

**令和 8（2026）年度栃木県児童虐待防止のための SNS 相談業務
委託仕様書**

1 委託業務名

令和 8（2026）年度栃木県児童虐待防止のための SNS 相談業務

2 委託期間

令和 8（2026）年 4 月 1 日（水）から令和 9（2027）年 3 月 31 日（水）まで

3 業務の目的

児童虐待の未然防止や早期対応においては、子どもや保護者等からの相談を幅広く受け付ける体制を整備していくことが重要である。

については、児童虐待対応ダイヤル「189」などに加えて、現代における主要コミュニケーションツールとして普及している SNS を活用した相談体制の構築を図るため、こども家庭庁が「親子のための相談LINE」として構築している全国共通の相談支援システム（以下、「相談支援システム」という）を活用し、SNS 上での相談を実施する。

4 委託業務の内容

相談支援システムを活用し、以下により業務を実施する。

（1）相談対応体制等

① 実施期間

令和 8（2026）年 4 月 1 日（水）から令和 9（2027）年 3 月 31 日（水）まで

② 相談受付曜日

毎週月曜日から金曜日まで

（祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）を除く）

③ 相談受付時間

午後 4 時から午後 10 時までとし、時間内に開始した相談が終了するまで対応するものとする。

④ 回線数

同時接続回線数は、1 回線以上とする。

⑤ 相談対応体制

相談者からの SNS 相談に円滑に対応できる組織体制を構築すること。

ア 業務責任者の配置

業務を円滑に運営するため、本業務を統括し、イの相談員に対する指導・助言、県及び児童相談所等との連絡調整を行う業務責任者を 1 名以上配置すること。

イ 相談員の配置

本事業の趣旨を理解し、相談業務の知識及び経験を有する相談員を 1 名以上配置すること。

なお、相談員は、次のいずれかに該当する者とする。

- (ア) 児童福祉司として勤務した経験を有する者
- (イ) 児童心理司として勤務した経験を有する者
- (ウ) 社会福祉又は教育分野において、相談援助業務の経験を有する者
- (エ) 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師、保健師のいずれかの資格を有して勤務した経験を有する者
- (オ) 児童福祉施設で指導員等として勤務した経験を有する者
- (カ) その他、(ア)から(オ)に該当する者と同様以上の能力を有すると認められる者

ウ 相談員の研修

本業務に従事する相談員に対し、業務に必要な知識、技能、情報等の習得に必要な研修を実施すること。

(研修内容の例) SNS相談の特性を考慮した相談ノウハウに係る研修、児童虐待防止に係る研修等

(2) 相談対応の内容

① 環境整備等

相談支援システムを活用したSNS相談を実施する上で必要な設備の配備及び設定を行うとともに、十分なセキュリティ対策を講じること。また、相談者のプライバシーの保護についても、必要な対応を行うこと。

② 虐待相談への対応

ア 相談者から虐待通告を受けた場合、児童相談所虐待対応ダイヤル「189」への相談を促すことを原則とするが、相談者が相談支援システム上での相談継続を希望する場合は、相談者の連絡先や居住地域、児童等の状況等について、出来る限りの情報収集を行うとともに、相談に応じる。

イ 相談の内容により、児童の安全確保の緊急性が高いと判断する場合には、上記アの終了後、当該情報の内容を、速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所（以下、「管轄児童相談所」という）に電話により連絡する。

(連絡先) 午後4時から午後5時15分まで：管轄児童相談所代表電話

午後5時15分から午後10時まで：管轄児童相談所緊急連絡先

ウ 虐待相談に関する記録については、受理票を作成し、速やかに管轄児童相談所に電子メールにより報告する。

③ 児童相談（一般相談）への対応

ア 保護者等からの相談を傾聴し、必要な助言指導を行うとともに、必要に応じて適切な相談窓口を案内する。

イ 相談の内容により、児童の安全確保の緊急性が高いと判断する場合には、相談終了後、その内容を速やかに管轄児童相談所へ電話により連絡する。

(連絡先) 午後4時から午後5時15分まで：管轄児童相談所代表電話

午後5時15分から午後10時まで：管轄児童相談所緊急連絡先

ウ 児童相談に関する記録については、受理票を作成し、イにより管轄児童相談所へ電話による連絡を行った場合は速やかに、その他の場合は相談受付時間終了後速やかに管轄児童相談所へ電子メールにより報告する。

④ 相談内容の記録及び報告

ア 個別の相談内容については、受理票を作成の上、4（2）②ウ及び4（2）③ウにより管轄児童相談所宛て報告すること。また、受理票は電子データとして保存するとともに、相談内容等に対する県及び児童相談所からの問合せに対し随時対応すること。

イ 毎月の業務内容について、月次報告書を作成し、翌月 20 日までに県に報告すること。なお、月次報告書には、以下の事項について記載することを想定している。

- ・相談件数
- ・虐待通告及び緊急対応を行った件数
- ・その他、必要な情報

ウ 本委託業務に関する事項について、県から調査・報告を求められた際は、委託期間終了後も含め、速やかに応じること。

5 関係書類の提出

（1）事業計画書の作成及び提出

受託者は、業務開始に先立ち、企画提案書に基づき業務内容等について県と協議の上、当該年度に実施する具体的な業務内容及び業務体制について記載した事業計画書を作成し県に提出すること。

（2）事業実績報告書等の作成及び提出

受託者は4（2）④イに基づき月次報告書を県に提出するとともに、四半期ごとに、当該四半期の期間における事業の実施状況等についてまとめた事業実績報告書を作成し、速やかに県に提出すること。

また、業務が完了した場合は、速やかに業務完了届を作成し、県に提出すること。

6 その他

（1）再委託について

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

ただし、本業務を効率的に行う上で必要と認められるときは、あらかじめ県と協議の上、その一部を再委託することができる。

（2）守秘義務について

受託者は、本業務を実施する上で知り得た情報を他に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。また、本業務終了後も同様とする。

（3）業務の引継について

受託者は、本業務終了後の契約更新が見込まれない場合は、新たな受託者による業務が円滑に実施されるよう、事前に引継書を作成し県の承諾を得るとともに、必要な対応を行うこと。

(4) 仕様書にない事項の取扱い

本仕様書に明示のない事項又は内容に疑義が生じた場合は、県と受託者が協議の上、その取扱いについて定めることとする。