

**令和8年度こども虐待を防止するためのSNS相談業務委託
に係る企画提案仕様書**

1 業務委託名

令和8年度 こども虐待を防止するためのSNS相談業務委託

2 委託契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

3 業務委託の目的

こどもを取り巻く環境は、核家族化や経済格差の広がり、子どもの貧困やひとり親家庭等様々な要因により大きく変化している。

こうした中、こどもや保護者が困りごとや悩みごとを、SNSを活用し相談できる窓口を設置し、こども虐待の防止及び早期発見を図る。

4 委託料上限額

20,000,000円以内（消費税及び地方消費税を含む）

※当該金額は、企画提案のために提示する金額であり、確定した契約金額ではない。

5 業務委託の内容

(1) 相談業務

ア 相談期間は令和8年4月15日から令和9年3月31日とする。

※契約締結日から令和8年4月14日までの間は試行運用期間

イ 相談受付曜日

毎週月曜日から土曜日まで（祝日及び12/31～1/3除く）

ウ 相談受付時間

午前10時から午後9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。

エ 相談員を配置し、沖縄県に在住する概ね18歳までの子どもを対象に、SNSのチャット機能を使用し相談を受け対応すること。

オ 相談内容は、こども虐待に関する相談又はこども虐待につながる恐れのある相談、ヤングケアラーに関する相談、子育ての不安、しつけ、育児、家庭内暴力、いじめ、不登校、家庭や家族の悩みなど、子どもや子育てに関する相談全般。

※より最適な相談機関や窓口が存在する場合は、その窓口へ適切かつ丁寧に案内すること。

(2) 相談体制

ア こども家庭庁が所管する「虐待防止のための SNS 相談支援システム（親子のための LINE 相談）」に寄せられた相談に適切に対応できる体制を整備すること。なお、当該システムを活用せず、別途システムを構築運用することも可とする。

イ 相談業務等に関して経験や知識を有する者を業務責任者として 1 名以上配置し、業務の総括及びその他の事務について、十分な執行体制を構築すること。

ウ 1 回の相談日あたり 1 人以上の相談員を配置する体制とすること。

エ 相談員は、相談業務に関する知識及び経験を有しており、国や地方公共団体が実施する SNS 等を活用した相談業務の経験を有していること。

オ 本業務委託にスーパーバイザー（SV）を配置し、相談業務期間中、適宜助言を受けられる体制とすること。

カ スーパーバイザーは、臨床心理士、公認心理士、精神保健福祉士、社会福祉士の資格を有する者とすること。

キ 回線数

同時接続回線数は、1 回線以上とする。

ク 業務従事者の交代

業務を実施する上で相談員の資質、能力、態度等に著しく問題があると認められる場合は、県は業務従事者の交代を要請することができる。

ケ 業務従事者名簿の提出

契約締結後、業務開始前に業務責任者及び相談員の名簿（資格・相談等の経歴を含む。）を県に提出すること。また、業務委託期間中に、提出した名簿に変更が生じる場合は、事前に変更簿の名簿を県に提出すること。

(3) 試行期間における準備業務

契約締結から相談システム運用開始までの間は試行期間とし、システム操作の実施、県や児童相談所との協議を通じて、着実な業務体制構築に向けた準備業務を行うこと

(4) 研修

本業務委託で配置するスーパーバイザー（SV）を活用するなどし、適宜、SNS 相談に係る独自のルールや特徴について研修を行うこと。

(5) 周知・広報

ア ポスター、チラシ、パンフレット、カード等を制作、県と協力し配布を行うこと。

イ 県と協力し関係機関への周知依頼を行うこと。

ウ ホームページを作成すること。

(6) アンケートの実施

友だち登録者や相談者に対し、アンケートを実施し、アンケート結果として取りまとめること。

(7) 報告等

- ア 相談対応状況（アクセス数、相談対応件数等）について、翌週の水曜日までに前週の状況を「こども虐待を防止するためのSNS相談業務実績報告書（様式2）」によりこども家庭課担当者に報告すること。また、緊急対応を行った事案や対応に困っている事案や気になる事案については、随時、こども家庭課担当者まで報告を行うこと。
- イ 相談内容は電子データとして保存し、業務委託終了後、提出すること。
- ウ 業務委託完了報告書は、実績報告書（様式1）に、友だち登録者数、相談アクセス数、相談対応件数、相談内容等の統計資料、アンケート結果を添付し提出すること。

（8）緊急対応が必要な相談への対応

緊急事案発生時の対応方法や体制を構築するとともに、緊急対応が必要な相談を受けた場合には、相談者の連絡先や児童等の状況等について確認の上、速やかに管轄の警察署若しくは児童相談所に連絡すること。

6 再委託の制限

（1）一括再委託の禁止等

契約の全部の履行を一括または分割して第三者に委任し、または請負わせることができない。また、以下の業務（以下「契約の主たる部分」という。）については、その履行を第三者に委任し、または請負わせることができない。

ただし、これにより難い特別な事情があるものとしてあらかじめ県が書面で認める場合は、これと異なる取扱いをすることがある。

○契約の主たる部分

- ・契約金額の50%を超える業務
- ・企画判断、管理運営、指導監督、確認検査などの統轄的かつ根幹的な業務

（2）再委託の相手方の制限

指名停止措置を受けている者、暴力団員又は暴力団と密接な関係を有する者に契約の履行を委任し、または請負わせることはできない。

（3）再委託の範囲

本委託契約の履行に当たり、契約の一部を第三者に委任し、または請負わせようとするときは、あらかじめ書面による県の承認を得なければならない。

ただし、以下に定める「その他、簡易な業務」を第三者に委任し、または請負わせるときはこの限りでない。

○その他、簡易な業務

- ・資料の収集・整理
- ・複写・印刷・製本
- ・原稿・データの入力及び集計

7 その他

- (1) 本業務委託において、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。これは本業務委託が終了した後も同様とする。
- (2) 個人情報の取り扱いについて十分留意するとともに、情報漏洩を防止する対策を講じること。
- (3) 本業務委託を実施するにあたり、業務責任者は全ての調整に応じるものとする。
- (4) 本業務委託において、法令を遵守し、誠実に業務を行うこと。
- (5) その他、仕様書に示されていない事項については、協議のうえ取り決めるものとする。

8 業務進捗状況及び打ち合わせ

業務の進捗状況や業務内容等に関する打ち合わせ (年4回) を実施する。

9 著作権

成果物の著作権及び所有権は、沖縄県に帰属する。ただし、本業務委託にあたり、第三者の著作権等その他の権利に抵触するものについては、受託者の費用をもって処理するものとする。