

子ども相談センターSNS 相談業務委託

質問に対する回答

【質問事項】

・2回線以上及び相談員を常時2名以上配置とあるが、ここでの2回線とは厚生労働省が構築する「相談支援システム」での対応人数を指している認識でよいか。

【回答】

・相談支援システムの対応人数2人ということでよい。

【質問事項】

・SNS 相談システムの機能には、日々の対応履歴等指定したデータを CSV で出力することは可能か。

【回答】

・CSV で出力可能である。

【質問事項】

・SNS 相談システムについては、厚生労働省が構築する「相談支援システム」を利用して実施すること。とあるが、実際のシステム名は何か。また、その他対応予定のツール等はあるか。

【回答】

・システム名は「虐待防止のための SNS 相談支援システム」である。その他のツールを利用する予定はない。

【質問事項】

・収入（収益）が生じた場合は、返還の対象とする。とあるが、具体的にどのようなことが発生にした場合、返還の対象となるのか。

【回答】

・仕様書に定めた業務が行われず、収入が生じた場合は返還の対象となる。

【質問事項】

・「相談支援システム」への接続にあたり、パソコン、ネットワーク回線は受託者側で用意する必要はあるか。また、受託者側で用意する場合、パソコン、ネットワークの必要スペック・必要機能等が現時点で定まっていたら、ご教授いただきたい。

【回答】

- ・パソコン、ネットワーク回線は受託者側で用意いただく。
- ・システムの動作環境は以下の通り
OS …Windows 10
Web ブラウザ …Google Chrome 96
Microsoft Edge 96
モニター解像度 …1920×1080 を推奨

【質問事項】

・相談対応にあたり、「相談支援システム」以外に受託者が別途用意する必要のあるシステム、設備の想定があるか。

【回答】

・厚生労働省が構築する「虐待防止のための SNS 相談支援システム」以外に想定していない。

【質問事項】

・仕様書の（6）相談体制③相談員の配置について、
業務責任者及び相談員は、他自治体の同業務に兼任する形でよいか。

【回答】

・業務に支障のない範囲であれば差し支えない。

【質問事項】

・仕様書 5（2）相談時間 について

「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」とあるが、午後8時を超える場合は、相談内容に影響がない範囲で相談の終了を促すような内容を伝え、相談者の合意の上、対応を終了する運用でよいか。

【回答】

・相談内容に影響がない範囲で相談の終了を促すような内容を伝え、相談者の合意の上、対応を終了する運用でよい。

【質問事項】

・弊社の構築している相談受付体制には、大学において臨床心理学・教育心理学など心理学系の課程を修め、厚生労働省や自治体教育委員会の委託事業する SNS 相談の経験を持つ者が、相談員として複数名含まれているが、この経歴は仕様書「5（6）④」に記載のある資格要件と同等のものとして認められるか。

【回答】

・大学において心理学系の課程を修め卒業し、児童福祉に関する相談業務の 1 年以上の経験があればよい。

・相談員全員が、仕様書（6）④相談員の資格 a b c のいずれかを満たす必要がある。