

児童虐待を防止するためのＳＮＳ相談業務
質問回答書

	質問内容	回答
No.1	R7年度業務開始から直近までの実績件数及び相談者数（実人数）について 相談者数（実人数）、相談件数、主訴別の対応件数、時間外アクセス件数、混雑時アクセス件数、平均の相談対応時間を月別でご提示いただけますでしょうか。 また、相談件数のうち、緊急対応を行った件数を月別でご教示いただけますでしょうか。	令和7年度の友だち登録数は、1月末時点で3,954人、相談実績は延べ1,147件となっております。 その他の集計・分析等は実施しておりません。 緊急対応を行った実績はありません。
No.2	令和7年度、本事業の①相談件数、②相談件数のうち対応を行った件数、③相談対応時間の平均をお教えます。	①令和8年1月末時点で1,147件となっております。 ②相談があったものについては全件対応しております。 ③1件あたり約80分となっております。
No.3	相談件数について 令和5，6，7年度の月別の平均相談件数をご教示いただけますでしょうか。	令和5年度は約80件／月、令和6年度は約89件／月、令和7年度は約115件／月となっております。
No.4	企画提案募集要領 9 業務委託候補者の選定 （3）プレゼンテーション審査 プレゼンテーションの参加人数上限をご教示いただけますでしょうか。	会場の都合上、5名までとさせていただきます。
No.5	仕様書 第4 業務内容 （1）SNSを活用した相談対応業務 カ 相談方法 県が取得し、受託者の運用するLINEアカウントで相談受付を行うが、相談はLINEトーク画面を使用しないWebチャット機能により行うこと。 ①上記について、LINEヤフー社側に相談履歴が残らないよう制御できる場合、Webチャット機能を用いらずLINEトーク画面上で相談対応をする運用は可能でしょうか。 もしその運用が可能な場合、個人情報管理等懸念される点がございましたらご教示くださいませ。 ②上記、「Webチャット機能」とは受託者が県より提供いただくアカウントやサービスを利用する県独自のものという認識で相違ありませんでしょうか。	①個人情報管理の点から、仕様書に記載の対応を求めたところですが、「企画提案募集要領4（6）」に記載のとおり、相談システムについてはLINEヤフー株式会社の仕様確認がされているもののみとなります。 ②「企画提案募集要領2（5）イ」に記載のとおり、アカウントは県が取得する無償アカウント及び市が取得する有償アカウントをそれぞれ運用することとなりますが、Webチャット機能に係るサービスについては受託者様にてご準備いただくこととなります。
No.6	広報（周知のためのチラシの作成及びSNS等広告）に関して ・発送先数を教えてください。	発送はなく、全て発注者に納品願います。

No.7	<p>過去に実施された同様の事業における相談件数*についてご教示ください。</p> <p>あわせて、把握されている範囲で年間・季節別・曜日別・時間帯別（ピーク時間帯を含む）など、詳細な内訳がございましたら、参考としてご共有いただけますと幸いです。</p> <p>*なお、相談件数は相談者と相談員の会話が1往復成立以上という定義にしておりますが、他の定義がありましたらご教授頂けますと幸いです。</p>	<p>過去の相談件数については、下記のとおりです。</p> <p>令和7年度（1月末時点）1,147件 令和6年度 1,062件 令和5年度 961件</p> <p>ピーク時間帯等の詳細な内訳はございません。</p>
No.8	<p>「常時2回線以上に対応」の要件について、</p> <p>同時に相談を受ける件数を指すのか、待機されている相談者が2回線までか、また最低限必要とされる配置人数の目安がございましたら、ご教示ください。</p>	<p>最低限常時2回線での対応を求めているものであり、そのために貴社で必要な人員配置を検討いただくこととなります。</p>
No.9	<p>発注者が「随時確認できる体制」とは、どのような範囲で想定されているかについて、閲覧権限の範囲、監査ログの要否、データのエクスポート形式など、詳細をご教示ください。</p>	<p>何かあった場合に発注者が随時確認できる体制を示すものであり、提案者が考える体制を提案願います。</p>
No.10	<p>緊急時（虐待や自死等）における連絡先、一次報告のルール、ならびに児童相談所との連携手順について、想定されている内容がございましたらご教示ください。</p>	<p>虐待や自死などの緊急時については児童相談所や警察に直接連絡いただくことを想定しております。緊急時に含めるものの詳細については、契約後に手順も含めて調整する予定としております。</p>
No.11	<p>業務日誌および期別報告のフォーマットについて、指定様式の有無や、ヤングケアラー等の区分を含む項目定義がございましたら、ご教示ください。</p>	<p>指定様式はございません。</p>
No.12	<p>チラシの配布先として想定されている対象、SNS広告における媒体の指定の有無、出稿主体（受注者／発注者）、ならびに成果指標の期待値についてご教示ください。</p>	<p>チラシについては作成いただいた後、全て発注者に納品いただくこととしております。SNS広告については提案いただいた内容で審査することとしており、広報に関する考え方は仕様書記載のとおりです。</p>
No.13	<p>チャット相談システムにおける「相談者」の定義についてご教示ください。</p> <p>相談者の管理単位がLINEアカウント（LINEユーザー）となる場合、LINE側の識別子を取得し、当社システムへ連携・取り込む必要があるため、要件確認としてお伺いします。</p> <p>その取扱いとして、LINEアカウントを1ユーザーとして管理する想定か、または当社チャット相談システム側で発行するユーザーIDを1ユーザーとして管理する運用でも差し支えないか、ご教示ください。</p>	<p>仕様書に記載のとおり、「相談者」は県内に住む子ども（高校生まで）やその保護者等を指します。</p> <p>なお、相談システムについては募集要領の「4 応募資格」の（6）及び（7）のシステムであることが要件となります。ユーザー管理については適切に管理することが可能であれば指定はありません。</p>
No.14	<p>報告書に記載すべき、相談種別対象児童年齢別相談件数について、年齢は相談者の自己申告に基づくものとして取り扱って差し支えないか、ご教示ください。</p>	<p>差し支えありません。</p>

No.15	相談画面上で実施する相談者向けアンケート調査について、Google Formへのリンクを共有し、当該フォーム上で回答を取得する運用として差し支えないか、ご教示ください。	回答者の個人情報保護などの観点で支障がないのであれば差し支えありません。
No.16	宮城県および仙台市において、仕様書ならびにホームページに記載されている情報セキュリティポリシーの内容の他、遵守すべき事項がございましたらご教示ください。 あわせて、仕様書に記載のないセキュリティ要件がある場合は、その内容についてもご教示ください。 (例：相談対応に利用するPCへのウイルス対策ソフトの導入等)	仕様書等公開している資料に記載のとおりです。
No.17	県または市より払い出された公式LINEアカウントの運用において、公式LINEのトーク画面上で、相談者（ユーザー）から機密情報を含むメッセージや画像が送信された場合、Botによる注意喚起・抑制メッセージを自動通知する対応を行うことで、当該役務を果たしているものと整理して差し支えないか、ご教示ください。	相談システムについてはNo.13にて回答済みですので、その運用を遵守いただく必要があります。
No.18	過去のチャット相談データの取り込みや、契約終了時におけるチャット相談データの出力について、対応の有無をご教示ください。	過去のデータの取り込みは不要ですが、契約終了時に相談データを一覧で出力いただくこととなります。
No.19	広告運用費は委託費用に含まれる想定でしょうか。また「方策を実施した都度効果測定を行い、より効果的な広報等のあり方を検討し、発注者に提案すること」との記載がありますが、協議の結果、当初想定内容から追加で施策を実施する場合の費用負担は、県または市が負担する想定でしょうか。それともある程度最初から当法人側で折り込んでおく必要がありますでしょうか。	仕様書に記載の業務に要する経費は全て見込んでいただくこととなります。
No.20	報告書の内容に「・友だち登録数・推移」の項目があります。新たなLINEアカウントを開設するのではなく、現行のLINEアカウントの友だち登録者を引き継ぐ形となりますでしょうか。また、これまでの登録者数の推移（年度ごとの最終的な登録者数）について教えてください。	引き継ぐ形を想定しております。 登録者数は以下のとおり。 令和7年度（1月末時点）3,954人 令和6年度 2,875人 令和5年度 2,065人
No.21	報告書の記載項目として「友だち登録数・推移」がありますが、新たにLINEアカウントを開設するのではなく、現行のLINEアカウントの友だち登録者を引き継ぐ想定でしょうか。あわせて、これまでの友だち登録者数の推移について、把握されている範囲で年度ごとの最終登録者数がございましたら、ご教示ください。	上記のとおりとなります。
No.22	様式5「実績説明書（児童虐待防止のためのSNS相談業務）」について、児童虐待防止を含むSNS相談窓口の実績についても記載して差し支えないか、ご教示ください。	差し支えありません。

No.23	広告運用代行やデザインなどを業務委託していいでしょうか。仕様書には「受注者は、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るときは、発注者と協議の上、その一部を委託することができる。」と記載があり、コストに対する成果を最大限に広告運用代行やデザイン業務の業務委託が「一部委託」に該当するかについて、ご教示ください。	仕様書に記載のとおりです。
No.24	【期別報告書、全期間報告書の記載事項】における「相談種別件数」の「相談種別」とはどのような区分を指すものかご教示ください。それは、相談内容の分類（例：学校に関する相談、進路に関する相談等）ごとの件数を指すとの理解で差し支えないでしょうか。	福祉行政報告例の分類を指しております。
No.25	【期別報告書、全期間報告書の記載事項】における「相談者別相談件数」と「相談者別相談回数」は、それぞれ異なる指標を指すものかご教示ください。 それは、相談1回につき1件として相談をクローズする運用の場合、相談回数＝相談件数が同一のカウントとなる理解で差し支えないでしょうか。	福祉行政報告例のカウント方法により件数・回数を計上ください。
No.26	【期別報告書、全期間報告書の記載事項】における「管轄児童相談所別件数」とは、各児童相談所へ相談内容をおつなぎした相談の件数という理解で差し支えないか、ご教示ください。	相談者の居住地を管轄する児童相談所別の相談件数を指します。
No.27	組織内部における相談業務に関するやり取りについて、ISMAPに基づきセキュリティ対策が確認されたメッセージサービスであるSlackを利用することは差し支えないか、ご教示ください。	提案者の利用するメッセージサービスが個人情報保護などの観点で支障がないものである必要があります。
No.28	業務責任者および苦情担当者の配置について、相談対応時間中は常時、同一の執務室内に在室していることが求められるでしょうか。 それとも、業務上の指示・連絡および対応が適切に行える体制が確保されていれば、常時同一の執務室内に在室している必要はないとの理解で差し支えないでしょうか。	仕様書記載のとおり、対応が適切に行える体制について提案で説明していただく必要があります。
No.29	相談員の配置人数の記載方法についてご教示ください。 本業務に関わる相談員について、主として継続的に相談対応を行う者に加え、相談件数の状況に応じて一時的に相談対応に従事する者も含め、本業務に関与する可能性のある相談員全員を人数として記載する理解で差し支えないでしょうか。	常時2回線以上に対応するための相談員全員について保有資格も含めて記載いただく必要があります。
No.30	相談者（利用者）の個人情報（本名、電話番号等）について、取得が必須とされている情報があるかご教示ください。また既存の事業において利用者から取得している情報の内容および取得方法（例：LINE上、チャットボット、チャット画面上）についての確認になります。	本事業は匿名でできる相談となります。

No.31	<p>職員の相談内容の閲覧について、誰がどこまでの範囲まで閲覧することを想定されているかご教示ください。また、閲覧される職員様のユーザー属性を教えてください。</p> <p>（例：県職員→すべての市区町村の相談を閲覧できる、市区町村職員→所属の地域の相談を閲覧できる）</p>	<p>発注者がすべてを閲覧します。</p>
No.32	<p>募集要領に記載されている参考計算式における「システム利用費」「業務管理費」「その他費用」の各科目について、内訳および算定の考え方をご教示ください。</p> <p>参考計算式では、</p> <ul style="list-style-type: none">・県の事業費 A = (システム利用費×1/2+業務管理費×1/2+その他費用) ×1.1・市の事業費 B = (システム利用費×1/2+業務管理費×1/2+その他費用) ×1.1 <p>と示されていますが、見積作成にあたり、以下の点についてご教示いただけますでしょうか。</p> <p>①「システム利用費」に含めることを想定している費目 (例：Webチャットシステム利用料、サーバー（AWS等）利用料、保守・監視費用等)</p> <p>②「業務管理費」に含めることを想定している費目 (例：業務責任者・管理SVの人件費、シフト管理、品質管理、県・市との連絡調整、報告書作成業務等)</p> <p>③「その他費用」に含めることを想定している費目 (例：相談員人件費、セキュリティ保守費、事務所費、備品費、保険料等)</p> <p>④ 上記各費目について、県・市それぞれの契約において同額を計上する想定か、または業務量・対象者数等に応じた按分を想定しているか</p>	<p>仙台市と共同実施の事業となりますので、提案者が事業を実施する上で、県と仙台市に共通で要する経費を按分いただき、県と仙台市で別に要する経費をその他費用として見込み、見積りいただくこととなります。</p> <p>なお、仙台市の事業に関する内容については、仙台市こども若者局こども家庭保健課にお問い合わせください。</p>