新潟市児童虐待防止等のためのＳＮＳ相談事業委託公募型プロポーザルに係る
質問に対する回答について

<table>
<tr><th>No.</th><th>質　　問</th><th>回　　答</th></tr>
<tr><td>1</td><td>新潟市のLINE相談における、相談件数（令和５年度及び６年度）や主訴別件数、相談内容の傾向について。</td><td>
令和5年度の相談件数は292件。
令和6年度の相談件数は515件(速報値)。
（R５：292件）【相談者×主訴】
<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">養護</th><th rowspan="2">保健</th><th rowspan="2">障がい</th><th rowspan="2">非行</th><th rowspan="2">育成</th><th rowspan="2">その他</th></tr>
<tr><th>虐待</th><th>その他</th></tr>
<tr><td>保護者</td><td>45</td><td>9</td><td></td><td>7</td><td>1</td><td>107</td><td>72</td></tr>
<tr><td>児童本人</td><td>10</td><td>7</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>26</td></tr>
<tr><td>家族・親戚</td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td><td></td><td>1</td><td>0</td></tr>
<tr><td>その他</td><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>3</td></tr>
<tr><td>計</td><td>58</td><td>16</td><td></td><td>8</td><td>1</td><td>108</td><td>101</td></tr>
</table>
（R６：515件）【相談者×主訴】
<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">養護</th><th rowspan="2">保健</th><th rowspan="2">障がい</th><th rowspan="2">非行</th><th rowspan="2">育成</th><th rowspan="2">その他</th></tr>
<tr><th>虐待</th><th>その他</th></tr>
<tr><td>保護者</td><td>32</td><td>19</td><td>4</td><td>8</td><td>5</td><td>211</td><td>121</td></tr>
<tr><td>児童本人</td><td>21</td><td>3</td><td>1</td><td></td><td>7</td><td></td><td>40</td></tr>
<tr><td>家族・親戚</td><td>1</td><td>1</td><td></td><td></td><td>1</td><td>4</td><td>11</td></tr>
<tr><td>その他</td><td>3</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td>3</td><td>18</td></tr>
<tr><td>計</td><td>57</td><td>24</td><td>5</td><td>8</td><td>13</td><td>218</td><td>190</td></tr>
</table>
・相談者の割合は、保護者から8割、児童本人からは1～2割程度。
・相談内容の傾向については、保護者からは乳幼児の育児相談が多く、次いで性格行動相談や不登校相談が多くなっており、こどもと関わる中で虐待（暴言、暴力）をしてしまったという相談も多い。
また、配偶者に対する相談や身の上相談も多い。児童からは、いじめ、不登校に関する相談のほか、親からの虐待に関する相談も多い。
</td></tr>
<tr><td>2</td><td>令和６年度の相談アクセス件数のうち、相談実施数（件数、人数）を月単位でお知らせください。</td><td>
相談アクセス数は年間８００件（うち終結は５１５件、無応答は２８５件）。４月～６月の相談人数については、システム上集計が困難なため未記載とする。
なお、相談者のうち再相談に繋がった人数は、相談人数の１割程度と推定される。
【相談件数】　（43件/月）
<table>
<tr><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>累計</th></tr>
<tr><td>29</td><td>26</td><td>32</td><td>65</td><td>47</td><td>43</td><td>29</td><td>52</td><td>52</td><td>46</td><td>52</td><td>42</td><td>515</td></tr>
</table>
【相談人数】
<table>
<tr><th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>累計</th></tr>
<tr><td>―</td><td>―</td><td>―</td><td>40</td><td>20</td><td>29</td><td>22</td><td>31</td><td>30</td><td>22</td><td>20</td><td>18</td><td>232</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

3	これまでに感じた課題や困難があるか。また、それに対してどのような対策や改善策に取り組んできたか、具体的な事例があるか。	課題としては、相談件数の増加に関わること、また保護者からの育児相談の中で虐待が疑われるにもかかわらず、個人の特定まで繋がらない件数が多いことである。 相談件数の増加に関しては、市民や関係機関へ当該事業を周知するため、当市が行う事業を活用してチラシやカードを配布するなど、様々な周知活動を行っている。また、個人の特定に関しては、相談員の対応スキルの向上を目的に研修等を実施している。
4	緊急性の高い相談から、対象者の保護に努めた件数は令和６年度に何件あったか。	「親子のための相談LINE」を窓口にした相談のうち、直接的に対象者の一時保護に繋がった事例はない。
5	令和６年度のＬＩＮＥ公式アカウントの友達登録数／有効数について。 また、友達登録数・相談数・相談対応率など、年間目標や目安として設定されている件数について。	こども家庭庁のシステムで運用を行っているため、登録者数については把握していない。 また、現時点では友達登録数・相談数・相談対応率の目標値は定めていないが、時間内の相談については漏れなく対応できるように努めたい。
6	仕様書に記載の「受注者の定める特定の場所」について、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であれば、スーパーバイザー・相談員の在宅（自宅）での実施は可能と考えてよいか。	個人情報や相談者のプライバシーに配慮した環境が整っていることと、確実な相談業務を遂行できる体制が整っていることが条件とされているため、リスクマネジメントの観点から本市では常時在宅（自宅）での相談業務の実施は想定していない。ただし、緊急時かつ上記の体制がとれる環境である場合に限り、在宅（自宅）での実施を要相談の上で検討することは考えられる。
7	相談者に対して、確実な対応が可能である体制を構築すれば、相談員が本件以外の業務を同時間帯に並行して行うことは可能か。それとも、本件業務のみに専従する相談員体制とする必要があるのか。	仕様書５（13）相談体制に記載されている体制がとれていることや確実な相談業務を遂行できる体制が構築されていることが条件とされている。なお、本件以外の業務を行う場合、個人情報の流出やその他のアクシデント・インシデントが発生しないよう十分にご検討いただきたい。
8	他自治体における「親子のためのＬＩＮＥ相談」の実務経験を有する有資格者(産業カウンセラー等)は、相談員として該当しますか。	仕様書５（13）イ（イ）ｄにおいて「社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師のいずれかの資格を有する者、またはそれと同等の能力を有すると発注者が認めるもの」としており、当該事業の実務経験がある有資格者であれば、相談員として該当すると考える。
9	「政府機関・地方公共団体等における業務でのＬＩＮＥ利用状況調査を踏まえた今後のＬＩＮＥサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン)」に基づき、第三者提供の相談システムの利用は可能か。	当所としては、仕様書５（1）業務内容に記載している内容が、今回の委託期間だけでなく、永続的に実施できることが重要であるため、今回の委託期間に限定的となる仕様は認めない。ついては、相談業務に関しては、こども家庭庁のシステムのみの運用としたい。

10	本事業の運営にあたって、特に重視していることや期待していることは何か。	審査に関わるため、実施要領 10（4）審査項目、審査基準及び配点に記載されている以上のことは回答できないが、本市が考える課題が改善されることを期待している。
11	「相談者の居住地に配慮した対応」は、過去にどのような取組を行ったか。	審査項目に関わることなので、過去の取り組みについては回答を控えることとする。
12	選定委員会でのプレゼンテーションについて、オンラインで参加することは可能か。	オンラインでの参加は不可とする。
13	定例報告会について、オンラインでの実施も可能か。	オンラインでの実施を可能とする。
14	新潟市入札参加資格名簿（業務委託）に登録されていないが、参加資格はないのか。	実施要領８（１）イに記載の通り、新潟市入札参加資格名簿に登録がない場合は、納税証明書（国税・県税・市税に未納がないことの証明書）を参加表明書に添付していただきたい。その際の納税証明書は写しでも構わない。
15	納税証明書について、新潟市内に支店、本店がないため、どうしたら良いか。	納税地の納税証明書をご提出いただきたい。
16	令和７年４月よりチャットボット機能が追加されているが、チャットボット機能が時間外の利用にうまく機能しているか。	令和７年４月以降も切れ目なく相談業務を実施できており、時間内外問わずチャットボット機能を利用した相談者はいる。国が想定した使い方はできていると思うが、まだうまく機能しているという実感はない。

上記の質問に対する回答は「児童虐待防止等のためのＳＮＳ相談事業委託に係る公募型プロポーザル実施要領」及び「児童虐待防止等のためのＳＮＳ相談事業委託仕様書」の内容の追加及び修正とみなします。

令和７年４月１８日

新潟市児童相談所