

(別添1)

「とくしまひとり親家庭A I相談実施事業」に係るSNS相談窓口設置業務要領

要項1の(2)を達成するため、次の業務を効率的かつ円滑に実施する体制・システムを構築し、SNS相談を行う。

- 1 SNS相談には、LINEを使用する。
相談には、徳島県母子寡婦福祉連合会(以下「連合会」という。)が指定するアカウント及びプラットフォーム(A's Childの「つながる相談」)を利用することとし、これに要する費用は、連合会が負担する。
- 2 相談業務は、次のとおり行う。
(相談方法) LINEによる応答とする。
(相談期間) 契約締結の日から令和4年3月31日まで(年末年始は除く)
(相談時間) 午後7時から午後10時まで
なお、相談時間内に受け付けた相談は、相談終了まで続けるものとする。
(対象者) 徳島県内に在住するひとり親家庭等(母子家庭、父子家庭及び寡婦)
- 3 相談に付帯する次の業務を行う。
 - ・緊急対応が必要な相談に係る連合会への報告及び警察等関係機関への連絡通報
 - ・相談内容の記録及び統計資料の作成並びにそれらの連合会への報告
 - ・相談業務に必要な機器、通信回線及び管理費の確保
 - ・その他必要と認められる業務
- 4 相談業務を実施している時間内は、次のとおり相談体制を確保する。
 - ・次のいずれかの条件を満たし、十分な知識や経験を有する「相談員」 2名
 - ①公認心理士、臨床心理士又はそれらに類する心理カウンセリングの資格を有する者
 - ②教職又は児童福祉、教育相談の職の経験を有し、対面・電話・電子メールによる相談業務の経験等を有する者
 - ③学校教育法に基づく大学又は大学院において臨床心理学又はそれに準ずる心理臨床に関する分野を修了し、相談業務の経験を有する者
 - ・相談業務等に関して豊富な知識や経験を有する「相談責任者」 1名
※相談員に対する指導・支援・助言を行うこと。
- 5 この相談業務で知り得た相談内容及び個人情報、情報漏洩がないようセキュリティー管理を徹底するとともに委託期間内及び契約終了後に関わらず守秘義務を遵守することこと。