

豊中市児童相談所等夜間休日電話相談業務仕様書

1 業務の名称

豊中市児童相談所等夜間休日電話相談業務委託

2 業務の目的

増加を続ける児童虐待通告及び子育て相談等に迅速かつ確実に対応し、通報者や相談者からの電話を24時間365日確実に受け付けることのできる体制強化を構築する。

3 業務の内容

「豊中市児童相談所等夜間休日電話相談業務マニュアル」に基づき、下記の業務を行う。

(1) 電話対応業務

①児童相談所虐待対応ダイヤル「189」対応

ア 虐待通告に関する業務

近隣住民等から児童相談所虐待対応ダイヤル「189」に寄せられた虐待通告を受け、夜間休日電話相談受付票をもとに、児童の状況等について聞き取りを行い、対応内容を記録する。

虐待通告については、ただちに市担当者に連絡し、市担当者から当日の対応方針（出動、開庁時対応等）の連絡を受けた後速やかに、発注者が指定する電子メールアドレスに夜間休日電話相談受付票をメール送信する。

イ 子育て相談に関する業務

近隣住民等から児童相談所虐待対応ダイヤル「189」に寄せられた子育て相談を受け、夜間休日電話相談受付票をもとに、児童の状況等について聞き取りを行うとともに、緊急性の確認や関係対応機関の案内等を行うとともに、対応内容を記録する。

②児童相談所相談専用ダイヤル対応

児童相談所相談専用ダイヤルの電話に対応し、内容を聞きとり、緊急性の確認や関係対応機関の案内等を行うとともに、対応内容を記録する。

③こども総合相談窓口専用ダイヤル対応

子育てに関わるあらゆる相談電話に対応し、内容を聴き取り緊急性の確認や関係対応機関の案内等を行うとともに、対応内容を記録する。

④とよなかっ子ダイヤル対応

子どもからのあらゆる相談電話に対応し、内容を聴き取り緊急性の確認や関係対応機関の案内等を行うとともに、対応内容を記録する。

※①～④ともに相談内容に緊急性がある場合には、ただちに市担当者に連絡し、市担当者から当日の対応方針（出動、開庁時対応等）の連絡を受けた後速やかに、発注者が指定する電子メールアドレスに夜間休日電話相談受付票をメール送信する。

⑤その他

ア 児童相談所虐待対応ダイヤル「189」等からの電話転送に対応が可能な回線等の整備をし、同整備完了の旨を発注者に報告すること。

イ 同時受付可能な回線数は3回線以上（①で1回線以上、②～④で2回線以上）とすること。

なお、通話中に架電した者へは、通話中である旨が分かるメッセージを流すなど、通話中であることが分かるようにすること。

ウ 受注者は、相談業務が支障なく履行できるよう、故障時に代替できる電話機器を準備するとともに、電話機器・設備に関し必要な保守点検を実施すること。

エ 相談内容や虐待通告内容について、市担当者からの問い合わせに応じること。

(参考) 想定される電話相談件数 (年間)

・児童相談所虐待対応ダイヤル「189」	}	約490件
・児童相談所相談専用ダイヤル		
・こども総合相談窓口		約700件
・とよなかっ子ダイヤル		約200件

(2) 相談内容の記録・整理に関する業務

全ての通告等の内容について受付票を作成し、整理したうえで、相談受付日の翌日9時までに発注者に提出すること。(業務終了時間直前にかかってくる電話は除く)

また、事業実施月の翌月10日までに、別に定める業務実施報告書を提出するとともに、年次報告書を発注者が定めた期限までに提出すること。

報告書等は発注者が指定するメールアドレスあてに提出すること。なお、データファイルはパスワード設定を行うほか、セキュリティに十分留意すること。

4 履行期間及び相談受付時間

(1) 履行期間

令和7年4月1日から令和10年3月31日まで

※ ただし、電話相談業務は、原則下記6に定める研修の終了後、開始する。

(2) 相談受付時間

平日 午後5時15分～翌午前8時45分まで

土曜日、日曜日、祝日及び年末年始 午前8時45分～翌午前8時45分まで

※ なお、午前8時45分までに受信した電話の通話が、午前8時45分を超えても続いた場合は、その電話が終了するまで対応すること。

※ 祝日とは、国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号）に規定する国民の祝日をいう。祝日が日曜日にあたるときは、振替休日を祝日として扱う。

5 実施場所

本契約による受注者が設置する相談室等とし、発注者に事前に実施場所について報告すること。実施場所は相談者に関するプライバシーの保護が図られ、電話相談員が適切な対応を行えるよう、必要な設備（専用ブース、端末等）を確保すること。また、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の登録範囲に含まれていること。

ただし、天変地位・その他の不測の事態による実施場所が使用できない事象が起こった場合は、発注者と協議の上対応とする。

6 準備・研修等

受注者は、従事者に対して、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うこと。

また、受注者は研修の年間計画を発注者に事前に提出するとともに、実施後は研修内容を記載した報告書を発注者に提出すること。

なお、市が従事者の相談対応能力向上及び相談体制の維持のために特に必要と認める場合は、随時、従事者に対して必要な教育・研修を実施すること。

研修に要する費用は受注者が負担すること。

7 相談体制

- (1) 厚生労働省から発出された「児童相談所運営指針」(令和5年3月29日子発329第14号厚生省児童家庭局通知)のほか、同省の関係通知等の趣旨をふまえたサービスを提供すること。
- (2) 従事者は、次のいずれかの者とする。こと。
 - ① 児童指導員として児童福祉事業に従事した経験を有する者
 - ② 教員として従事した経験を有する者
 - ③ 児童福祉司として従事した経験を有する者
 - ④ 児童心理司として従事した経験を有する者
 - ⑤ 保健師として母子保健事業に従事した経験を有する者
 - ⑥ 保育士としてこども及び保護者の指導に従事した経験を有する者
 - ⑦ 虐待通告受理業務の経験を有する者
 - ⑧ 精神保険福祉士、社会福祉士、臨床心理士、公認心理師のいずれかの資格を有する者
 - ⑨ 子どもや家庭に関する相談事業に従事した経験を有する者
- (3) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の児童福祉に関する情報を収集すること。
- (4) クレームや苦情等にも適切に対応すること。
- (5) 当該委託業務において生じた法律上の損害賠償責任に対応するため、賠償責任保険に加入すること。
- (6) 相談者の個人情報の保護について必要な措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。履行期間終了後においても同様とする。
- (7) 業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適正と認められる場合は、発注者は受注者に対し従事者の交代を要求することができるものとし、受注者は、速やかに適正な従事者と交代させるものとする。
- (8) 相談責任者を配置すること。資格は従事者の要件に準じるが、虐待通告受理業務又は保護者、子どもからの電話相談業務の電話相談員としての経験が5年以上の者を配置すること。

8 業務責任者の配置

- (1) 受注者は、受託業務を円滑に運営するため、契約の締結の後、速やかに受託業務における業務責任者を指定すること。
- (2) 業務責任者は、次の任にあたるものとする。
 - ① 委託業務履行に関する発注者との連絡調整
 - ② 従事者に対する指揮監督
 - ③ その他委託業務の目的を達成するために必要な事項

9 報告書類の作成

全ての通告等の内容について受付票を作成し、整理したうえで、相談受付日の翌日9時までに発注者に提出すること。(業務終了時間直前にかかってきた電話は除く)

また、事業実施月の翌月10日までに、別に定める業務実施報告書を提出するとともに、年次報告書を発注者が定めた期限までに提出すること。

報告書等は発注者が指定するメールアドレスあてに提出すること。なお、データファイルはパスワード設定を行うほか、セキュリティに十分留意すること。

10 業務連絡会議

受託業務の円滑な運営を確保するため、発注者と受注者による業務連絡会議を必要に応じて実施する。受注者は、業務責任者を会議に出席させること。会議の日時は発注者と受注者が協議のうえ決定することとし、会議の出席に要する費用は受注者が負担する。

1 1 業務の引継ぎ

受注者は、本委託契約が終了した場合にあっては、市を通じて新たな受注者と十分に業務の引継ぎを行い、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。

その際、必ず事前に引継書を作成し、発注者に承諾を得ること。また、引継ぎ終了後は、所有している一切のデータ及び紙媒体の資料を破棄し、その旨を発注者に文書で報告すること。

1 2 電話回線等

電話機の設備はアナログ電話相当（R 値 80 超）の音質が規定された 0AB-JIP 電話を使用するものとする。

受注者の用意する電話回線設置にかかる費用（契約料、設置工事などの費用）及び使用にかかる基本料金、通話料金（受注者が発信した通話料金）、転送に係る費用等は受注者が負担すること。また、電話機は受注者が用意すること。

なお、契約期間中に発注者が、設置する電話回線数の変更を受注者に求めた場合、受注者は発注者の求めに応じること。なお、電話回線数の変更にかかる費用等については、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。

また、停電発生時等においても、電話対応業務が維持できるよう、受託者にて仕組みを整備すること。

1 3 個人情報の取り扱い

受注者は、受託業務の実施にあたり、受注者自身及び当該従事者が個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法令等及び契約書別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置及び体制を講じること。

1 4 損害への対応

受注者は、本契約に定める業務の実施にあたり、故意または過失により発注者又は第三者に損害を与えたときは、自身の責任で賠償する。

1 5 費用分担

受注者が業務を遂行するにあたり必要となる経費は、契約金額に含まれるものとし、発注者は、契約金額以外の費用を負担しない。

1 6. 再委託の禁止

受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、受託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

1 7. その他

この仕様書に定めのない事項について疑義が生じたときは、発注者と受注者が協議の上、決定するものとする。