

令和6年度 千葉市児童相談所夜間・休日電話相談業務委託 委託契約仕様書

発注者が受注者に委託する内容は、次のとおりとする。

1 事業名

千葉市児童相談所夜間・休日電話相談業務委託

2 目的

千葉市児童相談所にて実施している電話相談対応について、児童虐待の早期発見・早期対応に繋げることを念頭に、閉庁時間（休日・夜間時間帯）における電話受付、相談対応を図るため、本業務を委託する。

3 契約期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

ただし、契約期間末日は翌日午前8時30分までの対応を含めることとする。

また、契約期間最終日の夜間時間帯に受電した内容は、翌日報告を行うこと。

4 受付時間

(1) 夜間時間 午後5時30分から翌日午前8時30分まで

(2) 休日日中 午前8時30分から午後5時30分まで

※「休日」とは、週休日及び祝日や年末年始など児童相談所の閉庁日を指す。

5 履行場所

受注者の定める場所とする。

6 業務概要

受注者は、本仕様書及び千葉市夜間・休日電話相談業務委託受注者用マニュアル（以下、「対応マニュアル」という。）等に従うほか、関係法令を遵守したうえで、通告等の相談内容に適切に応じること。また、受注者は発注者より回送される電話連絡に応じるうえで、電話回線を2回線以上設置し対応すること。

(1) 受付の対象となる相談

千葉市に在住する児童に関連する虐待通告や一般相談を受付の対象とする。ただし、受付対象外の相談を受けた場合でも、他の相談窓口となる機関を丁寧に案内し、相談者の相談意欲を削ぐことが無いよう十分に配慮すること。

(2) 児童虐待通告の受付に関する業務

虐待を受けている虞のある児童及び対象児童が所属する世帯員（氏名や住所、年齢など）を聴取する。併せて、疑われる虐待に関する情報（いつから、誰が誰に、どのようなことを行っているのか等）を聴取する。

匿名の連絡については、追加情報の取得が困難となる場合が想定されることから対象世帯の特定に繋がる情報（対象世帯の住所が不明である場合は、近くにある目印など）を取得するよう努めること。

相談者に通告の意思がなくとも、虐待の虞が想定される内容であった場合は、対応マニュアルに則った対応を行うこと。

ア 千葉県児童相談所管轄の児童虐待通告の場合

(ア) 緊急対応を要する場合

児童の心身に危険が生じる可能性があるなど緊急対応を要する内容であった場合は、相談者へ110番通報を促す。併せて、対応マニュアル所定の担当者に報告し記録を残す。（相談者による110番通報が困難と思われる場合は、その状況も含めて報告する。）なお、緊急対応の要否は対応マニュアル内のアセスメントを基に判断すること。

(イ) 緊急対応を要さない場合

通告内容について、対応マニュアルに基づき通告者から聴取を行い、対応マニュアル所定の担当者に報告し記録を残す。

イ 千葉県児童相談所管轄外における児童虐待通告の場合

相談を聴取する前に、相談対象となる児童の住所を聴取し、千葉県外に在住する児童に係る連絡であった場合は、管轄児童相談所の窓口を案内し記録を残す。なお、管轄外の児童であったことが相談内容の聴取後に判明した場合は、管轄児童相談所の窓口へ聴取した内容を連絡したうえで記録を残す。

(3) 児童に関する一般相談に関する業務

保護者や児童からの相談（しつけ、教育、適性、養護、障害など）に対し、必要な助言を行うとともに、適切な相談窓口を案内する。報告及び引継ぎは、対応マニュアル所定の方法で行うこと。

(4) その他の業務

受付対象外の相談への対応は、対応マニュアルに従うものとする。

(5) 電話対応内容の整理及び報告に関する業務

ア 児童虐待に関する相談及び通告に関する報告

受注者は「虐待通告聞き取りチェック表（様式1）」に基づき聞き取りを行い、

「虐待通告受付票（様式2）」を記載し、翌日午前8時45分までに発注者へ電子メールで「虐待通告受付票（様式2）」により報告すること。翌日午前8時45分までに報告できない場合は、翌日午前8時45分までにその旨を発注者へ報告すること。

イ 児童に関する一般相談に関する報告

相談内容を「夜間相談受付票（様式3）」に記載し、翌日午前8時45分までに発注者へ電子メールで報告すること。翌日午前8時45分までに「夜間相談受付票（様式3）」を報告できない場合は翌日午前8時45分までにその旨を発注者へ報告すること。

7 想定相談件数

3, 0 0 0件程度（令和4年度実績から想定）

8 相談体制

(1) 児童相談所虐待対応ダイヤル（189）及び千葉市児童相談所ダイヤル（043-277-8820及び043-277-8821）からの転送電話に対応すること。

(2) 2つの電話回線が共に通話中の状態となった際は、その旨を録音音声等でアナウンスすること。その他、体制に係る内容は以下のとおり遵守すること。

ア 厚生労働省から発出された「児童相談所運営指針」のほか、同省の関係通知等の趣旨を踏まえること。

イ 受注者は、本業務を円滑に運営するため、業務責任者を1名以上配置すること。なお、業務責任者は、相談員に対する助言指導を行い、円滑な業務の管理に努めるものとする。

ウ 電話相談員は、次のいずれかに該当する者とする。また、受付時間は常に2名以上の電話相談員を配置すること。

(ア) 児童福祉司として従事した経験を有する者

(イ) 児童心理司として従事した経験を有する者

(ウ) 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士等の資格を有する者

(エ) 児童虐待通報対応業務の経験を有する者

(オ) 上記と同等の能力を有すると発注者が認めた者

エ 電話相談に関するクレームや苦情等に対応する担当者（以下、「クレーム対応員」）を1名以上配置すること。

オ 受注者は、電話相談員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年1回程度行うこと。

カ 電話相談業務専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮した構造であり、かつ電話相談員が適切に業務を行えるよう労働条件に配慮した設備である

こと。

キ 業務を実施する上で業務従事者の資質や態度等が不適切と認められる場合は、発注者は受注者に業務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、速やかに適切な従事者を交替させるものとする。

ク 本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、損害賠償責任保険に加入すること。

ケ 電話対応時には「千葉市東部児童相談所・西部児童相談所」の窓口であることを説明すること。

コ 相談対応の実施及び業務従事者の任用に当たっては、発注者の意見を可能な限り反映したものとなるよう努めること。

サ 電話対応開始時と終了時に、発注者及び受注者間の NTT ボイスワープによる電話転送設定及び設定確認等の操作を行うこと。

9 発注者への実績報告

(1) 日次報告

本仕様書〔6業務概要(4)①及び②〕に記載のとおり、報告を行うこと。

なお、報告にあたって個人情報保護の観点からファクシミリでの報告は原則として不可とする。

(2) 月次報告

業務実施月の翌月5日までに、発注者へ「電話相談件数(月報)(様式5-1、様式5-2)」により業務の履行状況を報告すること。

(3) その他報告

本事業に関する事項について、発注者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

10 緊急時における連絡体制の整備

発注者及び受注者は、契約締結後速やかに、緊急時における連絡体制を協議のうえ整備すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

11 本業務を行うにあたっての情報セキュリティに係るデータの保護・管理について

(1) 千葉市情報セキュリティ対策基本方針を遵守すること。

(2) 以下のいずれかに該当すること。

ア 一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)及びその指定審査機関が使用を許諾する「プライバシーマーク」を取得していること。

イ ISO/IEC27001 における、公益財団法人日本適合性認定協会(JAB) 又は JAB と相互認定している認定機関に認証された審査登録機関の認証を取得していること。

1 2 個人情報保護に係る要件

- (1) 本事業を行うにあたり、「個人情報の保護に関する法律」に基づき、個人情報の取り扱いに十分留意し、漏洩、滅失及び棄損の防止その他個人情報の保護に努めること。
- (2) 相談者の個人情報保護のため、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後については相談記録等を破棄すること。
- (3) 相談内容には個人情報が含まれるため、他人に知らせてはならない。特にDV 被害者からの相談の場合は、加害者が相談者や第三者にも危害を加えるおそれがあるので、最大限の注意を払い、受注者の職員間においても安易な情報共有はせず、個人情報の秘密保持を厳守すること。

1 3 経費負担区分

発注者から受注者の電話への転送に係る通話料は発注者が負担し、その他本業務に必要な経費は受注者の負担とする。

1 4 受注者の責務

- (1) 受注者は、本仕様書の内容及び法令を遵守すること。
- (2) 受注者は、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時は、その賠償責任を負わなければならない。
- (3) 受注者は、発注者の業務の公共性に鑑み、業務の履行に際して常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (4) 受注者は、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（失格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (5) 受注者は、業務責任者及び電話相談員、クレーム対応員に対し、法令に基づき、すべての責務を負うものとする。

1 5 その他

本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者にて協議して定めるものとする。