

## 令和8年度千葉市こどもの権利救済相談室運營業務委託 仕様書

### 1 事業の目的

本事業は、千葉市こども・若者基本条例（令和7年千葉市条例第14号。以下「条例」という。）第22条に規定するこどもの権利救済委員を配置し、こどもの権利の侵害に関する相談又は救済の申出について、助言や支援を行うとともに、こどもが権利侵害その他不利益を受けた場合において、関係機関等と相互協力及び連携を図ることで、迅速に救済し、権利を回復することを目的とする。

### 2 支援対象者

条例第2条第1号に規定するこども

### 3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 4 委託業務内容

受託者は、本事業の目的や業務内容を十分に理解し、受託業務に関する必要な情報を市に逐次報告するとともに、市と十分に協議しながら以下の業務を行う。

#### （1）相談業務

- ①支援対象者やその保護者等（以下「支援対象者等」という）からの相談又は救済の申出に対して、支援対象者の置かれた状況や改善すべき課題の把握を行うとともに、適切な助言又は支援を行うこと。
- ②相談は、電話又はメールにより受け付け、面談が必要な場合又は支援対象者等が面談を希望する場合は予約制とすること。
- ③支援対象者等からの相談内容に応じて、適切な関係機関への紹介・つなぎを行うとともに、当該関係機関と必要な情報交換を行い、また連携を図ること。必要に応じ、関係機関等への同行支援を行うこと。
- ④相談記録を作成し、こどもの権利救済委員（以下「救済委員」という。）に回議すること。
- ⑤こどもへの虐待が疑われる相談の場合は、救済委員と協議のうえ、児童相談所に通告すること。

#### （2）救済の申出・申出書に係る業務

- ①こどもの権利侵害に関する救済の申出は、来所又は郵送により受け付けること。なお、口頭による救済の申出があった場合は、申出内容を記録した書面を作成すること。
- ②申出の受け付けにあたっては、申出受付後の流れについて申出者に説明すること。
- ③申出者に対し、申出内容を確認するとともに、条例第25条に定める調査対象外事項に該当するかどうかの実質的な審査を行うこと。
- ④③に基づき調査対象外事項に該当すると考えられるときは、調査を実施しない旨の通知書等を作成し、救済委員に回議のうえ、必要な指示を受けること。申出者に対し、速やかに調査を実施しない旨を説明し、理解を求めるものとする。

#### （3）調査等の実施に係る業務

- ①救済委員の統括の下、市の機関に対する事情の聴取、書類の閲覧等の調査・調整活動（以下「調査等」という。）を行うこと。市の機関以外の者に対し調査等の実施の必要があ

ると考えられるときは、救済委員と協議し、その取扱いを定めること。

- ② 支援対象者であるこども又はその保護者以外からの申出に基づき調査を実施する場合にあつては、当該こども及びその保護者の意向を確認し、書面により同意を得ること。  
なお、保護者の保護能力が欠ける場合など同意を得ることが困難であると考えられるときは、救済委員または市に報告のうえ、その指示を受けること
- ③ 調査等を実施する対象機関に対し、協力を求め、調査項目等の必要事項を連絡すること。
- ④ 申出者等に対し、必要に応じて調査等の実施方法、実施結果を随時説明すること。
- ⑤ 調査等の実施結果について、記録を作成すること。

#### (4) 調査を中止し、又は打ち切る場合に係る業務

- ① 申出者等が、申出後において調査等の中止又は打ち切り（以下「中止等」という。）を申請したときは、調査（中止・打ち切り）通知書を作成すること。
- ② 救済委員の判断により、調査等の中止が妥当であると考えられる場合は、調査（中止・打ち切り）通知書を作成し、救済委員に回議のうえ、必要な指示を受けること。なお、この場合において、申出者等に対し、調査等の中止又は打ち切ることの妥当性を十分に説明すること。

#### (5) 勧告、是正要請に係る業務

- ① 市の機関又は市の機関以外の者に対する調査等の結果、救済委員が勧告を行うことが必要であると決定した場合は、救済委員が作成する案を基に、勧告事項を記載した調査結果通知書を作成し、救済委員の決裁を得ること。
- ② 市の機関又は市の機関以外の者に対する調査等の結果、救済委員が是正要請を行うことが必要であると決定した場合は、救済委員が作成する是正要請案を基に、是正要請事項を記載した調査結果通知書を作成し、救済委員の決裁を得ること。
- ③ 申出者等に対し勧告又は是正勧告事項を記載した調査結果通知書を送付するとともに、市の機関に対しても同様の通知を送付すること。なお、市の機関に対する是正要請の通知には、是正要請事項に対する改善の措置状況について書面による報告を求める旨を記載すること。
- ④ 市の機関から是正要請に対する改善の措置状況について書面による報告があつたときは、措置状況報告通知書を作成し、救済委員の決裁を得ること。
- ⑤ 救済委員の決裁が終了したときは、措置状況報告通知書を申出者等に送付すること。

#### (6) 千葉市社会福祉審議会に出席

救済委員は相談又は救済の対応の状況等について、毎年度、千葉市社会福祉審議会に報告するが、会議前に報告資料を作成し、市に確認するとともに、会議に出席し救済委員の補助を行う。

#### (7) 本事業の周知・広報

本事業について、リーフレット及びカードを作成・配布するなどし、相談者やその家族、支援に関わる機関へ周知広報・普及啓発・情報発信を行い、相談室の情報が支援を必要とする方に効果的に届くような取り組みに努めること。

※リーフレット等の記載内容は市と協議すること。

## 5 運営体制

### (1) 開設場所

千葉市中央区新千葉2丁目7-1 大宗第2ビル503号

### (2) 開設日・開設時間

開設曜日：月・水・金曜日：午後1時～午後7時

土曜日：午前10時～午後2時

※祝日及び12月29日～1月3日の期間を除く

※月曜日が祝日の場合は、翌日火曜日を開設日とする。

### (3) 職員の配置

#### ア 救済委員（2人）

- ・こどもの権利に関し優れた識見を有する者を配置する。救済委員は市が配置する。

#### イ 事業責任者（1人）

- ・受託者は、ウの相談専門員の資質向上についてリーダーシップを発揮し、相談支援全体の進捗管理、助言、指導及びリスクマネジメント等、相談支援業務全般のマネジメントを行う事業責任者を配置すること。
- ・事業責任者は、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、キャリアコンサルタント等の資格を有する者とする。

#### ウ 相談専門員（2人）

- ・受託者は、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師等の資格を有する者、またはこどもの相談業務に1年以上従事していた者を配置すること。

#### エ 開設時間中の相談対応者の配置体制

- ・開設時間中（上記（2））は、2人以上の相談対応者（事業責任者含む。）を配置すること。なお、開設時間内に電話による相談や受付に対応できる職員を常時1人以上配置すること。

### (4) 設備

- ・電話及び来所相談業務に必要な備品（机・椅子・書棚等）は受託者が用意する。
- ・消耗品（ペン・ファイル等の事務用品）及びパソコン、プリンター、コピー機、FAX、車両その他必要な機器類については、購入・レンタル等の方法により、受託者が用意すること。

### (5) 運営にかかる経費の負担

#### ア 市が直接負担する経費

- ・救済委員に係る人件費・交通費等

#### イ 受託者が負担する経費

（ア）人件費（救済委員を除く）

（イ）謝金、旅費、消耗品費、光熱水費、燃料費、印刷製本費、通信運搬費（携帯電話通話料・郵送料等）、手数料、保険料、使用料・賃借料（テナント、レンタル等経費）、公課費、負担金、一般管理費（ただし、一般管理費は委託料総額の10%以内とする）

（ウ）民間テナントと新規に賃貸契約を結ぶ場合、現物件と同程度の賃料・設備・広さとする。

（エ）上記（ア）（イ）以外に必要な経費が発生した場合は、事前に市の承認を受けること。

#### ウ 留意事項

- ・運営に要する経費のうち、受託者が負担する経費については、その用途を明確にするとともに、領収書等の証拠書類を適切に保管し、市の指示があった場合は速やかに提出すること。
- ・人件費については、その内訳を支払い内容別に明示すること。

## 6 相談記録の取扱い

### (1) 個人情報管理責任者等

本事業に行うにあたって、事業実施に係る全ての関係者は、契約締結時に市に個人情報管理責任者等報告書を、さらに、開設場所外で個人情報を処理することがある場合には、事前に市の承諾を得ること。

### (2) 個人情報の保管等

個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。）その他個人情報の保護に関する法令等を遵守し、ケース会議等を行う際に個人情報を持ち出す場合には、情報の取り扱いに十分留意し、漏洩、滅失、棄損等を防止するとともに、帳票類等の保管は施錠可能な保管庫等に格納するなど、漏えい、滅失及び毀損の防止、その他個人情報の保護に努めること。

### (3) 守秘義務

守秘義務及び目的外使用の禁止等を遵守し、業務が終了した後についても同様とする。なお、支援開始時点等において、支援内容の必要性から、関係機関との間で個人情報の共有、提供する場合があることを十分説明し、書面により同意を得ること。

### (4) 情報セキュリティ

情報セキュリティに対する意識と知識の向上を図るため、受託者は、相談対応者に対して個人情報の取扱いに関する教育を行うこと。

また、受託者は情報セキュリティに関連する事故が発生した際、必要な行動が適切かつ迅速に行えるよう手順を定めると同時に、ウィルス等の不正プログラムへの対策を行い、適切な保護対策を実施すること。

### (5) 相談記録の作成及び報告について

受託者は、対象者から受けたすべての相談及び支援の経過について相談記録を作成し、これを適切に管理し、毎月の月次報告書を翌月15日までに提出すること。また、市から別途指示があった際は、事業実施状況に関する報告書を提出すること。

なお、記録・報告すべき事項及び様式等については、市と受託者が別途協議の上、決定すること。

## 7 保険の加入

- ・受託者は、利用者及びその他の第三者に損害を与えた場合のために、損害賠償保険等の必要な損害保険に加入すること。
- ・受託者は委託期間中に加入している賠償責任保険の証書等の写しを市に提出すること。

## 8 事業計画及び業務マニュアルの活用

### (1) 事業計画

受託者は、効果的な事業実施及び質の向上のため、相談業務以外に実施する事業について、目標、計画等を定めた実施計画書を作成し、契約締結後、市に提出をすること。

### (2) 業務マニュアル

業務を円滑かつ適切に行えるよう、市が作成した業務マニュアルを熟読し、記載する内容や対応については不明な点があれば、市と十分に協議を行うこと。

## 9 委託料の支払い

支払いは年4回（5、8、11、2月）の分割前金払いとする。委託料を4等分し、端数が生じた場合は4回目の支払いで調整する。

## 10 業務完了報告

### （1）業務完了報告書の提出

受託者は、令和9年3月31日までに業務完了報告書を提出すること。

### （2）検査の実施

市は、受託者から提出を受けた業務完了報告書の受理後、令和9年3月31日に、検査員による検査を実施し、業務が契約内容に沿って適切に完了していることを確認するものとする。

## 11 その他

（1）受託者は、本業務に係る委託契約終了後、他者に業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、委託終了前に引継期間を設け、支援対象者等の利便性を損なわないよう必要な措置を講じ、円滑な引き継ぎに努め、確実に業務を引き継ぐものとする。なお、受託者は当該委託料で購入した物品等が市に帰属するものであることを留意し、委託終了後、市又は新しい受託者に引き継ぐものとする。

（2）本仕様書に定めのない事項については、市と受託者が協議の上、決定すること。