

令和7年度山梨県児童相談所夜間・休日電話相談受付業務委託仕様書（案）

1 業務の目的

児童虐待相談件数は年々全国的に増加しており、山梨県においても同様の傾向にある。本業務委託は、国が全国一元的に導入している電話での相談受付システムである、「児童相談所虐待対応ダイヤル（189）」及び「児童相談所相談専用ダイヤル（0120-189-783）」における時間外の相談受付業務を委託することで、相談受付体制の強化及び児童相談所職員の業務負担の削減を図ることを目的とする。

2 委託期間及び相談受付時間

(1) 委託期間 令和7年4月1日（火）から令和8年3月31日（火）まで

(2) 相談対応時間

① 令和7年4月1日（火）

午前0時00分から午前8時30分まで

② 平日（土日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下、「祝日」という。）及び年末年始（令和7年12月29日（月）から令和8年1月2日（金）まで）以外。以下同じ。）

午後5時15分から翌午前8時30分まで

③ 土日、祝日、年末年始

午前8時30分から翌午前8時30分まで

④ 令和8年3月31日（火）

午後5時15分から午前0時00分まで

3 業務内容

山梨県内2か所の児童相談所への「児童相談所虐待対応ダイヤル」及び「児童相談所相談専用ダイヤル」について次の通り相談受付、及び相談対応を実施すること。

(1) 相談対応

相談対応にあたっては次のとおり実施すること。なお、対応の際には、管轄する児童相談所（以下、「管轄児相」という。）の窓口であることを説明すること。

① 虐待相談・通告に関する相談対応

ア 関係機関や近隣住民等から虐待相談・通告を受けた場合には、児童の状況について聞き取りを行う。

イ アの聞き取り終了後、速やかに当該児童の居住地を管轄児相の担当者に連絡すること。

② 児童相談に関する相談対応

ア 児童相談所に寄せられた保護者等からの相談に対し、必要な助言を行う。

イ 子育ての不安、しつけ、育児、家庭内暴力、いじめ、不登校、ヤングケアラー、子どもの権利、その他、家庭や家族の悩みなど、子どもや子育てに関する相談全般に対し、必要な助言を行う。

ウ ア、イの聞き取りにより、緊急性が高い場合や継続的な支援が必要と判断される場合は、管轄児相の担当者に連絡すること。

③ 相談対応にあたっては、提供するサービスの質の維持・向上に努め、国・県・市町村の児童福祉に関する情報、最新の児童福祉に関する情報を常に収集し、相談者に情報提供すること。

④ 関係機関からの電話の場合には、必要に応じて管轄児相の担当者に連絡すること。

⑤ 必要に応じて、県が別途実施している「令和7年度山梨県児童相談所 SNS 相談受付運営業務」受託事業者との連携を図ること。

⑤ 業務実施場所

受託者の定める、特定の場所とする。ただし、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ること。

(2) 相談体制

厚生労働省から発出された「児童相談所運営指針（平成2年3月5日付け児発第133号 厚生省児童家庭局長通知）」のほか、同省の関係通知等の趣旨を踏まえたサービスを提供すること。

① 業務責任者

受託者は、本業務を円滑に運営するため、国又は地方公共団体からの電話相談の業務責任者経験を2年以上有する者を、責任者（以下「業務責任者」という。）として1人以上定めること。業務責任者は、相談員に対する指導を行うとともに、緊急対応を要する通報・相談の支援体制を確保するなど、本業務の円滑な執行管理を行うものとする。

② 相談員の資格

相談員は次のいずれかの者とする。

ア 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

イ 教員として従事した経験を有する者

ウ 児童福祉司として従事した経験を有する者

エ 児童心理司として従事した経験を有する者

オ 医師、保健師、看護師、社会福祉士、精神保健福祉士又は臨床心理士のいずれかの資格を有する者

カ 児童虐待の通報相談に従事した経験を有する者

③ 苦情担当者の配置

苦情やクレーム等に対応する担当者を選任すること。

④ 業務従事者の守秘義務

相談者の個人情報の保護について必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後においても同様とする。

⑤ 賠償責任保険への加入

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、賠償責任保険に加入すること。

⑥ 体制報告

業務委託契約締結後、速やかに業務責任者、相談員、苦情担当者の名簿を県に提出すること。名簿には資格・相談等の経歴や採用経過年数も記載すること。なお、業務委託期間中に、提出した名簿に変更が生じる場合は、事前に変更後の名簿を県に提出すること。

(3) 相談対応の記録及び報告

相談内容について記録を行い、県に報告すること。なお各種様式は事前に県と協議して定めること。

- ① 相談受付対応を行った虐待相談・通告、児童相談等について相談受付票を作成すること。
- ② 日々の業務内容について、業務日誌を作成し、相談受付時間終了後に①の相談受付票と併せて、管轄児相、県にメール又はFAXで報告すること。
- ③ 事業実施月の翌月15日までに、月例報告書を県にメール又はFAXで報告すること。
- ④ 本業務が完了したときは業務完了届、実績報告書を県により示された期日までに県に提出すること。
- ⑤ 本業務により作成された成果物の所有権及び著作権は、県に帰属するものとする。

4 その他

(1) 業務の再委託

受託者は、委託業務の全部又は一部を第三者に委託委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ書面により知事の承認を受けたときは、この限りでない。

(2) 情報セキュリティ要件

- ① 受託者は、この契約による業務を履行するための情報セキュリティの確保について、契約書別記2「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守すること。
- ② 受託者は、県が提供する資料、ハードウェア、ソフトウェア、データ及び施設等を利用する際、山梨県情報セキュリティ基本方針等を遵守し、万全のセキュリティ対策を実施すること。
- ③ 受託者は、万が一セキュリティ事故が発生した場合、県の指示に基づき、原因の分析及び再発防止策を作成し、県の承諾を得た上で実行すること。
- ④ 受託者は、情報セキュリティ対策が不十分な場合、県の求めに応じ、県と協議を行い、合意した対応を実施すること。

(3) 機密保持

- ① 受託者は、本業務を実施するに当たり、県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本業務以外の目的で利用しないものとする。本契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。ただし、次のアからエのいずれかに該当する情報は、除くものとする。

ア 県から取得した時点で、既に公知であるもの

イ 県から取得後、受託者の責によらず公知となったもの

ウ 法令等に基づき開示されるもの

エ 県から秘密でないと指定されたもの

- ② 受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。
- ③ 受託者は、本業務に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。

(4) 特記事項

- ① 本仕様書に明示のない事項又は本業務の遂行上の疑義が発生した場合は、県と受託者が協議してこれを定めるものとする。
- ② 県は事業の執行の適性を期するため必要があるときは、受託者に対し報告させ、又はその職員に、受託者の事務所に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査させることができる。
- ③ 受託者は、本業務が終了し、契約更新がない場合は、新たな受託者に必要なデータを提供するなど、十分に引継を行い、業務に支障のないよう対応しなければならない。
- ④ 受託者は、事業実施中の安全管理に万全を期することとし、万が一事故等が発生し、対象者又は第三者に損害を与えた場合には、その損害が生じたことが受託者の瑕疵がないことが明らかである場合を除き、一切の責任を負うものとする。
- ⑤ 契約締結後、速やかに業務実施に係る計画書（運営体制、管轄児童相談所との連携、SNS相談受付業務受託者との連携、実施内容、スケジュール等を記載）を提出し、県の承認を得ること。また、業務の実施にあたっては、県と十分協議した上で実施するものとする。
- ⑥ 対象者又は第三者に損害を与えた場合には、その損害が生じたことが受託者の瑕疵がないことが明らかである場合を除き、一切の責任を負うものとする。
- ⑦ 山梨県情報セキュリティ基本方針等、県の規定を遵守すること。