

児童相談所夜間・休日電話相談受付業務委託仕様書

1 業務の目的

児童虐待相談対応件数は、全国的に増加の一途を辿っており、山梨県においても同様の状況が続いている。本業務は、夜間・休日の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、児童虐待の早期発見及び早期対応に向けた、相談受付体制の構築及び児童相談所の体制強化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4年4月1日から令和5年3月31日まで

(2) 相談対応時間

① 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3年12月29日から令和4年1月3日まで）以外。以下同じ。）

午後5時15分から翌午前8時30分まで

② 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

3 委託業務の内容

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」相談受付に関する次の業務を行うものとする。

(1) 虐待相談・通告に関する業務

① 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。

② 上記①の聞き取り終了後、速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所（以下、「管轄児相」という。）の担当者に連絡すること。

③ 相談受付票を作成し、個人情報の守秘を厳守した上、相談受付時間の終了後速やかに管轄児相にFAX等の方法により報告する。

(2) 児童相談に関する業務

① 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。

② 上記①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 相談受付票を作成し、個人情報の守秘を厳守した上、相談受付時間の終了後、管轄児相にFAX等の方法により報告する。

(3) その他

① 相談受付時間中は、常時対応できる体制を確保する。

② 相談・通告内容について、管轄児相からの問い合わせに対応する。

③ 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。

(4) 相談・通告内容の記録・整理に関する業務

相談・通告内容について記録・整理し、月例報告書等を作成すること。なお、各種様式については、県と協議の上定めること。

4 想定件数

500件程度（令和3年度の実績及び人口規模等から想定）

※総着信数。間違い電話等、報告を必要としない件数も含む。

5 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。

6 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（平成2年3月5日付け児発第1

33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。

(2) 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。

(3) 従事者は、次のいずれかの者とする。

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 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

⑥ 児童虐待の通報相談に従事した経験を有する者

(4) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の児童の福祉に関する情報を収集すること。

(5) クレーム、苦情等に対応する担当者を選任すること。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 相談電話に対しては、管轄児相の窓口であることを説明すること。

(9) 相談対応の実施及び従事者の任用に当たっては、県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。

- (10) 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（資格・相談等の経歴や採用経過年数も記載すること。）を発注者に提出すること。

7 業務報告等

(1) 月報

事業実施月の翌月10日までに、月例報告書を県に提出すること。

(2) 実績報告書

本委託業務が完了したときは、翌年度の4月10日までに実績報告書を提出すること。

(3) その他

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。

8 業務の再委託

受託者は、業務の全部又は一部を第三者に委託することは原則として認めない。但し、一部について予め書面により知事の承認を得たときは、この限りでない。

9 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。

10 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。

1 1 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) 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。
- (3) 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。
- (4) 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。