

## 奈良市子どもセンター夜間・休日電話相談業務 委託仕様書

本仕様書は、奈良市（以下、「発注者」という。）が発注する「奈良市子どもセンター夜間・休日電話相談業務」を受託する者（以下、「受注者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものとする。

### 1. 委託事業名

奈良市子どもセンター夜間・休日電話相談業務

### 2. 業務の目的

夜間・休日における児童虐待通告等に迅速かつ確実に対応しうる体制を構築し、児童相談所機能の強化を図ることで、児童虐待の予防、早期発見及び早期対応につなげる。

### 3. 委託期間等

(1) 委託期間 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

(2) 委託業務時間

① 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和2年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（令和6年12月29日から令和7年1月3日まで）

午前8時30分から翌午前8時30分まで

② ①以外の日（以下、「開庁日」という。）

午後5時15分から翌午前8時30分まで（令和6年4月1日については、午前0時から翌午前8時30分までとし、令和7年3月31日については、午後5時15分から午前0時までとする）

(3) 受付対象電話

①児童相談所虐待対応ダイヤル（189）への電話

②奈良市子どもセンター児童相談所部門の固定電話回線への電話（電話会社が提供する電話転送サービスを利用して発注者が受注者へ転送する電話に限る）

### 4. 委託業務の内容

(1) 電話対応に関する業務

① 虐待相談・通告に関する業務

(ア) 関係機関、近隣住民等から虐待相談・通告を受けた場合には、虐待相談・通告受付票（様式1）の内容に沿って児童等の状況について聴き取り、情報収集を行う。

(イ) 上記(ア)の聴き取り後、直ちに奈良市子どもセンター職員（以下、「一次対応者」という。）に電話連絡を行う。

(ウ) 上記(イ)に関わらず、相談内容から、生命に危険が及ぶ状況であると判断される場合には、直ちに発注者が指定する緊急連絡先に連絡すること。

(エ) 虐待相談・通告受付票（様式1）の作成後、速やかに発注者が指定するメールアドレスあ

てに電子メールで報告する。なお、添付ファイルには事前に発注者と取り決めておくパスワードの設定を行うほか、誤送信の防止措置を講じるなどセキュリティに十分留意すること。

## ② 児童相談に関する業務

- (ア) 保護者等からの相談を受けた場合には、内容を聴き取った上で、必要な助言指導を行う。
- (イ) 通所相談等の継続的な支援が必要と判断される場合は、翌開庁日に奈良市子どもセンターへ改めて再相談するよう案内する。
- (ウ) 必要に応じ、適切な関係機関等を紹介する。
- (エ) 相談の内容により、児童の安全確保の緊急性が高いと判断する場合には、直ちに一次対応者へ電話連絡を行う。
- (オ) 上記(ア)から(エ)に関わらず、相談内容から、生命に危険が及ぶ状況であると判断される場合には、直ちに発注者が指定する緊急連絡先に連絡すること。
- (カ) 児童相談に関する記録については、相談受付票(様式2)を作成し、速やかに発注者が指定するメールアドレスあてに電子メールで報告する。なお、添付ファイルには事前に発注者と取り決めておくパスワードを設定するほか、誤送信の防止措置を講じるなどセキュリティに十分留意すること。

## ③ その他

- (ア) 同時受付可能な回線は2回線とし、相談受付時間中は常時対応できる体制を確保すること。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。
- (イ) 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。
- (ウ) 相談・通告内容についての一次対応者からの照会に対応すること。

## (2) 相談内容の記録・整理に関する業務

相談・通告内容について記録・整理し、日次報告書(様式3)、月次報告書(様式4)、月次受付状況(様式5-1から様式5-4)、年次報告書(様式6)及び年次受付状況(様式7-1から様式7-4)を作成すること。

(参考) 想定される電話相談件数(1年間): 400件

## 5. 実施場所

受注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。
- (2) 受注者は、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児童虐待や子育て相談に関する電話相談の業務経験を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、委託業務履行に関する発注者との連絡調整、電話業務を行う相談員（以下、「相談員」という。）に対する指揮監督、その他、本業務の円滑な執行管理を行うものとする。

- (3) 受注者は、3で定める委託業務時間に相談員を常時2名以上配置するものとする。
- (4) 業務責任者及び相談員（以下、「従事者」という。）は、次のいずれかに該当する者とする。
  - 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 保健師として母子保健事業に従事した経験を有する者
  - カ 保育士として児童及び保護者の指導に従事した経験を有する者
  - キ 医師、看護師、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士のいずれかの資格を有する者
  - ク 児童相談所、市区町村において、又はこれらの自治体からの委託により、児童虐待の通報相談に従事した経験を有する者
- (5) 受注者は、(2)および(3)で定める従事者について、発注者に対し、委託業務開始前に、「業務責任者等報告書」（様式8）を提出し、業務責任者に変更があった場合には、「業務責任者等変更報告書」（様式9）を提出することとし、各報告書には資格者証の写しを添付すること。
- (6) 相談電話に対しては、奈良市子どもセンターの窓口であることを説明すること。
- (7) 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。
- (8) 本業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適切と認められる場合は、発注者は受注者に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に従事者を交代させるものとする。
- (9) クレーム、苦情等に対応する担当者を選任すること。
- (10) 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。
- (11) 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。なお、委託契約終了後においても同様とする。
- (12) 相談対応の実施及び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。

## 7. 準備・研修

- (1) 受注者は、相談員が適切に相談対応できるように、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。
- (2) 受注者は発注者に対し、業務委託開始前直近および業務委託期間中に相談員に対し実施した上記(1)の研修について、研修計画書を事前に提出するとともに、研修実施後、内容及び日時を任意の様式で報告すること。
- (3) 発注者が特に必要と認める場合、受注者は相談員に対し必要な臨時研修を実施すること。

(4) 研修に要する費用は受注者が負担すること。

## 8. 報告、検査等

### (1) 日報

日報(様式3)により、直近の開庁日の午前10時までに発注者あて報告すること。

### (2) 月報

月次報告書(様式4)及び月次受付状況(様式5-1から様式5-4まで)により、事業実施月の翌月10日までに発注者あて報告すること。

### (3) 年報

年次報告書(様式6)及び年次受付状況(様式7-1から様式7-4まで)により、業務が終了した日(業務を中止し、又は廃止した日を含む)から起算して30日を経過した日又は令和7年4月10日のいずれか早い日までに発注者あて報告すること。

### (4) 検査等

本業務の適正な執行に期するため必要があるときは、発注者は、受注者からその業務に関し報告をさせ、又はその職員に、受注者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

## 9. 再委託の禁止

受注者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

ただし、本業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、発注者と協議の上、その一部を委託することができる。

## 10. 情報セキュリティ要件

(1) 受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること、又は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」の認証を取得していること。

また、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。このことは委託契約終了後においても同様とする。

(2) 受注者は、万が一セキュリティ事故が発生した場合、発注者の指示に基づき、原因の分析及び再発防止策を作成し、発注者の承諾を得た上でそれを実行すること。

(3) 受注者は、情報セキュリティ対策が不十分な場合、発注者の求めに応じ、発注者と協議を行い、合意した対応を実施すること。

### 11. 機密保持

(1) 受注者は、本業務を実施するに当たり、発注者から取得した資料(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 発注者から取得した時点で、既に公知であるもの
  - イ 発注者から取得後、受注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 発注者から秘密でないと指定されたもの
- (2) 受注者は、発注者の許可なく、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) 受注者は、本業務に関与した受注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 2. その他

- (1) 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。
- (2) 児童相談所虐待対応ダイヤルからの転送サービス利用にかかる費用は受注者の負担とし、委託期間内であれば委託事業費からの支出も可とする。また、電話機及び報告に必要な機器は受注者が用意すること。
- (3) 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ときは、その賠償の責任を負わなければならないこと。
- (4) 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、発注者と受注者が協議して決めるものとする。

## 1 3. 業務の引継ぎ

受注者は、本業務終了後の契約更新が見込まれない場合は、新たな受注者が本業務に支障をきたすことのないよう必ず事前に引継書を作成し、発注者の承諾を得ること。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、その旨を発注者に書面で報告すること。