

## 船橋市児童相談所夜間休日電話相談業務委託 仕様書

### 1 業務の名称

船橋市児童相談所夜間休日電話相談業務委託

### 2 業務の目的

『児童相談所虐待対応ダイヤル「189」』及び『船橋市児童相談所代表ダイヤル』における時間外の相談受付業務を委託することで、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、通報者や相談者からの電話を24時間365日確実に受け付けることのできる体制の構築を目的とする。

### 3 履行期間及び相談受付時間

#### (1) 履行期間

令和8年7月1日から令和10年3月31日まで

#### (2) 相談受付時間

開庁日 午後5時15分～翌午前8時45分まで

開庁日以外の日 午前8時45分～翌午前8時45分まで

※ なお、午前8時45分までに受信した電話の通話が、午前8時45分を超えても続いた場合は、その電話が終了するまで対応すること。

※開庁日以外の日とは、土曜日、日曜日、年末年始、国民の祝日に関する法律（昭和23年7月20日法律第178号）に規定する国民の祝日と休日を用いる。

### 4 業務の内容

次のとおり業務を行う。

船橋市に在住する児童に関連する虐待通告や一般相談等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。

#### (1) 電話対応業務

##### ① 児童相談所虐待対応ダイヤル「189」対応

##### ア 虐待相談・通告に関する業務

関係機関、近隣住民等から児童相談所虐待対応ダイヤル「189」に寄せられた虐待相談・通告を受けた場合、夜間休日電話相談受付票（以下、「受付票」という。）をもとに、児童の状況等について聞き取りを行い、対応内容を記録する。

聞き取り終了後、聞き取った内容が、事前に船橋市と受注者が取り決めた中で、市担当者に即時報告する内容に合致する場合、速やかに当該内容を市担当者に電話で連絡する。

また、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と判断した場合、相談者等に110番通報を促すこと。相談者等による110番通報ができないと判断した場合、電話相談員は110番通報を行うこととし、通報後、速やかに市担当者へ電話連絡すること。

なお、受付票は、翌日午前9時頃までに指定するメールアドレスに送信すること。

#### イ 児童・子育て等の相談に関する業務

保護者・近隣住民等から寄せられた児童・子育て等の相談に対して、受付票をもとに児童の状況等について聞き取りを行い、対応内容を記録する。

また、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、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、必要な助言を行い、必要に応じて適切な相談機関・対応機関の案内等を行う。

なお、相談の内容が、上記アで記載した、市担当者に即時報告する内容に合致する場合、同様の対応を行うこと。

### ② 船橋市児童相談所代表ダイヤル対応

ア 船橋市児童相談所代表電話番号宛の電話に前項①に準じて対応し、内容を聞き取り、緊急性の確認や関係対応機関の案内等を行うとともに、対応内容を記録する。

イ 聞き取り前に、相談対象となる児童の住所を確認し、船橋市外に在住する児童に係る相談であった場合は、管轄する児童相談所の窓口を案内し、対応内容を記録する。聞き取り後、管轄外の児童であることが判明した場合は、管轄する児童相談所の窓口に関し聞き取りした内容を共有し、対応内容を記録する。

### ③ その他

ア 相談内容・虐待通告内容について、市担当者からの問い合わせに応じる。

イ 相談者等からの電話について、全件通話録音を行うこと。

## (2) 相談内容の記録・報告に関する業務

相談受付時間中に対応した電話に関して、全ての相談・通告等の内容について受付票を作成し、相談受付日の翌日9時頃までに発注者に提出すること。（業務終了時間直前にかかってきた電話は除く）

事業実施月の翌月10日までに、別に定める月次報告書を提出するとともに、年次報告書を発注者が定めた期限までに提出すること。

なお、報告書等のデータファイルはパスワード設定を行うほか、セキュリティに十分留意して発注者が指定するメールアドレスあてに提出すること。

### (3) 回線・機器等の整備及び維持管理について

- ① 児童相談所虐待対応ダイヤル「189」・船橋市児童相談所代表電話からの電話転送に対応可能な回線等を整備し、当該回線等の整備が完了した後、発注者に報告すること。
- ② 同時受付可能な回線数は2回線以上とし、相談受付時間中は常時対応できる体制とすること。
- ③ 入電が集中し、同時受付可能な回線数以上の架電があった場合、「ただいま電話が混みっております。申し訳ございませんが、しばらく時間をおいてからおかけ直しくださいますようお願いいたします。緊急を要する場合は、110番通報をお願いいたします。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。」などのアナウンスが流れるよう設定するとともに、電話相談員が通話中で対応できない旨が分かるようにし、また緊急の場合の連絡先を伝えるようにすること。

なお、当該アナウンスの内容は現段階の指標を示すものであり、絶対的なものではない。アナウンス内容の確定にあたっては、落札後の協議に基づき、最適化を図るものとする。
- ④ 電話機器故障時に代替可能な電話機器を準備する、電話回線の保守点検を定期的実施するなど、受注者は業務の履行に必要な電話機器・設備の維持管理を実施すること。

### 5 想定される電話相談件数（21か月間）

約3,700件（年間2,100件。うち、即時報告案件約50件）

### 6 実施場所

実施場所は、本契約に基づき受注者が設置する相談室等とし、具体的な実施場所については本委託業務開始前に発注者へ報告すること。ただし、実施場所は相談者に関するプライバシーの保護が図られ、電話相談員が適切な対応を行えるよう、必要な設備（専用ブース、PC端末等）を確保すること。

また、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」の登録範囲に含まれていること。

### 7 準備・研修等

受注者は、常に最新の児童福祉・児童相談に関する情報を収集するとともに、従事者に対して、業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を行うなど、提供するサービスの質の維持・向上に努めなければならない。

## 8 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、同省及びこども家庭庁の関係通知等の趣旨をふまえたサービスを提供すること。
- (2) 電話相談員は、次のいずれかの者とする。① 児童福祉司として従事した経験を有する者② 児童心理司として従事した経験を有する者③ 保健師として母子保健事業に従事した経験を有する者④ 虐待通告受理業務の経験を有する者⑤ 精神保健福祉士、社会福祉士、臨床心理士、公認心理師いずれかの資格を有する者
- (3) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の児童福祉に関する情報を収集すること。
- (4) クレームや苦情等にも適切に対応すること。
- (5) 本委託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) 業務を実施する上で電話相談員の資質や態度等が不適正と認められる場合は、発注者は受注者に対し電話相談員の交代を要求することができるものとし、受注者は、速やかに適正な電話相談員と交代させるものとする。
- (7) 相談責任者を配置すること。資格は電話相談員の要件に準じるが、虐待通告受理業務又は保護者、子どもからの電話相談業務の電話相談員としての経験が5年以上の者を配置すること。また、相談責任者の業務は電話相談員としての通常業務に加え、他電話相談員への指導や助言、緊急を要する相談対応等を含むものとする。
- (8) 受注者は、本委託業務開始前に業務責任者、相談責任者、電話相談員の名簿（資格、相談等の経歴を含む。）を発注者に提出すること。また、履行期間中に当該名簿について変更が生じる場合は、事前に発注者へ変更後の名簿を提出すること。
- (9) NTT東日本株式会社が提供する自動着信転送サービス「ボイスワープ」を利用し、発注者が設置する電話交換機から受注者の電話回線に着信先を転送するため、本委託業務の運用開始日までに転送先の受信設定及びその確認を行うこと。

## 9 業務責任者の配置

- (1) 受注者は本委託業務を円滑に運営するため、本契約締結後、速やかに本委託業務における業務責任者を指定し、発注者に報告すること。
- (2) 業務責任者は、次の任にあたるものとする。① 本委託業務履行に関する発注者との業務連絡及び調整② 電話相談員に対する指揮監督及び業務処理③ その他本委託業務の目的を達成するために必要な事項

## 1 0 業務連絡会議

本委託業務の円滑な運営や情報共有等を図るため、発注者と受注者による業務連絡会議を必要に応じて開催する。

なお、受注者は業務責任者もしくはその代理を会議に出席させるとともに議事録を作成し、発注者へ提出することとする。

会議の日時は発注者と受注者が協議のうえ決定することとし、会議の出席に要する費用は受注者が負担する。

## 1 1 業務の引継ぎ

受注者は、本委託契約の終了後、契約更新が見込まれない場合は、新たな受注者に対して十分に本委託業務の引継ぎを行い、本委託業務に支障をきたすことのないように対処するとともに、必ず事前に引継書を作成し、発注者に承諾を得ること。

また、引継ぎ終了後は、本委託業務に関して所有している一切のデータ及び紙媒体の資料を返還または破棄し、その旨を発注者に書面で報告すること。

## 1 2 電話回線等

(1) 受注者は以下を負担・準備すること。

- ①アナログ電話相当（R値80超）以上の音質が確保された電話機器設備
- ②電話回線の設置費用（契約料、工事費等）
- ③基本料金、通話料金（発信分）、転送に係る費用等

(2) 電話回線数の変更

電話回線数の変更が必要な場合、発注者の要請に基づき、その費用等は発注者・受注者協議の上で決定するものとする。

(3) 緊急時対応

停電等の緊急時でも電話対応業務を継続できる体制を整備すること。

## 1 3 情報セキュリティに関する要件

(1) 発注者が提供する資料・データ等を取り扱うにあたって、当該資料等の適切な管理、データ暗号化、物理的セキュリティ対策、ウイルス対策ソフトの導入・更新など万全のセキュリティ対策を実施すること。

(2) 以下のいずれにも該当すること。

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 4 個人情報の保護について

- (1) 本委託業務の実施にあたり、「個人情報の保護に関する法律」、「船橋市個人情報の保護に関する法律施行条例」、「船橋市情報セキュリティ基本方針」等に基づき、個人情報の取り扱いに十分留意し、漏洩、滅失及びき損の防止その他個人情報の保護に努めること。
- (2) 通報者・相談者等の個人情報の保護について、必要な措置をとり、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。
- (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。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 5 損害への対応

受注者は、受注者の責めに帰する理由により、個人情報が漏えい又は破損する等、船橋市又は第三者に損害を与えたときは、賠償義務を負うものとする。

#### 1 6 費用分担

受注者が本委託業務の実施にあたり必要となるすべての経費は、事務用品費・環境整備費・通信経費等、運用開始前の事前整備に係る経費も含め、仕様書に特段の記載がない限り本契約の金額に含まれるものとする。また、発注者は本契約の金額以外の費用を負担しない。

#### 1 7 再委託の禁止

受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

#### 1 8 その他

- (1) 本仕様書に明示のない事項又は本委託業務の遂行上の疑義が生じたときは、発注者と受注者が協議の上、これを定めるものとする。
- (2) 受注者は、電話相談員に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法その他法令を遵守すること。
- (3) 情報セキュリティ等に関する事故が発生した場合、すみやかに市担当者に報告し、事故の概要、再発防止策等についてあらためて書面にて報告すること。
- (4) 発注者及び受注者は、契約締結後すみやかに、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。
- (5) 発注者の要請があった場合、受注者は本委託業務の実施にあたり記録された通話録音データを、速やかに提供するものとする。ただし、提供にあたっては個人情報保護法及び関連法令を遵守し、適切な方法で行うこととする。

(6) 業務開始前までに、受発注者協議のうえ「船橋市児童相談所等夜間休日電話相談業務マニュアル」を別途定めるものとする。