

埼玉県休日夜間児童虐待通報等ダイヤル電話相談業務委託仕様書

埼玉県（以下「委託者」という。）が本業務委託受託者（以下「受託者」という。）に委託する内容は、次のとおりとする。

1 業務委託の名称

埼玉県休日夜間児童虐待通報等ダイヤル電話相談業務委託（以下、「本委託業務」という。）

2 業務委託の目的

児童相談所の閉庁時間（休日夜間時間帯）において、虐待を受けた児童又は虐待を発見した者等、また児童相談を行いたい保護者等（以下、「通報者等」という。）が通告・通報、届出、相談（以下、「通告等」という。）を行いやすい環境を整備するため、「埼玉県休日夜間児童虐待通報等ダイヤル（以下、「休日夜間通報ダイヤル」という。）」を開設し、児童虐待の早期発見・早期対応につなげることを目的とする。

3 委託期間

令和6年10月1日から令和9年9月30日まで（3年間）

ただし、翌年度以降において、歳入歳出予算の当該契約の金額について減額又は削除があった場合、当該契約は解除する。

4 業務概要

（1）業務内容

ア 児童虐待の通告等への対応

通報者等からの通告等を受け、別に定める通報対応基準に従って処理を行う。

イ その他、通告等への対応

別途定める運用マニュアルに従うものとする。

ウ 電話対応内容等の整理及び報告に関する業務

受付票は、全ての通告等の内容について作成し整理した上で、原則翌日午前9時までに、管轄全児童相談所へ提出する。業務報告書は、通告等の有無にかかわらず全児童相談所へ提出する。また、事業実施月の翌月10日までに、別に定める業務実施報告書を委託者に提出する。

なお、通告等の内容について、関係機関等から問合せがあった場合には、別に定める運用マニュアルに従い、速やかに応じること。

エ 業務連絡会議への出席及び議事録作成

委託者及び受託者は、業務に関する情報共有等を図るため、2か月に一度（業務開始から当面の間は1か月に一度）、業務連絡会議を開催する。当会議には、委託者の業務担当者及び受託者の業務責任者（代理出席可）が出席するものとする。また、受託者は、当会議開催後10日以内に議事録を作成し、委託者へ提出するものとする。

なお、オンラインによる開催とし、日時は調整の上、決定する。

オ 意見交換会

適切なフィードバックを行うため、年に3回、委託業者と児相の代表者との間で意見交換会を開催する。

カ その他必要と認められる業務

(2) 業務時間

ア 平日夜間（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始以外）

午後6時15分から翌午前8時30分まで（令和6年10月1日は午前0時から午前8時30分までを含み、令和9年9月30日については、午後6時15分から午前0時までとする）

イ 休日祝日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始）

午前8時30分から翌午前8時30分まで（24時間）

ウ その他

機器の計画停止等により、上記業務時間が延長される場合がある。

(3) 実施場所

本契約による受託者が設置するコールセンター。

ただし、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相談を行えるよう、必要な設備（専用ブース、PC等）を確保すること。

(4) 受付対象となる通告等

埼玉県内（さいたま市を除く。）に在住する児童及びその関係者等に関する虐待通告等。

ただし、対象以外の場合でも、他の相談窓口となる機関を誠意のある態度で紹介し、機械的・事務的な対応によって不信感を抱かせる対応をしないこと。

(5) 通告等の対応方法

受託者は、本仕様書及び別に定める運用マニュアル等に従い、かつ関係法令を遵守し、通告等の相談内容に適正に応じること。

(6) 受付体制

ア 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）から転送される電話回線を2本設置し、転送された電話に対応する。

なお、2回線が通話中の場合は、「ただいま電話が混み合っていますのでお掛け直してください」などのアナウンスを送出する「アフレコ機能」を別途用意すること。

イ 委託者が設置する電話交換機から受託者の電話回線に着信先を転送するため、令和6年9月末までに受信設定及びその確認を行うこと。

ウ 電話相談対応者（以下「相談員」という。）の配置

受託者は、業務時間内に相談員を常時2名以上配置するものとする。また、相談員は、次のいずれかの者とする。

（ア）社会福祉士の資格を有し、相談業務の経験を有する者

（イ）精神保健福祉士の資格を有し、相談業務の経験を有する者

（ウ）社会福祉、教育、心理分野のいずれかにおいて相談業務の経験を有する者

(エ) 虐待等の通報受付業務の経験を有する者

エ 業務責任者及び相談員名簿の提出

(ア) 受託者は、委託業務開始前に業務責任者及び相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を委託者に提出すること。

(イ) 受託者は、前記（ア）の名簿について変更が生じた場合は、速やかにその内容を委託者に提出すること。

(7) 委託者への報告

ア 業務報告書

日々の業務内容については、通報ダイヤルで受け付けた全ての通告等の内容を受付票に記録し、業務報告書とともに原則として、翌日午前9時までに児童相談所へ報告すること。

イ 月次報告

事業実施月の翌月10日までに、別に定める「実施報告書」を委託者へ報告すること。

ウ その他

委託者は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受託者に対し報告させ、又は事務所等に立ち寄り、関係帳簿類、その他の物件を検査させ、もしくは関係者に質問を行う場合がある。

(8) 緊急時における連絡体制の整備

受託者は、緊急時における連絡体制を整備し、委託者に報告すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

(9) 受託者に求める要件

以下のいずれかに該当すること

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。

5 想定受電件数

2, 400件程度／年（直近3か年から想定）

6 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。

(2) 受託者は、本委託業務の責任者を選任しなければならない。また、業務責任者は、委託者の委託業務の履行に関する指示等を受けて、次の任に当たるものとする。

ア 従事者に対する指揮監督と業務処理

イ 委託業務履行に関する委託者との業務連絡及び調整

ウ その他本委託業務の目的達成に必要な事項

(3) 受託者は、従業者に対して、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。

- (4) 業務を実施する上で相談員の資質、態度等が不適當と認められる場合は、委託者は受託者に相談員の交代を要求することができるものとし、受託者は速やかに適当な相談員と交代させるものとする。
- (5) 受託者は、この契約の履行に当たっては、常に善良な管理者の注意をもって運営する責めを負うものとし、受託者の職員にこの趣旨を徹底させるものとする。
- (6) 受託者は、業務責任者及び相談員に対し、法令に基づく事業者としての全ての義務を負うものとする。

7 経費負担

受託環境の整備費、通信経費等、本委託契約に係るすべての経費は、仕様書に特段の記載がない限り本契約の契約金額に含まれるものとする。

8 業務の引継

受託者は、委託者の指示に従い、当該業務の継続性に支障をきたすことのないよう、業務引継期間中に十分に業務の引継を行うこと。受託者は、引継に関する書類について、委託者の指示に従い、返還又は破棄すること。

9 個人情報の保護

本委託業務を通じて取り扱う個人情報については、埼玉県個人情報保護条例（平成16年埼玉県条例第65号）の定める手続を行うものとする。

10 その他

- (1) 本仕様書及び別に定める運用マニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と協議してこれを定めるものとする。
- (2) 受託者は、従事者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。

以上