

## 埼玉県虐待通報ダイヤル電話相談・交換業務委託仕様書

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

埼玉県虐待通報ダイヤル電話相談・交換業務委託（以下、「本委託業務」という。）

### 2 業務委託の目的

虐待を受けた児童、高齢者、障害者又は虐待を発見した者等（以下「通報者」という。）が児童虐待、高齢者虐待、障害者虐待の通告、通報、届出又は相談（以下、「通告等」という。）を行いやすい環境を構築するため、それらを一括して24時間365日受け付ける「埼玉県虐待通報ダイヤル#7171（以下、「通報ダイヤル」という。）」を開設し、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 委託期間及び業務時間

#### （1）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。

#### （2）業務時間

ア 平日夜間（祝日・土曜日・日曜日及び年末年始以外）

午後5時から翌午前9時まで（但し、令和6年10月1日については午前0時から翌午前9時まで、令和9年9月30日については、午後5時から午前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9時から翌午前9時まで（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。

### 4 業務概要

#### （1）電話対応業務

受託者は、本仕様書及び別に定める対応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。

ア 児童相談所所管の児童虐待の通告等への対応

通報者からの通告等を受け、管轄の県児童相談所又はさいたま市の児童相談所へ受付時間

に応じて対応する。

【県児童相談所（さいたま市以外）】

17:00～18:15 管轄の県児童相談所へ転送

18:15～8:30 別に定める埼玉県休日夜間児童虐待通報ダイヤル事業実施要領の通報  
対応基準に基づき対応

8:30～9:00 管轄の児童相談所へ転送

【さいたま市】

17:00～18:00 さいたま市児童相談所へ転送

18:00～8:30 さいたま市児童虐待通告電話相談 24 時間へ転送

8:30～9:00 さいたま市児童相談所へ転送

イ 児童相談所所管以外の児童虐待、高齢者虐待、障害者虐待の通告等への対応

（ア）開庁時間帯の受付（平日（17：00～17：15 又は 8：30～9：00）

通報者からの通告等を受け、各虐待を所管する行政機関等（以下「関係機関」という。）  
へ電話を転送する。

（イ）閉庁時間帯の受付（平日（17：15～8：30）又は休日）

通報者からの通告等を受け、対応記録票【別紙 1】をもとに、虐待を受けた者の状況に  
ついて聴き取りを行い、関係機関へ原則翌日午前 10 時までに電子メール等で情報を提供  
する。

ただし、警察の対応が優先されるほどには緊急性は高くないが、即時報告が必要であると  
判断される場合には、あらかじめ指定している関係機関に連絡する。

なお、即時報告の判断基準については、別途定める対応マニュアルに従うものとする。

ウ 緊急性がある場合の対応（児童虐待、高齢者虐待、障害者虐待共通）

ア、イともに電話対応の内容により緊急性があると判断される場合には、通報者に 110 番  
通報を促す。通報者が 110 番通報できないようであれば、110 番通報するとともに、速や  
かに関係機関（各児童相談所含む。）へ情報を提供する。

なお、緊急性の有無の判断基準については、別途定める対応マニュアルに従うものとする。

エ 虐待以外の通告等、その他への対応

別途定める対応マニュアルに従うものとする。

オ その他必要と認められる業務

（2）電話対応内容等の整理及び報告に関する業務

全ての通告等の内容について、対応記録票を作成し整理した上で、原則翌日午前 10 時まで  
に業務日誌【別紙 2】とともに委託者に提出する。ただし、児童相談所所管の児童虐待を除く。

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、別に定める対応マ  
ニュアルに従い、速やかに対応すること。

### (3) 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。

### (4) 受付対象となる通告等

埼玉県内に在住する児童・高齢者・障害者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応対をしないこと。

## 5 受付体制

### (1) 委託者が設置する専用ダイヤル（#7171）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。

### (2) 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。

### (3) 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 社会福祉士として従事した経験を有する者

イ 精神保健福祉士として従事した経験を有する者

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 介護保険事業施設又は障害者支援施設等の職員として従事した経験を持つ者

オ 虐待等の通報受付業務の経験を有する者

### (4) 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。

## 6 想定受電件数

2, 500件程度/年（直近3か年実績から想定）

## 7 委託者への報告

### (1) 業務日誌

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に対応記録票【別紙1】に記録し、業務日誌【別紙2】とともに原則として、翌日午前10時までに委託者へ報告すること。ただし、児童相談所所管の児童虐待を除く。

### (2) 月次報告

事業実施月の翌月10日までに、別に定める「埼玉県虐待通報ダイヤル電話相談・交換業務実施報告書」を委託者へ報告すること。

### (3) 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 経費負担区分

委託者から受託者の電話への転送に係る通話料は、委託者が負担する。ただし、受託者から他の機関等への転送に係る通話料は、受託者が負担する。

## 10 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、態度等が不適当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正な相談員と交代させるものとする。

(5) 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。

## 11 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。

## 12 その他

- (1) 本仕様書及び別途定める対応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) 本委託業務を遂行するために必要な事務用品等については、全て受託者の負担とする。
- (3) 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