

令和6年度宮城県児童相談所全国共通ダイヤル相談受付業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和6年度宮城県児童相談所全国共通ダイヤル相談受付業務

2 委託業務の目的

増加を続ける児童虐待通告、子育て相談等に即時に対応し、虐待の予防、早期発見及び早期対応を強化するため、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を構築することを目的とする。

3 委託業務の内容

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（以下、これらを「児童相談所全国共通ダイヤル」という。）相談受付に関する次の業務を行うものとする。

(1) 電話対応業務

イ 虐待相談・通告に関する業務

- (イ) 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、児童の状況について聞き取りを行う。
- (ロ) 上記(イ)の聞き取り終了後、速やかに当該聞き取りの内容を発注者が指定する当該児童の居住地を管轄する児童相談所の職員（以下「管轄緊急対応員」という。）に連絡する。
- (ハ) 虐待相談・通告に関する記録については、虐待相談・電話相談受付票（様式1）を作成し、相談受付時間の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にFAX等の方法により報告する。

ロ 児童相談に関する業務

- (イ) 保護者等からの相談に対して、必要な助言指導を行う。
- (ロ) 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、管轄緊急対応員に連絡する。
- (ハ) 相談内容に関する記録については、虐待相談・電話相談受付票（様式1）を作成し、相談受付時間の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にFAX等の方法により報告する。

ハ その他

- (イ) 5回線以上の回線を用意し、相談受付時間中は常時対応できる体制を確保する。
- (ロ) 相談・通告内容についての管轄緊急対応員からの照会に対応する。
- (ハ) 関係機関からの電話の場合には、必要に応じて管轄緊急対応員に連絡する。

(2) 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（様式2）、月例受付状況（様式3

ー 1 から様式 3 - 4 まで)、年度報告書 (様式 4) 及び年度受付状況 (様式 5 - 1 から様式 5 - 4 まで) を作成すること。月例受付状況 (様式 3 - 1 から様式 3 - 4 まで) 及び年度受付状況 (様式 5 - 1 から様式 5 - 4 まで) については、電子ファイル (エクセルファイル) で作成すること。

4 委託期間及び相談受付時間

(1) 委託期間

令和 6 年 3 月 31 日午前 8 時 30 分から令和 7 年 3 月 31 日午前 8 時 30 分まで

(2) 相談受付時間

イ 夜間 午後 5 時 15 分から翌午前 8 時 30 分まで

ロ 日中 (日曜日、土曜日、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 (令和 6 年 12 月 29 日から令和 7 年 1 月 3 日まで。以下同じ。)) のみ 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

5 想定件数

588 件程度 (令和 5 年 4 月から同年 12 月までの実績から想定)

※総着信数。間違い電話など、報告を必要としない件数も含む。

6 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。

7 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、こども家庭庁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。

イ 児童福祉司として従事した経験を有する者

ロ 児童心理司として従事した経験を有する者

ハ 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

ニ 社会福祉又は教育分野のいずれかにおいて相談援助業務の経験を有する者

ホ 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

へ 児童虐待通報業務の経験を有する者

- (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) 本業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適正と認められる場合は、発注者は受注者に従事者の交替を要求することができるものとし、受注者は、速やかに適正な従事者と交替させるものとする。
- (6) クレーム、苦情等に対応する担当者を選任すること。
- (7) 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。
- (8) 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。委託契約終了後においても同様とする。
- (9) 相談電話に対しては、所管の児童相談所の窓口であることを説明すること。
- (10) 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努めること。

8 報告、検査等について

(1) 月報

月例報告書(様式2)及び月例受付状況(様式3-1から様式3-4まで)により、実施月の翌月10日(令和7年3月分については令和7年3月31日)までに宮城県保健福祉部子ども・家庭支援課長へ報告すること。様式3-2については、次の項目に関する相談件数を内数で記載すること。

- ・特別児童扶養手当支給に係る判定相談件数
- ・里親、養親希望に関する相談件数
- ・ヤングケアラーに関する相談件数

(2) 年報

年度報告書(様式4)及び年度受付状況(様式5-1から様式5-4まで)により、令和7年3月31日までに宮城県保健福祉部子ども・家庭支援課長へ報告すること。様式5-2については、次の項目に関する相談件数を内数で記載すること。

- ・特別児童扶養手当支給に係る判定相談件数
- ・里親、養親希望に関する相談件数
- ・ヤングケアラーに関する相談件数

(3) 検査等

本業務の執行の適正を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 委託業務の一括再委託の禁止

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 その他

- (1) 相談受付時間中に、仙台市内及び県外の地域から固定電話により宮城県内の各児童相談所の代表電話番号に電話があった場合には、受注者が本業務で使用する電話番号を案内することができるものとする。
- (2) 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。
- (3) 受注者は、本業務の終了後、新たな受注者が本業務に支障を来すことのないよう必ず事前に引継書を作成し、発注者の承諾を得なければならない。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しなければならない。
- (4) 児童相談所全国共通ダイヤルからの転送サービス利用にかかる費用は事業者の負担とし、委託期間内であれば委託事業費からの支出も可とする。