

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

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

ア 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、児童の状況について聞き取りを行う。
- （イ） 上記（ア）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。
- （ウ） 虐待相談・通告に関する記録については、児童虐待相談・一般相談受付票（様式1）を作成し、速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所に電子メールで報告する。

イ 児童相談に関する業務

- （ア） 保護者等からの相談に対して、必要な助言指導を行う。
- （イ） 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。
- （ウ） 相談内容に関する記録については、児童虐待相談・一般相談受付票（様式1）を作成し、速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所に電子メールで報告する。

ウ その他

- （ア） 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。
- （イ） 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。
- （ウ） 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。
- （エ） 頻回相談ケースや相談受付時間内の相談が想定されるケースなどについて、児童相談所から申し送りがあった場合は、その指示に従うこと。

（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、８（１）から（３）までに定める各様式を作成すること。

4 委託期間及び相談受付時間

（１）委託期間

令和８年３月３１日午前８時３０分から令和１１年３月３１日午前８時３０分まで

（２）相談受付時間

ア 夜間 午後５時１５分から翌午前８時３０分まで

イ 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（１２月２９日から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

年６５０件程度（令和７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（自宅等を除く）とする。ただし、電話相談業務の専用ブースを設置するなど、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）「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してすること。

ア 児童福祉司として従事した経験を有する者

イ 児童心理司として従事した経験を有する者

ウ 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

エ 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

オ 医師、保健師、看護師、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士又は公認心理師のいずれかの資格を有する者

カ 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、常に国・県・県内市町村の児童福祉に関す

る最新の情報を積極的に収集すること。

なお、電話対応業務に関する運用マニュアルを定め、契約締結後速やかに発注者に電子メールで提出すること。

- (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なるよう努めること。また、業務責任者及び従事者は、いずれも受注者と雇用契約を締結している者とする。

8 報告、検査等について

(1) 日報

日次報告書（様式2）により、毎日午前10時までに、前日の午後5時15分（前日が日曜日、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の場合には、午前8時30分）から当日午前8時30分までの件数を、当該児童の居住地を管轄する児童相談所に報告すること。日次報告書（様式2）については、エクセルで作成して電子メールで報告すること。

(2) 月報

月次報告書（様式3）及び月次受付状況（様式4-1から様式4-4まで）により、実施月の翌月10日（3月分については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。月次受付状況（様式4-1から様式4-4まで）については、エクセルで作成して電子メールで報告すること。様式4-2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。

- ・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) 年報

年次報告書（様式5）及び年次受付状況（様式6-1から様式6-4まで）により、各年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。年次受付状況（様式6-1から様式6-4まで）については、エクセルで作成して電子メールで報告すること。様式6-2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。

- ・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

(4) 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、県は、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。また、関係機関等に対し、県は、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する。
- (5) この発注案件は、年度当初から業務を開始する必要があることから地方自治法及び同法施行令に基づき条例で定めた長期継続契約対象業務として、年度開始（歳出予算成立）前に契約手続を進めている。
この発注案件に係る歳出予算が不成立となったときは、入札の中止や契約の解除を行うことになる。