

仕様書

1 委託事業名 児童相談所夜間・休日電話相談委託業務

2 業務の目的

児童虐待相談や子育て相談に迅速に対応し、子どもを守る体制を強化するため、通報者や相談者からの電話を24時間365日確実に受けることができる体制を構築する。

3 委託期間及び運営時間

(1) 委託期間 2019年4月1日から2020年3月31日まで

(2) 相談受付時間

① 平日（祝日・土曜日・日曜日及び年末年始以外）

午後5時15分から翌午前8時30分まで（2020年3月31日については午後5時15分から午前0時まで）

② 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（2019年12月29日から2020年1月3日まで）

午前8時30分から翌午前8時30分まで

4 委託内容

県内3か所の児童相談所への児童相談所全国共通ダイヤル相談受付に関する次の業務を行うものとする。

(1) 電話対応に関する業務

① 児童虐待に関する業務

関係機関や近隣住民等から県内3か所の児童相談所に寄せられた虐待通報をもとに児童の状況について聴き取りを行い、管轄の児童相談所（以下「管轄児相」という。）の担当者に連絡すること。また、相談受付票を個人情報の守秘を厳守した上でFAX等の方法により送信すること。

② 児童相談に関する業務

県内の児童相談所に寄せられた保護者等からの相談に対し、必要な助言指導を行うとともに、緊急性がある場合や継続的な支援が必要と判断される場合は、確実に管轄児相の担当者に連絡すること。

なお、相談内容に関する記録については、相談受付票を使用し、管轄児相にFAX等の方法により送信すること。

③ その他

- ・ 関係機関等からの電話受付の場合、必要に応じて管轄児相の担当者へ報告や連絡を行うこと。
- ・ 相談内容について、管轄児相の担当者からの問い合わせに応じること。

(2) 相談内容の記録・整理に関する業務

相談内容について記録・整理し、業務日誌及び月例報告書を作成すること。

※ 各種様式については、県と協議の上定めること。

5 実施場所

受託者の定める特定の場所。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とともに、必要な設備（専用ブース等）を確保すること。

6 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) 従事者は、次のいずれかの者とする。こと。
 - ・ 児童福祉司として従事した経験を有する者
 - ・ 児童心理司として従事した経験を有する者
 - ・ 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
 - ・ 教員として従事した経験を有する者
 - ・ 保健師として母子保健事業に従事した経験を有する者
 - ・ 学校教育法に基づく大学又は旧大学令に基づく大学において、心理学、教育学もしくは社会学を専修する学科又はこれらに相当する課程を修めて卒業した者
 - ・ 医師、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士のいずれかの資格を有する者
 - ・ 児童相談所、市町村において、又はこれらの自治体からの委託により、児童虐待の通報相談に従事した経験を有する者
- (3) 委託業務の従事者（以下「従事者」という。）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こと。なお、研修費用については委託費に含むものとする。
- (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) クレームや苦情等に対応する担当者を選任すること。
- (6) 当該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。
- (7) 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。また、委託契約終了後についても同様とする。
- (8) 相談電話に対しては、管轄児相の窓口であることを説明すること。
- (9) 相談対応の実施及び従事者の任用にあたっては、宮崎県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。

7 受託者の責務

- (1) 本業務の遂行にあたっては、本業務委託内容の各条項を忠実に守り、県の業務に支障をきたさないよう配慮するとともに、本業務が正常な状態で遂行されるようにしなければならない。
- (2) 県は委託業務の履行に関する指示等を、受託者の選任した責任者に対して行う。また、責任者は次の任に当たるものとする。
 - ① 従事者に対する指揮監督と業務処理
 - ② 委託業務履行に関する県との業務連絡及び調整
 - ③ その他委託業務の目的達成に必要な事項
- (3) 受託者は、従事者のうちから個人情報管理責任者1人を選任するとともに、従事者に対し個人情報に関する研修を実施するなど必要かつ有効な措置を講ずるものとする。
- (4) 業務を実施するうえで従事者の資質、態度等が不相当と認められる場合は、県は受託者に従事者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従事者と交代させるものとする。

8 県への報告書類

(1) 日報

日々の業務内容については、業務日誌により作成し、翌日（閉庁日の場合は次の開庁日）県へ報告すること。

(2) 月報

事業実施月の翌月10日までに、月例報告書を県に提出すること。

(3) 実績報告書

本委託業務が完了（廃止の承認を受けた場合を含む。）したときは、その日から起算して20日又は翌年度の4月10日のいずれか早い日までに、実績報告書を提出すること。

(4) その他

県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、又は事務所に立ち入り、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。

※ なお、上記（3）については県が定める様式によるものとする。

9 業務の引継

受託者は、本委託契約が終了し、契約更新がない場合にあつては、新たな受託者に必要なデータを提供するなど、十分に業務の引継を行い、業務に支障がないよう対応しなければならない。

なお、引継終了後は、所有している一切のデータ及び資料を漏洩等の恐れがない方法で破棄し、廃棄が完了したときは、その旨を県に報告すること。

10 その他

(1) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。

(2) 本業務を遂行するために必要な事務用品等については、すべて受託者の負担とする。

(3) 勤務時間が深夜から早朝に及ぶなど、変則勤務が生じることから、受託者は、連絡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、労働者災害補償保険法、最低賃金法、職業安定法及びその他法令を遵守すること。