

仕 様 書

1 件 名

荒川区子ども家庭総合センター電話相談業務委託

2 業務の目的

18歳未満の子ども及びその保護者、妊産婦、関係機関並びに近隣住民等からの電話を24時間365日受け付ける体制を構築し、子どもと家庭に関するあらゆる相談に迅速かつ確実に対応することを目的とする。

3 履行期間等

(1) 履行期間

令和8年4月1日から令和11年3月31日まで(長期継続契約)

(2) 適用期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

受託者が設置するコールセンターで対応する。ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られ、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。

5 相談受付時間

(1) 児童相談所虐待対応ダイヤル(189)対応業務及び警察からの口頭通告対応業務

ア 夜間

午後5時15分から翌午前8時30分まで

イ 日中

閉庁日(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律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])の午前8時30分から午後5時15分まで

(2) あらかわキッズ・ファミリーコール24対応業務

全日(24時間)

6 委託内容

(1) 児童相談所虐待対応ダイヤル(189)対応業務

ア 児童虐待相談・通告に関する電話対応業務

関係機関や近隣住民等から虐待相談・通告を受け、受付票をもとに、子どもの状況等について聞き取りを行うこと。なお、相談・通告内容が急迫した身体生命上の危険に関わるような緊急性の高いケースについては、相談受付者が直接警察に通報すること。また、警察へ通報した場合は、直ちに荒川区(以下「区」という。)へその旨を報告すること。

イ 子育て相談等に関する電話対応業務（児童相談所相談専用ダイヤル対応を含む）

保護者等から子育て相談等を受け、受付票をもとに、子どもの状況等について聞き取りを行い、必要な助言指導を行うこと。ただし、上記「ア」に準じる緊急性の高いケースについては、相談受付者が直接警察に通報すること。また、警察へ通報した場合は、直ちに区へその旨を報告すること。

ウ 対応報告業務

（ア）受付票

すべての入電について、受付票を作成し、翌日午前 9 時までに、個人情報の守秘を厳守した上で FAX 等の方法により区に報告すること。

（イ）日報

日々の業務内容については、業務日誌を作成し、翌日午前 9 時までに区に報告すること。

（ウ）月報

月例報告書については、事業実施月の翌月 25 日までに区に提出すること。

エ その他

（ア）受託者は、児童相談所虐待対応ダイヤル転送専用の電話番号を取得すること。

（イ）回線は 2 回線以上を用意し、相談受付時間帯は常時対応可能な体制を確保すること。

（ 2 ）警察からの口頭通告対応業務

ア 警察口頭通告に関する電話対応業務

警察から児童福祉法第 25 条第 1 項及び児童虐待防止等に関する法律第 6 条第 1 項の規定に基づく通告を受け、虐待通告受付票（警察口頭通告）をもとに、子どもの状況等について聞き取りを行うこと。

イ 対応報告業務

（ア）受付票

すべての入電について、虐待通告受付票（警察口頭通告）を作成し、翌日午前 9 時までに、個人情報の守秘を厳守した上で FAX 等の方法により区に報告すること。

（イ）日報

日々の業務内容については、業務日誌を作成し、翌日午前 9 時までに区に報告すること。

（ウ）月報

月例報告書については、事業実施月の翌月 25 日までに区に提出すること。

ウ その他

（ア）受託者は、警察口頭通告受電専用の電話番号を取得すること。なお、契約解消後の取扱いについては、別途区と協議すること。

（イ）回線は 2 回線以上を用意し、相談受付時間帯は常時対応できる体制を確保すること。

（ 3 ）あらかわキッズ・ファミリーコール 24 対応業務

ア 電話相談対応業務

次の から の相談に対し、必要な助言指導を行うこと。なお、原則、匿名での相談を受け、即答で対応すること。ただし、相談者が区への相談引継ぎを希望した場合、子どもへの虐待が疑われる場合及び相談者への支援が必要な場合（メンタルヘルス不調、ひとり親等）には、氏名、住所、電話番号、生年月日等の必要な情報の収集に努めること。

18歳未満の子どもの子育てに関する相談

妊娠・出産に関する相談

子どもの病気・健康に関する相談

子育てで生じるメンタル相談

夜間、休日の医療機関情報の提供

「6(1)ア」に準じる緊急性の高いケースについては、相談受付者が直接警察に通報すること。また、警察へ通報した場合は、直ちに区へその旨を報告すること。

下記事項は対応の対象外とする。

- ・診察についての指示、判断、投薬・治療等の指示、その他の医療行為
- ・保健師助産師看護師法、医師法、医療法などに抵触する行為
- ・緊急時の救急車の手配、緊急時における対応等

イ 対応報告業務

(ア) 受付票

相談内容により区による支援等が必要と判断される対応を行った場合は、「6(1)ウ」に準じて対応すること。

(イ) 月報

月例報告書は、以下の項目を集計し、事業実施月の翌月 25 日までに区に提出すること。

- ・各月件数集計（入電件数及び相談件数）
- ・時間帯別利用件数
- ・男女別、年齢別件数（相談者及び相談対象者）
- ・相談内容別件数（相談内容別分類については、下表のとおり）
- ・その他、相談内容から集計できる情報

【相談内容別分類】

1	病気・症状と治療に関する相談	9	母子健康に関する相談
2	事故・けがと治療に関する相談	10	メンタルヘルスに関する相談
3	検査・健康診断に関する相談	11	健康の保持増進に関する相談
4	薬に関する相談	12	健康保険・医療費に関する相談
5	予防接種に関する相談	13	医療機関に関する相談
6	育児・しつけに関する相談	14	問い合わせ
7	栄養・食事に関する相談	15	その他
8	介護に関する問題	16	不明

ウ その他

(ア) 受託者は、区が提供するフリーダイヤルにより、携帯電話からの受信も可能な回線を用意すること。なお、料金は受託者が負担するものとし、契約解消後にはフリーダイヤルの番号を区に返還すること。

(イ) 回線は2回線以上を用意し、相談受付時間帯は常時対応できる体制を確保すること。

(4) 共通事項

- ・受託者は、相談業務が支障なく履行できるよう、故障時に代替できる電話機器を準備するとともに電話機器・設備に関し必要な保守点検を実施すること。
- ・関係機関等からの電話受付の場合、必要に応じて区の担当者へ報告、連絡すること。
- ・相談内容や虐待通告内容について区の担当者からの問合せに応じること。
- ・各報告に必要な様式等については、区と協議の上決定すること。

7 準備・研修等

受託者は、従事者に対して業務に必要な知識・情報・技能等を習得させるための研修を行うこと。

8 相談体制

(1) こども家庭庁から発出された「児童相談所運営指針(令和6年3月30日こ支虐第164号)」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) 児童相談所虐待対応ダイヤル(189)対応業務及び警察からの口頭通告対応業務における従事者は、次のいずれかの者とする。

- ・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
- ・医師、保健師、看護師、社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師・臨床心理士のいずれかの資格を有する者
- ・児童相談所、区市町村において、又はこれらの自治体からの委託により、児童虐待の通告相談に従事した経験を有する者

(3) あらかわキッズ・ファミリーコール24対応業務における従事者は、次のとおり配置すること。

- ・看護師を常時2名以上配置すること。
- ・この他、メンタルケア等の相談に対応できる公認心理師・臨床心理士等の資格を有する者及び栄養指導等の相談に対応できる管理栄養士等の資格を有する者を配置すること。

(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とり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。また、委託契約終了後においても同様とする。

(8) 相談電話がかかってきた場合には、種別に応じて「荒川区子ども家庭総合センター電話相談窓口」(児童相談所虐待対応ダイヤル)、「荒川区警察口頭通告対応窓口」、「あらかわキッズ・ファミリーコール24」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、区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。

9 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、区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) 受託者は、業務責任者を置き、業務責任者は次の任に当たるものとする。
 - ・ 従事者に対する指揮監督と業務処理
 - ・ 委託業務履行に関する区との業務連絡及び調整
 - ・ 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) 業務を実行する上で従事者の資質、態度等が不相当と認められる場合には、区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。

10 受託者に求める要件

受託者は、プライバシーマークの付与又は ISMS の認証を受けていること。

11 個人情報の保護

受託者は、本契約の履行に当たって、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)第2条第1項の規定に定められている個人情報(以下「個人情報」という。)を取り扱う場合は、契約書の各条項を遵守し、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止その他個人情報保護に必要な措置を講じなければならない。

12 損害への対応

受託者は、本契約に定める業務の実施に当たり、故意又は過失により区又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任で賠償する。

13 委託料の支払方法

支払は、支払内訳書に基づき、月ごとに行う。なお、支払期限は受託者が月報を提出し区の確認を得た後、区が請求書を受理した日から起算して30日以内とする。

14 業務の引継

受託者は、本契約が終了し、契約更新がない場合にあっては、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、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず引継書を作成すること。また、引継終了後は、所有している一切のデータ及び紙媒体の資料を破棄し、その旨を区に文書で報告すること。

15 経費負担

受託環境の整備費、通信経費、従事者の研修費用など、本契約に係る全ての経費は、仕様書に特段の記載がない限り、本契約の契約金額に含める。

16 その他

- (1) 苦情等への対応については、受託者が誠実かつ適切に処理すること。
- (2) 受託者は受託業務の履行に際して、児童相談所の相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を配慮し、相談の信頼を確保しなければならないものとする。
- (3) 本仕様書に関する疑義及び本仕様書に定めのない事項については、区と協議の上処理するものとする。
- (4) 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、相談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。
- (5) 区は、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。