

仕 様 書

1 業務名

広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務

2 業務の目的

広島市児童相談所（以下、「児童相談所」という。）において、児童虐待相談・通告など児童に関する相談を24時間365日受け付ける体制を整備するため、職員が不在の時間帯の電話による児童虐待相談・通告の受理及び相談対応業務を委託するものである。

3 委託期間等

(1) 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(2) 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 相談受付時間

(1) 広島市の休日を定める条例（平成3年広島市条例第49号）第1条第1項に規定する広島市の休日

午前8時30分から翌日の午前8時30分まで

(2) 前号に該当しない日

午後6時00分から翌日の午前8時30分まで

5 実施場所

受注者の定める特定の場所。ただし、相談者等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。

6 委託内容

「広島市児童相談所夜間・休日電話相談業務対応マニュアル」（以下「マニュアル」という。）に基づき、児童相談所への電話相談及び児童相談所全国共通ダイヤル相談受付等に関する次の業務を行うものとする。

(1) 電話相談業務

相談受付時間中に受電のあった市民、関係機関等からの電話に対応する。

(2) 緊急性の判断

相談受付時間中に対応した電話に係る本市児童相談所職員への即時の報告の必要性について判断する。

(3) 報告業務

電話又は電子メールにより、本市児童相談所職員に連絡、報告する（緊急事案に係る即時の報告等を含む。）。電子メールにより報告する際は、マニュアルで指定する様式を用いる。

なお、前記(2)により本市児童相談所職員への即時の報告の必要があると判断した電話相談内容等については、まずは電話にて本市児童相談所職員に即時に報告した後、電子メールでも報告を行うものとする。

7 受付想定件数（令和6年度実績）

児童虐待通告	324 件
児童相談	243 件
事務連絡・その他	894 件
合 計	1,461 件

8 受付体制

- (1) 電話がかかってきた場合には、「広島市児童相談所」の窓口であることを説明すること。
- (2) 業務を確実に実施できる人員体制を整備すること。
- (3) 従事者は、次のいずれかの者とする。
 - 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 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師、保健師、保育士のいずれかの資格を有する者で、社会福祉、教育、心理、医療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
 - エ 児童虐待の相談及び通告対応業務に従事した経験を有する者
- (4) 相談者等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、委託契約終了後においても同様とする。
- (5) 苦情等に適切に対応できる体制を整えること。
- (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) 翌年度の本業務の発注において、別の事業者が受注した場合には、当該事業者へ業務の引継ぎを行うこと。
- (8) 発注者及び受注者は、業務に関する情報共有等を図るため、必要に応じ、1か月から3か月に1回程度、業務連絡会議を開催すること。業務連絡会議の議事録は、受注者が作成すること。

9 受注者の責務

- (1) こども家庭庁から発出された「児童相談所運営指針」のほか、同庁及び厚生労働省から発出された本業務に関連する通知等（以下、「運営指針等」という。）の趣旨を踏まえサービスを提供すること。
- (2) 受注者は、委託業務の責任者を選任しなければならない。また、責任者は、発注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広島市との業務連絡及び調整

ウ その他委託業務の目的達成に必要な事項

- (3) 受注者は、業務開始前に、本仕様書及びマニュアル並びに運営指針等について、従事者に研修等により周知すること。
- (4) 受注者は、常に最新の児童福祉・児童相談に関する情報を収集するとともに、従事者に対して、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。
- (5) 受注者は、委託業務開始前に従事者の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を発注者に提出すること。また、履行期間中に名簿の内容に変更が生じた場合は、速やかに変更を反映した名簿を発注者に提出すること。
- (6) 業務を実施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は、発注者は受注者に従事者の交替等を要求することができるものとし、受注者は、速やかに適正な措置を講じなければならない。
- (7) 発注者において、NTT西日本が提供する転送電話サービス「ボイスワープ」を設定し、発注者が設置する電話交換機から受注者の電話回線に着信先を転送することを予定しているため、受注者においては、履行期間の開始日までに「ボイスワープ」の転送先となる電話回線を設定し、発注者とともに電話転送の動作確認を行うこと。
- (8) 受注者は、相談受付時間中、「虐待通報等緊急の場合は数字の１を押して下さい。そうでない場合は平日の８時半から１７時１５分の間で再度お電話をおかけ下さい。」という自動音声と、相談者等が１をダイヤルすれば従事者に繋がるようＩＶＲ（自動音声応答システム）を構築すること。
- (9) 受注者は、発注者への報告の内容について、発注者からの問い合わせに応じること。
- (10) 電話相談業務においては、アナログ電話相当（Ｒ値８０超）の音質が規定されたＯＡＢ－Ｊ型ＩＰ電話を使用すること。

１０ 業務実施報告等

(1) 業務実施報告書

受注者は、業務実施月の翌月１０日までに、業務実施報告書を発注者に提出すること。ただし、３月分の業務実施報告書については、３月３１日に提出すること。

(2) その他

発注者は、事業の執行の適正を期するため必要があるときは、受注者に対し報告させ、又は事務所等に立ち入り、関係帳簿類、その他の物件を検査させ、若しくは関係者に質問を行う場合がある。

１１ その他

- (1) 本仕様書及びマニュアルに明示なき事項、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、通信費等については、全て受注者の負担とする。
- (3) 受注者は、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。