

神戸市こども家庭センター「夜間休日相談ダイヤル」対応業務委託
仕様書

1. 業務の目的

- (1) 児童虐待等に関する相談及び通告を 24 時間 365 日受け付ける体制を構築し、児童虐待を早期に発見し、虐待を受けた児童の迅速かつ適切な対応や保護、支援等につなげる。
- (2) 虐待以外の児童に関する相談（養護・育成・非行・障害等に関する相談）についても夜間・休日に受け付けて必要な助言や情報提供を行うことにより、適切な支援等につなげる。

2. 委託期間及び受付時間

(1) 委託期間

2025 年 4 月 1 日から 2026 年 3 月 31 日まで

(2) 受付時間

- ① 平日 午後 5 時 30 分から翌午前 8 時 45 分まで
- ② 土日祝日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日） 24 時間

3. 業務の実施場所

受託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。

4. 業務内容

(1) 虐待通告に関する業務

- ① 「児童相談所虐待対応ダイヤル」等を通じて行われる児童虐待に関する通告を受け、被虐待児童の状況について聞き取りを行う。なお、通告者が匿名を希望する場合等はその意向を尊重し、可能な範囲で情報を聞き取ること。
- ② 児童の一時保護が必要と判断される場合、その他児童の安全確保の観点より緊急対応が必要と判断される場合（*）は、委託者が指定する緊急連絡先に連絡する。なお、その場合には、相談者から神戸市こども家庭センター（以下「センター」という。）への相談歴を確認し、情報伝達すること。

(2) 児童相談に関する業務

- ① 児童に関する保護者等からの相談に対して、必要な助言指導を行う。
- ② 面接や通所相談等の継続的な支援が必要な場合は、センターの開所時間内の相談を勧める。なお、相談者の居住地が神戸市外の場合は、その地域を所管する児童相談所を案内する。
- ③ 児童の一時保護が必要と判断される場合、その他児童の安全確保の観点より緊急対応が必要と判断される場合（*）は、委託者が指定する緊急連絡先に連絡する。なお、その際には、センターへの相談歴を確認し、情報伝達すること。

* 「緊急対応が必要と判断される場合」について

児童相談所は、通告後 48 時間以内の安全確認が必要とされているため、軽微な内容であっても緊急連絡を行うことを原則とするが、次の場合は緊急連絡を要しない

場合もあると考えられる。

(ア)泣き声のみの通告（叩く音や怒鳴り声など他の危険要素がない）

(イ)対象者が特定できないもの

(ウ)子どもの当面の安全が確保されているもの（親族宅などに移っている場合等）

(エ)虐待相談や通告でないもの

(オ)関係機関からの連絡のうち、緊急ではない（センターの開所時間内の連絡で足りる）もの

(3) 報告書等の作成

上記(1)(2)の業務について、委託者の指定する様式により報告書を作成し、原則として、相談・通告を受けた翌日の午前10時までに、ファクシミリ等の方法によりセンターへ報告する。

5. 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・技能等の習得研修や実務研修を行うこと。研修内容については、委託者と協議の上、実施することとする。

6. 相談体制

(1) 関係法令等の遵守等

児童福祉法及び厚生労働省から発出された「児童相談所運営指針」のほか、関連する法令・通知等の趣旨を踏まえたサービスを提供すること。また、本仕様書に従うとともに、関係法令を遵守し誠実に対応すること。

(2) 受託責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に運営するため、国または地方公共団体からの子どもに関する電話相談の業務責任者経験を複数年有する者を責任者（以下「業務責任者」という。）として1名以上定めること。業務責任者は、相談員に関する指導を行うとともに、緊急対応を要する相談及び通告の支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うものとする。

(3) 相談員の配置

相談員は、次のいずれかに該当する者とする。また、委託時間中は、常に2名以上の電話相談員を配置すること。

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 児童福祉、教育分野のいずれかにおいて6か月以上の相談業務の経験を有する者

エ 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師のいずれかの資格を有する者

オ 児童虐待の相談及び通告対応業務について6か月以上従事した経験を有する者

カ 上記ア～オと同等の能力を有すると委託者が認めた者

(4) 提供するサービスの維持・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) 緊急時における連絡体制の整備については、委託者及び受託者は、契約締結後速やかに、緊急時における連絡体制を協議のうえ整備すること。なお、連絡体制に変更が生

じた場合も同様とする。

- (6) 業務を実施する上で従事者の資質・態度等が不適切と認められる場合は、委託者は、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、速やかに適切な従事者と交代させるものとする。
- (7) 受託者は、クレームや苦情等に対応する担当者を選任することとする。
- (8) 受託者は、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ものとする。
- (9) 受託者は、相談者の個人情報の保護について必要な措置を講じることとし、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。なお、委託契約終了後においても同様とする。
- (10) 相談対応の実施及び従事者の任用にあたっては、委託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。

7. 経費負担

委託者から受託者の電話への転送にかかる通話料は、委託者が負担する。

8. 情報管理

- (1) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定を有する、または、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「IS027001」の認証を取得していることが望ましい。
- (2) 受託者及び業務従事者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、条例、電子計算機処理に係るデータ保護管理規程（平成 17 年 5 月神戸市訓令 甲第 3 号）及び神戸市情報セキュリティポリシー（<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>）、その他関係法令等を遵守するとともに、個人情報の取扱いには十分注意し、委託業務上知り得た情報及び委託業務執行上に知り得た情報はいかなるものも他に漏らしてはならない。また、本業務を履行する目的以外に利用してはならない。本契約が解除された後、または完了した後も同様とする。

9. その他

- (1) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者が協議のうえ定めるものとする。
- (2) 業務の実施にかかる報告の連絡先等は、別途定めるものとする。
- (3) 本業務を遂行するために必要な記録事務用品等については、すべて受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、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関連法令を遵守すること。