

令和7年度佐賀県総合福祉センター（児童相談所）夜間休日電話相談業務に係る業務委託仕様書

- 1 委託業務名 佐賀県総合福祉センター（児童相談所）夜間休日電話相談業務
- 2 事業の目的
児童相談所における平日の開所時間外の時間帯（以下、夜間という）及び閉所している祝休日（以下、休日という）に行われる通告、相談に対して相談員を配置し、対応することで、相談受付体制を強化する。
- 3 業務委託内容
 - ・ 県内の児童とその家族の不安や悩みや子育ての諸問題に関し、別紙マニュアルを参考にし、電話相談に応じる。
 - ・ 児童虐待の通告に関して、平日の夜間と休日の24時間受け付けを行う。
 - ・ 電話にて受け付けた内容は、翌日の9:00までにメールにて報告（様式1-1、様式1-2、様式1-3）を行う。
 - ・ 相談者から児童虐待の通告など、緊急を要する内容の電話があった場合、直ちに委託者に連絡する。
 - ・ 各月の委託業務の実施状況について、翌月の15日までに（様式2）にて報告する。ただし、3月分については年間報告（様式3-2）とともに令和8年3月31日までに提出する。
 - ・ 委託業務が完了したときは、令和8年3月31日までに委託業務完了報告書（様式3-1）を委託者に提出する。
- 4 相談期間及び時間
令和7年（2025年）4月1日～令和8年（2026年）3月31日
 - ・ 県内児童と家庭に関する電話相談業務
平日 17:15～22:00
休日 8:30～22:00
 - ・ 児童虐待の通告の受付業務（宿直可）
平日 17:15～翌日8:30
休日 8:30～翌日8:30（24時間）
※22:00～8:30は宿直可能
- 5 相談内容
 - ・ 県内の児童とその家庭に係る相談
 - ・ 児童虐待の通告の受け付け
 - ・ その他の業務に関する伝言受け付け
- 6 相談方法
委託事業者が設置する電話相談室に、本業務委託に用いる電話回線に転送される電話に対応する。その際、本仕様書に従うとともに別紙マニュアルを参考として、関係法令を遵守し誠実に対応する。
- 7 相談体制
 - (1) 電話相談室の設備
電話相談室は、電話相談業務の専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮した構造で、かつ電話相談員が適切に相談できるよう労働条件に配慮した設備であること。
 - (2) 電話相談員の配置
委託事業者は、電話相談室に業務従事者として電話相談員を配置すること。電話相談員の配置は、4で定める相談時間に常時1名以上配置するものとし、次のいずれかに該当する者とする。

- (ア) 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
- (イ) 教員として従事した経験を有する者
- (ウ) 児童福祉司として従事した経験を有する者
- (エ) 児童心理司として従事した経験を有する者
- (オ) 保健師として母子保健事業に従事した経験を有する者
- (カ) 保育士としてこども及び保護者の指導に従事した経験を有する者
- (キ) 児童福祉事業に熱意があつて、前各事項に掲げると同等以上の能力を有すると認められる者

(3) 業務責任者の配置

委託事業者は、本業務を円滑に運用するため、電話相談室の責任者（以下、「業務責任者」）を1名配置すること。

(4) 業務責任者の業務

業務責任者は、電話相談員に対する指導を行うとともに、緊急の対応を要する相談等については支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

(5) 業務責任者及び電話相談員の名簿の提出

委託事業者は、委託業務開始前に業務責任者及び電話相談員の名簿（資格、相談等の経歴を含む。）を委託者に提出すること。

(6) 電話相談員の研修等

ア 委託事業者は、電話相談員の教育、指導、訓練及び児童に関する相談に関係する研修を実施し、資質向上に努めること。また、その内容を報告すること。

イ 委託者が、相談実績等から相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、委託事業者は電話相談員に対し必要な研修を実施すること。

ウ 児童相談所の求めに応じて、児童相談所が実施する研修に参加すること。

(7) 緊急時における連絡体制の整備

委託事業者は、緊急時における連絡体制を契約締結後直ちに委託者と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。

(8) その他

- ・ 通常の連絡手段については、電話又は電子メールにて行うものとする。
- ・ 委託事業者は、児童虐待等、生命や身体の危険が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、直ちに委託者に連絡する。
- ・ 転送電話を受ける必要があるので、委託事業者は必要に応じて専用回線等の準備を行う。

8 契約期間

令和7年（2025年）4月1日～令和8年（2026年）3月31日まで

9 業務の改善

委託者は、本仕様書に定めのない事項について、業務の改善が必要となった場合、委託事業者に改善を命じ、これを執行させることができるものとする。

10 守秘義務

委託事業者は、業務を遂行するに当たって知り得た秘密を漏らしてはならない。業務委託契約が終了した後も、同様とする。

また個人情報を取り扱う場合には、個人情報保護法（平成15年法律第57号）を遵守するとともに、佐賀県情報セキュリティポリシーに準拠した取り扱いを行うこと。

※ 佐賀県情報セキュリティポリシーの概要は県ホームページを参照すること。

11 契約の変更

- (1) 委託者は、必要がある場合には委託業務の内容を変更し、委託業務を一時中止し、又は、履行期限を変更することができる。この場合において、契約金額又は履行期限を変更する必要があるときは、委託者と委託事業者協議して書面によりこれを定めるものとする。
- (2) 前項における変更が委託者の責めに帰する場合において、委託事業者が著しい損害を受けたときは、委託事業者は委託者に対し損害賠償を請求することができる。ただし、賠償請求できる賠償額は当該変更又は一時中止による直接損害に限られ、得べかりし利益、間接損害、弁護士費用等は含まれないものとする。

1.2 その他

- (1) 個人情報保護及び情報セキュリティ
委託契約については、個人情報保護及び情報セキュリティに関し細心の注意が必要とされるため、委託事業者へ以下の事項を義務付ける。
 - ① 業務上知り得た個人情報の秘密保持を確保し、第三者への情報提供の禁止
 - ② 受託業務目的以外の利用の禁止
 - ③ 受託目的以外の個人情報データの複写または複製の禁止
 - ④ 業務従事者による個人情報保護の誓約
 - ⑤ 事故発生時の報告義務と報告手順の明確化
- (2) 再委託
業務の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、委託業務の一部を再委託又は請け負わせる場合は、あらかじめ委託者の承諾を受けることとする。
- (3) 権利の帰属
本業務に係る帳簿書類の著作権は委託者に帰属し、委託事業者が複写、複製、抜粋その他の形式により他の用に供する場合は、委託者の承諾を受けなければならない。
本業務のため作成した資料等に係る著作権は、委託者に帰属する。ただし、受託事業者が従前から保有する特許権、著作権等を適用したものについては、委託者はその使用及び複製の権利のみを有するものとする。
- (4) 必要に応じて業務の監査や対面による研修を行うため、電話相談室の設置は佐賀県内とすること。
- (5) その他
委託契約書又は仕様書に記載のない事項については、委託者と委託事業者が協議の上、決定するものとする。

1.3 問い合わせ先、担当

総合福祉センター 相談第一課 企画調整担当
電話番号 0952-26-1212 FAX 0952-23-4679
メールアドレス fukushisenta@pref.saga.lg.jp