横須賀市子育てホットライン及び横須賀市児童相談所
夜間・休日受付業務委託　仕様書

本仕様書は、横須賀市（以下「甲」という。）が、横須賀市子育てホットライン（以下「子育てホットライン」という。）及び横須賀市児童相談所（以下「児童相談所」という。）の夜間・休日受付業務を委託するにあたり、必要な事項を定めるものである。

１　事業の目的

子育てホットラインは、18 歳未満の子ども（以下「子ども」という。）に関する保護者等の一般的な子育てに関する相談を、夜間・休日を問わずいつでも対応できるよう体制を整備し、24 時間すぐに電話ができることで保護者等のストレスを軽減し、児童虐待防止の一助とすることを目的とする。

児童相談所における夜間・休日の受付業務は、児童虐待に関する相談者や通報者からの電話を 24 時間 365 日確実に受け付けることのできる体制の構築を目的とする。

２　委託期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで
ただし、委託期間の最終日である令和 10 年３月 31 日の午後５時から、令和 10 年４月１日午前８時 30 分までの対応を含むものとする。

３　委託業務内容

（１）夜間・休日の電話窓口の設置及び受付

受託者（以下「乙」という。）は、夜間・休日の子どもの保護者や妊婦等の日常的な子育てについての悩みなどの相談及び児童虐待に係る相談や通報に応じる専門員を配置した電話窓口の設置及び受付を行うこと。

（２）電話受付時間

土・日曜日、祝日、年末年始（12 月 28 日から１月３日まで）：午前８時 30 分から午後５時まで
夜間（毎日）：午後５時から翌午前８時 30 分まで
なお、午前８時 30 分までに受信した電話の通話が、午前８時 30 分を超えても続いた場合は、その通話が終了するまで対応すること。

（３）子育てホットライン業務

ア　保護者や妊婦等の子どもに関する悩みや日常的な子育てに関する相談について傾聴し、必要な助言を行うとともに、関係機関や相談窓口等の情報提供を行うこと。

イ　主な相談内容

①養育疲れ、養育不安、イライラなど保護者の子育てに対する相談

②子どもの学校生活や受験に関する相談

③保護者同士の関係、夫婦関係、親族関係など保護者自身の人間関係の相談

④病気や受傷時の相談機関案内

⑤乳児・新生児の食事、母乳、発達などについての相談

⑥妊娠中の不安に対する相談

ウ　対象外事項

①医療機関への受診相談、医学的判断を伴う相談

②緊急時の救急車の手配、警察等への連絡

エ　相談は、原則として匿名で受け付け、相談内容に応じてその場で回答すること。

オ　甲の相談業務に活用するため、相談終了までに以下の情報の提供を依頼すること。

①横須賀市内に居住の有無

②相談対象者（子ども）の続柄、性別、年齢、所属（学年等）

カ　相談内容により甲の支援等が必要と判断される以下の対応を行った場合は、氏名・住所・電話番号・生年月日等の情報の収集に努めること。

①相談者が甲への相談引継ぎを希望した場合

②身体的、心理的、ネグレクト、性的等の虐待が疑われる場合

③相談者への早急な支援が必要と考えられる場合

キ　「相談受付票」「日報」を作成し、翌日（土・日曜日、祝日、年末年始の場合は、次の開庁日）の午前 10 時までに甲が指定する方法により提出すること

（４）児童相談所電話受付業務

ア　市民からの相談電話

・児童相談所は閉庁していること及び電話があったことを伝える旨説明する。

・状況等について聞き取りを行い、対応内容を記録する。

イ　警察や施設職員等の関係機関からの電話

・状況等について聞き取りを行い、対応内容を記録する。

・受付終了後、直ちに児童相談所へ報告すると伝える。

ウ　児童相談所虐待対応ダイヤル「１８９」（以下「１８９」という。）及び児童虐待通報の電話

・状況について聞き取りを行い、対応内容を記録する。

・通報者に対し、児童相談所から通報者本人への折り返し連絡の可否を確認する。

・通報者が児童相談所からの折り返し連絡を受けることが可能である場合は、通報者の氏名及び連絡先を聞き取る。連絡先については、電話番号だけでなく、連絡

可能な時間帯や連絡時の留意事項も必要に応じて確認すること。

・通報者が児童相談所からの折り返し連絡を希望しない、又は受けることが困難である場合は、対象児童を特定し、児童相談所が状況を確認するために必要な情報として、対象児童の住所、氏名、学年、家族構成、現在の様子等を聞き取る。

・すぐに児童相談所に報告すると伝える。

エ　前記（４）アからウまでの業務について、相談受付票を作成し、直ちに児童相談所が別途指定するファクス番号へ送信した後、児童相談所が別途指定する電話番号へ連絡すること。

（５）相談内容や通報内容の記録に関する業務

ア　「相談受付票」「日報」を作成し、翌日（土・日曜日、祝日、年末年始の場合は、次の開庁日）の午前 10 時までに甲へメール等により送信すること。

イ　相談内容や通報内容について、記録・整理し、「月例報告書」を作成すること。

４　年間相談件数の想定

※件数は、令和５年度から令和７年度までの相談件数の実績のうち、夜間・休日分の平均値

（１）１年あたり 2,508 件

（２）内訳

ア　相談　　2,004 件

イ　児童相談所連絡　　504 件

５　実施体制

（１）相談体制

社会福祉士、精神保健福祉士、保健師、看護師、保育士、幼稚園教諭、公認心理師、臨床心理士いずれかの資格を有する従事者を配置すること。

（２）相談員の研修体制

ア　相談者等からの相談に適切に対応できるよう、母子保健や児童福祉・児童虐待対応についての研修体制が整っており、相談員等への監督、指導が行える体制となっていること。

イ　研修については、相談実施のための技術的事項のほか、下記項目を含めた内容とすること。

（ア）電話の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修

（イ）本事業の運営に必要なシステムの操作に関する研修

（ウ）本事業以外に利用可能な相談窓口等に関する知識

（エ）その他、個人情報の取扱いや守秘義務等、業務遂行において必要な事項

ウ　研修は毎月１回以上実施すること。また実施後は研修内容を記載した報告書を翌月の月例報告書と一緒に甲に提出すること。

エ　甲が相談員の相談対応能力の向上及び相談体制の維持のために特に必要と認める場合は、乙は、随時、相談員に対して必要な教育・研修を実施すること。

（３）実施場所

ア　電話相談業務の実施は、乙の事務所内で行うこと。

イ　電話相談業務を実施する電話相談受付場所及び甲と連絡を行う事務所については、日本国内に設置することとし、設置した事務所内において、業務従事者が集合して業務を行うこと。

ウ　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あり、かつ業務従事者が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備であること。また、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格「ＩＳＯ２７００１」の登録範囲に含まれていること。ただし、天変地異その他の不測の事態により履行場所を使用できない場合は、甲乙協議の上、代替場所その他の対応を定めるものとする。その場合個人情報の取扱いに関する誓約書を別途提出する場合もある。

エ　電話相談業務を実施する電話相談受付場所は、乙が設置すること。なお、電話相談業務の実施場所については、甲へ事前に報告すること。

（４）電話回線等

ア　乙は、ホットライン回線（046-822-8511）及び「１８９」からの転送電話に対応すること。甲においては、ＮＴＴ東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、乙に電話を転送することを予定している。転送電話にかかる通話料は、甲が負担する。

イ　電話相談業務を実施する本事業専用回線は、乙が設置すること。

ウ　電話機器の設備として「総務省の定める『総合音声伝送品質率』クラスＡ」に該当する品質を担保すること。

エ　回線数は１回線以上とする。

オ　電話回線の設置及び通話等に係る費用は、乙が負担すること。

カ　通話中の場合は「ただいま電話が混みあっております。申し訳ございませんが、しばらく時間をおいてからおかけ直しくださいますようお願いいたします。」などのアナウンスが流れるよう設定すること。

（５）業務責任者等

乙は、業務の遂行に関し、事業に必要な能力と経験を有する業務責任者を定めるとともに、業務遂行体制を明らかにすること。また、委託期間中、甲との連絡調整担当者を置くこと。

６　個人情報の管理

（１）乙は、個人情報保護法を遵守し、業務の処理の過程で取得した個人情報及び知り得た個人の秘密を保護しなければならない。

（２）委託期間が満了したとき、又は甲が個人情報の提出を請求したときは、その保有する個人情報を直ちに提出しなければならない。

（３）個人情報の全部又は一部を甲の許可なく複写し、又は複製してはならない。甲の許可を受けて複写し、又は複製した時は、利用後、当該複写物又は複製物を焼却又は裁断等により、処分しなければならない。

（４）個人情報の授受、保管及び管理について、善良な管理者の注意をもって当たり、個人情報の消滅、毀損等の事故を防止しなければならない。

（５）甲は、個人情報の管理状況について、随時立ち入り検査又は調査をし、必要な報告を求め、又は受託業務の処理に関して説明を求めることができる。

７　事故

業務の遂行上事故が生じたときは、直ちに甲に対して通知するとともに、遅滞なくその状況について書面をもって報告し、甲の指示に従うこと。

８　業務の再委託の禁止

乙は、乙が行う業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、乙が業務を効率的に行うために必要と判断し、甲が認めたときは、甲と協議の上、その一部を委託することができる。

９　業務委託料の支払い

業務委託料の支払いは、完了払い又は月額払いとし、その支払方法及び支払時期については、甲及び乙が協議の上、契約時に定めるものとする。

10　その他

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書に定める事項に関して疑義が生じたときは、甲及び乙が協議のうえ、これを定めるものとする。