

業務内容説明書

1 業務名

杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務

2 履行場所

受託者の定める特定の場所とする。

3 令和8年度履行期間

契約締結の翌日から令和9年3月31日まで（予定）

4 業務の目的

杉並区児童相談所（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。

5 業務の内容

(1) 杉並区児童相談所相談電話及び児童相談所全国共通ダイヤルからの電話対応業務

杉並区児童相談所相談電話（番号未定）並びにこども家庭庁が所管する児童相談所虐待対応ダイヤル（189）及び児童相談所相談専用ダイヤル（0120-189-783）からの入電について、次のア又はイの区分に分け、電話対応業務を行う。

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、区が指定する受付票等をもとに、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区が指定するチェックシートに基づいて判断した緊急性の高いケースについては、児童相談所が指定する職員に連絡すること。

イ 子育て相談等に関する電話対応業務

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、区が指定するチェックシートに基づいて判断した児童相談所が指定する職員に連絡すること。

(2) 相談内容の記録・整理に関する業務相談内容について記録・整理し、区が指定する様式により、業務日誌及び月次報告書を作成すること。

なお、作成した業務日報については、翌日、区が指定する時間までに速やかに電

子メール等の方法で区に報告すること。

6 相談受付日及び業務時間

- (1) 平日
午後5時から翌午前8時30分まで
- (2) 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律で定める休日及び年末年始（令和8年12月29日から令和9年1月3日まで）
24時間（午前8時30分から翌日の午前8時30分まで）

7 電話回線

- (1) 回線は2回線以上用意し、委託業務の従事者（以下「従事者」という。）が常時対応可能な体制（2名以上）を確保すること。なお、うち1名は「8 運営体制」（2）の①、②、⑤に記載の経験を2年以上有する者とする。
- (2) 受託者は、相談業務が支障なく履行できるよう、電話機器・設備等の故障時に代替できる機器等を準備するとともに電話機器・設備等に関し必要な保守点検を実施すること。

8 運営体制

- (1) 厚生労働省から発出された「児童相談所運営指針（平成2年3月5日付け児発第133号厚生省児童家庭局長通知）」のほか、同省及びこども家庭庁の関係通知等の趣旨を踏まえサービスを提供すること。
- (2) 従事者は、次のいずれかの者とする。
 - ①児童福祉司として従事した経験を有する者
 - ②児童心理司として従事した経験を有する者
 - ③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
 - ④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
 - ⑤児童相談所、市区町村において、またはこれらの自治体からの委託により、児童虐待の通報相談に従事した経験を有する者
- (3) 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。なお、研修費用については委託費に含むものとする。
- (4) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の児童に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、委託契約終了後についても同様とする。
- (8) 相談電話に対しては、区児童相談所の窓口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配置にあたっては、区の意見を可能な限り反映するものとなるよう努めること。

9 個人情報の保護

受託者は、杉並区個人情報の保護に関する条例、杉並区情報セキュリティ基本方針等の区の規定を遵守するとともに、本業務で取り扱う情報に対して、別紙3「個人情報に係る特記仕様書」に記載する事項を遵守しなければならない。

10 業務履行の質の確保及び履行状況等の評価

- (1) 受託者は、当該業務を実施するに当たり、業務の安定した履行を確保するため、様々な観点から、質を高める取り組みを行うよう努めなければならない。
- (2) 区は、「履行評価基準」に基づき、受託者の履行状況の評価するものとする。

11 委託契約

委託料として積算する経費は、人件費、事業費（業務に要する経費、質の向上に資する経費等）、事務費（インターネットに係る通信費、機器リース代、消耗品購入費等）とする。

12 その他留意事項

- (1) 受託者は、故意又は過失により、区又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。
- (2) 受託者は、業務責任者及び業務従事者に対し、法律に規定された事業者としてのすべての責任を負うものとする。
- (3) 受託者は、委託業務の全部又は主要な業務を第三者に委託することはできない。但し、業務の一部について、区の承認を得て行う場合はこの限りではない。