

大阪府児童虐待相談における児童の安全確認等業務（中央・東大阪） 仕様書

1 業務名

大阪府児童虐待相談における児童の安全確認等業務（中央・東大阪）

2 業務の趣旨・目的

府子ども家庭センターにおける児童虐待相談対応件数は、平成27年度以降、1万件を突破した状況が続いており、児童虐待対応体制の強化が喫緊の課題となっています。

民間団体による児童の安全確認のための家庭訪問等は、保護者の抵抗感が軽減され、子育て相談もしやすくなること等に加え、児童虐待対応体制の強化につながり、虐待通告や保護者からのSOS等に対して効率的・効果的な対応が可能になります。

3 履行期間

平成31年4月1日から平成34年5月31日

4 履行場所

大阪府中央子ども家庭センター及び東大阪子ども家庭センター管内

（守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四條畷市、交野市、八尾市、柏原市、東大阪市）

5 業務実施日

大阪府中央子ども家庭センター及び東大阪子ども家庭センター（以下「子ども家庭センター」という。）の開庁日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日（以下「休日」という。）及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く日）とする。

6 業務実施時間等

子ども家庭センターからの安全確認等の要請（業務実施日の午前10時30分から午後5時45分までの要請）に基づき、速やかに対応する。

子ども家庭センターが通告を受け、安全確認等の要請を行うかどうかの判断を行った上で対応となり、事前に実施時間を特定することができないことから、子ども家庭センターからの要請に備え、連絡体制を予め子ども家庭センターに連絡しておくこと。

（※想定する業務件数等）

・上記「（1）業務実施日」における「（2）業務実施時間等」内に対応が可能な範囲で業務の依頼を行う。

<参考>

*平成29年度の訪問実績：約310件

*訪問担当における1件（事前打ち合わせ～家庭訪問・記録作成・報告（※別紙1の業務フロー参照））あたりの想定対応時間（2名計）：概ね9.8時間
⇒1件あたりの想定対応時間（1名）：概ね4.9時間

7 委託金額の上限額

71,654千円（消費税及び地方消費税を含む）

8 業務内容

府子ども家庭センター（児童福祉法（昭和22年12月12日法律第164号）第12条における児童相談所。）は、児童虐待を受けたと思われる児童にかかる通告を受けた場合、当該児童との面会その他の当該児童の安全の確認を行うための措置を講ずることとされている（児童虐待の防止等に関する法律第8条第2項）。

本業務において、府子ども家庭センターが受けた虐待通告のうち、府子ども家庭センターがアセスメントを行った結果、委託先への依頼が適当と判断した事案（※1）について、府子ども家庭センターからの要請に基づき、家庭訪問等により、当該児童・保護者との面会を通して、当該児童の安全の確認等を行うこと。

その際、必要に応じて、市町村等が行う子育て支援サービスへのつなぎを行うなど、当該家庭が必要とする子育て支援を継続的に受けられるよう配慮すること。

※1 例：①子どもの泣き声を主とした通告
②警察からの心理的虐待の通告
③その他安全確認が必要と判断した事案 など

9 業務運営体制について

安全確認等業務については、マネージャー1名、訪問等担当者2名の計3名を1チームとし、2チーム以上の体制とする。

安全確認等のための家庭訪問等については、常時2名体制（「訪問等担当者」）とする。

子ども家庭センターとの連絡調整、訪問等担当者への指示等は、マネージャーが対応する。

なお、本業務については、センターごとに要請件数にばらつきがあることから、同日中、同一センター管内において2チームが安全確認等を実施する場合もある。

(1) マネージャー

ア 役割

子ども家庭センターからの依頼内容を確認するとともに、訪問等担当者に家庭訪問・安全確認等を指示。

家庭訪問・面接中は、訪問等担当者から適宜、報告・連絡を受け、指示・助言を行うとともに、緊急対応が必要な場合、子ども家庭センターへ相談し、支援等を要請する。

（マネージャーは、訪問等担当者が家庭訪問・面接中、必ずしも事務所に常駐しておく必要はないが、連絡は取れるようにしておくこと）

訪問等担当者から受けた安全確認等の結果報告を踏まえ、子ども家庭センターへの報告を行う。

イ 資格・要件

受注者における対面による相談業務の実績において実務・経験のある者

(2) 訪問等担当者

ア 役割

マネージャーの指示のもと、家庭訪問等を実施し、子どもの安全確認と保護者面接等を実施する。訪問・面接時の記録を作成しマネージャーに報告する。

イ 資格・要件

受注者における対面による相談業務の実績において実務・経験のある者

1 0 秘密の保持等

本業務の実施にあたり、個人情報の取り扱いについては、児童福祉法における秘密保持にかかる規定のほか、個人情報の保護に関する法令及び契約書第7条の「個人情報の保護」、第8条の「秘密の保持及び資料等転用の禁止等」並びに契約書別記「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置及び体制を講じること。

特に、紙媒体の事務所からの持ち出し等については子ども家庭センターとの打ち合わせや家庭訪問実施時など、必要最小限に留めるとともに、それぞれの業務が終了した場合は、事務所に帰所し、所内の書庫等に収納することとする。

その上で、事務所の書庫等に施錠の上、管理し、電子データについては、パスワードを設定するなど、万全を期すこと。

(提案事項)

- ・本業務従事者の資格や業務経験、類似事業での実績など、本業務に相応しい従事者を確保・配置するための具体的な手法等について
- ・複数年にわたり継続的に取り組める体制について
- ・本業務で得た個人情報や業務上知り得た情報の適正な管理方法について

【提案にあたっての留意点】

- ・配置するチーム数や本業務従事者のスキル（資格や業務経験、類似事業での実績等）を明示し、具体的な組織図及び従事者一覧を添付すること。
- ・本業務の対象エリア等を十分に考慮し、効率的・効果的に業務が実施できる体制を提案すること。

1 1 安全確認等業務の企画提案について

(1) 委託業務の概要は、次のとおりとする。

ア 子ども家庭センターが受けた虐待通告のうち、子ども家庭センターがアセスメントを行った結果、委託先への依頼が適当と判断した事案について、子ども家庭センターはマネージャーと家庭訪問等に関する打ち合わせを行う。

イ マネージャーは、子ども家庭センターと打ち合わせた内容を踏まえ、訪問等担当者に家庭訪問等の指示を行う。

ウ 訪問等担当者においては、マネージャーとの打ち合わせ終了後、速やかに家庭訪問等を行う。

家庭訪問・面接中は、保護者の話を傾聴しながら、子どもの安全を確認し、子どもの一時保護が必要な場合など、不測の事態があった場合は、自ら独断で対応せず、マネージャーの指示を仰ぐものとする。

ただし、緊急性・必要性が高い場合は、速やかに110番あるいは119番通報を行い、マネージャーに連絡を行う。

なお、訪問等担当者が家庭訪問等をしている間は、適宜、マネージャーと訪問等担当者とは連絡・相談が可能となるよう携帯電話を所持するなどの体制を整えておくこと。

エ マネージャーは、訪問等担当者からの連絡・相談を踏まえ、子ども家庭センターに相談しながら必要な助言等を訪問等担当者に行うとともに、子どもの一時保護が必要と判断される場合等においては、子ども家庭センターに職員派遣の要請を行う。

その際、訪問等担当者においては、訪問先の現場において子ども家庭センターからの職員派遣を待ち、速やかに子ども家庭センター職員に状況等を報告、業務の引き継ぎを行うとともに、子ども家庭センター職員の業務が円滑に遂行されるよう、子ども家庭センター職員からの要請に対して協力を行う（子ども家庭センター職員とともに一時保護所への移送等）。

オ 訪問等担当者は、訪問した家庭が不在の場合、不在であることをマネージャーに連絡し、指示を仰ぐ。

その際、マネージャーは受けた連絡内容により不在時の手紙を投函するか指示をするとともに、その日に訪問するケースの状況やその時刻等に応じて、別の家庭の訪問に向かうか、暫時待機するか指示する。

保護者が家の中にいるものの訪問に応じない場合、訪問に応じたが子どもに会わせない場合も再訪か待機、あるいは緊急対応も含め指示をする。

カ 訪問等担当者は、家庭訪問以外でも安全確認等を行うことがある。

キ 訪問等担当者は、安全確認等の業務終了後、予め子ども家庭センターが様式を指定する「家庭訪問・安全確認報告書」を作成し、マネージャーに報告する。

ク マネージャーは、訪問等担当者からの報告に基づき、子ども家庭センターに報告を行う。

この報告については、当日中に電話にて概要について報告するとともに、翌開庁日に「家庭訪問・安全確認報告書」を提出する。

ケ マネージャーは、毎月実施した安全確認等の業務実績について、予め子ども家庭センターが様式を指定する様式「事業月次報告書」により、翌月の10日以内（10日が子ども家庭センターの閉庁日の場合、翌開庁日）までに子ども家庭センターに報告（提出）する。

ただし、平成34年5月分については、平成34年5月31日までに提出すること。

※以上の委託概要にかかる業務フロー（イメージ）について別紙1に記載

(2) 業務遂行にあたり、必要となる物品等については、受注者において準備するものとする。
以下、特記事項。

・執務（待機）場所：マネージャー及び訪問等担当者の執務（待機）場所は、受注者が準備する。

・車両：訪問等担当者が、迅速に家庭訪問等を行えるよう、受注者が車両の確保を行う。

なお、車両の維持管理及び運行における事故等は、受注者の責任に属するものとし、速やかにその旨を子ども家庭センターに報告するとともに、適切な対応を行うこと。

- ・携帯電話：子ども家庭センターとマネージャー、あるいはマネージャーと訪問等担当者
とが、それぞれ適宜、連絡等が可能となるよう、マネージャーと訪問等担当者用として携帯電話を確保する。

(3) 受注者は、次のアからウを満たす管理体制を構築すること。

ア 受注者は、本業務を円滑かつ確実に履行するため、マネージャーと訪問等担当者を定め、名簿（任意様式）とそれぞれの担当が前記資格・要件を満たすことを証する書類を、契約締結日以降速やかに、または従事者の変更があった場合はその都度速やかに子ども家庭センターに提出すること。

イ 受注者は、本業務を総括管理するとともに、業務責任者としてマネージャーを指名する。マネージャーは訪問等担当者に業務を指示するとともに指揮監督を行い、業務に関する子ども家庭センターの要請及び連絡を受ける任にあたること。

ウ マネージャーは、安全確認等を行った当日中に子ども家庭センターへの電話報告を行うとともに、翌開庁日に予め子ども家庭センターが様式を指定する「家庭訪問・安全確認報告書」を子ども家庭センターに提出する任にあたること。なお、当該日が平成34年5月31日にあつては、当日中に「家庭訪問・安全確認報告書」を子ども家庭センターに提出すること。

(提案事項)

- ・安全確認等業務の対象家庭を迅速に訪問するための事業所の設置場所や交通手段等について
- ・提案者が考える「本業務を効率的・効果的に実施するための工夫（提案者の考える役割分担や業務フローなど）」について
- ・地の利や地元での活動実績など、提案者の強みを生かした業務遂行手法について
- ・提案者が実施している支援等によるフォローアップ手法について
- ・子ども家庭センターからの急な依頼にも臨機応変に対応するための工夫について

【提案にあたっての留意点】

- ・提案者が考える「本業務を効率的・効果的に実施するための工夫（事業者が考える役割分担や業務フローなど）」については、別紙1や別紙2の業務フローに捉われることなく、積極的に提案すること。（ただし、実際の実施手法については、事業者選定後、各子ども家庭センターと別途協議の上決定する）

1.2 安全確認等業務の試行・検証について

- (1) 受注者は、本業務を行うマネージャーと訪問等担当者を各種研修に参加させるなど、子育て相談への対応等にかかるスキルの向上に努めること。
- (2) 受注者は、訪問エリアや対応時の振り返り等について集積や分析を実施するなど、より効果的な業務遂行に努めること。
- (3) 受注者は、業務実施日において、子ども家庭センターからの訪問要請がない場合、訪問等

担当者間での知識の共有やスキルの向上を実施するなど、より効果的な業務遂行の実現に努めること。

(提案事項)

- ・研修や振り返りなど、業務従事者間や受注者内で本業務の質を維持・向上させる方法について
- ・定例会の実施や訪問件数の集積及びデータ分析など、効果検証を行うための具体的な手法について
- ・家庭訪問等の依頼がない日における本業務の質向上のための取組について

【提案にあたっての留意点】

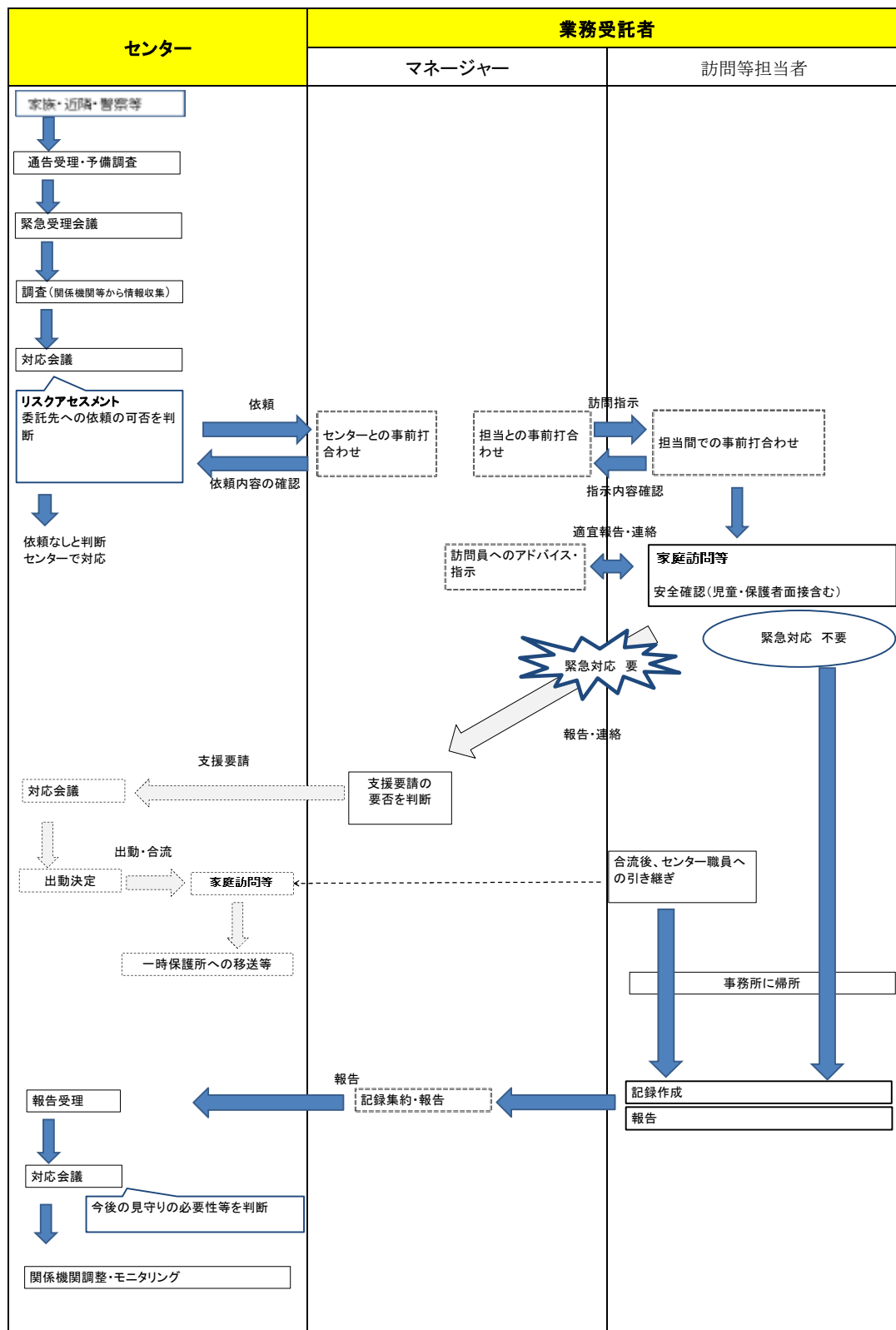
- ・本業務の質向上のための取組や効果検証の手法について、具体的に示すこと。

1 3 その他

- (1) 受注者と子ども家庭センターにおいては、それぞれの連携体制のもとで業務執行上の課題を共有、解消を行うため、必要に応じて、連絡会を設ける。なお、連絡会にかかる経費は受注者負担とする。
- (2) その他、業務遂行に際し、本仕様書及び別途、発注者が示す「平成31年度 業務委託における家庭訪問等・子どもの安全確認等対応の手引き」(別紙2参照)に定めのない事項については、子ども家庭センター及び受注者が別途協議の上、定めることとする。

【参考】厚生労働省作成の「子ども虐待対応の手引き」

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/dv12/00.html>



平成31年度

業務委託における家庭訪問等・子どもの安全確認等
対応の手引き

(委託業務内容に関する事項)

大阪府子ども家庭センター

1. 実施体制

(1) 対応体制

対応時間：平日開庁時間帯（10:30～17:45）

職員体制：家庭訪問等により、子どもの安全確認及び保護者や子どもとの面接等を行う担当者（以下「訪問等担当者」）と大阪府子ども家庭センター（以下「センター」）との連絡調整や訪問等担当者への指示等を行うマネージャーにより、事業を実施する。

職務内容：マネージャー

- ・センターからの依頼内容を確認し、訪問等担当者に指示・助言を行う。
- ・訪問等担当者から報告・連絡を受け、指示・助言を行う。
- ・緊急対応が必要な場合、センターへ相談し、支援等を要請する。
- ・訪問・面接時の記録を集約し、センターに報告する。
- ・月次報告を作成し、センターに報告する。

：訪問等担当者

- ・マネージャーの指示のもと、家庭訪問等を実施する。
- ・子どもの安全確認と保護者等への面接等を実施する。
- ・家庭訪問・面接時の記録を作成しマネージャーに報告する。
- ・緊急対応が必要な場合、マネージャーの指示を仰ぎ、センター職員の要請に応じて協力を行う。

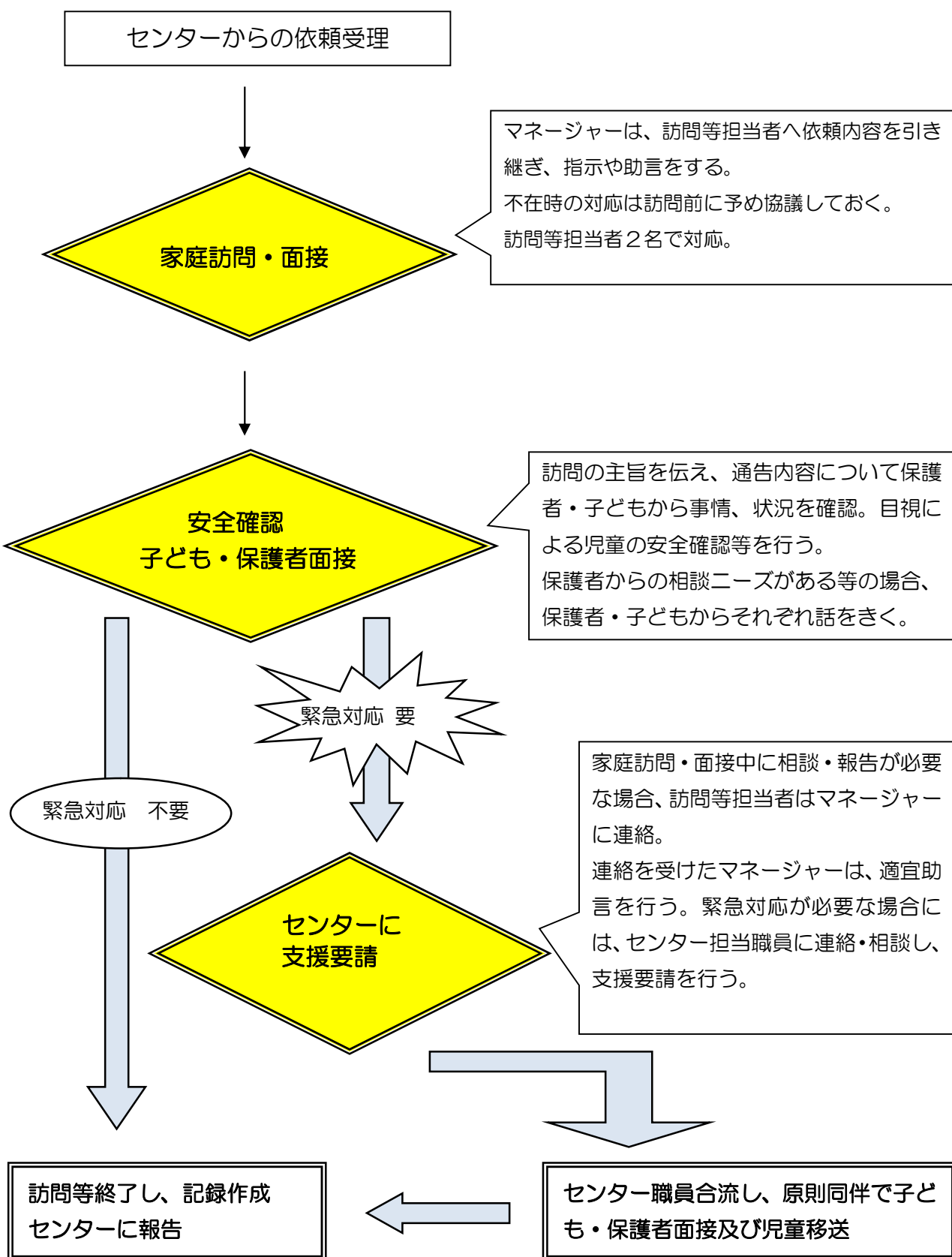
(2) 委託先職員の位置づけ

- ・児童福祉法第11条の調査、児童虐待の防止等に関する法律第8条第2項に基づく措置の内、家庭訪問による安全確認等に係る業務を委託された職員である。
- ・センターが行う一時保護（委託）を前提とした移送は、可能な範囲で協力する。
- ・訪問・面接時には、大阪府の委託を受けて訪問していることを説明する。

(3) 連絡会

本事業の改善に向けて、委託先機関とセンターが実績、課題について確認し、協議する場を設ける。

2. 受注者 家庭訪問対応フロー図



3. 家庭訪問等・安全確認について

事前の約束がない訪問は、相手にとっては突然の訪問でもあり、訪問者が誰であるか、どのような目的で訪問したのか全く分からない状況で行われる。そのため相手には驚きや警戒心等が生じていることを理解する。

また、児童虐待通告にもとづく訪問であることから、不安や脅え、腹立たしさ、ショック等の心情が沸き起こることにも十分留意し、事実確認や必要に応じて支援、指導継続等を考えていくことになる。

一方、保護者の連絡先が判明している場合には事前にセンター職員から連絡を入れ、趣旨を説明し、日時を約束した上で訪問を実施することもある。

(1) 訪問等担当者の立場について

*準備物 訪問員証、リーフレット、連絡用携帯電話、メモ、不在時の手紙、地図、訪問リスト、ライト（周囲が暗く表札等見えにくい時のため）等

- *留意点
- ・ひとり親家庭等も想定し、訪問する際の性別には留意する。
 - ・基本は保護者の話を傾聴する。
 - ・緊急時に備え、連絡体制を確立しておく。
 - ・動きやすい靴、服装とする。
 - ・個人情報を持していることから管理には十分注意する。
(P14の「(5) 個人情報の管理と守秘義務について」に留意)

(2) 家庭訪問等の手順等

① 事前準備

訪問等担当者は、ケースの状況に応じて、事前に以下のことについて調整、確認をしておく。

- ・訪問時間：約束のない訪問の場合、初期アセスメントの情報から、可能な限り該当する子どもと保護者の生活状況を把握し、訪問時間を決定。
- ・訪問先：住宅地図等で確認し、訪問する際の交通・アクセス手段を決める。
- ・家屋状況：一戸建てか集合住宅か、周辺環境に応じて対応する。
- ・役割分担：主に保護者と面接するのはどちらか、子どもの様子はどちらがどのように確認するか決めておく。
- ・面接時間：原則、長時間にならないように配慮する。

② 現地到着

- ・有料駐車場等、車を停める場所を選ぶ。
- ・これから訪問する旨をマネージャーに電話で報告する
- ・集合住宅の場合、オートロックの場合があるため、対応についてマネージャーに確認した上で、訪問する。

③ 訪問・面接

- ・訪問・面接時は訪問員証を提示し、個人の名刺は渡さない。
- ・個人情報に関わる業務であるので玄関の外や公道、共有スペースより玄関内でのやりとりに努める。(P 14の「(5)個人情報の管理と守秘義務について」に留意)
- ・対応する保護者等は初対面であることが多く、どんな反応を示すかわからないので、勧められても部屋の中には入り込まず、玄関口周辺の対応が望ましい。
- ・相手側と物理的に一定の距離を保ち、危険を感じた場合には直ちに退去する。
- ・訪問の主旨を説明し、虐待通告情報の内容の確認、子どもの安全確認を行う。
- ・子どもの安全確認を行った結果、あるいは保護者の状況から子どもの保護が必要と考えられる際には直ちにマネージャーに連絡する。

④ 不在時の対応

- ・不在であることをマネージャーに連絡し、指示を仰ぐ。
- ・マネージャーはその日に訪問するケース数や訪問先の地理的な条件などに応じて、次の訪問に向かうか、10分～30分現地で待機するか指示をする。
- ・保護者が家の中にいるものの訪問による安全確認に応じない、玄関を開けない、訪問には応じたが子どもに会わせない場合も再訪か待機、あるいは緊急対応も含めマネージャーが指示をする。
- ・家の周辺状況について確認し記録する(電気メータ、洗濯物、子どもの遊具等)。

⑤ 該当世帯が不明の場合の対応

- ・マネージャーが事前にセンターと訪問範囲・順番を確認し、その指示に従い訪問する。依頼が2～3件と複数になる場合もある。
- ・訪問先が該当世帯であると思われる場合は、訪問後マネージャーに報告し、訪問の終了について確認する。
- ・予定の訪問を終えても該当世帯が判明しない場合は、判明しない旨をマネージャーに報告し、訪問を終了する。
- ・訪問等担当者は訪問した全世帯について家庭訪問・安全確認報告書を作成する。

⑥ 留意事項

・110番、119番通報をする場合

以下のような場合は現地で判断し、通報を行い、速やかにマネージャーに報告する。

110番：保護者とトラブルになり、警察の立ち合いが必要な場合、犯罪行為が強く疑われる場合等

119番：保護者や子どもに救急医療が必要な場合等

- ・訪問・面接時に保護者から威圧的な言動を受けたりした場合は無理せず、訪問を途中で終了し、マネージャーに報告し、指示を仰ぐ
- ・原則、集合住宅の入り口にオートロックがある家庭への訪問については、通常のインターフォンで呼び出しの応答があり、オートロックを解除してもらええるケースを基本とする。その際、周囲に住民がいて通告訪問の趣旨を聞かれないよう配慮する。

(3) 緊急対応が必要となった際の対応

① 待機時にどこまで何をするか、できるか

- ・家の近くで待機する。
- ・可能な限り、家への出入り等の動静を観察する。動きがあればマネージャーに随時、連絡をおこなう。
- ・訪問時に子どもだけが家の外で放置されている場合、家の前で待機するか、公共機関、交番等に子どもを同伴して行くか状況に応じてマネージャーの指示を受けながら行動する。
- ・訪問時に子どもだけが家にいる場合、家屋内に立ち入らず、玄関先で子どもを見守りながらマネージャーに速やかに連絡する。

② センター職員と合流時、引継ぎ上の留意点

- ・事前に車内等でセンター職員と情報を共有し、対応方法を協議する。
- ・役割分担と移送への協力についての確認を行う。(業務時間を考慮する)

③ センター職員と共に一時保護施設までの移送に同行する場合

移送車両の特定及び一時保護施設の場所について確認を行う。

④ 集合住宅の入り口にオートロックがある家庭への訪問時に、「今まさに泣き声が聞こえる」等緊急の状況があるにもかかわらず、オートロックの解除ができない場合、マネージャーに即刻連絡し指示を仰ぐ。マネージャーは「今まさに泣いている」等の緊急事態をセンター担当者に連絡し、対応方法を協議。

(4) 家庭訪問等・安全確認終了後の対応

① マネージャーへの報告を行う

訪問等を終えた時点でマネージャーに連絡をし、報告を行う。更なる指示事項がある場合は、それに従う。

② マネージャーは当日中にセンター担当職員に電話で訪問等結果の報告を行う。

③ 訪問等担当者は事務所に戻り、記録を作成する。

④ マネージャーは翌開庁日、センターに記録を提出する。

⑤ 翌月10日以内に事業月次報告書をマネージャーがセンター担当職員に提出する。

*保護者より訪問・面接時の苦情、問い合わせ等あればセンターと委託先が協議し、対応する。

*必要に応じて、市町村等が行う子育て支援サービスへのつなぎを行うなど、当該家庭が必要とする子育て支援を継続的に受けられるよう配慮すること。

(5) 個人情報の管理と守秘義務について

マネージャー及び訪問等担当者には、職務を通じて知り得た個人情報について、守秘義務が課せられる。

府の事業では、児童福祉法第27条の4、同法第61条の規定の意味するところを十分に理解の上、個人情報の取り扱いには慎重を期すことを約することを、別途、個人情報の取り扱いに関する確認を行う。

具体的に下記のような事項に留意する必要がある。

- 家庭訪問・安全確認等報告書、ケース記録、訪問先の住所、氏名、地図等の個人情報が記載されている資料を事務所から持ち出す場合は個人情報持出管理簿（仮称）に記載し、マネージャーの承認を得ること。
- 個人情報が記載されている資料は一括して事務所で保管し、訪問先から家庭に持ち帰ることないよう管理すること。
- 個人情報が記載された資料は事務所外ではコピーしないこと。また、個人情報が記載された資料のメールやFAXでの送信は、センターによる指示がある場合以外は原則禁止とする。
- ペアの訪問等担当者同士の打ち合わせやマネージャーへの電話連絡を行う場合は、公共の場等、他の者に聞かれるおそれのある場所では行わないこと。
- 契約終了後、個人情報が記載されている資料は、センターに全て提出すること。

【参考】児童福祉法

第27条の4 第26条第1項第2号又は第27条第1項第2号の規定により行われる指導（委託に係るものに限る。）の事務に従事する者又は従事していた者は、その事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第61条 児童相談所において、相談、調査及び判定に従事した者が、正当の理由なく、その職務上取り扱ったことについて知得した人の秘密を洩らした時には、これを1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。