

「大阪府児童相談所虐待対応ダイヤル「189」等電話相談業務」委託について

福祉部子ども家庭局家庭支援課

1. 業務の目的

令和元年 12 月からの児童相談所虐待対応ダイヤル無料化及び児童相談所相談専用ダイヤルの設置により、今後も増加が見込まれる虐待通告や子育て相談等に即時対応し、子どもを虐待から守る体制を強化するとともに、複雑多岐にわたる子どもの悩み相談に応じ、心身ともに健全な子どもの育成を促進するため、通告者や相談者からの電話を 24 時間 365 日確実に受け付けることのできる体制を構築することを目的とする。

2. 業務の内容

- ①児童相談所虐待対応ダイヤル「189」対応
- ②児童相談所相談専用ダイヤル対応
- ③夜間休日虐待通告専用電話対応
- ④子ども専用子どもの悩み相談フリーダイヤル対応

閉庁時間帯における上記 4 つの電話相談業務に対応し、その内容を聞き取り、緊急性の確認や関係対応機関の案内等を行うとともに、対応内容を記録する。また、虐待通告等緊急性の高いものについては、ただちに府担当者に連絡する。

⑤業務報告書の提出

日次業務報告書、月次業務報告書、年次業務報告書

3. 履行期間

令和 6 年 6 月 1 日から令和 9 年 5 月 31 日まで

4. 相談体制

- ①厚生労働省から発出された「児童相談所運営指針」のほか、同省の関係通知等の趣旨をふまえた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してすること。
 - ・ 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（任用資格）
 - ・ 教員として従事した経験を有する者（教育職員免許法第 2 条第 1 項）
 - ・ 児童福祉社として従事した経験を有する者（任用資格）
 - ・ 児童心理司として従事した経験を有する者（任用資格）
 - ・ 保健師として母子保健事業に従事した経験を有する者（保健師助産師看護師法第 2 条）
 - ・ 保育士として児童及び保護者の指導に従事した経験を有する者（児童福祉法第 18 条の 4）
 - ・ 児童虐待通告受理業務の経験を有する者

- ・ 精神保健福祉士（精神保健福祉士法第2条）、社会福祉士（社会福祉士及び介護福祉士法第2条第1項）、臨床心理士（任用資格）いずれかの資格を有する者
- ・ 子どもや家庭に関する相談事業に従事した経験を有する者

- ③提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に最新の児童福祉に関する情報を収集すること。
- ④クレームや苦情等にも適切に対応すること。
- ⑤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。
- ⑥相談者の個人情報保護について必要な措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。
履行期間終了後においても同様とする。
- ⑦業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適正と認められる場合は、発注者は受注者に対し従事者の交代を要求することができるものとし、受注者は、速やかに適正な従事者と交代させるものとする。

5. 想定される電話相談件数（12か月間）

- | | | | |
|-----------------------|---|-----------|-------------|
| ・児童相談所虐待対応ダイヤル「189」 | } | 約 3,000 件 | |
| ・児童相談所相談専用ダイヤル | | | |
| ・夜間休日虐待通告専用電話 | | 約 1,200 件 | |
| ・子ども専用子どもの悩み相談フリーダイヤル | | 約 4,300 件 | 計 約 8,500 件 |

6. 受電環境（一部抜粋）

- ①同時受付可能な回線数は2回線とし、どの番号へ架けてきたのか判別可能な仕組みを整備すること
- ②通話中に架電した者へは、通話中である旨が分かるメッセージを流すなど通話中であることが分かるようにすること。また、通話中の受電件数及び相手方の架電番号を記録可能な仕組みを整備すること。
- ③受注者は、相談業務が支障なく履行できるよう、故障時に代替できる電話機器を準備するとともに、電話機器・設備に関し必要な保守点検を実施すること。

7. 実施場所

本契約による受注者が大阪府内に設置する相談室等。ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られ、電話相談員が適切な対応を行えるよう、必要な設備（専用ブース、端末等）を確保すること。

発注者が相談電話設置場所として不適切であると認めるときは、受注者と協議の上、必要な措置を講じさせることができるものとし、当該措置に要する費用は受注者が負担する。配置場所を変更したときも同様とする。

8. 事業に関する費用

受託業務に関する以下の費用については、すべて委託料に含まれる。

- (1) 人件費（給与、交通費、保険料の事業主負担分 等）
- (2) 事業費（研修費、通信費、家賃、その他本事業に係る諸経費 等）

9. 業務実施上の留意点

本事業実施にあたっては、以下内容を留意し、適正に業務を遂行すること。

(1) 運営体制

受注者は、受託業務を円滑に運営するため、契約の締結の後、速やかに受託業務における業務責任者を指定すること。

(2) 受託業務の一括再委託の禁止

受注者は、発注者の承諾がある場合を除き、受託業務の全部又は一部を第三者に委託してはならない。

(3) 個人情報の保護

受注者は、受託業務の実施にあたり、受注者自身及び当該従事者が個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法令等及び契約書別記「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。

10. その他

本書に明示なき事項、受託業務の遂行上疑義が生じた場合又は事業の遂行にあたり変更が必要な場合は、大阪府と協議の上、受託業務を実施するものとする。