

公募仕様書

1 業務名

令和8年度福岡県児童相談所夜間休日電話相談業務

2 業務目的

児童相談所で、児童虐待相談など、こどもに関する相談を24時間365日受け付ける体制を整備するため、児童福祉司が不在の時間帯（夜間・休日）の相談業務を委託して実施する。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 実施場所

受託者の定める特定の場所とする。ただし、相談所に関するプライバシーの保護が図られる場所であるとともに、必要な設備（専用ブース等）を確保すること。

5 業務内容

県内6か所の児童相談所（下表のとおり）への相談及び児童相談所全国共通ダイヤル相談受付に関する次の業務を行うものとする。

	児童相談所名	所在地
1	福岡児童相談所	福岡県春日市原町3丁目1番地7福岡児童相談所等庁舎3F
2	久留米児童相談所	福岡県久留米市津福本町281番地
3	田川児童相談所	福岡県田川市大字弓削田188番地
4	大牟田児童相談所	福岡県大牟田市西浜田町4-1
5	宗像児童相談所	福岡県宗像市東郷1丁目2番3号
6	京築児童相談所	福岡県豊前市大字八屋2000-1

（1）電話応対に関する業務

①児童虐待に関する業務

関係機関や近隣住民等から県内6か所の児童相談所に寄せられた虐待通報を受け付け、こどもの状況について聴き取りを行い、所管の児童相談所（以下「所管児相」という。）の担当者に連絡すること。また、発注者が指定する相談受付票を作成し、個人情報の守秘を厳守した上でメール等の方法により送信すること。

②児童相談に関する業務

県内 6 か所の児童相談所に寄せられた保護者等からの相談に対し、必要な助言指導を行うとともに、緊急性がある場合や継続的な支援が必要と判断される場合は、確実に所管児相の担当者に連絡すること。

なお、相談内容については、指定する相談受付票に記録し、所管児相にメール等の方法により送信すること。

③その他

ア 関係機関等からの電話受付の場合、必要に応じて所管児相の担当者への報告や連絡を行うこと。

イ 相談内容について、所管児相の担当者からの問い合わせに応じること。

(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、相談受付票、業務日誌及び月例報告書を作成すること。※各種様式については、発注者と協議の上定めること。

(3) マニュアルの作成

業務の円滑な実施を図るため、発注者と受注者の協議の上、相談対応に関するマニュアルを作成すること。

6 相談受付時間

(1) 平日（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始以外）

午後 5 時 15 分から翌日の午前 8 時 30 分まで

(2) 土曜日、日曜日、福岡県の休日を定める条例（平成元年福岡県条例第 23 号）に規定する休日及び年末年始（令和 8 年 1 月 29 日から令和 9 年 1 月 3 日まで）

午前 8 時 30 分から翌日の午前 8 時 30 分まで（令和 8 年 4 月 1 日については、午前 0 時から午前 8 時 30 分まで、令和 9 年 3 月 31 日については、午後 5 時 15 分から翌日の午前 0 時まで）

7 相談体制の整備

(1) こども家庭庁から発出された「児童相談所運営指針」のほか、同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) 電話回線は 3 回線以上確保し、相談受付時間中は、確保した回線数に対応できるよう、必要な設備・人員体制を整備すること。

(3) 業務の従事者（以下「従事者」という。）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) 従事者は次のいずれかの者とすること。

①児童福祉司として従事した経験を有する者

- ②保育士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教員として従事した経験を有する者
 - ⑤児童相談所、市町村又はこれらの自治体からの委託により、児童虐待相談業務に従事した経験を有する者
- (5) 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。
- (6) クレームや苦情等に対応する担当者を選任すること。
- (7) 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。
- (8) 電話相談に対しては、所管児相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任用にあたっては、発注者の意見を可能な限り反映したものとなるよう努めること。

8 発注者への報告書類

- (1) 日報
- 日々の業務内容については、業務日誌により作成し、翌日（児童相談所の閉庁日の場合は次の開庁日）各児童相談所へ報告すること。
- (2) 月報
- 事業実施月の翌月 10 日までに、月例報告書を発注者に提出すること。
- (3) 実績報告書
- 本委託契約が終了（廃止の承認を受けた場合を含む。）したときは、その日から起算して 20 日以内又は翌年度の 4 月 10 日のいずれか早い日までに実績報告書を提出すること。
- (4) その他
- 発注者は事業の執行を適正に期するため必要があるときは、受託者に対し報告させ、又は事務所に立ち入り、関係帳簿類、その他物件を検査させ、もしくは関係者に質問を行う場合がある。

9 費用負担

管理経費及び業務を履行するにあたって必要となる機械、備品、消耗品等に係る費用は、受託者が全て負担するものとする。

10 受託者の責務

- (1) 業務の遂行にあたっては、委託内容の各条項を忠実に守り、業務に支障をきたさないよう配慮するとともに、本業務が正常な状態で遂行されるようにしなければならない。

(2) 発注者は、業務の履行に関する指示等を受託者の選任した責任者に対して行う。また、責任者は次の任にあたるものとする。

- ①従事者に対する指揮監督と業務処理
- ②業務履行に関する発注者との業務連絡及び調整
- ③その他業務の目的達成に必要な事項

(3) 業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適当と認められる場合は、発注者は受託者に従事者の交代を要求することができるものとし、受託者は速やかに適正な従事者と交代させるものとする。

11 個人情報の保護

- (1) 事業を行うにあたり、個人情報の取り扱いは、別添「保有個人情報取扱特記事項」に基づき、その取り扱いに十分留意し、漏えい、滅失及び損の防止その他個人情報の保護に努めること。
- (2) 受託者は、従事者のうちから個人情報管理責任者1人を選任するとともに、従事者に対する個人情報に関する研修を実施するなど必要かつ有効な措置を講ずるものとする。
- (3) 相談者の個人情報の保護について、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。また、委託契約終了後においても同様とする。
- (4) 相談内容には個人情報が含まれるため、第三者に漏洩したり、開示したりしてはならない。
- (5) 所管児相への報告に当たり、報告先の誤り等の防止のために必要かつ有効な措置を講ずること。

12 業務の改善

受託者は、業務の著しい支障が生じた、または生じる恐れがあるため、発注者から業務の改善を求められた場合、業務改善計画書を速やかに提出するとともに、今後の対策を講ずるものとする。

13 業務の引継

受託者は本委託契約が終了し、契約更新がない場合にあっては、新たな受託者に必要なデータを提供するなど、業務の引継を十分に行い、業務に支障がないように対応しなければならない。なお、引継修了後は、所有している一切のデータ及び資料を漏洩等の恐れがない方法で廃棄し、廃棄が完了したときは、その旨を発注者に報告すること。

14 その他

- (1) 本仕様書に明示なき事項、又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議によりマニュアル等を定め、業務を進めるものとする。

（2）勤務時間が深夜から早朝に及ぶなど、変則勤務が生じることから、受託者は、連絡員に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法、最低賃金法、職業安定法及びその他法令を遵守すること。