

兵庫県児童虐待防止 24 時間ホットライン対応業務委託仕様書

1 委託業務名

兵庫県児童虐待防止 24 時間ホットライン対応業務

2 目的

一貫して増加傾向にある児童虐待通告及び子育て相談等に迅速かつ適切に対応し、児童虐待等に関する通告や相談を 24 時間 365 日受け付ける体制を構築する。

3 委託期間及び受付時間

(1) 委託期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

但し、契約期間の終了の日までに委託者から何らかの意思表示がないときは、その翌日において更に 1 年間同一条件で契約を更新するものとし、その後、令和 11 年 3 月 31 日までの間は毎年同様に更新できるものとする。

なお、委託者は翌年度以降の歳入歳出予算において、この契約に係る予算の増減又は削減があったときは、この契約を解除できる。

(2) 受付時間

① 平日 午後 5 時 45 分から翌午前 8 時 45 分まで

② 土日祝日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）24 時間

4 実施場所

(1) 電話相談業務を実施する電話相談受付場所及び委託者と連絡を行う事務所については、受託者が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。なお、電話相談業務の実施場所については、委託者へ事前に報告すること。

(2) 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。

ただし、天変地異・その他不測の事態による履行場所が使用できない事象が起こった場合は委託者と協議の上対応とする。

5 業務内容

児童虐待防止 24 時間ホットライン（※1）、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を通じて受電した下記の業務を行う。

(1) 虐待通告に関する業務

① 児童虐待に関する通告を受け、被虐待児童の状況について聞き取りを行

う。なお、通告者が匿名を希望する場合等はその意向を尊重し、可能な範囲で情報を聞き取ること。

なお、児童の居住地が明石市、神戸市、尼崎市、兵庫県外の場合は、その地域を所管する児童相談所を案内する。

- ② 児童の一時保護が必要な場合、その他児童の安全確保の観点より緊急対応が必要と判断される場合（※２）は、委託者が指定する緊急連絡先に連絡する。

（２）児童相談に関する業務

- ① 児童に関する保護者等からの相談に対して、必要に応じて適切な助言指導を行う。

- ② 面接や通所相談等の継続的な支援が必要な場合は、管轄のこども家庭センター（以下「センター」という。）の開所時間内の相談を勧める。

なお、相談者の居住地が明石市、神戸市、尼崎市、兵庫県外の場合は、その地域を所管する児童相談所を案内する。

- ③ 児童の一時保護が必要な場合、その他児童の安全確保の観点より緊急対応が必要と判断される場合（※２）は、委託者が指定する緊急連絡先に連絡する。

（３）その他

- ① 相談受付時間中は、常時対応できる体制を確保する。
② 通告・相談内容について、管轄のセンターからの問い合わせに対応する。
③ 関係機関からの電話の場合には、必要に応じて管轄のセンター担当者に連絡する。

※１「児童虐待防止２４時間ホットライン」

兵庫県内の各こども家庭センターに２４時間対応するホットライン（専用の電話回線）を設置。

各センター名	電話番号
中央こども家庭センター	０７８（９２１）９１１９
西宮こども家庭センター	０７９８（７４）９１１９
川西こども家庭センター	０７２（７５９）７７９９
加東こども家庭センター	０７９５（４８）９３００
姫路こども家庭センター	０７９（２９４）９１１９
豊岡こども家庭センター	０７９６（２２）９１１９

※２「緊急対応が必要と判断される場合」について

児童相談所は、通告後４８時間以内の安全確認が必要とされているため、軽微な内容であっても緊急連絡を行うことを原則とするが、次の場合は緊急連絡を要しない場合もあると考えられる。

- (ア) 泣き声のみの通告（叩く音や怒鳴り声など他の危険要素がない）
(イ) 対象者が特定できないもの

- (ウ) 子どもの当面の安全が確保されているもの（親族宅などに移っている場合等）
- (エ) 虐待相談や通告でないもの
- (オ) 関係機関からの連絡のうち、緊急ではない（センターの開所時間内の連絡で足りる）もの

（４）報告書等の作成

上記（１）～（３）の業務について、委託者の指定する様式により報告書を作成し、原則翌日の午前９時までに委託者の指定する送付先に送付する。

6 準備・研修等

受託者は、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実施すること。

また、受託者は研修の年間計画を委託者に事前に提出するとともに、実施後は研修内容を記載した報告書を委託者に提出すること。

なお、県が従事者の相談対応能力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、随時、従事者に対して必要な教育・研修を実施すること。

研修に要する費用は受託者が負担すること。

7 想定件数（１２か月間）

２，０００件程度（昨年度及び今年度実績等から想定）

※総着信数。間違い電話等の件数を含む。

8 相談体制

（１）関係法令等の遵守等

児童福祉法及び厚生労働省から発出された「児童相談所運営指針（令和６年３月３０日付けこ支虐第１６４号こども家庭庁支援局長通知）」のほか、同省及びこども家庭庁の関連する法令・通知等の趣旨を踏まえたサービスを提供すること。また、本仕様書に従うとともに、関係法令を遵守し誠実に対応すること。

（２）業務責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に運営するため、国または地方公共団体からの子どもに関する電話相談の業務責任者経験を２年以上有する者を責任者（以下「業務責任者」という。）として１名以上定めること。業務責任者は、相談員に関する指導を行うとともに、緊急対応を要する相談及び通告の支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うものとする。

（３）相談員の配置

相談員は、次のいずれかに該当する者とする。また、委託時間中は、常に２名以上の電話相談員を配置すること。

- ① 児童福祉司として従事した経験を有する者

- ② 児童心理司として従事した経験を有する者
 - ③ 児童福祉、教育分野のいずれかにおいて半年以上の相談業務の経験を有する者
 - ④ 社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、公認心理師のいずれかの資格を有する者
 - ⑤ 児童虐待の相談及び通告対応業務について半年以上従事した経験を有する者
 - ⑥ 上記①～⑤と同等の能力を有すると委託者が認めた者
- (4) 提供するサービスの維持・向上に努め、常に最新の児童の福祉に関する情報を収集すること。
 - (5) 緊急時における連絡体制の整備については、委託者及び受託者は、契約締結後速やかに、緊急時における連絡体制を協議のうえ整備すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。
 - (6) 業務を実施する上で従事者の資質・態度等が不適切と認められる場合は、委託者は、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、速やかに適切な従事者と交代させるものとする。
 - (7) 受託者は、クレームや苦情等に対応する担当者を選任することとする。
 - (8) 受託者は、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ものとする。
 - (9) 受託者は、相談者の個人情報の保護について必要な措置を講じることとし、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。なお、委託契約終了後においても同様とする。
 - (10) 相談対応の実施及び従事者の任用にあたっては、委託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。
 - (11) 相談責任者を配置すること。資格は従事者の要件に準じるが、虐待通告受理業務または保護者、子どもからの電話相談業務の電話相談員としての経験が5年以上の者を配置すること。

9 経費負担

委託者から受託者の電話への転送にかかる通話料は、委託者が負担する。

10 情報管理

- (1) 受託者は、一般社団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定を有する、かつ、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」の認証を取得していること。
- (2) 受託者及び業務従事者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年兵庫県条例第44号）、その他関係法令等を遵守するとともに、個人情報の取扱いには十分注意し、委託業務上知り得た情報及び委託業務執行上に知り得た情報は

かなるものも他に漏らしてはならない。また、本業務を履行する目的以外に利用してはならない。本契約が解除された後、または完了した後も同様とする。

11 電話回線等

- (1) 本事業専用回線は、受託者が設置すること。電話機器の設備としてアナログ電話相当（R 値 80 超）の音質が規定された OAB-JIP 電話を使用するものとする。
- (2) 同時受付可能な回線数は 2 回線以上とし、通話中に架電した者へは、通話中である旨の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。

12 再委託の禁止

受託者は、委託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。

13 その他

- (1) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項については、委託者及び受託者が協議のうえ定めるものとする。
- (2) 業務の実施にかかる報告の連絡先等は、別途定めるものとする。
- (3) 本業務を遂行するために必要な記録事務用品等については、すべて受託者の負担とする。
- (4) 受託者は、従事者に対する雇用者及び使用者として、労働基準法、労働安全衛生法その他関連法令を遵守すること。