仕様書

１　件名

中野区児童相談所夜間休日電話受付業務委託

２　事業目的

児童相談所が実施する児童虐待相談や子育て相談について、閉庁中においても子どもの命、安全を確保するため、児童虐待相談等の電話受付を常時可能な体制を整備し、虐待を受けた児童の迅速かつ適切な対応や保護、援助等に繋げることを目的とする。

３　契約期間

令和９年４月１日から令和１０年３月３１日まで

４　履行場所及び相談受付時間

（１）履行場所

受託者が用意する特定の場所とする。

ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られるようにするものとし、事前に委託者の確認をとった場所とすること。

（２）相談受付時間

開庁日　　午後５時１５分～翌午前８時３０分まで

開庁日以外の日　　午前８時３０分～翌午前８時３０分まで

（令和９年４月１日（木曜日）については、午前０時から午前８時３０分まで。令和１０年３月３１日（金曜日）については、午後５時１５分から午前０時まで）

※開庁日以外の日とは、土曜日、日曜日、年末年始、国民の祝日に関する法律（昭和２３年７月２０日法律第１７８号）に規定する国民の祝日と休日をいう。

５　業務内容

（１）電話受付

① 児童虐待通告受付

被虐待児本人、近隣住人及び関係機関等からの通報を受け付け、所定の相談受付票により児童の状況について聞き取りを行い記録する。

急迫した身体生命上の危険に関わると判断されるような緊急性の高いケースは、相談者から警察への１１０番通報をするように案内する。相談者が通報困難な場合等、受託者からの通報が必要と判断した場合は、受託者から警察へ１１０通報をする。また、聞き取り内容（ケガ、自傷、他害等）によっては消防へ１１９番通報をする。

② 警察からの口頭通告受付

警察からの口頭通告を受け付け、所定の相談受付票により児童の状況について聞き取りを行い記録する。

③ 児童に関する相談内容の受付

寄せられた相談内容の聞き取り及び必要な助言を行い、所定の相談受付票に記録する。

相談内容が急迫した身体生命上の危険に関わると判断される緊急性の高いケースは、

相談者から１１０番通報をするように案内する。相談者が通報困難な場合等、受託者からの通報が必要と判断した場合は、受託者から警察へ１１０通報をする。また、聞き取り内容（ケガ、自傷、他害等）によっては消防へ１１９番通報をする。

④ その他の相談の受付

寄せられた相談内容の聞き取り並びに関係機関及び相談窓口等の情報提供を行うなど、適切に対応する。委託者への報告が必要なものについては、相談受付票に記載すること。

（２）区職員への速報連絡（速報連絡を行う基準）

前記（１）①及び③のうち、契約締結後に委託者が指定する緊急性の判断基準を満たすものについては、聞き取り終了後、速やかに当該聞き取りの内容を相談受付票とともに、委託者が指定するチャットツール又はシステムにより送信し、受信の確認を受けること。

（３）業務終了後の報告

受託者は、報告書類①～③により委託者への報告を行うこと。

① 日報

１日の業務については業務日誌を作成し、翌日午前８時３０分まで（業務終了時間直前の入電分は除く）に報告すること。その際、相談受付票を添付書類として提出すること。

② 月報

事業実施月の末日以降、速やかに、月例報告書を提出すること。

③ 完了届

毎月の相談業務完了（月例報告書の提出を含む）後、完了届を提出すること。

※令和１０年3月３１日の日報、および令和１０年3月分の月報、完了届（月例報告書を含む）は、令和１０年3月３１日までに提出すること。

６　業務体制

（１）受託者は、下記（３）により従事する相談員を統括する者（以下「統括責任者」という。）を配置する。

（２）統括責任者は次の任に当たるものとする。

① 本業務における責任者、相談員の統括及び業務全体の掌握

② 本業務報告書の作成

③ 本業務に関する個人情報保護の管理

④ 本業務履行に関する区との業務連絡及び調整

⑤ 事故への対応及び区への報告

⑥ その他委託業務の目的達成に必要な事項

（３）従事する相談員は、次のいずれかの者とする。

① 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

② 児童福祉司として従事した経験を有する者

③ 児童心理司として従事した経験を有する者

④ 社会福祉士、公認心理師、精神保健福祉士、保健師、看護師のいずれかの資格を有

する者

⑤ 虐待通告受付業務の経験を有する者

（４）統括責任者及び相談員は、受託者と雇用関係にある者に限る。

（５）受託者は、あらかじめ受託業務に従事する者の名簿を委託者に提出する。

（６）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日児発第１３３号)のほか、同省の関係通知等の趣旨をふまえて業務を履行すること。

（７）受託者は、委託者から転送される電話に対応するための電話回線を２回線以上設置すること。受託者へ電話を転送するために必要な通話料は、委託者が負担する。

なお、電話受付件数は月１５０件程度を想定している。

（８）履行する業務の質の維持・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。

（９）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。

（１０）本業務で知り得た個人情報の保護については、後述１２により必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分留意すること。また、委託契約終了後も同様とする。

（１１）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。

７　受託者の責務

（１）本業務の履行にあたり、受託者は、本業務委託内容の各条項を忠実に守り、委託者の業務に支障をきたさないように配慮するとともに、必要な調整を行い、本業務が適正かつ円滑に遂行されるようにしなければならない。

（２）受託者は、従事者に対し児童虐待に関する研修や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。

８　損害への対応

受託者は、本契約に定める業務の実施にあたり、故意又は過失により区又は第三者に損害を与えたときは、受託者の責任で賠償する。

９　支払方法

四半期の履行分ごとの年４回払いとする。令和９年４月分から６月分、７月分から９月分、１０月分から１２月分及び令和１０年１月分から３月分までの各履行分について、各履行分の検査合格の後、正当な請求のあった日から３０日以内に当該分を支払う。

１０　業務の引継ぎ

受託者の変更等にあたっては、区と十分に業務引継ぎを行い、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず引継書を作成すること。

１１　経費負担

本委託業務において必要となる必要な執務スペース、机、椅子、専用パソコン、電話機、ソファーベッド、光熱水費、通信費及び各種消耗品等は受託者において用意する。

１２　情報資産（個人情報等）の取扱い

受託した業務の実施において、情報資産（個人情報等）の取り扱いにあたっては、別添

「情報資産を取り扱う業務委託契約事項」を遵守すること。

１３　その他

（１）本委託業務に関する苦情等への対応については、受託者が誠実かつ適切に処理すること。

（２）受託者は受託業務の履行に際して、児童相談所の相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を配慮し、相談の信頼を確保しなければならない。

（３）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、相談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の関係する法令を遵守すること。

（４）①本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は使用させる場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成１２年東京都条例第２１５号)他、各県条例に規定するディーゼル車規制に適合する自動車とすること。また、自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成４年法律第７０号)の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。

②区が取り組みを進めている電気自動車等の導入の趣旨に基づき、環境負荷の少ない自動車（電気自動車、燃料電池車、プラグインハイブリッド車、ハイブリッド車）の利用に努めること。

（５）本契約の履行にあたり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をすること。

（６）この仕様書に規定するもののほか、業務の内容等について疑義が生じたときは、区と受託者が協議して決定するものとする。

別添

情報資産を取り扱う業務委託契約事項

1　情報セキュリティ体制の整備

以下を整備し、区へ関係する文書を提出すること。

（1） 受託者は、区に対して本契約の履行に関しての責任者、監督者及び作業従事者の名簿を届け出ること。

区が作業従事者に身分証明書の提示を求めた際は、速やかに提示ができるようにすること。

（2） 受託者は、情報セキュリティ事故等発生時の連絡体制、対応方法（対処手順、責任分界点、対処体制等）について明示すること。

（3） 区の情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守すること。

（4） 受託者は、作業従事者に対し情報セキュリティ対策について教育を行うこと。区が求めた場合は、教育の記録を提示すること。

（5） 受託者は、区と協議のうえ、作業従事者ごとの作業場所、業務、情報資産等のアクセス制限を定めること。

（6） 受託者は、第三者が提供するサービスを利用している場合、サービスレベルの達成状況及びセキュリティ上の要求事項が適切に実行されていることを監査または検査などで確認し、区に報告すること。

（7） 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法を取り決めること。

2　情報資産の取り扱い

（1） 取り扱い

受託者は、区が決定した情報資産の分類に基づき、区と同様に情報資産の取り扱いを行うこと。

ア　情報資産の漏えい、紛失、改ざん及び破損を防止すること。

イ　業務上必要のない情報資産を作成しないこと。

ウ　情報資産を必要以上に複製及び配布しないこと。

エ　業務以外の目的に情報資産を利用しないこと。

オ　区が決定した情報資産分類の価値が高い情報資産は、施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。その他の情報資産は、必要に応じて施錠できる場所での保管又はアクセス制御を行うなど、許可されていないものに対して、情報資産を使用不可又は非公開にする措置を講じること。

カ　個人情報漏えい防止のための技術的安全管理措置を講じること。

（2） 搬出入

受託者は、区が提供した情報資産の搬出入が必要な時には、事前に区の承認を得

ること。また、情報資産の暗号化等の技術を活用し、盗難、不正コピー等の防止を厳重に実施すること。

（３） 記録

区が提供した情報資産の内容及び交換・持ち出し等の履歴に関しては記録すること。

（４） 記録媒体の制限

受託者は、区が提供した情報資産の不正な持ち出しや不適切な情報の混入を防止するため、業務に使用する記録媒体を制限すること。

（５） 区が提供した情報資産の返還・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産等について本契約終了後、速やかに区に返却するか、消去又は廃棄してその旨を書面で報告すること。

（６） 記録媒体等の修理・廃棄

受託者は、区が提供した情報資産が含まれる記録媒体を有する機器を修理・廃棄する必要が生じた場合は、事前に内容を消去できる場合を除き修理又は廃棄事業者と機密保持義務を設けるとともに、廃棄時は情報資産の磁気破壊装置や消去専用ソフトによる消去、または物理的破壊等を行い、その旨を書面で報告すること。

（７） 情報機器の持ち込み

受託者は、業務履行のため受託者が所有する業務用パソコン等の情報機器を区の機密区域及び業務区域に持ち込む必要がある場合は、文書をもって区の承認を受けること。また、持ち込み機器を区の機器もしくはネットワークと接続する必要がある場合については、区の情報セキュリティ対策に準じた対策を図り、その対策内容を提出して承認を得ること。

３　守秘義務

受託者は、本契約に基づき業務上知り得た情報について、第三者に開示・提供・漏えいしてはならない。なお、本契約終了後も同様とする。

４　区による監査・検査

区が、受託者に対して本契約内容における情報セキュリティ対策が遵守されていることを確認するため、必要に応じて情報セキュリティ監査又は検査を行う際に、受託者は、区の情報セキュリティ監査又は検査が円滑に遂行できるよう協力すること。

５　情報セキュリティインシデント発生時の対応

受託者は、個人情報の漏えい、紛失、盗難、誤送信等の事故が発生し、又はそれらの疑いがあるときは、適切な措置を取るとともに、至急、区に報告すること。また、区が情報セキュリティインシデントについて公表する際は協力すること。

なお、事前に情報セキュリティインシデントの状況を追跡する仕組みも構築しておくこと。