

尼崎市24時間子育て電話相談窓口業務委託仕様書

1 業務名

尼崎市24時間子育て電話相談窓口業務（以下「本業務」という。）

2 業務目的

尼崎市子どもの育ち支援センターいくしあ（以下「いくしあ」という。）では、平日日中に総合相談で電話相談業務を実施し、専門の相談員が身近な子育て相談から児童虐待や不登校、発達障害等の専門的な相談に対して、相談者に寄り添いながら課題を整理し、こどもの年齢に応じて福祉、保健、教育等が連携した切れ目ない総合的な支援を行うためのアセスメント（見立て）や助言等を行っている。令和8年度の尼崎市児童相談所開設に合わせ、総合相談の電話相談を24時間受付できるよう体制を強化し、休日・夜間の相談ニーズに対応することで保護者の子育てに関する心理的な負担を和らげ、児童虐待の防止につなげることを目的とする。

3 委託期間

令和7年10月1日から令和9年3月31日まで

ただし、契約の履行状況が良好な場合、かつ、本事業の関係予算が尼崎市（以下「本市」という。）議会において承認された場合に限り、承認された予算の範囲内において、令和11年3月31日までの間、年度単位で委託契約の更新を行う可能性がある。

なお、委託期間中に実施する業務は以下のとおりとする。

期間	業務内容
令和7年10月1日から 令和8年3月31日まで	・令和8年4月1日より電話相談対応業務等（7-(1)から(4)に係る業務）を開始するための打合せ、準備等の実施
令和8年4月1日以降	・電話相談対応業務等（7-(1)から(4)に係る業務）の実施

4 業務委託料

(1) 提案上限額

提案上限額は、4,400,000円（消費税及び地方交付税を含む）とする。なお、提案の内容にかかわらず、提案上限額を超える提案は一切受け付けない。

(2) 対象経費

業務委託料には次に掲げるものを含むものとする。ただし、本業務とは別の補助等を受けて実施している事業で当該補助金等により賄われている費用については、本業務の経費として重複して計上することはできない。また、資産価値が各年度の委託期間終了後も残存する物の購入は業務委託料の対象外とする。

ア 本業務に係る職員の給料及び職員手当等

イ 本業務実施場所に係る賃借料（各年度の委託期間に係るものに限る。）

ウ 本業務の運営に係る費用（消耗品費、備品購入費（単価３０万円以上の備品を除く。）
通信費、光熱水費、保険料並びに使用料及び賃借料など。）

５ 本業務の対象者

本業務の対象者（以下「対象者」という。）は、尼崎市内に居住し、子育て等に関して悩みを抱える０歳から概ね１８歳までのこどもやその家族等とする。

６ 本業務の対象となる日時

- (1) 土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日
- (2) １２月２９日から翌年１月３日（年末年始）
- (3) (1)及び(2)を除く日の午後５時３０分から翌日の午前９時。ただし、本市の窓口受付時間短縮により業務実施時間が変更となる可能性がある。

７ 委託業務内容

受託者は、次に掲げる業務を実施するものとする。なお、業務目的や業務内容を十分に理解したうえで本業務に従事するものとする。

(1) 尼崎市子育て電話相談窓口の電話相談対応業務

受託者は、児童相談所相談専用ダイヤル（０１２０－１８９－７８３）及びいくしあ総合相談（０６－６４３０－９９８９）から転送される電話相談に対応すること。対応においては、次に掲げる事項に留意すること。

ア 受託者が対象者から電話相談を受けた場合には、内容を丁寧に聴取したうえで、対象者の悩み等に共感しながら傾聴すること。

イ 受託者は、対象者の悩み等に対し、相手の気持ちに寄り添ったうえで、適切な助言をすること。

ウ 受託者は、対象者の悩み等に対し、必要に応じて適切な支援機関等の紹介を行うこと。

(2) 電話相談内容の記録及び報告業務

受託者は、電話相談内容の記録及び報告業務として、次に掲げる業務を行うこと。

ア 受託者は、受付したすべての電話相談の内容について、電話相談受付票（様式第１号）に記録すること。作成した様式については、ファイル共有サービスを利用する等、セキュリティ対策を講じた形で速やかに本市に提出すること。

イ 受託者は、毎月の業務実施内容について、業務実施報告書・月次（様式第２号）を作成し、翌月１０日までに本市に電子メール等で提出すること。

ウ 受託者は、年間の業務実施内容について、業務実施報告書・年次（様式第３号）を作成し、委託期間終了後速やかに本市に電子メール等で提出すること。

(3) 本市への連絡業務

受託者は、児童虐待に関する通告を受けた場合や、児童虐待が疑われる場合、対象者の相談内容がこどもの希死念慮、自傷他害等こどもの安全確保や安否確認の緊急性が高いと判断される場合には、速やかに尼崎市児童相談所に連絡すること。

(4) その他の業務

その他、本市が必要と認める業務

8 業務実施場所

本業務の実施場所は、次に掲げる(1)及び(2)を満たすものとする。

- (1) 本業務における電話の受付場所及び電話回線は、受託者が設置すること。なお、電話回線は1回線以上設置すること。
- (2) 対象者のプライバシーの保護が図られる場所（本市と受託者の協議により定める特定の場所）であること。

9 業務実施体制

受託者は、次に掲げる(1)及び(2)の実施体制を満たすものとする。

(1) 職員配置

本業務の実施にあたっては、次に掲げるア及びイの職員をそれぞれ1名以上配置し、電話相談対応を行う者を常時2人以上確保すること。なお、必ずしも常勤職員とする必要はないが、電話回線は常時1回線以上を確保し、複数人による交代制勤務を行う等、本業務を無理なく履行できる体制を確保すること。また、ア及びイの職員は兼務しても差し支えないものとするが、その場合においても、電話相談対応を行う者を常時2人以上確保すること。

ア 業務責任者

(ア) 要件

児童福祉事業又はそれに類する事業に従事していた経験等を持つ者で、電話相談員の指導・調整及び事業運営に係る管理等、現場を統括する能力を有する者

(イ) 職務内容

電話相談員の指導・調整、事業運営に係る管理、本市への報告、本市職員との連携、報告書等の作成等を行う。

イ 電話相談員

(ア) 要件

次に掲げる a から g のいずれかの資格要件を有し、事業対象者からの相談に対して、適切に電話相談対応を行う能力を有する者

- a 公認心理師又は臨床心理士
- b 保健師、看護師又は助産師
- c 保育士
- d 社会福祉士又は精神保健福祉士
- e 児童福祉司任用資格を有する者
- f 社会福祉主事任用資格を有し、1年以上の相談業務経験を持つ者
- g 教員免許法に規定する普通免許状を有する者

(イ) 職務内容

対象者からの相談に対し、適切な電話相談対応等を行う。

(2) 職員の配置要件

本業務に従事する職員は、次のいずれにも該当しない者とする。

- ア 禁固以上の刑に処され、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者
 - イ 児童福祉法（昭和22年法律第164号）、児童買春、児童ポルノに係る行為等の規制及び処罰並びに児童の保護等に関する法律（平成11年法律第52号）、その他児童福祉法施行令（昭和23年政令第74号）第35条の5各号に掲げる法律の規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者
 - ウ 児童虐待の防止等に関する法律（平成12年法律第82号）第2条に規定する児童虐待又は児童福祉法第33条の10に規定する被措置児童等虐待を行った者、その他児童の福祉に関し著しく不適当な行為をした者
- (3) 受託者は、電話相談員に対して、本業務の目的並びに支援内容及び支援の方法等について必要な研修を行い、常に電話相談員の資質向上に努めること。
- (4) 本業務に従事する者は、自らの資質、技能等の向上を図るため、各種研修会、セミナー等に積極的に参加するよう努めること。

10 受託者の要件

- (1) 本業務の受託者は、次に掲げるアからウのすべてを満たすものとする。

- ア 本業務を確実に遂行できる事業者で、法人格を有する事業者
- イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会「プライバシーマーク」または「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」の認証を取得していること。
- ウ 次の(ア)～(ケ)のいずれにも該当しない事業者
 - (ア) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項各号又は同条第2項各号のいずれかに該当する者
 - (イ) 本市の競争入札における指名停止措置を受けている者
 - (ウ) 本市内外の市税その他の歳入金等を滞納している者
 - (エ) 定款又は規約若しくは会則がない、責任者が明確でない、適正な会計を行っていないなど、本市が委託契約を締結する事業者として適正ではない者
 - (オ) 宗教活動又は政治活動を目的とした団体
 - (カ) 特定の公職（公職選挙法（昭和25年法律第100号）第3条に規定する公職をいう）の候補者（当該候補者になろうとするものを含む）若しくは公職にある者又は政党を推薦し、支持し、又はこれらに反対することを目的とした団体
 - (キ) 会社更生法（平成14年法律第154号）に基づく更生手続開始の申し立て又は民事再生法（平成11年法律第225号）等に基づく民事再生手続開始の申し立てがなされている者
 - (ク) 破産者で復権を得ない者
 - (ケ) 暴力団（尼崎市暴力団排除条例（平成25年尼崎市条例第13号）第2条第4号に規定する暴力団をいう。）又は暴力団員（同条第5号に規定する暴力団員をいう。）若しくは暴力団密接関係者（同条第7号に規定する暴力団及び暴力団員と密接な関係を有する者をいう。）のいずれかに該当する者及び暴力団員による不当な行為の防止等に

関する法律（平成３年法律第７７号）第３２条第１項各号のいずれかに該当する者

- (2) 本市との契約締結後、受託者が(1)ア及びイに該当しなくなった場合又は(1)ウ(ア)～(ケ)のいずれかに該当することが判明した場合は、委託契約期間中であっても、本市は当該受託者との契約を取り消すことができるものとする。

11 その他の条件等

受託者が本業務を実施するにあたっては、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 業務責任者等の報告

受託者は、業務責任者及び業務遂行に必要な電話相談員について、契約締結後７日以内に指定の様式により本市に報告すること。また、その内容に変更があった場合は、速やかに本市に報告すること。

(2) 個人情報の保護

ア 本業務を履行する上で個人情報を取り扱う場合には、個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号）その他法令等を遵守するとともに、尼崎市情報セキュリティポリシーに準拠した取り扱いを行うこと。

イ 受託者は、委託契約期間中及び委託契約期間終了後において、いかなる理由によっても業務上知り得た事項を他人に漏らし、又は、これを本業務以外に使用してはならない。

(3) 業務再委託の禁止

ア 受託者は、業務の一部を一括して、又は本委託の主要な部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

イ 受託者は、事前に書面により委託者の承諾を得た場合に限り、本委託の主要な部分を除く業務の一部を再委託（第三者に委託し、又は請け負わせることをいう。以下同じ。）することができる。

ウ 受託者は、再委託の契約を締結した第三者（以下「再委託先」という。）に、二次以下の再委託をさせてはならない。ただし、業務の性質その他の理由で、真にやむを得ない場合はこの限りではない。

エ ウただし書きを適用する場合、イの規定を準用する。

オ 受託者は、委託者に対して、再委託先（二次以下の再委託を含む。オ及びカにおいて同じ。）がイ（エで準用する場合を含む。）で規定する承諾に基づき行う本委託の一部の業務（以下「再委託業務」という。）を履行するに当たり行った、全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

カ 再委託先が再委託業務の履行において、委託者に損害が発生した場合、受託者はその損害を賠償しなければならない。

(4) 保険の加入

本業務の実施に係る賠償責任保険等の必要な保険に必ず加入すること。

(5) 事故発生時の対応

ア 受託者は、事故及びトラブルが発生した場合は、速やかに本市に連絡を行うとともに、必要な措置を講じること。

- イ 受託者は、前項の事故状況及び措置内容について記録すること。
- ウ 受託者は、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うこと。
- エ 受託者は、アからウに規定する措置を講じる旨及びその実施方法について、マニュアル等を作成し、あらかじめ定めておくこと。
- オ 事故が受託者の故意または重過失によるものである場合は、本市はその責任を負わない。

(6) 苦情等の対応

受託者は、本業務の実施において対象者等から苦情等を受けた場合は、適切に誠意を持った対応に努め、解決を図ること。また、その処理状況を速やかに本市に報告すること。

(7) 人権尊重努力義務

受託者は、人権文化（全ての人々が、不当な差別及び排除、暴力等による人権侵害を受けず、及び日常生活の中で互いの人権を尊重することを考えて行動することが自然である状態をいう。）が社会に浸透することを目指す「尼崎市人権文化いきづくまちづくり条例」に定める事業者や市民等の責務を遵守し、事業者にあっては「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」（令和４年９月１３日ビジネスと人権に関する行動計画の実施に係る関係府省庁政策推進・連絡会議決定）を踏まえて、人権尊重に取り組むよう努めること。

Ⅰ ２ 業務委託料の支払条件

令和８年１０月、令和９年４月の年２回払いとして、受託者から適法な請求を受けた日から３０日以内に支払うものとする。なお、１回当たりの支払金額は、契約額を２等分にした額（１円未満の端数が生じたときは、その端数を１回目の支払分に合算）とする。

Ⅰ ３ 契約保証金

尼崎市契約規則（昭和４１年尼崎市規則第９号）第３１条に基づき、契約締結の際は、契約保証金として当該契約金額の１００分の５以上の納付、又は、履行保証保険契約の締結を行うこと。ただし、尼崎市契約規則第３２条に基づき免除できる場合がある。

Ⅰ ４ その他

本仕様書に定めるもののほか、本業務の実施に関して必要な事項は本市と受託者の双方が協議して決定する。

以 上