

## 認定こども園・保育所等ホットライン電話相談受付窓口業務事業仕様書

### 1 委託業務名

認定こども園・保育所等ホットライン電話相談受付窓口業務

### 2 事業目的

兵庫県福祉部こども政策課（以下「甲」という。）が設置している、認定こども園、保育所等の保育施設内における職員、保護者等からの相談通報窓口であるの認定こども園・保育所等ホットライン電話相談窓口（以下「相談電話」という。）の受付体制について、平日は9時から21時まで、土日祝は9時から17時まで開設をして、電話相談の充実を図るためのものである。

### 3 委託期間

令和6年4月1日(月)9:00 から令和7年3月31日(月)21:00 まで

### 4 相談対象電話等

(1) 設置回線数：1回線

(2) 相談見込件数

① 年間の相談電話見込件数(直近12月実績)

	令和4年度		令和5年度						小計 A
	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
平日 (9:00～17:00)	30	20	25	23	21	26	23	24	192

	令和5年度				小計 B	合計 (A+B)
	10月	11月	12月	1月		
平日 (9:00～21:00)※	22	30	44	22	118	310
土日祝日(9:00～17:00)※※	—					

※ 10月1日～30日(9:00～17:00)  
 10月31日～(9:00～21:00)  
 ※※ 11月1日～

但し、相談件数は、業務の性質上、年度により変動があるため、十分に余裕をもって積算すること。

### 5 委託業務内容

(1) 委託業務対象時間

ア 平日(月曜日～金曜日) 9:00 ～ 21:00

イ 休日(土、日、祝日) 9:00 ～ 17:00

※ 年末年始12月29日から1月3日は除く

※ 委託期間中に祝日法等改正により祝日に変更になった場合について

も対応すること。なお、その場合において委託料は変更しない。

(2) 業務内容

ア 上記(1)の時間内において、ホットラインにかかってきた電話相談への対応  
甲が作成するマニュアルに沿って、

- ・簡易な相談内容については随時回答をすること。
- ・甲へ内容を確認する必要がある相談については、相談内容（相談者の要望）を正確に確認し、ホットラインとしての対応を伝える。

イ 電話相談内容の記録及びまとめなどの報告業務

ウ 緊急対応が必要と思われる相談内容について連絡業務

エ その他必要と認められる業務

(3) 相談内容

ア 認定こども園、保育所等の保育施設における制度・基準。

イ 認定こども園、保育所等の保育施設における保育の内容に関すること。

ウ 認定こども園、保育所等の保育施設における従事者の悩み等に関すること。

エ 認定こども園、保育所等の保育施設における近隣からの通報に関すること。

オ 上記以外の相談等であった場合も、不安や悩みの解消に努め、適切に対応すること。

(4) 相談対象者

兵庫県内に在住又は在籍(予定も含む)する認定こども園・保育所等の保育に従事する者及び保護者等

(5) 相談方法

受託者（以下「乙」という。）が国内に設置する電話相談受付場所（以下「受付場所」という。）に、甲から転送される電話回線を1回線設置し、転送されたすべての電話に対応する。

(6) 相談体制

ア 統括業務責任者、業務責任者の配置

乙は、業務を統括する統括業務責任者を定め、甲の指示・連絡を受け、業務の円滑な執行管理を行うとともに、電話相談に対する業務の指示、委託業務を円滑に進めるための責任者（以下「業務責任者」という。）及び電話相談員（以下「業務従事者」という。）に対する指導、緊急の対応を要する相談についての支援体制の確保等について管理することとし、統括業務責任者は、業務責任者及び業務従事者を指導できる者とする。

また、業務責任者を1名以上指名、配置し、業務従事者に対する指導、緊急の対応を要する相談についての支援体制の確保等を行い、業務責任者は、業務従事者を指導できる者とする。

なお、業務の円滑な実施のため、業務責任者以外の職を置く場合は、事前に甲へ報告すること。

## イ 業務従事者

- (ア) 5(1)で定める委託業務対象時間においては、設置する回線に対応できる業務責任者及び業務従事者を配置すること。また、委託業務対象時間に配置する業務従事者のうち、臨床心理士、公認心理師の資格を有する者を2分の1以上配置すること。また、提出する業務従事者の名簿のうち、臨床心理士、公認心理師の資格を有する者が2分の1以上であること。
- (イ) 業務従事者は、次のいずれかの者とする。
  - ① 臨床心理士、公認心理師の資格を有する者
  - ② 上記①と同等以上の能力を有すると乙が認める者
- (ウ) 甲は、統括業務責任者、業務責任者、業務従事者等の乙の従事者について、不相当と認めた者については、交代させることができる。
- (エ) 乙は、統括業務責任者、業務責任者、業務従事者等の乙の従事者が転居や転職等のため、職を下りる場合には、交代者と十分に引継ぎを行い、業務に支障のないようにすること。
- (オ) 乙は、甲が必要と認めた場合には、次回の実業委託業者への事務引継ぎを行うこと。これらの業務に要する費用は全て乙の負担とする。また、これらの引継業務を実施する時期は、甲乙協議の上、決定すること。

## ウ 業務従事者の研修等

- (ア) 乙は、統括業務責任者、業務責任者、業務従事者に対する教育、指導、訓練等の対面による研修を4回以上実施し、資質向上に努めること。また、その資料、内容、参加者などを書面により実施月の翌月20日までに報告すること。
- (イ) 甲が、相談実績等から相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、乙は統括業務責任者、業務責任者、業務従事者に対し、必要な臨時研修を実施すること。

エ 乙は、子どもに関する相談業務の実績があること。

## 6 業務実施場所等

- (1) 電話相談業務を実施する電話相談受付場所及び本事業専用回線は、乙が設置すること。なお、電話相談業務の実施場所については、甲へ事前に報告すること。  
電話機器の設備：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) 電話相談業務を実施する電話相談受付場所及び甲と連絡を行う事務所については、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。また、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。

※情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格「ISO 27001」の登録範囲に含まれていること。

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。その場合個人情報取り扱いに関する誓約書を別途提出する場合もある。

- (3) 電話相談業務の実施は、乙の事務所内で必ず行うこと。

## 7 経費負担区分

- (1) 甲は、業務委託に要する経費（以下「委託費」という。）を負担するものとし、乙は、それ以外に要する経費を負担すること。
- (2) 甲は、乙に対し、電話相談業務を遂行するにあたり、報告書等の送付や電話等による業務連絡を行う通信費を負担し、これらの通信費は委託費に含むこと。
- (3) 相談電話から乙の本事業専用回線への自動転送に係る通話料は甲が負担する。

## 8 電話相談業務の実施

電話相談業務の実施にあたっては、特に以下の点に留意した対応をすること。

- (1) 電話相談では、相談者からの相談を受容的な姿勢でよく聞き、相談者の不安を和らげるように努めるとともに、相談内容や相談者の心情を踏まえた対応をすること。
- (2) 電話相談の詳細は、甲が示すマニュアルに基づき実施することとなるので、乙の業務責任者は業務従事者に十分指導を行うこと。
- (3) その他、定めがなくても当該業務上必要なものについては、誠意をもって行うこと。

## 9 業務内容の報告及び記録

- (1) 乙は、業務従事者が受けたすべての相談について、別紙1「兵庫県 認定こども園・保育所等ホットライン 相談記録票」（以下「別紙1」という。）に記載すること。  
受付した相談記録は、当日の電話対応したものについてとりまとめを行い、翌日の午前10時00分までに別紙2「相談記録日報」（以下「別紙2」という。）とともに電子メールで甲に報告すること。（とりまとめに時間がかかる場合でも順次報告することとし、当日正午までには必ず報告すること。）また月毎の相談件数については、別紙3「相談業務月報」（以下「別紙3」という。）により、翌月20日までに報告すること。なお報告に当たっては、個人情報保護のための処理を行い、ファクシミリでの報告は原則不可とする。
- (2) 別紙1、別紙2及び別紙3については、随時見直しを行い変更する可能性がある。

- (3) 上記(1)に関わらず、相談者から緊急の対応要請や、緊急対応が必要であると業務従事者が判断した場合、別紙1を作成の上、直ちに業務責任者を通じて甲が指定する緊急連絡先に連絡を行う。
- (4) また、緊急対応とまでは判断されなくとも、甲への情報提供が必要と判断される相談を受けた場合は、速やかに甲に連絡すること。
- (5) 乙は、受託業務に関する事項について、甲から調査・報告を求められた場合、速やかに応じることのできる体制を整えておくこと。
- (6) 乙は甲に対して、総括業務責任者、業務責任者及び相談従事予定者の名前・保有資格・業務従事開始年月日を記載した名簿を作成の上、事業開始前に提出すること。なお、乙は変更等があれば、変更月の前月20日までに甲に報告すること。
- (7) 乙は、委託業務完了後、速やかに業務完了報告書を甲へ提出すること。

#### 10 守秘義務及び情報管理

受託者は、本業務により知り得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。このことは本委託を終了した後も同様とする。

また、相談者の個人情報について、必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。このことは本委託を終了した後も同様とする。

#### 11 報告書提出先及び緊急連絡先

仕様書内の報告書提出先及び緊急連絡先については、兵庫県福祉部こども政策課とする。

なお、平日17時～21時及び土日祝日の緊急連絡先については別で定める。

#### 12 その他留意事項

- (1) 乙は、緊急の事態に備え、甲の依頼に基づき、速やかに対応できる体制を確保しておかなければならない。
- (2) 乙は、本仕様書内容及び関係法令を遵守する。
- (3) 乙は、故意又は過失により、甲又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。
- (4) 乙は、業務の履行に際しては、相談業務の公共性を鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (5) 乙は、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（欠格条項）に該当するものを業務に従事させてはならない。
- (6) 乙は、統括業務責任者、業務責任者及び業務従事者に対し、法律に規定された事業者としての全ての責任を負うものとする。
- (7) 乙は、業務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

- (8) 乙は、受託業務を再委託することはできない。但し、業務の一部について、甲の承認を得て行う場合はこの限りではない。
- (9) 乙は、本仕様書に定められた内容に対する疑義、本仕様書に明示されていない事項及び甲の事業内容変更等が生じた時については、甲と十分協議の上、適切に業務を遂行するものとする。
- (10) マニュアルについては適宜改正するものとする。

13 その他

事業の実施にあたり必要な事項は、甲と十分に協議のうえ決定すること。

14 仕様に関する問い合わせ先

兵庫県福祉部こども政策課こども育成班（溝畑）

所在地 神戸市中央区下山手通 5-10-1

電話 078-341-7711（内線 2973）