

認定こども園・保育所等ホットライン電話相談・通報等受付窓口業務事業 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・通報等受付窓口業務

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、保育所等の教育・保育施設等内における職員、保護者等からの相談及び通報窓口である認定こども園・保育所等ホットライン電話相談・通報等受付窓口（以下「電話相談等」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、電話相談・通報等の充実を図るものである。

3 委託期間

令和8年4月1日(水)9:00から令和9年3月31日(水)21:00まで

4 相談対象電話等

(1) 設置回線数：1回線

(2) 相談及び通報見込件数

① 相談等見込件数(直近の年間実績)

但し、相談及び通報件数は、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。

相談件数	令和6年度											小計A	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平日(9:00～21:00)	22	30	13	20	20	17	24	18	21	24	13	25	247
土日祝日(9:00～17:00)													
令和7年度													
相談件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計B			
平日(9:00～21:00)	21	25	17	18	20	25	23	10	8	167			
土日祝日(9:00～17:00)													
虐待通報													
通報件数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	小計C			
平日(9:00～21:00)	/	/	/	/	/	/		2	0	3			
土日祝日(9:00～17:00)	/	/	/	/	/	/				5			
											合計 (A+B+C)		
											419		

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が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

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等への対応

ア－1 通報以外の電話相談等への対応

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－1 電話相談等内容の記録及びまとめなどの報告業務

ウ－1 緊急対応が必要と思われる相談内容について連絡業務

ア－2 教育・保育施設等における保育士等による虐待の通報への対応

甲が作成するマニュアルに沿って、

- ・通報内容について具体的に聴取すること。
- ・ホットラインは通報を受理し、甲に情報を提供する窓口であり、虐待等の判断は所管行政庁が行うことを伝える。

イ－2 通報内容の記録及びまとめなどの報告業務

ウ－2 緊急対応が必要と思われる通報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) 相談及び通報内容

ア 認定こども園、保育所等の教育・保育施設等における制度・基準に関すること。

イ 認定こども園、保育所等の教育・保育施設等における保育の内容に関するこ

ウ 認定こども園、保育所等の教育・保育施設等における従事者の悩み等に関するこ

エ 認定こども園、保育所等の教育・保育施設等における近隣からの苦情に関するこ

オ 認定こども園、保育所等の教育・保育施設等における保育士等による虐待の疑いに関する通報に関するこ

カ 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) 相談及び通報対象者

ア 兵庫県内に在住又は在籍(予定も含む)する認定こども園・保育所等の教育・保育施設等内で保育に従事する者及び保護者等

イ 教育・保育施設等内で保育士等から虐待を受けたと思われるこどもを発見した者（保育に従事する者、保護者、近隣住民等）及び虐待を受けたこども等

(5) 相談及び通報方法

受託者（以下「乙」という。）が国内に設置する電話相談等受付場所（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、電話相談等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。）及び電話相談等員（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こと。

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こと。

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、不適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、次回の受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、こ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) 電話相談等業務を実施する受付場所及び本事業専用回線は、乙が設置すること。
なお、電話相談等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) 電話相談等業務を実施する電話相談等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、電話相談等室は、電話相談等業務の専用ベ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「ISO27001」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) 電話相談等業務の実施は、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、電話相談等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 電話相談等業務の実施

- 電話相談等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) 電話相談等では、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) 保育士等から虐待を受けたと思われるこどもを発見した者及び虐待を受けたこどもからの通報では、匿名での通報も可能であることを伝えるとともに可能な限り具体的な内容の聴取に努める。命の危険が迫っている場合等（暴行、性的虐待等）には警察への通報を促すとともに甲へ至急連絡を入れること。
- (3) 電話相談等の詳細は、甲が示すマニュアルに基づき実施することとなるため、乙の業務責任者は業務従事者に十分指導を行うこと。
- (4) 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通報以外の相談については、別紙1－1「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1－1」という。)に、通報については、別紙1－2「ホットライン虐待通報受理票」(以下「別紙1－2」という。)に記載すること。

受付した相談及び通報記録は、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分までに通報以外の相談は、別紙2－1「相談記録日報」(以下「別紙2－1」という。)に、通報の場合は、別紙2－2「通報受理日報」(以下「別紙2－2」という。)とともに電子メールで甲に報告すること。

なお、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、通報以外の相談は別紙3－1「相談業務月報」(以下「別紙3－1」という。)、通報の場合は、別紙3－2「虐待通報受理月報」(以下「別紙3－2」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1－1、1－2、別紙2－1、2－2及び別紙3－1、別紙3－2については、隨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、相談者あるいは通報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1－1あるいは、別紙1－2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

乙は、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、甲とする。

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、本仕様書の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（端、田中）

所在地 神戸市中央区下山手通 5-10-1 電話 078-341-7711（内線 73542、73543）

【個人情報取扱特記事項】

(基本的事項)

第1 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を実施するに当たっては、関係法令等の規定に従い、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取扱いを適切に行わなければならぬ。

(収集の制限)

第2 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集するときは、事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行わなければならない。

(目的外利用・提供の制限)

第3 乙は、甲の指示がある場合を除き、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を契約の目的以外の目的に利用し、又は甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(安全管理措置)

第4 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(廃棄)

第5 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄又は消去し、甲に報告しなければならない。

(秘密の保持)

第6 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約による事務を処理するために甲から引き渡された個人情報が記録された資料等を甲の承諾なしに複写又は複製してはならない。

(特定の場所以外での取扱いの禁止)

第8 乙は、この契約による事務を処理するために個人情報を取り扱うときは、乙の本社内相談室において行うものとし〔又は「契約書において定めた場所で行うものとし」〕、甲が承諾した場合を除き、当該場所以外の場所で個人情報を取り扱ってはならない。

(事務従事者への周知及び指導・監督)

第9 乙は、その事務に従事している者に対して、在職中及び退職後においてもこの契約による事務に関して知ることのできた個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報の保護に必要な事項を周知し、適切な取扱いがなされるよう指導・監督するものとする。

(責任体制の整備)

第10 乙は、この契約による個人情報の取扱いの責任者及び事務従事者の管理体制・実施体制を定め、甲に書面で報告しなければならない。

2 乙は、前項の責任者及び事務従事者を変更する場合は、甲に報告しなければならない。

(再委託の禁止)

第11 乙は委託事務の一部を第三者（乙の子会社を含む。）に委任し、又は請け負わせ（以下「再委託等」という。）ではならない。ただし、あらかじめ再委託等の相手方の住所、氏名及び再委託等を行う業務の範囲等（以下「再委託等に関する事項」という。）を記載した再委託の必要性がわかる書面を甲に提出し、甲の書面による承認を得た場合は、乙は、甲が承認した範囲の業務を第三者（以下「承認を得た第三者」という。）に再委託等することができる。

2 前項ただし書きにより甲が承認した場合には、承認を得た第三者も前項の義務を負うものとし、乙は、当該第三者に前項の義務を遵守させるために必要な措置をとらなければならない。その後に承認を得た第三者についても同様とする。

3 乙は、委託事務の一部を再委託先から、さらに第三者に再委託等させる場合（3次委託等）には、甲に対し、当該第三者の再委託等に関する事項を記載した書面を提出し、甲の書面による承認を受けなければならない。なお、4次委託等以降も同様とする。

4 再委託等する相手方の変更等を行おうとする場合には、乙は、改めて再委託等に関する事項が記載された書面を提出し、甲の承認を受けなければならない。

5 乙は、委託事務の一部を再委託等する場合には、再委託等した業務に伴う承認を得た第三者の行為について、甲に対し全ての責任を負うものとする。

6 乙は、再委託先に対して本委託業務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、甲の求めに応じて、管理・監督の状況を甲に対して適宜報告しなければならない。

(資料等の返還等)

第12 乙は、この契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(立入調査)

第13 甲は、乙及び再委託先が契約による事務の執行に当たり取り扱っている個人情報の状況について、隨時調査することができる。

(遵守状況の報告)

第14 甲は、必要があると認めるときは、この契約が求める個人情報の取扱いに係る遵守状況の報告を乙に求めること及び当該取扱いについて乙に適切な措置をとるよう指示することができる。

2 乙は、前項の報告の求め又は指示があった場合は、速やかに応じなければならない。

(事故発生時における報告)

第15 乙は、この契約に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに甲に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 甲は、この契約に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(契約の解除)

第16 甲は、乙が本特記事項に定める義務を果たさない場合は、この契約による業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

2 乙は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被った場合においても、甲にその損害の賠償を求めることはできない。

(損害賠償)

第17 甲は、乙が本特記事項に定める規定に違反し、又は怠ったことにより損害を被った場合には、乙に対して損害の賠償を求めることができる。