

**令和8年度福島県児童相談所虐待対応ダイヤル等受付業務委託
仕様書**

1 委託業務名

令和8年度福島県児童相談所虐待対応ダイヤル等受付業務

2 業務の目的

増加を続ける児童虐待通告、子育て相談等に即時に対応し、虐待の予防、早期発見及び早期対応を強化するため、通報者や相談者からの電話を24時間365日確実に受け付けることのできる体制を構築する。

3 委託業務の内容

児童相談所虐待対応ダイヤル等受付に関する次の業務を行うものとする。

(1) 電話対応業務

ア 虐待相談・通告に関する業務

(ア) 関係機関、近隣住民等から虐待相談・通告を受けた場合には、児童の状況について聞き取り、できる限りの情報収集を行う。

(イ) 上記(ア)の聞き取り終了後、速やかに当該聞き取りの内容を発注者が指定する当該児童の居住地を管轄する児童相談所の職員（以下「緊急対応職員」という。）に連絡する。

(ウ) 虐待相談・通告に関する記録については、虐待相談・通告／児童相談受付票（様式1）を作成し、速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所にFAXで報告する。併せて、相談受付時間の終了後速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所（相談室の事案の場合は、相談室の区域を管轄する児童相談所及び相談室の両方）に電子メールで報告する。

イ 児童相談に関する業務

(ア) 保護者等からの相談に対して、必要な助言指導を行う。

(イ) 相談の内容により、児童の安全確保の緊急性が高いと判断する場合には、緊急対応職員に連絡する。

(ウ) 必要に応じて、適切な相談機関を紹介する。

(エ) 児童相談に関する記録については、虐待相談・通告／児童相談受付票（様式1）を作成し、相談受付時間の終了後速やかに当該児童の居住地を管轄する児童相談所（相談室の事案の場合は、相談室の区域を管轄する児童相談所及び相談室の両方）に電子メールで報告する。なお、相談受付時間の終了後に相談者が児童相談所へ相

談することが想定されるケースの場合は、相談受付時間の終了前に当該児童の居住地を管轄する児童相談所（相談室の事案の場合は、相談室の区域を管轄する児童相談所及び相談室の両方）にFAXで事前に報告する。

ウ その他

- (ア) 2回線以上の回線を用意し、相談受付時間中は常時対応できる体制を確保する。
- (イ) 相談・通告内容についての緊急対応職員からの照会に対応する。
- (ロ) 関係機関からの電話の場合には、必要に応じて緊急対応職員に連絡する。
- (エ) 頻回相談ケースや相談受付時間の電話が想定されるケースなどについて、児童相談所から申し送りがあった場合は、その指示に従い対応する。

(2) 電話対応の記録・整理に関する業務

相談・通告内容について記録・整理し、業務日誌（様式2）、月例報告書（様式3）、月例受付状況（様式4-1から様式4-3まで）、年度報告書（様式5）及び年度受付状況（様式6-1から様式6-3まで）を作成すること。

4 委託期間等

(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

(2) 受付時間

ア 夜間

午後5時15分から翌午前8時30分まで

イ 日中（日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（令和8年12月29日から令和9年1月3日まで。以下同じ。）のみ）

午前8時30分から午後5時15分まで

(3) 受付対象電話

ア 児童相談所虐待対応ダイヤル（189）への電話

イ 児童相談所相談専用ダイヤル（0120-189-783）への電話

ウ 児童相談所の固定電話回線への電話（電話会社が提供する電話転送サービスを利用して児童相談所が受託者へ転送する電話に限る）

5 想定件数

1, 710件程度（令和7年4月から令和7年12月までの実績から想定）

6 実施場所

- (1) 受注者の定める独立した専用の場所（自宅等を除く）とする。ただし、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、かつ電話相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した場所であること。
- (2) 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。

7 相談体制

- (1) 「児童相談所運営指針（平成2年3月5日付け児発第133号厚生省児童家庭局長通知）」のほか、こども家庭庁の関係通知等の趣旨を踏まえたサービスを提供すること。
- (2) 受託者は、本業務を円滑に運営するため、国又は地方公共団体からの電話相談の業務責任者を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人以上定めること。業務責任者は、相談員に対する指導を行うとともに、緊急対応を有する通報・相談の支援体制を確保するなど、本業務の円滑な執行管理を行うものとする。
- (3) 従事者は、次のいずれかの者とする。こと。
 - ア 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
 - イ 教員として従事した経験を有する者
 - ウ 児童福祉司として従事した経験を有する者
 - エ 児童心理司として従事した経験を有する者
 - オ 保健師として母子保健事業に従事した経験を有する者
 - カ 保育士として児童及び保護者の指導に従事した経験を有する者
 - キ 児童福祉事業に熱意があつて、前各事項に掲げると同等以上の能力を有すると認められる者
- (4) 業務責任者及び従事者に変更があつた場合は、受注者は速やかに福島県知事に報告すること。
- (5) 提供するサービスの質の維持・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。
- (6) 本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、発注者は受注者に従事者の交代を要求することができるものとし、受注者は速やかに適正な従事者と交代させるものとする。
- (7) クレーム、苦情等に対応する担当者を選任すること。
- (8) 本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。
- (9) 相談者の個人情報の保護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。なお、委託契約終了後においても同様とする。

- (10) 相談電話に対しては、所管の児童相談所の窓口であることを説明すること。
- (11) 相談対応の実施及び従事者の任用に当たっては、発注者の意見を可能な限り反映したものとできるよう努めること。

8 報告、検査等について

(1) 日報

業務日誌（様式2）により、翌日（日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始の場合は、次の平日の翌日）までに当該児童の居住地を所轄する児童相談所長へ報告すること。

(2) 月報

月例報告書（様式3）、業務日誌（様式2。当該月初日から末日までの1か月分）及び月例受付状況（様式4-1から様式4-3まで）により、実施月の翌月10日までに福島県知事へ報告すること。

(3) 年報

年度報告書（様式5）及び年度受付状況（様式6-1から様式6-3まで）により、業務が終了した日（業務を中止し、又は廃止した日を含む）から起算して30日を経過した日又は令和9年4月10日のいずれか早い日までに福島県知事へ報告すること。

(4) 検査等

本業務の執行の適正に期するため必要があるときは、発注者は、受注者からその業務に関し報告をさせ、又はその職員に、受注者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

9 委託業務の一括再委託の禁止

受注者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。

ただし、本業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、発注者と協議の上、その一部を委託することが出来る。

10 その他

(1) 相談受付時間中に、県外の地域から固定電話により福島県内の各児童相談所の代表電話番号に電話があった場合には、受注者が本業務で使用する電話番号を案内することができるものとする。

(2) 本仕様書に明示のない事項又は本業務の遂行上の疑義が発生した場合は、発注者と受注者が協議して決めるものとする。

- (3) 受注者は、本業務の終了後の契約更新が見込まれない場合は、新たな受注者が本業務に支障をきたすことのないよう必ず事前に引継書を作成し、発注者の承諾を得なければならない。また、引継ぎ終了後は、所有している一切のデータ及び紙媒体の資料を破棄し、その旨を発注者に書面で報告しなければならない。

<p>通告内容 及び 相談内容</p>				
<p>対応内容</p>	<p>報告先：</p>			
<p>所長</p>	<p>次長</p>	<p>課長</p>	<p>職員</p>	<p>担当</p>

様式3

月例報告書

令和 年 月 日

福島県知事 様

所在地

名称

代表者

(※押印省略可)

令和 年度福島県児童相談所虐待対応ダイヤル等受付業務の令和 年 月分受付状況について、下記の関係書類を添えて報告します。

記

- 1 様式2 業務日誌（月初日から末日までの1か月分）
- 2 様式4-1 相談経路別受付状況
- 3 様式4-2 相談種別・年齢別受付状況
- 4 様式4-3 相談時間帯別・業務区分別受付状況

相談経路別受付状況(令和 年 月分)

経路別	関係機関													計											
	都道府県・指定都市 ・中核市	市町村			児童福祉施設・指定 発達支援医療機関	児童家庭支援センター	認定こども園	警察等	家庭裁判所	保健所及び 医療機関	学校等				里親	児童委員	家族・親戚	近隣・知人	児童本人	その他					
入電元	児童相談所	福祉事務所	保健センター	その他	保育所	児童福祉施設	指定発達支援医療機関	児童家庭支援センター	認定こども園	警察等	家庭裁判所	保健所	医療機関	幼稚園	学校	教育委員会等	里親	児童委員	家族・親戚	近隣・知人	児童本人	その他	計		
中央																									
県中																									
白河 相談室																									
会津																									
南会津 相談室																									
浜																									
南相馬 相談室																									
計																									

相談種別・年齢別受付状況(令和 年 月分)

	養護相談		保健相談	障害相談						非行相談		育成相談				その他の相談	計	(再掲)		
	児童虐待相談	その他の相談		肢体不自由相談	視聴覚障害相談	言語発達障害等相談	重症心身障害相談	知的障害相談	発達障害相談	ぐ犯行為等相談	触法行為等相談	性格行動相談	不登校相談	適性相談	育児・しつけ相談			児童虐待通告	いじめ相談	児童買売春等被害相談
0歳																				
1歳																				
2歳																				
3歳																				
4歳																				
5歳																				
6歳																				
7歳																				
8歳																				
9歳																				
10歳																				
11歳																				
12歳																				
13歳																				
14歳																				
15歳																				
16歳																				
17歳																				
18歳以上																				
不明																				
計																				

相談時間帯別・業務区分別受付状況(令和 年 月分)

	虐待相談・通告						児童相談						その他の相談	計	
	中央児童相談所	県中児童相談所	県中児童相談所白河相談室	会津児童相談所	会津児童相談所南会津相談室	浜児童相談所	浜児童相談所南相馬相談室	中央児童相談所	県中児童相談所	県中児童相談所白河相談室	会津児童相談所	会津児童相談所南会津相談室			浜児童相談所
0:00～ 1:00															
1:00～ 2:00															
2:00～ 3:00															
3:00～ 4:00															
4:00～ 5:00															
5:00～ 6:00															
6:00～ 7:00															
7:00～ 8:00															
8:00～ 9:00															
9:00～10:00															
10:00～11:00															
11:00～12:00															
12:00～13:00															
13:00～14:00															
14:00～15:00															
15:00～16:00															
16:00～17:00															
17:00～18:00															
18:00～19:00															
19:00～20:00															
20:00～21:00															
21:00～22:00															
22:00～23:00															
23:00～24:00															
計															

様式5

年度報告書

令和 年 月 日

福島県知事 様

所在地

名称

代表者

令和 年度福島県児童相談所虐待対応ダイヤル等受付業務の受付状況について、下記の関係書類を添えて報告します。

記

- 1 様式6-1 相談経路別受付状況
- 2 様式6-2 相談種類別・年齢別受付状況
- 3 様式6-3 相談時間帯別・業務区分別受付状況

相談経路別受付状況(令和 年度)

経路別 入電元	関係機関														計												
	都道府県・指定都市・中核市			市町村			児童福祉施設・指定発達支援医療機関			児童家庭支援センター		認定こども園	警察等	家庭裁判所		保健所及び医療機関		学校等	里親	児童委員	家族・親戚	近隣・知人	児童本人	その他			
	児童相談所	福祉事務所	その他	児童委員	保健センター	その他	保育所	児童福祉施設	指定発達支援医療機関	児童家庭支援センター		認定こども園	警察等	家庭裁判所	保健所	医療機関	幼稚園	学校	教育委員会等	里親	児童委員	家族・親戚	近隣・知人	児童本人	その他		
中央																											
県中																											
白河 相談室																											
会津																											
南会津 相談室																											
浜																											
南相馬 相談室																											
計																											

様式6-2

相談種類別・年齢別受付状況(令和 年度)

	養護相談		保健相談	障害相談						非行相談		育成相談			その他の相談	計	(再掲)		
	児童虐待相談	その他の相談		肢体不自由相談	視聴覚障害相談	言語発達障害等相談	重症心身障害相談	知的障害相談	発達障害相談	く犯行為等相談	触法行為等相談	性格行動相談	不登校相談	適性相談			育児・しつけ相談	児童虐待通告	いじめ相談
0歳																			
1歳																			
2歳																			
3歳																			
4歳																			
5歳																			
6歳																			
7歳																			
8歳																			
9歳																			
10歳																			
11歳																			
12歳																			
13歳																			
14歳																			
15歳																			
16歳																			
17歳																			
18歳以上																			
不明																			
計																			

様式6-3

相談時間帯別・業務区分別受付状況(令和 年度)

	虐待相談・通告						児童相談						その他の相談	計	
	中央児童相談所	県中児童相談所	県中児童相談所白河相談室	会津児童相談所	会津児童相談所南会津相談室	浜児童相談所	浜児童相談所南相馬相談室	中央児童相談所	県中児童相談所	県中児童相談所白河相談室	会津児童相談所	会津児童相談所南会津相談室			浜児童相談所
0:00～ 1:00															
1:00～ 2:00															
2:00～ 3:00															
3:00～ 4:00															
4:00～ 5:00															
5:00～ 6:00															
6:00～ 7:00															
7:00～ 8:00															
8:00～ 9:00															
9:00～10:00															
10:00～11:00															
11:00～12:00															
12:00～13:00															
13:00～14:00															
14:00～15:00															
15:00～16:00															
16:00～17:00															
17:00～18:00															
18:00～19:00															
19:00～20:00															
20:00～21:00															
21:00～22:00															
22:00～23:00															
23:00～24:00															
計															