

入 札 説 明 書

案件名 令和8年度徳島県こども女性相談センター
(児童相談) 相談電話時間外対応業務

I	入札説明書	(頁) 1～5
II	提出書類一覧表	6
III	入札書・委任状	7～10
IV	仕様書に関する質問書	11
V	契約書(案)	12～25

I 入札説明書

この入札説明書は、本件業務に関し、関係法令及び本件業務に係る公告に定めるもののほか、一般競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）が熟知し、かつ遵守しなければならない事項を明らかにする。

1 入札に付する事項

- (1) 業務名
令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務
- (2) 業務の内容
令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務仕様書（以下「仕様書」という。）のとおり
- (3) 業務委託期間
令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

2 入札参加者に必要な資格及び資格審査の申請等について

- (1) 必要な資格
 - ① 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない者
 - ② 物品の購入等の契約に係る一般競争入札及び指名競争入札参加資格審査要綱(昭和56年徳島県告示第26号)第4条第1項の規定による審査により資格を有すると認められた者
 - ③ 入札しようとする委託業務が、仕様書に示した条件等に適合するものであることを証明する書類（以下「応札仕様書等」という。）を県の指定する様式により、5に示す提出期限までに提出場所へ提出し、審査の結果「適合」と認められた者
 - ④ 徳島県物品購入等に係る指名停止等措置要綱に基づく指名停止の措置を受けていない者
 - ⑤ ②の入札参加者資格を有するもののうち、児童相談に係る電話相談業務の実績を有する者
 - ⑥ 徳島県暴力団排除措置要綱に基づく排除措置を受けていない者
 - ⑦ 3に示した交付場所において入札説明書等の交付を受けた者
- (2) 資格審査の申請の方法
2の(1)の②において、資格を有していない者は、一般競争入札参加資格申請書（様式第1号、この様式については徳島県ホームページからダウンロードするか、管財課において配布されているものを使用すること。）に必要書類を添付して5に示す応札仕様書の提出期限までに下記に示す提出場所へ提出しなければならない。（申請内容について審査を担当する職員から説明を求められた場合はこれに応ずるものとする。）資格審査の結果については、申請者へ通知が行われる。

参加資格申請書の提出場所

徳島県徳島市万代町1丁目1番地 徳島県庁4階
徳島県企画総務部管財課 調度担当
電話番号 088-621-2067
ファクシミリ番号 088-621-2828
電子メールアドレス kanzaika_eshinsei@mail.pref.tokushima.lg.jp

3 入札説明書及び仕様書の交付場所について

(1) 担当部局

徳島県徳島市万代町1丁目1番地 徳島県庁2階

徳島県こども未来部こども家庭支援課 企画担当

電話番号 088-621-2180

ファクシミリ番号 088-621-2843

電子メールアドレス kodomokateishienka@pref.tokushima.lg.jp

(2) 入札説明書及び仕様書等の交付

令和8年2月27日(金曜日)から3月9日(月曜日)午後5時15分までの間

(土曜・日曜・祝日及び正午から午後1時の間を除く。)、上記(1)に掲げる場所で交付する。

ア 交付方法

上記の場所で直接受け取る、郵送により請求する、又はホームページ上からダウンロードすること。ただし、郵送による請求の場合は、上記の期間内に必着することとし、返信用の封筒及び切手を同封すること。

4 問い合わせ等について

(1) この入札についての問い合わせ先

徳島県徳島市万代町1丁目1番地

徳島県こども未来部こども家庭支援課 企画担当

電話番号 088-621-2180

ファクシミリ番号 088-621-2843

電子メールアドレス kodomokateishienka@pref.tokushima.lg.jp

(2) 問い合わせについての受付期間

問い合わせについては、ファクシミリ及び電子メールによるものとする。

ファクシミリについては別紙「IV仕様書に関する質問書」を使用して問い合わせを行うこと。

なお、期間についてはおおむね応札仕様書等の提出期限の3日前までとする。これ以降の問い合わせについては回答できない場合がある。

5 応札仕様書等について

(1) 本件入札に参加しようとする者は、応札仕様書等を県の指定する様式により、提出期限までに提出場所へ提出しなければならない。

応札仕様書等の審査の結果、採用し得ると判断し「適合」とされた応札仕様書等を提出したものに限り、入札落札決定の対象とする。なお、県から応札仕様書等に関し、説明を求められた場合は、これに応じなければならない。

(2) 応札仕様書等の提出期限、提出場所及び方法

① 提出期限

令和8年3月9日(月曜日) 午後5時15分

② 提出場所

徳島県徳島市万代町1丁目1番地 徳島県庁2階

徳島県こども未来部こども家庭支援課 企画担当

③ 提出方法

持参又は郵送。なお、郵送の場合は必要書類を封書のうえ、その表面に「令和8年度徳島子ども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務応札仕様書等在中」と朱書きし、書留郵便など配達記録が確認できる方法により、5の（2）の①に指定する日時までに、5の（2）の②に示す提出場所に到達するようにすること。

6 入札手続等

(1) 入札及び開札執行の日時及び場所

① 日時

令和8年3月16日（月曜日）午後2時

郵送による場合は、令和8年3月13日（金曜日）必着

② 場所

徳島県徳島市万代町1丁目1番地 徳島県庁10階 中会議室

③ 入札書の提出方法

持参又は郵送。なお、郵送の場合は入札書を封書のうえ、その表面に「令和8年度徳島県子ども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務入札書在中」と朱書きし、書留郵便により令和8年3月13日（金曜日）までに、5の（2）の②に示す提出場所に到達するようにすること。なお、再度の入札を行う場合は同日直ちに行うため、再度の入札への参加を希望する場合は、入札書とは別に「再」の字を記入した入札書を封書のうえ、その表面に「令和8年度徳島県子ども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務再入札書在中」と朱書きし、提出すること。再入札書の提出がない場合は、再度の入札に応じる意思がないものとみなす。

(2) 入札の方法等

① 入札の方法

「令和8年度徳島県子ども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務の委託料総額」で行う。

② 入札書の作成、提出等

入札書は所定の様式によるものとし、次に示す内容を満たしていなければならない。

ア 入札書には、入札金額、入札件名、入札保証金、入札年月日並びに住所及び氏名を記載しなければならない。

イ 文字はすべて「かい書」とし、インキ又はボールペンで明確に記載すること。

ウ 「入札金額」はアラビア数字により記載し、訂正してはならない。

「入札金額」は、「令和8年度徳島県子ども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務」の委託料総額を記載すること。

代金の見積りに当たっては、この入札説明書に記載した条件を満たすため要する経費一切を含めた金額を見積もるものとする。

なお、落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の100分の10に相当する金額を加算した金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額）をもって落札価格とするので、入札参加者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の110分の100に相当する金額を入札書に記載すること。

エ 「入札件名」は、「令和8年度徳島県子ども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務」とすること。

オ 入札参加者は、入札件名、契約条項等及び県の係員から指定された事項を承知の上、前号による入札書を作成し、封筒に入れて提出しなければならない。

この場合において、代理人により入札させるときは、代理権を証する委任状を提出しなけ

ればならない。

カ 「住所及び氏名」は、次により正確に記載しなければならない。

(ア) 入札参加者は、住所及び氏名（法人、組合等にあつては当該法人、組合等の所在地及び名称並びに代表者の職名及び氏名）を記載すること。

(イ) 代理人が入札する場合は、代理権を与えた入札参加者の住所及び氏名（法人、組合等にあつては当該法人、組合等の所在地及び名称並びに代表者の職名及び氏名）並びに代理人の住所、氏名を記載すること。

キ 入札参加者及びその代理人は、提出した入札書を書き換え又は撤回することができない。

ク 5の応札仕様書等の審査の結果、入札公告及びこの入札説明書に示した委託業務の条件等を執行できると認められない場合は、当該入札参加者にその旨と理由を記載した書面により通知する。この場合において、提出された応札仕様書等は返却しない。

③ 再度入札

開札の結果、予定価格の制限の範囲内の価格の入札がない場合において、直ちに再度入札を行う。

再度入札に参加できる者は、最初の入札に参加した者に限る。再度入札の回数は、原則として1回を超えないものとする。

最初の入札で入札書の内容不備により無効入札となった者も、再度入札には参加させることができる。

また、再度入札を行う場合においては、第1回目の入札前に提出した応札仕様書等証明書類の変更をしてはならない。

(3) 入札の無効

次の各号の一に該当する入札は無効とする。

- ① 2に規定する入札参加者に必要な資格のない者の入札。
- ② 記名のない入札。
- ③ 入札事項を表示せず、若しくはその記載事項が不明確であり、または一定の金額をもって価格を表示しない入札並びに次に掲げるところによりした入札。
 - ア 鉛筆、その他容易に改ざんできる筆記具で作成したもの。
 - イ 金額をアラビア数字以外で記載し、または訂正したもの。
 - ウ 「入札件名」で件名の記載のないものまたは記載を誤ったもの。
 - エ 「住所及び氏名」の記載を誤ったもの。
- ④ 同一事項に対してした2通以上の入札。
- ⑤ 他人の代理人を兼ね、または2人以上の代理をした者の入札。
- ⑥ 代理人が入札する場合に委任状を提出しなかった入札。
- ⑦ 前各号に掲げるもののほか、入札に関する条件に違反した入札。

(4) 開札

この入札の開札は、原則として入札参加者及びその代理人全員の立ち会いのもとで行うものとする。

(5) 落札

有効な入札書を提出し、かつ、5の応札仕様書等の審査の結果、入札公告及びこの入札説明書に示した委託業務を執行できると認めたものであつて、予定価格の制限の範囲内で最低の価格を提示した入札者を落札者とする。

落札となるべき同価の入札をしたものが2人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせて落札者を決定する。なお、開札に立ち会わない者又はくじを引かない者があるときは、これに代わって本件入札執行事務に関係のない職員にくじを引かせ、落札者を決定する。

7 契約の締結について

(1) 契約の締結期限

落札者は、落札決定の通知を受けた日から起算して5日以内に県が指定する契約書により、契約を締結しなければならない。この期間に落札者が契約の締結をしないときは、その者の落札は効力を失うものとする。

(2) 契約条項を示す場所及び契約を担当する機関

徳島県徳島市万代町1丁目1番地 徳島県庁2階
徳島県こども未来部こども家庭支援課

(3) 契約手続きにおいて使用する言語及び通貨

日本語及び日本国通貨

(4) 入札保証金及び契約保証金

免除

8 その他

入札参加者及びその代理人が提出する書類については、「Ⅱ提出書類一覧表」のとおりである。

入札参加者及びその代理人の本人確認のため、身分証明書等(顔写真入り)の提示を求めるので、必ず持参すること。本人確認ができないときは、入札に参加できません。

この入札は、令和8年度予算を審議する徳島県議会において、当初予算の成立を条件として実施する。

9 情報公開について

入札結果、参加事業者名は情報公開の対象となり、公表するので、参加事業者にとってはその旨了解の上入札すること。

II 提出書類一覧表

1 応札仕様書等提出時

(1) 応札仕様書等

応札仕様書等には「入札参加者の住所、商号、代表者職名 代表者氏名」を記入すること。

- ① 応札仕様書 1通
- ② 会社概要に関する書類（パンフレット等） 1部
- ③ 業務履行能力証明書 1通
- ④ 過去3年以内に、児童相談に係る電話相談業務の受注実績があることを証明する書類（契約書の写しなど） 1通
- ⑤ 相談体制図 1通

2 入札書提出時

① 入札書 1通

入札書を封筒に入れ「入札件名 令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務」を記載すること。

② 委任状（代理人が入札する場合） 1通

入札直前に、入札書の記載内容の確認を行うので、入札書を持参の際には、封筒に封をせずに持参すること。

3 再入札時

① 入札書及び封筒の予備 1通

入札書についてはコピー等を行って再入札に備えてください。

入札直前に、入札書の記載内容の確認を行うので、入札書を持参の際には、封筒に封をせずに持参すること。

郵送の場合で再度の入札への参加を希望する場合は、入札書とは別に「再」の字を記入した入札書を封書のうへ、その表面に「令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務再入札書在中」と朱書きし、提出すること。

入 札 書

入札金額

億	千	百	拾	万	千	百	拾	円

入札件名

令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話
時間外対応業務

入札保証金

免除

上記の金額で受託したいので、徳島県契約事務規則（昭和39年徳島県規則第39号）により
入札します。

令和 年 月 日

住 所

氏 名

徳島県知事 殿

入札書記載例

■ 代表者本人が入札するとき

入 札 書

入札金額

億	千	百	拾	万	千	百	拾	円
	¥	3	4	5	2	0	0	0

入札件名 令和8年度徳島県子ども女性相談センター
(児童相談)相談電話時間外対応業務

入札保証金 免除

上記の金額で供給したいので、徳島県契約事務規則(昭和39年徳島県規則第39号)により入札します。

令和〇年〇月〇日

住所 徳島県徳島市万代町1-1
徳島県庁株式会社
氏名 役職名 徳島 太郎

徳島県知事 殿

¥マークを付すこと
(ない場合は無効)

次の場合は無効

- ・鉛筆書き
- ・2度書き
- ・極端にかすれているもの
- ・数字が特定し難いもの
(「0」と「6」、「1」と「7」等)
- ・アラビア数字でないもの
など

■ 代理人が入札するとき

入 札 書

入札金額

億	千	百	拾	万	千	百	拾	円
	¥	3	4	5	2	0	0	0

入札件名 令和8年度徳島県子ども女性相談センター
(児童相談)相談電話時間外対応業務

入札保証金 免除

上記の金額で供給したいので、徳島県契約事務規則(昭和39年徳島県規則第39号)により入札します。

令和〇年〇月〇日

住所 徳島県徳島市万代町1-1
徳島県庁株式会社
氏名 役職名 徳島 太郎

代理人 住所 ○○○○○
氏名 阿波 次郎

徳島県知事 殿

¥マークを付すこと
(ない場合は無効)

「代理人」と記入
(ない場合は無効)

次の場合は無効

- ・鉛筆書き
- ・2度書き
- ・極端にかすれているもの
- ・数字が特定し難いもの
(「0」と「6」、「1」と「7」等)
- ・アラビア数字でないもの
など

役職名の記載が無い場合
又は申請時の役職名と
異なる記載の場合は無効
(含個人事業者)

住所、会社名、代表者役職・氏
名を記入

代理人の住所、氏名は、委任状と同
じ内容を記載すること。

令和 年 月 日

委 任 状

徳 島 県 知 事 殿

委任者 住 所

氏 名

受任者 住 所

氏 名

私は、
を代理人とし、徳島県が令和8年3月16日に
執行する「令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業
務」の入札に関する一切の権限を委任します。

委任状記載例

委 任 状

徳 島 県 知 事 殿

委任者 住 所 徳島県徳島市万代町1-1

徳島県庁株式会社

氏 名 代表取締役 徳島 太郎

受任者 住 所 ○○○○○○○○○

- ・住所は代理人の自宅住所を記載
- ・顔写真付きの身分証明書で住所氏名を確認します。

氏 名 阿波 次郎

- ・上記会社の社員の場合は、会社住所、会社名(支社・支店名等)を記載することも可
- ・顔写真付きの社員証等で、記載内容を確認します。

私は、阿波 次郎 を代理人とし徳島県が令和8年3月16日に執行する「令和8年度徳島県子ども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務」の入札に関する一切の権限を委任します。

仕様書に関する質問書

令和 年 月 日

物件名: 令和8年度徳島県子ども女性相談センター(児童相談)相談電話時間外対応業務

商号又は名称

連絡先

ファクシミリ

E-mail

質問項目	
内 容	

委託契約書（案）

徳島県（以下「甲」という。）と〇〇〇〇〇〇（以下「乙」という。）とは、業務の委託について次のとおり契約を締結する。

（委託業務の目的）

第1条 甲は、次に掲げる業務（以下「委託業務」という。）を乙に委託し、乙は、これを受託する。

- （1）委託業務名 令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務
- （2）委託業務の内容 別添の令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務仕様書（以下「仕様書」という。）のとおり

（委託業務の処理）

第2条 乙は、前条第2号に規定する仕様書に従い、委託業務を処理しなければならない。

2 乙は、仕様書に定めのない細部の事項については、甲の指示を受けるものとする。

（委託期間）

第3条 委託期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

（委託料）

第4条 委託料は、金〇〇, 〇〇〇円とする（うち消費税及び地方消費税の額金〇〇〇円）。

2 前項のうち消費税及び地方消費税の額は、消費税法第28条第1項及び第29条並びに地方税法第72条の82及び第72条の83の規定に基づき、委託料に110分の10を乗じて得た額である。

（契約保証金）

第5条 契約保証金は、免除する。

（委託業務実施計画書等の提出）

第6条 乙は、この契約の締結後10日以内に委託業務実施計画書（様式第1号）及び委託費収支予算書（様式第2号）を、甲に提出しなければならない。

2 甲は、前項の規定により乙から提出された書類の内容に不適當な箇所があると認めるときは、乙に指示してそれを修正し、又は変更させることができる。

（委託業務の調査等）

第7条 甲は、この委託業務の処理状況について、随時に調査し、必要な報告を求めることができるとともに、委託業務の実施について必要な指示をすることができる。

（委託業務の内容の変更）

第8条 甲は、この契約締結後の事情により、委託業務の内容の全部又は一部を変更することができる。この場合において、委託料、委託期間又は重要な委託業務内容を変更する必要があるときは、甲乙協議して書面によりこれを定めるものとする。

（日次報告）

第9条 乙は、甲に対し、委託業務に関する日次報告を、当日分について徳島県こども女性相談センターの翌営業日の午前10時までに、甲に報告しなければならない。

（委託業務の完了報告）

第10条 乙は、委託業務が完了したときは、速やかに委託業務完了報告書（様式第3号）及び委託

費収支決算書（様式第4号）を甲に提出しなければならない。

（検査等）

- 第11条 甲は、委託業務完了報告書の提出を受けたときは、10日以内に、乙の係員の立会いの上、検査しなければならない。
- 2 甲は、前項に規定する検査の結果、甲の責めに帰すべき事由を除き、不適正であると認められるときは、乙に対して、期日を指定して補正を命じることができるものとする。
- 3 乙は、前項の補正を命じられたときは、甲の指示により補正を行い、甲の再検査を受けなければならない。

（委託料の支払）

- 第12条 乙は、前条第1項又は第3項に規定する検査の結果、委託業務の成果が契約内容に適合していると認められたときは、甲に対して委託料の支払の請求をするものとする。
- 2 甲は、前項の適法な支払の請求があったときは、その日から起算して30日以内に委託料を乙に支払うものとする。

（前金払）

- 第13条 甲は、乙から委託料について前金払の請求があった場合において、その必要があると認められるときは、委託料の一部を前金払するものとする。

（再委託等の禁止）

- 第14条 乙は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（権利義務の譲渡等）

- 第15条 乙は、この契約によって生じる権利若しくは義務又は契約の目的を、いかなる方法をもってするを問わず、第三者に譲渡し、承継し、一括して下請若しくは委任し、又は担保に供してはならない。ただし、書面により甲の承諾を得た場合又は信用保証協会及び中小企業信用保険法施行令（昭和25年政令第350号）第1条の3に規定する金融機関に債権を譲渡する場合にあっては、この限りでない。
- 2 前項ただし書により、乙が売掛債権を譲渡した場合、甲の乙に対する弁済の効力は、徳島県会計規則（昭和39年徳島県規則第23号）第36条に基づき、徳島県会計管理者が総括店又は代理総括店に支払通知を行った時点で生じるものとする。

（契約解除等）

- 第16条 甲は、乙が次の各号の一に該当するときは、催告をすることなく、直ちにこの契約を解除することができる。
- （1）乙が、委託期間内に委託業務を完了する見込みがないと明らかに認められるとき。
- （2）乙が、正当な理由がなく契約を履行しないとき。
- （3）契約の締結又は履行について不正の行為があったとき。
- （4）契約の履行に当たり甲の指示に従わなかったとき又はその職務を妨害したとき。
- （5）契約条項に違反したとき。
- （6）乙が暴力団（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2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）若しくは暴力団員（同条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）であるとき、又は暴力団若しくは暴力団員と密接な関係を有する者であるとき。
- 2 前項の規定によりこの契約を解除した場合において甲に損害があるときは、契約金額の100分の10に相当する額の賠償を請求することができる。
- 3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除した場合において、委託業務の出来形部分のうち分割

して承認しても利益があると甲が認める部分については、検査の上、当該検査に合格した部分の承認を行い、承認した出来形部分に相応する委託料を乙に支払うものとする。

4 甲は、翌年度以降において歳入歳出予算の当該金額について、減額又は削除があった場合は、当該契約は解除することができる。

5 乙は、第1項及び第4項の規定により契約を解除されたことにより生じた損害の賠償を、甲に請求できないものとする。

(損害賠償)

第17条 乙は、その責めに帰する理由により委託業務の実施に関し、甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。

(秘密の保持)

第18条 乙は、委託業務の処理上知り得た秘密を他人に漏らしてはならない。

(個人情報の保護)

第19条 乙は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記1「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。

(管轄裁判所)

第20条 この契約について訴訟等の生じたときは、徳島地方裁判所を第一審の裁判所とする。

(疑義等の決定)

第21条 この契約に定めのない事項又はこの契約に関し疑義が生じたときは、甲と乙とが協議して定めるものとする。

この契約の締結を証するため、この契約書2通を作成し、甲乙両者記名押印の上、各自その1通を保有するものとする。

令和 年 月 日

甲 徳島県

徳島県知事 後藤田 正純

乙

令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応
業務委託仕様書

1 委託業務の名称

令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話時間外対応業務

2 委託業務の目的

児童相談所が受ける子どもや家庭に関する相談は、「児童相談所相談専用ダイヤル」や「児童虐待対応ダイヤル（189）」などの電話対応及び虐待防止のためのSNSを活用して行っている。

開所時間外にも相談者からの電話相談体制を充実させることで、児童相談所職員の業務負担軽減を図るとともに、児童虐待の未然防止や早期発見につなげることを目的とする。

3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

ただし、契約期間末日は翌日午前8時30分までの対応を含めることとする。また、契約期間最終日の夜間時間帯に受電した内容は、翌日報告を行うこと。

4 実施場所

(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。電話機器の設備としてアナログ電話相当(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。また、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) 電話相談業務の実施は、乙の事務所内で必ず行うこと

5 委託業務の内容

- (1) 児童相談所虐待対応ダイヤル（189）、児童相談所相談専用ダイヤル（0120-189-783）及びこども女性相談センター（児童相談所）における時間外の相談電話対応

ア 対応内容

原則、18歳未満の子どもについての相談を求める児童本人、家族などの関係者からの相談電話を受け付け、相談内容を傾聴・聴取し、必要な助言を行う。

緊急性がある場合、一時保護の要否を判断する必要がある場合及び警察等関係機関からの緊急連絡の場合は、速やかに居住市町村を管轄する別記のセンター（以下「管轄のセンター」という。）の担当者に連絡する。

イ 業務委託時間

- (ア) 平日 午後6時15分から翌朝午前8時30分まで
(イ) 土日祝日及び年末年始 24時間

- (2) 業務報告

受託者は、相談内容等について県が指定する様式により記録・整理し、翌営業日の午前10時（緊急の場合を除く。）までに管轄のセンター宛てに電子メールにより報告する。なお、報告に当たっては、様式にパスワードを設定するものとする。

- (3) 相談体制

ア 業務責任者（管理者）の配置

- (ア) 受託者は、本委託業務を円滑に運営するため、相談業務等に関して豊富な知識や経験を有する者1名を業務責任者として配置すること。
(イ) 業務責任者は、本委託業務の円滑な執行管理を図る。

イ 相談員の配置

- (ア) 受託者は、原則として、電話相談の知識及び経験を有し、本事業の趣旨を理解する者1名以上を相談員として配置すること。ただし、業務責任者を除く。
(イ) 回線数は、2回線以上とする。

ウ 相談員の資格等

相談員は、次の(ア)～(エ)のいずれかに該当する者とし、「(4) 相談員の研修等」により実施する研修に参加すること。

- (ア) 社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有し、児童福祉に関する相談経験を有する者
(イ) 教職又は児童福祉、教育相談の職の経験を有し、対面・電話・電子メールによる相談業務の経験又は国・地方公共団体が実施するSNSを活用した

相談業務の経験を有する者

(ウ) 学校教育法に基づく大学又は大学院において臨床心理学又はそれに準ずる心理臨床に関する分野を修了し、対面・電話・電子メールによる相談業務の経験又は国・地方公共団体が実施するSNSを活用した相談業務の経験を有する者

(エ) その他委託者が認めた者

(4) 相談員の研修等

ア 受託者は相談員等の資質の確保、向上を目的として業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を相談期間開始前に実施すること。

イ 研修については、相談実施のための技術的事項のほか、下記項目を含めた内容とすること。

- ・電話の特性を考慮した相談ノウハウに関する研修
- ・本事業の運営に必要なシステムの操作に関する研修
- ・本相談事業以外の活用可能な相談窓口等に関する知識
- ・その他、個人情報の取扱いや守秘義務等、業務遂行において必要な事項

ウ 研修は毎月1回実施すること。また実施後は研修内容を記載した報告書を翌月の月次報告と一緒に徳島県に提出すること

研修計画については、事前に書面において委託者へ提出すること。

エ 徳島県が相談員の相談対応能力の向上及び相談体制の維持のために特に必要と認める場合は、随時、相談員に対して必要な教育・研修を実施すること。

(5) 相談内容の記録及び委託者への報告等

ア 受託者は、相談責任者及び相談員が行った相談対応の内容について、電子データとして保存し、委託者からの問合せに対し、随時情報提供すること。

イ 受託者は、月毎の相談業務終了後、翌月15日までに月別業務完了報告書(様式任意)により、相談業務の履行状況を委託者に報告すること。

ウ 受託者は、本委託業務終了後、委託者が定める期日までに委託業務完了報告書を作成し、委託者に提出すること。

エ 受託者は、本委託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合は、委託期間終了後も含めて、速やかに応じること。

(6) 業務責任者及び相談員の名簿の提出

ア 受託者は、相談業務開始前に業務責任者及び相談員の名簿(資格、相談等の経歴を含む。)を委託者に提出すること。

イ 受託者は、名簿に変更が生じた場合は、速やかにその内容を委託者に報告すること。

(7) 専用電話の確保

受託者は固定電話回線から転送される電話を受ける専用電話回線を、2回線整備するものとする。

なお、固定電話回線から受託者への転送はN T Tボイスワープを利用して行うこととし、転送に係る費用は委託者が負担する。

6 情報の取扱に関する事項

(1) 守秘義務

受託者及びその職員（従事者を含む）は、本委託業務を履行する上で知り得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。

(2) 個人情報保護

受託者及びその職員（従事者を含む）が、本委託業務を履行するに当たって、個人情報を取扱う場合には、個人情報保護の重要性を認識し、「個人情報の保護に関する法律」を始めとする個人情報保護に関する法令、ガイドライン等及び別記1「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。

(2) 受託者は、本委託業務の履行に当たり、故意又は過失により、委託者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。

(3) 受託者は、本委託業務の履行に際して、委託者の相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を考慮し、相談の信頼を確保しなければならない。

(4) 本委託業務に関する苦情やトラブルへの対応は、原則として受託者の責任で行うこと。

(5) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（失格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。

(6) 受託者は、業務責任者及び相談員等に対し、法令に基づく事業者としての全ての義務を負うものとする。

8 疑義

本仕様書に定めのない事項又は業務上疑義が発生した場合は、両者協議により業務を進めるものとする。

別記

管轄のセンター	居住市町村
徳島県中央こども女性相談センター	徳島市 鳴門市 小松島市 吉野川市 阿波市 勝浦郡 名東郡 名西郡 板野郡
徳島県南部こども女性相談センター	阿南市 那賀郡 海部郡
徳島県西部こども女性相談センター	美馬市 三好市 美馬郡 三好郡

委託業務実施計画書

- 1 業務名 令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話
時間外対応業務
- 2 委託期間 令和8年4月1日から
令和9年3月31日まで
- 3 業務内容
- (1) 相談予定日数 日
- (2) 相談員数 人
(内訳 人、 人、 人)

この計画書のとおり実施しますので報告します。

令和 年 月 日

徳島県知事 殿

所在地

受託者 名称

代表者

委託費収支予算書

1 収入の部

(単位：円)

区 分	予 算 額

2 支出の部

(単位：円)

費 目	予 算 額	内 容
報償費		
需用費		
役務費		
使用料及び賃借料		
賠償責任保険料		
合計		

委託業務完了報告書

1 業務名 令和8年度徳島県こども女性相談センター（児童相談）相談電話
時間外対応業務

2 委託期間 令和 年 月 日から
令和 年 月 日まで

3 業務内容

(1) 相談実施日数 日

うち相談電話受付件数

・児童相談所虐待相談ダイヤル受付分

(中央 件、南部 件、西部 件)

・児童相談所相談専用ダイヤル受付分

(中央 件、南部 件、西部 件)

・児童相談所時間外対応分

(中央 件、南部 件、西部 件)

(2) 相談員数 人

(内訳 人、 人、 人)

この報告書のとおり実施しましたので報告します。

令和 年 月 日

徳島県知事 殿

所在地

受託者 名称

代表者

委託費収支決算書

1 収入の部

(単位：円)

区 分	予算額	決算額	増 減

2 支出の部

(単位：円)

費 目	予 算 額	決 算 額	増 減	内 容
報償費				
需用費				
役務費				
使用料及び賃借料				
賠償責任保険料				
合計				

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務の実施に当たっては、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正に行わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、この契約による事務に関して知り得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。

(収集の制限)

第3条 乙は、この契約による事務を行うために個人情報を収集しようとするときは、その事務の目的を明確にし、当該目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ適正な手段により収集しなければならない。

(適正管理)

第4条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報について、漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人情報の安全な管理のために必要かつ適正な措置を講じなければならない。

(目的外利用及び提供の禁止)

第5条 乙は、この契約による事務に関して知り得た個人情報を、契約の目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

(複写又は複製の禁止)

第6条 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、甲が指示又は承諾したときは、この限りでない。

(再委託の禁止)

第7条 乙は、この契約による個人情報を取り扱う事務については、第三者に委託してはならない。ただし、甲が承諾したときは、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書により再委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）するときは、再委託先にこの契約に基づく個人情報の取扱いに関する一切の義務と同等の義務を負わせるとともに、再委託先の行為について再委託先と連携してその責任を負うものとする。

(資料等の返還又は廃棄)

第8条 乙は、この契約による事務を行うため甲から提供を受け、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、この契約の終了後直ちに甲に返還し、又は廃棄するものとする。ただし、甲が別に指示したときはその指示に従うものとする。

(従事者への周知)

第9条 乙は、この契約による事務に従事している者に対し、在職中及び退職後においても当該事務に関して知り得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等、個人情報の保護に関し必要な事項を周知させなければならない。

(調査)

第10条 甲は、乙及び再委託先がこの契約による事務を行うに当たり、取り扱っている個人情報の状況について、随時調査することができる。

(事故報告)

第11条 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生じるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。