

仕様書

1 件名

保育士等相談窓口運營業務委託

2 事業目的

保育士等が労働問題や職場における悩みや不安などを相談できる環境を整え、相談内容の解決に向けた助言を行うことで、保育士等の離職防止と職場への定着支援を図る。

3 履行場所

大田区指定場所

4 委託内容

(1) 相談受付用のホームページの作成等

受託者は契約締結後速やかに、相談受付用のホームページ（以下、ホームページとする。）を、委託者と仕様を協議の上、作成すること。なお、すでに本項目に類するホームページを運営している場合は、当該ページを本仕様に合わせてカスタマイズすることも可とする。

ア 初回相談受付用の投稿フォームの作成

受託者は、初回相談受付用の投稿フォーム（以下、投稿フォームとする。）を、委託者と仕様を協議の上、ホームページ内に作成すること。なお、投稿フォームはSNSを可とする。

イ ホームページの完成期限

令和7年8月31日

ウ ホームページの運営・管理

(ア) 運営・管理

受託者は、ホームページの運営・管理を行うこと。また、運営・管理にあたっては、ウイルスや外部からのサイバー攻撃に対する備えを十分に行うこと。万が一、不具合等が発生した場合は、速やかに委託者へ報告の上、必要な対応をとること。

(イ) 変更・更新

受託者は、委託者からの指示があった場合、また、必要に応じて、委託者と協議の上、速やかにホームページの変更・更新作業を行うこと。

(2) 相談対応業務

保育士等の離職防止を目的に、大田区内の保育所等（※）に勤務する保育士等を対象として、相談の受付、解決に向けた助言等を行う。

（※）区内に存する児童福祉法（昭和22年法律第164号。（以下「法」という。））

第39条第1項に規定する保育所（区が法第35条第3項の規定により設置し民間に委託する保育所及び法第35条第4項の規定により認可を得た者が設置する保育所に限る。）、大田区認証保育所事業実施要綱（平成13年9月21日付け13児保発第1036号）に規定する認証保育所、大田区家庭的保育事業等の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成26年条例第38号）第3章に規定する小規模保育事業（第4節に規定する小規模保育事業C型の事業所を除く。）、同条例第5章に規定する事業所内保育事業を行う事業所（法第

34 条の 15 第 2 項の規定により認可を得た者が設置する事業所に限る。)、大田区定期利用保育室運営費等補助金交付要綱(平成 25 年 3 月 13 日付けこ保発第 13135 号)第 2 条第 1 号に規定する定期利用保育室、大田区病児・病後児保育事業実施要綱(平成 15 年 6 月 30 日付けこ保発第 495 号)に規定する実施施設

ア 相談対応の体制

相談への対応者については、公認心理師や社会保険労務士等の資格を持つ者で、かつ、保育所等に対してコンサルタントや各種相談対応の経験を有する者が行うこと。相談に対しては、資格を有する立場で専門的な見地から助言等を行うこと。

イ 相談対応

(ア) 相談対応回数

相談対応回数は、相談者 1 人につき、原則として 3 回までとする。ただし、対応回数が 4 回以上となるが見込まれる場合は、委託者と協議のうえ、その後の対応を決定すること。

(イ) 初回の相談対応

- a 初回の相談の受付は、原則としてホームページに設置する投稿フォームから行うこと。
- b 投稿フォームからの初回相談受付は、ホームページ完成後、毎日 24 時間可能な状態とすること。
- c 初回の相談を受け付けた場合は、原則として、受付日の翌日から起算して 5 日以内に相談者へ返答を行うこと。ただし、年末年始の期間(12 月 29 日から 1 月 3 日まで)を除く。
- d 返答方法は原則としてメールもしくは SNS を基本とするが、相談内容や相談者の希望に応じて、電話や WEB 会議システム等での返答にも対応すること。

(ウ) 2 回目以降の相談対応

- a 2 回目以降の相談対応は、メール、SNS、電話または WEB 会議システム等のうち、相談者の希望に応じた方法で行うこと。
- b メール、SNS で返答を行う場合は、原則として、相談受付後、受付日の翌日から起算して 5 日以内に行うこと。ただし、年末年始の期間(12 月 29 日から 1 月 3 日まで)を除く。
- c 電話、WEB 会議システム等で変更を行う場合は、月曜日～土曜日のうち、午前 9 時～午後 9 時の間で、相談者の希望する時間帯で行うこと。また、対応時間は 15 分～60 分程度を目安とすること。

(エ) 相談者の同意事項

相談受付を行う際は、「相談内容とその対応結果を区に報告すること」「必要に応じて区が相談者に対し連絡を行うこと」について、相談者の同意を得ること。

ウ 相談窓口の運営開始時期

令和 7 年 8 月 1 日(ホームページ完成までの間はメールや電話等で相談受付を行うこと。)

エ 委託者等の関係機関との連携

- (ア) 相談内容が、保育士の配置基準違反などの大田区による指導の対象となるものや、保育所等における児童の安全にかかわる等の不適切な保育に関するもの、ま

た、園全体への運営指導が必要なものである場合については、速やかに大田区へ情報提供を行うこと。

(イ) そのほか、法的トラブル等、対応範囲を超える相談については、法テラスなどの適切な相談窓口を案内すること。

5 成果物の提出

(1) 事業進捗報告

受託者は、相談件数や相談内容及びその対応結果など、月ごとの状況を翌月 5 営業日以内に委託者へ報告すること。

(2) 年度末事業実績報告

契約期間を通じた事業実績をまとめた報告書を令和 8 年 3 月末日までに速やかに提出すること。

6 支払方法

検査終了後、請求に基づき月ごとに支払う。

7 秘密の保持

受託者は、本委託業務で知り得た情報を委託者以外の第三者に漏らしてはならない。このことは、本委託契約終了後も同様である。個人情報の取扱いについては、別紙「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守すること。

8 委託期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日まで

9 業務の引継ぎ

本業務の契約期間が終了した場合（契約解除による契約終了の場合を含む。）は、後任の受託者が契約開始日から滞りなく業務が行えるよう、委託者が指定する引継ぎ期間に責任をもって後任の受託者及び委託者に業務の引継ぎを行うこと。その際には、契約期間終了後の当面の課題等を記載した引継書を作成し、委託者へ提出すること。

10 その他

(1) 受託者は、委託者の求めに応じて会議・打ち合わせ等に参加するものとする。

(2) 雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。

(3) 受託者は業務の実施に当たり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。

(4) 本委託に関して記載のない事項及び疑義が生じた場合は、委託者と受託者の協議により決定するものとする。