

民間保育施設等の保育士等からの相談窓口業務委託 仕様書

1 業務名

民間保育施設等の保育士等からの相談窓口業務委託

2 事業目的

保育士の人材確保が難しい中で職場内での人間関係を理由とした離職者が一定数いる現状を鑑み、保育士等が業務に従事するにあたっての悩み等を第三者に相談することで解消し、離職防止を図ることを目的とする。

3 委託契約期間

契約締結の日から令和8年3月31日まで

4 実施期間

令和7年9月29日から開始し令和8年3月31日まで

5 業務内容

(1) 実施日時

①相談受付

年末年始を含む365日・24時間受付可能とする（WEB予約可）

②相談対応

祝日を除く月曜日から金曜日の午前10時から午後7時

令和7年12月29日～令和8年1月2日は休業日とする

（1件当たりの目安：30分）

(2) 実施場所

①仙台市内

※相談内容がカウンセラー以外の第三者に漏洩しない隔離された場所

(3) 対象

①相談者

仙台市内の以下の民間保育施設等に在籍する保育に従事する職員（保育士に限らない）。

【私立保育所】 【認定こども園】 【小規模保育事業】 【事業所内保育事業】 【家庭的保育事業】 【居宅訪問型保育事業】 【認可外保育施設】

②相談内容

保育をするうえで又は職場についての、悩み・不満・不安に感じていること。

※制度や基準についての問い合わせ、施設への指導等が必要な通報や苦情については対象外

(4) 業務フロー

①相談者が相談希望の時間をWEB予約。

※相談者及び相談対象の園について秘匿を希望するかを確認すること（相談者名を明かした場合は、仮に次に相談があった際に前回の相談内容を参照したうえで対応できる）。

※（園名を明かした場合）相談内容について相談対象の園への情報提供を希望するかを確認すること。

※相談者や相談対象の園名が特定できない形で、相談内容を統計化し公表することについて了承を得ること。

②予約の時間に受託者から相談者に電話し相談を受ける（傾聴及び専門家による助言）。

※対象外の内容等であった場合は、速やか（翌営業日を目途）に発注者に引き継ぐ。

③相談内容是对応終了後速やかに1件ごとに詳細にレポート化し、全件を発注者に報告。

（相談内容について相談対象の園への情報提供を希望するものを明示）

※週に1回程度にまとめた報告を基本とするが、緊急性・重要性が高いと判断されるものについては個別に速やか（翌営業日を目途）に発注者へ報告。

(5) 実施体制

3名程度（相談対応の実施日時の間、相談受付（WEB）・相談対応（架電）・レポート作成を効率よくかつ確実に運営できる体制をとること）

※専門的な見地から助言できる保育士（現場経験がありかつ相談業務の経験もある者が望ましい）、産業カウンセラー、弁護士、社労士等も相談内容に応じ配置すること

※業務責任者を1名配置すること

(6) 使用する設備・発生する費用

本業務に係るものについては、すべて受託者で用意・負担すること。

(7) その他留意事項

①レポートの報告について、記録媒体を用いての受け渡しとする。

※個人情報を含まない業務連絡についてはメールを基本とする。

②受託者はレポートを基に毎月の相談対応を集約し統計的にまとめ、傾向や課題等を分析するとともに、月に一度発注者と報告や運用についての打ち合わせの場を設けること。

③受託者は実施期間の終了にあたり、実施期間を通した相談対応を集約し統計的にまとめ、傾向や課題等の分析結果も付したうえで、報告書として発注者へ提出すること。

④同一の相談者からの繰り返しの相談にも応じることとする。

※新たに相談受付が必要。

⑤仙台市内の以下の民間保育施設等に広く周知するための案内チラシも作成すること（データ納品可）。

【私立保育所】 【認定こども園】 【小規模保育事業】 【事業所内保育事業】 【家庭的保育事業】 【居宅訪問型保育事業】 【認可外保育施設】

6 個人情報及び行政情報の取扱い

(1) 業務を実施するにあたっては、別紙「個人情報等の取扱いに関する特記仕様書」及び「行政情報の取扱いに関する特記仕様書」を遵守し、作業従事者に対する指示を徹底させること。

(2) 「仙台市行政情報セキュリティポリシー」及び「情報システム処理に伴う個人情報処理に係る外部委託に関するガイドライン」を厳守すること。

(3) 契約締結前に上記「情報システム処理に伴う個人情報処理に係る外部委託に関するガイドライン」に基づき外部委託業務実施に伴う調査を行い、承認された後に契約締結となることに留意すること。

7 業務委託料の支払い

業務委託料の支払いについては、実績に基づく3回（請求時期：10月・12月・業務完了時）に分けての区分払いとする。

8 その他

- (1) 業務実施にあたっては、関連する法令や国が示す通知、Q&A等のほか、発注者の指示に従いながら進めること。
- (2) 発注者は、業務の実施状況について報告を求めることができるものとする。
- (3) 受託者は、業務に従事する者の勤怠状況を記録・管理し、発注者の要請に応じて速やかに提出すること。
- (4) 本業務により得られたデータ及び成果品は、発注者に帰属するものとし、発注者の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。
- (5) 受託者は、著作権、肖像権その他個人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (6) 受託者は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領」及び「障害を理由とする差別の解消の推進に関する仙台市職員対応要領留意事項」に準じて、合理的配慮の提供を行うこと。
- (7) 受託者は、発注者から指示のあった場合、本業務により得られた全てのデータ及び成果品のほか、業務を履行するうえで必要な事項について、履行期間中に発注者の指定する者に引き継がなければならない。
- (8) 受託者は、契約締結後、発注者の指示に基づき、発注者の指定する者から引継ぎを受け、また、事務用品・事務機器を履行場所に搬入すること。
- (9) 受託者が手配した事務用品、事務機器、委託業務従事者の福利厚生に必要な物品について、発注者の指示に基づき撤去すること。
- (10) この仕様書に定めのない事項については、発注者、受託者双方が協議のうえ、これを決定する。