

令和7年度 一般会計歳出 第6款2項2目保育・教育人材確保事業12節(18)その他業務委託料

受付 番号	種目番号	連絡先	委託担当 こども青少年局 担当者名 田中 築 保育対策課 電話 671-4469
----------	------	-----	--

## 設 計 書

- 1 委 託 名 横浜市保育士相談窓口運營業務委託
- 2 履 行 場 所 受託者の責任において、日本国内に用意された場所  
(受託者にて選定し、本市の承諾を得ること。)
- 3 履行期間 期間 令和7年4月1日から令和8年3月31日まで  
又は期限 期限 \_\_\_\_\_
- 4 契 約 区 分 確定契約 概算契約
- 5 その他特記事項 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 6 現 場 説 明 不要  
要 ( 月 日 時 分 場 所 )
- 7 委 託 概 要 詳細は別紙仕様書のとおり  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8 分割払

する ( 回以内)

しない

部 分 払 の 基 準

業 務 内 容	履 行 予定月	数 量	単 位	単 価	金 額

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額

※概算数量の場合は、数量及び金額を ( ) で囲む。

委 託 代 金 額		¥	—
内 訳	業 務 価 格	¥	—
	消費税及び地方消費税相当額	¥	—

## 内 訳 書

名 称	形 状 寸 法 等	数 量	単 位	単 価 (円)	金 額 (円)	摘 要
保育士相談窓口						
運営人件費		1	式			
ホームページ作 成・管理費		1	式			
通信費		1	式			
計						
消費税及び 地方消費税相当額						
委託代金額						

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

## 設計書別紙(仕様書)

### 1 委託業務名

横浜市保育士相談窓口運營業務委託

### 2 事業目的

保育士が労働環境等で悩んだ際に、第三者に相談できる環境を用意し、相談内容の解決に向けた助言を行うことで、保育士の不安を解消し、離職防止を図る。

### 3 業務内容

#### (1) 相談受付用のホームページの作成等について

受託者は、契約後速やかに、相談受付用のホームページ（以下、「ホームページ」とする。）について、横浜市と仕様を協議の上、作成すること。なお、作成にあたっては、横浜市外部のサーバーを用いること。

#### ア 初回相談受付用の投稿フォームの作成について

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。）について、仕様を横浜市と協議の上、ホームページ内に作成すること。

#### イ ホームページの完成期限

令和7年4月30日

#### ウ ホームページの運営・管理

##### (ア) 運営・管理について

受託者は、契約期間中に、作成した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等に十分に備えること。万が一、不具合等が発生した場合は、速やかに横浜市に報告の上、必要な対応をとること。

※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あわせてカスタマイズすることで、本事業を行うことも可とする。

##### (イ) 変更・更新について

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

#### (2) 相談対応業務について

保育士の離職防止を目的に、横浜市内の保育所等（※1）に勤務する保育士を対象として、ホームページを運用して、相談の受付、解決に向けた助言等の対応を行う。

（※1） 認可保育所、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、横浜保育室又は横浜市私立幼稚園等預かり保育事業若しくは横浜市私立幼稚園2歳児受入れ推進事業を行う幼稚園をいう。

#### ア 相談対応の体制について

相談への対応者については、社会保険労務士の資格を持つもので、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ものを行うこと。相談に対しては、社会保険労務士とし

ての専門的な見地から、助言等の対応を行うこと。

#### イ 相談対応について

##### (ア) 相談対応回数

相談対応回数は相談者 1 人に対して、原則として 3 回程度とする。ただし、相談内容によって、対応回数が 4 回以上となりそうな場合は、横浜市と協議のうえ、対応を決定すること。

##### (イ) 初回の相談対応

- ・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。
- ・投稿フォームからの初回の相談受付は、相談窓口開設後、毎日 24 時間受付可能とすること。
- ・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 日後までに相談者に返答をおこなうこと。
- ・返答方法はメールを基本とするが、相談内容や相談者の希望に応じて、電話、Zoom 等の WEB 会議システムでの返答にも対応すること。

##### (ウ) 2 回目以降の相談に対する対応

- ・2 回目以降の相談対応は、メール、電話、または Zoom 等の WEB 会議システムなどのうち、相談者の希望に応じた方法で行うこと。
- ・メールで返答を行う場合は、原則として、相談受け付け後、受付日の翌日から起算して 5 日後までに行うこと。
- ・電話、Zoom 等の WEB 会議システムで返答を行う場合は、月曜日～土曜日のうち、9 時～21 時の間で、相談者の希望する時間帯で行うこと。また、対応の時間は原則 60 分程度とすること。

#### ウ 相談窓口の運営開始時期について

令和 7 年 4 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対応を行うこと）

#### エ 守秘義務について

相談者の個人情報の取り扱いに留意し、相談内容についての守秘義務を守ること。

#### オ 横浜市等の関係機関との連携について

- ・相談内容が、保育士の配置基準違反などの横浜市による指導対象となるものや、保育所等における児童の安全に関わる等の不適切な保育に関するもの、また、保育士の大量退職に繋がるような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、本人の同意を得たうえで、速やかに本市に情報共有を行うこと。  
また、上記の相談内容の場合、相談者に対しては、勤務する保育所等が所在する区役所へ、あらためて相談するように案内すること。
- ・そのほか、労働関係に関する労使間のあっせんや法律的な対応等、当相談窓口の対応範囲を超える相談に対しては、労働基準監督署や法テラスなどの適切な窓口を案内すること。

## 4 実績報告書の提出

### (1) 事業進捗報告

相談件数や、相談内容の主な分類など、月ごとの状況を翌月の 5 日までに報告すること。ただし、不適切保育の通報や、保育士の大量退職に繋がるような園全体への運営指導が必要な事案について

は、本人の同意を得たうえで、速やかに本市に情報共有を行うこと。

(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契約期間満了時点で速やかに提出すること。

5 委託料の支払い

委託料は、契約期間満了後に提出された「業務完了報告書」を本市が検査した後に支払うものとする。

6 業務進行上の注意

- (1) 当該業務は、横浜市契約規則および横浜市委託契約約款によるほか、本仕様書に基づき実施すること。
- (2) 契約締結後速やかに着手し、委託業務の進行については本市に随時報告すること。
- (3) 委託業務における資料・根拠等はすべて明確にしておくこと。
- (4) 受託者は、常に本市職員と密接な連携を図り、本市の意図について熟知のうえ作業に着手し、効率的進行に努めなければならない。
- (5) 本仕様書に明記されていないこと及び業務上生じた疑義については、本市職員と協議して定めること。

7 特記事項の遵守

業務を遂行するにあたっては、「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

8 事業実施期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで