

会 議 記 録

会 議 名 称		杉並区夜間・休日相談業務受託者候補者選定委員会（第1回）
日 時		令和8年5月29日（金）19時～21時
場 所		杉並区役所分庁舎3階会議室
出席者	委員名	上智大学 総合人間科学部 社会福祉学科 教授 新藤 こずえ 氏 東京女子大学 現代教養学部 心理・コミュニケーション学科 教授 前川 あさ美 氏 永野・山下・平本法律事務所 弁護士 山下 敏雅 氏 子ども家庭部長 松沢 智 氏 子ども家庭部子ども安全対策担当課長 鈴木 美貴 氏
	事務局職員	子ども家庭部児童相談所設置準備課長 三浦 恵利子 子ども家庭部児童相談所設置準備管理係長 吉田 仁 子ども家庭部児童相談所設置準備課 笹山 雄也 子ども家庭部児童相談所設置準備課 田口 麻美
配布資料	事前	
	当日	資料1 杉並区プロポーザル選定委員会条例 資料2 選定委員会名簿 資料3 選定スケジュール（案） 資料4 杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務公募型プロポーザル実施要領（案） 資料5 杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務受託者候補者選定に係る審査基準（案） 資料6 第一次・第二次審査評価表（案） 資料7 第二次審査事例（案） 資料8 杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務の受託者候補者の選定について（諮問）
会議次第		1 子ども家庭部長あいさつ 2 委員紹介、会長及び職務代理者の選任 3 スケジュール（案）について 4 実施要領（案）について 5 評価基準（案）について 6 その他

会議の結果及び 主要な発言	会長は前川委員となった。職務代理者は山下委員となった。 事務局から委託業務内容、実施要領（案）及び評価基準（案）、今後の進め方について説明を行った。 受託者候補者を令和8年9月までに選定するため、各委員からの意見を聴取し、本日、実施要領及び評価基準を確定するよう説明した。 ○主な意見 【実施要領】 ・業務の準備期間を具体的に明記した方が良いとの意見があった。 ・企画提案書の概要版に「危機管理対策」の項目を追加した方が良いとの意見があった。 【業務内容説明書】 ・従事体制の詳細について明記した方が良いとの意見があった。 【企画提案書の作成について】 ・「子どもの権利条約を踏まえた業務の考え方」についての項目を追加した方が良いとの意見があった。 【第1次審査評価基準について】 ・「業務実績」や「運営方針」の配点を上げた方が良いとの意見があった。 各委員からの意見、質疑を踏まえて、実施要領（案）の業務の準備期間を明記し、企画提案書の概要版に「危機管理対策」の項目を追加した。また、企画提案書には「子どもの権利条約を踏まえた業務の考え方」の項目を追加するとともに、評価基準の配点の見直しを行い、選定委員全員の了承を得た。 次回の開催について 令和8年7月8日（水）18時00分～ 杉並区役所 分庁舎3階会議室
--------------------------	---

会 議 記 録

会 議 名 称		杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務受託者候補者選定委員会（第2回）
日 時		令和8年7月8日（水）18時～20時
場 所		杉並区役所分庁舎3階会議室
出席者	委員名	上智大学 総合人間科学部 社会福祉学科 教授 新藤 こずえ 氏 永野・山下・平本法律事務所 弁護士 山下 敏雅 氏 子ども家庭部長 松沢 智 氏 子ども家庭部子ども安全対策担当課長 鈴木 美貴 氏
	事務局職員	子ども家庭部児童相談所設置準備課長 三浦 恵利子 子ども家庭部児童相談所設置準備管理係長 吉田 仁 子ども家庭部児童相談所設置準備課 笹山 雄也 子ども家庭部児童相談所設置準備課 田口 麻美
配布資料	事前	
	当日	資料1 審査基準（案） 資料2 第一次審査集計結果 資料3 第一次審査結果通知（案） 資料4 第二次審査タイムスケジュール（案） 資料5 第二次審査評価表（案） 資料6 ヒアリング質問（案） 資料7 相談事例（案） 資料8 選定スケジュール 資料9 選定委員名簿
会議次第		1 第1次審査結果の確認について 2 第2次審査について （1）第1次審査結果通知 （2）タイムスケジュール （3）評価表及び質問項目 3 その他

会議の結果及び 主要な発言	1 第一次審査結果の確認 応募があった3事業者について各委員による第一次審査（書類審査）を実施し、事務局において集計を行った結果、3事業者ともに配点合計の6割以上の点数であったため、選定委員の合意の上、第一次審査通過者として決定した。 2 第二次審査について 事務局より、第一次審査結果通知、タイムスケジュール、評価表、相談事例、質問項目等の（案）について、説明を行った。 3 その他 公正な審査を行うに当たり、応募団体と委員の利害関係を確認したところ、委員1名から利害関係がある旨の申出があったことから、当該委員は審査に関与しないこととした。 ○委員からの主な意見 ・タイムスケジュールのプレゼンテーションの時間を案で示された時間より短くし、ヒアリング・質疑応答、事例対応の時間を長くしてほしい。 ・第二次審査の評価表に「子どもの権利」に関する評価項目を追加してほしいとの意見があった。 各委員からの意見、質疑を踏まえて、「第二次審査評価表」及び「第二次審査タイムスケジュール」を修正した。 次回の開催について 令和8年8月3日（月）10時～ 杉並区役所西棟8階第9会議室
--------------------------	---

会 議 記 録

会 議 名 称		杉並区児童相談所夜間・休日電話相談業務受託者候補者選定委員会（第3回）
日 時		令和8年8月3日（月）10時～12時
場 所		杉並区役所本庁舎西棟8階第9会議室
出席者	委員名	上智大学 総合人間科学部 社会福祉学科 教授 新藤 こずえ 氏 永野・山下・平本法律事務所 弁護士 山下 敏雅 氏 子ども家庭部長 松沢 智 氏 子ども家庭部子ども安全対策担当課長 鈴木 美貴 氏
	事務局職員	子ども家庭部児童相談所設置準備課長 三浦 恵利子 子ども家庭部児童相談所設置準備管理係長 吉田 仁 子ども家庭部児童相談所設置準備課 笹山 雄也 子ども家庭部児童相談所設置準備課 田口 麻美 子ども家庭部児童相談所設置準備課 木村 萌衣 子ども家庭部児童相談所設置準備課 上堀内 太郎
配布資料	事前	
	当日	資料1 第二次審査タイムスケジュール 資料2 審査基準 資料3 第二次審査評価表 資料4 ヒアリング質問案 資料5 第二次審査事例 資料6 第一次審査集計結果 資料7 現地視察報告書
会議次第		1 第二次審査の進行について 2 第二次審査について （1）プレゼンテーション・ヒアリング （2）採点 3 受託者候補者の選定 4 その他

会議の結果及び 主要な発言	1 第二次審査の進行について 事務局より、本日の進行及び第一次審査及び第二次審査の各委員の採点結果をもとに本選定委員会の受託者候補者を選定する旨、説明を行った。 2 第二次審査について 各事業者にプレゼンテーション・ヒアリング及び事例対応を実施し、審査を行った。 【A 事業者への主な質疑】（「・」は委員の発言、「→」は事業者の回答を示す） ・ 児童相談所の電話相談業務の意義や課題をどのように捉えているか。 → 第一の窓口として、相談者の不安等を受け止め、関係機関等につなげる役割だと考える。 ・ 児童相談における電話相談の目的・役割についてどのようなことを考えているか。 → 児童虐待の早期発見、防止が役割だと考える。また、保護者からの育児相談・養育相談や児童本人からの相談を受け、子どもの最善の利益や心身の健康を考えることが役割だと考える。 ・ 電話相談業務を受けるうえで大切にとらえていることや注意すべき事項はどのようなことか。 → 相談者の声をしっかりと傾聴すること。また、感情的な声にも共感し理解したうえで相談者と一緒に対策を考える姿勢が大切だと考える。 ・ 不適切養育の発見・防止について、電話相談の中で可能なことは何か。 → 虐待の詳細や時系列の確認やリスクアセスメントを図ることができる。 ・ 電話相談をどのように進めるか。 → 個人情報に配慮していることを伝えたうえで、主訴や相談の背景をしっかりと傾聴する。 ・ 関係機関等へのつなぐ段階でどのようなことを大切にしているか。 → 機関の担当者等とどの程度話が進んでいるかを確認し、相談者や子どもの意向を確認したうえで関係機関につなぐこと。 ・ 相談者や子どもの命に係る緊急事態にどのように対応するか。 → 親が手を挙げてしまっているのであれば、葛藤や不満をしっかりと受け止め、いかなる理由でも暴力や体罰はいけないことを伝えていきたい。 ・ 研修や子どもの権利に関する理解促進、資格取得制度はどのようなものがあるか。 → 業務開始前には基本的な研修を実施し、具体的な事例検討や子どもの権利に関する研修も実施している。 ・ 職員配置の考え方はどのようなものか。 → 業務責任者が不在の時間帯でも複数人で対応できる体制を整えている。
--	---

	・職員のメンタルヘルスの重要性をどのように考え、どのような取り組みを行っているか。 →突発的な出来事についてもチャットで共有する等職員がクールダウンできるよう常に心掛けている。 ・苦情や緊急対応時の業務対応時の仕組みはあるか。 →自治体のマニュアルに沿って自治体の判断を仰ぐ。また、事案の内容によっては警察に連絡をする。 【A 事業者の事例対応】 まず子どもの安全確認を行った上で、すぐに支援を求められる大人がいるかを確認する。緊急性が高い場合は、子どもに近隣の交番や安全な場所へ避難するよう促し、子どもの安全確保を最優先に対応する。また、状況に応じて保護者へ適切に介入できる関係機関につなげる。 【B 事業者への主な質疑】 ・児童相談所の電話相談業務の意義や課題をどのように捉えているか。 →相談内容を受け止め、相談者の声を漏らさないようにする役割があると考える。 ・児童相談における電話相談の目的・役割についてどのようなことを考えているか。 →相談者からの第一報を受ける窓口として、子どもの命を一番に考える。 ・電話相談業務を受けるうえで大切にとらえていることや注意すべき事項はどのようなことか。 →相談者の声を丁寧に傾聴し、適切な機関を案内することが大切と考える。また、職員が一人で判断しないように注意する。 ・不適切養育の発見・防止について、電話相談の中で可能なことは何か。 →相談内容について、少しでも多くの情報を引き出し、丁寧に傾聴すること。 ・電話相談をどのように進めるか。 →相談者の安全性等の状況把握や要件の確認を行う。 ・関係機関等へのつなぐ段階でどのようなことを大切にしているか。 →相談者がたらい回しにならないようにすること。 ・相談者や子どもの命に係る緊急事態にどのように対応するか。 →24 時間 365 日モニタリングしている責任者に情報共有し、指示を仰ぎ、適切な対応を行う。 ・研修や子どもの権利に関する理解促進、資格取得制度はどのようなものがあるか。 →子どもの権利条約やその精神等に関する研修を行っている。入社前後に研修を行い、研修後にフィードバックの機会を作っている。
--	---

・職員配置の考え方はどのようなものか。

⇒相談責任者は相談業務に関する判断を担い、業務責任者は事務的な業務を担当するなど、それぞれの役割を分担して業務を遂行している。

・職員のメンタルヘルスの重要性をどのように考え、どのような取り組みを行っているか。

⇒相談員のメンタルヘルスケアやフォローアップを実施しており、相談員の状況や特性に応じて臨機応変にサポートを行う体制をとっている。

・苦情や緊急対応時の業務対応時の仕組みはあるか。

⇒認識の齟齬が生じないよう自治体のマニュアルと自社基準を照らし合わせながら業務に即したマニュアルを作成する。また、緊急連絡等を行う際には、必ずダブルチェックを実施する。

【B 事業者の事例対応】

・相談者に危険が及んでいる可能性が認められる場合には、相談が途切れないよう継続的に声掛けを行いながら状況の把握に努める。相談責任者へ速やかに情報共有し、相談者との通話を継続したままモニタリングを行い、状況に応じて警察等の関係機関へ連絡するなど、適切な対応を行う。

【C 事業者への主な質疑】

・児童相談所の電話相談業務の意義や課題をどのように捉えているか。

⇒子どもの将来を守り、相談者や子どもに安心してもらえるよう対応する必要があると考える。また、緊急度、重要度が高い業務だと捉えている。

・児童相談における電話相談の目的・役割についてどのようなことを考えているか。

⇒悩みを抱えている相談者に寄り添い、少しでも安心感を与えられること。

・電話相談業務を受けるうえで大切にとらえていることや注意すべき事項はどのようなことか。

⇒相談者の話を丁寧に傾聴し、不安や悩みに寄り添う「心のよりどころ」となることが大切だと考えている。

・不適切養育の発見・防止について、電話相談の中で可能なことは何か。

⇒丁寧に傾聴することで背景を確認し、想像力を生かして対応すること。

・電話相談をどのように進めるか。

⇒まずは相談者の気持ちを落ち着け、得られた情報をもとに対応していく。

・関係機関等へのつなぐ段階でどのようなことを大切にしているか。

⇒相談者の状況に応じて適切な支援先や対応方法を案内すること。

	・相談者や子どもの命に係る緊急事態にどのように対応するか。 →相談者の話を丁寧に傾聴し、まずは落ち着いてもらえるよう対応した上で、安全を確保できる環境を整え、必要に応じて110番や119番への通報を案内する。 ・研修や子どもの権利に関する理解促進、資格取得制度はどのようなものがあるか。 →子どもの権利に詳しい講師が研修を実施している。また、ビデオによる研修も実施している。 ・職員配置の考え方はどのようなものか。 →複数の管理職等が配置され、常時相談員をサポートできる体制を整えている。 ・職員のメンタルヘルスの重要性をどのように考え、どのような取り組みを行っているか。 →事例検討会の実施に加え、専門の医師等によるメンタルケア研修を実施している。 ・苦情や緊急対応時の業務対応時の仕組みはあるか。 →マニュアルに基づいて対応するが、判断が難しいものは、担当者が上司に伝え、対応を協議したうえで、児童相談所等につなぐ。 【C事業者の事例対応】 初めに、本人の安全確認を行うとともに、年齢等の情報を聞き取り、状況を把握し、本人が落ち着いて相談できる環境づくりに努める。 その後、子どもが感じている不安や危険性について丁寧に聞き取りを行い、相談者の気持ちに寄り添いながら状況を継続的に確認し、必要に応じて児童相談所や警察等の関係機関と連携し、子どもの安全確保を最優先に対応する。 3 審査、受託者候補者の決定 一次審査及び第二次審査の得点の合計点が、配点総合計の6割以上かつ最上位の事業者を受託者候補者として選定し、区へ報告した。
--	---