

業務仕様書

1 業務名

「24 時間子供 SOS ダイアル」における平日夜間及び閉庁日の電話相談業務

2 業務概要

次に掲げる日において、「24 時間子供 SOS ダイアル」(0120-0-78310)の電話相談対応を行い、相談記録の作成、提出、必要に応じて緊急対応を行う。

- (1) 毎週月曜日から金曜日のうち、下記(2)及び(3)を除く日の 17 時から翌 9 時
- (2) 土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する日
- (3) 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日までの日（国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く）

※ 上記(1)を「平日夜間」といい、上記(2)及び(3)を「閉庁日」という。

3 業務の履行期間

令和 7 年 4 月 1 日から令和 8 年 3 月 31 日

4 業務内容

(1) 電話相談

文部科学省の「24 時間子供 SOS ダイアル」(0120-0-78310)に平日夜間及び閉庁日に入電し、受託者が設置する電話に自動転送された相談者からの電話相談対応を行う。

なお、相談対象者は以下の札幌市立園・学校の幼児児童生徒及びその保護者とする。

＜対象の園・学校＞

幼稚園（9 園）、小学校（197 校、分校含む）、中学校（97 校、分校含む）、義務教育学校（2 校）、高等学校（7 校）、中等教育学校（1 校）、特別支援学校（5 校）

ただし、相談対象者以外の場合も、他の適切な相談窓口を紹介するなど、丁寧な対応を行うこと。

(2) 相談記録書の作成等

ア 相談記録の内容

受託者は相談対応をした内容は、相談日、相談時間、相談者（氏名・学年・性別等）、対応者氏名及び相談内容について記録した相談記録書（別紙様式 1）を作成する。なお、独自の様式で作成する場合は、別紙様式 1 のすべての項目を網羅し、A 4 版で両面印刷できるよう設定すること。

イ 相談記録の提出

作成した相談記録書については、翌月 10 日までに教育委員会担当者に提出する。

(3) 報告及び対応

ア 深刻な事案であり、緊急を要する場合

相談内容が直ちに命に関わるなどと受託者が判断した場合は、直ちに警察に連絡するとともに、教育委員会担当者に連絡し、連携体制を確保する。

イ 深刻な事案であり、緊急性が高くない場合

相談内容が直ちに命に関わる等の事案ではないが、学校の迅速な対応が求められると受託者が判断した場合については、教育委員会の翌営業日の朝に、教育委員会担当者に連絡する。

ウ 上記、(3)のア及びイ以外の場合

相談記録書を翌営業日までに教育委員会担当者宛に提出する。

エ 連絡方法

電話又は電子メールにて行うものとする。個人情報を含むデータを電子メールにて送信する場合にはマイクロソフトワードファイル若しくはエクセルで作成し、必ずパスワードを設定すること。

なお、緊急を要する場合の連絡は、電話で行うものとする。

(4) 文部科学省等の諸調査に係る協力

文部科学省の「24 時間子供 SOS ダイアル」(0120-0-78310) への相談件数に関する調査の集計作業を行う。(年 1 回程度)

(参考) 令和 6 年度「24 時間子供 SOS ダイアル」相談件数についての調査…別添

5 業務実施体制

(1) 受託者は、本仕様において定める業務の責任者の役職及び氏名、業務全体を管理する者の役職及び氏名など、実施体制について明らかにすること。

(2) 電話相談の担当者は、以下のア～エのいずれかの要件を満たす者とする。

ア 保護者や子どもからの相談対応経験が 3 年以上の者。

イ 臨床心理士、精神保健福祉士、公認心理師のいずれかの資格を有する者。

ウ 教職又は児童福祉、教育相談など生徒指導上に関わる実務経験を有し、電話相談業務に対して、イと同等以上の能力を有すると認められる者。

エ 生徒指導上の問題に対し、心理学の専門的立場から指導・助言できると認められる者

なお、受託者は、本契約の業務の開始に当たり、電話相談の担当者の氏名と経歴、資格等を示す書面（一覧）を作成し、令和 7 年 4 月 10 日までに提出するものとする。

6 相談員の研修

受託者は、相談員に対して、相談対応及び個人情報の取り扱いに関する研修を実施すること。

7 報告書

(1) 月例報告書

受託者は、毎月 10 日までに前月の業務の進捗について月例報告書(別紙様式 2-1、2-2)を作成し、各 1 部提出する。ただし、3 月の業務については、3 月 31 日までに提出する。

月例報告書は、いじめや不登校等の相談概要種別や、対応時刻、対応件数を含めた各月の業務の進捗がわかるものとし、当該月の相談記録書（別紙様式 1）を添付すること。

(2) 業務完了報告書

本事業の業務終了時に、事業の取組内容、及び成果と課題等を盛り込んだ報告書を作成し、5部提出する。

(3) 24時間子供SOSダイヤルの実施状況に関する報告

文部科学省が実施する24時間子供SOSダイヤルの実施状況に関する調査等についての集計等を行う。

8 委託料の支払い方法

受託者は、月例報告書により委託者による検査を受け、合格したときは各月の期間ごとの契約金額の支払を請求することができる。

9 業務実施上の注意事項

- (1) 受託者はこの仕様書及び付帯する別紙に従い、委託業務履行に関する法令を遵守して当該業務を行うこと。
- (2) 個人情報の取扱いについては、別紙4「個人情報の取扱いに関する特記事項」及び別紙5「個人情報取扱安全管理基準」によること。
- (3) 業務の実施にあたり、委託者が不適当であると認める事項については、受託者は直ちに業務改善の措置を講じなければならない。
- (4) 委託業務の実施中に、受託者の故意または過失により問題となる事故等が発生した場合には、受託者は速やかに報告書をまとめ、教育委員会担当者に提出するとともに、受託者の責任において処理をすること。
- (5) 業務遂行に必要な用具及び消耗品は受託者の負担とする。
- (6) 業務上の疑義が生じたときは必ず教育委員会担当者の指示を受けて実施すること。
- (7) 「24時間子供SOSダイヤル」(0120-0-78310)の自動転送先となる受託者が用意する電話番号について、速やかに委託者に報告すること。
- (8) IP電話、CATV電話、携帯電話、NTT以外の直回収線については全国統一ダイヤル(フリーダイヤル)に登録できないため、NTTの電話回線を用意すること。

10 その他

この仕様に定めが無い事項については、教育委員会と受託者が協議の上、決定する。