

「24時間子供SOSダイヤル」相談業務委託 仕様書

1 件名

「24時間子供SOSダイヤル」相談業務

2 委託期間

令和8年4月1日(水)から令和9年3月31日(水)まで

3 履行場所

受託者が設置する電話相談室内

4 目的

本業務は、教育相談体制の充実を図るため、いじめ等の相談ダイヤルを24時間体制で行えるよう、電話相談員を配置し、児童（18歳以下の子供をいう。以下同じ）や保護者等の不安や悩みを受け止める目的とする。

5 業務概要

(1) 業務内容

- ① 委託業務時間内の電話相談対応
- ② 電話相談内容記録及び報告業務
- ③ 緊急対応が必要な相談内容の連絡業務
- ④ その他必要と認められる業務

(2) 業務時間

0:00～24:00

※ただし、令和8年4月1日は0時をもって業務開始とし、令和9年3月31日は24時をもつて業務を終了とする。

(3) 相談対象

群馬県内に在住する児童及び保護者等

※ただし、上記相談対象者以外の場合も、ほかの相談窓口を紹介するなど誠意をもって対応し、相談者に不信感や不満を抱かせないようすること。

(4) 相談方法

- ① 受託者の設置する電話相談室に、本業務委託に用いる電話回線を1回線以上設置し、応対する。
- ② 受託者は、転送された相談者からの相談内容に適切に応じること。その際、本仕様書に従うとともに関係法令を遵守し誠実に応対すること。

(5) 相談体制

① 業務責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に履行するため、電話相談室の責任者（以下「業務責任者」という。）を常時配置すること。

② 業務責任者の業務

業務責任者は、電話相談対応者（以下「電話相談員」という。）を指揮し、緊急の対応を要する相談等については支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

③ 相談員の配置

受託者は、電話相談室に業務従事者として電話相談員を配置すること。

電話相談員の配置は、5(2)で定める委託業務時間に群馬県総合教育センターから転送された電話に対応できる電話相談員を常時1名以上配置するものとする。

電話相談員は、次のア～ウのいずれかに該当する者とし、発達の遅れや就園・就学、学校・園での生活や学業、いじめや不登校、生活習慣や子育て等の電話相談に対応すること。

ア 臨床心理士の資格を有する者

イ 精神保健福祉士の資格を有する者

ウ 社会福祉士、学校心理士、公認心理士などの有資格者で、教育または児童福祉分野での相談経験を有する者

④ 業務責任者及び相談員名簿の提出

ア 受託者は、委託業務契約締結時に業務責任者及び電話相談員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を提出すること。

イ 受託者は、アの名簿について変更が生じた場合は、速やかにその内容を提出すること。

⑤ 電話相談員の研修等

ア 受託者は、電話相談員の教育、指導、訓練等の研修を月1回程度実施し、資質向上に努めること。なお、研修計画については、事前に書面にて提出し、実施結果を速やかに報告すること。

イ 委託者が、相談実績等から相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、受託者は電話相談員に対し必要な臨時研修を実施すること。

⑥ 電話相談室の設備

電話相談室は、受託者の本社又は営業所内に設置すること。電話相談室は、電話相談業務の専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮した構造で、かつ電話相談員が適切に相談できるよう労働条件に配慮した設備であること。

(6) 実績報告等

① 報告内容と方法

受託者は、電話相談員が受けた全ての相談について、委託者が指定する様式の報告書に記載し、翌開庁日の午前中にEメール等の方法で報告すること。また、受託者は、月毎の相談業務終了後、1ヶ月分の電話相談について、翌月の4日までに委託者が指定する様式の報告書により報告すること。ただし、4月分については5月2日までに、3月分については3月末日に報告すること。

報告にあたっては、個人情報保護のための処理を行うこと。FAXでの報告は原則不可とする。

② 緊急対応が必要な相談についての報告

上記①に関わらず、緊急対応や危機介入が必要と判断される相談を受けた場合は、契約締結後に定める緊急対応マニュアルに従い、直ちに委託者が指定する緊急連絡先に連絡すること。

また、緊急対応が必要と判断されないが、学校や関係機関への情報提供が必要と判断される相談を受けた場合は、翌開庁日に速やかに委託者に連絡すること。

③ その他

受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

(7) 緊急時における連絡体制の整備

受託者は、緊急時における連絡体制を契約締結後直ちに委託者と協議の上整備すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

(8) 経費負担区分

委託者から転送される電話相談に係る通話料及び転送費用は、委託者が負担する。

6 受託者の責務

- (1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。
- (2) 受託者は、故意又は過失により、委託者又は第三者に損害を与えた時は、その賠償責任を負わなければならない。
- (3) 受託者は、業務の履行に際しては、相談業務の公共性に鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。
- (4) 受託者は、個人情報を取り扱うに当たっては、別記「個人情報取扱特記事項」を守らなければならない。本契約を解除した場合も同様とする。
- (5) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（欠格条項）に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (6) 受託者は、業務責任者及び電話相談員に対し、法令に基づく事業者としてのすべての義務を負うものとする。
- (7) 本仕様書及び別に定める職務執行マニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と協議してこれを定めるものとする。