

業務仕様書

1 業務名

「24時間子供SOSダイヤル」における平日夜間及び閉庁日の電話相談対応業務

2 業務目的

本業務は、相談対象となる本市の幼児児童生徒及び保護者が不安や悩みを抱えている時に、一人で悩まず、安心して24時間相談できる電話相談窓口を開設することで、児童虐待やいじめなど生命の危険や人権侵害をいち早く察知すること、孤独感やパニック状態にある相談者の話を傾聴し、心理的な安定を図ること、突発的な悩みや不登校・引きこもり、その他学校や家族の悩みなど、当面の対処法を共に考えること、相談内容に応じ、適切な関係機関を紹介し、社会で孤立することなく継続支援につなげること、自分の気持ちを否定されずに聞いてもらえる体験を通じて、子どもの自尊心を守ることを主な目的とする。なお、本業務は文部科学省「24時間子供SOSダイヤル」事業の一環として運用する。

3 業務の履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

4 業務概要

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

- (1) 月曜日から金曜日のうち、下記(2)及び(3)を除く日の0時から9時、17時から24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の0時から24時
- (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）の0時から24時

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

5 業務内容

(1) 電話相談対応

文部科学省の「24時間子供SOSダイヤル」(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。いじめによる傷つきや希死念慮等を抱えている可能性を考慮し、傾聴・共感を基本にしながら、親身かつ誠実な姿勢で対応する。

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、小学校（分校含む）、中学校（分校含む）、義務教育学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校

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したり、一旦は相談対応をしたりするなど、丁寧な対応を行うこと。

(2) 相談記録書の作成・提出

ア 相談記録書の作成

受託者は全ての相談について、相談記録書（様式1）を作成する。相談記録書については、相談者の主訴及び相談員が会話から感じとった相談者の心理的状況や相談の背景等、相談員の回答内容とそれに対する相談者の反応等、応対の様子が詳細に読みとれるものとする。

イ 相談記録書の提出

作成した相談記録書については、翌開庁日の12時までに教育委員会担当者宛に提出する。

ウ 相談記録書の提出方法

電子メールにて行うものとする。PDFファイルで1日分をまとめ、必ずパスワードを設定し、提出すること。

提出データの名前例・・・「2026.4.1 相談記録書No.1～3」

(3) 緊急対応

相談内容が、直ちに命に関わると受託者が判断した場合は、警察に連絡するとともに、教育委員会の緊急用携帯に電話連絡し、連携体制を確保する。なお、この場合も(2)のとおり、相談記録書を提出する。

(4) 月例報告書の作成・提出

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（様式2-1、2-2）を作成し、提出する。ただし、3月の報告書については、年次報告書とともに3月31日までに提出する。

(5) 個人情報取扱状況報告書の作成・提出

受託者は、毎月10日までに前月の個人情報取扱状況報告書（様式5）を作成し、提出する。

(6) 完了届の作成・提出

受託者は、毎月10日までに前月の完了届（第9号様式）を作成し、提出する。

(7) 年次報告書の作成・提出

年間を通しての概況、及び成果と課題を盛り込んだ年次報告書（様式3）を作成し、3月の月例報告書とともに3月31日までに提出する。

(8) 文部科学省等の諸調査に係る協力

文部科学省等の「24時間子供SOSダイヤル」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7年度「24時間子供SOSダイヤル」相談件数についての調査…別添

6 業務実施体制

(1) 受託者は、本業務を円滑に運営するため、相談員に対する指導を行うとともに、委託者との連絡調整を行う業務責任者を1名以上配置すること。

(2) 受託者は、業務時間に常時相談対応ができるようにし、相談員を2名以上配置すること。

(3) 受託者は、本仕様において定める業務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。

(4) 相談員は、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、相談員の氏名と経歴、資格等を示す書面（一覧）を作成し、令和8年4月10日までに提出するものとする。また、年度途中に相談員の変更があった場合は、その都度作成、提出すること。

(5) 履行場所については、受託者が設置する電話相談室内であり、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

(6) 受託者が設置する電話相談室内に、本業務に用いる電話回線を1回線配置し、電話相談に対応すること。

(7) 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 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。

8 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3「個人情報の取扱いに関する特記事項」及び別紙1「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、委託者が不相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) 不測の事態により、電話相談業務が履行できない事象が起こった場合は、委託者と協議の上で対応すること。
- (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以外の直收回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。
- (9) 受電時の自動音声ガイダンスを設定する場合は本業務目的に沿うものとし、以下の点に配慮すること。
 - ア 相談者の心理的不安を和らげる目的のために設定することとし、急を要する相談者に素早くつながるよう、最小限のものとする。
 - イ 記録のために録音していることや個人情報を要求するような内容を加えないこと。
 - ウ 自動音声ガイダンスの内容は事前に委託者に確認をとり、委託者が許可した内容とする。
- (10) 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。

9 その他

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