

# 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)は以下「平日夜間」といい、上記(2)及び(3)は以下「閉庁日」という。

## 3 業務の履行期間

令和3年4月1日から令和4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。

### (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。

#### 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。

## 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、保護者や子どもからの相談対応経験が3年以上の者とする。
- (3) 電話相談の担当者は、生徒指導に関わる知識と経験を有し、教育相談についての研修を深めた者とする。または、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とする。

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経歴、資格等を示す書面を提出するものとする。

## 6 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）を作成し、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。

## 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「個人情報取扱注意事項」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) 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 ダイアル」(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。

## 9 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。