

仕 様 書

令和6年度「ふくしま24時間子どもSOS電話相談事業」業務委託

令和6年2月

福島県教育庁義務教育課

1 業務委託概要

- (1) 業務委託名称 令和6年度「ふくしま24時間子どもSOS電話相談事業」
- (2) 相談電話 0120-916-024
- (3) 委託期間 令和6年4月1日から令和7年3月31日まで
- (4) 業務目的

いじめをはじめとした様々な問題に悩んでいる本県の子ども及び避難している子ども（保護者や対象児童生徒と関係性がある者を含む）が一人で悩まずに、24時間いつでも電話相談できるよう、現在、学校教育相談員が行っているダイヤルSOSが対応していない、夜間や休日の電話相談を行う。

2 業務内容

- (1) 平日の夜間および早朝の電話相談業務（業務対象時間の詳細は4に示すとおり）
- (2) 休日の終日電話相談業務（業務対象時間の詳細は4に示すとおり）
- (3) 電話相談内容記録業務
- (4) 緊急対応が必要な相談内容の連絡業務
- (5) その他必要と認められる業務

3 相談対象電話

0120-916-024

4 電話相談業務対象時間

- (1) 平日（月曜日～金曜日） 0：00～10：00、17：00～24：00
- (2) 休日（土・日曜日、祝日、12月28日～1月5日） 0：00～24：00

5 経費負担区分

- (1) 福島県教育委員会教育長（以下「甲」という。）は、業務委託に要する経費（以下「委託費」という。）を負担するものとし、受託業者（以下、「乙」という。）は、それ以外に要する経費を負担する。
- (2) 甲は乙に対し、電話相談業務を遂行するにあたり、報告書を送付する通信費を負担する。なお、通信費は委託費に含まれる。

6 電話相談業務の実施

- (1) 電話相談業務は、「2業務内容」のほか別紙1に定める「電話相談業務実施要項」（以下、「要項」という。）により行うこと。
- (2) 「2業務内容」及び要項に定めがなくても、当該業務上必要なものについては誠意をもって行うこと。

- (3) 乙は、業務委託に着手する際には、別紙2「業務着手届」を提出するものとする。

7 業務内容の報告及び記録

- (1) 乙は電話相談の記録を、別紙4「福島県『ふくしま24時間子どもSOS』相談票」により記入し、甲へ提出すること。
- (2) 乙は緊急対応が必要な相談電話を受信した場合は、別紙5「『ふくしま24時間子どもSOS電話相談』緊急連絡網」により甲へ緊急連絡を行うとともに、早急に、別紙4「福島県『ふくしま24時間子どもSOS』相談票」により甲へ報告すること。
- (3) 乙は業務完了後速やかに、別紙3「業務完了届」を甲へ提出すること。

8 業務従事者

- (1) 業務を実施するに当たり、業務従事者は、1日常時3名以上を原則とする。
- (2) 業務従事者は、生徒指導に関する知識と経験を有し、特に教育相談について研修を深めたと認められる者とする。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・援助できると認められる者とする。
なお、乙は甲に対し事前に業務従事者の経歴、資格等を示す書面（別紙6「『ふくしま24時間子どもSOS』相談業務 業務責任者・相談員名簿」）を提出するものとする。
- (3) 甲は、業務従事者として不相当と認めた者については、乙と協議の上、交代させることができる。
- (4) 乙は、業務従事者が転居や転職等のため、職を下りる場合には、原則として事前に甲の承認を受け、交代者と十分に引き継ぎを行い、業務に支障のないようにする。
- (5) 甲が必要があると認めた場合は、乙は、次回の受託業者へ事務引継を行うこと。これらの業務に要する費用はすべて乙の負担とする。また、これらの引継業務を実施する時期は、甲の判断による。

9 その他留意事項

- (1) 乙は、緊急の事態に備え、甲の依頼に基づき、速やかに対応できる体制を確保しておかなければならない。
- (2) 乙は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。