

仕 様 書

令和7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7年2月

福島県教育庁義務教育課

1 委託業務名

令和7年度「ふくしま24時間子どもSOS」電話相談事業

2 事業の目的

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。

3 委託期間等

(1) 委託期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

(2) 受付時間

ア 平日（月曜日～金曜日）

0:00～10:00、17:00～24:00

イ 休日（土・日曜日、祝日、12月28日～1月3日）

0:00～24:00

ウ 平日のうち、8月13日～8月15日

0:00～24:00

(3) 受付対象電話

ア ふくしま24時間子どもSOS（0120-916-024）への電話

イ 文部科学省24時間子供SOSダイヤル（0120-0-78310）への電話

※ 福島県内からの入電が文部科学省より受託者へ転送される。

4 委託業務の内容

- (1) 平日の夜間および早朝の電話相談(受付時間：3(2)ア)
- (2) 休日及び委託者が指定する日の終日電話相談(受付時間：3(2)イ、ウ)
- (3) 電話相談内容記録及び報告
- (4) 緊急対応が必要な相談内容の連絡
- (5) その他必要と認められる業務

5 相談体制

- (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、業務時間に相談員を常時2名以上配置するものとし、原則としてそのうち1人は臨床心理士の資格を有するものとする。相談員が体調不良等になった場合でも、対応できるよう配慮を行うこと。
- (3) 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。

- (4) 相談体制の確保にあたり、業務責任者及び相談従事予定者に関する氏名、役職、資格、相談業務に関する経歴等を記入した名簿（様式4）を作成し、委託者が指定した場所へ持参又は郵送もしくは電子申請により提出すること。
- (5) 提供するサービスの質の維持・向上に努め、常に生徒指導及び教育相談に関する最新の情報を収集すること。
- (6) 本業務を実施する上で従事者の資質、態度等が不適切と認められる場合は、委託者は受託者に従事者の交代を要求することができるものとし、受託者は速やかに適正な従事者と交代させるものとする。
- (7) 相談者の個人情報の保護について必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。なお、委託契約終了後においても同様とする。

6 施設・設備

- (1) 運営場所は、自宅等を除く独立した専用の場所とし、委託者へ事前に住所を提出すること。
- (2) 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あり、かつ電話相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備であること。（情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の国際規格「ISO27001」の登録範囲に含まれていること。）
ただし、天変地異、その他不測の事態により電話相談室等が使用できない事象が起こった場合は、委託者と協議の上での対応とする。
- (3) 電話機器の設備は、アナログ相当（R値80超）の音質が規定されたOAB-JIP電話を使用すること。

7 電話相談の対応

- (1) 電話相談では、相談者の相談を受容的な姿勢でよく聞き、相談者の不安を和らげるように努めるとともに、相談内容や相談者の心情を踏まえながら励ましや助言を行う。
- (2) 相談者が匿名であっても、相談を受ける。
- (3) 自殺など命が危険な状況や犯罪に巻き込まれる可能性等があり、緊急対応が必要であると業務従事者が判断した場合、相談者の同意を得ながら、可能な範囲で氏名や学校名等の緊急対応に必要な情報を聴取し、別紙「緊急連絡網」に従い、電話で緊急連絡を行うとともに、様式3「福島県『ふくしま24時間子どもSOS』相談票」を早急に作成して委託者に報告する。
- (4) 本事業は、子どものSOSを受けるためのものであるため、原則として小・中・高校生からの相談に対応するものとし、保護者等大人からの苦情等については、関係機関に相談してもらうよう促すこととする。
- (5) 平日の10:00～17:00についての電話相談は、「ダイヤルSOS」（学校教育相談員）が対応するので、相談内容により、「ダイヤルSOS」における対応が必

- 要であると業務従事者が判断した場合は、「ダイヤルSOS」の電話番号を紹介する。
- (6) 本仕様書に定めがなくても、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。

8 業務内容の記録及び報告

- (1) 受託者は、業務委託に着手する際には、様式1「業務着手届」を提出するものとする。
- (2) 受託者は電話相談の記録を、様式3「福島県『ふくしま24時間子どもSOS』相談票」により記入し、委託者へ提出すること。
- (3) 受託者は緊急対応が必要な相談電話を受信した場合は、別紙『「ふくしま24時間子どもSOS電話相談」緊急連絡網』により委託者へ緊急連絡を行うとともに、早急に、様式3「福島県『ふくしま24時間子どもSOS』相談票」により委託者へ報告すること。
- (4) 受託者は業務完了後速やかに、様式2「業務完了届」を委託者へ提出すること。
- (5) 本業務の執行の適正に期するため必要があるときは、委託者は、受託者からその業務に関し報告をさせ、又はその職員に、受託者の運営場所等に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

9 経費負担区分

- (1) 委託者は、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、受託者は、それ以外に要する経費を負担する。
- (2) 委託者は受託者に対し、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。

10 委託業務の一括再委託の禁止

受託者は、本業務を一括して第三者に委託し、又は請け負わせることはできない。ただし、本業務を効率的に行う上で必要と認めるときは、委託者と協議の上、その一部を委託することが出来る。

11 その他

- (1) 本仕様書に明示のない事項又は本業務の遂行上の疑義が発生した場合は、委託者と受託者が協議して決めるものとする。
- (2) 受託者は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。委託契約終了後も同様とする。
- (3) 受託者は、本業務の終了後の契約更新が見込まれない場合は、新たな受託者が本業務に支障をきたすことのないよう必ず事前に引継書を作成し、委託者の承諾を得なければならない。また、引継ぎ終了後は、所有している一切のデータ及び紙媒体の資料を破棄し、その旨を委託者に書面で報告しなければならない。

様式1

業 務 着 手 届

令和 年 月 日

福島県教育委員会教育長 様

受託者 住 所
名 称
代表者氏名 印

令和 年 月 日付けで締結した下記委託業務は、令和 年 月 日着手
しましたので届け出ます。

記

- 1 業 務 名 令和7年度「ふくしま24時間子どもSOS」電話相談事業業務委託
- 2 委託料の額 金 円
- 3 委託期間 着 手 令和 年 月 日
履行期限 令和 年 月 日

様式2

業 務 完 了 届

令和 年 月 日

福島県教育委員会教育長 様

受託者 住 所
名 称
代表者氏名 印

令和 年 月 日付けで締結した下記委託業務は、令和 年 月 日完了
しましたので届け出ます。

記

- 1 業 務 名 令和7年度「ふくしま24時間子どもSOS」電話相談事業業務委託
- 2 委託料の額 金 円
- 3 委託期間 着手 令和 年 月 日
完了 令和 年 月 日

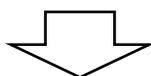
別紙

取扱注意

「ふくしま24時間子どもSOS」電話相談緊急連絡網

「ふくしま24時間子どもSOS」電話相談0120-916-024

自殺や命が危険な状況、犯罪に巻き込まれる可能性等が予見される相談であると、相談員が判断した場合。



相談者の同意を得ながら、可能な範囲で氏名や学校名等の、緊急対応に必要な情報を把握する。

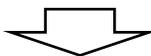


福島県教育庁義務教育課

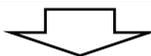
TEL 024-521-7774

FAX 024-521-7968

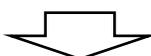
緊急連絡先 ***-****-****



各教育事務所



各市町村教育委員会



各学校