

「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」 相談業務委託
- 2 委託期間 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで
- 3 履行場所 受託者が日本国内に設置する電話相談受付場所
(以下「電話相談室」という)

4 目的

本業務は、「24時間子供SOSダイヤル」の電話相談を24時間体制で行うために、電話相談員等を設置し、児童生徒等の不安や悩みを受け止めることを目的とする。

5 業務概要

(1) 業務内容

- ア 委託業務時間内の電話相談対応
- イ 電話相談内容記録及び報告
- ウ 緊急対応が必要な相談内容の連絡
- エ 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時をもって業務を終了する。

(3) 相談対象

岡山県内に在住する18歳以下の子どもとその保護者

※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にすること。

(4) 相談方法

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、対応する。

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対応すること。

6 相談体制

(1) 業務責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に運用するため、「電話相談室」の責任者（以下、「業務責任者」）を1名配置すること。なお、業務責任者は、地方公共団体の子どものいじめや教育に関する電話相談の運営管理経験を1年以上有する者とする。

(2) 業務責任者の業務

業務責任者は、電話相談員に対する指導を行うとともに、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) 電話相談員の配置

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～エのいずれかに該当する者とする。

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

エ 教育又は児童福祉に関する電話相談経験を1年以上有し、ア～ウと同等以上の能力を有すると認められる者。

(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、訓練等の研修を実施し、資質向上に努めること。

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。

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について、契約締結後速やかに委託者との協議の上、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 実績報告

(1) 受託者は、電話相談員が受けた全ての相談について、別添様式「電話相談票」に記載し、翌開庁日に電子メール等の方法で報告すること。

報告に当たっては、個人情報保護のための処理を行うこと。ファクシミリでの報告は原則不可とする。

(2) 受託者は、月毎の相談業務終了後、翌月5日までに別添様式「月例相談実績報告書」により業務の履行状況を委託者に報告すること。

- (3) 受託者は、定期的に委託者と面談の上、業務の履行状況や相談情報の概要を報告すること。

9 経費区分

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。

10 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ときは、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、相談業務の公共性を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) 受託者及びその職員（従事者を含む）は、本委託業務を履行する上で知り得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。
- (5) 受託者は、地方公務員法(昭和25年法律261号)第16号（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、業務責任者及び相談員に対し、法律に規定された事業者としての全ての義務を負うものとする。

11 疑義の解釈

本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、又本仕様書に定めのない事項については委託者と受託者双方が協議のうえ決定するものとする。