

業務仕様書

1 件名 さいたま市24時間子どもSOS窓口業務（平日夜間及び休日）

2 履行場所 委託者と受託者が協議の上決定

3 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 業務範囲

(1) 相談期間及び時間 さいたま市24時間子どもSOS窓口業務（平日夜間及び休日）業務委託特記仕様書（以下、「業務委託特記仕様書」という）による。

(2) 業務の対象 業務委託特記仕様書による。

5 業務内容 業務委託特記仕様書による。

6 一般事項

(1) 業務遂行上必要な事項は、業務委託特記仕様書に定める。

(2) 受託者は、契約締結後本業務に関する次のア及びイの書類を委託者に提出する。また、ウの書類については、業務委託特記仕様書に定める通り、業務終了後速やかに提出するものとし、書類の内容については、事前に委託者と協議すること。

ア 業務責任者を明記した従事者名簿

イ 従事者から徴した秘密保持に関する同意書

ウ 業務報告書等

(3) 受託者は、事故等の事案が発生したときは、迅速かつ適切な処置を取るとともに、直ちに委託者に連絡する。また、受託者は事実を調査し、別途書面にて委託者へ報告するものとする。

(4) 受託者が設置した委託業務に用いる専用電話への「24時間子どもSOSダイヤル」受付用の電話回線移転に係る回線工事費用等は、委託料に含める。

- (5) フリーダイヤルによる相談とする。なお、通話料については、委託料に含めない。
- (6) 受託者は、業務上知り得た秘密事項を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除後及び期間終了後においても同様とする。
- (7) 受託者は、業務の実施にあたって、委託者又は第三者に損害を及ぼしたときは、委託者の責任に帰する場合のほかは、その賠償の責任を負う。
- (8) 受託者は、本仕様書及び業務委託特記仕様書に記載されていない事項であっても、法令により義務付けられている事項及び軽微な変更など業務上当然に必要な事項については、業務履行の範囲に含まれるものとする。なお、疑義の生じた場合には、委託者と受託者で協議し取り決める。
- (9) 受託者は、業務を履行するにあたり、人権の尊重を基本とするとともに、人権に関する社員研修の実施等により、業務従事者が人権に配慮することができるよう努めること。

さいたま市24時間子どもSOS窓口業務（平日夜間及び休日） 業務委託特記仕様書

さいたま市24時間子どもSOS窓口業務の委託に係る業務（以下、「本業務」という）内容の詳細等は、本書に定めるところによるものとする。「委託者」とは、さいたま市をいい、「受託者」とは、さいたま市24時間子どもSOS窓口業務の実施に関し委託者と契約を締結した会社、その他の法人をいうものとする。

1 委託業務の名称

さいたま市24時間子どもSOS窓口業務（平日夜間及び休日）

2 事業目的

児童生徒や保護者が、24時間いつでもいじめ問題など子どものSOSに対する相談ができるようになるとともに、命にかかる突発的な事故を未然に防ぐ。さらに、関係機関を紹介することにより、継続的な相談につなげる。

3 委託期間

令和8年4月1日午前0時から令和9年3月31日午後12時まで

4 業務内容

（1）電話による相談への対応及び付帯する次の業務

- ア さいたま市24時間子どもSOS窓口における電話相談の受電。
- イ いじめ問題など子どものSOS全般の悩みや不安の解消を図るとともに、児童生徒の突発的な事故を未然に防ぐための電話相談対応。
- ウ 必要に応じた関係機関（市の相談機関・教育委員会等）の紹介。
- エ 電話相談記録の作成。
- オ 電話相談記録の委託者への提出。
- カ 自傷・他害の恐れ等、生命の危険が推測される事案に係る相談を受電した際の委託者への連絡対応。
- キ 相談員に対する研修の実施
- ク 委託者との「連絡会」の開催

ケ その他、必要と認められる業務

(2) 相談方法

受託者は、履行場所に本業務に用いるシステムを構築し、委託者の事業用に開設されたさいたま市24時間子どもSOS窓口に寄せられた相談全般に対応する。相談にあたっては、本仕様書及び別に定める委託者の提供するマニュアル等に従うとともに、関係法令を遵守し誠実に対応すること。

(3) 相談対象者

さいたま市に在住、在学する小・中・高等・中等教育・特別支援学校の児童生徒とその保護者。

(4) 相談対応時間

- ア 平日：午後5時から翌朝午前9時まで
- イ 土曜日・日曜日・国民の祝日・国民の休日：24時間
- ウ 年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）：24時間

(5) 相談体制

委託者は、受託者の設置する電話相談室に、委託業務に用いる専用電話（1回線以上）を設置する。受託者は、委託者から転送される相談電話に対応する。

電話相談室は、受託者の本社又は営業所内に設置する。電話相談にあたっては専用ブースを設置するなど秘密保持に十分配慮し、かつ、相談員が適切な相談・情報提供が行えるよう、必要な設備を整備すること。

受託者は、本業務が円滑に履行できる必要な人員を常時配置し、児童生徒及び保護者からの相談に適切に対応すること。

(6) 相談員等の配置

ア 業務責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に運営するため、日本語を解し、(6)才に示す該当する者で、相談業務等に関して豊富な経験と知識を有する者を1名以上当委託業務の責任者として配置す

ること。

イ 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対し本業務実施に対する指導を行い、また自傷・他害の恐れ等、生命の危険が推測される事案に係る相談等については、緊急体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うこと。

ウ 副責任者の選任及び配置

受託者は、業務責任者の不在時に、その職務を代理するため、日本語を解し、相談業務等に関して豊富な経験と知識を有する者を1名以上配置すること。なお、副責任者の選任基準は責任者に準ずる。

エ 連絡体制

受託者は、委託者と常に連絡が取れるよう業務責任者又は副責任者を常時配置すること。

オ 相談員の配置

相談員は、次のいずれかに該当し、適切に業務を行える者とする。

(ア) 公認心理師

(イ) 公益財団法人日本臨床心理士資格認定協会の認定に係る臨床心理士

(ウ) 精神科医

(エ) 児童生徒の心理に関して高度に専門的な知識及び経験を有し、学校教育法第1条に規定する大学の学長、副学長、学部長、教授、准教授、講師（常時勤務をする者に限る）又は助教の職にある者又はあった者

(オ) 教職経験者

(カ) カウンセリング技能を有し、国または地方公共団体が実施する相談業務経験のある者

カ 業務責任者、副責任者、相談員の名簿等の提出

受託者は、相談開始前に業務責任者、副責任者、相談員の名簿を委託者に提出しなければならない。名簿には業務責任者、副責任者及び相談員の氏名、緊急連絡先及び上記オ（ア）～（カ）のいずれに該当するかを記載すること。また、相談員等に変更があった場合、受託者は委託者に速やかに報告するとともに名簿の再提出を行うこと。

(7) 相談員の研修

受託者は、相談期間開始前に相談のスキル及び個人情報保護、情報セキュリティに関する内容を含む、相談員の教育・指導及び訓練等の研修を1日以上実施すること。また受託者は、子どもからの悩み全般に関する相談に係る資質向上に努めるとともに、委託者の提供する業務マニュアル及び緊急対応時のマニュアル（以下、「マニュアル等」という）の理解、電話相談や対面による相談技法の習得に努めることを目的とする研修を2回以上実施すること。ただし、実施時期については、委託者と受託者が協議の上決定すること。受託者は、委託者に対して、研修計画を事前に提出し、実施日及び研修の概要・受講者を速やかに報告すること。

(8) 緊急時の対応

受託者は、自傷・他害の恐れ等、生命の危険が推測される事案に係る相談に備え、委託者が指定する連絡先及び連絡方法等に係るマニュアル等を相談員に周知する。受託者は当該事案が発生した場合には、状況に合わせ、相談者の情報を可能な限り聞き取るよう対応し、警察への通報や委託者への報告等、適切に対応すること。

5 相談の留意点

受託者は以上の点に留意し、誠実かつ適切に相談に対応すること。

- (1) 相談の主訴が不明確な相談内容については、相談者の意を確認しながら主訴を明らかにし、相談内容に正対した受け答えができるようにすること。
- (2) 相談を継続する必要があると判断される場合には、相談者へさいたま市内各教育相談室あるいは他の関連機関を紹介すること。
- (3) 自傷・他害の恐れ等、生命の危険が推測される事案に係る相談があった場合、相談者を守り関係機関へつなぐ目的から、できる限り個人が特定できるように相談者からの情報収集（相談者の氏名、学校名、学年、居場所等）に努めること。
- (4) 相談において知り得た内容については当然に守秘義務を負うこと。
- (5) 本業務の履行場所外での相談活動は、これを禁止すること。
- (6) 対象者以外から相談を受けた場合は、できる限り相談内容に正対した受け答えや適切な相談窓口の紹介などをすること。

6 緊急連絡体制

(1) 緊急体制

受託者は、自傷・他害の恐れがあるなど、命にかかわるメッセージがあった場合等の緊急時に警察へ協力要請する体制を整えるとともに、当該事案が発生した場合には速やかに委託者へ報告を行うこと。なお、氏名や学校名が特定できた場合には、相談状況とともに、特定できた情報を合わせて報告すること。

(2) 緊急連絡

受託者は、緊急連絡について、委託者に速やかに連絡する。なお、緊急連絡の必要について判断する基準は、マニュアル等による。

7 秘密の保持及び個人情報の保護

(1) 受託者は、個人情報の漏洩がないように電話相談記録の管理を徹底し、相談内容が外部に漏れることのないようにシステムを設定すること。システムを利用するパソコン等の設備についても同様とする。

(2) 受託者は、この契約の履行に当たっては、秘密の保持及び個人情報の保護に関する全ての法令等及び別記情報セキュリティ特記事項を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務上知り得たことについては、契約期間中、契約解除後及び契約期間満了後において、いかなる理由によっても他人に漏洩してはならない。

(3) 受託者は、前号の義務の履行を担保するため、相談者から秘密の保持に関する同意書を徴し、これを委託者に提出しなければならない。また、契約期間中において相談者の変更が生じた場合も同様とする。

8 業務の報告について

(1) 受託者は、電話相談記録をパスワードにより内容を保護された電子メールにより、翌日の午前10時までに委託者へ提出する。翌日が土日、祝日の場合は次の平日の午前10時までに委託者へ提出すること。

(2) 受託者は、上記(1)に関わらず、緊急や危機介入が必要と判断される相談を受けた場合は、
6(1)のとおり報告すること。また、緊急とは判断されないが、氏名や学校名が特定できた相談を受けた場合には、翌日の午前9時までに委託者へ報告すること。

(3) 受託者は、電話相談記録の内容について、委託者が受託者の業務責任者と情報交換ができる
ように体制を整え、委託者に報告すること。

(4) 受託者は、本書に記載された業務委託内容について、適切な履行を確認できる完了報告書を
毎月業務終了後 10 日以内に委託者へ提出すること。

9 委託者が行うマニュアル等の作成・改正等にあたっての資料等の提供や協議

(1) 受託者は、委託者が所有するマニュアル等に則って本業務を遂行するものとする。なお、受
託者は委託者のマニュアル等の作成・改正等に際し、相談技術に関する知見を委託者へ提供す
るほか必要に応じて協議に参加するものとする。

(2) 見直しを行ったマニュアル等の著作権については、委託者に帰属するものとする。

10 相談担当者との「連絡会」の開催

(1) 目的

委託者と業務責任者との連絡会を開催し、いじめ問題など子どもの SOS 全般の悩みや不安の
解消に向けて、よりよい相談対応ができるようにすることを目的とする。

(2) 内容

- ア 相談内容等の情報交換
- イ 相談員の資質向上に関する情報提供
- ウ マニュアルに関する情報提供
- エ さいたま市の教育相談体制の確認
- オ 関係機関の確認
- カ 緊急体制についての確認
- キ その他の業務遂行上必要な情報提供

(3) 回数及び開催時期

- ア 連絡会は、年間 3 回とする。
- イ 開催時期は、以下の通りとする。
 - ・年度当初（4月）
 - ・さいたま市立小・中学校管理規則による夏季休業前（7月）
 - ・さいたま市立小・中学校管理規則による冬季休業前（12月）

1.1 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は、前受託者から業務の引継ぎを受け、電話回線の設置も含め、委託業務の遂行に支障をきたすことのないようにしなければならない。なお、この費用は受託者が負担するものとする。
- (2) 受託者は、前項の業務引継ぎを行う際に、日時を事前に委託者に連絡するとともに、業務引継ぎを行った内容について、文書により委託者に報告しなければならない。
- (3) 受託者は、契約期間が終了するまでに次期委託業者が決定した場合には、次期委託業者が契約始期から円滑に業務を遂行できるよう、契約期間内に速やかに技術指導を実施すること。

1.2 その他

本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、又本仕様書に定めが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。