

令和 8 年度静岡県 24 時間子供 SOS ダイアル業務委託要領

1 目的

いじめ等に悩む児童生徒及びその保護者等からの夜間、土・日曜日及び祝日（令和 8 年 12 月 29 日～令和 9 年 1 月 3 日を含む）の電話相談に対応するために、第三者に委託する業務の仕様について、必要な事項を定める。

2 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

3 委託業務の内容

業務遂行にあたっては、以下の事項を遵守し、相談・情報提供等を誠実かつ迅速に行うものとする。

(1) 相談内容

児童生徒のいじめの問題、不登校、学校生活等に関すること。

(2) 相談対象

静岡県内在住の児童生徒及び保護者等

(3) 相談方法

ア 受託者の設置する電話相談室内に、静岡県総合教育センター（以下、「センター」という。）から転送される電話回線を 1 回線以上設置し、転送された電話に対応する。

イ 受託者は、転送された相談者からの相談に適切に応じること。その際、本要領及びセンターが示す「「静岡県 24 時間子供 SOS ダイアル」の対応マニュアル」及び関係法令を遵守し誠実に対応する。

(4) 業務委託時間

業務委託時間は下表のとおりとする。

項目	委託時間
平日	0 時から 10 時まで 17 時から 24 時まで
土、日、祝日 (令和 8 年 12 月 29 日～令和 9 年 1 月 3 日を含む)	0 時から 24 時まで

(5) 実施場所及び設備

委託者へ事前に受託者の運営場所の住所を提出した（自宅等を除く）独立した専用の場所に置いて運営すること。電話相談室は、個別ブースを設けるなど相談者の秘密保持に十分配慮した構造とすること。また、電話相談記録票などの個人情報適切に管理すること。IP 電話で相談対応をする際には、アナログ電話相当（R 値 80 超）の音質が規定された OAB-JIP 電話を使用すること。

(6) 相談体制

ア 電話相談員の配置

電話相談員は、次のいずれかに該当する者とする。

- (ア) 電話相談に1年以上の経験を有する者
- (イ) 教職又は児童福祉の職の経験を有する者
- (ウ) 大学又は大学院において心理学を主として専攻し、修了した者

イ 業務責任者

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、「臨床心理士」または「公認心理師」の資格を有する電話相談の責任者（以下「業務責任者」という。）を1名以上配置すること。

ウ 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体制をとること。また、緊急の対応を要する相談等については、社内での支援体制やセンター及び静岡県教育委員会担当課等への連絡体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うこと。

エ 業務責任者及び電話相談員名簿の提出

受託者は、業務責任者及び電話相談員の資格・実績のわかる名簿を契約締結後、速やかに委託者に提出すること。なお、変更が生じた場合も、変更の都度、速やかに委託者に提出すること。

オ 電話相談員の研修等

受託者は、電話相談員の教育、指導、訓練等の研修を月1回以上実施すること。研修計画については、事前に書面において委託者へ提出し、実施結果を報告すること。相談実績等により、センターが特に必要と認める場合、受託者は電話相談員に必要な臨時研修を実施すること。

また、受託者は、センターが必要に応じて開催する連絡会議に出席し、対応方法の向上に努めること。

カ 連絡会

受託者は、センターと年2回連絡会を行い、業務報告やセンター相談員に対し研修を実施すること。

(7) 業務報告

ア 電話相談内容は、様式第2号により翌開所日に電子メールでセンターに報告すること。

イ 毎月の相談実績を様式第3号及び様式第4号により取りまとめの上、翌月10日までにセンターに提出すること。

ウ 受託者は、上記ア、イ以外にセンターから調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

(8) 緊急対応が必要な相談案件

別に示す「「静岡県24時間子供SOSダイヤル」の対応マニュアル」に従うこと。

4 経費区分

センターの指定する電話から受託者の指定する電話番号への転送に係る費用は、センターが負担する。

5 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センターとの協議の上、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。

6 様式

委託業務に関する書類の様式は、次のとおりとする。

- | | | |
|----------------------|-----------------|-------|
| (1) 委託業務実施計画書 | | 様式第1号 |
| (2) 静岡県24時間子供SOSダイヤル | 電話相談報告書 | 様式第2号 |
| (3) 静岡県24時間子供SOSダイヤル | 無言・間違い電話件数月別報告書 | 様式第3号 |
| (4) 静岡県24時間子供SOSダイヤル | 件数月別集計報告書 | 様式第4号 |

様式第 1 号

委託業務実施計画書

- 1 委託業務名 令和 8 年度静岡県 24 時間子供 SOS ダイヤル業務委託
- 2 委託業務場所 受託者が設置する電話相談室内
- 3 委託期間 令和 8 年 4 月 1 日 ～ 令和 9 年 3 月 31 日
- 4 連絡先 平日（午前 時 分～午後 時 分）
電話番号
担当者

上記時間外及び休日

電話番号

担当者

上記のとおり実施したく計画書を提出します。

令和 年 月 日

静岡県総合教育センター所長 様

住 所
受託者 商号又は名称
氏 名

静岡県24時間子供SOSダイヤル 電話相談報告書

静岡県総合教育センター 専門支援部 教育相談課

受付番号 ()

担当者

相談日時	年 月 日 曜日 時 分 ~ 時 分 相談時間 分										
相談者	校種等	番号	1.小学生 2.中学生 3.高校生 4.特別支援学校生徒 5.父親 6.母親 7.近親者() 8.その他() 9.不明								
	性別	番号	1.男 2.女 3.不明	学年	年	年齢	歳				
	氏名					連絡先					
	学校名					住所					
対象者 (本人からの相談の場合は「本人」と記入)	校種等	番号	1.小学生 2.中学生 3.高校生 4.特別支援学校生徒 5.父親 6.母親 7.近親者() 8.その他() 9.不明								
	性別	番号	1.男 2.女 3.不明	学年	年	年齢	歳				
	氏名					連絡先					
	学校名					住所					
相談項目	番号	1.不登校 2.いじめ 3.暴力行為 4.虐待 5.友人関係 6.貧困 7.ヤングケアラー 8.非行・不良行為 9.家庭環境(4、6を除く) 10.教職員との関係 11.心身の健康・保健 12.学業・進路 13.発達障害等 14.その他() 15.教育外相談・対象年齢外相談・問い合わせ・不明等									
情報提供確認	番号	1. した 2. していない									
情報提供承認	番号	1. 有 2. 無									
緊急性	番号	1. 有 2. 無									
相談内容											
対応内容											
他機関紹介											

静岡県24時間子供SOSダイヤル 無言・間違い電話件数月別報告書

月分		内容	日付	受電時間	対応時間(分)	備考
1		1.無言 2.間違い	/	:		
2		1.無言 2.間違い	/	:		
3		1.無言 2.間違い	/	:		
4		1.無言 2.間違い	/	:		
5		1.無言 2.間違い	/	:		
6		1.無言 2.間違い	/	:		
7		1.無言 2.間違い	/	:		
8		1.無言 2.間違い	/	:		
9		1.無言 2.間違い	/	:		
10		1.無言 2.間違い	/	:		
11		1.無言 2.間違い	/	:		
12		1.無言 2.間違い	/	:		
13		1.無言 2.間違い	/	:		
14		1.無言 2.間違い	/	:		
15		1.無言 2.間違い	/	:		
16		1.無言 2.間違い	/	:		
17		1.無言 2.間違い	/	:		
18		1.無言 2.間違い	/	:		
19		1.無言 2.間違い	/	:		
20		1.無言 2.間違い	/	:		
21		1.無言 2.間違い	/	:		
22		1.無言 2.間違い	/	:		
23		1.無言 2.間違い	/	:		
24		1.無言 2.間違い	/	:		
25		1.無言 2.間違い	/	:		

住 所
 受託者 商号又は名称
 氏 名

静岡県24時間子供SOSダイヤル 件数月別集計報告書

相談項目		月分															合計
		1 不登校	2 いじめ	3 暴力行為	4 虐待	5 友人関係	6 貧困	7 ヤング ケアラー	8 非行・ 不良行為	9 家庭環境 4, 6を除く	10 教職員との 関係	11 心身の 健康・保健	12 学業・進路	13 発達障害等	14 その他	15 教育外 対象外等	
① 小学校	児童の相談件数																
	保護者等の相談件数																
	不明なもの																
	小計																
② 中学校	生徒の相談件数																
	保護者等の相談件数																
	不明なもの																
	小計																
③ 高等学校	生徒の相談件数																
	保護者等の相談件数																
	不明なもの																
	小計																
④ 特別支援学校	児童生徒の相談件数																
	保護者等の相談件数																
	不明なもの																
	小計																
⑤ 校種不明	児童生徒の相談件数																
	保護者等の相談件数																
	不明なもの																
	小計																
①～⑤のうち私立	児童生徒の相談件数																
	保護者等の相談件数																
	不明なもの																
	小計																
①～⑤のうち国立	児童生徒の相談件数																
	保護者等の相談件数																
	不明なもの																
	小計																
合計	児童生徒の相談件数																
	保護者等の相談件数																
	不明なもの																
	小計																

受託者 住 所
商号又は名称
氏 名