

## 「福岡県いじめレスキューセンター」運営業務委託仕様書

### 1 業務の目的

本業務は、学校への相談を迷ういじめ事案や、学校への相談後、第三者による支援を希望するいじめ事案等について、学校外の立場で子どもや保護者を支援する相談窓口「福岡県いじめレスキューセンター」において、相談者からの相談対応、学校との調整、相談者への結果報告等の業務を行うものである。

### 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 本業務を実施する機関等

#### (1) 名称

「福岡県いじめレスキューセンター」とする。

#### (2) 設置場所

福岡県福岡市博多区吉塚本町13-50（福岡県吉塚合同庁舎6階）

#### (3) 開所日

日曜日から金曜日とし、土曜、休日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）は閉所日とすることを基本とする。

なお、休日とは、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日という。

#### (4) 開所時間

午前10時から午後6時までとする。

#### (5) 対象者

県内の小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校、高等専門学校に在籍する児童・生徒とその保護者（公立・私立を問わない）

### 4 委託業務内容等

#### (1) 配置職員

本事業を実施する機関に、支援員として、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士及び同等の知識・経験を有する職員を常時2名から3名配置すること。学校との調整等で出張が必要な場合も、事務所内に支援員が不在とならないようにすること。

#### (2) 業務分担

支援員、県が別に配置する専門員（弁護士資格を有する者）及び事務職員との役割分担は、以下によること。

業務内容		支援員	専門員	事務職員	
①相談対応	電話・メール相談	○			
	面接相談（要事前予約）	○		○	
	【検討会議（週1回）】事案の共有、対応方針の検討	○	○	○	
学校との調整活動	②方針検討	○	△	○	
	③調整活動	調整活動の実施（センターの概要説明、大枠のやり取り）			○
		調整活動の実施（事案詳細についてのやり取り）	○	△	○
	④報告	○			
⑤フォローアップ	いじめ解消の確認	○			

### (3) 業務内容

支援員の業務の詳細は、以下によること。

#### ① いじめ事案の相談対応

- ・対象者から、電話やメールによる相談対応のほか、オンライン等により相談対応を行い、相談対応記録を作成すること。
- ・また、相談者の希望により、面接相談（吉塚合同庁舎または他の県の庁舎等で実施）に応じ、相談対応記録を作成すること。なお、面接相談は、事前予約制を基本とする。
- ・相談対応記録については、県の非常勤職員と随時共有すること。
- ・面接相談については、県の非常勤職員も同席するものとする。

[令和8年度の相談等件数見込み（延べ） 電話・メール相談 967 件、面接相談 13 件]

#### ② 事案の共有、調整方針の検討

- ・事案の共有、調整方針の検討を行うため、原則週1回開催される検討会議（受託者、専門員、県の常勤職員、非常勤職員で構成。）に出席し、相談への対応方針を決定すること。
- ・ただし、事案の重大性、緊急性により、検討会議を待つまでもなく、事案の共有、調整方針の検討を県及び専門員に行うこと。

#### ③ 学校との調整活動

- ・検討会議で決定した方針に基づき、学校との調整活動を行う事案について、県の非常勤職員とともに、学校設置者（教育委員会等）及び学校への連絡を行うこと。事案が複雑である場合や関係者が多数である場合は、県の常勤職員又は非常勤職員（案件により専門員も同行）とともに、学校を訪問すること。（相談者の学校訪問への同行支援を含む。）
- ・調整活動では、以下の業務を行うこと（1事案につき複数回行うこともある。）。
  - 冒頭、センターの役割や架電・訪問の目的（状況により事案の大枠まで）について、県の非常勤職員から説明した後、事案の詳細について、支援員から説明すること。
  - 相談者から聞き取った事実関係や訴えを学校に伝えるとともに、学校の認識や対応状況を確認すること（県の常勤職員又は非常勤職員とともに実施）。必要に応じ、学校に追加で調査等を依頼し、学校と解消策を協議すること。協議内容については記録すること。
  - 相談者と学校の認識が異なる場合は、認識合わせのための聞き取りを再度相談者に行うとともに、記録すること。
  - 認識合わせ、調整活動の完了後、県の常勤職員又は非常勤職員（及び必要に応じ専門員）と今後の対応を協議すること。
  - 学校との調整活動の状況（県の職員のみが行う学校への連絡を含む）を相談者情報に記録すること。

[令和8年度の活動件数見込み（延べ） 電話 337 件、訪問 31 件]

#### ④ 相談者への結果報告

- ・相談者に対し、学校との調整結果を報告した後、記録すること。相談者の希望や相談手段に応じ、電話、メール、面接により行うこと。

#### ⑤ フォローアップ

- ・学校との調整活動後、相談者への結果報告から3か月後を目途に、相談者への連絡等により、いじめ解消の確認を行い、対応記録を作成すること。
- ・相談者と連絡がつかない場合は、教育委員会や学校等から情報を収集し、いじめの再発が無いことや対象児童生徒の様子を確認したうえで事案を完了とすること。

#### ⑥ 会議・研修等への参加

- ・必要に応じ、国や県、市町村、関係機関等が開催する相談、支援に係る会議・研修、人権問題に関する研修会等に参加すること。

#### ⑦ その他

- ・①から⑥までの対応方法は、県が別に定めるマニュアル等を基本とし、対応すること。
- ・いじめ以外の学校関係の悩み事案についても、窓口で遮ることなく相談に應對し、専門の相談窓口や関係機関を紹介するなど、適切な繋ぎを行うこと。
- ・センターの開錠・施錠を行うこと。
- ・本仕様書に定めのないものについては、県と協議のうえ、了承されたものについてこれを行うことができるものとする。

## 5 運営に関する経費について

(1) 対象経費については、概ね以下のとおりとする。

- ① 支援員に係る人件費、社会保険料等
- ② 上記職員の業務に要する旅費等の経費
- ③ その他、必要に応じて県と協議の上、対象経費として認められたもの。

(2) 本事業を実施する機関に既にある以下の什器、設備等については、本事業を実施するために使用することができる。その他、県と協議の上、使用が認められたものを使用することができる。なお、光熱水費、電話代は県の負担とする。

- ① 職員用机・椅子 4セット
- ② 応接テーブル 2台
- ③ 椅子 10脚
- ④ キャビネット 3台
- ⑤ ロッカー 1台（4人用）
- ⑥ パソコン 4台
- ⑦ 電話機 3台
- ⑧ パーテーション 5台
- ⑨ 電話回線

(3) 本事業で行う相談等の費用は、相談者から徴収しないこと。

## 6 業務報告

(1) 毎月、実施状況報告書を作成し、翌月10日までに県に提出すること。

(2) 履行完了後、速やかに業務実績報告書及び支出報告書を提出すること。

(3) 随時、必要に応じて県から求められる相談実績等のデータの提供に対応すること。

## 7 秘密の保持

本業務の実施に携わる職員は、相談者のプライバシー保持に十分配慮するとともに、業務上知り得た個人情報、個人情報保護に係る各種法令等に準拠し、業務目的以外で他に漏らしてはいけない。また、委託終了後も同様とする。

## 8 服務環境

法令を順守し、支援員が快適に働ける労働環境を構築すること。また、訪問面談等を実施する場合において、安全面について最大限の配慮をすること。

## 9 帳簿書類等の管理

受託者が作成した帳簿書類（会計帳簿書類、業務記録簿、職員の出勤簿等）は、当該年度終了後、5年間保存するものとする。

## 10 次年度における業務の引継に関する事項

契約期間終了後、新たな受託者に同業務を引き継ぐ必要が生じた場合は、契約期間中に引継期間を設け、確実に業務を引き継ぐこと。

なお、新たな受託者が引継期間に必要な経費は、当該受託者の負担となること。

## 11 その他

本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、県と協議の上、決定するものとする。