

## 令和8年度 新潟県いじめ・不登校等相談電話 夜間・休日相談業務委託仕様書

### 1 事業・業務名

いじめ相談電話 24 時間体制整備事業・新潟県いじめ・不登校等相談電話夜間・休日相談業務

### 2 事業目的

本事業は、いじめ・不登校等に悩む子どもや保護者からの相談に夜間や休日でも対応できるよう、24 時間対応可能な相談体制を整備し、教育相談体制の充実を図ることを目的とする。

### 3 履行期間

令和8年4月1日（水）0時から令和9年3月31日（水）24時まで

### 4 履行場所

受託者は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得しているものとする。履行場所は、認証セキュリティの範囲内で、日本国内に電話相談専用の個室を設置する場所とする。ただし、天変地異・その他不測の事態により履行場所が使用できない場合は、委託者と協議の上対応する。

### 5 業務内容

#### (1) 相談内容

ア 児童生徒のいじめ・不登校の悩みに関すること

イ いじめ・不登校以外の教育相談（学校生活や家庭生活に関する相談など）にも、適切に対応する。

#### (2) 相談対象者

児童生徒、青少年（原則として 18 歳まで）、及び保護者等を対象とする。ただし、これ以外の対象者から相談を受けた場合も、適切に対応する。

#### (3) 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専用の電話を 1 回線設置し、委託者から転送される電話に対応する。受託者は、相談者からのいじめ・不登校等の相談に適切に応じる。その際、本仕様書及び委託者が別に示す電話相談対応マニュアルに従い、また関係法令を遵守し、誠実に対応する。また、受託者は、受電から切電までの通話内容を録音により記録し、県が別途指定する期日までの間、適切に保管する。

#### (4) 相談体制

受託者は、業務責任者、電話相談スーパーバイザー及び電話相談員をもって業務体制を組織し、名簿を委託者に提出する。また、電話相談員等の変更を行う必要が生じた場合には、その都度その内容を提出する。なお、業務責任者、電話相談スーパーバイザー、電話相談員は兼ねることができるものとする。

##### ア 業務責任者

受託者は、本委託業務を円滑に運営するため、電話相談室の責任者として、業務責任者を 1 名定める。なお、業務責任者は、電話相談員に対する指導を行い、緊急の対応を要する相談等について支援体制を確保するなど、業務の円滑な執

行管理を行うものとする。

イ 電話相談スーパーバイザー

電話相談スーパーバイザーは、教育相談や心理臨床の専門的知識や経験を有し、電話相談員のスーパーバイズを行う。

ウ 電話相談員

電話相談員は、受託時間中は常に2名以上配置し、公認心理師又は臨床心理士の資格を有する者とする。

(5) 電話相談員の配置計画

受託者は、受託時間中の電話相談員の配置計画を任意の様式で、事前に委託者に報告する。

(6) 電話相談員の研修

受託者は、電話相談員の教育、指導及び訓練等を初任時に行うとともに、相談員の研修を年10回以上実施する。なお、研修計画については事前に提出し、また実施結果を速やかに委託者に報告する。

(7) 電話相談室の設置及び運営

ア 電話相談業務を実施する電話相談室及び本事業専用回線（ナンバーディスプレイ対応）は、受託者が設置する。

イ 電話相談室に、業務従事者が集合して業務を行うこと。また、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。

ウ 電話相談業務の実施は、受託者の事業所内で必ず行うこと。

エ 受付記録などの個人情報情報は、適切に管理すること。

(8) 業務委託時間

曜日等	委託時間	令和8年度の日数
平日	0時から8時30分 17時15分から24時	244日
土・日・休日 (12/29～1/3を含む)	0時から24時	121日

(9) 業務報告

ア 受託者が受けたすべての電話（無言・いたずら・間違いを含む）については、受託者が受付記録に記載し、翌開庁日午前10時までに電子メールで委託者に送付し、同時に電話で件数を報告する。電子メールの送付にあたっては、個人情報保護のための処理を行う。

イ 上記アにかかわらず、緊急対応や危機介入が必要と判断される相談を受けた場合は、直ちに委託者が指定する緊急連絡先に連絡する。

ウ 委託者は、夜間相談開始時（17時から17時15分までの間）に、日中に電話相談があり、夜間や休日に関連する電話相談が予想される事例について、引き継ぎのための連絡を受託者に対して電話で行う場合がある。また委託者は、受託者から送付される受付記録の内容に関して、受託者に電話で問い合わせを行う場合がある。受託者は、通話内容の録音を必要に応じて確認し、これらに対応する。

エ 受託者は、月毎の相談業務終了後速やかに委託者が指定する様式により業務完了報告書を委託者へ提出するとともに、オンライン会議等による報告会をもつ。なお、報告会は年間10回以上実施し、うち2回は、新潟県教育委員会の担当者が受託者の設置する相談室を訪問し、研修への参加を兼ねて行う。

オ 受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じる。

カ 業務報告に係る費用(新潟県教育委員会担当者の旅費を含む。)は受託者の負担とする。

## 6 経費負担区分

本業務委託に関する委託者が指定する電話から、受託者の指定する電話番号への転送に係る通話料は、委託者が負担する。

## 7 緊急時における連絡体制

受託者及び委託者は、緊急時における連絡体制を契約締結後速やかに協議のうえ整備するものとする。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

## 8 その他

(1) 受託者は、業務の履行に際して委託者の相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を考慮し、相談の信頼を確保しなければならない。

(2) 受託者は、本業務委託により得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。本委託業務を終了した後も同様とする。

(3) 受託者は委託者の信用を失墜することがないように、地方公務員法(昭和 25 年法律 261 号)第 16 条(欠格条項)に該当する者を業務に従事させてはならない。

(4) 受託者は業務委託従事者に対し、法律に規定された事業者としてすべての義務を負うものとする。

(5) 受託者の変更時にあたっては、新たな受託者と十分に業務の引き継ぎを行い、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず引継書を作る。

## 9 疑義

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