

## 令和8年度「いじめ相談ダイヤル 24」事業委託仕様書

本仕様書は、愛媛県（以下「委託者」という。）が委託する令和8年度「いじめ相談ダイヤル 24」事業を受託する者（以下「受託者」という。）の業務について、必要な事項を定めるものとする。

### 1 業務の名称

令和8年度「いじめ相談ダイヤル 24」事業

### 2 委託期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

### 3 業務の目的

いじめ問題をはじめとする子どもの様々な不安や悩み、また保護者の子育てに関する不安など、子どもに関する相談について、夜間及び休日を含め 24 時間の相談に対応するとともに、その相談の集計及び分析結果を、今後の愛媛県における教育相談体制の充実に向けて活用することを目的とする。

### 4 委託項目とその概要

委託する業務項目と概要は以下のとおりとする。

#### (1) 準備業務

委託業務を適切に行うため、以下の各種準備を行うこと。

##### ア 運営場所の設置

受託者は、本業務の運営に必要な場所を設置すること。詳細は、6「実施体制」(2)「履行場所」に記載するとおり。

##### イ 相談員の選考

受託者は、電話相談に関する知識及び経験を有し、本業務の趣旨を理解する相談員を選考の上、配置を準備すること。詳細は、6「実施体制」(3)「相談体制」に記載するとおり。

#### (2) 運営委託業務

受託者は、本業務の目的を達成するために、次のア及びイに掲げる業務を行うこと。業務内容の詳細は、5「委託業務の内容」に記載するとおり。

##### ア 電話相談業務

##### イ 情報のデータベース化と分析

### 5 委託業務の内容

#### (1) 電話相談業務

##### ア 相談の受理

###### (ア) 相談者

愛媛県内に在住又は在籍する児童生徒及びその保護者並びに関係者。ただし、相談対象者以外の場合も他の相談窓口を紹介するなど、誠意を持って対応し、相談者に不信感や不満を抱かせないようにすること。

###### (イ) 内容

- ・児童生徒のいじめ問題に関すること
- ・自殺企図や児童虐待など、子どもの安全に関すること
- ・不登校や学校生活など子どもに関する悩み全般

上記以外の相談等があった場合も、不安や悩みの解消に努め、適切に対応すること。

###### (ウ) 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回線配置し、委託者から

転送される全ての電話に対応する。その際、本仕様書及び委託業者決定後に示す令和8年度「いじめ相談ダイヤル24」相談対応マニュアルに従うとともに、関係法令を遵守し、誠実に対応する。

上記以外の相談等があった場合も、不安や悩みの解消に努め、適切に対応すること。

(エ) 相談受付時間

24時間・365日対応

イ 相談業務に附帯するその他必要と認められる業務

(2) 情報のデータベース化と分析

受け付けた全ての相談について、相談記録をデータベース化して報告すること。報告内容の詳細は、6「実施体制」(5)「業務報告等」に記載するとおり。

6 実施体制

受託者は、本業務の運営に当たっての実施体制を以下のとおり整備するものとし、必要となる費用は全て契約金額に含むものとする。

(1) 相談受付体制の開設期日

令和8年4月1日

(2) 履行場所

受託者が設置する電話相談室内。

電話相談室は、相談者に関するプライバシーの保護と情報の管理が徹底されており、電話相談業務の専用ブースを設置する等、秘密保持に十分配慮した構造で、かつ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。

なお、不測の事態が発生し、業務履行のために運営場所を変更する際には、委託者に事前に連絡するとともに、セキュリティについては、変更前の運営場所と同じレベルを確保すること。

(3) 相談体制

ア 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」という。)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3年以上有する者とする。

イ 業務責任者の業務

業務責任者は、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。

ウ 相談員の配置

受託者は、「電話相談室」に業務従事者として相談員を配置すること。

相談員の配置は、5「委託業務の内容」(1)「電話相談業務」ア「相談の受理」(エ)相談受付時間で定める相談受付時間に常時2名以上配置するものとし、そのうち臨床心理士の資格(類する資格を含む。)を有する者(以下「有資格者」という。)を必ず1名以上配置しなければならない。

また、配置体制として16名以上の相談員を確保していなければならない。

相談員は、次のいずれかに該当するものとする。

(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) 公認心理師の資格を有する者

(エ) 社会福祉士や学校心理士などの有資格者で、教育又は児童福祉分野での相談経験を有す

る者

(ハ) 教育又は、児童福祉に関する相談経験を1年以上有し、(ア)から(エ)までと同等以上の能力を有すると認められる者

(カ) (ア)から(ハ)までと同等以上の能力を有すると委託者が認める者

エ 業務責任者及び相談員の名簿の提出

受託者は、業務責任者及び相談員の名簿(資格、相談等の経歴を含む。)を委託者に提出し、変更が生じる場合は、事前にかつ速やかにその内容を委託者に提出すること。

また、委託者は、受託者と協議の上、相談員を交代させることができる。

オ 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を契約締結後直ちに委託者と協議の上、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。

(4) 研修体制

ア 受託者は、相談員の教育、指導、訓練等の研修を初任時及び定期的実施し、資質向上に努めること。

また、特に必要と認める場合は、臨時研修を実施すること。

イ 受託者は、委託者に対し、事前に当該研修の計画書を提出するとともに、実施結果を速やかに報告すること。

(5) 業務報告等

ア 受託者は、相談員が受けた全ての相談について、委託者が指定する様式(別紙1)に記載し、翌開庁日午前10時まで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。FAXでの報告は不可とする。

イ 上記アにかかわらず、自死や他害等生命の危険が推測され緊急的な対応や介入が必要と判断される相談を受けた場合は、別に定める「令和8年度『いじめ相談ダイヤル24』緊急時の連絡体制について」に従い、緊急連絡先に電話で連絡すること。

ウ 上記アのなかで、緊急対応の必要性はないが、学校や関係機関への情報提供が必要と判断される相談を受けた場合は、翌開庁日に速やかに委託者に電話で連絡すること。

エ 受託者は、月毎の相談業務終了後、翌月の7日までに委託者が指定する様式(別紙2)により、業務の履行状況を委託者に報告すること。

オ 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。

カ 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は速やかに応じること。

キ 本業務に関する苦情、トラブルへの対応は、原則として受託者の責任で行う。

7 経費負担区分

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。

8 個人情報の取扱い

個人情報については、以下のとおり取り扱うこと。

なお、本業務に係る個人情報を取り扱う全ての業務を対象とすること。

(1) 個人情報保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)をはじめとする個人情報保護に関する法令、ガイドライン等及び委託者が指示する個人情報取扱特記事項(別記)等を遵守すること。

(2) 相談者の個人情報については、本業務の目的のみに利用するものとし、それ以外の目的に利用しないこと。このことは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。

- (3) パーソナルコンピュータ等情報ネットワーク機器により情報を取り扱う場合は、セキュリティ対策を実施し、情報漏えいのないよう努めなくてはならない。
- (4) 契約期間終了後は、相談者の個人情報等を全て廃棄し、及び消去し、再生不可能な状態にするなど適切な処理を実施した上で証明書類を含む実施結果を書面で委託者に提出すること。

## 9 損害への対応

受託者は、本契約に定める業務の実施に当たり、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、自身の責任で賠償すること。

## 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。
- (5) 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 その他

本仕様書等に定める事項について不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と受託者が協議の上、決定するものとする。