

# 令和8年度「やまなし子供SOSダイヤル」相談業務委託仕様書

山梨県総合教育センター（以下「委託者」という。）が行う令和8年度「やまなし子供SOSダイヤル」相談業務委託（以下「委託」という。）の内容は、以下のとおりとする。

## 1 委託業務名称

令和8年度「やまなし子供SOSダイヤル」相談業務委託

## 2 委託業務目的

24時間365日体制で電話相談員（以下「相談員」という。）を配置し、いじめや不登校等学校生活全般に関わること、子どもの発達に関すること、ヤングケアラー等家庭に関すること等、子どもに関わる相談ダイヤルを設置することで、本県の児童生徒及び保護者、教員等の悩みや課題に寄り添い、その改善・解決に繋げる。

## 3 委託期間

令和8年4月1日0時から令和9年3月31日24時まで

## 4 電話回線

2回線以上

## 5 電話相談対応の対象

山梨県内に在住する児童生徒及び保護者等から架電された、「やまなし子供SOSダイヤル」（0120-0-78310）

※山梨県内から架電した電話は、文部科学省から受託者に転送。

## 6 業務内容

### （1）委託業務内容

ア 電話相談

イ 電話相談内容記録及び報告

ウ 緊急対応が必要な相談内容の連絡

エ 普及啓発カードの作成・印刷・配送

（90,000部を山梨県総合教育センターに配送。納期は令和8年4月2日午後5時15分まで）

オ その他必要と認められること

### （2）対応

受託者は、転送された者からの相談内容に適切に応じること。その際、本仕様書及び別に定める相談対応マニュアルに従い、かつ関係法令を遵守し誠実に応対すること。

### （3）記録・報告

ア 受託者は、相談員が受けた全ての相談について、電話相談報告書（別紙1）により、翌平日の午前中に電子メール等の方法で委託者に報告すること。報告にあたっては、個人情報保護のための処理を行うこと。

イ 学校等への指導を希望する相談は、別に定める職務執行マニュアルの緊急連絡網に従い、アとは別に電話で報告すること。

ウ 受託者は、前月分の電話相談について、翌月の4日（当該日が山梨県の休日を定める条例（平成元年山梨県条例第6号）第1条に規定する休日にあたる場合はその翌平日）までに委託業務完了報告書（様式は別紙2添付のとおり）により、委託者に報告すること。

エ 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、速やかに応じること。

## 7 委託業務実施体制

### （1）受託管理責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に履行するため、電話相談業務等に関する豊富な経験や知識を有する者を配置すること。

### （2）受託管理責任者の業務

受託管理責任者は、緊急事態や相談員の欠員について迅速に対応し、業務の円滑な執行管理を行う。

### （3）業務責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に運営するため、「電話相談室」の責任者（以下「業務責任者」という。）を1人以上配置すること。

### （4）業務責任者の業務

業務責任者は、受託管理責任者の指示のもと、相談員を指揮し、委託者との連絡調整を行う。

### （5）相談員の配置

受託者は、業務時間に相談員を常時2人以上配置するものとし、原則としてそのうち1人は臨床心理士の資格を有する者とする。

### （6）相談従事予定者名簿及び従事者実績の提出

相談体制の確保にあたり、業務責任者及び相談従事予定者に関する氏名、年齢、資格等を記入の上、委託者が指定した場所へ持参又は郵送もしくはメールにより提出すること。受託者は翌月の従事予定者勤務表、及び前月の従事者勤務実績表を作成し、委託者の指定期日までに提出する。なお、開始月と終了月の提出については委託者と協議の上、その期日までに提出すること。

### （7）電話相談室の設備

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。

運営場所については、

① 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おいて運営すること。

② 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。

※情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の国際規格「ISO27001」の登録範囲に含まれていること。

ただし天変地異・その他不測の事態による履行場所が使用できない事象が起こった場合は委託者と協議の上対応とする。その場合個人情報取り扱いに関する誓約書を別途提出する場合もある。

### （8）電話機器の設備

受託者の設置する電話相談室には、本委託業務に用いる専用の電話を2回線以上設置する。なお、本事業の目的に鑑み、通話品質や電話回線の安定性を確保するため、次の電話回線の使用は認めないこととする。

ア 050型IP電話回線（※1）

イ CATV（ケーブルテレビ）電話回線

ウ 携帯電話回線

エ NTT（日本電信電話株式会社）以外の直収回線

※1 050型IP電話回線以外のIP電話回線を使用する場合は、アナログ電話相当（R値80以上）の音質が規定されたOAB-JIP電話とする。

(9) 相談員の研修等

ア 受託者は、相談員の教育、指導、訓練等の研修を月1回程度実施すること。なお、研修計画については事前に書面において提出し、また実施結果を速やかに報告すること。

イ 委託者が、相談実績等から相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、受託者は相談員に対し必要な臨時研修を実施すること。

(10) 苦情や対象外の相談への対応

ア 受託者は、苦情等に対応する担当者を選任すること。

イ 受託者は、本事業目的外の相談または、他機関への接続により、適切かつ即時的な対応が可能と判断される場合には、他機関等を紹介すること。

(11) 実地の調査

委託者は、(1)～(5)、(7)～(10)について、調査する必要があると認めるときは、実地の調査を行い、又は受託者に対して説明若しくは報告をさせることができる。

## 8 緊急対応が必要な相談

受託者は、生命の危険が推測され緊急対応や危機介入が必要と判断される場合、また、いじめに関する相談で学校名や個人名が特定できると判断され、かつ学校に報告すべき内容と判断される場合は、別に定める職務執行マニュアルの緊急連絡網に従い、6(3)アとは別に電話で速やかに報告すること。

## 9 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整備し、委託者に報告すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

## 10 経費負担区分

文部科学省から受託者の電話への転送に係る通話料は、文部科学省が負担する。

## 11 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び次の関係法令を遵守すること。

ア 地方自治法

イ 個人情報の保護に関する法律

ウ 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関連法令

エ 山梨県個人情報の保護に関する法律施行条例

オ 山梨県情報公開条例

カ 山梨県暴力団排除条例

キ その他本業務の履行に関連する全ての法令等

(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時は、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、委託者の相談業務の公共性に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) 受託者及び職員(従事者を含む)は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。
- (5) 受託者は、地方公務員法第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。
- (6) 受託者は、業務責任者及び相談員に対し、法令に基づく事業者としてのすべての義務を負うものとする。
- (7) 本仕様書及び別に定める職務執行マニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と協議してこれを定めるものとする。

やまなし子供SOSダイヤル電話相談報告書

NO: 相談員名:

相談日時	( ) ~		受付区分	相談時間	分
相談者	校種等	<input type="checkbox"/> 小学生 <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生    保護者( <input type="checkbox"/> 父 <input type="checkbox"/> 母 ) <input type="checkbox"/> 青年 <input type="checkbox"/> 教員 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <input type="checkbox"/> 不明			
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明	学年		新・継・無
	氏名			連絡先	
	住所				
対象者	校種等	<input type="checkbox"/> 幼児 <input type="checkbox"/> 小学生 <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生    保護者( <input type="checkbox"/> 父 <input type="checkbox"/> 母 ) <input type="checkbox"/> 青年 <input type="checkbox"/> 教員 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <input type="checkbox"/> 不明			
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明	学年		年齢
	学校名				
	氏名			連絡先	
	住所				
相談カテゴリー	<input type="checkbox"/> 1 不登校 <input type="checkbox"/> 2 いじめ <input type="checkbox"/> 3 交友関係 <input type="checkbox"/> 4 教職員との関係 <input type="checkbox"/> 5 学校問題 <input type="checkbox"/> 6 学業・進路 <input type="checkbox"/> 7 虐待 <input type="checkbox"/> 8 家庭問題 <input type="checkbox"/> 9 発達障害 <input type="checkbox"/> 10 情緒の問題 <input type="checkbox"/> 11 反社会的問題 <input type="checkbox"/> 12 その他 ( ) <input type="checkbox"/> 13 問い合わせ				
相談概要					
相談内容					
対応内容					
面接希望	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	個人情報提供への同意	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	連絡の取りやすい時間帯	: ~ :

## 1. 相談者別件数

#### 4. 目別件数

[illegible]

## 5. 時間帶別

[illegible]