

令和8年度「こどもSOSダイヤル」夜間・休日相談業務及び LINEを活用した教育相談業務委託 仕様書

1 委託事業名

令和8年度「こどもSOSダイヤル」夜間・休日相談業務及びLINEを活用した教育相談業務

2 事業目的

本業務は、「いじめ」に関する相談のみならず、こどものSOSや悩み、また保護者の子育てに関する不安等、24時間いつでも電話相談できるよう、現在、和歌山県教育委員会（以下「委託者」という。）が実施している「こどもSOSダイヤル」（以下「相談電話」という。）における平日夜間及び休日の電話相談の充実を図るものである。

また、様々な悩みを抱える生徒にとって身近な通信手段であるLINE株式会社が提供するコミュニケーションアプリ（以下「LINE」という。）を活用し、容易に相談することができるよう教育相談体制を強化することで、問題の深刻化を未然に防止することを目的とする。

さらに、深刻ないじめ、自死ほのめかし等、深い相談を必要とする場合や相談途中に実施時間を超えてしまった場合等には、LINEでの相談を電話相談に円滑に引き継ぐなど、相互に連携した相談体制を整える。

3 契約期間及び実施時間

(1) 契約期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

(2) 実施時間

①電話相談

曜日等	相談時間	令和7年度の実施日数 (実施期間内相談件数)
平日（月曜から金曜）	0時から9時 17時45分から24時	令和7年4月1日から令和7年12月31日までの期間 275日（1523件）
休日（土、日、祝日、年末年始 12月29日から1月3日）	0時から24時	

②LINEを活用した教育相談（以下「LINE相談」という。）

曜日等	相談時間	令和7年度の実施日数 (実施期間内相談件数)
平日（月曜から金曜）のみ (12月29日から1月3日を 除く。)	17時から21時	令和7年4月1日から令和7年12月31日までの期間 184日（182件）

4 履行場所

(1) 電話相談

- (ア) 電話相談業務を実施する電話相談受付場所及び本事業専用回線は、受託者が設置すること。なお、電話相談業務の実施場所については、甲へ事前に報告すること。電話機器の設備としてアナログ電話相当(R 値 80 超)の音質が規定された OAB-JIP 電話を使用するものとする。
 - (イ) 電話相談業務を実施する電話相談受付場所及び甲と連絡を行う事務所については、日本国内に設置することとし、設置した事務所内において、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、かつ業務従事者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。また、ISMS (JIS Q 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013)) の認証を取得していること。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。
 - (ウ) 電話相談業務の実施は、受託者の事務所内で必ず行うこと。
- (2) L I N E相談
- (ア) 相談者に関するプライバシーの保護が図れる相談場所であること。
 - (イ) ISMS (JIS Q 27001:2014 (ISO/IEC 27001:2013)) の認証を取得していること。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。
 - (ウ) 相談業務の実施は、受託者の事務所内で必ず行うこと。

5 対象者

(1) 電話相談

県内に在住又は在籍する全ての児童生徒及びその保護者

(2) L I N E相談

県内国公立中学校、義務教育学校後期課程及び高等学校、特別支援学校中・高等部の生徒概ね 50,000 人を対象とする。(令和 7 年 5 月 1 日時点の対象者数 47,437 人)

- ・中学校 (市町村立 110 校 (組合立及び分校を含む。)、県立 5 校、国立 1 校、私立 7 校)
- ・義務教育学校 (後期課程に限る。)(1 校)
- ・高等学校 (県立 36 校 (分校を含む。)、市立 1 校、私立 13 校)
- ・特別支援学校 (中学部及び高等部に限る。)(県立 10 校、国立 1 校)

ただし、上記対象者以外から相談があった場合は、他の適切な相談窓口を紹介するなど、丁寧な対応を行い、機械的・事務的な対応によって不信感を抱かせる対応をしないこと。

6 委託業務概要

(1) 業務内容

- ①電話相談に応じる相談員 (以下「電話相談員」という。)及びL I N E相談に応じる相談員 (以下「L I N E相談員」という。)の確保
- ②L I N E相談に必要なシステムの設定

- ③電話相談及びLINE相談の記録及び統計資料の作成並びにそれらに係る報告
- ④緊急対応が必要な相談に係る適切な対応及び委託者等への報告
- ⑤電話相談員およびLINE相談員に対する研修の実施
- ⑥電話相談及びLINE相談窓口の周知
- ⑦電話相談及びLINE相談に対応するためのマニュアルの作成
- ⑧委託者が行うLINE相談の検証に当たっての資料等の提供や協議
- ⑨委託者との連絡会議への出席
- ⑩その他必要と認められる業務

(2) 相談方法

①電話相談

委託者から転送される電話を受けることのできる電話回線を1回線以上設置し、転送された全ての電話に対応する。ただし、電話回線数を超えるもの及びその他受託者の責めに帰すべき理由がないものを除く。また、その際、本仕様書に従うとともに、関係法令を遵守し誠実に対応する。

②LINE相談

相談期間中は、LINE相談に対応するために必要な知識と経験を有する相談員を配置し、同時に1名以上の相談に対応できる相談員を確保し、書き込まれた相談に対応する。(令和8年5月7日から令和8年5月21日及び令和8年8月24日から令和8年9月7日までの各期間は2回線の相談に対応する。) その際、本仕様書に従うとともに、関係法令を遵守し、誠実に対応する。

(3) 相談体制

①統括責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に運用するため、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する統括責任者を1名配置すること。

統括責任者は、電話相談及びLINE相談に対する業務の指示及び指揮命令を行うとともに、相談体制の構築、業務の円滑な執行管理を行う。

②運営管理責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に運用するため、運営管理責任者を1名以上配置すること。

運営管理責任者は、委託者の指示を受け、委託業務実施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態勢を確保するなど、業務の円滑な運営管理を行う。

③業務責任者の配置

受託者は、相談業務に関して豊富な経験や知識を有する業務責任者を配置すること。

業務責任者は、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相談員の対応支援を行う。

なお、業務責任者の選任基準は相談員に準ずることとする。

④相談員

相談員は、以下の(ア)から(オ)のいずれかの要件を満たす者とする。

ただし、委託者が不適当と認めた者については、受託者と協議の上、交代させることができることとする。

- (ア) 臨床心理士、精神保健福祉士、公認心理師のいずれかの資格を有する者
- (イ) 社会福祉士、又は、その他の心理学に関する有資格者（学校心理士、認定心理士等）で、教育、又は、児童福祉分野での相談経験を有する者
- (ウ) 学校教育法に基づく大学、又は、大学院において、臨床心理学、又は、それに準ずる心理臨床に関する分野を修了した、もしくは在籍中の者で、国、又は、地方公共団体が実施する児童生徒を対象とした電話相談やSNS等を活用した相談業務の経験を有する者
- (エ) 教職又は児童福祉、教育相談などの実務経験を有し（ア）から（ウ）と同等以上の能力を有すると委託者が認める者
- (オ)（ア）から（エ）と同等以上の能力を有すると委託者が認める者

⑤相談員の配置

事業実施時間中は、電話相談及びLINE相談について、それぞれ常時2名以上の相談員を配置すること。

⑥名簿の提出

受託者は事前に、統括責任者、運営管理責任者、業務責任者及び相談員の名簿（経歴、資格等を示す書面）を委託者に提出しなければならない。

なお、記載事項に変更等が生じる場合は、必ず委託者に届け出ること。

(4) 相談員の研修等

①電話相談

(ア) 受託者は相談員等の資質の確保、向上を目的として業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を実施すること。

(イ) 研修については、相談実施のための技術的事項のほか、下記項目を含めた内容とすること。

- ・電話の特性を考慮した相談に関する研修
- ・本事業の運営に必要なシステムの操作に関する研修
- ・本相談事業以外の甲に活用可能な相談窓口等に関する知識
- ・その他、緊急事案の発生時の対応、個人情報の取扱いや守秘義務等、業務遂行において必要な事項

(ウ) 研修は毎月1回実施すること。また実施後は研修内容を記載した報告書を翌月の月次報告とともに委託者に提出すること。

研修計画については、事前に書面において委託者へ提出すること。

(エ) 委託者が相談員の相談対応能力の向上及び相談体制の維持のために特に必要と認める場合は、随時、相談員に対して必要な教育・研修を実施すること。

②LINE相談

(ア) 受託者は相談員等の資質の確保、向上を目的として業務に必要な知識・情報・技能等の習得研修や実務研修を実施すること。

(イ) 研修については、SNS相談実施のための技術的事項のほか、下記項目を含めた内容とすること。

- ・SNSの特性を考慮した相談に関する研修

- ・本事業の運営に必要なシステムの操作に関する研修
- ・本相談事業以外の甲に活用可能な相談窓口等に関する知識
- ・その他、緊急事案の発生時の対応、個人情報への取扱いや守秘義務等、業務遂行において必要な事項

(ウ) 研修は毎月 1 回実施すること。また実施後は研修内容を記載した報告書を翌月の月次報告とともに甲に提出すること。

研修計画については、事前に書面において委託者へ提出すること。

(エ) 委託者が相談員の相談対応能力の向上及び相談体制の維持のために特に必要と認める場合は、随時、相談員に対して必要な教育・研修を実施すること。

(5) 相談業務の実施

相談業務の実施にあたっては、以下の①から③を遵守した対応を行うこと。

- ①相談者の相談を受容的な姿勢でよく聴き、相談者の不安を和らげるように努めるとともに、相談内容や相談者の心情を踏まえながら、当面可能な手立てを共に考える。
- ②電話相談においては、相談者が匿名であっても相談を受ける。
- ③その他、定めがなくても当該業務上必要なものについては、誠意をもって対応を行う。

(6) 緊急時の対応

生命、身体に関わる等緊急に対応する必要がある相談を受理した場合には、相談者の同意を得ながら、可能な範囲で氏名や学校名等の緊急対応に必要な情報を聞きとり、直ちに委託者や警察等の関係機関に相談するとともに、委託者とその後の対応を協議すること。

なお、緊急事案の発生に備え、事前に委託者と調整の上、業務フロー等を作成し、委託者に提出すること。

(7) 報告等

①日報

受託者は、相談員が受けた相談について、別紙 1「電話相談記録」及び別紙 2「LINE を活用した相談業務委託相談受付シート」を作成し、翌開庁日に電子メール等の方法で委託者に報告する。報告に当たっては、個人情報保護のための処理を行い、ファクシミリでの報告は原則不可とする。

また、緊急対応とは判断されないが、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連絡する。

②月報

月毎の委託業務終了後、10 日以内に委託者が指定する様式により業務の履行状況を委託者に報告すること。

③業務完了報告書

委託業務完了後、別紙 3「業務完了報告書」を作成し、委託者に報告すること。

④その他

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、応じることのできる体制を整えておく。

(8) 電話相談に対応するための業務マニュアルの作成

受託者は、電話相談に対応するための業務マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。

なお、業務マニュアルの作成にあたっては、下記の項目を含むものとし、委託者の承認を得ること。

- ①悩みの背景となっている様々な問題に関する相談の対応について
- ②様々な原因からのうつ状態などの心の悩み相談の対応について
- ③相談者の氏名、相談内容及び対応経過等の守秘について
- ④他機関との連携について
- ⑤緊急時の連絡体制及び対応について

※緊急時の業務フロー等の作成にあたっては、事前に委託者と調整を図ること。

(9) LINE相談に対応するための業務マニュアルの作成

受託者は、LINE相談に対応するための業務マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。

なお、業務マニュアルの作成にあたっては、下記の項目を含むものとし、委託者の承認を得ること。

- ①悩みの背景となっている様々な問題に関する相談の対応について
- ②様々な原因からのうつ状態などの心の悩み相談の対応について
- ③いじめ等に関連した悩み等の相談について、SNS上でやり取りすることによる特有のリスク及びその対応について
- ④同時に相談が多数寄せられ、すぐに対応できない際の対応について
- ⑤相談者の氏名、相談内容及び対応経過等の守秘について
- ⑥本事業用アカウントにログインする際のID、パスワードの管理、本事業に利用するパーソナルコンピューターの管理等、情報漏えいへの対策について
- ⑦相談者の状況によって必要と判断したときは、その相談者の同意の下、相談者の連絡先等を聴取し、以下の(ア)～(エ)の例にならなければならない対応を行う。

(ア) LINE相談を電話相談に引き継ぐ場合は、「こどもSOSダイヤルTel073-422-9961」に内容を引き継ぎ、対応する。

(イ) 相談者にコールバックし、状況確認等を行う。

(ウ) 相談者の家族等関係者に連絡し、相談者への支援について協力を求める。

(エ) 相談者、家族等関係者及び必要な関係機関（県・市町村の関係部署等）と調整し、相談者の状況に応じて継続的に相談することができるよう、当該機関の電話相談や来所相談を紹介する。

- ⑧緊急時の連絡体制及び対応について

※緊急時の業務フロー等の作成にあたっては、事前に委託者と調整を図ること。

(10) 電話相談及びLINE相談窓口の周知

相談対象生徒が安全にLINE相談窓口の登録が可能な工夫を行い、電話相談及びLINE相談の利用を促すような広報用カードを作成し、年2回配送する広報用カードを印刷するとともに、次のように配送すること。

- ① 県立高等学校・中学校・特別支援学校及び私立・国立学校には各学校に対象生徒及び教職員数分を送付すること。なお、県立中学校分は、同一住所の県立高等学校送付時に同封して差し

支えない。

- ② 市町村立学校については、学校毎に分けた対象生徒数及び教職員数分を所管する市町村教育委員会へ送付すること。

7 経費負担区分

- (1) 委託者は、業務委託に要する経費（以下「委託費」という。）を負担するものとし、受託者は、それ以外に要する経費を負担する。
- (2) 委託者は受託者に対し、電話相談業務を遂行するにあたり、報告書等を送付する通信費を負担する。なお、通信費は委託費に含まれる。
- (3) 相談電話から受託者の本事業専用回線への自動転送に係る通話料は委託者が負担する。
- (4) L I N E相談に使用するアカウントは、委託者が提供するL I N E公式アカウントを利用すること。

8 守秘義務

受託者は、本業務により知り得た全ての情報を第三者に漏らしてはならない。本業務を終了した後も同様とする。

9 情報管理

受託者は、契約期間中途切れることなく継続して一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定を有すること及び ISMS（JIS Q 27001:2014（ISO/IEC 27001:2013））の認証を取得していること。

また、相談者の個人情報の保護について、必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。このことは委託契約終了後においても同様とする。

10 その他

- (1) 受託者は、受託業務を第三者に委任し、又は請け負わせることはできない。ただし、主たる業務の一部について、相当の理由があり、委託者の承認を得て行う場合、又は、広報用カードを作成し、配布することには、この限りではない。
- (2) 本事業の実施に当たり第三者が提供するシステムを利用し、そのシステムを提供する者（以下「システム提供者」という。）に当事者用アカウントにログインする権限等を付与する等、システム提供者が当事者用アカウントでのやりとりを閲覧できる状態にする必要がある場合や、システム提供者のサーバーにデータを保管する場合は、システム提供者も（1）の要件を満たす必要があるものとする。

11 その他留意事項

- (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、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。
- (3) 受託者は、故意又は過失により、甲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。

- (4) 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。
- (5) 受託者は、地方公務員法（昭和 25 年法律 261 号）第 16 条（失格条項）に該当するものを業務に従事させてはならない。
- (6) 受託者は、統括責任者、運営管理責任者、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責任を負うものとする。
- (7) 受託者は、本仕様書に定められた内容に対する疑義及び本仕様書に明示されていない事項については、委託者と十分協議の上、適切に業務を遂行するものとする。