仕　様　書

１　委託業務

(1) 業務名

休日夜間電話相談業務委託

（「ふれあい・すこやかテレフォン」電話相談）

(2) 履行場所

受託者設置「電話相談室」

２　委託期間

令和７年４月１日～令和８年３月 31 日

３　委託目的

不登校やいじめ等学校教育に関すること及び子育てやしつけなどの家庭教育に関する問題に悩む児童生徒やその保護者等からの相談について、京都府総合教育センター（以下「センター」という。）が実施する「ふれあい・すこやかテレフォン」において、昼間相談時間外の夜間時間帯や土曜日、日曜日及び年末年始を含む国民の祝日（以下「委託業務時間」という。）の相談業務を委託することにより、24 時間電話相談体制を維持すること、また、相談における緊急時（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内容の相談）の連絡体制を確保し、関係機関との連携を図ることを目的とする。

４　業務内容

(1) 相談内容

ア　不登校等性格や行動に関する事項

イ　いじめ等に関する事項

ウ　発達や学業に関する事項

エ　障害に関する事項（就学に関することを除く。）

オ　進路に関する事項

カ　家庭教育に関する事項

キ　その他教育に関わる事項

(2) 相談対象

京都府内（京都市を除く。）に在住又は在籍する幼稚園、小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、特別支援学校の幼児、児童生徒及びその保護者並びに学校関係者等。

ただし、相談対象者以外の場合も、他の相談窓口となる適切な機関を誠意のある態度をもって紹介し、機械的・事務的な対応によって不信感を抱かせる応対をしないこと。

(3) 相談方法及び相談場所

ア　受託者の設置する「電話相談室」に、センターから転送される電話回線を１回線以上設置し、転送された電話に応対する。

イ　「電話相談室」は独立した専用の場所に設置することとし、自宅等在宅勤務での電話応対は不可とする。ただし、天変地異・その他不測の事態等、設置した「電話相談室」が使用できない事象が生じた場合は、センターと協議の上、対応すること。その際、個人情報の取扱いに関する誓約書をセンターに提出させる場合がある。

ウ　受託者はセンターに「電話相談室」の住所を予め提出することとし、変更が生じる場合は、事前にかつ速やかにセンターに連絡の上、その都度提出すること。

エ　受託者は、転送された相談者からの相談内容に適切に応じること。その際、本仕様書及びセンターが示す「ふれあい・すこやかテレフォン実務マニュアル」（以下「マニュアル」という。）に従い、かつ関係法令を遵守し誠実に応対すること。

(4) 相談体制

ア　運営責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に運営するため、国又は地方公共団体が実施する電話相談業務の責任者経験を３年以上有する者を委託業務の運営の責任者（以下「運営責任者」という。）として１名以上配置すること。

なお、運営責任者の選任基準は電話相談員に準ずる。

イ　相談業務責任者の配置

受託者は、相談業務を円滑に運営するため、国及び地方公共団体が実施する電話相談業務の責任者経験を３年以上有する者を「電話相談室」の責任者（以下「業務責任者」という。）として１名以上配置すること。

なお、業務責任者は臨床心理士の資格を有する者とする。

ウ　電話相談員の配置

受託者は、「電話相談室」に業務従事者として電話相談員を配置すること。

電話相談員の配置は、(5)で定める委託業務時間に１名以上配置し、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 10 名以上の電話相談員を確保していなければならない。

電話相談員は、原則、有資格者又は国若しくは地方公共団体が実施する教育に関する相談経験を３年以上有する者とし、その過半数は有資格者とすること。

なお、業務を実施する上で、電話相談員の資質や態度等が不適正と認められる場合は、センターは受託者に電話相談員の交替を要求することができるものとし、受託者は、速やかに適正な者と交替させるものとする。

エ　業務責任者の業務

業務責任者は、電話相談員に対する指導を行う。

また、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。

オ　運営責任者、業務責任者及び電話相談員名簿の提出

(ｱ) 受託者は、委託業務開始前に運営責任者、業務責任者及び電話相談員の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）をセンターに書面で提出すること。

(ｲ) 受託者は、(ｱ)の名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかにその内容をセンターに提出すること。

カ　電話相談室の設備

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。

キ　電話機器の設備

電話機器は、アナログ電話相当（Ｒ値 80 超）の音質が規定された 0AB－J IP 電話を使用するものとする。

ク　電話相談員の研修等

(ｱ) 受託者は、電話相談員の教育、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提出し、実施結果を速やかに報告すること。

(ｲ) センターが、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、受託者は電話相談員に対し必要な臨時研修を実施すること。

(5) 委託業務時間

委託業務時間は、下表のとおりとする。

種　　類	委 託 時 間	年 間 日 数※
平日	20:00～翌朝 9:00 （引継時間前後 30 分を含む。）	２４２日
土曜日、日曜日及び休日※ （※京都府の休日を定める条例第１条第２号及び第３号の日とし、正確な暦の確定により日数が増減するもの。）	8:00～翌朝 9:00 （引継時間前後 30 分を含む。）	１２３日
計		３６５日

※令和７年４月１日は、０時から業務を開始する。
※令和８年３月 31 日は、24 時をもって業務を終了する。

(6) 電話転送設定

電話対応開始時と終了時に、センターと受託者とのＮＴＴボイスワープによる電話転送設定及び設定確認等の操作を行うこと。

(7) 実績報告

ア　受託者は、電話相談員が受けた全ての相談について、センターが指定する様式に記載し、翌日正午までに電子メール等の方法でセンターに報告すること。

なお、報告が遅れる場合はその旨センターに連絡すること。

また、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。ファクシミリでの報告は原則不可とする。

イ　学校等への指導を希望する相談や(8)の緊急に対応した相談については、翌日午前９時までにアとは別に、センターに電話で報告すること。

ウ　受託者は、毎月月末に業務完了報告書をセンターに書面で提出すること。その際、当月の相談実績表及び翌月の従事予定者勤務表（シフト表）を添付すること。

また、相談情報の集約を年４回程度センターに報告することとし、その時期や方法については、センターと協議すること。

エ　受託者は、受託業務に関する事項について、センターから調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

(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は、直ちにセンター担当者に連絡するとともに、関係機関にも通報すること。

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、直ちにセンター担当者に連絡すること。

(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について、契約締結後直ちにセンターと協議した上で整備すること。

なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

(10) 経費負担区分

センターの電話から受託者の電話への転送に係る通話料は、センターが負担する。

(11) 情報管理等

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。

５　一般条項

(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、故意又は過失により、センター又は第三者に損害を与えた場合は、その賠償責任を負わなければならない。

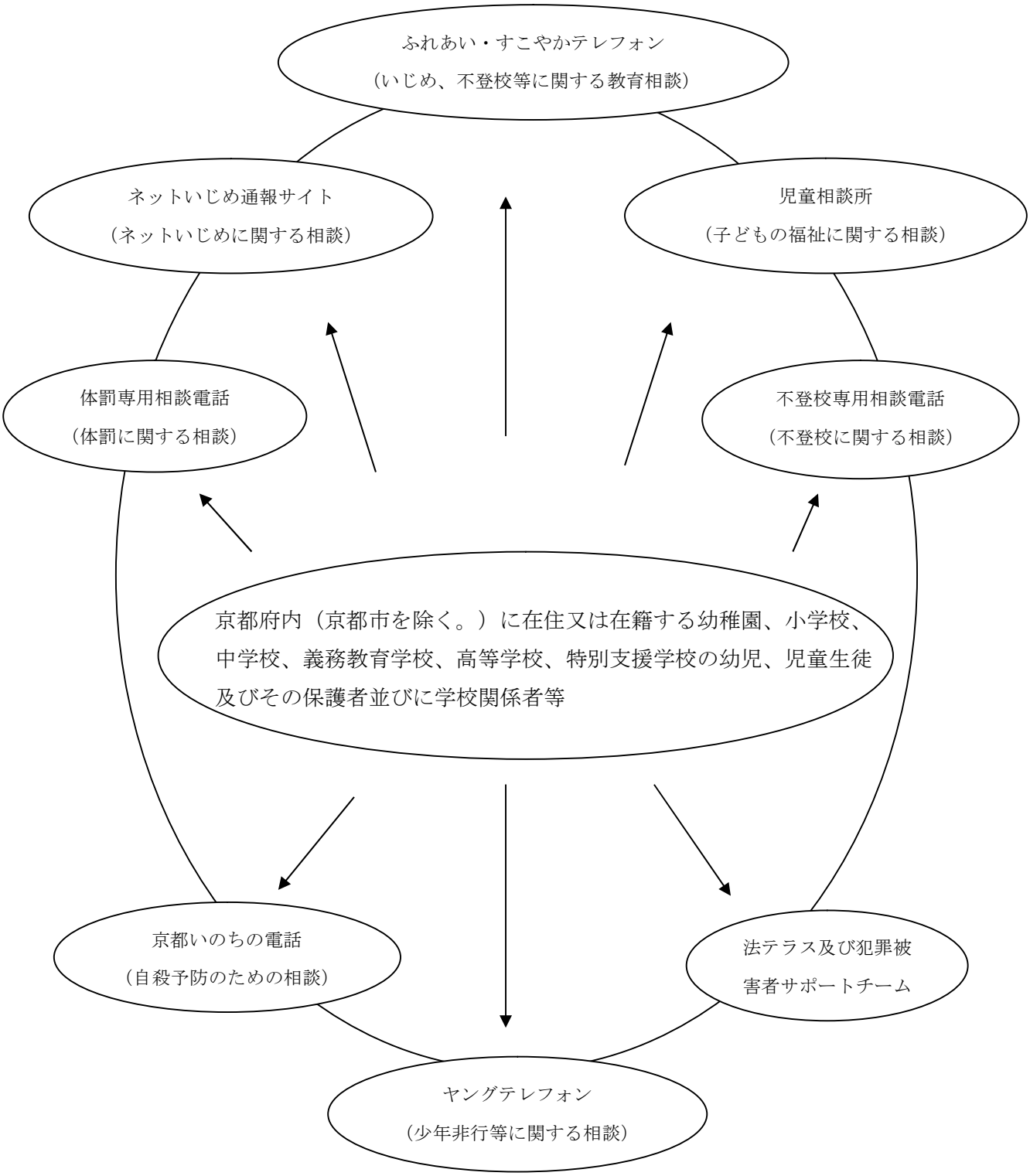
(3) 受託者は、業務の履行に際しては、センターの相談業務の公共性に鑑みて常に相談者の立場を考慮し、信頼を確保しなければならない。

(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）に該当する者を業務に従事させてはならない。

(5) 受託者は、運営責任者、業務責任者及び電話相談員に対し、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。

(6) 本仕様書及びマニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じた場合は、センターと協議してこれを定めるものとする。

６　業務の引継

新旧受託者は、センターの指示に従い当該業務の継続性に支障をきたすことのないよう十分に業務の引継を行い、新旧受託者及びセンターは引継書を保持する。

京都府電話相談関係イメージ図