

# 仕 様 書

## 1 件名

令和8年度夜間相談電話「子どもナイトだいやる」業務委託

## 2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 3 履行場所

受託者設置「電話相談室」

## 4 目的

本委託事業は、いじめ問題等の悩みを抱えた児童生徒や保護者等からの相談について、滋賀県教育委員会事務局幼小中教育課が開設する夜間相談電話「子どもナイトだいやる」において、夜9時から翌朝9時までの深夜の時間帯に祝祭日を含む365日間（年末年始については24時間とする）（以下「委託業務時間」）の相談業務を委託することで、昼間（年末年始を除く朝9時から夜9時）に開設する「こころんだいやる」と合わせた24時間電話相談体制を維持することを目的とする。

## 5 委託業務の内容

### （1）相談内容

- ア いじめや人間関係等に関する事項
- イ 不登校等に関する事項
- ウ 非行問題に関する事項
- エ 学習や進路に関する事項
- オ 障害に関する事項
- カ 子育て等家庭教育に関する事項
- キ その他教育に関する事項

### （2）相談対象

滋賀県内に在住または在籍する幼稚園、小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、特別支援学校等の幼児、児童生徒およびその保護者ならびに関係者。

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対応すること。

### （3）相談方法

- ア 受託者の設置する「電話相談室」に、滋賀県教育委員会事務局幼小中教育課（以下「県

教育委員会」という。)から転送される電話回線を1回線以上設置し、対応する。

イ 受託者は、転送された相談者の相談には適切に対応すること。その際、本仕様書および県教育委員会が示す「子どもナイトだいやる電話相談マニュアル」(以下、「マニュアル」という。)に従うとともに、関係法令を遵守し、誠実に対応すること。

#### (4) 相談体制

##### ア 業務責任者の配置

受託者は、受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名以上配置すること。なお、業務責任者の選任基準は電話相談員に準ずる。

##### イ 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名以上配置することとし、配置体制として10名程度以上の電話相談員を確保していること。

電話相談員は、2年以上の教育に関する電話相談経験を有する者または、公認心理師や臨床心理士の資格(類する資格を含む。)を有する者とする。

ただし、電話相談員の過半数は公認心理師や臨床心理士の資格(類する資格を含む。)を有する者とする。

##### ウ 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い、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。

##### エ 業務責任者および電話相談員名簿の提出

(ア) 受託者は、委託業務開始前に業務責任者および電話相談員の名簿(資格、電話相談等の経験歴を含む。)を県教育委員会に提出すること。

(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変更内容を提出すること。

##### オ 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、かつ電話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。

##### カ 電話相談員の研修等

(ア) 受託者は、電話相談員が適切に対応できるよう、資質向上に係る研修を月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、また実施結果を速やかに報告すること。

(イ) 県教育委員会が、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。

委託時間	委託日数
21:00～翌朝9:00	365日
朝9:00～21:00	6日(12/29～1/3)

※ただし、令和8年4月1日は、0時をもって業務を開始し、令和9年3月31日は、24時をもって業務を終了する。

(6) 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、翌朝11時までに様式1により電子メール等を用いて、Excel及びPDFファイルにて県教育委員会に報告すること。

報告にあたっては、個人情報保護のための対策を施すこと。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(7)の緊急に対応した相談については、翌朝9時までの間にアとは別に、県教育委員会担当者に電話で報告すること。なお、令和8年12月29日～令和9年1月3日分については別に様式5にて報告すること。

ウ 受託者は、集約した相談実績について、毎月1回、様式2、様式3および様式4により県教育委員会に報告すること。

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

(7) 緊急対応が必要な相談への対応

受託者は、自殺予告等生命の危険が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は県教育委員会担当者に迅速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、かつ学校や所属市町教育委員会に報告すべき内容と判断される場合は、直ちに県教育委員会担当者に連絡すること。

(8) 緊急時における連絡体制の整備

受託者および県教育委員会は、緊急時における連絡体制を契約締結後直ちに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。

(9) 経費負担区分

県教育委員会の電話から受託者の電話への転送に係る通話料は、県教育委員会が負担する。

## 6 一般条項

(1) 受託者は、本仕様書の内容を遵守すること。

(2) 受託者は、故意または過失により県教育委員会また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、県教育委員会の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 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、業務責任者および電話相談員に対し、法律に規定された事業者としてのすべての義務を負うものとする。
- (6) 本仕様書およびマニュアル等で不明な点がある場合には、県教育委員会と協議の上定めるものとする。

## 7 業務の引き継ぎ

新旧受託者は、県教育委員会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き継ぎを行い、新旧受託者および県教育委員会は引継書を保持する。



(様式2)

年 月 日

(あて先)

滋賀県知事 三日月 大造

住 所  
商号又は名称  
代表者職・氏名

夜間相談電話「子どもナイトだいやる」業務完了報告書

夜間相談電話「子どもナイトだいやる」業務について、下記のとおり完了しましたので、別添のとおり相談実績表を添えて報告します。

記

実績期間 年 月 日～ 年 月 日





