

# 令和8年度「京都市こども電話相談（こども相談24時間ホットライン）事業」に係る 業務等委託契約仕様書

本仕様書は、本事業実施に係る相談業務等委託契約を締結するにあたり必要な事項を定める。

## 1 業務委託の名称

令和8年度「京都市こども電話相談（こども相談24時間ホットライン）事業」に係る業務等委託契約

## 2 内容

### （1）業務内容

京都市内の高校生までの子ども及びその保護者等を対象とした、家族関係や子育て、不登校、学校生活、いじめ等、子どもに関する悩みの電話相談。ただし、それ以外の相談についても適切に応対すること。

### （2）相談方法

① 受託者の設置する電話相談室に、本委託業務に用いる専用の電話を1回線設置し、京都市教育委員会から転送される電話に応対する。なお、文部科学省所管事業である「24時間子供SOSダイヤル」からの転送先として設定する必要があるため、転送先として以下の電話回線を使用することは不可。

- ・050型IP電話回線（※）
- ・CATV（ケーブルテレビ）電話回線
- ・携帯電話回線
- ・NTT（日本電信電話株式会社）以外の直收回線

（※）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超）の音質が規定されたOAB-J型IP電話の使用を推奨する。

② 受託者は、転送された相談者からの子どもに関する相談に適切に応じること。その際、本仕様書及び委託者が別に示す電話相談マニュアルに従い、また関係法令を遵守し誠実に対応する。

### （3）相談体制

#### ① 電話相談員の配置

電話相談員は、次のいずれかに該当する者とする。

- ア 公認心理師又は臨床心理士
- イ 教職又は児童福祉、教育相談の職の経験を有し、かつ、電話相談に1年以上の経験を有する者
- 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、かつ、電話相談に1年以上の経験を有する者
- エ 電話相談員は上記ア～ウに該当する者とするが、受託後にやむを得ない事情で、上記ア～ウに該当しない人員を補充する必要が生じた場合は、速やかに委託者に協議し、その人員を電話相談に従事させることについて承認を得ること。ただし、配置人数全体における2割の人数を超えないものとする。

#### ② 業務責任者

受託者は、本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名配置すること。

#### ③ 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、又、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。

#### ④ 業務責任者及び電話相談員名簿の提出

- ア 受託者は、業務責任者及び電話相談員の名簿を委託者に提出しなければならない。
- イ 上記の名簿には、業務責任者及び電話相談員の氏名、性別、年齢、緊急連絡先及び①のア～ウのいずれに該当するかを記載すること。
- ウ 受託者は、電話相談員名簿等の変更を行う必要が生じた場合には、その旨を委託者に変更新簿の提出をもって行うこと。
- ⑤ 電話相談員の研修等  
受託者は、電話相談員の教育、指導、訓練等を初任時及び定期的に実施すること。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委託者に報告すること。
- ⑥ 電話相談室の設備  
電話相談にあたっては専用ブースを設置するなど秘密厳守を徹底し、かつ、電話相談員が、適切な相談・情報提供を行えるよう、必要な設備を整備すること。

#### (4) 時間

日数及び時間の内訳は、下表のとおりとする。

種類	委託時間	年間日数
① 平日（水曜日及び④を除く）	20時50分～ 翌朝8時50分	188日
② 水曜日・土曜日・日曜日 及び1月4日（③④を除く）	16時50分～ 翌朝8時50分	140日
③ 元日を除く祝日法で制定された国民の祝日（振替休日含む）及び第4日曜日	8時50分～ 翌朝8時50分	30日
④ 12月28日16時50分～1月4日8時50分		7日
計		365日

#### (5) 業務完了報告

- ① 受託者が受けたすべての相談については、委託者が指定する相談個票（別紙参照）に記載し、翌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、委託者が指定する記入方法、ファイル形式に則るとともに、個人情報保護のための処理を行うこと。
- ② 上記①に関わらず、虐待や自傷他害の恐れがある等、緊急対応や危機介入が必要と判断される相談を受けた場合は、直ちに委託者が指定する緊急連絡先に連絡すること。  
また、緊急対応とは判断されないが、学校への指導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、翌日の午前9時までに、委託者へ連絡すること。
- ③ 受託者は、月毎の相談業務終了後速やか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へ報告すること。
- ④ 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。

### 3 履行場所

以下の条件を満たす、日本国内における受託者設置電話相談室

- ① 自宅等を除く独立した専用の場所。
- ② 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。

#### **4 受託者**

受託者は、家族関係や子育て、不登校、学校生活、いじめ等、子どもに関する悩みの電話相談に係る業務について、以下のすべての要件を満たすこと。

(1) 令和2年度から令和6年度までの間で、他の地方自治体から1年以上受託した実績があること。

(2) 平成27年度から令和6年度までの間で、同一の地方自治体から通算して2年以上受託した実績があること。

#### **5 守秘義務**

受託者は、本委託業務により得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。本委託業務を終了した後も、また、同様とする。

#### **6 経費負担区分**

本委託業務に関する委託者が指定する電話から、受託者の指定する電話番号への転送に係る通話料は、委託者が負担する。

#### **7 緊急時における連絡体制の整備**

受託者及び委託者は、緊急時における連絡体制を、契約締結後速やかに協議のうえ、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。

#### **8 一般条項**

(1) 受託者は業務の履行に際して、委託者の相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を考慮し、相談の信頼を確保しなければならないものとする。

(2) 受託者は委託者の信用を失墜するこがないよう、地方公務員法（昭和25年法律261号）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。

(3) 受託者は委託業務従事者に対し、法律に規定された事業者として全ての義務を負うものとする。

#### **9 業務の引継ぎ**

受託者の変更時にあたっては、新たな受託者と十分に業務の引継ぎを行い、当該業務に支障をきたすことのないように対処しなければならない。この際、必ず引継書を作ること。

#### **10 疑義の解釈**

本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、又本仕様書に定めのない事項については委託者と受託者双方が協議のうえ決定するものとする。