

# 令和8年度 夜間・休日のいじめ・ヤングケアラーに関する電話・メール・SNS相談 対応業務仕様書

生徒支援・教育相談センター

この仕様書は、いじめ問題に悩む児童生徒及びその保護者等からの電話・メール・SNSによる相談並びにヤングケアラーやその保護者等からの電話による相談に24時間365日対応するため、生徒支援・教育相談センターが委託する業務内容について、必要な事項を定めるものとする。

## 1 業務名

令和8年度夜間・休日のいじめ・ヤングケアラーに関する電話・メール・SNS相談対応業務（以下「委託業務」という。）

## 2 業務期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 3 業務場所

受託者が設置する電話相談室内。

## 4 委託業務の概要

### (1) 電話及びメールによる相談対応

児童生徒のいじめ問題及びヤングケアラーに関すること。ただし、相談内容が委託業務の対象外である場合も、誠意ある態度をもって他の相談窓口となる機関を紹介するなどして、丁寧に応じることとする。

#### ア 相談対象

鳥取県内に在住する児童生徒及びその保護者等。

#### イ 相談方法

(ア) 生徒支援・教育相談センターから転送された電話及びメールに、エで定める委託業務時間に対応する。

(イ) 受託者は、転送された相談者からのいじめ問題並びにヤングケアラーに関する相談に適切に応じること。その際、本仕様書及び生徒支援・教育相談センターが示す「夜間・休日のいじめ・ヤングケアラー相談」運営要領に従うとともに、関係法令を遵守し誠実に応じることとする。

#### ウ 相談体制

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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名以上配置すること。

(エ) 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、生徒支援・教育相談センターとの連絡調整を行う。

(オ) 相談員の配置

受託者は、エで定める業務時間に相談員を常時2名以上配置するものし、原則としてそのうち1名は公認心理師、臨床心理士、学校心理士、精神保健福祉士、社会福祉士のいずれかの資格を有する者とする。

(カ) 業務責任者及び相談員名簿の提出

- a 受託者は、業務責任者及び相談員を定め、業務責任者及び相談員名簿（様式1）を生徒支援・教育相談センターに提出すること。
- b 受託者は、上記名簿の変更を行う必要が生じた場合は、事前にその内容を生徒支援・教育相談センターに提出すること。

(キ) 相談員担当計画の提出

毎月25日（土・日、祝祭日の場合は、その直後の生徒支援・教育相談センター開庁日）までに、翌月の相談員担当計画を相談員担当計画・実績表（様式2）により、生徒支援・教育相談センターに提出すること。

(ク) 電話相談室の設備

電話相談室は、電話相談業務等のための専用ブースを設置するなど、相談者の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。

また、こども相談ダイヤル記録票（様式3）などの個人情報適切に管理すること。

(ケ) 相談員の研修等

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

また、相談実績等により、受託者が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等を実施すること。

(コ) 実地の調査

生徒支援・教育相談センターは、(ア) から (オ) 、 (ク) 及び (ケ) 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。

**エ 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
月～金曜日	午後5時～翌朝午前9時
土曜日、日曜日、 祝祭日、年末年始 (12/29～1/3)	午前9時～翌朝午前9時

**オ 報告**

受託者は、相談員が受けた全ての相談について、こども相談ダイヤル記録票（様式3）に記載し、翌朝午前10時までに電子メール等の方法で生徒支援・教

育相談センターに報告すること。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。

また、毎月5日（土・日、祝祭日の場合は、その直後の生徒支援・教育相談センター開庁日）までに、前月の業務に関し、こども相談ダイヤル報告書（様式4）により生徒支援・教育相談センターに報告を行うとともに、前月の相談員の担当実績について、相談員担当計画・実績表（様式2）により生徒支援・教育相談センターに報告を行うものとする。

#### カ 相談案件への対応

（ア）受託者は、緊急対応が必要ではないが、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、生徒支援・教育相談センター翌開庁日の午前10時までに、生徒支援・教育相談センター担当者まで電話にて報告を行うこと。

（イ）受託者は、緊急対応が必要と判断される相談を受けた場合は、直ちに生徒支援・教育相談センター担当責任者（生徒支援・教育相談センター所長）に連絡を行うこと。

#### （2）SNSによる相談対応

児童生徒のいじめ問題に関すること。ただし、相談内容が委託業務の対象外である場合も、誠意ある態度をもって他の相談窓口となる機関を紹介するなどして、丁寧に応じることとする。

##### ア 相談対象

鳥取県内に在住する児童生徒及びその保護者等。

##### イ 受付期間及び時間

2で定める業務期間中毎日24時間

##### ウ 対応時間

午後6時から午後11時まで

##### エ 相談員の配置

受託者は、ウで定める対応時間中に相談員を常時2名以上配置するものとし、パソコンやSNSを通常に扱うことができる技能を有する者で、次のいずれかに該当する者とする。

（ア）公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士、社会福祉士のいずれかの資格を有する者。

（イ）教職又は児童福祉の職を経験し、かつ相談業務に1年以上の経験を有する者。

（ウ）大学又は大学院において臨床心理学又は心理臨床に関する分野を主として専攻し、修め、かつ、相談業務に1年以上の経験を有する者。

##### オ 相談方法

受託者は、LINEによる相談窓口を設置し、ウで定める対応時間に相談者からのいじめ問題に関する相談に適切に応じること。その際、本仕様書及び生徒支援・教育相談センターが示す「夜間・休日のいじめ・ヤングケアラー相談」運営要領に従うとともに、関係法令を遵守し誠実に応じることとする。

##### カ 報告

受託者は、相談員が受けた相談の全てを、こども相談ダイヤル記録票（様式3）に記載し、翌朝午前10時までに電子メール等の方法で生徒支援・教育相

談センターに報告すること。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。

また、受けた相談については、相談者数（可能であれば氏名）、SNSによりやりとりを行った回数及び相談の内容等を記録に残し、生徒支援・教育相談センターの求めに応じて提供できるよう統計をとっておく。

#### **キ 相談案件への対応**

（ア）受託者は、緊急対応が必要ではないが、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、生徒支援・教育相談センター翌開庁日の午前10時までに、生徒支援・教育相談センター担当者まで電話にて報告を行うこと。

（イ）受託者は、緊急対応が必要と判断される相談を受けた場合は、直ちに生徒支援・教育相談センター担当責任者（生徒支援・教育相談センター所長）に連絡を行うこと。

#### **ク LINE相談窓口の広報**

受託者は、LINE相談窓口について、Web広告、チラシ及びその他の広報媒体を作成し、生徒支援・教育相談センターと連携してLINE相談窓口の周知を行うこと。

### **5 業務完了報告書の提出**

委託業務が完了（委託業務の中止又は廃止の承認を受けた場合を含む。）したときは、令和9年4月9日までに業務完了報告書を提出する。

### **6 経費負担**

相談電話やメールなどに要する経費のほか、生徒支援・教育相談センターの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、生徒支援・教育相談センターが負担する。

### **7 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、契約締結後速やかに生徒支援・教育相談センターと協議のうえ、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 個人情報の保護**

受託者は、委託業務を遂行するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報・死者情報の取扱いに係る特記事項」を遵守しなければならない。

個人情報・死者情報の取扱いに係る特記事項

(基本的事項)

第1条 乙は、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう個人情報（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を適正に取り扱わなければならない。

(秘密の保持)

第2条 乙は、業務に関して知り得た個人情報を他に漏らしてはならない。

2 乙は、業務に従事している者又は従事していた者（以下「従事者」という。）が、当該業務に関して知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

(目的外保有・利用の禁止)

第3条 乙は、業務の目的以外の目的のために、業務に関して知り得た個人情報を保有し、又は利用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第4条 乙は、業務に関して知り得た個人情報を第三者に提供してはならない。ただし、あらかじめ甲が書面又は電磁的記録で承諾した場合には、この限りでない。

(再委託等の禁止)

第5条 乙は、業務を第三者（乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）を含む。）に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ甲が書面又は電磁的記録で承諾した場合には、この限りでない。

2 前項ただし書の場合には、乙は、この契約により乙が負う個人情報の取扱いに関する義務を前項の第三者（以下「再委託先」という。）にも遵守させなければならない。

3 前項の場合において、乙は、再委託先における個人情報の取扱いを管理し、監督しなければならない。

(個人情報の引渡し)

第6条 業務に関する甲乙間の個人情報の引渡しは、甲が指定する方法、日時及び場所で行うものとする。

2 乙は、業務を行うために甲から個人情報の引渡しを受けるときは、甲に対し当該個人情報を預かる旨の書面又は電磁的記録を交付しなければならない。

(複製・複写の禁止)

第7条 乙は、業務において利用する個人情報（業務を行うために甲から引き渡され、又は乙が自ら収集した個人情報をいう。以下同じ。）を複写し、又は複製してはならない。ただし、あらかじめ甲が書面又は電磁的記録で承諾した場合には、この限りでない。

(安全管理措置)

第8条 乙は、業務において利用する個人情報を取り扱うに当たり、甲と同等の水準をもって、当該個人情報の漏えい、滅失、毀損又は不正な利用（以下「漏えい等」という。）の防止その他の当該個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

(研修実施時における報告)

第8条の2 乙は、その従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に当該従事者が遵守すべき事項、個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び個人情報の漏えい等が生じた際に負う民事上の責任についての研修を実施し、甲に報告しなければならない。

2 第5条第1項ただし書により再委託先がある場合には、乙は、再委託先に対し、前項の研修を実施させ、同項の報告を受けなければならない。

3 前項の場合において、乙は、再委託先から受けた報告について甲に報告しなければならない。

(事故発生時における報告)

第9条 乙は、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、当該事故の発生に係る乙の責めに帰すべき事由の有無にかかわらず、直ちに甲に対し報告し、その指示に従わなければならない。

2 甲は、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(個人情報の返還等)

第10条 乙は、この契約又は業務の終了時に、業務において利用する個人情報を、直ちに甲に対し返還し、又は引き渡すものとする。

2 前項の規定にかかわらず、この契約又は業務の終了時に、甲が別に指示したときは、乙は、業務において利用する個人情報を廃棄(消去を含む。以下同じ。)するものとする。この場合において、乙は、個人情報の廃棄に際し甲から立会いを求められたときは、これに応じなければならない。

3 乙は、業務において利用する個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報の判読及び復元を不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

4 乙は、業務において利用する個人情報を廃棄したときは、廃棄した日時、担当者、方法等を記録するとともに、甲の求めに応じて、当該記録の内容を甲に対し報告しなければならない。

(定期的報告)

第11条 乙は、甲が定める期間ごとに、この特記事項の遵守状況について甲が指定する方法で報告しなければならない。

2 第5条第1項ただし書により再委託先がある場合には、乙は、再委託先から、前項の報告を受けなければならない。

3 前項の場合において、乙は、再委託先から受けた報告について甲に報告しなければならない。

(監査)

第12条 甲は、業務において利用する個人情報の取扱いについて、この特記事項の遵守状況を検証し、又は確認するため、乙(再委託先があるときは、再委託先を含む。以下この条において同じ。)に対して、実地における検査その他の監査を行うことができる。

2 甲は、前項の目的を達するため、乙に対して、必要な情報を求め、又は業務に関し必要な指示をすることができる。

(損害賠償)

第13条 乙の責めに帰すべき事由により、乙が個人情報の保護に関する法律、鳥取県個人情報保護条例(令和4年鳥取県条例第29号)又はこの特記事項の規定の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に対する損害を発生させた場合は、乙は、甲に対して、その損害を賠償しなければならない。

2 乙又は乙の従事者(再委託先及び再委託先の従事者を含む。)の責めに帰すべき事由により、業務において利用する個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、乙は、これにより第三者に生じた損害を賠償しなければならない。

3 前項の場合において、甲が乙に代わって第三者の損害を賠償したときは、乙は遅滞なく甲の求償に応じなければならない。

(契約解除)

第14条 甲は、乙が個人情報の保護に関する法律、鳥取県個人情報保護条例又はこの特記事項

の規定の内容に違反していると認めたときは、この契約の全部又は一部を解除することができるものとする。

(死者情報の取扱い)

第15条 乙が業務を行うために死者情報（鳥取県個人情報保護条例第2条第1項第6号に規定する死者情報をいう。以下同じ。）を利用する場合における当該死者情報の取扱いについても、第2条から前条までと同様とする。

(注) 甲は鳥取県、乙は受託者をいう。

(様式1)

## 業務責任者及び相談員名簿

令和 年 月 日現在

### 1 業務責任者

No.	相談員氏名	年齢	性別	相談経験年数 (年目)	備考(資格等)
1					
2					
3					

### 2 相談員名簿

No.	相談員氏名	年齢	性別	相談経験年数 (年目)	備考(資格等)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

※「相談経験年数」については、他機関での相談経験も含めてください。

(様式2)

# 相談員担当計画・実績表

全国统一ダイヤル：0120-0-78310（なやみ言おう）

こども相談ダイヤル（鳥取県）：0857-28-8718（はないっばい）

いじめ相談専用メール（鳥取県）：ijime@g.torikyo.ed.jp

月 令和 年 月 日現在

相談員シフト表				
	曜	相談員 1	相談員 2	備考
1日				
2日				
3日				
4日				
5日				
6日				
7日				
8日				
9日				
10日				
11日				
12日				
13日				
14日				
15日				
16日				
17日				
18日				
19日				
20日				
21日				
22日				
23日				
24日				
25日				
26日				
27日				
28日				
29日				
30日				

相談員リスト	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	

※土・日・祝日は黄色のセルにする

(様式3)

## こども相談ダイヤル記録票

受付年月日 及び時間	令和 年 月 日( ) ~						初回 継続( )回目	
相談者氏名	( ) 学校 ( ) 年) 男・女							
相談種別	い じ め 問 題							
	言葉での 脅し	冷やか し からかい	持ちもの 隠し	仲間 はずれ	集団による 無視	暴力	たかり	お節介、親 切の押しつ け
	ヤングケアラー	不登校		その他の問題		いたずら・不明		無 言
相談の概要	電話番号	-	-	<input type="checkbox"/> 非通知	<input type="checkbox"/> 表示なし	<input type="checkbox"/> LINE		
対応の概要								
相談員氏名				関係機関へ の連絡	連絡済	・	未連絡	
					連絡先( )			

