

# 令和7年度「子どもホットライン」業務委託

## 仕様書

### 1 事業名

令和7年度「子どもホットライン」業務委託事業

### 2 契約期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

### 3 委託業務時間

24時間365日

### 4 事業目的

子供たちや保護者等が抱える不安や悩み、不満や怒り、いじめ問題やその他の子供のSOS全般に渡る相談等を受け止め、いつでも相談機関に相談できるよう、24時間対応可能な相談体制を整備して、それらの問題の緩和・解消を図る。

### 5 履行場所

県が用意する電話相談室内において電話及びメール対応を実施する。

### 6 委託業務の内容

#### (1) 業務

本業務は、「子どもホットライン」の名称を使用する相談業務を委託するものである。なお、電話番号については、0120-0-78310及び029-221-8181を使用する。

#### ① 相談内容

- ・児童生徒のいじめ問題に関すること
- ・自殺企図や児童虐待など、子供の安全に関すること
- ・不登校や学校生活など子供に関する悩み全般

上記以外の相談等があった場合も、不安や悩みの解消に努め、適切に対応すること

#### ② 相談対象者

茨城県内に在住又は在籍する児童生徒及びその保護者並びに関係者

ただし、相談対象者以外の場合もほか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すること

#### ③ 相談方法

受託者の設置する電話相談室で、相談者からの電話、メールに対応する。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。

④ 広報・啓発活動

- ・児童生徒向け広報（県広報媒体及びタウン情報誌等で随時）
- ・一般向け広報（教育いばらき、県公報紙等で随時）
- ・電子媒体による周知カードの作成と配布（県内国公立小学校及び県内特別支援学校1年生～6年生、県内国公立中学校及び県内特別支援学校1年生～3年生、県内公立高校及び県内特別支援学校1年生）
- ・社会啓発（茨城新聞及び教育いばらきへのコラム掲載等）

(2) 相談体制

① 業務責任者の配置

本業務の円滑な運用のため、業務責任者を1名配置すること。業務責任者は、電話相談員に対する指導を行うとともに、緊急の対応を要する相談については支援体制を確保するなど、本業務の執行管理責任を負う。なお、業務責任者は、電話相談室内に常駐していなくても差し支えない。

② 電話相談員の配置

常時、相談員を2名以上配置するものとし、相談電話の取り逃がしを極力なくすように努めること。なお、本業務中においては、他団体の相談業務等をはじめとした本業務以外の業務との兼任は認めない。

(3) 業務責任者及び電話相談員の名簿の提出

業務責任者及び電話相談員の名簿（資格情報等を含む。）を委託者に提出すること。

(4) 電話相談員への研修等

- ① 受託者は、電話相談員の教育、指導、訓練等を目的とした全体研修（参集及びオンライン）を4月に1回、5月から12月までに2回実施すること。
- ② 電話相談員が、それぞれの相談を振り返り、自らの相談技術の向上につなげることを目的とした個別の研修を1月までに1回実施すること。
- ③ 新規に相談員を配置する場合は、電話相談員として必要な知識や技術等の習得を目的とした研修を配置前に実施すること。
- ④ 委託者が、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) 電話相談室の設備

電話相談室は、当該電話相談業務のため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。

(6) 実績報告

- ① 電話相談の受理状況が把握可能な月報を電子メール等の方法で、翌月5日までに委託者が指定する様式により、茨城県教育庁学校教育部義務教育課へ適切に報告すること。

- ② 上記①に関わらず、自死予告、自傷行為など緊急に対応が必要とされる相談を受けた場合には、直ちに開庁時間帯は茨城県教育庁学校教育部義務教育課に連絡、閉庁時間帯は茨城県教育庁学校教育部義務教育課担当者に連絡すること。
- ③ 上記②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茨城県教育庁学校教育部義務教育課へ連絡すること。
- ④ 受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査又は報告を求められた場合は、速やかに応じること。

#### (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を契約締結後、直ちに委託者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。

### 7 守秘義務

受託者は、本業務で知り得たすべ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。

### 8 対象経費

受託者が、県が整備する設備以外に設備を利用する場合は、県と協議のうえ決定し、その費用は受託者が負担すること。なお、本業務に係る通信費、光熱水費は県が負担する。

### 9 一般条項

- (1) 受託者は、本仕様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、委託者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) 委託者は、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。
- (4) 受託者は、地方公務員法（昭和 25 年法律第 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。
- (5) 受託者は、業務責任者及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) 本仕様書等で不明な点がある場合、又は疑義が生じた場合は、委託者と協議してこれを定めるものとする。