

仕様書

1 委託事業の名称

令和2年度SNS等を活用した相談体制構築事業

2 委託事業の目的

本委託事業は、通信手段が電話からSNSに移行していることを踏まえ、いじめ・不登校等に悩む子どもや保護者の「相談したい気持ち」に応える相談体制を構築することを目的とする。

3 委託事業の期間

契約締結の日から令和3年3月31日(水)まで

4 委託事業の履行場所

受託者が別に設置する相談室とする。

5 委託事業の概要

(1) 業務内容

ア LINEによる相談に対する助言

イ アに附帯する次の業務

(ア) 緊急対応が必要な相談に係る委託者への連絡

(イ) 相談内容の記録及び統計資料の作成並びにそれらに係る報告

(ウ) 相談に必要なシステムの設定

ただし、アカウントの調達は委託者がすることとし、委託者が提供したアカウントを使用して相談業務を行うこととする。

(エ) その他必要と認められる業務

ウ 委託者との連絡会への出席

(2) 相談期間

次に示すアからウまでの計49日間(祝日含める)

※下記の日程は変更の可能性があります

ア 令和2年7月上旬から令和3年3月29日(月)までの毎週月曜日39日間

イ 令和2年8月26日(水)から令和2年8月29日(土)までの4日間

ウ 令和3年1月6日(水)から令和3年1月9日(土)までの4日間

(3) 相談時間

実施期間中の午後 5 時から午後10時までの間とする。

(4) 相談対象者

次の学校に在籍する全ての生徒（約64,000人）

ア 府内全ての公立中学校・義務教育学校（後期課程）（京都市立を除く。）

及び全ての府立高等学校

イ 全ての府立特別支援学校（中学部・高等部）

(5) 相談体制

ア 相談体制の整備

(ア) 受託管理責任者

- ① 受託者は、委託業務を円滑に履行するため、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者 1 名を受託管理責任者として配置すること。
- ② 受託管理責任者は、当事業の実施の円滑な執行管理のために必要な業務を行う。

(イ) 相談責任者

- ① 受託者は、相談に対して適切な助言がされるよう、相談業務等に関して十分な経験や知識を有する者 1 名を相談責任者として相談時間内において常時配置すること。
- ② 相談責任者は、相談員の相談業務に関して指導・支援するとともに、相談に対する助言の業務を行う。

(ウ) 相談員

- ① 受託者は、相談業務等に関して経験や知識を有する者 8 名程度（少なくとも 3 名以上）を相談員として相談時間内において常時配置すること。
なお、少なくともそのうち 1 名以上については、臨床心理士、社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を有する者とする。
- ② 相談員は、相談者からの相談に対応するとともに、相談に附帯する業務を行う。

(エ) 時間外の相談等への対応

相談受付時間外の相談や同時に複数の相談が来た場合等、すぐに相談ができない場合は、自動返信機能等により、相談者に対してその旨及び、その際の対応をわかりやすく伝えること。

イ 従事者名簿の提出

- (ア) 受託者は、委託業務開始前に受託管理責任者、相談責任者及び相談

員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を京都府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た場合は、速やかにその内容を京都府教育委員会に提出すること。

ウ 相談室の設備

- (ア) 専用の部屋において業務を行うなど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とすること。

- (イ) 受託者は、設備の状況がわかる資料を京都府教育委員会に提出すること。

エ 相談員の研修等

受託者は、相談員に以下の内容等の研修を年2回以上実施すること。

- (ア) SNS相談の特性を考慮した心理カウンセリングの在り方

- (イ) 緊急案件時の対応

なお、研修の内容については、事前に委託者の意見を聞くとともに研修の報告を委託者に行うこと。

(6) 相談への助言の方法

- ア 受託者は、相談者からの相談に対して適切かつ誠実に応じること。

- イ 受託者は、相談に対応するための職務執行マニュアルを作成し、相談員等に周知を図ること。

なお、職務執行マニュアルの作成にあたっては、委託者の承認を得ること。

(7) 相談内容の報告等

- ア 受託者は、相談に対応した日の概要（相談の主訴、助言の内容、相談時刻、相談時間等）について、翌日までに委託者に提出すること。

- イ 受託者は、全ての相談の概要（相談の主訴、助言の内容、相談時刻、相談時間等）について、相談期間終了後1週間以内に電子データにより委託者に提出すること。

- ウ 受託者は、相談者の在籍する学校等への指導を希望する相談について、相談期間終了後以内に電子データにより、ア及びイとは別に委託者に報告すること。

- エ 受託者は、相談の概要を分析・研究し、成果と課題、効果的な取組や電話相談、来所相談などに繋げるための有効な手法などについて、相談期間終了後1週間以内に電子データにより委託者に提出すること。

- オ 報告等にあたっては、外部に漏れることのないよう十分配慮すること。

(8) 緊急対応が必要な相談

受託者は、相談者の生命の危険が推測され緊急対応が必要と認める場合は、相手の了解を得た上でできるだけ早く音声通話による相談をうながすとともに、可能な限り相談者の氏名や所在地を聞き出すこと。

なお、その際は、京都府教育委員会担当者に速やかに連絡するとともに、必要に応じて警察等の関係機関にも通報し、安否確認を依頼すること。

6 受託者の責務

- (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、受託管理責任者、相談責任者、相談員に対し、関係法令に基づく事業者としての全ての義務を負うものとする。
- (3) 受託者は、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。
- (4) 受託者は、業務の履行に際しては、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。
- (5) 受託者及び職員（業務従事者を含む。）は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。

また、相談者の個人情報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とともに、全ての内容は京都府教育委員会の所有とし、京都府教育委員会の承諾なくして公表、使用及び貸与してはならない。

なお、契約の解除及び期間終了後においても同様の取り扱いとする。

- (6) 受託者は、故意又は過失により、京都府教育委員会又は第三者に損害を与えた場合、その賠償責任を負わなければならない。
- (7) 受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ承諾を得た場合は、この限りでない。
- (8) 受託者は、業務に関する事項について、委託者から調査・報告等を求められた場合は、速やかに応じること。
- (9) 受託者は、本仕様書及び別に定める職務執行マニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、委託者と協議してこれを定めるものとする。

7 経費の区分

本業務に要する経費については、全て委託費に含むものとする。