

仕様書

1 委託事業の名称

令和5年度いじめ、不登校等に関する SNS 等を活用した相談体制構築事業

2 委託事業の目的

本事業は、子どものコミュニケーション手段として SNS が利用される機会が増えていることを踏まえ、SNS を通じていじめ・不登校等の様々な悩みを発信する子どもの「相談したい気持ち」に応える相談体制を構築するとともに、その効果や課題を共有しながら、より効率的な事業の実施や検証を行うことを目的とする。

3 委託事業の期間

契約締結日から令和6年3月31日(日)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 委託事業に関する代表窓口

各項に特に記載する、相談内容の報告、緊急対応等に関する事項以外の一般的な事項についての連絡・調整は、受託者が指定する代表窓口と行うこととする。

6 委託事業の概要

(1) 業務内容

ア SNS 等によるいじめ、不登校等に係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) 相談に応じる相談員の確保

(ウ) 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

(エ) 相談に必要なシステムの設定

各相談業務は、委託者が指定するアカウントを使用するものとしてアカウントの取得が必要な場合は、受託者が委託事業費の範囲内で調達する。

(オ) 相談員に対する研修の実施

(カ) 委託者が行う相談マニュアル作成に当たっての資料等の提供や協

議

- (キ) 委託者が行う SNS 等を活用した相談の検証にあたっての資料等の提供や協議
 - (ク) その他必要と認められる業務
 - ウ 委託者との連絡会議等への出席
- (2) 相談期間
- 次に示すアからエまでの計 94 日間
- ア 令和 5 年 7 月 14 日から令和 6 年 3 月 31 日までの毎週月・金曜日
74 日間（※令和 6 年 1 月 1 日を除く）
 - イ 令和 5 年 7 月 14 日から 7 月 20 日までの 5 日間（※月・金曜を除く）
 - ウ 令和 5 年 8 月 21 日から 9 月 3 日までの 10 日間（※月・金曜を除く）
 - エ 令和 6 年 1 月 4 日から 1 月 10 日までの 5 日間（※月・金曜を除く）
- (3) 相談時間
- 実施期間中の午後 5 時から同 10 時までの間とする。
- ただし、相談中に相談時間を超過してしまった場合は、相談者の心情に配慮するとともに翌日の相談開始時間以降の再相談を案内する等、柔軟な対応を行うこととする。
- (4) 相談対象者
- 次の学校に在籍する全ての生徒（約 140,000 人）
- 府内全ての中学校、義務教育学校（後期課程）、高等学校、府立特別支援学校（中学部及び高等部）及び京都市立総合支援学校（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、委託者の指示を受け、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（受託管理責任者及び相談責任者以外の相談従事者をいう。以下同じ）

- ① 受託者は、相談業務等に関して経験や知識を有する者6名程度（少なくとも2名以上）を相談員として相談時間内において常時配置し、全ての相談に応じられる体制の整備に最大限努めることとする。
- ② 相談員は、次のいずれかに該当する者とする。ただし、受託後にやむを得ない事情で該当しない人員を補充する必要がある場合は、速やかに委託者に協議し、その人員を SNS 相談に従事させることについて承認を得ることとする。
 - (a) 公認心理師又は臨床心理士
 - (b) 教職又は児童福祉、教育相談の職の経験を有し、かつ、対面相談、電話相談、電子メール相談、又は SNS 相談に1年以上の経験を有する者
 - (c) 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、対面相談、電話相談、電子メール相談、又は SNS 相談に1年以上の経験を有する者
- ③ 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。また、相談受付時間外の相談に対しては、原則として翌相談日以降の相談時間内に呼びかけを行うこと。

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、京都府教育委員会及び京都市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、京都府教育委員会及び京都市教育委員会に提出すること。

ウ 相談室の設備

- (ア) 相談受付場所及び本事業に必要な設備やシステムは、受託者が設置すること。
- (イ) 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。
- (ウ) 受託者は、設備の状況がわかる資料を京都府、京都府教育委員会及び京都市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相談期間開始前に実施するとともに、相談期間開始後においても年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及び個人情報保護、情報セキュリティに関する内容

(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（京都市立学校の場合は、京都市教育委員会。私立学校の場合は、京都府文教課。その他の学校の場合は、京都府教育委員会）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（京都市立学校の場合は、京都市教育委員会。私立学校の場合は、京都府文教課。その他の学校の場合は、京都府教育委員会）に提出すること。

ウ 受託者は、学校への指導や関係機関等への情報提供が必要と判断される相談について、相談終了後の翌日午前9時まで、ア及びイとは別に委託者（京都市立学校の場合は、京都市教育委員会。私立学校の場合は、京都府文教課。その他の学校の場合は、京都府教育委員会）に連絡すること。

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（京都市立学校の場合は、京都市教育委員会。私立学校の場合は、京都府文教課。その他の学校の場合は、京都府教育委員会）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。

カ 受託者は、相談内容を常に確認できるよう、委託者（京都市立学校の場合は、京都市教育委員会。私立学校の場合は、京都府文教課。その他の学校の場合は、京都府教育委員会）に閲覧権限を付与すること。

(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（京都市立学校の場合は、京都市教育委員会。私立学校の場合は、京都府文教課。その他の学校の場合は、京都府教育委員会）に直ち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。

7 受託者の責務

- (1) 受託者は、本仕様書の内容を確実に履行するとともに、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) 受託者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）認定によるプライバシーマーク制度の認定又は情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得し、あるいは、それに準ずる書面で確認可能なプライバシーポリシーを有するなど、セキュリティ対策を適切に実施すること。
- (6) 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以下に記載する必要な措置を執り、相談記録等の情報管理に十分配慮するとともに、各アカウントの全ての内容は京都府、京都府教育委員会及び京都市教育委員会が所有するとし、京都府、京都府教育委員会及び京都市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。

ア 電算処理面

(ア) サーバ等の管理

サーバは耐災害性を備えた施錠可能な区画（情報システム室）に設置し、ID カード（又は生体認証等）による入退室管理を実施する。

(イ) 通信回線等の管理

サーバと端末間は専用回線（又は VPN を用いた回線）で接続するとともに、通信を暗号化する。

(ウ) 端末等の管理

端末等はセキュリティワイヤーでの固定又は施錠式保管庫で施錠保管する。

(エ) 使用記録の保存

情報システムの操作、閲覧等のログ（ログイン ID、処理日時、処理内容等）を記録する。

(オ) ID 及びパスワードによる操作権限のチェック

- ① 職員ごとに設定された ID 及びパスワードによる認証を行い、パスワードに一定の有効期間を設ける。
- ② 職員ごとに、受託者が業務に必要なアクセス権限を付与し、取扱可能な電子情報及び利用可能な機能の範囲を限定する。
- ③ 職員の異動・退職等に合わせて、不要となった ID を失効させる。

(カ) アクセス制御

- ① 情報システムで管理する電子情報の記録媒体等への出力はアクセス権限により制御し、持出しを制限する。
- ② 他システムとの情報連携は必要最小限とし、連携する情報システム及び電子情報の範囲を限定する。
- ③ 外部ネットワークとの境界にファイアウォールを設置し、情報システムにアクセス可能な端末を制限するとともに、認証が必要な機能については、ログイン試行回数の制限やタイムアウトの設定を行う。

(キ) 不正プログラム（コンピュータウイルス等）対策

サーバ及び端末にウイルス対策ソフトを導入し、新たな定義ファイルが提供された場合は速やかに適用する。

(ク) 情報の消去

6（1）ア及びイのうち相談内容に係る情報は、委託期間終了後速やかに、復元できないよう処置した上で、すべて廃棄又は消去する。

イ 運用面

(ア) 出力情報取扱上の保護対策

- ① 個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例、京都市教育委員会高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程及び京都市教育委員会情報セキュリティ対策基準情報システムの適正な利用等に関する規程及び京都市教育委員会情報セキュリティ対策基準を遵守する。
- ② 個人情報保護及び情報セキュリティに関する職員研修を実施する。
- ③ 情報システムを安全に運用するための運用手順、緊急時の対応手順及び連絡体制を整備する。
- ④ 定期的に自己点検を実施し、必要な安全管理措置が講じられていることを確認する。
- ⑤ 記録媒体は施錠保管する。

- ⑥ 記録媒体を受け渡す際は、手渡し（又は郵便書留等）により行うとともに、受け渡し日時等を記録し、收受状況を確認する。
- ⑦ 記録媒体を受け渡す際はウイルスチェックを行うとともに、電子情報の暗号化、パスワードによる使用者の制限を施した上で記録する。
- ⑧ 不要となった記録媒体は、記録されている電子情報を消去するとともに、電子情報が復元できないよう処置したうえで廃棄する。
- ⑨ 出力帳票は施錠保管する。
- ⑩ 出力帳票を受け渡す際は、手渡し（又は郵便書留等）により行うとともに、受け渡し日時等を記録し、收受状況を確認する。
- ⑪ 不要となった入出力帳票は、溶解処分する。
- ⑫ 再委託は認めない。
- ⑬ 作業従事者に、遵守事項に係る誓約書を提出させる。
- ⑭ 作業従事者への個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を実施するとともに、その記録を委託者に報告する。
- ⑮ システムのオペレーションや運用保守について、その作業内容等を記録し、委託者の求めに応じ提出する。

ウ その他

LINE を利用する場合は、「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）」（令和3年4月30日策定、令和3年6月11日一部改正 内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省）に準拠した運用が可能であること。

- (7) 受託者は、故意又は過失により、京都府、京都府教育委員会、及び京都市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。
- (8) 受託者は、業務に関する事項について、委託者から協議の求めがあった場合及び調査・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。

8 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。