

令和2年度「SNS等を活用した相談体制モデル事業」に係る相談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 委託業務の名称

令和2年度「SNS等を活用した相談体制モデル事業」に係る相談業務等委託契約

2 事業目的

本事業は、若者のコミュニケーションツールが電話や電子メールからソーシャルネットワークサービス（以下「SNS」という。）等に変化していることから、業者委託によるSNS等を活用した相談を試行的に実施することで身近な相談ツールとして生徒に利用してもらうとともに、相談の集計・分析結果をもとに今後の京都市における相談体制の充実に向けた検証を行っていくことを目的とする。

3 委託期間

令和3年1月3日から令和3年1月31日まで

※ 相談開始日はあくまで予定のため、開始日が数日、遅くなる可能性あり

4 業務の概要

(1) SNS等による相談への対応及び付帯する次の業務

- ア 緊急対応が必要な相談に係る委託者等への報告
- 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かかる報告
- エ 相談に必要なシステムの設定
- 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あたっての資料等の提供や協議
- キ 委託者が行うSNS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 委託者との連絡会への出席
- ケ その他、必要と認められる業務

(2) 相談時間

毎日午後5時～午後10時

相談時間以外の相談については、自動返信機能等を用いて対応することとする。また、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の柔軟な対応を行うこととする。なお、上記の相談時間や時間外の対応等に加えて、相談体制の充実に資するものであると委託者が認めたものについては、契約上限額の範囲内で受託者独自の体制をとることも可能とする。

(3) 相談対象者及び対象者数

京都市立中学校・義務教育学校（後期課程）・高等学校在籍の生徒 約33,500人。
ただし、相談対象者以外の場合も、他の適切な相談窓口を紹介する等、丁寧な対応を

行うこと

(4) 相談内容

- ア 不登校や学校生活、いじめ、コロナウイルス感染拡大に係る不安等、子どもの悩み全般に関すること
- イ 上記以外の相談等についても、不安や悩みの解消に努め、適切に対応すること

(5) 業務実施場所等

- 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 相談受付場所は、SNS 相談業務の専用ブースを設置する等、秘密保持に十分配慮した構造で、かつ業務従事者が適切に相談業務に従事できるよう労働条件に配慮した設備とすること

(6) 相談方法

受託者の設置する相談受付場所に、同時に3名以上の相談に対応できる相談員を確保し、書き込まれた相談に対応する。その際、本仕様書及び別に定める相談マニュアルに従うとともに、関係法令を順守し、誠実に対応することとする。

(7) 相談体制

ア 業務責任者の配置

受託者は、本委託業務を円滑に運営するため、相談業務等に関して豊富な経験や知識を有する者1名以上を業務責任者として配置すること。

イ 業務責任者の業務内容

業務責任者は、委託者の指示を受け、委託業務実施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等、業務の円滑な執行管理を行うこと。

ウ 相談員の配置

相談員は、次のいずれかに該当する者とし、相談業務等に関して少なくとも同時に3名の相談に対応できる体制をとることとする。

- (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、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
- (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、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
- (エ) 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

エ 相談員の業務内容

相談員は、相談者からの相談に対応するとともに、相談に付帯する業務を行う。

オ 業務責任者及び相談員名簿の提出

- (ア) 受託者は、業務責任者及び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、業務責任者及び相談員の氏名、性別、年齢、緊急連絡先

及びウの（ア）～（エ）のいずれに該当するかを記載すること。

（ウ） 受託者は、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名簿の提出をもって行うこと。

（8） 緊急時の対応

相談者の生命の危険が推測される等の事案に係る相談に備え、委託者が指定する連絡先及び連絡方法等に係るマニュアルを相談員に周知するとともに、当該事案が発生した場合には速やかに報告を行うこと。

（9） 相談員の研修等

受託者は、相談期間開始前に SNS 相談のスキル及び個人情報保護、情報セキュリティに関する内容を含む相談員の教育・指導又は訓練等の研修を 1 日以上実施すること。また、相談期間開始後において、複数回、教育・指導又は訓練等の研修を実施すること。なお、これらの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ものとする。

（10） 報告等

ア 受託者は、相談員が受けた全ての相談及び相談への対応について、翌日に委託者に提出すること。

イ 上記アに関わらず、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、委託者へ連絡すること。

ウ 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。

エ 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。

（11） 委託者が行う相談マニュアル作成にあたっての資料等の提供や協議

受託者は、委託者の相談マニュアル作成に際し、相談技術に関する知見を委託者に提供するほか、必要に応じ、マニュアル作成にあたっての協議に参加するものとする。

（12） 委託者が行う SNS 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

受託者は、SNS を活用した相談に関する効果や課題などの検証に際し、相談の状況や相談員の意見等、必要な情報を委託者に提供するほか、必要に応じ、検証にあたっての協議に参加するものとする。

（13） 連絡会への出席

受託者は、年に複数回実施する委託者との連絡会に参加する。連絡会の時期や場所等については、双方協議の上で決定する。

5 経費負担区分

- （1） 委託者は、業務委託に要する経費（以下「委託費」という。）を負担するものとし、受託者は、それ以外に要する経費を負担すること。
- （2） SNS のアカウント開設等に要する費用は全て委託費に含むこと。
- （3） 相談業務を遂行するにあたり、報告書等の送付や電話等による業務連絡を行う通信

費は委託費に含むこと。

6 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とがないように、地方公務員法（昭和25年法律261号）第16条（欠格条項）に該当するもの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。

7 守秘義務及び情報管理

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。

また、相談者の個人情報について、以下に記載する措置をとり、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。このことは本委託を終了した後も同様とする。

(1) 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

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(2) 運用面

ア 出力情報取扱上の保護対策

(ア) 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

ィ対策基準を遵守する。

- (イ) 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。
- (ウ) 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。
- (エ) 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。
- (オ) 記録媒体は施錠保管する。
- (カ) 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、収受状況を確認する。
- (キ) 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。
- (ク) 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。
- (ケ) 出力帳票は施錠保管する。
- (コ) 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、収受状況を確認する。
- (サ) 不要となった入出力帳票は、溶解処分する。
- (シ) 再委託は認めない。
- (ス) 作業従事者に、遵守事項に係る誓約書を提出させる。
- (セ) 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。
- (ソ) 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。

8 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。