

「仙台市いじめ・学校生活SNS相談 24時間いじめ相談専用電話」業務委託仕様書

1 委託業務の名称

「仙台市いじめ・学校生活SNS相談 24時間いじめ相談専用電話」業務委託

2 委託業務の目的

本委託事業は、仙台市内児童生徒等に対し、いじめ事案の未然防止、速やかな解決及び自死予防等を図ることを目的とする。

- (1) 「いじめ・学校生活SNS相談」については、Webページを用いて相談及び報告・連絡受付窓口を開設し、仙台市立小学校高学年の児童、中学校・高等学校・中等教育学校（前期・後期課程）・特別支援学校（中学部・高等部）の生徒（以下「対象者」という。）からの相談対応業務を行う。
- (2) 「24時間いじめ相談専用電話」については、仙台市教育委員会（※以下「発注者」という。）にいじめ相談専用電話を設置し、夜間時間帯及び閉庁日は、相談業務を委託することにより24時間相談体制を確保し、原則として仙台市立学校・園の児童・生徒及びその保護者等関係者からの相談対応業務を行う。

3 委託期間

令和7年（2025年）4月1日（火）から令和10年（2028年）3月31日（金）まで

4 履行場所

- (1) 「いじめ・学校生活SNS相談」については、受注者が別に設置する場所とする。
- (2) 「24時間いじめ相談専用電話」については、月曜日から金曜日の午前9時00分から午後5時00分までは発注者が設置している場所で教育相談課配置相談員が対応する。また、夜間時間帯（月曜日から金曜日の午後5時00分から翌日午前9時00分まで）及び閉庁日（土曜、日曜日、祝日、休日、年末年始の12月29日から1月3日までの終日）は、原則として受注者の別に設置する場所とする。
※ これが難しい場合は、いじめ相談専用電話を受けるに相応しい静謐な場所において行うこととし、いじめ相談専用電話の対応場所については、あらかじめ発注者へ連絡し了解を得ることとする。

5 委託業務の内容

- (1) いじめ・学校生活SNS相談
 - ① SNSによる相談（Webページでのチャット機能を使った相談業務）
 - ア 実施期間
 - 1) 年間を通して、毎週日曜日を実施日とする。
 - 2) 上記期間以外に、次の日程を実施期間とする。
 - (ア) 5月の連休期間前後

(イ) 夏季休業終了日前後

(ウ) 2学期始業日前後

(エ) 冬季休業終了日前後

(オ) 年度末期間

双方向相談期間を年間 合計130日以上

イ 対応時間

実施期間中の午後6時から午後9時までとし、開始した相談が終了する時間までを相談時間とする。

ウ 対象者

仙台市が指定する市内の小学校高学年の児童、中学校・高等学校の生徒概ね45,000人を対象とする。

エ 内容

いじめをはじめとする様々な悩みに関する事項

オ 方法

実施期間中、対象者から、SNSを活用したいじめ等の相談に関するメッセージを受け付け、SNSを活用した相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、適切に対応する。ただし、書き込まれたメッセージについては、受注者が指定するサーバー上で管理等、個人情報管理を徹底すること。

カ 相談体制

1) 業務責任者の配置

受注者は、受託業務を円滑に運営するため、当委託業務の責任者を1名以上選任し、内部における責任体制を構築すること。なお、業務責任者の選任基準は相談員に準ずる。

2) 相談員の配置

受注者は、相談対応時間中、相談員を1名以上常に配置すること。（業務責任者を除く）

3) 相談員の資格

相談員は、次のいずれかを満たす者とする。

(ア) 臨床心理士、公認心理師、心理カウンセラー等のいずれかの資格を有し、心理カウンセラーとして相談業務経験を有する者。

(イ) 心理学についての大学院修士課程を修了、もしくは在籍中の者で、教育または児童福祉に関する相談経験を有する者。

4) 業務管理担当者の配置

実施期間中、当事業に使用するパソコンやパスワード等の管理のため、業務管理担当者を1名以上選任すること。

5) 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また、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など、業務の円滑な執行管理を行う。

6) 業務責任者、相談員、業務管理担当者名簿の提出

受注者は、実施期間前に業務責任者、相談員及び業務管理担当者の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を仙台市に提出すること。名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。

7) 相談環境

- ・業務を実施するにあたり、小学校高学年及び中高校生のSNSの利用実態や利便性を考慮すること。
- ・受注者は、受注者が設置した相談室にSNSを活用した相談用システムを導入し、相談環境を構築すること。

8) 業務従事者の守秘義務

受注者は、当委託業務に従事する者全員に本委託契約における個人情報の取扱いと同様の義務を課すこと。

キ 相談室の設備

SNSを活用した相談に使用するパソコン等の設備を設置するとともに、相談内容が外部に漏れることのないようにすること。また、SNS相談室の設備の状況がわかる資料を提出すること。

ク 相談員の研修

受注者は、相談員に、SNSを活用した相談に関する研修を実施し、いじめ等の悩みに関する相談に係る資質向上に努めるとともに、電話相談や対面による相談とは異なる相談技法の習得に努めること。

ケ 報告

相談対応状況（アクセス件数、相談件数等の統計結果）については、仙台市教育局学校教育一部教育相談課担当者（以下、「市担当者」と言う。）に毎月報告すること。また、相談内容は電子データとして保存し、市担当者がブラウザを通して随時確認出来る体制を提供すること。報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。なお、名前や学校名等が特定できた場合は、相談状況とともに特定できた情報を報告すること。また、月次の報告等、7の別表に定める成果物について納品すること。その納品に際しては、セキュリティ便を使用する等、個人情報漏洩防止を徹底すること。

コ 緊急対応が必要な相談への対応

受注者は、自死など、対象者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、市担当者に迅速に連絡するとともに、必要に応じ警察等の関係機関にも通報し、安否確認を依頼すること。

② SNSによる報告・連絡（SOSを報告・連絡）

ア 実施期間

令和7年4月1日（火）～令和10年3月31日（金）

イ 対応時間

24時間対応とする。

ウ 対象者

仙台市が指定する市内の小学校高学年児童、中学校、高等学校の生徒概ね45,000人を対象とする。

エ 受付方法

実施期間中、対象者から、SNSを活用したいじめ等の報告・連絡に関するSOSメッセージを受け付けた際、自動応答により、通報を受け付けた旨のメッセージと発注者が別途指定する24時間電話相談先を案内する。また、SNSに書き込まれたメッセージについては、クラウド上に保存されないよう取り扱うこと。

オ 報告

相談対応状況（アクセス件数、相談件数等の統計結果）については、市担当者に毎月報告すること。また、相談内容は電子データとして保存し、仙台市にてブラウザを通して随時確認出来る体制を提供すること。報告にあたっては、相談内容が外部に漏れることのない方法で行うこと。なお、名前や学校名等が特定できた場合は、相談状況とともに特定できた情報を報告すること。また、月次の報告等、7の別表に定める成果物について納品すること。その納品に際しては、セキュリティ便を使用する等、個人情報漏洩防止を徹底すること。

カ 緊急対応が必要な相談への対応

受注者は、自死など、対象者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応が必要とされる通報を確認した場合は、市担当者に迅速に連絡すること。

(2) 24時間いじめ相談専用電話

① 相談受理

夜間時間帯と閉庁日に、仙台市内に設置された24時間いじめ相談専用電話に架電された相談を受注者に自動転送し、受注者において受理する。

ア 対象者 原則として仙台市立学校・園の児童生徒及びその保護者等関係者

イ 相談業務 相談者からのいじめ相談及び自死予告事案の聞き取り、教育委員会他関係機関への報告・連絡

② 回線

ア 回線は1回線以上とする。

イ 仙台市のいじめ相談専用電話は、フリーダイヤルとする。

ウ 発注者から自動転送された「24時間いじめ相談専用電話」を受ける電話機は、委託料の範囲内で事業受注者において準備すること。

エ ウの電話機が故障した際の補修は、事業受注者において対応すること。

オ 発注者から自動転送された「24時間いじめ相談専用電話」の通話に係る料金は、発注者が支払うこと。

③ 報告

ア 通常報告：前日の相談受理状況について所定の記録用紙に基づき概要を発注者に報告すること。

イ 緊急報告：自死予告等、緊急性が認められた場合は、速やかに警察等へ連絡するとともに、発

注者へ緊急連絡すること。

④ 相談記録

所定の記録様式に記載し、定期的（月 1 回）に仙台市に提出すること。

⑤ 連絡会

対面もしくはオンラインで開催する。

⑥ 相談員

5（1）①のカの3）に同じ。

⑦ 体制

相談員を複数配置することにより、委託された時間帯に「24時間いじめ相談専用電話」を受け
る体制を確保すること。

⑧ 研修の実施

事業受注者において、相談員の専門性確保、技能向上のための研修を定期的実施すること。

6 個人情報及び情報セキュリティ

- (1) 仙台市個人情報セキュリティ研修を受講していること。なお、未受講の者にあつては、令和6年度仙台市個人上セキュリティ研修（令和7年1月28日（火）、2月25日（火）、3月19日（水）のいずれか）を受講すること。
- (2) 受注者は、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を有すること、または、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「JISQ27001:2014（ISO/IEC27001:2013）」の認証を取得しているものとする。
- (3) 企業連合の構成員においても、受注者同様（1）のセキュリティ要件を満たす必要があるものとする。
- (4) 第三者の提供する相談システムを使用する場合、その相談システムを提供する事業者も、受注者同様に（2）のセキュリティ要件を満たす必要があるものとする。

7 成果物等

成果物として、以下の書類等を納入すること。提出書類及び提出期間を以下に示す。

提出書類及び提出時期

No	提出時期	提出書類	提出・納品日	部数
1	業務着手時	業務履行計画書 業務担当届 着手届 業務履行体制表	業務締結後7日以内	1部
2	担当者変更時	業務担当届	事由発生後5日以内	1部
3	業務履行時	月次報告	翌月10日以内	1部
4	業務履行中間時	中間実施報告書	10月末	1部
5	業務完了時	最終実施報告書 業務完了届	業務完了後1か月以内	1部

8 委託料の支払い

- (1) 委託料の支払いは、四半期ごとに行う。

9 その他

- (1) 受注者は、仙台市行政情報セキュリティポリシー及び情報システム処理に伴う個人情報処理に係る外部委託に関するガイドラインに基づき業務を実施する。
- (2) 受注者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。業務委託契約が終了した後も同様とする。
- (3) 受注者は、本業務に関して、法令を遵守し、誠実に業務を行うこと。
- (4) この仕様書に定めのない事項については、市と受注者が必要に応じて協議するものとする。