

# 業務仕様書

- 1 件名 さいたま市SNSを活用した相談窓口業務
- 2 履行場所 委託者と受託者が協議の上決定
- 3 履行期間 令和8年4月1日から令和9年3月31日まで
- 4 業務範囲 (1) 相談期間及び時間 さいたま市SNSを活用した相談窓口業務業務委託特記仕様書（以下、「業務委託特記仕様書」という）による。  
(2) 業務の対象 業務委託特記仕様書による。
- 5 業務内容 業務委託特記仕様書による。
- 6 一般事項  
(1) 業務遂行上必要な事項は、業務委託特記仕様書に定めるものとする。  
(2) 受託者は、契約締結後本業務に関する次のア及びイの書類を委託者に提出する。また、ウの書類については、業務委託特記仕様書に定める通り、業務終了後速やかに提出するものとし、書類の内容については、事前に委託者と協議すること。  
ア 業務責任者を明記した従事者名簿  
イ 従事者から徴した秘密保持に関する同意書  
ウ 業務報告書等  
(3) 受託者は、事故等の事案が発生したときは、迅速かつ適切な処置をとるとともに、直ちに委託者に連絡する。また、受託者は事実を調査し、別途書面にて委託者へ報告するものとする。  
(4) 受託者は、業務上知り得た秘密事項を第三者に漏らしてはならない。このことは、契約の解除後及び期間満了後においても同様とする。  
(5) 受託者は、業務の実施にあたって、委託者又は第三者に損害を及ぼしたときは、委託者の責任に帰する場合のほかは、その賠償の責任を負う。

- (6) 受託者は、本仕様書及び業務委託特記仕様書に記載されていない事項であっても、法令により義務付けられている事項及び軽微な変更など業務上当然に必要な事項については、業務履行の範囲に含まれるものとする。なお、疑義の生じた場合には、委託者と受託者で協議し取り決める。
- (7) 受託者は、業務を履行するにあたり、人権の尊重を基本とするとともに、人権に関する社員研修の実施等により、業務従事者が人権に配慮することができるよう努めること。

# さいたま市SNSを活用した相談窓口業務

## 業務委託特記仕様書

さいたま市SNSを活用した相談窓口業務の委託に係る業務（以下、「本業務」という）内容の詳細等は、本仕様書に定めるところによるものとする。「委託者」とは、さいたま市をいい、「受託者」とは、さいたま市SNSを活用した相談窓口業務の実施に関し委託者と契約を締結した会社その他の法人をいうものとする。

### 1 委託業務の名称

さいたま市SNSを活用した相談窓口業務

### 2 事業目的

さいたま市立中学校、高等学校及び中等教育学校の生徒を対象に、悩み全般の相談をSNSで受け付け、悩みの深刻化を未然に防ぎ、必要に応じて、さいたま市の相談窓口等を紹介することにより、継続的な相談につなげる。

### 3 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

### 4 業務で使用するSNS

双方向通信が可能であり、相談対象者の認知度が高いLINEヤフー株式会社のコミュニケーションアプリ「LINE（ライン）」を使用する。

### 5 業務内容

#### （1）SNSを活用した相談への対応及び付帯する次の業務

ア さいたま市の事業用に開設されたLINE公式アカウントに寄せられた相談対応全般

（以下、「相談」という）

イ 自傷・他害の恐れ等、生命の危険が推測される事案等の緊急対応（以下「緊急対応」という）が必要な相談に係る委託者並びに受託者が本業務で使用しているLINEヤフー株式会社への連絡と情報交換

ウ 必要に応じた、関係機関（市の相談機関、教育委員会等）の紹介

- エ 相談に要するシステムの構築
- オ 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の委託者への提出
- カ 相談員に対する研修の実施
- キ 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
- ク 委託者が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
- ケ 委託者との「連絡調整会議」の開催
- コ その他、必要と認められる業務

#### (2) 相談対象者及び対象者数

さいたま市立中・高等・中等教育学校の生徒 約3万4千人

#### (3) 相談期間及び相談時間

##### ア 相談期間

以下の期間中、毎日とする。

- ・ 令和8年 4月25日から令和8年 5月10日までの16日間
- ・ 令和8年 6月 1日から令和8年 6月10日までの10日間
- ・ 令和8年 7月 1日から令和8年 9月10日までの72日間
- ・ 令和8年10月 1日から令和8年10月10日までの10日間
- ・ 令和8年11月 1日から令和8年11月10日までの10日間
- ・ 令和8年12月 1日から令和8年12月10日までの10日間
- ・ 令和8年12月24日から令和9年 1月10日までの18日間
- ・ 令和9年 2月 1日から令和9年 2月10日までの10日間
- ・ 令和9年 3月 1日から令和9年 3月10日までの10日間

(計166日)

##### イ 相談時間

(ア) 相談期間中の午後6時00分から午後10時00分までとすること。

(イ) 受託者は、相談時間内に受けた相談については、相談終了まで対応すること。

(ウ) 受託者は、相談期間外や相談時間外の相談、同時に複数の相談が来た場合等、すぐに相談対応ができない場合は、次回の相談開始時間以降の相談や、他の相談可能な機関を案内する等、自動返信機能等を用いて対応すること。

#### (4) 相談体制

受託者は本業務の履行場所について事前に委託者に申請し、実施の判断を仰ぐものとする。

委託者は当該申請があった場合は、その内容を速やかに報告し、実施の可否を受託者へ通知

する。

受託者は、期間中、常時1件以上の相談に対応できるように相談回線等システムを設定すること。

受託者は、本業務が円滑に履行できる必要な人員を常時配置し、生徒からの相談に適切に対応すること。

#### (5) 相談員等の配置

##### ア 業務責任者の配置

受託者は、本業務を円滑に運営するため、日本語を解し、(5)オに示す該当する者で、SNSを活用した相談業務等に関して豊富な経験と知識を有する者を1名以上当委託業務の責任者として配置すること。

##### イ 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対し本業務実施に対する指導を行い、また、自傷・他害の恐れ等、生命の危険が推測される事案に係る相談等については、緊急体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うこと。

##### ウ 副責任者の選任及び配置

受託者は、業務責任者の不在時に、その職務を代理するため、日本語を解し、SNSを活用した相談業務等に関して豊富な経験と知識を有する者を1名以上配置すること。なお、副責任者の選任基準は、業務責任者に準ずる。

##### エ 連絡体制

受託者は、委託者と常に連絡が取れるよう業務責任者又は副責任者を常時配置すること。

##### オ 相談員の配置

相談員は、次のいずれかに該当し、適切に業務を行える者とする。

(ア) 公認心理師  
(イ) 公益財団法人日本臨床心理士資格認定協会の認定に係る臨床心理士  
(ウ) 精神科医  
(エ) 児童生徒の心理に関して高度に専門的な知識及び経験を有し、学校教育法第1条に規定する大学の学長、副学長、学部長、教授、准教授、講師（常時勤務をする者に限る）又は助教の職にある者又はあった者

(オ) 教職経験者  
(カ) カウンセリング技能を有し、国または地方公共団体が実施するSNSを活用した子どもからの相談業務経験のある者

#### カ 業務責任者、副責任者、相談員の名簿等の提出

受託者は相談開始前に、業務責任者、副責任者、相談員の名簿を委託者に提出しなければならない。名簿には業務責任者、副責任者及び相談員の氏名、緊急連絡先及び上記オ（ア）～（カ）のいずれに該当するかを記載すること。また、相談員等に変更があった場合、受託者は委託者に速やかに報告するとともに名簿の再提出を行うこと。

#### （6）相談員の研修

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・指導及び訓練等の研修を1日以上実施すること。また受託者は、子どもからの悩み全般に関する相談に係る資質向上に努めるとともに、委託者の提供する業務マニュアル及び緊急対応時のマニュアル（以下、「マニュアル等」という）の理解、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を目的とする研修を2回以上実施すること。受託者は、委託者に対して、研修日及び研修の概要・受講者を報告すること。

#### （7）緊急時の対応

受託者は、自傷・他害の恐れ等、生命の危険が推測される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等を相談員に周知する。受託者は、当該事案が発生した場合には、状況に合わせ、相談者の情報を可能な限り聞き取るよう対応し、警察への通報や委託者への報告等、適切に対応すること。

### 6 相談の留意点

受託者は以下の点に留意し、誠実かつ適切に相談に対応すること。

- （1）相談者の意を確認しながら主訴を明らかにし、相談内容に正対した受け答えができるようすること。
- （2）マニュアル等に基づき、必要に応じて、さいたま市内各教育相談室あるいは他の関係機関を紹介すること。
- （3）自傷・他害の恐れのある相談やいじめ等の内容が悪質で社会的な影響が懸念される相談の場合、相談者を守る観点から、できる限り個人が特定できるように相談者からの情報収集（相談者の氏名、学校名、学年等）に努めるとともに、相談内容を学校や教育委員会等に伝える了解を得るように努めること。
- （4）相談において知り得た内容については当然に守秘義務を負うこと。
- （5）本業務における相談業務を履行場所外で行うことを禁止する。

(6) 対象者以外から相談を受けた場合において、できる限り相談内容に正対した受け答えや適切な相談窓口の紹介などをするよう努める。

## 7 緊急連絡体制

### (1) 緊急体制

受託者は、自傷・他害の恐れがあるなど、命にかかるメッセージがあった場合等の緊急時に警察並びにLINEヤフー株式会社等の関係機関へ協力要請する体制を整えるとともに、当該事案が発生した場合には速やかに委託者へ報告を行うこと。なお、氏名や学校名が特定できた場合には、相談状況とともに、特定できた情報を合わせて報告すること。

### (2) 緊急連絡

受託者は、緊急連絡について、委託者に速やかに連絡する。なお、緊急連絡の必要について判断する基準は、マニュアル等による。

## 8 秘密の保持及び個人情報の保護

(1) 受託者は、相談内容を自社のデータベースに保存し、保存された内容が外部に漏れることのないようにシステムを設定すること。システムを利用するパソコン等の設備についても同様とする。

(2) 受託者は、この契約の履行に当たっては、秘密の保持及び個人情報の保護に関する全ての法令等及び別記情報セキュリティ特記事項を遵守するとともに、善良な管理者としての注意を払う義務を有し、業務上知り得たことについては、契約期間中、契約解除後及び契約期間満了後において、いかなる理由によっても他人に漏洩してはならない。

(3) 受託者は、前号の義務の履行を担保するため、相談者から秘密の保持に関する同意書を徵し、これを委託者に提出しなければならない。また、契約期間中において相談者の変更が生じた場合も同様とする。

## 9 業務の報告について

(1) 受託者は、全ての相談及び相談への対応について、委託者が指定する様式（日報）により、翌日に委託者に報告すること。翌日が土日、祝日の場合は、次の平日に委託者へ提出すること。

(2) 受託者は、上記（1）に関わらず、緊急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、翌日の午前9時までに委託者へ報告すること。

(3) 受託者は、毎月業務終了後10日以内に委託者が指定する様式（月報）により、以下の項目について委託者へ報告すること。

- ア 当月・累月の月相談受付日数及び月相談受付時間
- イ LINE公式アカウントに登録された友だち数及び有効友だち数
- ウ 当月・累月の相談時間内アクセス数・相談時間外アクセス数・総アクセス数の延べ人数及び実人数
- エ 当月・累月の時間内対応数、時間外対応数、相談対応数、相談対応率
- オ 当月・累月の時間帯別相談件数、時間帯別混雑件数、時間帯別時間外件数、
- カ 当月・累月の平均対応時間
- キ 当月・累月の曜日別平均対応時間
- ク 当月・累月の対応時間別相談件数
- ケ 緊急対応件数
- コ 当月・累月の学年・性別別相談の延べ数及び実数
- サ 当月・累月の校種別相談者一人当たりの相談回数
- シ 当月・累月の相談内容別件数
- ス その他、委託者が必要と認める報告

(4) 受託者は、日報及び月報をパスワードにより内容を保護された電子メール等により委託者へ報告すること。

(5) 本業務で収集されたログに係るすべての権利は、委託者に帰属する。

(6) 受託者は、相談記録の内容について、委託者と業務責任者が情報交換をできるようにする。

(7) 受託者は、本書に記載された業務委託内容について、適切な履行を確認できる完了報告書を毎月業務終了後10日以内に委託者へ提出すること。

## 10 委託者が行うマニュアル等の作成・改正等にあたっての資料等の提供や協議

(1) 受託者は、委託者が所有するマニュアル等に則って本業務を遂行するものとする。なお、受託者は委託者のマニュアル等の作成・改正等に際し、相談技術に関する知見を委託者へ提供するほか必要に応じて協議に参加するものとする。

(2) 見直しを行ったマニュアル等の著作権については、委託者に帰属するものとする。

## 1.1 業務責任者との「連絡調整会議」の開催

### (1) 目的

委託者と業務責任者との連絡調整会議を開催し、SNSを活用した相談の在り方について検討すること。

### (2) 内容

- ア 相談内容等の情報交換
- イ 相談員の資質向上に関する情報提供
- ウ マニュアル等に関する情報提供
- エ さいたま市の教育相談体制の確認
- オ 関係機関の確認
- カ 緊急体制についての確認
- キ その他の業務遂行上必要な情報提供

### (3) 回数及び開催時期

- ア 連絡調整会議は、年間3回とする。
- イ 開催時期は、以下の通りとする。
  - ・年度当初4月
  - ・さいたま市立小・中学校管理規則による夏季休業前（7月）
  - ・さいたま市立小・中学校管理規則による冬季休業前（12月）

### (4) 開催場所

開催場所は、委託者と受託者が協議の上決定する。

## 1.2 その他

### (1) 本業務のシステムに係る費用については、受託者負担とする。

### (2) LINE公式アカウント管理

受託者は、委託者が提供するLINE公式アカウントについて、相談期間外にもさいたま市の相談窓口等を紹介できるように、管理を行うこと。

### (3) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、又本仕様書に定めが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。