

さいたま市いじめ問題救済機関相談業務 要求水準書

1 件 名 さいたま市いじめ問題救済機関相談業務

2 履行場所 さいたま市若者自立支援ルーム南浦和2階
(さいたま市南区南浦和2-27-16)

3 履行期間 契約締結日から令和9年3月31日まで

4 予算の上限額 6,090,000円(消費税及び地方消費税額を含む。)

5 業務の目的

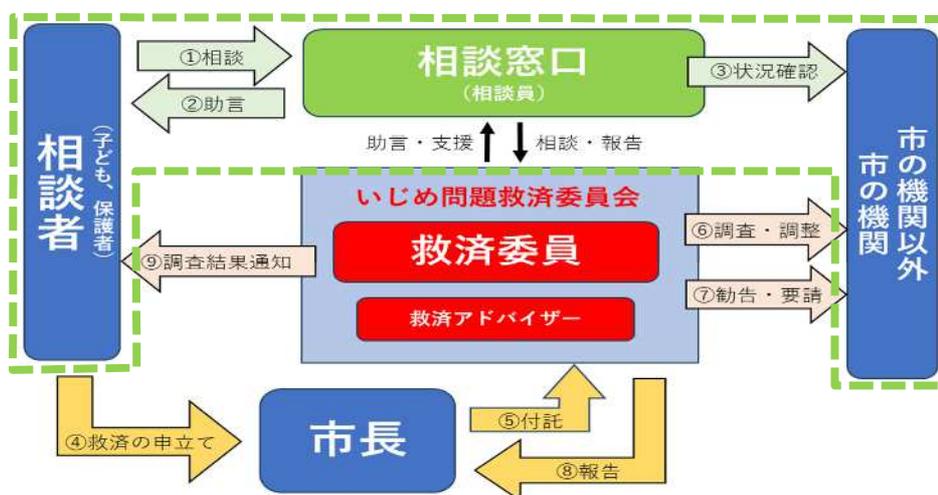
本業務は、いじめ等による被害から児童等を救済するため、いじめ問題救済相談室(以下「相談室」という。)を設置し、いじめ等に関する相談に対し、当該事案の迅速な解決に向け、関係機関等との相互協力及び連携を図るため、相談支援を行うことを目的とする。

6 相談室の概要

相談室では、いじめ等に関する電話又はメールによる相談を受け付け、適切な助言又は支援を行う。また、救済の申立ての受付を行う。

※救済の申立てに対しては、さいたま市いじめ問題救済委員会条例(以下「条例」という。)に規定するいじめ問題救済委員(以下「救済委員」という。)及び救済アドバイザー(以下「アドバイザー」という。)が調査、調整活動及び勧告等を行う。

<参考>事業全体スキーム(案)



※点線内が本業務委託の内容となる。

7 支援対象者

市内に在住し、又は在学する児童又は生徒

8 業務内容

(1) 相談の対応

- ① 支援対象者等からの相談又は救済の申立てに対して、支援対象者の置かれた状況や改善すべき課題の把握を行うとともに、適切な助言又は支援を行うこと。
- ② 相談は、電話又はメール等により受け付け、面談が必要な場合又は支援対象者等が面談を希望する場合は日時を調整のうえ、面談を実施すること。また、受託者提案により、SNS等の子どもが相談しやすいツールを活用した相談対応ができるものとする。
なお、面談を実施する際は、原則、相談室の開所時間中に、履行場所の相談室で行うこと。なお、あらかじめ委託者と協議のうえ、履行場所以外の場所で面談を実施することは差し支えない。
- ③ 支援対象者等からの相談内容について、必要に応じて学校や関係機関へ状況確認等を行うこと。
- ④ 支援対象者等からの相談内容に応じて、適切な関係機関の紹介・つなぎを行うとともに、当該関係機関と必要な情報交換や連携を行うこと。
- ⑤ 相談記録を作成し、救済委員に回議すること。
- ⑥ 救済委員への速やかな相談が必要な場合は、電話又はメールにより、救済委員に対応方法の助言を求めること。
- ⑦ いじめの事案があると思われるときは、いじめ防止対策推進法に則り、適切な措置をとること。
- ⑧ 支援対象者の虐待が疑われる相談の場合は、報告書を作成し、当該報告書を児童相談所又は各区役所こども家庭センター（支援課）に提出すること。緊急時は、児童相談所等に電話により通告すること。
- ⑨ その他、事案に関連する機関につなげることが適当な場合は、上記⑧に準じた取り扱いとする。

(2) 救済の申立ての受付

- ① いじめ問題に関する救済の申立ては、来所、郵送又はメールにより受け付けること。
なお、口頭による救済の申立てがあった場合は、申立て内容を記録した書面を作成すること。
- ② 申立ての受け付けにあたっては、申立て受付後の流れについて申立て者に説明すること。

9 開所日等

いじめ問題救済相談室の開所日等は、以下のとおりとする。

(1) 開所日

令和8年7月中を目途に相談業務を開始すること。

なお、契約締結日から開所日までの期間において、委託者等との打合せや相談員の研修を実施するものとする。

(2) 開所日時

火曜日、木曜日：17時30分～20時

土曜日：14時～20時

祝日・12月29日～1月3日の期間を除く。

ただし、市長が必要と認める場合はこの限りではない。

(3) 定例ミーティング

週1回、開所時間内に実施する定例ミーティングに参加すること。

10 相談体制

(1) 受託者は、いじめ問題救済相談室相談員（以下「相談員」という。）として、次のいずれかに該当する者を配置する。

ア 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士の資格を有する者

イ 子どもを対象とした相談業務における職務経験を5年以上有する者

(2) 受託者は、相談員の他に又は兼務する者として、責任者を配置する。責任者は、相談支援の円滑な実施と業務の向上に努め、相談員を管理監督するとともに、相談者等及び相談員についての安全管理を十分に行うこと。

なお、責任者は(1)の条件を満たす者であることとする。

(3) 相談室開所日においては、責任者及び相談員を必要数配置し、業務内容を履行できる体制を構築すること。なお、相談受付用電話機を3台（子ども用フリーダイヤル2台、その他用1台）を委託者が設置する。

(4) 責任者は定例ミーティングに出席し、救済委員に対して相談記録及び救済の申立てに関する報告を行う。

(5) 受託者は、責任者及び相談員（以下「従事者」という。）に対して定期的に研修を実施する等、その能力向上に努める。

11 受託者負担の経費

次にかかげる経費は、受託者の負担とする。

(1) 従事者の人件費

(2) 業務実施に係る通信費及び機器使用料

ただし、光熱水費は委託者が負担する。

(3) 事務用品等の消耗品費

(4) パソコン周辺機器や複合機等の備品費及び賃借料

(5) その他、受託者の負担とすることが適当と認められる経費

12 相談料

無料とする。

1.3 一般事項

- (1) 受託者は、契約締結後、次のアからウまでの書類を委託者に提出する。書類の内容については、事前に委託者と協議する。

なお、イについて、年度途中で変更が生じた場合は、その都度変更後の業務従事者名簿を提出する。

また、ウについては、業務終了後に完了報告書と併せて速やかに提出する。

ア 業務責任者及び組織体制

イ 業務従事者名簿

ウ 活動報告書（相談件数等、その他委託者が求める活動状況報告書）

- (2) 受託者は業務を遂行するにあたり、従事者を管理監督するとともに、「さいたま市業務委託契約基準約款」を遵守し、個人情報の保護並びに漏えい防止の管理体制を構築する。
- (3) 受託者は、業務上知り得た事項を他人に漏らし、又はこれを業務以外に使用してはならない。また、本業務にかかるデータの紛失等がないよう、別記「情報セキュリティ特記事項」に従い、適切に業務にあたる。
- (4) 受託者は、危機事案の早期発見、事故等の未然防止に努めるとともに、万一、事故等が発生した際には、迅速かつ適切な処置をとるとともに速やかに委託者に連絡する。
- (5) 受託者は、事故や火災、停電、断水、その他災害等などの危機発生時に適切な措置が講じられるよう、危機管理マニュアルを策定し、従事者への周知の徹底を図るとともに、災害等が発生した場合は速やかに関係部署と連絡をとり、適切な措置を行う。また、措置状況については委託者に遅滞なく報告する。
- (6) 受託者は、危機発生の防止を図るとともに業務にあたる施設等の概要、状態等を十分把握する。
- (7) 委託者は、業務履行中の従事者の事故については一切責任を負わない。
- (8) 受託者は、業務の執行にあたり、受託者の責に帰する事由により、利用者その他の第三者に損害を及ぼした場合には、その賠償の責任を負うものとする。第三者に生じた損害が委託者・受託者双方の責に帰すことができない事由による場合は、協議の上、対応を決定する。委託者は、受託者の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に賠償した場合、受託者に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

1.4 その他

- (1) その他項目に明記されていない事項については、委託者と受託者で協議して定める
- (2) 「仕様書」については、本要求水準書に従って受託者が作成し委託者へ提出した企画提案書を基に、委託者と受託者の協議の上で作成する。