

「悩みや不安を抱えた時の匿名相談アプリ活用事業」
に係る業務委託仕様書

本仕様書は、本事業実施に係る相談業務等委託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

「悩みや不安を抱えた時の匿名相談アプリ活用事業」業務委託

2 履行場所

岡山県教育庁人権教育・生徒指導課（岡山市北区内山下2-4-6）とする。ただし、相談に対応する場所（以下「相談室」という。）は、受託者が別に設置するものとする。

3 委託期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 事業目的

外からは見えにくいいじめ等の早期発見・早期対応をするためには、当事者やいじめを見かけた生徒が、学校に相談・報告することが重要だが、そのことが次のいじめ等に繋がることを恐れ、相談・報告をしない場合が多い。そのため、本業務委託は、スマートフォンやインターネットを介して、匿名で報告できかつ双方向のコミュニケーションが可能となるアプリケーション STANDBY を活用することとし、いじめだけでなく、生徒が抱える様々な悩みや不安の相談にも応じることで、相談体制の充実を図ることを目的とする。

5 業務概要

(1) STANDBY 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 STANDBY 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
- キ 委託者の連絡協議会への出席
- ク その他、必要と認められる業務

(2) 相談時間

相談受付時間：毎日24時間とすること。

(3) 相談対象者及び対象者数

委託者が指定した岡山県立学校 69校（71校地。特別支援学校の幼・小を除く生徒約 34,367名）

<参考：令和6年度実績 相談件数>

・令和6年4月～令和7年3月 482件（うちテスト・挨拶送信141件）

(4) 相談内容

ア いじめについての、生徒の悩みに関すること。

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、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且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) 相談対応方法

ア 受託者は平日毎朝、業務開始後速やかに相談内容を確認し、当日正午までに返信を行うこと。

イ 受託者の設置する相談受付場所に、相談に対応できる相談員を確保し、対応する。その際、本仕様書に従うとともに、関係法令を順守し、必要に応じて学校に実態を問い合わせる等して、誠実に対応すること。

(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、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等業務の円滑な執行管理を行うこと。

ウ 相談責任者の配置

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知識や経験を有する者を相談責任者として、配置すること。

エ 相談責任者の業務内容

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、相談に対する助言を行うこと。

オ 相談員の配置

相談員は、次のいずれかに該当する者とする。

(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、且つ対面相談、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、且つ対面相談、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) その他委託者が認めた者

カ 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。なお、返信は、必ず相談責任者と協議の上、行うこと。

キ 業務責任者、相談責任者及び相談員の名簿の提出

(ア) 受託者は、業務責任者、相談責任者及び相談員の名簿を委託者に提出すること。

(イ) 上記の名簿には、業務責任者、相談責任者及び相談員の氏名、緊急連絡先及びオの（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、速やかにその旨を委託者に変更名簿の提出をもって行うこと。

(8) 学校との連携

受託者は、相談内容について、必要に応じて、相談者の属する学校に相談内容に係る状況等の確認を行うなど、学校との連携を図ること。なお、その際、返信内容について、当該学校から要望等があった場合には、その要望等を踏まえた返信を行うこと。

(9) 緊急時の対応

緊急対応や危機介入が必要と判断される事案に備え、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相談状況とともに、特定できた情報を合わせて速やかに報告を行うこと。また、当該事案に係る相談に対しては、直ちに返信を行い、その後も速やかな相談対応を継続すること。

なお、緊急対応とは判断されないが、学校で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、委託者の業務時間内に速やかに委託者へ連絡すること。

(10) 相談員の研修等

受託者は、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実施すること。

(11) 報告等

ア 受託者は、相談員が行った相談への対応について、当日15:00までに委託者及び相談者の属する学校に報告すること。

イ 受託者は、翌月10日までに前月の相談対応状況やアプリ導入状況等、委託者が指定する統計情報を電子データで委託者へ報告すること。

ウ 受託者は、翌日10日までに業務完了報告書を作成し、委託者に提出すること。なお、様式は任意とし、内容については、両者協議にて決定する。

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。

(12) 委託者が行う業務マニュアル作成にあたっての資料等の提供や協議

受託者は委託者の業務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。

(13) 委託者が行う当該相談事業の検証にあたっての資料等の提供や協議

受託者は、当該事業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。

(14) 連絡協議会への出席

受託者は、委託者の連絡協議会に参加する。連絡協議会の時期や場所等については、双方協議の上で決定する。

(15) 契約終了時の引継

契約終了の際は、相談対応を支障なく継続できるように、契約中に対応した相談対応内容等の情報の引継やシステム設定を行うものとする。

6 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) STANDBY のアクセスコード設定を含む ASP サービス利用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。

7 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）に該当する者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。

8 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講じるとともに、相談記録等の情報管理に十分配慮すること。このことは本委託業務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 相談内容に関する通信ログは保存期間を5年間とする。

(2) 運用面

ア 出力情報取扱上の保護対策

(ア) 個人情報取扱特記事項及び個人情報の保護に関する法律施行条例等の関係法令を遵守する。

(イ) 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。

(ウ) 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。

(エ) 記録媒体は施錠保管する。

(オ) 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。

(カ) 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、電子情報を暗号化して記録する。

(キ) 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。

(ク) 入出力帳票は施錠保管する。

(ケ) 入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。

(コ) 不要となった入出力帳票は、溶解処分する。

(サ) 一括再委託は認めない。

(シ) 作業従事者に、遵守事項に係る誓約書を提出させる。

(ス) 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。

(セ) 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。

9 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。