令和２年度ＳＮＳを活用した相談事業委託業務仕様書（案）

１　委託事業の名称

令和２年度ＳＮＳを活用した相談事業委託業務

２　委託期間

令和２年４月１日（水）から令和３年３月３１日（水）まで

３　業務場所

受託者が設置する相談室

４　目的

本委託事業は、三重県のいじめ等相談対応用ＬＩＮＥ公式アカウントを用いて相談窓口を開設し、６（１）ウに定める対象者からのいじめ等の相談、通報への相談対応業務を行うことを目的とする。

５　契約上限額

１０，７３６，０００円（消費税及び地方消費税を含む）

６　委託業務の内容

（１）相談対応業務

ア　実施期間

令和２年４月１日（水）から令和３年３月３１日（水）までの間の三重県の休日以外（以下、「平日」と言う。）に実施する。

イ　相談受付時間

実施期間中の午後５時から午後９時まで

ウ　対象者

三重県内の全ての中学生及び高校生（義務教育学校、特別支援学校、私立学校、国立学校、高等専門学校の生徒を含む）概ね１０３，０００人

エ　相談内容

いじめをはじめとする様々な悩みに関する事項。文化や生活習慣の違い、言葉が通じないことから生じる不安や悩みに関する事項。

オ　相談方法

（ア）実施期間中、三重県のＬＩＮＥ公式アカウントあてに対象者から送信されるいじめ等の相談、通報に関するメッセージに対し、ＬＩＮＥを利用したいじめ等の相談の対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、適切に対応すること。

（イ）相談受付時間外や同時に複数の相談、通報が来た場合等、すぐに相談対応ができない場合は、自動返信機能を用いて、相談者に対してその旨及びその際の対応を分かりやすく伝えること。

（ウ）三重県内の学校に在籍する生徒が使用する日本語以外の言語にも相談対応ができるようにすること（令和２年２月現在２６言語*）。

（エ）三重県が契約するＬＩＮＥ公式アカウントを使用すること。

カ　相談体制

（ア）業務責任者の配置

受託者は、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名以上配置し、内部における責任体制を構築すること。

（イ）相談員の資格

相談員は、以下の基準のいずれかを満たす者とすること。

a 臨床心理士、精神保健福祉士、社会福祉士、学校心理士、公認心理師の資格を有する者

b 教育又は児童福祉に関する相談業務の経験を有する者

c 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た者

（ウ）相談員の配置

受託者は、相談対応時間中、相談員を１名以上配置すること。また、相談対応時間中、相談員に加えて、相談員に対して助言等を行うことができるスーパーバイザーを相談室内に配置すること。

（エ）スーパーバイザーの選任基準

（イ）の相談員の資格のうち、ａ又はｂの条件を満たす者とする。

（オ）業務責任者等の名簿等の提出

業務責任者の職と氏名、相談員の資格や相談経歴がわかる資料及び相談員の配置体制がわかる資料を提出すること。名簿について変更が生じる場合は、事前かつ速やかに変更内容を提出すること。

（カ）相談環境

・受託者は、受託者が設置した相談室にＳＮＳ相談用システムを導入し、相談環境を構築すること。

・三重県において常時相談対応の閲覧が可能であること。

（キ）守秘義務の徹底

別記「『令和２年度ＳＮＳを活用した相談事業業務委託』における個人情報の取扱いに関する特記事項」に基づき、守秘義務を徹底すること。

キ　相談室の設備

ＳＮＳ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

受託者は、相談員に対する研修を実施し、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　報告及び報告書

相談対応状況（相談件数、相談内容内訳等）については、翌日までに三重県教育委員会担当者（以下、「県担当者」と言う。）に報告すること（報告すべき日が三重県の休日であった場合は、翌平日に報告すること）。また、ＳＮＳを活用した相談事業委

託業務終了時に、実施結果（傾向及び分析を含む）をまとめた報告書を作成し提出すること。

相談内容及び実施結果をまとめた報告書は電子データとして保存し、三重県教育委員会に提供すること。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、相談対応状況とともに特定できた情報を報告すること。

また、令和３年３月３１日（水）の相談対応状況報告及び相談内容の電子データ提供は、同日中に行うものとする。

コ　緊急対応が必要な相談への対応

受託者は、自殺等、生命や身体の危険が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は、県担当者に迅速に連絡すること。

（２）調査、研究への協力

三重県教育委員会が開催するＳＮＳを活用した相談事業にかかる会議への出席（年３回程度）、資料提供等、三重県教育委員会が実施する調査、研究に協力すること。

７　個人情報取扱に関する罰則事項

個人情報を取り扱う場合、委託を受けた事務に従事している者または従事していた者等に対して、個人情報の取扱いに係る関係法令に違反したときは、罰則の適用があるので、留意すること。

８　暴力団等排除措置要綱による契約の解除

契約締結権者は、受注者が「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第３条又は第４条の規程により、「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止措置を受けたときは、契約を解除することができるものとする。

９　不当介入に係る通報等の義務及び義務を怠った場合の措置

（１）通報等の義務

受注者が契約の履行にあたって、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当介入を受けたときは、次の義務を負うものとする。

ア　断固として不当介入を拒否すること。

イ　警察に通報するとともに捜査上必要な協力をすること。

ウ　発注所属に報告すること。

エ　契約の履行において、暴力団、暴力団関係者又は暴力団関係法人等による不当入を受けたことにより工程、納期等に遅れが生じる等の被害が生じるおそれがある場合は、発注所属と協議を行うこと。

（２）通報を怠った場合の措置

委託者は、受託者が（１）イまたはウの義務を怠ったときは「三重県の締結する物件関係契約からの暴力団等排除措置要綱」第７条の規定により「三重県物件関係落札資格停止要綱」に基づく落札資格停止等の措置を講じる。

10　その他

（１）本事業を履行するにあたり、第三者へ業務のすべてを委任、又は請け負わせてはならない。

（２）受託者は、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、また同様とする。

（３）受託者は、この委託業務に関して、法令を遵守し、誠実に業務を行うこと。

（４）その他、この仕様書に定めのない事項について、受託者は三重県教育委員会と協議のうえ、決定するものとする。

（５）委託事業者決定の効果は、次年度予算発効時において生じるものとする。

＊令和２年２月現在、三重県内の学校に在籍する生徒が使用する日本語以外の言語は、下記の２６言語です。

ポルトガル語、スペイン語、フィリピノ語・タガログ語、ビザイヤ語、中国語、英語、ベトナム語、タミル語、タイ語、パシュトゥー語、インドネシア語、韓国・朝鮮語、ネパール語、シンハラ語、ウルドゥー語、モンゴル語、アラビア語、イロンゴ語、パンパンガ語、ペルシャ語、ロシア語、ダリー語、アルバニア語、ウクライナ語、ルーマニア語、ベンガル語