

浜田市オンライン相談業務仕様書

- ・この仕様書は企画提案作成用である。
- ・プロポーザルによる契約候補者選定後、浜田市は契約候補者と協議を行い、協議が整った場合は、仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

1 委託業務の名称

浜田市オンライン相談業務

2 目的

浜田市立小中学校の児童生徒において、いじめや不登校等、学校生活における様々な悩みやＳＯＳを相談しやすい窓口としてウェブチャットを活用した相談体制を導入し、問題の早期発見と適切な対応につながる教育相談体制の充実を図ることを目的とする。

3 履行期間

契約締結の日から令和 9 年 3 月 31 日まで

4 業務委託の内容

(1) 相談事業対応

ア 相談期間

令和 8 年 11 月から令和 9 年 3 月 31 日まで実施する。ただし、土日祝日、年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日)を除く。

イ 相談時間

平日) 7:00～10:00、14:00～17:00

なお、開始した相談が終了するまでを相談時間とする。また、相談時間外における相談については、緊急性の高い内容が含まれる場合は、キーワード検知機能等で危険な内容について対応できることとする。

相談時間以外に相談があった場合は、相談時間外である旨をお知らせすること。

ウ 対象者

浜田市立小中学校に在籍する児童生徒

エ 業務方法

受託者は、実施期間、相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、対象者からウェブチャットを通じて様々な困りごとや悩みに関する相談を受け付け、その心情に寄り添いながら、相談対応すること。

(2) 相談体制の整備

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。
なお、業務責任者は、少なくとも自死、いじめ、不登校などの問題や教育に関する相談業務において豊富な運営経験を有する者とする。

イ 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対する指導・支援を行うとともに、緊急時における連絡体制を契約後直ちに浜田市と協議の上整備する等、業務の円滑な執行管理を行う。

ウ 相談員の配置

本業務の実施に当たり、チャット相談に必要な技術と使命感を持つ、相談員を配置すること。

相談員は、次のいずれか満たす者とする。

- (ア) 社会福祉士、精神保健福祉士、公認心理師、臨床心理士、助産師又は保健師の資格を有する者
- (イ) 学校教育法（昭和22年法律第26号）に基づく大学において、社会福祉、児童福祉、社会学、心理学若しくは公衆衛生看護学を専修する学科又はこれに相当する課程を修めて卒業した者
- (ウ) 上記に準ずる者であって、福祉分野における実務経験、若しくは相談・カウンセリングに関する専門的知識と実務経験を有する者

(3) 業務全般に関するアドバイス

受託者は月1回程度のオンラインミーティング等を行ない、主に以下の内容について浜田市にアドバイスを行なう。

ア 児童生徒の相談件数向上のための施策について

イ 児童生徒からのSOSキャッチ後の対応への検討について

(4) 業務責任者及び相談員の名簿の提出

ア 受託者は、業務責任者及び相談員の選任後速やかに名簿を委託者に提出すること。

イ 受託者は、提出した名簿について、変更が生じた場合は、速やかに変更後の名簿を提出すること。

(5) 相談員の研修等の実施

受託者は、相談員がチャット相談の特性を考慮した相談対応ができるとともに、自死、いじめ、不登校等の問題につながる様々な悩みに関する相談に係る資質向上に努めること。

(6) 緊急に対応を要する相談の対応

受託者は、生命、身体に対する危険が推測される等、緊急に対応する必要がある相談を受理した場合は、委託者に報告し、対応を協議すること。

(7) 報告等の業務

ア 月例報告書

毎月の業務実績について、月例報告書を実施月の翌日 10 日までに浜田市に提出すること。

報告内容（相談件数、相談内容、対応内容、相談者の属性等）は、浜田市と協議の上決定する。

イ 実績報告書

業務終了後、実績を集約し、実績報告書を提出すること。

ウ データベース化

受託者は、上記イの報告書と合わせ、各記録等についてデータベース化し、電子媒体で委託者に納入すること。

5 情報資産及び個人情報の取扱い

(1) 受託者は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。この契約を終了した後においても同様とする。なお、業務を再委託した場合においても再委託受託者に同様の責務を課す。

(2) 受託者は、業務に必要だとして提供を受けた情報は、目的外利用及び受託者以外の者への提供を禁止する。なお、業務を再委託した場合においても再委託受託者に同様の責務を課す。

(3) その他、個人情報の管理に関して必要な事項は、仕様書別紙の特記事項に示す。