

仕 様 書

1 業務名

令和7年度チャットによるいじめ相談対応業務

2 目的

児童生徒が相談しやすい環境を整備するため、チャットによるいじめ相談対応業務を委託により実施する。

3 履行期間

契約締結日から令和8年3月31日まで

4 利用対象

(1) 対象児童生徒

旭川市内の小学校及び中学校に在籍する児童生徒

(2) 対象機器

ア (1)の児童生徒が学校で使用する学習者用タブレット端末（以下「タブレット端末」という。）

イ (1)の児童生徒が家庭で使用している情報通信機器

5 使用する相談システム

旭川市が別途導入するSNS（Web及びLINE）を活用したチャット相談システム

（受託者は、チャット相談システムに接続可能な相談専用のLINE公式アカウントを取得すること。）

6 履行場所

旭川市いじめ防止対策推進部いじめ防止対策推進課執務室のほか、個人情報の保護及び管理を適切に行うことができるものとして旭川市が認めた場所

7 業務概要

(1) チャット相談関係業務

ア 相談に応じる相談員の確保及び研修（相談員は、常時2名以上配置し、子どもの相談支援に必要な資格又はチャットやSNS等による相談対応経験を1年以上有すること。）

イ 相談に係る統計資料の作成

ウ その他市が必要と認める業務

(2) チャット相談対応業務

ア 相談対応日時

① 期間

令和7年9月1日から令和8年3月31日まで（令和7年12月30日から令和8年1月4日までを除く。）

② 時間

・平日19時から22時まで

・日曜日17時から21時まで（長期休業期間を除く。）

③ その他

相談員が遅滞なく対応すること。相談者からのメッセージの受信は24時間365日常時行うこと。

イ 相談内容

① 児童生徒からのいじめに関する相談とする。

② ①以外の相談についても、適切に対応し、児童生徒の不安や悩みの解消に努めること。

ウ 緊急時の対応

相談者の生命や身体の高険が推測される場合は、早急に市へ連絡するとともに、必要に応じて警察等の関係機関にも通報し、速やかに相談者の追跡又は特定を行い、結果を市に報告すること。また、緊急時に備えた体制整備を行うこと。

エ いじめ相談への対応

いじめに関する相談については、相談者の心情に配慮しながら相談対応を行うとともに、必要に応じ、市が指定する Web 入力フォームの利用を促すこと。

オ 市の指示によるメッセージの送信や返信

相談者の現状確認やいじめ事案の把握等のために、送信するメッセージの内容等について市が指示した場合、受託者は速やかに指示に従うこと。

(3) 報告

ア 受託者は、月毎の業務終了後、速やかに業務の履行状況を市へ報告すること。なお、様式は任意とし、内容については市と受託者が協議して決定する。

イ 緊急性やその懸念がある相談については、直ちに市に連絡するとともに、状況を整理して市へ報告すること。

ウ 受託者は、業務に関する事項について、市から調査や報告を求められた場合は、速やかに応じること。

(4) 事業の検証、改善等に関する助言や提案

受託者は、チャット相談をいじめの未然防止、早期発見と早期解決に有効なツールとして活用するため、取組の成果と課題を踏まえた事業の検証、改善等に関し、市に対して必要な助言や提案を行うこと。

8 再委託等の禁止

(1) 受託者は業務の全部を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

(2) 受託者は業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ市の承諾を得なければならない。

9 守秘義務及び個人情報等の取扱い

(1) 受託者は、本委託業務により得た全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。

(2) 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 2 条で定義する個人情報の取扱いに際しては、同法及びその他の関係法令を遵守するものとする。また、死亡により同法第 2 条に該当しなくなった相談者の情報についても、個人情報に準じて取り扱わなければならない。

(3) 受託者は、(2)で規定する個人情報及び相談者の情報（以下「個人情報等」という。）を本委託業務以外に使用してはならない。

(4) 受託者は、個人情報等を市の許可なく第三者に提供してはならない。

(5) 受託者は、市の許可なく、市から提供された個人情報等が記録された書面や電磁的記録等を複写又は複製

してはならない。

- (6) 受託者は、市から提供を受けた個人情報等が記録された書面や電磁的記録等は、複写又は複製したものを含め、履行期間終了後、市の指示に従い、速やかに市へ返還又は廃棄しなければならない。
- (7) 受託者は、個人情報等を取り扱う業務従事者に対し、個人情報の保護及び情報セキュリティに関する教育を行うものとする。
- (8) 受託者は、個人情報等の漏えい、改ざん、滅失、破損、盗難その他第三者の行為による使用不能、不法行為等（以下「事故等」という。）を防止するために必要かつ適正な措置を講じなければならない。
- (9) 受託者は、個人情報等を取り扱う業務の一部を再委託する場合には、再委託先にも本仕様書で定める事項を遵守させるとともに、再委託先が行う一切の行為及びその結果について受託者が責任を負うものとする。
- (10) 市は、個人情報等の取扱いについて受託者に報告又は説明を求め、必要に応じて改善を求めることができるものとする。
- (11) 本契約に関する個人情報等について事故等が発生した場合は、受託者はその事実を直ちに市に報告し、市の指示に従わなければならない。
- (12) 市は、前項の事故等に関する報告書及び個人情報等の管理記録その他関係資料（電磁的記録を含む。）の提出を受託者に求めることができるほか、受託者又は受託者の再委託先を検査することができる。また、受託者は、当該事故等の内容を公表できるものとする。
- (13) (11)の事故等（おそれがあるものを含む。）が受託者の故意又は過失であった場合、市は催告を要せず契約を解除することができる。ただし、受託者は、契約解除の後も前項に定める義務を免れることはできない。
- (14) 個人情報等の取扱いに関し、受託者の故意又は過失によって市に損害を発生させたときは、受託者は、市が受けた損害を賠償しなければならない。

10 情報セキュリティ対策

本業務の履行に当たり、必要なセキュリティ対策を講ずるとともに、情報資産に対する脅威として、次の事項を想定し、情報セキュリティ対策を実施するものとする。

- (1) 不正アクセス、マルウェア攻撃、サービス不能攻撃等のサイバー攻撃や部外者の侵入等の意図的な要因による情報資産の漏えい・破壊・改ざん・消去、重要情報の詐取、内部不正等
- (2) 情報資産の無断持ち出し、無許可ソフトウェアの使用等の規定違反、設計・開発の不備、プログラム上の欠陥、操作・設定ミス、メンテナンス不備、内部・外部監査機能の不備、外部委託管理の不備、マネジメントの欠陥、機器故障等の非意図的要因による情報資産の漏えい・破壊・消去等
- (3) 地震、落雷、火災等の災害によるサービス及び業務の停止、データの消失等
- (4) 大規模・広範囲にわたる疾病による要員不足に伴うシステム運用の機能不全等
- (5) 電力供給の途絶、通信の途絶等のインフラの障害から波及する影響等

11 支払条件

- (1) 支払い方法及び支払い額

月毎に後払いとする。各月の支払い額は契約額を月数で除した金額とする。

- (2) 請求時期

受託者は、7(3)アの月毎の業務の履行状況報告に係る市の検査が完了した後に、当該報告月分の委託料の請求を行う。

- (3) 支払い時期

市は適法な支払請求書を受理した日から３０日以内に支払うものとする。

12 その他

本業務の実施に当たり、本仕様書に記載されていない事項については、市と受託者の双方で協議するものとする。