

# 仕 様 書

## 1 業務名

令和8年度チャットによるいじめ相談システム運用保守業務

## 2 目的

児童生徒等が利用しやすい相談環境を整備するため、SNS（We b及びL I N E）を活用したチャットによるいじめ相談システムの運用保守について業務委託により実施する。

## 3 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 4 利用対象

### (1) 対象児童生徒等

旭川市内の小学校、中学校及び高校に在籍する児童生徒並びにその保護者

### (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

イ (1)の児童生徒及びその保護者が使用している情報通信機器

## 5 活用ツール

SNS（We b及びL I N E）

## 6 履行場所

旭川市が指定する場所

## 7 業務概要

### (1) 業務内容

児童生徒等を対象とするSNS（We b及びL I N E）を活用したチャット相談を実施するため、SNS（We b及びL I N E）を活用したチャット相談システムの運用保守業務を行う。

### (2) 業務実施期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

## 8 SNS（We b及びL I N E）を活用したチャット相談システムの仕様

(1) 政府機関・地方公共団体等における業務でのL I N E利用状況調査を踏まえた今後のL I N Eサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）（令和3年4月30日内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省）等の関係通知等に準拠したものとすること。

(2) L I N Eから相談を行う場合、L I N Eアカウントをコンタクトポイントとして相談システムに遷移し、L I N Eトーク画面上での相談は行わないものであること。また、L I N Eのサーバー上に相談内容を残さないものであること。

(3) 相談内容について、本市担当職員がリアルタイムで把握し、閲覧及び確認ができるものであること。

- (4) 本市において、相談者の属性（学年・性別・相談種別）及び相談件数（日別・時間別）の把握や相談内容の分析等を行うため、蓄積された情報を随時CSVファイル等により出力できるものであること。
- (5) 相談時間外に受け付けた相談に対し、自動返信機能等により相談者に通知できるものであること。
- (6) 相談員から特定の相談者にメッセージを送り、相談開始できること。
- (7) 相談者が相談画面を開いていることについて、相談員がリアルタイムで把握できるものであること。
- (8) 相談員が相談対応を開始する前に、相談者の過去の相談履歴について把握してから対応するよう促す機能があること。
- (9) データのバックアップ及び冗長化を行い、障害発生時等に冗長化されているデータベースに自動で切替えを行うこと。
- (10) 学校から児童生徒に1人1台貸与される学習者用タブレット端末からでも相談できる設定を行うこと。
- (11) Web及びLINEからの相談を一元的にシステム管理・対応が可能なこと。

## 9 相談システムの保守運用

- (1) 相談システム（以下「本システム」という。）に関する仕様及び操作方法の問合せ並びに障害・不具合に係る連絡窓口を設置すること。なお、当該窓口の対応時間は、本市開庁日の午前8時45分から午後5時15分まで（土日、祝日、年末年始（12月30日から1月4日まで）を除く。）とし、電話又は電子メールにより受け付ける体制とすること。ただし、緊急を要する障害である場合はこの限りではない。
- (2) 全ての障害は、その影響度合いを調査するとともに、迅速に復旧作業を実施すること。
- (3) 受注者の責の有無に関わらず、本システムにおけるデータ保管に関して何らかの障害が発生しデータの消失に至った場合、データ復旧の範囲は前日の受付時間終了時点の状態に戻すこととする。
- (4) 本システムの稼働状況を監視し、円滑な稼働を確保するため、必要に応じて、当該システムのバージョンアップを行うこと。
- (5) 機能改善のために行うバージョンアップ等の追加変更においては、設計、修正、テスト、導入等の作業を行うこと。
- (6) 本システムの稼働時間帯は、原則24時間365日とする。
- (7) 本システムを停止する必要がある作業（アプリバージョンアップ等）を行う場合は本市へ連絡すること。

## 10 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。

## 11 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、前号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（そのおそれがあった場合を含む。）が受託者の故意又は重大な過失により生じた場合、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。

## 12 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

## 13 支払条件

- (1) 支払い方法及び支払い額  
月ごとに後払いとする。各月の支払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、月ごと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。

14 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。