

令和8年度「SNS等を活用した、いじめに関する相談及び教育相談等」

実施業務委託仕様書

1 件名 令和8年度「SNS等を活用した、いじめに関する相談及び教育相談等」実施業務委託

2 業務目的

下記のことを目的として、「SNS等を活用した、いじめに関する相談及び教育相談等」（以下「SNS相談」という。）を実施する。

SNSを活用した、いじめに関する相談及び教育相談窓口を設置し、大阪市立学校の小学校・中学校及び義務教育学校に通う児童生徒からいじめや友人関係の悩みに関する相談や、学校生活等に関する相談を受け付け、問題の深刻化を未然に防止することを目的とする。

また、深刻な事案については、関係機関と連携し、解決を図ることを目的とする。

3 履行場所

受注者設置相談室

4 履行期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）までとする。

5 業務内容

（1）SNS等における本事業用アカウントの開設

活用するSNS等のアプリを指定し、本事業用アカウントを開設すること

（2）相談業務について

① 相談実施期間

長期休業明け前後の相談窓口設置期間

・令和8年5月4日（月）～5月12日（火）：毎日9日間

・令和8年8月22日（土）～8月30日（日）：毎日9日間

・令和9年1月4日（月）～1月12日（火）：毎日9日間

定期的な相談窓口設置期間

・令和8年4月9日（木）～令和9年3月25日（木） 週2日（火・木）

② 相談対応時間

相談実施期間中の午後5時から午後9時まで対応とする。

③ 対象者

大阪市立の小学校・中学校及び義務教育学校に通う児童生徒

④ 相談内容

いじめに関する事項や友人関係、その他学校生活等に関する事項を中心に様々な悩みに対して対応する。

⑤ 相談方法

- ・実施期間中に、本事業用アカウントあてに対象者から送信されたいじめ等に関する相談メッセージに対し、SNS 等を活用した、いじめ等の相談の対応に十分な知識と経験を有する者（以下、「相談員」という）を配置し、対応すること。
- ・受注者は実施期間中、本事業用アカウントあてに送信されたメッセージに適切に対応すること。その際、契約後に発注者との協議により策定された仕様書及び企画提案書に従い、誠実に対応すること。
- ・受注者は、児童生徒から送信されたメッセージの対応については、児童が理解することができることばや文字、文章表現となるよう配慮すること。

⑥ 相談終了後の報告

相談実施終了後、速やかに大阪市教育委員会事務局指導部にその日の相談件数・相談内容について報告し、相談者の学校との連携を必要とする場合は、綿密に意見交換を行うこと。

⑦ 相談員の配置

受注者は、相談員を次のように配置すること。

3名以上配置	定期的な相談窓口設置期間の午後5時から午後9時まで
3名以上配置	長期休業日明け前後の相談窓口設置期間の午後5時から午後9時まで

（参考）相談員の配置実績

令和4年度

相談窓口設置期間	配置人数 (午後1時～午後5時)	配置人数 (午後5時～午後9時)	相談対応件数
定期的な相談窓口設置期間	6名	6名	232件(8月31日まで)
5月4日～5月11日			71件
8月22日～8月24日		6名	52件
8月25日～8月28日			33件
1月7日～1月9日		6名	54件
1月10日～1月13日			24件

令和5年度

相談窓口設置期間	配置人数 (午後1時～午後5時)	配置人数 (午後5時～午後9時)	相談対応件数
定期的な相談窓口設置期間	6名	6名	321件(8月31日まで)
5月5日～5月11日			106件
8月22日～8月24日		6名	18件
8月25日～8月28日			83件
1月6日～1月8日		6名	35件
1月9日～1月12日			50件

令和6年度

相談窓口設置期間	配置人数 (午後1時～午後5時)	配置人数 (午後5時～午後9時)	相談対応件数
定期的な相談窓口設置期間		6名	592件(9月26日まで)
5月4日～5月10日			53件
8月23日～8月25日	6名		24件
8月26日～8月29日			96件
1月7日～1月9日	6名		—
1月10日～1月13日			—

令和7年度

相談窓口設置期間	配置人数 (午後1時～午後5時)	配置人数 (午後5時～午後9時)	相談対応件数
定期的な相談窓口設置期間		3名	881件(9月30日まで)
5月5日～5月13日			108件
8月23日～8月31日		3名	77件
1月5日～1月13日			—

⑧ 相談業務責任者の配置

受注者は、相談業務を円滑に運営するため、相談業務の責任者（以下「相談責任者」という）を1名以上配置すること。相談業務責任者は、相談員に対する指導を行い、緊急を要する相談等については、支援体制を確保するなど業務の円滑な執行管理を行うこと。なお、相談業務責任者の選任基準は相談員に準ずる。

⑨ 相談員の資格

相談員は次に掲げる要件のいずれかに該当する者とする。

- ・心理カウンセラーの資格（公認心理師、臨床心理士、臨床発達心理士等）を有し、心理カウンセラーとして子どもの相談業務の経験を有する者
- ・相談業務に関する知識及びの経験が豊富であり、国や地方公共団体が実施するSNS等を活用した相談業務の経験を有する者

⑩ 相談員の研修

受注者は、相談員が適切にSNS等を活用した、いじめに関する相談や学校生活等に関する相談に対応できるよう、相談員の専門性を向上させる研修を実施すること。

また、社会福祉に関する機関との連携を学ぶための研修を実施すること。

直近に研修を実施された、もしくは、令和8年度中に研修が実施されること。

発注者が特に必要と認める場合、受注者は相談員に対し必要な臨時研修を実施すること。

⑪ 相談室の設備

相談室には相談業務専用の端末を準備し、相談業務はその端末を使用すること。使用する端末にはウイルス対策を施し、高速安定なインターネット回線を準備すること。相談室は施錠可能な独立した相談室とし、情報管理に十分な配慮を行うこととする。相談対応中は相談対応室には関係者以外の入室を制限すること。

⑫ その他の教育相談窓口の案内・情報等の配信業務

相談実施期間外や時間外にメッセージを受けたときは、自動返信により他の教育相談窓口を案内するなどの対応を行うこと。

⑬ SNS 相談に関する利用案内ポスターまたは周知カード等の作成

利用案内が大阪市立学校の児童生徒に周知され、利用にあたり負担なく相談できるような案内が行われるポスターまたは周知カード等を作成すること。

⑭ 通信ログ等の分析・研究

- ・受注者は、相談業務等を効果的かつ円滑に実施するための通信ログ等の分析及び研究、相談技法の開発を行い、結果等を発注者に提供すること。
- ・発注者が開催する SNS 等を活用した、いじめに関する相談及び教育相談等業務に係る連絡協議会への出席及び資料作成、発表、報告を行うこと。
- ・関係機関や相談者の当該校との連携に関して、発注者と協議のうえ相談者のプライバシーに十分考慮してを行い、綿密に実施すること。

6 受注者の責務

受注者は、業務の遂行にあたり、発注者と緊密に連絡を取りながら、より良い相談業務等を行うべきことを十分に認識し、次の事項に留意して業務を円滑に遂行できるよう万全を期すこと。

(1) 関係法令等の遵守

受注者並びに相談業務責任者及び相談員等の業務従事者は、関係法令等の規定に遵守すること。

(2) 業務上知り得た情報の秘密の保持及び外部提供の禁止

業務の履行により直接また間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならないこと。

また、業務の目的以外の個人情報の使用及び第三者への提供は、してはならないこと。

個人情報の複写・複製についても、してはならないこと。契約期間満了後も、また同様であること。

(3) 個人情報の保護

ア 大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和5年大阪市条例第5号）の規定を遵守し、業務全体を通して個人情報の取扱の遵守を図るために必要な措置を講ずること。

イ 事業全体を通して想定されるリスク（個人情報及び機密情報に関する破損・紛失・漏洩等）を最小化するための方策を講ずるとともに、緊急事態や不測の事態に対応するための対応マニュアルを作成し、その履行に必要な体制を整備すること。

ウ 個人情報に関する事故が発生したときは、発注者にその旨を報告すること。

7 引継ぎ

契約期間の満了または契約解除により次の受注者または発注者に業務を引き継ぐ場合は、誠実

かつ円滑に業務の引継ぎを行うこと。

8 再委託について

- (1) 業務委託契約書（経常型）第16条第1項に規定する「主たる部分」とは次の各号に掲げるものをいい、受注者はこれを再委託することはできない。
- ① 委託業務における総合的企画、業務遂行管理、業務の手法の決定及び技術的判断等
 - ② SNS等における本事業用アカウントの開設及び相談業務
- (2) 受注者は、コピー、ワープロ、印刷、製本、トレース、資料整理などの簡易な業務の再委託にあたっては、発注者の承諾を必要としない。
- (3) 受注者は、第1項及び第2項に規定する業務以外の再委託にあたっては、書面により発注者の承諾を得なければならない。なお、元請の契約金額が1,000万円を超える契約の一部を再委託しているものについては、再委託相手先、再委託内容、再委託金額を公表する。
- (4) 地方自治法施行令第167条の2第1項第2号の規定に基づき、契約の性質又は目的が競争入札に適さないとして、随意契約により契約を締結した委託業務においては、発注者は、前項に規定する承諾の申請があったときは、原則として業務委託料の3分の1以内で申請がなされた場合に限り、承諾を行うものとする。ただし、業務の性質上、これを超えることがやむを得ないと発注者が認めたとき、又は、コンペ方式若しくはプロポーザル方式で受注者を選定したときは、この限りではない。
- (5) 受注者は、業務を再委託及び再々委託等（以下「再委託等」という。）に付する場合、書面により再委託等の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託等の相手方に対して適切な指導、管理の下に業務を実施しなければならない。なお、再委託等の相手方は、大阪市競争入札参加停止措置要綱に基づく停止措置期間中の者、又は大阪市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札等除外措置を受けている者であってはならない。また、大阪市契約関係暴力団排除措置要綱第12条第3項に基づき、再委託等の相手方が暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を業務委託契約書（経常型）第16条第2項及び第16条の2第2項に規定する書面とあわせて発注者に提出しなければならない。

9 その他

- (1) 応札にあたっては、本仕様書を十分検討し、疑義がある場合は質問期間内に指定の方法によりよく質し、その内容を熟知の上応札するものとする。契約締結後の本仕様書の解釈については、発注者の解釈に従うこと。また、業務上必要な事項については、発注者と協議の上、誠意をもって実施すること。
- (2) 受注者は、業務終了後、速やかに「業務完了報告書」を提出すること。
- (3) 本仕様書に記載のない事項については、発注者と受注者との協議によること。

10 担当

大阪市教育委員会事務局 指導部 教育活動支援担当（生活指導グループ）

電話：06-6208-9174 FAX：06-6202-7055

提出書類一覧表

- 提出書類の様式・期限等は、下表のとおりとする。
(様式の定めのないものについては、受注者任意の様式とする)
- 提出書類の内容に変更が生じた場合は、その都度提出しなければならない。
- 下表の提出書類のほか、業務委託契約書又は発注者の指示等に基づく必要書類で、
様式に定めのないものについては発注者と協議のうえ提出すること。

様式	書類名	提出部数	内容	提出時期	受領日
-	相談員の配置体制表	1	仕様書5(2)⑦の定めによる	契約締結後速やかに	令和 年 月 日
1	相談業務責任者通知書	1	仕様書5(2)⑧の定めによる	契約締結後速やかに	令和 年 月 日
2	相談業務責任者変更通知書	1	仕様書5(2)⑧の定めによる	変更後速やかに	令和 年 月 日
-	相談業務責任者、及び相談員が仕様書5(2)⑨の資格を有することを証する書面の届出(心理カウンセラーの資格取得証明書、SN Sカウンセリング相談研修修了書、相談業務に関する経歴一覧等)	各1	仕様書5(2)⑨の定めによる	契約締結後速やかに	令和 年 月 日
3	相談員に対する研修実施報告書	1	仕様書5(2)⑩の定めによる	契約締結後または実施後速やかに	令和 年 月 日
4	業務完了報告書	1	仕様書9(2)の定めによる	業務完了後速やかに	令和 年 月 日

責任者通知書

令和 年 月 日

大阪市教育委員会 教育長様

受注者
主たる営業所(又は支店等)
の所在地
商号又は名称
代表者(又は受任者)
電話番号

下記のとおり通知します。

記

次のとおり責任者を定めます。

業務名称 令和8年度「SNS等を活用した、いじめに関する相談及び教育相談等」実施業務委託

責任者

部署名 _____

フリガナ _____

氏名 _____

電話 _____

担当業務 _____

雇用形態 直接雇用・その他()

責任者変更通知書

令和 年 月 日

大阪市教育委員会 教育長様

受注者
主たる営業所(又は支店等)
の所在地
商号又は名称
代表者(又は受任者)
電話番号

次のとおり責任者を変更しましたので通知します。

記

業務名称 令和8年度「SNS等を活用した、いじめに関する相談及び教育相談等」実施業務委託

新任者

部署名

フリガナ

氏名

電話

担当業務

雇用形態

直接雇用・その他()

旧任者

フリガナ

氏名

相談員に対する研修実施報告書

委託業務名称	令和8年度「SNS等を活用した、いじめに関する相談及び教育相談等」実施業務委託			
事業者名			担当者氏名	
所在地・連絡先	〒 一	TEL:	FAX:	電子メール:

実施年月日	研修内容	講師・研修方法	会場	時間数	対象(受講人数)
(例) 令和8年4月8日	・相談員の専門性を向上させるための研修 ・社会福祉に関する機関との連携を学ぶための研修	・講師名:○○ ○○ ・研修方法:講義形式、グループ討議形式等	○○会場内○○会議室	○時間	相談員(○名)

業務完了報告書

大阪市契約担当者
大阪市教育委員会 教育長 様

令和 年 月 日

受注者
主たる営業所(又は支店等)
の 所 在 地
商 号 又 は 名 称
代 表 者(又は受任者)
電 話 番 号

標題について、下記のとおり完了したことを報告します。

記

1 業務名称 令和8年度「SNS等を活用した、いじめに関する相談及び教育相談等」実施業務委託

2 契約期間 令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日

3 完了報告期間(部分払いを行う場合)

令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日

4 その他

以上