

仕様書

1 件名

電話教育相談業務委託

2 履行期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

3 履行場所

港区立教育センター専用電話（03-5422-1546回線）

4 業務内容

受注者は幼児・児童・生徒及びその保護者等からの電話による教育に関する相談業務に対応するため、下記項目を実施すること。

ア 相談内容

- (ア) 専用電話を通じて、幼児・児童・生徒及びその保護者からの教育相談を受ける。
- (イ) 相談内容は相談者の状況に応じ適宜柔軟に対応すること。

イ 相談方法

- (ア) 受注者の設置する電話相談室に、発注者である「港区立教育センター」から転送される電話回線を1回線設置し、転送された電話に応対する。
- (イ) 受注者は、転送された相談者からの「主訴」について適切に応じ、関係法令を遵守し誠実に対応すること。

ウ 相談体制

(ア) 業務責任者

受注者は、業務を円滑に運営するため、臨床心理士の資格を有する電話教育相談の責任者が中心となり、電話教育相談員に対する指導を行う。また、緊急の対応を要する相談等では、支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

(イ) 電話教育相談室等の準備

受注者は、港区立教育センターの指定する電話から受注者の指定する電話番号へ転送に必要な設備費用を負担すること。ただし、転送に係る通話料は発注者が負担する。受注者は、電話教育相談室の設営において個別ブースを設けるなど、相談者からの秘密厳守に十分配慮を行うこと。

5 電話教育相談員の条件

本件委託における電話教育相談員は、次のいずれかに該当する者とする。

- (1) 電話教育相談に1年以上の経験を有する者
- (2) 教職経験者
- (3) 大学院において心理学を主として履修した者

6 計画書及び報告書の提出

(1) 業務計画書の作成及び提出

受注者は、業務実施に当たり、以下の内容が分かる配置一覧表を履行開始後速やかに作成し、発注者に提出すること。

ア 業務責任者

- (ア) 氏名
- (イ) 資格
- (ウ) 緊急連絡先

イ 業務従事者

- (ア) 氏名
- (イ) 資格（仕様書項番5の条件のどれを満たすか確認できるもの）
- (ウ) 勤務日
- (エ) 勤務時間

ウ 業務計画及び業務従事者に変更が生じた場合には、発注者と協議の上、速やかに変更後の計画書を提出すること。

(2) 報告書の作成及び提出

ア 幼児・児童・生徒・保護者の生命にかかわることなど高リスク又は緊急度の高い相談案件については、関係校長及び発注者に至急情報提供すること。

イ 相談案件について、下記の内容を記載した報告書を作成し、翌月7日までに発注者に報告すること。

- (ア) 相談日及び相談時間
- (イ) 相談者種別（幼児・児童・生徒の場合は、男女の別と学年が分かるようにすること。）
- (ウ) 新規案件、継続的案件の別
- (エ) 相談概要
- (オ) 対応状況
- (カ) その他特記事項

7 履行日時

平日の午前9時～午後7時及び土曜日の午前9時～午後5時

※ 年末年始（12月29日～1月3日）・祝日を除く。

8 契約方法

総価契約とする。

9 支払方法

契約代金は、毎月の履行確認後、受注者からの請求に基づき支払う。

10 事故等への対応

受注者に起因する事故等による責任及び損害賠償等は一切受注者の責任と負担で対応する。

また、受注者は非常災害その他の事故により委託事業の履行が困難となった場合や、そのおそれがある場合、対象幼児・児童・生徒が事故にあったときや対象幼児・児童・生徒・保護者との間に紛争が生じた場合は、直ちに発注者に報告し、学校及び発注者と調整のもと、適切な措置を講じなければならない。

1 1 受注者の責務

- (1) 本件委託に関わる全ての電話教育相談員は児童・生徒及び保護者との信頼関係を構築するために寄り添いながら業務を遂行すること。
- (2) 電話教育相談員に急な欠員がでた場合には、発注者と協議のもと、直ちに代理の者を業務に充てる等補完体制を整えること。
- (3) 受注者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講ずること。
- (4) 受注者は、常に善良なる管理者の注意をもって業務を遂行し、業務の進捗状況について確認のうえ、適宜報告すること。
- (5) 業務履行状況が不適切であると発注者が判断し、受注者に改善を求めた場合、受注者はこれを誠実に実行すること。
- (6) 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受注者の責任において適切に行うこと。
- (7) 受注者は個人情報について、別紙「個人情報等取扱いに関する特記事項」の内容を遵守しなければならないものとする。
- (8) 受注者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。契約の解除及び期間満了後においても同様とする。
- (9) 受注者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会が認定するプライバシーマーク又は同等の認証機関が定める認定資格を取得していること。
- (10) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区職員の障害を理由とする差別の解消の推進に関する要綱」の趣旨を踏まえ、適切な対応を図ること。
- (11) 受注者は、本契約の履行に当たり、「港区環境美化の推進及び喫煙による迷惑の防止に関する条例」(平成9年港区条例第42号)第9条に規定するみなとタバコルールを遵守すること。
- (12) 受注者は、本契約の履行に当たり、基本的人権を尊重し、個人の尊厳を守り、あらゆる差別をなくすために適切な対応を図ること。
- (13) 業務終了後、当事業における個人情報記録文書は、速やかに発注者に返還すること。また、個人情報を含む電子データは速やかに消去すること。
- (14) 事業対象外の事項、内容については速やかに適切な相談場所等を紹介すること。
- (15) 受注者は「港区職員のハラスメントの防止等に関する要綱」を遵守すること。また、ハラスメントが発生した場合、発注者と連携して適切に対応すること。
- (16) 受注者は、本契約の履行に当たり、地球温暖化防止のため、省エネルギー対策に努めること。

1 2 「環境により良い自動車の利用」について

- (1) 本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、都民の健康と安全を確保する環境に関する条例(平成12年東京都条例第215号)の規定に基づき、次の事項を遵守すること。
 - ア ディーゼル車規制に適合する自動車であること。
 - イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法(平成4年法律第70号)の対策地域内で登録可能な自動車利用に努めること。
- (2) 電動車を始め、低公害・低燃費な自動車利用に努めること。電動車とは、電気自動車(EV)、プラグインハイブリッド自動車(PHV)、燃料電池自動車(FCV)、ハイブリッド自動車(HV)の総称を指す。

- (3) 適合の確認のために、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写しの提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。
- (4) 本契約の履行に当たって観光バスを使用する場合は、「観光バスの環境性能表示に係るガイドライン（平成29年3月16日付改正28環車規第790号）」に規定する評価基準Aランク以上の車両を供給すること。

13 その他

- (1) 受注者は、業務の着手に当たり、事前に発注者と委託内容の詳細、日程等について打合せを行い、委託業務の履行に万全を期すること。
- (2) 交通費、指導業務に必要な教材等一切の諸経費は、委託料に含むものとする。
- (3) 発注者が次年度も引き続き事業を行う場合で受注者が変わったときは、必要事項の引継ぎを、次年度受注者に対して行うこと。
- (4) 本仕様書に定めのない事項及び仕様書の内容に疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議してこれを定めるものとする。

14 連絡先

港区教育委員会事務局学校教育部教育人事企画課教育支援係

電話 03-5422-1541
FAX 03-5422-1547

個人情報等取扱いに関する特記事項

令和5年4月1日改正

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)、港区個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年港区条例第53号)及び港区議会の個人情報の保護に関する条例(令和4年港区条例第67号)を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

(秘密保持等の義務)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、この契約により受託した事務に従事する者及び従事した者にも、前項の義務を遵守させなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第3条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を委託された事務以外の用途に利用してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を第三者に提供し、又は譲渡してはならない。

(再委託)

第4条 受注者は、この契約により受託した事務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、あらかじめ発注者に通知し、承諾を得なければならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務について前項の規定により第三者に再委託する場合は、この契約により求められる安全管理措置と同等の措置を講ずることができる事業者を再委託先とし、この契約と同等の安全管理措置を義務付ける再委託契約を結ばなければならない。また、受注者は再委託先に対して適切な監督を行い、発注者の求めに応じて、その状況を報告しなければならない。

3 前2項の規定は、再委託先が受注者の子会社(会社法(平成17年法律第86号)第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。)である場合も同様とする。

(複写、複製等の禁止)

第5条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

2 受注者は、この契約により受託した事務の範囲を越えて、個人情報の加工、再生等をしてはならない。

(個人情報の安全管理措置)

第6条 受注者は、個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

(事故発生時等における報告及び対応の義務)

第7条 受注者は、個人情報の漏えいその他の個人情報の保護に関する事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに発注者に通知し、当該事故の解決に努めるとともに、遅滞なくその状況を書面をもって発注者に報告しなければならない。また、受注者は、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合は、検査、セキュリティ監査等の実地調査に対応しなければならない。

(返還及び廃棄の義務)

第8条 受注者は、この契約により受託した事務が完了したとき又はこの契約が解除されたときは、受託した事務に係る個人情報を速やかに発注者に返還しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、受注者は、当該個人情報を発注者の指示に基づき廃棄するときは、第三者の利用に供されることのないよう、電磁的記録媒体の物理的な破壊、消去、溶解、裁断その他当該個人情報を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。

(契約の解除、公表措置及び損害賠償義務)

第9条 発注者は、受注者が個人情報等取扱いに関する特記事項に掲げる義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約を解除することができる。

2 前項の場合において、発注者は、その事実を公表することができる。

3 第一項の場合において、発注者が損害を受けたときは、受注者はその損害を賠償しなければならない。契約期間満了後も同様とする。

(監査・検査への協力等)

第10条 発注者は、受注者がこの契約により受託した事務の処理に伴う個人情報の取扱いについて、個人情報等取扱いに関する特記事項に基づき、必要な措置を講じてることを確認するため、受注者に報告を求めることができる。

2 発注者は、受注者に通知し、個人情報の管理状況について監査・検査を実施することができる。再委託先についても同様とする。

(第11条から第16条までの条文は、「特定個人情報（※）」の取扱業務を委託する契約のみ)

(特定個人情報管理体制の整備)

第11条 受注者は、委託業務を統括管理する部署に特定個人情報保護管理責任者を置き、委託業務を実行する部署に特定個人情報保護責任者を置か

なければならない。

(特定個人情報を取り扱う従業者の明確化)

第12条 受注者は、特定個人情報を取り扱う従業者及びその役割を指定し、事前に従業者名簿を発注者へ提出しなければならない。

(従業者への教育訓練及び監督)

第13条 受注者は従業者に対して、委託業務を行うために必要な教育及び訓練を実施し、継続的に監督するとともに、秘密保持契約を締結する等の人的安全管理措置を講じなければならない。

(持出しの禁止)

第14条 受注者は、この契約により受託した事務に係る特定個人情報を指定された区域から持出ししてはならない。

(契約内容の遵守状況についての報告)

第15条 受注者は、契約内容の遵守状況、特定個人情報の安全管理体制等を書面で報告しなければならない。

(安全管理措置の改善)

第16条 受注者及び発注者は、第10条に基づく監査・検査の結果及び前条に基づく委託業務の遵守状況等についての報告を踏まえ、委託業務における特定個人情報の安全管理措置の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応しなければならない。

※「特定個人情報」とは、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）」第2条第8項に規定する特定個人情報をいう。

(以下の条文は、該当する契約のみ)

(電磁的記録媒体の保管)

第17条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を施錠して保管しなければならない。

(電磁的記録媒体の搬送)

第18条 受注者は、この契約により受託した事務に係る個人情報を記録した電磁的記録媒体を持ち出す場合は、電磁的記録の暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施し、専用ケース等に入れて施錠した上で、安全対策を施して搬送しなければならない。