

SNSを活用した相談事業「スクールネット@伝えんば長崎」業務委託仕様書

1 件名

SNSを活用した相談事業「スクールネット@伝えんば長崎」業務委託

2 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日

3 目的

本業務委託は、SNSを通じて、いじめや不登校など中高生が抱える悩みを投稿する仕組みを構築し、受付けた相談内容を県教育委員会などに報告することで、生徒の悩みの早期発見・早期対応につなげることを目的とする。

4 業務概要

(1) 業務内容

- ア LINE及びウェブサイトでの悩み相談の投稿窓口の構築
- イ 相談・通報内容の確認・報告
- ウ 緊急対応が必要な相談内容の連絡
- エ 登録者に対する情報提供業務
- オ その他必要と認められる業務

(2) 業務時間

0:00~24:00の24時間体制で相談を受け付け、緊急性の高いものについては、迅速に対応すること。

(3) 相談対象

長崎県内の中学生及び高校生

(4) 相談環境

- ア 業務を実施するにあたり、無料通信アプリ「LINE」(委託者が提供する「LINE公式アカウント」を利用すること。)及びウェブサイトを活用した相談受付用システムを導入し、相談環境を構築すること。なお、LINEの場合は、LINE内で相談が完結する仕組みとすること。
- イ 相談システムにおいては、自動応答によるヒアリング等を通じて相談を受付けるとともに、既存の電話相談窓口等の活用を促す仕組みとすること。なお、相談者からの画像の送信を可能とすること。
- ウ 既存の電話相談窓口等の活用を促し、LINEやウェブサイトから電話相談の発信画面に移行する仕組みとすること。
- エ 生徒が悩みを抱えやすいと言われる長期休業前後等、定期的にLINE友だち登録者に対して、LINEメッセージ配信を行うこと。

(5) 相談受付体制

ア 受託管理責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に履行するため、SNS相談に関する豊富な経験や知識を有する者（以下「受託管理責任者」）を配置すること。

イ 受託管理責任者の業務

受託管理責任者は、緊急事態や相談受付員の欠員について、迅速に対応し業務の円滑な執行管理を行う。

ウ 業務責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に運営するため、「相談室」の責任者（以下「業務責任者」という。）を1名以上配置すること。

エ 業務責任者の業務

業務責任者は、受託管理責任者の指示のもと、相談受付対応者（以下「相談受付員」という。）を指揮し、委託者との連絡調整を行う。

オ 相談受付員の配置

受託者が配置する、寄せられた相談内容の対応をする者については、SNS相談分野の専門知識を持った者であること。

カ 業務責任者及び相談受付員名簿の提出

(ア) 受託者は、委託業務開始前に業務責任者及び相談受付員の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を長崎県教育庁児童生徒支援課（以下、「児童生徒支援課」という。）に提出すること。

(イ) 受託者は、(ア)の名簿について変更が生じた場合は、速やかにその内容を提出すること。

キ 相談室の設備

秘密保持に十分配慮した構造であること。

ク 相談を受付ける者の研修等

受託者は、相談を受付ける者について、SNS相談の特性を考慮した対応や、緊急案件時の対応等についての教育、指導、訓練等の研修を実施すること。なお、研修計画については、事前に児童生徒支援課に提出し、また実施結果を報告すること。

(6) 提出書類等

ア 受託者は、受付けた相談について、相談報告書（別紙「相談受付シート」（例）を参考に様式任意）に記載し、相談内容に応じた提出期限に応じて電子メール等の方法で児童生徒支援課に報告すること。報告にあたっては、個人情報保護のための処理を行うこと。

(ア) 生命の危機が推測され緊急対応や危機介入が必要と判断される場合は、即時に別に定める職務執行マニュアルの緊急連絡網に従い、速やかに電話及び電子メールで児童生徒支援課に報告すること。

(イ) いじめ等に関する相談で学校名や個人名が特定できると判断され、かつ学校に報告すべき内容と判断される場合は、翌平日までに電話及び電子メ

ールで児童生徒支援課に報告すること。

(ウ) 上記 (ア)、(イ) 以外の相談内容については、翌月 10 日 (土日祝日の場合は翌開庁日) までに電子メールで報告すること。

イ 受託者は、1 か月分の相談について、翌月の 10 日 (土日祝日の場合は翌開庁日) までに別紙 1 により、児童生徒支援課に報告すること。

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

(7) 緊急時における連絡体制の整備

受託者は、緊急時における連絡体制を整備し、児童生徒支援課に報告すること。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

5 受託者の責務

(1) 受託者は、本仕様書の内容及び関係法令を遵守すること。

(2) 受託者は、故意又は過失により、長崎県又は第三者に損害を与えたときは、その賠償責任を負わなければならない。

(3) 受託者及び職員 (従事者を含む) は、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。これは、契約の解除及び期間終了後においても同様とする。

(4) 受託者は、地方公務員法 (昭和 25 年法律 261 号) 第 16 条 (失格条項) に該当するものを業務に従事させてはならない。

(5) 本仕様書及び別に定める職務執行マニュアル等で不明な点がある場合又は疑義が生じたときは、本県と協議してこれを定めるものとする。

6 その他

受託者は、相談希望者が全て円滑に使用できるだけの体制を整えるものとし、動作不良等が発生した場合には、速やかに児童生徒支援課に報告すること。

相談受付シート(例)

NO:

相談受付員名:

| | | | | | |
|------------|---|---|----|---|--------------------------|
| 相談受信日時 | 令和 年 月 日 () | | | | |
| 相談者 | 校種等 | <input type="checkbox"/> 中学生 (<input type="checkbox"/> 公立 <input type="checkbox"/> 私立 <input type="checkbox"/> 不明) | | <input type="checkbox"/> 高校生 (<input type="checkbox"/> 公立 <input type="checkbox"/> 私立 <input type="checkbox"/> 不明) | |
| | 性別 | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明 | 学年 | リピーター | <input type="checkbox"/> |
| | 氏名 | | | 連絡先 | |
| 対象者 | 校種等 | <input type="checkbox"/> 幼児 <input type="checkbox"/> 小学生 <input type="checkbox"/> 中学生 <input type="checkbox"/> 高校生 <input type="checkbox"/> 保護者 (<input type="checkbox"/> 父 <input type="checkbox"/> 母) | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 青年 <input type="checkbox"/> 教職員 <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 不明 | | | |
| | 性別 | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 不明 | 学年 | 年齢 | |
| | 学校名 | | | | |
| | 氏名 | | | 連絡先 | |
| 相談 カテゴリ | <input type="checkbox"/> 1 いじめ { <input type="checkbox"/> ①からかい・悪口 <input type="checkbox"/> ②仲間はずれ・無視 <input type="checkbox"/> ③ふざけ・軽い暴力 } <input type="checkbox"/> ④暴力 <input type="checkbox"/> ⑤金品たかり <input type="checkbox"/> ⑥金品隠し ※複数選択可 { <input type="checkbox"/> ⑦いやなこと・強要 <input type="checkbox"/> ⑧ネット上の中傷 <input type="checkbox"/> ⑨その他 } | | | | |
| | <input type="checkbox"/> 2 不登校 <input type="checkbox"/> 3 暴力行為 <input type="checkbox"/> 4 児童虐待 <input type="checkbox"/> 5 友人関係 <input type="checkbox"/> 6 貧困 <input type="checkbox"/> 7 非行・不良行為 <input type="checkbox"/> 8 家庭環境 <input type="checkbox"/> 9 教職員との関係 <input type="checkbox"/> 10 心身の健康 <input type="checkbox"/> 11 学業/進路 <input type="checkbox"/> 12 発達障害等 <input type="checkbox"/> 13 問い合わせ <input type="checkbox"/> 14 その他 () | | | | |
| 相談概要 | | | | | |
| 相談 内容 | | | | | |
| 添付 画像等 | | | | | |
| 意向 | <input type="checkbox"/> 学校に伝えてほしい <input type="checkbox"/> 学校には伝えず、もっと詳しく聞いてほしい。 <input type="checkbox"/> 誰かに聞いてほしかった。 | | | | |
| 対応 | <input type="checkbox"/> 月次 <input type="checkbox"/> 翌営業日 <input type="checkbox"/> 緊急対応 | | | | |

別紙1

令和 年 月 日

長崎県知事 様

住所 ●●●●
会社名 ●●●●
代表者名 ●●●●

SNS を活用した相談事業「スクールネット@伝えんば長崎」業務
完了報告書

SNS を活用した相談事業「スクールネット@伝えんば長崎」業務について
下記のとおり完了しましたので、別添のとおり相談実績表を添えて報告しま
す。

記

実績期間 令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日