

仕 様 書

1 委託業務名

令和6年度（2024年度）SNSを活用した相談業務

2 委託期間

契約締結日から令和7年（2025年）3月31日

3 履行場所

受託者が設置し、北海道教育委員会（以下「道教委」という。）が認めた相談室

4 業務の目的

若者の通信手段が電話からSNSに移行していることを踏まえ、いじめを含めた様々な悩みを抱える生徒の「相談したい気持ち」に応えるため、SNSによる相談を実施する。

5 委託業務の内容

（1）相談のねらい

いじめ問題及びいじめ問題以外の相談（不登校や学校生活に関する相談、家庭内の悩みなど）に応じることにより、相談者が抱える課題の解決を支援する。

（2）相談実施期間

以下に示す116日間とする。

ア 令和6年5月1日から令和6年5月13日まで毎日13日間

イ 令和6年8月7日から令和6年9月18日まで毎日43日間

ウ 令和7年1月8日から令和7年1月31日まで毎日24日間

エ 令和6年5月20日から令和7年3月24日までのうち、ア～ウに含まれる期間を除く毎週月曜日36日間

（3）相談時間

17時から22時

（4）相談対象者

道内の次の学校に在籍する全ての生徒のうち、アカウントに登録した者とする。

ただし、対象者以外からの相談を受けた場合にも、相談者に不信感や不満を抱かせないように、誠意を持って対応すること。

ア 公立中学校・義務教育学校（後期課程）（札幌市立を除く。）

イ 公立高等学校・中等教育学校・特別支援学校（中学部・高等部）（札幌市立を除く。）

ウ 私立中学校・高等学校・特別支援学校

（5）相談体制の整備

受託者は、委託業務を円滑に行うため、以下に示す体制を取ること。

ア 業務処理責任者1名

（ア）業務

本業務の全てを統括し、本業務が滞りなく実施されるよう適切に対処し、道教委と緊密な連絡・調整を行うこと。

（イ）その他

緊急時に備え、道教委と常時連絡が取れる体制を取ること。

イ 相談員監督者 1 名以上

(ア) 業務

業務処理責任者の指示の下、相談員に対する実務的な指導を行い、また、緊急の対応を要する相談については支援体制を確保するなど、本業務が滞りなく実施されるよう適切な対応を行うこと。

なお、相談員監督者の選任基準は相談員に準ずることとするが、1 名は臨床心理士又は公認心理師の資格を有する者とする。

また、1 名の相談員監督者が一度に担当する相談員は最大 6 名までとすること。

(イ) その他

緊急時に備え、道教委と常時連絡が取れる体制を取ること。

ウ 相談員（3 名以上）

相談員は、必要に応じて、複数の相談者に対応するものとする。受託者は、次の資格・知識や経験を有する者の中から、SNS の利用や中学生・高校生の SNS の利用実態等について造詣が深く、相談業務の経験（大学院等における実習経験を含む）のある者を任用すること。

(ア) 臨床心理士、公認心理師

(イ) 精神保健福祉士又は社会福祉士

(ウ) 心理学専攻の大学院修士課程又は博士課程在籍者

(エ) その他、心理カウンセラー有資格者や若年者支援実務経験者（ひきこもり支援・不登校支援等）

(オ) 教員経験者

エ 相談員の研修

受託者は、相談員の資質向上を図り、相談に適切に対応できるよう、道教委と協議の上、相談員用マニュアルを作成し、相談期間開始前に相談員に対する 4 時間以上の研修を 1 回以上実施すること。

なお、相談員用マニュアルには、相談業務の概要、相談体制、相談対応に当たっての留意事項、相談の分類例、緊急時の判断及び対応などを記載すること。

また、実施後、研修結果について、研修に使用した資料を添付して、令和 5 年 5 月分実績報告書にて報告すること。

オ 相談室の整備

受託者は、秘密保持に十分配慮した相談室を使用し、同時に 3 件以上の相談に対応できるよう、ウイルス対策を施したインターネット回線及びパソコンを整備すること。

なお、本業務の運営に必要な什器、周辺機器、消耗品等は受託者が整備すること。

カ 相談システムの構築

受託者は、本業務の実施に当たって、次の要件を満たす本業務専用の SNS を利用した相談システムを構築・運用するとともに、道教委業務担当員 1 名が常時相談の状況を閲覧可能な状態にして提供すること。

なお、SNS のアカウントは道教委が取得し受託者に提供する。道教委は SNS の公式アカウントを無償で利用するため、受託者は公式アカウントの無償提供条件に合致した相談応答システムを導入すること。

(ア) 同時に 3 件以上の相談に対応可能であること。

(イ) 受付時間外及び混雑時に相談者からメッセージが送信された際、道教委が予め指

定したメッセージを自動で送信する機能を有すること。

- (ウ) 道教委が予め指定したメッセージをアカウント登録者に一斉送信する機能を有すること。
- (エ) SNSサービス上での画像ファイルの送信ボタンを非表示とし、スタンプや画像等の受送信を利用しないシステム構成にすること。
- (オ) 道教委職員及び相談員監督者が各相談員の対応状況をリアルタイムで把握し、必要に応じてログを閲覧できること。
- (カ) 数値解析機能を有し、「8 本業務の報告」に定める統計情報を出力可能であること。
- (キ) 業務の円滑かつ適切な実施のため、定型文登録が可能であること。
- (ク) 緊急性の高い相談を即座に把握し、優先的に相談に応じることができるよう、以下に示す特定のキーワードを含む相談を相談員監督者が確認できること。

【特定のキーワード】

「死ぬ」「死に」「自殺」「殺せ」「死ぬ」「殺し」「消えたい」「リスク」
「虐待」「いじめ」「暴力」「暴行」「自傷」「助け」

- (ケ) 受信可能なメッセージ数の制限は設けないこと。

(6) 相談方法

相談員は、相談のねらいに基づき、必要により相談員監督者や他の相談員の協力を得て、適切かつ誠実に相談に応じること。

ア 相談対応の優先順位

相談時間内外にかかわらず、緊急度が高いと考えられる相談を最優先とし、次に相談時間内の相談アクセスの先着順に相談に応じることとする。

なお、相談時間内の相談アクセス数の状況により、相談時間外又は相談実施期間外の相談アクセスにも対応すること。

イ 相談時間

1回の相談時間の目安時間については、道教委と協議の上設定する。

なお、相談員からメッセージを送信後、10分を経過しても相談者から返信がない場合は、一旦相談を終了すること。

ウ 緊急時の対応

緊急性の高い相談（自殺予告、児童虐待等）を受理した場合の対応について、相談実施期間開始前に道教委と協議の上、定めた取扱いに従い、必要に応じて受託者から直接、関係機関に連絡を行うなど適切に対応を行うこと。

(7) 自動応答メッセージ

ア アカウント登録があった場合

対象者に対し、登録を受け付けた旨のメッセージを送信すること。

併せて、アカウント登録時に登録者に対して、性別、学校種、学校などを確認すること。

イ 相談時間外に相談があった場合の対応

相談者に対し、相談時間内に再度相談するか、緊急性の高い相談の場合を含め、北海道子ども相談支援センターの電話相談に連絡するようメッセージを返信すること。

ウ 相談時間内に同時相談件数を超える相談があった場合相談者に対し、「混雑メッ

ページ」を送信し、再度相談するか、緊急性の高い相談の場合を含め、北海道子ども相談支援センターの電話相談に連絡するようメッセージを返信すること。

(8) 一斉送信メッセージ

受託者は、アカウント登録者に対し、次のア～ウのメッセージを送信すること。

ア 相談実施期間及び相談時間の告知

送信日時は、相談実施期間開始日の前日 16 時とする。

イ 相談開始の告知

送信の有無については、相談アクセス等の状況により、道教委と協議の上決定する。

ウ その他、道教委が登録者に送信する必要があると判断したメッセージ

6 相談事業に関する調査の実施及び協力

(1) アカウント登録者に対して協力を依頼し、事業の評価のためのアンケート調査を実施すること。

なお、アンケート内容は道教委が定めるものとし、アンケート実施の時期及び方法については、道教委と協議の上決定する。

(2) 受託者は、道教委が依頼する調査に協力し、指定された期日までに報告すること。

7 事業計画書の提出

相談業務開始の 1 週間前までに道教委あて提出すること。

(1) 業務処理計画表

(2) 相談体制に係る事項

ア 事業評価に係る組織体制及び相談員名簿

イ 対象者のアカウント登録から相談対応までの流れを示すフロー図
(定型文・自動応答メッセージ・一斉送信メッセージを含む)

ウ 緊急対応に係るフロー図

エ 相談室の設備に関する計画

オ 道教委業務担当員の閲覧方法

カ その他相談体制に係る事項

(3) 相談業務に係る事項

ア 相談員が作成する報告書の様式及び記載例

イ 相談員の対応の基本的事項

ウ 対象者以外への相談への対応

エ 緊急性の高い相談への対応

(ア) リスク判定の基準

(イ) 相談員の回答例

(ウ) 相談員と相談員監督者との連携方法

(エ) 委託業者と道教委及び関係機関の連携体制

オ 守秘義務について

カ その他相談業務を適切に実施するために必要な事項

(4) 本業務の報告に係る事項

「8 本業務の報告」に示す各項目の報告様式

(5) 事業計画書に添付する書類

業務処理責任者、相談員監督者及び相談員の経歴、資格等を記載した略歴書（任意

様式)

なお、業務処理責任者、相談員監督者および 相談員に変更があった場合は、その都度速やかに提出すること。

(6) 内容の変更

事業計画書の提出後、道教委が本委託業務の内容に合致しないと判断した事項があった場合、内容を訂正、変更して速やかに再提出すること。

8 本業務の報告

(1) 相談状況の報告

受託者は、当日の相談対応状況（相談アクセス件数、相談対応件数及び相談記録（ログ））を翌日正午までに道教委業務担当員あて電子データにより報告すること。

なお、相談記録（ログ）の内容には、以下のア～カを記載すること。

ア 相談者 I D

イ 相談者の性別

ウ 相談者の学校種及び学年

エ 相談アクセスの日時

オ 相談期間内における当該相談者の相談アクセスの回数

カ 相談者、相談員及び「自動応答メッセージ」の内容

また、「相談内容の分類」については、道教委と協議の上、相談記録（ログ）への記載の有無を決定する。

(2) 実績報告書の提出

受託者は、その月の業務終了後、次のア～キまでの数値及びスについて、実績報告書（任意様式）により、翌月 10 日までに道教委に提出すること。ただし、8 月分及び 3 月分については、通常の報告（次のア～キまでの数値及びス）を 9 月 10 日及び令和 7 年 3 月末日までに提出し、さらに次のア～シの数値、ス及び「6 相談事業に関する調査の実施及び協力」に規定する調査の分析結果並びに、ア～シの数値や相談記録等をもとにした、相談体制及び相談技法の成果や課題等に関する受託者の意見を付した実績報告書（任意様式）を、令和 6 年 9 月末日及び令和 7 年 3 月末日までに道教委に提出すること。

ア アカウント登録数に関する数値

アカウント開設日から実績報告書提出月の末日までの、アカウント登録数、ブロック・アカウント登録解除数の日毎の推移に関する数値

イ 相談アクセス件数に関する数値

相談アクセス件数は、相談者からアカウントにメッセージ（スタンプや画像等の送信を含む）が送信された件数とし、相談員が相談に応じるまでの間に同一の相談者から複数回メッセージが送信された場合は、重複をカウントしない。

なお、アカウント開設日から実績報告書提出月の末日までの各日別、相談時間帯別に数値を抽出すること。

ウ 相談者の延べ人数及び実人数に関する数値

相談者の延べ人数及び実人数は、アカウントに「相談アクセス」した延べ人数及び実人数（同一相談者からの「相談アクセス」の重複をカウントしない）とし、相談機関を通しての校種別（中学校、高等学校、義務教育学校、中等教育学校、特別支援学校中等部、特別支援学校高等部、その他・不明）及び男女別の延べ人数と実人数、相談時間内の校種別（中学校、高等学校、義務教育学校、中等教育学校、特別支

援学校中等部、特別支援学校高等部、その他・不明) 及び男女別の延べ人数と実人数を区別すること。また、相談者の実人数については、相談回数別(1回、2回、3回、4回、5回、6回以上)

エ 相談対応件数

「相談アクセス」に対して相談員がメッセージを返信した件数とし、相談日別、時間帯別の数値を抽出すること。

なお、相談時間外の「相談アクセス」への「相談対応件数」と、相談時間内の「相談アクセス」への「相談対応件数」を区別して抽出すること。

オ 相談対応率

相談期間を通して「相談アクセス」に対する「相談対応件数」の割合と、相談時間内にあった「相談アクセス」に対する「相談対応件数」の割合を抽出すること。

カ 相談内容の分類別件数

「相談対応件数」の内訳とし、分類については以下のとおりとする。

- | | | | |
|-------------------|-----------|------------|--------|
| ①不登校 | ②いじめ問題 | ③暴力行為 | ④ 児童虐待 |
| ⑤友人関係 | ⑥貧困の問題 | ⑦非行・不良行為 | |
| ⑧家庭環境(④及び⑥を除く) | ⑨教職員との関係 | | |
| ⑩心身の健康・保健 | ⑪学業・進路 | | |
| ⑫発達障害等 | ⑬恋愛に関する悩み | ⑭いたずら・ひやかし | |
| ⑮性的マイノリティ、⑯その他の内容 | ⑰無応答 | | |

キ 緊急対応を行った件数

自殺をほのめかす相談等で、警察や学校と緊急に連携し対応するなどした件数

ク 相談対応時間

相談員が「相談アクセス」に対して相談メッセージを返信した時点から相談終了までに要した時間を、各相談毎、各日毎の総時間数、曜日別の平均対応時間、対応時間別相談件数(対応時間の区分は、1分未満、1～10分未満、10～30分未満、30～60分未満、60～90分未満、90～120分未満、120～180分未満及び180分以上とする)、各日毎の一件当たりの平均対応時間を抽出すること。

ケ 吹き出し数

各相談毎の相談員と相談者の吹き出し数、各日毎の総吹き出し数及び各日毎の一件当たりの平均吹き出し数を抽出すること。

コ 相談対応に当たっての留意点及び今後に向けた改善点

サ 対応事例のうち、効果的に支援できた事例3件及び課題のあった事例3件について、相談ログとその分析

シ その他、実施結果の分析に必要な数値

ス 情報セキュリティ対策基準の対応状況

9 一般事項

- (1) 業務内容の性格上、個人情報等を取扱うことから、受託者は守秘義務を徹底するとともに、セキュリティ体制を整備すること。
- (2) 本業務により作成されたマニュアル及び報告書等の成果物は、道教委が必要に応じて本委託契約期間中及び委託期間終了後において利用する権利を有すること。
- (3) 受託者は、本業務の全てについて、故意または過失により道教委又は第三者に損害

を与えたときは、その賠償責任を負わなければならない。

- (4) 受託者は、本業務を行うに当たり、「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」「個人情報保護に関する法律」等、関係法令を遵守すること。
- (5) 受託者は、国又は北海道の立ち入り検査等の依頼があれば速やかに対応し、本業務に係る書類及び電子データ等を開示すること。
- (6) 受託者は「北海道教育委員会ソーシャルメディア利用ガイドライン」に従い、委託業務を行うこと。
- (7) SNS公式アカウントの運用に関する考え方を明示するため、受託者は道教委が定める運用ポリシーをSNS上に掲示すること。

10 その他

本仕様書に明示されていない事項については、道教委と協議の上決定すること。