

## SNSを活用した相談業務公募型プロポーザル企画提案指示書

### 1 業務概要

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。

### 2 委託業務の内容

#### (1) SNSによる相談に対する対応

#### (2) (1)に附帯する次の業務

ア 緊急対応が必要な相談に係る委託者への連絡

イ 相談内容の記録及び統計資料（項目等は別紙のとおり）の作成並びにそれらに係る報告

ウ 相談に要するシステムの運用

エ その他必要と認められる業務

#### (3) 相談期間

次に示すアからエまでの期間を含む計114日以上の間

ア 令和4年5月2日から令和4年5月13日まで毎日12日間

イ 令和4年8月8日から令和4年9月19日まで毎日43日間

ウ 令和5年1月9日から令和5年2月1日まで毎日24日間

エ 令和4年5月16日から令和5年3月27日までのうち、ア～ウに含まれる期間を除く毎週月曜日35日間

#### (4) 相談時間

実施期間中、実施日毎に5時間以上とし、午後5時から午後9時までの4時間を含むこととする。

#### (5) 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、誠意を持って対応すること。

ア 中学校・義務教育学校（後期課程）（札幌市立を除く。）

イ 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

#### (6) 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。

(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。

- (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。

#### キ 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。

#### ク 時間外の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。

#### ケ SNS の機能を活用した情報発信等

委託者が提供するいじめ等防止に関する情報について、SNS の機能を活用し、効果的な方法で発信するよう工夫すること。また、アカウントに登録した者に対し、事業の評価のためのアンケート調査を実施すること。

#### コ ICT 技術を活用した創意工夫

最新の ICT 技術を活用し、より効果的、効率的な実施に向けて工夫を行うこと。

- (例) ・ AI を活用して、同時相談件数を超える相談の優先度の判定を行う
- ・ AI の活用を含め、最新のコールセンターの技術等を参考としつつ、相談者の気持ちにも配慮しながら一人の相談員が複数の相談に同時に対応する

など

#### (7) その他

ア 業務内容の性格上、個人情報等を取り扱うことから、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。

イ 本業務により作成された報告書等の成果物は、道教委が必要に応じて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。

ウ 受託者は、本業務の全てについて、故意又は過失により、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。

エ 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」「個人情報の保護に関する法律」等、関係法令を遵守すること。

オ 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。

### 3 企画提案書提出方法について

(1) 企画提案指示書及び企画提案書作成要領により企画提案書を A 4 版で作成し、15 部提出すること。

(2) 企画提案書はコピーが可能な用紙を使用すること。

なお、企画提案書はステイプラーやテープでは綴じずに、ダブルクリップ等で留めること。

(3) 提出する企画提案書のうち、1 部の表紙にのみ企画提案者名を記載することとし、その他の 14 部の表紙と提出する 15 部全ての本文には、一切企画提案者名を記載しないこと。

### 4 その他

資格申請書の提出があっても、提出期限までに企画提案書の提出がない場合は、参加の意思がないものとみなす。