

別紙作成上の留意事項

別紙について、次の事項に留意の上、毎月の状況を翌月 10 日までに作成・報告してください。

0. 総相談受付日数・時間（日・時間）について

- ①「総相談受付日数」欄は、相談や通報等の受付日の総日数を記入してください。
- ②「総相談受付時間」欄は、相談や通報等の受付時間の総時間数を記入してください。
例 1. [17:00～21:00（4時間）で10日間実施] → $4 \times 10 = 40$ 時間
例 2. [0:00～24:00（24時間）で6日間実施] → $24 \times 6 = 144$ 時間

1. 登録数について

- ①「総登録数」欄は、友達登録等で相談や通報等に活用するツールやアカウント等に登録されたアカウント数等を記入してください。テスト送信の場合はアクセス数に含めません。
- ②「無効登録数」欄は、友達登録等で相談や通報等に活用するツールやアカウント等に登録されたが、その後、ブロックや登録解除等をされたアカウント数等を記入してください。
- ③「有効登録数」欄は、自動計算されます。

2. アクセス数について

- ①「相談時間内」欄は、自治体において設定された相談の受付時間内にアクセスされた件数を記入してください。
- ②「相談時間外」欄は、自治体において設定された相談の受付期間であり、かつ、受付時間外にアクセスされた件数を記入してください。受付期間内のアクセスについては、計上しないでください。
- ③「延べ数」欄は、アクセスされた件数を記入してください。通常、複数回のやり取りがあるため、一連の相談や通報等については、それを1として計上してください。ただし、同じ日であっても、一度、一連の相談や通報等が終わったのち、再度相談や通報等があった場合には、複数回相談や通報等があったものとしてください。
- ④「実数」欄は、同一アカウント等から複数回アクセスされた場合、それは1として、アクセスの実数を計上してください。同一人物が複数のアカウント等からアクセスすることも考えられるが、その特定は困難であると思われるため、厳密な実人数にならなくても構いません。
- ⑤「総アクセス数」欄は、自動計算されます。

3. 相談対応数について

- ①「相談時間内アクセス対応数」欄は、「相談時間内」のアクセス数のうち、相談や通報等に対応できた件数を記入してください。

- ② 「相談時間外アクセス対応数」欄は、「相談時間外」のアクセス数のうち、翌日以降の「相談時間内」に相談等に対応できた件数を記入してください。
- ③ 「相談対応数」欄は、相談や通報等に対応できた件数を記入してください。
- ④ 「相談対応率」欄は、自動計算されます。（「相談時間外」のアクセスには自動応答のみで対応する等、「相談時間内」にアクセスがあった相談にのみ対応している場合は『相談時間内（延べ数）』が、「相談時間外」にアクセスがあった相談にも翌日以降、順次対応している場合は『総アクセス数（延べ数）』が分母となります。）

4. 相談対応ごとの相談対応時間について

- ① 「(1)平均対応時間」欄は、相談1件当たりの平均対応時間を分単位で記入してください。
- ② 「(2)曜日別平均対応時間」欄は、曜日別の相談1件当たりの平均対応時間を分単位で記入してください。
- ③ 「(3)対応時間別相談件数」欄は、対応時間別の相談件数を記入してください。「計」欄は、自動計算されます。

※4. (3)「計」欄と3.「相談対応数」欄の数字は一致させてください。

5. SNS 相談からの移行について

- ① 「電話相談」欄は、SNS等で相談や通報等を受け付けた後、電話による相談を行った相談件数を記入してください。
- ② 「対面相談」欄は、SNS等で相談や通報等を受け付けた後、対面による相談を行った相談件数を記入してください。
- ③ 「SC、SSWと連携」欄は、SNS等で相談や通報等を受け付けた後、SC又はSSWと連携し、対応を行った相談件数を記入してください。
- ④ 「警察への緊急通報」欄は、SNS等で相談や通報等を受け付けた後、警察へ緊急通報等を行った相談件数を記入してください。
- ⑤ 「その他」欄は、SNS等で相談や通報等を受け付けた後、上記以外の支援機関等へつないだ相談件数を記入してください。カッコ内には、当該機関等を全て記入してください。
※複数項目に該当する場合は、該当する全ての項目に計上してください。
- ⑥ 「計」欄は、自動計算されます。
※SNS相談記録から分かる範囲で回答を作成してください。
※複数項目に該当する場合は、該当する全ての項目を計上してください。

6. 相談者の属性について

- ① 相談者の属性ごとに数を記入してください。
- ② 「延べ数」欄は、アクセスされた件数を記入してください。
- ③ 「実数」欄は、同一アカウント等から複数回アクセスされた場合、それを1として、アク

セスの実数を計上してください。同一人物が複数のアカウント等からアクセスすることも考えられますが、その特定は困難であると思われるため、厳密な実人数にならなくても構いません。

- ④「その他」欄は、保護者等の児童生徒以外の者又は相談者の属性は把握しているが、回答欄がない相談者からのアクセス件数を記入してください。
- ⑤「不明」欄は、相談者の学校種、学年、性別が把握できなかったアクセス件数を記入してください。一部でも把握できている場合は、該当の欄に計上してください。
- ⑥「計」欄及び「総計」欄は、自動計算されます。

※6. 「総計・延べ数計」欄と3. 「相談対応数」欄の数字は一致させてください。

7. 相談者ごとの相談回数について

- ① 同一アカウント等から相談や通報等を受けた回数ごとに数を計上してください。同じ日であっても、一度、一連の相談や通報等が終わったのち、再度相談や通報等があった場合には、複数回相談や通報等があったものとしてください。
- ②同一人物が複数のアカウント等からアクセスすることも考えられますが、その特定は困難であると思われるため、アカウント等が異なる場合には、別の相談者であると扱って構いません。
- ③「その他」欄は、保護者等の児童生徒以外の者からのアクセス件数を記入してください。
- ④「不明」欄は、相談者の学校種が把握できなかったアクセス件数を記入してください。
- ⑤「計」欄は、自動計算されます。

※7. 「計」欄と6. 「総計・実数計」欄の数字は一致させてください。

8. 実績報告書について

- ①委託業務処理状況の報告は、別記「実績報告書」によってください。
- ②実績報告書に記載すべき事項等の詳細については、契約時に定める方法によってください。