

「いばらき子どもＳＮＳ相談」受付対応業務委託仕様書

1 委託業務概要

(1) 名称

「いばらき子どもＳＮＳ相談」受付対応業務委託

(2) 目的

県内の小中高生を対象に、身近なＳＮＳを活用した相談窓口を開設し、様々な不安や悩みを気軽に相談できる体制を整備することにより、いじめ等を早期に発見し、心のケアを図る。

(3) 活用ツール

SNS（L I N E 及びW E B）※ L I N Eは公式無償アカウント発行

(4) 委託期間

令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

2 業務内容

- (1) SNS（L I N E 及びW E B）を活用した相談への対応
- (2) 相談に必要なシステムの設定
- (3) 相談を受け付け、対応する相談員の確保
- (4) 相談内容の記録及び統計資料の作成及びそれらに係る報告
- (5) 緊急対応が必要な相談に係る適切な対応及び委託者等への報告
- (6) 相談員に対する研修の実施及びその内容についての報告
- (7) 相談に対応するためのマニュアル作成及びその提供
- (8) 他の公的相談窓口との連携
- (9) SNS（L I N E 及びW E B）を活用した相談の検証にあたっての資料等の提供や協議
- (10) 年1回以上の紙媒体配布（カード及びポスター等）による広報の実施、オンライン広告等の接触回数を増やすための取組
- (11) 委託者との連絡会への出席
- (12) その他本業務を遂行するに当たり委託者が必要と認め依頼する業務

3 実施期間及び時間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）までの365日間

17時00分から22時00分まで

4 相談対象者

茨城県在住の国公立学校及び私立学校（※）に通う小中高生（対象数見込み、広報資料配布先数は「別紙」のとおり）

※ 小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校

ただし、相談対象者の保護者など、相談対象者以外からの相談についても誠意をもって対応し、他の相談窓口を紹介するなどして、利用者に不信感や不満を抱かせないようにすること。

5 業務実施場所等

- (1) 相談受付場所及び本委託業務に必要な設備やシステムは、受託者が設置すること。
- (2) 個人情報保護の観点から、プライバシーマークもしくはISO27001を取得している団体の拠点で運用を行うこと。なお、地方公共団体から相談業務等の類似事業を受託し、10年以上の

相談実績のある事業者に関しては、その限りではない。

- (3) 使用するシステムは、緊急対応、保守対応を円滑に行うことができるものを使用すること。
- (4) 相談受付場所は、本委託業務の専用ブースを設置するなど、秘密保持に十分配慮した構造で、かつ相談員が適切に相談業務に従事できるよう労働条件に配慮した設備とすること。
また、相談受付場所の設備状況が分かる資料を委託者に提出すること。
なお、委託者が希望する場合は、委託者が指定した者の訪問を受け入れ、求めに応じた説明を行うこと。

6 受付対応方法

- (1) 受託者は、相談受付場所にLINEヤフー（株）の公式の行政機関用アカウントからLINEヤフー（株）が無償提供を条件とする相談応答システムを導入し、相談環境を構築すること。
- (2) システム上のデータを集計、分析する際は、個人情報の取扱いに十分留意すること。
- (3) チャット機能、通報機能、アンケート収集機能を備えたシステムを使用し、委託者との協議によって決まったカスタマイズを行えるシステムを使用すること。
- (4) 受託者の設置する相談受付場所に相談員を配置し、LINE及びWEBを活用した様々な相談を受け付け、適切に対応すること。
- (5) 相談受付時間外や同時に複数の相談が来た場合など、すぐに相談対応ができない場合は、自動応答機能等を用いて、委託者が予め指定したメッセージ（すぐに対応できること、「子どもホットライン」を案内すること等）を送信すること。
- (6) 相談受付時間内にチャット通信が不能になるトラブルが発生した場合、その時点において相談している利用者に対し、その旨を知らせること。

7 相談システム要件

- (1) 相談受付時間外及び混雑時において、委託者が予め指定したメッセージを自動で送信する自動応答機能を有すること。
- (2) 受信可能なメッセージ数の制限を設げず、相談が殺到した場合でも、委託者が予め指定したメッセージを自動で送信し、円滑に業務を継続できるシステムを構築すること。
- (3) プッシュ送信機能及び利用者の属性別送信機能により、LINEアカウント登録者にメッセージを送信、または属性別に送信する機能を有すること。
- (4) LINEの特性及び他自治体における実証実験の結果を踏まえ、利用者からスタンプや画像の受信に対応したシステムを構築すること。
- (5) 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。
- (6) 数値解析機能を有し、利用者の属性（学年・性別・相談内容等）や日別・時間帯別の相談件数実績の統計情報が出力可能であること。
- (7) 委託者が作成する利用者アンケートを実施し、LINE及びWEBを使用した相談の満足度を調査・検証できる機能を有すること。
- (8) 相談員から特定のアカウント登録者にメッセージを送り、相談開始できること。
- (9) システム上で、相談受付時間外及び混雑時における自動応答履歴とメッセージを一覧で表示できること。
- (10) 構築するシステムは、相談受付時間内にチャット通信が不能になるトラブルが発生した場合、システムを操作する従事者が、トラブルが発生していることを画面上で確認・認識できる仕様になっていること。
- (11) 緊急対応ができるよう、システム上でLINEのユーザーIDを特定できること。

(12) 情報セキュリティのため、システム上の相談ログ履歴を一定期間ごとに消去する機能を有すること（委託業務完了後は、速やかに消去すること）。

8 相談体制及び業務従事者

(1) 回線数

受託者は、相談業務に使用する回線数を3回線とすること。ただし、拡充時は4回線とする。
※拡充時とは、希死念慮が増加する時期や「自殺予防月間」を含む年間100日程度をいう。

(2) 受託管理責任者

受託者は、本委託業務を円滑に運営するため、本業務の遂行に必要となる能力を有する者を、受託管理責任者として1人以上配置すること。

受託管理責任者は、委託者との連絡窓口を務めるとともに、委託業務実施に対する指導を行う等、業務の円滑な執行管理を行うこと。

(3) 相談責任者

受託者は、有資格者であり、カウンセリング等の相談業務に関して十分な経験や知識を有する者1名以上を相談責任者として配置すること。

相談責任者は、相談員への指導・助言等のスーパーバイズ業務を行うほか、管理責任者と共に緊急対応の必要の有無を判断する。

業務実施時間中は、少なくとも1名の相談責任者を相談業務に従事させること。

(4) 相談員

受託者は、有資格者であり、カウンセリング業務の経験を有する者を相談員として配置すること。

業務実施時間中は、相談責任者を含め、常に回線数以上の人数を相談業務に従事させること。

(5) 業務従事者の適正確認

委託者は、上記(2)～(4)に掲げる本委託業務に従事する者（以下「業務従事者」という。）が、業務従事者として不適当と認めた場合は、受託者と協議の上、交代させることができるものとする。

(6) 業務従事者の守秘義務

受託者は、業務従事者全員に、本委託契約における個人情報の取扱いと同様の義務を課すこと。

(7) 業務従事者の資格等報告

受託者は、様式により業務従事者の資格や相談業務の経験について委託者に報告し、承認を得ること。実施期間中に、相談員等を変更又は追加する場合も、様式により委託者に報告し、承認を得ること。

9 業務従事者の研修

受託者は、業務従事者にSNSを活用した相談に関する研修を実施し、いじめ等の悩みに関する相談に係る資質向上に努めるとともに、電話相談や対面による相談とは異なる相談技法の習得に努めること。また、委託者が指定した者の研修への参加を認めること。

受託者は、研修内容について、紙面により委託者に報告を行うこと。

10 報告

以下の報告を行う場合は、数値等を複数人で確認するなどして、正確な報告を行うこと。

(1) 日報

相談対応状況（アクセス件数、相談完了件数、友だち登録数等）については、対応日の翌

日正午までに委託者が指定した者に報告すること。但し、3月31日分については、委託者が指定した者の指示に従って報告すること。

(2) 月報

相談対応状況（アクセス件数、相談完了件数、友だち登録数等）や相談内容別件数等については、毎月最終日から7日以内に委託者が指定した者に報告すること。但し、3月分については、委託者が指定する者の指示に従って報告すること。

(3) 相談対応業務に関する分析結果等

委託者の指示を踏まえ、以下のように作成し、令和9年3月31日までに委託者が指定した者に報告すること。また、年度途中においても、委託者の求めに応じ、委託者が指定する期日までに委託者が指定した者に報告すること。

ア 委託期間中における月報の数値等をグラフ化し、それらの傾向や結果等について総合的に分析した結果を記載する。

イ 上記を踏まえ、年間又は年度途中の相談対応業務についての成果と課題（今後必要となる対応を含む）を記載する。

11 緊急対応

受託者は、以下の案件に適切かつ臨機応変に対応するとともに、委託者が指定する者と常に電話連絡できる体制を築くこと。

(1) 生命や身体に危険が予測されるなど、緊急対応の必要がある案件

ア 相談責任者を含む複数名での対応を継続しながら、可能な範囲で氏名や学校名等の緊急対応に必要な情報を引き出す。（可能であれば電話対応に切り替える。）

イ 受託管理責任者は、「緊急時対応フロー」に従い、迅速に委託者が指定する者に連絡するとともに、その時点で把握している情報について、メール等で報告する。

ウ 相談責任者は、緊急対応の記録として、相談内容等の詳細を記入し、迅速に委託者が指定する者に報告する。

(2) (1)の案件ほどではないが、いじめ事案及びリスクが高い案件

ア 相談内容（概要、リスクの高さを伝える情報、その他必要な情報）及び利用者情報（名前、学校名、学年、その他個人が特定できる情報等）を委託者が指定する者に報告する。

12 検証への協力

受託者は、委託者が不定期に実施するSNSを活用した相談体制に係る担当者会議への業務従事者の参加や分析結果等の情報提供などにより、委託者が実施する調査、研究に協力すること。

13 成果物の帰属

本委託業務で履行した成果は、全て委託者の所有とし、成果物について、委託者の承諾なくして貸与、公表、使用してはならない。

14 その他

本委託業務を履行するにあたり、第三者に業務の全てを委任してはならない。

また、受託者は、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。本委託契約が終了した後も同様とする。