

SNSを活用した相談事業業務委託仕様書

1 業務の目的

宮崎県内の児童生徒において、いじめや不登校等、学校生活における様々な悩みを気軽に相談しやすい窓口としてSNSを活用した相談事業を開設し、問題の早期発見と適切な対応につながる教育相談体制の強化を図るために、LINE公式アカウントの運用及び広報を行う。

2 業務の名称

SNSを活用した相談事業業務委託

3 委託期間及び相談期間

委託期間：令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

相談期間：令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

4 業務委託の内容

(1) SNS及びWebによる相談事業対応

ア 相談対応時間

宮崎県が設定する相談期間等（下記参照）において、SNS及びWebにて相談を受ける時間とする。なお、開始した相談が終了するまでを相談時間とすること。

イ 相談窓口開設期間及び相談受付時間

通常年：毎週月曜日から金曜日の4時間（17時から21時まで）の対応とする。

集中期間：以下の期間中は、毎日4時間（17時から21時まで）の対応とする。

令和8年4月4日（土）から令和8年4月12日（日）の9日間

令和8年5月4日（月）から令和8年5月10日（日）の7日間

令和8年8月22日（土）から令和8年8月30日（日）の9日間

令和9年1月4日（月）から令和9年1月11日（月）の8日間

上記以外に、夜間、休日、または特定の期間においても追加で設定することができる。この場合は、事前に宮崎県と協議を行うこと。

ウ 対象者

宮崎県内にある国公私立小・中・高等学校・義務教育学校・中等教育学校・特別支援学校の全児童生徒

エ 業務方法

受託者は、実施期間中、相談対応に必要な知識と経験を有する相談員を配置し、対象者からSNS及びWebを通じて様々な困りごとや悩みに関する相談を受け付け、その心情に寄り添いながら、相談窓口の紹介や具体的な対応方法を提供するなど適切に対応すること。

(2) 相談体制の整備

ア 業務管理責任者の配置

受託者は、受託業務を円滑に運営するため、当委託業務の責任者を1名以上配置し、内部における責任体制を構築すること。なお、業務管理責任者は、少なくとも自死、いじめなどの問

題や教育に関する相談業務において豊富な運営経験を有する者とすること。

イ 業務管理責任者の業務

業務管理責任者は、相談員に対する指導・支援を行うとともに、緊急時における連絡体制を契約後直ちに宮崎県と協議のうえ整備するなど、業務の円滑な執行管理を行う。さらに、宮崎県及び関係者との調整窓口となり、円滑な業務の進行管理や意思疎通に努めること。

ウ 相談責任者の配置

相談員に対して適切な指導、助言を行うため、相談業務に関して経験や知識を有する者を「相談責任者」として1名以上、相談時間帯を通じて常時配置すること。

エ 相談員の配置

受託者は、相談対応時間中、相談員を常に2人以上配置すること（業務管理責任者を除く）。

オ 相談員の資格

相談員は、次のいずれかを満たす者とする。

(ア) 相談員は、心理カウンセラー資格（公認心理師、臨床心理士等）を有し、心理カウンセラーとして相談業務経験を有する者

(イ) 相談業務に関する知識及び経験が豊富であり、国や地方公共団体が実施するSNSを活用した相談業務に経験を有していること。

(3) 業務管理責任者、相談責任者及び相談員の名簿の提出

ア 契約時に、業務管理責任者、相談責任者及び相談員の名簿（資格・相談の経歴を含むもの）を提出すること。

イ 上記の名簿の記載内容等に変更が生じる場合は、速やかにその内容を提出すること。

(4) 相談室の設備

ア 相談室には、相談業務用にコンピュータウイルス対策を施したインターネット回線、端末等を設置するなど、情報管理に十分配慮すること。

イ 当事業に利用するパソコンは、受託者が準備したものを利用することとし、相談員個人のパソコン、携帯電話等は利用しないこと。

(5) 相談員の研修等

受託者は、相談員がSNSを活用した相談に適切に対応できるよう、次に掲げる資質向上に係る研修を相談受付期間前に実施すること。

ア 受託者は、相談員の教育、指導、訓練等の研修を実施し、自死、いじめなどの問題につながる様々な等の悩みに関する相談に係る資質の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能力の育成に努めること。

イ 宮崎県が、相談員の相談実績等から相談体制の維持のために特に必要と認められる場合は、受託者は相談員に対して必要な研修を臨時に実施すること。

(6) 効果的な実施方法に向けての工夫

相談時間内に限らず、対象者が利用しやすい方法を工夫し実施すること。なお、対象者が利用しやすい工夫については、宮崎県と協議の上、決定するものとする。

(7) 成果品等の納入等

ア 月次報告として、各月の相談実績（年齢・相談種類別等）を翌月10日までに宮崎県へ提出すること。また、報告内容は宮崎県と協議の上決定する。

さらに、報告には登録状況や相談件数、対応内容の集約等、分析を含めること。

イ 報告にあたっては、個人情報保護のための対策を施すこと。ファクシミリでの報告は不可とする。

ウ 上記イに関わらず、自死などの命が危険な状況や犯罪に巻き込まれる可能性等があり、緊急対応が必要であると業務従事者が判断した場合、相談者の同意を得ながら、可能な範囲で名前や学校名等の緊急対応に必要な情報を聞きとり、直ちに宮崎県と協議した方法により速やかに連絡すること。

エ 業務終了後、実績を集約し、実績報告書を提出すること。

(8) L I N Eアカウントについて

ア 本県の既存のL I N E公式アカウントを用いて運用すること。

(9) 相談業務周知のためのカードの作成等

ア 本事業の周知のためにカードを作成し、対象の児童生徒に配付する。なおカードは名刺サイズとすること。

イ カードは、実施期間、実施時間、QRコード等を載せるとともに、児童生徒がSNSを活用した相談を利用しやすくする内容になるよう工夫すること。

ウ カードを印刷後、宮崎県の計画に基づいて関係機関及び学校等ごとに仕分けし、配付先に発送を行うこと（配付枚数、配付時期については別途示す）。

5 留意事項

- (1) 受託者の責に帰すべき理由により、宮崎県または第三者に損害を与えた場合には、受託者がその損害を賠償すること。
- (2) 受託者は本業務を第三者に委託し、または請け負わせることはできない。ただし、あらかじめ宮崎県の承認を受けた場合には、業務の一部を委託することができる。
- (3) あらかじめ宮崎県と調整したスケジュールを厳守すること。
- (4) 受託者は、業務内容等について宮崎県から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。
- (5) 受託者は、当委託業務に従事する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。
- (6) 受託者は、委託業務の実施に際して知り得た個人情報や事実を含む一切の秘密を、契約終了後も含め、他に漏らしてはならない。
- (7) パソコン等の入力については、ID及びパスワードにより業務従事者のみが、そのデータを確認できるような措置を講じること。
- (8) 個人情報及び関係書類の管理・保管については、情報の漏洩等がないよう取り扱いに十分に注意するとともに、金庫又は鍵のかかるロッカーに保管すること。
- (9) 令和3年6月11日付け「政府機関・地方公共団体等における業務でのL I N E利用状況調査を踏まえた今後のL I N Eサービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）の一部改正（内閣官房・個人情報保護委員会・金融庁・総務省）」の考え方を遵守していること。