

(別添)

SNSを活用した相談・通報事業（生徒指導対策総合推進事業）業務委託 仕様書

1 業務名

SNSを活用した相談・通報事業（生徒指導対策総合推進事業）

2 目的

生徒及び若者からSNSを通じて文字情報等により悩みの相談を受け、必要なアドバイスを行うなど、双方向でのやりとりを通して、悩みの解決を図る。併せて、いじめを受けている、もしくは目撃した生徒が匿名報告・相談できる一方向の通報窓口も設け、生徒から画像や動画など証拠となる資料などの情報が寄せられた場合、教育委員会及び当該学校と連携して相談対応、その後の指導と支援に当たる。

また、学校非公式サイト等への問題のある書き込みや画像について監視し、学校等へ情報を提供するとともに、家庭や関係機関等と連携し、自殺の未然防止、早期発見、早期対応を図る。

3 実施内容

- (1) SNSを活用した相談窓口
- (2) SNSを活用した通報窓口
- (3) 学校ネットパトロール

4 履行期間と時間及び相談体制 ※相談状況により相談時間、相談員数の変更あり

- (1) SNS等を活用した相談
 - ア 相談期間 令和8年4月1日（水）～令和9年3月31日（水）の毎日
 - イ 時間帯 17:00～22:00（受付は21:30まで）
※ 時間外は自動返信対応
 - ウ 相談員数 2人以上（2回線以上）
- (2) 通報窓口
 - 期間：令和8年4月1日（水）～令和9年3月31日（水）（24時間対応）
- (3) 学校ネットパトロール
 - 期間：令和8年4月1日（水）～令和9年3月31日（水）

5 実施対象校及び対象実施生徒及び若者数（予定）

対象生徒数 約71,400人

- ・ 中学校：県内の公立中学校 187校 全生徒 42,300人程度
- ・ 義務教育学校 20校 全生徒 600人程度
※ 後期課程が対象
- ・ 高等学校：公立高等学校 71校 全生徒 25,500人程度
※ 定時制、通信制を含む
- ・ 特別支援学校：県立特別支援学校 15校 全生徒 2,000人程度
※ 中学部、高等部が対象
- ・ かごしま若者総合相談センター 12歳から18歳未満 1,000人程度
※ 上記は目途であり、見積額の範囲内で対応可能な上限数を記載すること。

6 委託業務の内容

(1) SNSを活用した相談、通報窓口

ア 相談体制

(ア) 業務責任者の配置

受託者は、委託業務を円滑に運営するため、当委託業務責任者を1人以上配置し、内部における責任体制を構築すること。なお、業務責任者の選任基準は相談員に準ずる。

(イ) 相談員の配置

受託者は、相談対応時間中、相談員を2人以上常に配置すること。（業務責任者を除く。）

(ウ) 相談員の資格

相談員は、教育相談に関する知識及び経験を有する者とする。（臨床心理士等）

(エ) 業務管理担当者の配置

実施期間中、本事業に使用するパソコンパスワード等の管理のため、業務管理担当者を1人以上配置すること。

(オ) 業務責任者の業務

業務責任者は、相談員に対する指導を行い、また、緊急の対応を要する相談等については、支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行う。

(カ) 業務責任者、相談員、業務管理担当者名簿の提出

受託者は、本事業実施前に業務責任者、相談員及び業務管理担当者の名簿（資格、相談等の経験歴を含む。）を県教育委員会に提出すること。

名簿について変更が生じる場合は、事前にかつ速やかに変更内容を提出すること。

イ 相談環境

業務を実施するに当たり、中高校生のSNSの利用実態や利便性を考慮し、必要なSNSのアカウントを取得し、契約を行うこと。ただし、利用するLINEのアカウントについては「※委託者が提供するLINE公式アカウント」とすること。（※ 委託者：鹿児島県）

受託者は、受託者が設置した相談室にSNSを活用した相談用システムを導入し、相談環境を構築すること。

(ア) アクセスが集中した際の対応として、同時に3人以上の相談対応を可とするものとすること。

(イ) 相談対応時間外は、自動返信機能等で電話相談窓口へ案内できるものとすること。

ウ 業務従事者の守秘義務

受託者は、本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。

エ 相談室の設備

SNSを活用した相談に使用するパソコン等の設備を設置するとともに、相談内容が外部に漏れることのないようにすること。また、SNS相談室の設備の状況がわかる資料を提出すること。

オ 相談員への研修

受託者は、相談員に、以下の内容等の研修を実施すること。

(ア) SNS相談の特性を考慮した心理カウンセリングの在り方

(イ) 緊急案件時の対応等

ア 鹿児島県教育委員会が開催する連絡協議会等での適切な資料や情報の提供, 助言等の支援

キ 本事業の分析及び報告

相談結果の資料に基づく各学校の指導に対して, 有効と考えられる適切な資料や情報の提供, 助言等の支援を行うものとする。

報告書は, 外部公表向け, 教育行政・学校向けの2種類を毎月作成し, 当月分を翌月10日までに報告すること。様式及び提出方法については, 別途協議する。

(主な報告内容)

- ・ 相談種類別件数 (SNS相談, 通報)
- ・ 相談対象別件数 (校種, 学年, 性別)
- ・ 相談内容別件数 (不登校, いじめ, 交友問題, 学習・進路の問題等)
- ・ 相談時間帯別件数 (1時間ごと)
- ・ 相談対応時間別件数 (相談時間ごとの相談件数)
- ・ 使用率 (対象校生徒数に対する使用生徒数)
- ・ 相談者へのアンケート集計 (利用に関する感想等)

等

ク 緊急対応

生徒の生命にかかる緊急を要する事案が発生した場合は, 相談員と協議して, 定める通報フローにより, 警察消防等関係機関, 県教育委員会等へ電話で直ちに通報する。

ケ 研修会等への資料提供

本県が主催する研修会等において, 本県の実態等をもとに作成した資料を提供すること。

コ その他, 本事業を円滑かつ効果的に実施するために必要な支援

- (ア) 事業開始後, 速やかに, 生徒向けの相談窓口案内の広報カード (表・裏) を80,000枚作成し, 対象校へ送付すること。
- (イ) 事業開始後, 速やかに, 教職員, 生徒を対象とした, 事業内容及びアプリの操作方法等に関するプレゼンテーション等のデータを提供すること。

(2) 学校ネットパトロール

鹿児島県内のすべての公立中学校, 義務教育学校 (後期課程), 公立高等学校の全生徒に関する, 問題のある書き込みや画像等の現状調査・継続調査及び定期的な報告を行うものとし, 不適切な書き込みなどについては県教育委員会 (以下「県教委」とする) と連携して, 削除依頼に係る支援を行うものとする。

また, 調査結果の資料に基づく各学校の指導に対して, 有効と考えられる適切な資料や情報の提供, 助言等の支援を行うものとする。

ア 学校非公式サイト等の検索・監視

- (ア) 対象校に関する学校名やキーワード等を収集し, 原則として各学校2回以上検索する。校種ごとの実施回数, 実施時期については, 県教委と協議の上定めるものとする。
- (イ) 検索によって問題のある書き込みが発見された場合, その情報をさらに有人目視で学校を特定する。
- (ウ) 検索によって問題のある書き込みが発見された場合, 県教委及び学校に報告するとともに, 継続的に監視する。
- (エ) 児童生徒の生命にかかる緊急を要するリスクレベルの極めて高い事案が発生した場合は, 受託者と協議して定める通報フローにより, 警察消防等関係機関, 県教委等へ電話で直ちに通報する。さらに事案の沈静化を確認するまで, 24時間継続監視する。

イ 報告書の作成

報告書は、検索の実施ごとに、外部公表向け、県教委・学校向けの2種類を作成すること。様式及び提出方法については、別途協議する。

ウ 不適切な書き込み等の削除支援

(ア) 不適切な書き込み等を発見した場合は、県教委及び学校に報告するとともに、継続的に監視する。

(イ) 県教委や学校が削除依頼を行ったサイト管理者やプロバイダが、要請に基づき削除を実行したかどうかについて確認し、県教委に報告する。

(ウ) 県教委の要請に応じて、不適切な書き込み等についての相談に対する応対や、県教委や学校による削除依頼に係る支援を行う。

エ 研修会等への資料提供

本県が主催する研修会等において、本県の実態等をもとに作成した資料を提供すること。

オ 本事業の成果と課題をとりまとめ、学校におけるネットいじめ対策に生かせる啓発資料に関する情報提供を行うこと。

7 相談内容の報告

(1) SNSを活用した相談、通報窓口

ア 生徒の生命にかかわる緊急を要するリスクレベルの極めて高い事案が発生した場合は、相談員と協議して、定める通報フローにより、警察消防等関係機関、県教育委員会へ電話で直ちに報告するとともに、当該市町村教育委員会、当該学校に報告する。

イ 緊急性はないが、早期の指導・対応が望ましいと判断される情報については、速やかに県教育委員会、当該市町村教育委員会に報告する。

ウ 緊急性はないが、必要に応じて適切な指導・対応等が望ましい情報については、定期報告で県教育委員会、当該市町村教育委員会に報告する。

なお、県教育委員会が定める相談内容・危険度に応じた類別〔リスクレベル（受託者と協議の上決定する。）〕に基づき判定を行い、その結果を県教委、当該市町村教育委員会、学校に定期的に報告する。

(2) 学校ネットパトロール

発見した書き込み等の報告

- ・ 県教委が定める書き込み等の内容・危険度に応じた類別〔リスクレベル（受託者と協議の上決定する。）〕に基づき判定を行い、その結果を県教委に定期的に報告する。
- ・ 児童生徒の生命にかかわる緊急を要するリスクレベルの極めて高い事案が発生した場合は、県教委へ電話で直ちに報告する。
- ・ 緊急性はないが、早期の指導・対応が望ましいと判断される書き込み情報については、速やかに県教委に報告する。
- ・ 緊急性はないが、必要に応じて適切な指導・対応等が望ましい情報については、定期報告で県教委に報告する。

8 その他

(1) 受託者は、アプリ利用希望者が全て円滑に使用できるだけの体制を整えるものとし、動作不良等が発生した場合には、速やかに県教育委員会に報告するとともに、復旧作業に取り組むものとする。

- (2) 本業務の実施に当たり知り得た情報については、本業務の遂行のみに利用することとし、情報の流用、部外者への漏洩は一切禁ずるものとする。ただし、研究発表等、公益に資する目的で個人情報を含まない形での使用について、県教育委員会の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (3) 個人情報の取扱いには細心の注意を払い、取扱いについて利用登録者からの誤解を招かないようになるとともに、外部に漏洩することがないよう厳重に管理すること。
- (4) 本業務による事務に関して知り得た個人情報について、保有する必要がなくなったときは、確実かつ速やかに廃棄または消去すること。
- (5) 本業務の実施に当たり、県教育委員会に対し受託業務の進行状況について、適宜報告し必要に応じて双方で協議することとする。
- (6) スマートフォン、タブレットを所持している一部の生徒のみを対象に実施することができるようパソコンを所持する者も利用できるような適切な配慮を行うこと。さらにインターネットへの接続機器を全く持たない者もいることから、悩み等の相談については、県で実施する電話相談事業や、学校での教育相談などの積極的な利用を勧めることも配慮すること。
- (7) この仕様に定めない項目であっても、本業務に必要な事項については含むものとし、疑義の生じた事項については、県教育委員会と受諾者双方協議して定めることとする。
- (8) 本事業については、委託業務企画提案競技実施要項に基づき実施する。