

令和8年度 新潟県SNS相談業務委託仕様書

1 事業・業務名

SNSを活用した相談体制整備事業・新潟県SNS相談業務

2 事業目的

SNSを活用した相談体制を構築し、新潟県内の小中高生が抱える悩みを掬い上げ、いじめ等の早期発見、適切かつ迅速な対応に努め、重大事案の発生の未然防止を目指す。

3 履行期間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）まで

4 履行場所

受託者は、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001」の認証を取得しているものとする。履行場所は、認証セキュリティの範囲内で、日本国内にSNS相談用の専用回線を設置する相談室とする。ただし、天変地異・その他不測の事態により履行場所が使用できない場合は、委託者と協議の上対応する。

5 業務内容

(1) 相談内容

ア いじめ問題に関すること

イ いじめ問題以外の教育相談（不登校や学校生活に関する相談、心身の健康、家庭内での悩みなど）にも、適切に対応する。

(2) 相談実施期間及び相談時間

令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）までの期間の毎日

期 日	時 間	日 数
平日 (下記期間を除く)	16時～22時 受付21時30分まで	219日
休日(土日祝ならびに下記の期間) 7/27(月)～8/21(金) 12/28(月)～1/5(火)	15時～20時 受付19時30分まで	146日

ア 受付は、終了時刻の30分前までとし、以降、新しい相談は受理しない。

イ 平日の小中学生の相談は21時00分を目途に終了し、受付は20時30分までとする。

ウ 相談中に終了時刻になったとしても、原則は相談終了まで、相談に応じること。緊急性が低い相談の場合は、終了時刻から30分過ぎた時刻を目途に業務責任者の指示で、相談を打ち切ること。

エ 相談時間外に相談を受信した場合は、相談受付時間外であることを受託者が

ら自動返信する。

(3) 相談対象者

県内の小学4～6年生（約5万人）、中高生（約10万人）。

対象者以外からの相談を受けた場合は、電話相談やメール相談等他の相談窓口を紹介するなど、誠意をもって対応し、相談者に不信感や不満を抱かせないように対応する。

(4) 相談員の配置

受託者は、業務履行期間中、受託者の設置する相談室に、同時に以下の人数の相談者に対応できる相談員を配置する。

平日（4、5月）	平日（6～3月）	休日（4、5月）	休日（6～3月）
16～17時 4人	16～17時 3人	15～20時 6人	15～20時 4人
17～21時 8人	17～21時 5人		
21～22時 4人	21～22時 3人		

(5) 相談方法

- ア 受託者は、相談への対応においては、関係法令を遵守するとともに、委託者が作成した「新潟県SNS相談対応マニュアル」に従って、誠実に対応する。
- イ 委託者が開設する相談対応LINE公式アカウントを利用する。
- ウ 受託者の設置する相談室に、(4)に示すと通りの相談者に対応できる本業務委託専用のSNSシステムを設置し、本事業用のアカウント宛に対象者から送信される相談に対応する。
- エ 相談者は友だち登録時に校種、学年、男女等の属性を登録するものとし、相談者が相談の都度入力する必要がないシステムを採用する。
- オ 相談数が多い場合であっても、返信が滞らないよう、受託者の負担で対応する。
- カ 夏期・冬期の特定期間の時間変更について、友達登録しているユーザーに事前通知する。
- キ 時間外来談者には、対応時間になったことを通知する。

(6) 相談体制

受託者は、業務責任者、スーパーバイザー、及び相談員をもって業務体制を組織する。

ア 業務責任者

- ・受託者は、業務履行期間中、当業務用アカウントへのログイン用のID、パスワード管理、コンピュータ管理等のため、業務責任者を1人以上配置する。
- ・業務責任者は、相談員に対する指導を行い、緊急の対応を要する相談等について支援体制を確保するなど、業務の円滑な執行管理を行うものとする。

イ スーパーバイザー（以下、SV）

- ・SVは、心理カウンセラー（公認心理師、臨床心理士等）の資格を有し、かつ教育相談や心理臨床に関する3年以上の業務経験を有する者とする。
- ・SVは、相談時間内に常時配置し、相談員の相談業務に関して指導・支援するとともに、相談に対する助言を行う。

ウ 相談員

- ・受託者は、業務履行時間中、(3)に示すと通りの相談員を配置する。
- ・相談員は、パソコンやSNSの扱いが通常に行える技能を有する者で、次のいずれかに該当する者とする。
 - (ア) 心理カウンセラー資格（公認心理師、臨床心理士等）を有する者
 - (イ) 教職又は児童福祉の職を経験し、かつ、相談業務に1年以上の経験を有する者
 - (ウ) 大学又は大学院において臨床心理学又は心理臨床に関する分野を主として専攻し、修め、かつ、相談業務に1年以上の経験を有する者

エ 従事者名簿の提出

- ・受託者は、委託業務開始前に受託管理責任者、相談責任者及び相談員の名簿（名簿には、業務責任者、SV、相談員の氏名、及び相談業務に係る資格を記載）を提出すること（様式については受託者の任意様式とする）。なお、業務責任者、SV、相談員は兼ねることができるものとする。
- ・受託者は、上記の名簿について、相談員等の変更を行う必要が生じた場合には、その都度その内容を委託者に提出すること。

(7) 相談室の設置及び運営

- ア 受託者はSNS相談を実施するための相談室を設け、相談受付場所及び本業務に必要な設備やシステムを設置する。相談室は、日本国内に設置することとし、設置した相談室内において、業務従事者が集合して業務を行うこと。
- イ 相談室には、SNS相談業務専用のウィルス対策を施したコンピュータ及びインターネット回線等を設置するなど、秘密保持に十分配慮するとともに、相談員が適切に相談できる労働条件に配慮した設備とすること。なお、当業務に利用するコンピュータは、受託者が準備したものを使用する。相談員個人所有のコンピュータやスマートフォン等は使用しない。
- ウ 相談記録票などの個人情報を相談室内のみで保管、管理する。

(8) 相談員の研修

- ア 受託者は、相談員の教育、指導及び訓練等を初任時に行うとともに、相談員の研修を年10回以上行う。なお、これらは、受託者の負担で実施する。
- イ 10回以上の研修のうち少なくとも1回は、「新潟県SNS相談連絡協議会」の提言等を共通理解する機会として実施する。
- ウ 研修計画については事前に提出し、また実施結果を速やかに委託者に報告する。

(9) 業務報告

- ア 受託者が受けたすべての相談については、委託者の指定する様式により、翌開庁日の午前10時までに電子メール等の方法で報告する。報告にあたっては、個人情報保護のための処理を行う。
- イ 上記アにかかわらず、緊急対応や危機介入が必要と判断される相談を受けた場合は、「新潟県SNS相談対応マニュアル」に従い、直ちに委託者が指定する緊急連絡先に連絡する。また、緊急対応とは判断されないが、相談者の意向等で学校や教育委員会への連絡を希望する相談を受けた場合や、学校への指導や

関係機関への情報提供が必要と判断される相談を受けた場合は、毎日の報告の際にその旨を電話で報告する。

- ウ 受託者は、月毎の相談業務終了後、翌月 10 日までに、委託者が指定する様式により、業務完了報告書を委託者に提出するとともに、当該月の業務報告書(受託者が様式を作成し、委託者の承認を得る。)を提出する。ただし、3月については、3月31日付けで提出する。
- エ 受託者は、面接による報告会を年間 12 回実施し、うち 2 回は、新潟県教育委員会の担当者が受託者の設置する相談室を訪問し、研修への参加を兼ねて行うことができる。なお、報告会に係る費用は受託者の負担とし、委託者の相談室への訪問に係る費用は受託者の負担とする。受託者は、報告会の議事録を作成し、委託者に報告する。
- オ 受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。

(10) 相談システム

- ア LINE ヤフー株式会社が仕様確認している相談応答システムを導入し、相談環境を構築すること。
- イ システム構築にあたっては、『「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE 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』に準拠した運用とすること。
- ウ 相談は、LINE 公式アカウントをコンタクトポイントとして相談システムに遷移し行うこととし、LINE トーク画面上での相談は行わないこと。加えて、相談内容等の秘密性を要する情報等が LINE ヤフー株式会社側に残らず、委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること。

(11) 守秘義務及び情報管理

- ア サーバは耐災害性を備えた施錠可能な区画（情報システム室）に設置し、IDカード又は生体認証等による入退室管理を実施する。
- イ サーバと端末間は専用回線（又はVPNを用いた回線）で接続するとともに、通信を暗号化する。
- ウ 端末等はセキュリティワイヤーでの固定又は施錠式保管庫で施錠保管する。
- エ 情報システムの操作、閲覧等のログ（ログインID、処理日時、処理内容等）を記録する。
- オ 情報システムの操作においては、職員ごとに設定されたID及びパスワードによる認証を行い、パスワードに一定の有効期間を設ける。また、職員ごとに、業務に必要なアクセス権限を付与し、取扱可能な電子情報及び利用可能な機能の範囲を限定する。職員の異動に併せて、不要となったIDは失効させる。
- カ 情報システムで管理する電子情報の記録媒体等への出力は、アクセス権限により制御し、持出を制限する。
- キ 他システムとの情報連携は必要最小限とし、連携する情報システム及び電子情報の範囲を限定する。
- ク 外部ネットワークとの境界にファイアウォールを設置し、情報システムにアク

セス可能な端末を制限するとともに、認証が必要な機能については、ログイン試行回数の制限やタイムアウトの設定を行う。

ケ サーバ及び端末にウイルス対策ソフトを導入し、新たな定義ファイルが提供された場合は速やかに適用する。

6 緊急時における連絡体制

相談者の生命の危機が推測される等の事案に係る相談に備え、受託者及び委託者は、緊急時における連絡体制を契約締結後速やかに協議のうえ、整備するものとする。なお、連絡体制に変更が生じた場合も同様とする。

7 相談の検証への協力

委託者が開催する「新潟県SNS相談連絡協議会」への出席、資料作成、報告等、委託者が実施するSNS相談の検証に協力する。協議会の出席に係る費用は、受託者が負担する。なお、年間12回実施する報告会を同日開催とすることができる。

8 経費負担区分

- (1) システム構築費用、システム借用料、LINEアカウント費用、Web回線使用料、相談閲覧システム設置に係る費用は受託者が負担する。
- (2) 報告書の送付や電話等による業務連絡を行う通信費は委託費に含む。業務報告、研修、「新潟県SNS相談連絡協議会」に係る費用（委託者の旅費も含む。）は受託者が負担する。

9 その他

- (1) 受託者は、業務の履行に際して委託者の相談業務の公共性に鑑み、常に相談者の立場を考慮し、相談の信頼を確保する。
- (2) 受託者は、本業務委託により得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。本委託業務を終了した後も同様とする。
- (3) 受託者は委託者の信用を失墜することがないように、地方公務員法(昭和25年法律261号)第16条(欠格条項)に該当する者を業務に従事させてはならない。
- (4) 受託者は業務委託従事者に対し、法律に規定された事業者としてすべての義務を負うものとする。
- (5) 受託者は、新潟県情報セキュリティポリシーに基づき業務を実施する。
- (6) 受託者の変更時にあたっては、委託者及び委託者が指定する者が求めるデータ等を提供するなど、相談業務が円滑に引き継がれるように対応すること。この際、必ず引継書を作成するものとする。
- (7) 受託者の責任により相談者や委託者に損害が発生した場合は、受託者が賠償するものとする。
- (8) 相談数が当初の想定を大きく乖離した場合には、契約内容の変更について協議する。

10 疑義

本仕様書の解釈に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方が協議のうえ決定するものとする。