別紙１

ＳＮＳを活用した相談業務実施要項

１　目的

　　この要項は、令和７年度「ＳＮＳを活用した子どもの心サポート事業」業務委託仕様書（以下「仕様書」という。）５の定めに基づき、相談業務等の実施に関し、必要な事項を定める。

２　相談体制

（１）業務従事者は、ＳＮＳを活用した相談を受けることができるような体制を整備する。

（２）業務従事者が体調不良等になった場合でも、対応できるような配慮を行うこと。

３　ＳＮＳを活用した相談の対応

（１）相談者の相談を受容的な姿勢で受け止め、相談者の不安を和らげるように努めるとともに、相談内容や相談者の心情を踏まえながら励ましや助言を行う。

（２）相談者が匿名であっても、相談を受ける。

（３）友だち登録時に、相談者に対して別紙８のとおり案内すること。

　　　なお、一度設定した相談者情報は、年度内に限り、相談者側から変更できないように工夫すること。

（４）次の場合の相談は、優先的に対応すること。

　　①　相談者に生命の危険があるなど、緊急対応が必要な場合

　　②　緊急対応には至らないが、いじめ事案及びリスクが高い相談の場合

　　③　東日本大震災や原発事故、地震等に関連した相談の場合

（５）緊急対応が必要であると業務従事者が判断した場合は複数で対応し、相談者の同意を得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聞き出し、電話対応に切り替える。また、別紙５「『ＳＮＳを活用した子どもの心サポート事業』緊急連絡網」により高校教育課へ緊急連絡を行うとともに、相談ログを高校教育課へ提出する。また、早急に別紙６「『ＳＮＳを活用した子どもの心サポート事業』緊急対応記録」により相談内容等を記入し、翌日１０：００までに高校教育課へ報告すること。

　　○　緊急対応が必要と判断する例

　　　・　相談者や相談対象者の生命、身体、又は財産が現在において危険な状態であること。

　　　・　自殺または集団自殺の呼びかけの書き込みがされた日時、書き込みの内容等から判明　　する自殺決行の時期が切迫していると認められる場合。

　　　・　書き込みの内容において、具体的場所、動機、方法等が示されるなどにより、現実に自殺を決行する可能性が高いと認められること。

　　　・　書き込みの内容において、「死にます」「自殺します」「手首を切ります」「一緒に死にませんか」「本気で自殺したい人を募集しています」等の死を意味する表現により、自殺及び集団自殺を決行する意思が表示されていること。

　　　・　書き込みの内容等や発信者に関する情報等に照らして、自殺を決行しないと判断できる事情が存在しないこと。

（６）緊急対応には至らないが、いじめ事案及びリスクが高いと判断する相談を受信した場合は、別紙６「『ＳＮＳを活用した子どもの心サポート事業』緊急対応記録」により相談内容等を記入し、翌日１０：００までに高校教育課へ報告すること。

　　○　リスクが高いと判断する例

　　　・　相談者や相談対象者の生命、身体、又は財産が危険な状態と考えられること。

　　　・　「死にたい」、「リストカット」などの自殺をほのめかす相談。

　　　・　虐待が疑われる相談。

（７）東日本大震災及び福島第一原子力発電所事故と関係する相談を受信した場合は、別紙６「『ＳＮＳを活用した子どもの心サポート事業』緊急対応記録」により相談内容等を記入し、翌日１０：００までに高校教育課へ報告すること。

（８）相談内容により、電話相談による対応が必要であると業務従事者が判断した場合は「ダイヤルＳＯＳ」及び「ふくしま２４時間子どもＳＯＳ」の電話番号を紹介する。

（９）高校教育課から相談者の傾向や特徴等の助言要請があった場合は、すみやかに応じること（任意様式）。

４　その他

　　この要項に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。