

令和7年度スクールカウンセラー活用事業  
「SNSを活用した子どもの心サポート事業」業務委託仕様書

1 業務委託概要

(1) 業務委託名称

SNSを活用した子どもの心サポート事業

(2) 相談活用ツール

SNS (LINE)

(3) 委託期間 (予定)

契約開始日から令和8年3月31日まで

なお、相談開始日は、業務委託の契約日から2週間以内とする。

(4) 業務目的

いじめを含む様々な不安や悩みを抱えている子どもが気軽に相談できるよう、SNSを活用した相談を実施する。

2 業務内容

(1) SNSを活用した相談業務

(2) 相談内容の記録業務

(3) 緊急対応が必要な相談内容の連絡業務

(4) SNSを活用した相談業務に係る事業従事者に対する研修

(5) その他必要と認められる業務

3 相談体制

(1) 相談対応時間

① 休日を含む毎日      ② 17:00～21:00 (4時間 (受付20:40まで))

(2) 業務従事者数

① 4～8月 4名      ② 9月、12月～1月 3名

③ 10～11月、2～3月 2名

- ・ 業務従事者のうち1名はスーパーバイザーを配置する。スーパーバイザーは、業務責任者として相談業務の責任及び総括を担うこととする。

(3) 業務従事者一人当たりの相談対応数

業務従事者が同時に対応できる最大の相談件数は、3件とする。

なお、相談のアクセス数が多く、業務従事者が即時相談に対応できない場合は、3(4)

①のとおり対応するとともに、次のとおりとすること。

- ・ 緊急性の低い相談であるが相談の意思がある相談者に対しては、可能な限り同日またはその翌日の相談対応時間内において、相談員から相談を促すメッセージを送信する。
- ・ 相談者に生命の危険があるなど緊急性が高い相談メッセージを相談対応時間内に受信した場合は、優先的に対応する。
- ・ 相談者に生命の危険があるなど緊急性が高い相談メッセージを相談対応時間外に受信した場合は、その直後の相談対応時間に、相談員から相談を促すメッセージを

送信する。

(4) 自動応答による対応

- ① 相談のアクセス数が多く、業務従事者が即時相談に対応できない場合に、「ダイヤルSOS」及び「ふくしま24時間子どもSOS」を案内する。
- ② 相談対応時間外に相談を受信した場合に、「ダイヤルSOS」及び「ふくしま24時間子どもSOS」を案内する。
  - ・ ダイヤルSOS (0120-453-141)  
平日10:00~17:00
  - ・ ふくしま24時間子どもSOS (0120-916-024)  
平日0:00~10:00、17:00~24:00  
休日24時間

(5) 緊急対応

相談者に生命の危険があるなど、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。

4 経費負担区分

- (1) 福島県教育委員会教育長（以下「甲」という。）は、業務委託に要する経費（以下「委託費」という。）を負担する者とし、受託業者（以下、「乙」という。）は、それ以外に要する経費を負担する。
- (2) 甲は乙に対し、SNSを活用した相談業務を遂行するに当たり、報告書を送付する通信費を負担する。なお、通信費は委託費に含まれる。
- (3) 乙は、緊急対応において電話対応に切り替えた場合の通信費を負担する。なお、通信費は委託費に含まれる。
- (4) 一般管理費については、業務運営に係る経費（消費税を含まない）の合計金額の10%以内で計上する。

5 相談業務の実施

- (1) 相談業務は、「2 業務内容」のほか、別紙1に定める「SNSを活用した相談業務実施要項」（以下、「要項」という。）により行うこと。
- (2) 「2 業務内容」及び要項に定めがなくても、当該業務上必要なものについては、誠意をもって行うこと。
- (3) 乙は、業務委託に着手する際には、別紙2「委託業務着手届」を甲へ提出すること。
- (4) 乙は、業務完了後速やかに別紙3-1「委託業務完了報告書」を甲へ提出すること。その際、別紙3-2「実績報告書」及び事務経費の明細が分かる書類の写しを提出すること。

6 業務内容の報告及び記録

- (1) 乙は、毎月、相談内容等の記録を別紙4-1~3により記入し、翌月の10日まで（ただし、3月分報告については、3月31日）に甲へ提出すること。
- (2) 乙は、緊急対応が必要な相談を受信した場合は、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」により甲へ緊急連絡を行うとともに、相談ログを甲へ提出

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までに甲へ報告すること。

(3) 乙は、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までに甲へ報告すること。

(4) 乙は、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までに甲へ報告すること。

## 7 業務従事者

(1) 業務従事者は、生徒指導に関する知識と経験をもつ公認心理士等の有資格者、又は一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会にSNSカウンセラーとして認定登録されている者のいずれかとする。

なお、乙は、甲に対し相談業務開始日前までに業務従事者の経歴、資格等を示す書面（別紙7「業務責任者・相談員名簿」）を提出するものとする。

(2) 甲は、業務従事者として不適当と認めたものについては、乙と協議の上、交代させることができる。

(3) 乙は、業務従事者が転居や転職等のため、職を降りる場合には、原則として事前に甲の承認を受け、交代者と十分に引き継ぎを行い、業務に支障のないようにする。

(4) 甲が必要があると認めた場合は、乙は、次回の受託業者へ事務引継を行うこと。これらの業務に要する費用は、すべて乙の負担とする。また、これらの引継業務を実施する時期は、甲の判断による。

## 8 その他留意事項

(1) 乙は、緊急の事態に備え、甲の依頼に基づき、速やかに対応できる体制を確保しておかなければならない。

(2) 乙は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。