

いじめ、不登校等に関する SNS 等を活用した相談体制構築事業の委託先業者募集に係る質疑応答

令和 5 年 6 月 14 日

京都府教育庁指導部学校教育課

	項 目	質問内容	回 答
1	仕様書 P.1 6 委託事業の概要 (1) 業務内容 イ アに附帯する次の業務 (エ) 相談に必要なシステムの 設定	<ul style="list-style-type: none"> ・委託者が指定するアカウントを使用するとありますが、使用予定のアカウント数を教えていただけますでしょうか。また、受託者で取得が必要なアカウント数はどの程度を想定されていますでしょうか。 ・アカウントの調達は、委託者が行うのか受託者側なのかご教示ください。 ・「アカウントの取得が必要な場合は、受託者が委託事業費の範囲内で調達する」と記載がございますが、調達するアカウント数をご教示ください。また、アカウントは地方公共団体プランでしょうか。もしくは、一般のアカウントでしょうか。その場合、経費は受託者負担の認識でしょうか。 	<p>使用するアカウントは3つ（京都府、京都府教育委員会及び京都市教育委員会）とし、無料アカウント2つ（京都府教育委員会及び京都市教育委員会）を委託者が調達しますので、残りの1アカウント（京都府）を受託者で調達してください。</p> <p>なお、受託者は一般のアカウント（フリープラン）を調達することとし、契約後に相談件数等の増加によりプラン変更の必要が生じた場合、プラン変更後のアカウント利用料は受託者が負担するものとしますので、当該利用料も見積金額に含めてください。</p>
2	仕様書 P.2 6 委託事業の概要 (3) 相談時間	<p>「実施期間中の午後 5 時から午後 10 時までの間とする。」と記載がありますが、終了間際に来談された方との相談時間を確保するため 21:30 受付終了の運用でも問題ありませんでしょうか。</p>	<p>相談は午後 10 時まで受け付けてください。午後 10 時に近い時間帯に相談が入った場合は、相談対応可能時間が午後 10 時までである旨を伝えた上で、午後 10 時までに相談が終わるよう丁寧な対応に努め、相談が終了しそうでない場合は、翌開設日の 17 時以降に再び相談してもらえ旨を伝達し、相談終了を促したり、電話相談に繋いだりすることとします。</p> <p>ただし、相談者の生命の危険が推測され緊急対応が必要と認める場合は、午後 10 時以降も相談を続けるとともに担当課に電話で連絡し、対応について協議することとします。</p>
3	仕様書 P.2 6 委託事業の概要 (5) 相談体制 ア 相談体制の整備 (イ) 相談責任者	<p>相談責任者が相談員を兼務して行っても問題ありませんでしょうか。</p>	<p>差し支えありませんが、仕様書に記載する相談責任者の業務（相談員の相談業務に関する指導・支援や相談に対する助言等）に影響を及ぼさないと判断できる場合に限りです。</p>

4	仕様書 P.2 6 委託事業の概要 (5) 相談体制 ア 相談体制の整備 (ウ) 相談員	相談員を常時2～6人配置とありますが、本案件何回線にて対応を想定されていますでしょうか。	3アカウントすべてに相談が入った場合でも同時に対応可能な回線数を想定しています。また、相談が多く寄せられることが想定される日程に相談員を多く配置するなどにより、相談に即時対応できる体制を整えていただくようお願いします。
5	仕様書 P.4 6 委託事業の概要 (7) 相談内容の報告等	・相談期間終了後の報告データの中に「電話相談、来所相談などに繋げるための有効な手法」とあるが、相談者の生命の危険が推測され緊急対応が必要な際に、電話相談、来所相談に繋げるための有効な手法という解釈でよろしいでしょうか。 ・金曜日や土日、祝日前の相談受付分の御報告は翌開庁日の認識でよいでしょうか。	・相談者の悩みを長期化・深刻化させない手段の1つとして電話相談等に繋げることを目的とするため、左記の場合に限らず相談の概要を分析・研究し、成果と課題効果的な取組や有効な手法について報告してください。 ・お見込みのとおり、相談日の翌日が土日、祝祭日である場合は、翌開庁日で構いません。ただし緊急の場合は、業者決定後に示す危機対応フローチャートに従い、緊急対応に係る連絡や報告を行ってください。
6	仕様書 P.5 6 委託事業の概要 (8) 緊急対応が必要な相談	「相談者の生命の危険が推測され緊急対応が必要と認める場合は、相手の了解を得た上でできるだけ早く音声通話による相談をうながす」と記載がありますが、府内で電話相談窓口が別で設けられているという事か、それとも受託者側が電話対応を行うという意味合いでしょうか。	委託者が既に設置している電話相談窓口等を想定しています。また、緊急の場合は、業者決定後に示す危機対応フローチャートに従い、緊急対応に係る連絡や報告を行ってください。
7	仕様書 P.6 7 受託者の責務 (6) イ 運用面 (7) 出力情報取扱上の保護対策	本事業の前に個人情報保護及び情報セキュリティに関する研修を既に実施済みの場合は、再度実施しなくても問題ありませんでしょうか。	問題ありませんが、該当の研修を実施したことを確認できるようにしておってください。なお、仕様書 P.5「6 委託事業の概要 (5) エ 相談員の研修等」に記載する研修については、開始前に実施するとともに、開始後においても年2回以上実施してください。
8	仕様書 P.7 7 受託者の責務 (6) ウ その他	「LINE 公式アカウント追加規約 (官公庁・地方自治体向け)」に合意の上、LINE のトーク画面上でのやり取りとする認識で相違ありませんでしょうか。もしくは、Web チャット等を立ち上げ一時的にでも LINE 社のサーバにデータが残らないシステムが必要でしょうか。	一時的にでも LINE 社にデータが残らず受託者側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必要があるという認識で相違ありません。
9	その他	本案件の応募書類締切後のスケジュール (プレゼン日、結果判明日等) が決まっていたら教えていただきたいです。	プレゼンテーションは令和5年7月4日 (火) 午後を、選定結果の通知は同年7月6日 (木) を予定しています。