

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6年6月 27 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	<p>・「各相談業務は、委託者が指定するアカウントを使用するものとし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。」と記載がありますが、委託者が指定するアカウントとは LINE 公式アカウント (LOA) のことでしょうか。</p> <p>またそうであった場合、</p> <ol style="list-style-type: none"> その LOA はいくつ用意されているでしょうか。 その LOA は LINE ヤフー社より無償提供されているもので、かつ、LINE サーバーにデータを残さないための追加規約に同意されている LOA でしょうか。 <p>・使用するアカウントは、京都府・京都市・私学の 3 アカウントの認識でよろしいでしょうか。</p> <p>その場合、有償アカウントとは私学のみという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>使用するアカウントは LINE 公式アカウントを想定しております。</p> <p>アカウント数は3つ(京都府(私学)、京都府教育委員会及び京都市教育委員会)とし、追加規約に同意した無料アカウント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(私学))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(コミュニケーションプラン)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>終了間際に来談された生徒の相談を 30 分から1時間ほど行うことを想定し、新規の相談受付は 21:30 までという運用でよろしいでしょうか。</p>	<p>相談は 22 時まで受け付けてください。22 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 22 時までである旨を伝えた上で、22 時までに相談が終わるよう丁寧な対応に努め、相談が終了しそうにない場合は、翌開設日の 17 時以降に再び相談してもらえる旨を伝達し、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、22 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 (4)相談対象者	<p>相談対象者の内訳(京都府・京都市・私学別)をご教示ください。</p>	<p>相談対象者の内訳は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・京都府(私学) : 約 42,000 人 ・京都府教育委員会 : 約 60,000 人 ・京都市教育委員会 : 約 33,000 人

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 (イ)相談責任者	相談案件によってはケースバイケースで相談責任者が直接相談対応することも想定しておりますが、このような運用方法も問題ありませんでしょうか。	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。
5	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、本案件は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。
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、昨年度と同様に府内に設置している電話相談窓口へ誘導の認識でよいでしょうか。	委託者が既に設置している電話相談窓口等への誘導を想定しています。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.7 7 受託者の責務 (6)ウ その他	「LINE を利用する場合は、「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)」(令和3年4月30日策定、令和3年6月11日一部改正 内閣官房、個人情報保護委員会、金融庁、総務省)に準拠した運用が可能であること。」とあるが、一時的にでも LINE 社のサーバーにデータが残らないシステム構築が必要でしょうか。	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。
8	その他	昨年度の実績をご教示ください。	昨年度の実施期間、登録者数及び相談件数は以下のとおりです。 ・実施期間 令和5年7月14日～令和6年3月31日の毎週月・金曜日 17～22時 うち7月14日～20日、8月21日～9月3日、1月4日～1月10日は毎日実施 ・登録者数 400人 ・相談件数 303件

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、プレゼン業者参加可能人数、結果通知日)が決まっておりますらご教示ください。	プレゼンテーションは令和6年7月 18 日(木)午前を予定しております。 プレゼンテーション参加可能人数は、4名以内程度です。 また、選定結果の通知は同年7月 22 日(月)を予定しています。
---	-----	--	--