

令和8年度SNS（LINE）を活用した教育相談事業業務委託についての質問にかかる回答

	質問項目	質問内容	回答																																																																																																																																																				
1	提案競技実施要領 2 目的	目的に対して、相談登録人数、相談件数以外のKPIを決められておられたら教えてください。 また、本事業で目的を運営・達成するために、御市が重視しているポイントをお聞かせください。	相談登録人数、相談件数以外に、相談率（登録数に対する相談人数の割合）も指標としています。 いじめや不登校などの問題の未然防止、早期発見、深刻化防止を図り、セーフティネットとしての役割を重要視しています。																																																																																																																																																				
2	提案競技実施要領 3 目標	令和 6・7 年度の月別の相談登録人数と相談件数をお教えてください。 （令和 7 年度は 4 月～12 月時点の件数で構いません）	<div>令和 6 年度 月別相談件数当</div> <table><tr><td rowspan="4">相談件数</td><td>月</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td></td></tr><tr><td>件数</td><td>242</td><td>225</td><td>194</td><td>258</td><td>209</td><td>222</td><td></td></tr><tr><td>月</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>合計</td></tr><tr><td>件数</td><td>265</td><td>266</td><td>247</td><td>267</td><td>178</td><td>195</td><td>2,768</td></tr><tr><td rowspan="5">友だち登録者数</td><td colspan="7">2,032 人</td><td></td></tr><tr><td>月</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td></td></tr><tr><td>件数</td><td>321</td><td>634</td><td>674</td><td>751</td><td>778</td><td>801</td><td></td></tr><tr><td>月</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>合計</td></tr><tr><td>件数</td><td>1,850</td><td>1,990</td><td>2,004</td><td>2,012</td><td>2,024</td><td>2,032</td><td>2,032</td></tr></table> <div>令和 7 年度 月別相談件数当 （11 月末現在）</div> <table><tr><td rowspan="4">相談件数</td><td>月</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td></td></tr><tr><td>件数</td><td>248</td><td>284</td><td>289</td><td>239</td><td>211</td><td>269</td><td></td></tr><tr><td>月</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>合計</td></tr><tr><td>件数</td><td>205</td><td>188</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1,540</td></tr><tr><td rowspan="5">友だち登録者数</td><td colspan="7">2,342 人</td><td></td></tr><tr><td>月</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td></td></tr><tr><td>件数</td><td>445</td><td>683</td><td>2,199</td><td>2,269</td><td>2,296</td><td>2,318</td><td></td></tr><tr><td>月</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>合計</td></tr><tr><td>件数</td><td>2,331</td><td>2,342</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2,342</td></tr></table>	相談件数	月	4	5	6	7	8	9		件数	242	225	194	258	209	222		月	10	11	12	1	2	3	合計	件数	265	266	247	267	178	195	2,768	友だち登録者数	2,032 人								月	4	5	6	7	8	9		件数	321	634	674	751	778	801		月	10	11	12	1	2	3	合計	件数	1,850	1,990	2,004	2,012	2,024	2,032	2,032	相談件数	月	4	5	6	7	8	9		件数	248	284	289	239	211	269		月	10	11	12	1	2	3	合計	件数	205	188					1,540	友だち登録者数	2,342 人								月	4	5	6	7	8	9		件数	445	683	2,199	2,269	2,296	2,318		月	10	11	12	1	2	3	合計	件数	2,331	2,342					2,342
相談件数	月	4	5		6	7	8	9																																																																																																																																															
	件数	242	225		194	258	209	222																																																																																																																																															
	月	10	11		12	1	2	3	合計																																																																																																																																														
	件数	265	266	247	267	178	195	2,768																																																																																																																																															
友だち登録者数	2,032 人																																																																																																																																																						
	月	4	5	6	7	8	9																																																																																																																																																
	件数	321	634	674	751	778	801																																																																																																																																																
	月	10	11	12	1	2	3	合計																																																																																																																																															
	件数	1,850	1,990	2,004	2,012	2,024	2,032	2,032																																																																																																																																															
相談件数	月	4	5	6	7	8	9																																																																																																																																																
	件数	248	284	289	239	211	269																																																																																																																																																
	月	10	11	12	1	2	3	合計																																																																																																																																															
	件数	205	188					1,540																																																																																																																																															
友だち登録者数	2,342 人																																																																																																																																																						
	月	4	5	6	7	8	9																																																																																																																																																
	件数	445	683	2,199	2,269	2,296	2,318																																																																																																																																																
	月	10	11	12	1	2	3	合計																																																																																																																																															
	件数	2,331	2,342					2,342																																																																																																																																															

3	提案競技実施要領 3 目標	令和6年教育統計で小中高、特別支援学校に在籍する子どもの数は約175,000名であると認識しています（専修学校と各種学校を除く）。このうち現在約1.1%がLINE相談を活用しているという認識で合っていますか？ 相談登録人数の算定方法について教えてください。	LINE相談を活用している割合は、概ねご質問の通りです。 友だち登録数については、LINE official account managerより算出しています。
4	提案競技実施要領 10(3)11(3)	「郵送の場合は、書留または配達証明に限る。」とありますが、赤のレターパックは使用不可ですか？	レターパックも使用して頂いて構いません。
5	仕様書2 事業目的	本事業を推進するうえで課題として捉えている点をお教えてください。 現状・今までの事業運営に対して、課題はございますか。 どのようなことを心がけながら運営を実施して欲しいとお考えですか。	相談内容に軽重はありませんが、特に児童生徒の命に関わる相談（自殺や虐待など）について、福岡市教育委員会へ迅速に連絡し情報提供を行って頂きたいです。 また、プッシュ型でこちらからの相談の促しも内容に応じて行って頂きたいと考えています。
6	仕様書4(1)⑤	LINEアカウントは令和8年度で新しいアカウントに切り替える運用を想定しているでしょうか。 それとも、これまでのアカウントを継続して使用する想定でしょうか。	LINEアカウントは新規とし、福岡市教育委員会が申請をするものとします。
7	仕様書4(1)ア、イ	日次（月次）報告方法にご指定があればお知らせください。 （メールでの送付、電話でのご連絡、提供システムから確認いただくなど。） また、報告様式にご指定のものがあれば項目をお知らせください。	報告の方法は、メールでの送付をお願いします。また、報告様式の指定はありませんが、「相談件数」「相談人数」「相談内容の主訴」「友達登録数」などをお知らせ下さい。

8	仕様書 4 (1) 相談業務	R7 の相談窓口の周知についてはどのような取り組みを行ったのかお教えてください。 広報・周知方法について教えてください。民間施設などへのポスター掲示なども必要でしょうか？（可能でしょうか？）	福岡市教育委員会より学校に向けて、学期に 1 回相談を促す内容のプリント等を配付しております。また、現在委託している企業より、PR 動画作成・配信、プッシュメッセージ配信、LINE バナー広告配信など実施されています。より効果的な広報周知の方法をご提案頂きたいと思います。
9	仕様書 4 (1) 相談業務	相談を受けて、一定期間後にこちらから能動的な行動を取ることは可能ですか。 それともあくまで相談が来るまで待つという形になりますでしょうか？	相談者からの相談後、来談を促すなど相談に繋がる工夫をして頂くことは構いません。
10	仕様書 4 (2)	相談員および相談監督者については、専任でしょうか。もしくは他業務との兼任は可能でしょうか。	相談業務体制が滞ることなく推進できれば、専任、兼任は問いません。
11	仕様書 4 (2) ①ウ	令和 7 年度の回線数をお教えてください。	2 回線をベースとしています。
12	仕様書 4 (2) ①エ	相談員及び相談管理者の配置の記載で「公認心理師、臨床心理士、臨床発達心理士等の心理に関する資格を有する者」とありますが、記載の資格以外に想定されている心理に関する資格があれば具体的にご教示お願いします。	想定としては、公認心理師、臨床心理士、臨床発達心理士となります。
13	仕様書 4 (2) ④	リモートワークでの相談対応は可能でしょうか。 設備機器等の設置について、相談室のような集合場所ではなく ISO27001 及び P マーク認証を受け十分なセキュリティ対策を講じた「個人宅の個室」をテレワーク方式で、相談業務参加の全員をオンライン (Zoom カメラ及びマイク ON) で接続して監視の下、相談業務にあたることは可能でしょうか？	保護法で行政機関等と同様の安全管理措置を講じることが法律上の義務として定められています。原則、在宅勤務は不可とし、相談監督者、相談者が個人情報の漏洩されない場所において業務運営をお願いします。

14	仕様書 4 (4) ②	令和 7 年度の開催回数をお教えてください。 また、オンラインでの実施が可能かどうかお 教えてください。	令和 7 年度は開催しておりません。また、実施に際してはオンラインでの実施 も可能です。
15	仕様書 4 (4) 履行報告	ご報告の相談概要および相談に関する検証に ついて、現状具体的にどのようなことをお求 めですか。	効果的な広報・周知を行って頂き、相談登録人数、相談件数の増加を目指した いと思います。また、児童生徒の命に関わる相談について、福岡市教育委員会、 学校及び警察等の関係機関へ迅速に連絡し情報提供を行っていきたいと考えて います。