

令和8年度SNS等を活用した相談事業委託業務
 公募型プロポーザルに係る質疑への回答

高知県教育委員会事務局人権教育・児童生徒課

番号	質 疑	回 答
1	プレゼンテーションは、オンラインでの参加は可能でしょうか。	審査会場までお越しいただき、対面でのプレゼンテーションをお願いします。
2	令和5.6.7年度の月別相談件数、主訴別件数、対応率、混雑率、回線数をお知らせください。	月別の相談件数等は公表しておりません。 年間の相談件数、主訴別件数等については別紙資料をご確認ください。 回線数については、1～4回線の範囲で利用状況等を踏まえ、その都度業者と協議の上、決定しております。
3	5 業務の概要（1）業務内容 「ア SNSを活用した生徒からの相談に対する助言」と記載がありますが、これは必ずしもLINEに限定されていないという理解でよろしいでしょうか。 また、LINEに限定される場合新規アカウント作成になるか既存のアカウントの継続利用になるかをお知らせください。	相談アプリはLINEを想定しています。 毎年度、新規の公式アカウントを作成し運用しております。
4	5 業務の概要（7）報告書 ア 各相談期間終了時の報告様式、イ 相談者の在籍する学校等への指導を希望する相談についての報告様式がある場合はお知らせください。 また、年次での報告の必要可否をお知らせください。	ア、イはいずれも報告書の様式は指定しておりません。 仕様書 5業務の概要（7）報告書 ア ①から③までについての内容が記載されるようお願いしています。 年次での報告もお願いします。
5	5 業務の概要（10） 周知のためのカード及びチラシ・ポスターは、いつ頃に配布の予定かお知らせください。	カードとポスターは5月の相談期間開始前を予定しており、チラシは夏期休業開始前（7月中旬）を予定しています。
6	相談責任者については、相談時間内に常時配置することとされていますが、当該相談責任者が相談員を兼務することは可能でしょうか。	可能ですが、他の相談員が相談対応に困難を感じた際に、適切な助言や支援を受けられる体制を整えてください。
7	本仕様における『SNS』とは、具体的にLINEを指すとの理解でよろしいでしょうか。	相談アプリはLINEを想定しています。
8	SNS（LINE）からの相談受付についてSNS（LINE）のトーク画面上ではなく、リンク等により外部の相談システムサイトへ遷移して相談対応をするのは問題ないでしょうか。	問題ありません。
9	受付通し番号の採番規則はありますか。	特に指定しておりません。

10	<p>県が作成する分析資料に必要な集計データ（県の様式）はどのような内容か教えていただけますでしょうか。</p>	<p>様式は公開しておりませんが、仕様書 5 業務の概要 (7)報告書 ア ①から③までについての内容をデータ形式で入力していただく様式になります。</p>
11	<p>本事業における過去の年間相談件数をご教示いただけますでしょうか。 また 1 日あたりの最大相談件数についてもご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>別紙資料をご確認ください。 令和 7 年度の 1 日当たりの最大相談件数は 4 件です。</p>
12	<p>相談件数が多い場合、相談の待ち時間が発生するのは問題ないでしょうか。 また、相談件数が多い場合、緊急対応性に応じて受付通し番号と相談対応の順番が前後することは問題ないでしょうか。</p>	<p>やむを得ない面があると考えますが、県の他の窓口を紹介していただくとともに、後から相談者にアプローチするなど、可能な限り相談者の取りこぼしがないようにしてください。 緊急対応については、相談対応の順番が前後することは問題ありません。</p>
13	<p>本事業において、特定の相談室での実施が必須でない場合、実施場所についての条件や制限がございましたらご教示ください。</p>	<p>条件や制限の指定は特にありません。</p>