

令和 8 (2026)年度「SNS を活用した相談事業」に係る業務委託に関する質問書への回答について

No.	質問	回答
1	<p>今年度の広告配信結果の数値をお知らせください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広告の表示回数、クリック数、CTR、CPC、CV 数、CVR、CPA、ユーザー属性(年齢等)、サイト誘導状況(広告経由の直帰率) 	<p>令和 7 年度は、LINE 広告を行っていません。</p>
2	<p>相談件数について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 7 年度の月別相談件数、月別通報件数、主訴別件数、LINE 公式アカウントの友達登録数をお知らせください。 	<p>月別相談件数：月別相談件数は公開していません。令和 6 年度の相談件数は、433 件です。</p> <p>月別通報件数：令和 7 年度に通報窓口は開設していません。</p> <p>主訴別件数：令和 7 年度の主訴別件数は公開していません。令和 6 年度の主な相談内容は、心身の健康、友人関係、家族環境です。</p> <p>LINE 公式アカウントの友達登録者数：令和 7 年度の友達登録者数は公開していません。令和 6 年度の登録者数は 377 人です。</p>
3	<p>令和 7 年度と令和 8 年度では、開設曜日が異なりますが変更に至った理由をお知らせください。</p>	<p>4 月第 4 週の土曜日を開設日と考えています。開始直後に集中期間を設けるために土曜日を開設日としています。</p>
4	<p>集計・分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談内容通信ログ、通報内容通信ログ、LINE 広告通信ログの様式の指定があるかお知らせください。 	<p>媒体については仕様書記載のとおり、Excel データ及び紙媒体での報告となりますが、特に様式に指定はありません。</p>
5	<p>集計・分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・それぞれ結果の報告のタイミング(日次報告、週次報告、月次報告、年次報告)をお知らせください。 	<p>相談内容通信ログ：日報を 1 週間ごとに週明けに、月報を翌月上旬に提出していただきます。</p> <p>通報内容通信ログ：日報を 1 週間ごとに週明けに、月報を翌月上旬に提出していただきます。</p> <p>LINE 広告通信ログ：広告配信開始後 1 週間程度を目安に甲が指定する場所において、仕様書記載の内容等について報告してください。その後、毎週レポートとして広告の運用状況及びそれに基づく分析結果、運用の見直し方法及び結果等を提出していただきます。なお、必要に応じて打合せを実施する場合があります。</p>
6	<p>相談員の配置について、同日の相談対応では他自治体との兼務は認められるでしょうか。</p>	<p>兼任でも構いませんが、各日に相談対応率、通報対応率ともに 100%となることを目標とした上での提案をお願いします。</p>
7	<p>SNS 相談事業の課題と参加事業者に求める期待をお知らせください。</p>	<p>各日に相談対応率、通報対応率ともに 100%を目標としています。</p>
8	<p>SNS を活用した相談業務実績について、実績媒体は LINE に限定されるものではなく、他の SNS を用いた相談業務実績で</p>	<p>認識に相違ありません。</p>

	も要件を満たすとの認識で相違ないでしょうか。	
9	問題の深刻化防止や早期発見の観点からは、一定程度の個人情報の取得・共有が必要になる場合もあると考えております。そこで、学校および通信ログ解析等を行う専門事業者への情報提供について、これまでの運用実績（提供されている情報の範囲・粒度）をご教示いただけますでしょうか。	令和7年度は、通報業務を行っておらず、相談業務においては個人情報の取得が必須ではありませんでした。
10	一定の個人情報を取得したうえでの報告が必要となる場合、下記の情報取得は個人情報取得に関する方針・規定等に抵触しないとの理解でよろしいでしょうか。 また、緊急時にこれらの情報をネットワーク通信事業者等へ連携する対応についても問題がないか、併せてご教示ください。 【想定している取得情報】 ・LINE ID ・IP アドレス ・相談者の学校名（自己申告）	業務上必要な情報の取り扱いについては、仕様書等に定めたとおりです。個人情報等を含む重要情報のやり取りが生じる場合には、情報の種類及び受け渡しの具体的方法を契約後に相談の上決定いたします。
11	情報提供先となる学校ご担当者様の連絡先等は、サービス運用開始までにご共有いただける予定でしょうか。それとも、各学校と受注者との間で事前に個別協議を行う想定となっておりますでしょうか。	サービス運用開始までにご共有いたします。
12	相談業務責任者と通報報告者の兼任は可能でしょうか。	可能です。
13	通報対象となる事案は、いじめに該当するもののみを指すとの認識でよろしいでしょうか。	基本的に、いじめに該当するもののみと考えております。
14	通報については、期間中は全日 24 時間体制で受付し、いじめの報告があった場合は当日の連絡が必要と記載されていますが、この「確認日」とは具体的に何を指すのでしょうか。 (常時確認していなければ、いじめの報告の有無を当日中に把握できない可能性があるため、その定義について確認させていただくものです。)	いじめの通報を確認した日を確認日としています。確認日の当日中に報告していただきます。

15	LINE 相談システムについて、相談対応は LINE 上でのメッセージのやり取りによって実施する必要がありますでしょうか。それとも、LINE から専用のチャットシステムへ移行したうえで相談対応でも差し支えないでしょうか。	特に「相談事業」として無償アカウントの提供を受ける場合は、LINE ヤフー社が仕様確認を済ませている事業者のシステムを選択することが推奨されており、それ以外の事業者の場合は事前の連絡と調整が必要となります。契約締結までに LINE ヤフー社と調整を終えて業務遂行できる内容で企画書を御提案ください。
16	LINE 相談を実施するにあたり、Messaging API を利用した運用でも差し支えないでしょうか。	Messaging API の利用自体は Govtech Partner 以外でも可能ですが、特に「相談事業」として無償アカウントの提供を受ける場合は、LINE ヤフー社が仕様確認を済ませている事業者のシステムを選択することが推奨されており、それ以外の事業者の場合は事前の連絡と調整が必要となります。契約締結までに LINE ヤフー社と調整を終えて業務遂行できる内容で企画書を御提案ください。
17	受付時間 2 時間枠における最大同時相談数の想定値および、混雑時の待機表示に関するルールについて、ご教示いただけますでしょうか。	最大同時相談数の想定値 2 以上と考えています。混雑時の待機表示に関するルールは特にございません。
18	報告先（栃木県様および学校ご担当者様）において、相談内容をリアルタイムで確認できる体制の構築は必要となりますでしょうか。	相談内容をリアルタイムで確認できる体制の構築は必要となりません。
19	「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 サービス等の利用に関する考え方（ガイドライン）」への遵守は、本業務において必須要件となりますでしょうか。	遵守は必須です。
20	「乙は、委託業務の作業場所を特定し、特定した場所以外で作業を実施していない。」との記載がありますが、本要件はリモートでの業務実施は不可との理解でよろしいでしょうか。また、24 時間の通報受付窓口の担当者については、リモート対応を認める運用は可能でしょうか。	委託業務の作業場所として予めリモート場所を報告いただくことでの業務実施も可能です。通報者からの通報は 24 時間受信していただきますが、通報の確認作業については平日に報告者に行っていただくことを想定しています。
21	相談システムを構築する事業者は再委託に該当しますでしょうか。	該当いたします。再委託には、予め栃木県の承諾を得る必要があります。
22	契約代金の支払について、「業務完了検査後の精算払い」との記載がありますが、精算払いの時期は契約終了日である令和 9 年（2027 年）3 月 31 日以降の支払いとなるとの理解で	令和 9 年（2027 年）4 月 1 日以降の支払いとなります。

	よろしいでしょうか。	
23	<p>「通報」と「相談」の定義上の違いについてご教示ください。</p> <p>また、それぞれの業務において取得すべき情報の範囲や対応方針に違いがある場合は、併せてご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>通報の定義：学校等に対応を希望するいじめ事案についての情報を当事者又は第3者が送信すること</p> <p>相談の定義：当事者又は第3者についての悩みを相談員と双方向でメッセージのやり取りをすること</p> <p>それぞれの業務において取得すべき情報の範囲や対応方針については、上記定義を参考に御提案ください。</p>
24	<p>「LINE による相談システム及び通報システムを一体として構築する」との記載がありますが、通報システムについても LINE を活用する前提との理解でよろしいでしょうか。</p> <p>また、電話や他のチャットツール等を併用する必要はありますか。</p> <p>併せて、栃木県様が運用されている「いじめ相談さわやかテレホン」との連携は必要となりますでしょうか。</p>	<p>通報システムについても LINE を活用することが前提です。電話や他のチャットツール等を併用する必要はありません。「いじめ相談さわやかテレホン」等の連携は必要ありません。</p>
25	<p>「LINE による通報システム」は 24 時間受付と記載されていますが、相談システムの受付時間外においては、相談員による即時対応は不要である一方、システム上で相談者が事案の詳細や個人情報等を自由に入力でき、その内容を受託事業者が随時県へ報告し、県が事実確認を行える仕組みを構築する想定との理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>相談システムについては、随時受付をし、相談時間外においては、相談員による即時対応は必須ではありません。時間外受付の相談への対応については、提案がある場合は御記載ください。</p>