

## 子どもSNS相談業務委託 提案書作成要領

### 提案書の様式

- ア 提案書には団体名を記載した表紙を添付してください。
- イ A4判縦、両面印刷で左綴じとし、ページ番号を入れてください
- ウ 本文の文字サイズは、10.5ポイント以上としてください。
- エ 合計30ページ以内にまとめてください。

### 提案書に記載すべき項目

#### 1 運営方針

本件は様々な悩みや困りごとなどを抱えた児童生徒の相談等にSNSを利用して対応する、SNS相談業務を委託するものです。練馬区の子ども相談は、友人関係、いじめ、教員との関係など学校生活に関する相談から、ヤングケアラー等家族の問題や性暴力に関わるような秘匿性の高い相談まで多岐にわたります。このことを踏まえて、どのように相談環境を整え、本業務を実施するか総括的な考え方および方針を記述してください。

#### 2 実施体制

- (1) 本業務の実施にあたり、どのような経験・資格を所有する相談員を何人配置するか記述してください。また、具体的な人員確保の方法を記述してください。
- (2) 業務責任等の業務に係る担当者の役割が明確になるよう業務実施体制について記述してください。
- (3) 相談員に対する研修計画を具体的に記述してください。相談員以外の従事者に対しても研修を予定している場合はあわせて記述してください。

#### 3 実施内容

##### (1) 相談に使用するアプリ等

本業務の実施に当たり、使用するアプリの特長、運用方法（管理者用サイトの利用方法含む）、保守等を具体的にお示しください。

##### (2) 相談・通報業務

- ア 相談が入った際に、確実に相談員に繋ぐための仕組みについて記述してください。また、同時に複数の相談が入った場合の対応について記述してください。
- イ 対応中の相談員だけでは回答困難な相談があった場合のフォロー体制について記述してください。

ウ 相談者を他機関につなげる必要がある場合とは、どのような例を想定しているか、具体的に示すとともに、その時の対応や連携先についての想定も記述してください。

エ 自殺、いじめ等緊急性の高い相談への対応

これまでの実績や経験を踏まえて、独自の工夫やリスクレベルの基準があれば内容や対応について具体的に記述してください。

オ 通報が入った際、翌開庁日までに区に報告する仕組みについて記述してください。

#### **4 危機管理への取組**

##### **(1) 緊急対応、規定、マニュアル等**

児童生徒とのやりとりの中で緊急性の高い相談・通報があった場合、区への報告の前に行う対応について記述してください。危機管理や個人情報保護の規定、マニュアル等があれば添付してください。

##### **(2) 情報セキュリティについて**

仕様書別紙1「情報の保護および管理に関する特記事項」を参照し、受託情報保護に関する方針を記述してください。

#### **5 練馬区民雇用、地域活動の活性化**

本業務における練馬区民の雇用の可能性や、本業務を実施することにより地域活動の活性化に寄与できる可能性があれば記述してください。

#### **6 特記しておきたい事項等**

仕様書に定めのある事項以外に、相談・通報業務を通して児童・生徒および小中学校の支援に働きかけるような、貴団体の経験を活かした特徴的な取組がある、または計画している場合には、自由に記述してください。