

兵庫県では、平成20年度からネット上のいじめ・誹謗中傷に対応するための手段として、相談窓口を開設しています。平成31年度も引き続き本事業を業務委託で実施します。

そこで、インターネット上のトラブルに対し相談を受け、適切なアドバイス等の業務を行うことができる団体を募集します。

## 1 事業名等

ひょうごっ子「ネットいじめ情報」相談窓口設置事業 業務委託

## 2 目的

兵庫県内の児童生徒、保護者及び学校から、スマートフォンやパソコン等を使ったインターネット上の誹謗中傷やいやがらせなどのトラブル等について、相談を受け適切なアドバイスを行うことにより、ネット上のいじめ・誹謗中傷の解決を図る。

## 3 受託先となる団体

NPO法人等

## 4 委託内容

### (1) 相談窓口の設置

#### ① 相談の受付

- 電話で、児童生徒、保護者及び学校から相談を受け付ける。

月～土（日、祝日と12月29日～1月3日を除く）14：00～19：00

- 電子メール又はWebサイトで、児童生徒、保護者及び学校から相談を受け付ける。（随時）

- FAXで児童生徒、保護者及び学校から相談を受け付ける。（随時）

#### ② 相談事案の対応について、ネット上の専門的なアドバイスを行う。

（別添、取扱要領のとおり。なお、本要領は、義務教育課が相談事案により修正することがある。）

#### ③ 相談者が学校への連絡を希望した事案、また、命に関わる相談等、緊急対応が必要な事案は、速やかに義務教育課に報告する。

（連絡する内容）

- ・被害を受けている児童生徒の氏名（匿名の場合もある。）及び現在の状況等
- ・被害の概要（URLや書き込み内容等）

※ 学校からアクセスできないWebサイトの場合は、プリントアウトしFAXで送付

#### ④ 学校等から相談のあった学校裏サイト等監視が必要なサイトは、相談後2週間程度は毎日閲覧するとともに、当該学校に関連する学校裏サイト等の検索を行い、問題がある場合は、学校に連絡する。

#### ⑤ 検索エンジンに兵庫県内の小・中・義務教育学校・高・特別支援学校等名（義務教育課より事前にリストを送付）を入力して検索し、ネット監視を行う。その中で当該校の児童生徒による①誹謗中傷やいやがらせの書き込み、②援助交際等犯罪性の高い投稿、③不適切な画像の掲載等が

あった場合には、速やかに義務教育課に報告する。また、命に関わる投稿等、緊急性が高いものについては、速やかに義務教育課に報告するとともに、警察に通報する。

- ⑥ 受けた相談とその対応等について、1件ずつ記録簿に記録する。
- ⑦ 受けた相談やその対応、ネット監視の状況等について、毎月、別に定める様式により義務教育課に報告する。

## (2) 必要となる情報機器等

- ① インターネットに接続したパソコン1台
- ② ブラウザソフト、メールソフト等
- ③ プリンタ（パソコン及びスマートフォン・携帯電話からアクセスしたウェブサイト等のプリントアウト）
- ④ スマートフォン・携帯電話（ドコモ、au、ソフトバンクの3機種）
- ⑤ 電話（ナンバーディスプレイ機能付き）及びFAX

## (3) 相談員の配置

月～土（日、祝日と12月29日～1月3日を除く）14：00～19：00の間、インターネット上の誹謗中傷やいやがらせ等の書き込み、誹謗中傷メール等に関する知識やその対応について、専門的な技能を要する相談員を原則2名配置する。また、団体として、相談員に対しネット上のいじめ相談に必要な知識や応対方法等について研修を行うこと。

## (4) その他

- 相談事案によって相談者が心理的なダメージを受けている場合などの対応の際、心理的なフォローが必要となるため、柔軟な対応ができる体制を整えること。
- 掲示板等への書き込みの削除依頼に、掲示板管理者やプロバイダが応じない場合、法定代理人として弁護士が、プロバイダ責任制限法に基づく削除依頼を行う体制を整えること。
- 個人情報の保護に関する法律及び個人情報の保護に関する条例の規定を遵守し、個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止、その他の個人情報保護のための必要な措置を講じること。

## 5 委託金額及び事業実施期間

### (1) 委託上限額

4,046千円

※ 業務運営に係る委託料の算出にあたっては、人件費、通信費、租税公課等必要な経費を計上すること。なお、本事業の応募に係る企画書作成等の費用は含まない。

### (2) 事業実施期間

2019年4月1日から2020年3月31日まで

## 6 応募資格・条件

- ・NPO等の法人であること
- ・兵庫県内に事務所を置いていること
- ・インターネットの掲示板や学校裏サイト等の専門的な知識があること

## 7 応募方法

### (1) 提出書類

- ・企画提案書（運営方針・運営体制・具体的な運営方法・収支計画・研修等について様式任意）
- ・団体概要
- ・事業報告書、決算書（直近）
- ・本委託事業に関連した事業実績
- ・誓約書（ただし、別紙「公益法人等一覧」に該当しない法人の場合は、県税（個人県民税及び地方消費税を除く）に係る徴収金（延滞金等の附帯金を含む）の滞納がないことを証する納税証明書（納税証明書（3））

### (2) 提出先及び問い合わせ先

兵庫県教育委員会事務局義務教育課

〒650-8567 神戸市中央区下山手通5-10-1

TEL：078-341-7711（内線5724）

FAX：078-362-4286

### (3) 提出締め切り

平成31年3月1日（金）必着

## 8 選考方法

(1) 第1次審査：兵庫県教育委員会義務教育課において、書類選考を行う。

(2) 第2次審査：選考委員会による面接選考を行う。

第1次審査を合格した団体を対象に、面接による第2次審査を行う。

## 9 スケジュール

- ・募集の開始 平成31年2月18日～
- ・募集期間 平成31年2月18日～3月1日
- ・応募書類受付期間 平成31年2月18日～3月1日
- ・募集書類提出期限 平成31年3月1日
- ・第1次審査結果公表 平成31年3月中旬予定
- ・第2次審査日 平成31年3月下旬予定
- ・委託締結 平成31年4月1日
- ・業務の引き継ぎ 平成31年3月下旬
- ・業務の開始 平成31年4月1日

## 10 その他

この募集要項に記載する募集内容については、本事業に係る予算が議決され、その予算の執行が可能になることにより、効力を生じる。

# ひょうごっ子「ネットいじめ情報」相談窓口について

## 内容

スマートフォンやパソコン等を使ったインターネット上の誹謗中傷やいやがらせなどのトラブル等が生じたときに、早期の解決に向けて具体的な手立てをアドバイスする相談窓口です。

## 「ネットいじめ情報」相談窓口

相談員2名配置

(1) 電話相談

開設時間: 月～土 14:00～19:00  
(日、祝日、12/29～1/3を除く)

(2) FAX相談

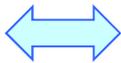
(3) 電子メールで相談

(4) webサイトからの相談

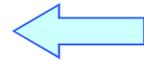
随時  
受付

警察・関係団体等

連携



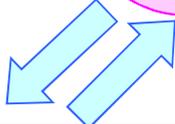
サポート



弁護士等



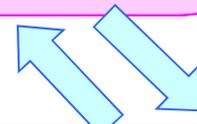
アドバイス



相談



相談



連携した活動・アドバイス

児童生徒・保護者

具体的な相談内容

- ・掲載情報の確認・削除をしたい
- ・ブログ等の閉鎖をしたい
- ・メールアドレスの変更をしたい
- ・メールを送ってきた相手の特定をしたい
- ・警察等へ相談をしたい

学 校

具体的な相談内容

- ・サイト・掲載内容の確認をしたい
- ・掲載情報の削除をしたい
- ・ブログ等の閉鎖をしたい
- ・掲示板やブログの監視の方法を知りたい



ネットいじめ・誹謗中傷の早期発見と迅速な対応

## ひょうごっ子「ネットいじめ情報」相談 取扱要領

※ 判断が難しい場合や深刻ないじめになっていると考えられる場合は、兵庫県教育委員会事務局義務教育課に速やかに連絡し、指示を仰ぐこと。

### I 児童生徒からの相談 ※匿名の相談でも受け付ける。

#### 1 「誹謗中傷や画像等を掲示板やブログ、SNS、動画サイト等に掲載・投稿された。」

- (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）
- (2) 当該サイトにアクセスし、相談員自身が内容を閲覧する。  
保存した画面等のデータがあれば、送付してもらう。
- (3) 相談者の願いを聞く。  
「掲載情報を削除したい」  
「こんな書き込みが今後ないようにしたい」  
「書き込んだのが誰なのか調べたい」
- (4) 画面を保存するように依頼した上で、これまでの相談先を確認する。（保護者、教職員、警察等関係機関等）
- (5) 相談者の年齢も考慮しながら、保護者や教職員に相談することを勧める。  
※ 法令等に触れる可能性がある場合には、保護者を通じて警察に相談することを勧める。
- (6) 高校生以上であれば、削除依頼の方法をアドバイスする。  
※ 「場合によっては、削除依頼がそのままアップロードされてトラブルが拡大することもあり得る」という説明を必ず付け加える。
- (7) 書き込み等がいじめとなっている（可能性が高い）場合は、学校に連絡することの了解を得る。  
※ 学校や学年、名前等を確認する。

#### 2 「いやがらせのメールを送りつけられた。」

- (1) 当該メールを相談窓口へ転送してもらい、相談員自身が内容を確認する。
- (2) 相談者の願いを聞く。  
「こんなメールを受け取らないようにしたい」  
「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」
- (3) 画面を保存するように依頼した上で、これまでの相談先を確認する。（保護者、教職員、警察等関係機関等）
- (4) 相談者の年齢も考慮しながら、保護者や教職員に相談することを勧める。  
※ 法令等に触れる可能性がある場合には、保護者を通じて警察に相談することを勧める。
- (5) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスやIDの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスやIDの変更方法をアドバイスする。  
ただし、年齢等から変更が難しい場合は、保護者にしてもらうことを勧める。

(6) メールの記述内容からいじめとなっている（可能性が高い）場合は、学校に連絡することの了解を得る。

※ 学校や学年、名前等を確認する。

### 3 「身に覚えのない請求が届いた。」

保護者に必ず相談し、保護者から警察に相談するようアドバイスする。

### 4 「違法情報や有害情報が掲載されたサイトを見つけた。」

(1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）

携帯サイトの場合は、機種を確認する。

(2) 当該サイトにアクセスし、相談員自身が内容を閲覧する。

(3) 違法情報が掲載されている場合は、インターネット・ホットラインセンターに相談員がそのサイトを通報する。

<http://www.internethotline.jp/index.html>

(4) 「学校裏サイト」を発見した場合は、「ネットいじめ情報」相談窓口から義務教育課に連絡する。

## II 保護者からの相談 ※匿名の相談でも受け付ける。

### 1 「自分の子どもの誹謗中傷や画像等を掲示板やブログ、SNS、動画サイト等に掲載された。」

- (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）
- (2) 当該サイトにアクセスし、相談員自身が内容を閲覧する。  
保存した画面等のデータがあれば、送付してもらう。
- (3) 相談者の願いを聞く。  
「掲載情報を削除したい」  
「こんな書き込みが今後ないようにしたい」  
「書き込んだのが誰なのか調べたい」
- (4) 画面を保存するように依頼した上でこれまでの相談先を確認する。（教職員、警察等関係機関等）
- (5) 警察や教職員に相談することを勧める。  
※ 法令等に触れる可能性がある場合には、警察に相談することを勧める。
- (6) 削除依頼の方法をアドバイスする。  
※ 「場合によっては、削除依頼がそのままアップロードされてトラブルが拡大することもあり得る」という説明を必ず付け加える。
- (7) 書き込み等がいじめとなっている（可能性が高い）場合は、学校に連絡することの了解を得る。  
※ 子どもの学校や学年、名前等を確認する。

### 2 「自分の子どもにいやがらせのメールが送りつけられた。」

- (1) 当該メールを相談窓口へ転送してもらい、相談員自身が内容を確認する。
- (2) 相談者の願いを聞く。  
「こんなメールを受け取らないようにしたい」  
「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」
- (3) 画面を保存するように依頼した上でこれまでの相談先を確認する。（教職員、警察等関係機関等）
- (4) 警察や教職員に相談することを勧める。  
※ 法令等に触れる可能性がある場合には、警察に相談することを勧める。
- (5) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスやIDの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスやIDの変更方法をアドバイスする。
- (6) メールの記事内容からいじめとなっている（可能性が高い）場合は、学校に連絡することの了解を得る。  
※ 子どもの学校や学年、名前等を確認する。

### 3 「自分の子どもに、身に覚えのない請求が届いた。」

警察に相談するようアドバイスする。

#### 4 「違法情報や有害情報が掲載されたサイトを見つけた。」

- (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）  
携帯サイトの場合は、機種を確認する。
- (2) 当該サイトにアクセスし、相談員自身が内容を閲覧する。
- (3) 違法情報が掲載されている場合は、インターネット・ホットラインセンターに相談員がそのサイトを通報する。  
<http://www.internethotline.jp/index.html>
- (4) 「学校裏サイト」を発見した場合は、相談窓口から義務教育課に連絡する。

### Ⅲ 学校の教職員からの相談 ※必ず学校名と名前を確認する。

#### 1 「児童生徒の誹謗中傷や画像等を掲示板やブログ、SNS、動画サイト等に掲載された。」

- (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）
- (2) 当該サイトにアクセスし、相談員自身が内容を閲覧する。
- (3) 当該サイトをプリントアウトしFAX等で学校に送信する。  
※ 特に、携帯サイトは学校で印刷できない場合が多い。
- (4) 相談者の願いを聞く。  
「掲載情報を削除したい」  
「こんな書き込みが今後ないようにしたい」  
「書き込んだのが誰なのか調べたい」
- (5) これまでの相談先を確認する。（警察等関係機関等）
- (6) 法令等に触れる可能性がある場合には、保護者又は学校から警察に相談することを勧める。
- (7) 削除依頼の方法をアドバイスする。（保護者又は学校から）  
※ 「場合によっては、削除依頼がそのままアップロードされてトラブルが拡大することもあり得る」という説明を必ず付け加える。  
※ 問題となっているサイトの管理者が当該校の児童生徒の場合は、サイト自体の閉鎖も検討するようアドバイスする。
- (8) 書き込み等がいじめとなっている（可能性が高い）場合は、いじめの解消に向けた対応が必要であることをアドバイスする。

#### 2 「児童生徒にいやがらせのメールが送りつけられた。」

- (1) 当該メールを相談窓口へ転送してもらい、相談員自身が内容を確認する。
- (2) 相談者の願いを聞く。  
「こんなメールを受け取らないようにしたい」  
「メールを送ってきたのが誰なのか調べたい」
- (3) これまでの相談先を確認する。（警察等関係機関等）
- (4) 法令等に触れる可能性がある場合には、警察に相談することを勧める。
- (5) このようなメールを受け取らないためには、メールアドレスやIDの変更が最も有効であることを説明し、メールアドレスやIDの変更方法をアドバイスする。
- (6) メールの記事内容からいじめとなっている（可能性が高い）場合は、いじめの解消に向けた対応が必要であることをアドバイスする。

#### 3 「児童生徒に、身に覚えのない請求が届いた。」

保護者から警察に相談する流れをアドバイスする。

#### 4 「違法情報や有害情報が掲載されたサイトを見つけた。」

- (1) 掲載されているサイトの確認（サイトの名称、URL等）  
携帯サイトの場合は、機種を確認する。
- (2) 当該サイトにアクセスし、相談員自身が内容を閲覧する。
- (3) 違法情報が掲載されている場合は、インターネット・ホットラインセンターに相談員がそのサイトを通報する。  
<http://www.internethotline.jp/index.html>
- (4) 「学校裏サイト」を発見した場合は、相談窓口から義務教育課に連絡する。  
※ 問題となっているサイトの管理者が当該校の児童生徒の場合は、サイト自体の閉鎖も検討するようアドバイスする。