



児童相談所におけるSNS相談支援システム 操作マニュアル

<一般利用者>

こども家庭庁
2025年 8月発行
2.1版

改版履歴

版数	日付	改版内容
1.0版	2022.3.29	—
1.1版	2023.3.24	画面変更に伴う修正 P.18 第2章 基本操作 3.通知 └通知の説明を追記 └部署ごとに変更可能な箇所の記載および参照先を追記 P.19 第2章 基本操作 3.通知 └部署ごとに変更可能な箇所の記載および参照先を追記 P.20 第2章 基本操作 3.通知 └部署ごとに変更可能な箇所の記載および参照先を追記 P.29 第3章 利用者の相談に対応する 2.操作手順 └(1) 相談に対応する「7.相談への返信①」に「URLを送信したい場合」を追記 P.30 『Point 返信メッセージにURLを送信する場合』を追記 P.31 第3章 利用者の相談に対応する 2.操作手順 └自治体ごとにメッセージの内容を指定できる説明を追記 P.45 第3章 利用者の相談に対応する 2.操作手順 └移管先指定時の注意書きの説明を追記 P.46 第3章 利用者の相談に対応する 2.操作手順 └移管先の相談対応を行う自治体の確認方法の説明を追記 P.81 第5章 FAQ 3.画面構成 └レイアウト変更に伴う構成を修正 └カテゴリ追加に伴う説明を追記 P.107 第7章 マスタ情報 3.画面構成 └レイアウト変更に伴う画面変更 P.108 第7章 マスタ情報 3.画面構成 └補足情報の追記および画面変更に伴う説明を追記 P.109 第7章 マスタ情報 3.画面構成 └補足情報の追記および画面変更に伴う説明を追記 P.110 第7章 マスタ情報 3.画面構成 └自動応答メッセージの補足情報を追記 P.111 第7章 マスタ情報 3.画面構成 └リマインド通知の補足情報を追記 P.112 第7章 マスタ情報 3.画面構成 └チャット案内メッセージの補足情報を追記 P.113 第7章 マスタ情報 3.画面構成 └各種通知メッセージの補足情報を追記

<p>2.0版</p>	<p>2025.3.25</p>	<p>令和6年度改修に伴う操作方法の記載及び画面変更に伴う修正。</p> <p>全般 誤記修正、画像更新及び表現の改善を実施</p> <p>P.1 第1章 システムの概要 2.本システムでできること ↳チャットボット機能の追記</p> <p>P.15 第2章 基本操作 2.画面構成 ↳システムメンテナンス等を「お知らせ」として表示する機能をダッシュボードに追記</p> <p>P.19 第2章 基本操作 3.通知 ↳(1) 新規相談通知 ↳通知メールに担当部署を記載するように変更 ↳(2) 継続相談通知 ↳通知メールに担当部署を記載するように変更 ↳(3) 利用者の移管通知 ↳通知メールに担当部署を記載するように変更</p> <p>P.24 第3章 利用者の相談に対応する 1.概要 ↳(3) 相談の開始から終了までの流れ ↳チャットボット機能機能追加による相談フローの修正</p> <p>P.27 第3章 利用者の相談に対応する 2.操作手順 ↳(1) 相談に対応する ↳チャットボットの履歴確認手順を追記 ↳(2) 相談の内容を登録・更新する場合 ↳相談種別を登録する手順を追記 ↳相談種別の種別毎の説明を追記 ↳(3) 利用者情報に追加や変更があれば、利用者情報を更新する ↳利用者メモを登録する手順を追記 ↳(7) 相談がいたずらの場合 ↳相談ステータス変更をいたずらにした際の相談種別の入力・未入力の注意事項を追記 ↳(8) 対応が終わり相談を終結する ↳相談ステータス変更を終結にした際の相談種別の入力・未入力の注意事項を追記</p> <p>P.61 第3章 利用者の相談に対応する 3.画面構成 ↳(1) 相談一覧画面 ↳利用者氏名（利用者番号）、最終送信者を追記 ↳相談一覧から利用者氏名（利用者番号）で絞り込む手順を追記</p>
-------------	------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> └最終送信者を利用して未返信の相談を絞り込む手順を追記 └(2) 相談管理（全般）画面 <ul style="list-style-type: none"> └相談種別、利用者メモを追記 └(4) 相談管理（ボット相談履歴）画面 <ul style="list-style-type: none"> └ボット相談履歴詳細画面の画面構成について追記 └(5) 相談メッセージ画面 <ul style="list-style-type: none"> └利用者番号の追記 └(6) ボット相談履歴一覧画面 <ul style="list-style-type: none"> └ボット相談履歴一覧画面の画面構成について追記 └(7) ボット相談履歴詳細画面 <ul style="list-style-type: none"> └ボット相談履歴詳細画面の画面構成について追記 └(8) 相談メッセージ一覧画面 <ul style="list-style-type: none"> └相談メッセージ一覧画面の画面構成について追記 └相談メッセージ一覧から利用者番号（相談番号）で絞り込む手順を追記 P.77 第4章 他自治体等への問い合わせ対応 <ul style="list-style-type: none"> └問い合わせ先にヘルプデスクを追記したことによる手順・フローの修正 P.106 第7章 マスタ情報 2.操作手順 <ul style="list-style-type: none"> └(1) 利用者の情報を確認および変更する <ul style="list-style-type: none"> └利用者メモを追記 P.116 第7章 マスタ情報 3.画面構成 <ul style="list-style-type: none"> └(2) 利用者マスタ画面 <ul style="list-style-type: none"> └利用者メモを追記 └(3) 利用者マスタ（ボット相談履歴）画面 <ul style="list-style-type: none"> └利用者マスタ（ボット相談履歴）画面の画面構成について追記 P.133 第8章 マニュアル <ul style="list-style-type: none"> └システムからマニュアルを確認する手順を追記
2.1版	2025.9.12	<p>システム名変更に伴う修正</p> <p>全般 「虐待防止のためのSNS相談支援システム」から「児童相談所におけるSNS相談支援システム」へのシステム名変更目次</p> <ul style="list-style-type: none"> └システム名変更に関する注意書きを追記 <p>画面デザイン変更に伴う修正</p> <p>全般 ページ切り替えボタンの項目を削除目次</p> <ul style="list-style-type: none"> └画面デザイン変更に関する注意書きを追記

目次

第1章 システムの概要	1
1. はじめに	1
2. 本システムでできること	1
3. 動作環境	3
4. 運用時間	4
第2章 基本操作	5
1. 基本的な操作	5
(1) ログイン	5
(2) ログアウト	7
(3) 入力画面の操作（入力・保存）	9
(4) 一覧の操作（検索・並べ替え・抽出）	10
(5) パスワードを変更する	12
2. 画面構成	15
(1) ホーム画面	15
3. 通知	19
(1) 新規相談通知	19
(2) 継続相談通知	20
(3) 利用者の移管通知	20
(4) リマインド通知	21
(5) 問い合わせ通知	21
第3章 利用者の相談に対応する	22
1. 概要	22
(1) 利用者と自治体職員等の定義	22
(2) 利用者と自治体職員等間の相談対応イメージ	22
(3) 相談の開始から終了までの流れ	24
(4) 相談を閲覧・対応できる権限について	26
2. 操作手順	27
(1) 相談に対応する	27
(2) 相談の内容を登録・更新する場合	37
(3) 利用者情報に追加や変更があれば、利用者情報を更新する	39
(4) 関連する相談や、利用者の情報を関連付ける場合	43
(5) 対応中の相談を同じ部署の別の対応者に変更する場合	49
(6) 利用者を別の自治体に移管する	51
(7) 相談がいたずらの場合	54
(8) 対応が終わり相談を終結する	55

(9) 相談内容を確認・印刷する場合	57
3. 画面構成.....	61
(1) 相談一覧画面	61
(2) 相談管理（全般）画面	63
(3) 相談管理（相談履歴）画面	66
(4) 相談管理（ボット相談履歴）画面	68
(5) 相談メッセージ画面	70
(6) ボット相談履歴一覧画面.....	71
(7) ボット相談履歴詳細画面.....	72
(8) 相談メッセージ一覧画面.....	73
第4章 他自治体等への問い合わせ対応	77
1. 概要	77
(1) 問い合わせから回答までの流れ	78
2. 操作手順.....	79
(1) 他自治体・ヘルプデスク等に問い合わせを行う.....	79
(2) 他自治体等からの問い合わせに回答する	85
3. 画面構成.....	88
(1) 問い合わせ一覧画面	88
(2) 問い合わせ詳細画面	90
(3) 新しい問い合わせ画面.....	92
第5章 FAQ	94
1. 概要	94
2. 操作手順.....	94
(1) FAQを確認する.....	94
3. 画面構成.....	97
(1) FAQ一覧画面	97
(2) FAQ詳細画面	99
第6章 統計情報	100
1. 概要	100
2. 操作手順.....	100
(1) 統計情報を確認する.....	100
3. 画面構成.....	103
(1) 統計情報一覧画面.....	103
(2) 統計情報詳細画面.....	104
第7章 マス外情報	105
1. 概要	105

2. 操作手順.....	106
(1) 利用者の情報を確認および変更する	106
(2) 職員の情報を確認する	110
(3) 部署の情報を確認する	112
(4) 部署の設定情報を確認する.....	114
3. 画面構成.....	116
(1) 利用者一覧画面	116
(2) 利用者マスタ画面.....	117
(3) 利用者マスタ（ボット相談履歴）画面	119
(4) 職員一覧画面	120
(5) 職員マスタ画面.....	121
(6) 部署一覧画面	123
(7) 部署マスタ画面.....	124
(8) 部署設定一覧画面.....	125
(9) 部署設定マスタ画面	126

第8章 マニュアル 133

1. 概要	133
2. 操作手順.....	133
(1) マニュアルを確認する	133
3. 画面構成.....	136
(1) マニュアル一覧画面	136
(2) マニュアル詳細画面	137

注意 本書画像の一部記載について

本書に添付されている画像には、「虐待防止のための SNS 相談支援システム」と記載のものがございます。
「児童相談所における SNS 相談支援システム」にお読み替えください。

注意 本書画像のデザインについて

本システムで利用している Microsoft 社の PowerApps におけるアップデートにより、画面デザインが順次切り替わります。操作方法や機能に大きな変更はありませんが、画面の見た目が一部異なります。本マニュアルでは切り替え前の旧デザインの画面を使用しています。以下の表を参考に、新デザインとの対応関係をご確認ください。

	旧デザイン (本書の画像)	新デザイン
画面イメージ		
テキストボックス	背景が白色、文字は太字 	背景が灰色、文字は細字
リボン (保存ボタンなどが表示されるエリア)	画面の一番上に表示 	バナーの下に表示
バナー (未対応の相談件数が通知されるエリア)	リボンの下に表示 	画面の一番上に表示
一覧画面	ページ切り替えボタンが表示 矢印ボタンを押すことで、次のデータを表示することが可能 	ページ切り替えボタンが廃止 画面を下にスクロールすることで、次のデータを表示することが可能

第1章 システムの概要

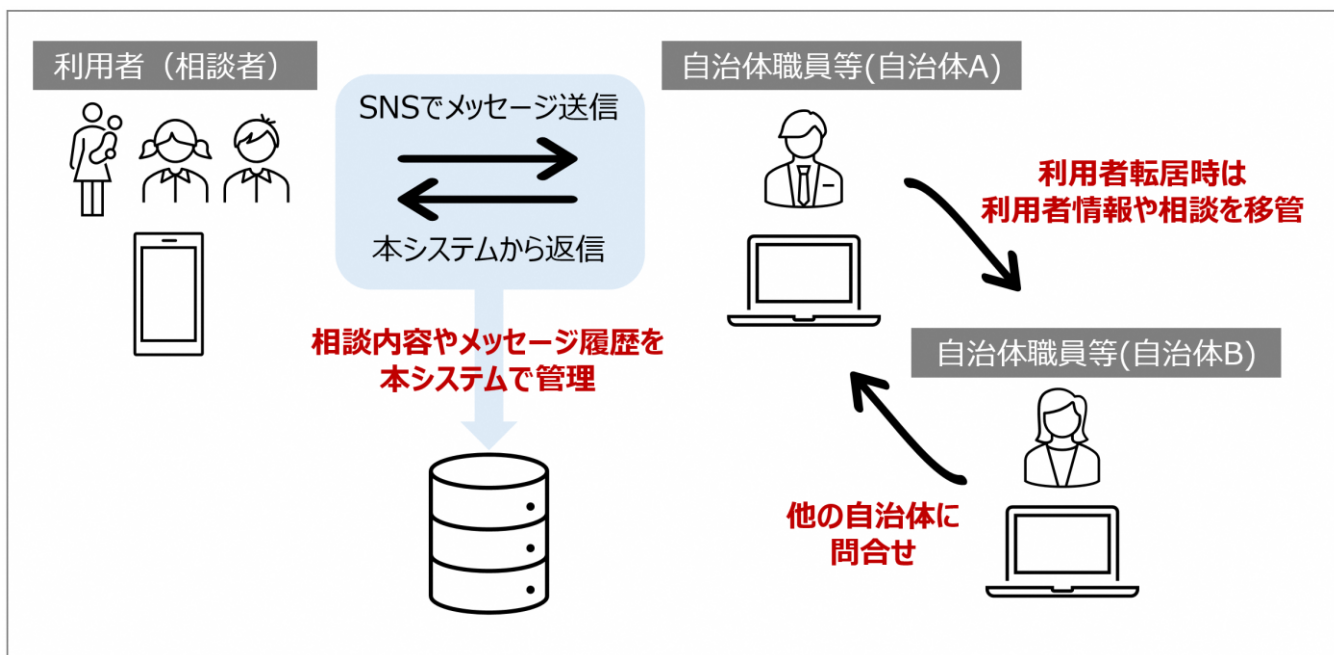
本章では、児童相談所における SNS 相談支援システム（以下「本システム」という）の概要を説明します。

1.はじめに

本マニュアルは、都道府県、指定都市、児童相談所などの自治体職員等が本システムを利用するにあたり必要となる操作について記載しています。

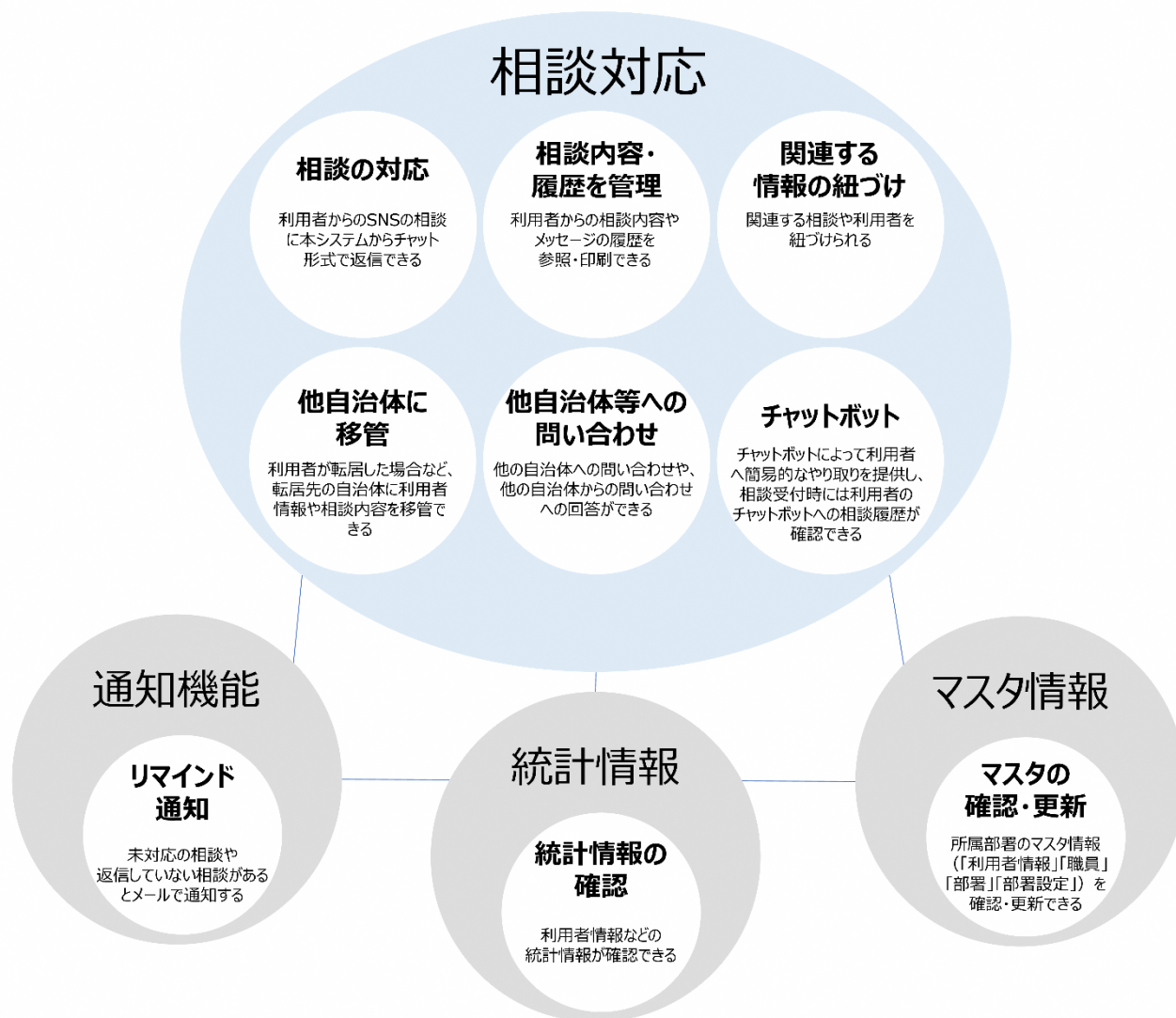
2.本システムでできること

本システムは、児童虐待を未然に防止するために、こども本人や保護者、親族等からの相談を SNS で受け付け、自治体職員等は受け付けた相談に対して、本システムの画面上から SNS のチャットと同様のやりとりを行うことができます。相談内容ややりとりのメッセージ履歴は本システムで管理され、利用者が別の地域に転居した場合は、転居した地域に利用者情報や相談内容を移管することができます。また、他の自治体に対して、相談等に関する問い合わせができるため、自治体間の連携が容易になります。



これらにより、利用者が躊躇することなく自治体に相談でき、自治体職員等は、利用者に対して迅速かつ的確な相談対応を行うことができます。

本システムが有する機能は以下のとおりです。



3.動作環境

本システムは Microsoft 社の PowerApps（以降「PowerApps」という。）で構築したシステムのため、動作環境は PowerApps に準拠します。

PowerApps の動作環境は以下のとおりです。

OS	Windows 10
Webブラウザ	・Google Chrome ・Microsoft Edge
モニター解像度	1920×1080を推奨
拡大縮小とレイアウト	100%を推奨
ブラウザの表示	100%を推奨

※本書では、Google Chrome にて画面イメージを取得しています。

注意 低解像度のモニターを使用した場合や、Web ブラウザ拡大表示をした場合

低解像度のモニターを使用したり、Web ブラウザで拡大表示を行うと、画面レイアウトが崩れるためご注意ください。

注意 PowerApps の各種機能について

本システムで使用する機能以外の機能も PowerApps には搭載されています。
本システムで使用しない機能については使用しないようご協力をお願いいたします。

Point 利用者の動作環境

利用者がスマートフォンから本システムを利用する場合の動作環境は以下のとおりです。

OS	・iOS 13以降 ・Android 7以降
ブラウザ	・Safari ・Google Chrome
SNSアプリ	LINE

4.運用時間

本システムは 24 時間 365 日利用いただけます。

利用者からの相談は、運用上は平日 10 時から 20 時までの受付を基本としますが、システム上は 24 時間受付可能です。

※利用者からの相談受付時間は自治体ごとに設定することができます。

運用時間	24時間365日利用可能
------	--------------

第2章 基本操作

本章では、本システムで共通する画面構成や基本的な操作について説明します。

1.基本的な操作

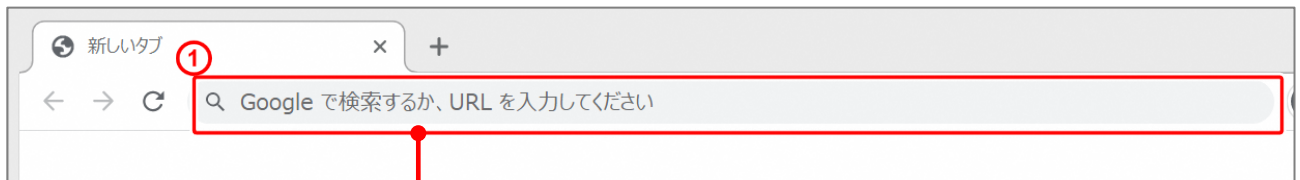
本システムの基本的な操作を説明します。

(1) ログイン

Web ブラウザに URL を入力して本システムへのログイン（サインイン）を行います。

1. URLの入力

① Web ブラウザのアドレスバーに本システムの URL を入力します。



`https://oyakosns.crm7.dynamics.com/Apps/uniqueName/crd2b_ChildConsultationManagementSystem`

2. サインイン画面が表示されます。

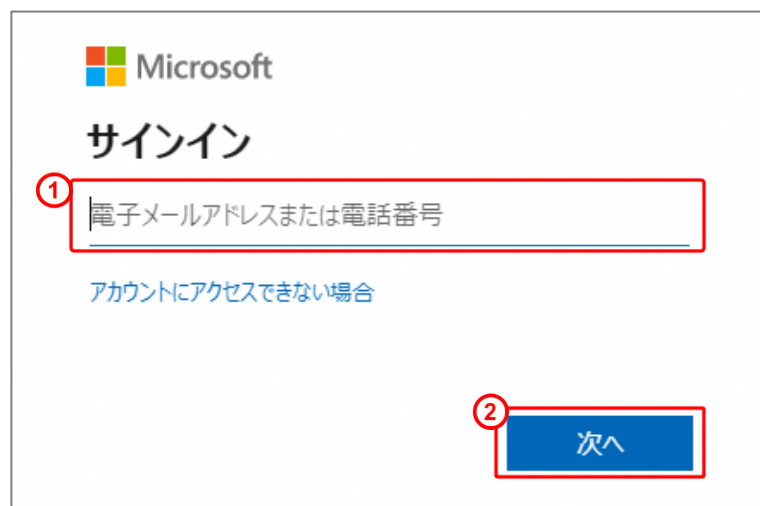
ログインIDの入力

① ログイン ID を入力します。

※ 複数のログインIDをお持ちの方の操作は以下をご参照ください。

参照 P.6 『Point 複数のログインIDをお持ちの場合』

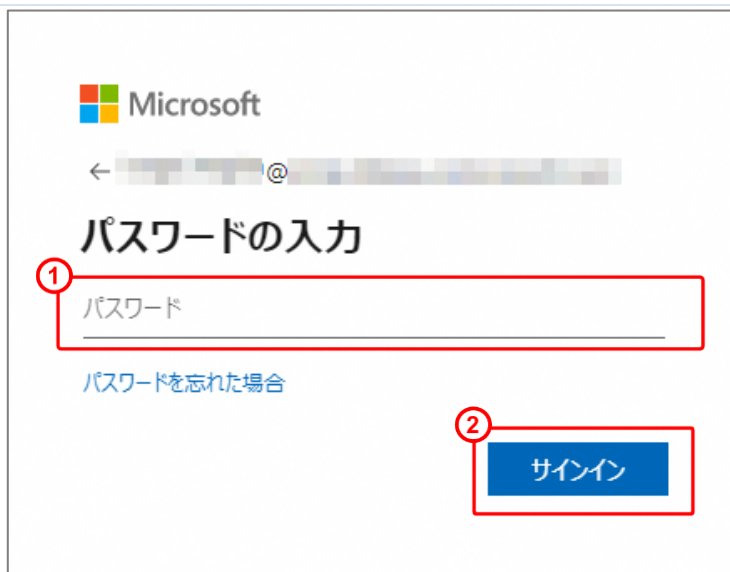
② 《次へ》をクリックします。



3. パスワードの入力画面が表示されます。

ログインパスワードの入力

- ① パスワードを入力します。
- ② 《サインイン》をクリックします。

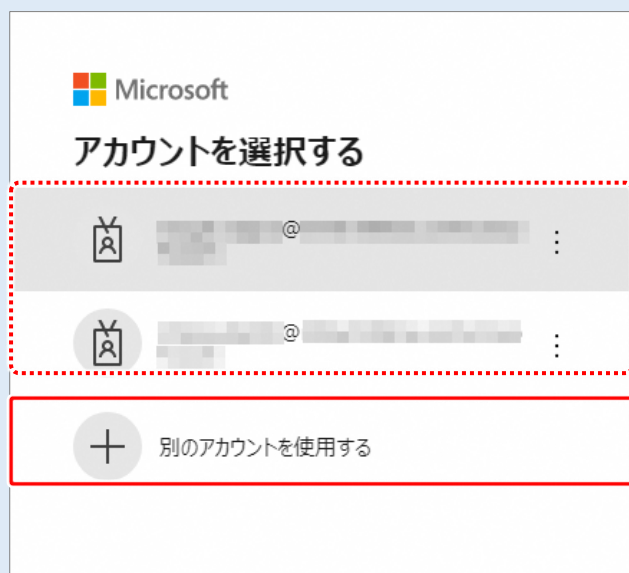


Point 複数のログイン ID をお持ちの場合

複数の児童相談所を担当される委託先事業者の方など複数のログイン ID を使い分ける場合は、サインアウト後に、表示している Web ブラウザをすべて終了します。

再度 Web ブラウザを起動して本システムの URL にアクセスすると、「アカウントを選択する」画面が表示されます。

- ・初めて別のログイン ID でサインインする場合は、《別のアカウントを使用する》をクリックします。サインイン画面が表示されるので、ログイン ID を入力します。
- ・ログインしたことのあるログイン ID は表示されるため、使用するログイン ID をクリックします。パスワードの入力画面が表示されるので、パスワードを入力します。

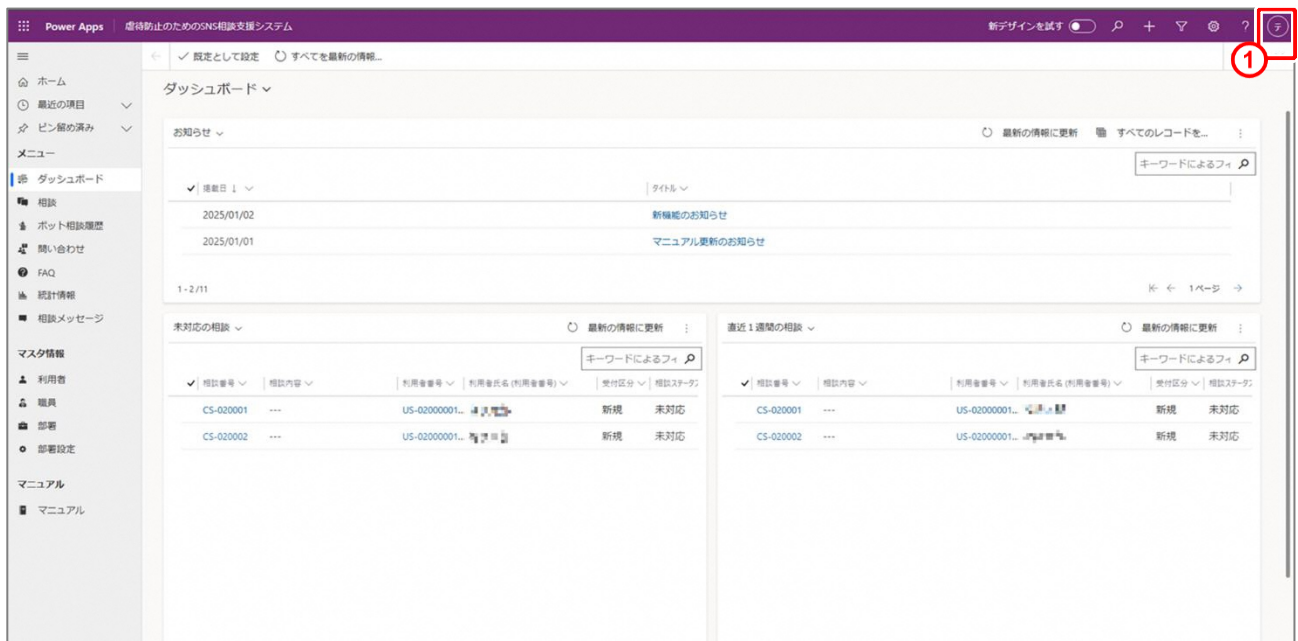


(2) ログアウト

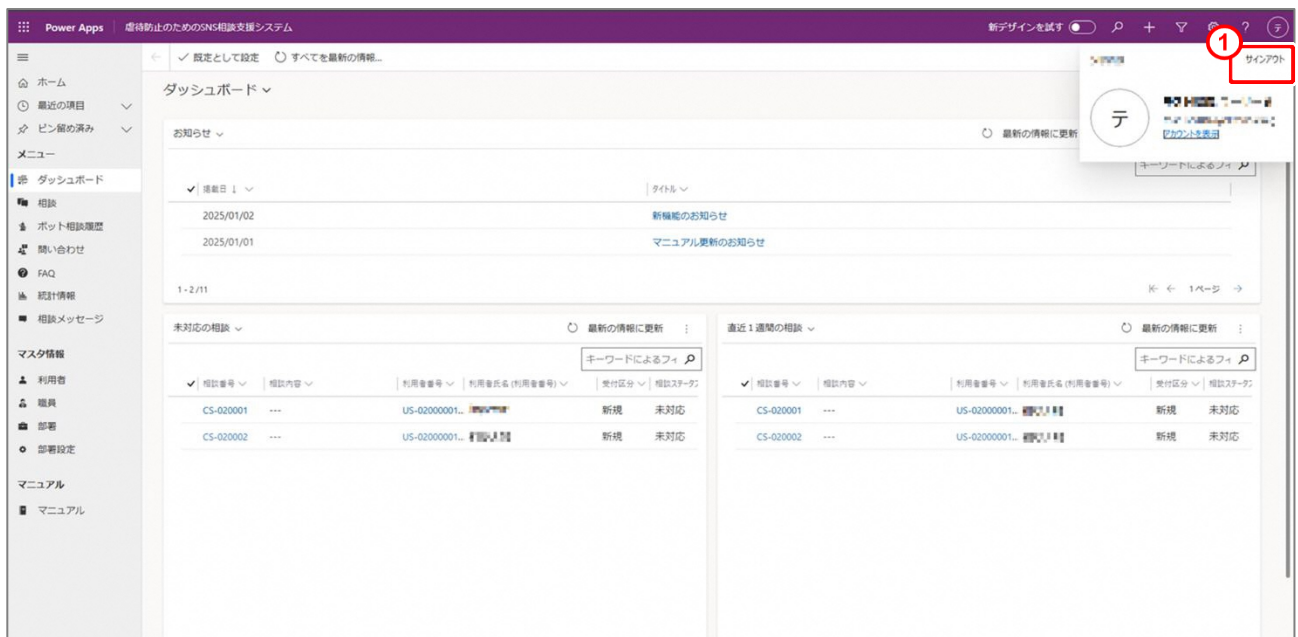
本システムの利用が終了したらログアウト（サインアウト）します。

1. アカウントマネージャーの表示

① ログインユーザの頭文字が表示された《○》をクリックします。



2. ① 《サインアウト》をクリックします。



3. メッセージが表示され、本システムからサインアウトされます。

※複数のログインIDをお持ちの方で、別のログインIDでログインする場合は、Webブラウザをすべて終了してください。



サインアウトする間、しばらくお待ちください。

(3) 入力画面の操作（入力・保存）

相談管理画面や相談メッセージ画面、問い合わせ詳細画面などの入力画面では、項目に入力すれば保存ボタンをクリックしなくてもシステムに保存されるようになっています。


Point 《上書き保存》と《保存して閉じる》の違い

保存ボタンをクリックしなくてもシステムには保存されますが、コマンドバーの《上書き保存》と《保存して閉じる》の2つのボタンを使用することも可能です。

2つのボタンの違いは以下のとおりです。

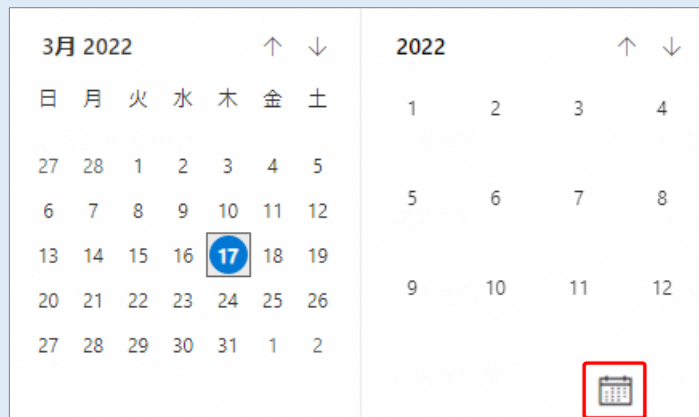
上書き保存	画面に入力された内容を保存します。画面はそのままです。
保存して閉じる	画面に入力された内容を保存し、1つ前の画面に戻ります。

Point 日付入力項目

日付入力項目には「」が表示され、クリックするとカレンダーを表示できます。



カレンダーから日付を選択する場合は、対象月を《↑》、《↓》で表示し、対象日をクリックします。

※日付を手入力する場合は、「YYYY/MM/DD」とスラッシュ (/) 区切りで入力してください。



Point 画面に表示されるマークについて

本システムで画面に表示される主なマークは以下のとおりです。

No.	マーク	説明
1		読み取り専用の項目です。入力や編集をすることはできません。
2		ボタンや項目名が折りたたまれている場合に表示されます。クリックすると隠れているボタンや項目名を表示します。

(4) 一覧の操作（検索・並べ替え・抽出）

相談や問い合わせなどの一覧は、任意の文字で検索したり、任意の列で並べ替えたりすることができます。

The screenshot shows a table of consultations with the following columns: 相談番号, 相談内容, 利用者番号, 利用者氏名 (利用者番号), 受付区分, 相談ステータス, 相談種別, 対応者, 所有者, 受付日, and 最終送信者. Annotations include:

- フィルターを編集する**: Points to the 'フィルターを編集する' button in the top right.
- キーワードによるフィルター**: Points to the search input field in the top right.
- 並べ替え / フィルター (抽出)**: Points to the '利用者氏名' column header.

相談番号	相談内容	利用者番号	利用者氏名 (利用者番号)	受付区分	相談ステータス	相談種別	対応者	所有者	受付日	最終送信者
CS-020001		US-02000001		新規	未対応			岐阜県	2024/12/23 13:03	
CS-020002		US-02000001		新規	未対応			岐阜県	2024/12/23 13:03	
CS-046719		US-00001654		継続	対応中			岐阜県	2024/05/29 15:11	
CS-046718		US-00001654		新規	対応中			岐阜県	2024/05/29 15:08	

Point キーワードによるフィルター

表示されている一覧から、キーワードで絞り込み検索ができます。

※キーワードは前方一致検索です。

Point 並べ替え

一覧のタイトルをクリックすると並べ替えを行うことができます。

日付項目の場合は「古い順／新しい順」、その他の項目は「昇順／降順」が表示されます。

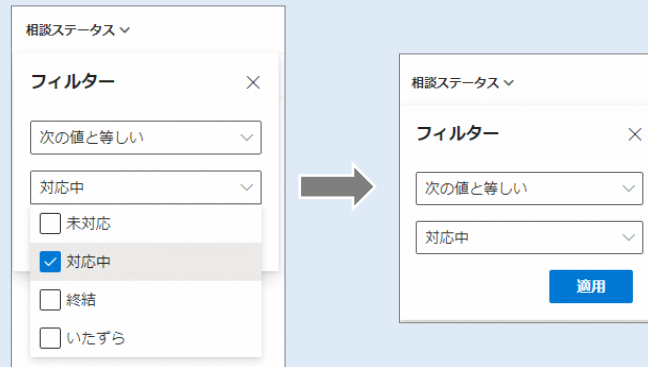

※並べ替えている項目には「↓」が表示されます。

受付日 ↓	受付区分 ↓
↑ 古い順に並べ替え	↑ 昇順で並べ替え
✓ ↓ 新しい順に並べ替え	↓ 降順で並べ替え
🔍 フィルター	🔍 フィルター

Point フィルター（抽出）

「受付区分」や「相談ステータス」など既定の内容のいずれかが表示される項目は、フィルターを選択し、目的のデータだけを抽出することができます。

※抽出したいデータを選択後、《適用》をクリックしてください。

**Point** フィルターを編集する ()

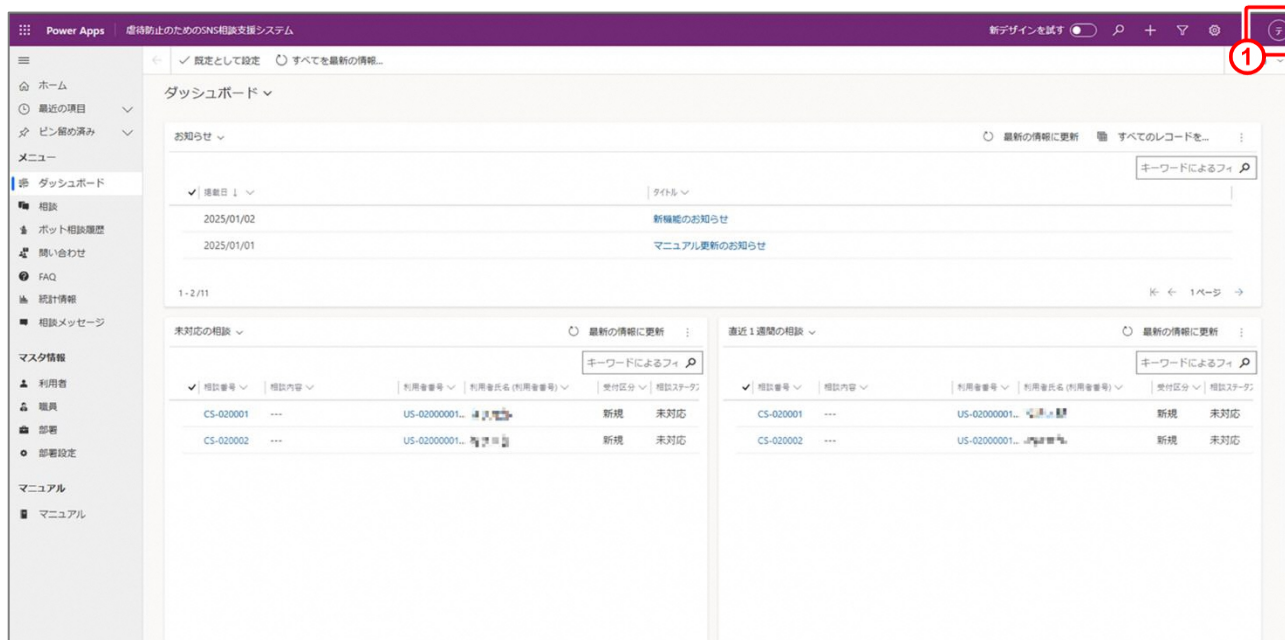
一覧のフィルター条件を編集する画面を表示し、複数条件で検索できます。

(5) パスワードを変更する

本システムで使用するパスワードを変更します。

1. アカウントマネージャーの表示

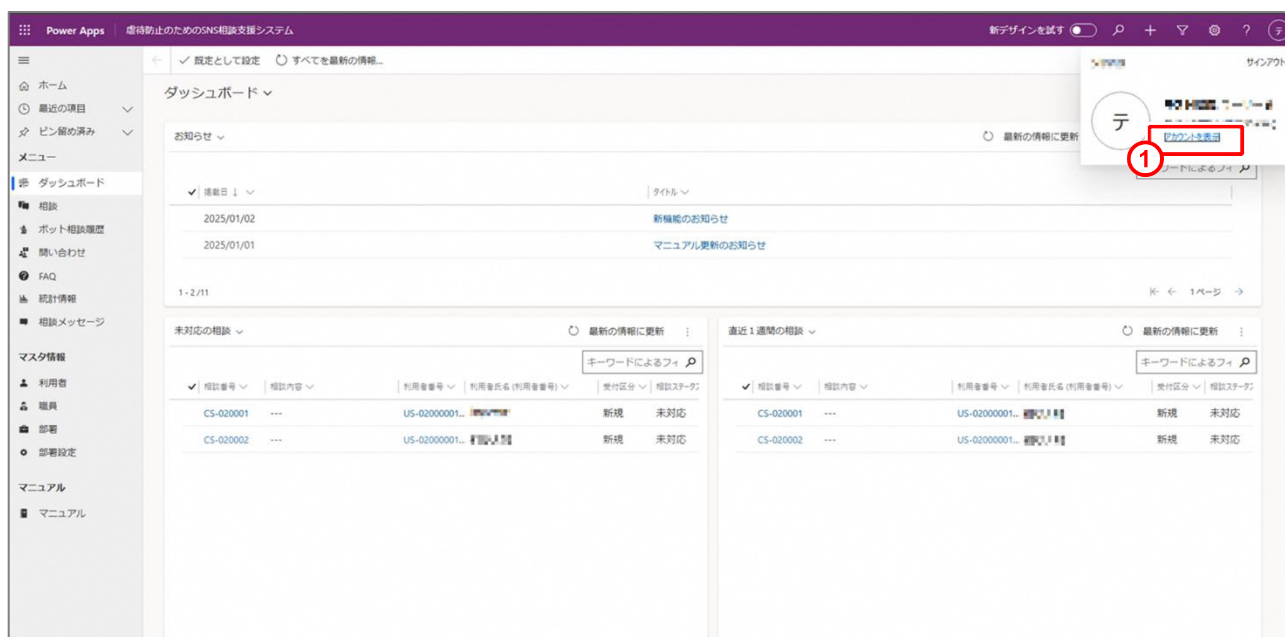
① ログインユーザの頭文字が表示された《○》をクリックします。



2. アカウントマネージャーが表示されます。

アカウントを表示

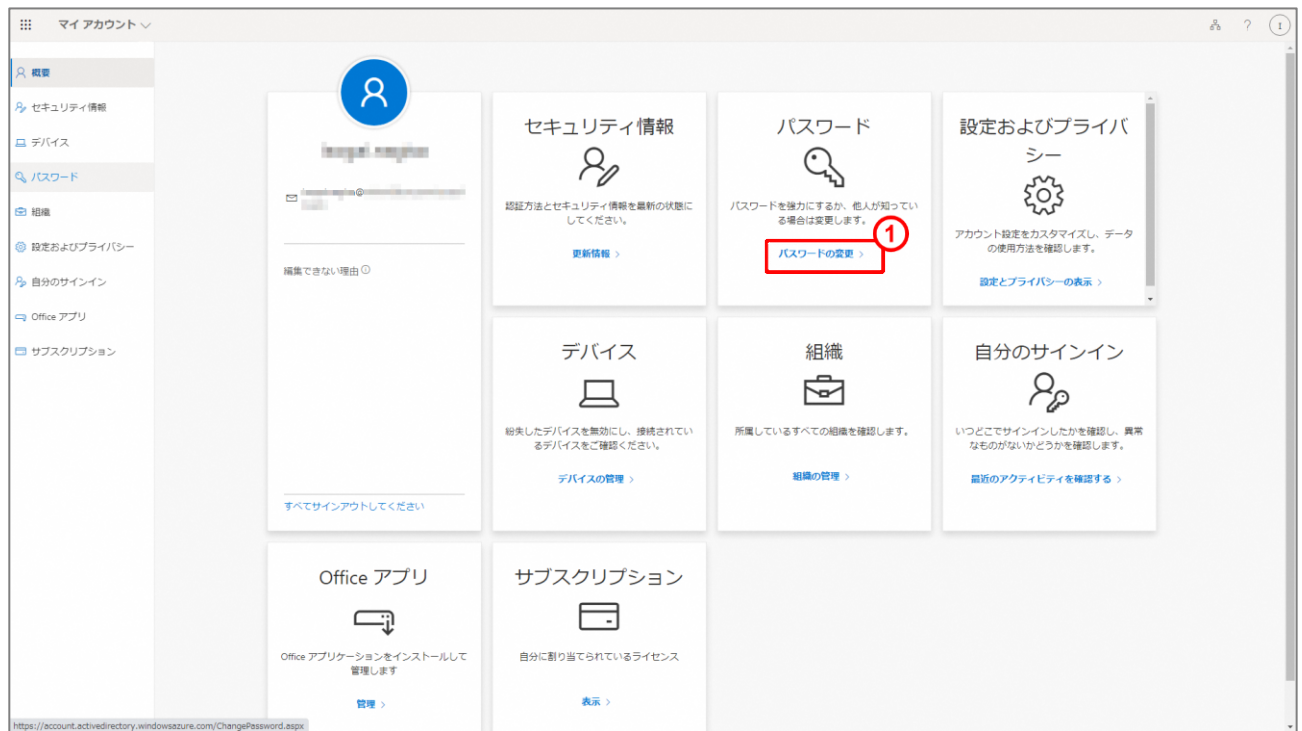
① 《アカウントを表示》をクリックします。



3. マイアカウント画面が表示されます。

パスワード設定画面の表示

- ① 《パスワードの変更》をクリックします。



4. パスワードの変更

- ① 《現在のパスワード》に今までのパスワードを、《新しいパスワード》と《新しいパスワードの確認入力》に新しいパスワードを入力します。

- ② 《送信》をクリックします。

※ パスワードに使用できる文字や有効期限には規約があります。詳細は以下をご参照ください。

参照 P.14 『Point パスワードの規約』

The screenshot shows the 'パスワードの変更' (Change Password) dialog box. It contains the following fields and buttons:

- ユーザー ID: [redacted]
- 現在のパスワード: [password field with eye icon]
- パスワードを忘れた場合: [link]
- 新しいパスワード: [password field with eye icon]
- 新しいパスワードの確認入力: [password field with eye icon]
- キャンセル button
- 送信 button (highlighted with a red box and a circled '2')

Point パスワードの規約

パスワードに使用できる文字や有効期間は以下のとおりです。

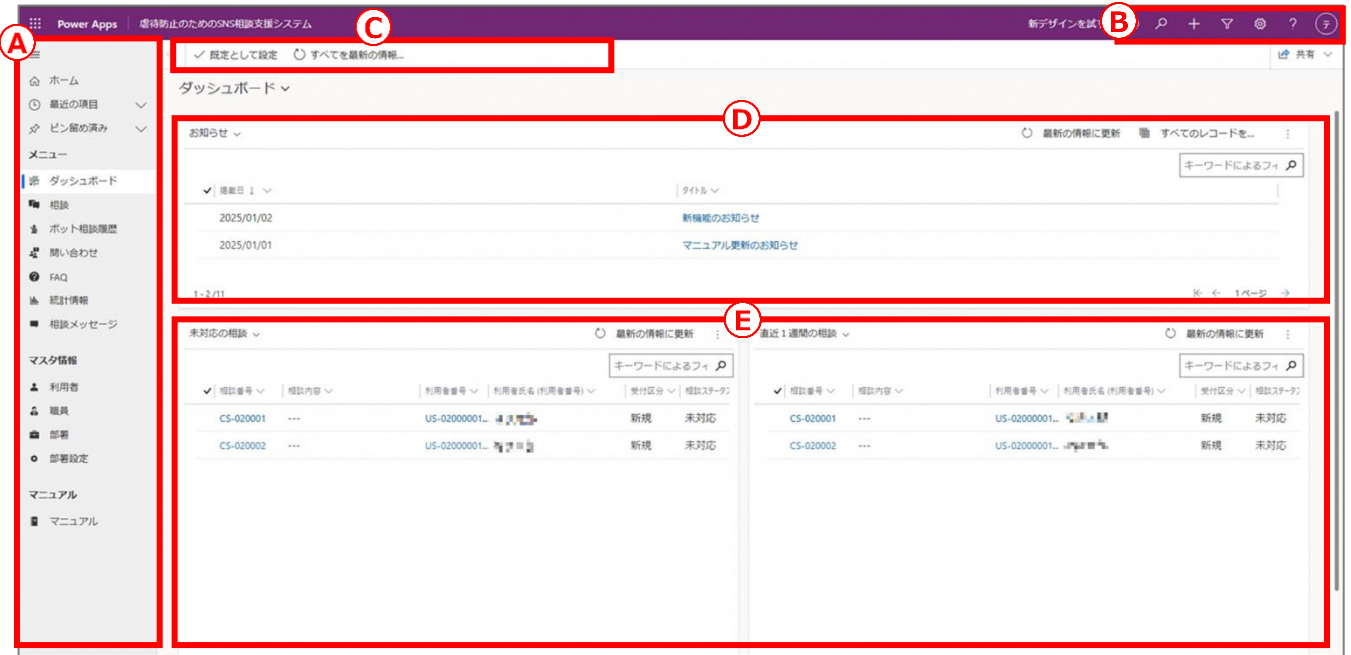
使用できる文字	<ul style="list-style-type: none">・英字大文字小文字 : A-Z、a-z・数字 : 0-9・記号 : 「@」「#」「\$」「%」「^」「&」「*」「-」「_」「!」「+」「=」 「[」「]」「{」「}」「 」「¥」「:」「'」「,」「.」「?」「/」「\」 「~」「"」「(」「)」「;」「<」「>」・空白
文字数	8文字以上256文字以下
組み合わせ条件	次の4つのうち3つを組み合わせること <ul style="list-style-type: none">・英字大文字・英字小文字・数字・記号
有効期間	90日 ※有効期限が切れた後に本システムにアクセスすると、パスワードの変更が促されます。
使用できないパスワード	前回と同じパスワード

2.画面構成

(1) ホーム画面


ホーム画面は、本システムにログインすると最初に表示される画面です。

本画面は、メニューの《ホーム》または《ダッシュボード》をクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
(A) サイトマップ		
1	☰	サイトマップを折りたたんだり展開したりすることができます。
2	ホーム	ホーム画面（ダッシュボード）を表示します。
3	最近の項目	本システム全体で、最近表示した画面を表示します。
4	ピン留め済み	最近の項目からよく利用する画面をピン留めした場合に、ピン留めした画面を表示します。
5	ダッシュボード	未対応の相談一覧と、直近1週間の相談一覧を表示します。
6	相談	相談一覧を表示します。
7	ボット相談履歴	ボット相談履歴一覧を表示します。
8	問い合わせ	問い合わせ一覧を表示します。
9	FAQ	自治体職員等からの質問のうちよくある質問を一覧表示します。
10	統計情報	相談受付を行った件数、各地域別、利用者の年齢等の状況別に集計した情報の一覧を表示します。
11	相談メッセージ	相談受付された相談メッセージのうち管轄の利用者に紐づく相談メッセージの一覧を表示します。
12	利用者	本システムに登録された利用者のうち管轄の利用者の一覧を表示します。
13	職員	本システムを利用している自治体職員等の一覧を表示します。
14	部署	都道府県、指定都市、児童相談所等の部署の一覧を表示します。

No.	項目名	説明
15	部署設定	都道府県、指定都市および児童相談所等ごとの相談受付時間等の設定情報の一覧を表示します。
16	マニュアル	本システムの操作マニュアルの一覧を表示します。
⑧ ナビゲーションバー		
17	 (検索)	本システムに登録されているデータを、横断的に検索できる検索画面を表示します。 参照 P.18『Point 検索について』
18	 (新規)	他の自治体に問い合わせを行う場合に使用します。 参照 P.79『第4章 2 (1)他自治体・ヘルプデスク等に問い合わせを行う』
19	 (高度な検索)	本システムでは使用しません。
20	 (設定)	システムの設定内容が表示されます。設定の変更はしないでください。
21	 (ヘルプ)	本システムでは使用しません。
22	 (アカウント マネージャー)	ログインしているアカウントを表示します。 ※ログインしているユーザにより表示される文字は異なります。
⑨ コマンドバー		
23	既定として設定	本システムでは使用しません。
24	すべてを最新の情報 に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
⑩ お知らせ		
25	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
26	すべてのレコードを表 示	お知らせ一覧画面に遷移します。
27	このビューを視覚化す る	本システムでは使用しません。
28	リンクを電子メールで 送信	システムでは使用しません。
29	キーワードによるフィル ター	お知らせ一覧をキーワードで絞り込み検索できます。 ※キーワードは前方一致検索です。 キーワードを入力し、《  》をクリックすると一覧が絞り込まれます。
30	掲載日	お知らせを掲載した日付を表示します。
31	タイトル	お知らせのタイトルを表示します。
⑪ 未対応の相談／直近1週間の相談		
32	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
33	すべてのレコードを表 示	相談一覧画面に遷移します。
34	このビューを視覚化す る	本システムでは使用しません。
35	リンクを電子メールで 送信	本システムでは使用しません。

No.	項目名	説明
36	CSV出力	本システムでは使用しません。
37	キーワードによるフィルター	未対応の相談または直近1週間の相談の相談一覧をキーワードで絞り込み検索できます。 ※キーワードは前方一致検索です。 キーワードを入力し、《  》をクリックすると一覧が絞り込まれます。
38	相談番号	相談ごとに、一意にシステムが採番する番号を表示します。
39	相談内容	相談内容を表示します。
40	利用者番号	利用者ごとに、一意にシステムが採番する番号を表示します。
41	利用者氏名（利用者番号）	利用者の氏名を表示します。
42	受付区分	相談に対しての受付状況を表示します。 ・新規：自治体職員等が利用者に未返信の状況 ・継続：自治体職員等が利用者に返信済の状況
43	相談ステータス	相談に対しての対応状況を以下のステータスで表示します。 「未対応」、「対応中」、「終結」、「いたずら」
44	相談種別	相談に応じた以下の種別を表示します。 「身体的虐待」、「性的虐待」、「ネグレクト」、「心理的虐待」、「養護相談（児童虐待相談を除く）」、「保健相談」、「障害相談」、「非行相談」、「育成相談」、「その他の相談」
45	対応者	相談に対応する自治体職員等を表示します。
46	所有者	相談に対応する部署を表示します。
47	受付日	相談を受け付けた日付を表示します。
48	最終送信者	最後にメッセージを送信した利用者または自治体職員等を表示します。

Point 検索について

キーワードで絞り込み検索ができます。

※キーワードは前方一致検索です。

①フィルターで対象を選択します。「なし」を選択するとすべてのデータが対象となります。

②キーワードを入力します。

③《 🔍 》をクリックします。

Power Apps 権限防止のためのSNS相談支援システム

検索 🔍 フィルター条件 なし

FAQ管理	利用者マスタ	相談メッセージ
01092 2022/12/26 21:39	US-00001654 2024/05/29 15:10	使用できるデータはありません
01102 2022/12/26 21:39	US-02000001 2024/12/20 16:25	
01103 2022/12/26 21:39		
01104 2022/12/26 21:39		
01105 2022/12/26 21:39		
01106 2022/12/26 21:39		
01107 2022/12/26 21:39		
01108 2022/12/26 21:39		
01109 2022/12/26 21:39		

キーワードに合致するデータが表示される
※クリックすると詳細を確認可能

3.通知

本システムは以下の5つについて、メールで通知を行います。

通知の有無やメールアドレス、通知間隔およびメールの本文を変更することができます。

参照 P.126 『第7章 3 (9)部署設定マスタ画面』

各自治体でのシステムに関する代表者（以下「システム管理者」という）にお問い合わせください。

(1) 新規相談通知

新規相談とは、受付区分が「新規」の相談で、自治体職員等が未返信の相談を指します。また、「終結（相談の対応が完了）」した相談の利用者が、再度相談をした場合も新規相談となります。

新規相談の通知は、利用者が新規相談でメッセージを送信した場合に部署に対してメールで通知します。通知されるメールのサンプルは以下のとおりです。メッセージの詳細は以下をご覧ください。

参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』



(2) 継続相談通知

継続相談とは、受付区分が「継続」の相談で、自治体職員等が返信済みの相談を指します。
継続相談の通知は、利用者が継続相談でメッセージを送信した場合に部署に対してメールで通知します。
通知されるメールのサンプルは以下のとおりです。メッセージの詳細は以下をご覧ください。

参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』



(3) 利用者の移管通知

利用者を移管した場合、移管したことを移管元と移管先の両方の部署にメールで通知します。
通知されるメールのサンプルは以下のとおりです。メッセージの詳細は以下をご覧ください。

参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』



(4) リマインド通知

一定期間を過ぎても未対応の相談がある場合、部署に対してメールで通知します。
通知されるメールのサンプルは以下のとおりです。メッセージの詳細は以下をご覧ください。

参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』



(5) 問い合わせ通知

他の自治体職員等から問い合わせを受信した、または、問い合わせ先から回答があった場合、メールで通知されます。
また、問い合わせ機能を用いてヘルプデスクへ問い合わせた場合の回答も、メールで通知されます。
通知されるメールのサンプルは以下のとおりです。メッセージの詳細は以下をご覧ください。

参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』



第3章 利用者の相談に対応する

「1.概要」では、相談対応のイメージおよび全体の流れを示し、その具体的な操作方法を「2.操作手順」に示します。

1.概要

(1) 利用者と自治体職員等の定義

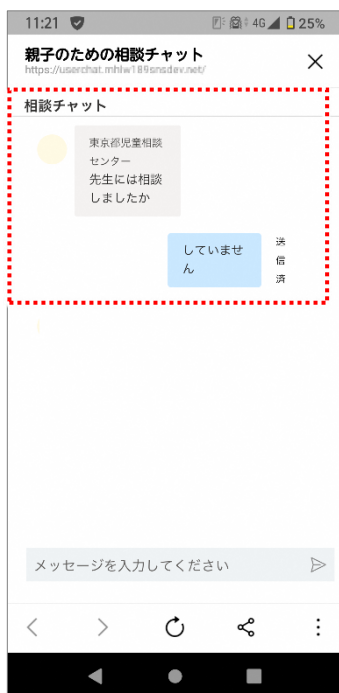
利用者と自治体職員等の定義は以下のとおりです。

利用者	全国共通アカウントに相談を行う人 主に虐待疑いのあるこども、その保護者等
自治体職員等	本システムを用いて相談の対応を行う人 具体的には、都道府県、指定都市並びに児童相談所設置市 (以下「自治体」という)の職員および自治体の委託先事業者 (以下「自治体職員等」という)

(2) 利用者と自治体職員等間の相談対応イメージ

A) 利用者の相談入力画面と、自治体職員等の相談管理画面

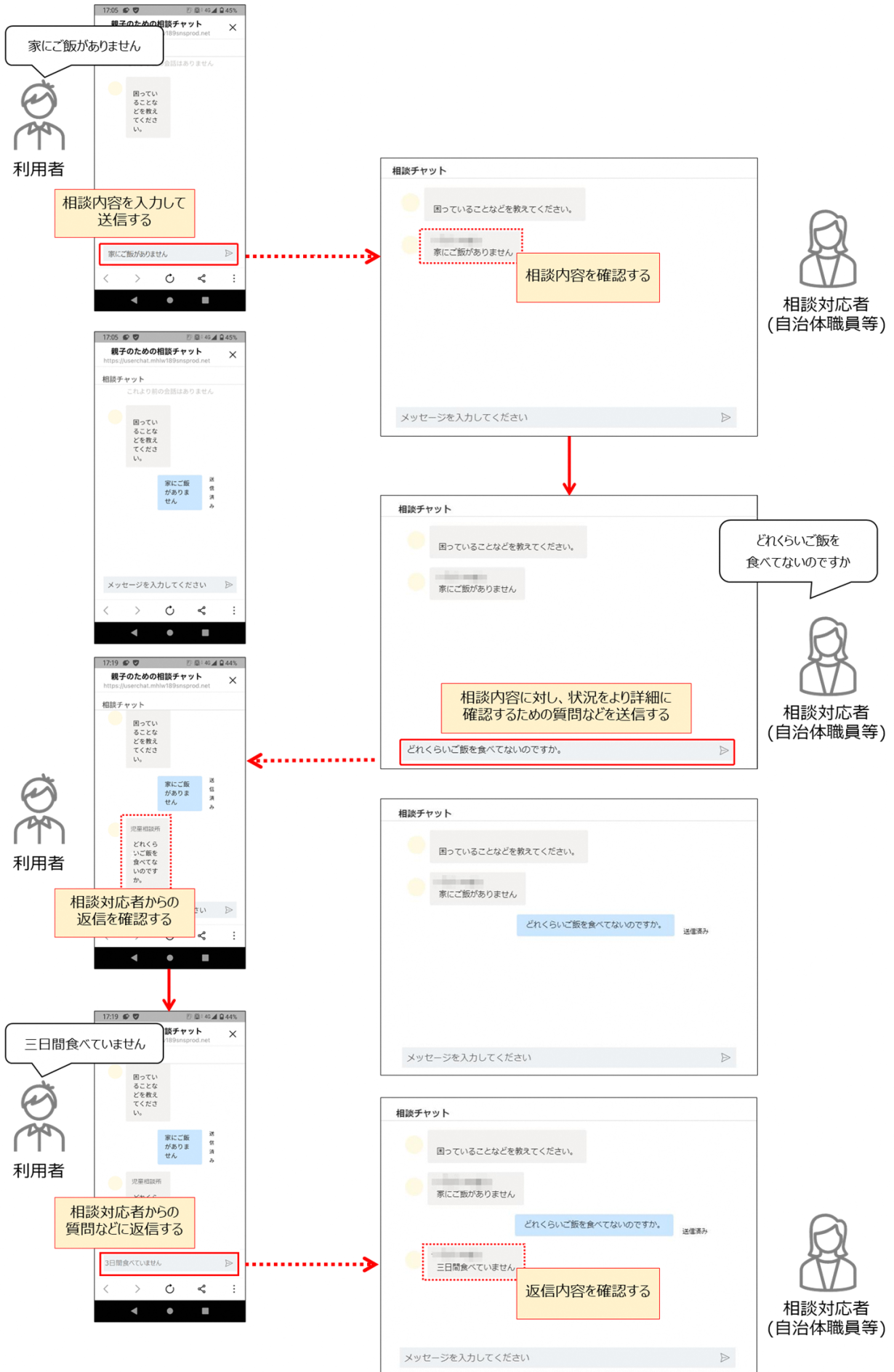
<利用者の相談入力画面>



<自治体職員等の相談管理画面>



B) 相談対応イメージ

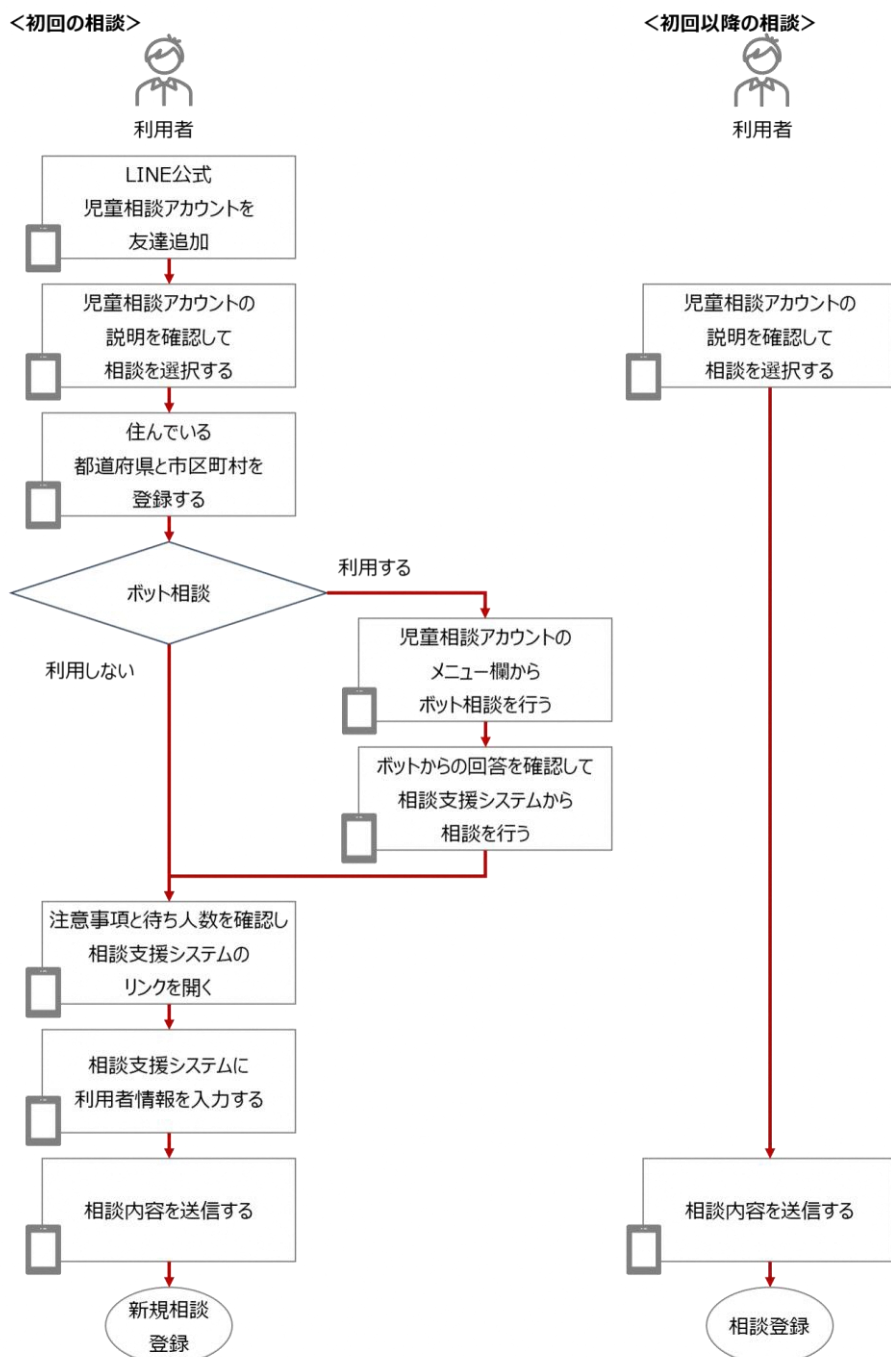


(3) 相談の開始から終了までの流れ

利用者が相談を開始してから、自治体職員等が相談の対応をし、終結するまでの流れを説明します。

- A) 利用者が相談を新規で登録する
- B) 登録された相談に対して、自治体職員等が対応する

A) 利用者が相談を新規で登録する



※待ち人数とは、利用者の担当部署内で相談の返信を待っている人数です。

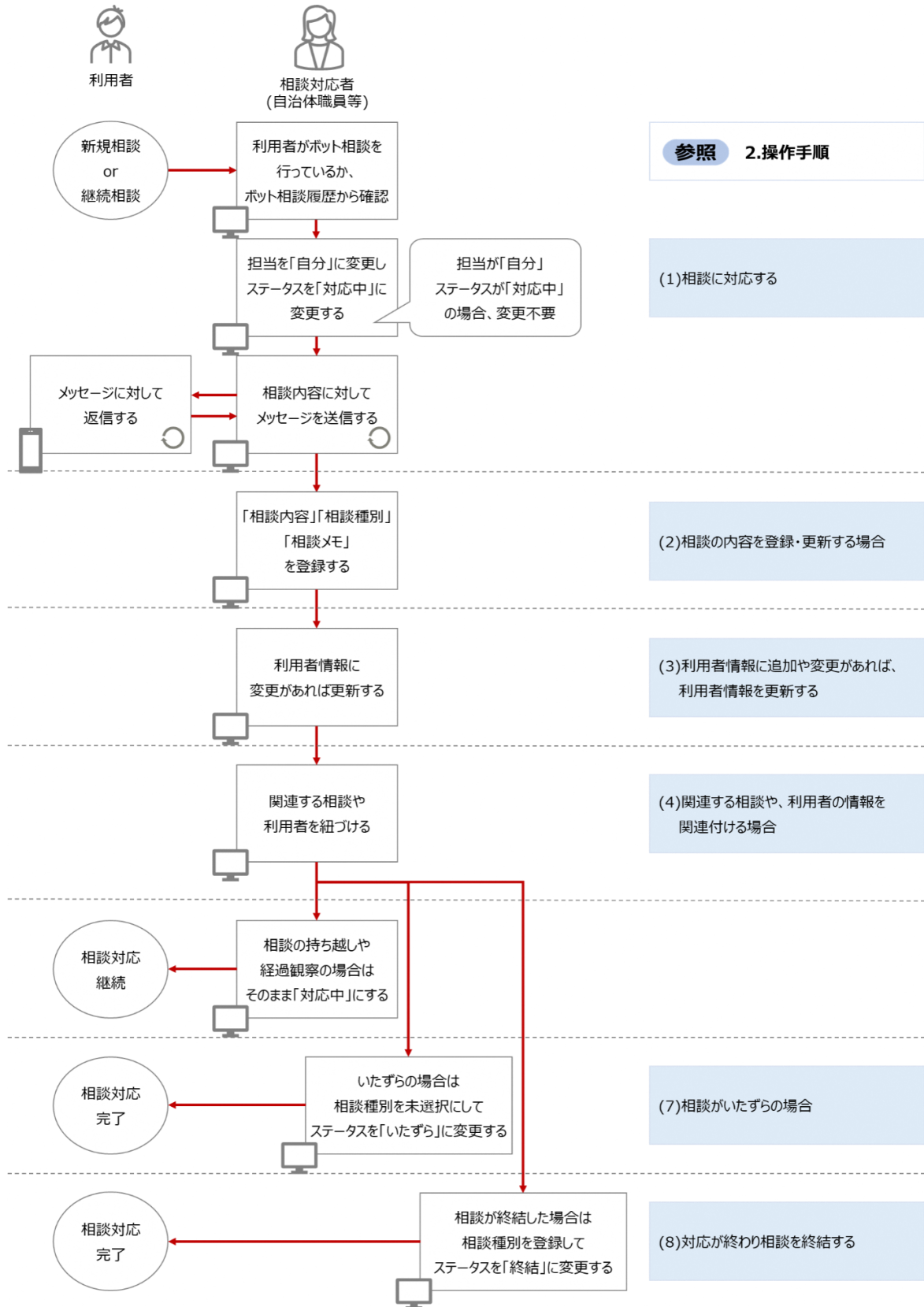
※部署については以下をご参照ください。

参照 P.26 『第3章 1(4)相談を閲覧・対応できる権限について』

※利用者の操作については、本マニュアルの対象外となります。

※ボット相談を行うには、都道府県と市区町村を登録する必要があります。

B) 登録された相談に対して、自治体職員等が対応する



※利用者のボット相談履歴を職員が確認するには、利用者が相談システムから相談を行っている必要があります。チャットボットだけの使用にとどまり、一度もチャットでの相談をしていない場合は、ボット相談履歴には表示されません。またボットとのやりとりが途中で終了したものは登録されません。

最後の回答まで続いた場合にボット相談履歴に登録されます。詳細は以下をご参照ください

参照 P.36 『Point ボット相談履歴を確認する方法について』

(4) 相談を閲覧・対応できる権限について

本システムでは、相談を閲覧・対応できる権限を以下のように定めています。

● 担当部署について

部署とは、都道府県、児童相談所、市区町村の団体を指します。

住んでいる市区町村に対して、相談を受け付ける担当部署が決まります。

例えば以下の図の場合は、渋谷区に住んでいる利用者は「東京都児童相談センター」が担当部署になります。

● 相談内容の閲覧範囲について

利用者の相談内容は、担当部署に所属する相談対応者のみ閲覧が可能です。

例えば以下の図の場合は、東京都児童相談センター相談対応者 A と B は利用者 X の相談を閲覧することができます。他の児童相談所の相談対応者は閲覧することができません。

● 相談の返信について

担当部署の中で担当を「自分」に変更した利用者のみ、相談の返信が可能です。

担当部署の中で担当が「自分」でない利用者の相談には返信できません。

例えば以下の図の場合は、東京都児童相談センター相談対応者 A は利用者 X の相談の閲覧と返信ができますが東京都児童相談センター相談対応者 B は、利用者 X の相談に返信することができません。

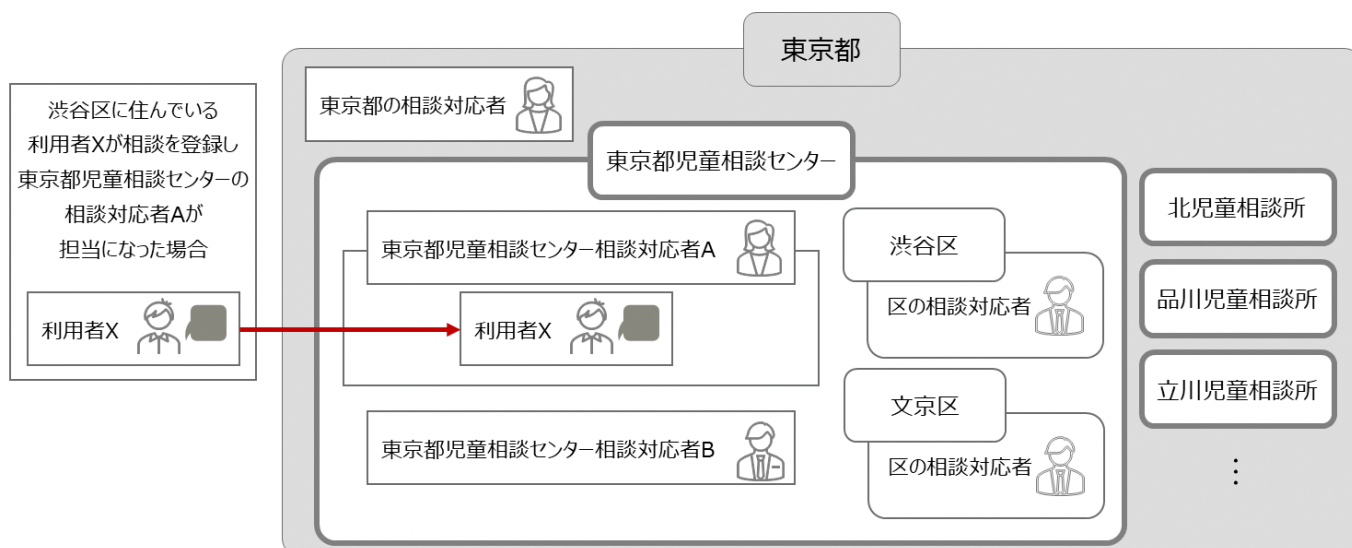
● 担当部署の変更について

担当部署を、ご自身の所属より上位の組織に変更すると、相談の返信や閲覧ができなくなります。

※組織の階層は、[都道府県>児童相談所>市区町村] の関係となっており、上位組織は下位組織の相談を閲覧することができます。

例えば以下の図の場合は、東京都児童相談センター相談対応者 A と B に加えて、東京都の相談対応者が利用者 X の相談を閲覧することができます。渋谷区の相談対応者は、相談を閲覧することができません。

利用者 X の相談対応を、東京都に変更した場合は、東京都児童相談センター相談対応者 A と B は利用者 X の相談を閲覧できなくなり、かつ相談対応者 A は利用者 X への返信もできなくなります。



2.操作手順

(1) 相談に対応する

担当する相談に対して、利用者からのメッセージを確認しながら、チャット形式で返信できます。

利用者からのメッセージは、担当者のみが参照できます。担当する相談が決まったら、担当者を自分に設定することで、利用者からの相談に対応できるようになります。

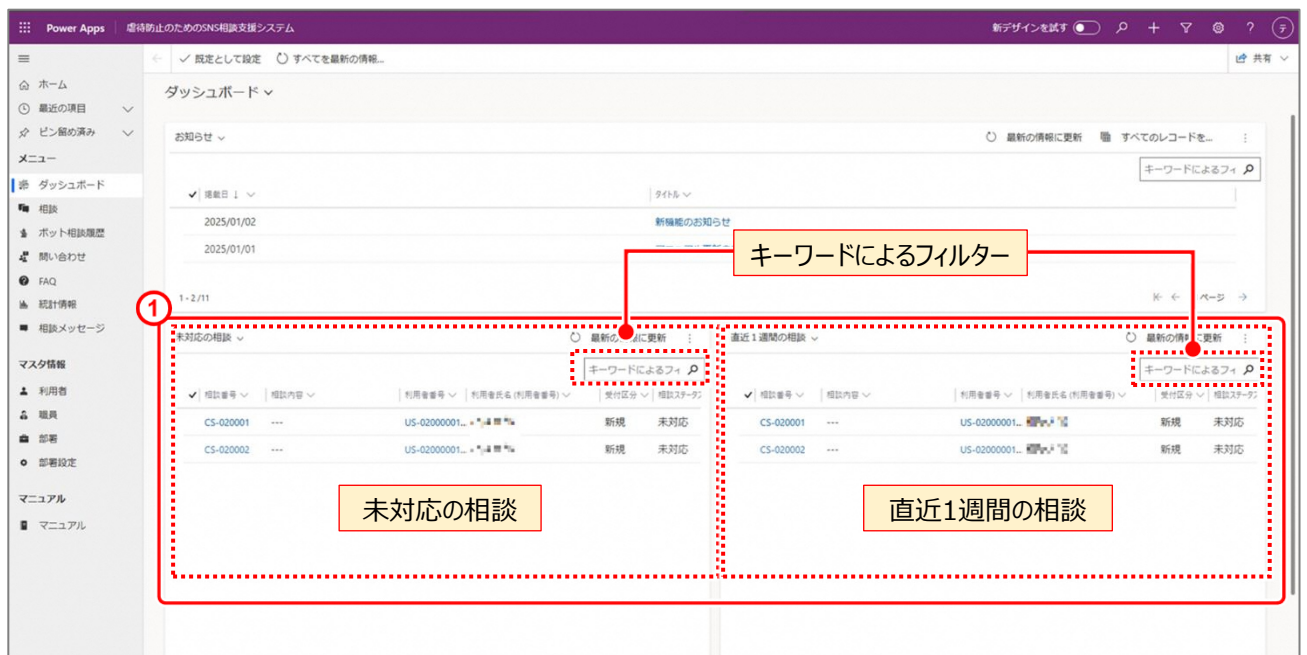
1. 相談の選択（新規相談に対応する場合）

ホーム画面の「未対応の相談」または「直近1週間の相談」の相談一覧に新規相談が表示されます。対応する新規相談を選択します。

①「未対応の相談」または「直近1週間の相談」から対応する相談をクリックします。

※ 対応する相談が見つからない場合は、「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索できます。

キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《 🔍 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。



2 相談の選択（継続相談に対応する場合）

相談一覧画面を表示して、対応する継続相談を選択します。

① 《相談》をクリックします。

② 相談一覧から、対応する相談をクリックします。

※ 対応する相談が見つからない場合は、「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索できます。

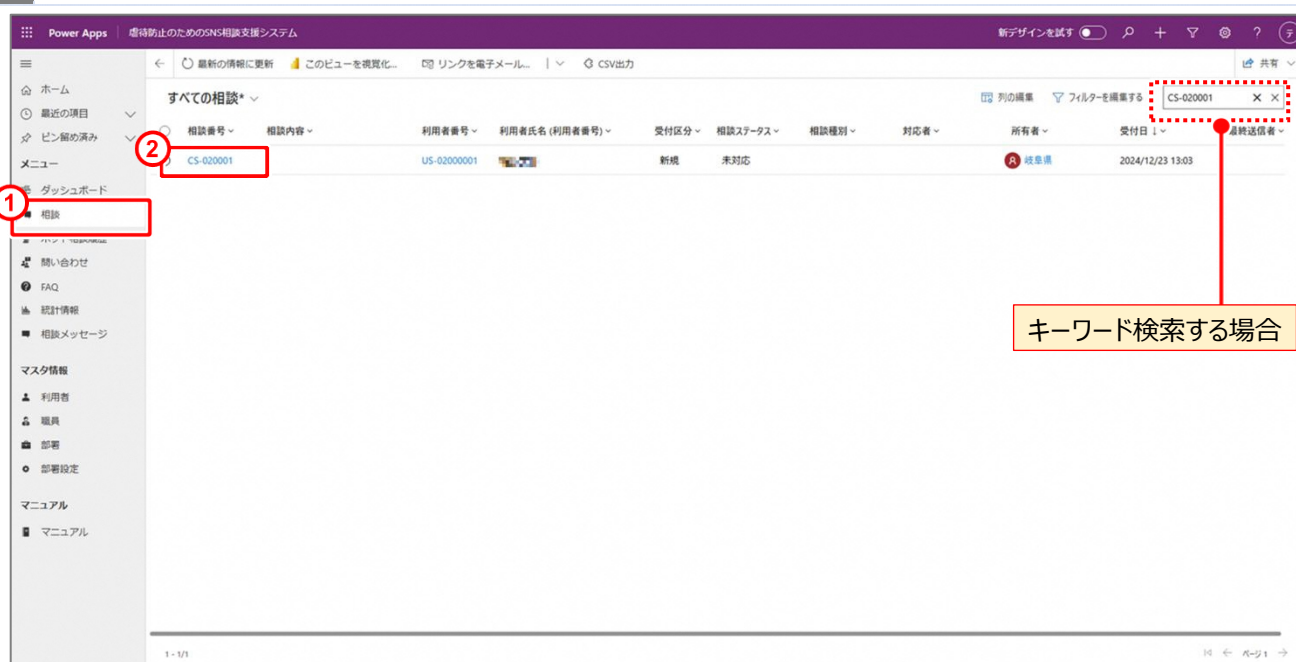
キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《🔍》をクリックすると一覧が絞り込まれます。

※ 利用者氏名で検索したい場合は、「利用者氏名（利用者番号）」のタイトルを押下し、フィルタを用いて抽出する必要があります。

参照 P.35 『Point 相談一覧：利用者氏名（利用者番号）と相談メッセージ一覧：利用者番号（相談番号）の検索方法について』

※ 一覧の表示する条件を変更できます。表示方法は以下をご参照ください。

参照 P.35 『Point 一覧の表示について』



画面構成 P.61（相談一覧画面参照）

3. ボット相談履歴の確認

チャットを行う前に利用者がボット相談を行ったか確認します。

《ボット相談履歴》タブをクリックし、相談管理（ボット相談履歴）画面を表示します。

ボット相談履歴は、利用者がSNSから「ボットに聞く」メニューにてボットに問い合わせをした内容の履歴となります。

該当する利用者がボット相談を行っている場合は、相談内容の履歴が表示されます。

参照 P.36 『Point ボット相談履歴を確認する方法について』

① 《ボット相談履歴》タブをクリックします。

② ボット相談履歴一覧から、利用者のボット相談内容を確認します。

※ボット相談履歴一覧からボット相談をダブルクリックすると、ボット相談履歴詳細画面が表示されます。

参照 P.72 『ボット相談履歴詳細画面』

Power Apps 応待防止のためのSNS相談支援システム

CS-020001 相談管理

ボット相談履歴

ボット相談種別	ボット質問	相談者選択項目	ボット回答	ボット相談日時
こども／中学生以上／親／関係性	親との関係についてのご相談ですね。こまっているこ...	関係がうまくいかない	ご相談いただきありがとうございます。親との関係性...	2024/12/23 16:13
こども／中学生以上／親／その他	親との関係についてのご相談ですね。こまっているこ...	その他	ご相談いただきありがとうございます。その他のご相...	2024/12/23 16:12

画面構成 P.68（相談管理（ボット相談履歴）画面参照）

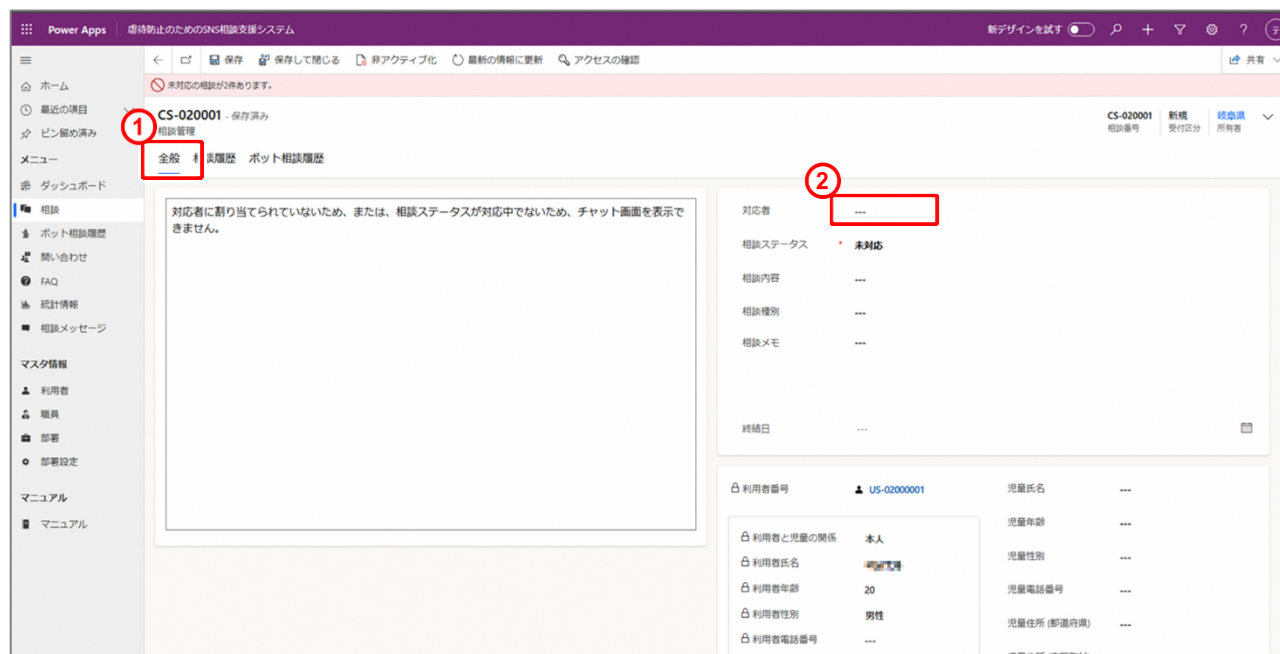
4. 担当者の変更

《全般》タブをクリックし、相談管理（全般）画面を表示します。

新規相談や他の人から相談を引き継いだ場合は、対応者を自分に変更します。

継続相談または担当者が自分に設定済みの場合は、本操作は不要です。

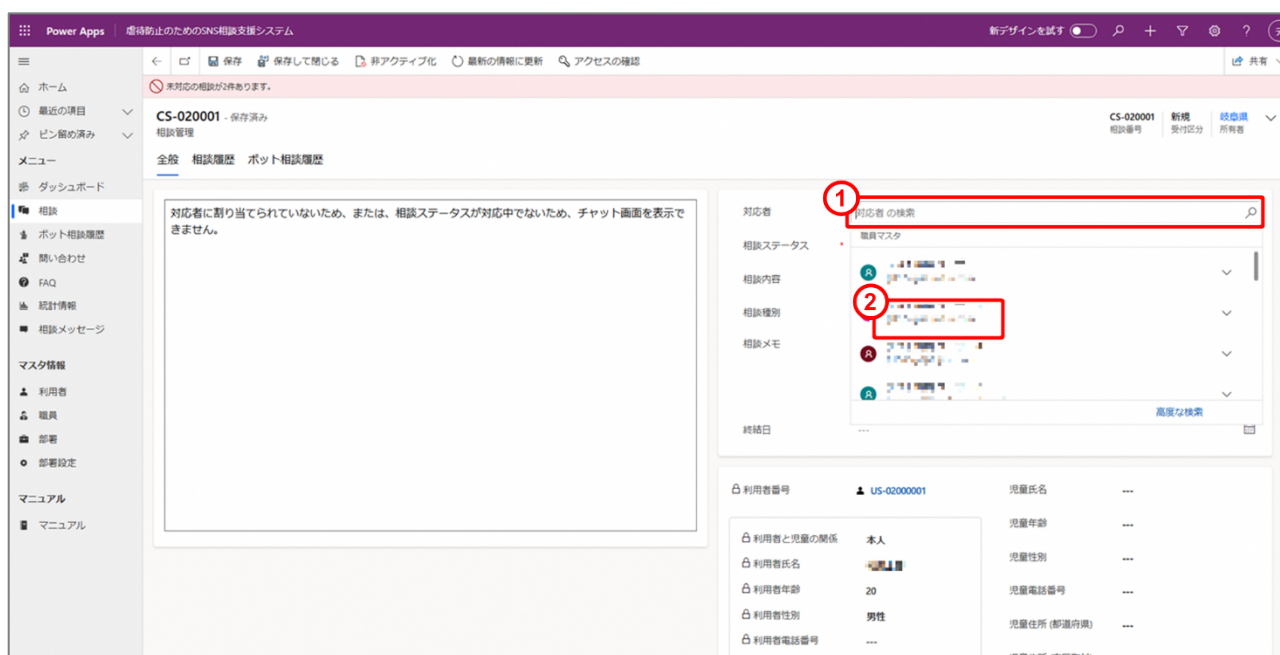
- ① 《全般》タブをクリックします
- ② 《対応者》をクリックします。



画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

5. 対応者の検索メニューが表示されます。

- ① 自分の名前を入力します。
- ② リストから自分の名前を選択します。

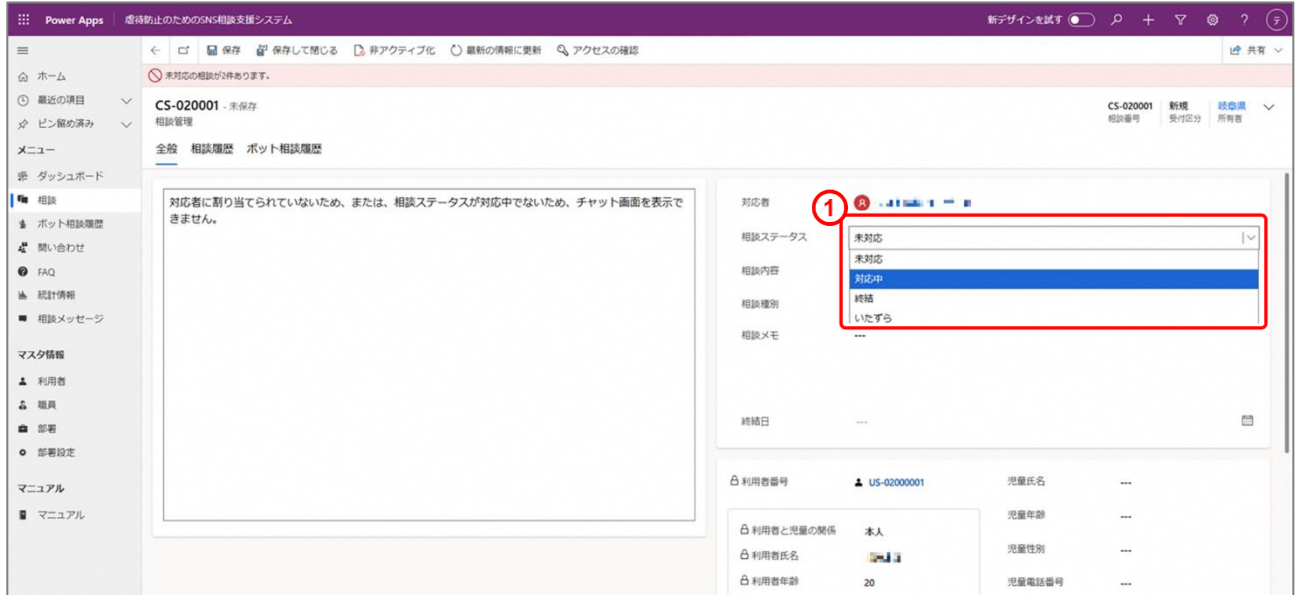


画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

6 相談ステータスの変更

新規相談の場合はステータスを「対応中」に変更します。
継続相談の場合、本操作は不要です。

① 《相談ステータス》を「対応中」に変更します。



画面構成 P.63 (相談管理 (全般) 画面参照)

7 相談内容の確認

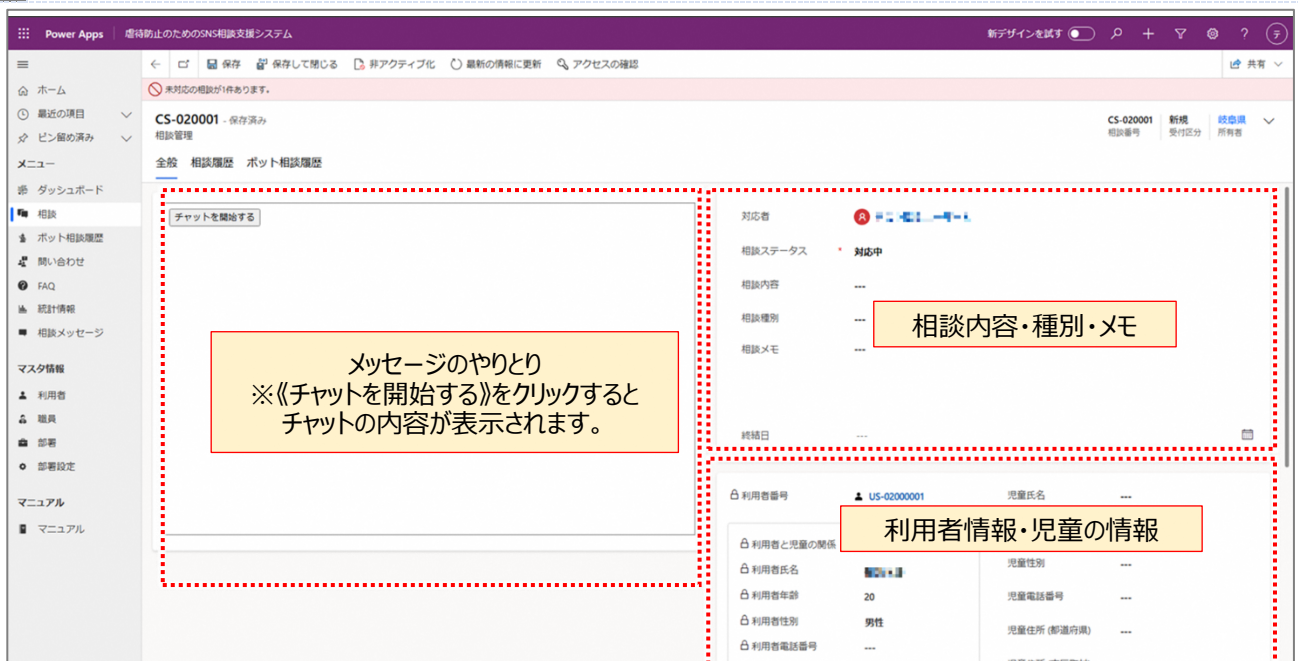
新規相談の場合、利用者の情報を確認します。

継続相談の場合、過去メッセージのやりとり、相談内容・種別・メモ、利用者情報を確認します。

※ 利用者情報や児童の情報には、利用者がSNSから利用登録する際に入力した情報が表示されます。

注意 チャットの内容は《チャットを開始する》をクリックすると表示されます。

ただし、担当者が自分以外の場合はチャットの内容が表示されません。本相談に対応する場合は、操作4、5、6で対応者を自分に割り当ててください。



画面構成 P.63 (相談管理 (全般) 画面参照)

8 相談への返信

チャットの内容を確認し、返信します。

① 入力欄にメッセージを入力します。

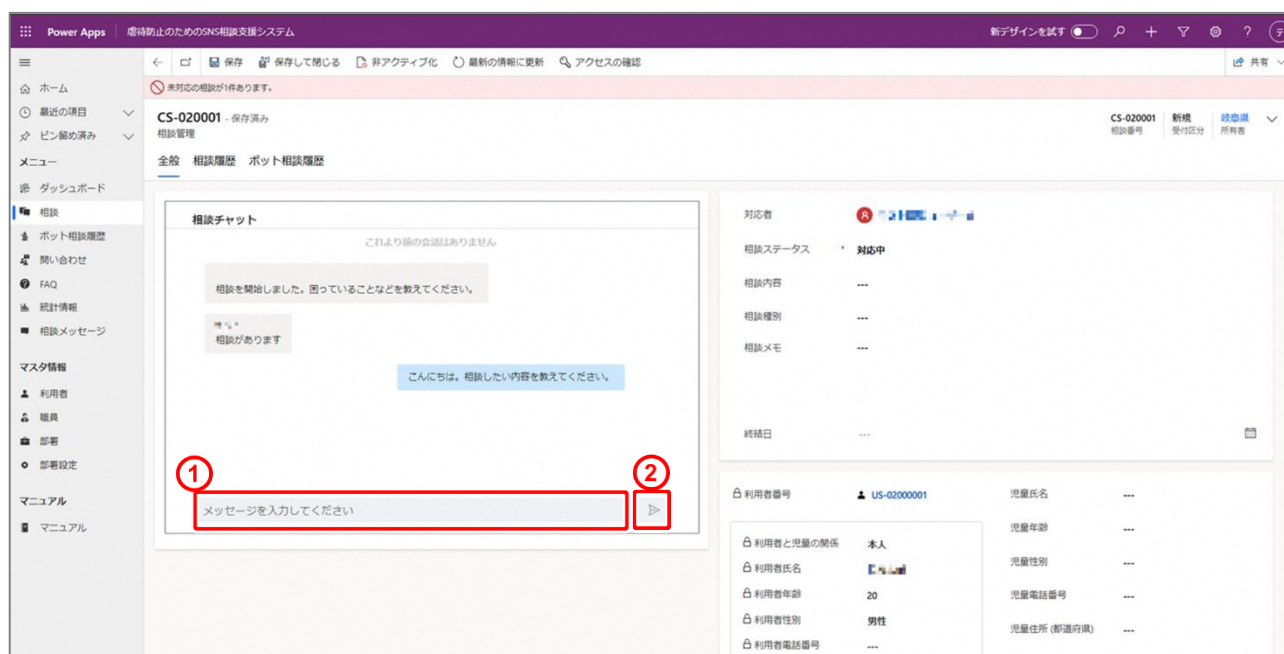
※相談者とメッセージのやり取りをする中で、他の相談サイトに誘導したい場合や、他のサイトの URL を伝えたい場合は、メッセージの文章とURLを分けて相談者に送信してください。詳細は以下をご覧ください。

参照 P.33 『Point 返信メッセージにURLを送信する場合』

② 入力したメッセージを利用者に送信します。

※チャット画面には、右側に対応中の自治体職員等のメッセージが表示され、それ以外のメッセージは左側に表示されます。詳細は以下をご覧ください。

参照 P.34 『Point チャット画面の構成とメッセージのステータスについて』



画面構成 P.63 (相談管理 (全般) 画面参照)

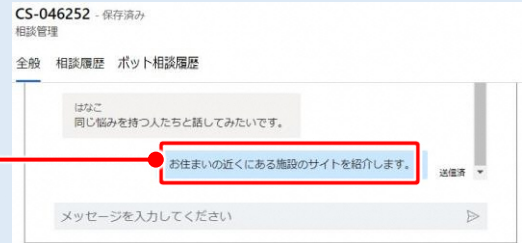
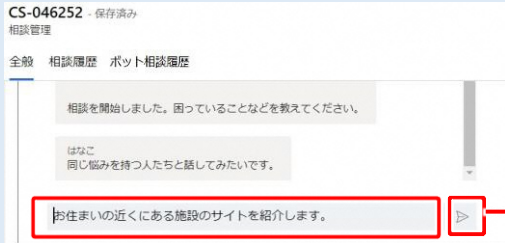
Point 返信メッセージに URL を送信する場合

以下のように他のサイトなどの URL を送信したい場合は、メッセージと URL を分割し、文字を記載したら送信、URL を記載したら送信と分けて送信してください。

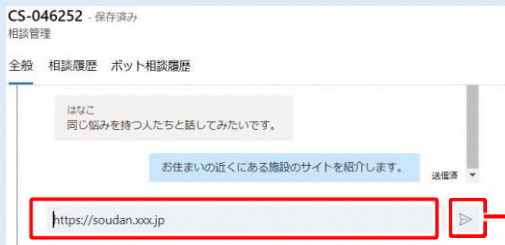
例)

「お住まいの近くにある施設のサイトを紹介します。https://soudan.xxx.jp アクセスしてみてください。」

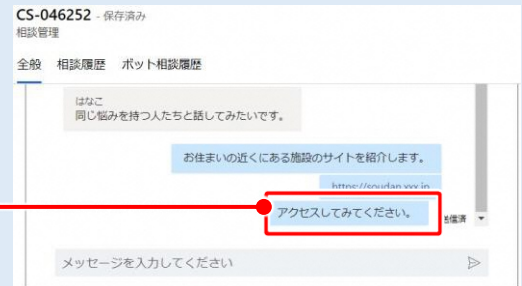
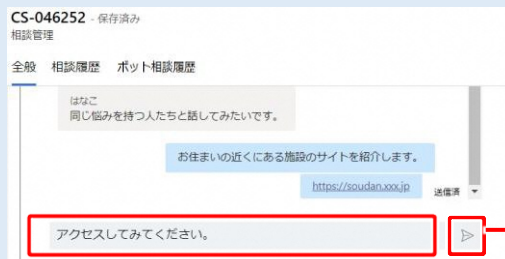
① お住まいの近くにある施設のサイトを紹介します。



② https://soudan.xxx.jp



③ アクセスしてみてください。



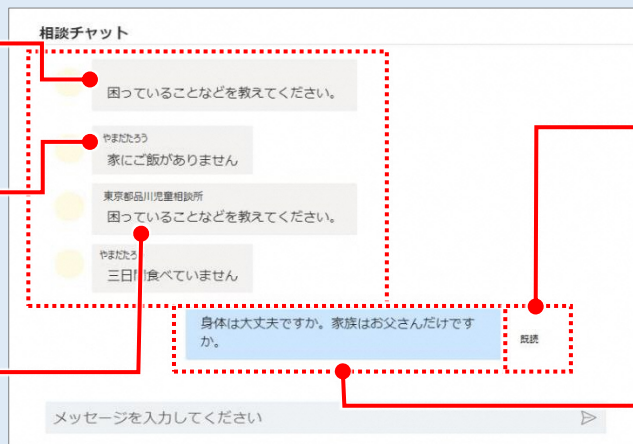
Point チャット画面の構成とメッセージのステータスについて

チャット画面には、以下のメッセージが表示されます。

- ・システムが自動送信したメッセージ
自治体ごとにメッセージの内容を指定できます。
参照 P.126『第7章3(9)部署設定マスタ画面』
- ・利用者が送信したメッセージ
- ・（他部署や別の担当者から移管された相談の場合）
前任の担当者が送信したメッセージおよび自分が送信したメッセージ

画面の構成とメッセージのステータスは以下のとおりです。

- **1行目が空欄**
システムが自動送信したメッセージ
- **1行目が個人名**
利用者のメッセージ
※利用登録時に設定した名前
- **1行目が部署名**
前任の担当者が送信したメッセージ
※前任の自治体職員等が所属する部署



- **メッセージのステータス**
 - ・送信中：利用者にメッセージを送信している状態
 - ・送信済み：利用者にメッセージを送信して、確認待ちの状態
 - ・既読：利用者がメッセージを確認した状態
 - ・送信エラー：エラーとなり利用者にメッセージが送信されていない状態
- **右側**
自分が送信したメッセージ

Point チャット画面が表示されない場合

チャット画面に以下のメッセージが表示された場合、チャットアプリに異常が発生した可能性があります。異常が発生した可能性がありますので、しばらく時間を置いてからまたご利用をお試しください。しばらく待っても変わらない場合はシステム管理者にお問い合わせください。

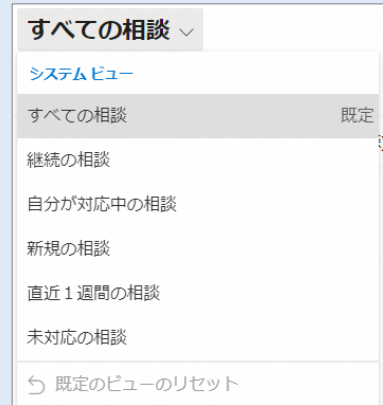


チャット画面が表示されず、以下のメッセージが表示される

現在サービスをご利用いただくことが出来ません。
お手数ですが、しばらく時間を置いてからまたご利用をお試しください。

Point 一覧の表示について

「すべての相談」で表示されますが、
リスト条件で絞り込んだ一覧を表示することもできます。



Point 相談一覧：利用者氏名（利用者番号）と相談メッセージ一覧：利用者番号（相談番号）の検索方法について

「利用者氏名（利用者番号）」と「利用者番号（相談番号）」は「キーワードによるフィルター」の絞り込み検索ができません。
絞り込みを行う場合は、タイトルをクリックしてフィルターを選択することで、目的のデータを抽出することができます。

例) 利用者氏名（利用者番号）

① タイトルをクリックしてフィルターを選択し、条件を入力してください。

② 抽出した結果が表示されます。

相談番号	相談内容	利用者番号	利用者氏名 (利用者番号)
CS-046719		US-00001654	相談たろう

Point ボット相談履歴を確認する方法について

《相談管理》から、《ボット相談履歴》タブをクリックすることで、利用者が行ったボット相談の履歴を確認することができます。

ボットとのやりとりが途中で終了したものは登録されません。最後の回答まで続いた場合にボット相談履歴に登録されます。

利用者側のボット相談

利用者

1.ボット相談を行い最終回答を確認する

相談対応者（自治体職員等）のボット相談履歴画面

相談対応者（自治体職員等）

2.ボット相談履歴を確認する

3.ダブルクリックで詳細を表示

ボット相談履歴詳細画面

ボット相談履歴番号 BC-00000721

利用者番号 US-00001799

ボット相談種別 保護者/子ども（乳児）/成長・発達

ボット質問 乳児期のお子様のご事情についてご相談です。どのようなことにお困りでしょうか。

相談者選択項目 成長や発達について

ボット回答

ご相談いただきありがとうございます。
お子様の成長や発達についてのご相談です。
もしよろしければ、詳しくは相談内容をチャットで教えていただけませんか。
チャットでは、専門の相談員が直接対応させていただきます。あなたの悩みについて少しでもお役に立てればと考えています。

ボット相談日時 2024/12/25 17:09

(2) 相談の内容を登録・更新する場合

相談のタイトルを「相談内容」に、相談に関するメモを「相談メモ」に入力します。
「相談内容」に入力した内容は、相談一覧画面に表示されます。

1. 相談内容の登録および更新

相談管理（全般）画面を表示します。

① 《相談内容》を入力します。

※相談内容は最大 100 文字まで入力できます。

② 《相談種別》を選択します。

※相談種別には相談内容に該当する種別を選択してください。

参照 P.38 『Point 相談種別について』

③ 《相談メモ》を入力します。

※相談メモは最大 2000 文字まで入力できます。

注意 新規受付の場合は、相談内容および相談メモは入力されていないため、相談内容および相談メモを入力することを推奨します。

Power Apps 虐待防止のためのSNS相談支援システム

相談管理 (全般) 画面

相談内容: 画像が帰ってこない

相談種別: ネグレクト

相談メモ: 3日間留守にしている

相談ステータス: 対応中

相談番号: CS-020001

項目	値
利用者番号	US-02000001
児童氏名	---
児童年齢	---
児童性別	---
児童電話番号	---
児童住所 (都道府県)	---
利用者との関係	本人
利用者氏名	---
利用者年齢	20
利用者性別	男性
利用者電話番号	---

画面構成

P.63 (相談管理 (全般) 画面参照)

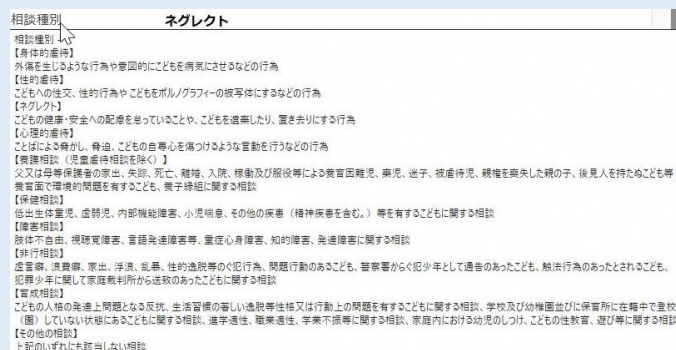
Point 相談種別について

相談種別は以下のとおりです。各相談に応じた相談種別を選択してください。

相談を終結にする際には、相談種別は必須となります。

相談種別	説明
身体的虐待	外傷を生じるような行為や意図的に子どもを病気にさせるなどの行為
性的虐待	子どもへの性交、性的行為や 子どもをポルノグラフィーの被写体にするなどの行為
ネグレクト	子どもの健康・安全への配慮を怠っていることや、子どもを遺棄したり、置き去りにする行為
心理的虐待	ことばによる脅かし、脅迫、子どもの自尊心を傷つけるような言動を行うなどの行為
養護相談 (児童虐待相談を除く)	父又は母等保護者の家出、失踪、死亡、離婚、入院、稼働及び服役等による養育困難児、棄児、迷子、被虐待児、親権を喪失した親の子、後見人を持たぬ子ども等養育面で環境的問題を有する子ども、養子縁組に関する相談
保健相談	低出生体重児、虚弱児、内部機能障害、小児喘息、その他の疾患（精神疾患を含む。）等を有する子どもに関する相談
障害相談	肢体不自由、視聴覚障害、言語発達障害等、重症心身障害、知的障害、発達障害に関する相談
非行相談	虚言癖、浪費癖、家出、浮浪、乱暴、性的逸脱等のぐ犯行為、問題行動のある子ども、警察署からぐ犯少年として通告のあった子ども、触法行為のあったとされる子ども、犯罪少年に関して家庭裁判所から送致のあった子どもに関する相談
育成相談	子どもの人格の発達上問題となる反抗、生活習慣の著しい逸脱等性格又は行動上の問題を有する子どもに関する相談、学校及び幼稚園並びに保育所に在籍中で登校（園）していない状態にある子どもに関する相談、進学適性、職業適性、学業不振等に関する相談、家庭内における幼児のしつけ、子どもの性教育、遊び等に関する相談
その他の相談	上記のいずれにも該当しない相談

「相談種別」の項目名の上にマウスポインタを置くと、上記の内容が注釈として表示されます。



(3) 利用者情報に追加や変更があれば、利用者情報を更新する

相談対応している中で、利用者情報に変更があることが判明したり、新たな利用者情報を得たりした場合は、利用者情報を更新します。

1. 利用者番号を選択

相談管理（全般）画面を表示します。

① 《利用者番号》に表示されている利用者番号をクリックします。

The screenshot shows the '相談管理 (全般)' screen in Power Apps. The main content area displays a consultation card for 'CS-020001'. The card includes a 'チャットを開始する' button and a list of details: '対応者' (Staff), '相談ステータス' (Consultation Status) set to '対応中' (In Progress), '相談内容' (Consultation Content) '両親が帰ってこない' (Parents don't come home), '相談種別' (Consultation Type) 'ネグレクト' (Neglect), and '相談メモ' (Consultation Memo) '3日間留守にしている' (Absent for 3 days). Below this, a table lists user information: '利用者番号' (User ID) 'US-0200001', '利用者氏名' (User Name), '利用者年齢' (User Age) '20', '利用者性別' (User Gender) '男性' (Male), and '利用者電話番号' (User Phone Number). A red circle with the number '1' highlights the '利用者番号' field.

画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

2. 利用者の情報の登録および更新

選択した利用者番号の利用者マスタ画面が表示されます。

① 利用者情報を入力、更新します。

- ・利用者と児童の関係
- ・利用者氏名
- ・利用者年齢

※数値のみ入力ができ、年齢は0～150歳の範囲で設定します。それ以外を設定すると、以下のメッセージが表示されます。

「利用者年齢：0～150の範囲で数字を入力してください。」

- ・利用者性別
- ・利用者電話番号

※電話番号は15文字で設定します。それ以外を設定すると、以下のメッセージが表示されます。

「利用者電話番号：このフィールドの最大文字数（15文字）を超えました。」

- ・利用者住所（都道府県）、利用者住所（市区町村）、利用者住所
- ・利用者家族構成
- ・利用者メモ

The screenshot shows the '利用者マスタ' (User Master) screen in Power Apps. The user ID is US-02000001. The screen displays the following information:

利用者番号	US-02000001
利用者との関係	本人
利用者氏名	相談太郎
利用者年齢	9
利用者性別	男性
利用者電話番号	---
利用者住所(都道府県)	岐阜県
利用者住所(市区町村)	---
利用者住所	---
利用者家族構成	父、母
関連する相談1	CS-020002
関連する相談2	---
関連する相談3	---
関連する利用者1	US-02000002
関連する利用者2	---
関連する利用者3	---
利用者メモ	父親からの暴力あり

3. 利用者の情報を保存

① 《保存して閉じる》をクリックします。

The screenshot shows the Power Apps interface for the 'US-02000001 - 保存済み' user master. The '保存して閉じる' button is highlighted with a red box and a circled '1'. The left sidebar contains navigation options like 'ダッシュボード', '相談', and '利用者'. The main content area displays user details in a table format.

利用者番号	US-02000001
利用者と児童の関係	本人
利用者氏名	相談太郎
利用者年齢	9
利用者性別	男性
利用者電話番号	---
利用者住所 (都道府県)	岐阜県
利用者住所 (市区町村)	---
利用者住所	---
利用者家族構成	父、母
関連する相談1	CS-020002
関連する相談2	---
関連する相談3	---
関連する利用者1	US-02000002
関連する利用者2	---
関連する利用者3	---
利用者メモ	父親からの暴力あり

画面構成 P.117 (第7章 3(2)利用者マスタ画面参照)

4. 利用者の情報を確認

相談対応中または相談対応後の相談管理（全般）画面に戻ります。

① 追加・変更した内容に更新されていることを確認します。

The screenshot shows the '相談管理 (全般)' screen in Power Apps. The interface includes a left-hand navigation menu with options like 'ホーム', '最近の項目', 'ピン留めの項目', 'メニュー', 'ダッシュボード', '相談', 'ポット相談履歴', '問い合わせ', 'FAQ', '統計情報', '相談メッセージ', 'マスク情報', '利用者', '職員', '部署', '部署設定', 'マニュアル', and 'マニュアル'. The main content area is titled '相談管理' and shows a chat window on the left with a 'チャットを開始する' button. On the right, there is a user information panel. A red dashed box highlights this panel, and a red circle with the number '1' is placed next to it. The user information panel displays the following details:

利用者番号	US-02000001	児童氏名	---
利用者との児童の関係	本人	児童年齢	---
利用者氏名	---	児童性別	---
利用者年齢	20	児童電話番号	---
利用者性別	男性	児童住所 (郵便府県)	---
利用者電話番号	---		

Below the screenshot, there is a caption: **画面構成** P.63（相談管理（全般）画面参照）

(4) 関連する相談や、利用者の情報を関連付ける場合

同一の児童について、複数の利用者（保護者や親族）から相談を受け付けた場合や、利用者と兄弟や親族など関連がある場合、相談や利用者の情報を関連付けることができます。

関連付けを行うことで、対応の履歴などが検索しやすくなるため、過去の対応を参考にすることができます。

関連付けは、相談管理（全般）画面から利用者マスタ画面を表示し、関連する相談や利用者を設定します。

※関連する相談、関連する利用者ともに3つまで設定できます。

- 相談を関連付ける

パターン	相談を関連付ける方法	参照
相談番号がわかる	相談番号を入力する	操作2
相談内容がわかる	最近表示した相談のリストから選択する	操作3
上記以外	高度な検索を行い、選択する	操作4

- 利用者を関連付ける

パターン	利用者を関連付ける方法	参照
利用者番号がわかる	利用者番号を入力する	操作6
利用者の名前がわかる	最近表示した利用者のリストから選択する	操作7
上記以外	高度な検索を行い、選択する	操作8

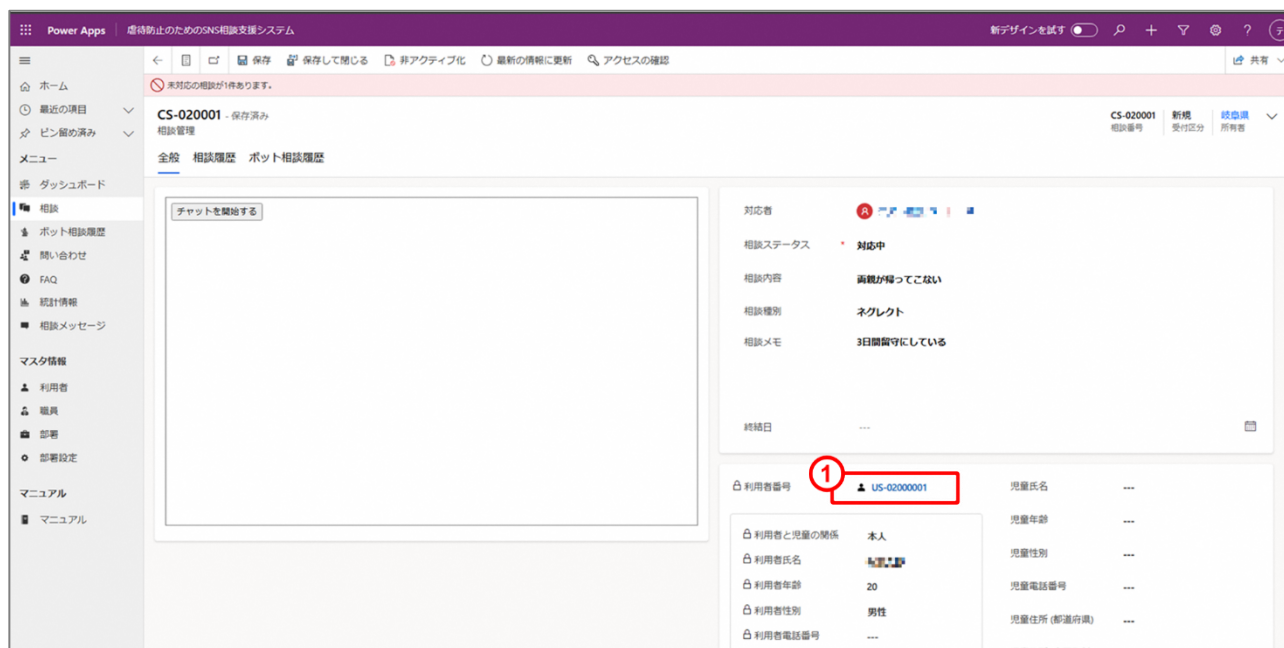
注意 関連付けは双方向ではありません

関連付けをした相談側に対して本相談を関連付ける場合は、関連付けした相談側でも関連付けの設定が必要です。

1. 利用者番号を選択

関連付けを行う相談の相談管理（全般）画面を表示します。

① 《利用者番号》に表示されている利用者番号をクリックします。

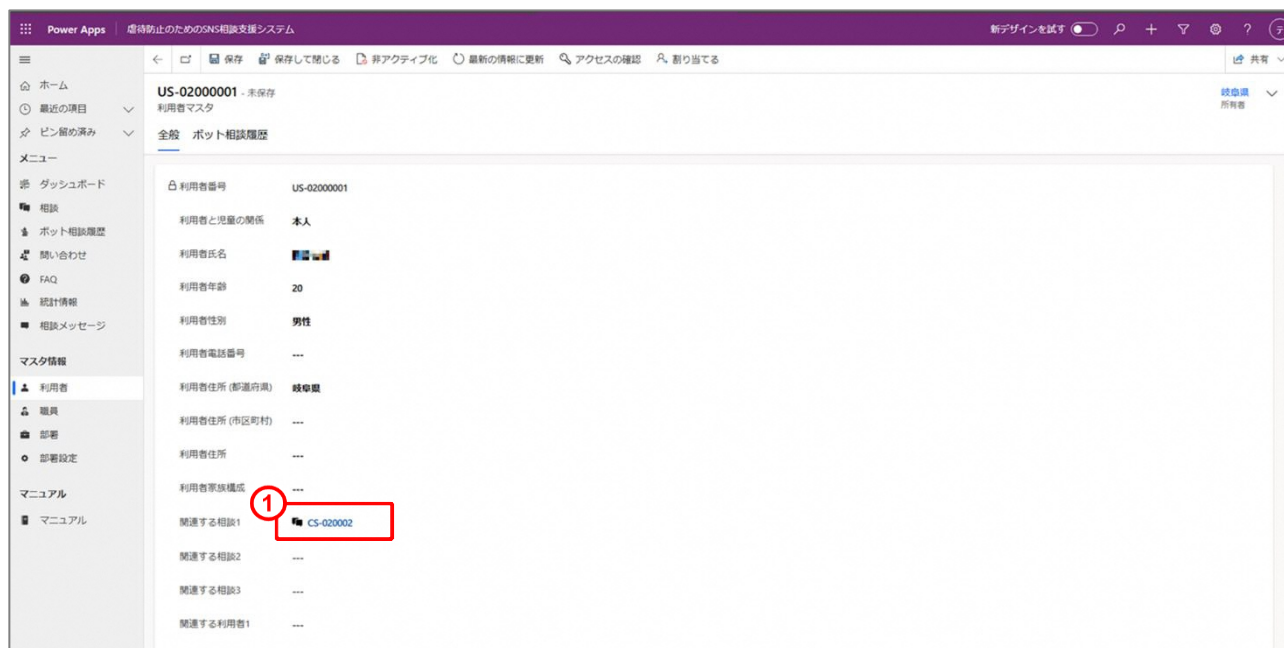


画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

2. 選択した利用者番号の利用者マスタ画面が表示されます。

関連する相談の設定（相談番号がわかる場合）

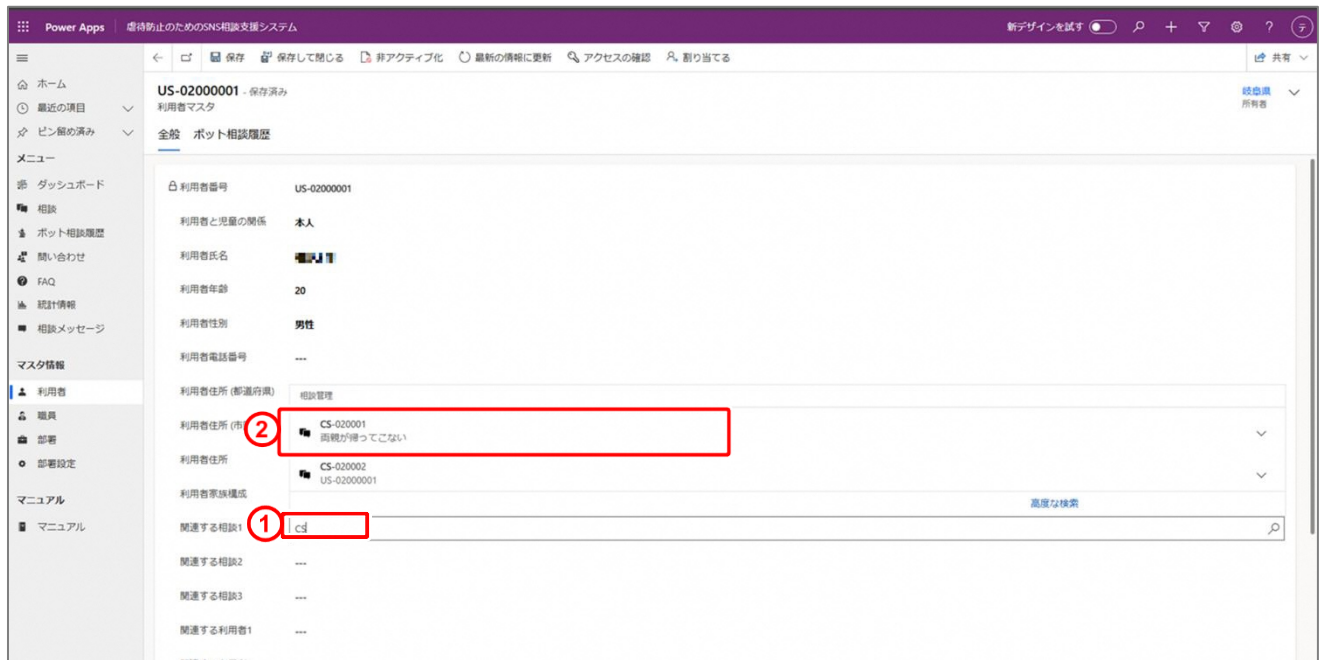
① 関連する相談の相談番号がわかる場合は、「関連する相談」に相談番号を入力します。



画面構成 P.117（第7章 3(2)利用者マスタ画面参照）

3. 関連する相談の設定（相談の内容がわかる場合）

- ① 関連する相談の内容がわかる場合は、「関連する相談」に「CS」と入力します。
※「CS」は、相談番号の先頭の頭文字です。
- ② 相談番号と相談のタイトルが表示されます。把握している内容と合致する相談番号を選択します。

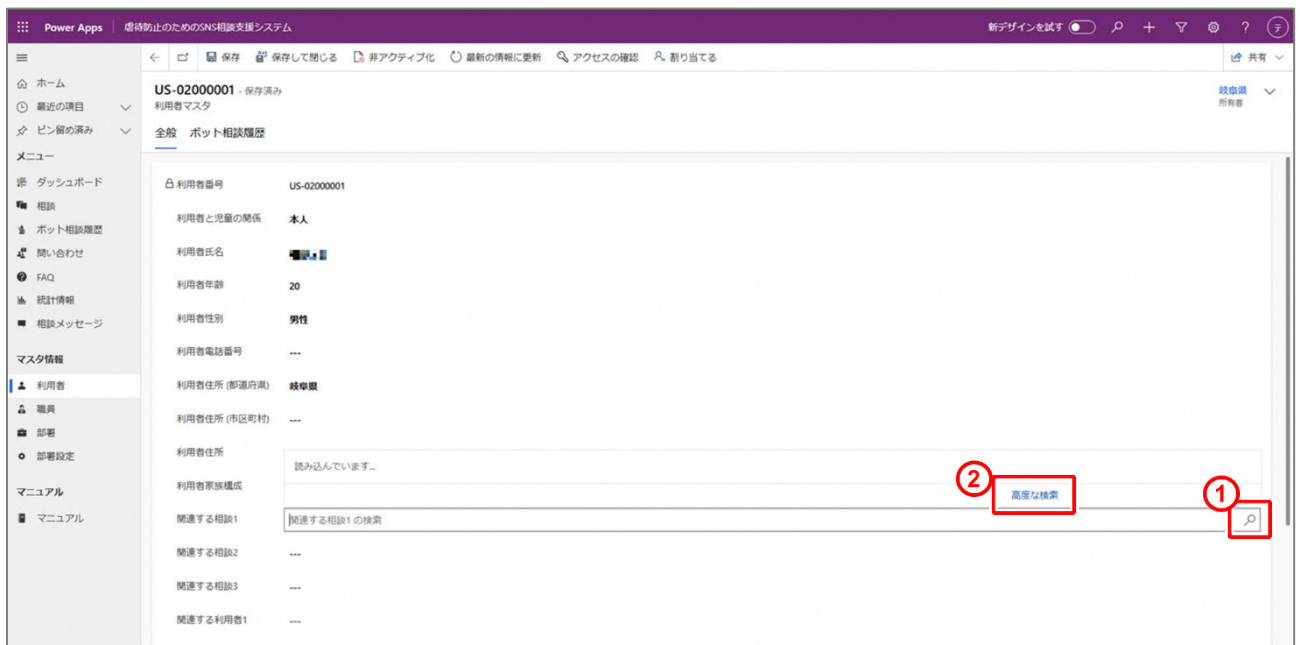


画面構成 P.117（第7章 3 (2)利用者マスタ画面参照）

4. 対応者など相談番号や相談内容以外から探す場合は、高度な検索を行います。

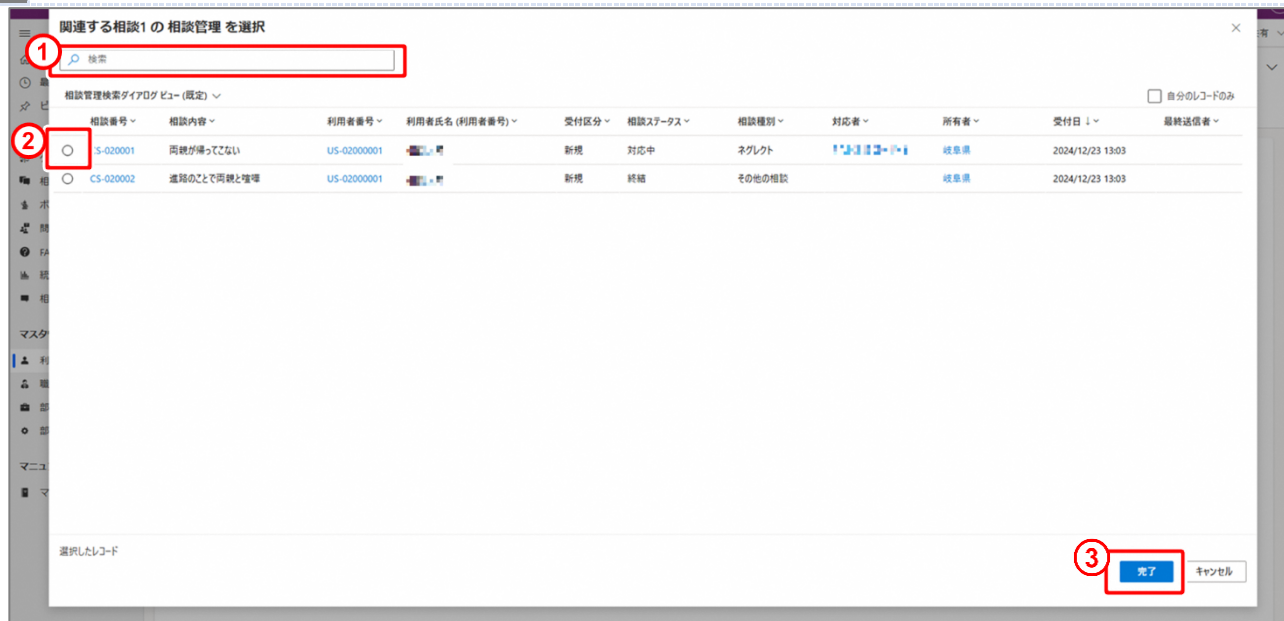
関連する相談の設定（高度な検索から探す場合）

- ① 「関連する相談」の《 🔍 》をクリックします。
- ② 《高度な検索》をクリックします。



画面構成 P.117（第7章 3 (2)利用者マスタ画面参照）

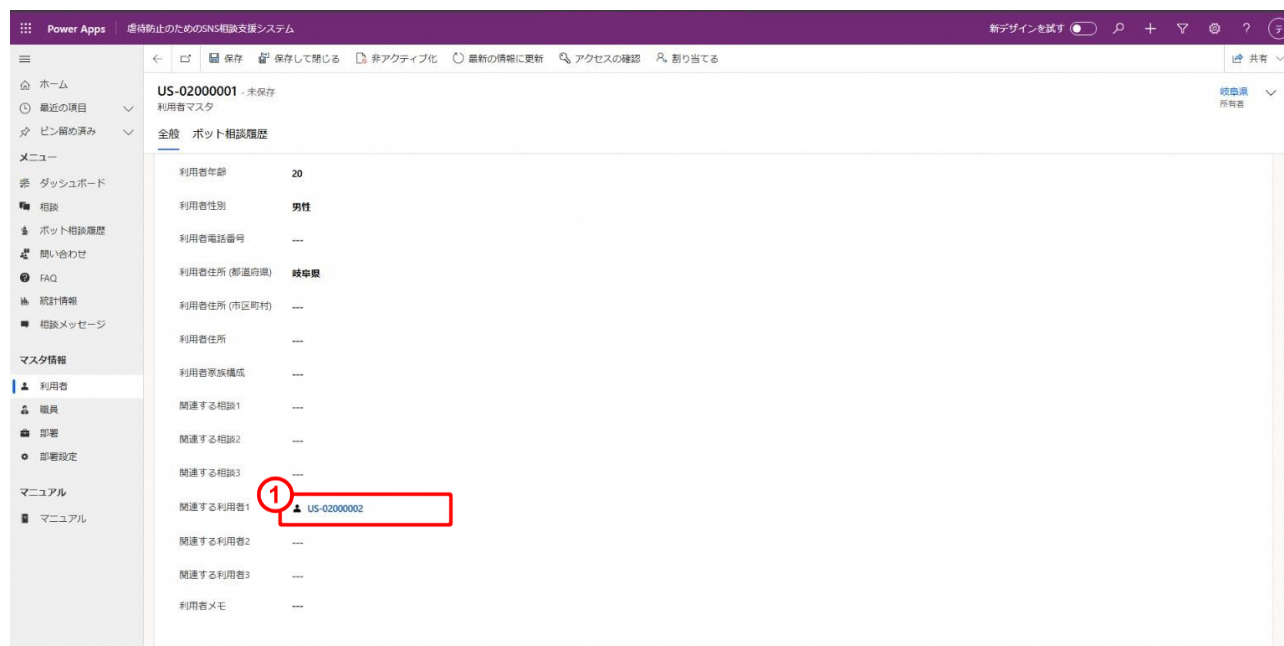
5. ① 対応者の氏名などキーワードを入力し検索します。※検索は前方一致検索です。
- ② 該当する相談を選択します。
- ③ 《完了》をクリックします。



画面構成 P.117 (第7章 3 (2)利用者マスタ画面参照)

6. 関連する利用者の設定 (利用者番号がわかる場合)

- ① 関連する利用者の利用者番号がわかる場合は、「関連する利用者」に利用者番号を入力します。



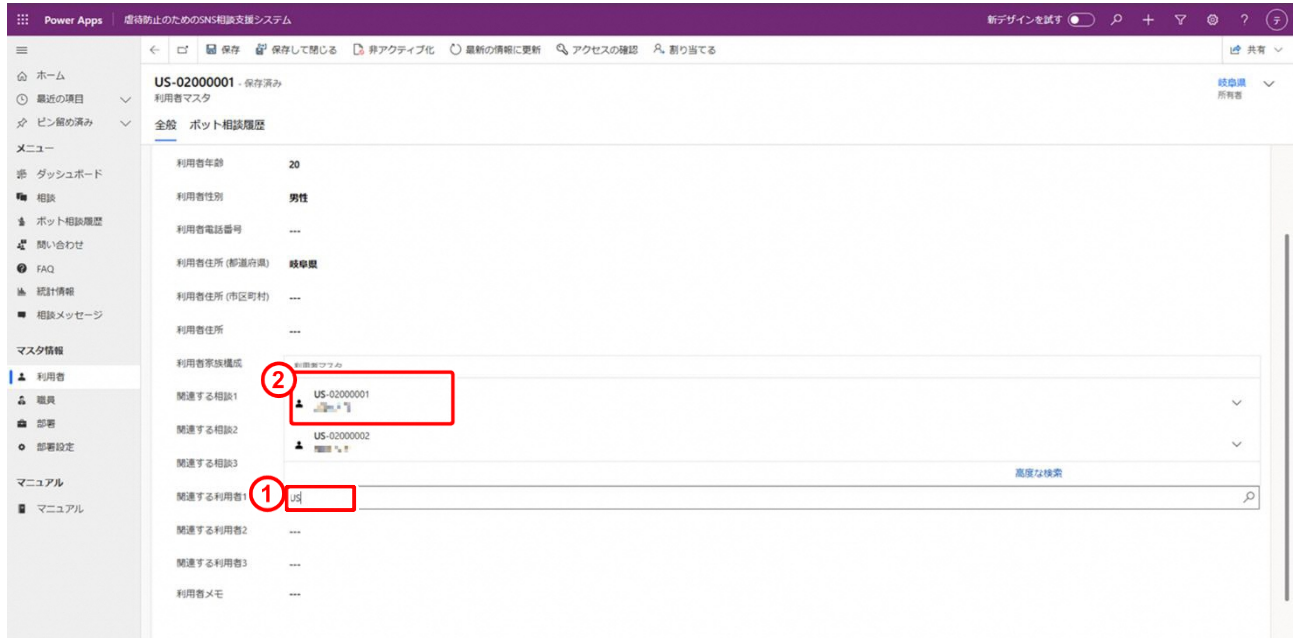
画面構成 P.117 (第7章 3 (2)利用者マスタ画面参照)

7. 関連する利用者の設定（利用者の名前がわかる場合）

① 関連する利用者の名前がわかる場合は、「関連する利用者」に「US」と入力します。

※「US」は、利用者番号の先頭の頭文字です。

② 利用者番号と名前が表示されます。把握している名前と合致する利用者番号を選択します。



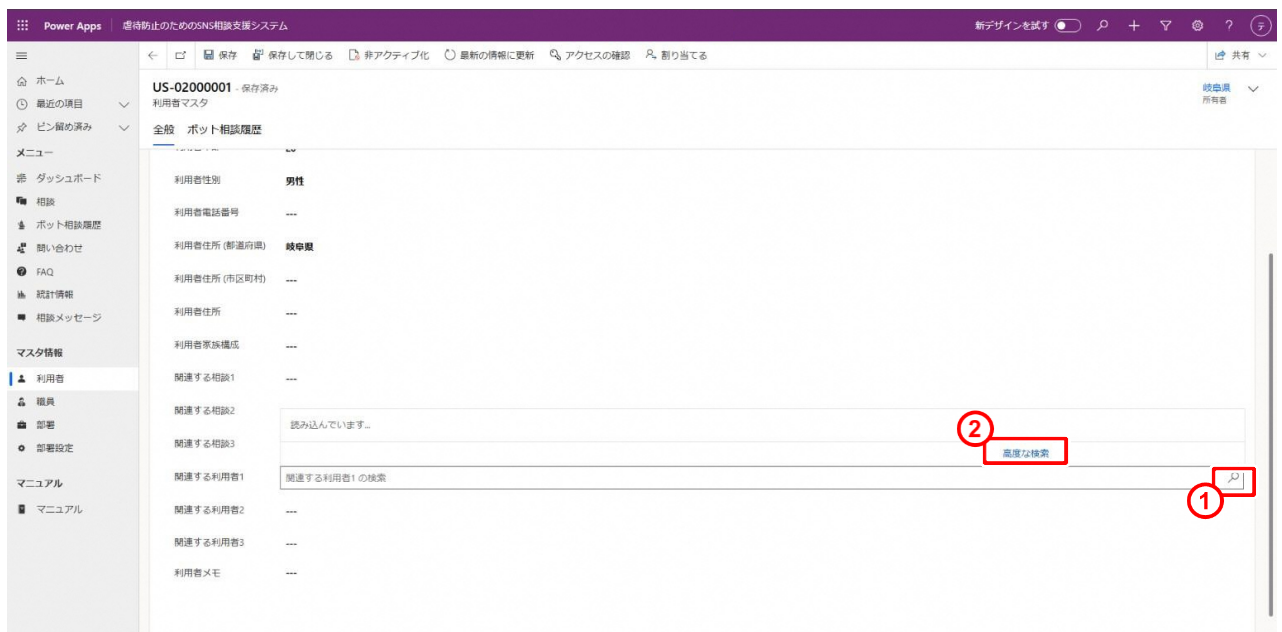
画面構成 P.117（第7章 3 (2)利用者マスタ画面参照）

8. 対応者など利用者番号や利用者氏名以外から探す場合は、高度な検索を行います。

関連する利用者の設定（高度な検索から探す場合）

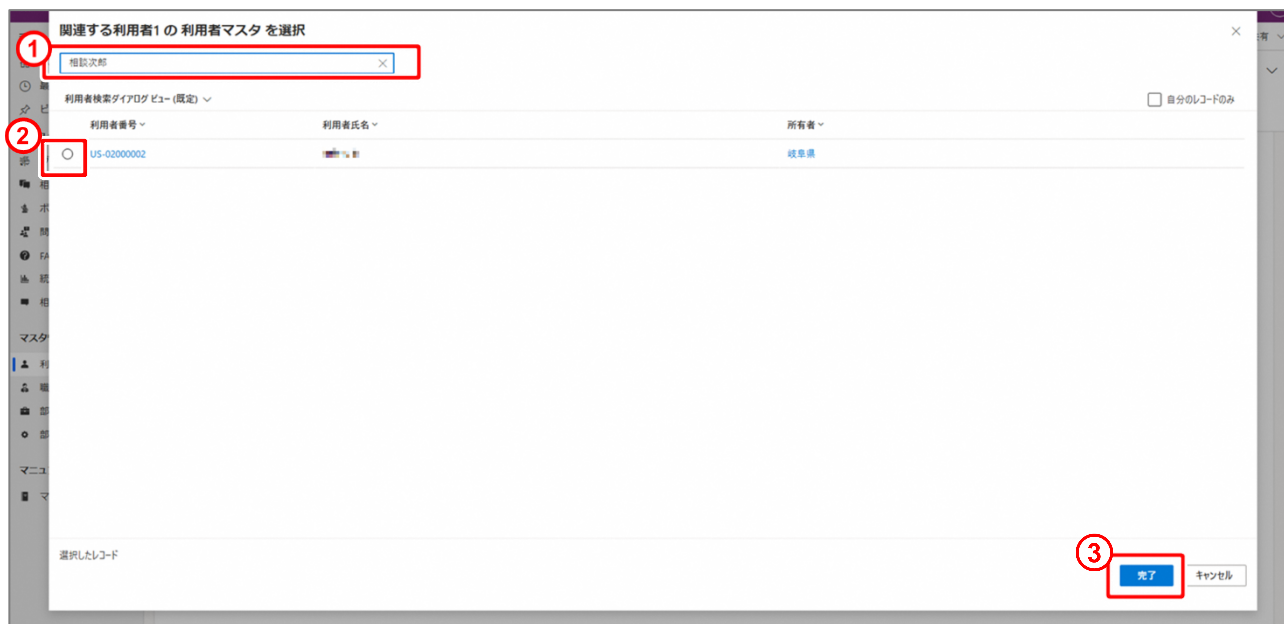
① 「関連する利用者」の《 🔍 》をクリックします。

② 《高度な検索》をクリックします。



画面構成 P.117（第7章 3 (2)利用者マスタ画面参照）

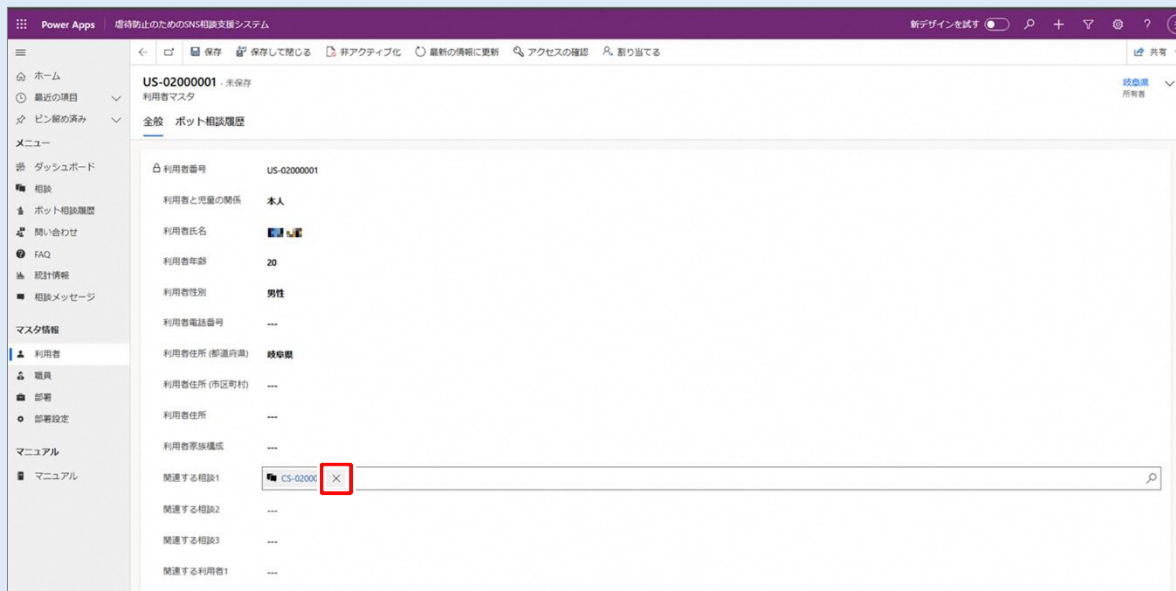
- ① 対応者の氏名などキーワードを入力し検索します。※検索は前方一致検索です。
- ② 該当する利用者を選択します。
- ③ 《完了》をクリックします。



画面構成 P.117 (第7章 3 (2)利用者マスタ画面参照)

Point 関連付けた相談・利用者の解除

「関連する相談」や「関連する利用者」の《×》をクリックすると、関連付けを解除することができます。

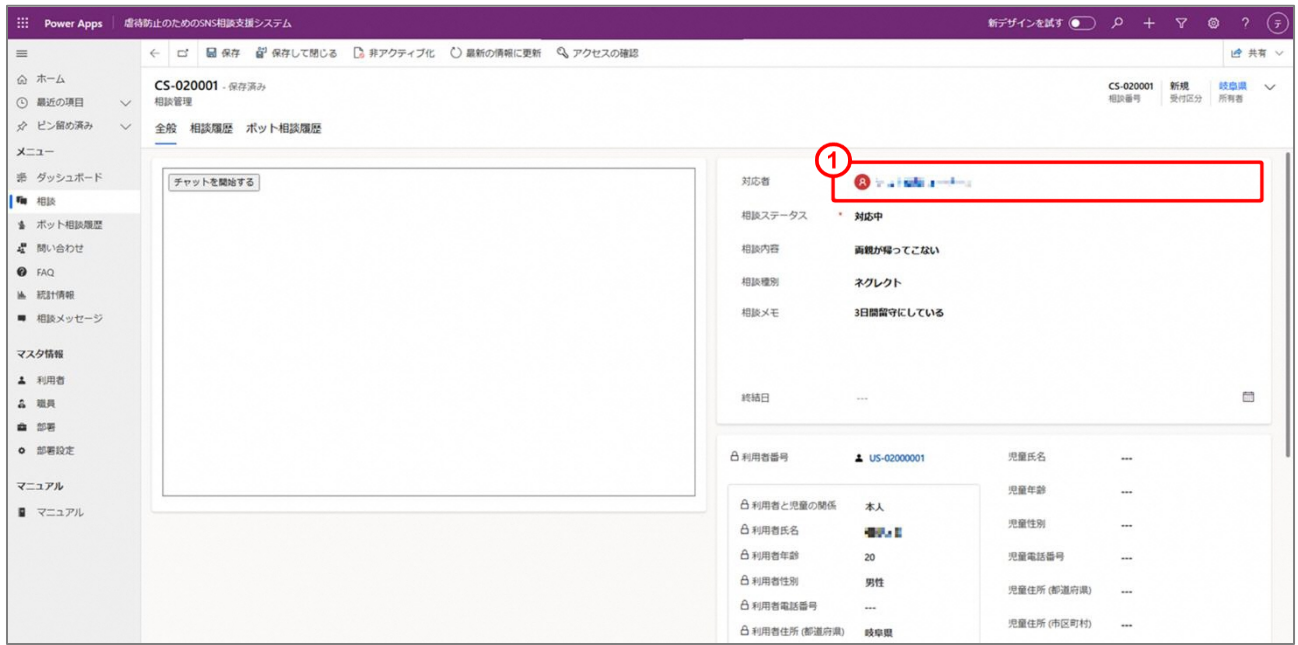


(5) 対応中の相談を同じ部署の別の対応者に変更する場合

自分が対応している相談を同じ部署の別の対応者に変更することができます。

1. 対応中の相談の相談管理（全般）画面を表示します。

① 《対応者》をクリックします。



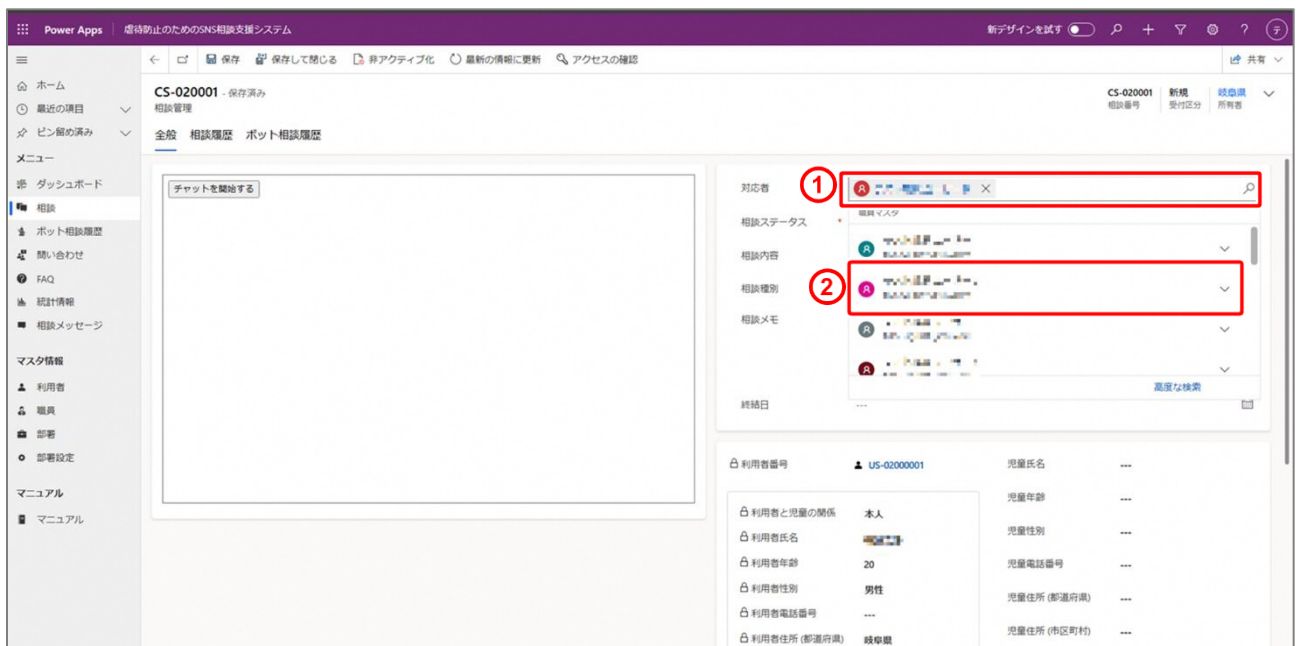
画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

2. 対応者の検索メニューが表示されます。

別の担当者の選択

① 担当者の名前を入力します。

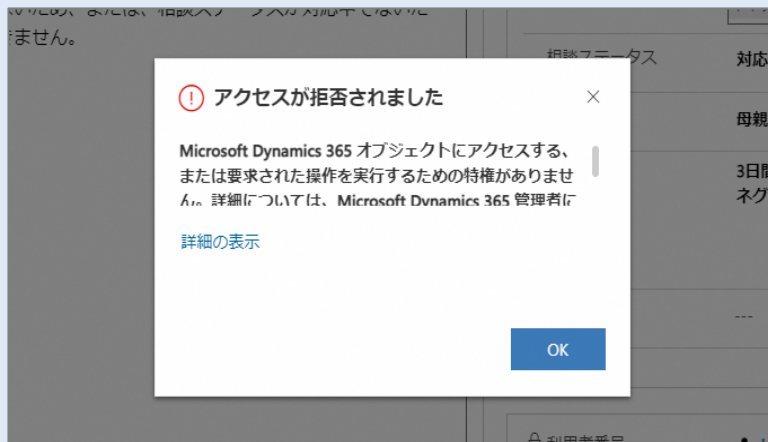
② リストから担当する人の名前を選択します。



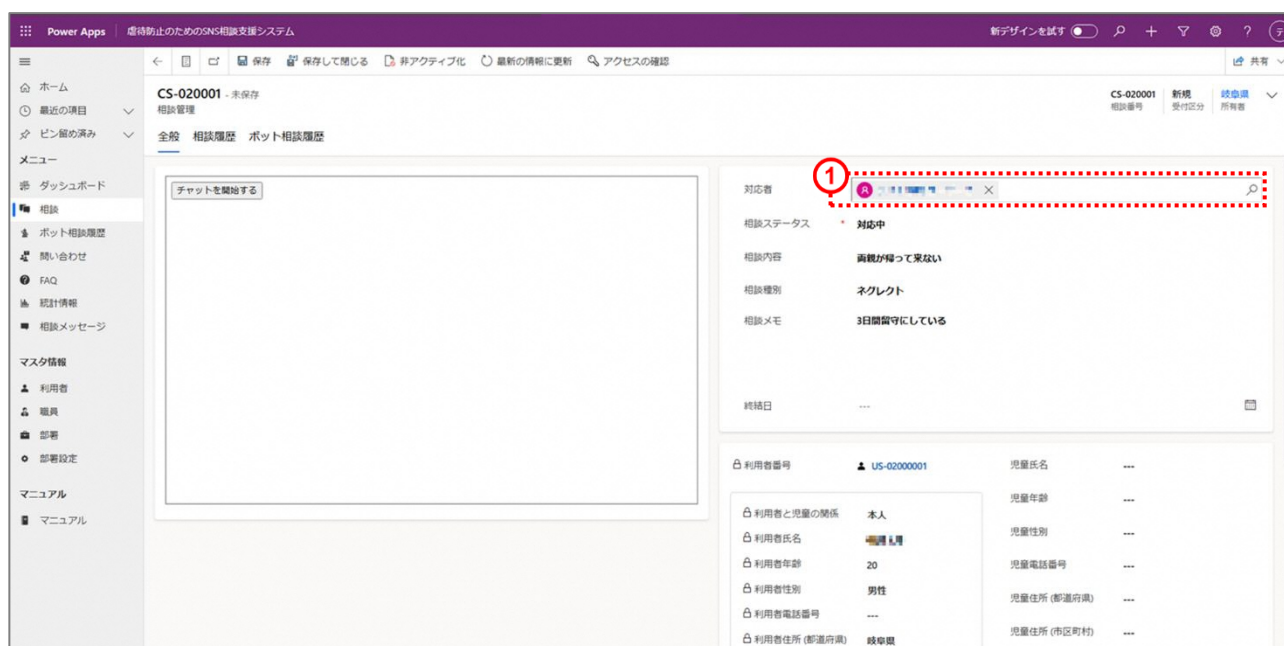
画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

Point 自分の部署以外の人を担当者に選択した場合

自分の部署以外の人を担当者に変更すると以下のエラーが表示されます。

**3. 対応者の変更を確認**

①《対応者》に、変更した担当者が表示されていることを確認します。



画面構成 P.63 (相談管理 (全般) 画面参照)

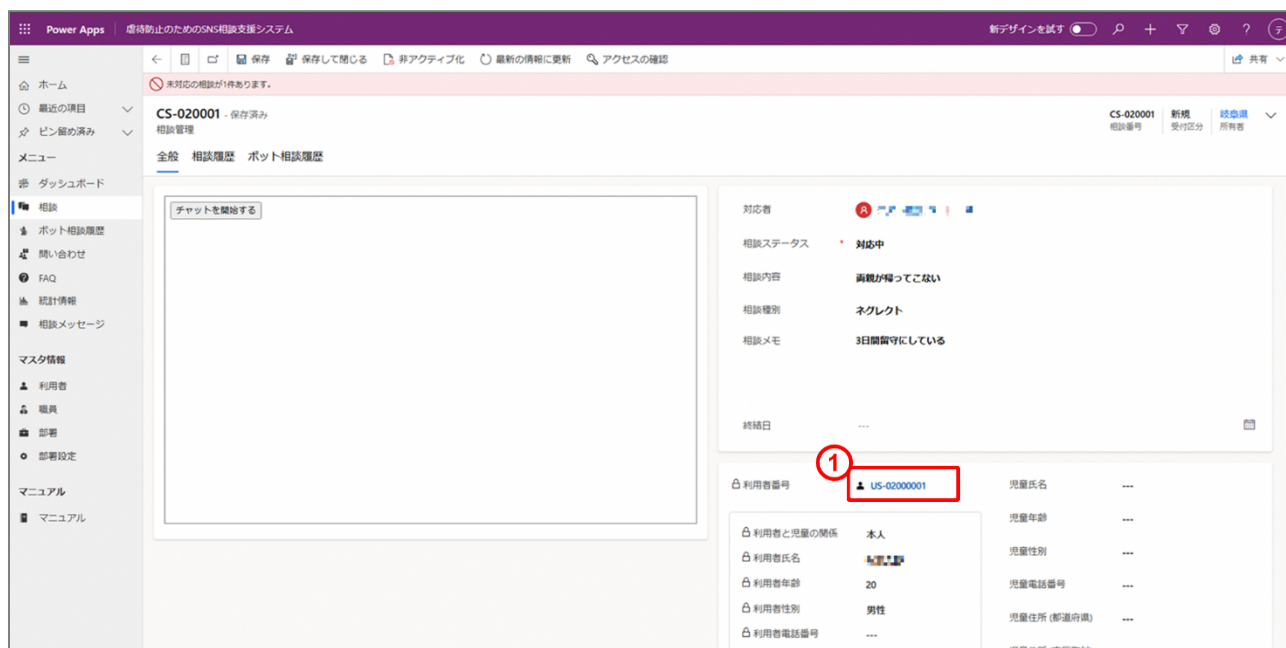
(6) 利用者を別の自治体に移管する

利用者が転居などの理由で、他の自治体に管轄が変わる場合、利用者や、その利用者の相談および相談メッセージを移管することができます。

1. 別の自治体に移管する相談の相談管理（全般）画面を表示します。

① 《利用者番号》に表示されている利用者番号をクリックします。

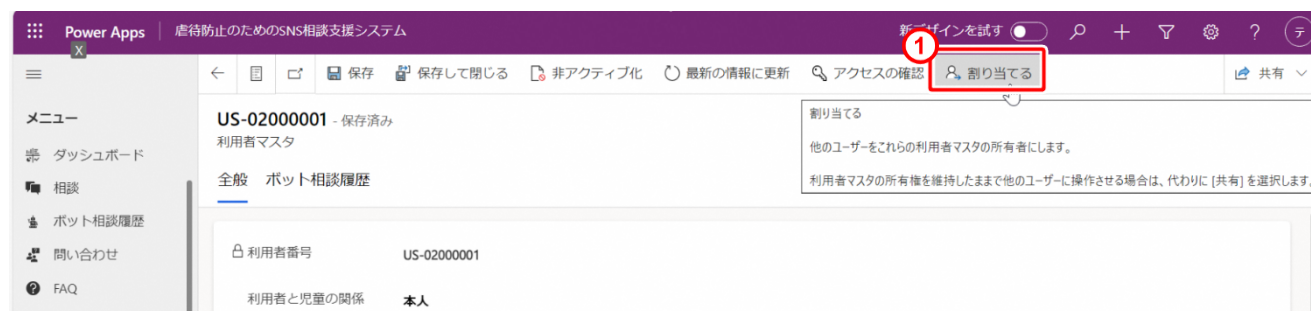
注意 移管後は相談を見られなくなります。引き継ぎ事項があれば、相談メモ欄に記載してください。



画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

2. 選択した利用者番号の利用者マスタ画面が表示されます。

① 《割り当てる》をクリックします。

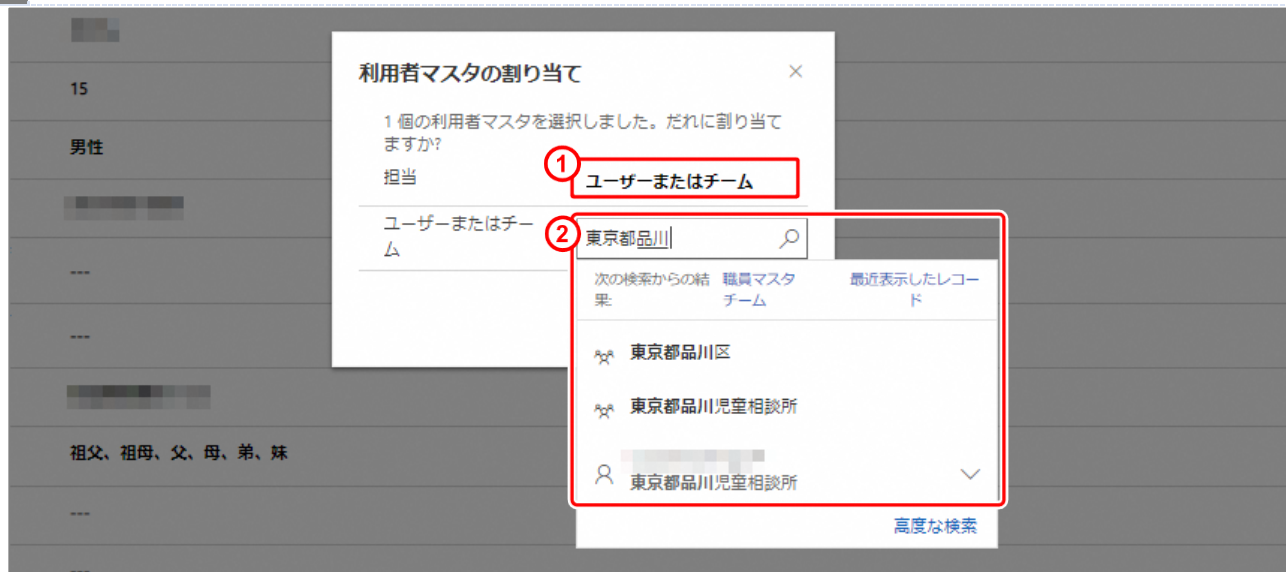


画面構成 P.117（第7章 3(2)利用者マスタ画面参照）

3. 「利用者マスタの割り当て」が表示されます。

移管先自治体の選択

- ① 「担当」をクリックし、「ユーザーまたはチーム」を選択します。
- ② 「レコードの検索」をクリックし、移管する自治体を選択します。

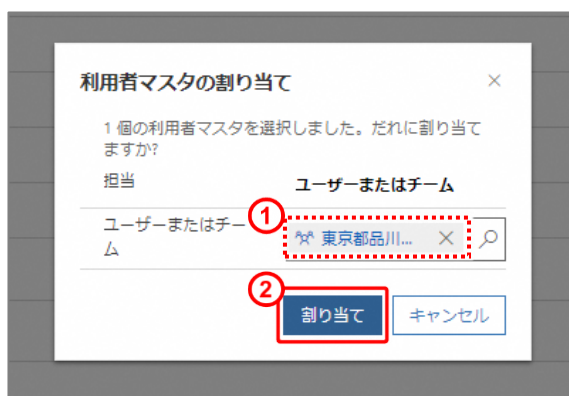


- ① 移管する自治体が表示されていることを確認します。
- ② 「割り当て」をクリックします。

注意 移管する際は移管先が間違っていないか確認するようにしてください。移管先は、自治体職員ではなく相談に対応する自治体を選択してください。

参照 P.53 『Point 移管先の相談対応を行う自治体の確認方法について』

注意 移管した自治体に移管した旨の通知がメールされます。また利用者には、移管先の自治体で相談を受け付けた旨のメッセージがLINE上に通知されます。



Point 移管先の相談対応を行う自治体の確認方法について

マスタ情報の「部署」より移管先の部署検索を行い、その結果の上位部署へ移管してください。

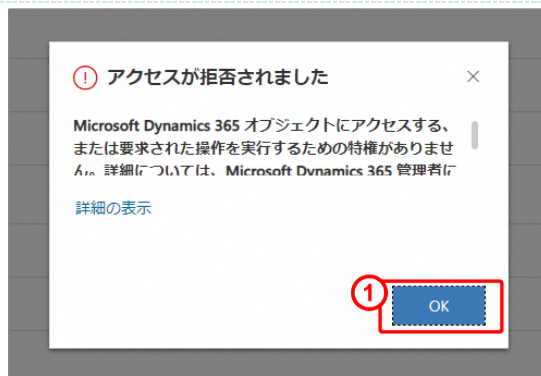
- ① 「キーワードによるフィルター」に、利用者が引っ越しなどで移動する先の「都道府県 + 市区町村名」を入力
- ② ①で検索した部署の上位部署が移管先の相談対応を行う自治体部署名のフィルターを活用して上位部署を特定することも可能です。



画面構成 P.123 (部署一覧画面参照)

5. 移管操作をするとアクセス権がなくなるため、アクセス拒否のメッセージが表示されます。
対応者の変更を確認 (アクセス拒否メッセージが表示)

- ① 《OK》をクリックします。



(7) 相談がいたずらの場合

対応する相談がいたずらと判断できる場合、相談を終結することができます。
いたずらの場合は、相談ステータスを「いたずら」に設定します。

1. 相談ステータスの変更

いたずらと判断できる相談の相談管理（全般）画面を表示します。

① 《相談ステータス》を「いたずら」に変更します。

注意 相談ステータスが「いたずら」の相談は、相談種別を未選択にする必要があります。

相談種別を選択している場合、エラーメッセージが表示され保存できません。

注意 相談ステータスを「いたずら」に変更すると、終結日は本日の日付が自動設定されます。

必要に応じて終結日を修正してください。

注意 相談ステータスが「いたずら」の相談は、終結日から1週間経過すると自動的に削除されます。

The screenshot shows the '相談管理 (全般)' screen in Power Apps. The '相談ステータス' dropdown menu is open, and the 'いたずら' option is selected. The dropdown menu also shows '3日間保留中' as an option. The background shows a chat window and user information for 'US-0200001'.

画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

(8) 対応が終わり相談を終結する

相談の対応が終了した場合、相談を終結することができます。

相談を終結する場合は、相談ステータスを「終結」に設定します。

1. 相談ステータスの変更

相談対応が終わった相談の相談管理（全般）画面を表示します。

① 《相談ステータス》を「終結」に変更します。

注意 相談ステータスが「終結」の相談は、相談種別を選択する必要があります。

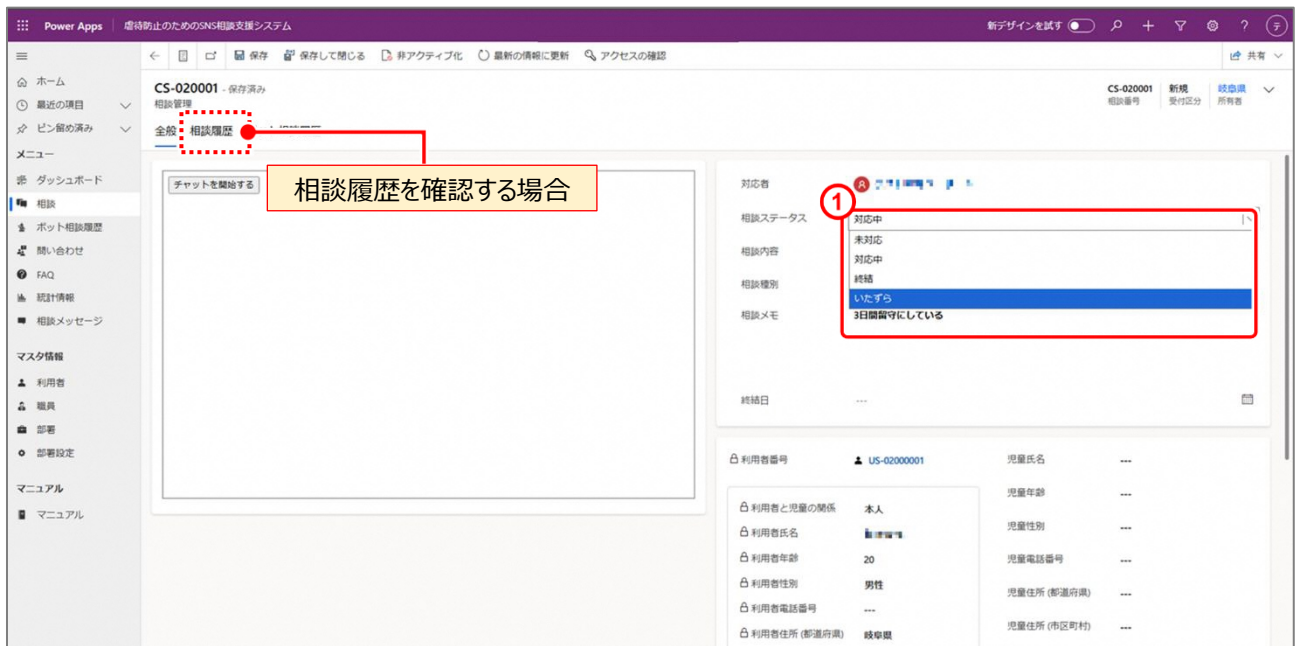
相談種別を選択していない場合、エラーメッセージが表示され保存できません。

注意 相談ステータスを「終結」に変更すると、終結日は本日の日付で自動設定されます。

必要に応じて終結日を修正してください。

注意 相談ステータスを「終結」にした後の数秒間は未保存の状態になります。その間に利用者が再び相談メッセージを送信した場合、チャット画面には表示されません。利用者が送信したメッセージを確認する場合は、《相談履歴》をクリックし、相談管理（相談履歴）画面で確認してください。

注意 相談ステータスが「終結」の相談は、終結日から1年経過すると自動的に削除されます。



画面構成

P.63（相談管理（全般）画面参照）

注意 相談終了後に、利用者から再度相談メッセージが届いた場合

相談ステータスを「**終結**」に変更しても、利用者の画面に「**終結**」と表示されたりチャットのやり取りが見えなくなったりするわけではありません。

しかし、本システム上で、相談は「**終結**」しているため、利用者が（相談し忘れなどで）再度メッセージを送信すると、本システムでは「**新規相談**」の扱いになり、相談ステータスは「**未対応**」で新規の相談番号が割り振られます。

新しい相談番号／受付区分：新規／相談ステータス：未対応

相談番号	相談内容	利用者番号	利用者氏名 (利用者番号)	受付区分	相談ステータス	相談種別	対応者	所有者	受付日	最終送信者
CS-020001		US-02000001		新規	未対応				2024/12/23 13:03	
CS-020002	連絡のごとで同級と喧嘩	US-02000001		新規	終結	その他の相談			2024/12/23 13:03	

新規の相談番号が割り振られますが、終結前のチャットのやり取りはチャット画面で確認できます。

※「相談内容」と「相談種別」と「相談メモ」は、受付区分が新規のため新たに入力が必要となります。

CS-020001 - 保存済み
相談管理

相談履歴 ポット相談履歴

相談チャット

これより前の会話はありません

相談を開始しました。(後略)のメッセージが自動送信される

相談を開始しました。困っていることなどを教えてください。

メッセージを入力してください

対応者

相談ステータス: 対応中

相談内容

相談種別

相談メモ

相談日

新規相談のため空欄となる

利用者番号: US-02000001
児童氏名: ---
利用者との関係: 本人
利用者氏名: ---
利用者年齢: 20
利用者性別: 男性
利用者電話番号: ---
児童年齢: ---
児童性別: ---
児童電話番号: ---
児童住所 (都道府県): ---

相談管理（相談履歴）画面は、新規相談となるため、過去のメッセージのやり取りは表示されません。

CS-020001 - 保存済み
相談管理

相談履歴

最新の情報を更新 CSV出力 すべてレコードを...

メッセージ

送信者 (利用者番号)

送信者 (職員氏名)

送信日時

使用できるデータはありません

0 / 0/0

1/1 ページ

(9) 相談内容を確認・印刷する場合

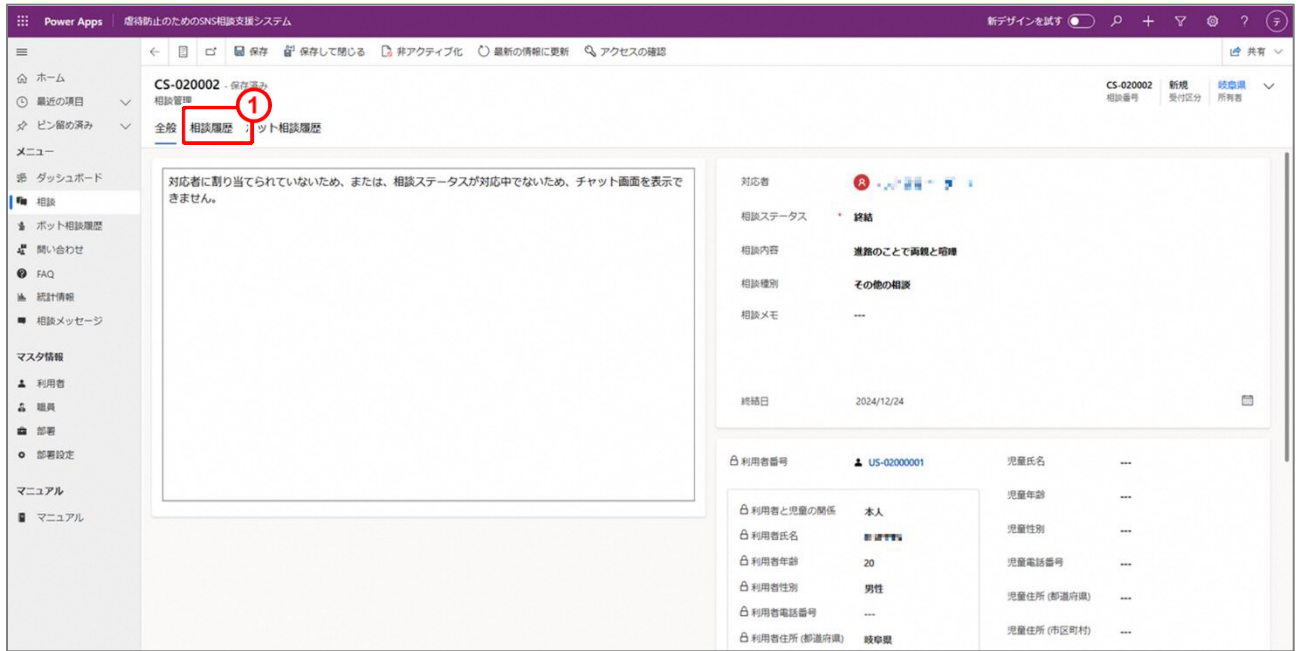
自分の担当以外の相談メッセージ履歴の確認やメッセージを印刷できます。

※対応中の相談メッセージは担当者しか参照できませんが、履歴は担当者以外も参照可能です。

1. 相談履歴の表示

確認や印刷を行う相談の相談管理（全般）画面を表示します。

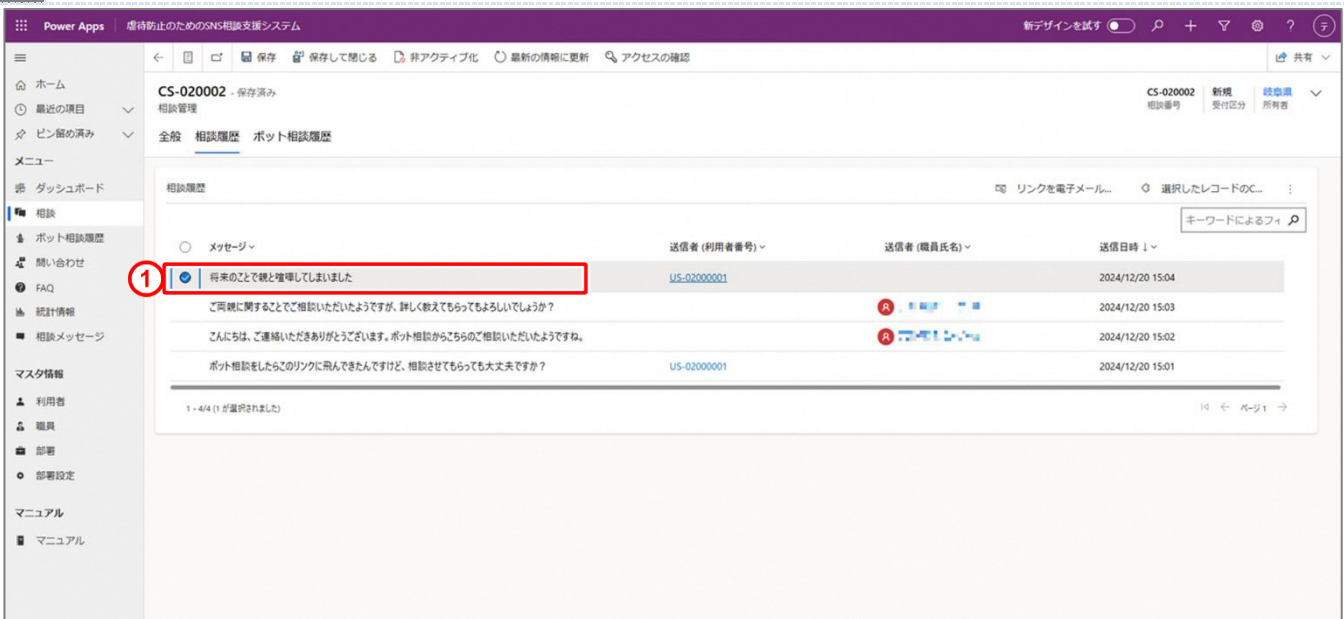
① 《相談履歴》をクリックします。



画面構成 P.63（相談管理（全般）画面参照）

2. 相談メッセージの表示

① 確認する《メッセージ》をダブルクリックします。



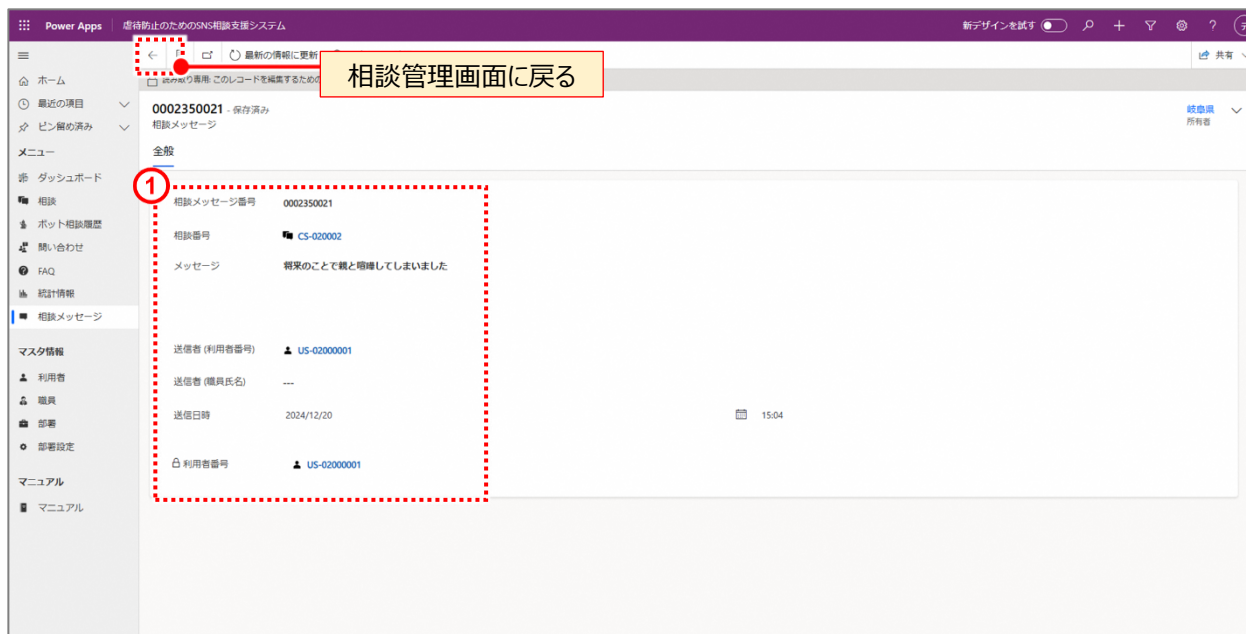
画面構成 P.66（相談管理（相談履歴）画面参照）

3. 相談メッセージの確認

相談メッセージ画面が表示されます。

① メッセージ内容を確認します。

※ 相談管理画面に戻る場合は、《←》をクリックします。



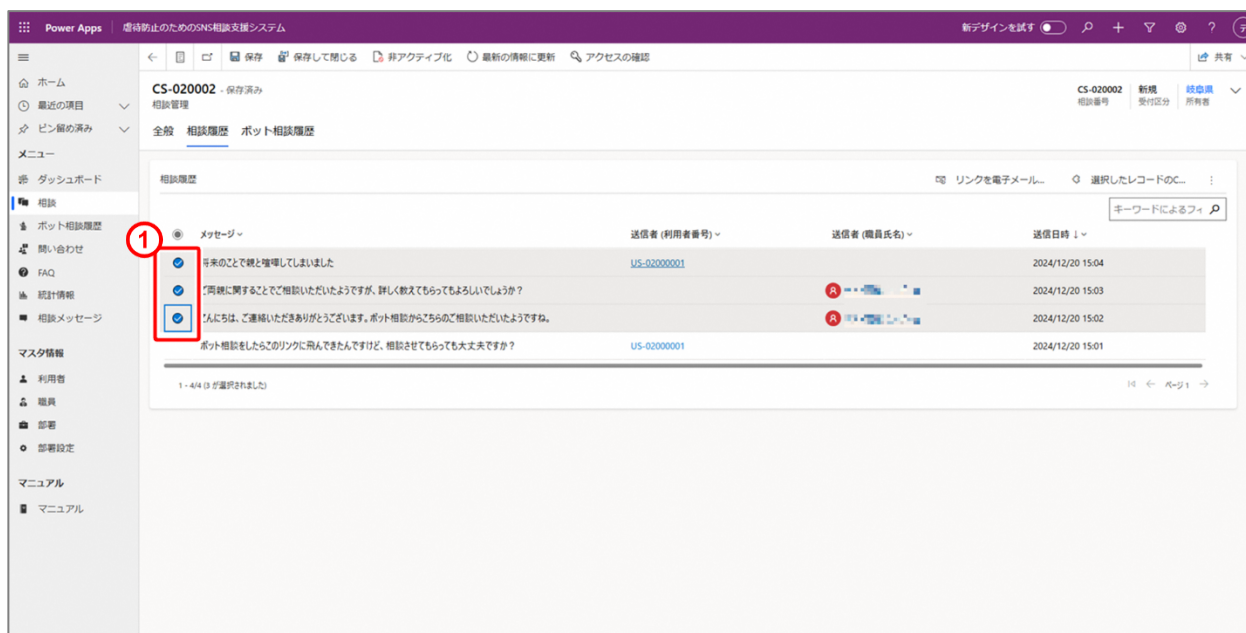
画面構成 P.68（相談メッセージ画面参照）

4. 相談履歴の印刷

印刷対象の相談履歴をCSVファイルにエクスポート（出力）でき、Excelで開くことで印刷が可能です。

① 印刷するメッセージの《○》をクリックします。

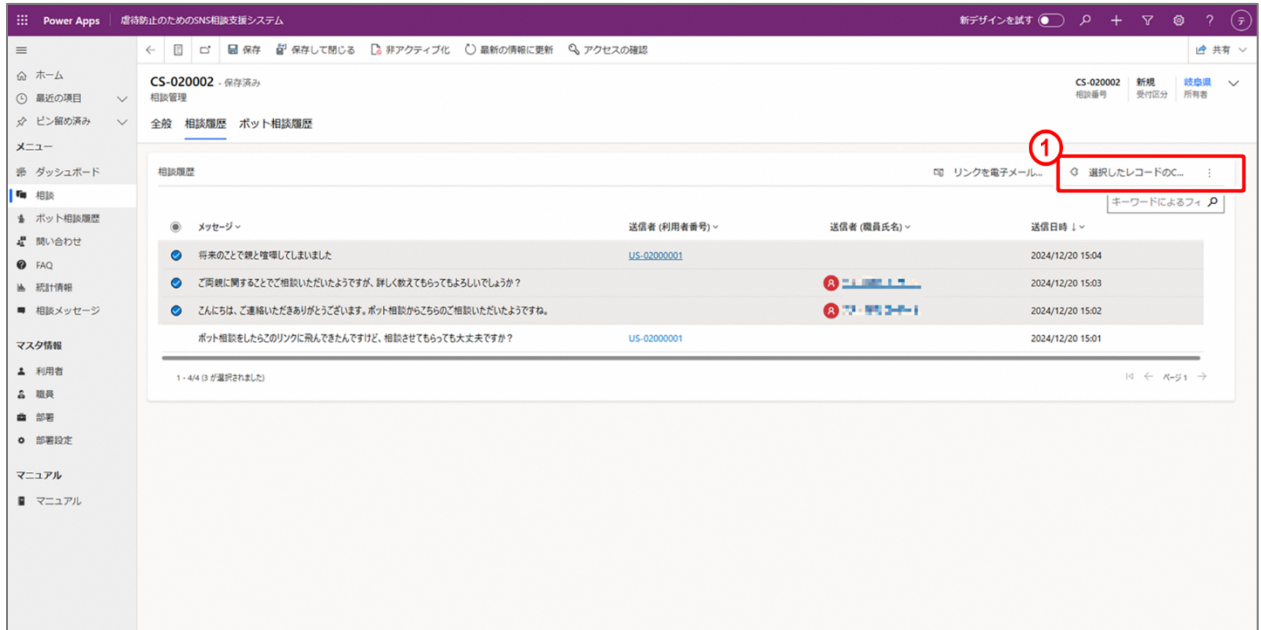
※ すべてをエクスポートする場合、選択は不要です。



画面構成 P.66（相談管理（相談履歴）画面参照）

5. ① 《選択したレコードの CSV 出力》をクリックします。

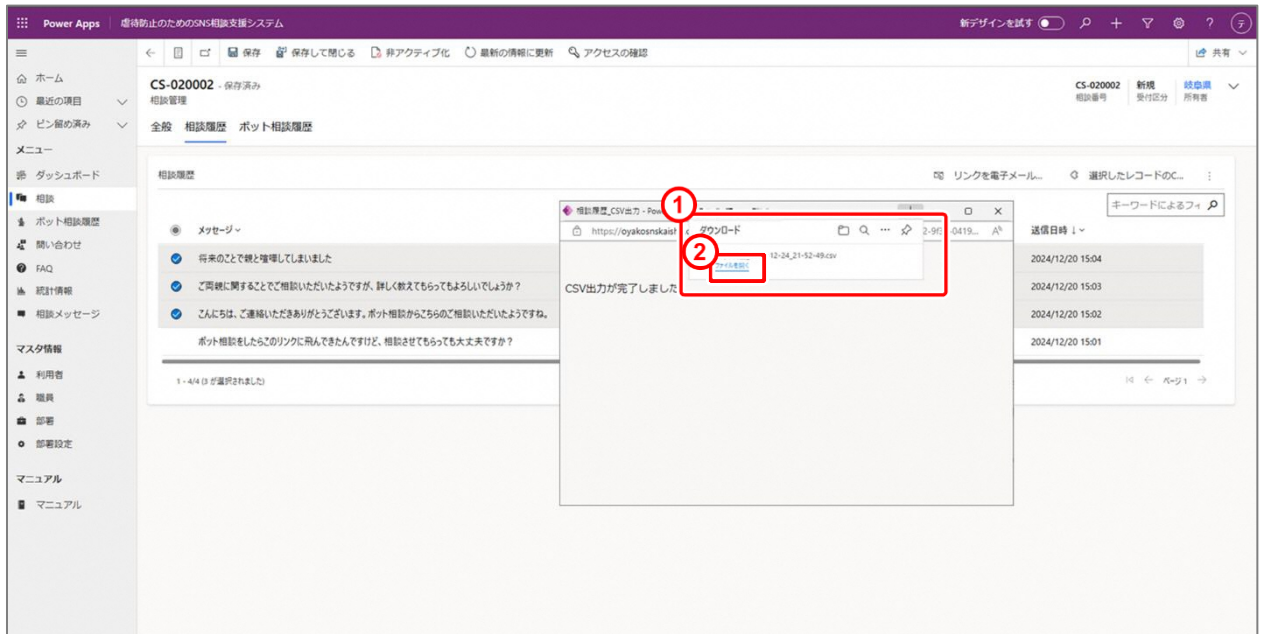
※手順 4 でメッセージを選択していない場合は、《CSV 出力》と表示されます。



画面構成 P.66 (相談管理 (相談履歴) 画面参照)

6. エクスポートしたファイルがダウンロードされます。

- ① サブウィンドウが開き、ダウンロードしたファイルを表示します。
- ② 《ファイルを開く》を選択し、ダウンロードしたファイルを開きます。



画面構成 P.66 (相談管理 (相談履歴) 画面参照)

7. ダウンロードしたCSVファイルをExcelで開き、印刷します。

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D
1	メッセージ	送信者 (利用者番号)	送信者 (職員氏名)	送信日時
2	将来のことで親と喧嘩してしまいました	US-02000001		2024/12/20 15:04
3	ご両親に関することでご相談いただいたようですが、詳しく教えてもらってもよろしいでしょうか？			2024/12/20 15:03
4	こんにちは、ご連絡いただきありがとうございます。ポット相談からこちらのご相談いただいたようですね。			2024/12/20 15:02

The print dialog box is open, showing the following settings:

- 印刷部数: 1
- プリンター: CubePDF (準備完了)
- 設定:
 - 作業中のシートを印刷
 - 作業中のシートのみを印刷します
 - ページ指定: 1 から 1
 - 部単位で印刷: 1,2,3 1,2,3 1,2,3
 - 横方向
 - A4 (21 cm x 29.7 cm)
 - 標準の余白: 上: 1.91 cm 下: 1.91 cm 左: ...
 - シートを 1 ページに印刷
 - 1 ページに収まるように印刷イメ...

The print preview shows the message content from the spreadsheet above.

3.画面構成

(1) 相談一覧画面

自治体職員等が閲覧を許可されている相談の一覧画面です。受付日が新しい順で表示されます。

本画面は、メニューの《相談》をクリックすると表示されます。

※対応する相談が見つからない場合は、「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索できます。

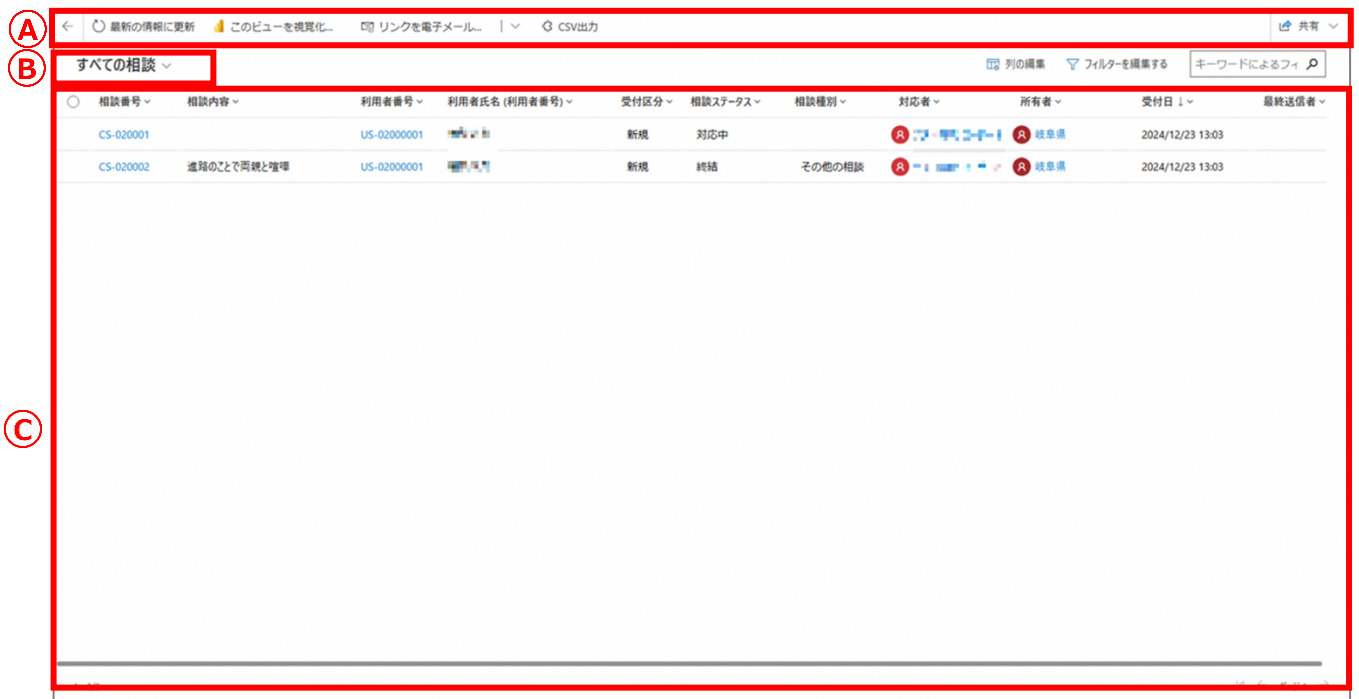
キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。

※利用者氏名はキーワード検索ができないため、検索したい場合は「利用者氏名（利用者番号）」のタイトルを押下し、フィルターを用いて抽出する必要があります。

参照 P.35 『Point 相談一覧：利用者氏名（利用者番号）と相談メッセージ一覧：利用者番号（相談番号）の検索方法について』参照

※利用者へ未返信の相談を抽出するには以下をご参照ください。

参照 P.76 『Point 最終送信者について』参照



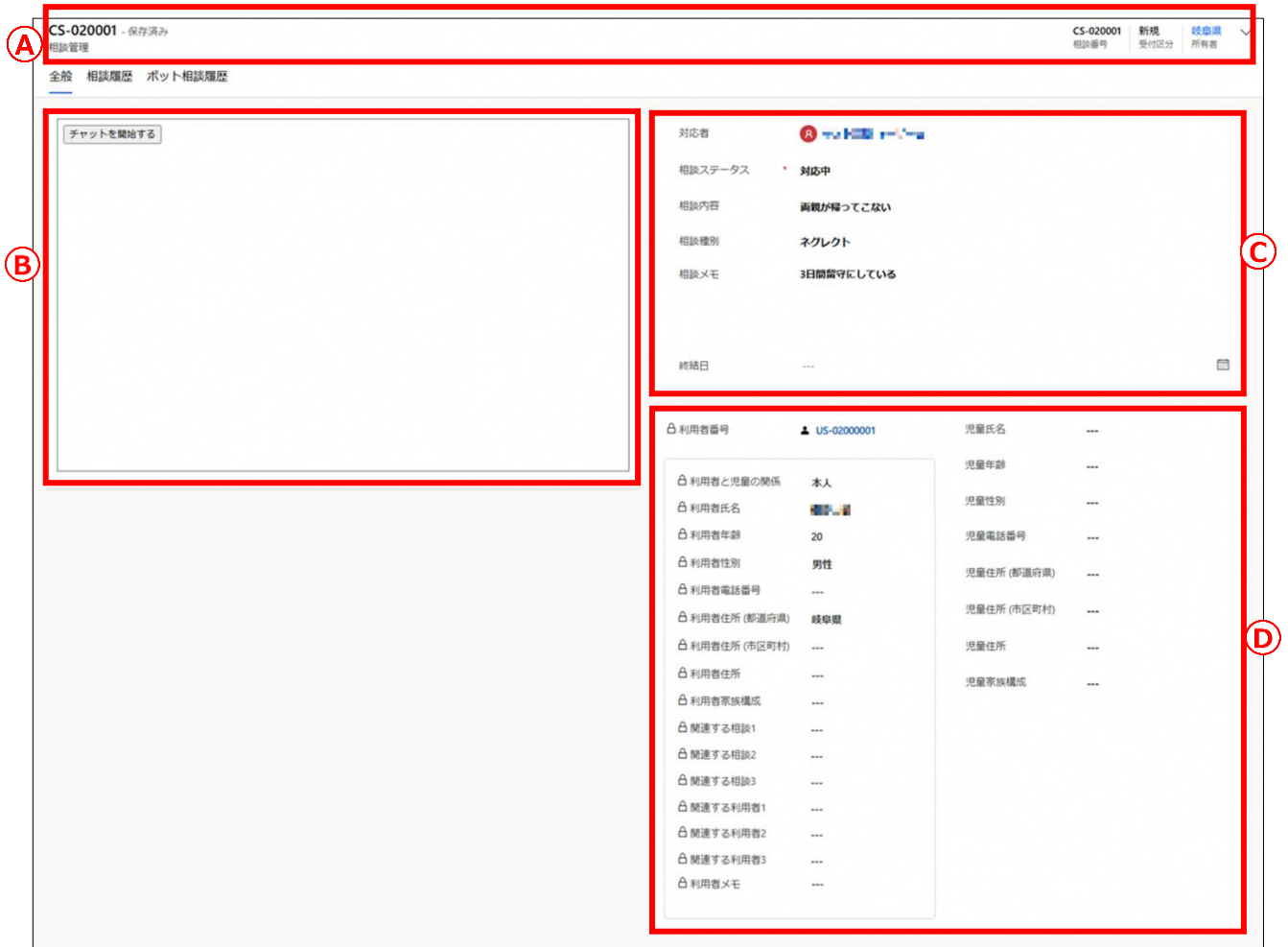
No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
3	このビューを視覚化する	本システムでは使用しません。
4	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。

No.	項目名	説明
5	CSV出力	<p>CSVファイルをダウンロードする場合に使用します。</p> <p>自治体職員等が閲覧を許可されている相談をCSVファイルに出力します。</p> <p>画面上でフィルターによる絞り込みを行っても、CSVファイルにはすべての相談が出力されます。出力される相談の上限は30,000件です。</p> <p>CSVファイル出力時にエラーが発生した場合は、別ウインドウにメッセージを表示します。</p> <p>CSVファイルの出力方法は相談履歴画面と同様です。</p> <p>CSVファイルの出力が30,000件を超える場合やエラーが発生した場合は運用事業者にお問い合わせください。</p> <p>(P.57「第3章 2 (9) 相談内容を確認・印刷する場合」参照)</p>
6	共有	本システムでは使用しません。
⑧ ビューバー		
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">すべての相談 ▾</div> (ビューフィルター)	<p>相談一覧の表示を切り替えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すべての相談 : すべての相談を表示します。 ・新規の相談 : 受付区分が「新規」の相談を表示します。 ・未対応の相談 : 相談ステータスが「未対応」の相談を表示します。 ・直近 1 週間の相談 : 受付日が1週間以内の相談を表示します。 ・継続の相談 : 受付区分が「継続」の相談を表示します。 ・自分が対応中の相談 : 対応者が自分の相談を表示します。
⑨ 相談一覧		
8	相談番号	相談ごとに、一意に採番する番号を表示します。
9	相談内容	相談内容が表示されます。
10	利用者番号	利用者ごとに、一意に採番する番号を表示します。
11	利用者氏名 (利用者番号)	利用者の氏名を表示します。
12	受付区分	<p>相談に対しての受付状況を表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規 : 自治体職員等が利用者に未返信の状況 ・継続 : 自治体職員等が利用者に返信済の状況
13	相談ステータス	<p>相談に対しての対応状況を、下記ステータスで表示します。</p> <p>「未対応」「対応中」「終結」「いたずら」</p>
14	相談種別	<p>相談に応じた以下の種別を表示します。</p> <p>「身体的虐待」、「性的虐待」、「ネグレクト」、「心理的虐待」、「養護相談（児童虐待相談を除く）」、「保健相談」、「障害相談」、「非行相談」、「育成相談」、「その他の相談」</p>
15	対応者	相談に対応する自治体職員等の名前を表示します。
16	所有者	相談に対応する部署を表示します。
17	受付日	相談を受け付けた日付を表示します。
18	最終送信者	最後にメッセージを送信した利用者または自治体職員等を表示します。

(2) 相談管理（全般）画面

自治体職員等が対応する相談内容を確認する画面です。

相談一覧画面から、確認する相談の《相談番号》をクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
(A) ヘッダー情報		
1	相談番号	選択した相談の相談番号が表示されます。
2	相談管理画面状況	相談管理（全般）画面の状態が表示されます。 ・未保存：相談管理画面で編集を行い、保存はしていない状態 ・保存済み：相談管理画面で上書き保存を行った後の状態
3	相談番号	選択した相談の相談番号が表示されます。
4	受付区分	相談に対しての受付状況を表示します。 ・新規：自治体職員等が利用者に未返信の状況 ・継続：自治体職員等が利用者に返信済の状況
5	所有者	相談を対応する部署を表示します。
(B) チャットエリア		
6	相談チャット	SNSから相談を受け付けた画面が表示されます。

No.	項目名	説明
㊦ 相談内容		
7	対応者	相談に対応する自治体職員等の氏名が表示されます。
8	相談ステータス	相談に対しての対応状況を「未対応」「対応中」「終結」「いたずら」から選択します。必須項目のため未選択にすることはできません。初期値には「未対応」が設定されます。
9	相談内容	相談内容が表示されます。文字は100文字まで入力できます。
10	相談種別	相談に応じた種別を「身体的虐待」、「性的虐待」、「ネグレクト」、「心理的虐待」、「養護相談（児童虐待相談を除く）」、「保健相談」、「障害相談」、「非行相談」、「育成相談」、「その他の相談」から選択します。 相談ステータスが「終結」の場合は、相談種別を選択する必要があります。 相談ステータスが「いたずら」の場合は、相談種別を未選択にする必要があります。
11	相談メモ	相談時にメモした内容を入力します。文字は2000文字まで入力できます。
12	終結日	相談が完了した日付が表示されます。 (カレンダーを選択し、表示されるカレンダーより日付を選択することもできます。)
㊦ 利用者情報・児童情報		
13	利用者番号	利用者ごとに、一意に採番する番号が表示されます。
14	利用者と児童の関係	利用者本人の相談なのか、本人以外の相談なのかが表示されます。
15	利用者氏名	利用者の氏名が表示されます。
16	利用者年齢	利用者の年齢が表示されます。
17	利用者性別	利用者の性別が「男性」、「女性」、「未入力」のいずれかで表示されます。
18	利用者電話番号	利用者の電話番号が表示されます。
19	利用者住所 (都道府県)	利用者の住んでいる都道府県が表示されます。
20	利用者住所 (市区町村)	利用者の住んでいる市区町村が表示されます。
21	利用者住所	利用者の住所が表示されます。
22	利用者家族構成	利用者の家族構成が表示されます。
23	関連する相談1	関連する相談の相談番号が表示されます。
24	関連する相談2	
25	関連する相談3	
26	関連する利用者1	関連する利用者の相談番号が表示されます。
27	関連する利用者2	
28	関連する利用者3	
29	利用者メモ	利用者に関するメモが表示されます。
30	児童氏名	相談対象の児童氏名が表示されます。入力・更新も可能です。
31	児童年齢	相談対象の児童の年齢が表示されます。入力・更新も可能です。 数字は0～20まで入力できます。
32	児童性別	相談対象の児童の性別が「男性」、「女性」、「未入力」のいずれかで表示されます。 入力・更新も可能です。

No.	項目名	説明
33	児童電話番号	相談対象の児童の電話番号が表示されます。入力・更新も可能です。 数字は15文字まで入力できます。
34	児童住所 (都道府県)	相談対象の児童が住んでいる都道府県が表示されます。入力・更新も可能です。
35	児童住所 (市区町村)	相談対象の児童が住んでいる市区町村が表示されます。入力・更新も可能です。
36	児童住所	相談対象の児童の住所が表示されます。入力・更新も可能です。
37	児童家族構成	相談対象の児童の家族構成が表示されます。入力・更新も可能です。




(3) 相談管理（相談履歴）画面

自治体職員等が返信し、利用者とやり取りをしたメッセージの履歴を確認する画面です。送信日時が新しい順で表示されます。

《相談管理》から、《相談履歴》タブをクリックすると表示されます。

The screenshot shows the 'Consultation Management (Consultation History)' screen. The header includes the consultation number 'CS-020002' and the status '保存済み' (Saved). The main content area displays a list of messages with columns for 'メッセージ' (Message), '送信者 (利用者番号)' (Sender (User Number)), '送信者 (職員氏名)' (Sender (Staff Name)), and '送信日時' (Transmission Date). The messages are sorted by date, with the most recent at the top. A search bar and action buttons are visible at the top right.

No.	項目名	説明
(A) ヘッダー情報		
1	相談番号	選択した相談の相談番号が表示されます。
2	相談管理画面状況	相談管理（相談履歴）画面の状態を表示します。 ・未保存：相談管理画面で編集を行い、保存はしていない状態 ・保存済み：相談管理画面で上書き保存を行った後の状態
3	相談番号	選択した相談の相談番号が表示されます。
4	受付区分	相談に対しての受付状況を表示します。 ・新規：自治体職員等が利用者に未返信の状況 ・継続：自治体職員等が利用者に返信済の状況
5	所有者	相談を対応する部署を表示します。
(B) 相談履歴バー		
6	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。

No.	項目名	説明
7	CSV出力/ 選択したレコードの CSV出力	<p>CSVファイルをダウンロードする場合に使用します。</p> <p>自治体職員等が閲覧を許可されている相談をCSVファイルに出力します。</p> <p>画面上でフィルターによる絞り込みを行った場合、CSV出力は画面上の絞り込みを行った結果と同様の相談が出力されます。</p> <p>出力される上限は5,000件です。それ以上の出力が必要な場合は、運用事業者にお問い合わせください。</p> <p>CSVファイル出力時にエラーが発生した場合は、別ウィンドウにメッセージを表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> •特定のメッセージを選択していない状態 「CSV出力」と表示され、クリックすると「」に表示されているメッセージがすべてダウンロードされます。 •特定のメッセージを選択している状態 「選択したレコードのCSV出力」と表示され、クリックすると選択しているメッセージがダウンロードされます。
8	すべてのレコードを 表示	相談履歴一覧を表示します。
9	キーワードによるフィル ター	<p>相談履歴の一覧をキーワードで絞り込み検索できます。</p> <p>※キーワードは前方一致検索です。</p> <p>キーワードを入力し、《》をクリックすると一覧が絞り込まれます。</p>
 相談履歴		
10	メッセージ	利用者と自治体職員等の相談内容に関するメッセージが表示されます。
11	送信者 (利用者番号)	送信者が利用者の場合、利用者番号が表示されます。
12	送信者 (職員氏名)	送信者が自治体職員等の場合、自治体職員等の氏名が表示されます。
13	送信日時	メッセージを送信した日時が表示されます。

(4) 相談管理（ロボット相談履歴）画面

利用者が行ったロボット相談の履歴を確認する画面です。ロボット送信日時が新しい順で表示されます。
《相談管理》から、《ロボット相談履歴》タブをクリックすると表示されます。

The screenshot displays the 'Robot Consultation History' page. At the top, there is a breadcrumb trail: '相談管理' (Consultation Management) > 'ロボット相談履歴' (Robot Consultation History). The page title is 'CS-020002 - 保存済み' (CS-020002 - Saved). The user is identified as '新規' (New) and '岐阜県' (Gifu Prefecture).

The main content area is titled 'ロボット相談履歴' (Robot Consultation History). It features a table with the following columns: 'ロボット相談種別' (Robot Consultation Type), 'ロボット質問' (Robot Question), '相談者選択項目' (Consultant Selection Item), 'ロボット回答' (Robot Answer), and 'ロボット相談日時' (Robot Consultation Date). The table contains two rows of data.

ロボット相談種別	ロボット質問	相談者選択項目	ロボット回答	ロボット相談日時
こども／中学生以上／親／関係性	親との関係についてのご相談ですね。こま...	関係がうまくいかない	ご相談いただきありがとうございます。親との関係性...	2024/12/23 16:13
こども／中学生以上／親／その他	親との関係についてのご相談ですね。こま...	その他	ご相談いただきありがとうございます。その他のご相...	2024/12/23 16:12

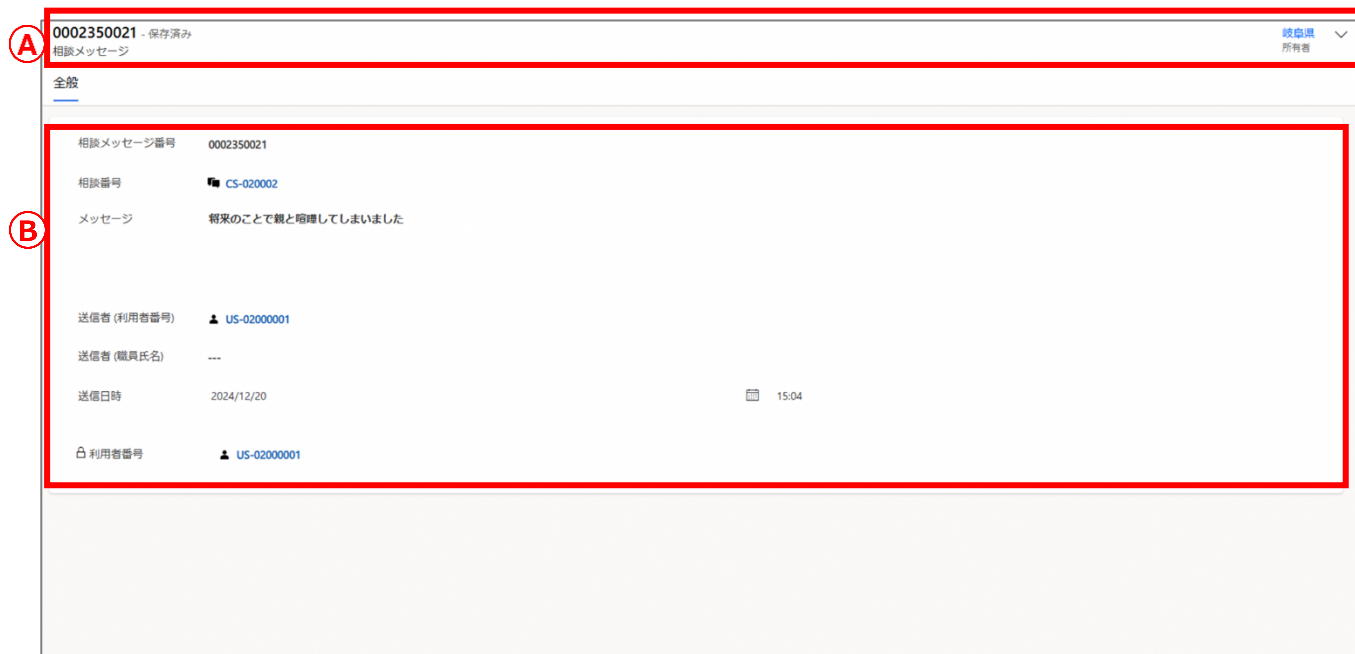
At the bottom of the table, there is a pagination indicator '1 - 2/2' and a 'ページ' (Page) navigation control.

No.	項目名	説明
Ⓐ ヘッダー情報		
1	相談番号	選択した相談の相談番号が表示されます。
2	相談管理画面状況	相談管理（ボット相談履歴）画面の状態を表示します。 <ul style="list-style-type: none"> ・未保存：相談管理画面で編集を行い、保存はしていない状態 ・保存済み：相談管理画面で上書き保存を行った後の状態
3	相談番号	選択した相談の相談番号が表示されます。
4	受付区分	相談に対しての受付状況を表示します。 <ul style="list-style-type: none"> ・新規：自治体職員等が利用者に未返信の状況 ・継続：自治体職員等が利用者に返信済の状況
5	所有者	相談に対応する部署を表示します。
Ⓑ ボット相談履歴バー		
6	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
7	キーワードによるフィルター	相談履歴の一覧をキーワードで絞り込み検索できます。 ※キーワードは前方一致検索です。 キーワードを入力し、《  》をクリックすると一覧が絞り込まれます。
Ⓒ ボット相談履歴		
8	ボット相談種別	利用者がボットに相談した内容の分類が表示されます。
9	ボット質問	ボットが送信した最終の質問内容が表示されます。
10	相談者選択項目	利用者が選択した項目が表示されます。
11	ボット回答	ボットが送信した回答内容が表示されます。
12	ボット送信日時	ボット相談を行った日時が表示されます。

(5) 相談メッセージ画面

自治体職員等が返信し、利用者とやり取りをしたメッセージの詳細を確認する画面です。

相談管理（相談履歴）画面または相談メッセージ一覧画面から、確認する相談メッセージの行をダブルクリックすると表示されます。

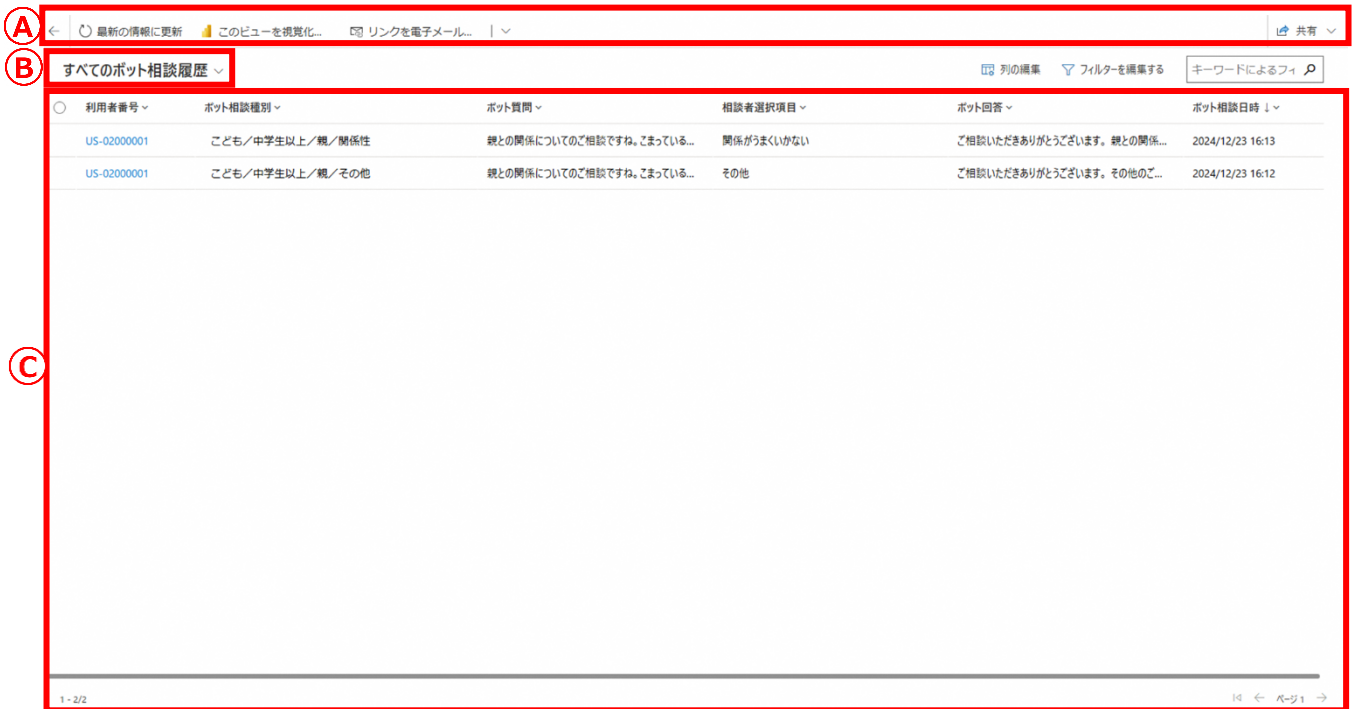


No.	項目名	説明
(A) ヘッダー情報		
1	相談メッセージ番号	メッセージごとに、一意に採番する番号が表示されます。 <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 1つの相談番号 (CS-XXXXXX) <div style="border: 1px dashed red; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px;">相談したいです。</div> <div style="border: 1px dashed red; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px;">どうしたのですか？</div> <div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-left: 10px; color: orange;"> メッセージひとつひとつに 相談メッセージ番号が割り振られる </div> </div>
2	相談メッセージ画面 状況	相談管理（全般）画面の保存状態（保存済み）が表示されます。
3	所有者	相談に対応する部署を表示します。
(B) 相談メッセージ		
4	相談メッセージ番号	メッセージごとに、一意に採番する番号が表示されます。
5	相談番号	相談ごとに、一意に採番する番号が表示されます。
6	メッセージ	利用者と自治体職員等の相談内容に関するメッセージが表示されます。
7	送信者 (利用者番号)	送信者が利用者の場合、利用者番号が表示されます。
8	送信者 (職員氏名)	送信者が自治体職員等の場合、自治体職員等の氏名が表示されます。
9	送信日時	メッセージを送信した日時が表示されます。
10	利用者番号	メッセージのやり取りを行った利用者の利用者番号が表示されます。

(6) ボット相談履歴一覧画面

自治体職員等が閲覧を許可されているボット相談履歴の一覧画面です。ボット相談日時が新しい順で表示されます。本画面は、メニューの《ボット相談履歴》をクリックすると表示されます。

※確認したいボット相談が見つからない場合は、「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索できます。キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。



No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
3	このビューを視覚化する	本システムでは使用しません。
4	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。
5	共有	本システムでは使用しません。
(B) ビューバー		
6	すべてのボット相談履歴	一覧の表示内容です。すべてのボット相談履歴を表示します。
(C) ボット相談履歴一覧		
7	利用者番号	ボット相談を行った利用者番号を表示します。
8	ボット相談種別	利用者がボットに相談した内容の分類を表示します。
9	ボット質問	ボットが送信した質問内容を表示します。
10	相談者選択項目	利用者が選択した項目を表示します。
11	ボット回答	ボットが送信した回答内容を表示します。
12	ボット相談日時	ボット相談を行った日時を表示します。

(7) ボット相談履歴詳細画面

利用者が行ったボット相談の詳細を確認する画面です。

相談管理（ボット相談履歴）画面またはボット相談履歴一覧画面から、確認するボット相談履歴の行をダブルクリックすると表示されます。

No.	項目名	説明
(A) ヘッダー情報		
1	ボット相談履歴番号	ボット相談ごとに、一意に採番する番号が表示されます。
2	ボット相談履歴詳細画面状況	ボット相談履歴詳細画面の保存状態（保存済み）が表示されます。
3	所有者	管轄部署が表示します。
(B) ボット相談履歴		
4	ボット相談履歴番号	ボット相談ごとに、一意に採番する番号が表示されます。
5	利用者番号	ボット相談を行った利用者の利用者番号が表示されます。
6	ボット相談種別	利用者がボットに相談した内容の分類が表示されます。
7	ボット質問	ボットが送信した質問内容が表示されます。
8	相談者選択項目	利用者が選択した項目が表示されます。
9	ボット回答	ボットが送信した回答内容が表示されます。
10	ボット相談日時	ボット相談を行った日時が表示されます。

(8) 相談メッセージ一覧画面

自治体職員等が返信し、利用者とやり取りをしたメッセージの一覧画面です。送信日時が新しい順で表示されます。本画面は、メニューの《相談メッセージ》をクリックすると表示されます。本画面から利用者ごとの相談メッセージをすべて表示することができます。

※確認したい相談メッセージが見つからない場合は、「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索できます。

キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。

※利用者番号（相談番号）はキーワード検索ができないため、検索したい場合は「利用者番号（相談番号）」のタイトルを押下し、フィルターを用いて抽出する必要があります。

参照 P.35 『Point 相談一覧：利用者氏名（利用者番号）と相談メッセージ一覧：利用者番号（相談番号）の検索方法について』参照

※相談メッセージ一覧画面の情報をそのまま CSV ファイルを出力することはできません。

相談メッセージの CSV ファイルを出力したい場合は、各相談の相談履歴画面から行います。

参照 P.75 『Point 相談メッセージのCSV出力について』参照

(A) 検索バー

(B) 全ての相談メッセージ

(C) 一覧表示

メッセージ	送信者 (利用者番号)	送信者 (職員氏名)	送信日時	利用者番号 (相談番号)
得たことで親と喧嘩してしまいました	US-02000001		2024/12/20 15:04	US-02000001
ご両親にすることで相談いただいたようですが、詳しく教えてもらってもよろしいでしょうか？			2024/12/20 15:03	US-02000001
こんにちは、ご連絡いただきありがとうございます。			2024/12/20 15:02	US-02000001
こんにちは、ご連絡いただきありがとうございます。ボット相談からこちらのご相談いただいたようですね。			2024/12/20 15:02	US-02000001
ボット相談をしらこのリンクに飛んできたんですけど、相談させてもらっても大丈夫ですか？	US-02000001		2024/12/20 15:01	US-02000001

No.	項目名	説明
Ⓐ コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
3	このビューを視覚化する	本システムでは使用しません。
4	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。
5	共有	本システムでは使用しません。
Ⓑ ビューバー		
6	すべての相談メッセージ	一覧の表示内容です。すべての相談メッセージを表示します。
Ⓒ 相談メッセージ一覧		
7	メッセージ	利用者と自治体職員等の相談内容に関するメッセージを表示します。
8	送信者 (利用者番号)	送信者が利用者の場合、利用者番号を表示します。
9	送信者 (職員氏名)	送信者が自治体職員等の場合、自治体職員等の氏名を表示します。
10	送信日時	メッセージを送信した日時を表示します。
11	利用者番号 (相談番号)	メッセージのやり取りを行った利用者の利用者番号が表示されます。

Point 相談メッセージの CSV 出力について

相談メッセージ一覧画面の情報をそのまま CSV ファイルを出力することはできません。
相談メッセージの CSV ファイルを出力したい場合は、各相談の相談履歴画面から行います。

以下の方法で CSV ファイルを出力することが可能です。

- ① CSV ファイルを出力したい相談メッセージをダブルクリックしてください。

メッセージ	送信者 (利用者番号)	送信者 (職員氏名)	送信日時	利用者番号 (相談番号)
こんにちは		職員 1	2024/10/04 11:45	US-00001794
こんにちは			2024/10/04 10:05	
こんにちは				

Callout box: CSVファイルを出力したい相談メッセージをダブルクリック

- ② 表示された詳細画面より、「相談番号」をクリックしてください。

0002349690 - 保存済み
相談メッセージ

全般

相談メッセージ番号 0002349690

相談番号 **CS-046802**

メッセージ こんにちは

送信者 (利用者番号) ---

送信者 (職員氏名) 職員 1

送信日時 2024/10/04

利用者番号 US-00001794

Callout box: 「相談番号」をクリック

- ③ 《相談履歴》タブをクリックし、「CSV 出力」をクリックすることで相談単位に CSV ファイルを出力することが可能です。

CS-046802 - 保存済み
相談履歴

CS-046802 継続
相談番号 受付区分 さいたま市南部児童相談所 所有者

全般 **相談履歴** 一括相談履歴

相談履歴

Callout box 1: 《相談履歴》タブをクリック

Callout box 2: 「CSV出力」をクリック

メッセージ	送信者 (利用者番号)	送信者 (職員氏名)	送信日時
こんにちは		職員 1	2024/10/04 11:45
ありがとうございます			2024/10/03 16:45


P.57 「第 3 章 2 (9) 相談内容を確認・印刷する場合」参照

Point 最終送信者について

相談一覧画面の「最終送信者」を確認することで利用者に返信していない相談を判断することができます。「最終送信者」に利用者番号が記載されている場合は、相談者からのメッセージが最後となっている相談となります。

※最終送信者の情報を最新にするため、画面を更新してからご確認をお願いします。

※メッセージ送信時の利用者番号もしくは職員名が記録されます。



The screenshot shows a table of consultations with various columns. A red box highlights the '最終送信者' (Final Sender) column, and a yellow callout box with the text '最終送信者を確認する' (Check final sender) points to the first row of the table.

相談番号	相談内容	利用者番号	利用者氏名 (利用者番号)	受付区分	相談ステータス	相談種別	対応者	所有者	受付日	最終送信者
CS-046911	夕食が用意されない	US-02000002	相談次郎	継続	対応中	ネグレクト		坂島 崇	2025/01/10 19:23	US-02000002
CS-046910	親に暴力を振るわれる	US-02000002	相談次郎					坂島 崇	2025/01/10 19:22	
CS-020001	両親が帰って来ない	US-02000001	相談太郎					坂島 崇	2024/12/23 13:03	
CS-020002	進路のことで両親と喧嘩	US-02000001	相談太郎					坂島 崇	2024/12/23 13:03	

第4章 他自治体等への問い合わせ対応

本章では、本システムを利用した他自治体・ヘルプデスク等への質問（以下「問い合わせ」という）・回答の流れや手順について説明します。

1.概要

自治体職員等は、すべての自治体、すべての児童相談所、選択した地域を管轄する児童相談所、自治体職員等に対して、情報提供や問い合わせとして、メッセージやファイルを送信することができます。

また、ヘルプデスクに対して本システムの運用や操作に関わる問い合わせをすることが可能です。

問い合わせを行うと、問い合わせ先にメールで通知されます。

※ヘルプデスクへの問い合わせは、通常のメールからも問い合わせをすることが可能です。

※本機能でヘルプデスクにアカウント申請などの「申請」はできません。申請を行う場合、通常のメールでの申請をお願いいたします。

問い合わせ対象	<ul style="list-style-type: none"> ● 部署マスタに登録されているすべての部署（自治体、児童相談所等） ● 職員マスタに登録されているすべての自治体職員等 ● ヘルプデスク
やり取りできるデータ	<ul style="list-style-type: none"> ● テキストメッセージ ● テキストファイル（拡張子がtxt、csv） ● 画像ファイル（拡張子がjpg・jpeg・png・gif）

● 問い合わせ詳細画面

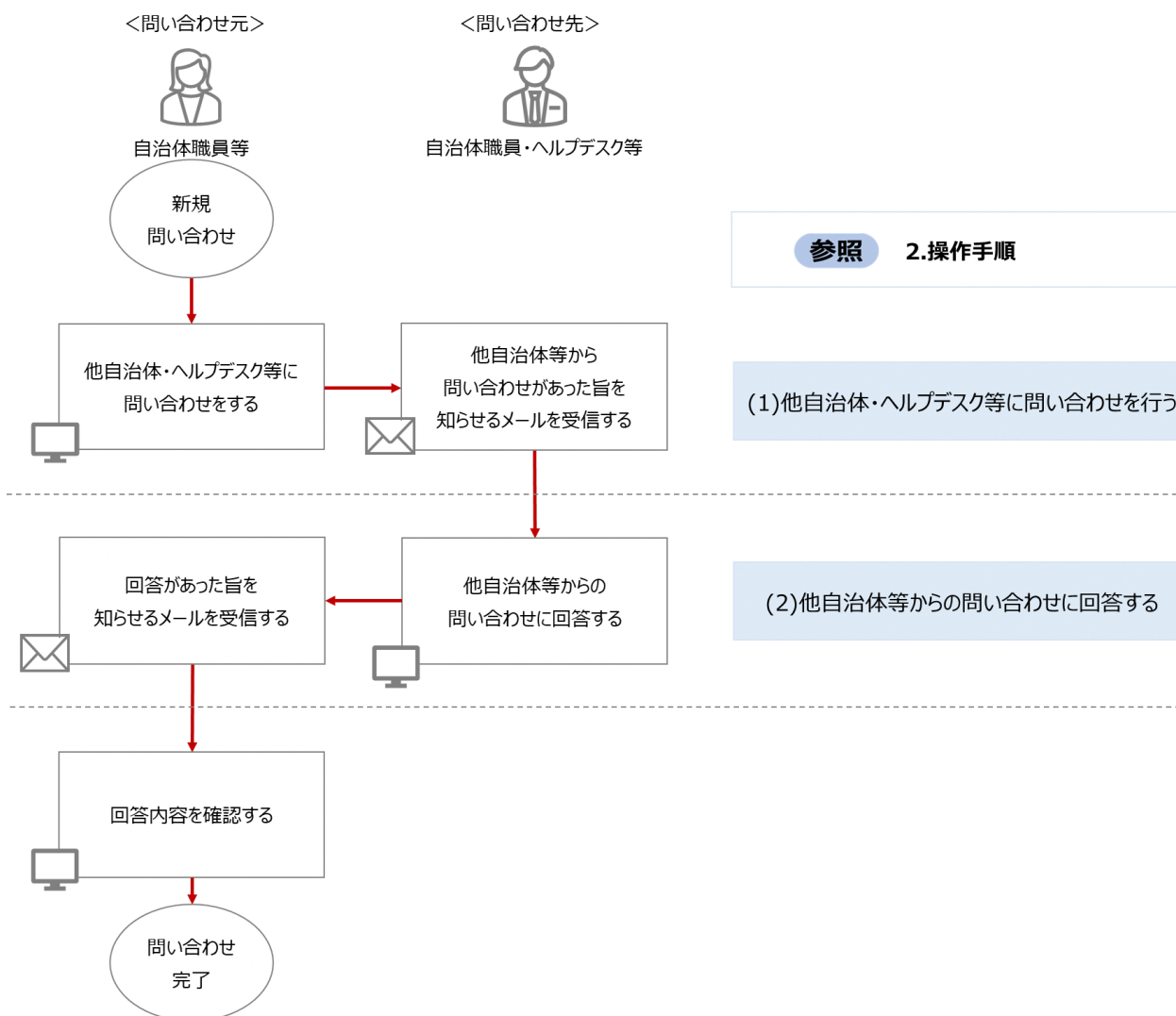


● 問い合わせメール（イメージ）



(1) 問い合わせから回答までの流れ

本システムで他自治体・ヘルプデスク等に問い合わせを行い、問い合わせ先が回答するまでの流れは以下のとおりです。



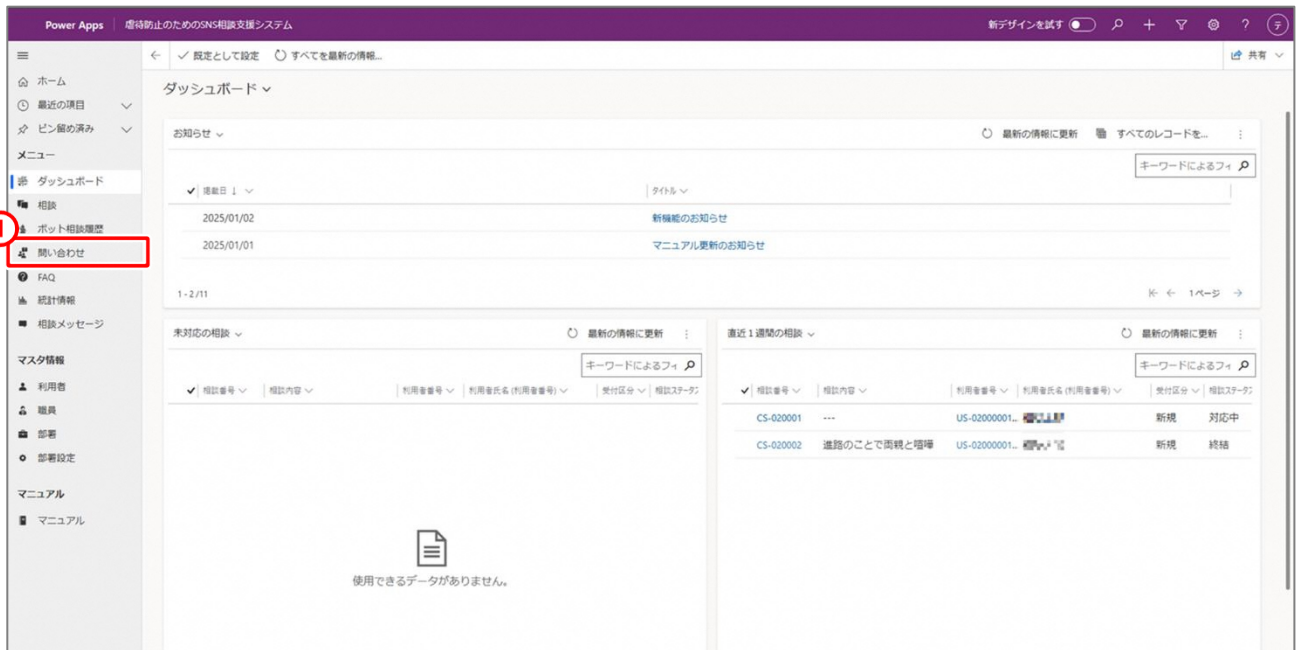
2.操作手順

(1) 他自治体・ヘルプデスク等に問い合わせを行う

他自治体・ヘルプデスク等に情報提供や問い合わせを行う場合、メニューの「問い合わせ」から操作を始めます。

1. 問い合わせ一覧画面の表示

① メニューの《問い合わせ》をクリックします。

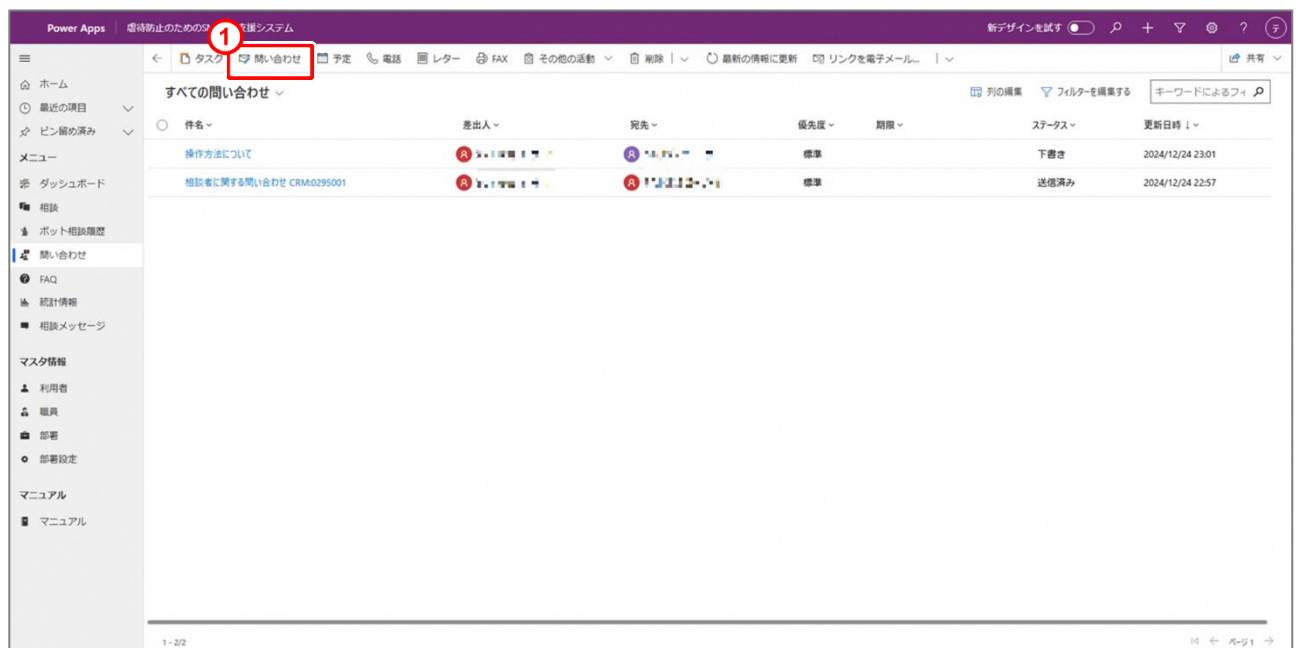


画面構成 P.15 (第2章 2(1)ホーム画面参照)

2. 問い合わせ一覧画面が表示されます。

新しい問い合わせ画面の表示

① コマンドバーの《問い合わせ》をクリックします。



画面構成 P.88 (問い合わせ一覧画面参照)

3. 新しい問い合わせ画面が表示されます。

問い合わせ内容の入力

① 宛先を設定します。宛先は「レコードの検索」で指定します。宛先の設定方法は以下をご参照ください。

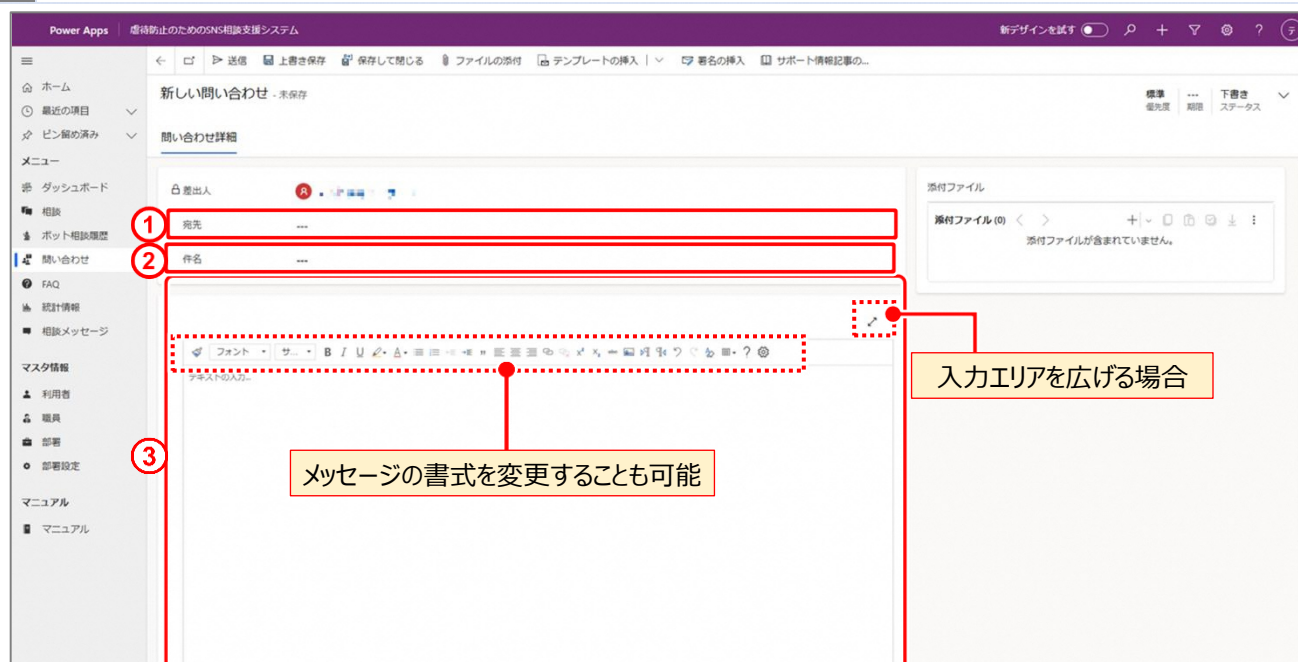
参照 P.83 『Point 宛先の設定方法（自治体、児童相談所、自治体職員等）』

参照 P.84 『Point 宛先の設定方法（ヘルプデスク）』

② 問い合わせの「件名」を入力します。

③ 情報提供や問い合わせの内容を入力します。

※ 文書ソフトのように文字サイズや色などを変更したり、入力エリアを広げたりすることも可能です。



画面構成 P.92（新しい問い合わせ画面参照）

4. 必要に応じてファイルを添付します。

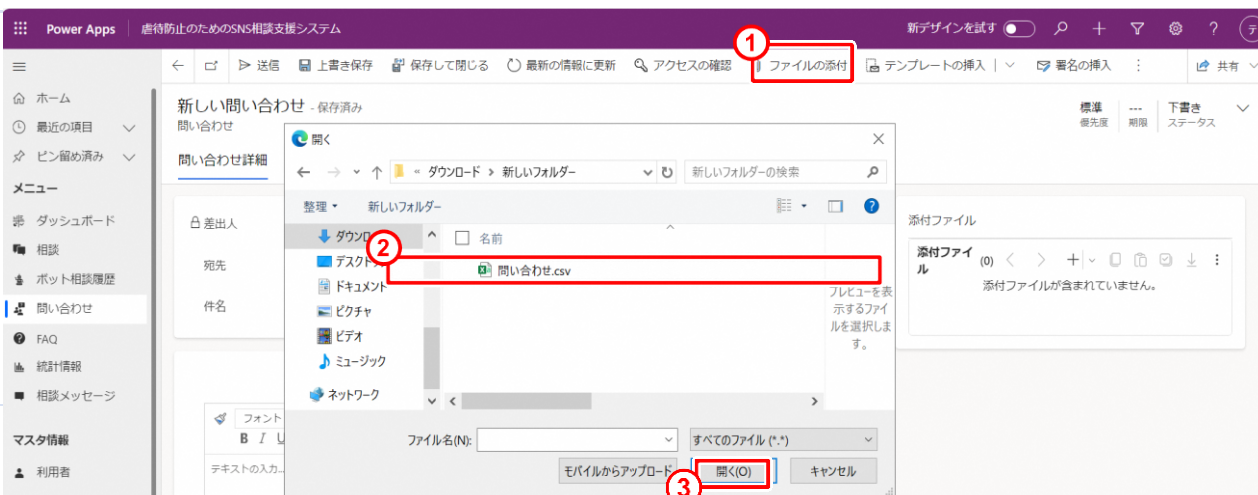
ファイルの添付（任意）

① コマンドバーの《ファイルの添付》をクリックします。

② 「開く」画面が表示されるので添付するファイルを選択します。

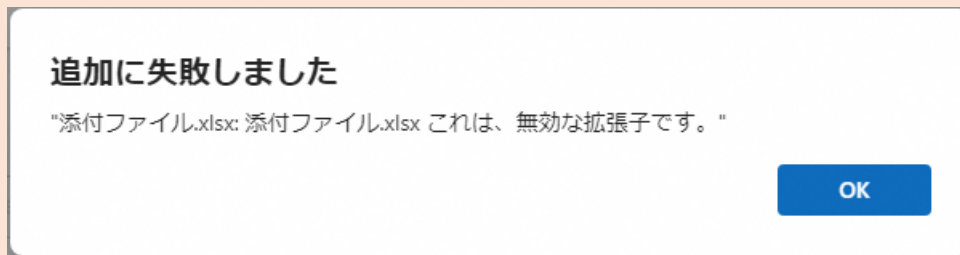
注意 添付できるファイルは、テキストファイル（拡張子がtxt・csv）と画像ファイル（拡張子がjpg・jpeg・png・gif）です。ファイルサイズは合計5MB以内、ファイル名の文字数は全角127文字（半角255文字）までとなります。

③ 《開く》をクリックします。





注意 添付可能なファイル以外を選択した場合

添付できるファイルはテキストファイル（拡張子が txt・csv）と画像ファイル（拡張子が jpg・jpeg・png・gif）のみです。それ以外のファイルを選択すると、エラーメッセージが表示されます。



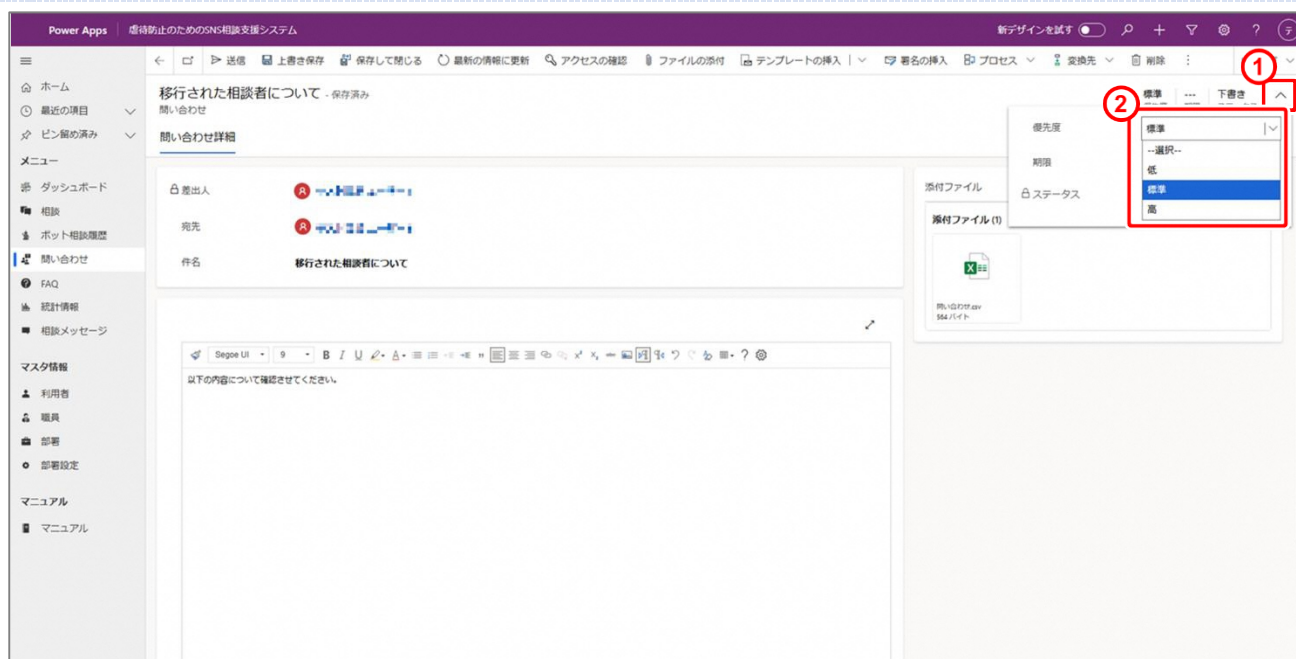
5. 必要に応じて優先度を設定します。初期設定は「標準」です。

優先度の変更（任意）

① 《》をクリックします。 ※クリックすると表示が《》に変わります。

② 《優先度》を選択します。

- ・低
- ・標準
- ・高




画面構成 P.92（新しい問い合わせ画面参照）

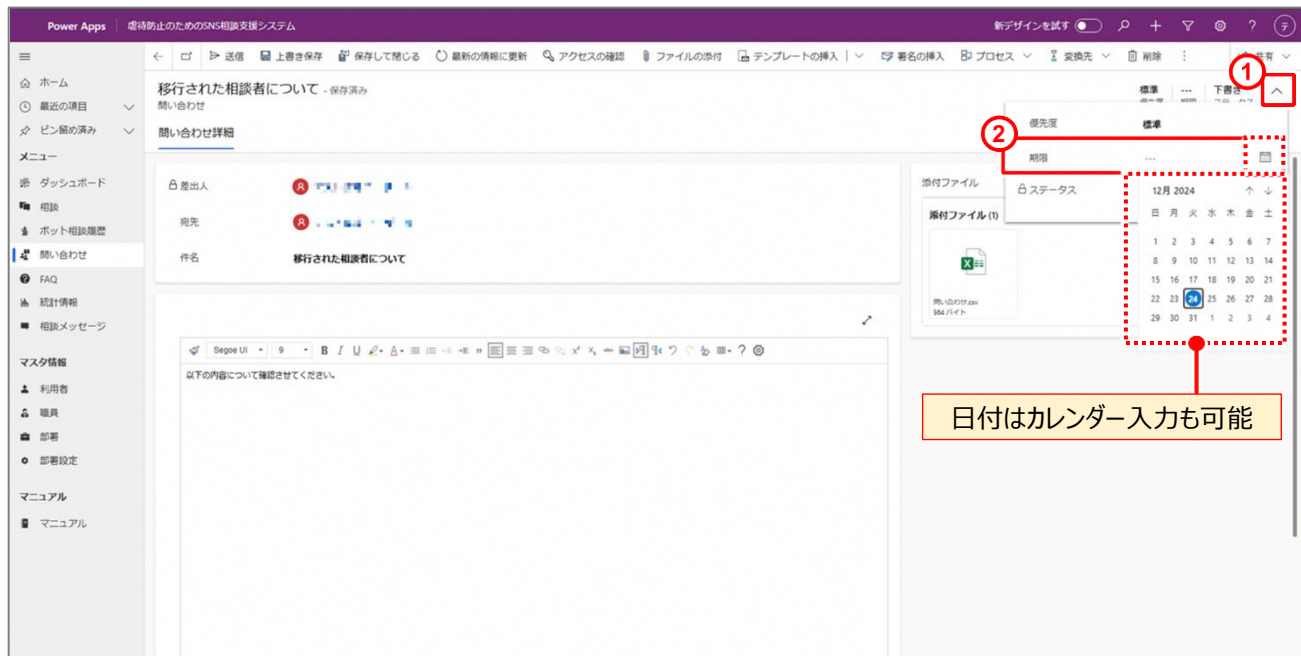
6. 必要に応じて期限を設定します。

期限の設定（任意）

① 《》をクリックします。 ※クリックすると表示が《》に変わります。

② 《期限》に回答期限の日付を入力します。

※《》をクリックし、回答期限の日付を選択することもできます。

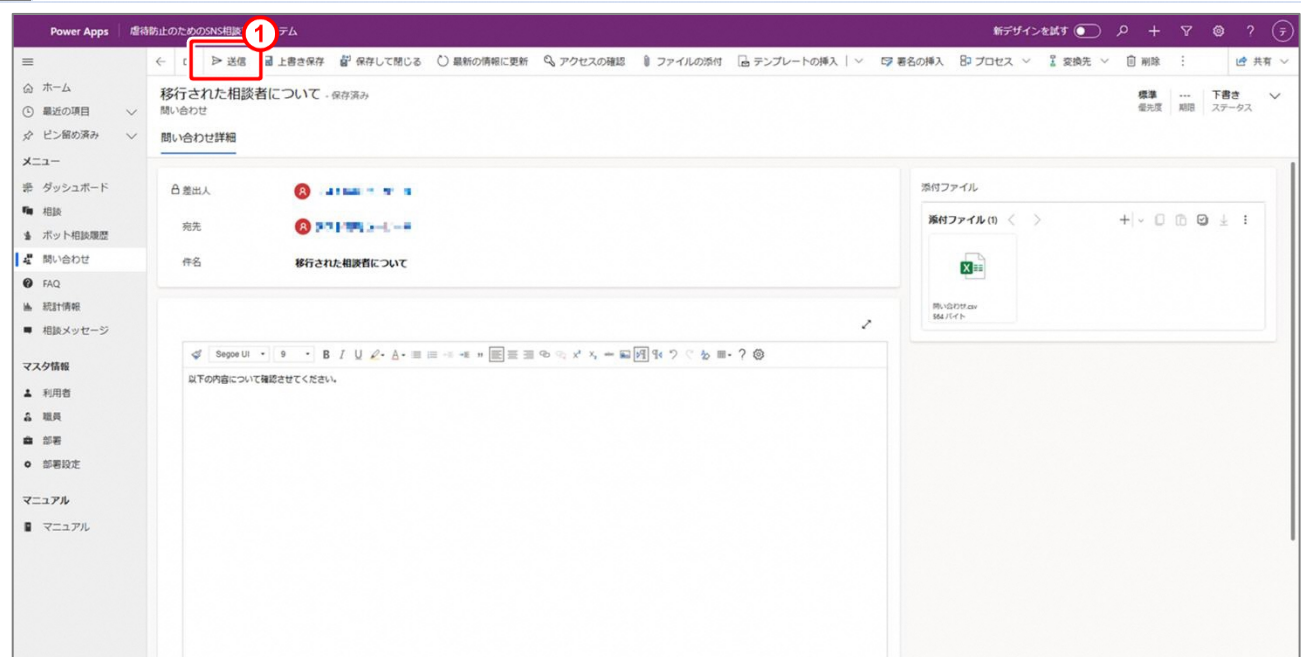


画面構成 P.92（新しい問い合わせ画面参照）

7. 問い合わせを送信

① 《送信》をクリックします。

※送信を行うと、《宛先》に設定した自治体職員・ヘルプデスク等に通知メールが自動送信されます。



画面構成 P.92（新しい問い合わせ画面参照）

Point 宛先の設定方法（自治体、児童相談所、自治体職員等）

自治体職員等は、すべての自治体、すべての児童相談所、選択した地域を管轄する児童相談所または自治体職員等を宛先に設定することができます。

宛先を設定する際は「レコードの検索」を使用します。部署名や自治体職員等の氏名の前方文字がわかるか、どこか一部の文字がわかるかで検索方法が異なります。

- 部署名や自治体職員等氏名の前方文字から検索する

例) 「職員 健太郎」を検索する際に「職員」や「職」のように先頭文字や苗字がわかっている

- ① 《宛先》に、部署または自治体職員等の氏名を入力します。
- ② 表示されたリストから該当する宛先を選択します。

新しい問い合わせ - 保存済み
問い合わせ
問い合わせ詳細

白 差出人

宛先

件名

①

②

- 部署名や自治体職員等氏名の一部から検索する

例) 「職員 健太郎」を検索する際に「健太」や「健太郎」など名前の一部がわかっている

- ① 《宛先》をクリックし、《すべてのレコード》をクリックします。

新しい問い合わせ - 未保存
問い合わせ
問い合わせ詳細

白 差出人

宛先

件名

①

- ② 《部署設定マスタ》または《職員マスタ》を選択します。
- ③ 部署名または自治体職員等の氏名の一部を入力します。
- ④ 把握している名前と合致する部署または自治体職員等を選択します。

新しい問い合わせ - 保存済み
問い合わせ
問い合わせ詳細

白 差出人

宛先

件名

③

②

④

Point 宛先の設定方法（ヘルプデスク）

自治体職員等は、ヘルプデスクに対して本システムの運用や操作に関わる問い合わせを行うことが可能です。

ヘルプデスクに問い合わせを行う際は、宛先にヘルプデスクを設定してください。

宛先にヘルプデスクを設定する際は、「レコードの検索」を使用します。

- ヘルプデスクの宛先を検索する
 - ① 《宛先》に、「ヘルプデスク」と入力します。
 - ② 表示されたリストから「ヘルプデスク ユーザー」を選択します。

The screenshot shows a web interface for creating a new inquiry. The title is '新しい問い合わせ - 未保存' (New Inquiry - Unsaved). Below the title is a section for '問い合わせ詳細' (Inquiry Details). The '差出人' (Sender) field is visible. The '宛先' (Destination) field is highlighted with a red box and a circled '1', containing the text 'ヘルプデスク'. Below this field is a search dropdown menu, also highlighted with a red box and a circled '2', showing a search result: 'ヘルプデスク ユーザー' (Helpdesk User) with the email address 'krs-kodomo-sns-unyo-helpdesk@m.lcss.fujitsu.com'. The interface includes a search icon, a '最近表示したレコード' (Recently displayed records) link, and a '高度な検索' (Advanced search) link.

(2) 他自治体等からの問い合わせに回答する

他自治体等からの問い合わせがあった場合、通知メールが届くので、通知メールのリンクから、その問い合わせに回答することができます。回答を送信すると、問い合わせ元に通知メールが自動で送信されます。

また、問い合わせ機能を用いてヘルプデスクへ問い合わせした場合の回答も、メールで通知されます。

1. 問い合わせ詳細画面の表示

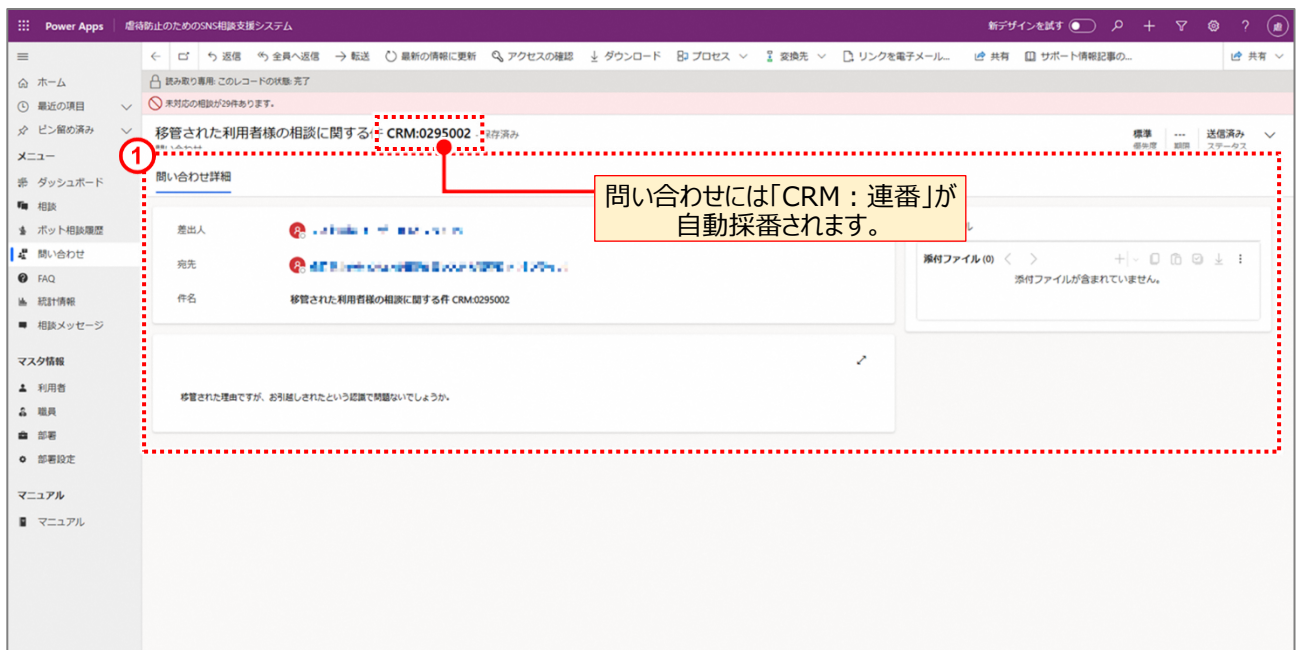
① 問い合わせの通知メールにある《問い合わせへのリンク》をクリックします。



2. 問い合わせ詳細画面が表示されます。

問い合わせ内容の確認

① 問い合わせ内容を確認します。



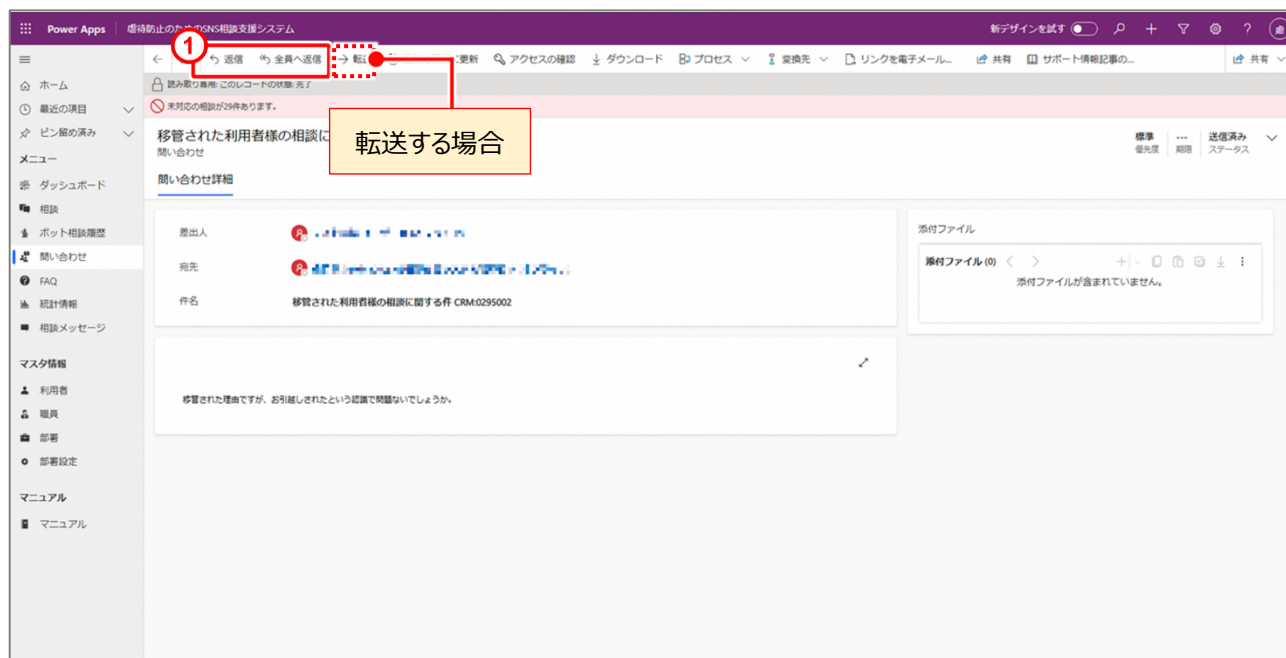
3. 問い合わせに返信します。

返信画面の表示

① 《返信》または《全員へ返信》をクリックします。

※宛先が複数設定されているときに、差出人だけに返信する場合は《返信》、宛先も含めて返信する場合は《全員へ返信》を使用します。

※問い合わせを転送する場合は《転送》をクリックします。



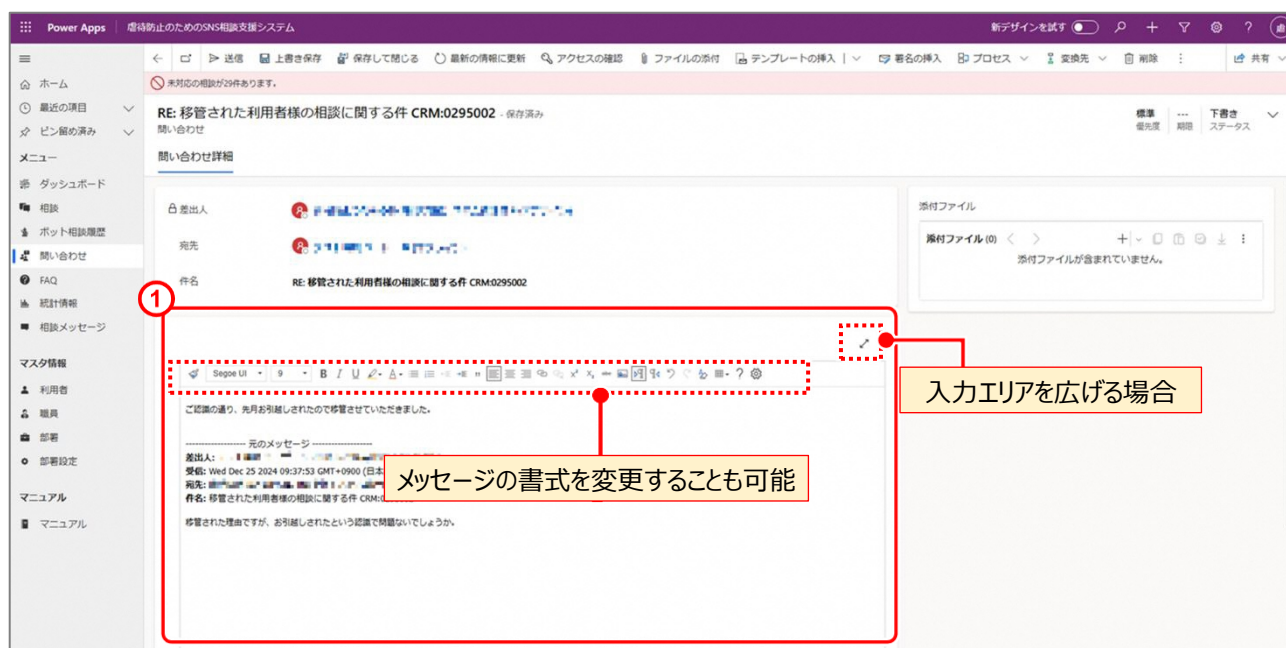
画面構成 P.90 (問い合わせ詳細画面参照)

4. 問い合わせ詳細画面が、回答入力できる状態が表示されます。

問い合わせへの回答入力

① 回答内容を入力します。

※文書ソフトのように文字サイズや色などを変更したり、入力エリアを広げたりすることも可能です。

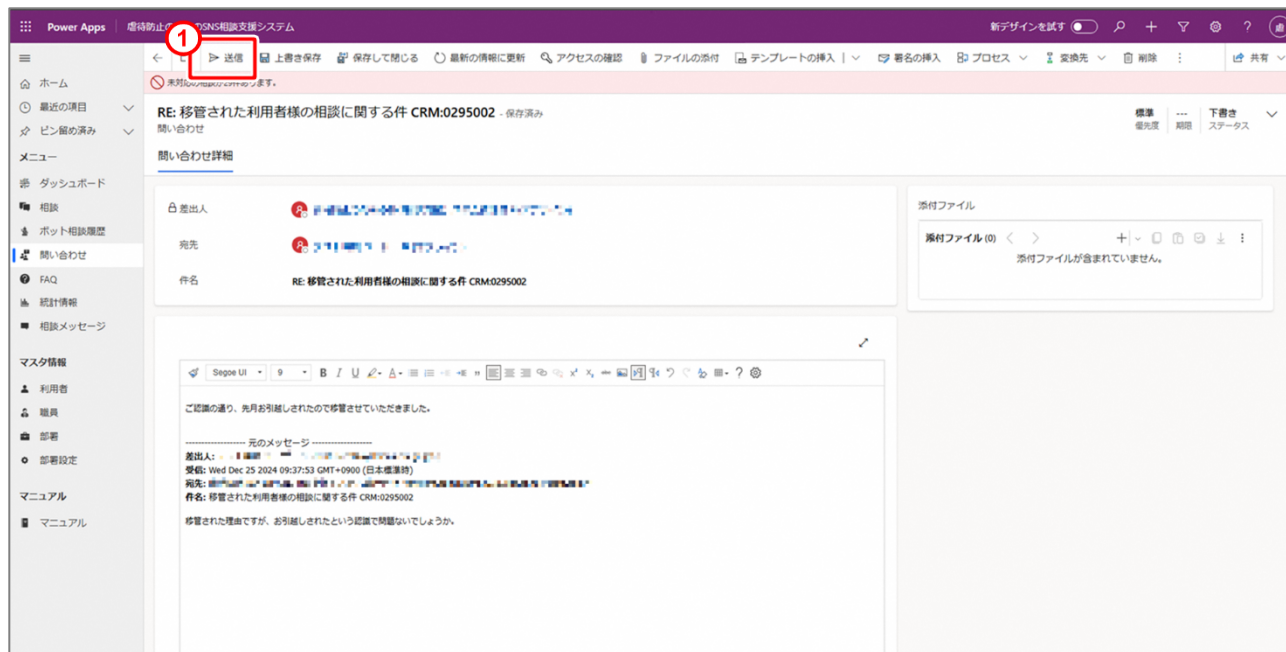


画面構成 P.90 (問い合わせ詳細画面参照)

5. 回答の送信

① 《送信》をクリックします。

※ 送信を行うと、《宛先》に表示された自治体職員・ヘルプデスク等に通知メールが自動送信されます。



画面構成 P.90（問い合わせ詳細画面参照）

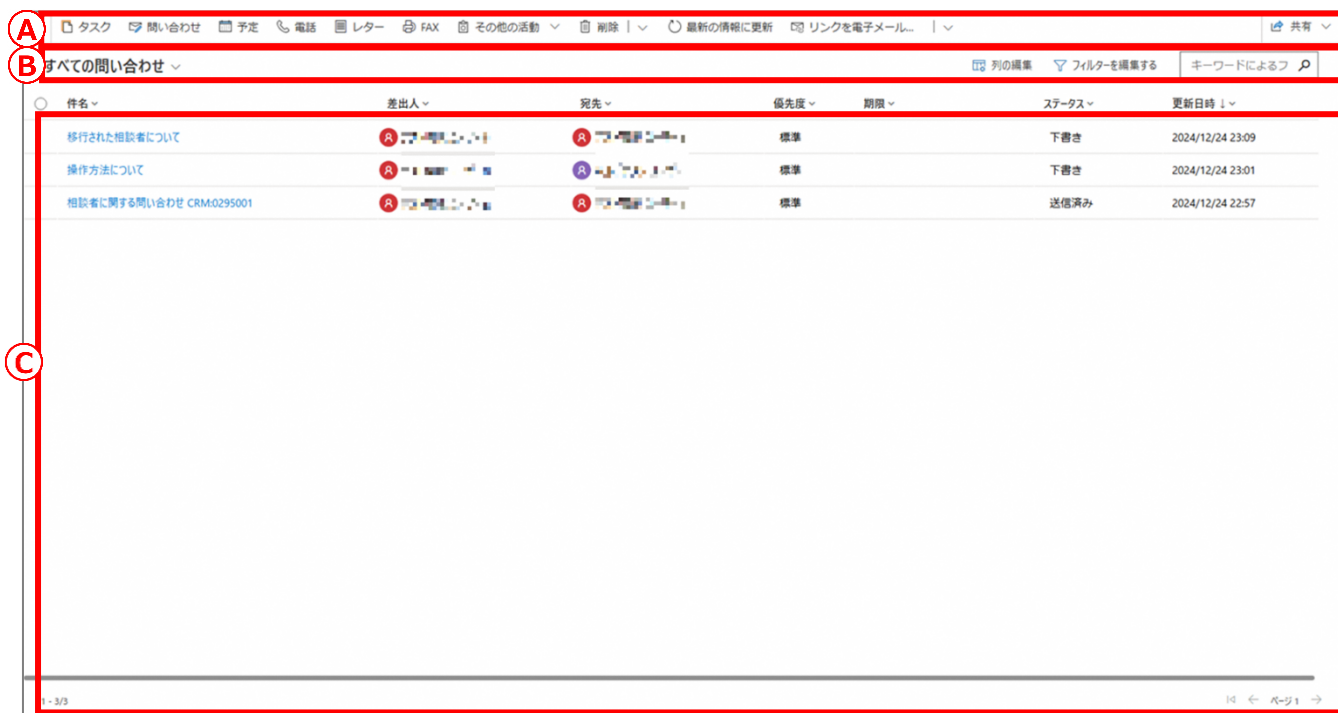
3.画面構成

(1) 問い合わせ一覧画面





自身で行った問い合わせと、自身または自身が所属する部署宛に送られた問い合わせが一覧で表示されます。

本画面は、メニューの《問い合わせ》をクリックすると表示されます。

※更新日時の新しい順で表示されます。



No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	タスク	本システムでは使用しません。
3	問い合わせ	新しい問い合わせ画面を表示します。
4	予定	本システムでは使用しません。
5	電話	本システムでは使用しません。
6	レター	本システムでは使用しません。
7	FAX	本システムでは使用しません。
8	その他の活動	本システムでは使用しません。
9	削除	選択した問い合わせを削除します。
10	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
11	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。
12	共有	本システムでは使用しません。

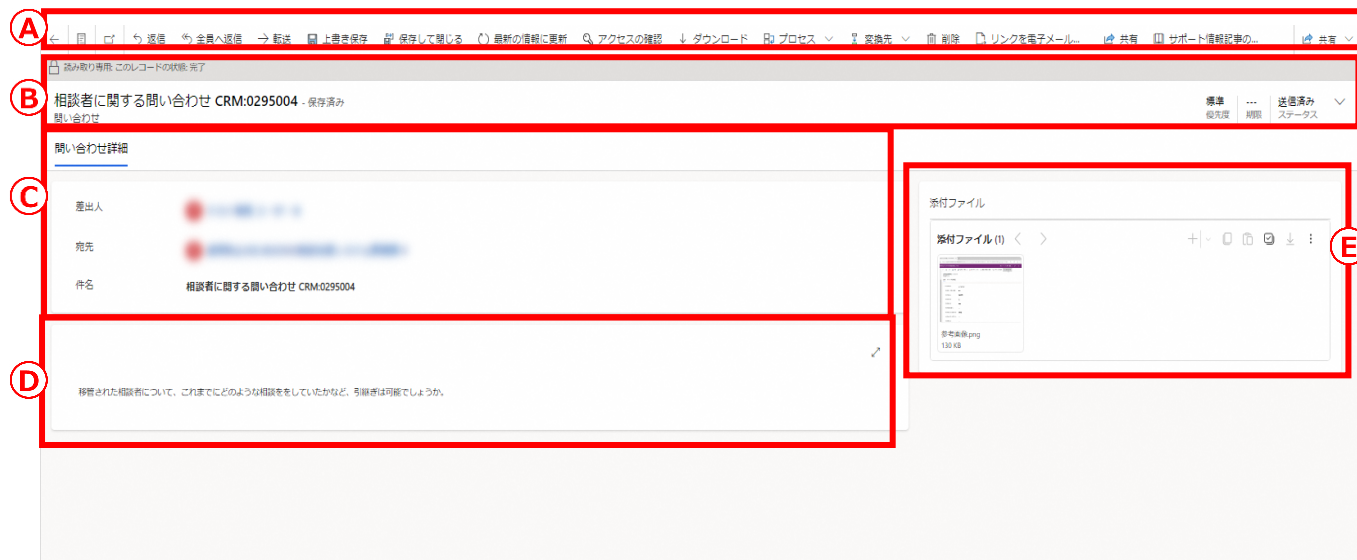
No.	項目名	説明
⑧ ビューバー		
13	 すべての問い合わせ	初期表示はすべての問い合わせが表示されます。 ※一覧表示を「下書きの問い合わせ」、「受信済みの問い合わせ」、「送信済みの問い合わせ」に切り替えることもできます。
14	 (列の編集)	本システムでは使用しません。
15	 (フィルターを編集する)	本システムでは使用しません。
16	キーワードによるフィルター	問い合わせ一覧をキーワードで絞り込み検索できます。 ※キーワードは前方一致検索です。 キーワードを入力し、《  》をクリックすると一覧が絞り込まれます。
⑨ 問い合わせ一覧		
17	件名	問い合わせの件名が表示されます。
18	差出人	問い合わせを行った自治体職員等の氏名が表示されます。 ヘルプデスクが問い合わせの回答を行った場合は、ヘルプデスク ユーザーと表示されます。
19	宛先	問い合わせの宛先が表示されます。
20	優先度	問い合わせの優先度が表示されます。 ・低 : 情報提供など緊急性の低い問い合わせ ・標準 : 通常の問い合わせ ・高 : 緊急性の高い問い合わせ
21	期限	問い合わせの回答期限が表示されます。
22	ステータス	問い合わせの状態が表示されます。 ・下書き : 問い合わせ内容を送信せず保存している状態 ・送信済み : 他自治体・ヘルプデスク等への問い合わせ送信処理が完了している状態 ・送信保留中 : 大量に問い合わせを行った場合などにシステム上で保留になっている状態 ・送信中 : 問い合わせ送信処理が実行中の状態 ・キャンセル済み : 問い合わせ送信処理がキャンセルされた状態 ・失敗 : 問い合わせ送信処理が失敗した状態 ・受信済み : 他自治体・ヘルプデスク等から受信した問い合わせ
23	更新日時	問い合わせを更新した日付が表示されます。

(2) 問い合わせ詳細画面

他自治体等からの情報提供や問い合わせ内容を確認する画面です。

また、問い合わせ機能を用いてヘルプデスクへ問い合わせした場合の回答も確認できます。

問い合わせ一覧画面から確認する問い合わせの《件名》をクリックしたり、通知メールのリンクをクリックすると表示されます。本画面から問い合わせに回答します。

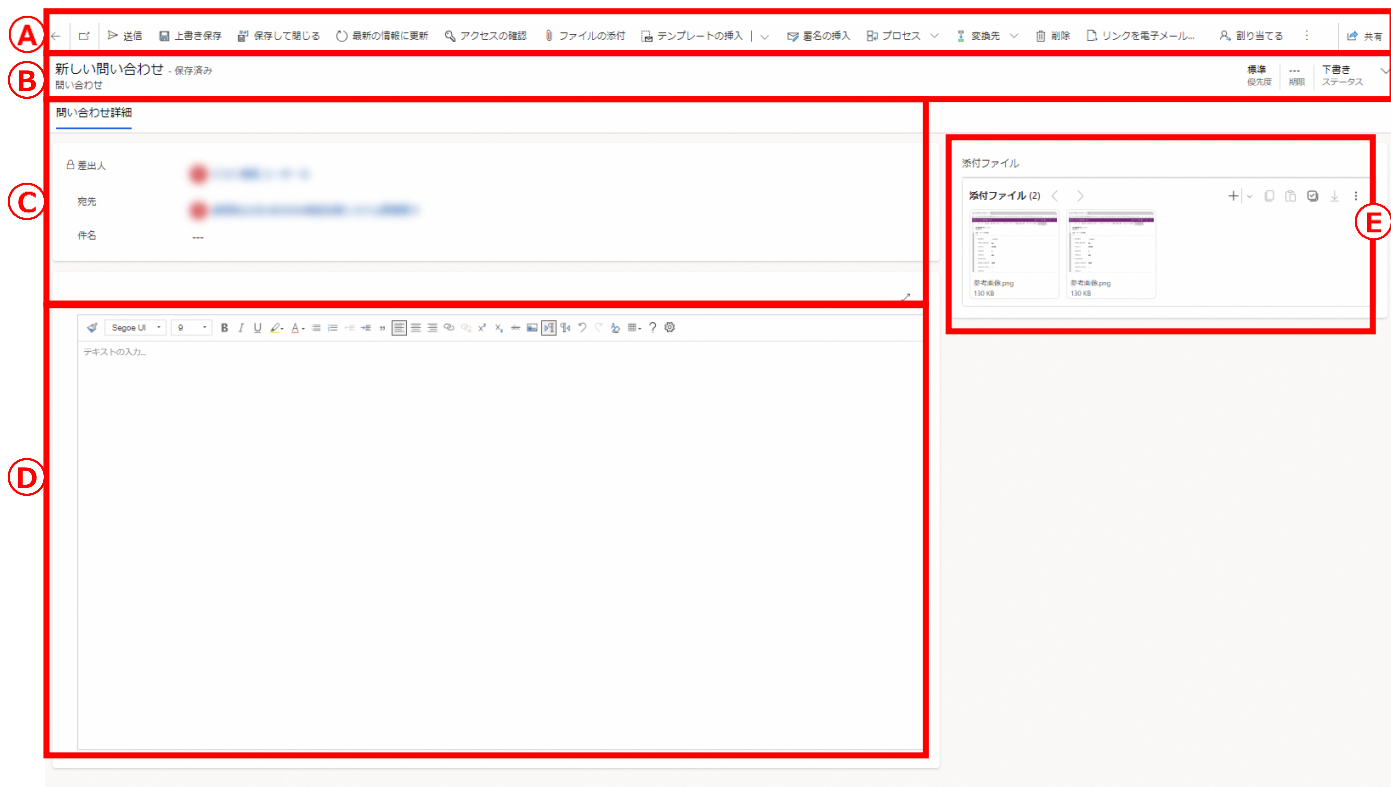


No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	📄 (レコードセットを開く)	本システムでは使用しません。
3	📄 (新しいウィンドウで開く)	本システムでは使用しません。
4	返信	《差出人》に表示されている自治体職員・ヘルプデスク等に回答を送信します。
5	全員へ返信	《差出人》と《宛先》に表示されている自治体職員・ヘルプデスク等全員に回答を送信します。
6	転送	問い合わせを別の自治体職員・ヘルプデスク等に送信します。
7	上書き保存	更新した問い合わせ内容を保存します。
8	保存して閉じる	更新した問い合わせ内容を保存し、問い合わせ一覧に遷移します。
9	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
10	アクセスの確認	本システムでは使用しません。
11	ダウンロード	本システムでは使用しません。
12	プロセス	本システムでは使用しません。
13	変換先	本システムでは使用しません。
14	削除	不要な問い合わせを削除するときに使用します。
15	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。


No.	項目名	説明
16	共有	本システムでは使用しません。
17	サポート情報記事の挿入	本システムでは使用しません。
ⓑ ヘッダー情報		
18	問い合わせ番号	選択した問い合わせ番号が表示されます。
19	問い合わせ管理 詳細画面状況	問い合わせ詳細画面の状態が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ・未保存 : 問い合わせ詳細画面で編集を行い、保存はしていない状態 ・保存済み : 問い合わせ詳細画面で上書き保存を行った後の状態
20	優先度	問い合わせの優先度が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ・低 : 情報提供など緊急性の低い問い合わせ ・標準 : 通常の問い合わせ ・高 : 緊急性の高い問い合わせ
21	期限	問い合わせの回答期限が表示されます。
22	ステータス	問い合わせの状態が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ・下書き : 問い合わせ内容を送信せず保存している状態 ・送信済み : 他自治体・ヘルプデスク等への問い合わせ送信処理が完了している状態 ・送信保留中 : 大量に問い合わせを行った場合などにシステム上で保留になっている状態 ・送信中 : 問い合わせ送信処理が実行中の状態 ・キャンセル済み : 問い合わせ送信処理がキャンセルされた状態 ・失敗 : 問い合わせ送信処理が失敗した状態 ・受信済み : 他自治体・ヘルプデスク等から受信した問い合わせ
ⓒ 問い合わせ詳細エリア		
23	差出人	問い合わせ元の自治体職員等の氏名が表示されます。 ヘルプデスクが問い合わせを行った場合は、ヘルプデスク ユーザーと表示されます。
24	宛先	問い合わせの宛先に設定された自治体職員・ヘルプデスク等が表示されます。
25	件名	問い合わせの件名が表示されます。
ⓓ 問い合わせ本文		
26	問い合わせ内容	問い合わせ内容が表示されます。
ⓔ 添付ファイル		
27	添付ファイル	問い合わせに添付されたファイルの名前が表示されます。
28	サイズ	問い合わせに添付されたファイルのファイルサイズが表示されます。
29	アクション	本システムでは使用しません。

(3) 新しい問い合わせ画面

他自治体・ヘルプデスク等に問い合わせを行う場合に問い合わせ内容を入力する画面です。
問い合わせ一覧画面のコマンドバーにある《問い合わせ》をクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	(新しいウィンドウで開く)	本システムでは使用しません。
3	送信	新しい問い合わせ画面に入力した内容を《宛先》で指定した自治体職員・ヘルプデスク等に送信します。
4	上書き保存	更新した問い合わせ内容を保存します。
5	保存して閉じる	更新した問い合わせ内容を保存し、問い合わせ一覧に遷移します。
6	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
7	アクセスの確認	本システムでは使用しません。
8	ファイルの添付	問い合わせにファイルを添付します。 クリックすると添付するファイルを選択する画面が表示され、新しい問い合わせ画面の「(E) 添付ファイル」が表示されます。
9	テンプレートの挿入	本システムでは使用しません。
10	署名の挿入	本システムでは使用しません。
11	変換先	本システムでは使用しません。
12	削除	不要な問い合わせを削除するときに使用します。

No.	項目名	説明
13	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。
14	割り当てる	本システムでは使用しません。
15	共有	本システムでは使用しません。
16	サポート情報記事の挿入	本システムでは使用しません。
ⓑ ヘッダー情報		
15	問い合わせ詳細画面状況	問い合わせ詳細画面の保存状態が表示されます。 ・未保存 : 新しい問い合わせ画面で入力したが、保存はしていない状態 ・保存済み : 新しい問い合わせ画面で上書き保存を行った後の状態
16	優先度	問い合わせの優先度を選択します。 ・低 : 情報提供など緊急性の低い問い合わせ ・標準 : 通常の問い合わせ ・高 : 緊急性の高い問い合わせ
17	期限	回答期限を設定します。下書きの《 <input type="checkbox"/> 》をクリックし、《期限》に回答期限の日付を入力します。 ※《  》をクリックし、回答期限の日付を選択することもできます。
18	ステータス	問い合わせの状況に合わせて表示が変わります。新たに問い合わせを行う際は「下書き」が表示されます。
ⓒ 問い合わせ詳細エリア		
19	差出人	ログインしている自治体職員等（自分）の名前が表示されます。
20	宛先	問い合わせ先の自治体、児童相談所、自治体職員等、ヘルプデスクなどを入力します。
21	件名	問い合わせの件名を入力します。
ⓓ 問い合わせ本文		
22	問い合わせ内容	問い合わせ内容を入力します。
ⓔ 添付ファイル		
23	添付ファイル	問い合わせに添付されたファイルの名前が表示されます。
24	サイズ	問い合わせに添付されたファイルのファイルサイズが表示されます。
25	アクション	本システムでは使用しません。

第5章 FAQ

1.概要

本システムの使い方に不明点があった場合、本マニュアルで操作手順を確認いただく他、自治体職員等からのよくある質問（以下「FAQ」という）を本システムの画面上で確認することができます。

FAQ はメニューの「FAQ」から確認します。FAQ は、適宜追加されます。

2.操作手順

(1) FAQを確認する

本システムに登録されているよくある質問と回答を確認します。

1. FAQ一覧画面の表示

① メニューの《FAQ》をクリックします。

The screenshot shows the Power Apps interface for a system titled "Power Apps 虐待防止のためのSNS相談支援システム". The left sidebar contains a menu with items: ホーム, 最近の項目, ピン留め済み, メニュー, ダッシュボード, 相談, ボット相談履歴, 問い合わせ, and FAQ. The "FAQ" item is highlighted with a red box and a circled number 1. The main content area displays a dashboard with sections for "お知らせ", "未対応の相談", and "直近1週間の相談".

画面構成 P.15 (第2章 2 (1)ホーム画面参照)

2.

すべてのFAQが更新日時順に一覧表示されます。

FAQの表示

① 一覧の「タイトル」や「質問」を確認し、詳細を確認したいFAQを選択します。

※ 確認したいFAQが見つからない場合は、「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索できます。

「キーワードによるフィルター」については以下をご参照ください。

参照 P.97『3(1)FAQ一覧画面』No.10



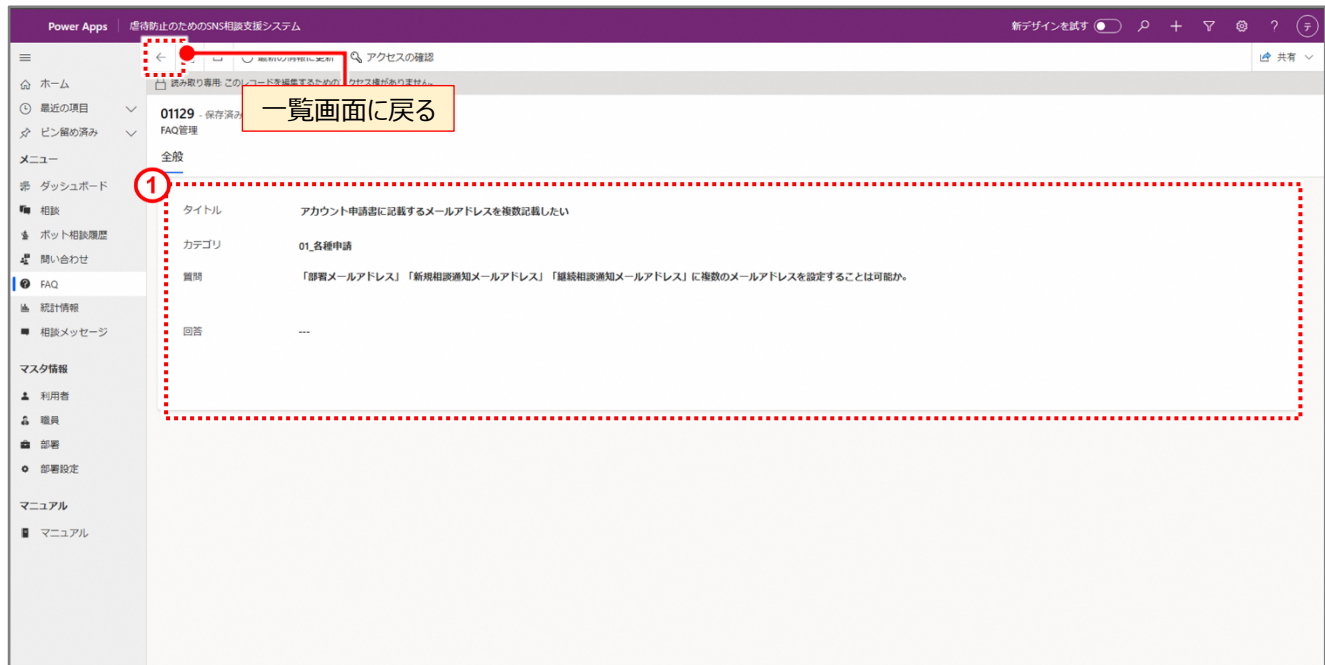
画面構成 P.97 (FAQ一覧画面参照)

3. 詳細画面に質問や回答が表示されます。

FAQの確認

① FAQを確認します。

※別のFAQを確認するなど一覧に戻るときは《←》をクリックします。



画面構成

P.99 (FAQ 詳細画面参照)

3.画面構成

(1) FAQ一覧画面

自治体職員等からのFAQが一覧表示されます。

本画面は、メニューの《FAQ》をクリックすると表示されます。

※更新日時が新しい順で表示されます。



No.	項目名	説明
A コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
3	このビューを視覚化する	本システムでは使用しません。
4	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。
5	共有	本システムでは使用しません。
B ビューバー		
6	すべてのFAQ	一覧の表示内容です。よくある質問が全件表示されています。
7	(列の編集)	本システムでは使用しません。
8	(フィルターを編集する)	本システムでは使用しません。
9	キーワードによるフィルター	FAQ一覧画面をキーワードで絞り込み検索できます。 ※キーワードは前方一致検索です。 キーワードを入力し、《 🔍 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。

No.	項目名	説明
◎ FAQ一覧		
10	カテゴリ	<p>FAQのカテゴリが表示されます。カテゴリは以下のとおりです。</p> <p>01_各種申請：システム利用する上での各種申請に関する質問</p> <p>02_環境設定：システム利用する上での各種環境設定に関する質問</p> <p>03_基本操作：システム利用する上での基本的な操作方法に関する質問</p> <p>04_相談対応：相談対応の操作方法等に関する質問</p> <p>05_問い合わせ対応：問い合わせの操作方法等に関する質問</p> <p>06_FAQ：FAQの操作方法等に関する質問</p> <p>07_統計情報：統計情報に関する質問</p> <p>08_マスタ情報(部署)：部署マスタの操作方法等に関する質問</p> <p>09_マスタ情報(利用者)：利用者マスタの操作方法等に関する質問</p> <p>10_マスタ情報(部署設定)：部署設定マスタの操作方法等に関する質問</p> <p>11_相談者(利用者)側の操作：相談者(利用者)側の操作方法等に関する質問</p> <p>12_システム利用に関する運用方法：自治体の相談対応の権限</p> <p>13_操作マニュアル：操作マニュアルに関する質問</p> <p>14_管理者マニュアル：管理者マニュアルに関する質問</p> <p>15_その他：上記カテゴリ以外の質問</p>
11	タイトル	FAQのタイトルが表示されます。
12	質問	質問内容が表示されます。
13	更新日時	FAQ情報を更新した日時が表示されます。

(2) FAQ詳細画面

FAQの回答等の内容を確認する画面です。

FAQ一覧画面から、確認するFAQの行をダブルクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
A コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	(レコードセットを開く)	本システムでは使用しません。
3	(新しいウィンドウで開く)	本システムでは使用しません。
4	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
5	アクセスの確認	本システムでは使用しません。
6	共有	本システムでは使用しません。
B ヘッダー情報		
7	FAQ番号	FAQ番号が表示されます。
8	FAQ 詳細画面状況	FAQ詳細画面の保存状態（保存済み）が表示されます。
C FAQ詳細エリア		
9	タイトル	FAQのタイトルが表示されます。
10	カテゴリ	FAQの質問のカテゴリが表示されます。 参照 P.97 『(1)FAQ一覧画面』 No.10
11	質問	FAQの質問内容が表示されます。
12	回答	FAQの質問の回答内容が表示されます。

第6章 統計情報

本章では、統計情報の参照方法について説明します。

1.概要

本システムから、以下の統計情報を参照することができます。

参照できる 統計情報	<ul style="list-style-type: none">● 全国の新規相談受付件数● 各地域（自治体および児童相談所）別の件数● 利用者の年齢等の状況
---------------	---

※統計情報は、毎月 10 日頃に追加されます。

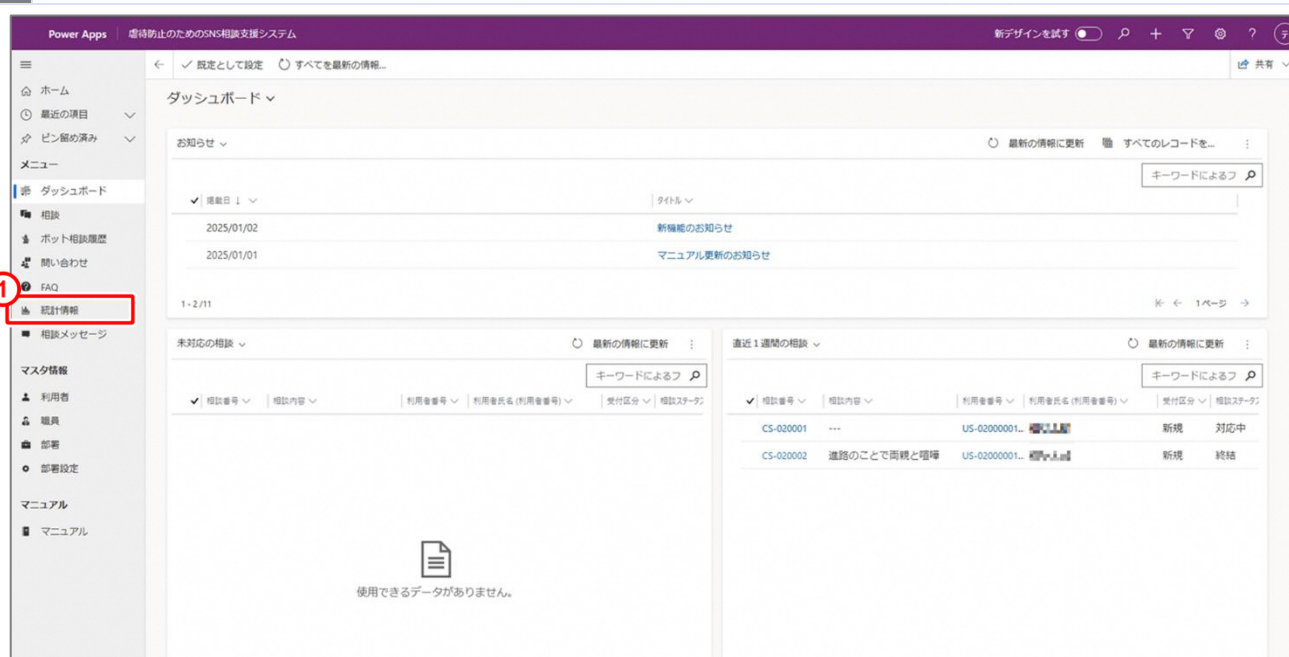
2.操作手順

(1) 統計情報を確認する

統計情報を確認する操作について説明します。

1. 統計情報一覧画面の表示

① メニューの《統計情報》をクリックします。



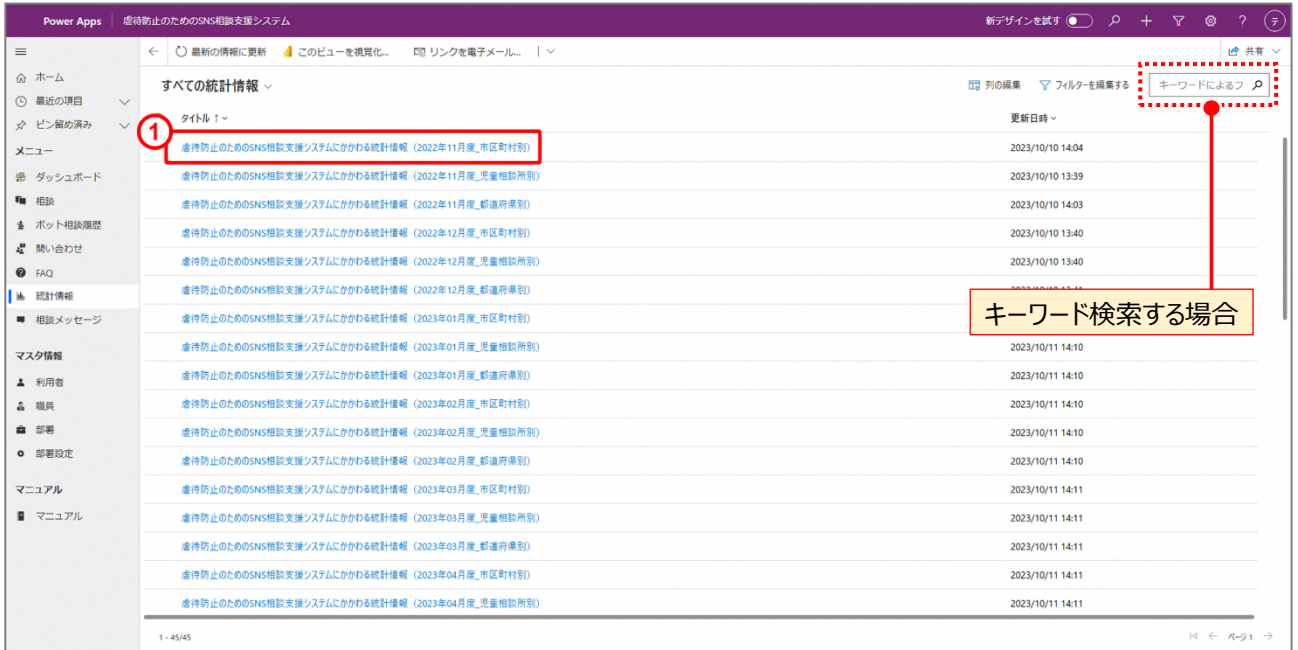
2. 統計情報一覧画面が表示されます。

統計情報の選択

① 確認したい統計情報を選択します。

※「キーワードによるフィルター」からIDの検索ができます。検索方法は以下をご参照ください。

参照 P.103 『3(1)統計情報一覧画面』 No.9

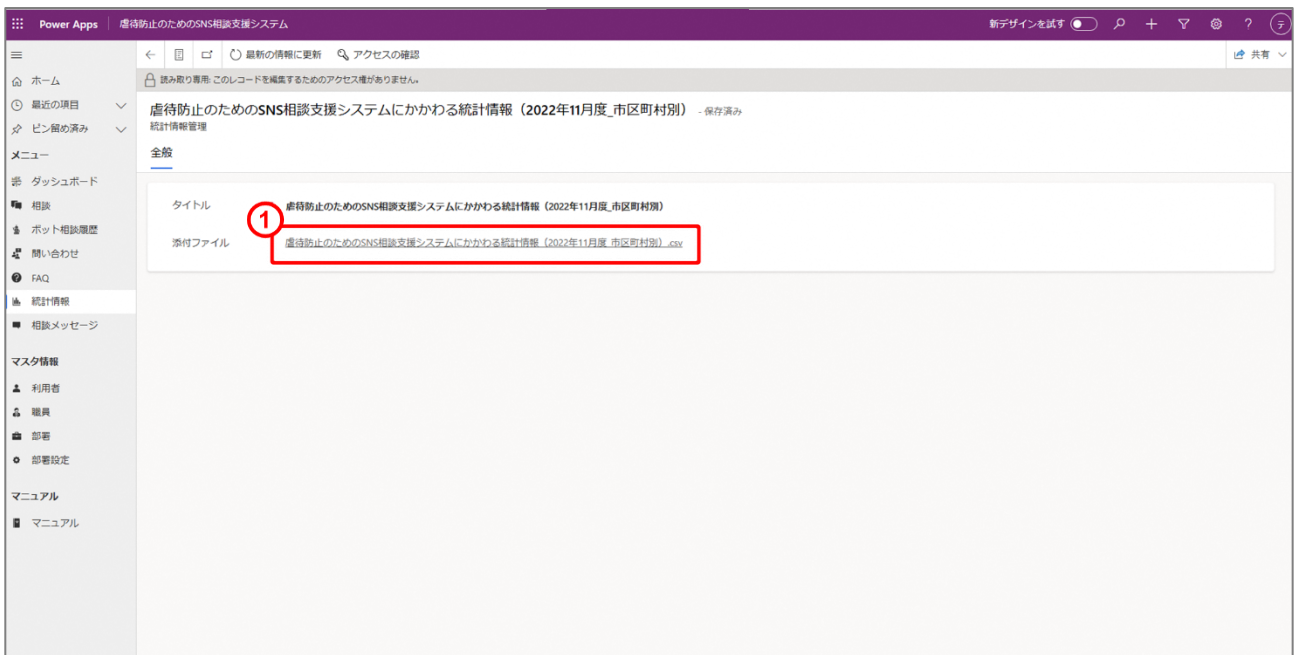


画面構成 P.103 (統計情報一覧画面参照)

3. 統計情報詳細画面が表示されます。

添付ファイルの選択

① 添付ファイルを選択します。



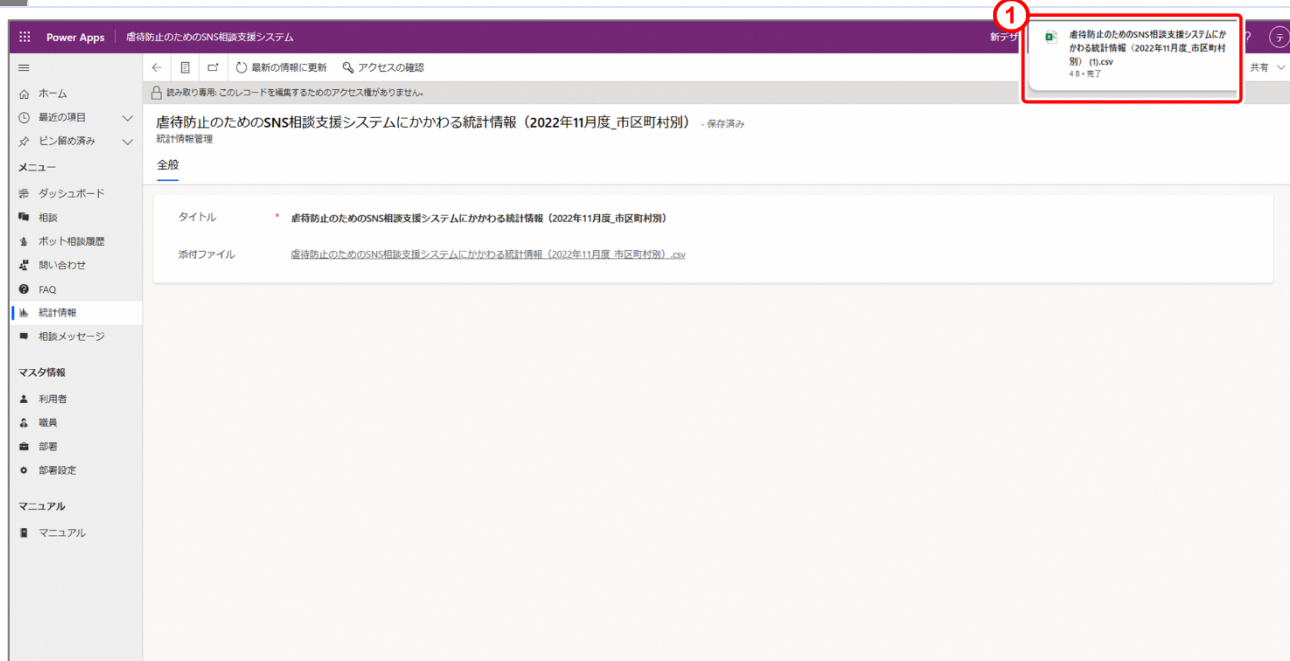
画面構成 P.104 (統計情報詳細画面参照)

4. 添付ファイルがダウンロードされます。

添付ファイルの確認

① ダウンロードした添付ファイルを開きます。

※ 統計情報の印刷が必要な場合は、ファイルの印刷機能を使って印刷してください。



画面構成

P.104 (統計情報詳細画面参照)

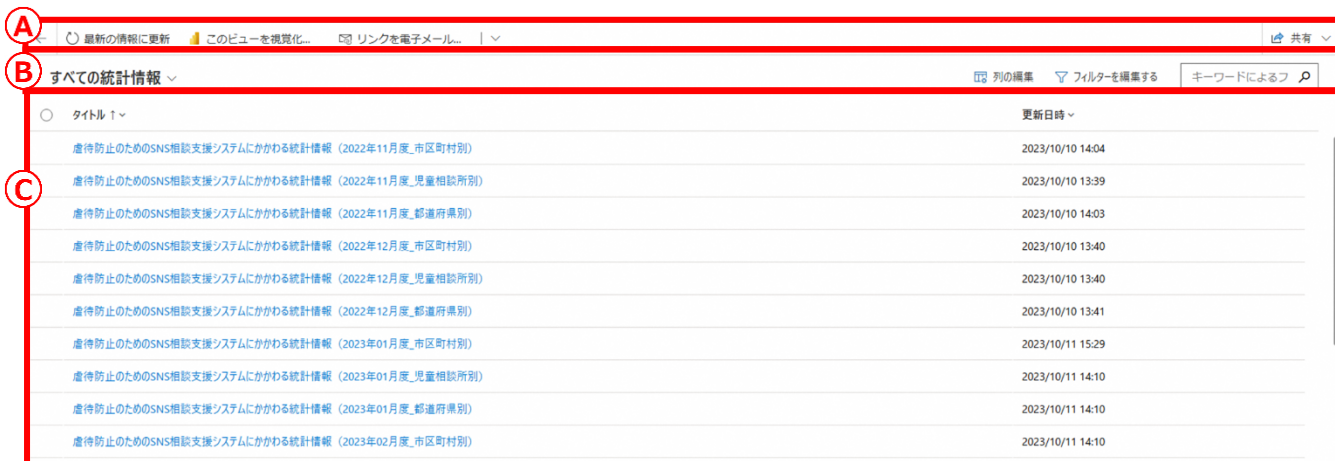
3.画面構成

(1) 統計情報一覧画面

統計情報の一覧画面です。

本画面は、メニューの《統計情報》をクリックすると表示されます。

※タイトルの五十音順で表示されます。

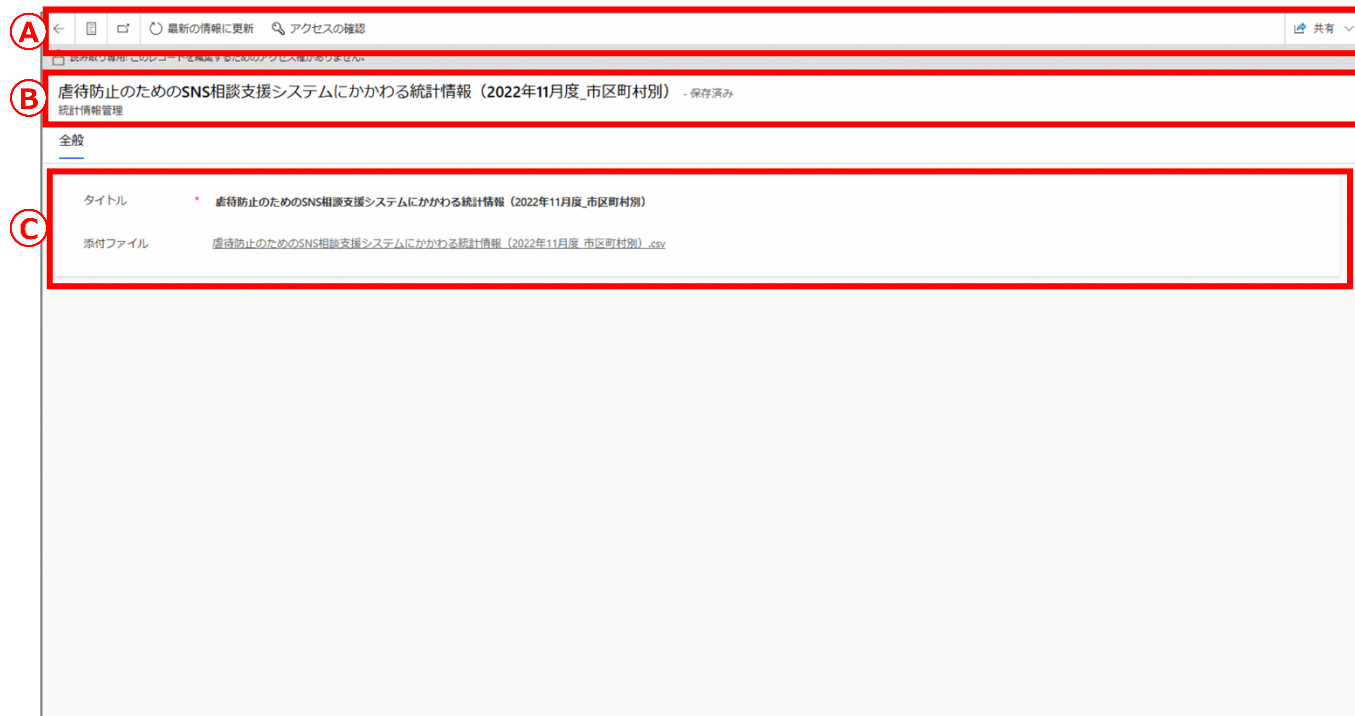


No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
3	このビューを視覚化する	本システムでは使用しません。
4	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。
5	共有	本システムでは使用しません。
(B) ビューバー		
6	すべての統計情報	一覧の表示内容です。すべての統計情報が表示されています。
7	(列の編集)	本システムでは使用しません。
8	(フィルターを編集する)	本システムでは使用しません。
9	キーワードによるフィルター	統計情報一覧をキーワードで絞り込み検索できます。 ※キーワードは前方一致検索です。 キーワードを入力し、《 🔍 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。
(C) 統計情報一覧		
10	タイトル	統計情報のタイトルが表示されます。
11	更新日時	統計情報を更新した日時が表示されます。

(2) 統計情報詳細画面

統計情報の内容を確認する画面です。

統計情報一覧画面から、確認する統計情報の《タイトル》をクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	☰ (レコードセットを開く)	本システムでは使用しません。
3	🔗 (新しいウィンドウで開く)	本システムでは使用しません。
4	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
5	アクセスの確認	本システムでは使用しません。
6	共有	本システムでは使用しません。
(B) ヘッダー情報		
7	タイトル	統計情報のタイトルが表示されます。
8	統計情報 詳細画面状況	統計情報詳細画面の保存状態（保存済み）が表示されます。
(C) 統計情報詳細エリア		
9	タイトル	統計情報のタイトルが表示されます。
10	添付ファイル	添付されている統計情報のファイル名が表示されます。

第7章 マスタ情報

本章では、本システムで確認できる各種マスタの概要や、確認手順などについて説明します。

1.概要

マスタ情報とは、システムで管理する項目をまとめたデータベースのようなものです。

自治体職員等が本システムで参照・変更できるマスタは以下の4種類です。

マスタ	管理している情報	参照	変更	参照範囲
利用者	LINEから相談した利用者の情報	○ (できる)	○ (できる)	自分が所属する部署のみ
職員	システムを利用する自治体職員等の情報	○ (できる)	✕ (できない)	すべて
部署	都道府県、児童相談所、市区町村などの団体情報	○ (できる)	✕ (できない)	すべて
部署設定	各部署ごとの設定情報	○ (できる)	✕ (できない)	すべて

自治体職員等が変更できるマスタは利用者マスタの情報だけです。その他のマスタ情報を変更したい場合は、システム管理者に連絡してください。

2.操作手順

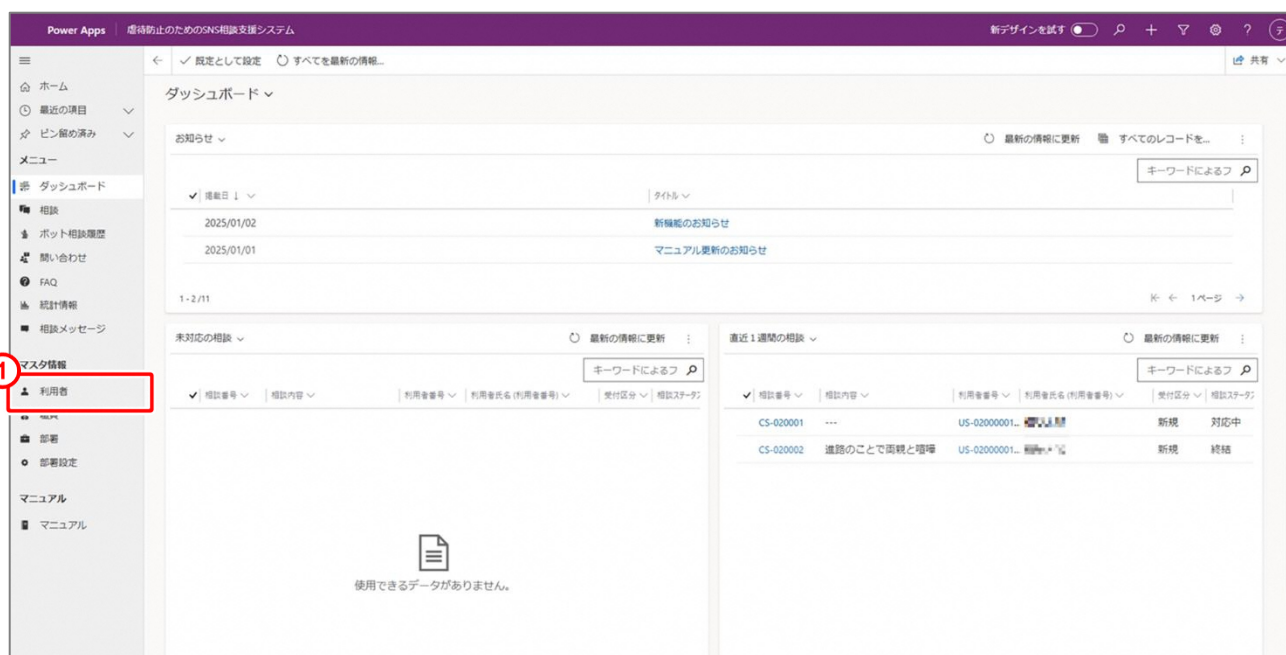
(1) 利用者の情報を確認および変更する

所属部署が管轄する利用者情報を確認、変更することができます。

相談対応している中で、登録内容に変更や追加情報が判明した場合は、利用者マスタを変更してください。

1. 利用者マスター一覧画面の表示

① メニューの《利用者》をクリックします。



画面構成 P.15 (第2章2(1)ホーム画面参照)

2. 利用者マスター一覧画面が表示されます。

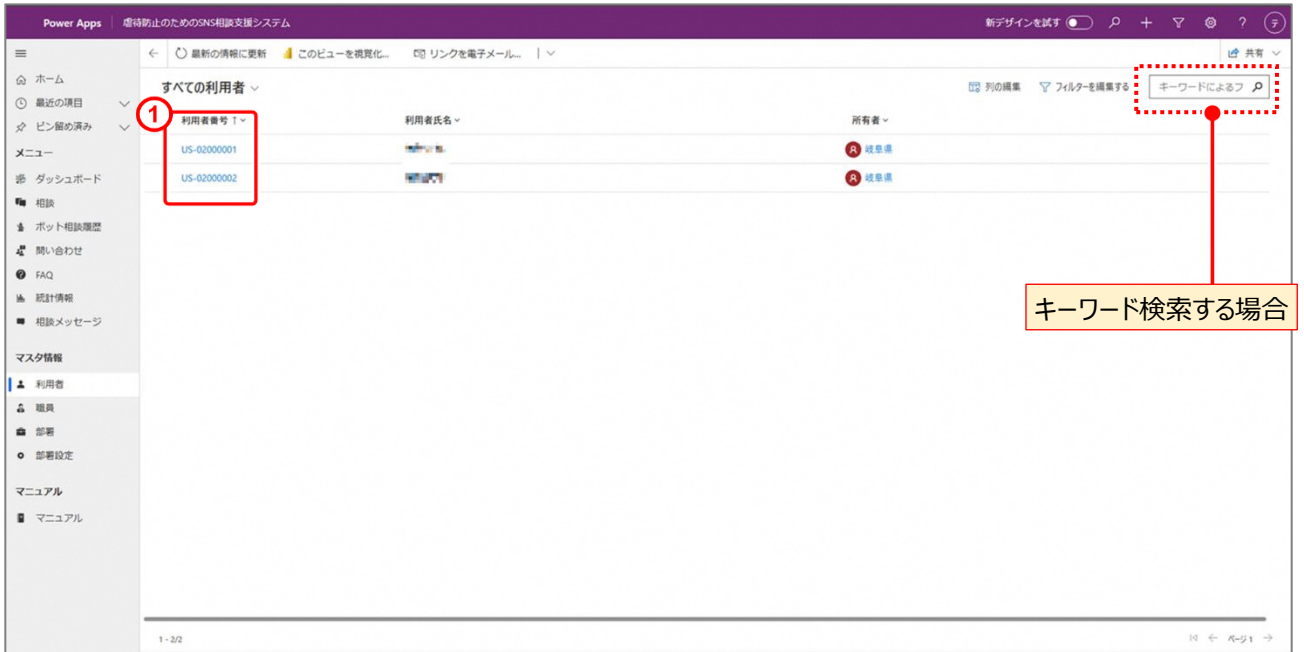
利用者の選択

① 利用者マスター一覧画面から確認したい利用者を選択します。

※「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索すると、利用者マスター一覧を絞り込むことができます。

キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《 🔍 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。

例) 相談太郎を検索する場合・・・ ○ : 「相談」や「相」と入力して検索 / × : 「太郎」と入力して検索

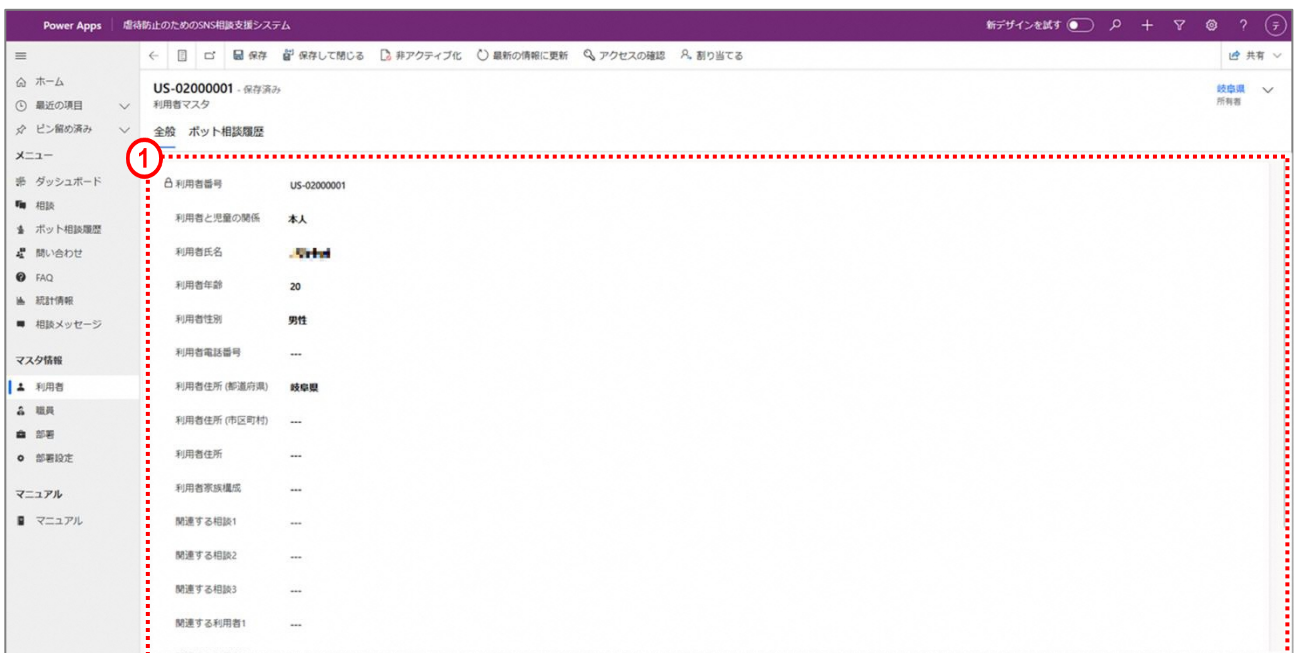


画面構成 P.116 (利用者一覧画面参照)

3. 利用者マスタ画面が表示されます。

利用者情報の確認

① 表示されている利用者情報を確認します。



画面構成 P.117 (利用者マスタ画面参照)

4. 利用者情報の入力・変更

① 必要に応じて利用者情報を入力、変更します。

- ・利用者との関係
- ・利用者氏名
- ・利用者年齢
- ・利用者性別
- ・利用者電話番号
- ・利用者住所 (都道府県)
- ・利用者住所 (市区町村)
- ・利用者住所
- ・利用者家族構成
- ・関連する相談1～3
- ・関連する利用者1～3
- ・利用者メモ

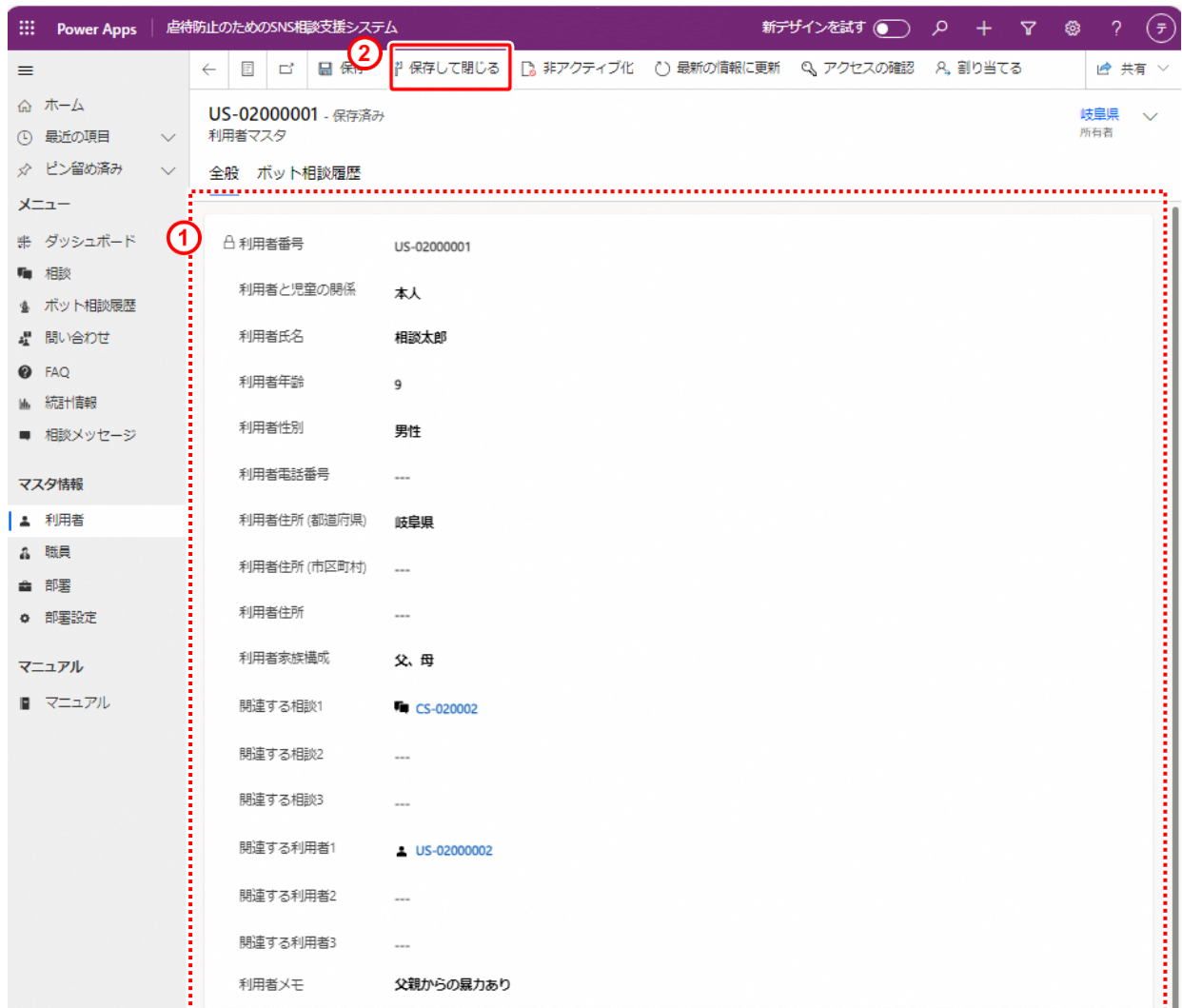
The screenshot shows the Power Apps interface for the 'US-02000001 - 保存済み' user master. The left navigation pane has a red circle around the '利用者' (Users) menu item. The main content area displays the following user information:

利用者番号	US-02000001
利用者と児童の関係	本人
利用者氏名	相談太郎
利用者年齢	9
利用者性別	男性
利用者電話番号	---
利用者住所 (都道府県)	岐阜県
利用者住所 (市区町村)	---
利用者住所	---
利用者家族構成	父、母
関連する相談1	CS-020002
関連する相談2	---
関連する相談3	---
関連する利用者1	US-02000002
関連する利用者2	---
関連する利用者3	---
利用者メモ	父親からの暴力あり

画面構成 P.117 (利用者マスタ画面参照)

5. 利用者情報の保存

- ① 入力、変更した利用者情報を確認します。
- ② 《保存して閉じる》をクリックします。



画面構成 P.117 (利用者マスタ画面参照)

(2) 職員の情報を確認する

全国の自治体職員等の情報を確認することができます。

問い合わせを行う際、問い合わせ先の職員情報の確認などにご利用ください。

1. 職員一覧画面の表示

① メニューの《職員》をクリックします。

The screenshot shows the Power Apps interface for a system titled '虚待防止のためのSNS相談支援システム'. The left-hand navigation menu is visible, with the '職員' (Staff) option highlighted by a red box and a circled '1'. The main content area displays a dashboard with several data tables. The top table, 'お知らせ' (Announcements), shows two entries: '新機能のお知らせ' (New feature announcement) dated 2025/01/02 and 'マニュアル更新のお知らせ' (Manual update announcement) dated 2025/01/01. Below this is a table for '未対応の相談' (Unresolved inquiries), which is currently empty and displays the message '使用できるデータがありません。' (No data available for use). To the right, there is a table for '直近1週間の相談' (Inquiries from the last week), which contains two rows of data with columns for '相談番号' (Inquiry number), '相談内容' (Inquiry content), '利用者番号' (User number), '利用者氏名' (User name), '受付区分' (Reception category), and '相談ステータス' (Inquiry status).

画面構成 P.15 (第2章 2(1)ホーム画面参照)

2. 職員一覧画面が表示されます。

職員の選択

① 職員一覧画面から確認したい職員を選択します。

※「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索すると、職員一覧を絞り込むことができます。
 キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《 🔍 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。

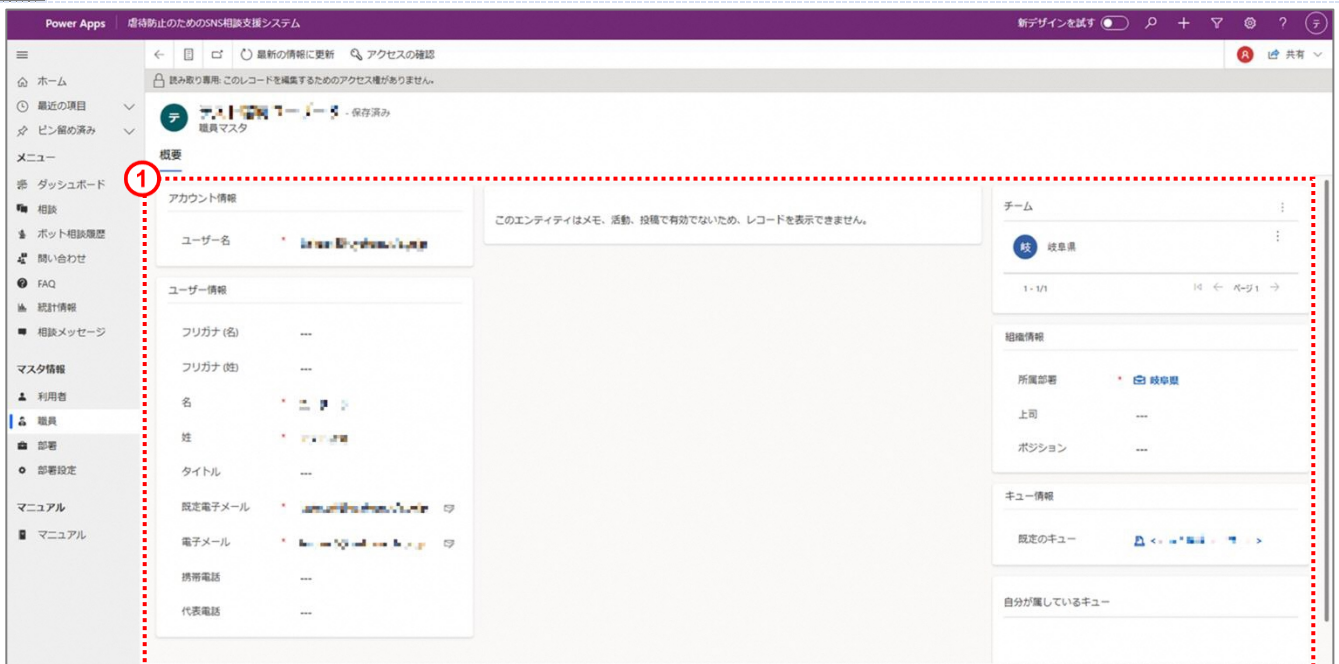


画面構成 P.120 (職員一覧画面参照)

3. 職員マスタ画面が表示されます。

職員情報の確認

① 表示されている職員情報を確認します。



画面構成 P.121 (職員マスタ画面参照)

(3) 部署の情報を確認する

全国の部署に関する情報を確認することができます。

部署の電話番号の確認や、上位の部署の確認などにご利用ください。

1. 部署一覧画面の表示

① メニューの《部署》をクリックします。

The screenshot shows the Power Apps interface for a system titled '虐待防止のためのSNS相談支援システム'. The left-hand navigation menu is visible, with the '部署' (Department) item highlighted by a red circle and the number '1'. The main content area displays a dashboard with several data tables and filters. The top table is titled 'お知らせ' (Notice) and shows two rows of data. The bottom table is titled '直近1週間の相談' (Recent 1-week consultation) and shows two rows of data. The interface includes various UI elements such as search bars, filters, and refresh buttons.

通知日	タイトル
2025/01/02	新機能のお知らせ
2025/01/01	マニュアル更新のお知らせ

相談番号	相談内容	利用者番号	利用者氏名 (利用者番号)	受付区分	相談ステータス
CS-020001	---	US-02000001...	...	新規	対応中
CS-020002	遺跡のことで両親と喧嘩	US-02000001...	...	新規	終了

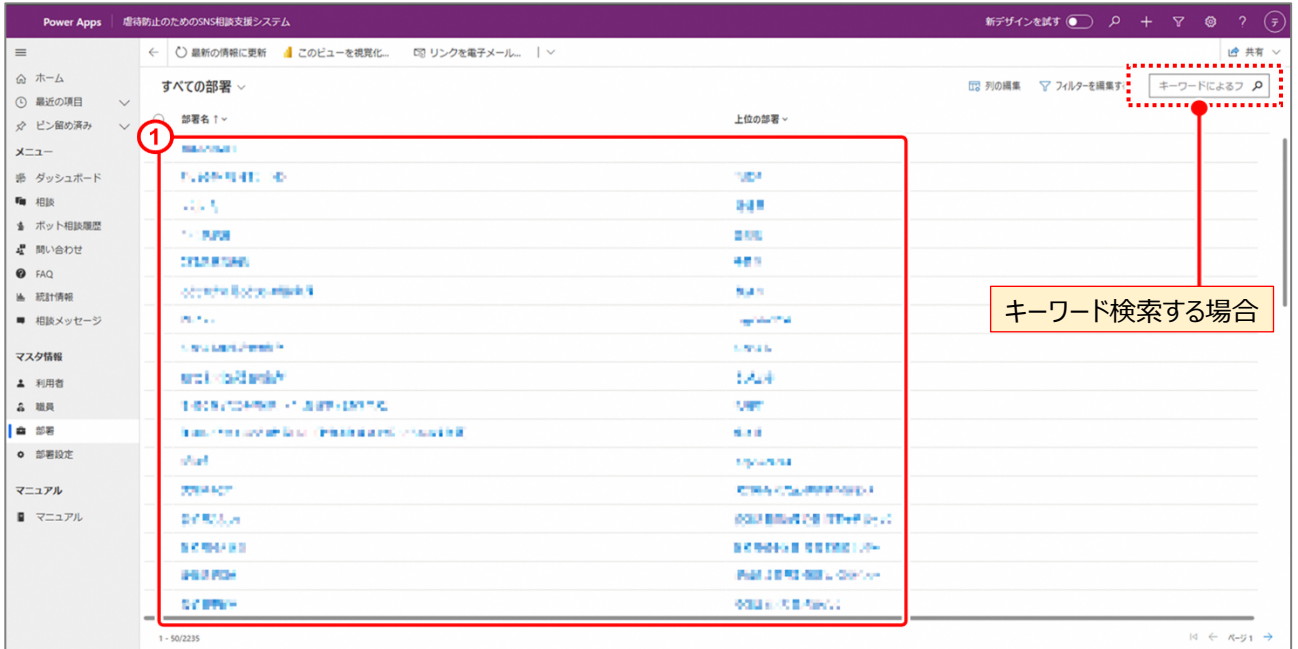
画面構成 P.15 (第2章2(1)ホーム画面参照)

2. 部署一覧画面が表示されます。

部署の選択

① 部署一覧画面から確認したい部署を選択します。

※「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索すると、部署一覧を絞り込むことができます。
 キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《 🔍 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。

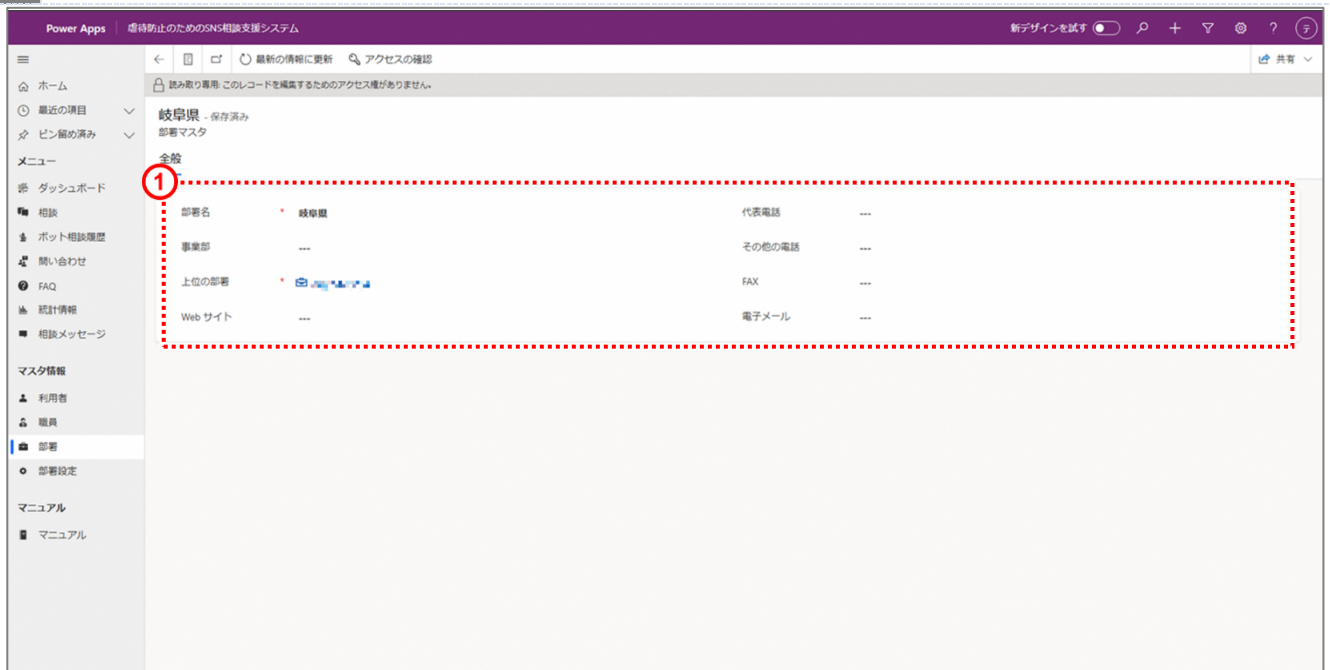


画面構成 P.123 (部署一覧画面参照)

3. 部署マスタ画面が表示されます。

部署情報の確認

① 表示されている部署の情報を確認します。



画面構成 P.124 (部署マスタ画面参照)

(4) 部署の設定情報を確認する

全国の部署の設定情報（相談の受付時間など）を確認することができます。

1. 部署設定一覧画面の表示

① メニューの《部署設定》をクリックします。

The screenshot shows the Power Apps interface for a system. The left-hand navigation menu is visible, with the 'Deployment Settings' (部署設定) item highlighted in red and circled with a red '1'. The main content area displays a dashboard with several sections: 'お知らせ' (Announcements), '未対応の相談' (Unresolved Inquiries), and '直近1週間の相談' (Recent 1-week Inquiries). The 'お知らせ' section shows two items with dates 2025/01/02 and 2025/01/01. The '未対応の相談' section is currently empty, displaying a message '使用できるデータがありません。' (No data available for use). The '直近1週間の相談' section shows a table of inquiries with columns for inquiry number, content, user ID, and status.

相談番号	相談内容	利用者番号	利用者氏名 (利用者番号)	受付区分	相談ステータス
CS-020001	---	US-02000001...	...	---	新規 対応中
CS-020002	道路のことで面観と環境	US-02000001...	...	---	新規 終了

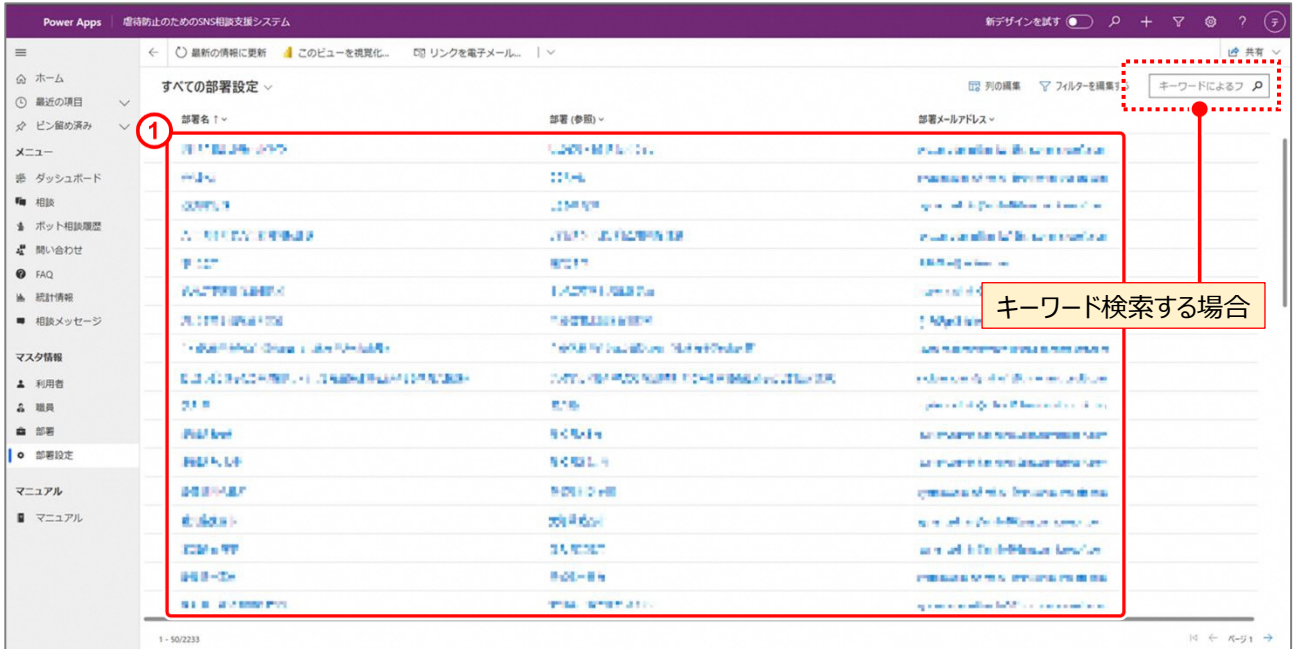
画面構成 P.15 (第2章 2(1)ホーム画面参照)

2. 部署設定一覧画面が表示されます。

部署設定の選択

① 部署設定一覧画面から確認したい部署設定を選択します。

※「キーワードによるフィルター」にキーワードを入力して検索すると、部署設定一覧を絞り込むことができます。
 キーワードは前方一致検索です。キーワードを入力し、《 🔍 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。

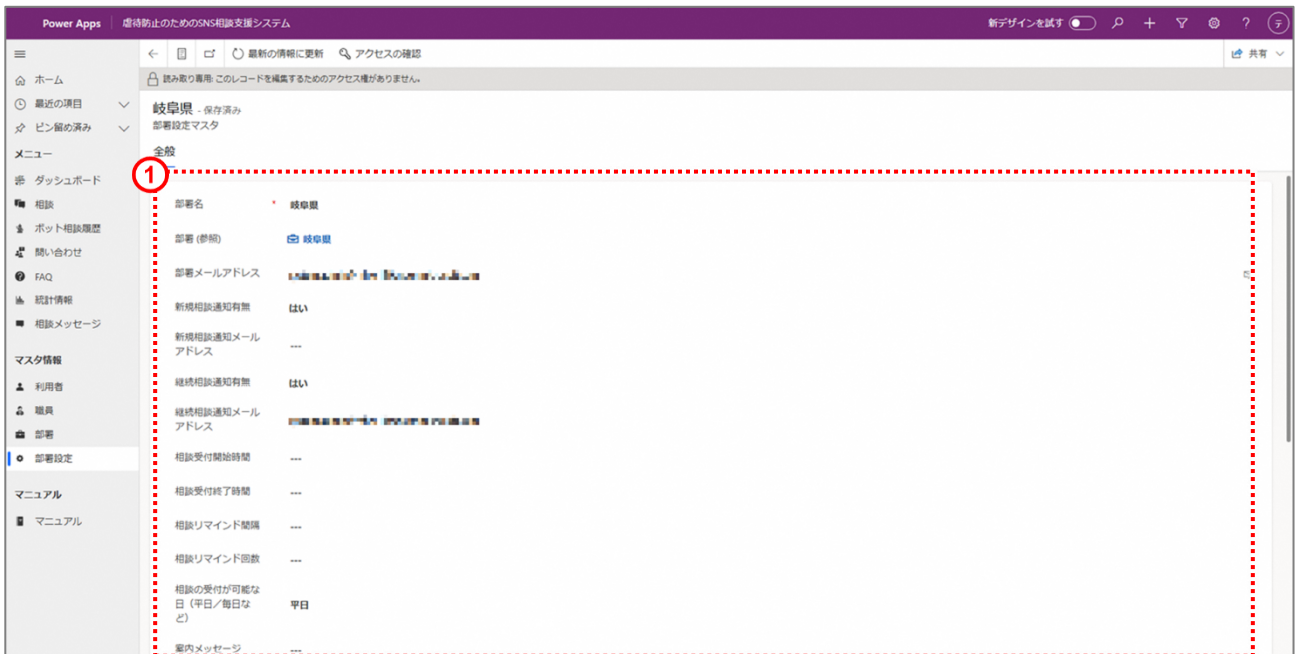


画面構成 P.125 (部署設定一覧画面参照)

3. 部署設定マスタ画面が表示されます。

部署設定の情報の確認

① 表示されている部署設定の情報を確認します。



画面構成 P.126 (部署設定マスタ画面参照)

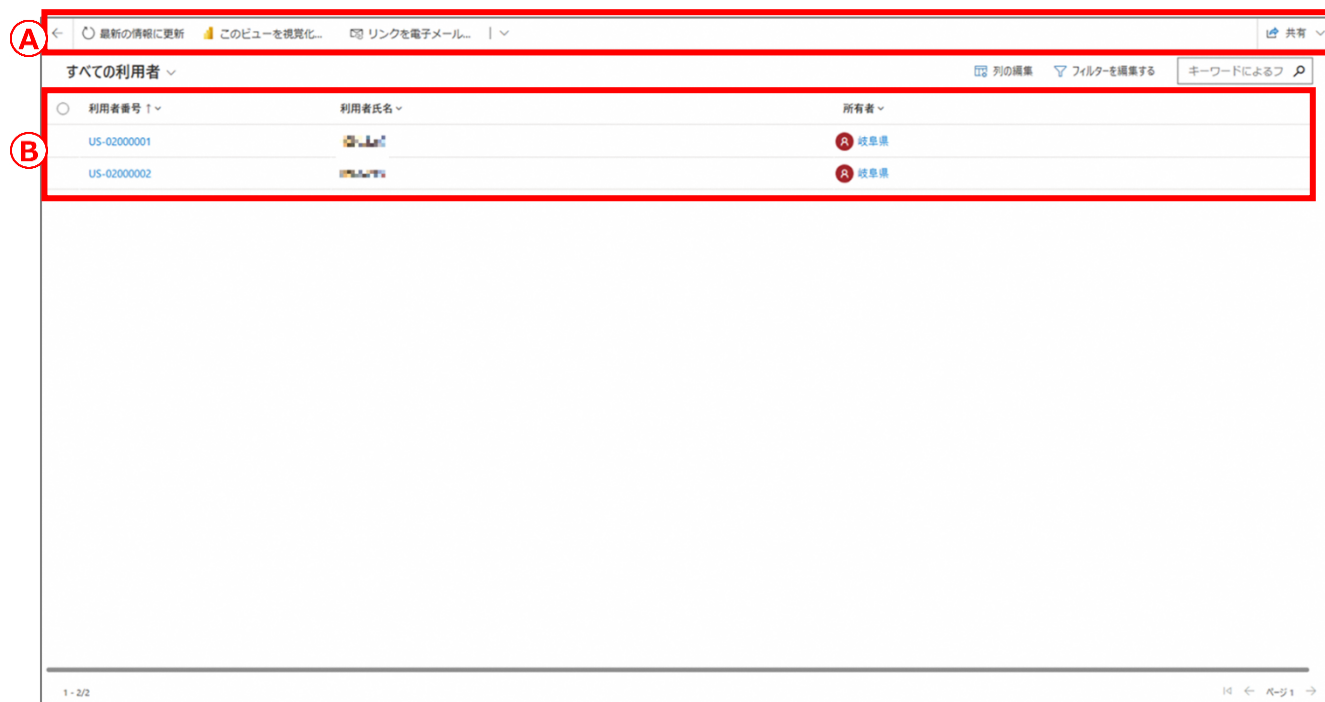
3.画面構成

(1) 利用者一覧画面

自分が所属する部署が管轄する利用者の情報の一覧画面です。

本画面は、メニューの《利用者》をクリックすると表示されます。

※利用者番号の小さい順で表示されます。

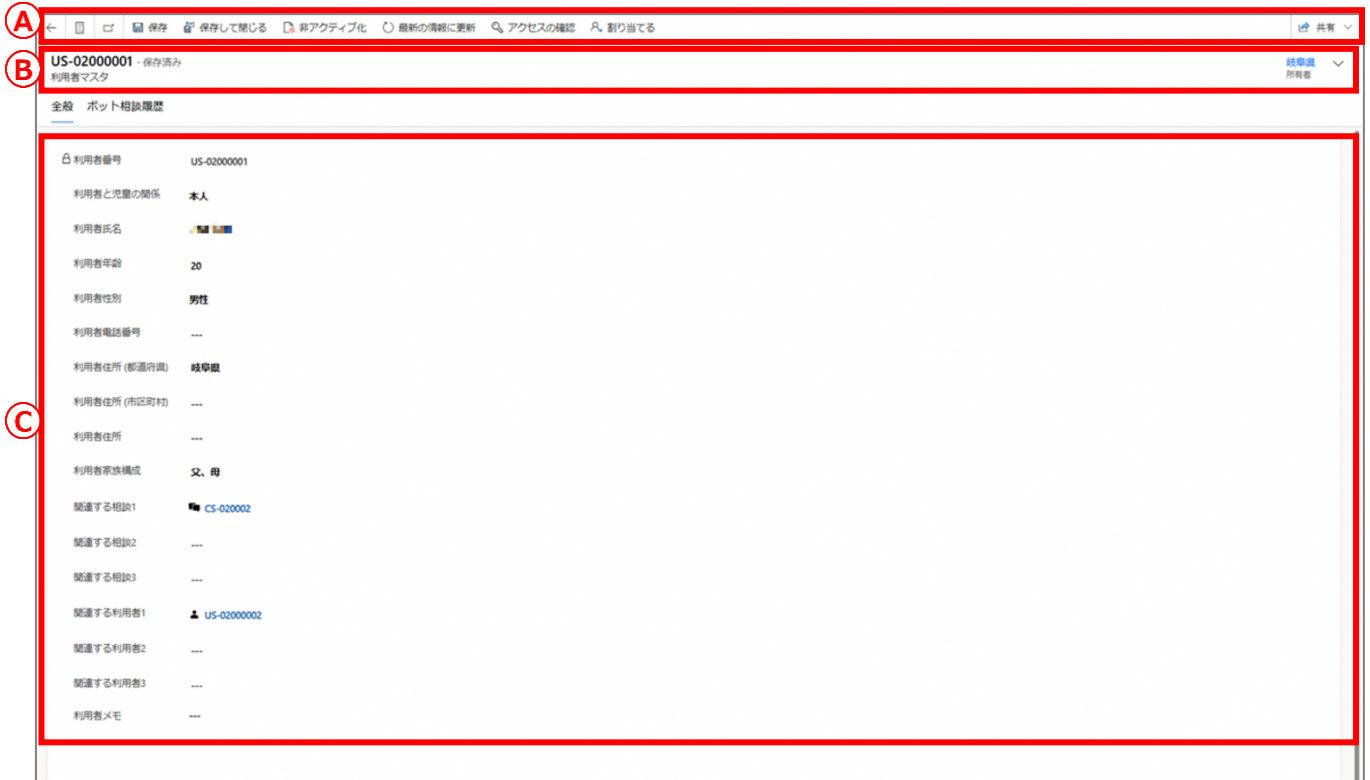


No.	項目名	説明
A コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
3	このビューを視覚化する	本システムでは使用しません。
4	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。
5	共有	本システムでは使用しません。
B 利用者一覧		
6	利用者番号	利用者ごとにシステムが自動的に割り振った番号が表示されます。
7	利用者氏名	利用者の氏名が表示されます。
8	所有者	利用者について対応する部署を表示します。

(2) 利用者マスタ画面

利用者情報の詳細を確認する画面です。

利用者一覧画面から、確認する利用者の《利用者番号》をクリックすると表示されます。

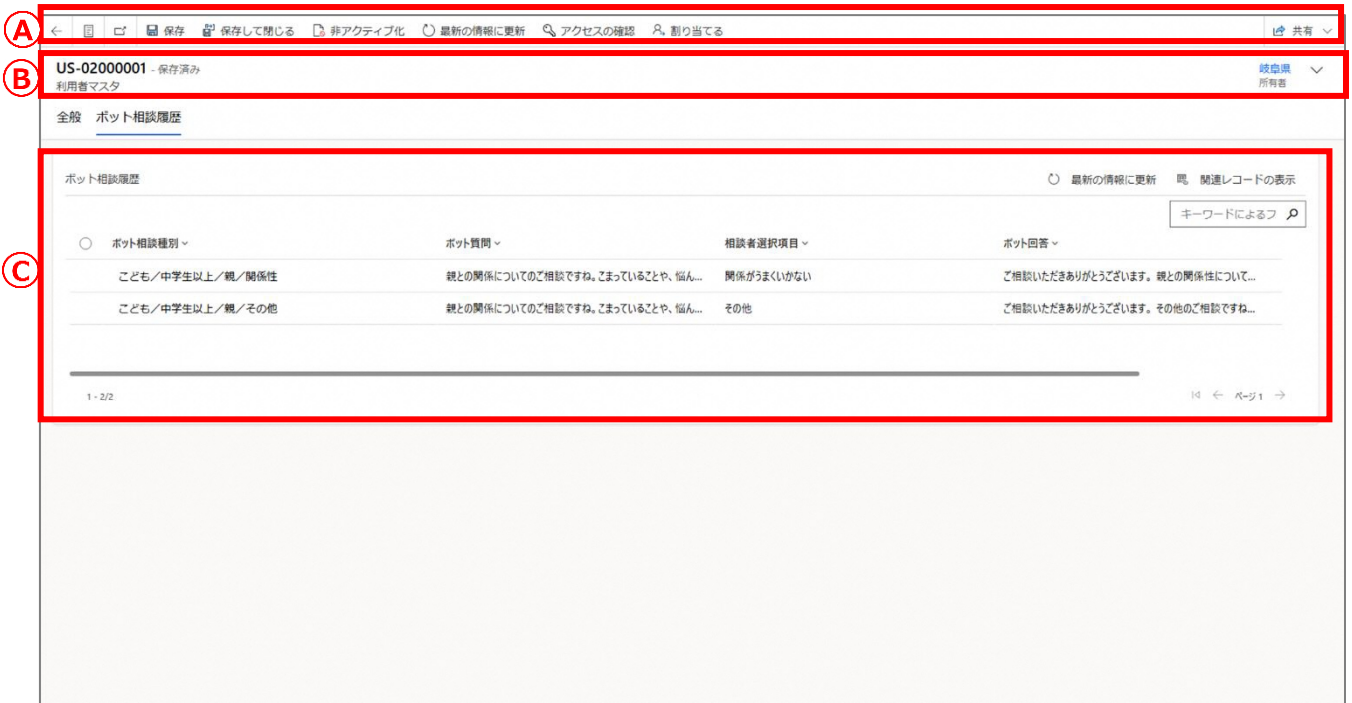


No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	(レコードセットを開く)	本システムでは使用しません。
3	(新しいウィンドウで開く)	表示中のページが新しいウィンドウで表示されます。
4	保存	更新した内容を保存します。
5	保存して閉じる	更新した内容を保存し、元の画面に遷移します。
6	非アクティブ化	本システムでは使用しません。 非アクティブの設定をしないでください。
7	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
8	アクセスの確認	本システムでは使用しません。
9	割り当てる	利用者を別の担当者に変更したり、移管したりするときに使用します。
10	共有	本システムでは使用しません。
(B) ヘッダー情報		
11	利用者番号	選択した利用者の利用者番号が表示されます。

No.	項目名	説明
12	利用者マスタ画面状況	利用者マスタ画面の保存状態が表示されます。 ・未保存 : 利用者マスタ画面で編集を行い、保存はしていない状態 ・保存済み : 利用者マスタ画面で上書き保存を行った後の状態
13	所有者	利用者について対応する部署を表示します。
㊦ 利用者マスタ情報		
14	利用者番号	利用者ごとにシステムが自動的に割り振った番号が表示されます。
15	利用者と児童の関係	利用者本人の相談なのか、本人以外の相談なのかが表示されます。 ・本人 : 利用者が自身の相談をしている ・本人以外 : 利用者が自身以外の児童について相談している (保護者や親族が相談した場合など) ・空欄 : 新規登録時などで詳細が確認できていない
16	利用者氏名	利用者の氏名が表示されます。
17	利用者年齢	利用者の年齢が表示されます。
18	利用者性別	利用者の性別が、男性、女性、未入力のいずれかで表示されます。
19	利用者電話番号	利用者の電話番号が表示されます。
20	利用者住所 (都道府県)	利用者がお住いの都道府県が表示されます。
21	利用者住所 (市区町村)	利用者がお住いの市区町村が表示されます。
22	利用者住所	利用者の住所が表示されます。
23	利用者家族構成	利用者の家族構成が表示されます。
24	関連する相談1	利用者が相談した内容と関連がある相談のID (相談番号) が表示されます。
25	関連する相談2	利用者が相談した内容と関連がある相談のID (相談番号) が表示されます。
26	関連する相談3	利用者が相談した内容と関連がある相談のID (相談番号) が表示されます。
27	関連する利用者1	利用者に関連がある利用者のID (利用者番号) が表示されます。
28	関連する利用者2	利用者に関連がある利用者のID (利用者番号) が表示されます。
29	関連する利用者3	利用者に関連がある利用者のID (利用者番号) が表示されます。
30	利用者メモ	利用者に関するメモを入力します。文字は2000文字まで入力できます。

(3) 利用者マスタ（ボット相談履歴）画面

利用者が行ったボット相談の履歴を確認する画面です。ボット送信日時が新しい順で表示されます。利用者マスタ画面から、《ボット相談履歴》タブをクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1		表示項目は利用者マスタ画面と同様です。項目については以下をご参照ください。 参照 P.117 『(1)利用者マスタ画面』のNo.1～10
(B) ヘッダー情報		
2		表示項目は利用者マスタ画面と同様です。項目については以下をご参照ください。 参照 P.117 『(1)利用者マスタ画面』のNo.11～13
(C) ボット相談履歴		
3	ボット相談種別	利用者がボットに相談した内容の分類が表示されます。
4	ボット質問	ボットが送信した質問内容が表示されます。
5	相談者選択項目	利用者が選択した項目が表示されます。
6	ボット回答	ボットが送信した回答内容が表示されます。
7	ボット送信日時	ボット相談を行った日時が表示されます。

(4) 職員一覧画面

本システムを利用する自治体職員等の一覧画面です。

本画面は、メニューの《職員》をクリックすると表示されます。

※部署名の五十音順で表示されます。

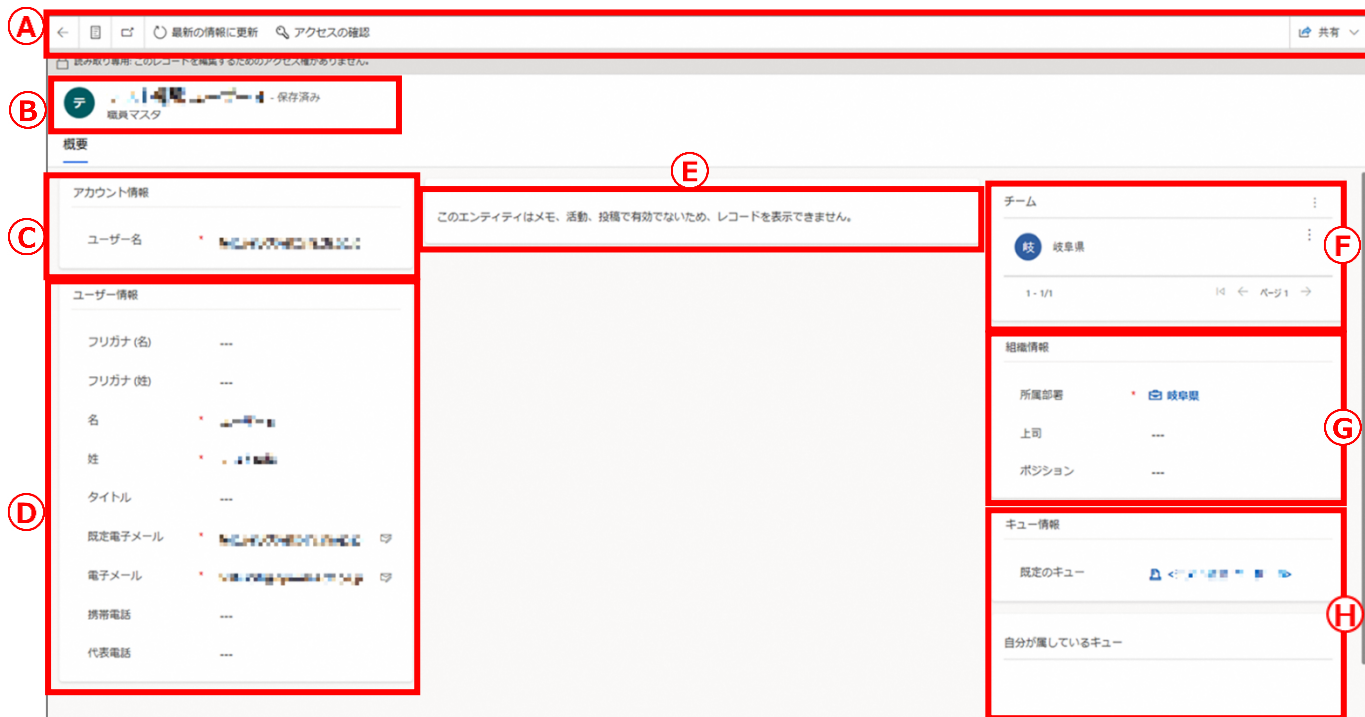
職員氏名	タイトル	電子メール	代表電話	所属部署
田中 太郎		tanaka.taro@city.jp		市民課
山田 花子		yamada.hana@city.jp		市民課
佐藤 一郎		sato.ichiro@city.jp	03-1234-5678	市民課
鈴木 健二		suzuki.kenji@city.jp		市民課
高橋 三恵		takahashi.miho@city.jp		市民課
北村 四郎		kitamura.shiro@city.jp		市民課
南 五郎		minami.goro@city.jp		市民課
東 六郎		higashi.rokuo@city.jp		市民課
西 七郎		nishi.shiro@city.jp		市民課
中村 八郎		nakamura.yasuo@city.jp		市民課
村田 九郎		murata.kuro@city.jp		市民課
伊藤 十郎		ito.juro@city.jp		市民課
渡辺 十一郎		watanabe.juuro@city.jp		市民課
山本 十二郎		yamamoto.juuro@city.jp		市民課
佐々木 十三郎		sasaki.juuro@city.jp		市民課
高木 十四郎		takagi.juuro@city.jp		市民課
橋本 十五郎		hashimoto.juuro@city.jp		市民課
石川 十六郎		ishikawa.juuro@city.jp		市民課
森田 十七郎		morita.juuro@city.jp		市民課
水野 十八郎		minonobe.juuro@city.jp		市民課
山崎 十九郎		yamazaki.juuro@city.jp		市民課
田中 二十郎		tanaka.juuro@city.jp		市民課

No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1		表示項目は利用者一覧画面と同様です。項目については以下をご参照ください。 参照 P.116 『(1)利用者一覧画面』のNo.1～5
(B) 利用者一覧		
2	職員氏名	自治体職員等の氏名が表示されます。
3	タイトル	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
4	電子メール	表示している自治体職員等のメールアドレスが表示されます。
5	代表電話	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
6	所属部署	所属の部署名が表示されます。

(5) 職員マスタ画面

職員情報の内容を確認する画面です。

職員一覧画面から、確認する職員の《職員氏名》をクリックすると表示されます。

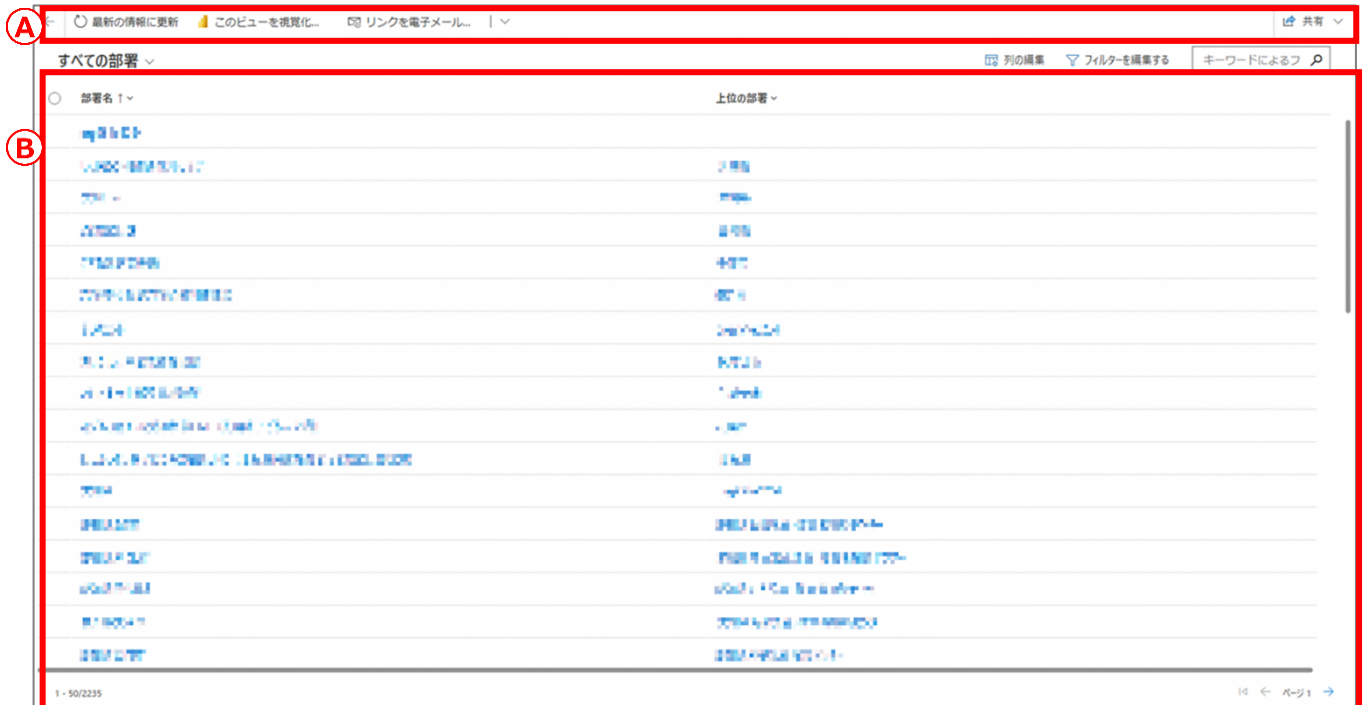


No.	項目名	説明
A コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	☰ (レコードセットを開く)	本システムでは使用しません。
3	🗑️ (新しいウィンドウを開く)	本システムでは使用しません。
4	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
5	アクセスの確認	本システムでは使用しません。
6	共有	本システムでは使用しません。
B ヘッダー情報		
7	職員氏名	選択した自治体職員等の氏名が表示されます。
8	職員マスタ画面状況	職員マスタ画面の保存状態 (保存済み) が表示されます。
C アカウント情報		
9	ユーザー名	本システムのログインに使用するユーザー名が表示されます。

Ⓓ ユーザー情報		
10	フリガナ (名)	表示している自治体職員等の名のフリガナが表示されます。
11	フリガナ (姓)	表示している自治体職員等の姓のフリガナが表示されます。
12	名	表示している自治体職員等の名が表示されます。
13	姓	表示している自治体職員等の姓が表示されます。
14	タイトル	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
15	既定電子メール	表示している自治体職員等のユーザー名が表示されます。
16	電子メール	表示している自治体職員等に通知されるメールアドレスが表示されます。
17	携帯電話	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
18	代表電話	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
Ⓔ エンティティ		
19	エンティティメモ	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
Ⓕ チーム		
20	部署	所属する部署名が表示されます。
Ⓖ 組織情報		
21	所属部署	所属する部署名が表示されます。
22	上司	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
23	ポジション	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
Ⓗ キュー情報		
24	既定のキュー	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
25	自分が属している キュー	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。

(6) 部署一覧画面

全国の部署に関する情報の一覧画面です。本画面は、メニューの《部署》をクリックすると表示されます。
 ※部署名の五十音順で表示されます。

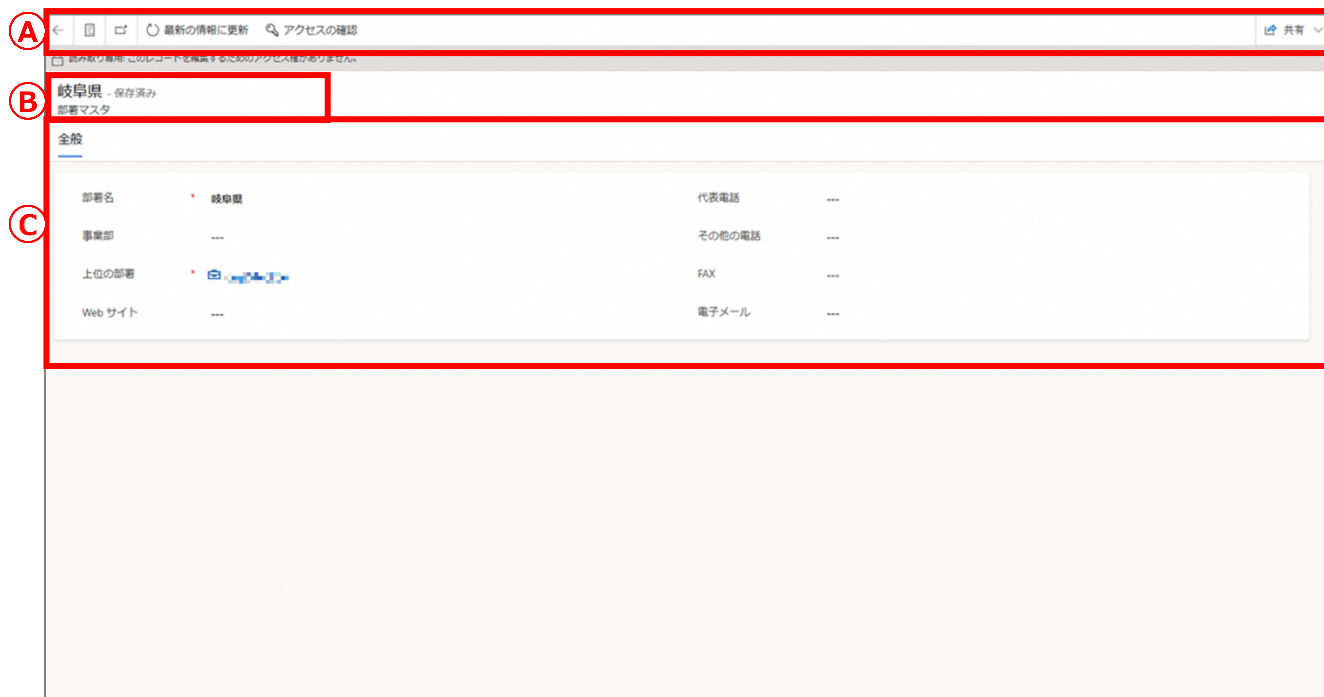


No.	項目名	説明
A コマンドバー		
1		表示項目は利用者一覧画面と同様です。項目については以下をご参照ください。 参照 P.116 『(1)利用者一覧画面』のNo.1～5
B 部署一覧		
2	部署名	自治体や児童相談所の名前が表示されます。
3	上位の部署	その部署の上位の組織名が表示されます。

(7) 部署マスタ画面

部署情報の内容を確認する画面です。

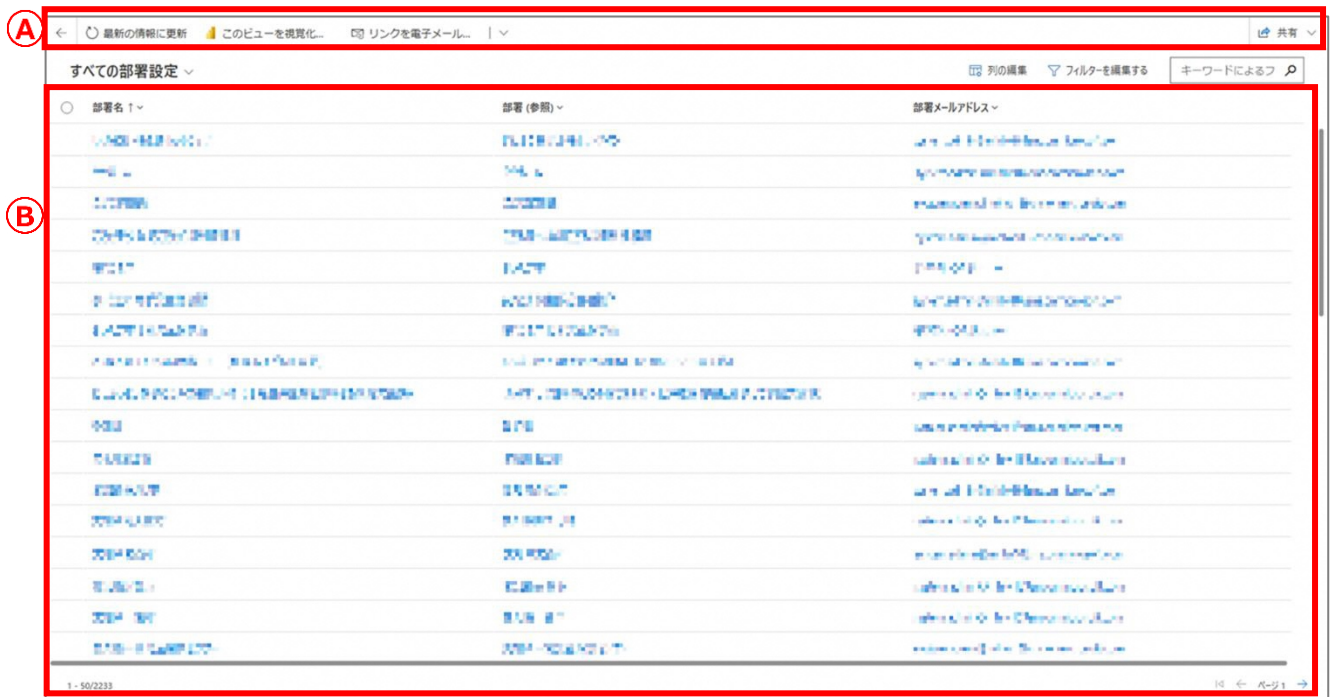
部署一覧画面から、確認する部署の《部署名》をクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1		表示項目は職員マスタ画面と同様です。項目については以下をご参照ください。 参照 P.121 『(5)職員マスタ画面』のNo.1~6
(B) ヘッダー情報		
2	部署	選択した部署の名前が表示されます。
3	部署マスタ画面状況	部署マスタ画面の保存状態（保存済み）が表示されます。
(C) 部署マスタ情報		
4	部署名	表示している部署の名前が表示されます。
5	事業部	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
6	上位の部署	表示している部署の上位の組織名が表示されます。
7	Webサイト	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
8	代表電話	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
9	その他の電話	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
10	FAX	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。
11	電子メール	本システムでは使用しない項目であり、入力できません。

(8) 部署設定一覧画面

全国の部署の部署設定に関する情報の一覧画面です。
本画面は、メニューの《部署設定》をクリックすると表示されます。
※部署名の五十音順で表示されます。

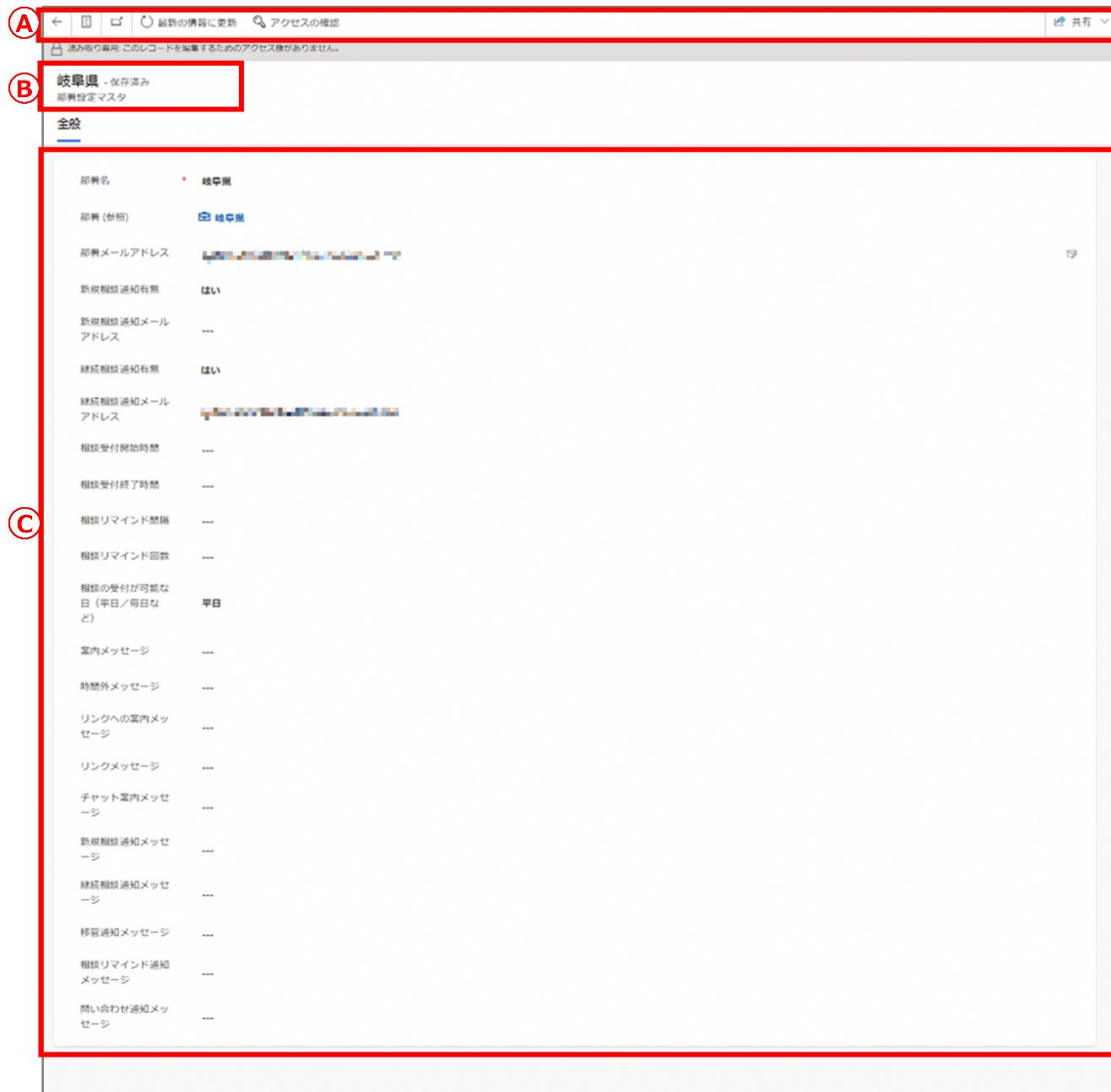


No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1		表示項目は利用者一覧画面と同様です。項目については以下をご参照ください。 参照 P.116 『(1)利用者一覧画面』のNo.1～5
(B) 部署設定一覧		
2	部署名	自治体や児童相談所などの名前が表示されます。 クリックすると部署設定マスタ画面に遷移し、受付時間などの部署設定情報を参照できます。 参照 P.126 『(9)部署設定マスタ画面』
3	部署 (参照)	自治体や児童相談所などの名前が表示されます。 クリックすると部署マスタ画面に遷移し、電話番号や上位の部署などの部署情報を参照できます。 参照 P.126 『(9)部署設定マスタ画面』
4	部署メールアドレス	部署の代表メールアドレス (メーリングリストなど) が表示されます。

(9) 部署設定マスタ画面

部署設定情報の内容を確認する画面です。

部署設定一覧画面から、確認する部署の《部署名》をクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
(A) コマンドバー		
1		表示項目は職員マスタ画面と同様です。項目については以下をご参照ください。 参照 P.121 『(5)職員マスタ画面』のNo.1~6
(B) ヘッダー情報		
2	部署名	選択した部署の名前が表示されます。
3	部署設定マスタ画面状況	利用者マスタ画面の保存状態（保存済み）が表示されます。

No.	項目名	説明
㉔ 部署設定マスタ情報		
4	部署名	表示している部署の名前が表示されます。
5	部署（参照）	表示している部署の名前が表示されます。 ※クリックすると部署マスタ画面で部署情報を参照できます。
6	部署メールアドレス	部署の代表メールアドレス（メーリングリストなど）が表示されます。
7	新規相談通知有無	新規に相談があった場合に「新規相談通知メールアドレス」に通知メールを送るかどうか 「はい」「いいえ」で表示されます。
8	新規相談通知メールアドレス	新規相談通知メールを受け取るメールアドレスが表示されます。
9	継続相談通知有無	継続相談があった場合に「継続相談通知メールアドレス」に通知メールを送るかどうか 「はい」「いいえ」で表示されます。
10	継続相談通知メールアドレス	継続相談通知メールを受け取るメールアドレスが表示されます。
11	相談受付開始時間	利用者からの相談受付の開始時間が表示されます。 参照 P.129 『Point 自動応答メッセージの補足情報』
12	相談受付終了時間	利用者からの相談受付の終了時間が表示されます。 参照 P.129 『Point 自動応答メッセージの補足情報』
13	相談リマインド間隔	利用者からの相談に返信していない場合に、リマインドメールを送る間隔が表示されます。 参照 P.130 『Point リマインド通知の補足情報』
14	相談リマインド回数	利用者からの相談に返信していない場合に、リマインドメールを何回送信するかが表示 されます。 参照 P.130 『Point リマインド通知の補足情報』
15	相談の受付が可能な日(平日/毎日など)	相談を受け付けたときに利用者のLINEに送信するメッセージが表示されます。 参照 P.129 『Point 自動応答メッセージの補足情報』
16	案内メッセージ	相談を受け付けたときに利用者のLINEに送信するメッセージが表示されます。 参照 P.129 『Point 自動応答メッセージの補足情報』
17	時間外メッセージ	相談の対応が受付時間外だったときの対応について利用者のLINEに送信するメッセ ージが表示されます。 参照 P.129 『Point 自動応答メッセージの補足情報』
18	リンクへの案内メッセ ージ	相談を受け付けたときに、利用者のLINE上に表示する相談先リンクの案内メッセ ージが表示されます。 参照 P.129 『Point 自動応答メッセージの補足情報』
19	リンクメッセージ	相談対応でメッセージをやり取りするチャット画面のURLが表示されます。 参照 P.129 『Point 自動応答メッセージの補足情報』
20	チャット案内メッセ ージ	利用者から相談のチャットを開始した際、LINE上のチャット画面に送信するメッセ ージが表示されます。 参照 P.131 『Point チャット案内メッセージの補足情報』
21	新規相談通知メッセ ージ	新規の相談（受付区分が「新規」の相談で、自治体職員等が未返信の相談）を受け 付けた際、該当の部署に対してメールで通知するメッセージが表示されます。 参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』

No.	項目名	説明
22	継続相談通知メッセージ	継続の相談（受付区分が「継続」の相談で、自治体職員等が返信済みの相談）を受け付けられた際、該当の部署に対してメールで通知するメッセージが表示されます。 参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』
23	移管通知メッセージ	対応者が利用者を移管した場合、または利用者が住所変更をおこなった場合にその旨を移管先の部署にメールで通知するメッセージが表示されます。 参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』
24	相談リマインド通知メッセージ	LINEで相談を受け付けた際、一定期間を過ぎても未対応の相談がある場合に該当の部署に対してメールで通知するメッセージが表示されます。 参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』
25	問い合わせ通知メッセージ	他の自治体職員等から問い合わせを受信した、または、問い合わせ先から回答があった場合にメールで通知されるメッセージが表示されます。 参照 P.132 『Point 各種通知メッセージの補足情報』

Point 自動応答メッセージの補足情報

利用者の LINE 上に表示する自動応答メッセージの内容（上記項目説明のNo.11,12 および 15～19）は、自治体ごとに文言を指定することができます。指定の詳細など申請についてはシステム管理者にご依頼ください。

なお、システムへの設定は運用保守事業者にて対応いたします。

・各項目の仕様

項目名	仕様
相談受付開始時間	指定しない場合は「10：00」となります。 なお、案内メッセージが指定された場合、当該項目の内容は無効となります。
相談受付終了時間	指定しない場合は「20：00」となります。 なお、案内メッセージが指定された場合、当該項目の内容は無効となります。
相談の受付が可能な日（平日/毎日など）	100文字まで指定できます。指定しない場合は「平日」となります。なお改行はできません。
案内メッセージ	
時間外メッセージ	各項目それぞれで400文字まで指定でき、改行も可能です。改行する場合は、改行ごとに5文字が必要となります。
リンクへの案内メッセージ	
リンクメッセージ	

・LINE上の表示形式

メッセージの種類	各項目が指定されない場合の表示内容
①案内メッセージ	[※1]で相談を受けけます。受付時間は[※2][※3]～[※4]になります。
②時間外メッセージ	児童虐待を発見した際の虐待通告や緊急の対応を要する場合は、児童相談所虐待対応ダイヤル「189」をご利用ください。時間外に受け付けたメッセージについては、翌受付時間に確認いたします。
③待ち人数	待ち人数は[※5]人です。
④リンクへの案内メッセージ	以下のリンクをクリックして、相談を開始してください。
⑤リンクメッセージ	< https://xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx >

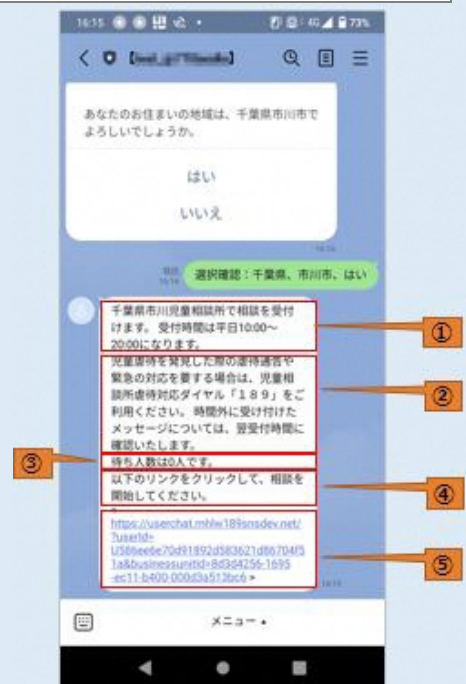
※1：No.4の「部署名」

※2：No.15の「相談の受付が可能な日(平日/毎日など)」

※3：No.11の「相談受付開始時間」

※4：No.12の「相談受付終了時間」

※5：No.19の「リンクメッセージ」を指定した場合は表示しません。



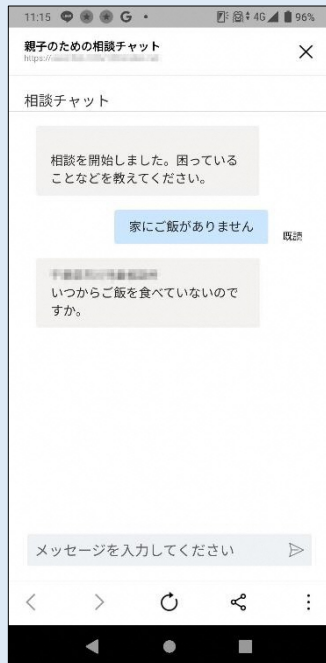
Point チャット案内メッセージの補足情報

利用者の LINE 上のチャット画面に表示するメッセージの内容（上記項目説明のNo.20）は、自治体ごとに文言を指定することができます。指定の詳細など申請についてはシステム管理者にご依頼ください。

なお、システムへの設定は運用保守事業者にて対応いたします。

・項目の仕様

項目名	仕様
チャット案内メッセージ	100文字まで指定できます。改行はできません。



Point 各種通知メッセージの補足情報

新規相談通知メッセージ・継続相談通知メッセージ・利用者の移管通知メッセージ・リマインド通知メッセージ・問い合わせ通知メッセージ（上記項目説明のNo.21～25）は、自治体ごとに文言を指定することができます。指定の詳細など申請についてはシステム管理者にご依頼ください。

なお、システムへの設定は運用保守事業者にて対応いたします。

・各項目の仕様

項目名	仕様
各通知メッセージ共通の仕様	400文字まで指定でき、改行も可能です。改行する場合は、改行ごとに5文字が必要となります。
新規相談通知メッセージ	<ul style="list-style-type: none"> 指定しない場合のメッセージ内容 新規の相談メッセージを受信しました。 以下のリンクをクリックして相談内容を確認してください。
	<ul style="list-style-type: none"> 通知先のメールアドレス 新規相談通知メールアドレス（上記項目説明のNo.8）
継続相談通知メッセージ	<ul style="list-style-type: none"> 指定しない場合のメッセージ内容 継続中の相談メッセージを受信しました。 以下のリンクをクリックして相談内容を確認してください。
	<ul style="list-style-type: none"> 通知先のメールアドレス 継続相談通知メールアドレス（上記項目説明のNo.10）
利用者の移管通知メッセージ	<ul style="list-style-type: none"> 指定しない場合のメッセージ内容 以下の利用者が移管されました。 または利用者が住所の選択誤りに伴い住所を選択しなおしました。
	<ul style="list-style-type: none"> 通知先のメールアドレス 部署メールアドレス（上記項目説明のNo.6） 通知メッセージの宛先 職員による移管の場合も利用者が住所を選択しなおした場合も、相談先と相談元の両方の自治体に通知される
リマインド通知メッセージ	<ul style="list-style-type: none"> 指定しない場合のメッセージ内容 未対応の児童相談があります。 以下のリンクをクリックして問い合わせ内容を確認してください。
	<ul style="list-style-type: none"> 通知先のメールアドレス 部署メールアドレス（上記項目説明のNo.6）
問い合わせ通知メッセージ	<ul style="list-style-type: none"> 指定しない場合のメッセージ内容 児童相談に関する問い合わせを受信しました。 以下のリンクをクリックして問い合わせ内容を確認してください。
	<ul style="list-style-type: none"> 通知先のメールアドレス 部署メールアドレス（上記項目説明のNo.6）または自治体職員等の個別メールアドレス

第8章 マニュアル

1.概要

本システムの使い方に不明点があった場合、本マニュアルを画面上で確認することができます。

一覧に表示されたマニュアルの章のタイトルを選択すると詳細画面が表示され、マニュアルを確認することができます。

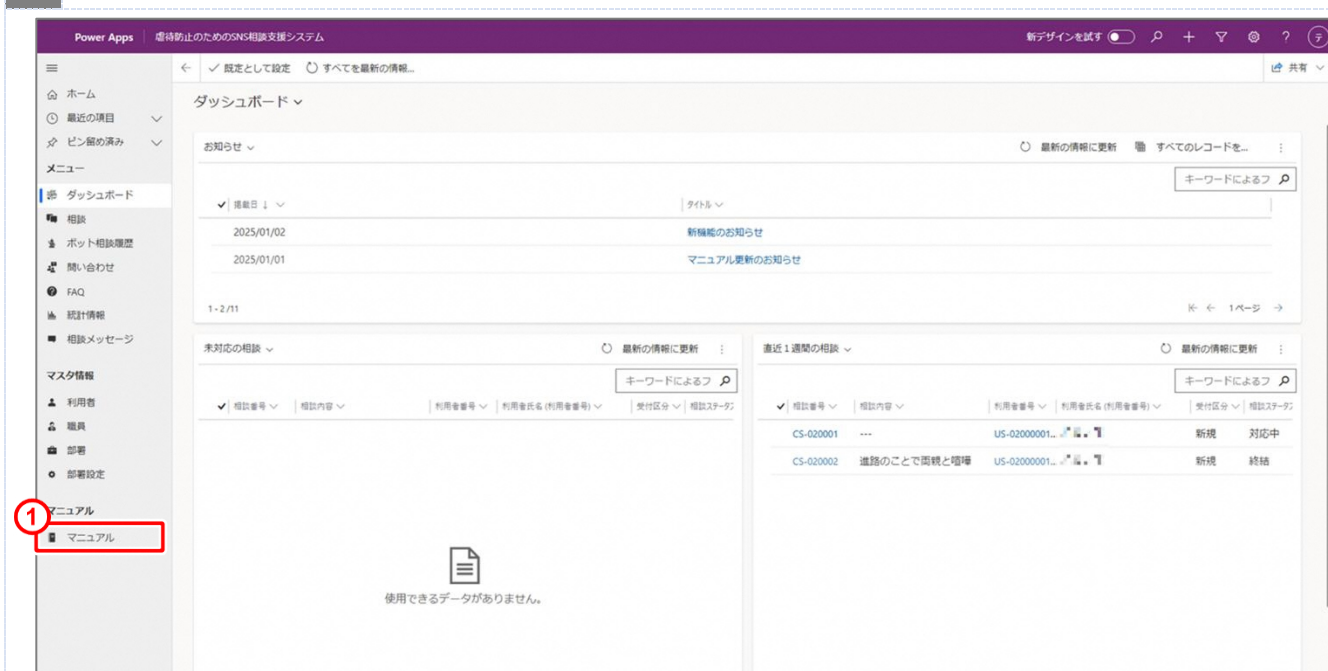
2.操作手順

(1) マニュアルを確認する

本システムに登録されているマニュアルを確認する操作について説明します。

1. マニュアル一覧画面の表示

① メニューの《マニュアル》をクリックします。



画面構成 P.15 (第2章2(1)ホーム画面参照)

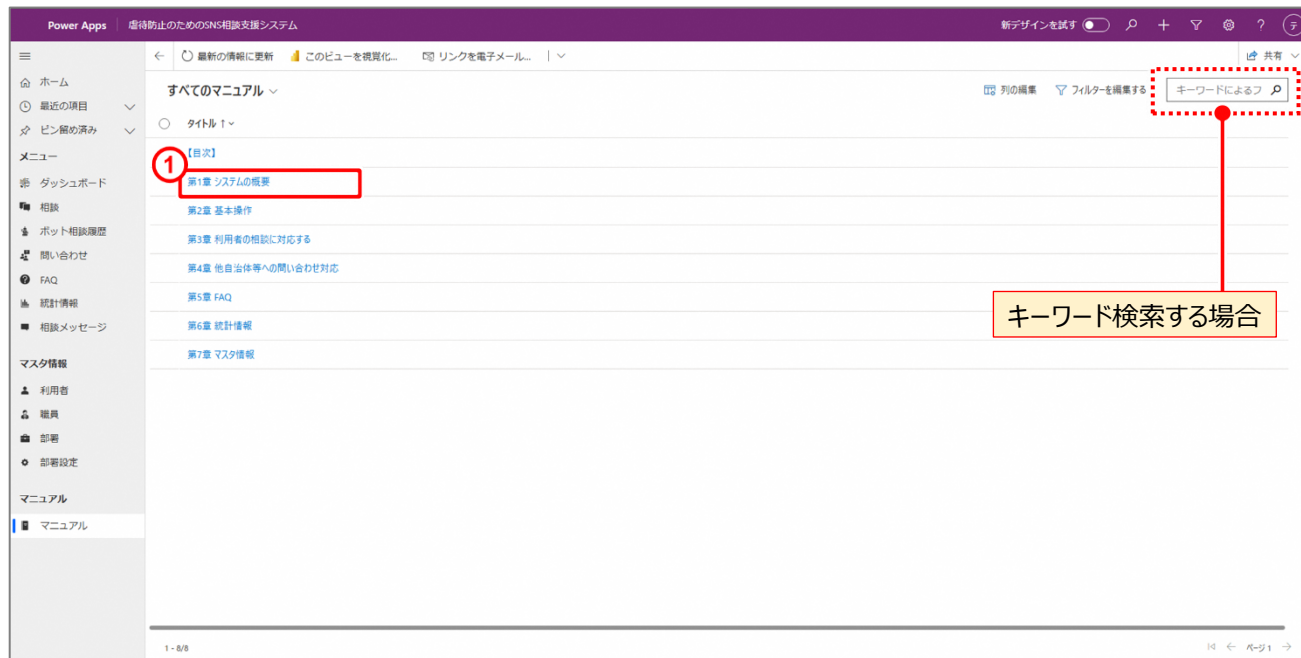
2. マニュアル一覧画面が表示されます。

マニュアルの選択

① 確認したいマニュアルを選択します。

※「キーワードによるフィルター」から章の検索ができます。検索方法は以下をご参照ください。

参照 P.136 『3(1)マニュアル一覧画面』 No.9

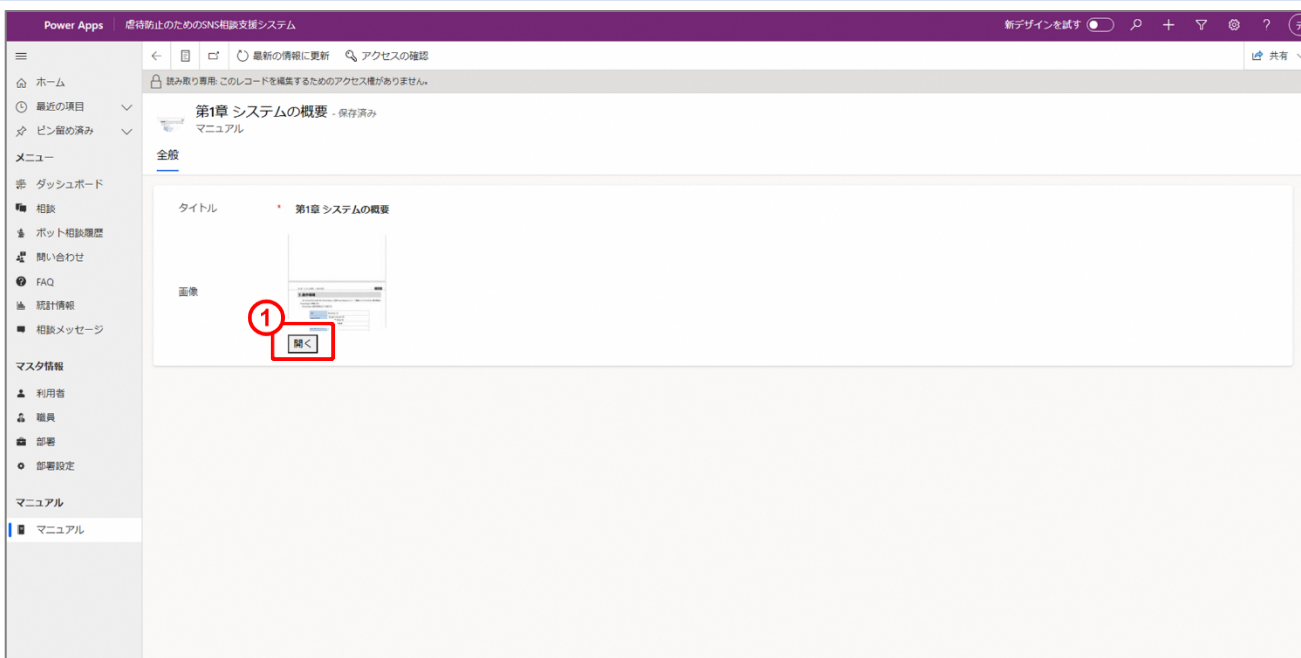


画面構成 P.136 (マニュアル一覧画面参照)

3. マニュアル詳細画面が表示されます。

画像を開く

① 画像の「開く」を選択します。



画面構成 P.137 (マニュアル詳細画面参照)

4. マニュアルの画像が表示されます。

マニュアルの確認

① マニュアルを確認します。

② 初期表示が全体表示のため、ブラウザ上で画像をクリックし、拡大して確認してください。

※ 本システムではセキュリティ上、PDFを取り扱っていないので、マニュアルは画像ファイルとなります。

画像のため文字検索することはできません。



3.画面構成

(1) マニュアル一覧画面

マニュアルの一覧画面です。

本画面は、メニューの《マニュアル》をクリックすると表示されます。

※タイトルの五十音順で表示されます。



No.	項目名	説明
A コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
3	このビューを視覚化する	本システムでは使用しません。
4	リンクを電子メールで送信	本システムでは使用しません。
5	共有	本システムでは使用しません。
B ビューバー		
6	すべてのマニュアル	一覧の表示内容です。すべてのマニュアルが表示されています。
7	(列の編集)	本システムでは使用しません。
8	(フィルターを編集する)	本システムでは使用しません。
9	キーワードによるフィルター	マニュアル一覧をキーワードで絞り込み検索できます。 ※キーワードは前方一致検索です。 キーワードを入力し、《 🔍 》をクリックすると一覧が絞り込まれます。
C マニュアル一覧		
10	タイトル	マニュアルの章のタイトルが表示されます。

(2) マニュアル詳細画面

マニュアルの内容を確認する画面です。

マニュアル一覧画面から、確認するマニュアルの《タイトル》をクリックすると表示されます。



No.	項目名	説明
① コマンドバー		
1	←	前に表示していたページに遷移します。
2	📄 (レコードセットを開く)	本システムでは使用しません。
3	📄 (新しいウィンドウで開く)	本システムでは使用しません。
4	最新の情報に更新	本システムにある最新の情報を取得し、再表示します。
5	アクセスの確認	本システムでは使用しません。
6	共有	本システムでは使用しません。
② ヘッダー情報		
7	タイトル	マニュアルの章のタイトルが表示されます。
8	マニュアル 詳細画面状況	マニュアル詳細画面の保存状態（保存済み）が表示されます。
③ マニュアル詳細エリア		
9	タイトル	マニュアルの章のタイトルが表示されます。
10	画像	マニュアルの画像が縮小サイズで表示されます。 「開く」をクリックするとマニュアルの画像が全体表示で表示されるため、拡大して確認してください。 ※画像のため文字検索はできません。