

SNS等を活用した相談体制の構築に関する当面の考え方(最終報告) ①

1 背景

- ✓ 近年、若年層の多くがSNSをコミュニケーション手段として活用
 - ✓ 先般、神奈川県座間市において、SNSを利用した高校生3人を含む9人の方が殺害された残忍な事件も発生
 - ✓ SNS上のいじめ等の問題への対応が課題として浮上
- ⇒ いじめを含む様々な悩みに関する児童生徒の相談について、SNS等を活用する利点・課題等を検討するため、有識者から構成される「SNSを活用したいじめ等に関する相談体制の構築に係るWG」を平成29年7月に設置し、議論。WGでの議論に基づき、いじめ防止対策協議会において、平成30年3月28日に最終報告を取りまとめ。

※SNS等:通常スマートフォン等を用いて利用するSNSに加えて簡易な相談・通報を可能とするアプリ等を含めたもの

2 最終報告の概要

(1)はじめに

- 報告書は、平成30年以降、地方公共団体が行う相談の実施に際しての留意点を示すもの。
- 全国展開については、平成30年以降に実施される相談の結果を検証し、相談技法の改善を図った上で検討。

(2)相談体制の在り方

- 相談の対象者について、SNS等を用いた相談技法等が十分に確立されていない現時点においては児童生徒のみを対象とし、保護者については一方向の通報等の仕組みを利用する場合のみ対象とすることが考えられる。
- 相談受付時間については、例えば、児童生徒が相談しやすい平日午後5時から午後10時、また、気持ちが落ち込みやすい長期休業明け前、入試時期前後や日曜日などが考えられる。また、受付時間を限定する場合は、時間外には応答できないことや、緊急時は24時間子供SOSダイヤル等を用いてほしいことを、自動応答機能等により伝える。
- 音声通話による状況確認が必要な時は、相談者の了解を得て、音声通話や面接による相談につなげる。
- 相談員の体制については、相談業務に関する知識・経験を有する者に加え、学生など若年層によるコミュニケーション事情に精通した者を組み合わせることが効果的と考えられる。
- 相談内容等のプライバシーが確実に守られることを示すとともに、生命に関わる等の緊急時には、学校や関係機関に情報共有する旨を利用案内等において分かりやすく示す。

SNS等を活用した相談体制の構築に関する当面の考え方(最終報告) ②

(3) 緊急時等の具体的な対応要領

- 相談者が自殺をほのめかす等の緊急時には、相手の了解を得た上でできるだけ早く音声通話による相談へ切り替えを図るとともに、可能な限り相談者の氏名や所在地を聞き出し、必要に応じて学校や警察等の関係機関にも通報する。
- 時間外に相談が来た場合は、応答できない旨を自動応答機能や利用案内等で分かりやすく示す。
- 同時に複数の相談が来た場合は、すぐに対応できない場合があることや、相談員が対応できない状況で、かつ、緊急の相談の場合には24時間子供SOSダイヤル等を用いてほしいことを、自動応答機能や利用案内等で分かりやすく示す。
- 相談を受け付けるSNSのIDやアプリのダウンロード方法については、当該地方公共団体にある学校を対象として周知することが考えられるが、他の地方公共団体に在籍校がある児童生徒から相談があった場合は、緊急時を除き、24時間子供SOSダイヤル等を紹介することが考えられる。

(4) 相談システム

- 相談システムに用いるSNSやアプリ等の選定に当たっては、児童生徒への普及の度合い又は普及の実現可能性や、児童生徒の活用のしやすさ、相談受付後の対応のしやすさ等を勘案すべきである。
- SNS等を活用した双方向による相談の仕組みではなく、アプリ等を活用した一方向の通報等の仕組みも考えられる。その場合は、即時の返信ができないことや、緊急時は24時間子供SOSダイヤル等を用いてほしいことを分かりやすく示す。

(5) 民間団体等との連携・協力

- SNS等を活用した相談に係る知見・技術を有する民間団体等との連携や、システムの設計・構築を含めできる限り事業者の協力が得られることが望ましい。

(6) その他の留意点

- 情報管理を厳格に行い、児童生徒の氏名や相談内容の漏えい防止等を徹底する必要。
- SNSの機能を活用した、いじめ防止等に関する情報発信も効果的。
- 保護者の方針等により、スマートフォン等を持たない児童生徒も多くいることから、24時間子供SOSダイヤルの周知を強化するなど、適切な配慮を行うことが望ましい。
- 関係各者から成る協議の枠組みの設置等を検討すべき。