

School Guardian

アディッシュ株式会社
スクールガーディアン事業部

資料1



SNSを活用した相談体制 構築についてのご提案



会社概要

社名	アディッシュ株式会社
設立	2014年10月1日
資本金	3000万円
代表取締役	江戸 浩樹
事業内容	企業及び学校向け ソーシャルメディアモニタリング事業 カスタマーサポート事業
従業員数	428名(アルバイト、子会社含む)
本社所在地	東京都品川区西五反田1-21-8 KSS五反田ビル8F
電話番号	03-5759-0334
URL	http://www.adish.co.jp
グループ会社	アディッシュプラス(沖縄) adish international(フィリピン)

社名の由来

皿は多種多様な料理を乗せることができ、美味しく、綺麗に見せる為の重要な役割を担っています。コミュニケーションを主として、多種多様な世の中のニーズや社会課題の受け皿となり、我々の事業で支えて行きたいという想いが込められています。

沿革

◇ ガイアックス

2006年 6月	投稿モニタリングサービス開始
2007年 9月	未成年向けコミュニティサイトの投稿モニタリングサービスを開始
11月	学校裏サイト対策サービス「スクールガーディアン」を提供開始
2008年 7月	「EMA健全コミュニティ申請パッケージ」提供開始
11月	業界初コミュニティモニタリング業務の一元管理ツール「Police」の提供開始
2009年 2月	「安心ネットづくり促進協議会」の正会員に
4月	「スクールガーディアン」を全国初の教育委員会向けの学校裏サイト対策サービスとして導入
2010年 8月	SAP向けカスタマーサポート「ソーシャルアプリサポート」の提供を開始
2011年 3月	企業Facebookページの運用サポートサービスを開始
4月	Facebookページ専用監視ツール「PoF」を提供開始
6月	「ソーシャルアプリサポート」をスマートフォンアプリ事業者様向けに提供開始
11月	フィリピンに子会社設立Facebookグローバルページの多言語モニタリング、ソーシャルアプリの多言語ユーザーサポートを提供開始
2014年 8月	アクティブサポートサービスを提供開始

◇ アディッシュ

2014年10月	アディッシュ株式会社設立
2015年 4月	洗足学園と共同でICTを活用する人材育成のための5ヶ年プロジェクトを開始
2015年10月	スマホでいじめの匿名通報ができる「Kids' Sign」を発表
2015年12月	国内トップのInstagramキャンペーン実績を誇るシェアコトと提携Instagramの画像・コメントの目視モニタリングを提供開始
2016年4月	シェアリングサービス特化のカスタマーサポートパッケージ「フロントサポート」を提供開始
2016年7月	Resolaと協業し、LINEに対応したチャットボットサービスを提供

つながりを常によろこびに

Delight in Every Connection

私たちの事業ドメイン:

ソーシャルメディア・シェアリングエコノミー・
コミュニケーションサービス

私たちが貢献すること:

新たなコミュニケーション手段によってもたらされた
「つながり」が生む社会の様々な課題や不都合を
解消して「よろこび」にしていくこと。



子どもたちが健全にインターネットを 使える環境を目指して

1. 子どもたちの書き込みを見守り続ける

- ✓ ソーシャルメディアにおける子どもたちの書き込みを抽出し、日々見守る。

2. ネットいじめやネットトラブルを乗り越えるお手伝いをする

- ✓ 学校に変わって投稿削除の依頼ができる、トラブル相談ができる。
- ✓ 誰にも気づかれなかったいじめの実態を通報することができる。

3. 子どもたちや学校がソーシャルメディアを活用する世の中をつくる

- ✓ 学校と生徒・教育関係者・地域・企業を繋げソーシャルメディアの活用を支援する。

4. 周囲の大人（教員や保護者）のリテラシー向上をサポートする

- ✓ 教員・保護者にも講演会を通じた啓発活動を実施する。

スクールガーディアン事業 3本の柱

① ネットパトロール

Twitterや匿名掲示板などの学校非公式サイトを検索・目視した結果をレポートし、こどものネットの利用実態を“見える化”します。

実態の把握

課題の明確化・対策の支援



検索

投稿目視
リスク判断

レポート提出

トラブル相談
緊急対応

削除依頼
サポート

他校の
指導事例共有

導入校での
情報交換会

私立中高は**全国200校以上**の導入実績 自治体を含めてのべ**10000校以上**にサービスを提供

自治体導入実績

東京都江東区教育委員会
 東京都板橋区教育委員会
 東京都世田谷区教育委員会
 埼玉県教育委員会
 埼玉県さいたま市教育委員会
 埼玉県越谷市教育委員会
 埼玉県川越市教育委員会
 千葉県白井市教育委員会
 千葉県酒々井町教育委員会
 山形県教育庁
 三重県教育委員会
 兵庫県神戸市教育委員会
 熊本県熊本市教育委員会
 岡山県教育委員会
 沖縄県南風原町教育委員会 ほか

私立中高導入実績

青山学院中等部、桜美林中高、大妻中野中高、
 関東学院中高、鎌倉女学院中高、国士舘中高、
 相模女子大中高、実践学園中高、実践女子学園中高、
 下北沢成徳高校、淑徳巣鴨中高、順天中高、
 潤徳女子高校、正智深谷高校、湘南学園中高、
 湘南白百合学園、成城学園中高、清泉女学院中高、
 聖パウロ学園高校、青陵中高、創価学園、東京成徳高、
 立川女子中高、玉川聖学院中高、多摩大聖ヶ丘中高、
 多摩大目黒中高、桐蔭学園中高、桐光学園中高、
 日大第一中高、日大第三中高、本庄東高校、
 富士見丘学園中高、武蔵中高、明治学院東村山中高、
 明大明治中高、横浜女学院中高、横浜翠陵中高、
 宮城学院中高、松商学園高校、日本大学三島中高、
 東海大静岡翔洋、誠恵高校、名古屋国際中高、
 皇學館中高大、常翔学園中高、同志社香里中高、
 相愛中高、四條畷学園、松蔭中高、園田学園中高、
 報徳学園中高、岡山県高梁日新高、広島女学院中高、
 比治山女子中高、高知中央高校、筑紫台高等学校 など

スクールガーディアン事業

3本の柱

②啓発活動

■生徒向け講座



■教員向け講演



■教員向け勉強会



生徒対象、教職員対象、保護者対象と年間200回を超える講演・研修会を実施しております。

また、弊社主催の勉強会では、学校の先生方が繋がりを持てる場を提供し、インターネットトラブルに対しての各学校の対応や対策をディスカッション・共有できる場としてご好評いただいております。

2015年度より洗足学園中学高等学校様と共同で「ICTを活用する人材育成のための5か年プロジェクト」を進めています。



対象: 中学1年～高校2年

テーマとゴール: ネット社会の一員になる。使う側になる。

内容: ソーシャルメディアリテラシーを中心としたICT活用プログラム

実施回数: 各学年で授業時間を10コマ

実施日程: 7月、10月、12月、3月(2016年度実績)

1年間の流れ

- | | |
|-----|--|
| 1学期 | <ul style="list-style-type: none"> コミュニケーション手段の違いを確認 自分と友だちの違いを考える |
| 2学期 | <ul style="list-style-type: none"> トラブルについて理解を深める 日めくりカレンダーを作成する |
| 3学期 | <ul style="list-style-type: none"> 日めくりカレンダーの発表! トラブルが起きたときの対処法を知る |

スクールガーディアン事業 3本の柱

③匿名いじめ通報アプリ

2007年～2012年頃

ネットいじめや学校裏サイトといった問題が
電子掲示板やプロフサイトを中心に発生

⇒ ネットパトロールによる対策

2013年頃～現在

ネットいじめや仲間はずれといった問題は
LINEやTwitter鍵アカなど、外部から見えない所へ

⇒ 通報窓口(アプリ)設置による対策

いじめ対策について想定される課題

生徒にとって…

- 自分がターゲットになるリスクを恐れて声をあげることができない(第三者)
- 周りの目もあり、スクールカウンセラーに気軽に相談できない(当事者)
- 年に数回のアンケートでは機を逸してしまう

学校・教育関係者にとって…

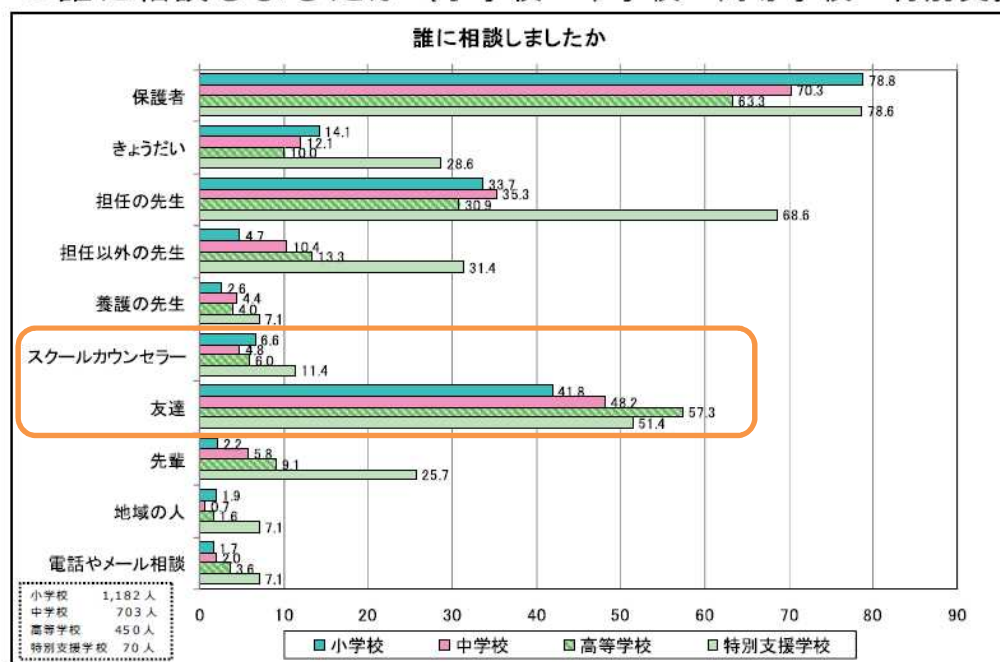
- 学校で起きているいじめの事実を把握することが困難
- いじめの事実が発覚した時点では既に重大な事案に発展している
- 年に数回のアンケートでは機を逸してしまう

これらの課題を解決、学校・教育関係者が
いじめの実態を早期に把握する手段として
匿名のいじめ通報アプリを提供

スクールカウンセラーより友達に相談

〈いじめられたことを誰かに相談した児童・生徒〉

- 誰に相談しましたか（小学校・中学校・高等学校・特別支援学校の児童・生徒）



【複数回答】

いじめを相談した相手が一番多かったのは保護者で、どの校種も60%以上の割合を示している。次に多かったのは、友達で、どの校種も40%以上の割合を示している。

スクールカウンセラーへの相談は、全体で6.1%となっている。

また、電話やメールの相談は全体で2.3%にとどまっている。

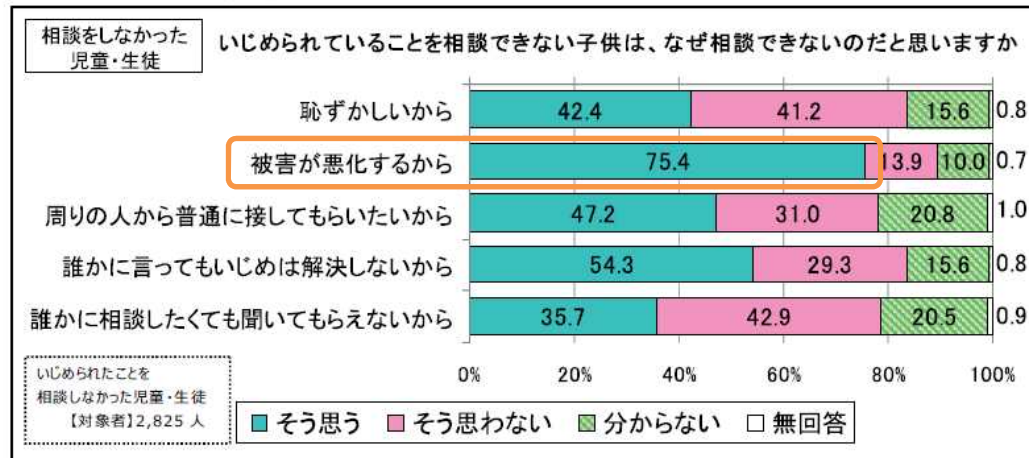
出典：東京都教職員研修センター研修部教育開発課「いじめ問題に関する研究報告書について」

学校内の周りの目を気にしてスクールカウンセラーの対面相談ができないのではないか。一方で友達には内々に相談しているはずで、その友達が匿名通報で声をあげれば把握できるいじめが多いのではないか。

被害の悪化を恐れて相談できない

〈いじめられたことを誰にも相談しなかった児童・生徒〉

● いじめを相談できない理由について（児童・生徒）【単数回答】



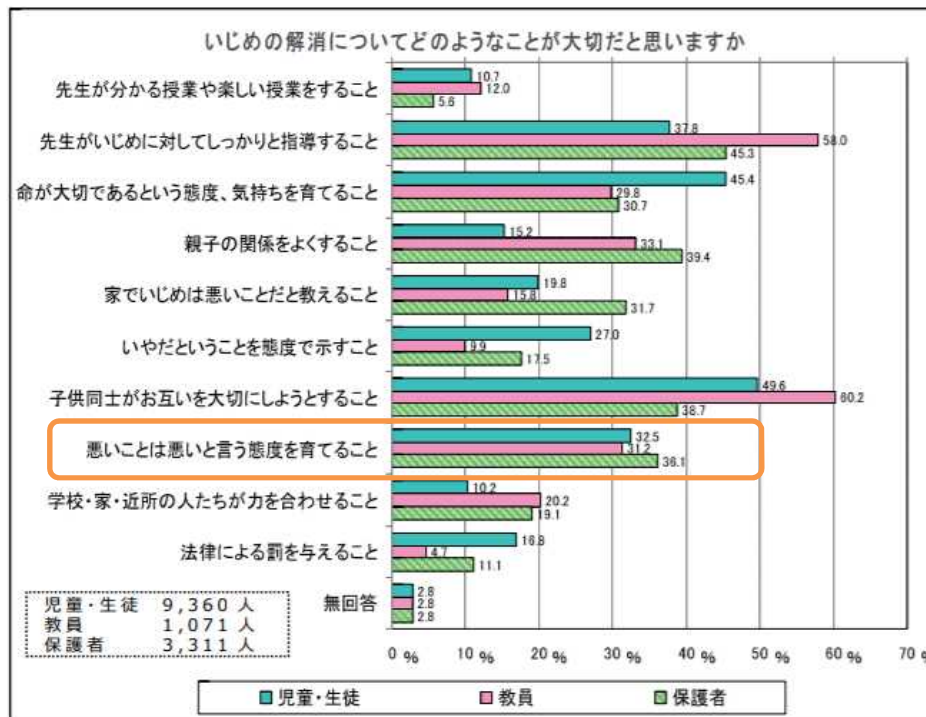
相談しない理由に関して、「被害が悪化するから」の割合が75.4%と高く、「誰かに言ってもいじめは解決しないから」は、54.3%であった。
「恥ずかしいから」という回答は、42.4%であった。

出典：東京都教職員研修センター研修部教育開発課「いじめ問題に関する研究報告書について」

被害者はいじめの相談によってかえって被害が悪化することを恐れている。
これは、いじめの被害者が自らの素性を隠して、自分がいじめにあっている事実を匿名の第三者として通報できることで1つの解決手段になるのではないか。

悪いことは悪いという態度を育てることが大切

- いじめの解消のために大切なことについて（児童・生徒、教員、保護者）



【複数回答（選択3つまで）】

児童・生徒、教員、保護者共に「子供同士がお互いを大切にしようとする」、「先生がいじめに対してしっかりと指導すること」、「悪いことは悪いと言う態度を育てること」が大切であると思っている。

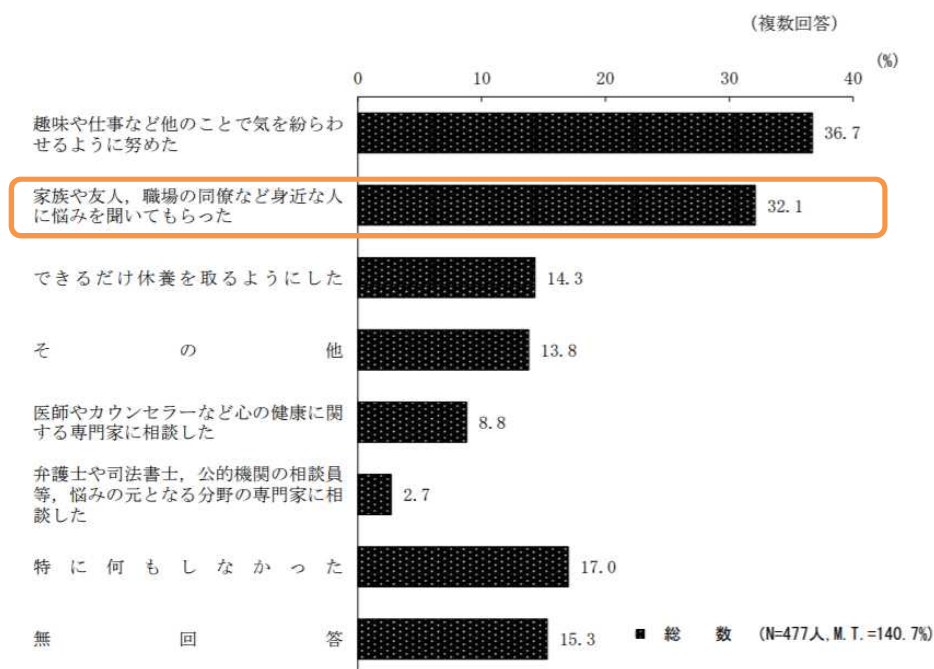
保護者においては、「親子関係」、「地域社会との関わり」が大切であると捉えている。

出典：東京都教職員研修センター研修部教育開発課「いじめ問題に関する研究報告書について」

匿名通報という敷居を下げた方法により子どもたちに習慣化、それが周囲にも広がることで態度を育てることにつながるのではないか。

身近な人に悩みを聞いてもらい自殺を思いとどまる

図 11 自殺を考えたとき、どのように乗り越えたか



出典：厚生労働省「平成28年度自殺対策に関する意識調査」

「悩みを聞いてもらった」が32.1%と2番目に高い。※但し20代～80代の統計
人の心理として、悩みを聞いてもらうことは非常に重要で匿名通報のように伝えられる場所だけで価値があるのではないか。

サービス名称:
Kids' Sign
(キッズサイン)

対応端末:

スマートフォン、パソコン、タブレット端末などWebサイトを閲覧できるコンピュータ全般

サービス説明:

いつでも匿名でいじめの通報ができるWebサービスです。
見えないところで起こっているネットいじめなどの通報を匿名で受けつけ、その情報を学校に届けます。

期待する効果:

- ✓ 匿名性による、埋もれていた声の発掘
- ✓ リアルタイム性による、いじめ問題の早期発見・早期解決
- ✓ サービス周知による、いじめ行為の抑止効果
- ✓ いじめの初動調査における、怠慢や隠蔽の防止効果



〇〇教育委員会



学校名*

学校名を選択

最近心配な人* 例:無視されている、最近一人でいる、笑っていない、元気がないなど

山田 花子

イヤなことをしていた人

山田 太郎

画像

ファイルを選択してください ファイルは選択されていません

状況*

日付 場所 起こった内容
記入例:5月22日の放課後に太郎くんが花子ちゃんのバックを焼却炉に捨てていた。

*は必ず入力してください。

個人情報の取扱いについて同意

同意して送信

Copyright © 2015 School Guardian. All Rights Reserved

■展開手法

学校・教育委員会専用の通報ページを個別に構築・提供。生徒には、URLを各学校から告知。

■入力必須項目

- 学校名(選択式)
- 最近心配な人(記述式)
- 状況(記述式)
- 学校への報告に対する同意(チェック式)

■任意項目

- イヤなことをしていた人(記述式)
- 画像(選択式)

発行日：2016年 01月 19日

投稿日時	詳細状況	画像	通報状況
01月05日 10:19	被害者名：すずき 加害者名：ひらた 状況：仲間ハズレにしていた		報告しない

■ 報告書

通報のあった内容は学校ごとに一覧化したPDF形式の報告書にまとめ、翌月15日を目処に月次報告。ただし、緊急性の高い内容は翌営業日に弊社から学校へ報告。

■ 運用フロー

● 即時報告対象

- ・ 自殺の示唆など緊急性を要する内容
- ・ 被害者・加害者ともに明確
- ・ 画像によりいじめの事実が明確

● 月次報告対象

- ・ 加害者が不明瞭
- ・ その他上記即時報告対象に該当しない内容全て

埼玉県川越市教育委員会様には、2016年6月から2017年3月まで、川越市立中学校22校、および市立高校1校へ試験導入を頂きました。



The screenshot shows the adish website's news page. At the top left is the adish logo. To its right is a navigation menu with links for 'about' (会社概要), 'mission' (ミッション), 'business' (事業内容), 'news' (ニュース), 'people' (社員紹介), 'contact' (お問い合わせ), and 'recruit' (採用情報). The main content area has an orange header with the text: '子どもたちがスマホでいじめの匿名通報ができる「Kids' Sign」、川越市において、試験導入～紙アンケート以外にネット活用で、ネットいじめの防止・発見に～'. Below this is the date '2016年7月19日' and a paragraph of text: 'アディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：江戸浩樹、以下アディッシュ）は、サービス開始以来、総計3800校に導入実績を持つ、ネットいじめ対策事業「スクールガーディアン（URL：https://school-guardian.jp/）」において、子どもたちがスマートフォン・携帯でいじめの匿名通報ができる新サービス「Kids' Sign（キッズサイン）」が埼玉県川越市の市立中学校22校および市立高等学校1校に2016年6月より試験導入されたことを発表します。' Below that is another paragraph: 'Kids' Signは、2015年10月よりスクールガーディアン導入校中の希望校に対し、無償での先行提供がおこなわれてきました。そして今年4月から、正式版として有償での提供が開始となり、既に東京都、静岡県、兵庫県の私立校に導入されております。今後、2018年中に300校への導入を目指し、いじめの早期発見・いじめ行為の抑止に取り組んでまいります。'

https://www.adish.co.jp/news/20160719_sg

現在は全国の私学中高で10校 計12,000人の生徒へ提供中。
2018年中に累計300校への導入を目指しています。

所感

- 匿名通報であっても虚言・いたずらはほとんどない。
- 一部生徒同士のケンカであっても、学校にとっては貴重な声。
- 会員登録不要・投稿者特定を一切しない匿名Webアプリという形態に賛否両論。

課題

- スマホのショートカットにアプリを登録した生徒はごく一部。
- 教育委員会・学校への報告までのサービスでその後の対応には直接介入しない。
- 一方的な通報窓口なので、子どもたちからの相談には応じることができない。

- 子どもたちがあたりまえに、いつでもどこでも手軽に投稿できるプラットフォームとして機能すること。
- 他者との連携も通じて、教育委員会・学校への報告以後の課題にもむきあうこと。

WGへの ご提案

SNS相談受付の懸念点

- **対応時間を限定すると、生命に関わるような緊急性の高い相談を遮断をしてしまう可能性。**
- **対応地域を限定することは、インターネットの公益に反する。**
- **とはいっても、何も限定しなければ、膨大な相談が夜間等に集中し、想定予算では賄えない状況が発生し得る。**
- **回答の記録が残るSNSでは、想定外の相談へ回答する際の承認フロー等も発生し、即時回答が困難と推察。**

弊社からのご提案

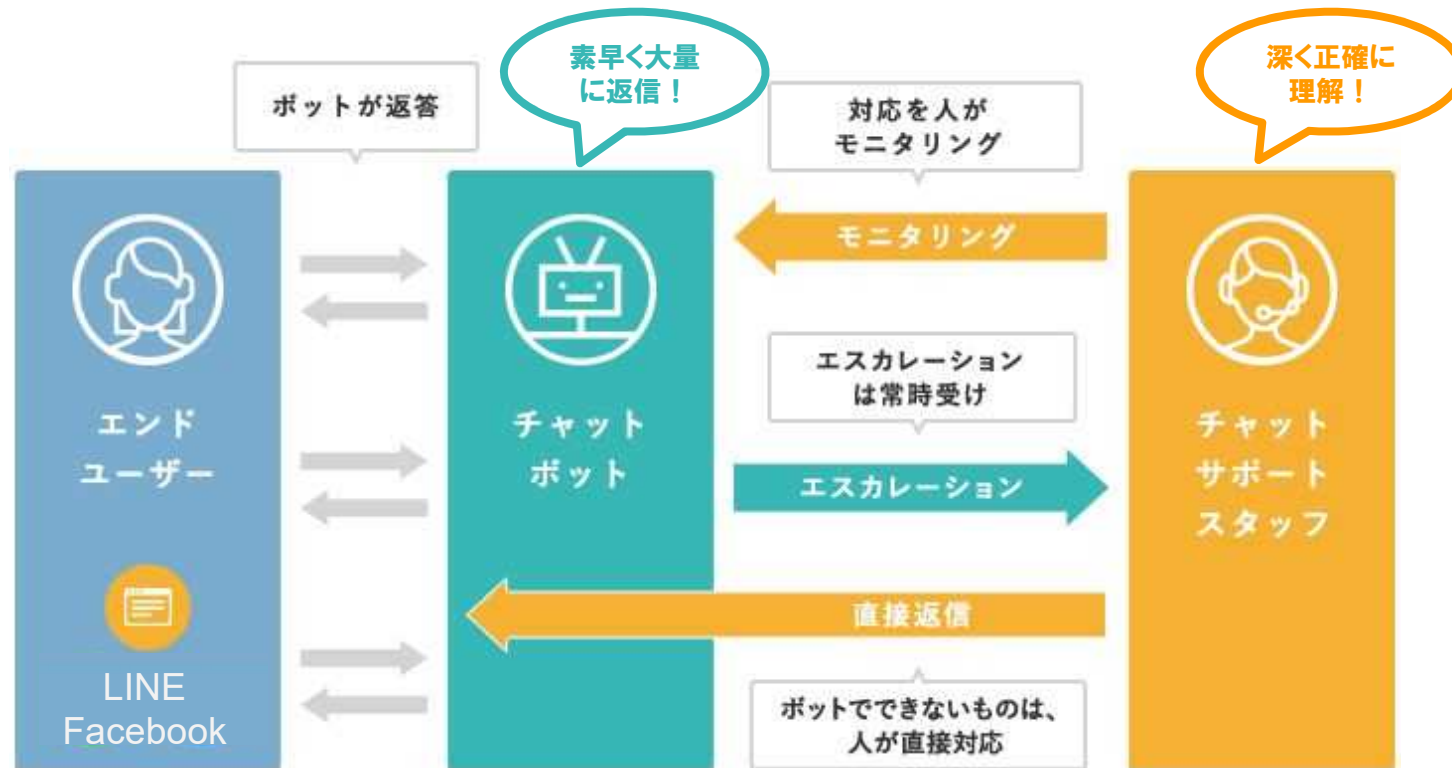
- 緊急性を要する内容、ただ誰かに聞いてほしいレベル、決して自分を特定されたくない第三者通報等、状況に応じて回答を振り分ける、チャットボットがあれば、全国24時間対応でも運用できるのではないか。
- 即時回答をしない一方向の匿名通報窓口であれば、全国24時間でもコストをかけずに翌日以降に当該学校からの対応を促すことができるのではないか。
- 相談員に限らず、同じ悩みを抱える別のユーザーから、悩み相談への反応がもらえる、オープンSNSも有効ではないか。

人とBotの合同チームによるチャット対応。

- ①チャット窓口総合設計
- ②人とBotの連携システム
- ③有人オペレーション体制

ワンストップ
で提供

本来は複雑な融合型の
チャットサポートを実務へと
導入しやすくトータル提供

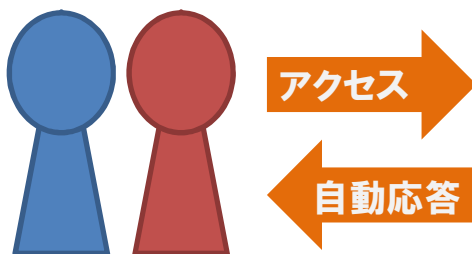




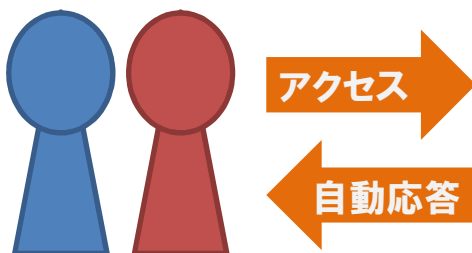
The screenshot shows the Kokoru website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'ココオル' and menu items: ホーム, つぶやき, 悩み相談, 新規相談, 診断チェック, ニュース, キーワード, ログイン, 新規登録. On the left side, there is a login form with fields for 'メールアドレス' (shinya.suzuki@adish.co.jp) and 'パスワード' (masked with dots), and buttons for 'ログイン' and 'Twitterでログイン'. Below the login form is a '悩みのカテゴリー' section with a list of categories: 心の悩み, 身体の悩み, 病気の悩み, 仕事・職場の悩み, 学校の悩み, 家庭の悩み, 夫婦の悩み. The main content area features a blue banner with a photo of a smiling female clinical psychologist pointing at the camera. Text on the banner reads: 'ココオルの臨床心理士が、ITメディアさんで連載記事を担当させていただくことになりました。' and '相談総数:10738件 コメント数:47892件 新規相談(無料)'. Below the banner, the text says '臨床心理士の先生が “あなたの悩み”を一緒に考えます。' and there are two buttons: 'みんなのつぶやき' and '悩み相談'.

誰でもオープンな掲示板へ悩みを投稿でき、臨床心理士や社会福祉士といった有資格者が無料で相談に応じる会員性SNS。同じような悩みを抱えている他の人の事例を知ることができ、相談員以外の他のユーザーからも「共感」「応援」といった反応、コメント投稿が寄せられる。

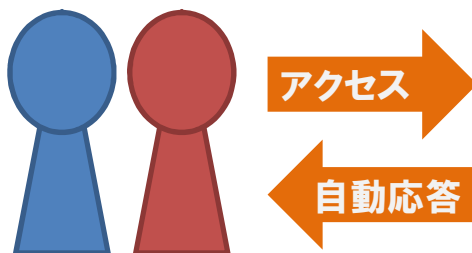
① 緊急性が高い相談



② 誰かに聞いてほしいだけ



③ 第三者からの通報



チャットボット

相談誘導

24時間いじめ
相談ダイヤル

相談誘導

クローズド
SNS

投稿誘導

オープン
SNS

通報誘導

クローズド
匿名通報窓口
(非会員性)

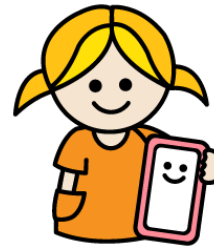
報告

文部科学省・教育委員会・学校

1. 一次対応においては時間や地域を限定すべきではなく、子どもたちのあるゆる状況に最適な解決策を誘導するチャットボットの採用が有効であると考えます。
2. 上記の誘導先プラットフォームとして、非会員制の匿名通報窓口とオープンSNSの活用も必要ではないでしょうか。
3. これらの運用を通じ各プラットフォームのデータを蓄積・共有・分析することで、次々年度以降のより精緻なリソース・予算配分が可能となるのではないのでしょうか。



adish



School
Guardian