

SNSを活用した相談体制の構築に関する これまでの議論の整理（たたき台）

1 基本的考え方

- いじめを含め、様々な悩みを抱える児童生徒に対する相談体制の拡充は、喫緊の課題であり、文部科学省においても、平成28年度より、24時間子供SOSダイヤル（音声通話による相談）について通話料を無料化するなど体制の整備に努めているところである。その結果、平成28年度中の24時間子供SOSダイヤル相談件数も約4万件と前年度と比較して約2倍に増加している。
- 一方、スマートフォンの普及等に伴い、最近の若年層の用いるコミュニケーション手段においては、SNSが圧倒的な割合を占めるようになっており、音声通話のみならず、SNSを活用した相談体制の構築を行うことが強く求められている。
- 将来的には、全国全ての児童生徒がSNSを用いて相談できる体制が構築されることが望ましいが、現時点では、児童生徒千人当たりの相談の件数、一回当たりの平均相談時間、ひいては体制構築に必要な相談員のマンパワー等について正確に想定することは困難である。
- また、昨今、一部のSNS事業者や相談受付を行う民間団体、教育委員会において、試行的なものを含め、様々な新たなSNS等を用いた取組が始まりつつあるところ、全国の教育委員会が行うべき相談体制の在り方については、共通のプラットフォームを構築すべきかを含め、それらの実績や判明した改善点等を踏まえ、更なる詳細な検討が必要である。
- したがって、まず、国によるモデル事業の実施等により試行的に一部の学校や地域で実施し、その結果を検証し、技法の改善を図った上で、全国展開について検討すべきと考えられる。そのような考え方の下に、来年度を目途に試行的に行う相談の実施に際して留意すべき点について、以下に検討することとする。

2 相談体制の在り方

(1) 相談受付時間

- 将来的には、24時間365日相談を受け付けることも考えられるが、試行実施においては、児童生徒にスマートフォン等を学校に持ち込ませること及び深夜に用いさせる弊害や、現在の24時間子供SOSダイヤルでは、午後5時台及び午後9時台の相談件数が最も多いこと等を踏まえ、相談員の人件費等のコストを勘案し、当面は、例えば、児童生徒が相談しやすい時間帯である平日の午後5時から午後10時程度に限定して受け付けることが考えられる。その際、児童生徒に対してその趣旨等を説明し、理解の確保に努めることが重要である。
- 一方、コストの観点から可能であれば、緊急の相談とそれ以外の相談で入口段階で分類した上で、緊急の相談に限り24時間365日受け付ける方法も考えられる。

(また、保護者についても相談の対象とする場合は、午前9時から11時を相談可能時間帯に加えることも考えられる。)

- 上記のように時間を限定して受け付ける場合には、時間外に児童生徒が緊急の相談をするためにSNSで相談を持ち掛けたものの、応答がないままに、不測の事態に発展してしまうことが懸念されることから、①時間外には応答できないこと、②緊急の相談の場合には必ず24時間子供SOSダイヤル等を用いてほしいことを、自動応答機能等を用いてわかりやすく伝えなければならないと考えられる。また、これに加えて、SNSによる相談窓口の周知の際の配布物や利用開始時に確認を求める利用規約等にこれらの点について明記し、周知することが必要不可欠と考えられる。

(2) 相談の流れ

- SNSを用いた相談は、若年層にとって、日常使い慣れているコミュニケーション手段を用いることができ、文字やスタンプ等を用いて自分の思いを気軽に伝えやすいというメリットがある一方、テキスト情報等のみであり、音声情報を伴わないことから、相談員にとって声から推測できる児童生徒の心理状態が把握しにくいというデメリットもある。
- したがって、特に相談員において音声通話により児童生徒の状況を確認する必要があると判断する場合は、児童生徒の了解を得た上で、音声通話や面接における相談につなげることも考えられる。ただし、SNSを活用した相談対応を行うことの意義は、本来、音声通話や面接における相談に踏み切れない児童生徒の相談を受け付けることであることを十分に理解した上で対応する必要がある。特に、即時の問題解決を求めるのではなく、まずは、悩みを聞いてほしいという相談のケースも多くあることから、そうした場合には、SNSでしっかり児童生徒の悩みを聞き取ることも意義がある。

(3) 相談対応者

- 24時間子供SOSダイヤルでは、一般に、相談業務に関する知識及び経験を有する臨床心理士や教員OB等が相談に対応しているが、その多くは、電話によるコミュニケーションに慣れている世代である。一方、SNSを活用した相談においては、若年層によるメッセージの言葉遣いや絵文字の解釈ができる能力が求められる。したがって、例えば、「電話世代」の相談業務に関する知識及び経験を有する者に加えて、「SNS世代」の学生など、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た相談体制を整備することが効果的であると考えられる。
- なお、SNSをめぐる環境は、日進月歩であり、相談員は、その変化にフォローしていく必要がある。そのため、相談業務を行う教育委員会等は、民間団体と連携するなどして、相談員に対して、定期的な研修の機会を設けることが望まれる。

(4) 相談内容の守秘

- 児童生徒が安心して相談できるように、相談内容等のプライバシーが確実に守られることを明確に示すことが必要である。
- ただし、生命にかかわるなどの緊急の場合等においては、例え、相談者である児童生徒から誰にも言わないでほしいと言われたとしても、当該児童生徒を守るために学校や関係機関と情報共有しつつ対応しなければならない。しかし、その場合であっても、できる限り児童生徒に丁寧の説明し、理解を得る努力をすべきである。
- また、事前に、利用規約等において児童生徒の生命、身体等の安全が害されるおそれがある場合や緊急の対応が必要な場合には、学校や関係機関に連絡する場合がある旨示すことが必要である。

3 緊急時等の具体的な対応要領

(1) 緊急時対応（自殺をほのめかす等、命に関わる相談で地域が特定できない場合）

- 自殺をほのめかす等の緊急の相談については、まず、SNS上の会話により落ち着かせることとし、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の切り替えを図るべきである。また、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ことが求められる。電話相談と同様に、緊急時の対応要領、連絡体制等について事前にマニュアルを作成しておくことが必要である。

(2) 時間外に相談が来た場合の対応

- 2（1）で述べたように、時間外の相談への対応について、自動応答機能や利用規約等で分かりやすい形で明示することが必要である。

(3) 同時に複数の相談が来た場合の対応

- 現在の主要なSNSのサービスにおいては、同時に来る相談が一定の件数を超えないように調整することは難しいと考えられ、また、同時に来た複数の相談全てに即時に対応する体制をとることは、相談員の人的コスト等の観点から困難であると考えられる。
- したがって、時間外に相談が来た場合の対応と同様、①同時に複数の相談が来た場合、児童生徒の危険が切迫している相談を優先する場合があること、②他の相談を優先しており、すぐに対応できない状況で、かつ、緊急の相談の場合には必ず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規約等で分かりやすく説明することが必要不可欠である。
- また、既に児童生徒から相談を受けている場合でも、新しく来た他の相談において、危険が切迫していると認められる場合には、対応中の相談については後ほど対応する旨丁寧な断りを入れた上で、危険が切迫している相談を優先的に対応することが適切であると考えられる。ただし、これについても事前に利用規約等で分かりやすく説明することが必要不可欠である。

(4) 在籍校の所在地が分からない児童生徒や実施自治体以外の地域に在住する児童生徒からの相談が来た場合の対応

- 各自治体がSNSを活用した相談体制を構築する場合は、通常当該自治体に在籍校がある児童生徒や当該自治体の住民である児童生徒が対象になると考えられる。その際、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、通常当該自治体にある在籍校等を対象として周知されることとなるため、他の自治体に在籍校がある児童生徒から多くの相談が来ることは想定しにくいと思われる。
- 仮に、他の自治体に在籍校がある生徒からの相談があった場合の対処については、相談の開始時にまず、自治体名、学校名等を選択させ、自殺をほのめかす等の緊急を要する相談を除き、少なくとも当該自治体の児童生徒であるかの質問に対して肯定した場合にのみ相談を開始することとし、それ以外は24時間子供SOSダイヤル等を紹介するような仕組みが考えられる。
- また、SNSやアプリによっては、登録の際に自治体名や地域を事前に確認する機能を活用することも考えられる。

4 相談システム

(1) 相談システムの選定

- 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学校等を通して多数の児童生徒に普及させることの実現可能性や、児童生徒の活用のしやすさ、命に関わる相談を含め、児童生徒からの相談等を受け付けた後、適切かつ円滑に内容に応じた対応を行うことができるか等を勘案すべきであると考えられる。
- このような観点を踏まえつつ、具体的な選定の際には、異なる機能を有する多種多様なSNSやアプリ等の中から、各自治体が財務規則等に基づいて適切に決定することが望ましい。

(2) 一方向の通報等のみを可能とするシステムの可否

- SNSを活用し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。これは、一部の教育委員会で既に実施されており、児童生徒の相談や悩みにその場で回答できるという即応性には欠けるものの、児童生徒が音声通話では話しにくいことを匿名で伝えられるほか、人的コストが少なく済むというメリットがある。こうした仕組みについては、翌日以降に学校や教育委員会等に引き継ぎ、必要に応じて当該学校等において対応できる体制を整えれば、一定の効果があると考えられる。
- ただし、こうした仕組みを構築する場合には、①即時の返信ができないこと、②緊急の場合には必ず24時間子供SOSダイヤル等を用いてほしいこと、を分かりやすい形で明示すべきであると考えられる。

5 民間団体等との連携・協力

(1) 民間団体への相談業務の委託等

- 昨今、一部の民間団体等においてもSNSを活用した相談の取組が始まりつつあることから、そうした知見や技術を有する民間団体等に対して、教育委員会が相談業務を委託したり、一定の相談の場合に引き継ぎ・紹介等をする旨の取り決めを結んだりすることにより、教育委員会と民間団体等が連携しながら、相談を実施することも有効であると考えられる。
- また、現在各地の弁護士会においてもいじめ等の相談を行っていることを踏まえ、弁護士会との連携ができる体制を構築することも考えられる。

(2) SNSやアプリ等の事業者の協力

- 上記に述べたとおり、SNSを活用した相談体制の構築に向けた取組は、始まったばかりであり、実現には複数の課題も存在する。そのため、試行実施に当たっては、システムの設計、構築を含め、SNSやアプリ等の事業者のできる限りの協力が得られることが望ましい。

6 その他の留意点

(1) 情報管理（児童生徒の氏名、学校名や相談内容の漏えい防止等）

- 児童生徒の氏名、学校名を含めたSNSの相談内容に関する通信ログについては、児童生徒の個人情報に該当するケースが多く、各自治体の個人情報保護条例等を遵守した上で厳格に管理する必要がある。
- また、児童生徒の事前の同意を得た上、個人情報を除いた相談に関する通信ログを蓄積し、将来的に、分析・研究を行うことにより、相談対応能力の向上につなげることも考えられる。しかしながら、この点については、万が一、相談内容等が流出した場合には、児童生徒からの信頼を大きく損ねかねないことを十分に勘案した上で、慎重に検討する必要がある。

(2) いじめ防止等に関する情報発信

- 多くの学校や教育委員会においては、いじめ防止の取組として、様々な教材や資料を作成し、活用している。一部のSNSについては、情報発信の機能を有することから、いじめ対処方法の紹介や各自治体におけるいじめ防止対策の取組等、いじめ防止に関する様々なコンテンツを提供することも効果的である。

(3) スマートフォン等を所有しない児童生徒への配慮

- スマートフォン等を所有しない児童生徒も多くいることから、SNSを活用した相談体制の構築に当たっても、こうした児童生徒の相談の機会が不当に失われることとならないように、24時間子供SOSダイヤルの周知を改めて強化するなど、

適切な配慮を行うことが望ましい。すなわち、SNSを活用した相談体制に加えて、現在実施されている多種多様な相談窓口が悩みを持つ児童生徒の選択肢となり、相乗効果を生み出すことが望ましい。