

S N S 等を活用した相談体制の構築事業実施要領

平成30年2月20日
初等中等教育局長決定
平成31年3月6日一部改正
令和2年4月1日一部改正

教育支援体制整備事業費補助金（いじめ対策・不登校支援等総合推進事業）交付要綱第20条の規定に基づき、S N S やアプリ等（以下「S N S 等」とする）を活用した相談体制の構築事業の実施について必要な事項を、本実施要領で定めるものとする。

1 事業の趣旨

問題の深刻化を未然に防止する観点から、いじめを含め様々な悩みを抱える児童生徒に対するS N S 等を活用した相談体制の構築を推進し、児童生徒の相談に係る多様な選択肢を用意することにより、教育相談体制の充実を図る。

2 実施主体

本事業の実施主体は、原則として、令和元年度までに本事業を実施した都道府県及び指定都市等とする。

なお、令和元年度までに本事業を実施し、得られた知見等を市区町村から都道府県に引き継ぐなど、都道府県による広域的なS N S 等を活用した相談体制の構築に資すると認められる場合限り、本事業を実施していない都道府県も、実施主体となることができる。

3 事業の内容

本事業は、次の内容を実施することができる。

(1) S N S 等を活用した双方向の文字情報等による相談事業

S N S 等を活用した双方向の文字情報等による相談（以下「S N S 等を活用した相談」とする）を実施するとともに、相談員の専門性を向上させるための研修、事業を効果的かつ円滑に実施するための相談受付日等の相談体制の在り方、相談技法やシステムの確立、電話相談との有機的な統合の在り方の検討及び情報交換や関係機関との連絡調整等を行う連絡協議会の開催を実施する。

(2) 通報アプリ等を活用した一方向の文字情報等による相談事業

アプリ等を用いて、文字情報等による児童生徒のいじめ等の通報や悩みの訴えを受け付け、その後、学校等に引き継ぎ、必要に

応じて当該学校等において対応を行うとともに、事業を効果的かつ円滑に実施するための通信ログ等の分析・研究及び関係機関への通報の在り方又は情報交換や関係機関との連絡調整等を行う連絡協議会の開催を実施する。

ただし、本事業の実施に当たっては、SNS等を活用した相談の仕組み構築の希望等について、利用児童生徒に対してアンケートなどを用いて調査することにより、今後の相談体制の充実に向けた参考とすること。

(3) その他必要な事業

地域の実情に応じ、上記(1)又は(2)を効果的に実施するために、その他必要な事業を実施することができる。

※ SNS等を活用とした相談を実施した際に、相談内容等を考慮し、SNS等から、音声通話への切替えが必要と判断した場合、当該相談に関する音声通話に切り替えた後の相談も本事業に含むものとする。

※ 上記(1)を実施せずに、(2)のみ又は(2)及び(3)のみを実施する事業の採択数については、全体の採択数の20パーセント以内を目安とする。

4 相談員の選考

SNS等を活用した相談又は電話相談や教育相談に関する知識及び経験を有し、本事業の趣旨を理解する者とする。

なお、SNS等を活用した相談は、電話相談や対面による相談とは異なる相談技法が必要になる。そのため、第三者への委託を行う場合も含めSNS等を活用した相談に関する知識及び経験を有していない相談員を選考する場合は、相談を開始する前に必要な研修を行うなどして十分な相談体制を整えること。

5 事業計画書の提出

補助金の交付を受けようとする都道府県・指定都市等は、文部科学省が指定する期日までに事業計画書を提出するものとする。

事業計画においては、地方公共団体における将来的な実施体制についても記載するものとする。

6 事業報告書の提出

補助金の交付を受けた都道府県・指定都市等は、文部科学省が指定する期日までに、事業報告書を提出するものとする。

7 費用

(1) 補助対象経費

国は、記2から6までの要件を満たす都道府県・指定都市等が実施する事業（その一部を委託して実施する場合も含む。）に対して補助するものとする。（上限：800万円）

(2) 補助対象経費の取扱い

SNS等を活用した相談体制の構築事業に係る補助対象経費の取扱いについては、SNS等を活用した相談体制構築のための真に必要な経費に限り、現在、地方公共団体において、対面や電話相談などの相談事業に関して負担している経費を除くこととする。また、取扱いに際しては、都道府県・指定都市等が持つ他の経費と紛れることのないように留意すること。

8 第三者への委託を行う際の留意事項

(1) 業務の全てを直接執行することが困難な場合、その一部を第三者に委託することができる。ただし、第三者に委託する場合であっても、その業務遂行に係る責は補助事業者に帰するものとする。

そのため、補助事業者は、受託者が受けている相談内容を即時に確認できるシステムとするとともに、生命に関わるなど緊急の対応が必要な場合の受託者からの連絡体制を確立すること。

(2) 補助事業者がその事業の一部を第三者に委託する場合においては、本事業が終了した場合のことも見据えた体制の構築を図ること。

9 その他留意事項

(1) 本事業を行うに当たっては、以下に留意すること。

- ① その他のいじめ対策・不登校支援等総合推進事業との連携に努めること。
- ② 生命に関わるなど緊急の対応が必要な相談や通報を受けた際に、迅速かつ適切に対応できるよう、関係機関と協議の上、マニュアルを作成するなど必要な体制を整えること。なお、3(1)の事業については、緊急の対応が必要な相談については、一人の相談員による対応が困難になる場合があるため、同時に二人以上の相談員が配置される体制を整備することが望ましい。
- ③ 相談受付時間外や同時に複数の相談や通報が来た場合などすぐに対応できないことが想定される際は、利用児童生徒に対して、その旨及びその際の対応が十分伝わるように努めること。
- ④ 児童生徒の氏名、学校名を含めた相談や通報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 경우가多く、

各地方公共団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こと。

- ⑤ スマートフォン等を所持しない児童生徒に対して、適切な配慮を行うよう努めること。
- ⑥ 3(1)の事業については、同時に複数の相談が来た場合などにおいても、なるべく多くの相談に対して、すぐに対応できるように相談の受付方法等について工夫するよう努めること。
- ⑦ 相談受付期間や対象児童生徒などの相談体制については、令和元年度までに実施した事業の拡充を図ること。

(2) 相談受付期間・時間の設定、効率的な相談受付・対応の仕組み又はスマートフォン等を所持しない児童生徒への配慮の工夫等の取組において独創性を有する事業について重点的に予算措置を行う。

(3) 厚生労働省において、「地域自殺対策強化交付金」事業を措置しており、特に市区町村において同様の事業を行う場合には、同交付金の活用も検討しつつ、各地方公共団体の福祉部局と有機的な連携を図ること。

附 則

この要領は、平成30年2月20日から施行する。

附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和2年4月1日から施行する。