

## 1 SNSを活用した支援モデル（いじめの場合）

いじめ（ネットいじめ）を本人が経験、もしくは周囲が目撃した

相談者が選択

### 一方向（報告）コンテンツ

いじめ等を受けている、いじめを目撃した人が匿名報告できるコンテンツ

- ①専用QRコードからURLにアクセスし、コンテンツを用いて匿名で投稿・送信する。
- ②スタッフが投稿内容を把握。
- ③スタッフから事業者（県教育委員会を想定）へ投稿内容報告。
- ④報告を受けた事業者（県教育委員会を想定）は市町村教育委員会もしくは学校へ報告し、対応について助言・支援。

### 双方向（相談）コンテンツ

LINEを使った相談コンテンツ

- ①専用QRコードからLINEにアクセスし、直接相談する。
- ②相談内容に沿ってチャットボット（コンピュータプログラム）が対応を行い、有人対応が必要であれば、有人対応へ誘導する。
- ③待機している相談員が直接LINEを用いて相談を開始。

一般的な対応の流れ

導入自治体の状況

#### 【自治体A】

○効果が見られたため、H30年度は全県立学校へ導入予定。市町村へも効果について情報提供し、周知を図る。

- 登録者数が少ないため、より周知をする必要がある。

#### 【自治体B】

○傍観者への予防・早期発見を目的とした授業とセットで導入したことが効果があった。

○H30年度から通年で導入予定。今後3年間で効果検証を行う。

- 学校へ導入する目的の理解を図り一層の周知が必要。

#### 【自治体C】

○導入開始時、相談状況やニーズ等が不明確であったため、3校から導入開始。導入状況からニーズ・対応環境を検討し、対象を中学校13校へ拡大し、効果検証中。

- 学校に導入する目的を説明し、理解を得ることが必要。

#### 【自治体D】

○導入2週間で電話による相談件数を大幅に上回る。今後、本格導入を検討中。

- SNSによる応対手法の開発が必要である。
- 電話への相談に切り替えることが難しい。
- 相談数の増加に伴うコストの増加。

## 2 導入自治体の状況から見る本県導入までにクリアすべき課題

- 本県の実情に応じたSNSによる相談体制の制度設計（相談時間・相談員の人数・電話を併用した相談体制等）と応対手法の習熟が必要である。
- 実際の相談数に応じた適正な相談員の配置とそれに伴うコスト面の把握をする必要がある。
- 学校へSNSによる相談体制の必要性について説明し、導入にあたり理解を得ることと子どもへの効果的な周知方法について検討することが必要である。

## 3 課題をクリアするために現在実施している取組

- 事業者による説明会を開催し、本県の実情に応じたSNSによる相談体制確立に向けた支援デザインを作成中（1/5 1/12 1/16に説明会開催）。
- コスト面を考慮し、導入校種・校数の選定とそれに伴う学校への説明の準備。
- 子どもが相談できるコンテンツと感じることができるような導入方法（導入教材等）・周知方法について検討中。