

いじめの防止等のための京丹後市の取組

京丹後市こどもSNS(LINE)相談の 実施状況

いじめ防止対策等専門委員会
令和3年10月30日(土)

1 SNS相談窓口を開設する目的

- ▶ 子どもたちにポピュラーに利用されているSNSの1つである「LINE※」を用いた相談窓口を開設することで、より身近な相談環境を整え、早期の対応につなげることを目指す。
- ▶ 先行実施した自治体において電話相談の約55倍の相談件数があったことが報告されており、相談ツールとしての将来性が期待されている。

※LINEを通じて提供する相談については、令和3年3月に報道された「中国の関連会社のエンジニアが情報を閲覧できた」ものには該当しないこと、個人情報やトークの内容などは、閲覧等はなかったことを、LINE株式会社に確認済み。

すでに中国からのアクセスを遮断しており、日本サーバーへの完全移行を秋までに実施予定。

市が導入した相談応答システム(トーク画面型チャットシステム「KANAMETO」)については11月より日本サーバーのみの運用へと変更した。

京丹後市内のスマホ保有率：小学4年生25.0% 中学1年生43.2%(R2年度調べ)

2 SNS相談の実施状況

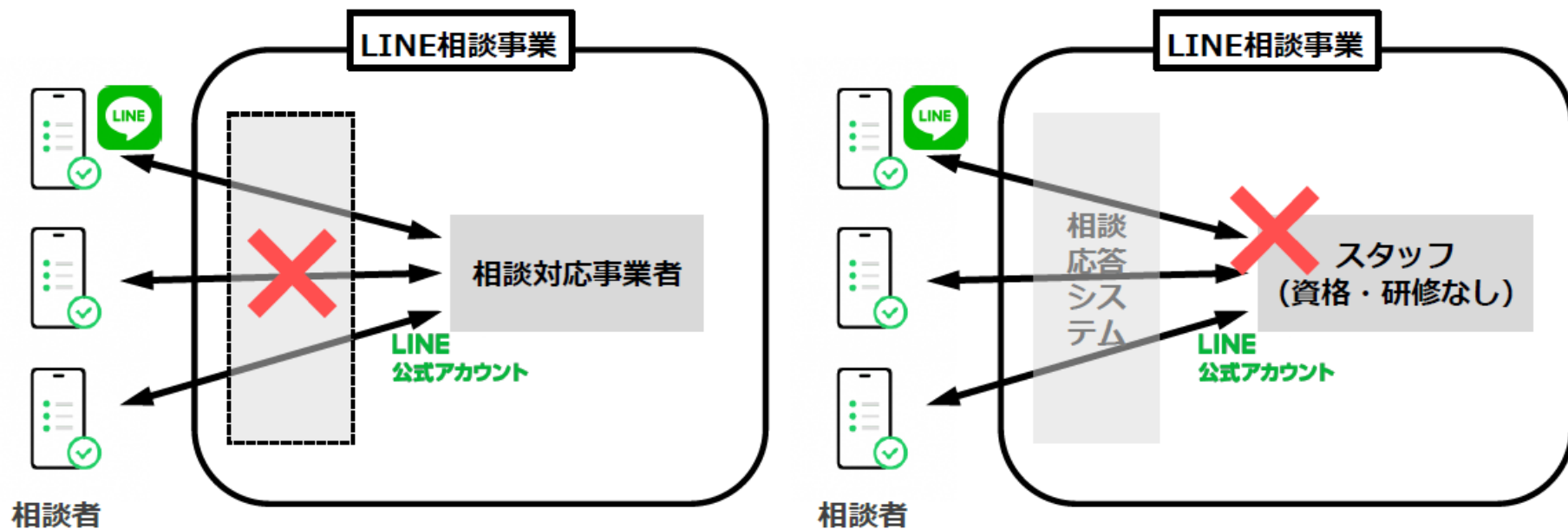
- (1) 開設期間：令和3年8月25日～令和4年3月31日
- (2) 相談時間：平日16時～21時（緊急時にはフリーダイヤルを併用しながら随時対応）
- (3) 相談対象：市内に居住する小中学生（約3,760名）
- (4) 相談員：臨床心理士1名および指導主事5名、計6名
- (5) 相談応答システム：トーク画面型チャットシステム（KANAMETO）
- (6) 財 源：いじめ防止啓発推進事業 1,681千円（市単費）

3 SNS相談開始までの準備

- (1) LINE公式ID「京丹後市こどもSNS相談」の取得
- (2) 相談応答システムの導入
- (3) SNS相談対応研修
- (4) 市内小中学校児童生徒への周知
- (5) 京丹後警察との緊急対応についての打ち合わせ
- (6) 相談対応開始

4 SNS相談事業を開始する上での注意点

相談中の事故（緊急対応不可、あるいはSNSカウンセリングの知識不足）を防ぐため、相談応答システムを使わない、もしくはLINEが仕様確認していないシステムを使った事業、ならびにSNSカウンセリング研修を受けていない相談員が対応する相談事業は、実施しないようにしてください。



5 SNS相談開始までの流れ

- (1) 友達登録案内のQRコードが掲載されているカードやチラシを市内の子どもたちへ様々な方法や経路にて配布、周知する。
- (2) 子どもがスマホ等のLINEアプリを用い「京丹後市こどもSNS相談」と友達登録をする。
- (3) 受付時間内にLINEのトーク画面に表示されるリッチメニューの「LINEで相談する」ボタンを押すと、相談が開始される。



6 SNS相談のメリット

- (1) SNSの特性上、相談の敷居が低くなりやすい
- (2) 対面が苦手な子どもでも相談しやすくなる
- (3) 早期の相談につながる事が期待できる
- (4) 同一人物の相談に連続的に対応できる
- (5) 友達登録のみでも情報を受け取ることができる
- (6) 匿名の相談者への緊急対応が可能となる

7 緊急対応について

(1) 相談応答システム(トーク画面型チャットシステム「KANAMETO」)を用いることにより、相談者の端末子(UID)を取得できる。

(2) 相談者の端末子情報をもとに、繰り返し相談に訪れる子どもの主訴を連続的にとらえ、見立てをしながら対応できる。

(3) 生命に危険が及ぶ可能性のある相談を受けた際、相談者がまったくの匿名だとしても、端末子(UID)情報を市が警察へ提供することにより、警察がLINE社へ情報開示を求めることで相談者の携帯電話番号の契約者である保護者の連絡先等が分かる場合がある。

8 相談対応状況について

期間：8月25日(水)～10月22日(金)

延べ相談回数：9回

友達登録数：37名

相談対応時間：1回あたり約43分(13分～63分)

相談者性別：男子3名、女子4名、未回答2名

相談者学年：中学1年2名、中学2年2名、未回答5名

相談内容：いじめ(疑いを含む)1件、いじめ以外8件

対応：相談を進めた(身近な人)2件、継続希望1件、相談終了4件、中断2件

緊急対応：なし