



SNSを用いたいじめの相談・通報体制構築を支援します。相談員による双方向の相談対応から、一方向の通報受付まで、いじめや重大事件を未然に防止し、早期発見・早期解決に繋げるための様々なプランをご用意しています。

## SNS相談窓口の背景と意義

スマートフォンの普及により、子供たちのコミュニケーションはSNS（ソーシャルメディア）やメッセージアプリといったインターネットを介するようになりました。それに伴い、ネットいじめや仲間外れが周りの大人から見えづらくなっています。また神奈川県座間市におけるSNSを利用した残忍な殺人事件などの凶悪な事件に巻き込まれるきっかけにもなっています。このような問題の解決と、スマートフォンに慣れた子どもたちが気軽に相談ができるように、従来の電話や対面の相談だけでなくSNS相談窓口の設置を各自治体で進める意義が文部科学省より報告されています。

【参照元】SNS等を活用した相談体制の構築に関する当面の考え方（最終報告）

[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chousa/shotou/131/houkoku/1404563.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/131/houkoku/1404563.htm)

SNS相談窓口では、子供たちは使い慣れたLINE等でSNSカウンセラーに悩みを気軽に相談することができます。一対一のコミュニケーションが取れるため、SNSカウンセラーは、子供たちの心に寄り添い、問題の早期発見、解決につながる効果が期待されています。その一方で、SNS相談窓口は、人手、時間、費用などの課題が挙げられます。スクールガーディアンは、これらの課題を解決し、24時間365日子どもたちの声に寄り添うことが可能です。

## 一般的なSNS相談窓口の運用で懸念される課題

受付時間外（夜間休日）の緊急な相談を受け付けることができない

同時複数発生した相談対応が困難

相談の手段を整えても、自分からは相談しに来てくれないケースも

体制を充実させるほどに人件費などコスト面が莫大になる

## スクールガーディアンのSNS相談・通報サービスの特徴

### 24時間365日の通報受付体制

即時の相談対応ができない時間帯は通報窓口を用意して対応。ネットいじめ対応アドバイザーの有資格者が監視し、通報内容の緊急度と重要度に応じてご担当者様へすぐに報告します。

### 対応効率化で同時に複数相談が受けられる

システムによる1次対応と、相談内容に応じたスムーズな有人対応への切り替えにより、同時複数相談に対して即時対応が可能です。

### 匿名・一方向の通報手段も提供

一方向のコミュニケーションかつ匿名での通報を前提としているため、報告者の心的ハードルを下げることが可能。また、第三者通報による問題の早期発見も期待できます。

### 低コストでの相談受付体制の構築

相談内容に応じた有人対応・通報受付が可能となるため、コストの削減が可能。対応期間・時間も自由に設定可能です。