

24時間子供SOSダイヤルについて

誰か
が
いま
話
し
たい
今
、
誰
か
が
いま
話
し
たい
今
、
No.120ka46



学校でのいじめに悩んだら、心配な友達がいいたら、
いつでも話を聞くとよ

通話料無料になりました

24時間子供SOSダイヤル ☎️ 0120-0-78310

各教育委員会等によって運営されている、全国共通のダイヤルです。

以下の相談ダイヤルも開設しております。状況に応じて活用してください。

児童虐待かもと思ったら
☎️ 189番
(児童相談所全国共通ダイヤル)

子どもの人権110番
☎️ 0120-007-110
(通話料無料、法務局職員または
人権擁護委員による相談窓口)

各都道府県警察本部に
よる少年相談窓口
(右のQRコードから多くの
窓口を調べられます)



内閣府 警察庁 法務省 文部科学省 厚生労働省

電話番号

(なやみいおう)

0120-0-78310

概要

子供たちが**全国どこからでも夜間・休日を含めて24時間**いじめ等の悩みを相談することができるよう、**全国统一ダイヤル**を設置。

統一ダイヤルに電話をすれば、原則として**電話をかけた所在地の教育委員会の相談機関**に接続される。

経緯

平成19年2月～ 全都道府県及び指定都市教育委員会
で実施開始

平成28年4月～ **通話料無料化**

財政措置

相談員の人件費：国で1/3負担
地方自治体で2/3負担

通話料：国で全額負担

※平成28年4月の通話料無料化及び番号変更に伴い、本ポスターを全国の学校等に配布

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) ①

1 背景

- ✓ 近年、若年層の多くがSNSをコミュニケーション手段として活用
 - ✓ 先般の神奈川県座間市におけるSNSを利用した高校生3人を含む9人の方が殺害された残忍な事件も発生
 - ✓ SNS上のいじめ等の問題への対応が課題として浮上
- ⇒ いじめを含む様々な悩みに関する児童生徒の相談について、SNS等を活用する利点・課題等を検討するため、有識者から構成される「SNSを活用したいじめ等に関する相談体制の構築に係るWG」を平成29年7月に設置。平成30年3月28日に最終報告を公表。

※SNS等:通常スマートフォン等を用いて利用するSNSに加えて簡易な相談・通報を可能とするアプリ等を含めたもの

2 最終報告の概要

(1)はじめに

- 報告書は、平成30年以降、地方公共団体が行う相談の実施に際しての留意点を示すもの。
- 全国展開については、平成30年以降の実施の結果を検証し、相談技法の改善を図った上で検討。

(2)相談体制の在り方

- 相談の対象者について、SNS等を用いた相談技法等が十分に確立されていない現時点においては児童生徒のみを対象とし、保護者については一方向の通報等の仕組みを利用する場合のみ対象とすることが考えられる。
- 相談受付時間については、例えば、児童生徒が相談しやすい平日午後5時から午後10時、また、気持ちが落ち込みやすい長期休業明け前や日曜日などが考えられる。また、受付時間を限定する場合は、時間外には応答できないことや、緊急時は24時間子供SOSダイヤル等を用いてほしいことを、自動応答機能等により伝える。
- 音声通話による状況確認が必要な時は、相談者の了解を得て、音声通話や面接による相談につなげる。
- 相談員の体制については、相談業務に関する知識・経験を有する者に加え、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ることが効果的と考えられる。
- 相談内容等のプライバシーが確実に守られることを示すとともに、生命に関わる等の緊急時には、学校や関係機関に情報共有する旨を利用案内等において分かりやすく示す。

(3) 緊急時等の具体的な対応要領

- 相談者が自殺をほのめかす等の**緊急時**には、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切り替えを図る**とともに、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。
- 時間外に相談が来た場合は、応答できない旨を自動応答機能や利用案内等で分かりやすく示す。
- **同時に複数の相談が来た場合は**、すぐに対応できない場合があることや、相談員が対応できない状況で、かつ、**緊急の相談の場合には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案内等で分かりやすく示す。
- 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、当該地方公共団体にある学校を対象として周知することが考えられるが、**他の地方公共団体に在籍校がある児童生徒から相談があった場合は**、**緊急時を除き、24時間子供SOSダイヤル等を紹介**することが考えられる。

(4) 相談システム

- 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**普及の実現可能性**や、児童生徒の**活用のしやすさ**、**相談受付後の対応のしやすさ**等を**勘案すべき**である。
- SNS等を活用した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**。その場合は、即時の返信ができないことや、緊急時は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く示す。

(5) 民間団体等との連携・協力

- SNS等を活用した相談に係る知見・技術を有する**民間団体との連携**や、システムの設計・構築を含めできる限り**事業者の協力**が得られることが望ましい。

(6) その他の留意点

- **情報管理**を厳格に行い、児童生徒の氏名や相談内容の漏えい防止等を徹底する必要。
- SNSの機能を活用した、いじめ防止等に関する**情報発信**も効果的。
- 保護者の方針等により、**スマートフォン等を持たない児童生徒**も多くいることから、24時間子供SOSダイヤルの周知を強化するなど、**適切な配慮を行う**ことが望ましい。
- **関係各者から成る協議の枠組み**の設置等を検討すべき。

SNS等を活用した相談事業

令和4年度予算額
(前年度予算額)

56億円の内数
53億円の内数)



<背景>

- 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、相談に係る多様な選択肢を用意し、問題の深刻化を未然に防止する観点から喫緊の課題。
- また、座間市におけるSNSを利用した高校生3人を含む9人の方が殺害された残忍な事件を受け、ネットを通じて自殺願望を発信する若者が適切な相談相手にアクセスできるよう、これまでの取組の見直しが求められている。
- 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いる。

(参考)

コミュニケーション系メディアの平均利用時間 (令和3年度版情報通信白書 (総務省))
[平日1日] (令和2年度)
10代: 携帯電話 6.7分、固定通話 0.0分、ネット通話 8.8分、ソーシャルメディア 72.3分、メール利用 18.4分

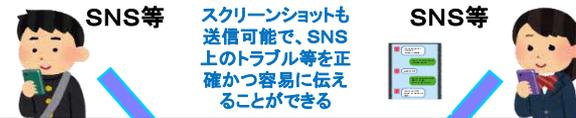
<事業概要>

SNS等を活用した相談体制の整備に対する支援 (補助事業)

(事業内容)

SNS等を活用した双方向の文字情報等による相談を実施するとともに、相談員の専門性を向上させる研修の実施等を支援。令和3年度より、支援の対象を全ての都道府県・指定都市に拡大。

【イメージ】SNS等を活用した相談



(例)自殺をほのめかす等、命に関わる相談の場合の連絡の流れ



対象校種

小学校・中学校・高等学校等

対象経費

報酬、期末手当等

実施主体

都道府県・指定都市

補助割合

国: 1 / 3 都道府県・指定都市: 2 / 3

児童生徒が抱える悩みや困難の早期発見等のためのツールの例について

- ▶ 児童生徒の自殺予防等のためには、学校現場において自殺等に繋がり得る様々な困難（いじめや不登校等生徒指導上の諸課題との関連も指摘される背景や要因といった困難）を総合的かつ的確に察知することが重要である。
- ▶ 学校生活の中で児童生徒のおかれた状況を丁寧に把握し、適切な支援につなぐ手法の例として、以下のようなツールがあるため、学校現場の状況に合わせ、児童生徒の様々な困難の早期発見等のための手法の一つとして参考とされたい。



「スクリーニング活用ガイド」

児童虐待、いじめ、貧困の問題など表面化しにくい問題の早期発見、早期対応のため、習慣的に行うことで、教員にとっては児童生徒理解が深まり、抱え込みの解消、チーム力の向上につながる「スクリーニング」の活用ガイド。

※「スクリーニング活用ガイド」ホームページ(文部科学省):

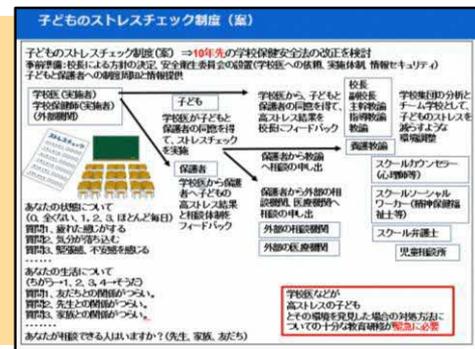
https://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/seitoshidou/1302910.htm

「子どものストレスチェック」

メンタル不調の未然防止の一次予防の強化を目的とし、子どものストレス(心理的負担)の程度を把握する制度。各学校の集団ごとに集計、分析、フィードバックを行い、学校の環境を改善する。本人および保護者の申し出により医師(養護教諭、スクールカウンセラー)による面接指導につなげる。

※「子どものストレスチェック」ホームページ:

<https://www.m.chiba-u.ac.jp/class/rccmd/StressCheck/>



「RAMPS」

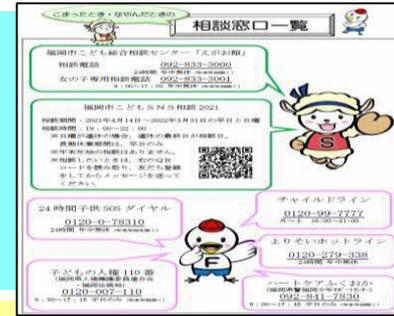
自殺リスクや精神不調の見過ごしを防ぎ、保護者や医療機関への説明など、その後の必要な支援に役立てることを目的に開発された心身状態評価と支援促進システム。

※「RAMPS」ホームページ: <https://ramps.co.jp/>

1人1台端末を活用した自殺等対策の取組事例について

◆ 相談窓口の表示（福岡市教育委員会）

- 1人1台端末のホーム画面にアイコンを表示し、アイコンをクリックまたはタップすると、市教育委員会のSNS相談窓口のQRコードや、電話相談窓口（24時間子供SOSダイヤル、チャイルドライン、子どもの人権110番等）の電話番号が表示されるようにしている。



◆ 学校生活等アンケートの実施（福島県新地町教育委員会）

- 1人1台端末を活用して、いじめ・不登校に関するものを含む学校生活等についてのアンケートを実施し、校務支援システムから得られる保健室の利用状況や出欠等の情報とあわせて、児童生徒の心身の状況の把握や支援に役立っている。



◆ メッセージ・Web会議システムによる相談（熊本市教育委員会）

- 1人1台端末に標準装備されているアプリ(ロイロノート)のメッセージ機能を利用して、児童生徒が担任等の教員に相談できるようにしている事例や、Web会議システム(Zoom)を活用し、1人1台端末を通じて、担任等の教員やスクールカウンセラーによるオンラインカウンセリングを行っている事例もある。



◆ SOSの発信（大阪府吹田市教育委員会）

- いじめ防止相談ツール「マモレポ」を活用し、低学年でも児童生徒が学校や市教育委員会に対して、1人1台端末からSOS(いじめ等で困っていること)を発信できるようにしている。
- 学校や市教育委員会は、相談内容に応じて対応を検討し、児童生徒とのやりとりや見守り等を実施。

