

「SNS を活用した相談業務」運営要領

(目的)

第1 この要領は、教育庁学校教育局生徒指導・学校安全課（以下「生徒指導・学校安全課」という。）が、ソーシャルメディア「LINE 公式アカウント」（以下「LINE 公式アカウント」という。）を利用して行う中高生を対象としたいじめ等相談事業に関して必要な事項について定める。

(運営者)

第2 生徒指導・学校安全課はLINE 公式アカウントの運営者として、SNS を活用した相談業務事業委託業務受託コンソーシアム又は単独法人（SNS を活用した相談委託事業受託者（以下「運営者」という。）を指定する。

(相談業務内容)

第3 生徒指導・学校安全課及び運営者はLINE 公式アカウントを利用して、次により相談業務を行う。

(1) ねらい

中高生におけるスマートフォンのネット利用率が高いことや自殺者数の増加による緊急性を踏まえ、いじめ問題及びいじめ問題以外の相談（不登校や学校生活に関する相談、家庭内での悩みなど）に応じるため、LINE を活用した相談体制を構築することで、悩みを抱える子どもたちに対して多様な相談ツールの選択肢を用意でき、身体人命に危険が及ぶ可能性が高い緊急性のある相談対応を可能とする。

(2) 相談対象者

道内の次の学校に在籍する全ての生徒のうち、アカウントに登録した者（以下「アカウント登録者」という。）とする。

ア 公立中学校・義務教育学校（後期課程）（札幌市立を除く。）

イ 公立高等学校、公立中等教育学校、公立特別支援学校（中学部・高等部）（札幌市立を除く。）

ウ 私立中学校・高等学校・特別支援学校

(3) 相談期間および相談時間

生徒指導・学校安全課と運営者が協議の上、設定し適切に実施する。

(4) 相談体制および相談業務に係る事項

運営者は、生徒指導・学校安全課が指定する日までに次の事項に係る書類を提出することとする。

ア 対象者のアカウント登録から相談対応までの流れを示すフロー図

イ 相談員の対応の基本的事項

ウ 緊急性の高い相談への対応

エ 守秘義務

オ その他、生徒指導・学校安全が提示する事項について

(情報発信の内容及び記事投稿手続き)

第4 LINE 公式アカウントは、情報の発信を目的としないため、発信の内容及び記事投稿手続きについては、この要領で定めないものとする。

(相談システム構築)

第5 運営者は、次に掲げる事項に留意した上、相談業務を実施する。

(1) 画像ファイル

画像ファイルの送信ボタンを非表示とし、スタンプや画像等の受信・送信を利用しないこととし、要機密情報を取り扱わないこととする。

(2) 自動応答機能

受付時間外及び混雑時に相談者からメッセージが送信された場合、生徒指導・学校安全課が予め指定

したメッセージを自動で送信する機能を有することとする。

(3) 一斉送信メッセージ

相談実施期間及び相談時間の告知、相談開始の告知について、生徒指導・学校安全課が予め指定したメッセージをアカウント登録者に一斉送信する機能を有することとする。

(4) 緊急性の高い相談

運営者は、優先的に相談に応じることができるよう、特定のキーワードを含む相談を確認できるようにすることとする。

なお、特定のキーワードは、「死ぬ」「死に」「自殺」「殺せ」「死ね」「殺し」「消えたい」「リスカ」「虐待」「いじめ」「暴力」「暴行」「自傷」「助け」とする。

(緊急時の対応)

第6 運営者は、緊急性の高い相談(自殺予告、児童虐待等)を受理した場合、生徒指導・学校安全課と協議の上定める取扱いに従い、必要に応じて直接、関係機関に連絡を行うなど適切に対応を行うこととする。

(セキュリティ対策について)

第7 生徒指導・学校安全課及び運営者は、LINE 公式アカウントにログインするためのIDやパスワードなどの利用者情報を、生徒指導・学校安全課及び運営者以外の者に知られることのないよう適切に管理するとともに、定期的にパスワードを変更するなど、その管理に細心の注意を払うものとする。

2 生徒指導・学校安全課及び運営者は、道教委のセキュリティポリシーを遵守し、LINE 公式アカウントを利用するものとする。

3 生徒指導・学校安全課は、運営者に対して毎月実績報告書を求め、情報セキュリティ対策について適切に講じられていることを確認するものとする。

(外部対応について)

第8 運営者は、LINE 公式アカウントの運用に関する考え方を明示するため、LINE 上に運用ポリシーを掲示する。

2 運営者は、相談対象者以外からの相談を受けた場合にも、相談者に不信感や不満を抱かせないよう、誠意を持って対応する。

3 利用方法等に関する問い合わせは、生徒指導・学校安全課ホームページから受け付ける。

(その他)

第9 生徒指導・学校安全課におけるLINE公式アカウントの利用に関して、この要領に定めのないものについては、北海道教育委員会ソーシャルメディア利用ガイドラインによるものとする。

附 則

この要領は令和3年6月9日から施行する。

附 則

この要領は令和4年10月27日から施行する。

附 則

この要領は令和5年5月1日から施行する。