SNS等を活用した相談の流れ

資料　2－6

相談開始

友達登録

相談窓口の選択

24時間
電話相談

メール
相談

SNS相談

SNS相談につながらない

相談員による相談（相談内容の把握）

命に関わるケース

緊急性あり

○錠飲んで倒れそう

大丈夫。落ちついて！
近くにだれかいる？

（例）
- オーバードーズ
- 自殺予告、また致死性の高い方法を用意しており、今から実行しようとしている。
- 「死」「殺」というキーワードが出ている。
- メッセージが意味不明な状態になった場合。
- 「助けて」というような救助を求めるキーワードがある。
- その他、相談者自身や周囲にトラブルや被害が発生する可能性があると感じた場合。

（対応）
- 相談員は対応を継続し、できるだけ多くの情報を相談者から引き出す

緊急性はないが心配なケース

食べたあとはすぐにもどしてしまう

そのことをお母さんに話したかな？

無理。お母さんは厳しくて話せない

相談できる人いるかな？

いない。あ、調理実習の先生

今日相談したこと、その先生に話してみる？

やってみます

きっと味方になってくれるよ

（対応）
- 相談員は、直接誰かに相談することを促す。

緊急性なし

最近、すぐに寝つけない・・・

体調が心配ですね。大丈夫？

（例）
- 心身、恋愛の悩み
- 友人関係など

（対応）
- 相談者の不安やストレスを取り除くように対応

対応

SNS相談からの移行

業務責任者（システム担当業者）

学校・警察への通報が必要と判断

LINE社

情報受け取り　情報開示請求

警察

高知県教育委員会

心の教育センター
人権教育課

・公立高等学校等
・SC、SSWとの連携

児童相談所など各関係機関

家庭・保護者安否確認

生徒や保護者が直接相談

相談先を選択して相談

・公立高等学校等
・SC、SSWとの連携

児童相談所・警察など各関係機関

気持ちが楽になりました。ありがとう

今日は相談してくれてありがとう

支援

校内支援会・関係機関と連携
見守り支援

校内支援会・関係機関と連携
見守り支援

支援終了