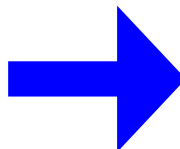


マルチSNS相談プラットフォーム 「つながる相談」ご紹介



SNS相談とは



年間：259 件

2週間：2,126 件

▶ 相談のハードルが下がる

▶ 相談のステージ

＜前熟考期＞＜熟考期＞の相談が多い

主 訴	件数	割合(%)	H28 電話(%)
いじめに関すること	45	9.8	28.2
不登校に関すること	3	0.7	3.9
交友関係・性格の悩みに関すること	119	26.0	36.3
学校・教員の対応に関すること	45	9.8	15.8
家族に関すること	27	5.9	8.5
その他(学業、恋愛に関することなど)	219	47.8	7.3
小 計	458	100.0	100.0

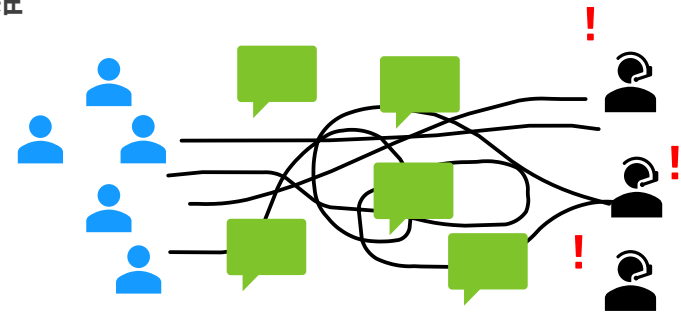


SNS相談には相談システムが必要

▶ 通常のSNSアカウントのみでの運用する場合

- ▶ 複数の相談者に対する対応状況把握が困難
- ▶ 複数名で対応する運用に不向き
- ▶ 対応履歴の管理ができない
- ▶ 相談用でないため機能が足りない

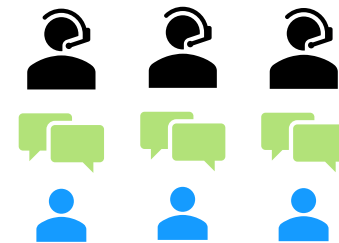
結果的にやり取りが混乱し、
スムーズで適切な対応が困難となる



このような課題には相談専用システムの活用が効果的です。

▶ 相談システムを導入した運用

- ▶ 対応履歴の管理
- ▶ 適切な担当相談員への割り振り
- ▶ 適切な自動回答の設定
- ▶ 流入制御
- ▶ 待ち時間を活用した事前情報収集



相談順番待ちの相談者

緊急通報に対応

- ▶ 生命の危機に際し、LINE等SNSの個人識別IDを把握し、個人を特定して保護する手続きに対応します。

LINE社や関係機関等と速やかな連携ができるよう、事前打合せを行います

ダッシュボード CounselorA

フィリー太郎 さんの情報

U45f2b4a0ac8bb4d337291f699326ed69

フィリー太郎 (ユーザーID: 23)

性別 男性 生年月日 2008/10/25 10歳

相談できる身近な人はいますか? 担任以外の先生

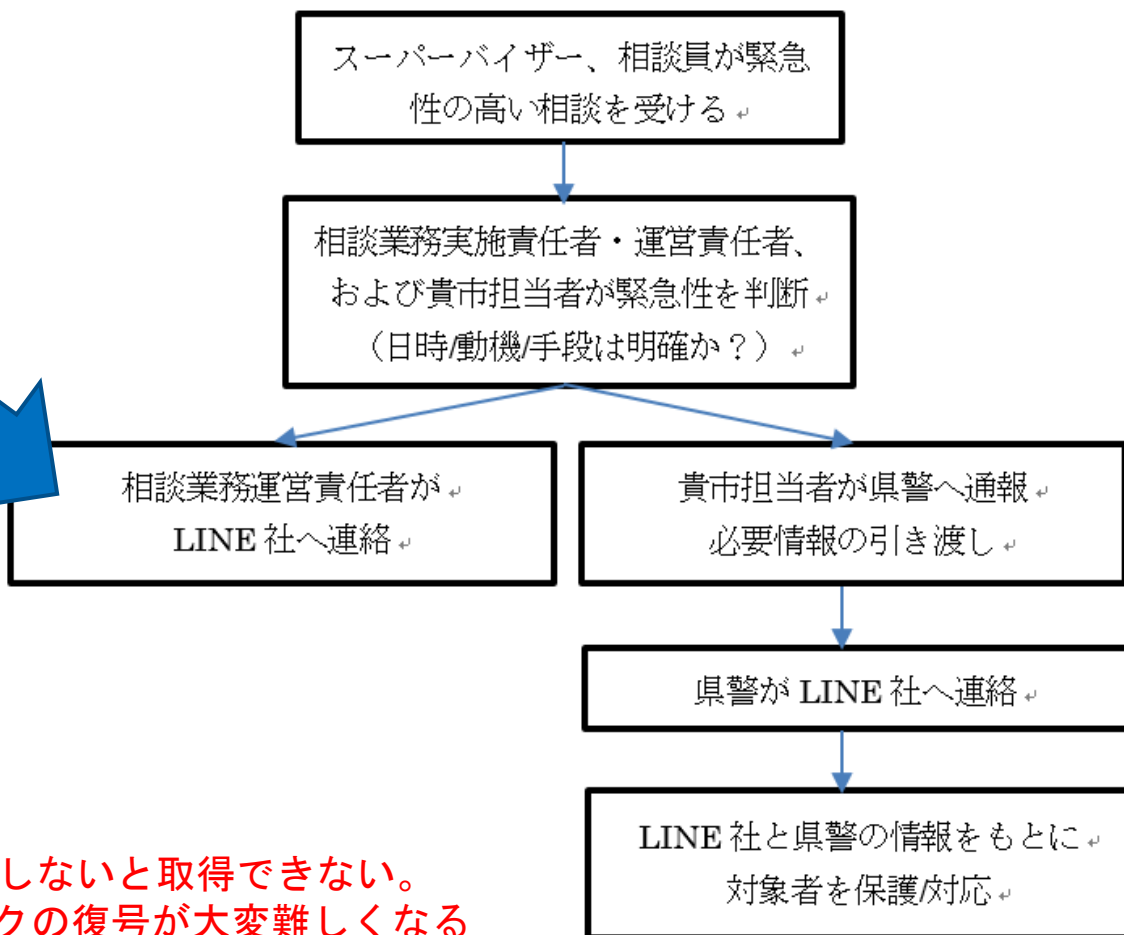
事案件数 2件 メッセージ件数 9件

編集

メモ

学校のことで悩んでいる。
相談できそうな人がいるとのことだったので、一度相談してみるとのこと。

編集



※ 個人識別IDはLINE公式APIを利用しないと取得できない。
⇒IDが無い場合、個人特定とトークの復号が大変難しくなる

エースチャイルドと「つながる相談」業務実績

2019年7月現在

エースチャイルドは2013年から学校関係の業務実績があり、SNS相談事業は2017年度から相談システムの提供・運用に取り組み、2019年度の文部科学省「SNS等を活用した相談体制の在り方に関する調査研究」実施事業者に選定されています。



「つながる相談」提供実績 ※年度記載

- ▶ 厚生労働省「自殺対策SNS相談」2018、2019
- ▶ 文部科学省「SNS等を活用した相談体制の在り方に関する調査研究」2019
- ▶ 法務省「LINEによる人権相談試行」2019
- ▶ 長崎県：
「スクールネット@伝えんば長崎」2019
- ▶ 熊本市：「熊本市悩み相談「ほっとLINE2019」

マルチSNS相談プラットフォーム つながる相談

「あらゆる相談にSNSを」を目標に、SNSで相談を受け付ける環境を整える取組みに寄与する相談プラットフォームです。複数のSNSに対応し、対象に合わせた環境構築が可能です。電話の利用率が減少し、SNSでのコミュニケーションが世代を超えて一般的となり、既に相談者であるエンドユーザーの手元にインストールされているSNSアプリ（サービス）を相談の窓口とすることで、相談に入るためのハードルを下げ、より手軽に「相談」・「カウンセリング」を利用できる社会の実現を目指しています。



子どもセキュリティFilii（フィリー）

SNSなどの利用による、外から見えないダイレクトメッセージ機能が、いじめ、出会い系、犯罪などの温床になっています。Filiiはこれにメスを入れる、唯一のサービスです。親子で危険情報を共有し、親子で身を守るための自衛手段です。2015年度に千葉県柏市で実証実験を実施し、その後千葉県情報モラル講師、柏市と共に学校でのICTに取り組むなど、学校現場での活動を続けています。日本PTA全国協議会、学習塾協会・組合の推薦推奨を受けています。

※その他非公開

弊社は、
相談プラットフォーム(システム)と、相談体制構築支援を提供



A 現地要員育成による構築

B 相談体制提供による構築

マルチSNS相談プラットフォーム



マルチSNS相談プラットフォームとは？

国内で利用率の高い3大SNSを活用



LINE



Twitter



Facebook

LINEに限らず、マルチSNS対応のため、スマホを利用していない相談者はPCブラウザ等から相談可能です

※9月頃Webチャットに対応

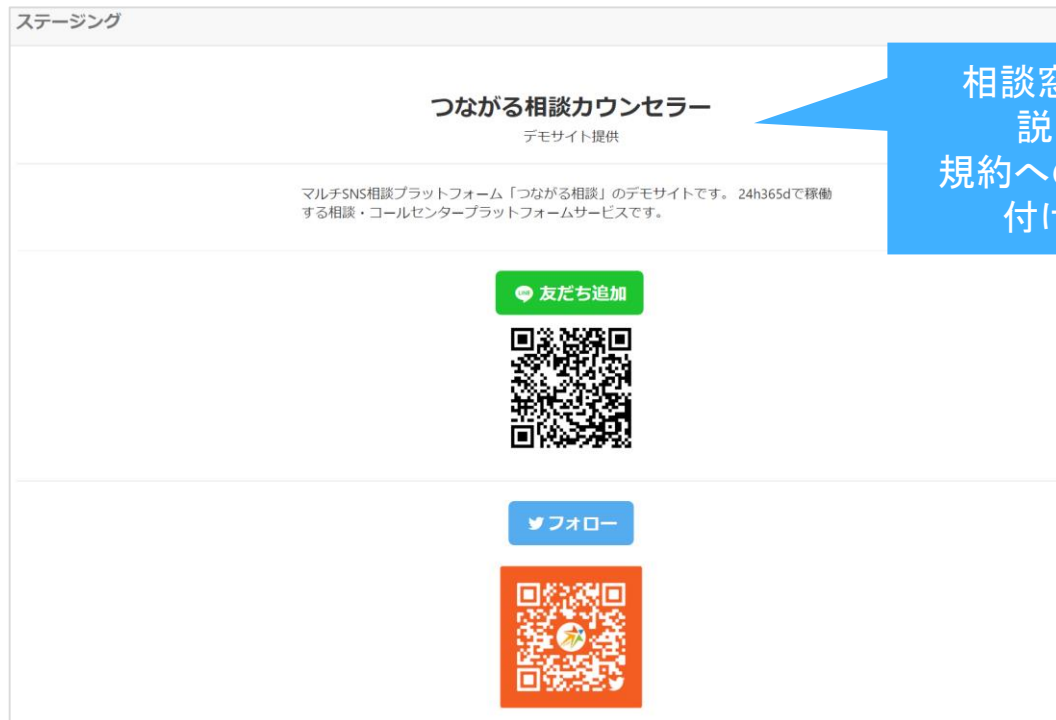
相談者がどのSNSから相談しても……

事案										未読件数	0	🔄
登録順	状況	担当者	カテゴリ	経過時間	最新投稿	クライアント	ユーザーID	タイトル				
表示	対応中	森岡 創一		1日前	1週間前	📞 情報 森岡 創一	4	1回目	あ			
表示	待機中	森岡 創一		1週間前	1週間前	📞 情報 宮崎ひ	9	1回目	てす			
表示	対応中	佐藤太郎	カテゴリA	3週間前	16時間前	📞 情報 Jun (眠くならない)	22	3回目	あ！			
表示	待機中	FB申請		2ヶ月前	2ヶ月前	f 情報	21	1回目	abc			
表示	対応中	村上	カテゴリB	3ヶ月前	3ヶ月前	f 情報 Alejandro Moreno	20	1回目	(回			
表示	対応中	西谷	カテゴリA	1日前	3ヶ月前	f 情報	18	3回目	(男			

相談員は意識せずに1つのシステムで対応できます。

相談者の利用方法

- ▶ Webやパンフレットで案内されたURL、及びQRコードから利用
 - ▶ 相談者がボタンを押すかQRコードを読み込み、LINE、Twitter等のアプリ(サイト)を起動し友達登録 or トーク



- ▶ 友達登録・フォローは必須ではない(しなくても相談可能)
- ▶ LINE、Twitter、Facebookのアカウントは1つです
 - ▶ つまり全員の相談員が1つのアカウントで同時対応します。

相談に対応する

- ▶ QRコードを読み込み、友だち登録(フォロー、いいね)した相談者がダッシュボードに一覧表示される
- ▶ 担当者を割当て、相談対応を開始

状態の項目を【未処理】⇒【対応中】へ変更
担当者を割り当てる

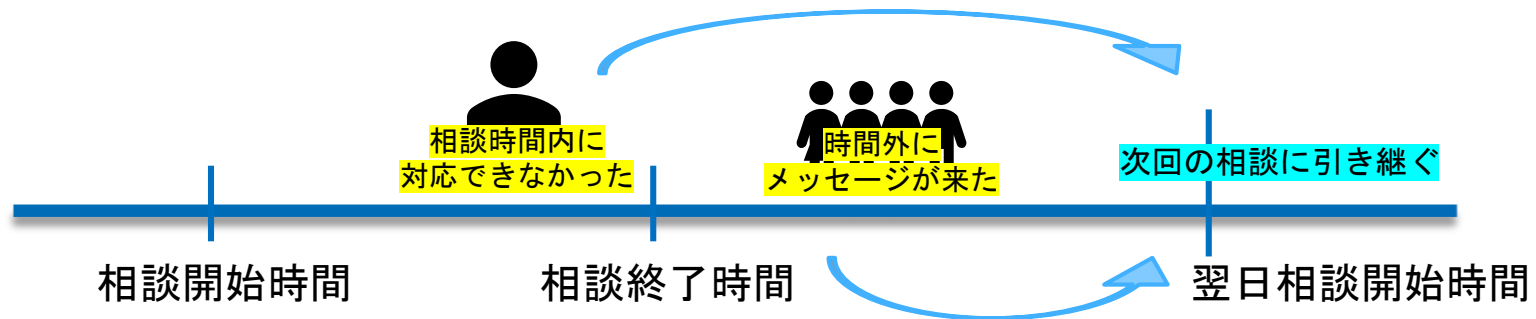
	名前	状態	権限	対応中申込数
担当者にする	CounselorA	オンライン		1
担当者にする	Jun (眠くなる)	オフライン		1
担当者にする	FB申請	オフライン	管理者	1
担当者にする	閲覧のみ権限	オフライン		0
担当者にする	ふじけい	オフライン		0
担当者にする	宮崎ひ	オフライン	管理者	0
担当者にする	森岡 創一	オフライン		1
担当者にする	つながる相談員	オフライン	管理者	3
担当者にする	西谷	オフライン	管理者	2
担当者にする	西谷 雅史	オフライン		0
担当者にする	開発者	オフライン		0

未読件数 **3**

ユーザーID	タイトル
5	3回目 相談
	1回目 相談させて
3	4回目 見えてます

補足)相談待ちのイメージ

- ▶ 1度相談を依頼することでも、相談者には大きな負担です。
- ▶ 未処理の相談依頼をクローズせず、次回相談開催日に持ち越せます。
- ▶ 1度メッセージを送れば、待っていれば相談を受けられることになり、別の日に相談の再依頼をする必要はありません。



- ▶ 混雑時は混雑時メッセージを自動返信します。
- ▶ 運用に合わせて、未処理をクローズ(完了)処理すること、および日次で自動的に完了にする設定を行うことも可能です。

(1) 事案一覧ダッシュボード

相談状況が俯瞰できるSV向けの画面

自分のアカウント設定
表示名やアイコンなどを変える

三

ステージング ステージング

公開ページ ヘルプを見る

お知らせ

オペレータ専用ダッシュボード

佐藤太郎

相談事案の検索

キーワード (タイトル・クライアント名)

-- カテゴリ

-- 状態

-- 担当者

事案発生日:

事案発生日From

事案発生日To

☐ 担当事案を表示
 ☐ 完了済を含む
 ☐ 無効を含む
 ☐ 監視キーワード該当事案を優先表示

リセット

検索

状態: オンライン

オンライン状態一覧

オフライン

CounselorA

12:26

相談者が利用しているSNS

表示

対応中

森岡 創一

1日前

1週間前

情報

森岡 創一

4

1回目

あ

表示

待機中

森岡 創一

1週間前

1週間前

情報

宮崎ひ

9

1回目

です

表示

対応中

佐藤太郎

カテゴリA

3週間前

16時間前

情報

Jun (眠くならない)

22

3回目

あ!

表示

待機中

FB申請

2ヶ月前

2ヶ月前

情報

21

1回目

abc

表示

対応中

村上

カテゴリB

3ヶ月前

3ヶ月前

情報

Alejandro Moreno

20

1回目

(回

表示

対応中

西谷

カテゴリA

1日前

3ヶ月前

情報

18

3回目

(男

表示

対応中

佐藤太郎

15時間前

3ヶ月前

情報

Messenger Review Team #5

19

1回目

テキ

表示

対応中

宮崎ひ

カテゴリB

4ヶ月前

1ヶ月前

情報

にしたにまさし (エースチャイルド)

3

1回目

相談

表示

待機中

16時間前

15時間前

情報

つながる相談開発者

17

1回目

j

表示

対応中

4ヶ月前

情報

16

1回目

abc

未読件数 0

リセット

検索

カウンセラー(相談員)がログインしているか?

表示・未読などを押下するとメッセージのやり取りが可能です

ONIにしてもらうと新着メッセージを通知します

相談事案の状態

(2)オペレータ専用ダッシュボード

▶ 担当の相談対応に特化した相談員向けの画面

The screenshot displays a web-based consultation interface for operators. The top navigation bar includes a menu icon, 'ステージング ステージング', '公開ページ', and 'ヘルプを見る'. The main area is divided into three columns. The left column shows a list of clients under '担当クライアントの事案一覧' and a list of consultations for 'フリー太郎' under 'フリー太郎 さんの事案一覧'. The center column shows a chat window for 'フリー太郎 (2回目)' with messages from the client and counselor 'CounselorA'. The right column shows the client's profile information and a memo section. Blue callout boxes provide additional context for various elements.

相談画面

自動質問に対する回答、メッセージ件数が表示されます

複数の相談者がある場合に切り替えることができます。

過去にどの相談員と相談をしたのか一覧表示されます

相談員のメモ
引継ぎ情報

メッセージを入力して送信を押下すると相談者のLINEにメッセージが送られます

担当クライアントの事案一覧

状態	担当者	カテゴリ	1分前	表示	2回目
待機中	CounselorA	カテゴリB	1分前	表示	2回目
完了済	佐藤太郎	カテゴリA	1時間前	表示	1回目

フリー太郎 さんの事案一覧

状態	担当者	カテゴリ	1分前	表示	2回目
待機中	CounselorA	カテゴリB	1分前	表示	2回目
完了済	佐藤太郎	カテゴリA	1時間前	表示	1回目

フリー太郎 (2回目)

フリー太郎 12:51 [3]

こんにちは

12:51 [4]

CounselorA

フリー太郎 12:51 [5]

こんにちは

12:51 [5]

お待たせしました。お話伺いしますね。

12:52 [6]

CounselorA

メッセージを入力

送信

ファイル送信 質問送信 定型文引用

ファイル選択 選択されていません

フリー太郎 さんの情報

U45f2b4a0ac8bb4d337291f699326ed69

フリー太郎 (ユーザーID: 23)

性別 男性 生年月日 2008/10/25 10歳

相談できる身近な人はいませんか? 担任以外の先生

事案件数 2件 メッセージ件数 9件

編集

メモ

学校のことで悩んでいる。
相談できそうな人がいるとのことだったので、一度相談してみるとのこと。

編集

機能メニュー

▶ 画面左上の  を選択すると、画面左に表示されるメニューです。



【ホーム】ダッシュボード画面に移動します。

【定型文管理】クライアントに対して頻繁に送信するメッセージを、定型文として作成します。

【オペレータ管理】オペレータの作成、編集、削除を行います。

【時間帯管理】相談を受け付ける曜日・時間の設定を行います。

【カテゴリ管理】相談カテゴリを管理します。

【質問管理】相談中に送信できる選択形式の質問を作成することができます。

【自動送信順管理】相談の最初に送信する質問の順番を管理します。

【アカウント管理】アカウント全体に関わる基本情報、機能設定、相談期間、規約、クライアントとやりとりをするLINE, Twitter, Facebookアカウントの設定をします。

【レポート】アクセス数や相談対応数などの集計を行います。

【アクティビティ】過去にどのオペレータがどのクライアントと相談を実施したかを確認することができます。

【ヘルプ】以下の使い方について説明を確認することができます。

「管理者ログイン」「事前準備」「相談者の利用方法」「相談者が相談を依頼する」「相談待ちについて」「相談に対応する」

主要機能メニュー説明

ホーム

定型文管理

定型文を定義できます
アカウント共通で作成すると、
全員が使えるようになります
※相談員も利用できます

カテゴリ管理

ホーム

定型文管理

オペレータ管理

手動で
オペレータ(相談員)を
追加できます

新規作成

アカウント共通

自分のみ

最初の挨拶

ご相談いただきありがとうございます

グループを作成すると各定型文を
グループで分類することができます

アカウント共通

自分のみ

自動応答系

選択 最初のメッセージ

保留中利用

選択 待たせていた人に声をかける

選択 保留中、声掛けしても反応無し

オペレータ新規作成

名前

表示名

備考

説明

編集

有効

ふじけい

編集

有効

宮崎ひ

編集

有効

森岡 創一

編集

有効

青木 勲 (Isao Aoki)

編集

有効

西谷

編集

有効

西谷 雅史

編集

有効

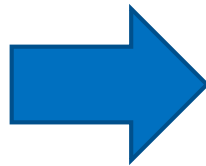
管理者

開発者

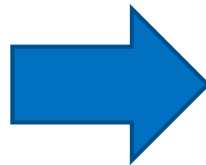
主要機能メニュー説明



曜日ごとに営業時間が
定義できます



時間帯管理		
	曜日	時間帯
編集	月曜日	00:00 ~ 23:55
編集	火曜日	00:00 ~ 23:55
編集	水曜日	00:00 ~ 23:55
編集	木曜日	00:00 ~ 23:55
編集	金曜日	00:00 ~ 23:55
編集	土曜日	00:00 ~ 23:55
編集	日曜日	00:00 ~ 23:55
編集	祝日	23:00 ~ 08:00



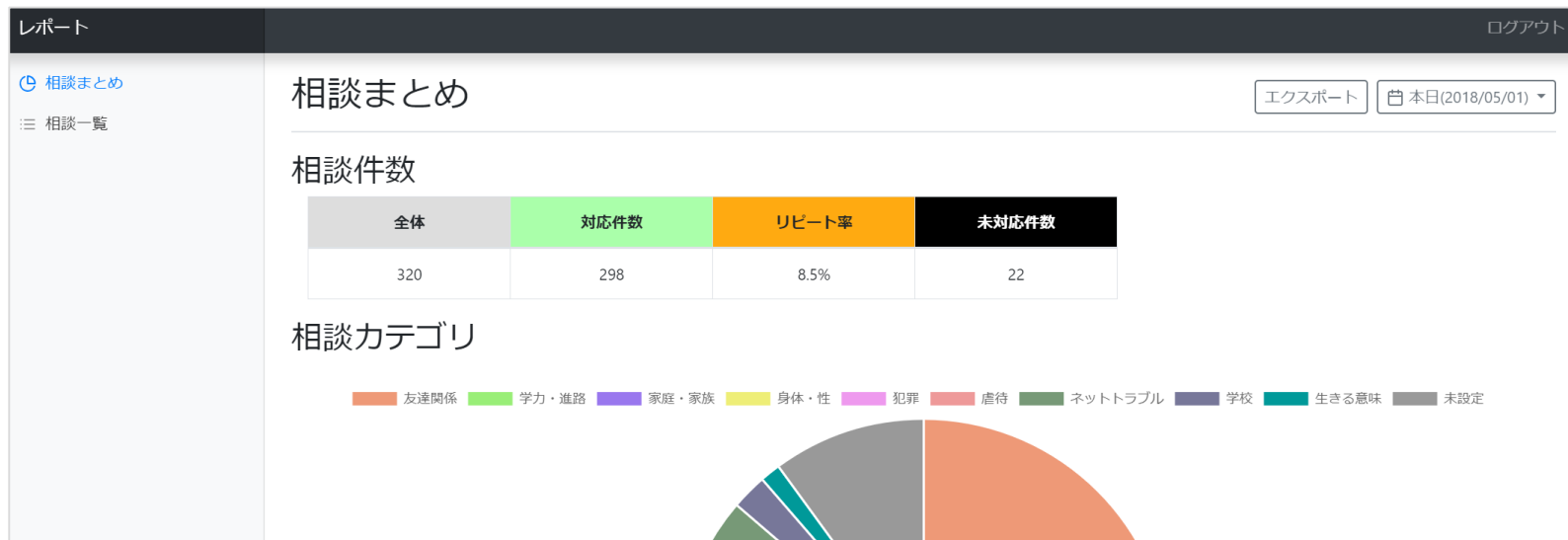
質問管理	
新規作成	
編集	有効 質問 1 回答 1 回答 2 回答 3
編集	有効 質問数多 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

主要機能メニュー説明



レポート機能

- ▶ 長野県数値レポート相当のデータをリアルタイム、かつ過去の相談状況のまとめを閲覧できます
- ▶ 相談依頼自治体・企業等の管理者や、カウンセリングの管理者が状況を確認できます(閲覧のみ権限)
- ▶ 同様の内容を管理者のメールにお知らせすることもできます



レポート ログアウト

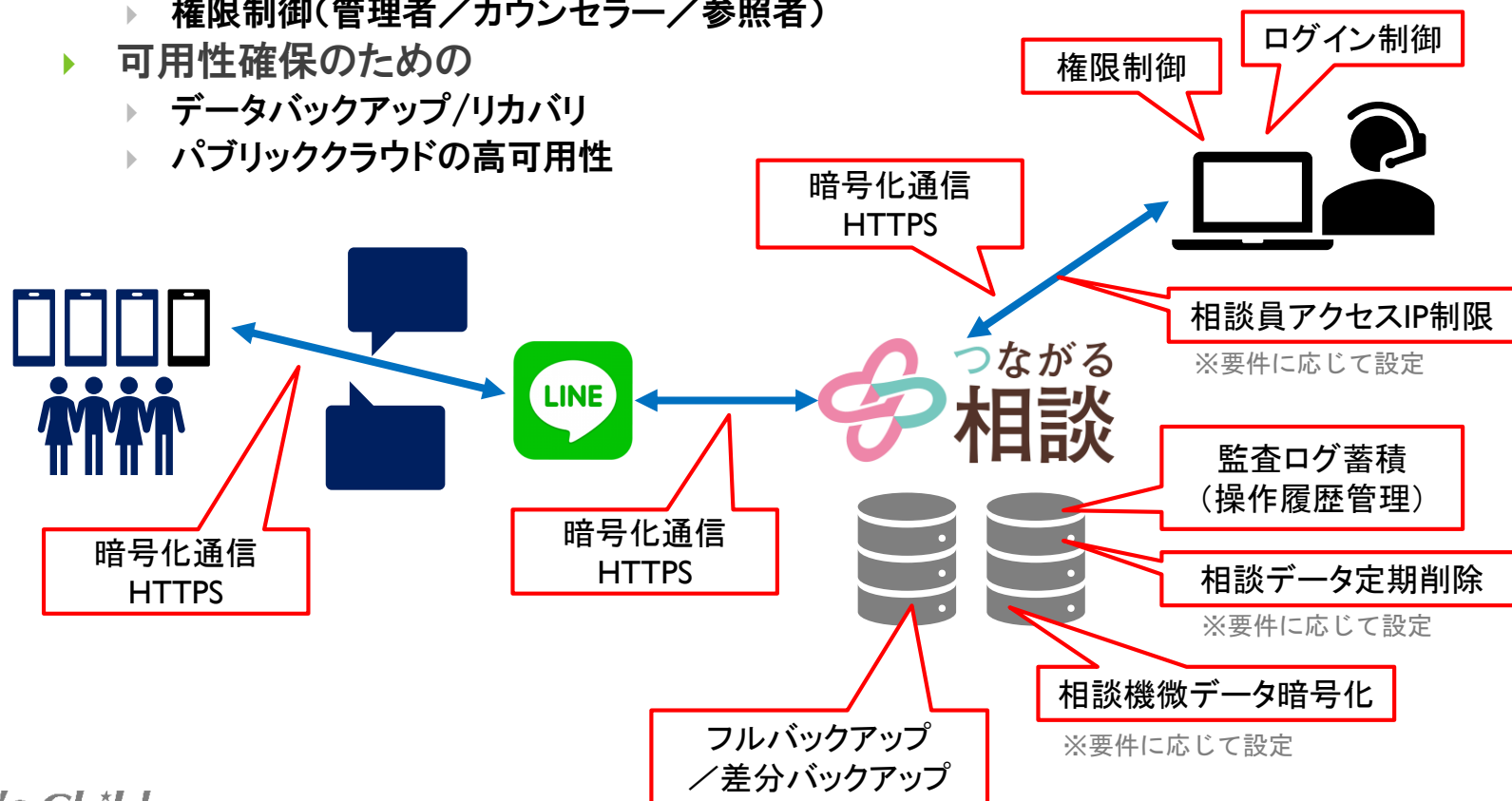
🕒 相談まとめ
☰ 相談一覧

相談一覧

内容	警戒度	カテゴリ	学校	学年	ユーザ名	開始日時	相談回数	対応者	地域	性別	メモ	プラットフォーム	事案
表示	● 低	雑談	A小学校	6	AA太郎	2018/05/01 17:45	3	田中 太郎	A市	男性	なし	● LINE	AFD002100102
表示	● 中	いじめ	B中学校	2	BA二郎	2018/05/01 18:25	2	田中 太郎	B市	未設定	表示	● LINE	AFD002100103
表示	● 高	自殺	B中学校	1	BB砂糖	2018/05/01 19:25	1	山下 桃子	C村	その他	表示	● Twitter	AFD002100104
表示	● 低	学力・進路	C高校	3	CC花子	2018/05/01 22:40	5	佐藤 三郎	D県	女性	なし	● LINE	AFD002100105

システムセキュリティ <機密性・完全性・可用性>

- ▶ 以下の対応を行っています。
 - ▶ 機密性確保のための
 - ▶ 暗号化(通信経路・機微データ)
 - ▶ ログイン制御
 - ▶ 定期削除
 - ▶ 完全性確保のための
 - ▶ アクセス制限、監査ログ保持
 - ▶ 権限制御(管理者／カウンセラー／参照者)
 - ▶ 可用性確保のための
 - ▶ データバックアップ/リカバリ
 - ▶ パブリッククラウドの高可用性



システム機能一覧

相談機能概要	管理機能概要
<u>相談のやりとり</u> ・LINE、Twitter、Facebookからの相談を受けられる ※利用SNSは選択が可能です ・相談はPCのブラウザ経由で実施 ・複数の相談に同時対応(複数相談員が複数トークに同時にアクセスできる／受入れ制限(回線数)設定可) ・電話番号を提示してそのまま通話機能へ ・画像、スタンプ送受信 ・一方向の報告相談フォーム ※オプションになります	<u>相談員管理</u> ・相談員ごとにオペレータアカウント発行 ・相談事案ごとの担当者割当て ・俯瞰管理 ・相談者状況一覧 ・相談事案状況一覧 ・やりとり履歴一覧 ・相談組織内での権限管理 ・相談員のオンライン／オフラインステータス表示
<u>履歴</u> ・ユーザID(ユニーク)で相談内容を記録・参照できる	<u>窓口運営設定</u> ・曜日ごとの営業時間設定 ・相談実施期間前後の対応設定
<u>切り分け</u> ・自動質問、強制質問 ・監視キーワード ・リッチメニュー(画像付きメニュー)	<u>セキュリティ</u> ・相談履歴データの暗号化 ・アクセスユーザ(ID/PW)、IP制限 ※オプションになります ・監査ログ(操作履歴管理)
<u>補助</u> ・自動返信(友だち追加、混雑時、時間外、休日メッセージ など) ・対応メモ／相談カテゴリ設定 ・定型文登録／ラベル分け整理 ・他の相談員の相談状況閲覧	<u>補助</u> ・ユーザ属性に基づくセグメント配信 ・相談統計、アクセスデータ／長野県相当数値レポート ・日ごとのサマリデータ(状況把握)／メール通知 ・ReadOnly(参照のみ)アクセス ・試用／研修用デモ



[フィリー] 世界とつながる時代のこどもセキュリティ

<https://www.filii.net>

マルチSNS相談プラットフォーム



<https://tsunasou.jp>

ネットの危険に関する最新情報はこちらで



<https://tsunaseka.jp>