

## 5 インターネット問題相談窓口

### [提言]

- (1) インターネット技術の進歩に応じて、高度な専門性を持った相談員を確保すること。そして、専門的知識や技能の維持・向上をいっそう図ること。
- (2) 人権侵害を伴うような困難な事例に適切に対応するため、学校、人権オンブズパーソン、その他の関係機関等が相互理解を深められるよう連携の強化を図ること。
- (3) 多様化する子どものインターネット問題の現状を把握し、相談窓口事業の経験・成果に基づいて子どもの権利の視点を踏まえた情報教育、情報モラル教育をよりいっそう進めること。

### [現状と成果]

- いじめ・不登校を生まない学校づくりが緊急の課題であるため、インターネット問題相談窓口を平成20年9月に設置した。平成21年5月から6月に学校でのインターネットトラブルの調査を学校担当者に行った結果、市内179校の学校裏サイトが確認できた。特に中学校では、51校中33校(65%)の裏サイトがあり、学校の中で問題になり、指導を行ったケースもある。

相談窓口は、気軽に相談できるようにメールと電話の相談とし、特にメールはパソコン・携帯ともに可能にした。携帯サイト(モバイルかわさき等)からもリンクを張って、アクセスしやすくした。今までどこに相談してよいか分からなかったインターネット問題に関して子ども・保護者・教職員が相談できる窓口を教育委員会に設置し、緊急性のある相談に対応してきたことは子どもに安心感を与えるなどとても大きな成果である。

保護者向けにもPTA、学校と話し合いながら「お知らせ」を配布し広報している。さらに、各広報紙で相談窓口情報を掲載し、PTAと共同でポスターを作成している。

- 電話での相談受付時間は8時30分から21時までとし、夕方・夜間にも相談を受けられるよう配慮している。なお、パソコンや携帯電話からのインターネットフォームメールでの相談は24時間受け付けている。相談員には、児童・生徒の気持ち、学校の実態、インターネットに詳しい学校勤務経験者(元校長、教頭)を配置している。その結果、問題を未然に防ぐことに繋がっている。
- 相談員のICT(Information and Communication Technology=情報通信技術)知識や専門性は、担当指導主事による研修によって高められている。職員自らも専門性を高めるため日々研鑽を重ねている。また、全国webカウンセリング協会の研修会や教育委員会の情報の伝達等により専門性の向上を図っている。
- いじめ相談や架空請求への対応等が記された相談員のマニュアルを作成している。

- 川崎市立学校インターネット問題連絡協議会（ 1 ） 青少年育成課、生涯学習推進課との連携が行われている。秘密厳守を図り指導課区調整担当と連携をとり、適切な対応が必要な事例もある。
- 神奈川県警サイバー犯罪担当との連携で、インターネット問題の対応マニュアルについて情報の共有を図った。また、消費者行政センターとの連絡を行い、架空請求事例への対応の仕方に係わる情報の共有化を図った。
- 人権侵害に繋がる記述に関しては、学校現場との連携により、詳しく調査し、実名および記述事項の削除をしている。削除方法を工夫し、誰が削除したか分からないよう、平成20年度は227件の削除を行った。個人でプロバイダーに削除依頼を行うのではなく、こうしたシステムが構築できたことは成果である。相談員の会議の中で削除の判断基準を決め、学校と連携した調査、削除を行うことにより、安心できるネット上の書き込み環境をつくっている成果に繋がっている。同時に、学校において児童・生徒に対する指導も合わせて行ない再発防止に努めている。被害にあった子どもの傷ついた心理状況を鑑み、親身な言葉かけや、いたわり、励ましの言葉かけ等も行っている。また、状況によっては、係わりのある子ども同士の間関係改善に向けた指導や配慮について該当する学校に対応を依頼している。
- 情報モラル教育の推進は総合教育センター情報・視聴覚センターが中心で、センターの情報モラル担当者が作成した情報モラル教育テキストを利用したり、情報モラル担当者会議に共生・共育担当から講師を派遣したり、共同で事業を行っている。情報モラル教育は、道徳や総合的な学習等いろいろな教科の中で実施する指導計画が出されている。文部科学省のホームページにも年間指導計画書のサンプルが載っているので、参考に取り入れて行っている。

#### 【課題】

- （1） インターネット上で公開されている内容、本人が関係しているブログ、掲示板、全て検索して調査するが、裏サイト系の書き込みは匿名になっているため、調査には時間と検索技術が必要である。サイト運営者によっては、削除要請に応じてくれないところや連絡がとれない場合もあり、困難なケースが多い。  
さらに、インターネット技術の日々の進歩と多様化する相談内容に適切に対応するため、高度な専門性を持った相談員の確保と専門的知識や技能を高める研修計画の策定・実施、他に子どもの現状や対応が困難な事例についてマニュアルの充実が今後の課題である。
- （2） 書き込みの削除ができない事案、人権侵害にあたるかどうか判断が困難な事案等については、川崎市立学校インターネット問題連絡協議会の構成メンバーを含め、広く関連機

---

（ 1 ）構成：教育委員会事務局総務部、学校教育部、生涯学習部、総合教育センター情報・視聴覚センター、市民・こども局こども本部、神奈川県警察本部、川崎市PTA連絡協議会

関やICT専門業者等と相互理解を図り、連携・協力体制を構築していくことが課題である。特に対応が困難な事案には、人権侵害がインターネット上だけではなく実際の人間関係の中でいじめ等が行われている事案があるので、その場合には学校や人権オンブズパーソン等との連携・協力が必要となる。

- (3) 情報モラル教育は、時として加害者への指導的要素、モラルの強調になりがちである。そこで、インターネット相談窓口事業の取り組みに基づき、ネットいじめや不登校および多様化するインターネット問題についての未然防止に向けた取り組みとして、総合教育センター情報・視聴覚センターと連携・協力し、子どもの権利の視点を踏まえた、情報教育、情報モラル教育をよりいっそう進めることが課題である。