

## そもそも…

## 現実

- ネットやスマホ…  
    いったいなんなの？
- どんなことができるの？
- どんなソフト・アプリを  
    使ってるの？
- 子どもや生徒・若者・顧客・利用  
    者は、どんなふうに使っている  
    の？

## それで…

## 課題

- どんな問題があるの？
- どんな  
    被害や損害・損失があるの？
- なんで知らなきゃいけないの？

## じゃあ…

## 対策

- どうすればいいの？
- どういうのが安心なの？
- どういうのが危険なの？
- 何に気をつければいいの？

## 知る

## 【情報モラル講演のミッション】

ネットやスマホの使用に関わる『現実(実態)』を知り、その問題点や危険性などを自己(組織)の課題として主体的に認識しながら、対応策について知ることができる。

## そのために

## 【講演のポイント】

## 「聴衆・受講生の“気づき”を生み出し、自らを変える“きっかけ”をつくる」

—危ないよ～、やめようね～講演からの脱却—

- ・『怖がらせるだけ』の講演はしません → 『“気づいていないこと”に“自ら気づいていただく”』ことを大切にします。
- ・『考える場・話し合う場』を設定します → 「聞いて・考えて・言葉にする」、主体的に参加する“学び”をつくります。
- ・『主催者の願い』を達成します → 講演はあくまでも手段です。主催者様の“ミッションの達成”に貢献します。

## 【具体的な講演内容例(60分)】

- ① はじめ(アイスブレイキングを含む)
  - i) ネット上の、SNS サイト、生中継サイトなど、できる限り“リアルタイム”な実態を見ていただきます。
  - ii) そのサイトが、どういうものなのか解説をしていきます。
- ② 中段
  - i) どこに、『危険』が潜んでいるのか、聴衆・受講生同士で話し合います。
  - ii) どうして、それが危険なのか、現在の危険だけでなく、未来の危険、集団や組織、家族などに対する危険など、ネットの特性を元に説明し、対応策について述べていきます。
- ③ おわり
  - i) 自分(組織)の『何を守るために、何をしなければいけないのか』について、具体的に考える姿勢を持つことの重要性を伝えます。

## 【実施に関するスケジュール例】

	事前	当日	事後
実態把握	→	情報共有	
内容等の相談	→	最終確認	
効果測定		アンケート	→

## 【講演料等】(標準額)

- 講演料 30,000 円～ (2 時間まで)
- 資料代 1,000 円～ (枚数等に応じて)
- 交通費及び宿泊費 実費換算
- 映像機器設置 10,000 円 プロジェクター＋スクリーン
- 音響機器 3,000 円 小型スピーカー(30 名会議室)

※上記金額は標準額ですので、ご相談ください。できる限りご予算に合わせます。

## そもそも…

## 把握

- ネットのトラブルって  
いったいなんなの？
- どんな状況になるの？
- どんな被害・損害が起きるの？
- どんな対応が必要なの？

## それで…

## 策案

- いつ、何から  
考えればいいの？
- 何に基づいて  
考えればいいの？
- 何に気をつけていけばいいの？

## じゃあ…

## 実施

- 実際に  
やってみましょう
- 立場を変えて  
やってみましょう
- 条件と時間を設定して  
やってみましょう

## 取り組む

## 【情報モラルワークショップ・研修のミッション】

ネットやスマホのトラブル(インシデント)対応の実際を知り、目標や根拠を明確にしながらか対策の立案・実施を体験し、具体的な対応行動(組織的対応も含む)を疑似体験することができる。

## そのために

## 【ワークショップ・研修のポイント】

## 「具体的事例を疑似体験し、立場を明確にした有効な“対応行動”を経験する」

—場当たりの対応からの脱却—

- ・『私、みてるだけ』の演習はしません → 『“役割・立場”を設定し“体験の中で学ぶ”』ことを大切にします。
- ・『対策の目標・根拠』を明確にします → 事案ごとの“場当たりの対応”にならないために、行動の基本を身につけます。
- ・『主催者側の実態』に即します → 家庭・学校・企業・組織特有の“実態・実情”に即した演習を企画します。

## 【具体的な講演内容例(120分)】

- ① はじめ(アイスブレイキングを含む)
  - i) SNSでのトラブルなど、できる限り“リアルタイム”な実態を見ていただきます。
  - ii) トラブルの『原因・経緯・影響』が、どういうものなのか解説をしていきます。
- ② 中段(グループを作成します。グループの中で“役割”を決め、話し合っていきます)
  - i) 主催者側と事前に相談・決定した『事例(演習課題)』を提示し、事例について共通理解します。
  - ii) 対応策の『目標』、その『根拠(法的なものも含む)』などを明確にしながらか策定していきます。
  - iii) 策定したものをグループ同士や全体で交流し、相互に評価します。
- ③ おわり
  - i) 対応策実施に関わる『留意点(何に、どう配慮するのか)』について話し合い、行動の基本姿勢を確立します。

## 【実施に関するスケジュール例】

	事前	当日	事後
実態把握	→	情報共有	
演習課題の相談・設定	→	最終確認	
効果測定		ワークシート	→

## 【研修運営料等・50名まで】(標準額)

- 企画・運営料 50,000円～ (2時間まで)
- 資料代 1,000円～ (枚数等に応じて)
- 交通費及び宿泊費 実費換算
- 映像機器設置 10,000円 プロジェクター＋スクリーン
- 音響機器 3,000円 小型スピーカー(30名会議室)

※上記金額は標準額ですので、ご相談ください。できる限りご予算に合わせます。

## そもそも…

## 分析

- インシデントの全体は？
- 原因は、影響範囲は？
- 人的・物的対応状況は？  
(だれが、いつ、何をするか)
- 対応の基本姿勢は、コストは？

## それで…

## 即応

- 初期対応策定・実施  
(初期情報発信を含む)
- 職員等情報共有と統制・管理  
(チーム意識の確立)
- 組織的対応体制の確立  
(報道対応部署等の早期確立)
- 基本的対応策全体像の確定

## じゃあ…

## 評価

- 対応策の効果観測
- 個別案件の処理(クレーム等)
- 職員等情報共有と統制・管理
- 終息へ向けての積極的情報発信(Web・メール等)
- 再発防止の姿勢表明

## 事案解決

## 【インシデント対応のミッション】

SNS やスマホによるトラブル(インシデント)発生認知から、初期対応までの時間をできる限り短くし、損失・損害を極小化するとともに、対応の姿勢を積極的に公表公開することにより社会的信用を回復することができる。

## そのために

## 【インシデント対応のポイント】

## 「組織全体が“目標到達への時間軸”を意識した行動に徹する」

—即応力こそがネットワーク社会での信用力—

- ・『うやむや対応』はしません → 『ピンチはチャンス』、公表公開の原則の下、事案解決に向かいます。
- ・『目標・時間軸』を明確にします → 基本姿勢の“揺らぎ”、対応の“遅れ”を防ぎ、損失を極小化します。
- ・『対応力』を組織の中に育みます → 事案解決の流れを組織として共有し、組織の力を高めます。

## 【具体的なインシデント対応指導例】

- ① 事案の初期分析(事案認知・報告から【対応基本方針第1案】決定まで)
  - i) インシデントの内容、認知している事実を提示していただきます。
  - ii) 提示内容に基づき当研究所が補足情報を収集・分析します(一部外部委託)。
  - iii) 分析の結果を依頼者へフィードバックし、【対応基本方針第1案】を提示します。
- ② 初期対応策の相談・決定・対応実施【基本的対応策】決定まで
  - i) 依頼者と相談の上、対応の目標を定めます。
  - ii) 初期対応のうち『初期の情報発信』に着手・同時に職員等への情報共有・統制・管理に着手。
  - iii) 現有の組織を考慮しながら担当部署を決定、組織的対応の時間軸を定めます。
- ③ 対応策の継続・観測・評価【再発防止策策定】まで
  - i) 対応策の実施効果・事案の推移の観測に基づき収束点を設定。

## 【実施に関するスケジュール例】

	事案発生	初期対応	事後観測
事案分析	→	情報共有	
対応策検討・実施	→	現場支援	
効果・推移観測	観測委託	現場支援	→

## 【インシデント対応料金】(額)

- 基本方針策定まで 上記①まで 50,000円～
  - 事案により、当研究所ではお断りすることがあります。その場合は料金は発生しません。
  - 訴訟等への発展が不可欠な場合は、弁護士等への紹介にとどめる場合があります
- 初期対応実施以降の対応については、事案ごとにご相談させていただきます。
- 機密保持契約の元、一部外部委託します。

### そもそも…

#### 簡単

- ちょっと、聞きたいだけ
- ちょっと、やってみただけ
- ちょっと時間があるから
- 暇つぶしに…

### それで…

#### 安心

- 購入を勧められないから
- 知りたいことを聞くだけ
- 待ち時間を有効に
- 無料で聞くとところがある

### じゃあ…

#### 自信

- やってみようかな
- 次回、また聞きに来ようかな
- 楽しみが増えた
- ○○行くとできるようになった

## 楽しみをつくる

### 【利用者向けスマホ相談コーナーのミッション】

スマホ等に関する簡単な質問・相談を待合室など施設内で行うことによって、利用者満足度を大きく上げる要因である“待ち時間”の有効利用を促すとともに、施設利用の付加価値として機能することができる

## そのために

### 【利用者向けスマホ相談コーナーのポイント】

#### 「無料で聞ける！聞き直せる！また聞きにこよう！という安心感を」

—施設利用の付加価値は利用の継続と差別化への第一歩—

- ・『購入斡旋・勧誘』はしません → 『質問・相談』のみを行います。
- ・『相談者の尊厳』を大切にします → 『分からないのが当たり前』、分かるように説明することを大切にします。
- ・『責任分解点』をご理解いただきます → 『相談者（お客様）の責任』を説明し、できることとできないことを明確にします。

### 【利用者向けスマホ相談コーナーの例】

#### ① コーナー設置

- 待合室等お客様の目につくところに、長机 1・2脚を設置
- 机上及び周囲に、コーナーの表示（幟・ボードも可）
- STAFF 1～2名配置、スマホ・タブレット 2～4 台配備（料金によります）
- セキュリティー・ワイヤ等設置

#### ② コーナー開設（お一人様10分以内）利用の流れ

お客様→コーナーへ→『利用者の確認・』→受付カードを渡す→質問・相談→次へ

※必要に応じ、『相談内容カード（個人情報含まず）』を当方が作成します。カードには、質問・相談の内容、対処方法の概略をメモしお渡しします。お客様はそのカードもって SHOP 等へいくこととなります。

### 【実施に関するスケジュール例】

	事前準備	当日	事後
日時・場所・人員の確定	1ヶ月前まで		
機器等の契約確認	前日から	使用期間	翌日まで
設置・開設・撤収	什器等確認	設置撤収	

### 【スマホ相談コーナー開設料金】（1名派遣額3時間を1単位）

- 開設基本料金 20,000 円～
  - 1回のみ機器レンタル料金 5,000 円×台数
  - 複数回（2回／月）以上の場合は、上記金額を最高額として1代使用量はお安くなります。
  - Wi-fi がない場合は、当方で用意します 5,000 円×回数
  - 施設で研修用格安スマホなどを用意されている場合は機器レンタルの必要はありません。
- ※現在キャリアとの交渉中です。価格が変動することがあります。