

長野県における LINE を利用した子どものいじめ・自殺対策  
『ひとりで悩まないで@長野』分析報告書

情報法制研究所 鳥海不二夫  
折田明子  
田代光輝

## 1 報告概要

本報告書は、『ひとりで悩まないで@長野』における相談データの分析を行い、本取り組みがどのような効果があったかを、定量的に示すことを目的として作成された。

分析の主な結果は以下の通りである。

- ・一日あたり 100 件のアクセスがあり、相談員がフル稼働して対応に当たったが、一部相談に答えられない事もあった。
- ・男子よりも女子、中学生よりも高校生からの相談が多かった。
- ・人間関係に関する悩みが多く寄せられていた。
- ・性別、学年別ごとに相談内容に違いがある。
- ・テキスト分析から、「死」などの深刻な発言が含まれる相談が一定数存在する事がわかった。
- ・相談者の多くが最終的にはポジティブな反応を示しており、相談に一定の効果があったことが示唆された。

## 2 基礎データ

長野県における LINE 相談受付の実施期間及び体制、相談受付に関する基礎データは以下の通りである。

- ・期間：平成 29 年 9 月 10 日～9 月 23 日（14 日間）
- ・相談時間：17:00～21:00
- ・相談員体制：10 人（10 回線）
- ・相談アクセス数（時間内）：1,579 件
- ・相談対応数：547 件

一日平均 100 件のアクセスがあり、実際に相談に応じられた数は 40 件程度。相談員一人あたり 4 件の相談を受けており、およそ 1 時間に一件の相談を受けていた。

日別のアクセス数及び対応実績は

図 1 のとおり、初日に最もアクセス数が多かった。一方で、最終日でも 30 件以上のアクセスがあり、相談すべてに応じきった状況ではないようである。

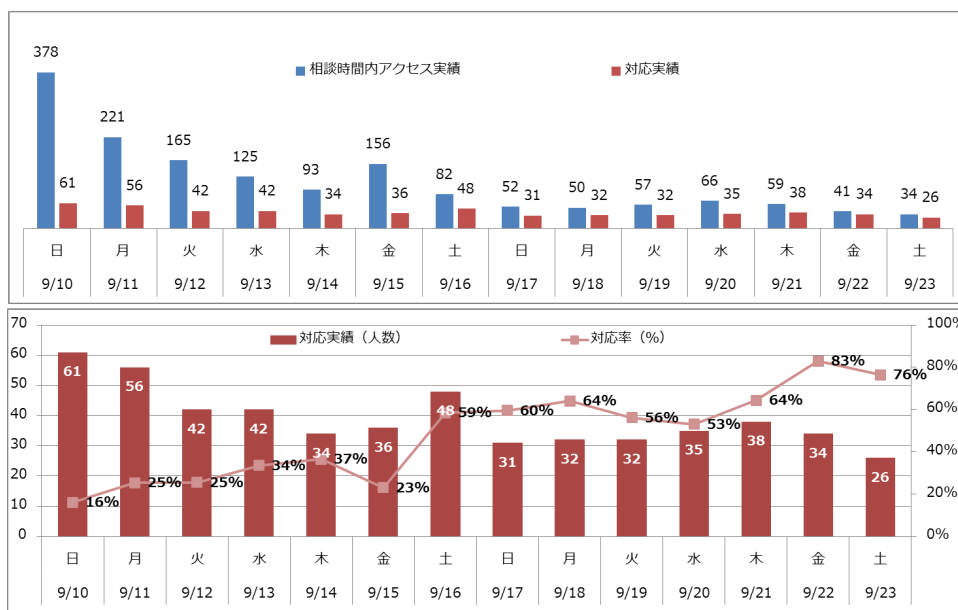


図 1 アクセス実績と対応実績

相談者の性別および学年は図 2 に示すとおりであり、女子生徒からの相談率が高かった。しかし、これは女子の方が悩みが多い事を示しているわけではないことに注意が必要である。一般に男性の方が悩みを一人で抱え込む傾向が強いと言われており、中高生でも男子生徒は悩みを打ち明けられなかったただけである可能性も高い。

また、学年については中学高校ともに 1 年生からの相談が多く、新しい環境で悩みが多く存在している様子がうかがえる。

no	項目	累計	割合
1	中学	1	0.2%
2	中学 1 年	69	12.6%
3	中学 2 年	56	10.2%
4	中学 3 年	51	9.3%
5	高校	6	1.1%
6	高校 1 年	135	24.7%
7	高校 2 年	73	13.3%
8	高校 3 年	48	8.8%
9	特別支援学校高等部	0	0.0%
10	不明	108	19.7%
合計	合計	547	100.0%

no	項目	累計	割合
1	男	145	26.5%
2	女	323	59.0%
3	不明	79	14.4%
合計	合計	547	100%

図 2 性別・学年

### 3 相談内容の分析

#### 3.1 相談内容の割合

相談内容(図 3)を見ると、交友関係・性格の悩みや、異性に関する悩みなど、人間関係に

関する悩みが全体の 37%を占めている。中高生にとって周りとの人間関係は悩みの大きな要因になることがうかがえる。さらに、学校や家族など同年代以外との関係についての相談も 17%あり、同世代以外との関係性も悩みの要因となっている。

一方で、いじめに関する事という、直接的に大きなトラブルを抱えた相談は 8.2%と全体に占める割合は多くないことがわかる。もちろん、それ以外の相談が深刻な問題をはらんでいないとは言えないが、いじめに関する相談が少なかったことは、いじめ自体が多くないためなのか、いじめのような深刻な状況にある生徒が相談に至らなかったのかは不明である。

また、全体として無応答や冷やかしなど相談ではないものが全体の 30%を占めている。実際に相談を受けてみるまではひやかしのか本気なのかは区別がつかないため、難しいところではあるが、本当に深刻な悩みを抱えている生徒との対話時間を少しでも多く確保するためには、冷やかしにどのように対応するかなどについても検討が必要であろう。

no	項目	累計	割合
1	交友関係・性格の悩みに関する事	119	21.8%
2	異性に関する悩み	83	15.2%
3	その他	77	14.1%
4	無応答	56	10.2%
5	学業・進学の悩み	48	8.8%
6	いじめに関する事	45	8.2%
7	学校・教員の対応に関する事	45	8.2%
8	家族に関する事	27	4.9%
9	ひやかし	26	4.8%
10	性・からだのこと	11	2.0%
11	相談終了後の返礼	7	1.3%
12	不登校に関する事	3	0.5%
	合計	547	100%

図 3 相談内容

### 3.2 性別による相談の違い

図 4 に、性別ごとの相談件数を示している。ここから、交友関係やいじめに関する事などが特に女子生徒から多く相談されていることがわかる。一方、男子生徒からは学業・進学の悩みや異性についての悩みが多く寄せられている。

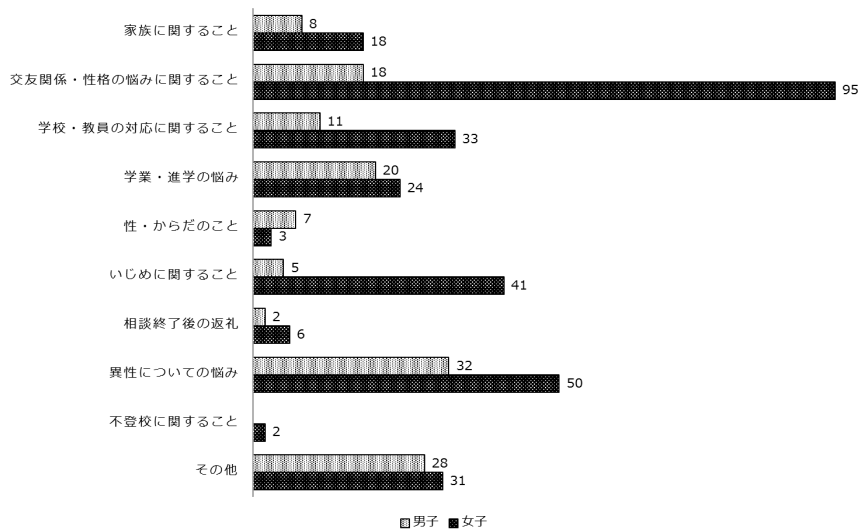


図 4 性別による相談の違い

### 3.3 学年による相談の違い

各学年で相談した悩みにどのような違いがあったのかを図 5 に示す。特徴的なのは、いじめに関する相談の多くが中学 1 年生から寄せられているという点である。いじめ相談のうち 40%が中学 1 年生から寄せられているが、この数は学年別いじめ件数の割合と一致する。

また、交友関係に関する悩みは高校 1 年生が最も多く、環境の変化によって人間関係の悩みが生じていることが示唆される。一方で高校 1 年生は異性に関する悩みも他の学年よりも多く、この時期に人間関係の複雑さが増加し、悩みの種類も増えているのではないかと推測される。

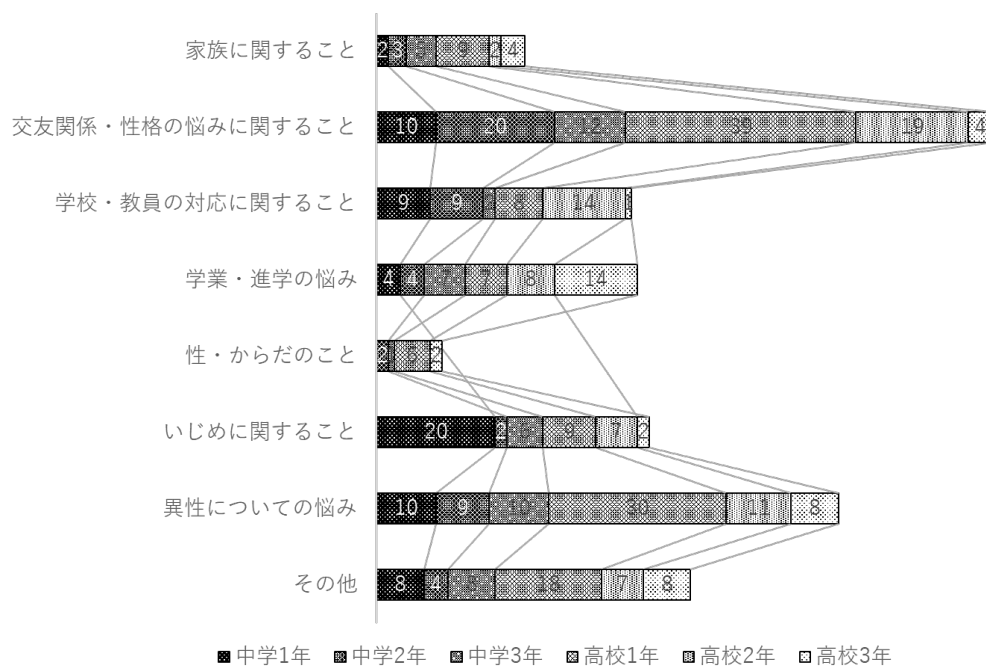


図 5 学年による相談の違い

#### 4 相談内容のテキスト分析

##### 4.1 利用された単語の分析

図 6 に、相談に用いられた単語のうち特徴的なものを出現頻度順に示した。これより、頑張る、ありがとうなど比較的ポジティブな単語が上位にある、すなわちよく発せられていた。一方で、「死ぬ」という単語も 28 人から 127 回発せられており、深刻な悩みについても相談が行われていたことが示唆される。

	出現頻度	人数		出現頻度	人数
自分	614	168	悪い	159	80
ありがとう	609	238	気持ち	151	86
友達	533	175	怖い	144	72
相談	434	170	中学	143	91
先生	345	94	勉強	143	71
学校	340	120	女	132	99
好き	316	98	死ぬ	127	28
大丈夫	265	144	付き合う	126	50
クラス	253	106	親	123	59
高校	240	129	怒る	120	45
頑張る	201	104	相手	119	59
みんな	194	90	辛い	117	48
一緒	194	87	男子	111	71
女子	184	111	年生	109	75
部活	178	77	彼	108	20
嫌	170	85	男	101	76

図 6 頻出単語

#### 4.2 相談終了時の反応

相談終了時にどのような反応を示していたのかを相談の最後 5 発言から推測を行った。その結果を図 7 に示す。「ありがとう」や「頑張ります」といったポジティブな反応が全体の 70% を占めており、相談の結果前向きになったと思われる相談者が多かった。

他方、いつの間にかいなくなるフェードアウトや相談時間の終了による時間切れも 20% ほどあり、相談時間をどのように設定すべきかは憂慮すべき課題である。

また、少数ではあるが対応者の態度に怒ったり、問題の解決に至らなかったりする事例も有り、そのような相談については対応を含め見直しが必要であるかもしれない。

全体として、相談者の反応がどのように変化したかを確認するため、発言内容のポジティブネガティブ判定を相談の序盤、中盤、終盤に分けて行った。その結果が図 8 である。これより、序盤、中盤に比べ、終盤にはポジティブな発言が増加していることがわかる。すなわち、LINE 相談は一定の効果があり、相談者からポジティブな反応を引き出すことに成功しているといえるだろう。

## 相談結果

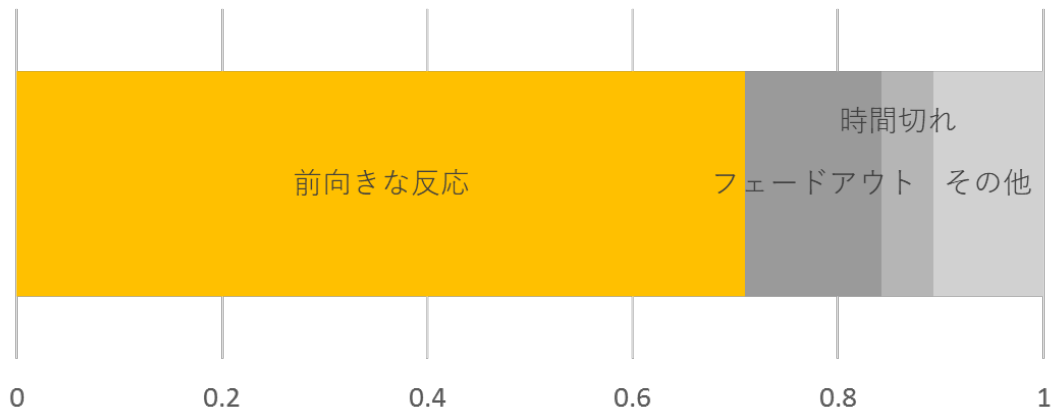


図 7 相談終了時の反応

## ポジネガ判定

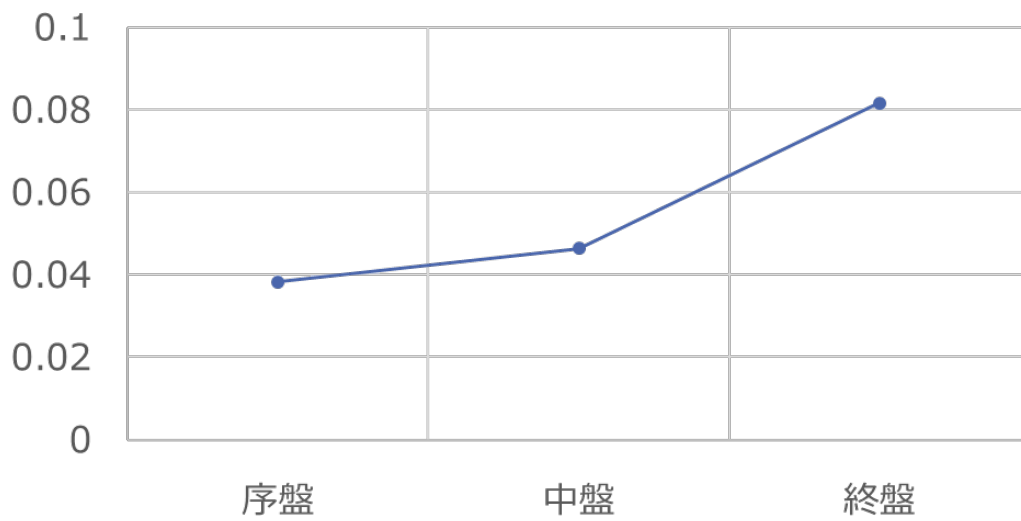


図 8 ポジネガ判定

### 5 おわりに

分析の結果、電話相談をはるかに上回る件数の相談を行い、かつ最終的には概ねポジティブな反応を引き出すことが出来た点から、LINE 相談は十分に効果的であると考えることができる。

一方で、以下のような課題も存在することが明らかとなった。

#### 5.1 相談員につながらない相談者の存在

相談期間初日で 300 名、相談期間最終日でも 10 名程度の相談者が相談員につながらず、相談することが出来なかった。その場合、機械的な対応しか行われないため、相談者が失望していることもあったようである。

そのため、相談員につながらなかった際になんらかのケアが必要であろう。例えば、前日につながらなかった相談者を優先につなぐ、相談の予約制などが考えられる。

相談の予約制については、LINE の特性上、予約時間になったら相談員が能動的に相談者にアクションを行うことが出来るため、予約の遂行が電話に比べ容易ではないかと期待できる。導入を検討する価値はあるだろう。

## 5.2 相談時間の問題

全体の 5~10%程度が相談時間の終了による強制終了であったことや、一人のユーザが数日間にわたって相談を続ける例があったことから、相談時間をどのように区切るかは検討の余地がある。相談が終了していないため後日再び相談を受け付けるということになっていたが、その後相談を受けていない例などもあるため、相談中の時間制限に対してどのように対応するか検討する必要があるだろう。例えば、以前相談途中だった相談者は優先的に相談員につなぐようにする、など運用上の改善は可能である。

## 5.3 相談者の偏り

相談者は、中学 1 年、高校 1 年が多くなっているが、これは新しい環境で悩みが増加しているためと考えられる。一方で、女子生徒に比べ、男子生徒の相談が少ないのは、男子生徒には悩みが少ないということが理由とは限らない。相談を行うことが恥ずかしい、など他の要因によるものである可能性もある。特に、男性は他人に相談できず自分で抱え込む傾向があるとの報告も存在する。そのため、男子生徒が気軽に相談できるような環境を整えるなど、男子生徒へのケアが課題である。

また、いじめは中学校 1 年生で全体の 40%が発生しているのに対して、相談は高校の方が多。これは、長野においていじめ対策が十分されている可能性の他、LINE 相談の広報が高校の方が手厚かった可能性がある。どのような広報をしたら相談につながるかの検証が必要である。

## 5.4 相談の内容の事前調査

寄せられた相談は、ライトなものから重大な問題につながる可能性のあるものまでさまざま存在した。また、冷やかしなども存在する。事前に相談内容を把握しておけば重大な問題を抱えた相談者を優先する、などの対応ができると期待される。

そのために、事前にボットによる相談内容の確認などが考えられる。

## 5.5 相談員の訓練



いくつかの相談において、相談員の対応が相談者を失望させているような例が見られた。対面とLINE相談との違いが存在していることから、対面とは異なる対応について相談員が学ぶ必要があるように思われる。例えば、相談内容を繰り返すことは対面では行われることであるが、LINEの画面では同じ内容のテキストが並ぶことになる。相談員のタイピング速度と、相談者の入力速度の違いもあるため、LINEの会話のテンポを考慮しつつ対応をするといった方法論を模索する必要があるだろう。

以上のような課題を解決することで、LINE相談をより効果的に運用できるだろう。

LINEによる悩み相談は世間からの期待も大きく、他の自治体に先駆けて実施した長野県での成果については注目度も高い。長野県がLINE悩み相談のフレームを構築することで、他の自治体への導入を容易にすることができると期待できる。