

LINEを利用したいじめ・自殺相談の結果について

…SNSによる相談の試行『ひとりで悩まないで@長野』の成果と課題…

平成30年5月
長野県教育委員会

1 事業の目的

子どものコミュニケーション手段がSNSに移行している状況を踏まえ、本県のいじめ対策や未成年者の自殺防止に向け、悩みを抱える生徒たちが気軽に相談できる体制を確立するため、SNSによる相談事業を試行した。

平成28年 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査

(総務省情報通信政策研究所)

◇10代のコミュニケーション系メディアの平均利用時間(平日)

SNS 58.9分 ⇔ 電話 3.0分(携帯 2.7分・固定 0.3分)

2 事業概要

◇SNSによる相談の試行『ひとりで悩まないで@長野』

試行期間：平成29年9月10日(日)～23日(土) 17:00～21:00

対象者：中学生、高校生等

相談体制：相談員10名(10回線)を配置して相談に対応

(外部の専門機関に業務を委託)



3 事業の結果

(1) 相談件数等

登録カード配布対象者数	約12万人
うち登録者数累計(9/23)	3,817人
相談アクセス数(時間内)	1,579人
相談対応実績[2週間]	547件

相談件数が大幅に増加

電話による子どもからの相談件数
= **259件** (H28年度・年間)
(学校生活相談センター)

(2) 相談内容

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
ひやかし等	89		
合 計	547	—	

電話相談と比べて

◇いじめ、不登校に関する相談が少ない

◇相談内容が多様化

(その他の割合が高い)

・学業・恋愛の悩み等

身近な(=気軽にアクセスできる)相談ツールとして認識されたものと推測

4 検証

成果・事業の効果

◇潜在した相談へのニーズの発掘

《気軽にアクセスできる相談ツール》

➢「ひとりで悩む」子ども達に潜んでいた『相談したい気持ち』を掘り起こした。

◇悩みの「芽」を早期に摘み取り

《電話相談と比べて子ども達の「身近にある相談」が増加》

➢子どもの悩みを**解決可能な時期に解消**し、深刻な事態に陥ることを回避。

課題

◇SNSによる応対手法の開発が必要

《電話・面談相談における相談の役割：①傾聴 ②共感・寄り添い ③助言》

➢SNSにおいては、「共感・寄り添い」を伝えることが難しい。

◇電話への相談に切り替えることのできる制度設計が必要

《SNSによるコミュニケーションの限界を超えるためには》

➢自殺念慮の表明等に対応する場合、SNSによるコミュニケーションには限界があり、電話による通話に切り替えて相談を継続する仕組みの構築が必要。

◇コストが割高

電話相談に比べて、コストが割高である。

[コスト高の要因]

- ・相談の入力待ち時間と回答の入力時間が必要
- ・相談数の増加に応じて、相談員の増員が必要

5 今後の方向性

【期待】

SNSによる相談業務を本格導入することにより、子どもの悩みを初期の段階で解決できるものと期待。

【方向性】

平成 30 年度において、文部科学省の補助事業を活用し、期間を拡大して相談を実施予定。

・相談期間

夏休み前後に 60 日間の相談期間を設定

・相談員の配置

相談件数を勘案して、相談員 3 名を配置。

ただし、相談開始後一定期間（1 週間程度）においては、相談が集中するため、相談員を 5 名に増員して対応。また、助言等を適切に実施するため、助言内容に責任を負う助言・監督者及び相談員と助言者を兼ねる上級相談員(SV)を配置。