

SNS活用相談事業「いばらき子どもSNS相談2019」

令和元年8月10日から9月18日（40日間）

実施結果

令和元年11月

茨城県教育委員会

## 1 目的

SNSを活用した相談窓口を開設し、県内の公立学校（特別支援学校を含む）に通う中学1年生から高校3年生までの学年に該当する生徒が、様々な不安や悩みを気軽に相談できるようにする。

## 2 実施状況

### (1) アプリケーションソフトウェア

コミュニケーションアプリLINE（ライン）

### (2) 相談対象

県内の公立学校（特別支援学校含む）に通う中学1年生から高校3年生までの学年に該当する生徒（約13万人）

### (3) 開設期間

令和元年8月10日（土）から9月18日（水）までの40日間

### (4) 開設時間

開設期間中の18時00分から22時00分まで

### (5) 相談方法

- 実施対象校の生徒に相談窓口につながるQRコードを記載したチラシを夏休み前に配付
- 相談を希望する生徒は、QRコードを読み取り、「友だち追加」をした上で、開設期間及び時間内に相談メッセージを送信する。

### (6) 委託事業者

トランス・コスモス株式会社

### (7) 相談員体制

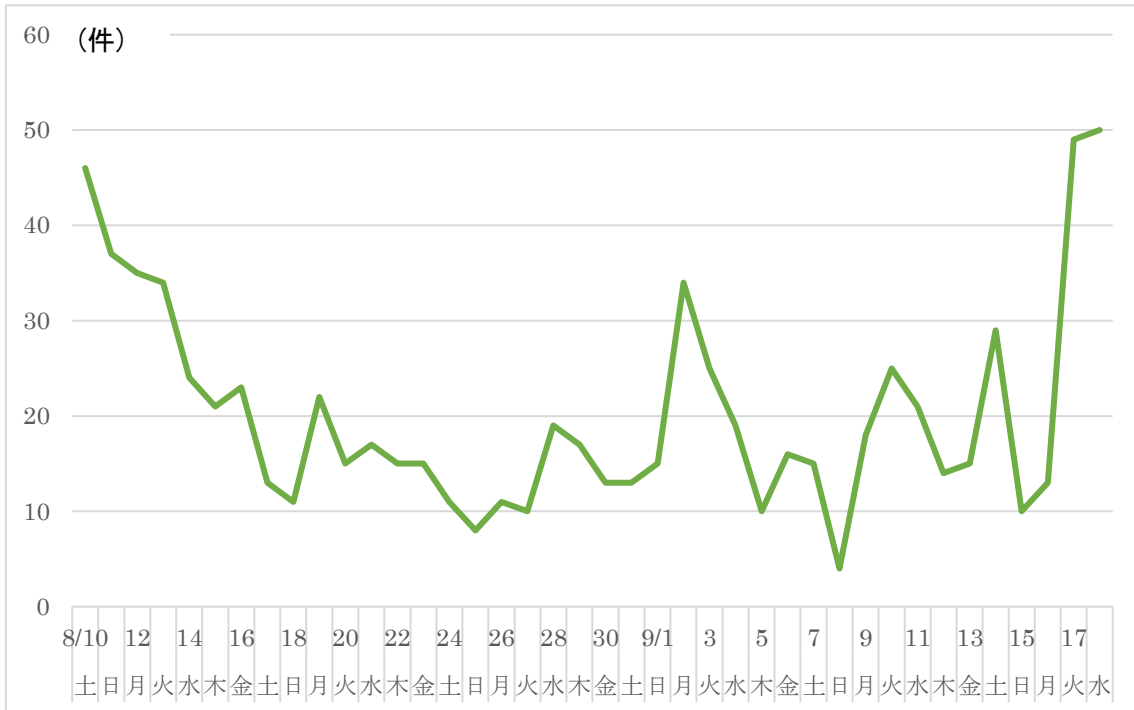
- 相談員4人、相談責任者（スーパーバイザー）1人、管理責任者1人の6人体制を基本とした。
- 県警察本部の協力を得て「緊急時対応フロー」を作成し、緊急対応が必要な相談に備えた。

## 3 結果概要

(1) 友だち登録者数	800人
(2) 対応件数	812件
(3) 相談者実人数	334人
(4) 1日当たりの平均対応件数	20.3件
(5) 1件当たりの平均相談時間	1時間18分

#### 4 実施結果

##### (1) 日時別相談対応件数（グラフ1）



グラフ1 日別対応件数

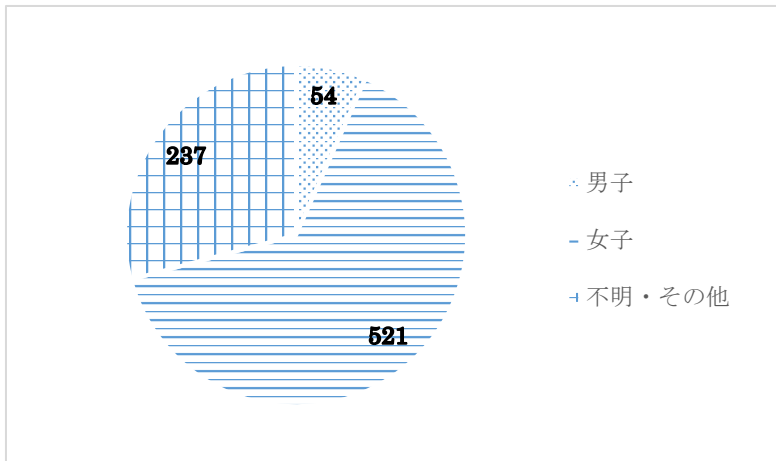
- 相談最終日の対応件数が最多で50件、最少は8月25日（日）の8件であった。（台風対応のため窓口開設時間を短縮した9月8日を除く）
- 相談開始日、相談最終日とその前日にプッシュ配信（相談室から友だち登録者全員にメッセージを送信すること）をすることによって、相談件数が増加した。
- 多くの学校が始業式を迎えた9月2日（月）の相談件数が増加した。

表1 曜日別平均対応件数 (件)

曜日	日曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日
平均回数	14.2	22.2	26.3	25.0	15.4	16.4	21.2

- 曜日別に、平均対応件数（表1）を見ると、火曜日、水曜日、月曜日の順に多かった。

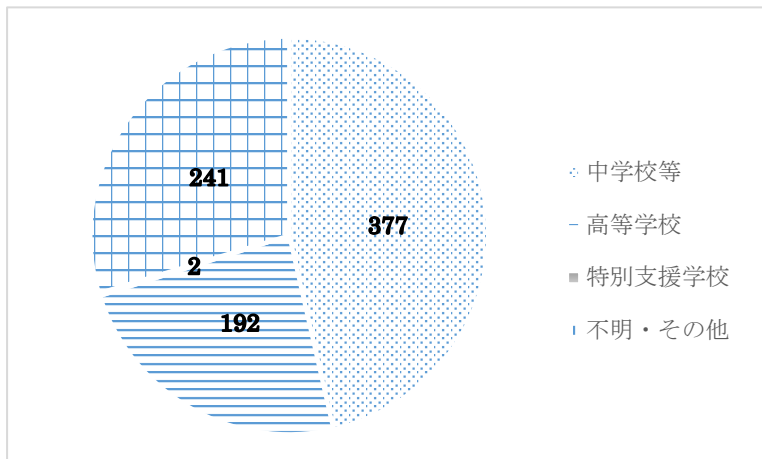
(2) 男女別対応件数（グラフ2）



グラフ2 男女別対応件数

○ 女子からの相談が、男子の相談の 9.6 倍と多かった。

(3) 学校種別対応件数（グラフ3）



グラフ3 学校種別対応件数

○ 中学生からの相談が最も多かった。

(4) 対応時間別件数（表2）

表2 対応時間別件数

対応時間	件数	割合 (%)
1分未満	0	0
1～10分未満	39	4.8
10～30分未満	110	13.5
30～60分未満	207	25.5
60～90分未満	196	24.1
90～120分未満	115	14.2
120～180分未満	91	11.2
180分以上	54	6.7
計	812	100.0

- 対応時間別の件数は、30分～60分の件数が25.5%を占め、最も多くなっている。
- 60分以上が、半数以上を占めているため、平均の対応時間は1時間18分であった。
- 180分以上も54件あり、全体の6.7%を占めた。

(5) 内容別対応件数（表3）

表3 内容別対応件数

(件)

内容	不登校	いじめ	暴力行為	児童虐待	友人関係	貧困の問題	非行・不良行為
件数	4	24	1	14	171	0	1
割合 (%)	0.5	3.0	0.1	1.7	21.1	0	0.1

内容	家庭環境	教職員との関係	心身の健康・保健	学業・進路	発達障害等	恋愛	いたづら
件数	26	12	41	43	0	45	2
割合 (%)	3.2	1.5	5.0	5.3	0	5.5	0.2

内容	LGBT	自分の性格	ネットトラブル	その他
件数	3	42	1	382
割合 (%)	0.4	5.2	0.1	47.0

- 最も多かったのは、友人関係であり、全体の21.1%を占めた。
- 自殺をほのめかすような緊急対応が必要な相談はなかった。
- いじめの相談24件のうち1件は、学校における対応が必要と判断し、学校あて情報提供し、対応を求めた。残りの23件は、相談員が気持ちに寄り添い支援した。

## 5 アンケート結果

- ・相談期間終了後、友だち登録者全員にアンケートを実施した。
- ・回答者数 41人（うち相談窓口利用者 33人）

- 質問1 SNS相談を利用しましたか？（どちらかを選んでください。）

①利用した	33人	80.5%
②利用していない	8人	19.5%

- 質問2（利用していない方のみ）相談を利用しなかった理由を教えてください。（当てはまるものを1つ選んでください。）

①悩みごとがなかったから	3人	37.5%
②曜日や時間が合わなかったから	2人	25.0%
③なんとなく気が向かなかったから	0人	0%
④相談しにくいと感じたから	0人	0%
⑤その他	3人	37.5%

<その他を選んだ方は、その内容を教えてください。>

（何かあったら相談できるっていう支えだけで心強いから）

（いつでも相談できると思ったら、頑張れそうだったから大丈夫だった）

（ここで相談してよいかどうか分からなかったから）

- 質問3（利用した方のみ）SNS相談を利用した感想を聞かせてください。（当てはまるものをいくつでも選べます。）

①相談してよかった	22人	66.7%
②悩みが解決できた・不安が解消された	10人	30.3%
③前向きにがんばろうという気持ちになった	17人	51.5%
④身近な人（家族や友人，先生など）にも相談することができた	3人	9.1%
⑤特にない	4人	12.1%
⑥その他	0人	0%
未回答	10人	30.3%

- 質問4（友だち登録した方全員）今後，SNS相談を利用したいと思いますか？（当てはまるものを1つ選んでください。）

①利用したい	28人	68.3%
②必要があれば利用したい	12人	29.3%
③利用しない	1人	2.4%

## 6 分析

### (1) 高い満足感

- アンケート結果によると、利用者33人中66.7%が「相談してよかった」と回答した。
- 「今後、SNS相談を利用したいと思いますか。」の問いに対しては、回答者41人中40人(97.6%)が利用したいと回答した。
- アンケート結果から、相談者は、SNS相談に高い満足感と期待感を持っていることが推測できる。
- 「相談したことで、自分で背負っていたものが軽くなった。」との感想もあった。

### (2) 相談のしやすさ

- 音声ではなくSNS上での文字のやり取りで相談が行われるので、「LINEでは顔が見えないので相談しやすかった。」「電話では話しにくいこともLINEでは色々と話せたので、また相談したい。」との感想があった。
- 電子メールでは返信までに時間がかかり、すぐに助言や支援が受けられないところ、「LINEは、時間は決まっているけれど、その時間だけずっと話せるのはいいと思う。」という意見も聞かれた。
- 生徒が身近な人に直接相談することにもつながっている。

### (3) 特徴

- 相談員は、相談者のアカウントで検索して、相談記録を読み返すことができるようになっていることから、相談者が繰り返し相談をするにあたって、1から話す必要がなく、スムーズに相談を始めることができる。
- 相談受付時間中は、相談対応を統括するスーパーバイザーが、対応状況を画面上で確認しており、相談員が対応に迷ったときや対応が横道にそれそうになったとき、助言・指示を行うことができる。

### (4) 課題

- 周知不足  
対象生徒約13万人に対し、友だち追加を行ったのが、800人とどまった。相談のニーズを掘り起こし、悩みが小さいうちに解消を図るという趣旨から、周知カードの作成・配付などにより、できるだけ多くの登録につなげていく必要がある。
- 開設期間  
今回は、長期休業明け前後に子どもたちの気持ちが不安定になるという傾向があることから、夏季休業明け前後40日間の開設としたが、自殺等が危惧される時期は通年に渡っていることから、長期休業明けに集中して開設するか、通年で曜日を決めて開設するかなど、予算等も含めて検討していく必要がある。
- 相談対象の拡大  
今回は、実証研究ということで、対象を公立学校に限定して開設したが、今後は、対象を広げていくことを検討していく必要がある。

## 7 今後の方向性

今回の実証研究により、子どもたちにとってSNSが身近な相談窓口であることが改めて確認できた。

また、今後も続けてほしいというニーズも把握することができた。

子どもたちが自らSOSを発する上で、大人になかなか相談できない場合、SNSは特に有効と考えられ、その相談体制の充実について引き続き検討を進めていく必要がある。