

平成30年度

「SNSを活用した相談体制の検討事業」実施結果

令和元年7月

北海道教育委員会

はじめに

北海道教育委員会では、いじめや不登校などの悩みなどについて、児童生徒や保護者から直接相談を受けて、問題の解決につなげるため、平成27年10月に「北海道子ども相談支援センター」を開設し、電話、メール、来所による相談を実施しています。

今日、スマートフォン等の普及などにより、若年層のコミュニケーション手段が大きく変化していることから、児童生徒が様々な悩みを訴えやすい多様な相談体制を整備・充実することを目的として、昨年度、新たに国の予算を活用し、試行的にSNSによる相談窓口を開設しました。

本報告書は、平成30年8月及び平成31年3月に試行実施した「SNSを活用した相談体制検討事業」の結果を掲載しており、今後、本報告書が、学校や教育委員会における相談体制の整備・充実に活用される資料となることを期待しております。

結びに、事業の実施に御協力をいただいた「SNSを活用した相談体制の検討事業連絡協議会」の皆様に対して、深く感謝を申し上げますとともに、本道の児童生徒が健やかに成長し、未来の北海道を支えることを願い挨拶いたします。

令和元年7月

北海道教育庁学校教育局生徒指導・学校安全課

課長 田 中 賢 一

目 次

1 事業の概要等	
（1）事業実施の経緯	1
（2）事業の概要	2
2 事業実施結果	
（1）第1回実施結果	
ア 友だち登録数	4
イ アクセス数	5
ウ 対応数	6
エ 相談件数	7
オ 相談対応時間及び吹き出し数	8
カ アンケート結果	10
キ 友だち登録をしなかった理由の把握	12
（2）第2回実施結果	
ア 友だち登録数	13
イ アクセス数	14
ウ 対応数	15
エ 相談件数	16
オ 相談対応時間及び吹き出し数	17
カ アンケート結果	19
（3）第1回実施結果と第2回実施結果の比較	21
3 SNSを活用した相談事業における成果と課題等について	22
（1）相談技法について	
（2）相談体制について	
（3）今後の方向性について	

1 事業の概要等

(1) 事業実施の経緯

- 児童生徒が様々な悩みを訴えやすい多様な相談体制を整備・充実するために、国の事業を活用して平成30年8月に道立高校生を対象に「SNSを活用した相談体制の検討事業」を実施。
- 事業の実施に当たり、「緊急性の高い相談における関係機関の連携の在り方等の検討」や「事業の成果の分析及び評価」、「効果的な相談体制の構築に向けた検討」を行うために、「SNSを活用した相談体制の検討事業連絡協議会」を設置。
- また、更なる相談技法の向上、効果的な相談体制の構築に向けた検討や中学生を対象とした相談の試行実施における成果や課題の把握、胆振東部地震の発生に伴う生徒の心理的ケアを目的として、平成31年3月に、再度、検討事業を実施した。

時 期	項 目
H29. 7. 13	※ (国) SNSを活用したいじめ等に関する相談体制の構築に係るワーキンググループを設置
H29. 8. 28	※ (国) SNSを活用した相談体制の構築に関する当面の考え方 (中間報告)
H29. 9. 10～9. 23	※ (長野県) SNS (LINE)による相談の試行
H29. 11. 1～ H30. 3. 31	※ (大津市) SNS (LINE)による相談の試行
H30. 3. 28	※ (国) SNS等を活用した相談体制の構築に関する当面の考え方 (最終報告)

【第1回実施】

H30. 5. 11	一般競争入札告示
H30. 5. 25	一般競争入札 (契約期間6. 1～9. 28)
H30. 7. 11	周知用カード配布開始
H30. 7. 26	SNSを活用した相談体制の検討事業連絡協議会 (第1回)
H30. 8. 16	アカウント登録者に対する一斉メッセージ送信
H30. 8. 17	LINE相談開始
H30. 8. 24	相談時間終了メッセージ一部変更
H30. 8. 27	相談受付メッセージ送信開始
H30. 8. 31	LINE相談終了
H30. 9. 1	アンケート協力メッセージ送信
H30. 10. 19	SNSを活用した相談体制の検討事業連絡協議会 (第2回)

【第2回実施】

H30. 11. 28	一般競争入札告示
H30. 12. 12	一般競争入札 (契約期間 12. 17～3. 29)
H31. 2. 25	周知用カード配布開始
H31. 3. 11	LINE相談開始
H31. 3. 20	LINE相談終了
H31. 3. 20	アンケート協力メッセージ送信

(2) 事業の概要

- 事業については、平成30年度内に2回実施しており、概要については、それぞれ、次のとおり。(略:「第1回実施・・・①、第2回実施・・・②」)

ア 委託先

- ① 東京メンタルヘルス(株)
- ② ダイヤル・サービス(株)

イ 委託実施期間

- ① 平成30年6月1日～平成30年9月28日
- ② 平成30年12月17日～平成31年3月29日

ウ LINEアカウント名(LINE@pro(API利用))

- ① 「高校生のためのどさん子ほっとLINE」
- ② 「どさん子ほっとLINE」

エ 相談実施期間

- ① 平成30年8月17日(金)から8月31日(金)まで
- ② 平成31年3月11日(月)から3月20日(水)まで

オ 相談時間

- ①、②共通
16時～21時

なお、相談時間外に送付された相談についても、可能な限り対応する。

カ 相談内容

- ①、②共通
いじめ問題及びいじめ問題以外の教育相談(不登校や学校生活に関する相談、家庭内での悩みなど)

キ 相談対象者

- ① 道立高等学校生徒(約88,000人)のうち、道教委LINE@アカウント登録者
- ② 抽出管内の中学校生徒及び胆振東部地域の中学校、高等学校生徒(約32,000人)のうち、道教委LINE@アカウント登録者

- ①、②共通

対象者以外からの相談を受けた場合にも、相談者に不信感や不満を抱かせないよう、誠意を持って対応する。

ク 相談方法

- ①、②共通

相談対象者から道教委LINE@アカウントに寄せられた相談に対して、委託先の相談員(心理カウンセラー有資格者等)が適切に回答する。なお、相談内容については、プライバシーを遵守する。

ケ 同時相談件数

- ① 相談時間内に寄せられた相談に対しては、同時に10件の相談に対応する。
- ② 相談時間内に寄せられた相談に対しては、同時に4件の相談に対応する。

コ 自動応答等

- ①、②共通

相談開始時、相談終了時、相談数が相談対応者数を超えた場合などには、自動でメッセージを送信する。

サ その他

- ①、②共通

○ システム構築上の留意事項

- ・ スタンプや画像の受信対応可とする。
- ・ 受信可能なメッセージ数の制限なしとする。
- ・ 定型文登録を活用可能とする。
- ・ 各相談員の対応状況をリアルタイムで把握できるシステムとする。
- ・ 相談の受付順は原則、先着順とするが、特定キーワードが含まれた相談の

場合は、優先的に対応する。

【特定キーワード：「死ぬ」「死に」「自殺」「殺す」「殺せ」「死ね」「殺し」「消えたい」「リスカ」「虐待」「いじめ」「暴力」「暴行」「自傷」「助け】

- 相談対応者の研修
相談員マニュアルを作成し、相談対応者に事前に研修を行う。
- 緊急時の対応
緊急の対応が必要な相談があった場合の対応や関係機関との連携方法等については、事前に関係機関と協議し、連絡体制を整備する。

2 事業実施結果

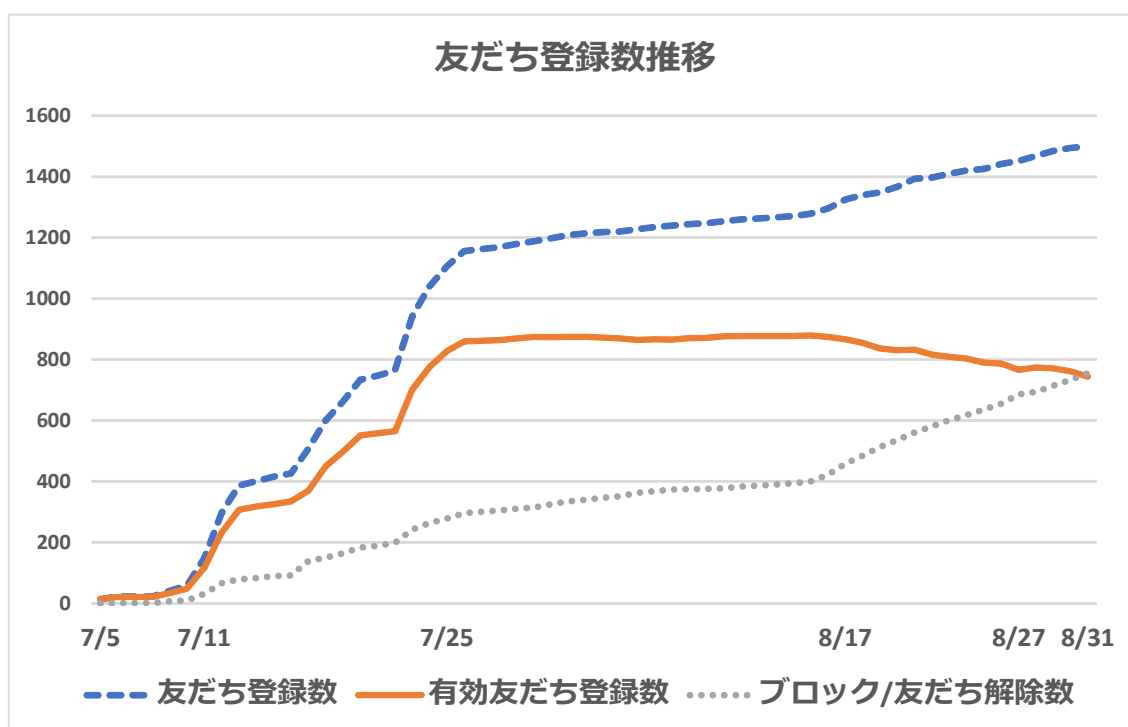
(1) 第1回実施結果

ア 友だち登録数

平成30年8月31日までの友だち登録数は、1,499件であった。相談期間の開始日を夏季休業明けの8月17日に設定したことを受け、多くの学校が夏季休業開始前に周知カードを配布したため、相談開始時までの友だち登録数は、1,296件となったが、8月17日の相談開始以降についても、更に登録者数が伸び、203件の登録があった。

○ 友だち登録数とブロック数

	友だち登録数	ブロック/ 友だち解除数	有効友だち登録数
相談開始時 (8月16日まで)	1,296	422	874
相談終了時 (8月31日まで)	1,499	755	744

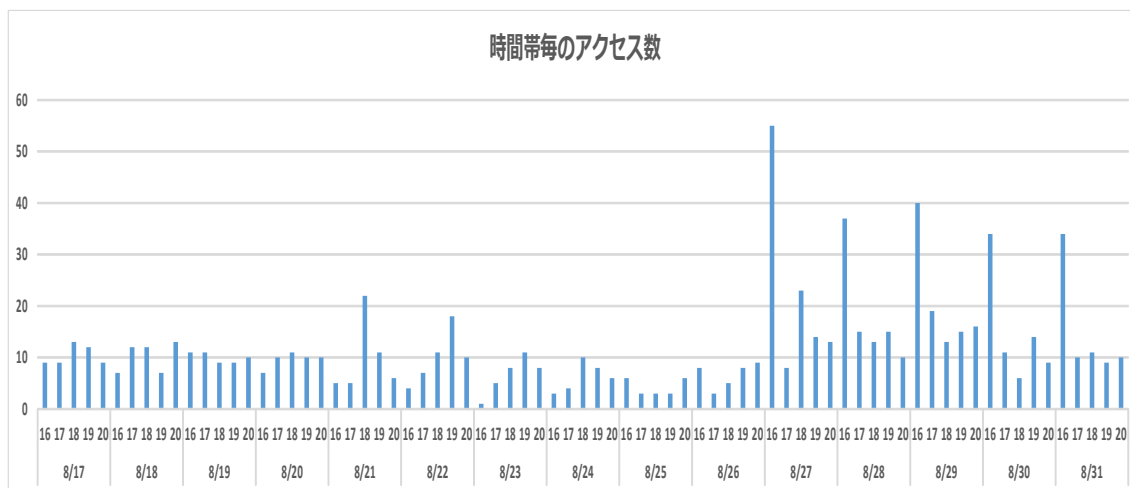
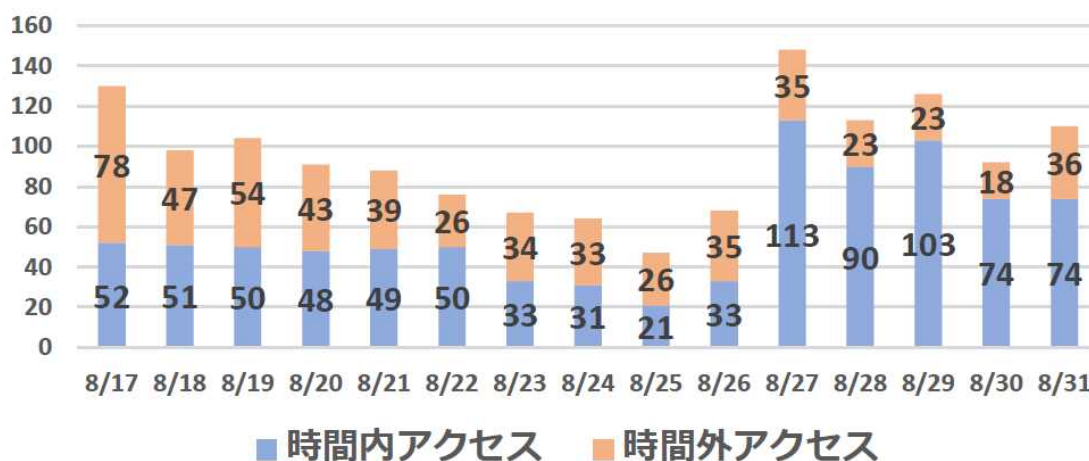


イ アクセス数

相談期間内のアクセス数は、1,422件（時間外を含む）であった。アクセス数は相談開始後、徐々に減少傾向にあったが、8月27日から毎日、16:00に相談開始を知らせるメッセージを一斉送信したところ、相談時間内のアクセス数が急激に増えた。

また、時間帯毎のアクセス数は、26日までは18時台が最も多く、27日以降は、16時台が最も多い結果となった。

アクセス数



	16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	合計
8月17日～26日	61	69	104	97	87	418
8月27日～31日	200	63	66	67	58	454
合計	261	132	170	164	145	872

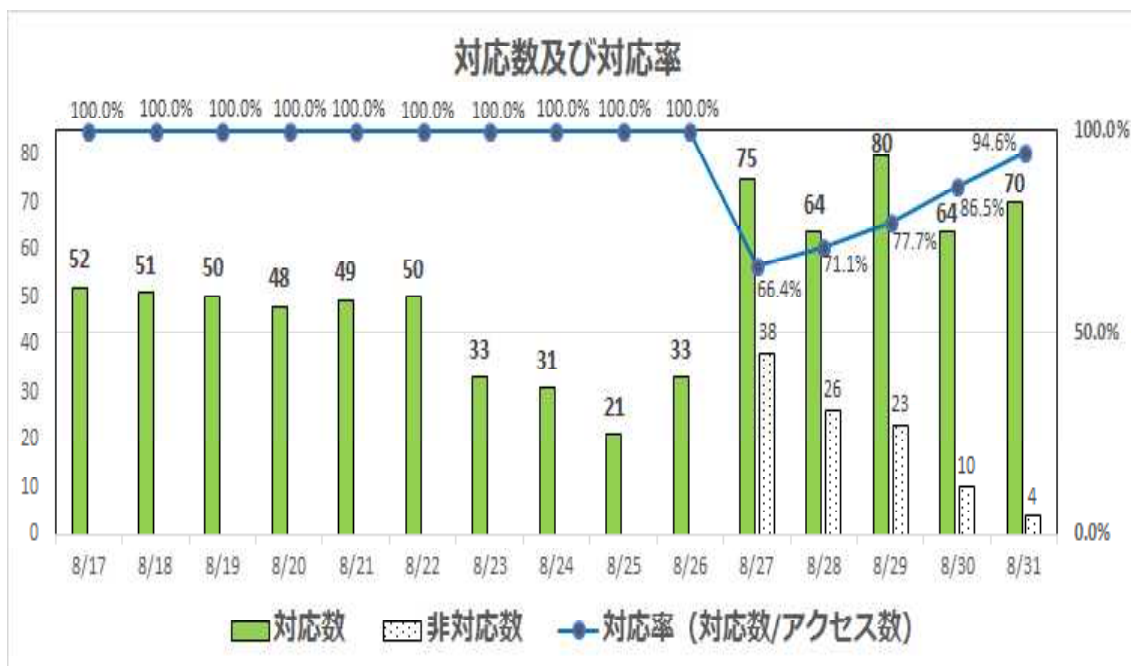
ウ 対応数

相談期間の時間内に、アクセスしてきた相談者に対し、相談員が返信した件数（対応数）は771件（平均51.4件/日）であり、88.4%の対応率（対応数／アクセス数）であった。

参考として示した時間外のアクセスについては、相談時間内にアクセスしてきた相談者への返信を優先しながら、相談時間外にアクセスしてきた相談者に対しても、積極的に返信し対応したものを示した。

○ 各日毎の対応件数	アクセス数	対応数	対応率	(参考)		
				時間外 アクセス数	時間外 対応数	時間外 対応率
8月17日(金)	52	52	100.0%	78	4	5.1%
8月18日(土)	51	51	100.0%	47	19	40.4%
8月19日(日)	50	50	100.0%	54	14	25.9%
8月20日(月)	48	48	100.0%	43	19	44.2%
8月21日(火)	49	49	100.0%	39	3	7.7%
8月22日(水)	50	50	100.0%	26	16	61.5%
8月23日(木)	33	33	100.0%	34	19	55.9%
8月24日(金)	31	31	100.0%	33	34	103.0%
8月25日(土)	21	21	100.0%	26	10	38.5%
8月26日(日)	33	33	100.0%	35	11	31.4%
8月27日(月)	113	75	66.4%	35	0	0.0%
8月28日(火)	90	64	71.1%	23	0	0.0%
8月29日(水)	103	80	77.7%	23	0	0.0%
8月30日(木)	74	64	86.4%	18	0	0.0%
8月31日(金)	74	70	94.6%	36	0	0.0%
合計	872	771	88.4%	550	149	27.1%

(前日分1件
対応のため
100%以上)



エ 相談件数

対応数920件のうち、相談者から応答があり相談に至った件数は、648件であった。相談内容の内訳は、「友人関係」に関する相談が184件（28.4%）と最も多く、次いで「学業・進路」に関する相談が75件（11.6%）、「心身の健康・保健」に関する相談が58件（9.0%）であった。

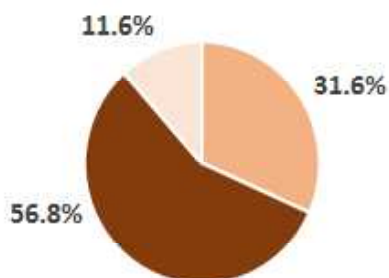
「その他」の相談においては、例えば、部活動に関する悩み（いじめ、友人関係についてのもの以外で、主に部活動の意義や活動内容に関する悩み）や恋愛に関する悩み、一部悪ふざけと思われるもの、主訴を明確化できないものなどを含んでいる。

相談件数を性別に見ると、女子からの相談が全体の56.8%（368件）を占め、学年別では、1年生からの相談が最も多く、学年が進むにつれ、相談件数は減少する傾向が見られた。

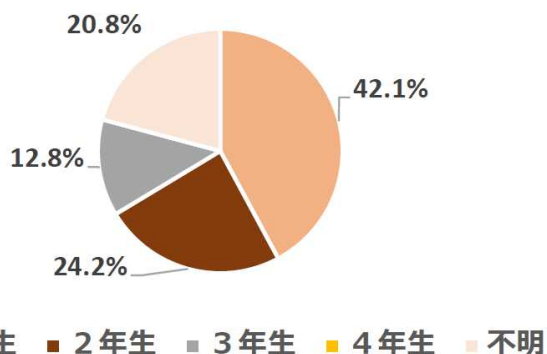
○ 相談内容の内訳

	相談件数	男女別			学年別				
		男子	女子	不明	1年	2年	3年	4年	不明
不登校	5	2	2	1	2	0	1	0	2
いじめ問題	29	4	25	0	13	7	7	0	2
暴力行為	0	0	0	0	0	0	0	0	0
児童虐待	3	0	3	0	3	0	0	0	0
友人関係	184	45	133	6	83	60	21	0	20
非行・不良行為	1	0	1	0	0	1	0	0	0
家庭環境	38	5	31	2	15	13	4	0	6
教職員との関係	19	3	16	0	10	6	2	0	1
心身の健康・保健	58	19	35	4	23	16	8	0	11
学業・進路	75	30	39	6	32	16	17	0	10
発達障害	2	1	1	0	2	0	0	0	0
その他	234	96	82	56	90	38	23	0	83
合計	648	205	368	75	273	157	83	0	135

男女別の割合



学年別の割合



■ 男子 ■ 女子 ■ 不明

■ 1年生 ■ 2年生 ■ 3年生 ■ 4年生 ■ 不明

オ 相談対応時間及び吹き出し数

15日間で1日5時間、10人の相談員が対応した時間（相談対応時間）の合計は541時間41分であった。相談が可能な時間の合計に占める相談対応時間の割合は平均で、68.6%であった。また、1件当たりの平均相談時間は33分で、男女別では、女子の相談の方が男子の相談よりも平均で10分長かった。

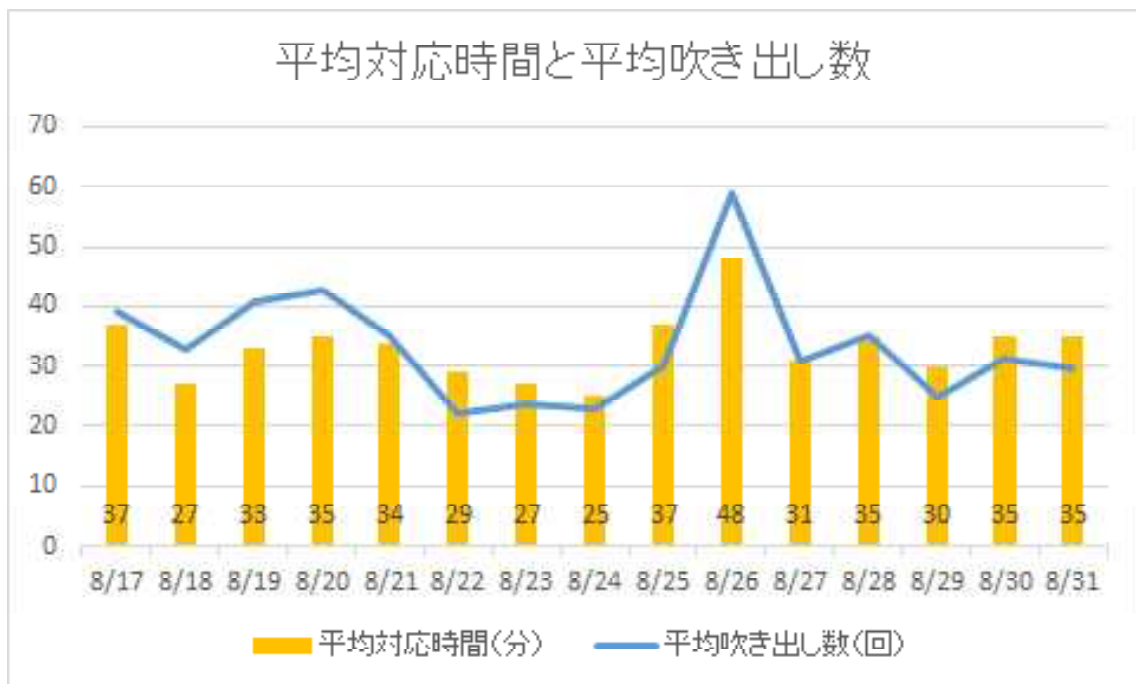
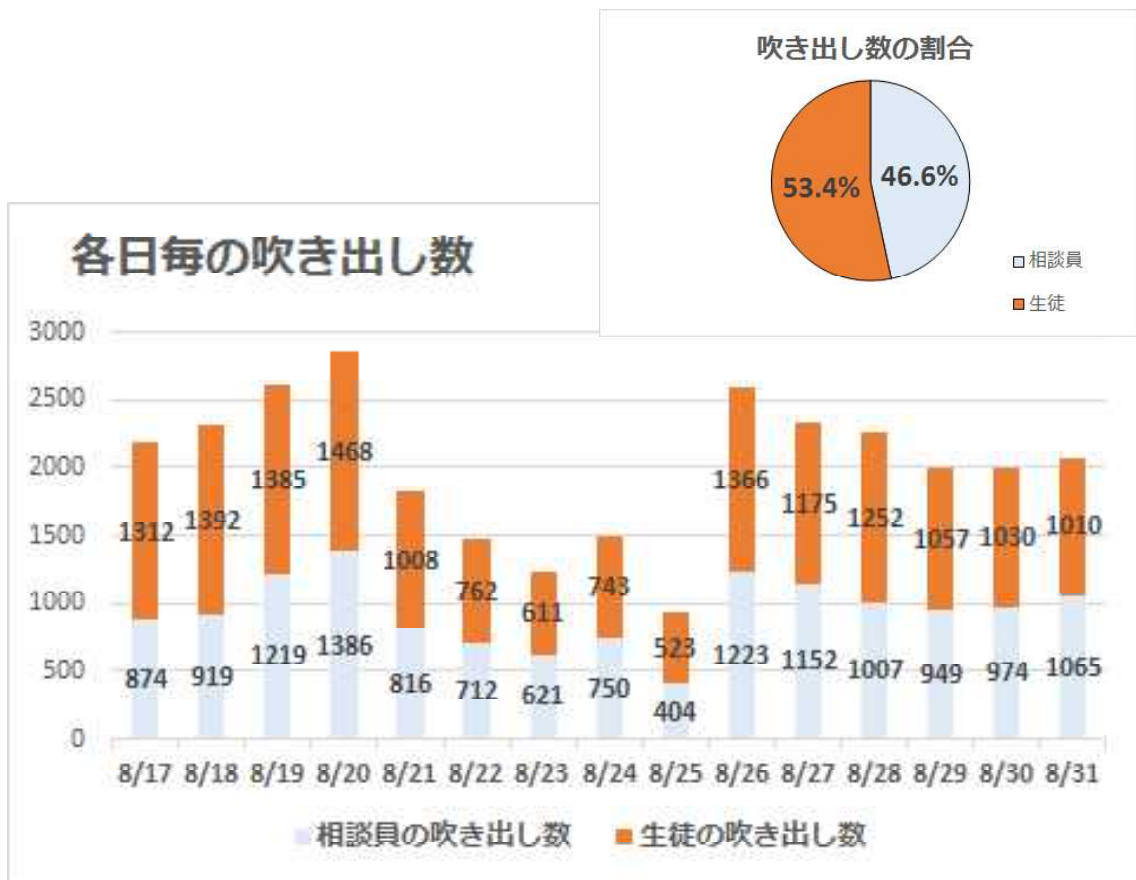
また、1件当たりの平均吹き出し数は、32.8回で、生徒からの吹き出しが全体の半数以上を占めた。

○ 各日毎の相談対応時間

	相談対応時間	1件当たりの平均対応時間	男女別平均対応時間		
			男子	女子	不明
8月17日(金)	34時間32分	37分	29分	51分	16分
8月18日(土)	43時間10分	27分	27分	37分	10分
8月19日(日)	35時間12分	33分	40分	34分	34分
8月20日(月)	39時間05分	35分	33分	40分	18分
8月21日(火)	29時間28分	34分	38分	37分	9分
8月22日(水)	31時間54分	29分	28分	36分	12分
8月23日(木)	23時間24分	27分	22分	31分	25分
8月24日(金)	27時間05分	25分	16分	50分	13分
8月25日(土)	19時間07分	37分	36分	41分	18分
8月26日(日)	35時間12分	48分	39分	59分	41分
8月27日(月)	38時間45分	31分	29分	36分	18分
8月28日(火)	37時間20分	35分	25分	45分	24分
8月29日(水)	40時間40分	30分	27分	34分	14分
8月30日(木)	37時間50分	35分	26分	41分	51分
8月31日(金)	40時間50分	35分	35分	37分	20分
全体	541時間41分	33分	30分	40分	18分

○ 各日毎の吹き出し数

	相談対応数	平均吹き出し数	総吹き出し数	総吹き出し数	
				生徒	相談員
8月17日(金)	56	39.0	2186	1312	874
8月18日(土)	70	33.0	2311	1392	919
8月19日(日)	64	40.7	2604	1385	1219
8月20日(月)	67	42.6	2854	1468	1386
8月21日(火)	52	35.1	1824	1008	816
8月22日(水)	66	22.3	1474	762	712
8月23日(木)	52	23.7	1232	611	621
8月24日(金)	65	23.0	1493	743	750
8月25日(土)	31	29.9	927	523	404
8月26日(日)	44	58.8	2589	1366	1223
8月27日(月)	75	31.0	2327	1175	1152
8月28日(火)	64	35.3	2259	1252	1007
8月29日(水)	80	25.1	2006	1057	949
8月30日(木)	64	31.3	2004	1030	974
8月31日(金)	70	29.6	2075	1010	1065
全体	920	32.8	30165	16094	14071



カ アンケート結果

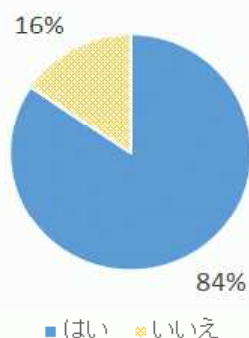
9月1日（土）に、相談窓口への友だち登録者を対象として、アンケートを実施した。友だち登録者のうち約10%に当たる148名の生徒から回答があった。

回答者を学年別に見ると、半数以上が1年生であった。また男女別では、75%が女子であった。

アンケートの結果からは、84%の生徒が「LINEを使って相談した」と回答した。「相談しなかった」理由としては、「悩みがなかった」「相談したがつながらなかった」と回答した生徒が複数いたほか、「相談したいがなかなか言い出せなかった」と回答した生徒もいた。

相談の満足度については、84%の生徒が「満足」「やや満足」と回答した。さらに、90%の生徒が、「またLINE相談を利用したい」と回答した。今後については、93%の生徒が、「LINE相談を試してみたい」と回答した。

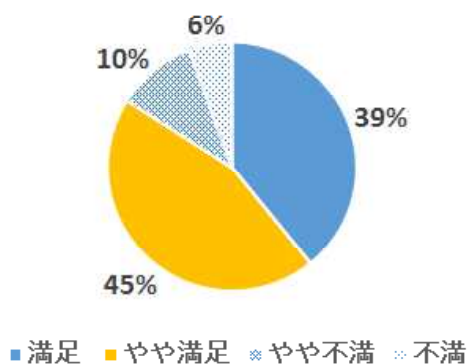
LINEを使って相談をしましたか



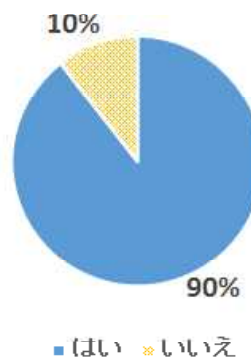
<相談しなかった理由>

- ・悩みがなかった（15名）
- ・つながらなかった（3名）
- ・相談したいが言い出せなかった
- ・相談したい時間に相談できない
- ・悩みを文章化するのが難しかった
- ・言いにくかった
- ・信用できない
- ・いつからか分からなかった

相談してみてもいかがでしたか



また利用したいと思いますか



<主な感想>

○「満足」「やや満足」と回答した生徒の感想

- ・友だちや親には言えないことをLINEで相談できたので、とてもスッキリしました。このような機会をまた作ってほしいです。
- ・電話とかだったら、親とかに聞かれるけど、LINEだから聞かれなくてすんだので、使いやすかったです。ちょっと褒めすぎかな～。でも楽しかったです。ありがとうございます！
- ・もう少し具体的な、質問に対する回答をしてほしかったなと思いました。
- ・最初は、相槌のラインしか返って来ず、ただただ話を聞くだけで、アドバイスをもらえたりはできないのかと感じましたが、話していくうちに新しい意見を出してくれたり、シミュレーションをしてもらえたりして自分の考えがまとまりました。

●「不満」「やや不満」と回答した生徒の感想

- ・最初に相談したとき、言っていることが通じてないと思うような場面が多々あった。話したいことはあるが、上手くまとめられない子は結構いると思うから、それでも読み解ける人をあてないと相談した人がもっと悩んだりイライラすると思う。
- ・返信速度がなんとも言えないのと返信してくれる制限時間が緩いんですね？これから先、もっと良くなるように頑張ってください。お疲れ様でした。
- ・返信が返ってこない時があって少し困った。
- ・当たり障りの（ない）事しか言ってくれない。のに、言いたくない事ズバズバ聞いてくる。OD（過量服薬）してなにがわるいの？
- ・親身になって聞いてくれて嬉しかった一方で、時々相談に応じてくれない時があってもっと時間があればな…と思った。

<主な要望>

- ・定期的にLINEで相談する場を作ってほしい！
- ・相談にはできるだけちゃんと答えてくれる人を配備してください。
- ・期間限定ではなくずっとやってほしい。
- ・もっと期間を増やしてほしいです。
- ・待ち時間をもう少し減らすよう心がけていただければより相談しやすく実りがあると思います。何度もこちらから勇気を出して話を持ちかけているというのにお答え頂けないとなると、こちらとしてはもう相談などしたくないとさえ思えます。それにより相談が出来ない人が生じるというのは元も子もないと思うのは果たして私だけでしょうか。私は相談する気は失せませんでした。中にはそのような人もいられるかもしれませんが次回以降はこういった点もご理解いただくと幸いです。
- ・夏休み期間にしないと意味が（ない）だろう。
- ・期間限定じゃなくて、休日だけでもいいからずっとやってほしい。

キ 友だち登録をしなかった理由の把握

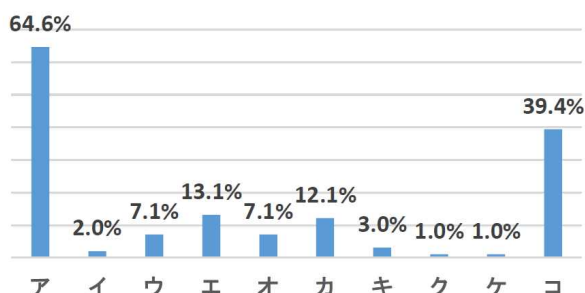
登録しなかった人を抽出してアンケートをするのは不可能なため、相談期間終了後、学校に依頼し、高校生1～3年生(99名)に対しアンケートを実施した。アンケートに回答した生徒のうち、相談窓口で友だち登録した生徒は1名であった。

友だち登録をしなかった理由として回答数が多かったのは、「相談したい悩みがなかったから(64.6%)」、「LINEを使って知らない人に相談したくなかったから(13.1%)」、「LINEでの相談は個人情報が漏れそうだから(12.1%)」の順であった。

＜友だち登録しなかった理由の選択肢＞(複数回答可)

- ア 相談したい悩みがなかったから。
- イ LINEを使っていないから。
- ウ LINEを使った相談がどのようなものか分からなかったから。
- エ LINEを使って知らない人に相談したくなかったから。
- オ LINEを使った相談が不安に思えたから。
- カ LINEでの相談は個人情報が漏れそうだから。
- キ 電話や直接会って話す方が相談しやすいから。
- ク 8月17日～31日は、相談しやすい日程ではないから。
- ケ 16:00～21:00は、相談しやすい時間帯ではないから。
- コ その他

友だち登録しなかった理由
(複数回答可)



＜「コ その他」の内容＞

- ・知らなかった
- ・興味がない
- ・意味がない
- ・忘れていた
- ・携帯を持ってない

(2) 第2回事業実施結果

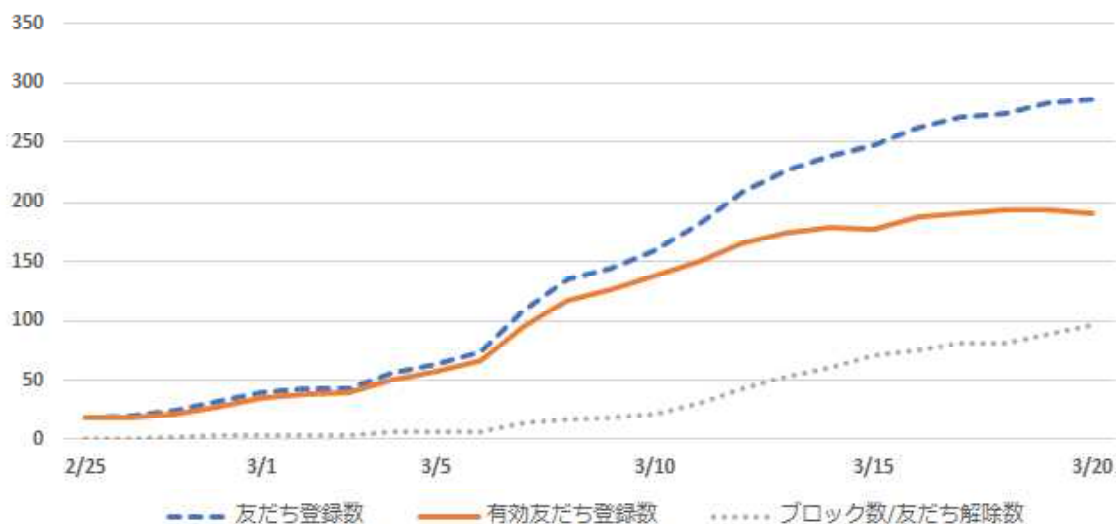
ア 友だち登録数

平成31年3月20日までの、友だち登録数は、286件であった。相談開始期間前の友だち登録者数は、全体の約56%に当たる160件あった。3月11日の相談開始以降、更に登録者数が増え、126件の登録があった。

○ 友だち登録数とブロック数

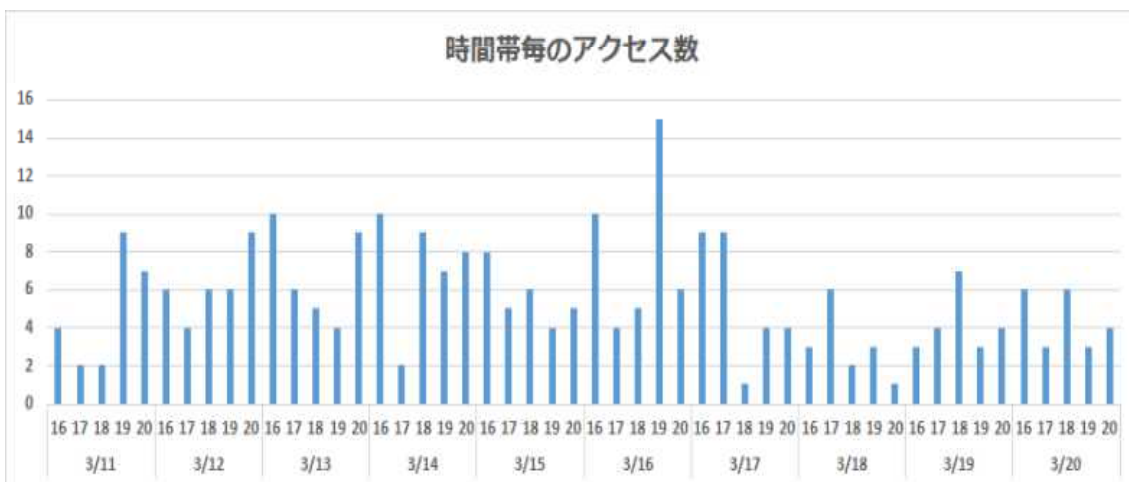
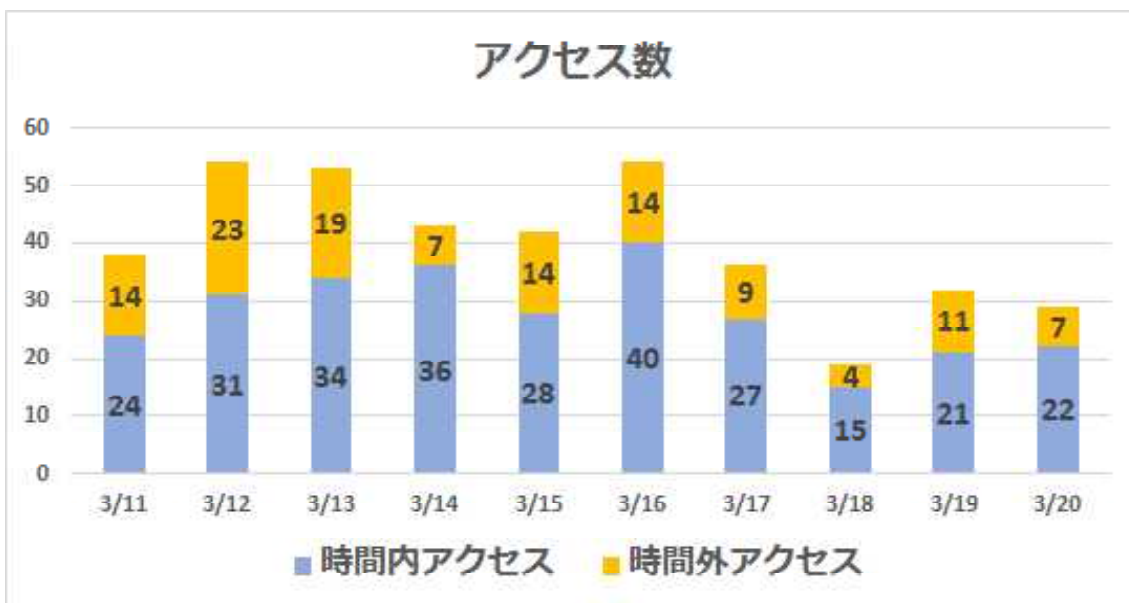
	友だち登録数	ブロック/ 友だち解除数	有効友だち登録数
相談開始時 (3月10日まで)	160	21	139
相談終了時 (3月20日まで)	286	96	190

友だち登録数推移



イ アクセス数

相談期間内のアクセス数は、400件（時間外を含む）であった。
また、時間帯毎のアクセス数は、16時台が最も多い結果となった。



	16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	合 計
3月11日～20日	69	45	49	58	57	278

ウ 対応数

相談期間の時間内に、アクセスしてきた相談者に対し、相談員が返信した件数（対応数）は、278件（平均27.8件/日）であり、100%の対応率（対応数／アクセス数）であった。

参考として示した時間外のアクセスについては、相談時間内にアクセスしてきた相談者への返信を優先しながら、相談時間外にアクセスしてきた相談者に対しても、積極的に返信し対応したものを示した。

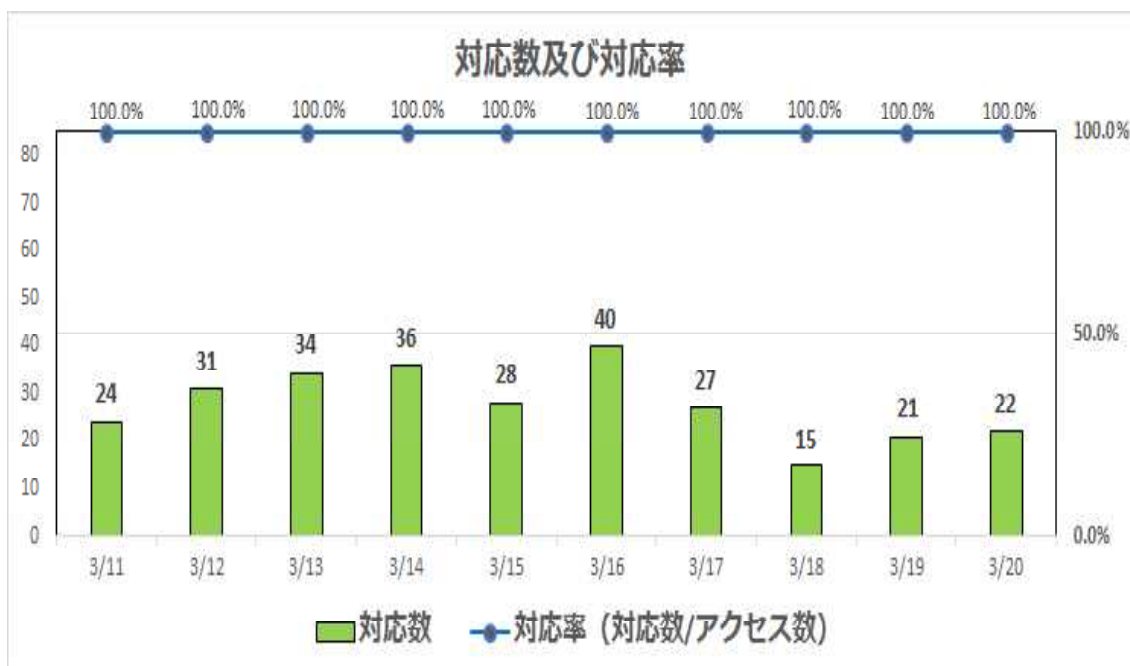
	○ 各日毎の対応件数			(参考)		
	アクセス数	対応数	対応率	時間外 アクセス数	時間外 対応数	時間外 対応率
3月11日(月)	24	24	100.0%	14	3	21.4%
3月12日(火)	31	31	100.0%	23	15	65.2%
3月13日(水)	34	34	100.0%	19	18	94.7%
3月14日(木)	36	36	100.0%	7	5	71.4%
3月15日(金)	28	28	100.0%	14	20	142.9%
3月16日(土)	40	40	100.0%	14	4	28.6%
3月17日(日)	27	27	100.0%	9	6	66.7%
3月18日(月)	15	15	100.0%	4	14	350.0%
3月19日(火)	21	21	100.0%	11	16	145.5%
3月20日(水)	22	22	100.0%	7	8	114.3%
合計	278	278	100.0%	122	109	89.3%

(3/12~3/14分
6件対応のため
100%以上)

(3/16、3/17分
10件対応のため
100%以上)

(3/12、3/16分
5件対応のため
100%以上)

(3/12分1件対
応のため100%
以上)



エ 相談件数

対応数387件のうち、相談者から応答があり相談に至った件数は、268件であった。相談内容の内訳は、「友人関係」に関する相談が103件（38.4%）と最も多く、次いで「学業・進路」に関する相談が34件（12.7%）、「心身の健康・保健」に関する相談が26件（9.7%）であった。

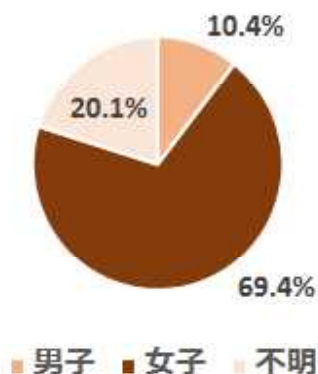
「その他」の相談においては、例えば、部活動に関する悩みや恋愛に関する悩みに関する相談などを含んでいるが、第1回実施時に比べ、一部悪ふざけと思われるものは少なかった。

相談件数を性別に見ると、女子からの相談が186件と全体の69.4%を占め、学年別では、中学2年生からの相談が最も多かった。

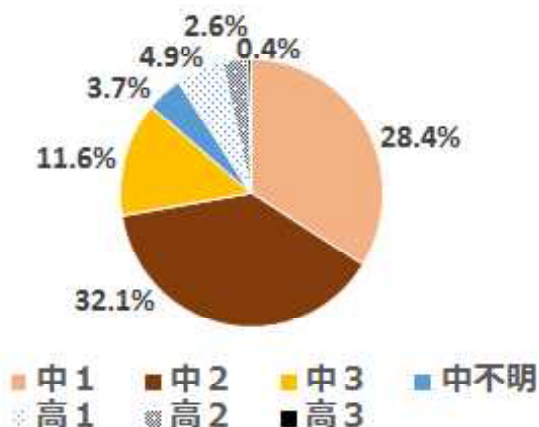
○ 相談内容の内訳

	相談 件数	男女別			中学生				高校生				校種 不明
		男子	女子	不明	1 年	2 年	3 年	不明	1 年	2 年	3 年	不明	
不登校	2	1		1	1			1					
いじめ問題	9		8	1	4	3			1				1
暴力行為	2	1	1		1	1							
児童虐待	3		3		2	1							
友人関係	103	7	77	19	30	38	12	4	3	4			12
非行・不良行為	0												
家庭環境	11	5	5	1	3	4	3	1					
教職員との関係	12	1	11		6	2		2	2				
心身の健康・保健	26		20	6	7	7	6						6
学業・進路	34	3	27	4	10	12	4	2	1	1			4
発達障害	0												
その他	66	10	34	22	12	18	6		6	2	1		21
合計	268	28	186	54	76	86	31	10	13	7	1		44

男女別の割合



学年別の割合



オ 相談対応時間及び吹き出し数

10日間で1日5時間、4人の相談員で相談に対応した時間の合計は、延べ182時間3分であった。総相談時間に占める相談対応時間の割合は平均で、91%であった。

また、1件当たりの平均相談時間は28分で、男女別では、女子の相談の方が男子の相談よりも平均で11分長かった。

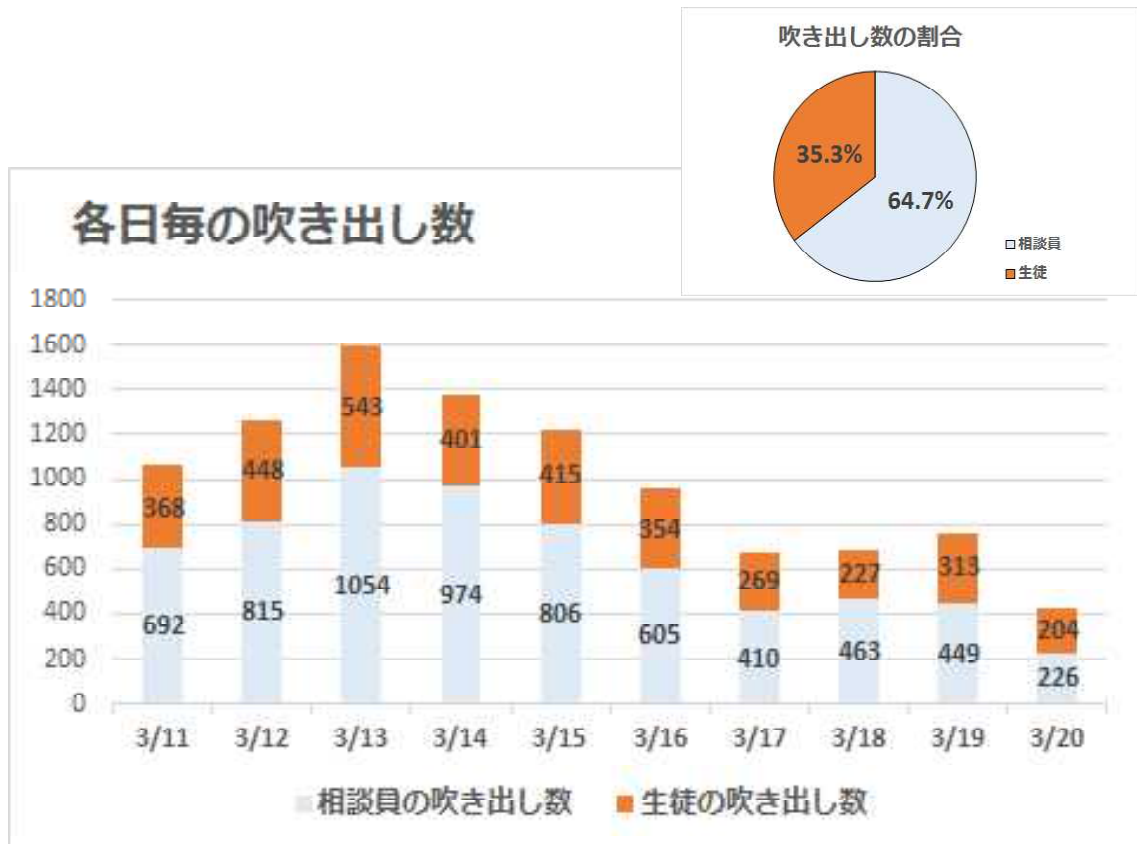
また、1件当たりの平均吹き出し数は、25.9回で、生徒からの吹き出しが全体の半数以上を占めた。

○ 各日毎の相談対応時間

	相談対応時間	1件当たりの平均対応時間	男女別平均対応時間		
			男子	女子	不明
3月11日(月)	18時間41分	41分	17分	44分	27分
3月12日(火)	18時間26分	24分	24分	26分	13分
3月13日(水)	20時間38分	23分	21分	25分	23分
3月14日(木)	25時間17分	37分	29分	39分	32分
3月15日(金)	19時間1分	23分	18分	25分	23分
3月16日(土)	20時間4分	27分	14分	32分	19分
3月17日(日)	13時間29分	24分	15分	27分	19分
3月18日(月)	16時間40分	34分	24分	41分	19分
3月19日(火)	16時間49分	27分	19分	37分	15分
3月20日(水)	12時間58分	25分	13分	26分	23分
全体	182時間3分	28分	20分	31分	21分

○ 各日毎の吹き出し数

	相談対応数	平均吹き出し数	総吹き出し数	総吹き出し数	
				生徒	相談員
3月11日(月)	27	39.3	1060	368	692
3月12日(火)	46	27.5	1263	448	815
3月13日(水)	52	30.7	1597	543	1054
3月14日(木)	41	33.5	1375	401	974
3月15日(金)	48	25.4	1221	415	806
3月16日(土)	44	21.8	959	354	605
3月17日(日)	33	20.6	679	269	410
3月18日(月)	29	23.8	690	227	463
3月19日(火)	37	20.6	762	313	449
3月20日(水)	30	14.3	430	204	226
全体	387	25.9	10036	3542	6494



カ アンケート結果

3月21日（土）に、相談窓口への友だち登録者を対象として、事後アンケートを実施したところ、友だち登録者のうち、約20%に当たる、58名の生徒から回答があった。

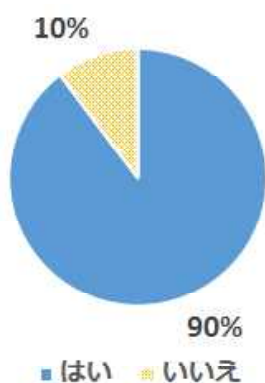
回答者について、男女別では、約76%が女子であった。

アンケートの結果からは、52名の生徒が「LINEを使って相談した」と回答した。

「相談しなかった理由」としては、「悩みがなかった」と回答した生徒が複数いたほか、「相談したがつながらなかった」「期限が過ぎていた」と回答した生徒もいた。

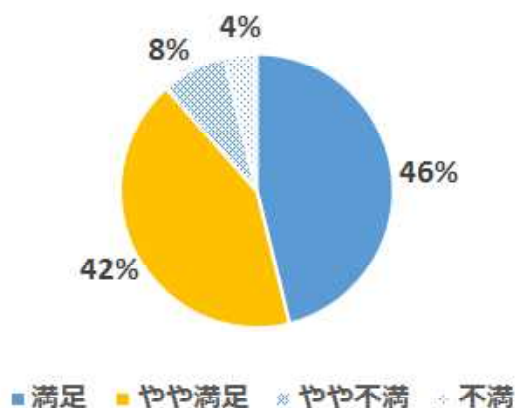
相談の満足度については、約88%の生徒が「満足」「やや満足」が回答した。さらに、LINEを利用した内、約88%の生徒が、「またLINE相談を利用したい」と回答した。

LINEを使って相談をしましたか



＜相談しなかった理由＞
「悩みがなかった」 3名
「相談したがつながらなかった」 2名
「期限が過ぎていた」

相談してみてもいかがでしたか



また利用したいと思いますか



<主な感想>

- 「満足」「やや満足」と回答した生徒の感想
 - ・気持ちが軽くなりました。
 - ・親や友達に相談しにくいことも相談できて、よく分からない相談にもちゃんと答えてくれて助かりました。
 - ・親身に相談に乗ってくれて自分では思いつかなかったことが知れてとても良かった。
 - ・実際に相談して解決できて良かったです。
 - ・電話とか手紙とかで相談するよりも楽で、いつでもどこでも相談できたので良かったです。
 - ・親身に聞いてもらえて、とても有り難かったです。しかし、肯定ばかりで私には、物足りない。
- 「不満」「やや不満」と回答した生徒の感想
 - ・相談していて、小学生に相談しているみたいでした。
 - ・あまりいいアドバイスをもらえなかった。
 - ・理解してもらえなかった。

<主な要望>

- ・受付時間をもっと長くしてくれたら使いやすいと思います。
- ・時間制限をなくして、24時間相談できるようにしてほしいです。
- ・もっと長い相談できたらよいと思いました。
- ・曜日を決めてやってほしいです。
- ・これからもいつでも悩みを相談できるように、続けてほしいです。

(3) 第1回実施結果と第2回実施結果との比較

ア 友だち登録数

第1回実施結果では、友だち登録数は1,499件、登録率は約1.7%、第2回実施結果では、友だち登録数は286件であり、登録率は、約0.9%となっている。

登録率が下がった原因としては、中学生のスマートフォン所有率が高校生に比べて低いことや、第1回実施時に比べ第2回実施時の方が、カード配布開始から相談実施開始までの期間が、短いことが考えられる。

イ アクセス数

相談期間内のアクセス数については、第1回の実施結果では1,422件であり、第2回実施結果では、400件となっている。

ウ 対応数

相談期間内に、相談員が相談者に対してメッセージを返信した件数(対応数)は、第1回の実施結果では、920件であり、第2回実施結果では、387件となっている。

エ 相談件数

対応数のうち、相談者から応答があり、相談に至った件数は、第1回実施結果では648件であり、相談内容では、「友人関係」に関する相談が最も多く、次いで「学業・進路」、「心身の健康・保健」に関する相談となっている。

第2回実施結果では268件であり、相談内容では、第1回の実施結果と同様「友人関係」に関する相談が最も多く、次いで「学業・進路」、「心身の健康・保健」に関する相談となっている。

第1回実施結果においては、相談内容を分類できない悪ふざけと思われる内容を含んだ相談が全体の約36%を占めていたが、第2回の実施結果においては、約25%と減少している。

オ 相談対応時間及び吹き出し数

第1回実施結果では、15日間で1日5時間、10人の相談員で相談に対応した時間の合計は、延べ541時間41分であった。また、1件当たりの平均吹き出し数は、32.8回であった。

第2回の実施結果では、10日間で1日5時間、4人の相談員で相談に対応した時間の合計は、延べ182時間3分であった。また、1件当たりの平均吹き出し数は、25.9回であった。

カ アンケート結果

第1回実施結果では、約84%の生徒が「満足」「やや満足」と回答している。

第2回実施結果では、約88%の生徒が「満足」「やや満足」と回答している。

3 SNSを活用した相談事業における成果と課題等について

(1) 相談技法について

○ 成果

- ・ アンケートの結果によると、LINEを使って相談した生徒のうち、「満足」「やや満足」と回答した生徒は、第1回実施結果では全体の約84%、第2回実施結果では約88%と満足度において、一定の成果があったものと認められる。
- ・ さらに、生徒のアンケートにおいても、「友達や親には言えないことをLINEで相談できたので、とてもすっきりしました」との意見や「親身聞いてもらえて、とても有り難かったです」との意見があった。

○ 課題

- ・ アンケートの回答において「最初に相談した時、言っていることが通じていないと思うような場面があった」、「当たり障りのないことしかいってくれない」、「相談していて、小学生に相談しているみたいでした」との意見があった。
- ・ SNSを活用した相談については、文字情報だけで相談者の状況を判断しなければならず、相談者のメッセージが「冗談」か「本気」かを判断することは困難である。また、相談者のペースに合わせたメッセージのやりとりが重要となる。
- ・ さらに、相談者の会話の内容が相談対応者にとって、未知のものである場合、質問を重ね、尋問するかのような対応につながる。
- ・ こうしたことから、相談者の満足度を高め、より効果的な相談対応となるよう相談技法について、更なる検討が必要である。

(2) 相談体制について

○ 成果

- ・ 第1回実施結果においては、相談対応時間の割合が平均で68.6%となっていたが、第2回実施結果においては、相談対応時間の割合が平均91.0%となった。
- ・ 第2回実施においては、対象人数、学校種を勘案し、効果的に相談対応を行うことができるよう相談員4名に対して、1名の監督員がチームとして、相談を行う体制を確立し、適切な相談員の配置を行うことができた。

○ 課題

- ・ アンケートの結果においては、「返信が返って来ないときがあって困った」、「期間限定ではなくずっとやってほしい」「受け付け時間をもっと長くしてほしい」といった意見があった。
- ・ SNS上で、相談員の人数以上に相談が寄せられた場合については、返信までに時間がかかることはやむを得ないが、1人の相談員が複数の相談者からの相談に対応する方法など検討を行う必要がある。
- ・ また、相談期間や相談時間の設定についても、生徒がより相談しやすい環境となるよう考慮する必要がある。

(3) 今後の方向性について

- ・ 若年層のコミュニケーション手段が大きく変化している状況を踏まえ、児童生徒が悩みを安心して相談できる体制を整備することが重要であり、引き続き、「SNSを活用した相談事業」の試行実施が必要である。
- ・ 今後においては、類似する相談事業を実施している関係団体と連携を図り、更なる相談技法の向上を図る。
- ・ また、他県の実践例を把握するなどして、相談期間や相談時間、さらには、相談対象者について検討し、より効果的な相談体制の在り方について検討を進める。