

S N S を活用したいじめ相談体制構築に向けた  
予備的調査

平成30年 2 月

神奈川県教育委員会

## 目次

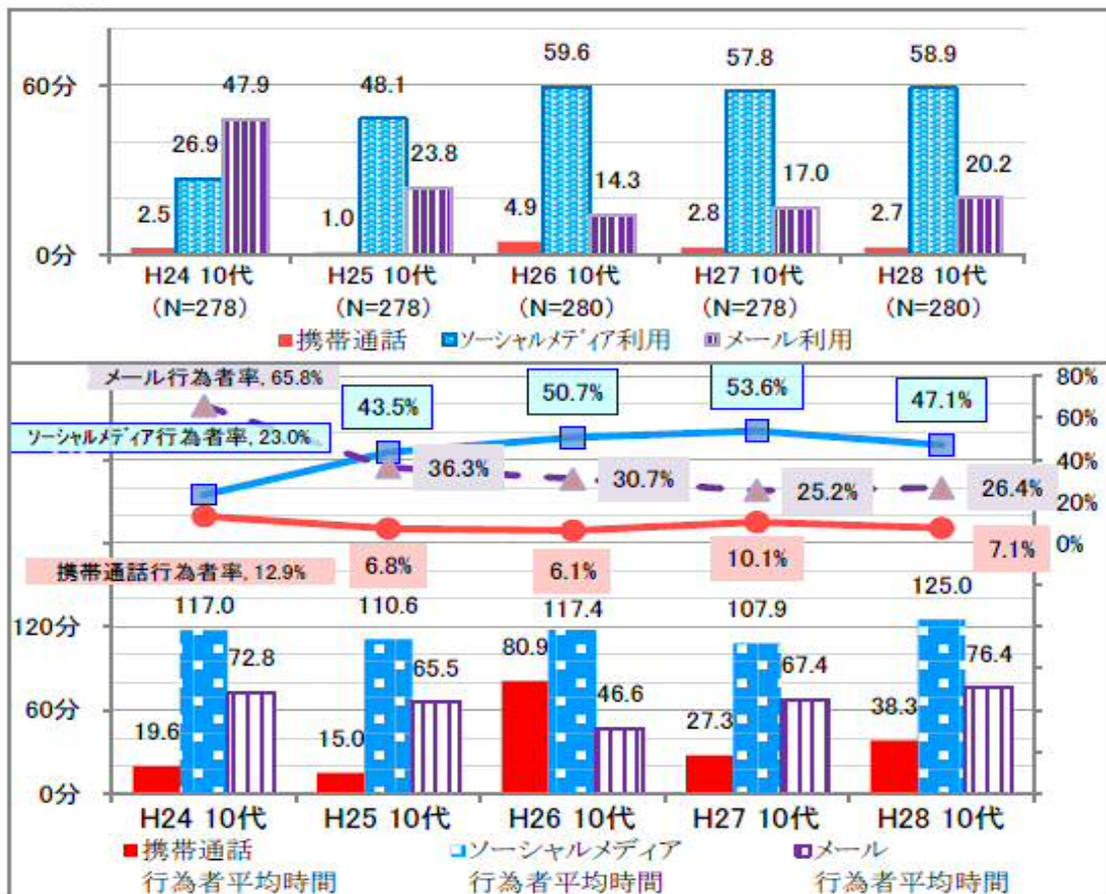
1	予備的調査の目的	P 1
2	SNS相談体制の構築に向けた国や他自治体の調査研究	P 3
	(1) 国（文部科学省）	
	「SNSを活用した相談体制の構築に関する当面の考え方（中間報告）平成29年8月28日」（SNSを活用したいじめ等に関する相談体制の構築に係るワーキンググループ）の概要	
	(2) 長野県	
	「長野県とLINE株式会社によるLINEを活用したいじめ等相談の中間報告資料2017年11月」（長野県、LINE株式会社）の概要	
3	本県の教育相談の概要と電話相談の現状	P 8
	(1) 教育相談の概要	
	(2) 電話相談の現状	
4	電話相談とSNS相談の役割分担	P 12
	(1) 電話相談とSNS相談の特徴比較	
	(2) 電話相談とSNS相談の役割分担について	
5	相談・通報アプリの比較	P 13
6	SNS相談の試行的な実施を含む調査研究について	P 14
	(1) 実施体制	
	(2) 試行的なSNS相談の概要	
	(3) 検証すべき課題	
	(4) SNS相談の試行的な実施にあたっての留意点等	
	(5) スケジュール	
	（参考資料）本県の教育相談とSNS相談の比較	P 17

## SNSを活用したいじめ相談体制の構築に向けた予備的調査

### 1 予備的調査の目的

- 近年、スマートフォンの普及に伴い、若年層の多くがSNSをコミュニケーション手段として活用している（※1）。また、インターネットを通じたいじめが増加しており（※2）、その対応が課題となっている。さらに、いじめを受けて、誰にも相談できず、一人で悩む子どもたちへの対応も課題である。（※3）
- こうした中で、国（文部科学省）においてはSNSを活用したいじめ等の相談（以下「SNS相談」という）体制の構築に向けた調査研究が進められている。また、長野県は、平成29年9月、同県内の中高生約12万人を対象に、LINEを活用したいじめ等相談の試行を行った。
- 本予備的調査の目的は、SNS相談体制の構築に向けた、国や先行する自治体の取組を踏まえ、本県の教育相談（主に電話相談）の現状、SNS相談と電話相談の役割分担等について考察し、平成30年度に実施する予定のSNS相談の試行的な実施を含む本格的調査において検証すべき課題を整理することである。

（※1）主なコミュニケーションメディアの平均利用時間、行為者率及び行為者平均時間



出典：「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 報告書」

平成29年7月 総務省情報通信政策研究所

図2-4-9 経年[平日1日]主なコミュニケーションメディアの平均利用時間、行為者率及び行為者平均時間（年代別）

(※2) 「いじめの態様」のうち、「パソコンや携帯電話等で、誹謗中傷や嫌なことをされる」件数の推移

		小学校	中学校	高等学校	特別支援学校	計
平成24年度	いじめの認知件数	3,908	2,729	252	36	6,925
	うち、「パソコンや携帯電話等で、誹謗中傷や嫌なことをされる」	65	189	66	4	324
	構成比	1.7%	6.9%	26.2%	11.1%	4.7%
平成25年度	いじめの認知件数	3,870	2,708	190	51	6,819
	うち、「パソコンや携帯電話等で、誹謗中傷や嫌なことをされる」	95	300	49	1	445
	構成比	2.5%	11.1%	25.8%	2.0%	6.5%
平成26年度	いじめの認知件数	3,834	2,304	266	75	6,479
	うち、「パソコンや携帯電話等で、誹謗中傷や嫌なことをされる」	70	190	77	4	341
	構成比	1.8%	8.2%	28.9%	5.3%	5.3%
平成27年度	いじめの認知件数	5,030	2,554	226	106	7,916
	うち、「パソコンや携帯電話等で、誹謗中傷や嫌なことをされる」	97	251	54	6	408
	構成比	1.9%	9.8%	23.9%	5.7%	5.2%
平成28年度	いじめの認知件数	10,607	3,459	199	110	14,375
	うち、「パソコンや携帯電話等で、誹謗中傷や嫌なことをされる」	160	324	46	11	541
	構成比	1.5%	9.4%	23.1%	10.0%	3.8%

※構成比は、いじめの認知件数に対する「パソコンや携帯電話等で、誹謗中傷や嫌なことをされる」件数の割合

(※3) 「いじめられた児童・生徒の相談状況」のうち、「誰にも相談していない」件数の推移

		小学校	中学校	高等学校	特別支援学校	計
平成24年度	いじめの認知件数	3,908	2,729	252	36	6,925
	うち、「誰にも相談していない」	189	105	75	6	375
	構成比	4.8%	3.8%	29.8%	16.7%	5.4%
平成25年度	いじめの認知件数	3,870	2,708	190	51	6,819
	うち、「誰にも相談していない」	170	139	31	12	352
	構成比	4.4%	5.1%	16.3%	23.5%	5.2%
平成26年度	いじめの認知件数	3,834	2,304	266	75	6,479
	うち、「誰にも相談していない」	240	88	57	3	388
	構成比	6.3%	3.8%	21.4%	4.0%	6.0%
平成27年度	いじめの認知件数	5,030	2,554	226	106	7,916
	うち、「誰にも相談していない」	229	248	51	11	539
	構成比	4.6%	9.7%	22.6%	10.4%	6.8%
平成28年度	いじめの認知件数	10,607	3,459	199	110	14,375
	うち、「誰にも相談していない」	464	138	27	7	636
	構成比	4.4%	4.0%	13.6%	6.4%	4.4%

※構成比は、いじめの認知件数に対する「誰にも相談していない」件数の割合

(出典：神奈川県児童・生徒の問題行動等調査)

## 2 SNS相談体制の構築に向けた国や他自治体の調査研究

### (1) 国（文部科学省）

「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）」（平成29年8月28日、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）の概要

#### ア 基本的考え方

- スマートフォンの普及等に伴い、最近の若年層の用いるコミュニケーション手段においては、SNSが圧倒的な割合を占めるようになっており、SNSを活用した相談体制の構築を行うことが強く求められている。
- 試行的に一部の学校や地域で実施し、その結果を検証し、技法の改善を図った上で、全国展開について検討すべきと考えられる。

#### イ 相談体制の在り方

##### (ア) 相談対象者

- 一般に、児童生徒と保護者では、相談の内容や求める答えの性質が異なることから、SNSを活用した相談技法等が十分に確立されていない現時点においては、まずは児童生徒のみを対象とすることが考えられる。

##### (イ) 相談受付時間

- 試行実施においては、児童生徒にスマートフォン等を学校に持ち込ませること及び深夜に用いさせる弊害や、現在の24時間子供SOSダイヤルでは、午後5時台及び午後9時台の相談件数が最も多いこと等を踏まえ、相談員の人件費等のコストを勘案し、当面は、例えば、児童生徒が相談しやすい時間帯である平日の午後5時から午後10時程度に限定して受け付けることや、児童生徒の気持ちが落ち込みやすい長期休業明け前や日曜日などに相談を受け付けることも考えられる。
- 時間を限定して受け付ける場合には、①時間外には応答できないこと、②緊急の相談の場合には必ず24時間子供SOSダイヤル等を用いてほしいことを、自動応答機能等を用いて分かりやすく伝えなければならないと考えられる。

##### (ウ) 相談の流れ

- SNSを用いた相談は、若年層にとって、日常使い慣れているコミュニケーション手段を用いることができ、文字や絵文字等を用いて自分の思いを気軽に伝えやすいとともに、スクリーンショットを用いることにより児童生徒同士のSNS上のトラブル等を正確かつ容易に相談員に伝えることができるというメリットがある。
- SNSを用いた相談は、音声情報を伴わないことから、相談員にとって声から推測できる児童生徒の心理状態が把握しにくいとともに、絵文字の一部は個人によって使い方が異なるため、相談員が児童生徒の気持ちを誤解するおそれがあるというデメリットもある。
- したがって、特に相談員において音声通話により児童生徒の状況を確認する必要があると判断する場合は、児童生徒の了解を得た上で、音声通話や面接における相談につなげることも考えられる。
- 即時の問題解決を求めるのではない場合には、SNSでしっかり児童生徒の悩みを聞き取ることに意義がある。

## (エ) 相談員

- 例えば、「電話世代」の相談業務に関する知識及び経験を有する者に加えて、若年層によるコミュニケーション事情に精通した者を組み合わせた相談体制を整備することが効果的である。
- SNSをめぐる環境は、日進月歩であり、相談員は、その変化にフォローしていく必要がある。そのため、相談業務を行う地方公共団体は、民間団体と連携するなどして、相談員に対して、定期的な研修の機会を設けることが望まれる。

## (オ) 相談内容の守秘

- 児童生徒が安心して相談できるように、相談内容等のプライバシーが確実に守られることを明確に示す。
- ただし、児童生徒の生命、身体等の安全が害されるおそれがある場合や緊急の対応が必要な場合においては、例え、相談者である児童生徒から誰にも言わないでほしいと言われたとしても、当該児童生徒を守るために学校や関係機関と情報共有しつつ対応する必要があり、事前に、利用案内等においてその旨児童生徒に分かりやすいように工夫して示すことが必要である。

## ウ 緊急時等の具体的な対応要領

- 自殺をほのめかす等の緊急の相談については、まず、SNS上の会話により落ち着かせることとし、相手の了解を得た上でできるだけ早く音声通話による相談への切替えを図るべきである。
- 可能な限り、相談者の氏名や所在地を聞き出し、必要に応じて学校や警察等の関係機関にも通報する。
- 時間外に相談が来た場合、自動応答機能や利用案内等で児童生徒に伝わりやすいように工夫し分かりやすい形で明示する。
- ①同時に複数の相談が来た場合、すぐに対応できない場合があること、②相談員がすぐに対応できない状況で、かつ、緊急の相談の場合には必ず24時間子供SOSダイヤル等を用いてほしいことを、自動応答機能や利用案内等で児童生徒に伝わりやすいように工夫し分かりやすく説明することが必要不可欠である。

## エ 相談システム

- 相談システムに用いるSNSやアプリ等の選定に当たっては、児童生徒の活用のしやすさ、命に関わる相談を含め、児童生徒からの相談等を受け付けた後、適切かつ円滑に内容に応じた対応を行うことができるか等を勘案すべきである。

## オ 民間団体等との連携・協力

### (ア) 民間団体との連携による相談業務

- 地方公共団体と民間団体等が連携しながら、相談を実施することも有効であると考えられる。

### (イ) SNSやアプリ等の事業者の協力

- 試行実施に当たっては、システムの設計、構築を含め、SNSやアプリ等の事業者のできる限りの協力が得られることが望ましい。

## (2) 長野県

「長野県とLINE株式会社によるLINEを活用したいじめ等相談の中間報告資料2017年11月」（長野県、LINE株式会社）の概要

### ア 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、長野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。

### イ 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：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）

### ウ 事業の結果

#### (ア) 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月23日現在)3,817人

相談アクセス数(時間内)1,579件

相談対応実績 [2週間]547件

➤ 電話相談に比べ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平成28年度年間259件)

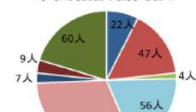
#### (イ) 性別・学年別相談件数、相談者実数

(件)				
	男	女	不明	計
中学	0	1	1	2
中学1年	20	49	0	69
中学2年	12	42	2	56
中学3年	14	38	1	53
高校	2	4	0	6
高校1年	47	88	0	135
高校2年	19	54	0	73
高校3年	17	31	0	48
不明	14	16	75	105
計	145	323	79	547

- 相談者実数は390人、相談員対応数は1～11回/人
- 単回相談者は、学年・性別不明者が約2割
- 複数回相談者は、高校・女が約4割、中学・女が約3割

相談員 対応数(回)	相談者 (人)	相談件数 (件)
1	296	296
2	64	128
3	16	48
4	8	32
5	2	10
6～11	4	33
計	390	547

単回相談者内訳



複数回相談者内訳



## (ウ) 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	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	100
ひやかし等	89		
合計	547		

➤電話相談と比べて、いじめや不登校に関する相談が少なく、学業・恋愛の悩みなど「その他」の相談が多いことから身近な(=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できる。

## (イ) 相談対応時間、相談中吹き出し数

➤ 平均対応時間 53分49秒

➤ 曜日別平均対応時間

月	0:46:32
火	0:57:20
水	0:58:31
木	0:58:39
金	0:56:33
土	0:52:14
日	0:49:39
平均	0:53:49

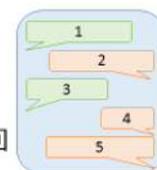
➤ 対応時間別相談件数

5分未満	41
5～10分	36
11～15分	102
16～30分	78
31～60分	42
1時間1分～1時間30分	37
1時間31分～2時間	176
2時間1分～3時間	11
3時間1分～以上	24
計(件)	547

➤ 1回の相談あたり

平均吹き出し数 72.6回

最多吹き出し数 211～606回



出典：「長野県とLINE株式会社によるLINEを活用したいじめ等相談の中間報告資料2017年11月」

## エ 検証

### 成果・事業の効果

- 「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。
- 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できた。

### 課題

- SNSにおいては、「共感・寄り添い」を伝えることが難しい。  
→ SNSによる応対手法の工夫が必要。
- 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。
- 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(スマホ)・回答(パソコン)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

## オ 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される。

### 【方向性】

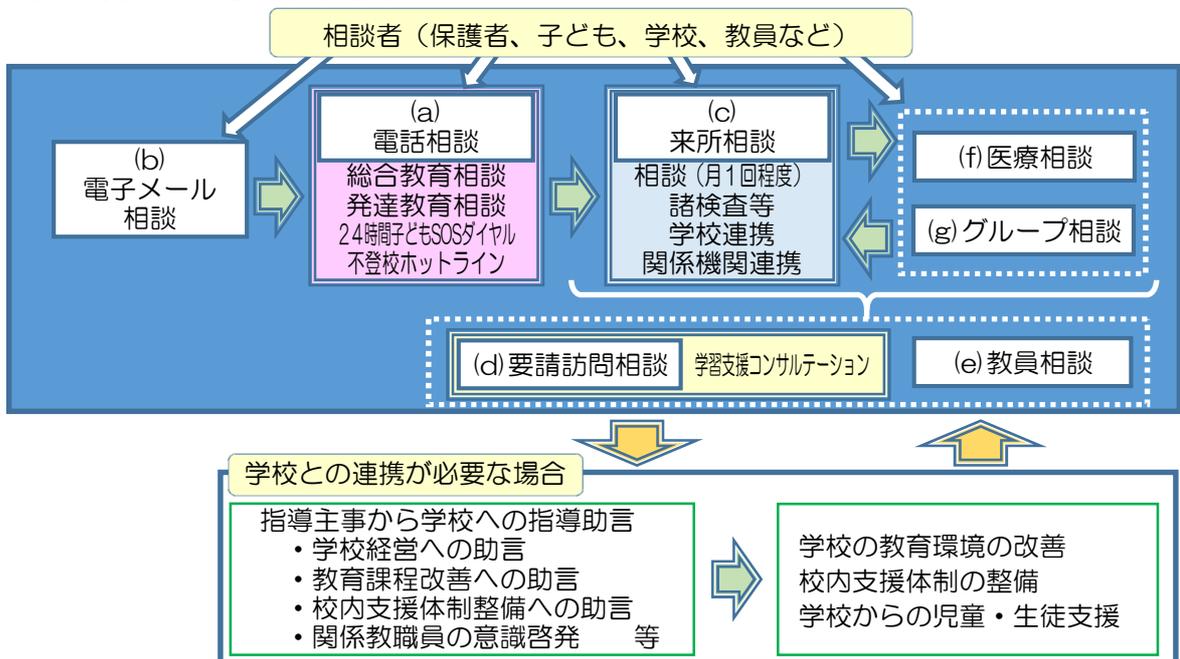
24時間子どもSOSダイヤルの役割も踏まえ、SNSによる相談業務の本格導入に向け、国とも連携し、相談の手法を更に研究していく。

### 3 本県の教育相談の概要と電話相談の現状

#### (1) 教育相談の概要

- 総合教育センターでは、3歳から18歳くらいまでの子どもの教育に関して、不登校やいじめなどの学校生活に係る相談、支援を必要とする養育・教育・就学などの相談、進路に関する相談を行っている。
- 相談にあたる職員として、指導主事の他、多様な専門職（教員経験者、医師、臨床心理士、言語聴覚士、作業療法士など）が配置されている。学校連携及び専門的なカウンセリングを実施するために、来所相談では指導主事と専門職がペアを組んで相談にあたることが多い。  
 指導主事の役割…児童・生徒に関する相談の内容を捉え、学校教育における専門的な見地から学校の教育環境の改善について指導・助言する。  
 専門職の役割 …困難を抱えた児童・生徒の状態を医療や心理等の専門的な立場から分析し、児童・生徒が抱える個々の問題解決につなげるとともに、学校の教育環境の改善に関する参考意見を指導主事に伝える。
- 要請訪問相談や教員相談において、学校コンサルテーションの充実・強化に力を入れ、校内での相談体制づくりを支援している。
- 学校（管理職及び関係職員）に対して指導主事から指導・助言を行い、学校全体で取り組む学習支援体制づくりを推進している。

#### ア 教育相談の形態（総合教育センター）



相談内容によっては異なる形態の相談に移行することがある。例えば重く困難なケースについては、電子メール相談から電話相談を、電話相談から来所相談を案内することがある。また学校連携につながることも多い。

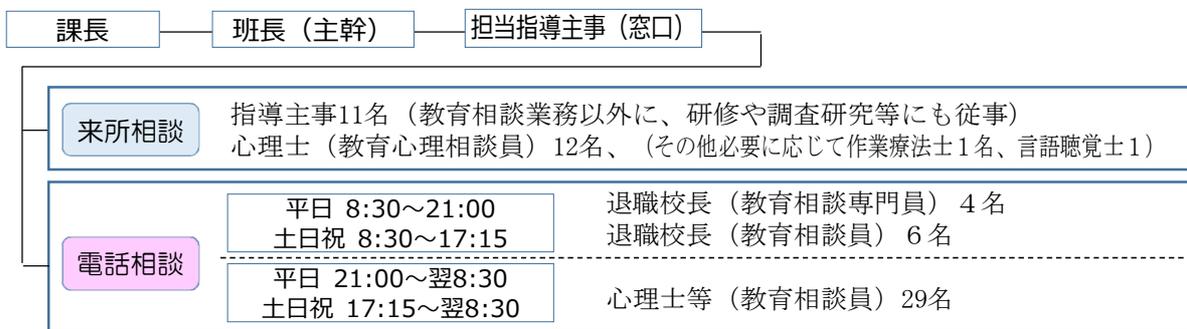
##### (a) 電話相談

- ・総合教育相談・・・学校教育や家庭教育全般
- ・発達教育相談・・・支援を必要とする児童・生徒の学校教育・家庭教育
- ・24時間子どもSOSダイヤル（24時間365日）・・・いじめ等の子どもの困り（体罰含む）
- ・不登校ほっとライン・・・不登校

- (b) 電子メール相談
- (c) 来所相談
  - ・電話予約の上、来所した相談者（保護者・子ども）に対応（一回60分程度）
- (d) 要請訪問相談
  - ・学校などの要請により、所員が出向いて相談に対応
- (e) 教員相談
  - ・児童・生徒への対応や指導等について、教員からの電話や来所による相談に対応
- (f) 医療相談
  - ・精神科医によるこころの相談（スクールカウンセラーや教員等）
  - ・専門職相談（精神科医、眼科医等、来所相談継続者で医学的意見や診断が必要なケース）
- (g) グループ相談（来所相談の継続者対象）
  - ・子ども（小・中・高）のグループ相談、保護者のグループ相談

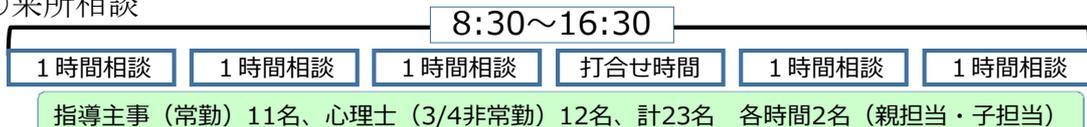
## イ 相談体制（来所相談・電話相談）

### ①相談員の体制

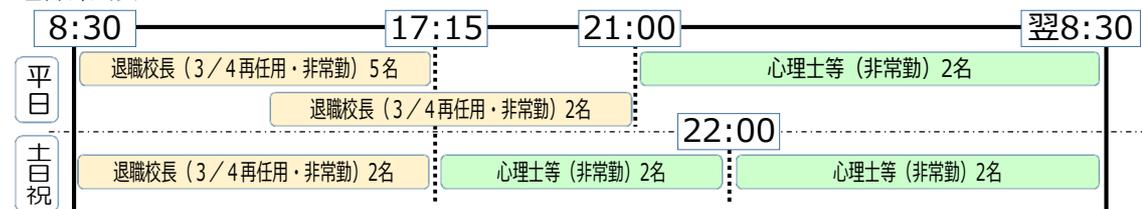


### ②人員配置と業務時間

#### ○来所相談

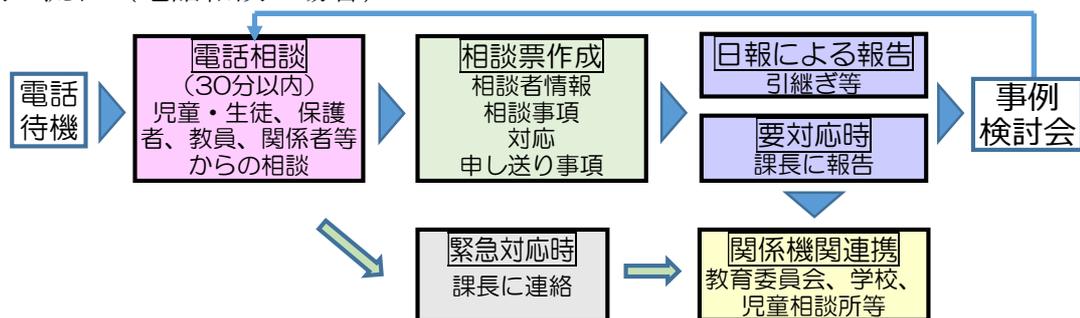


#### ○電話相談



- ・相談用電話 4本（総合教育相談2本、発達教育相談1本、24時間子どもSOSダイヤル1本）
- ・夜間相談用電話2本（24時間子どもSOSダイヤル2本）

### ③相談の流れ（電話相談の場合）



## ウ 相談実績（平成28年度）

相談者全体の相談内容として最も多いのが「生活」（22.1%）で、次に「不登校・ひきこもり」（21.8%）、続いて「行動」（16.0%）である。また、相談形態の中で多いのが電話相談（50.2%）と来所相談（45.2%）である。

<平成28年度の相談内容を相談対象者の所属（主に学校種）別に分類した表（件数）>

相談内容	所属	就学前	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校	教員	その他	不明	合計	構成比
生活		64	936	874	723	246	0	43	7	2,893	22.1%
学習		2	361	289	251	3	0	12	0	918	7.0%
言語		9	28	20	17	2	0	0	1	77	0.6%
運動機能		1	0	0	1	0	0	0	0	2	0.0%
行動		13	517	568	841	71	0	85	3	2,098	16.0%
いじめ		2	142	125	139	23	0	19	11	461	3.5%
不登校・ひきこもり		1	349	866	1,531	20	0	85	2	2,854	21.8%
対人関係		25	253	305	366	19	1	38	16	1,023	7.8%
進路		8	80	198	190	7	0	31	4	518	4.0%
転入学・編入学		0	0	2	31	1	0	4	1	39	0.3%
海外教育・留学		0	18	1	2	0	0	1	0	22	0.2%
教育行政		2	2	6	2	0	0	1	0	13	0.1%
学校・教員		16	234	185	259	34	3	5	6	742	5.7%
校内支援システム		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
その他		18	187	674	208	167	1	95	73	1,423	10.9%
合計		161	3,107	4,113	4,561	593	5	419	124	13,083	100.0%

<平成28年度相談形態内訳（件数）>

相談形態	電話	来所	要請訪問	Eメール	FAX その他	合計
件数	6,566	5,910	550	57	0	13,083
(構成比)	50.2%	45.2%	4.2%	0.4%	0.0%	100.0%

## (2) 電話相談の現状

- 総合教育相談や不登校ホットライン、発達教育相談の電話窓口は月曜日から金曜日までの8時30分から21時まで対応している。24時間子どもSOSダイヤルについては24時間365日の対応とし、時間に関わらず困ったときにすぐに相談することができる体制をとっている。
- 電話相談と来所相談の担当者は異なるが、連携できる体制にあり、電話相談から来所相談に移行し、継続して対応できたケースも多くある。

## ア 電話相談の実績

### ①相談者等

対象者所属内訳では中学校と高等学校の生徒に関する相談が多い。相談者別では保護者からが63.2%を占める状況であり、本人からの相談は21.5%である。

<平成28年度電話相談の対象者所属内訳（件数）>

相談対象者所属	就学前	小学校	中学校	高等学校	特別支援学校	教員	その他	不明	合計
件数	145	1,535	2,320	1,931	327	4	195	109	6,566
(構成比)	2.2%	23.4%	35.3%	29.4%	5.0%	0.1%	3.0%	1.6	100.0%

<平成28年度電話相談者別の内訳（件数）>

相談者	本人	保護者	教員	その他	合計
件数	1,409	4,147	759	251	6,566
(構成比)	21.5%	63.2%	11.5%	3.8%	100.0%

②相談内容

相談者全体の相談として最も多いのが「不登校・ひきこもり」（15.9%）で、次に「対人関係」（13.3%）、続いて「生活」（12.8%）である。

中高生本人からの相談としては「いじめ」（29.3%）が最も多く、続いて「対人関係」（12.9%）、「不登校・ひきこもり」（7.6%）となっている。

電話相談では「いじめ」や「不登校・ひきこもり」、「対人関係」における相談ニーズが高い。

<平成28年度電話相談内容別内訳（件数）>

相談内容	不登校 ひきこもり	対人関係	生活	学校・教員	行動	いじめ	進路	その他	合計
件数	1,046	874	837	690	636	419	305	1,759	6,566
(構成比)	15.9%	13.3%	12.8%	10.5%	9.7%	6.4%	4.6%	26.8%	100.0%

<中高生本人からの相談内容別内訳（件数）>（24年度～28年度<sup>(※)</sup>の平均）

相談内容	不登校 ひきこもり	対人関係	生活	学校・教員	行動	いじめ	進路	その他	合計
件数	35	59	8	30	22	134	16	154	458
(構成比)	7.6%	12.9%	1.7%	6.6%	4.8%	29.3%	3.5%	33.6%	100.0%

(※) 24年度～28年度の平均を用いる理由：単年度の数値において表れる特異値の影響を緩和するため。

③相談時間

電話相談は1人1回につき30分以内で終了するようにしているが、相談が延びて30分を超えることも多くある。

イ 電話相談の利点と課題

①利点

- ・保護者からの相談が多いことから、電話相談が子どもの教育に関わる悩みを持った保護者の受け皿となっていると考えられる。
- ・音声による応対を通じ、相談者から相談員には詳細な相談内容や相談者の真意等が伝わりやすく、相談員から相談者には具体的な対応方法が伝わりやすいことから、深い相談に適していると考えられる。

②課題

- ・保護者からの相談に比べて子ども本人からの相談件数が少ないことから、子ども本人が相談する際の敷居が高いことが考えられる。
- ・音声を通して相談員の性別や話しぶりなどの微妙な違いが伝わることにより、相談者が話しやすい相談員を指定してくるため、該当する相談員が不在で相談できないことがある。

#### 4 電話相談とSNS相談の役割分担

##### (1) 電話相談とSNS相談の特徴比較

	電話相談	SNS相談【長野県の例】
媒体	音声	文字
相談技法	傾聴	確立されていない（文字では共感の感情を伝えることが難しいなどの問題点が指摘されている。）
相談層	保護者（全体の2/3）、教員、児童・生徒（全体の2割）	中学生、高校生
相談内容	全体としては不登校ひきこもり、対人関係、生活に関することが多い。 児童・生徒については、いじめや対人関係に関する相談が多い。	いじめに関する相談より交友関係・性格・恋愛の悩み等の相談が多い。
相談の深さ	軽微なものから重篤なものまで様々である。	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。
相談時間	1人1回につき30分以内で終了するようにしているが、相談が延びて30分を超えることもある。	平均53分49秒（1時間31分～2時間の時間帯が最も多く、相談件数全体の32%を占める。）
効果	電話相談により解消する場合や、来所相談につなげ、解決する場合等がある	子どもの悩みを初期の段階で解決できるものと期待される。

##### (2) 電話相談とSNS相談の役割分担について

電話相談は、音声を通じて相手の訴えを聞き、共感の態度を示しながら、相手の悩みを引き出して問題の解決を図ったり、来所に結び付けて継続的な相談により支援を図ったりするなど、深い相談に適したツールである。

一方、SNS相談は、電話では相談できないがSNSを通じてならば気軽に相談できるという生徒の利用が多いと思われる。また、テキストデータを使用するため、相談員の性別や話しぶりなどの影響が少ない。SNS相談に至る動機は、相談の内容が軽微であるため電話で相談するほどでもないが相談はしてみたいという場合と、電話相談をする勇気はないがSNSなら気軽に相談できる場合とが考えられる。前者についてはSNS相談で解決が可能な場合も多いのではないかと推察される。このため、SNS相談は、比較的軽微な内容の相談に適したツールである。

SNS相談で深刻な内容の相談を受けた場合は、相手の真意を聞きだすまでに時間がかかるなどの課題がある。長野県の例では、1回の相談当たりの吹き出しの数は平均で72回、最多吹き出し数は606回となっている。深刻な内容や緊急性の高い相談を受けた場合は、コミュニケーションの取りやすい電話相談や来所相談に結びつけることが必要である。

いずれの相談についても、教育相談の枠組みの中で、生徒の支援に向けた取組の一環に位置付け、学校との連携を図ることが重要である。

## 5 相談・通報アプリの比較

SNSによる相談機能を重視した場合には、アプリの普及度や対応の即時性を勘案すると、「LINE」が生徒にとって最もアクセスしやすいアプリと考えられる。

	LINE	STOPit	Kids' sign
特徴	○チャット機能を通じた相談が可能 ○普段から利用している生徒が多く、相談しやすい。 ※本県高校生等のLINE利用率約98%（出典：「青少年のネット利用実態把握を目的とした調査平成28年度最終報告書」LINE株式会社）	○チャット機能を通じた相談機能といじめの報告機能がある。 ○柏市では授業とセットで実施。	○いじめ通報機能のみ。 ○相談を求める児童・生徒には悩み相談掲示板「ココオル」を紹介しリンクにより誘導 ○ブラウザ経由でアクセス可能なwebアプリなので、個別にインストールする必要がない。 ○24時間投稿可
活用している自治体	長野県	柏市	熊本県
試行期間	平成29年9月10日～9月23日	平成29年6月8日～	平成29年9月1日～平成30年3月31日
相談・通報件数	547件（長野県の例では2週間の試行期間に年間の電話相談件数の2倍の相談があった。）	110件 （平成30年1月19日時点）	通報件数58件（内「いじめ」4件、「悩み相談」1件） （平成29年12月末時点）
対象生徒数	約120,000人	約12,000人	約2,600人
相談内容の深さ	△（即時対応が求められるため、長文の回答は不可）	△（即時対応が求められるため、長文の回答は不可）	生活上の悩みについては学校の教育相談につなぎ、解消できた事案が1件あった。
対応の即時性	◎（チャット機能により即時的に回答が可能）	◎（同左）	加害者名、被害者名が明確な場合や自殺の示唆などについては翌営業日までに連絡が入り、学校をとおして対応を行う。
1件当り対応時間	平均約1時間	不明	不明
（参考）H28年度間いじめ認知数	中学校1,017件 高校158件 特別支援学校23件	中学校623件	中学校815件 高校433件 特別支援学校31件
（参考）H28年度間電話相談件数	259件 （子どもによる相談）	24件 （電話の相談件数）	不明

## 6 SNS相談の試行的な実施を含む調査研究について

これまでの考察により、SNS相談は、いじめ等を初期段階で解決し事態の深刻化を防ぐほか、より深刻な事態の早期発見と学校や家庭などと連携した対処につなぐ役割が期待できると考えられる。このことを検証するためには、SNS相談の試行的な実施を含んだ調査研究を行なうことが必要である。そこで、本章ではSNS相談の試行的な実施を含む調査研究の枠組みを示し、その中で検証すべき課題について考察する。

### (1) 実施体制

#### ① 調査方法

県教育委員会が、いじめ防止対策推進法第14条第2項に基づき、いじめ防止に関する調査研究機関として設置している「いじめ防止対策調査会」に諮問し、調査を実施する。

#### ② 事務局

学校支援課、総合教育センター

#### ③ 共同参画機関

特別支援教育課（県立特別支援学校所管）、子ども教育支援課（市町村立学校所管）、私学振興課（私立学校所管）

### (2) SNS相談の試行的な実施概要

#### ① 実施手法 外部委託

（文部科学省「SNSを活用した相談体制の構築補助事業」を活用。

なお、本補助事業は1000万円を上限とする定額補助であるため、以下のとおり対象生徒はサンプル抽出とし、期間を限定して実施する。）

#### ② 対象生徒 中学生、高校生合計5万5千人

（内訳：県立学校3万人、市町村立学校2万人、私立学校5千人）

#### ③ 実施時期（期間） 平成30年9月（2週間）

※ **外部委託とする理由** SNS相談の技法を有する相談員等の確保のため

※ **対象生徒人数5万5千人の算出根拠**

平成29年9月10日～23日、長野県が12万人の生徒を対象に相談員10人でSNS相談を実施した際の、相談対応率が平均34.6%であった。本県での実施にあたっては相談へのつながりやすさを重視し、相談対応率を向上させたい。本県が1000万円の予算で2週間（1日4時間）実施した場合、配置できる相談員は11人であり、この体制で相談対応率を80%とすると、対象生徒はおよそ5万5千人となる。なお、この場合に想定される回答数は600件となり、検証に必要な回答数として適当と考えられる。

$12 \text{ 万人} \times (34.6\% \div 80\%) \times (11 \text{ 人} \div 10 \text{ 人}) \div 5.7 \text{ 万人}$

### (3) 検証すべき課題

#### ア 生徒の相談ニーズ

- 長野県の試行結果の中間報告によると、2週間の試行期間におけるSNS相談件数が前年の通年の電話相談件数を大きく上回っていることから、SNS相談は生徒にとって垣根が低くアクセスしやすい相談方法であったと考えられる。

- 本県においては、県立学校生徒の約98%がLINEを利用しており、その中で、経験したことがある「嫌なこと」として、「既読無視をされた」と回答した生徒が23.9%、同様に「グループトークから一方的に外された」が4%、「グループ内で自分の悪口を言われた」が3.4%あるなどという調査結果<sup>(※)</sup>もある。こうしたことも踏まえ、SNS相談に対する生徒の相談ニーズが実際にどの程度あるのか確認することが必要である。

※「青少年のネット利用実態把握を目的とした調査」（平成29年7月 LINE株式会社）

## イ SNS相談の効果

- 長野県の試行結果の中間報告によると、SNS相談により生徒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が回避できたとしている。しかし、生徒の悩みがどのように解消されたのか、また、深刻な事態に陥ることが回避されたと判断した理由は示されていない。
- SNS相談が実際に生徒の悩み解消につながった否かについて、一定期間が経過した後に相談した生徒からアンケートを取る等の方法により、検証する必要がある。

## ウ 相談技法

- 長野県の試行結果の中間報告によると、SNSにおいては「共感・寄り添い」を伝えることが難しいことから、SNSによる応対技法の工夫が必要とされている。
- SNS相談の効果を高めていくために、SNSの特性に応じた相談技法はどうあるべきか検証する必要がある。

## エ 事業化のあり方

- SNS相談を本格的に導入する場合、相談の効果とコストを踏まえ、実施のあり方を検討する必要がある。具体的には①実施機関、②実施方法（直営又は委託）、③実施対象（設置者別校種）、④実施期間・時間、⑤財源等である。

## オ 学校との連携方法

- SNS相談では、初期段階でのいじめ・不登校等に関する相談が想定されるが、こうした情報をより有効にいじめ・不登校の未然防止対策に活用することが望ましい。
- このため、相談の内容を分析し、それに対する回答を類型化したうえで、学校の生徒指導・教育相談で活用するなど、学校との連携方法の検討が必要である。

## カ 緊急事案への対応

- 長野県の試行結果の中間報告によると、自殺念慮の表明等緊急事案に対応する場合、SNSによるコミュニケーションには限界があることから、電話による通話に切り替えて相談を継続する仕組みの検討が必要とされている。
- 電話相談とSNS相談には心理的ハードルの高さの違いがあり、電話相談にかけるとはより勇気が必要である。また、24時間SOSダイヤルなどに電話した場合、相談途中で相談相手が変わることとなり、相談者の心理的負担をより大きくすると考えられる。
- このため、深刻な内容の相談をスムーズに電話相談に移行できる方法について検討が必要である。

#### (4) SNS相談の試行的な実施にあたっての留意点等

- 長野県の試行結果の中間報告によると、約1500件のアクセスに対して、実際に相談対応できた件数は約500件とされている。アクセスが出来ないことから、生徒がSNS相談の仕組みに不信も招く恐れもある。このため、対応可能な件数の目標値を設定し、相談員等の体制を確保するとともに、すぐに相談が出来ない場合にストレスの少ない相談待ちの工夫をする必要がある。
- SNSでは相談する生徒から十分な情報が得られにくいため、安易な回答は危険な事態を招きかねない。回答は、テキストデータ（文字）として相談者の携帯端末に残るため、相談者からのデータ流失にも備えて丁寧な対応が要求される。相談中に相談員の間で意見を交わす場や相談者の十分な状況を把握できないところでは、確実な対応が難しいことから、一般的な回答例などを用意しておくことも必要であると考える。

#### (5) スケジュール

平成30年 4月	「いじめ防止対策調査会」に諮問 県立学校・市町村教育委員会・私立学校へ事業概要説明
5月	委託業者選定
6月	SNS相談の試行的実施対象校の選定及び対象校への周知・説明
7月	実施対象校の生徒に周知
9月	SNS相談の試行的な実施
10月	相談した生徒への追跡アンケート調査実施
11月	中間報告の公表
平成31年 3月	「いじめ防止対策調査会」から答申

## 本県の教育相談とSNS相談の比較

	電話相談	来所相談	メール相談	SC相談	SSW相談	SNS相談 (長野県の例)
実施機関	総合教育センター	総合教育センター	総合教育センター	県立高校・中等教育学校	県立学校	長野県、長野県教育委員会、LINE株式会社
実施頻度	毎日	平日	毎日	週1回(35週)	週2回(35週)	平成29年9月実施(2週間)
相談員	退職校長・心理士等	指導主事・心理士・(その他必要に応じて作業療法士・言語聴覚士)	退職校長	スクールカウンセラー	スクールソーシャルワーカー	心理カウンセラー、臨床心理士等(委託)
体制	相談用電話4本 ※夜間は2本	23名で担当	10名で担当(電話相談担当と兼任)	63名が全県立高校・中等教育学校に対応	25名が全県立学校の相談に対応	スーパーバイザー 1名 相談員 10名
相談技法	電話	面接	電子メール	面接	面接	SNS
相談者	子ども・保護者・教員	子ども・保護者	子ども・保護者・教員	生徒・保護者・教職員	生徒・保護者・教職員	中高生
相談件数(H28実績)	6,566件	5,910件	57件	13,745件	2,161件	547件
相談時間	原則30分以内	60分程度	不特定	50分程度	不特定	平均1時間程度
相談内容	①不登校 ②対人関係 ③生活 ④学校・教員 ⑤行動	①生活 ②不登校 ③行動 ④学習 ⑤進路	①学校・教員 ②不登校 ③いじめ ④対人関係 ⑤生活、行動、進路	①不登校 ②友人関係 ③家庭環境 ④自己性格 ⑤学習進路	①家庭環境 ②心身の健康 ③不登校・長欠 ④貧困 ⑤学校生活への不適応	①交友関係、性格 ②恋愛 ③学業・進学 ④いじめ ⑤学校・教員の対応
特徴	・夜間、休日も含め24時間相談できる。 ・音声を通じて共感の気持ちを示しながら相手の悩みを引き出せる。 ・来所相談につないで継続的な支援ができる。	・面談を通じて共感の気持ちを示しながら相手の悩みを引き出せる。 ・学校と連携した効果的な支援につながりやすい。 ・保護者担当と子ども担当の2名体制で、個別に相談を行う。	・夜間、休日にも相談できる。 ・回答までに時間がかかる。	・専門的なカウンセリングを受けられる。 ・当該校の教職員とチームで支援できる。 ・継続的に支援できる。	・外部機関を含めて当該校の教職員とチームで支援できる。 ・継続的に支援できる。	・SNSはアクセスしやすく、気軽に相談できる。
効果	17件の事例が来所相談につながる(H28実績)	終結事例236件(総事例数845件)(H28実績)	把握は困難	解決した 18.6% 好転している 54.7% (H28実績)	解決した 20% 好転している 18% (H28実績)	悩みを初期段階で解消し、深刻な事態に陥ることを回避できた。