

## 「SNS いじめ相談@かながわ」の実施結果について

## 1 目的

SNSを活用したいじめ相談体制の構築に向けて、文部科学省の補助事業(国10/10)を活用し、試行的にSNSによる相談窓口を開設した。

## 2 実施状況

(1) 使用SNS 無料通信アプリ「LINE」

(2) 相談対象生徒

県内の学校から抽出した101校の生徒約 5万8千人

- ・ 県立 (高校36校・中等教育学校1校・特別支援学校8校)
- ・ 市町村立 (中学校43校・義務教育学校1校・高校2校)
- ・ 私立 (中学校4校・高校5校・中等教育学校1校)

(3) 実施日時

平成30年9月10日(月)～9月23日(日)の2週間 17時～21時(4時間)

(4) 実施方法等

- 生徒にQRコードを記載したカードを配付(夏休み明け～9月5日)
- 相談を希望する生徒は、QRコードで「友だち登録」を行った上で実施日時にLINEに接続した。

(5) 委託事業者 トランス・コスモス(株) / (一社)全国心理業連合会

(6) 相談員態勢 相談員11人+管理者2人

(7) アンケートの実施

- 相談直後に生徒が相談についてどのような印象を持ったか等について、LINE上でアンケート(1回目)を行なった。
- その後、2週間程度の間を空け、相談した生徒に相談の結果が状況の改善に結びついたか等について、LINEを通じてアンケート(2回目)を行なった。

## 3 結果概要

(1) 友だち登録者数 669人

(2) 時間内相談アクセス件数 191件

(3) 相談件数 183件(相談者の実人数:131人)

(4) 1日当たりの平均相談対応件数 13.1件

(5) 同一相談者による2回以上の相談回数の状況

2回18人、3回9人、4回2人、6回2人

(6) 相談者吹き出し数 1回あたり平均:58.9回 最多:258回

(7) 相談員からLINE電話に接続を勧めた件数 24件

(8) LINE電話に接続できた件数 1件

#### 4 実施結果(データ)

##### (1) 日時別相談対応件数

- 相談初日の29件が最多、最少は16日(日)で5件
- 時間帯では初日から3日目までは17時台の割合が高いが、4日目以降は18時以降の割合が高かった。

##### (2) 男女比 男性39人、女性93人、不明51人

##### (3) 学校種別相談件数

中学校84人、高校34人、中等教育学校1人、その他4人、不明60人

##### (4) 学年別内訳

中学校：1年生37件、2年生25人、3年生20人、学年不明2人

高校生：1年生16人、2年生7人、3年生9人、学年不明2人

中等教育学校1人、その他4人、校種学年ともに不明60人

##### (5) 相談に要した時間

- 平均対応時間：1時間28分
- 対応時間の分布は30分～60分未満が一番多く47件(全体の25.7%)

##### (6) 相談内容別相談件数

主 訴		件数	割合
い じ め の 態 様	冷やかしからかい、悪口や脅し文句、嫌なことを言われる	25	13.7%
	仲間外れ、無視をされる、陰口を言われる	6	3.3%
	軽くぶつかられたり、遊ぶふりをして叩かれたり蹴られたりする	0	0.0%
	ひどくぶつかられたり、叩かれたり、蹴られたりする	2	1.1%
	金品をたかられる、取られる	1	0.5%
	金品を隠されたり、壊されたり、捨てられたりする	1	0.5%
	嫌なことや恥ずかしいこと、危険なことをされたり、させられたりする	3	1.6%
	パソコンや携帯電話等で嫌なことをされる(LINE)	2	1.1%
	その他のいじめ	11	6.0%
小 計		51	27.9%
交友関係・性格の悩み		40	21.9%
恋愛に関する悩み		12	6.6%
学業・進学に関する悩み		8	4.4%
学校・教員の対応		14	7.7%
家族に関すること		12	6.6%
性・からだのこと		5	2.7%
不登校に関すること		1	0.5%
相談終了後の返礼		6	3.3%
※その他		20	10.9%
無応答		14	7.7%
合 計		183	100.0%

※その他の主な内容

SNS相談がどのようなものか覗いてみる等のいわゆる「冷やし」など。

## (7) アンケート結果

### ア. 1回目のアンケート（案件ごとに相談対応直後に実施）

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| 1) 今日の相談は役に立ったか。    | 2) また相談したいと思うか。     |
| ・役に立った：82人(86.3%)   | ・また相談したい：79人(80.6%) |
| ・どちらでもない：11人(11.6%) | ・わからない：16人(16.3%)   |
| ・役に立たなかった：2人(2.1%)  | ・もう相談したくない：3人(3.1%) |

### イ. 2回目のアンケート（相談後2週間をめぐりに実施）

- |                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| 1) LINE相談で悩みごとは改善したか。 | 2) LINE相談後に親や教員に悩みを相談したか。 |
| ・改善した：23人(36.5%)      | ・相談した：13人(21.0%)          |
| ・わからない：24人(38.1%)     | ・相談しなかった：49人(79.0%)       |
| ・変わらない：16人(25.4%)     |                           |
| 3) またLINE相談をしたいと思うか。  | 4) 電話相談に比べてLINE相談はどうだったか。 |
| ・また相談したい38人(63.3%)    | ・相談しやすかった：48人(81.4%)      |
| ・わからない：15人(25.0%)     | ・わからない：9人(15.3%)          |
| ・相談しない：7人(11.7%)      | ・相談しにくかった：2人(3.4%)        |

## 5 分析

### (1) 特徴

#### ア 高い満足感

- アンケート調査では、相談が「役に立った」と回答した者及び「また相談したい」と回答した者の割合が高かった。
- 約2週間後のアンケートでは、悩みごとが改善した者、相談後に親や先生に相談した者の割合は低いにもかかわらず「また相談したい」と回答した相談者が6割以上いた。

#### イ 相談のしやすさ

- SNSは、音声でのやり取りがないことから、「家族などに知られる心配がなく、気兼ねなく相談できる」との感想があった。
- SNSを日ごろから使い慣れているといった理由のほかに、他人に知られる心配がない点もSNS相談の高い評価の要因と思われる。

#### ウ 多様な相談内容

- 今回の試行では、相談を受けた181件のうち、51件(27.9%)がいじめに関するものだったが、いじめ以外の相談も相当数あった。

#### エ 相談内容の可視化

- SNS相談では、やり取りを可視化できるため、内容を読み返すことによって、課題の整理がしやすいと考えられる。
- 別の相談員への引き継ぎがスムーズにできることが特徴として挙げられる。

## (2) 課題

### ア 対象者の設定

今回の試行では、11人の相談員が受けられる相談件数を約600件と想定したが、実際は183件にとどまった。

他の自治体で行っているように、できるだけ広く対象者を設定することが望ましい。しかし、一方で相談率を下げない工夫が必要である。

SNS相談の実施を検討する場合には、今回の試行で得た日別、曜日別及び時間帯別などのデータを参考に、より多くの子どもたちを対象とできるよう工夫する必要がある。

### イ 相談スキル

今回のSNS相談では、受託者において相談員の研修等を行い、SNSの特性に応じた相談技法を身につけたうえで相談に応じたことも相談者の満足度の高さにつながったと思われる。

SNS相談については、スキルを身に付けた相談員を配置してもらうことが必要である。

### ウ 費用

相談に要する費用について、1件当たりのコストが割高に感じることから、費用を圧縮するための何らかの工夫を講じる必要がある。

### エ SNS相談から通話相談への切り替え

いじめなどの相談24件のうち電話相談に切り替えできたのは1件のみ。

SNS相談から電話への切り替えは難しいため、緊急性の高い事案の場合の対応方法を検討する必要がある。

## 6 今後の方向性

今回の試行により、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子どもたちの存在が改めて確認できた。

子どもたちがSNS相談を利用する動機は、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、電話相談ではなく、SNSなら気軽に相談できるといった場合が考えられる。

どのような場合にせよ、子どもたちがSNS相談を評価していることは、「誰かに相談してよかった」という経験を肯定的に捉えていることである。

そうした経験が子どもの価値観を変えて、別の相談窓口や身近な大人たちへの相談につながることも考えられる。

SNS相談については様々な課題はあるが、国の動向や他の自治体の実施状況を注視しながら、今回の試行で得たデータをもとに、SNSを活用した相談体制について引き続き検討を進めていく必要がある。