

## 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 29 年 12 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]	<b>547 件</b>

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】

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。



相談対応の様子

長野県における  
LINEを利用したいじめ・自殺相談  
『ひとりで悩まないで@長野』  
数値レポート

2017年12月

---

## 実施概要

➤ **相談期間**

平成29年9月10日（日）～9月23日（土）

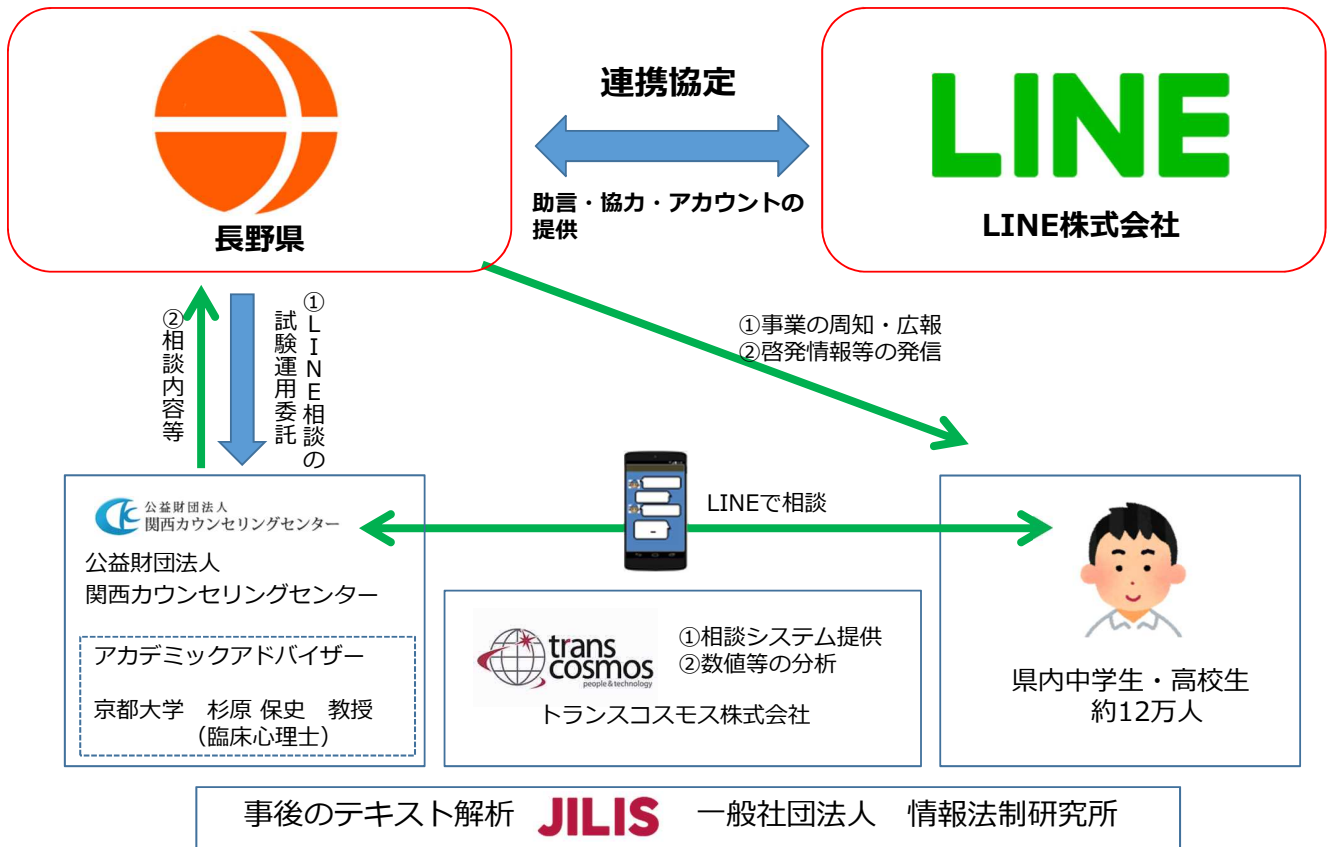
➤ **相談時間**

17:00～21:00

➤ **相談員体制**

10人（10回線）

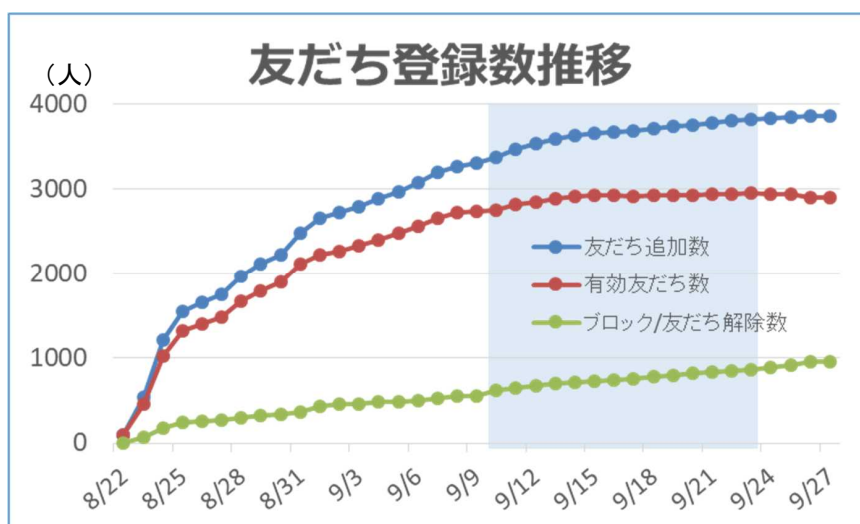
# 長野県 LINEを利用したいじめ・自殺相談 概要図



## 1. 友だち登録数

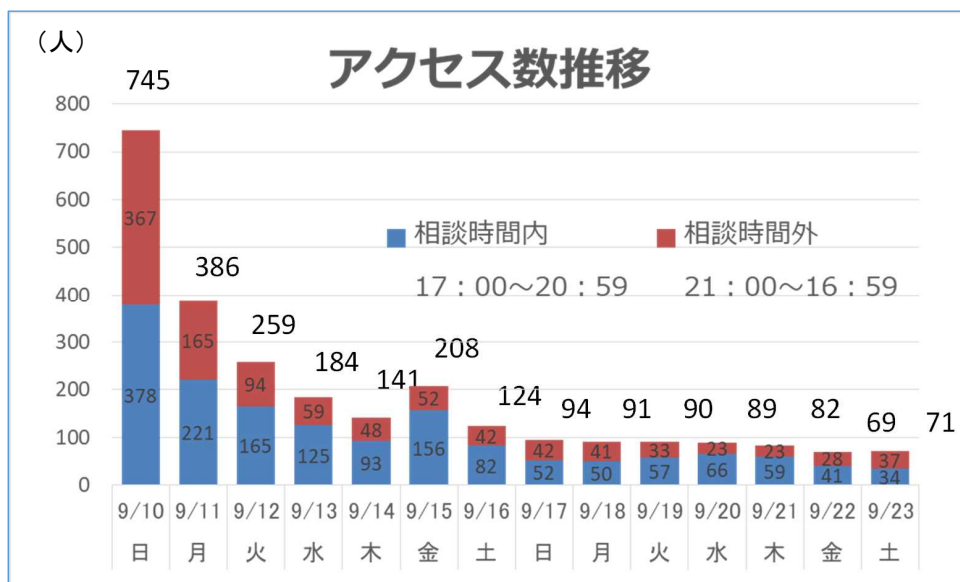
(人)

	友達追加数	ブロック/ 友だち解除数	有効友だち数
相談開始時 (9月10日)	3,371	621	2,750
相談終了時 (9月23日)	3,817	867	2,950



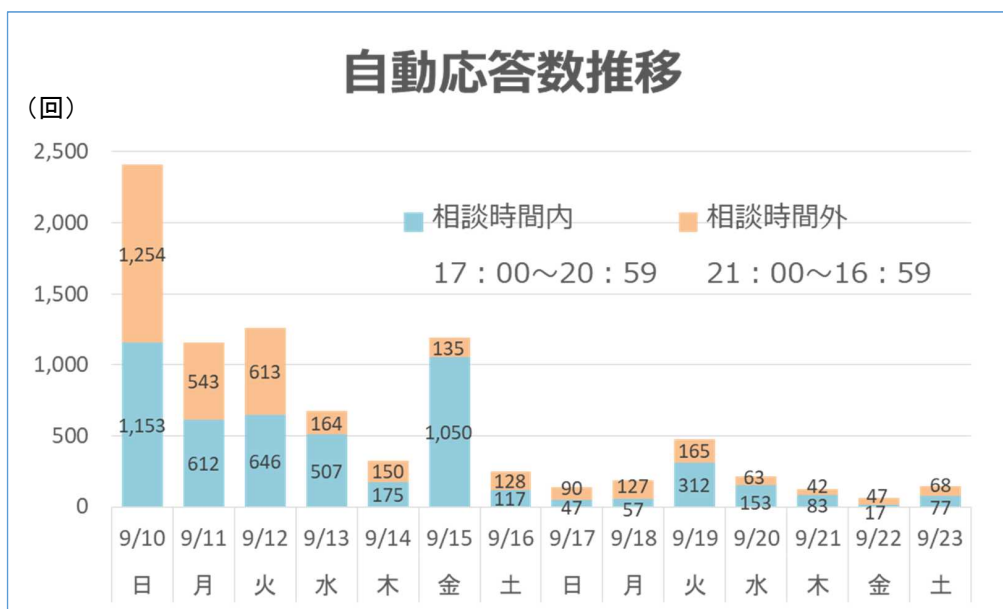
## 2. アクセス数

- 相談時間内（延べ数）1,579人（平均112.8人／日）
- 相談時間外（延べ数）1,054人（平均 75.3人／日）
- 総アクセス数（延べ数）2,633人（平均188.1人／日）  
（実数）1,431人（平均102.2人／日）



## 3. 自動応答数

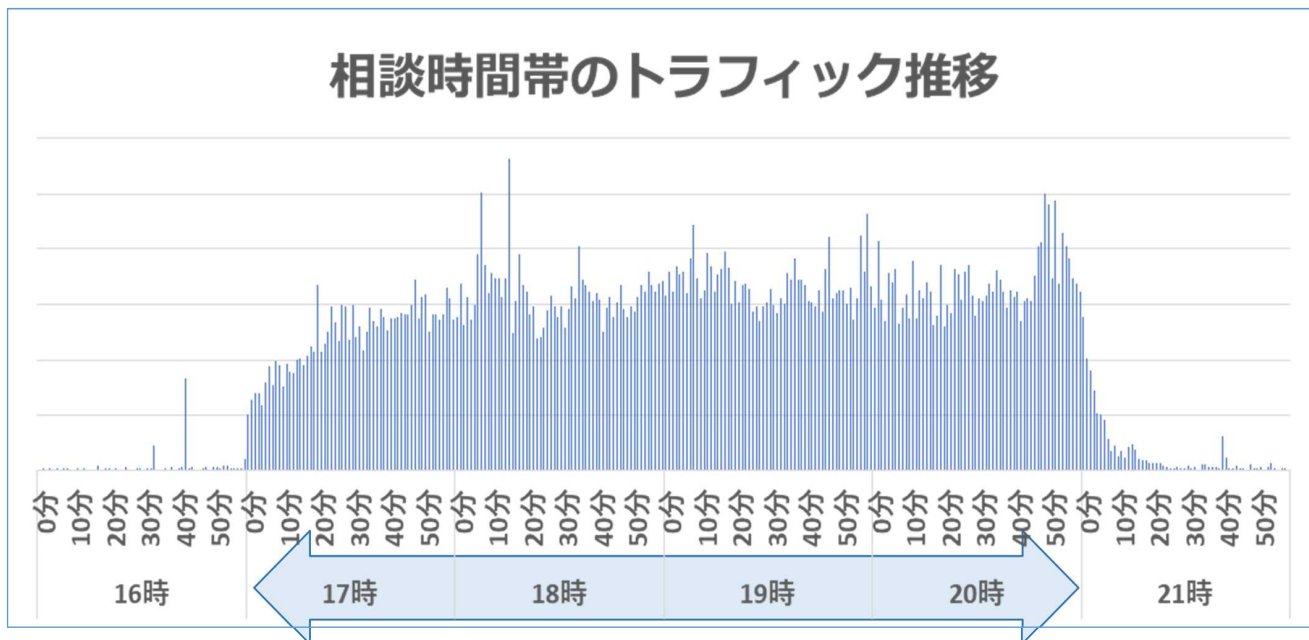
- 相談時間内（混雑メッセージ）5,006回
- 相談時間外（電話相談案内）3,589回
- 総自動応答数 8,595回



## 4. トラフィック推移

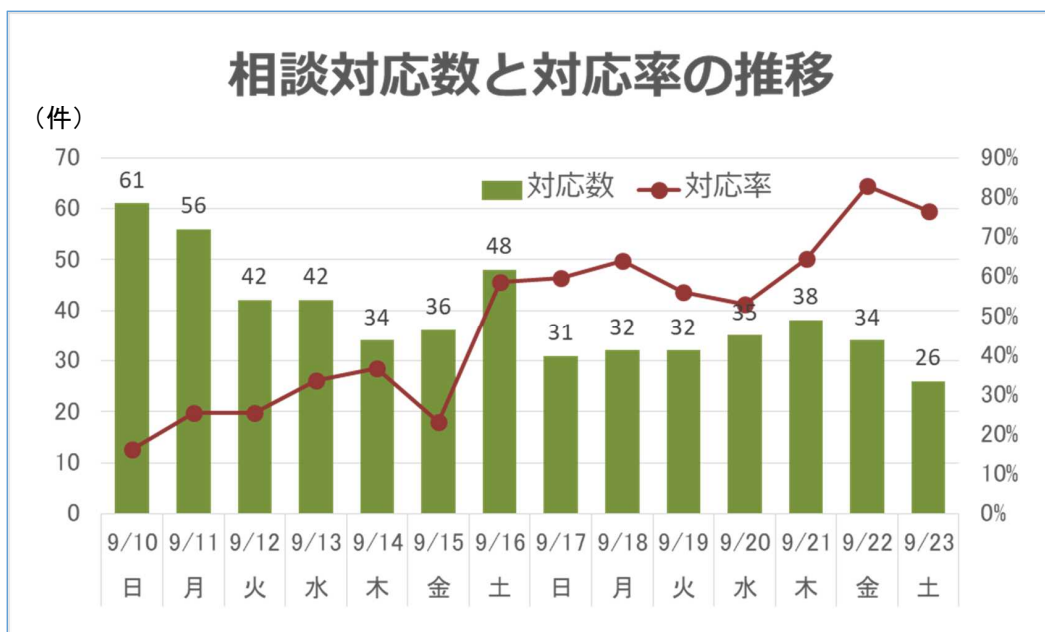
※トラフィック=相手からの問合せ・自動応答・相談員の回答の総数

- 相談開始後、17時台は緩やかに増加
- 18時台以降、平均トラフィック数維持



## 5. 相談対応数

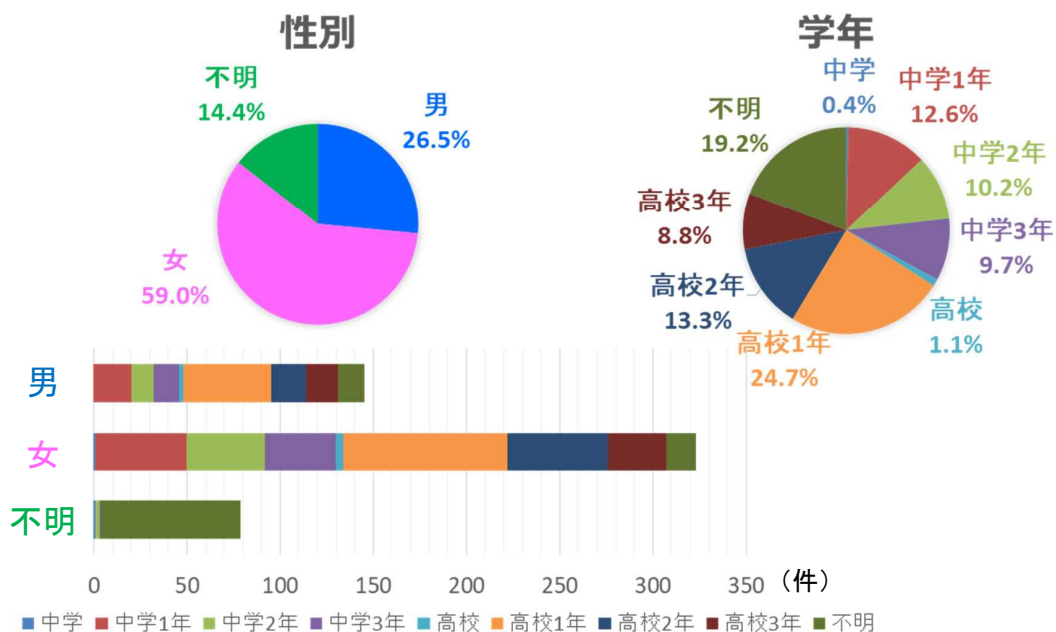
- 相談対応数 547件（平均39.1件/日）
- 対応率 16.1~82.9%（平均34.6%）



## 6-1. 性別・学年別相談数①

相談対応件数547件のうち

- 性別：女が約6割（59.0%）
- 学年：高校生が全体の約半数（47.9%）



## 6-2. 性別・学年別相談数②

(件)

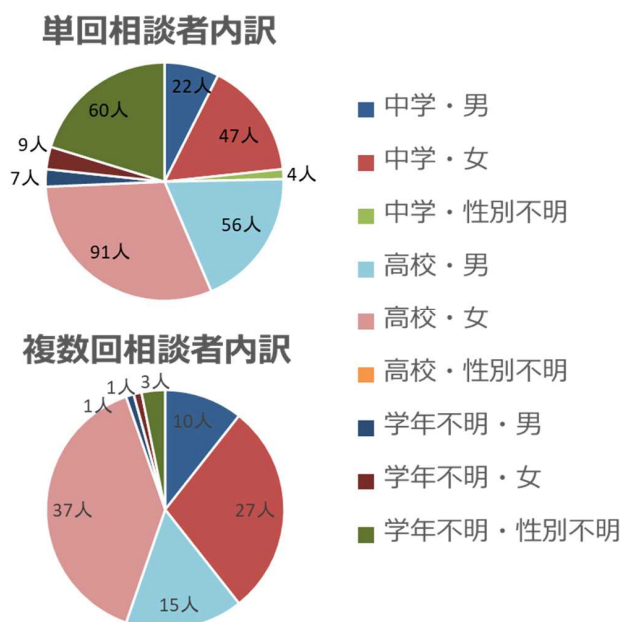
	男	女	不明	計
中学	0	1	1	2
中学1年	20	49	0	69
中学2年	12	42	2	56
中学3年	14	38	1	53
高校	2	4	0	6
高校1年	47	88	0	135
高校2年	19	54	0	73
高校3年	17	31	0	48
不明	14	16	75	105
計	145	323	79	547



## 6-3. 相談者実数

- 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



## 7. 相談対応時間

- 平均対応時間 53分49秒
- 曜日別平均対応時間
- 対応時間別相談件数

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

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

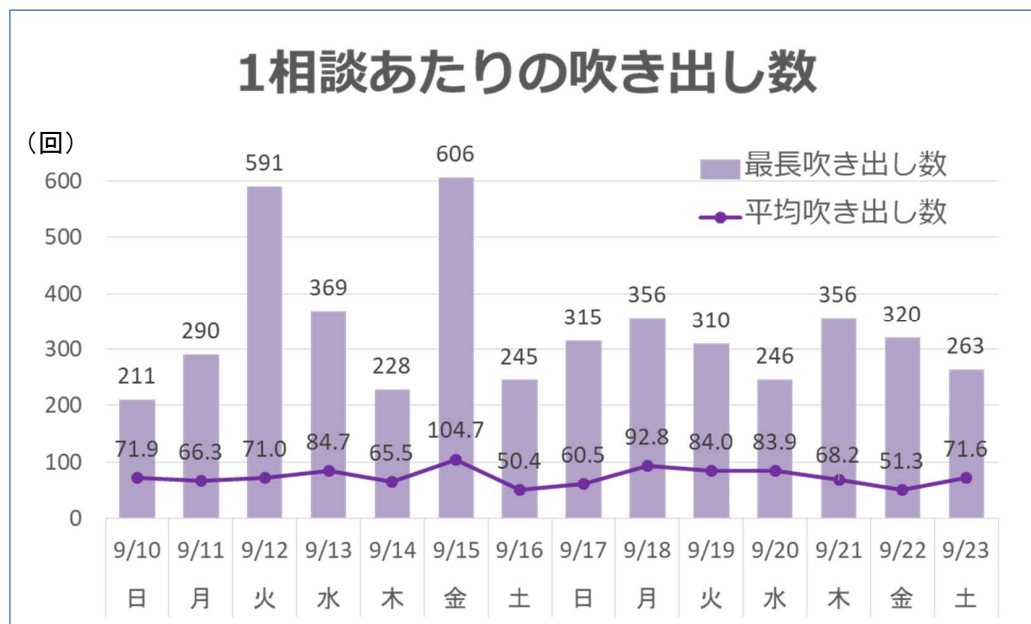
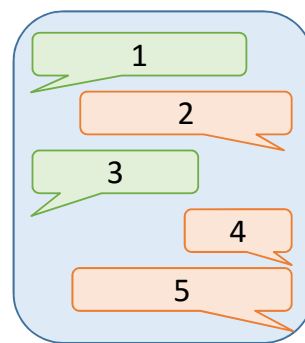


## 8-1. 相談中吹き出し数

➤ 1回の相談あたり

平均吹き出し数 72.6回

最長吹き出し数 211~606回



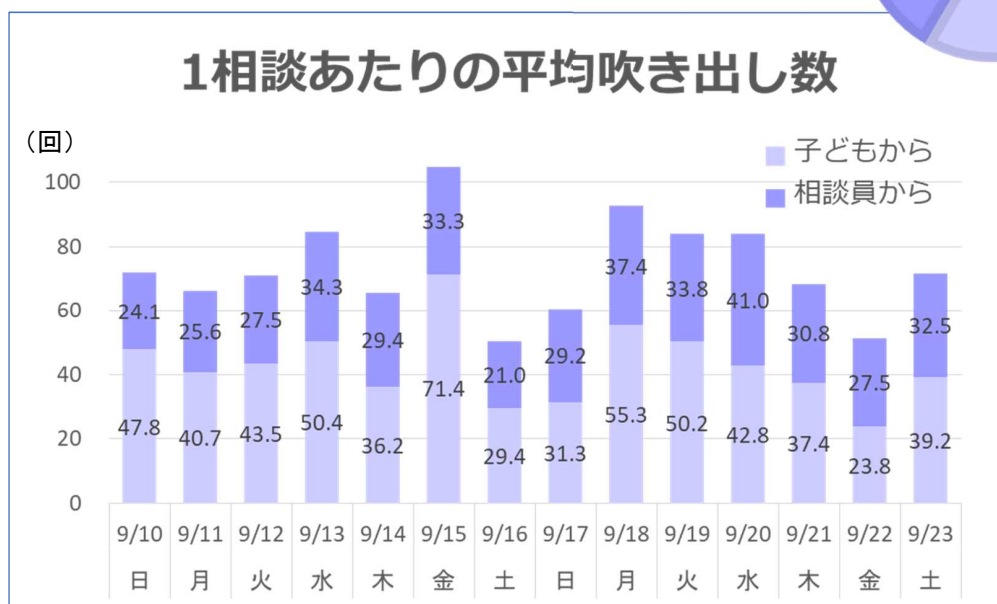
## 8-2. 吹き出し内訳

➤ 1回の相談あたり

子どもからの吹き出し数割合が高い

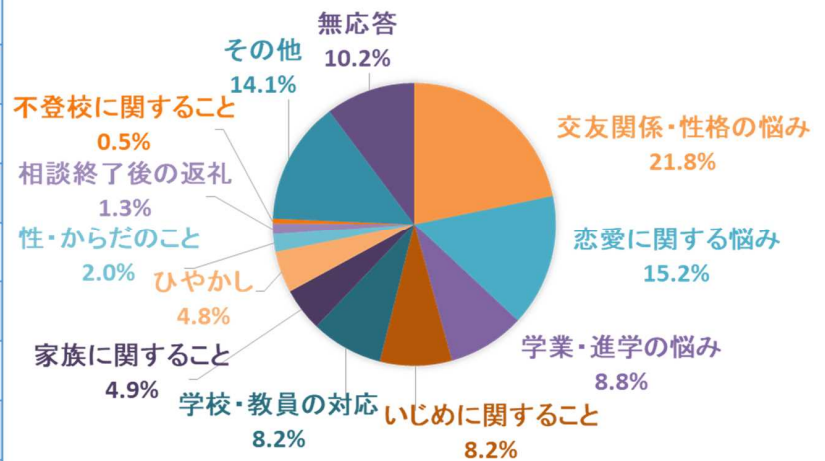
相談員からの  
吹き出し数  
41.6%

子どもからの  
吹き出し数  
58.4%



## 9. 相談内容（主たる相談）

交友関係・性格の悩み	119
恋愛に関する悩み	83
学業・進学に関する悩み	48
いじめに関する事	45
学校・教員の対応	45
家族に関する事	27
ひやかし	26
性・からだのこと	11
相談終了後の返礼	7
不登校に関する事	3
その他※	77
無応答※※	56
合計（件）	547



※ その他

『雑談』『部活動の話』『相手側の都合により切断』『終了時刻間際の問合せの為、主訴判別不明』など

※※ 無応答

相談に辿り着く前に応答が無くなり終了