

SNSを活用した 相談体制の構築に向けて

ダイヤル・サービス株式会社



青少年に関する主な業務

● 子ども110番（CSR活動）

1979年：電話相談を開始（スポンサー：トヨタ自動車）

※延べ相談件数は数十万件

現在は、高校生までを対象としたメール相談

● いじめを中心とした教育に関する電話相談業務

※「24時間子供SOSダイヤル」等の受託状況（H28年度）

・ 都道府県：12自治体 ・ 政令市：6自治体 ・ その他：3自治体

● 児童虐待など、子どもに関する電話相談業務

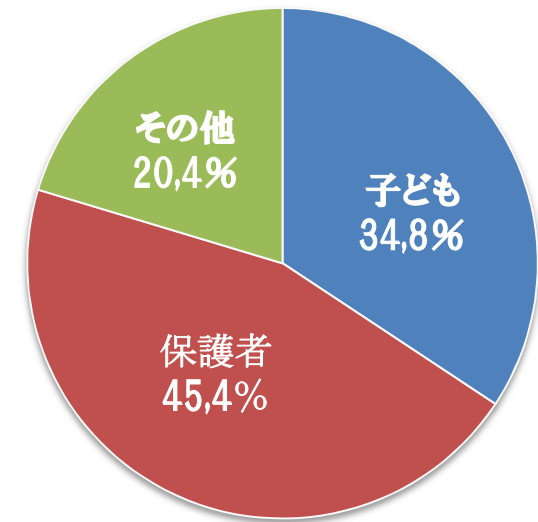
※「児童相談所全国共通ダイヤル」等の受託状況（H28年度）

・ 都道府県：5自治体 ・ 政令市：2自治体

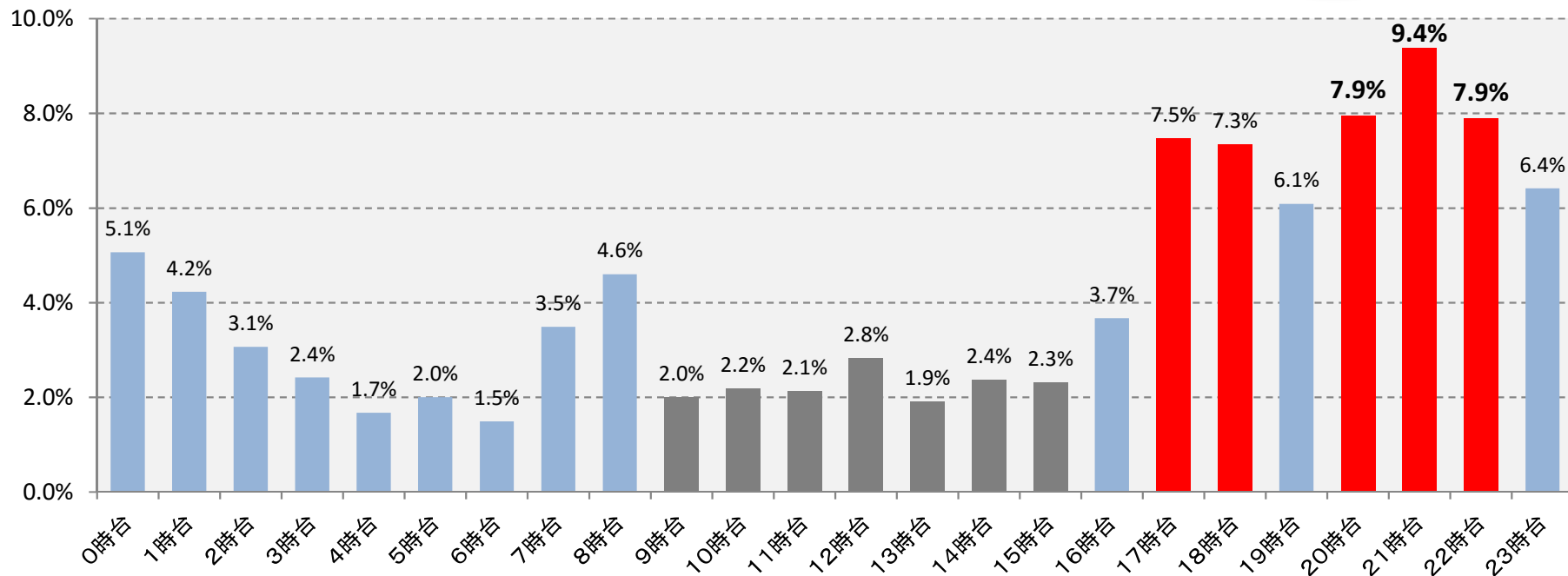


平日夜間・休日の電話相談利用者と時間帯①

- 電話の利用者は保護者が最も多い
- **子どもの割合は全体の1/3程度**
- 利用時間帯は、17~22時台がピーク



※ ・対象：全国16自治体（委託時間帯はそれぞれ異なる）
・期間：H28年4~6月末
・述べ利用件数：約2,200件（無言電話等については含まない）



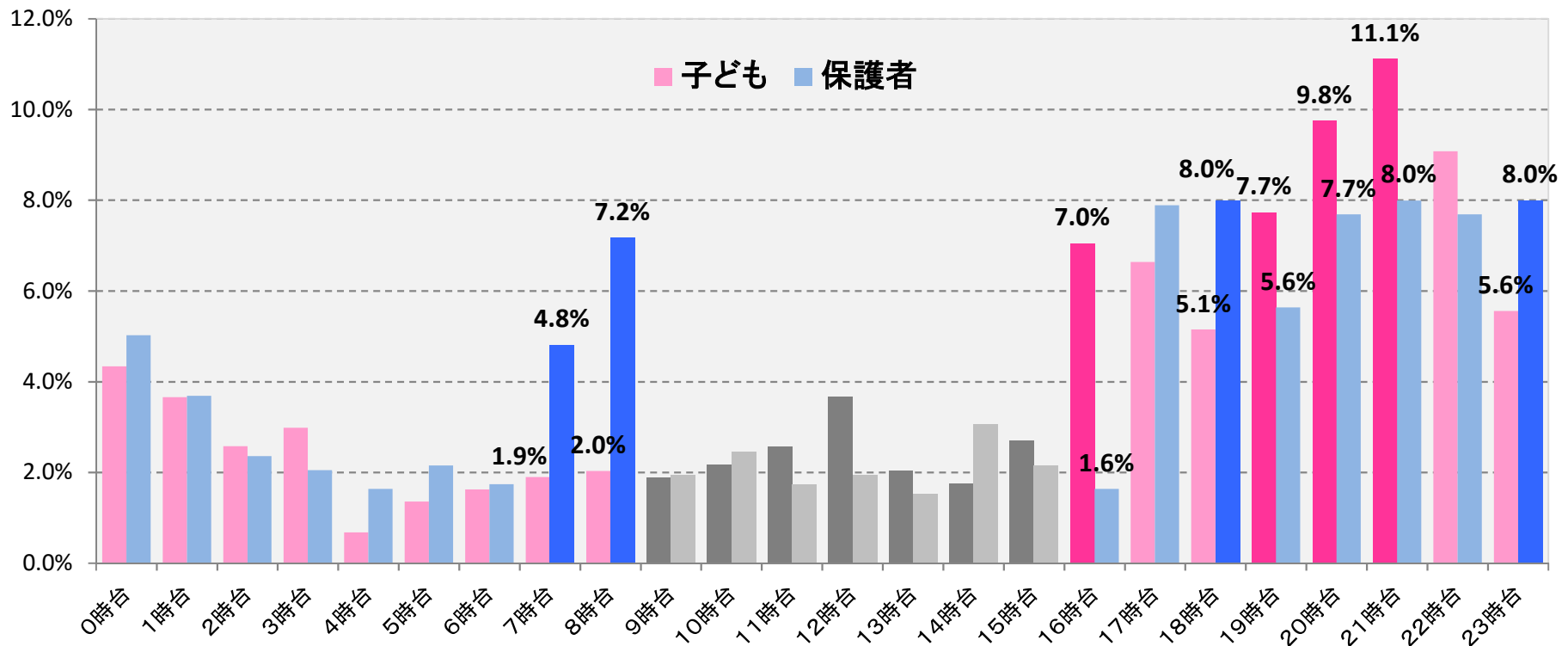
平日夜間・休日の電話相談利用者と時間帯②

一人でいる時間帯に電話相談を利用している可能性が高い



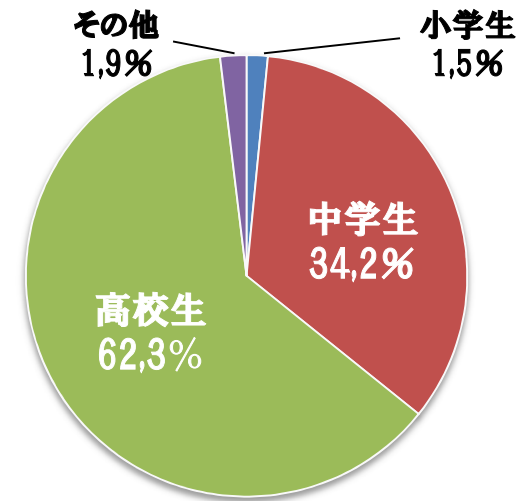
○ 子ども：学校終了後から親が帰宅するまで ⇒ 16時台

○ 保護者：子どもを学校に送り出したあと ⇒ 7～8時台

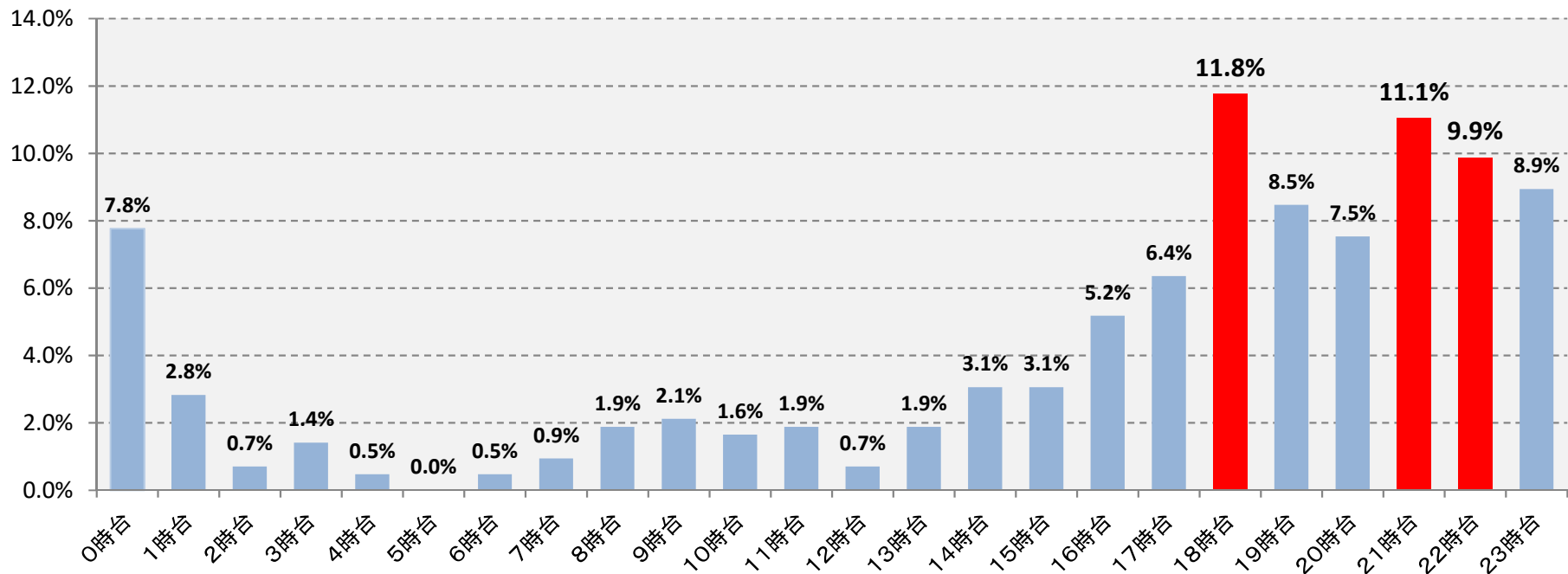


メール相談の利用者と時間帯

- ・ **メールの利用者は高校生が最も多い**
- ・ **利用時間帯は、18~23時台がピーク**
(電話相談とほぼ同じ)

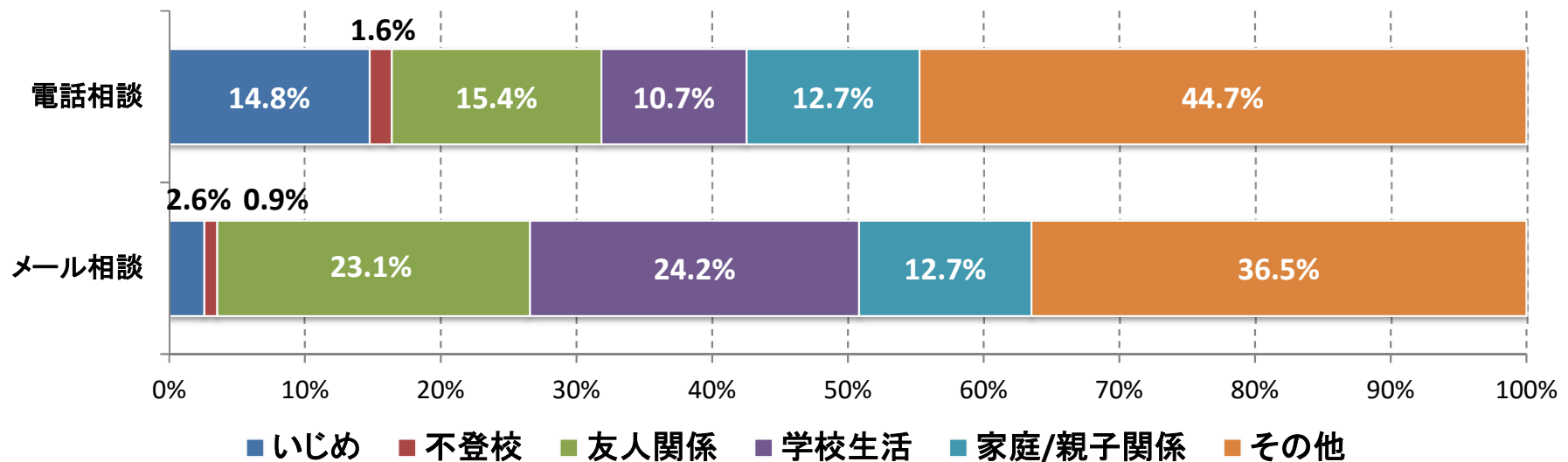


- ※
- ・ ダイヤル・サービス(株)運営「子ども110番」より
 - ・ 期間：H28年4~7月20日
 - ・ 相談者数：260名
 - ・ 利用件数：約450件



相談内容の違い

- ・「いじめ」に関する相談は、電話相談が多い
- ・「友人関係・学校生活」に関する相談は、メールが多い
- ・メール相談では、友人のことに関する相談もみられる
- ・メール相談の「家庭/親子関係」のなかには、子ども本人から『虐待』に関する相談もみられる。



電話相談の問題点

- ・ 時間帯や性別等の**統一された詳細な統計データがない**
※各教育委員会ごとに、聴取項目に違いがある
- ・ 電話相談の十分な**相談体制が整っていない可能性**
- ・ 対象外（成人や地域外）からの電話が多い
- ・ 頻回利用者（リピーター）



メール相談の問題点

- ・ 相談者から得られる**情報量が圧倒的**に少ない
- ・ 意思の疎通が難しい（受け手によって取り方が違う）
※特にボーダー傾向のある相談者
- ・ 対応に時間がかかる
- ・ 相談の**記録が相手にも残る**

トライアルの実施について

**SNSを利用した双方向の相談窓口
(時間限定)**

+

**アプリ等を活用した一方通の通報窓口
(24時間365受付)**



**電話相談以外の
24時間365日での受付体制の構築**



トライアルの実施について

- ・ 多くの情報、知見、技法を集めるために、
来年度より、複数自治体でのトライアルを
国が費用を負担して実施
- ・ 文科省にて大枠のガイドラインを定め、
運用詳細は各教育委員会に委ねる
- ・ 外部に委託する場合には、
実績や経験のある事業者やカウンセラーに限定し
質の担保を図る

