

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

# 目次

---

## 1.LINEを利用したいじめ・自殺相談の結果について

### 長野県

事業の目的、事業概要、事業の結果-----	4
検証、今後の方向性-----	5
友だち登録数、アクセス数-----	6
自動応答数、トラフィック推移-----	7
相談対応数、性別・学年別相談数①-----	8
性別・学年別相談数②、相談者実数-----	9
相談対応時間、相談中吹き出し数-----	10
吹き出し内訳、相談内容(主たる相談)-----	11

## 2.『ひとりで悩まないで@長野』分析レポート

### 情報法制研究所

基礎データ、相談内容-----	13
相談数の違い、相談内容の違い-----	14
期待値に対する割合-----	15
学年別相談件数、相談内容別学年割合-----	16
期待値に対する割合-----	17

## 3.『ひとりで悩まないで@長野』振り返りと考察

### 京都大学学生総合支援センター 教授 杉原保史

#### (関西カウンセリングセンターアカデミックアドバイザー)

難しさが感じられたケース、うまくいったケース--	19
相談員の感想-----	19
得られた知見-----	20
今後の課題-----	21

## 4.参考資料

概要図-----	23
----------	----

1. 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...資料

長野県

# 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…

## 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 60.8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	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 = <b>259件</b> (H28年度・年間) (学校生活相談センター)
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>		

### (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(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

## 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】

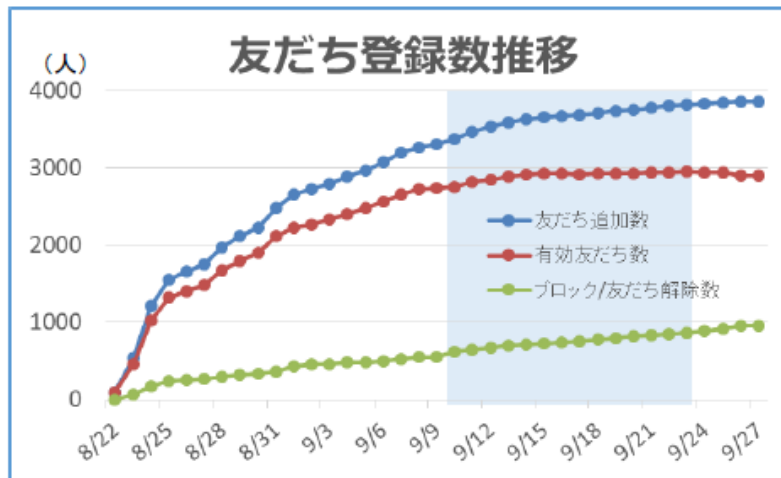
24時間子どもSOSダイヤルの役割も踏まえ、SNSによる相談業務の本格導入に向け、国とも連携し、相談の手法を更に研究していく。



# 1. 友だち登録数

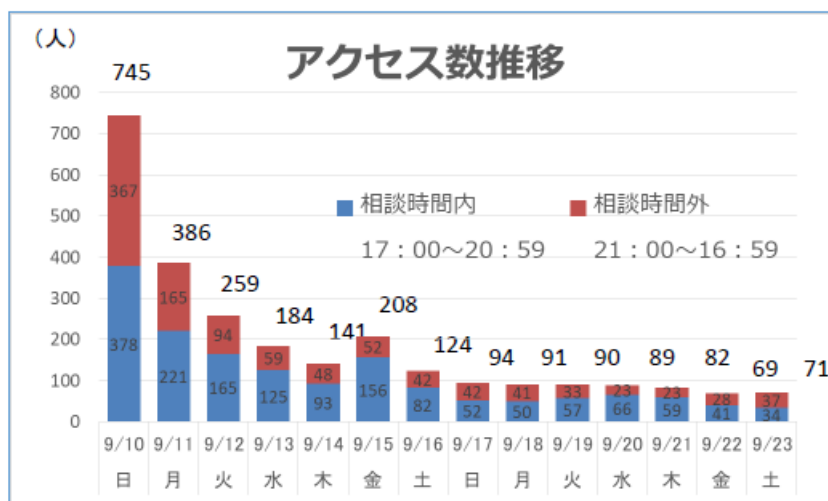
(人)

	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



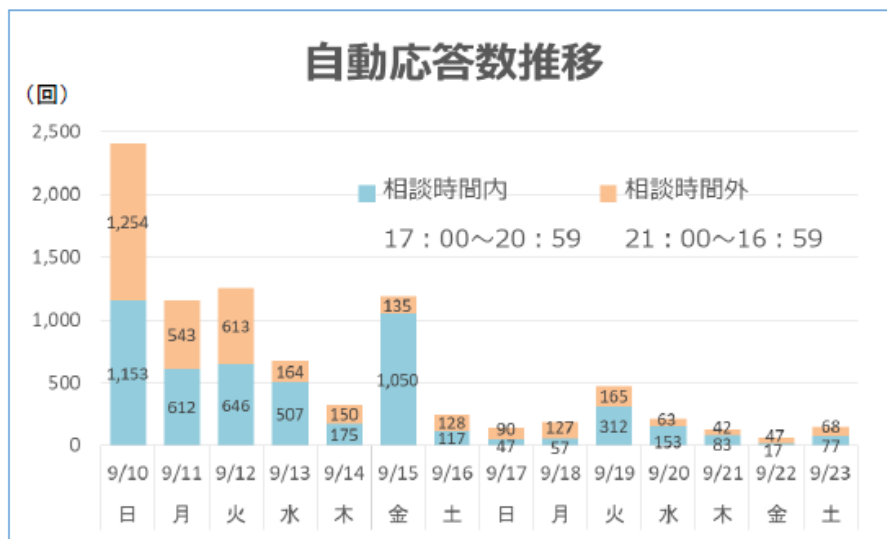
# 2. アクセス数

- 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

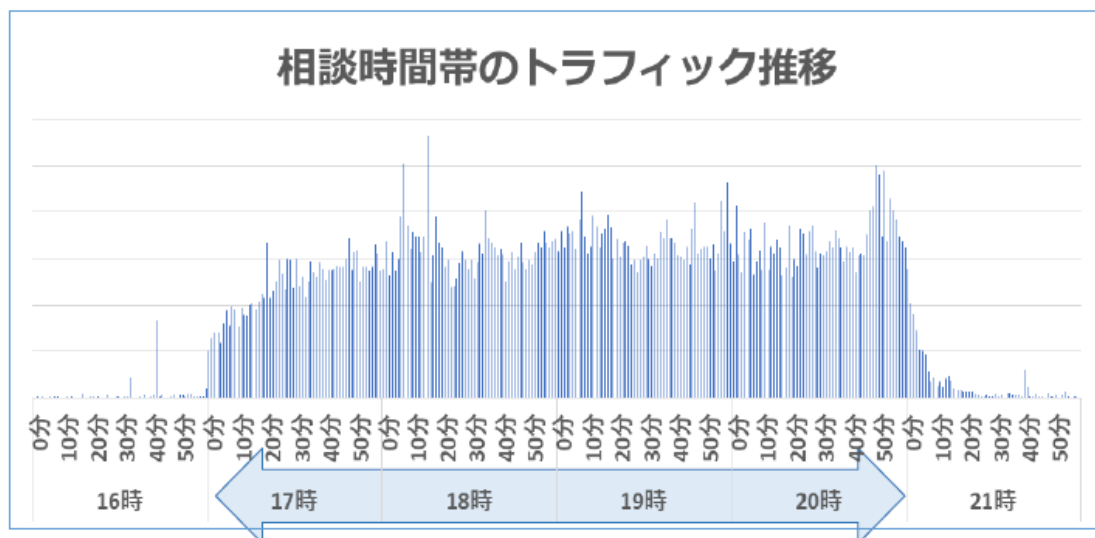
- 相談時間内（混雑メッセージ） 5,006回
- 相談時間外（電話相談案内） 3,589回
- 総自動応答数 8,595回



### 4. トラフィック推移

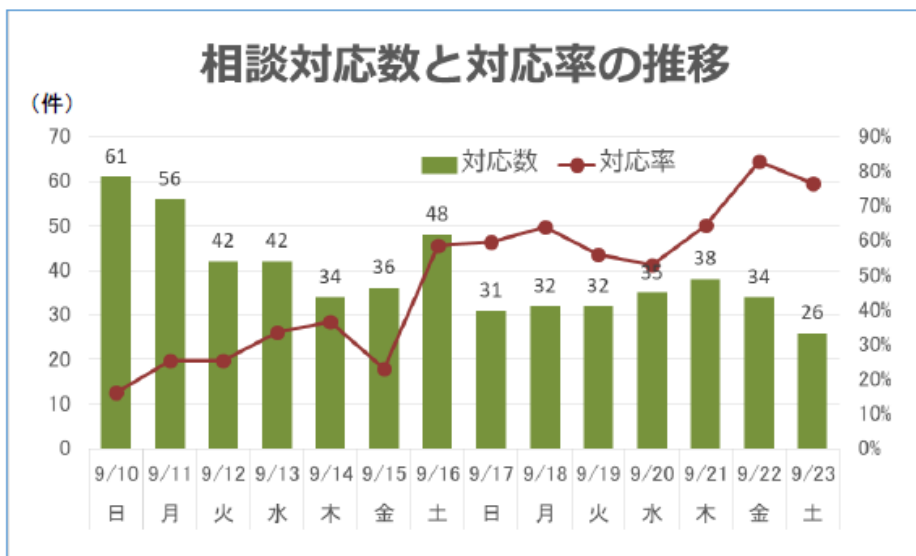
※トラフィック=相手からの問合せ・自動応答・相談員の回答の総数

- 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

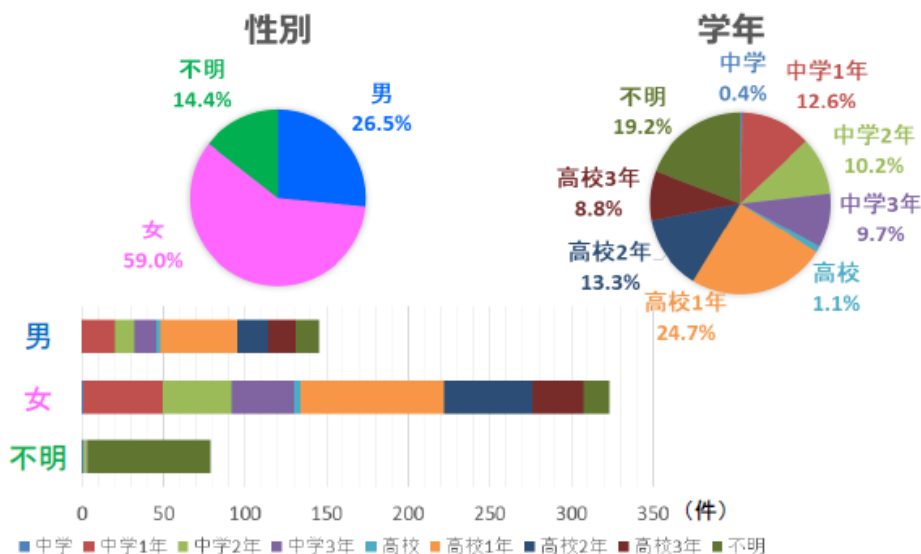
- 相談対応数 547件（平均39.1件／日）
- 対応率 16.1～82.9%（平均34.6%）



## 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)

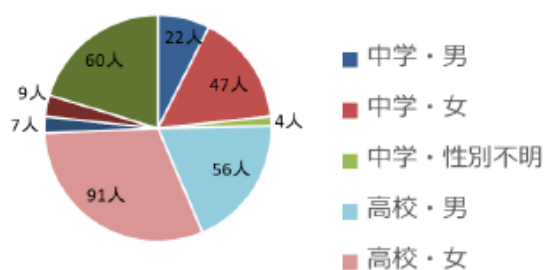
	男	女	不明	計
中学	0	1	1	2
中学1年	20	49	0	69
中学2年	12	42	2	56
中学3年	14	38	1	53
高校	2	4	0	6
高校1年	47	88	0	135
高校2年	19	54	0	73
高校3年	17	31	0	48
不明	14	16	75	105
計	145	323	79	547

## 6-3. 相談者実数

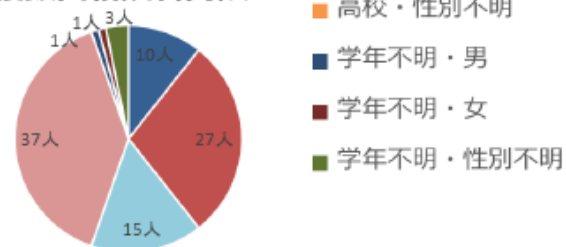
- 相談者実数は390人、相談員対応数は1～11回／人
- 単回相談者は、学年・性別不明者が約2割
- 複数回相談者は、高校・女が約4割、中学・女が約3割

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

単回相談者内訳



複数回相談者内訳



## 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

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

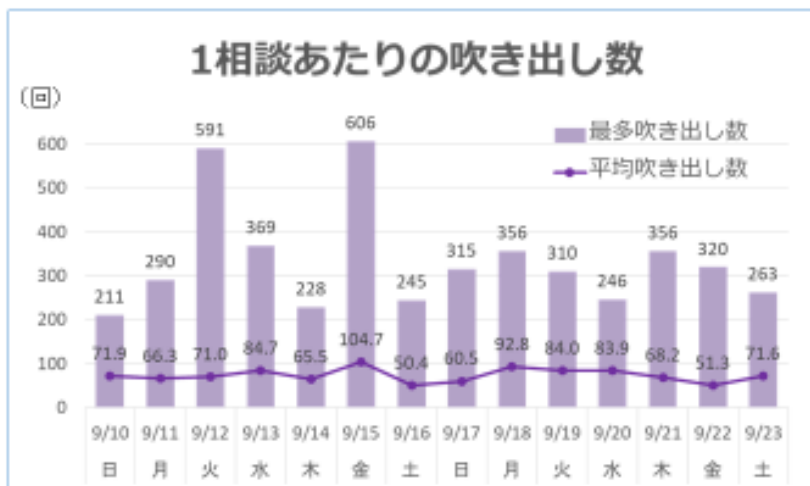
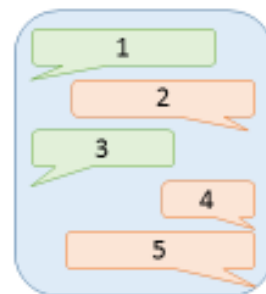
5分未満	41
5～10分	36
11～15分	102
16～30分	78
31～60分	42
1時間1分～1時間30分	37
1時間31分～2時間	176
2時間1分～3時間	11
3時間1分～以上	24
計（件）	547

## 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

最多吹き出し数 211～606回



## 8-2. 吹き出し内訳

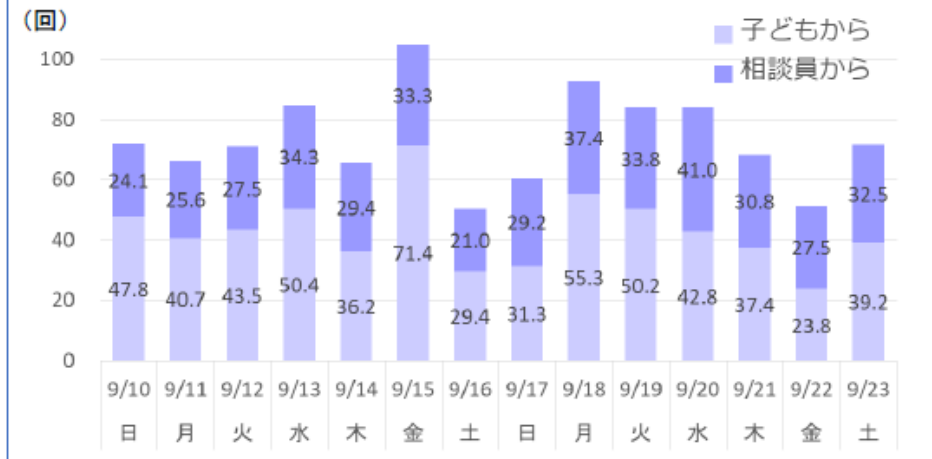
➤ 1回の相談あたり

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%

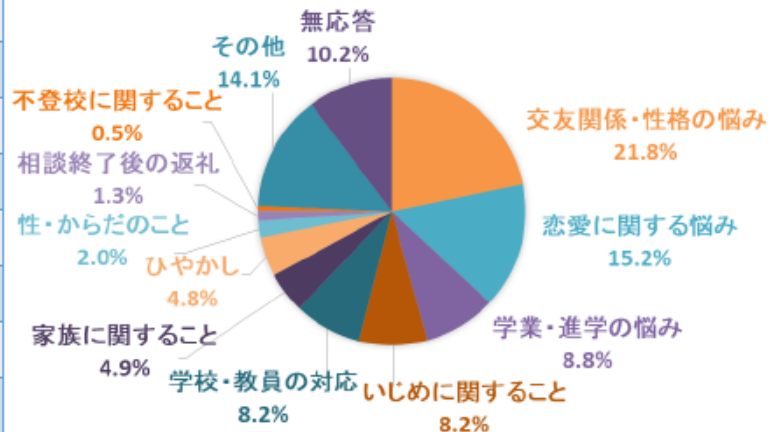
子どもからの  
吹き出し数  
58.4%

### 1相談あたりの平均吹き出し数



## 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
いじめに関すること	45
学校・教員の対応	45
家族に関すること	27
ひやかし	26
性・からだのこと	11
相談終了後の返礼	7
不登校に関すること	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

## 2. 『ひとりで悩まないで@長野』 分析レポート

### 情報法制研究所

鳥海不二夫	情報法制研究所理事・青少年ネット利用環境研究TF主幹 東京大学 大学院工学系研究科 准教授
折田明子	情報法制研究所上席研究員 関東学院大学 人間共生学部 コミュニケーション学科 准教授
田代光輝	情報法制研究所上席研究員 慶應義塾大学大学院政策メディア研究科 特任准教授

# 1 データ概要

## 1-1 基礎データ

### 1) 期間

- 平成29年9月10日～9月23日(14日間)
- 17:00～21:00

### 2) 相談アクセス数(時間内)

- 1,579件

### 3) 相談対応数

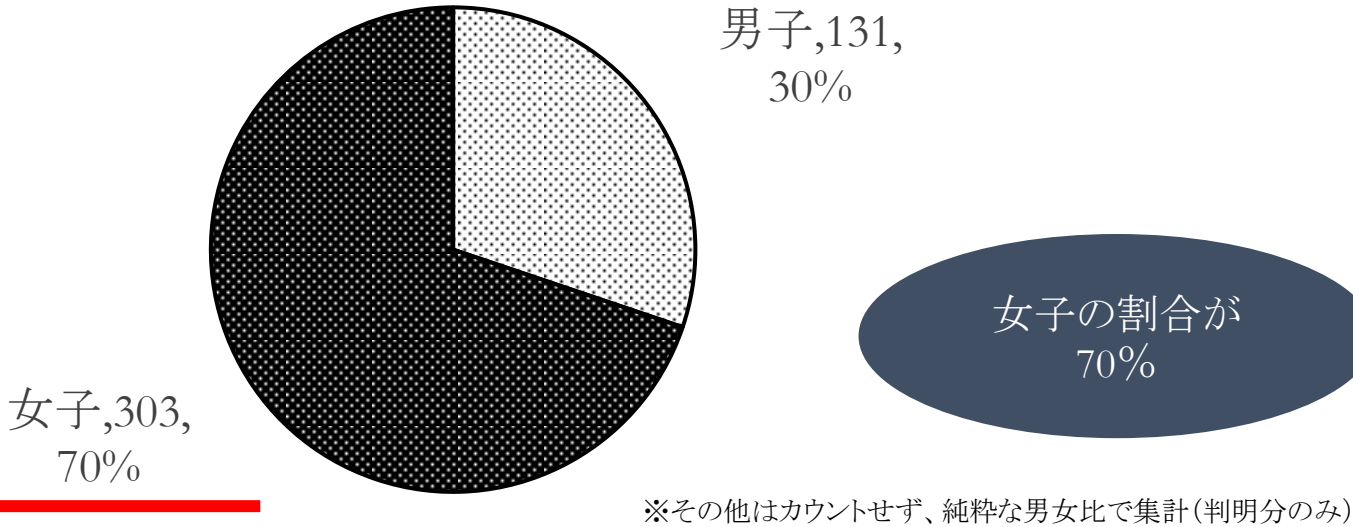
- 547件

## 1-2 相談内容

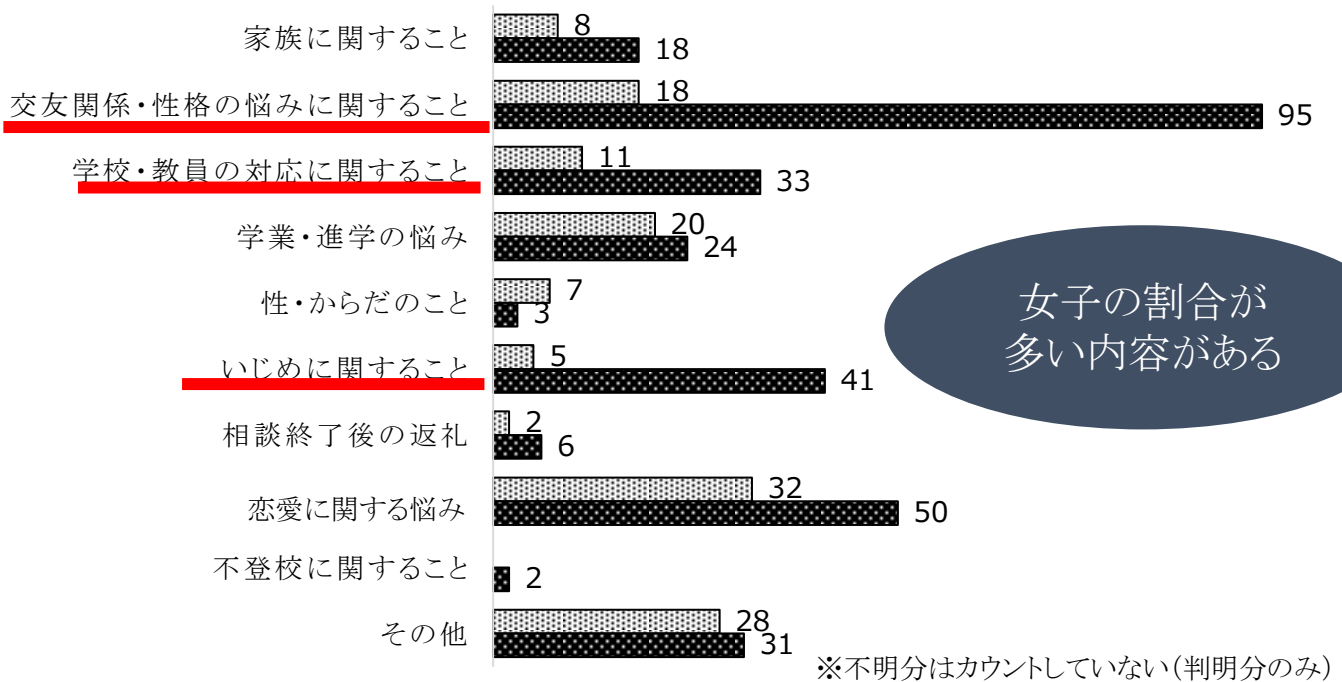
- 家族に関すること
- 交友関係・性格の悩みに関すること
- 学校・教員の対応に関すること
- 学業・進学の悩み
- 性・からだのこと
- いじめに関すること
- 恋愛に関する悩み
- 不登校に関すること
- その他

## 2 性別による相談内容の違い

### 2-1 相談数の違い



### 2-2 相談内容の違い



## 2-3 期待値に対する割合

相談内容	男	女
家族に関する事	0.993	1.003
交友関係・性格の悩みに関する事	0.514	1.218
学校・教員の対応に関する事	0.807	1.087
学業・進学への悩み	1.467	0.790
性・からだのこと	2.259	0.435
いじめに関する事	0.351	1.291
恋愛に関する悩み	1.260	0.883
不登校に関する事	0.000	1.449
その他	1.532	0.761

女子は  
「交友」「いじめ」

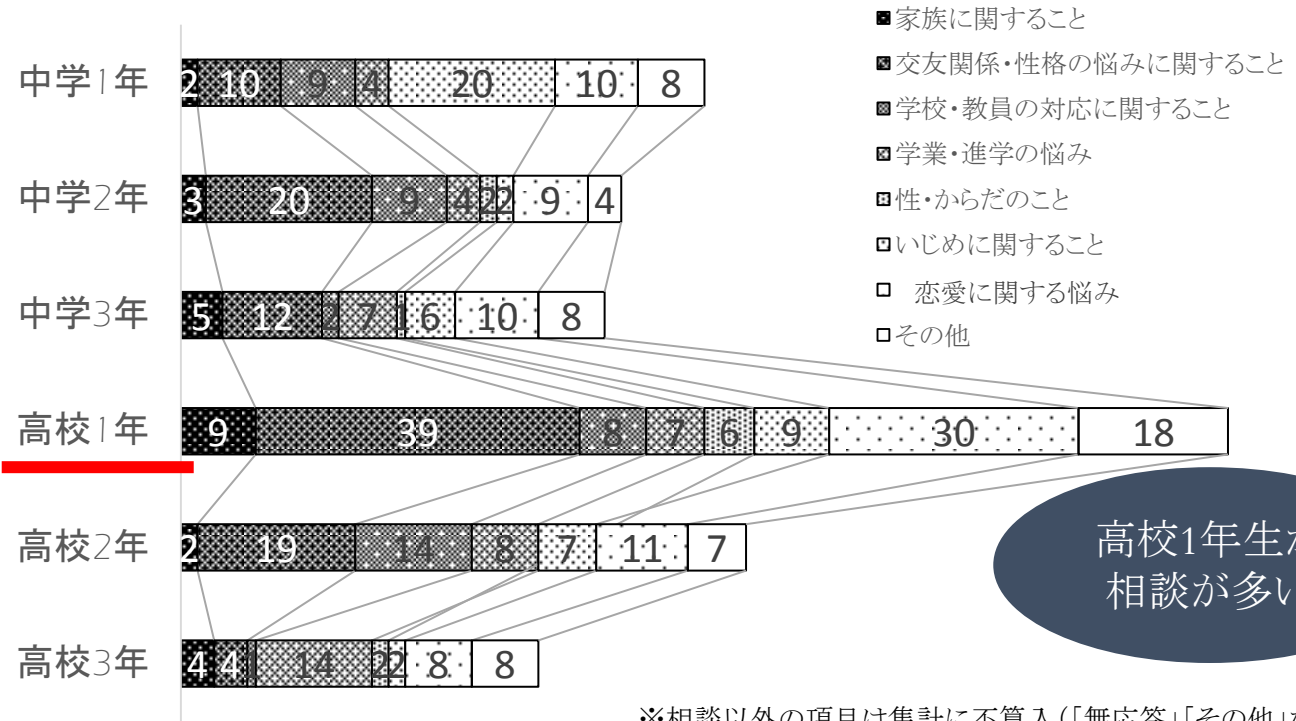
男子は  
「性・からだ」「恋愛」

男子は恋愛を相談できる場がない可能性を示唆  
女子は人間関係に悩んでいる可能性を示唆

期待値とは：  
相談件数と男女比から  
想定される相談数

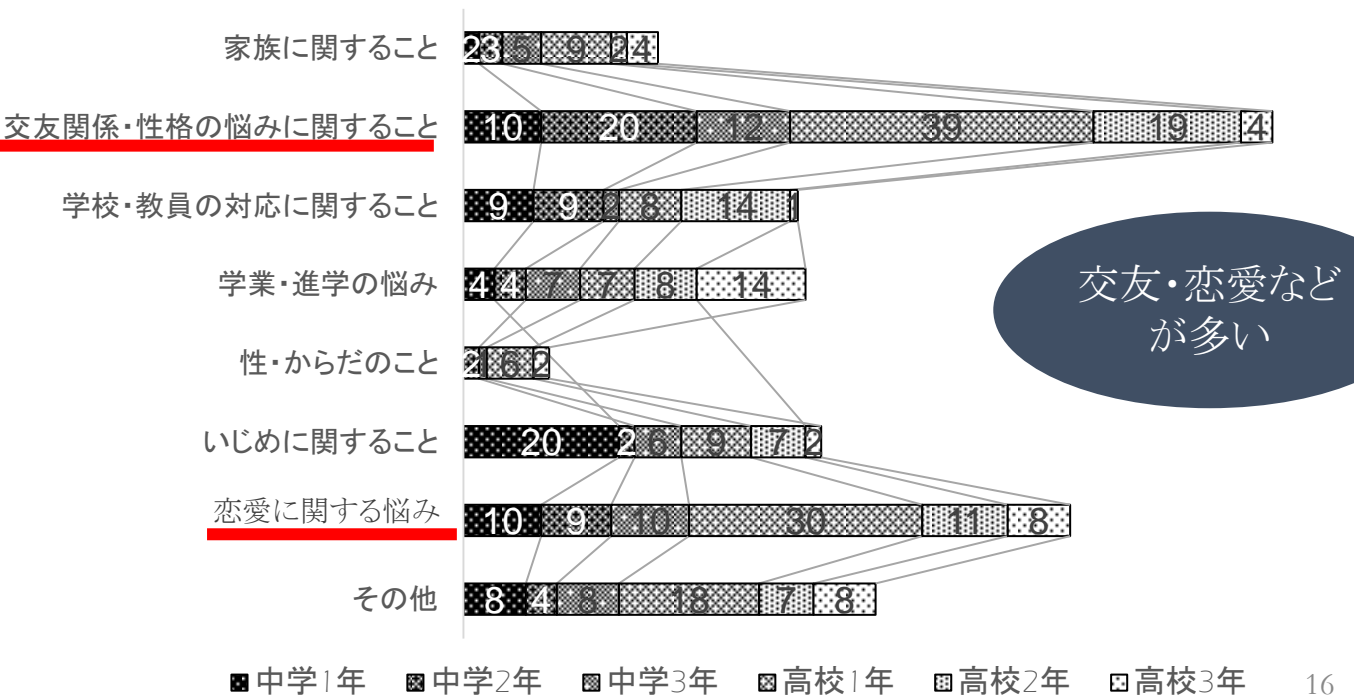
### 3 学年と相談内容の違い

#### 3-1 学年別相談件数



※相談以外の項目は集計に不算入(「無応答」「その他」など)

#### 3-2 相談内容別学年割合



※不明分はカウントしていない(判明分のみ)



期待値とは：  
相談件数と男女比から  
想定される相談数

### 3-3 期待値に対する割合

相談内容	中学1年	中学2年	中学3年	高校1年	高校2年	高校3年
家族に関すること	0.51	0.91	1.58	1.15	0.48	1.50
交友関係・性格の悩みに関すること	0.62	1.47	0.91	1.20	1.09	0.36
学校・教員の対応に関すること	1.34	1.60	0.37	0.60	1.93	0.22
学業・進学への悩み	0.58	0.69	1.26	0.51	1.08	<b>2.99</b>
性・からだのこと	0.00	1.39	0.72	1.75	0.00	1.71
いじめに関すること	<b>2.79</b>	0.33	1.03	0.63	0.90	0.41
恋愛に関する悩み	0.82	0.88	1.02	1.23	0.84	0.96
その他	0.97	0.58	1.20	1.09	0.78	1.42

- 中学1年生からのいじめ相談は期待値の2.79倍
- 高校3年生からの学業・進学の相談は期待値の2.99倍

### 3. 『ひとりで悩まないで@長野』 振り返りと考察

京都大学学生総合支援センター 教授  
関西カウンセリングセンター アカデミックアドバイザー  
杉原保史

## 難しさが感じられたケース

- 途中で反応が途絶えて状況不明なまま終わる。
- 「もういいです」と言われて終わる。
- 対話を続けても同じ訴えに戻り、変化の手応えが得られない。
- 話の内容の真偽が定まらない。
- ほぼ毎日、数時間の相談をしてくる。

## うまくいったケース

- 相談してよかったです。
- 思っていたより話しやすかった。
- また相談してもいいですか？
- LINE相談をこれからもやって欲しい。
- こんなこと、誰にも言えないです。
- はじめて大人にきちんと悩みを聴いてもらえた。

## 相談員の感想

- 機会があればぜひまたやってみたい。
- SNS相談のニードは必ずある、必要なシステムだと感じた。
- 子どもたちと一緒に考えることができ楽しかった。
- SNS相談は難しい面もあるが、やり甲斐も感じた。

# 得られた知見

- 中高生には大きなLINE相談のニーズがある。
- LINE相談には一定の有効性がある。
- 電話や対面での相談機関に繋げるのは難しい。
  - ほとんどのケースは、他の相談機関を紹介してもつながらない。つながったケースは547件中2件のみ。
  - ただし、身近な友人や大人、先生に相談してみるというケースはしばしばあった。
- 幅広い内容の相談が寄せられる。
  - いじめ、自殺、精神障害などに関する深刻な相談から、「アダルトサイトへのリンクをクリックしてしまったが大丈夫か」などの生活上の実際的な困りごとまで。
- LINE相談には、応答上の工夫が必要。
  - 最初から積極的に質問して、状況を把握することが有効。
  - 応答技法として、反射は有用ではあるが、対面の場合ほど頻繁には使用しない方がよさそう。
  - アファメーションは有用。
- 心理面への配慮が必要な相談から、実用的なアドバイスや情報提供が必要な実際的な相談まで、相談の性質に応じて幅広く多様な対応が必要。

## 今後の課題（相談のあり方）

- ヘビーユーザーに対する面接の時間枠の設定についての検討が必要
- 反応が途絶えたとき、終了とするタイミングの検討が必要
- SNS相談に適した効果的な相談技術のさらなる研究が必要
- SNS相談で活用可能なオンライン上の心理教育的コンテンツの開発が必要
- 相談だけでなく、SNSを通じた効果的な予防的・啓発的情報の発信のあり方の検討が必要

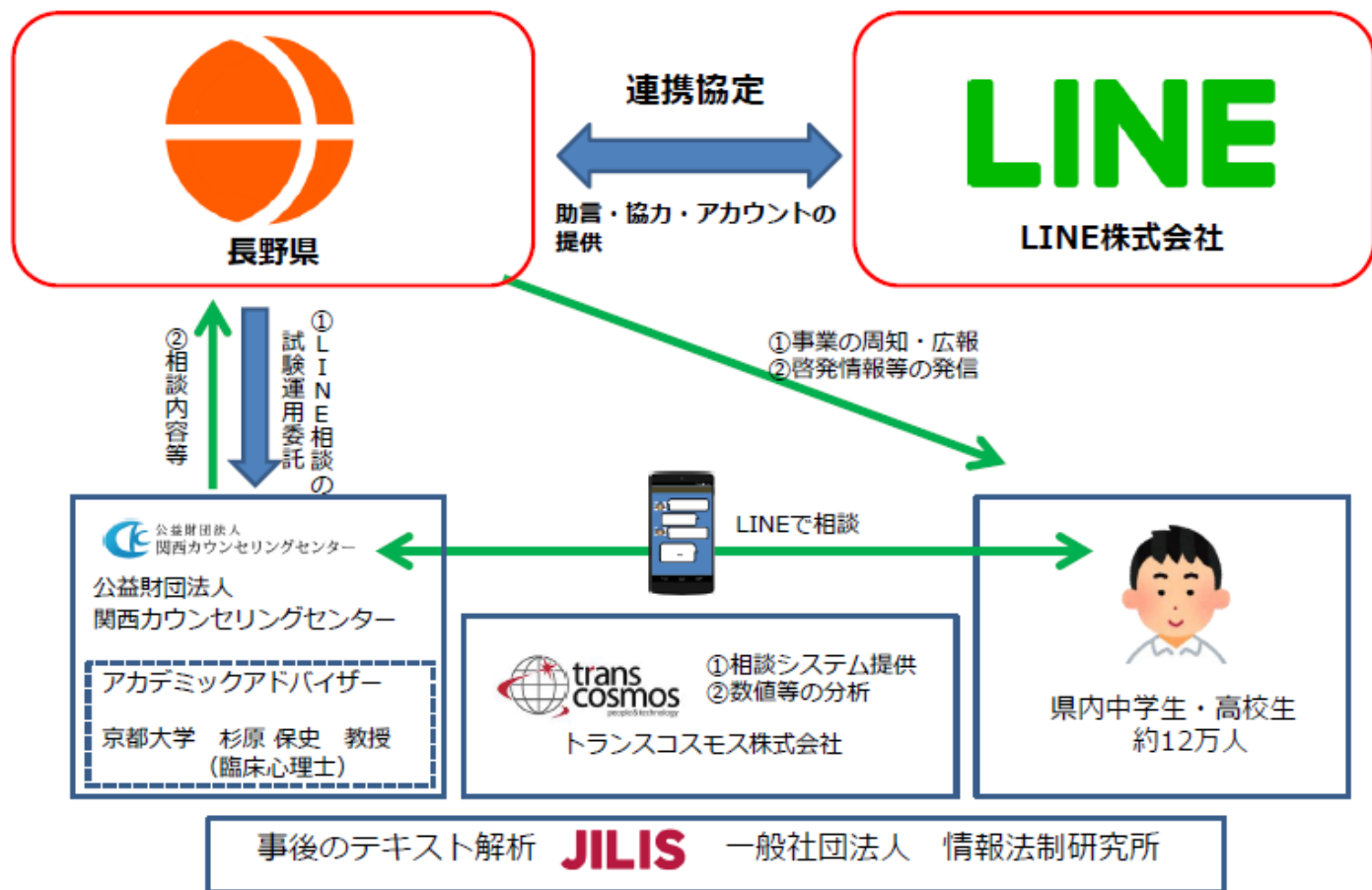
## 今後の課題（相談体制）

- SNS相談に一定の理解とスキルを持った相談員の養成が必要
- SNS相談員の継続的な研修とサポートのシステムが必要
- SNS相談、音声電話相談、対面相談を円滑につなぐ相談体制のあり方の検討が必要
- SNS相談のための高度な情報通信技術の開発が必要（リアルタイムのテキスト分析によるハイリスク相談者のトリアージ、相談員のアシストなど）。

#### 4.参考資料

長野県 LINEを利用したいじめ・自殺 防止対策事業  
概要図

# 長野県 LINEを利用したいじめ・自殺 防止対策事業 概要図



発行

長野県

LINE株式会社