

令和3年度 ひょうごっ子SNS悩み相談 実施報告【概要版】

(1) 事業目的

音声通話や面接における相談に踏み切れない児童生徒の悩みや相談を、子ども達にとって身近なSNS（LINEやWebチャット）を活用し、容易に相談をすることができる環境を構築するもので、兵庫県教育委員会が実施している24時間相談電話と共に、子どもたちのSOSを受け付ける環境の充実を図る。

(2) 事業概要

〈委託業者〉 アディッシュ株式会社

〈実施期間〉 令和3年4月1日(木)～令和4年3月31日(木) (365日)

〈相談時間〉 [双方向相談] 17:00～21:00 (4時間) ※相談受付は20:30まで

※①4/26～5/31は全日16:00～22:00に延長

※②6/1～20、③8/23～9/10、④9/13～9/30の平日は16:00～22:00に延長

〈相談員体制〉 相談員：2席 + 管理者1席 ※7月は3回線で対応

〈連絡時間〉 [一方向連絡] 24時間受付 ※1日2回報告

〈対象生徒〉 兵庫県内に在住又は在籍する小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、特別支援学校、高等専門学校の児童生徒学生(国立、私立も含む)

(3) 実績概要 ※ () 内は令和2年度

【双方向相談】

①相談員による対応	2,392件	(2,327件)	1.03倍
②混雑で対応できなかった件数	1,221件	(1,884件)	0.65倍
総相談件数(①+②)	3,613件	(4,211件)	0.86倍

(参考)・県警と連携した緊急対応：1件(1件)

・1日あたり平均相談対応数：6.6件/日(6.4件/日)

・相談員対応率：66%(55%)

・相談が最も多かった月と件数：7月で364件(7月で430件)

・相談が最も少なかった月と件数：11月で130件(5月で112件)

【一方向連絡】

連絡総件数	291件	(454件)	0.64倍
学校との連携件数	189件	(205件)	0.92倍
学校との連携率	65%	(45%)	

◆ 友だち登録数 8,648人(7,276人) ※3/31現在

(4) 周知について

○チラシによる周知

- ・市町組合教育委員会を通じて電子データで各学校へ送付
- ・4月に各学校で印刷等を行い、児童生徒に配布及び、学校掲示

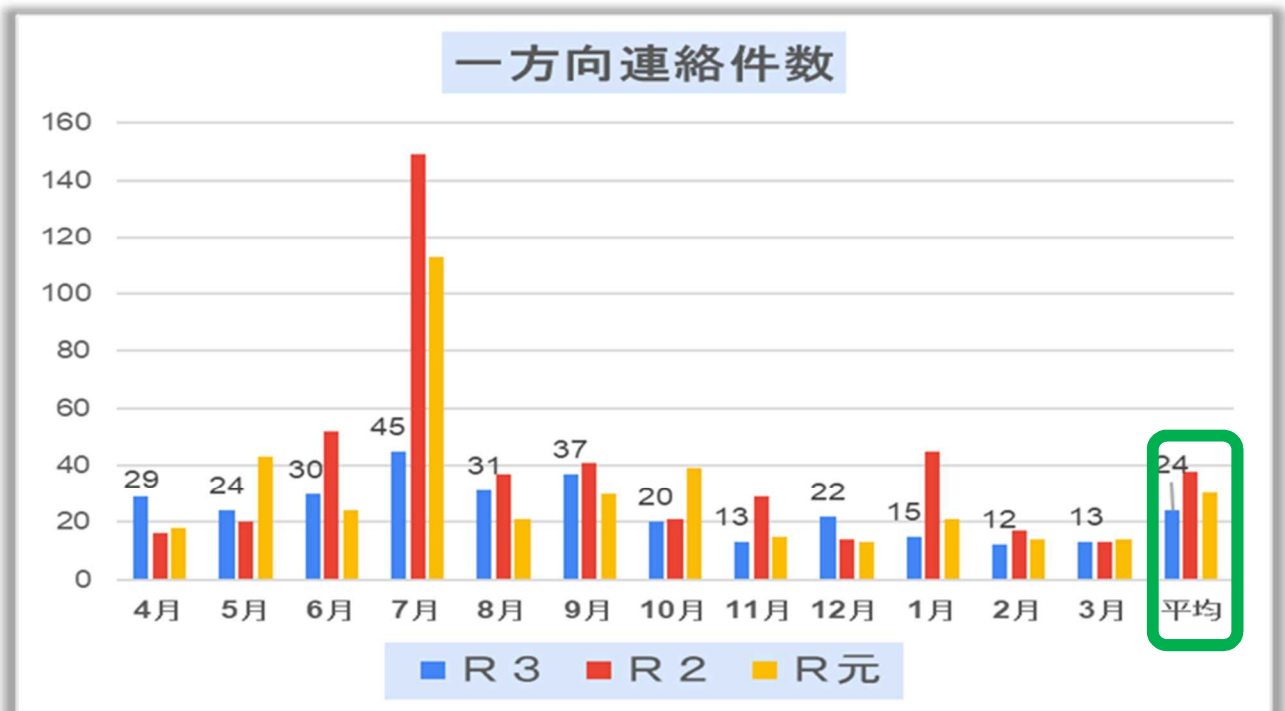
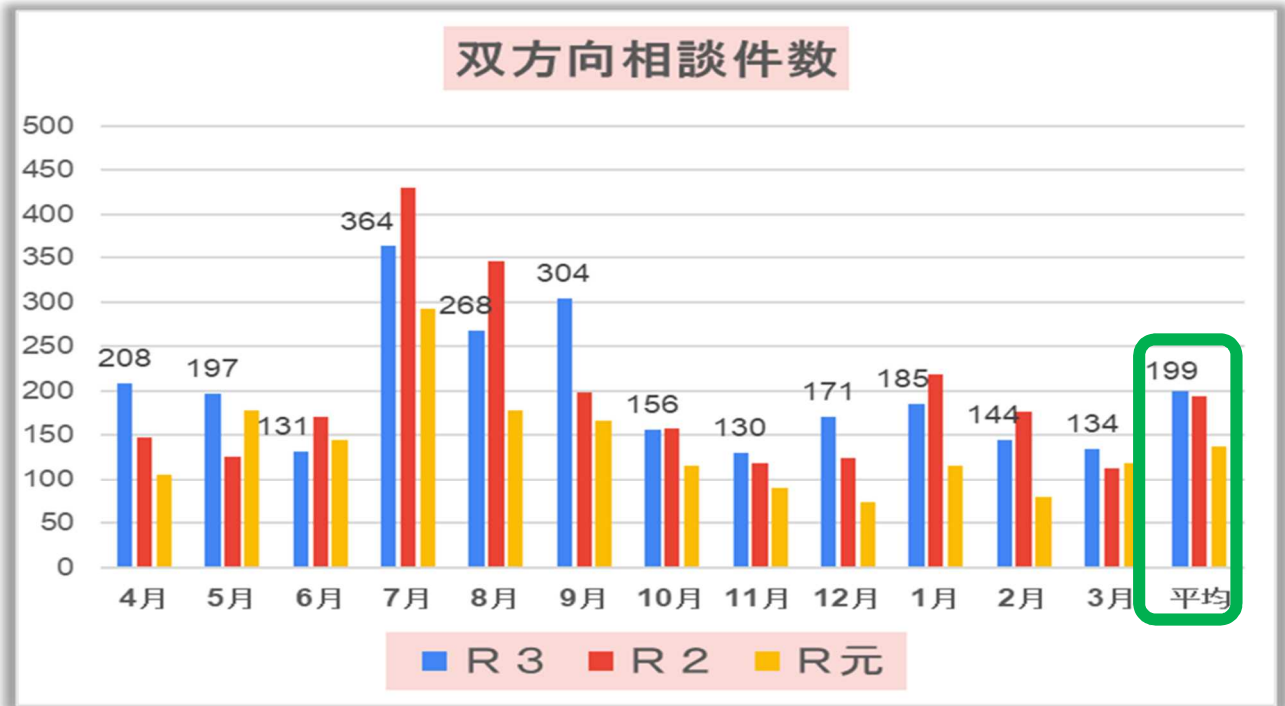
○カードによる周知

- ・7月に市町組合教育委員会を通じて各学校にて個人配布

○メッセージによる周知

- ①4/1 ②4/26 ③6/1 ④8/22 ⑤9/13 ⑥12/20 ⑦1/4 ⑧3/7

(5) 実績グラフ



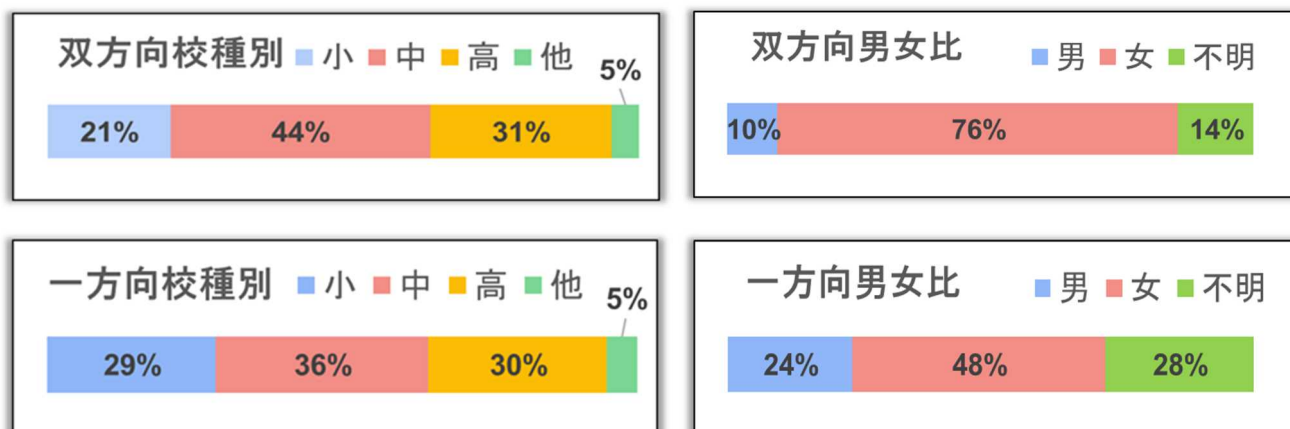
双方向相談の内容

主訴分類	R3	%	R2	
いじめ問題	93	4%	5%	
不登校	49	2%	2%	
学業・進路	175	7%	8%	
友人関係	589	25%	23%	
家庭環境（児童虐待、貧困を除く）	236	10%	8%	
心身の健康・保健	378	16%	16%	
発達障害等	2	0%	1%	
非行・不良行為	2	0%	0%	
暴力行為	6	0%	0%	
児童虐待	56	2%	2%	
学校・教職員との関係	176	7%	7%	
部活動	38	2%	2%	
ネットトラブル・SNS等	27	1%	1%	
貧困の問題	4	0%	0%	
恋愛に関する悩み	119	5%	7%	
いたずら・ひやかし	30	1%	1%	
希死念慮	64	3%	2%	
その他の内容	243	10%	11%	
無回答	105	4%	4%	
	合計	2392		

一方向連絡の内容

主訴分類	R3	%	R2	
いじめ問題	53	18%	17%	
不登校	1	0%	0%	
学業・進路	5	2%	7%	
友人関係	16	5%	11%	
家庭環境（児童虐待、貧困を除く）	4	1%	4%	
心身の健康・保健	14	5%	6%	
発達障害等	0	0%	1%	
非行・不良行為	4	1%	2%	
暴力行為	1	0%	2%	
児童虐待	4	1%	0%	
学校・教職員との関係	82	28%	22%	
部活動	5	2%	2%	
ネットトラブル・SNS等	2	1%	0%	
貧困の問題	0	0%	0%	
恋愛に関する悩み	2	1%	1%	
いたずら・ひやかし	17	6%	2%	
希死念慮	7	2%	5%	
その他の内容	70	24%	15%	
無回答	4	1%	3%	
	合計	291		

校種・性別比較



(6) 実施結果の概要と次年度に向けて

全体に関すること

- ・児童生徒も一定の人数が登録し、新規登録者数の伸びが緩やかになっている。
- ・周知カード配布の7月に3回線にしたことにより、7月の対応率はかなり向上した。
- ・不安が高まる時期や、緊急事態宣言による相談時間延長の際にメッセージ送信を行った。
①4/1 ②4/26 ③6/1 ④8/22 ⑤9/13 ⑥12/20 ⑦1/4 ⑧3/7
- ・大人からの相談も見られたが、「本相談窓口は子ども達対象」との旨を丁寧に伝え、電話相談を紹介する対応をとった。

双方向相談

- ・相談件数は、昨年度とほぼ同じであった。(R3:2,392件)(R2:2,327件)
- ・昨年に比べて、「いじめ」の相談は減少した。(R3:4%)(R2:5%)
- ・「家庭環境」(8%→10%)「希死念慮」(2%→3%)の相談は増加している。
- ・平均対応時間は38分であった。
- ・昨年同様、中学校(44%)、高校(31%)、小学校(21%)の順に多くなっている。
- ・昨年より、さらに女性比が多くなっている。(70%→76%)

一方向連絡

- ・7月のカード配布後も、昨年のように急激な増加はなかった。
- ・連絡件数は昨年の454件から291件に減少した。
- ・昨年と同様に、「学校・教職員との関係」(28%)「いじめ問題」(18%)の連絡が多かった。
- ・双方向より、小(29%)・中(36%)・高(30%)の比率が均衡している。
- ・双方向より男性比が高くなっている。(双方向10%)(一方向24%)

次年度に向けて

- ・子ども達の不安やストレスを考慮し、必要であれば時間の延長を検討する。
- ・LINE上に個人情報が残らないよう、国のガイドラインに準拠したLINE運用に移行する。
- ・相談者への任意回答のアンケートを行う。