

③ 「ひょうごっ子SNS悩み相談事業について」

兵庫県教育委員会事務局 義務教育課
主任指導主事 榎並 俊之

○経緯

兵庫県における SNS 相談事業の流れは、平成30年度モデル実施（8・9月）令和元年度通年実施（1年目）、令和2年度通年実施（2年目）、令和3年度（本年度）通年実施（3年目）となっている。事業のスタートにあたっては、対象、相談形式（双方向相談・一方向連絡）、相談受付の時期と時間帯、予算、相談対応者、周知方向、相談ツール等の検討が必要である。

○ひょうごっ子SNS悩み相談概要

〈実施期間〉 通年（365日）

〈対象生徒〉 県内すべての（小・中・高）児童生徒 ※約57.5万人

〈相談体制〉 2回線で資格保持者が対応
（カード配布の7月は3回線）

〈その他〉 LINE と Web チャットから相談可

①双方向相談

- ・通年（365日）・17:00～21:00・文字による相談員とのやりとり
- ・学校連絡はしない

②一方向連絡

- ・通年24時間・学校等に直接言えないことを文字で伝える
- ・基本的に学校へ連絡（通報の役割もある）

○緊急対応について

今すぐ命にかかわる相談や連絡

⇒県教育委員会、市町教育委員会、学校、警察、委託業者が連携して本人の特定と安否確認

⇒保護者への連絡と本人のカウンセリング

○令和2年度の実績

双方向相談の結果は、R元1,654件からR22,327件、前年度比約1.4倍、一日あたり約6.4件の相談実績があった。多かった相談内容は、友人関係538件(23%)、心身の健康・保健366件(16%)等である。

一方向連絡の結果は、R元361件からR2454件、前年度比約1.3倍、一日あたり約1.2件、第三者通報29件の連絡実績であった。多かった連絡内容は、学校・教職員との関係100件(22%)、いじめ問題75件(17%)、友人関係49件(11%)等である。

緊急対応について

- ・「死にたい」という書込みから始まる相談も多く、見極めが必要である。
- ・個人の特定が必要と考えられる書込みに対して、緊急性の判断を県教育委員会

に

において複数で行い、その都度、委託業者と連携を図って対応を行った。

- ・評価研究委員会の中で、生命に関わる場合は、関係機関への連絡等に関して、必ずしも本人の承諾をとる必要がないことを確認した。

○令和3年度について

- ・ 7月に周知カードが配布される関係で、7月の相談が急増し、相談が繋がりにくい状況があるため、7月の回線を3回線にした。
- ・ コロナ禍の影響による子ども達の不安やストレスを考慮し、必要に応じて時間の延長をした。
- ・ 学校における子どものカウンセリングの参考として、双方向相談の対応例を研修等で周知した。
- ・ 一方向連絡への対応を少しでもタイムリーに行うため、委託業者からの報告を1日1回から2回に変更した。
- ・ 「希死念慮」「自傷」「LGBTQ」などは、主訴でなくても含まれることがあるので、第2分類を設けた。
- ・ 生命の危険等に関わる内容については、警察等の関係機関と連携する可能性があることを、初訪時の自動応答文で示すようにした。

○まとめ

- ・ この3年で確実に相談は増加している。
- ・ 「死にたい」から入ってくる相談も増加している。
対応には、個人で抱えないシステムが必要。
- ・ 「ありがとう」で終わるケースも多く、意義を感じる。
本事業は、子ども達の小さなストレス解消の積み重ねとなり、自殺・いじめ・不登校の防止・虐待の発見等に繋がっていると考えている。