

令和3年度「元気が出るセミナー」実践報告資料



# ひょうごっ子SNS悩み相談について

兵庫県教育委員会事務局 義務教育課

# 本日の内容

## 1 経緯と概要

- (1) SNS相談事業実施の経緯等
- (2) SNS相談の概要

## 2 令和2年度の実績

- (1) 全体に関すること
- (2) 双方向相談の結果
- (3) 一方向連絡の結果
- (4) 評価研究委員会より

- ①対応について
- ②緊急対応について
- ③周知について

## 3 令和3年度について

# 1 経緯と概要

## (1) SNS相談事業実施の経緯等

# 兵庫県におけるSNS相談事業の流れ

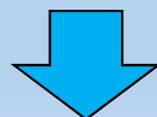
平成30年度 モデル実施(8・9月)



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)

# SNS相談事業の委託契約の流れ(プロポーザル方式)

委託先公募 ( 募集要項 )



第1次審査 ( 書類審査 )



第2次審査 ( 面接審査 )



決定・契約

- 国の1/3補助活用
- 今回から2月に委託契約
- 長期継続契約(3年)

# SNS相談事業スタートにあたって

- 対象
- 双方向相談 or 一方向連絡 or 両方
- 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

# 1 経緯と概要

## (2) SNS相談の概要

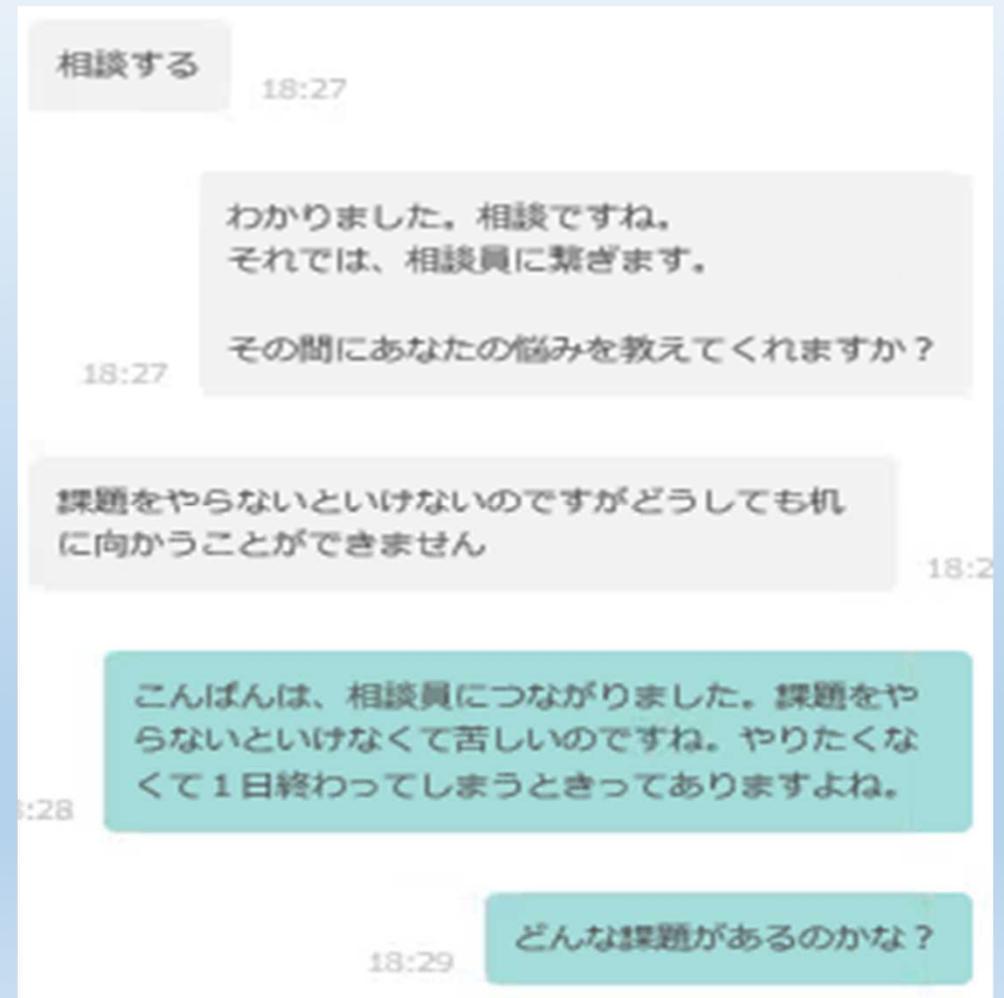
# ひょうごっ子SNS悩み相談 概要

- 〈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

双方向相談と一方向連絡がある

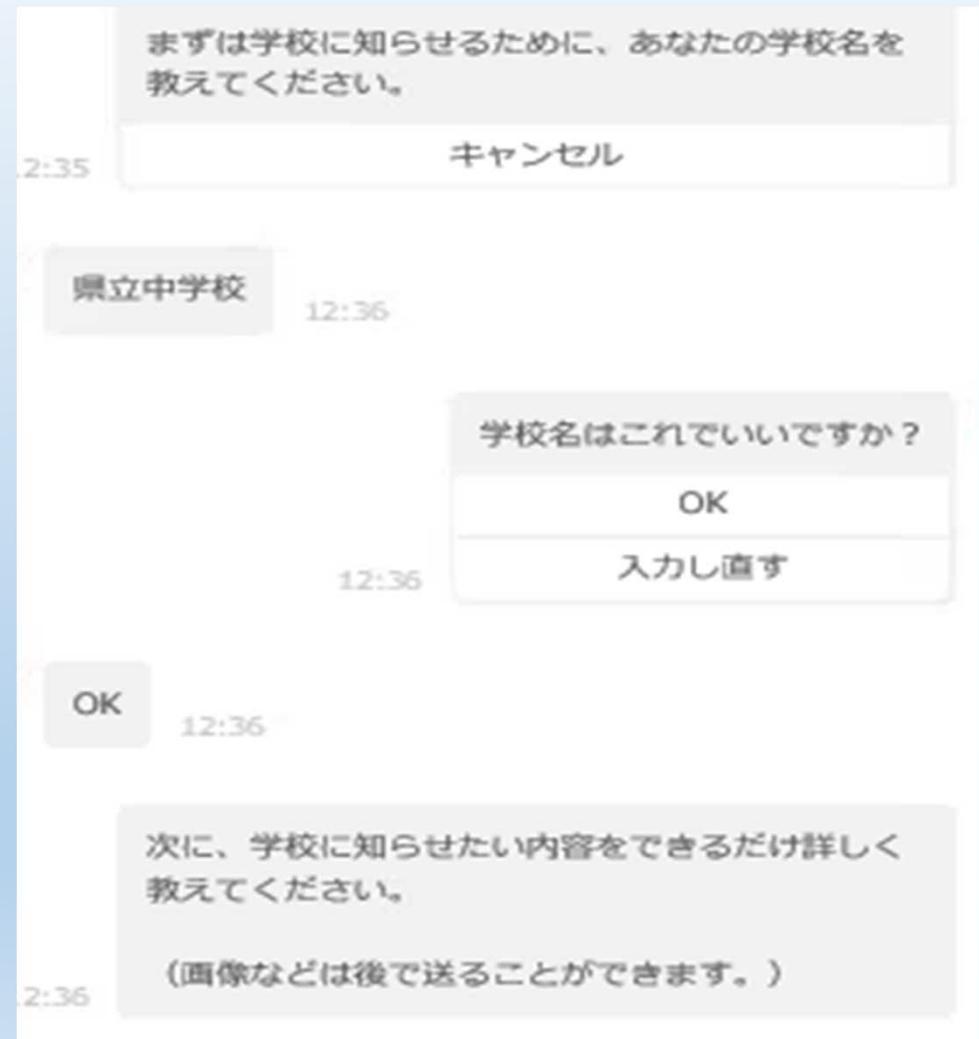
# SNS悩み相談 ①双方向相談

- 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



## SNS悩み相談 ②一方向連絡

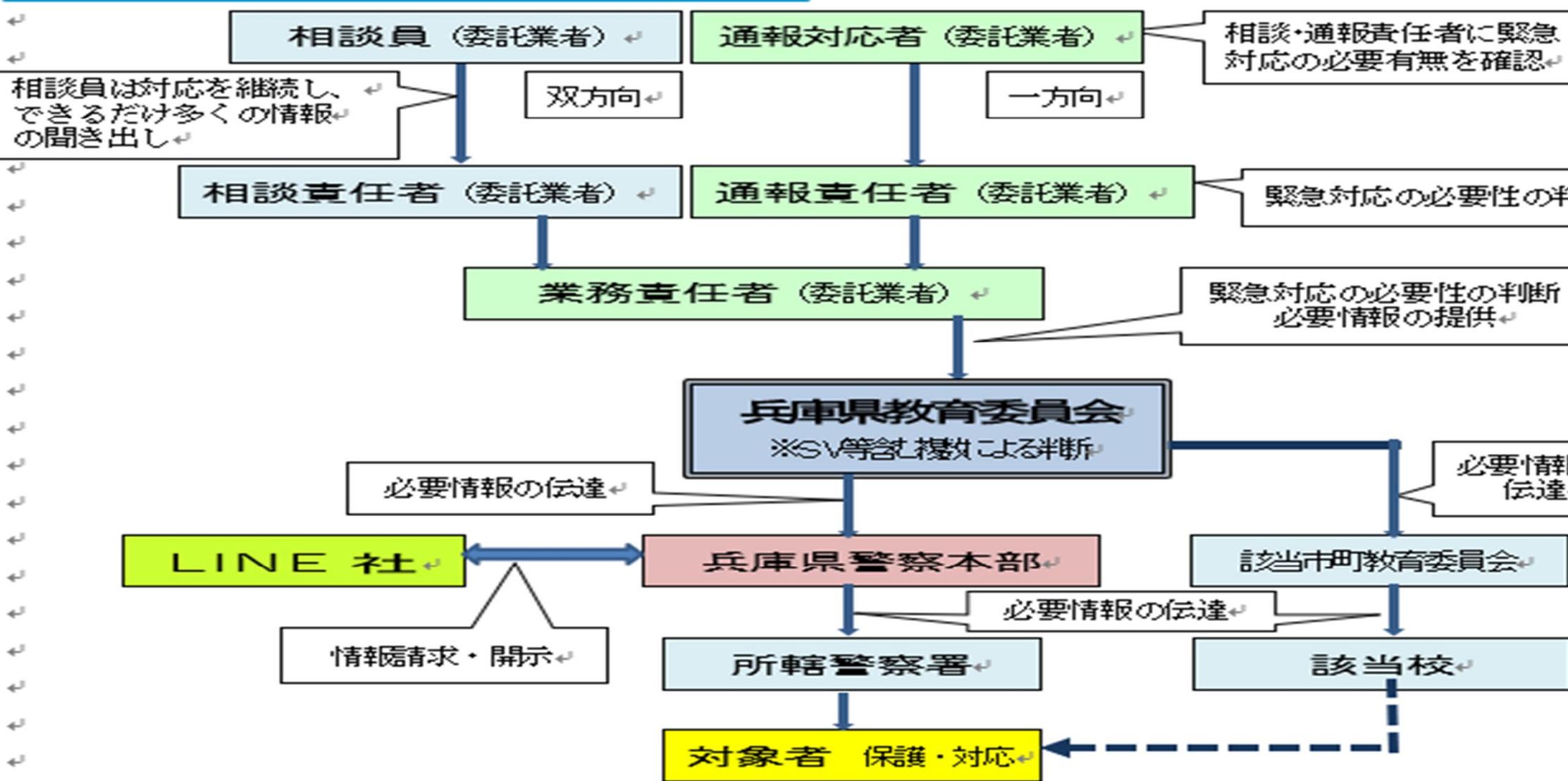
- 通年24時間
- 学校等に直接言えないことを文字で伝える
- 基本的に学校へ連絡（通報の役割もある）





# 緊急時対応フロー（相談者の生命にかかわる案件）

## LINE による相談・通報の場合



## 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生存確認



保護者への連絡と本人のカウンセリング

# 周知について①

## ひょごっ子悩み相談チラシ(4月配布)

## ひょごっ子悩み相談カード(7月配布)

### ひょうごっ子 悩み相談

**悩みを相談したい？**

今、こんなふうに悩んでいませんか？

身近な人には言いづらい悩みがあるんだけど…

ひょうごっ子悩み相談では、LINEやWebでも相談することができますので、友達登録してみてください。

登録方法は【相談の仕方】を見てね▶

**学校へ知らせたい？**

365日 24時間 いつでも相談できます。

24時間子どもSOS連絡窓口

**相談の仕方**

電話、LINE、WEBのいずれかの方法で連絡してください。

365日 24時間 通話料無料 固定電話 携帯電話

なやみお 0120-0-78310

**LINEで相談**

右のQRコード(二次元コード)を読み取って、友達登録をしてください。

**WEBで相談**

右のQRコードまたは下記URLから登録してください。

<https://pref-hyogo.school-sign.jp/>

心配な友だちがいて、助けてあげたいんだけど、何かできないかな。

24時間いつでもSOSを受けとって学校へ伝えてくれるよ。

### 兵庫県教育委員会

## ひょうごっ子SNS悩み相談

### ひとりで悩みを抱え込まないで！

- ・LINE・Webで悩みを相談できる窓口が開設されています。
- ・兵庫県内の児童生徒のためだけの相談窓口です。
- ・いつでも相談できるように、友だち登録をしておいてください！

**【相談期間】** ・令和3年4月1日(木)～令和4年3月31日(木)

**【相談時間】** ・17:00～21:00(相談受付は20:30まで)

**【学校連絡機能】** ・「学校へ知らせる」書込み窓口は24時間受付

※詳しくは、友だち登録をして「注意してほしいこと」ボタンを押して確認してね。  
※必要な情報(学校名・クラス等)を入力することで、学校へその情報を伝えることができます。(24時間受付、窓口から学校へあなたの名前を出さずに連絡します)

**LINEを使って利用する人へ**

右のQRコード(二次元コード)を読み取って、友だち登録をして使用して下さい。  
※昨年度登録した人は、新たに登録をしなくても継続して相談できます。

**パソコンで利用する人へ**

スマートフォンを持っていない人や、スマートフォンでLINEを使っていない人は、  
<https://pref-hyogo.school-sign.jp/>

を入力するか、QRコードを読み取ることができる場合は、右のコードを読み取り、登録をして下さい。

## 周知について②

### 通知文等による周知

- 各学校へ → (学校で判断して配布、紹介等)
- 昨年度は7回の通知に添付  
(休業明けの児童生徒の心のケア、自殺予防等)

### メッセージによる周知

- 登録者へ
- 昨年度は8回のメッセージ送信  
(学期始め、延長連絡等)

## 評価研究委員会について

【目的】 SNS相談の成果と課題の分析

【組織構成】 学識経験者、警察、弁護士、学校関係者、保護者代表、教育行政関係者等

【開催日】 年2回（10月と3月）

【内容例】

- 命を守るための関係機関との連携確認
- 成果を分析して必要性を見える化
- 課題から無理のないシステムへの改善 等

## 学校の先生方へのお願い

- 学校等での対応は、カウンセリングマインドで  
（本当に本人かどうか、真実かどうかは分からない）
- 子ども達のための相談窓口  
（QRコードのHP等へのアップは不可）
- 希死念慮の相談が増加している  
（命を守るために協力をお願いします）

## 2 実績概要

(1) 全体に関すること

# 友だち登録数

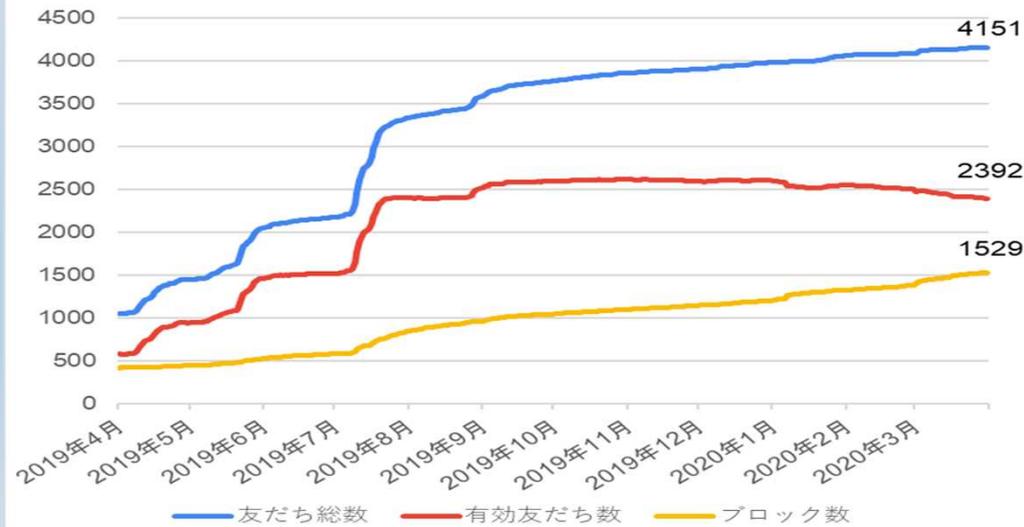
令和元年度末 (R2.3.31)

友だち登録数 **4,151人**

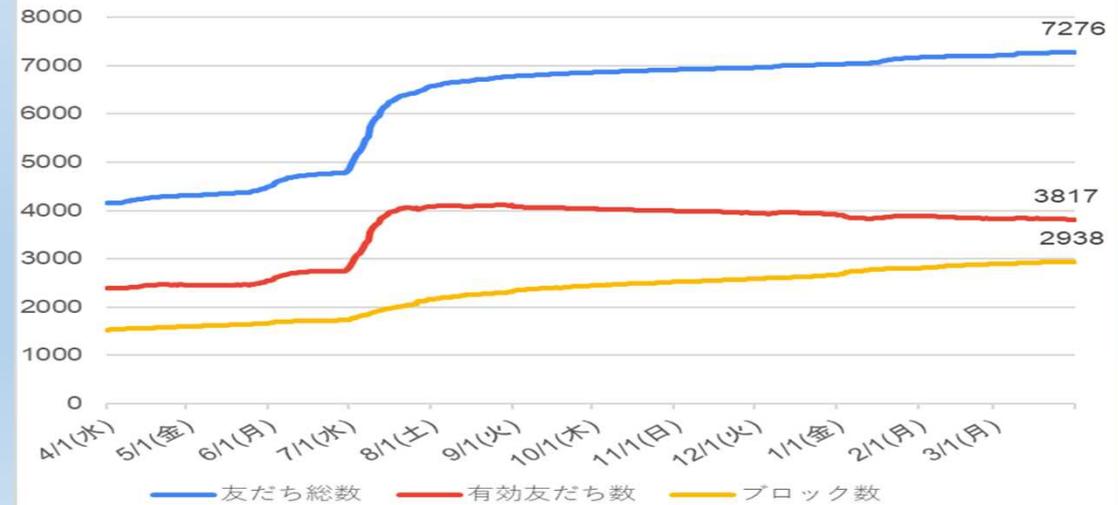
令和2年度末 (R3.3.31)

友だち登録数 **7,276人**

R1 LINE友だち登録数

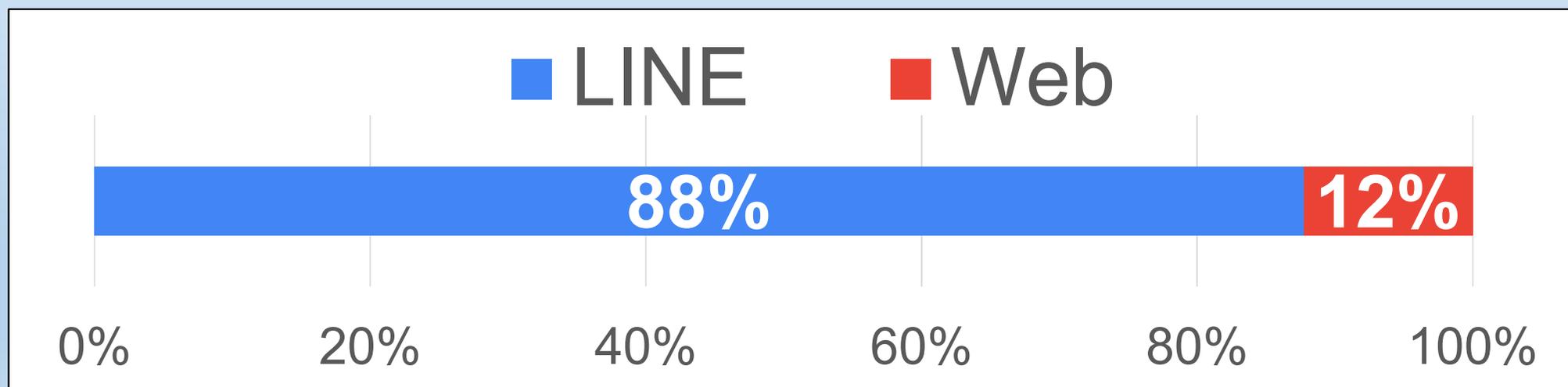


R2 LINE友だち登録数



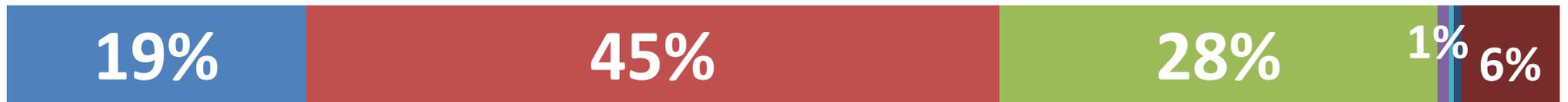
## 相談ツール利用率

相談者がLINEとWebチャットのどちらを利用したか



# 校種割合

## 双方向相談



■ 小学校 ■ 中学校 ■ 高校 ■ 義務教育学校 ■ 特別支援 ■ 高専 ■ その他 ■ 言いたくない

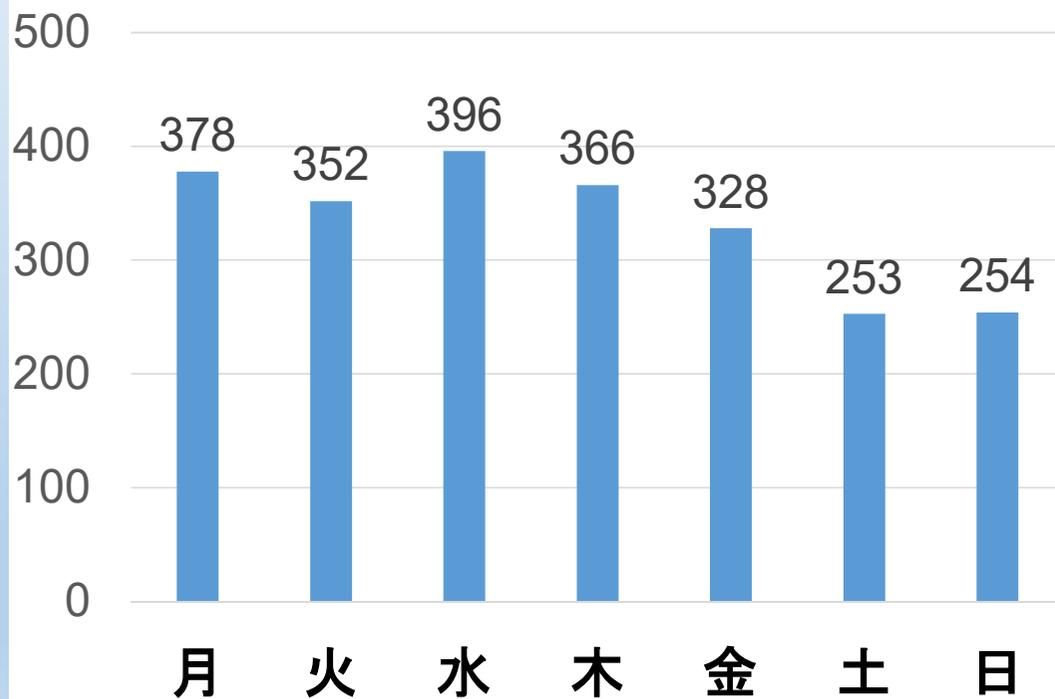
## 一方向連絡



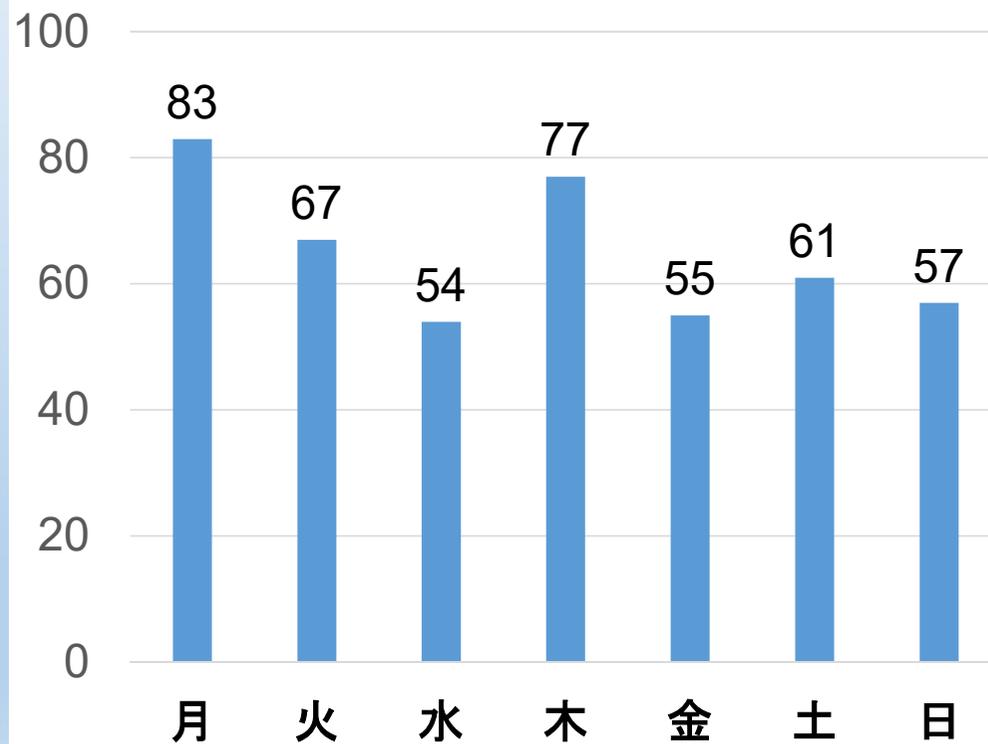
■ 小学校 ■ 中学校 ■ 高校 ■ 義務教育学校 ■ 特別支援 ■ 高専 ■ その他 ■ 言いたくない

# 曜日別件数

## 双方向相談



## 一方向連絡



## コロナ過における時間延長について

令和元年度 ①3/3～25

令和2年度 ②4/8～5/6 ③5/7～31 ④7/27～8/31  
(平日12:00～21:00に延長)

⑤1/13～2/5 ⑥2/8～3/5  
(平日は15:00～21:00に延長)

令和3年度 ⑦4/26～5/31 (全日16:00～22:00)

⑧6/1～6/20 (平日16:00～22:00)

⑨8/23～9/10 (平日16:00～22:00)

⑩9/13～9/30 (平日16:00～22:00)

## 2 実績概要

### (2) 双方向相談の結果

## 双方向相談の流れ

- ①資格を持った対応者が相談を受ける(長くて60分程度)
- ②限定された人のみ確認できるレポート画面で、  
県教委担当者が確認

### 問題がなければここまで

- ③希死念慮、虐待、犯罪被害等で緊急対応が疑われる  
場合は委託契約業者から県教委へ連絡が入る
- ④県教委による組織的な対応で判断
- ⑤必要があれば関係機関や学校へ連絡

## 双方向相談 概要

R1 1,654件



R2 2,327件

約1.4倍

一日あたり 約6.4件

相談する

18:27

わかりました。相談ですね。  
それでは、相談員に繋がります。

18:27

その間にあなたの悩みを教えてくださいませんか？

課題をやらないといけませんがどうしても机  
に向かうことができません

18:2

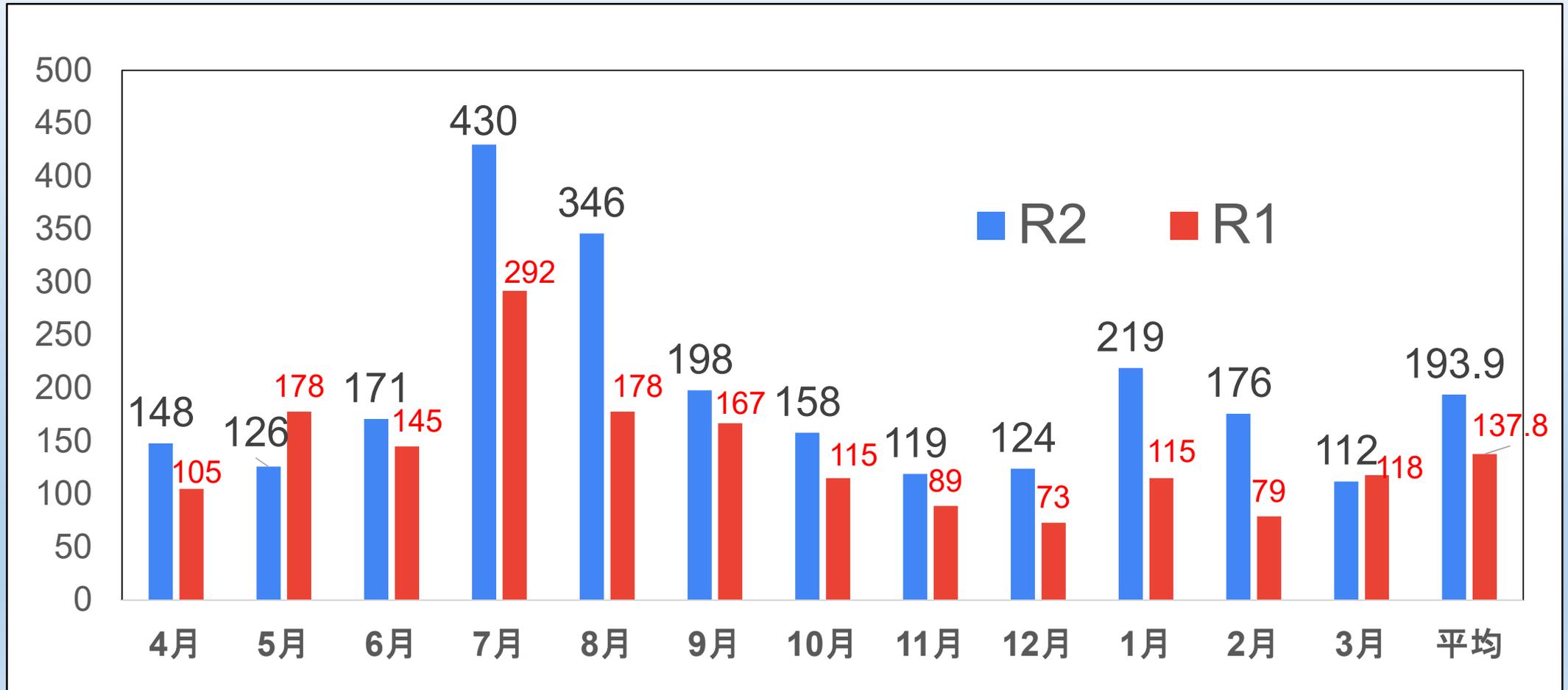
こんばんは、相談員につながりました。課題をや  
らないといけなくて苦しいのですね。やりたくな  
くて1日終わってしまうときってありますよね。

18:28

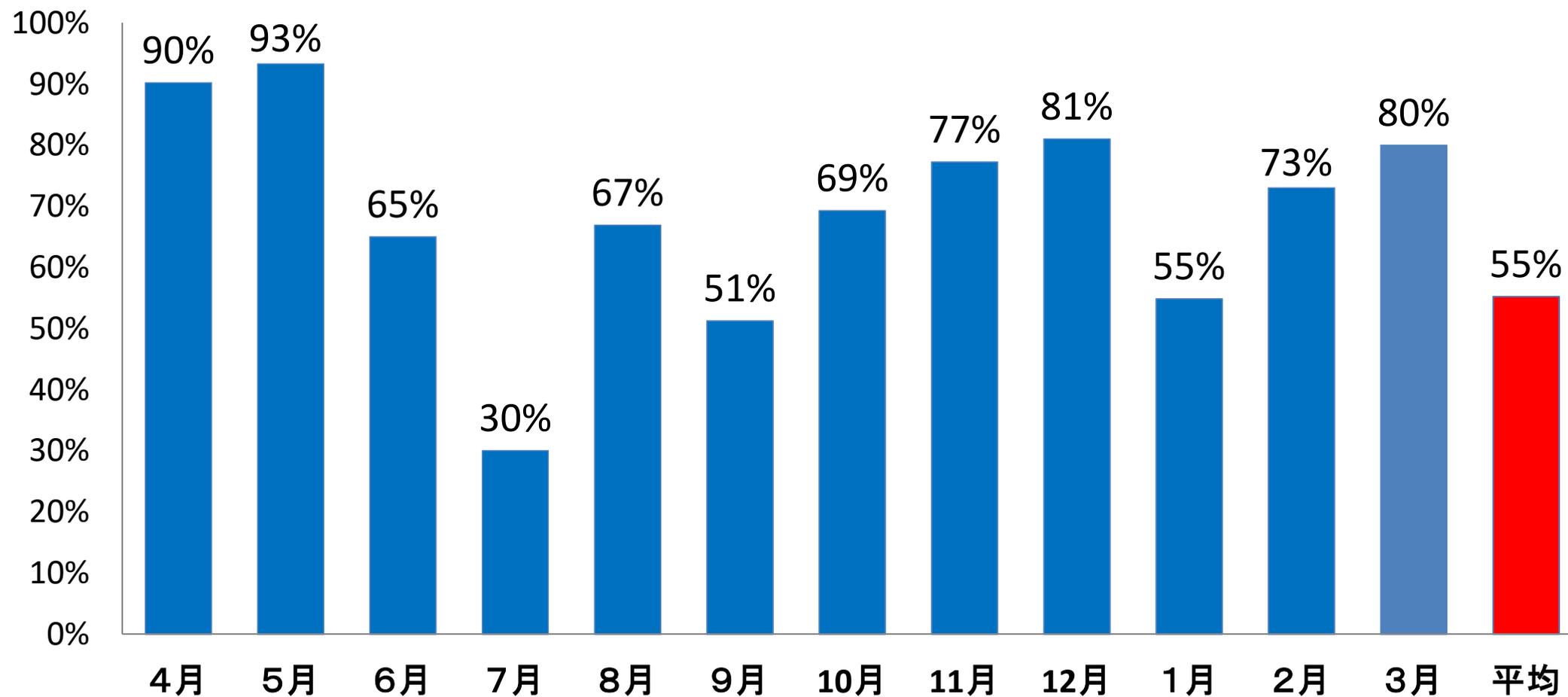
どんな課題があるのかな？

18:29

# 相談員が対応した双方向相談件数（月別）



## 双方向相談 相談員対応率



## 双方向相談 多かった相談内容（全校種）

相談内容	相談件数	R2割合	R1割合
友人関係	538	23%	25%
心身の健康・保健	366	16%	14%
家庭環境 (児童虐待、貧困を除く)	195	8%	7%
学業・進路	193	8%	7%
学校・教職員との関係	169	7%	6%
恋愛に関する悩み	169	7%	8%
いじめ問題	112	5%	8%

以下、「希死念慮」「不登校」「部活動」

# 双方向相談 多かった相談内容（校種別）

## 小学校

相談内容	件数	割合
友人関係	103	23%
家庭環境	46	10%
心身の健康	43	10%

## 中学校

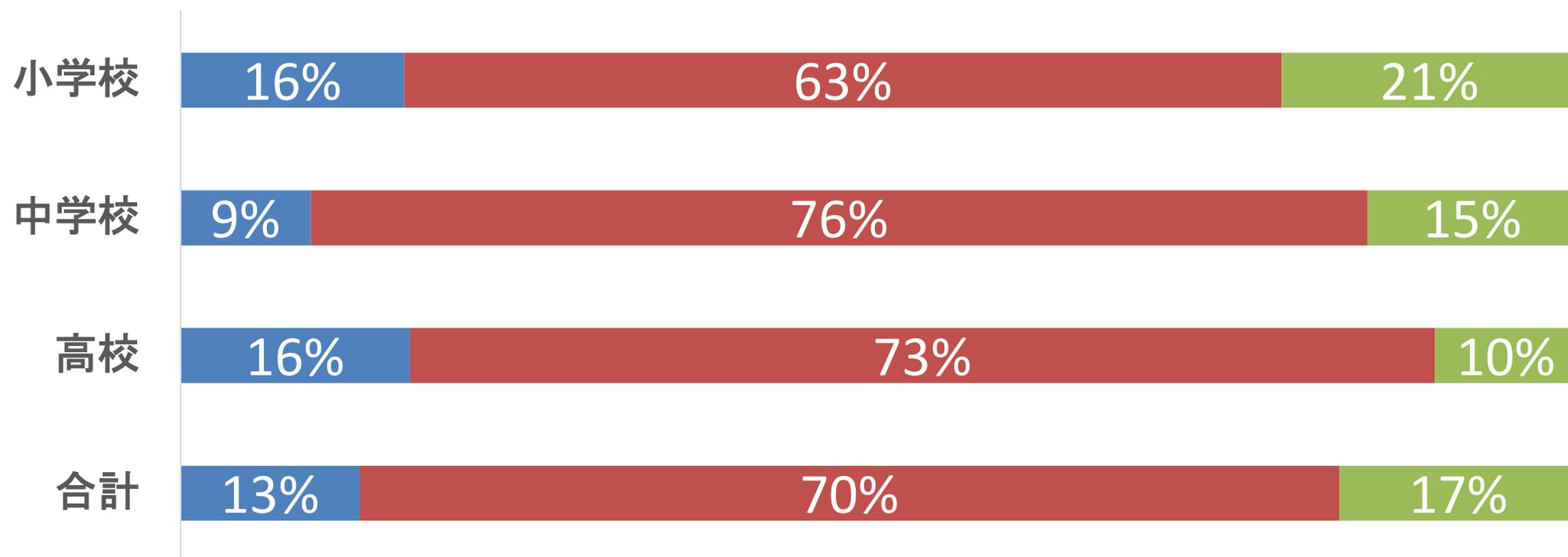
相談内容	件数	割合
友人関係	243	23%
家庭環境	165	16%
学業・進路	102	10%

## 高校

相談内容	件数	割合
友人関係	147	22%
心身の健康	129	20%
恋愛	68	10%

## 双方向相谈 性別割合

■ 男 ■ 女 ■ 不明



## 2 実績概要

### (3) 一方向連絡の結果

## 一方向連絡の流れ

- ①一方向連絡の窓口（24時間可）に児童生徒が学校に伝えてほしい内容を書き込む
- ②委託契約業者が1日2回確認し、書込みがあれば、県教委の担当に連絡
- ③県教委から市町教育委員会に情報提供
- ④市町教育委員会から学校に情報提供
- ⑤学校がどう対応したかを、県教委まで情報提供

## 一方向連絡 概要

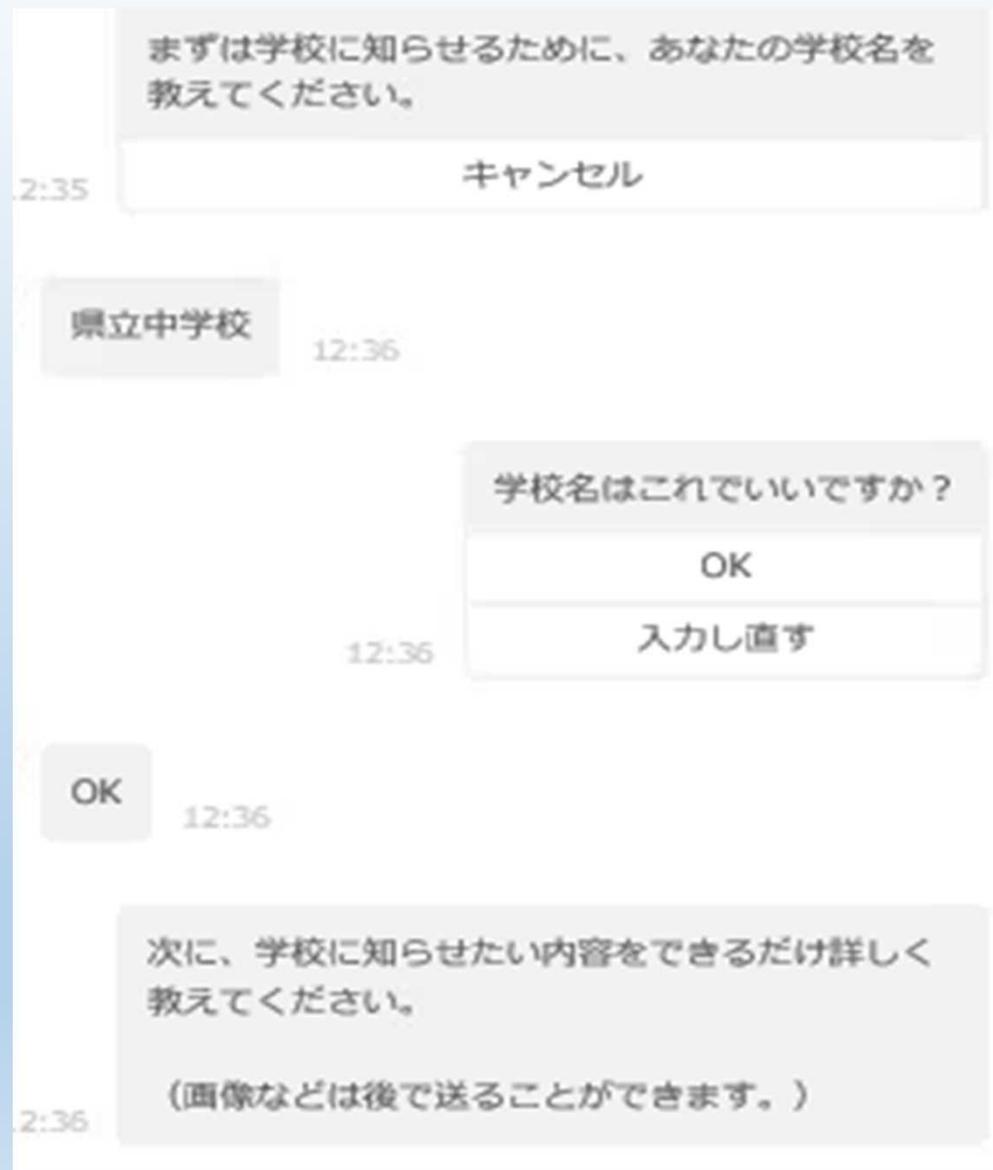
R1 361件

R2 454件

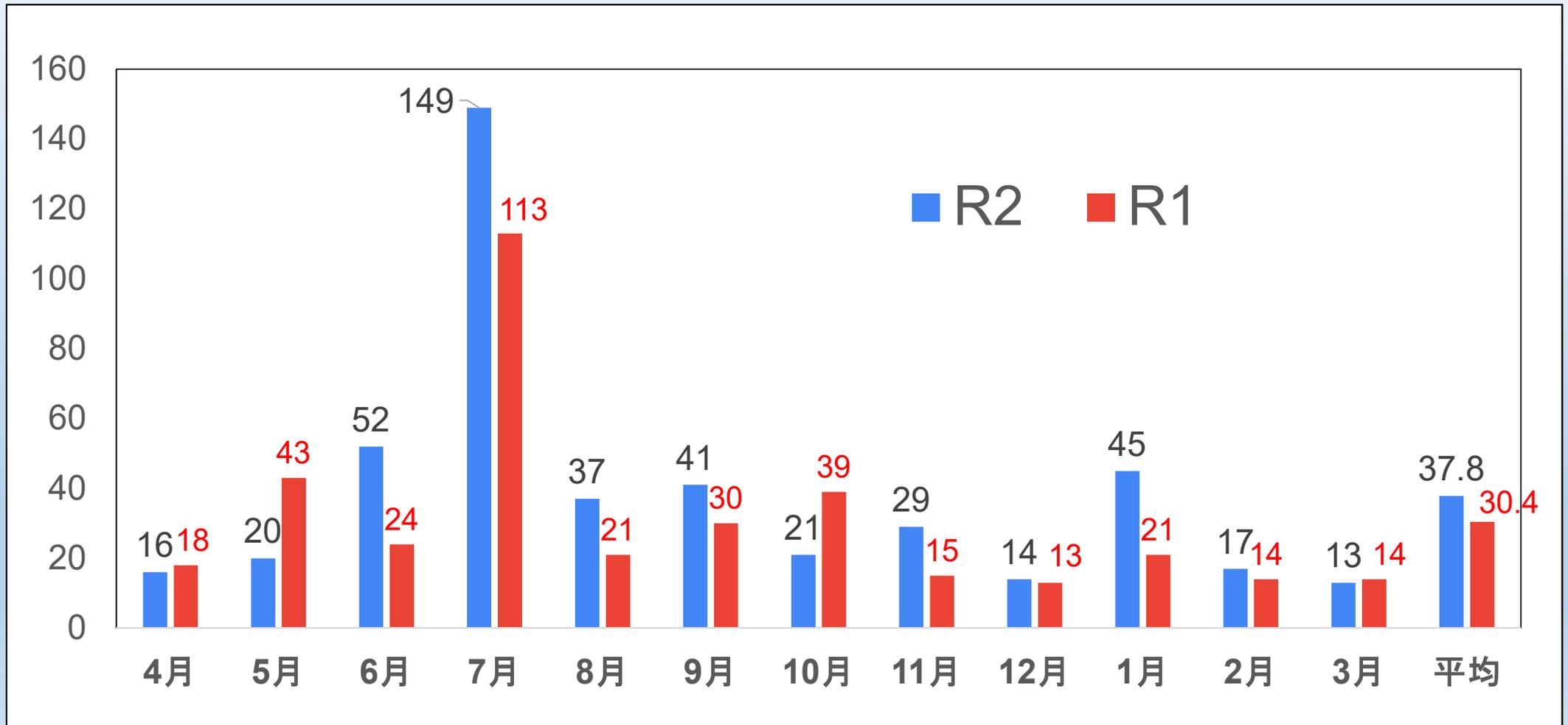
約1.3倍

一日あたり 約1.2件

第3者通報 29件



# 一方向（学校へ伝えてほしい）連絡件数



## 一方向連絡 多かった連絡内容

相談内容	相談件数	R2割合	R1割合
学校・教職員との関係	100	22%	18%
いじめ問題	75	17%	16%
友人関係	49	11%	16%
学業・進路	33	7%	3%
心身の健康・保健	27	6%	3%
希死念慮	21	5%	0%
家庭環境 (児童虐待、貧困を除く)	16	4%	1%

以下、「部活動」、「暴力行為」、「いたずら」

# 一方向連絡 多かった連絡内容（校種別）

## 小学校

連絡内容	件数	割合
学校・教職員との関係	31	20%
いじめ問題	24	15%
友人関係	18	12%

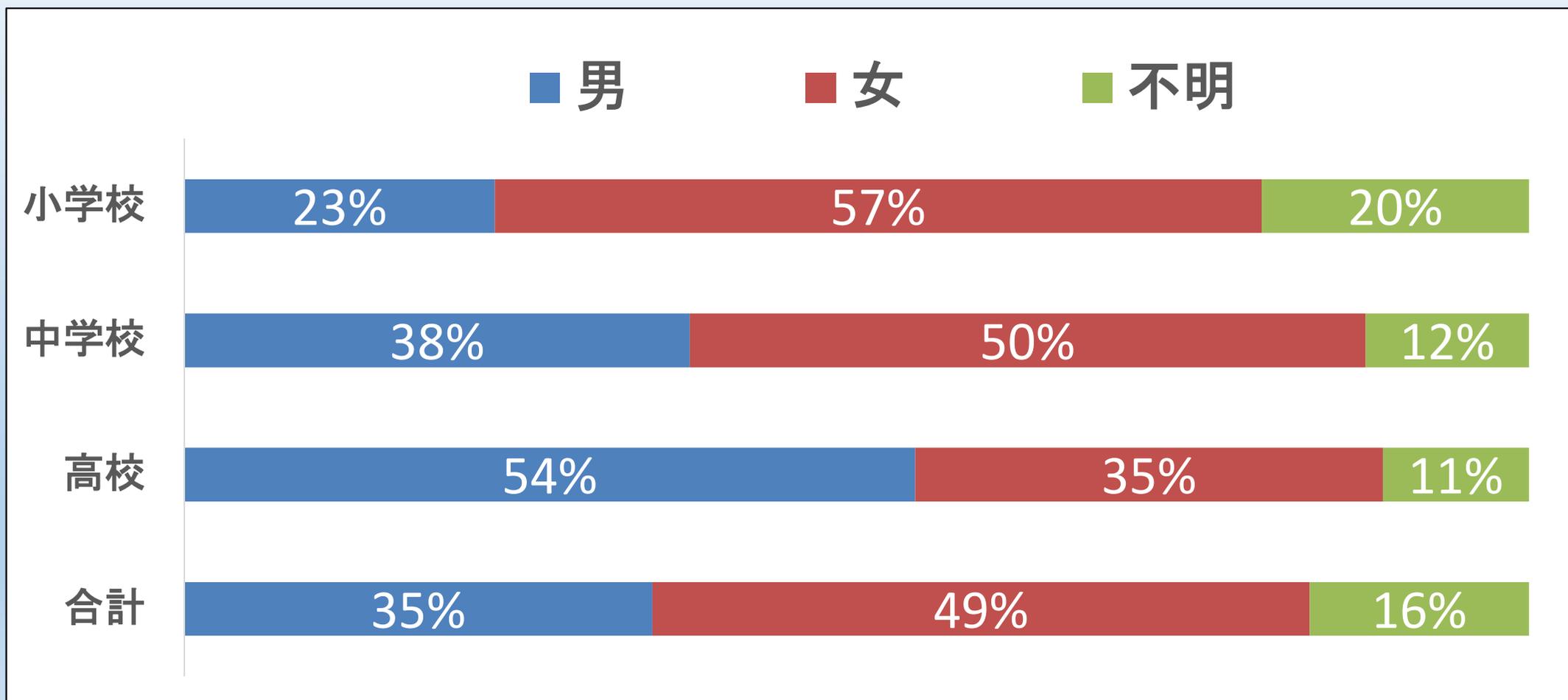
## 中学校

連絡内容	件数	割合
いじめ問題	37	21%
学校・教職員との関係	28	16%
友人関係	22	13%

## 高校

相談内容	件数	割合
学校・教職員との関係	38	22%
心身の健康	10	20%
いじめ問題 部活動 友人関係	6	10%

# 一方向連絡 性別割合



## 2 実績概要

(4) 評価研究委員会より

## 対応について①

- いたずらを繰り返したり、相談員に対して攻撃的になる相談者への対応が困難であった。
- 一方向連絡において、自分のいじめのことで「学校へ伝えて欲しい」と言いながら、「特定して欲しくない」というケースもあり、対応が難しい。

## 対応について②

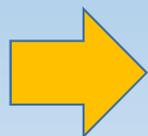
- ブロック者数も増えているが、相談したいときにブロックを解除して相談する子どもも多い。
- 大人からの相談に対しては「本窓口は子ども達対象」との旨を丁寧に伝え、電話相談を紹介する対応をとった。

## 緊急対応について①

- 安易に「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。

## 緊急対応について②

- 実際の緊急対応の中で、最終的に事業者から警察に情報をいただけただが、時間もかかり、情報開示のハードルはかなり高いと感じた。



**緊急時対応フローの作成と見直しは必須**

## 周知について

- 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い、利用促進を図った。
  - ①4/8    ②5/7    ③6/1    ④7/27
  - ⑤9/1    ⑥1/4    ⑦1/13    ⑧2/8
- 一方向連絡で学校連絡する際に、教育事務所、市町組合教教育委員会、教職員に本人へのあたり方を理解してもらう必要がある。

# **3 令和3年度について**

## 令和3年度について①

- 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。
- コロナ等の影響による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。

## 令和3年度について②

- 一方向連絡の報告を少しでもタイムリーに行うため、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分類とした。
- 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。

## 最後に・・・

- 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。

**子ども達の小さなストレス解消の積み重ね**



**自殺・いじめ・不登校の防止・虐待の発見等に繋がっている**



**ご清聴ありがとうございました・・・**