



SNS等を活用した相談体制の構築事業 の実施状況について

令和元年5月15日

文部科学省初等中等教育局児童生徒課
生徒指導室長 松木 秀彰



文部科学省

MINISTRY OF EDUCATION, CULTURE, SPORTS,
SCIENCE AND TECHNOLOGY-JAPAN

<背景>

- いじめを含め、様々な悩みを抱える児童生徒に対する相談体制の拡充は、相談に係る多様な選択肢を用意し、問題の深刻化を未然に防止する観点から喫緊の課題。
- また、座間市におけるSNSを利用した高校生3人を含む9人の方が殺害された残忍な事件を受け、ネットを通じて自殺願望を発信する若者が適切な相談相手にアクセスできるよう、これまでの取組の見直しが求められている。
- スマートフォンの普及等に伴い、最近の若年層の用いるコミュニケーション手段においては、SNSが圧倒的な割合を占めるようになっている。

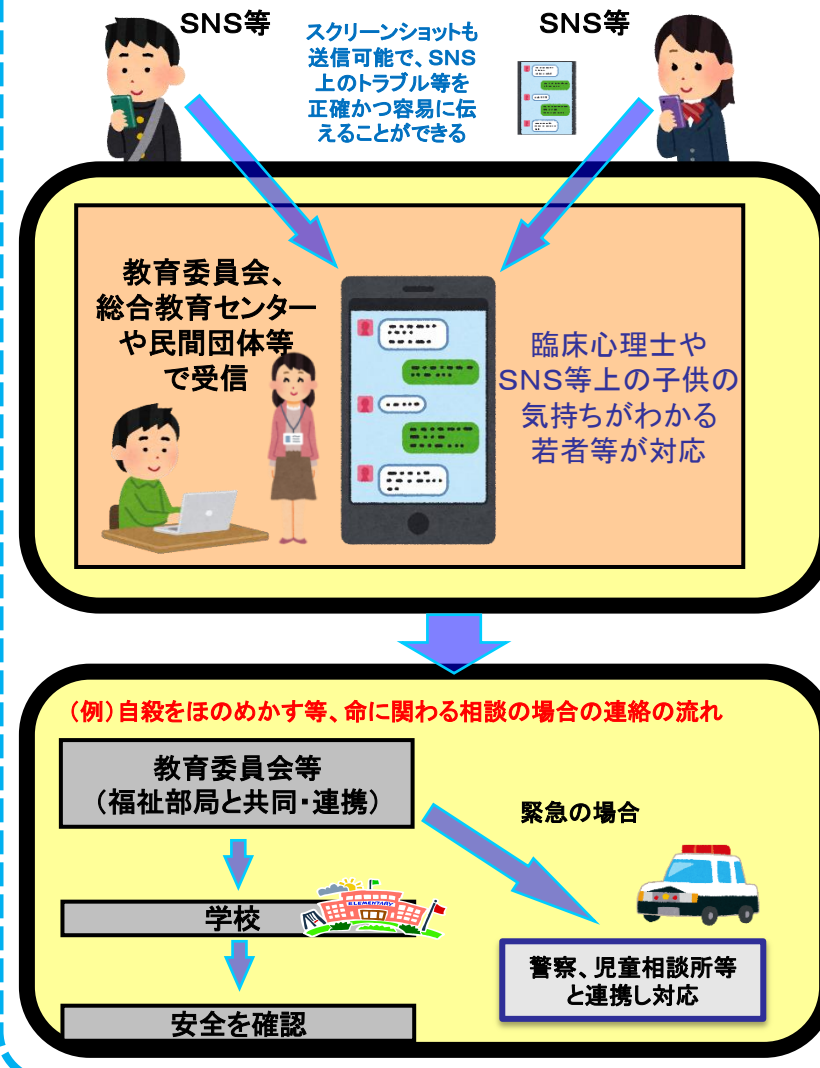
(参考)

H29年[平日1日]コミュニケーション系メディアの平均利用時間 (H30.7総務省情報通信政策研究所調査)
10代：携帯電話0.6分、固定電話0.3分、ネット通話4.0分、ソーシャルメディア利用54.0分、メール利用17.8分

<事業概要> ①SNS等を活用した相談体制の構築に対する支援 ②SNS等を活用した相談体制の在り方に関する調査研究(新規)

- **事業形態**：①補助事業(補助率:定額) ②委託事業
- **実施主体**：①原則、都道府県・指定都市
※ 但し、指定都市を除く市区町村は、将来的な都道府県等による広域的な相談体制の構築に資すると認められる場合に限る。
②民間団体等
- **実施箇所**：①30箇所 ②1団体
- **事業内容**：
 - ・ **相談対象者**：原則、児童生徒
 - ・ **相談受付時間**：児童生徒が相談しやすい平日午後5時～午後10時までや、長期休業明け前後や日曜日など。
 - ・ **実施内容**：
 - ①既に相談体制が立ち上げられている地域において、児童生徒が相談しやすいよう改善を図った相談体制を構築。(既に文部科学省の事業を実施した自治体に限る。)
 - ②相談体制が立ち上げられていない地域においてSNS等を活用した相談を行いつつ、効果的・効率的な相談受付日や受付時間等、適正規模の相談体制の在り方、相談技法やシステムの確立等の研究を行うとともに、SNS等を活用した相談と電話相談の有機的な連携の仕組みを明らかにする調査研究。

【イメージ】SNS等を活用した相談



さらに、広く若者一般を対象としたSNSによる相談事業を実施する厚生労働省と、児童生徒を対象とする文部科学省がそれぞれの取組から得た知見を共有するなど連携し、SNS等を活用した相談対応の強化を図る。

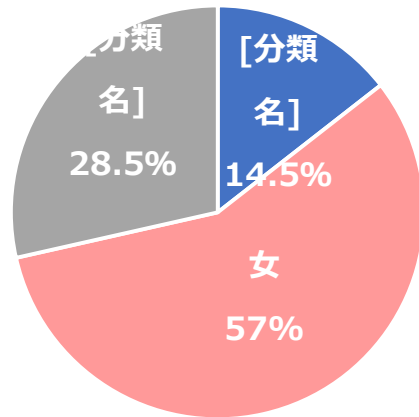
平成30年度「SNS等を活用とした相談体制の構築事業」実施結果※速報値

実施自治体数 30自治体

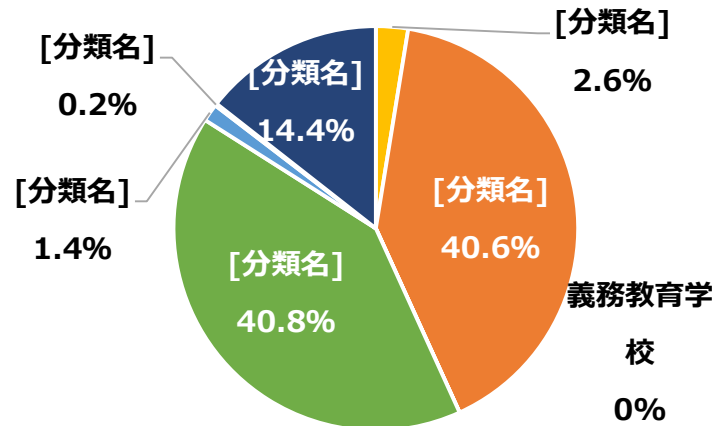
相談対応件数 約14,000件（30自治体総計）

双方向相談：25自治体、一方向相談：8自治体 ※双方向・一方向実施3自治体

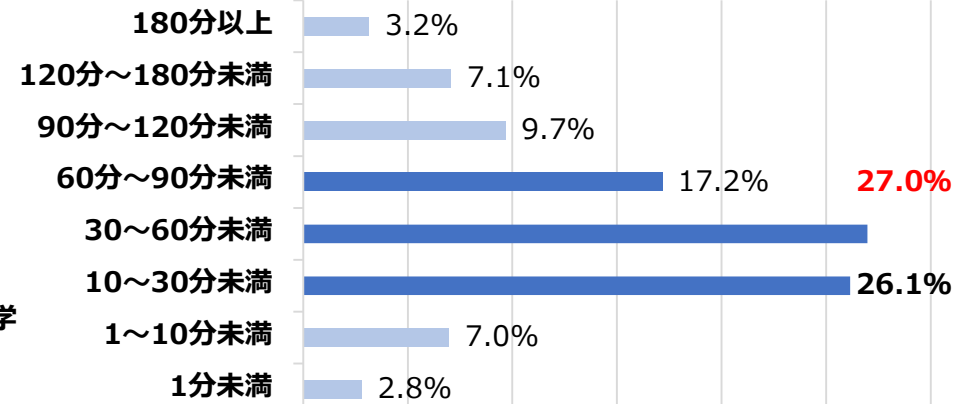
男女別相談件数



学校種別相談件数



対応時間別相談件数



※一方向相談を除く

内容別相談件数

学校種	相談内容																計	うち、 「うち、 生命等 に係る 緊急案件
	①不登校	②いじめ問題	③暴力行為	④児童虐待	⑤友人関係	⑥貧困の問題	⑦非行・不良行為	⑧家庭環境（④、⑥を除く）	⑨教職員との関係	⑩心身の健康・保健	⑪学業・進路	⑫発達障害等	⑬恋愛に関する悩み	⑭いたずら・ひやかし	⑮その他の内容	⑯無応答		
小学校	7	60	1	1	128	0	0	9	19	14	10	0	10	1	66	38	364	0
中学校	84	628	39	43	1,404	1	8	324	309	504	411	1	293	52	1,292	376	5,769	1
義務教育学校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	0
高等学校	50	389	6	33	1,224	1	4	322	343	593	396	7	262	23	1,639	479	5,771	1
中等教育学校	0	13	2	1	16	0	18	0	24	2	2	0	0	0	121	0	199	0
特別支援学校	0	0	0	0	6	0	0	2	5	1	1	1	3	0	4	0	23	0
その他	2	4	0	0	3	0	0	5	1	1	0	0	1	0	41	9	67	0
不明	9	116	0	5	270	0	0	59	46	123	70	1	61	42	574	659	2,035	0
合計	152	1,210	48	83	3,051	2	30	721	747	1,238	890	10	630	118	3,752	1,561	14,243	2

※1回の相談者や相談内容が複数項目に該当する場合は、主となる項目1つに計上。

※数値については精査中のため、変動の可能性がある。

S N S相談の成果と課題（実施30自治体の報告から）

■成果

- ・相談チャネル、選択肢の増加
- ・匿名性の高さや使い慣れたSNSを利用することによる相談のしやすさによる、電話相談の数倍の相談アクセス
- ・会話の可視化、ログの活用による相談の円滑化
- ・チームとして相談対応できるため、多様な相談に対応

■課題

- ・非言語情報（声色、表情等）が少なく、相談者の状況や真意の把握に時間がかかるため、相談者の高いスキルが必要
- ・実施期間や時間帯、対象者の拡大
- ・電話相談やその他の相談手段への切り替えの難しさ
- ・対応時間外や混雑時の対応
- ・対応に時間を要するため、長時間対応できる複数の相談員の確保が必要
- ・委託先で相談を受けているため、地域に特化した相談についての答えにくさ（学業、進路等）

■課題から見える改善点

- ・相談員のスキル向上のための研修の充実
- ・継続的・効果的相談窓口の周知
- ・委託ではなく、地域で相談を受けるための専門化、地域化
- ・緊急性が高い事案の対応方法の模索
- ・相談者のニーズとコスト面を鑑み、効果的な期間や時間の設定

○SSWとの連携事例

- ・ A県におけるSNS相談において、高校生の友人がリストカットを繰り返しており心配しているという相談があったが、相談者は学校名を明かさなかった。
- ・ 同日ハイリスクの生徒についてある学校から県教育委員会に報告があり、報告内容と相談内容を照合した結果、相談者が伝えてくれた生徒と一致することが判明した。
- ・ これを受け、県教育委員会からSSWを派遣して対応にあたり、支援を継続している。

○警察との連携事例

- ・ B県におけるSNS相談において、相談者（高校生）から薬物を大量摂取したとのトークが入り、委託事業者から県教育委員会に連絡が入った。
- ・ 県教育委員会はトークの様子から、生徒の意識が朦朧としていることを推測し、助けを求める内容もあったことから緊急性があると判断し、警察へ連絡した。
- ・ 警察が生徒宅へ緊急に訪問し、安否確認ができたことから大事には至らなかった。

SNS等を活用した相談体制の構築事業における各自治体の取組内容

通し 番号	自治体名	活用ツール	取組内容※1		相談対象※2		想定している学校種				相談受付期間	相談受付期間 (具体的な期間)	相談受付日	相談受付時間
			双方向 の相談	一方 向の 通報	自治体内 全域	自治体の 一部	小	中	高	合計人数				
1	北海道	LINE	○			○	×	○	○	11.4万人	夏季休業明けを挟む期間及び学期中の一 部	H30.8.17～8.31 H31.3.11～H31.3.20	毎日	16:00～21:00
2	山形県	Kids' Sign		○		○	×	×	○	0.2万人	11月から1月	H30.11.1～H31.1.31	毎日	0:00～24:00
3	群馬県	LINE	○		○		×	×	○	5.6万人	夏季休業明けを挟む期間	H30.8.20～9.23	毎日	一部期間は18:00～22:00 一部期間は18:00～24:00
4	東京都	LINE	○		○		×	×	○	15.5万人	夏季休業明けを挟む期間	H30.8.25～9.7	毎日	17:00～21:00
5	神奈川県	LINE	○			○	×	○	○	5.8万人	夏季休業明け	H30.9.10～9.23	毎日	17:00～21:00
6	新潟県	LINE	○		○		×	○	○	12.4万人	4月下旬から年度末	H30.4.23～H31.3.31	毎日	19:00～22:00
7	富山県	LINE	○			○	×	○	○	0.5万人	6月から10月	H30.6.1～10.31	一部期間は平日 一部期間は毎日	18:00～21:00
8	長野県	LINE	○		○		×	○	○	12.1万人	1学期終了前及び2学期開始後	H30.7.1～7.29 H30.8.18～9.18	毎日	17:00～21:00
9	岐阜県	LINE	○		○		×	○	○	11.9万人	12月上旬から下旬	H30.12.1～H30.12.21	毎日	17:00～21:00
10	三重県	LINE	○		○		×	○	○	10.5万人	5月中旬から年度末 (年末年始を除く)	H30.5.14～H31.3.31 (年末年始を除く)	平日	17:00～21:00
11	京都府	LINE	○		○		×	○	○	6.6万人	冬季休業明け及び学期中の一 部	H30.10.1～10.31 H31.1.7～1.31	毎日	17:00～22:00
12	大阪府	LINE	○		○		×	○	○	39.7万人	夏季休業始まりを挟む期間及び 長期休業明けを挟む期間	H30.7.15～7.28 H30.8.19～9.9 H31.1.6～1.19	毎日	18:00～21:00
13	兵庫県	LINE	○		○		○	○	○	60.2万人	8月から9月	H30.8.1～9.30	毎日	17:00～21:00
14	鳥取県	@signal		○		○	×	○	×	0.1万人	6月下旬～3月中旬 (年末年始等の一部を除く)	H30.6.25～H31.3.15 (年末年始等の一部を除く)	平日	0:00～24:00
15	岡山県	STOP it	○	○	○		×	○	○	0.3万人	通年	H30.4.1～H31.3.31	毎日	0:00～24:00
16	徳島県	LINE	○		○		×	○	○	3.8万人	8月下旬から10月下旬	H30.8.21～10.19	毎日	18:00～21:00
17	高知県	LINE	○		○		×	×	○	1.4万人	8月下旬から10月下旬及び 12月下旬から1月中旬	H30.8.24～10.22 H30.12.21～H31.1.19	毎日	18:00～22:00
18	熊本県	Kids' Sign		○	○		×	○	○	3.1万人	通年	H30.4.1～H31.3.31	毎日	0:00～24:00
19	鹿児島県	LINE Webチャット	○	○		○	×	○	○	1.0万人	7月中旬から9月中旬及び 冬季休業明けを挟む期間	H30.7.18～H30.9.11 H30.12.22～H31.1.11 ※一方の通報等については、 H30.7.18～H31.1.11	毎日	一部期間は17:00～22:00 一部期間は15:00～22:00 ※一方の通報等については、 0:00～24:00
20	仙台市	LINE webチャット	○	○	○		×	○	×	2.5万人	長期休業明けを挟む期間 ※一方の通報等については、 8月中旬から年度末	H30.8.20～9.9 H30.10.1～10.15 H31.1.5～1.15 ※一方の通報等については、 H30.8.20～H31.3.31	毎日	18:00～21:00 ※一方の通報等については、 0:00～24:00
21	さいたま市	LINE	○		○		×	○	○	3.5万人	8月下旬から9月	H30.8.22～9.30	毎日	17:00～22:00
22	千葉市	LINE	○		○		×	○	○	2.6万人	10月下旬から1月下旬まで (年末年始を除く)	H30.10.26～H31.1.31 (年末年始を除く)	毎日	17:00～21:00
23	名古屋市	STOP it	○		○		×	○	○	1.1万人	6月下旬から年度末	H30.6.25～H31.3.29	一部期間は平日 一部期間は毎日	一部期間は17:00～22:00 一部期間は9:00～22:00
24	京都市	STOP it	○	○	○		×	×	○	0.5万人	9月上旬から年度末	H30.9.3～H31.3.31	毎日	17:00～22:00
25	大阪市	LINE	○		○		○	○	○	17.9万人	長期休業明けを挟む期間及び 学期中の一 部、 12月から3月(年末年始を除く)	H30.8.22～9.4 H31.1.4～1.17 H30.12.1～H31.3.29	一部期間は毎日 一部期間は週1日	17:00～21:00
26	堺市	LINE	○		○		×	○	○	2.2万人	冬季休業明けを挟む期間及び 学期中の一 部	H30.12.3～12.16 H31.1.4～1.17	毎日	17:00～21:00
27	熊本市	LINE	○		○		×	○	○	2.2万人	夏季休業明けを挟む期間	H30.8.24～9.6	毎日	17:00～21:00
28	大津市	LINE	○		○		×	○	×	0.9万人	通年 (年末年始を除く)	H30.4.1～H31.3.31 (年末年始を除く)	平日	17:00～21:00
29	和歌山市	LINE	○		○		×	○	×	0.7万人	長期休業明けを挟む期間	H30.8.16～9.17 H31.1.4～2.16	毎日	一部期間は17:00～21:00 一部期間は17:00～翌日21:00
30	野田市	STOP it	○		○		×	○	×	0.4万人	5月中旬から年度末	H30.5.14～H31.3.31	毎日	0:00～24:00
自治体数			25	8	21	9	2	25	25	236.6万人				

※1 双方向の相談：SNS等を活用した双方向の相談

一方の通報等：アプリ等を活用した一方の通報等

※2 自治体内全域：自治体内全域を対象として実施（一部期間のみで自治体内全域を対象とする場合や都道府県において政令指定都市のみ除く場合も含む）

自治体の一部：地域や学校を抽出して実施

令和元年度SNS等を活用した相談体制の構築事業における各自治体の取組内容（予定）

通し番号	自治体名	活用ツール	取組内容※1 (予定)		相談対象※2 (予定)		想定している学校種 (予定)				相談受付期間 (予定)	相談受付期間 (具体的な期間) (予定)	相談受付日 (予定)	相談受付時間 (予定)
			双方向の相談	一方の通報等	自治体内 全域	自治体の 一部	小	中	高	合計人数				
1	北海道	LINE	○		○		×	×	○	9.1万人	夏季休業期間を含む期間	調整中又は現時点で非公表	毎日	17:00～21:00
2	山形県	Kids' Sign		○	○		×	×	○	2万人	7月から9月	H31.7.1～H31.9.30	毎日	0:00～24:00
3	群馬県	LINE	○		○		×	×	○	5.4万人	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表
4	東京都	LINE	○		○		×	○	○	69.4万人	通年	H31.4.1～H32.3.31	毎日	17:00～21:30
5	神奈川県	LINE	○		○		×	○	○	45万人	夏季休業期間明け	調整中又は現時点で非公表	毎日	調整中又は現時点で非公表
6	新潟県	LINE	○		○		×	○	○	12.2万人	通年	H31.4.1～H32.3.31	毎日	一部期間は18:00～23:00 一部期間は15:00～20:00
7	富山県	LINE	○		○		×	○	○	0.5万人	6月から10月	H31.6.1～H31.10.31	一部期間は平日 一部期間は毎日	18:00～21:00
8	長野県	LINE	○		○		×	○	○	12万人	長期休業期間前後	調整中又は現時点で非公表	毎日	調整中又は現時点で非公表
9	岐阜県	調整中又は現時点で非公表	○		○		×	○	○	12万人	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表
10	三重県	LINE	○		○		×	○	○	10.4万人	通年 (年末年始を除く)	H31.4.1～H32.3.31	平日	17:00～21:00
11	京都府	LINE	○		○		×	○	○	6.6万人	長期休業期間明け及び学期中の一部	H31.8.27～H31.9.9 H31.10.1～H31.10.14 H32.1.7～H31.1.20	毎日	17:00～22:00
12	大阪府	LINE	○		○		×	○	○	39.9万人	7月中旬から1月下旬	H31.7.15～H32.1.27	週1日及び特定日	18:00～21:00
13	和歌山県	LINE	○		○		×	○	○	5.4万人	7月から1月 (年末年始を除く)	H31.7.1～H32.1.31 (年末年始を除く)	平日	17:00～21:00
14	鳥取県	@signal		○	○		×	○	○	0.3万人	<中学校> 4月上旬から3月中旬 (長期休業期間中を除く) <高等学校> 6月上旬から3月中旬 (長期休業期間中を除く)	<中学校> H31.4.8～H32.3.13 (H31.7.22～H31.8.23、 H31.12.23～H32.1.3を除く) <高等学校> H31.6.3～H32.3.13 (H31.7.22～H31.8.23、 H31.12.23～H32.1.3を除く)	平日	0:00～24:00
15	岡山県	STOPit		○			×	○	○	3.8万人	通年	H31.4.1～H32.3.31	毎日	0:00～24:00
16	徳島県	LINE	○		○		×	○	○	3.7万人	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表
17	高知県	LINE	○		○		×	×	○	2万人	5月上旬から1月下旬	H31.5.2～H31.6.30 H31.8.15～H31.9.30 H32.1.5～H31.1.31	毎日	17:30～21:30
18	熊本県	School Sign		○	○		×	○	○	3万人	通年	H31.4.1～H32.3.31 H31.4.26～H31.5.8 H31.8.19～H31.9.8 H31.10.7～H31.10.21 H32.1.4～H32.1.14	毎日	0:00～24:00
19	仙台市	LINE webチャット	○	○	○		×		×	2.5万人	長期休業期間明け前後 ※一方の通報等については、通年	H31.4.1～H32.3.31 ※一方の通報等については、 H31.4.1～H32.3.31	毎日	18:00～21:00 ※一方の通報等については、 0:00～24:00
20	さいたま市	LINE	○		○		×	○	○	3.5万人	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表
21	千葉市	LINE	○		○		×	○	○	2.5万人	5月上旬から3月下旬 (長期休業期間中を除く)	H31.5.7～H32.3.21 (H31.7.16～H31.9.1、 H31.12.26～H32.1.5を除く)	週2日	17:00～21:00
22	名古屋市	STOPit	○		○		×	○	○	1.1万人	通年	H31.4.1～H32.3.31	一部期間は平日 一部期間は毎日	一部期間は17:00～22:00 一部期間は9:00～22:00
23	京都市	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表	調整中又は現時点で非公表
24	大阪市	LINE	○		○		○	○	○	17.9万人	4月下旬から3月下旬	H31.4.25～H32.3.26	一部期間は毎日 一部期間は週1日	一部期間は13:00～21:00 一部期間は17:00～21:00
25	堺市	LINE	○		○		○	○	○	4.5万人	長期休業期間明け前後及び学期中の一部	H31.8.19～9.1 H31.9.4～11.27	一部期間は毎日 一部期間は週1日	17:00～21:00
26	熊本市	LINE	○		○		×	○	○	3.5万人	夏季休業期間明け前及び学期中の一部	①H31.8.19～H31.9.1 ②H31.9.8～H32.1月上旬	①毎日 ②毎週日曜日	17:00～21:00
27	大津市	LINE	○		○		×	○	×	0.9万人	通年 (年末年始を除く)	H31.4.1～H32.3.31 (年末年始を除く)	平日	17:00～21:00
28	野田市	STOPit	○		○		×	○	×	0.4万人	年度始めから年度末 (新1年生については6月中旬から年度末)	H31.4.1～H32.3.31 (新1年生については6月中旬から年度末)	毎日	0:00～24:00
自治体数			23	5	24	3	2	23	24	279.5万人				

※1 双方向の相談：SNS等を活用した双方向の相談

一方の通報等：アプリ等を活用した一方の通報等

※2 自治体内全域：自治体内全域を対象として実施（一部期間のみで自治体内全域を対象とする場合や都道府県において政令指定都市のみ除く場合も含む）

自治体の一部：地域や学校を抽出して実施

ご清聴ありがとうございました。

文部科学省 初等中等教育局児童生徒課