



# とくしま「生徒の心の相談」2019

## － 令和元年度 SNS活用「生徒の心の相談」実証事業に係る相談業務報告書 －

### 1 相談実施期間

令和元年8月21日（水）から令和元年10月31日（木）まで（72日間）

### 2 相談受付時間

午後6時から午後9時まで（3時間）

※ 相談対応時間は、午後9時までに受け付けた相談が終了するまで

### 3 相談対象者

徳島県内の公立中学校、高等学校、特別支援学校中学部・高等部の生徒（計 約36,000人）

### 4 相談体制

相談責任者1名+相談員2名～4名（相談期間中の一日当たりの平均相談員数は3名）

### 5 相談方法

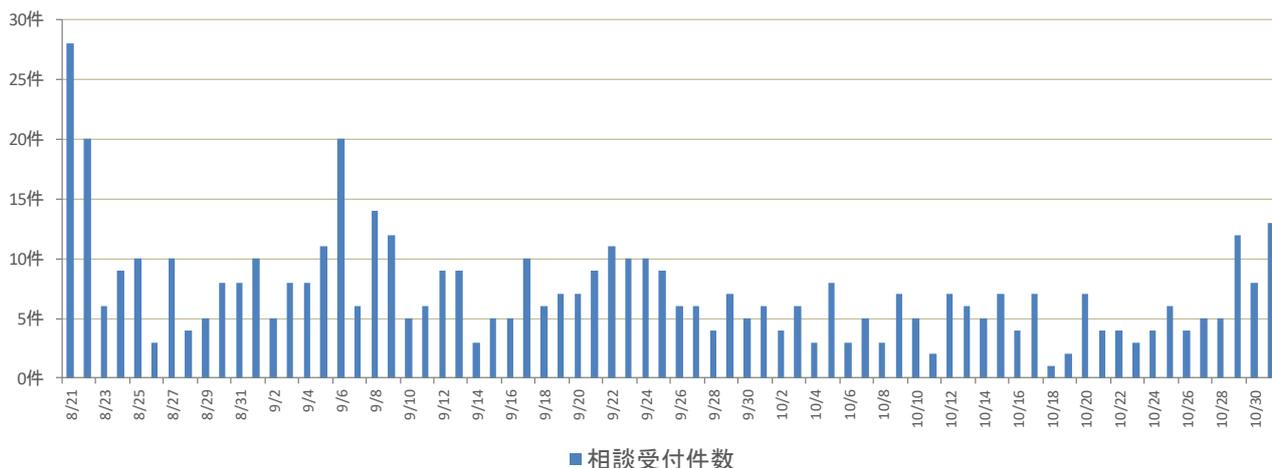
相談を希望する生徒は、公立中学校、高等学校、特別支援学校中学部・高等部の生徒一人一人に配付された「広報用カード」に記載されているQRコードから、総合教育センターが、無料通信アプリ「LINE」に開設したSNS相談用のLINE公式アカウント「とくしま「生徒の心の相談」2019」を、友だち登録した後、「LINE」のトーク機能を利用して相談を開始。

#### 「広報用カード」

### 6 相談結果の概要

- |                                    |                    |
|------------------------------------|--------------------|
| ①友だち登録数 144人〔10/31時点〕              | 【H30】488人〔10/19時点〕 |
| ②相談件数 520件                         | 【H30】333件〔60日間〕    |
| ③相談人数 80人                          | 【H30】206人〔60日間〕    |
| ④1日あたりの最多相談件数 28件〔8/21〕            | 【H30】40件〔10/10〕    |
| ⑤1日あたりの平均相談件数 7.2件/日               | 【H30】5.6件/日        |
| ⑥同一相談者による最多相談回数 86回                | 【H30】18回           |
| ⑦相談者1人あたりの平均相談回数 6.5回              | 【H30】1.6回          |
| ⑧1件あたりの平均相談時間 80.9分                | 【H30】67.8分         |
| ⑨相談者メッセージ（吹き出し）総数 11,529回（22.2回/件） |                    |
| ⑩相談員メッセージ（吹き出し）総数 10,096回（19.4回/件） |                    |

## < 相談件数推移 >



## < 相談内容 >

(件)

	中学校	高等学校	特別支援	不 明	そ の 他	計	% (H30)
不登校	7	2	0	0	0	9	1.7 ( 2.4)
いじめ問題	2	3	0	3	0	8	1.5 (12.0)
暴力行為	3	0	0	0	0	3	0.6 ( 0.3)
児童虐待	7	0	0	0	0	7	1.3 ( 0.3)
友人関係	18	35	0	1	0	54	10.4 (22.8)
貧困の問題	0	0	0	0	0	0	0 ( 0 )
非行・不良行為	0	0	0	0	0	0	0 ( 0 )
家庭環境	9	4	0	0	0	13	2.5 ( 3.6)
教職員との関係	1	3	0	1	0	5	1.0 ( 3.0)
心身の健康・保健	6	65	0	1	0	72	13.8 ( 4.2)
学業・進路	6	31	0	0	0	37	7.1 ( 4.2)
発達障がい等	0	0	0	0	0	0	0 ( 0 )
恋愛に関する悩み	5	11	0	1	0	17	3.3 ( 5.1)
いたずら・ひやかし	0	0	0	0	0	0	0 ( 2.4)
その他の内容	44	51	0	15	2	112	21.5 (21.9)
無応答	78	65	0	40	0	183	35.2 (17.7)
計	186	270	0	62	2	520	
% (H30 : %)	35.8 (33.63)	51.9 (40.54)	0 ( 0 )	11.9 (25.53)	0.4 ( 0.30)		

※ 相談回数ごとの人数 2回 (10人), 3回 (15人), 4回 (5人), 5回 (4人), 6回 (6人),  
7回 (5人), 8回 (4人), 9回 (4人), 10回以上 (12人)

※ 男 : 女 : 不明 = 78 : 366 : 76 (件 [計520件]) (12 : 38 : 30 (人 [計 80人])  
(15.0 : 70.4 : 14.6) (%) (15.0 : 70.4 : 14.6) (%)

〔【H30】 33 : 215 : 85 (件 [計333件]) (25 : 112 : 69 (人 [計206人])  
( 9.9 : 64.6 : 25.5) (%) (12.1 : 54.4 : 33.5) (%)〕

※ 「その他の内容」は、「自分の性格」・「挨拶的なもの」・「自己都合や間違い, ブロックにより相談なし」・「相談員からの状況確認 (相談はなし)」など

## < 緊急性区分別件数 >

緊急性区分	内 容	件 数
緊急性区分A 重大緊急事案	自死予告、他害等の予告、重大な児童虐待・いじめ・暴力行為等、生命に関わる即時対応が必要な事案 誘拐・性犯罪等に巻き込まれるなど、事件性があると考えられる事案	0
緊急性区分B 緊急事案	学校等の対応への強い苦情やいじめ・暴力等に関する訴え等、学校や教育委員会、児童相談所等の関係機関への速やかな連絡を希望する事案	1
緊急性区分C 要対応事案	いじめ等に関する相談、不登校やひきこもり等の問題などで、緊急ではないが、学校や教育委員会、児童相談所等の関係機関による対応が必要な事案	1
緊急性区分D 相談事案	いじめに関する悩み、不適応感、不登校、ひきこもり等の相談で、緊急性のないもの	518

※ 緊急性区分「B」・「C」の相談は、本人の希望を受け、速やかに関係機関等へ連絡。その後は、総合教育センターと関係機関等とが緊密に連携し、それぞれの立場において適切に対応。

## 7 相談期間終了後アンケートの結果について

- ①対象者 96人（有効友だち登録者〔10/31時点〕）
- ②回答者 12人（回答率：12.5%）
- ③回答結果（抜粋）

問：相談してみてもいかがでしたか？ ※複数回答可	回答者数：人（%）
1 とてもよかった	7（58.3）
2 ふつう	0（0）
3 期待したほどではなかった	1（8.3）
4 悩み事は解決した	3（25.0）
5 悩みは解決しなかったが改善に向かっていると思う	6（50.0）
6 LINE相談したのち先生や友だちにも相談できるようになった	3（25.0）
7 気持ちが楽になった	7（58.3）
8 夜眠れるようになった	2（16.7）
9 その他	0（0）
問：来年実施するとしたら	回答者数：人（%）
1 利用したい	8（66.7）
2 まあ利用したい	4（33.3）
3 あまり利用したくない	0（0）
4 利用したくない	0（0）
感想・意見（原文のまま）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ありがとうございました」</li> <li>・「LINEなので気軽に相談しやすいし、とてもよい取り組みだと思いました！」</li> <li>・「相談相手の対応もよく、まず自分の気持ちを共感してくれるところが解決につながったのだと思う。しかし期間や時間が短くなかなか相談できないという短所もあった。でもこの相談LINEを受けたことによって自分は生きていいんだと気付くことが出来た。ありがとうございました。」</li> <li>・「相談して正解だと思いました。」</li> </ul>	

## LINE相談のすすめ ～ LINE相談の特徴・利点 ～

- ◆ **匿名性が高く、安心して相談できるコミュニケーションツールとして活用することができます！**
  - いじめ、児童虐待、思春期特有の悩みなど、「誰にも話せないこと」、「知っている人だからこそ言いくらいなこと」、「誰かに話すには抵抗感や恐怖感があること」について、LINEなら相談しやすく、問題の早期発見・早期対応につながる可能性があります。
- ◆ **時間や場所の制約が少なく、相談受付中なら、いつでも、どこからでも相談できます！**
  - 例えば、児童虐待など家族内の問題は、家族のいる自宅から、電話で相談することは難しいですが、LINE相談なら、自宅外や自分の部屋で、声を出さずに相談することができます。
- ◆ **身近な大人への相談につなげていくことができます！**
  - 本年度のLINE相談において、相談者の希望を受け、速やかに学校や児童相談所等の関係機関につなぎ、緊密な連携のもと、迅速かつ適切に対応することができました。
- ◆ **相談期間を通して、悩みや不安を抱える相談者を継続的に支援することができます！**
  - LINEの機能的特長として、一度でも相談があった生徒に対して、相談員の側からメッセージを送り、相談を始めることができるため、悩みや不安の解消に向けて、相談者の現状把握、問題解決のための支援、見守り等を継続的に行うことができます。
- ◆ **LINEでの相談体験を通して、必要な機会に、他者に相談できる力が身につきます！**
  - 相談しやすい窓口としてLINEで気軽に相談した経験が、将来、より深刻な悩みに行き当たったとき、一人で抱え込むことなく、適切な相手に相談できる力となります。

相談期間終了後のアンケートでは、「とてもよかった」、「気持ちが楽になった」、「(悩みが)改善に向かっている」との回答が多数を占め、回答者全員が「来年も利用したい」と答えています。

感想・意見も肯定的なものばかりであり、LINE相談を利用した生徒にとって、有効な相談窓口であったと言えます。

**「悩みや不安を一人で抱え、ただひたすら我慢している」生徒を減少させるために**

**LINE相談は有効**

**まずは相談窓口の「友だち登録」を！**

思い立ったら即相談できるよう、総合教育センターが開設するLINE相談用の公式アカウント「とくしま「生徒の心の相談」2020」の「友だち登録」を、ぜひ生徒にお勧めください。

※令和2年度のLINE相談は、5月初旬開始予定です。4月中旬には、各学校に友だち登録用のQRコードをお知らせします。

## LINEによる相談を通して ～ 文字情報による相談技法及びその活用方法 ～

### ◆ 文字による生徒からの相談等の読み取り方

「いじめ」・「虐待」・「性的虐待」の存在に注意が必要な言葉や表現をいくつか紹介します。  
(※可能性であり、読み解く一つのヒントとして御活用ください。)

#### ■ 虐待

- ・「家族がいるからできない。話せない。」
  - 家族に対して恐怖を感じていると考えられる発言。行動の規制や制限を窺わせるもの
- ・「(いつも) お腹が空いている。」
  - 空腹を訴える発言が頻繁にある。食事を与えられていない可能性
- ・「今日は、機嫌がいい。」
  - 家族関係が良好な状態であることが限定的であると窺える表現
- ・「誰も助けてくれない、頼る人はいない。」
  - 孤立が窺える表現
- ・「(また) ケガをした。」
  - ケガの頻度が多いことを表す表現（「原因を隠さなければいけない」という意識が強い場合）

#### ■ 性的虐待

- ・「こんな汚れた自分、私は汚い。(自分の存在が)恥ずかしい。」
  - 自分は汚れているというニュアンスのある表現
- ・「自分はロボットみたい。何も感じない。」
  - 離人感を窺わせるもの。(感覚が麻痺しているような発言も含む)
- ・「女は使い捨て。女性は便利に使われる存在だから。」
  - 「女性=道具」と受け取れるような表現
- ・「お薬があると安心。切れれば楽だから。何も考えなくてもいい。スツとする。」
  - 自傷行為（リスカ、アムカ、OD（オーバードーズ））を窺わせるもの
- ・「みんなうまくお小遣いをもらってるし。¥は楽。」
  - 援助交際に対する興味、関心を窺わせるもの。 ※ ¥ マークは援助交際のこと
- ・「どうせみんな裏切る。離れていく。」
  - 人に対する不信感が窺える表現

#### ■ いじめ、仲間外れ → 希死念慮や希死傾向が潜んでいる可能性もあり

- ・「高校に行ったら、大学に行ったら・・・。」
  - 「次」は幸せになるというニュアンスのある表現
- ・「(毎日が) 楽しくない。つまらない。」
  - 日常に楽しみを見いだせない、交流がない、本音を言える人がいないと考えられる表現
- ・「勉強する意味が分からない。」
  - 現在していることが無意味であると感じさせる表現。理由がわからない戸惑いが強いと感じられる表現
- ・「やりたいことがない。夢もない。」
  - 他者と比較したり自信を失っていたり、将来に対して不安が強いと考えられる表現。  
(親の不仲や家族介護等家族との関係性での疲労感)
- ・「どうせ、私なんて、僕なんて、どうでもいい、くだらない、価値がない。」
  - 自分を卑下する言葉。無価値観が強いと考えられる表現
- ・「学校なんてなくなればいい。」
  - 破壊的な表現。今の環境から脱したい、強い怒りがある表現
- ・「誰も信じられない、信じる意味がない。」
  - 信頼に対するネガティブな表現。孤独や裏切りの経験から、傷つかないために人との関わりを遠ざけるような発言

### ◆ 対応の仕方（生徒への返し方）

【前提】 若年層の発するサインに対しリスクマネジメントする重要ポイント→「大丈夫なこと前提」ではなく、「被害にあっていて可能性があること前提」としてメッセージを読み解く

- 日記やSNSはテキストのみのやりとりであり、うなづきや表情、声のニュアンスなど、非言語的な情報がありません。また、情報量が少ないデメリットもあるため、記載している言葉や相談を通じて、面談など別の相談につなげていくことも重要と考えます。