

東濃西部少年センター

相談活動について（資料）

東濃西部少年センター 相談活動について

相談活動状況の推移

(単位:人)

区分	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
電話相談	69 (47)	26 (23)	23 (19)	29 (29)	20 (20)	18 (18)	23 (21)
面接相談	35 (39)	2 (2)	2 (3)	2 (2)	3 (4)	1 (1)	1 (1)
メール相談	21 (10)	12 (5)	64 (15)	26 (8)	15 (9)	12 (6)	4 (2)
相談合計	125 (96)	40 (30)	89 (37)	57 (39)	38 (33)	31 (25)	28 (24)

※数値は相談の延べ件数で、()内は相談人数を表す。

相談人数の推移を見ると、平成24年度に96名あったのが25年度は30名と激減している。
平成25年は「いじめ防止対策推進法」が施行された年で、学校現場での相談態勢が強化された。

東濃西部三市の児童・生徒数の推移

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
小学校	11,249	10,973	10,843	10,658	10,472	10,273	10,247
中学校	6,232	6,185	5,945	5,849	5,641	5,551	5,355
高等学校	6,660	6,589	6,361	6,298	6,263	6,145	6,018
合計	24,141	23,747	23,149	22,805	22,376	21,969	21,620

小学校	11,249-10,247=1,002
中学校	6,232-5,355=877
高等学校	6,660-6,018=642
合計	24,141-21,620=2,521

少子化の波は、6年で2521人減少という現状

若者のSNS志向

別紙資料参照

相談窓口の周知活動

◇東濃西部三市の小学生・中学生・高校生・特別支援学校生にクリアファイルを配布

一人で悩んでいませんか・・・？

(学校、勉強、家庭、友達、いじめ、非行・・・など)
勇気を出して相談してください。力になります。秘密は守ります

あんしんコール 0120-873-246 (携帯からもOK)
(朝10時～夕方5時 日・月休)

あんしんメール anshin55@crux.ocn.ne.jp (24時間受付)
(返信は、朝10時～夕方5時 日・月休)

東濃西部少年センター

多治見市豊原町1-55 ヤマカサギパーク4F
TEL 0572-23-3455 FAX 0572-26-8813

一人で悩んでいませんか・・・？

(学校、勉強、家庭、友達、いじめ、非行・・・気軽に相談)

あんしんコール 0120-873-246 (携帯からもOK)

あんしんメール anshin55@crux.ocn.ne.jp
(24時間受付)



※ 相談時間・メール返信は、朝10時～夕方5時 (日・月休)

東濃西部少年センター

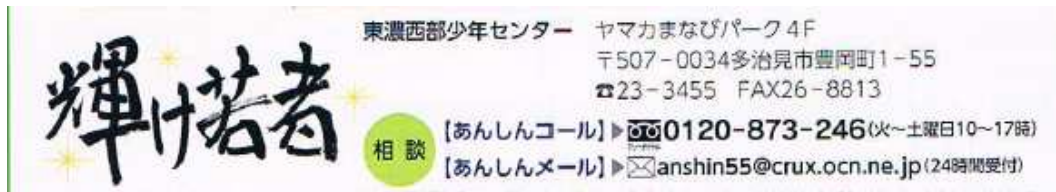
今年度、必要な文字に絞り込み、表示を大きく見やすくした。

QRコードを表示してみた。

◇カレンダーカードに相談窓口を記載し、東濃西部三市の中学生・高校生に配布

◇啓発活動に参加した高校生に、安心コールを記載したボールペンを直接手渡し

安心コールをPR



現在、少年センターの相談活動は、「あんしんコール」「あんしんメール」を相談窓口として実施しています。若者のコミュニケーション手段がSNSに移行している状況を踏まえたとき、SNSを活用した相談活動が可能なのかどうか、全国的にはどうなっているのかと調べてみました。

長野県教育委員会がLINE（株）と連携協定を締結して、SNSによる相談を試行的に行ったということがありました。

・・・SNSによる相談の試行『ひとりで悩まないで@長野』の成果と課題・・・

目的

子どものコミュニケーション手段がSNSに移行している状況を踏まえ、本県のいじめ対策や未成年者の自殺防止に向け、悩みを抱える生徒たちが気軽に相談できる体制を確立するため、SNSによる相談事業を試行した。

事業概要

試行期間：平成29年9月10日（日）～23日（土）17：00～21：00
 対象者：中学生、高校生等
 相談体制：相談員10名（10回線）を配置して相談に対応
 （外部の専門機関に業務を委託）

事業の結果（1）相談件数等

登録カード配布対象者数＝約12万人
 うち登録者数累計（9/23）＝3,817人
 相談アクセス数（時間内）＝1,579人
 相談対応実績【2週間】＝547件

相談件数が大幅に増加！！
 平成28年度子どもからの年間相談件数
259件（学校生活相談センター）

事業の結果（2）相談内容

		H28 電話相談
いじめに関すること	45件（9.8%）	28.2%
不登校に関すること	3件（0.7%）	3.9%
交友関係・性格の悩みに関すること	119件（26.0%）	36.3%
学校・教員の対応に関すること	45件（9.8%）	15.8%
家族に関すること	27件（5.9%）	8.5%
その他（学業、恋愛に関することなど）	219件（47.8%）	7.3%
小計	458件（100%）	（100%）
ひやかし等	89件	
合計	547件	

相談活動とSNS その2

4ページに記載した長野県教育委員会の事業内容やその結果を見てみると、たった2週間で平成28年度の年間電話相談数の倍以上の数となっています。1日平均39件、1時間あたり約10件の相談アクセスがあったこととなります。圧倒的に相談件数が多く、若者のコミュニケーション手段がSNSに移行していることが分かります。

しかし、相談内容を見てみると、平成28年度の電話相談と比べ、いじめ・不登校に関する相談の割合が少なくなっています。また、その他の内容（学業・恋愛の悩み等）の数が多く相談内容が多様化しています。一番気になるのは、ひやかし等が89件もあることです。

このような状況から、若者に身近な（気軽にアクセスできる）相談ツールとして認識されたのではないのでしょうか。

さて、長野県教育委員会は今回の試行事業において、「成果・事業の効果」そして「課題」を次のようにまとめています。



成果・事業の効果

☆潜在した相談へのニーズの発掘

「ひとりで悩む」子どもたちに潜んでいた『相談したい気持ち』を掘り起こした。

☆悩みの「芽」を早期に摘み取り

子どもの悩みを解決可能な時期に解消し、深刻な事態に陥ることを回避。

課題

☆SNSにおける応対手法の開発が必要

【電話・面談相談における相談の役割：①傾聴 ②共感・寄り添い ③助言】

SNSにおいては、「共感・寄り添い」を伝えることが難しい。

☆電話への相談に切り替えることのできる制度設計が必要

自殺念慮の表明等に対応する場合、SNSによるコミュニケーションには限界があり、電話による通話に切り替えて相談を継続する仕組みの構築が必要

☆コストが割高

電話相談に比べて、コストが割高である。

【コスト高の要因】

- ・相談(スマホ)・回答(パソコン)の入力時間が必要
- ・相談数の増加に応じて、相談員の増員が必要

LINEとトランスコスモスは**12月6日**、いじめなどに関する若者からの相談をSNSで受け付ける「SNSカウンセリング」の質の向上や普及などを目指した新組織「**全国SNSカウンセリング協議会**」を共同で設立したと発表した。協議会では、SNS関連事業者や電話相談事業者、カウンセラー、研究機関、教員らが幅広く連携し、SNSカウンセリングの手法の開発や研究、相談員のスキル向上の研修、高品質なSNS相談の普及などを目的に活動する。

SNSで相談を受け付けることは、早期に悩みの「芽」を摘むことに効果があり、今後の方向性を示唆していると言えます。しかし、長野県教育委員会の試行事業を見ても、現段階では有効な相談手法がまだまだ手探り状況にあり、検討課題が沢山ある状況だと思えます。今後の動向に注目していきたいと思えます。