



SNS相談

～若者の相談窓口としてのSNSの活用～

公衆衛生看護学・上級実践コース 修士1年

19MN002 秋元 夏海

テーマ選定の背景

- 卒論「Q&Aサイト上からみた統合失調症の親をもつ子どものニーズ」

子どもたちはインターネット上のコミュニティを活用している実態を知る

- 近年、行政機関がLINEを活用した相談業務を開始
SNSを利用した相談はどのように行われているのだろうか？

本日の内容

- ① SNS相談が求められる背景は？
- ② SNS相談はどんな内容？
- ③ メリットやデメリットは？



SNSとは

-  SNS(social networking service)

「インターネット上の交流を通じて社会的ネットワーク（ソーシャルネットワーク）を構築するサービスのことである。FacebookやTwitter、LINEなどが代表的」

（引用：総務省「平成29年通信利用動向調査」）

① SNS相談が求められる背景は？

コミュニケーションツールの急速な変化

いじめや自殺などの社会問題

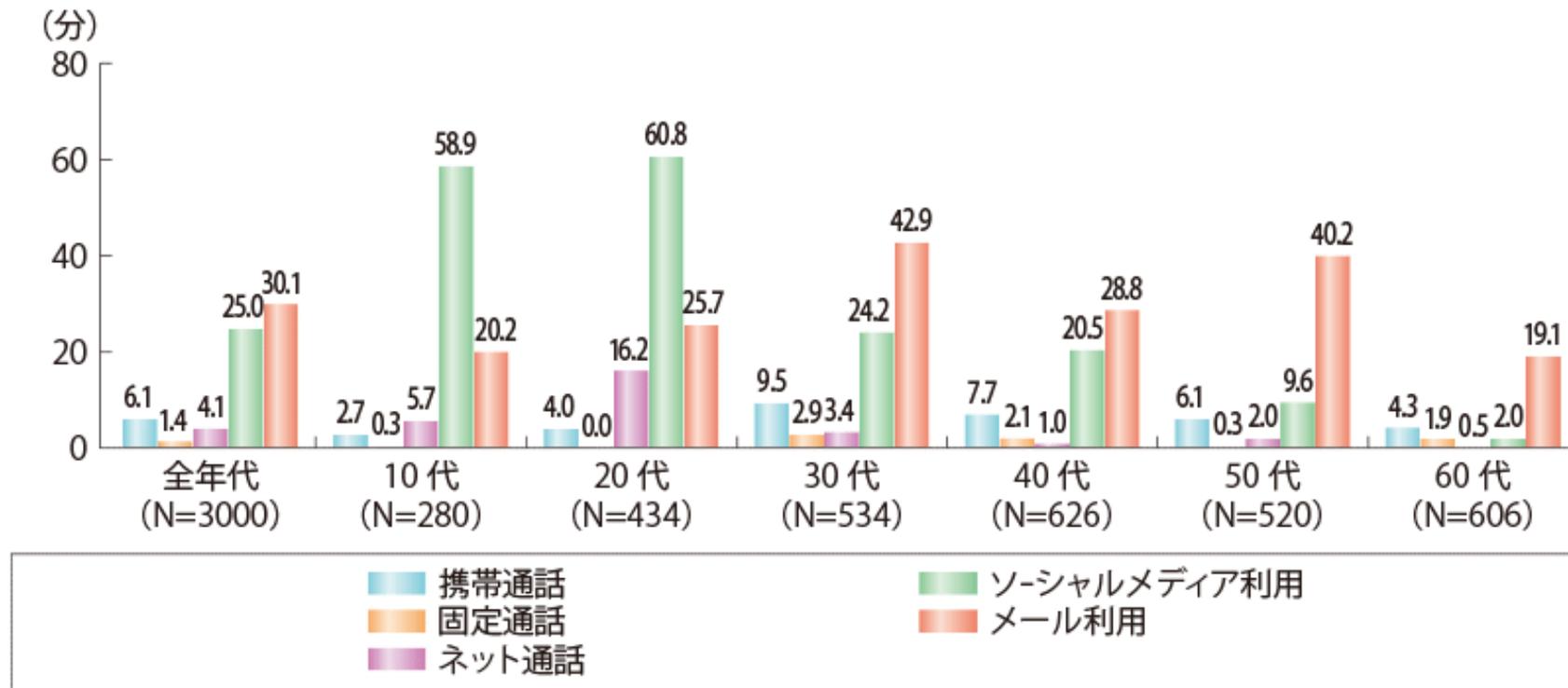


コミュニケーションツールの急速な変化

・ 10代の子供・若者のコミュニケーション系メディアの平均利用時間（平日）

👉 携帯通話2.7分, ソーシャルメディア利用58.9分

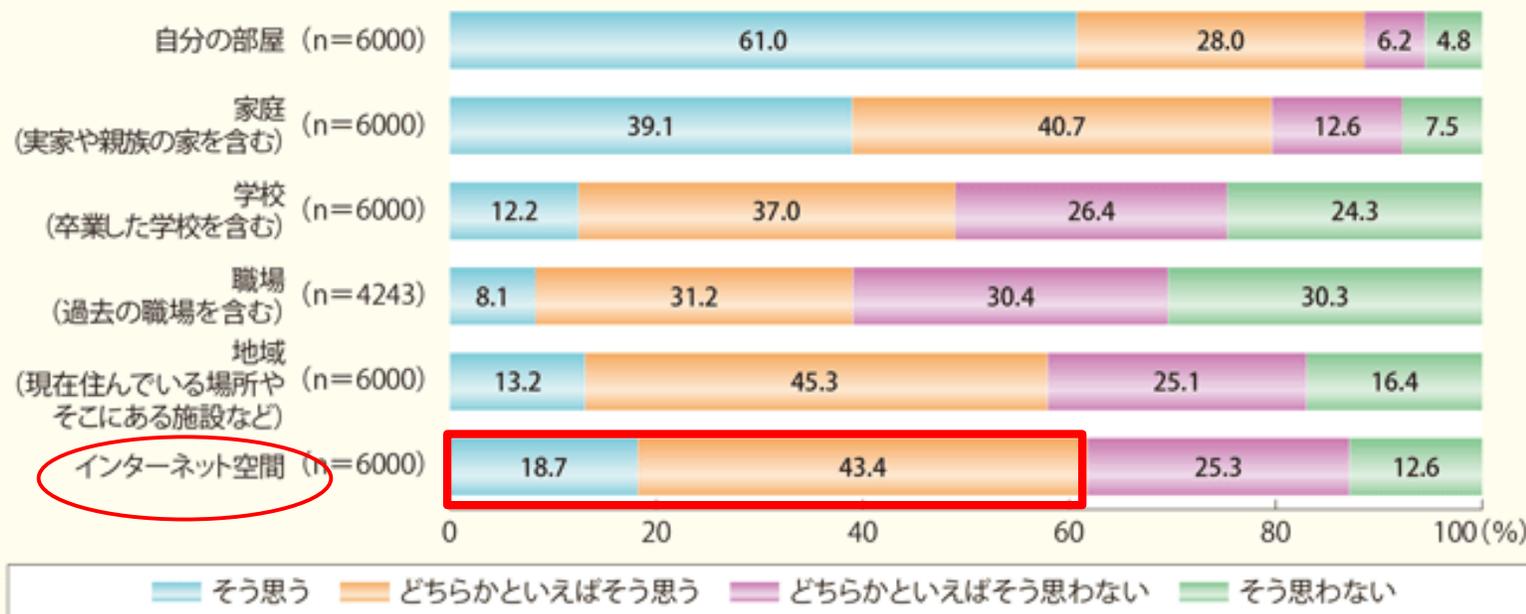
👉 SNSを中心とするソーシャルメディアが主要なコミュニケーション手段。



(出典) 総務省情報通信政策研究所「平成28年情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

若者のコミュニケーションツールの変化は 居場所の変化へ

図表2 居場所の有無 それぞれ自分の居場所だと感じている割合



(注) 1. 「職場 (過去の職場を含む)」は就業経験者のみ回答。
2. グラフでは、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」それぞれの回答率について、小数点以下第2位を四捨五入しているため、両者を合わせた回答数の回答率とは合わない場合がある。

- ・ 自分の部屋 (89.0%)
- ・ 家庭 (79.9%)
- ・ インターネット空間 (62.1%)



**ネット空間は
若者の居場所の一つ**

出典：平成28年「子供・若者の意識に関する調査」
(平成28年12月に全国の15歳から29歳までの男女6000名を対象に実施したインターネット調査)

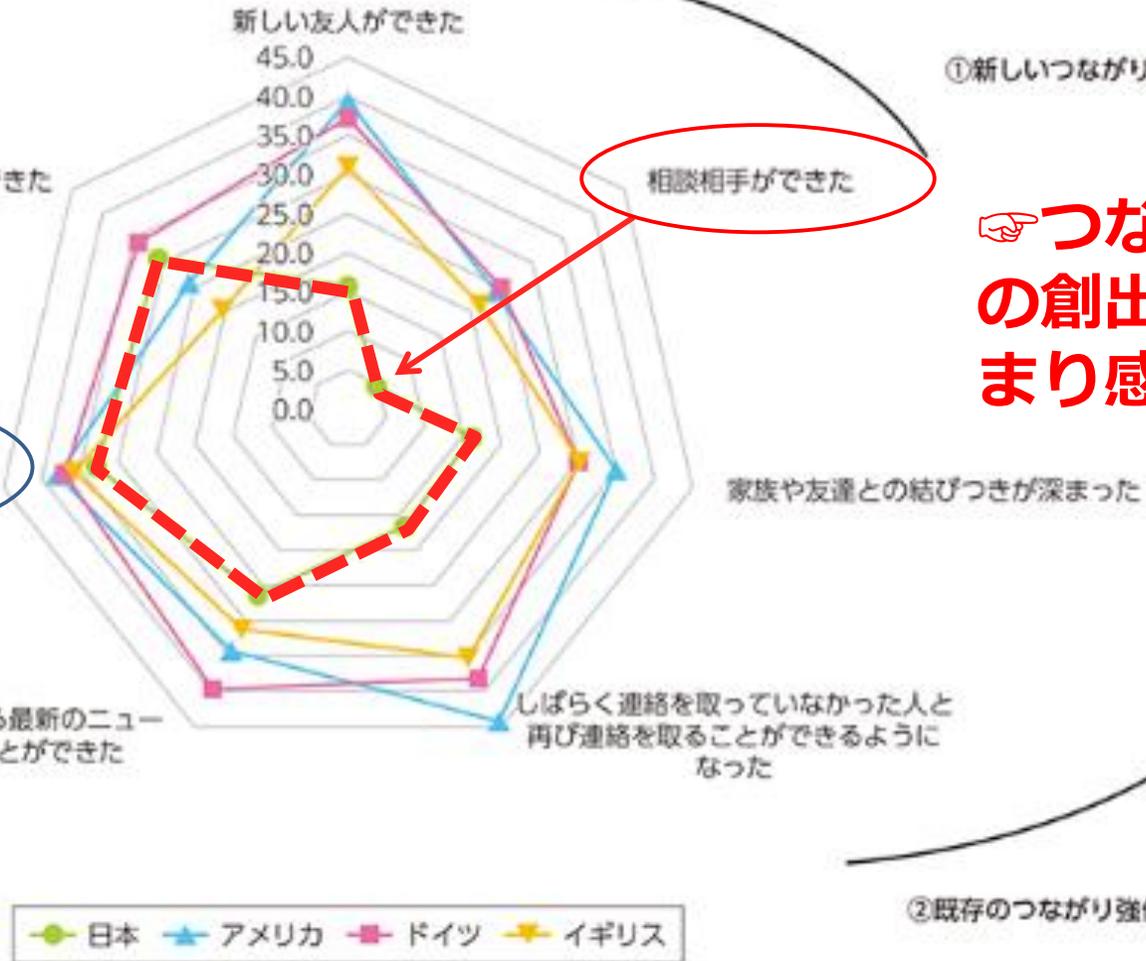
SNS利用のメリット

👉 情報・暇つぶしのメリットは感じている

👉 つながりや結びつきの創出のメリットはあまり感じられていない

興味や身近な地域の話など、自分が興味のある情報を得ることが出来た

相談相手が出来た



※他国の回答と合わせるため、日本の回答は70代の回答を除いた。

Googleで「子ども、相談」で検索してみました

検索順位1：子ども・教育・文化 | あなたの相談窓口ナビ | 政府広報オンライン

- ・ 24時間子供SOSダイヤル (文部科学省)
- ・ 児童相談所全国共通ダイヤル (厚生労働省) 189 (いちはやく)
- ・ 子どもの人権SOS-eメール (法務省)

若者と相談窓口の
コミュニケーションの
ミスマッチが
指摘されている。

参考:一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会

<https://smca.or.jp/>

検索順位2：キッズなんでも相談：キッズ@nifty

- ・ 2002年より開始。子どもが悩みを投稿し、子どもがその悩みに答える。
- ・ 月間約35万人が利用し、月に約5万件の相談や回答が投稿されている。

⇒若者のコミュニケーションツールの変化に対応した相談体制の必要性

いじめや自殺などの社会問題

- ・ 15歳～34歳までの若年世代における死亡原因の第一位が自殺、先進国では日本のみ。
- ・ 神奈川県座間事件：若者にとって深刻な苦悩を表現する最も重要な場がSNS

⇒SNSによる相談体制が整っていないことが社会問題として認識される

行政機関によるSNS相談の開始

- 長野県と滋賀県大津市の2つの自治体が2017年より導入開始

長野県「ひとりで悩まないで@長野」

朝日新聞 「LINEなら…生徒悩み相談続々 2週間で1年分超える」

長野県教育委員会が9月、通信アプリ「LINE」を使って中高生の悩み相談を受け付けたところ、2週間で1579件のアクセスがあり、このうち547件の相談に乗れたことが分かった。県教委が10日、発表した。2016年度の1年間に電話で寄せられた相談は計259件で、LINEの方がはるかに多かった。県教委は「気軽に相談できる効果が大い」とみて本格導入を検討する。

(引用:朝日新聞デジタル2017年10月12日05時12分<https://www.asahi.com/articles/ASKBB5CXLKBBUOOB01M.html>)

② SNS相談の利用の現状

- どのような人が利用している？
- SNS相談にはどんな悩みが寄せられている？



『ひとりで悩まないで@長野』

相談体制の概要

- ・ 実施期間：2017年9月10～9月23日（14日間）
- ・ 相談時間：17：00～22：00（受付～21:30）
- ・ 対象生徒数：約12万人（中学・高校を中心に約300校）
- ・ 相談員体制：10名（10回線）＋管理者1名
- ・ 友達登録者数：2,750人（開始時）～2,950人（終了時）

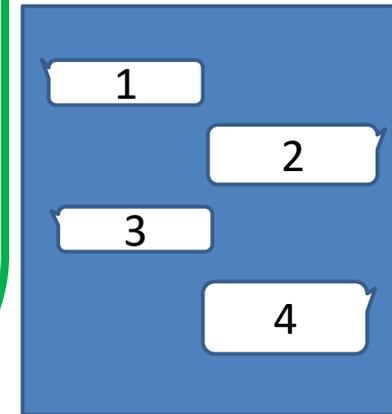
基本統計

- ・ 総アクセス数 **1,431人（実数）（平均102.2人/日）**

※1回限りのアクセス861人(60%)

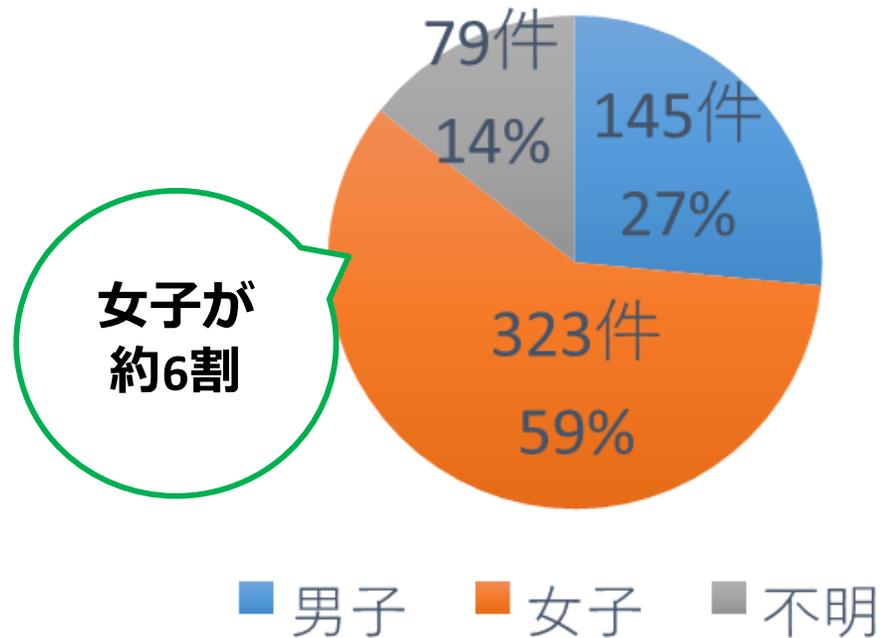
2回以上のアクセス570人(40%)

- ・ 相談対応件数 547件（平均39.1件/日）
- ・ 平均相談時間 53分49秒
- ・ 1回の相談あたりの平均メッセージ吹き出し数 72.6回
(最多606回)

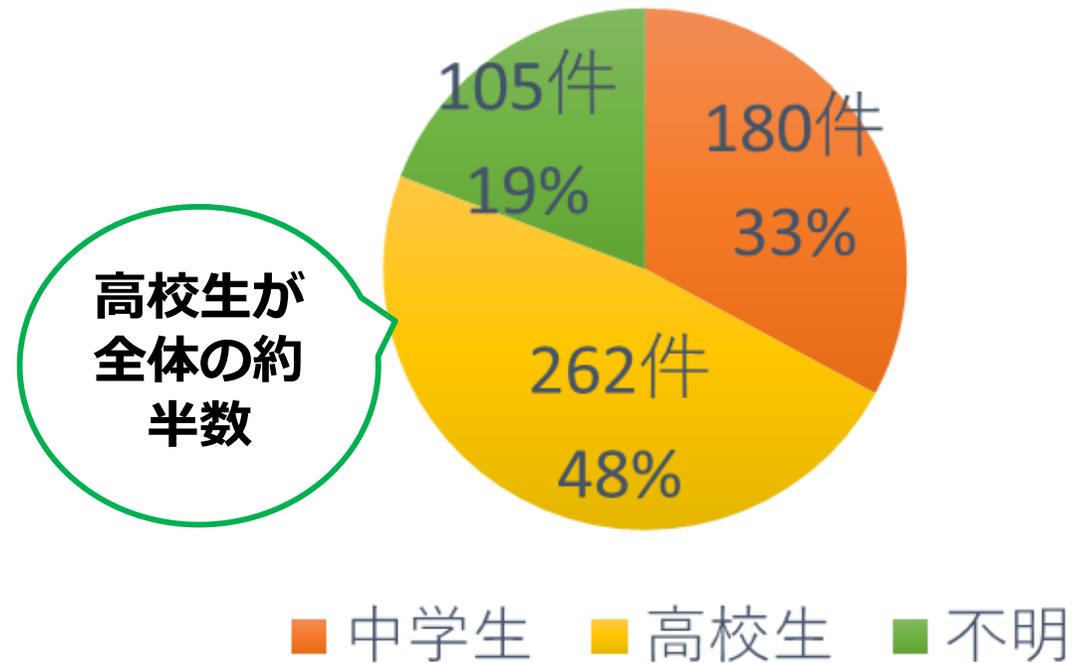


どんな人が利用している？

男女別相談件数

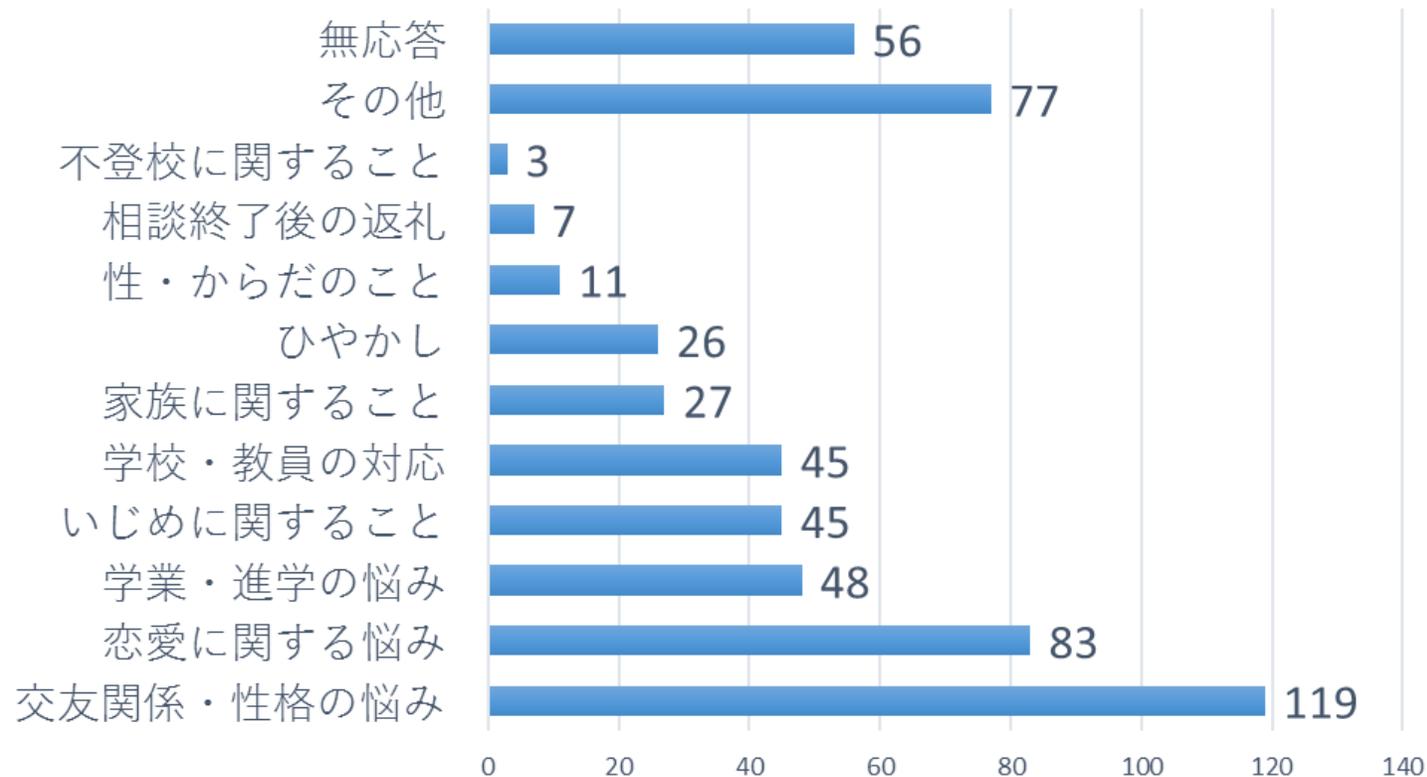


学校別相談件数



どんな相談があるの？

相談内容（主たる相談）



👉最も多いのは
「交友関係や性格の悩み」

人に話しかけるのが苦手、死にたい、リスカしてしまうなど、日常的な悩みからメンタルヘルス上の問題が示唆される深刻な悩みまで幅広い

※その他『雑談』『部活動の話』『相手側の都合により切断』『終了時刻間際の問い合わせのため、主訴判別不明』など
※無応答 相談にたどり着く前に応答がなくなり終了

LINE相談の実際の経験に基づいた架空事例

助けてください
もう死にたい。

高1女子です
もう死にたい

家がつらいです

はい

相談してくれてありがとうございます。相談員になぐのではじめに学年と性別、そして相談内容を教えてもらえますか？

もう死にたいって、
どんなことがあった
んですか？

家がつらい・・・
どんな状況なのか、
詳しく教えてもらえ
ますか？

相談事例：家にも学校にも居場所がなく自殺念慮を抱えている10代女性

- 特にいじめを受けているわけではないが学校には自分の居場所がなく、母子家庭のため長女である女性が家事や弟妹の面倒を見なければならないため、何の楽しみもなく生きている意味が分からないと思い悩んでいた少女。「SNSでできるなら」と、はじめて相談したという。
- 対応した相談員が自身の過去を打ち明けるなどして少女との信頼関係を構築。現在は「学校を卒業して一人暮らしができるように頑張りたい」などと気持ちに変化が生まれてきている。この少女とは、学校を卒業するまで、相談員が定期的にSNSのやりとりを行っていく予定。

引用：厚生労働省,平成30年度版「自殺対策白書」（自殺対策強化月間におけるSNS相談の実施結果の分析）

必要に応じて電話や面談での相談に切り替えるなど、SNSのみで完結する支援ではなく、SNSを入口とした地域の包括的支援体制が求められている。

③LINE相談の特徴とメリット・デメリット

特徴	メリット	デメリット
アクセスが簡単	相談しやすい	機器を持っていないと相談できない
心理的な匿名性が高い	自己開示しやすく、心理的な距離を縮めやすい	作話やひやかしがなされやすい
文字でのコミュニケーション	読み返して考えられる 相談員が他の相談員と協力して対応できる（複数の専門家と連携できる）	相談者の状況を把握しづらく、やりとりの過程で誤解が生まれやすい
その他	写真やデータのやり取りなど情報提供ができる	

参考：杉原ら,2018,SNSカウンセリング入門

厚生労働省,平成30年度版「自殺対策白書」(自殺対策強化月間におけるSNS相談の実施結果の分析)

SNS相談は、新たなつながりの場



若者も大人も質問や話し合いがしやすい「場」の整備が求められる。

SNS相談

子どもにとって、自分の力で活用していくことができる相談方法である。子どもが使おうとするコミュニケーション方法を知り、子どもの目線に立つことが、対話の「場」と「関係性」を発展させていくために重要ではないか。

まずは、「SNS、使ってみましょう」（中山先生談）

出典・引用文献

- 総務省「平成29年通信利用動向調査」
- 子供・若者の意識に関する調査
- 総務省「ICTによるインクルージョンの実現に関する調査研究」
- 長野県におけるLINEを利用したいじめ・自殺相談「ひとりで悩まないで@長野」数値レポート
- 朝日新聞デジタル2017年10月12日05時12分 (<https://www.asahi.com/articles/ASKBB5CXLKBBUOOB01M.html>)
- 厚生労働省「平成30年10月～平成31年3月分SNS相談事業の実施結果」
- 杉原ら,2018,SNSカウンセリング入門,北大路書房 p47-66,137-138

参考文献

- 厚生労働省,平成30年度版「自殺対策白書」
- 厚生労働省,「自殺対策強化月間におけるSNS相談の実施結果の分析」
- 杉原ら,2018,SNSカウンセリング入門,北大路書房
- 厚生労働省「平成30年10月～平成31年3月分SNS相談事業の実施結果」
- 厚生労働省「平成30年中における自殺の内訳」