

OSNS等を活用した相談対応について

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）とは・・・

SNSは、ソーシャルネットワーキングサービスの略で、登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのことです。友人同士や同じ趣味を持つ人同士が集まったり、近隣地域の住民が集まったりと、ある程度閉ざされた世界にすることで、密接な利用者間のコミュニケーションを可能にしています。

★SNSを活用するメリット

- ・若年層にとって日常使いなれているコミュニケーション手段である。
- ・文字や絵文字等を用いて自分の思いを気軽に伝えられる。
- ・潜在化していた相談者の「相談したい気持ち」を掘り起こす効果がある。

★SNSのデメリット

- ・アカウントの不正利用（他人に成りすますことができる）や知り合い同士の空間であるという安心感を利用した詐欺やウィルス配布の被害に遭うなどの事例が発生している。
- ・プライバシー設定が不十分であったりすると、友人から引用されることなどにより、書き込んだ情報が拡散する可能性がある。
- ・SNSを利用した事件（神奈川県座間市での高校生を含む9人が殺害された事件等）が起きている。
- ・SNSで自殺をほのめかす相談を受けたものの、応答がないままに、端末の設定によっては位置情報の特定ができず、不測の事態に発展しまう可能性がある。（位置情報の開示は、原則困難である。）
- ・相談員にとって声から推測できる心理状態が把握できない。
- ・絵文字の一部は、個人によって使い方が異なるため、相談者の気持ちを誤解する恐れがある。
- ・経済的困難からスマートフォンを所有しない児童生徒への配慮（例えば、学校で貸与する端末があれば、その端末に相談に使用できるアプリ等を入れておくなど）が必要である。

※総務省ホームページ・文部科学省「SNS等を活用した相談体制の構築に関する当面の考え方（最終報告）H30.3.28 いじめ防止対策協議会より

第2回滋賀県いじめ問題対策連絡協議会 議事概要より抜粋

○SNSを活用した相談体制、長野県での取組

- ・LINE(株)と長野県の連携協定による取組
- ・平成29年9月10日から23日までの概ね2週間、長野県内の中学生と高校生、約12万人を対象に毎日午後5時から9時に限定して実施。
- ・長野県の委託を受けて、関西カウンセリングセンターが相談に対応した。

- ・相談LINEへの登録者数は、最終的に3,817人で対象者の約3%になる。
- ・このうち相談時間内LINEの相談にアクセスしたのは、1,579人で、対応できた数としては、547件で、実人数は、390人。
- ・アクセスが多い日は、相談員が足りないため対応できない状態。LINEは、電話と同様に1対1の対応になるため、相談を待ってもらっている状態になっている。相談1件あたりの平均対応時間は、約54分。
- ・相談者は女性が約6割で、高校生が約半数となっている。
- ・主な相談内容は、交友関係が21.8%、ついで恋愛・学業の悩み、その次がいじめに関する事。
- ・表情や声が分からないため、相談員にとって心理状態が把握できないことや、自殺念慮などの対応時は、SNSでのコミュニケーションには限界があり、緊急対応が困難という課題がある。

○大津市での取組 おおつつこ相談LINE

- ・相談受付時間は、平日17時から20時30分(相談対応は21時まで)
- ・対象者は、市立中学校の生徒 約9,000人
- ・LINE相談では、まず相談に共感して話を聞きながら、身近な人への相談を促す。できない場合は、いじめ対策推進室で受ける。
- ・現状では、カウンセラーとの相談の中で相談が終了していることが多い。落ち込む前に、悩む前に、ちょっと相談できてすっきりできる役割になっているという印象を受けている。
- ・相談受付状況(H30.4.1~5.22)は、延べ相談回数40回、相談者数29人。想定より相談が少なく、カウンセラーを2人から1人に減らし、相談対応している。

○厚生労働省のホームページより SNS相談を行う団体が6団体ある。(別紙資料)