

第2章 調査結果

2.1 事前調査の実施

(1) 事前調査実施概要

< 調査対象 >

- ・全都道府県及び市区町村(1,788 箇所)
 - ・全センター(97 箇所)
- 計 1,885 箇所

< 調査概要 >

紙面による事前調査票を作成し、事前調査票を全都道府県及び市区町村並びに全センターに郵送で送付し、所定の期限を設けて回答提出を依頼した。併せて、送付先宛て協力依頼状も送付した。

事前調査票については、全都道府県及び市区町村並びに全センターから回収するよう努め、特に、期限までに提出のないセンターに対しては、最低1回以上の電話又はメールによる督促を行った。

< 調査実施期間 >

- ・調査票発送:2019年10月28日
- ・調査票回収締切:2020年1月15日

< 調査票回収状況 >

	都道府県	市区町村	不明	センター	合計
調査票送付数	47	1,741	-	97	1,885
調査票回収数	41	1,114	11	83	1,249
回収率	87.2%	64.0%	-	85.6%	66.3%

「不明」は、回答自治体名の記載がなく、都道府県か市区町村か判別できないもの

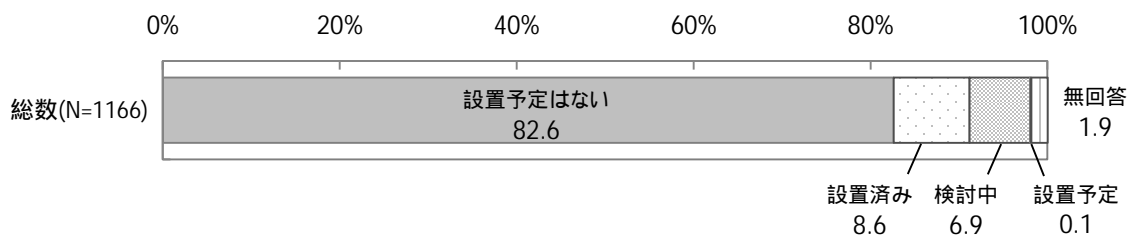
(2) 調査結果

・自治体(都道府県及び市区町村)

1. 子ども・若者支援地域協議会の設置状況

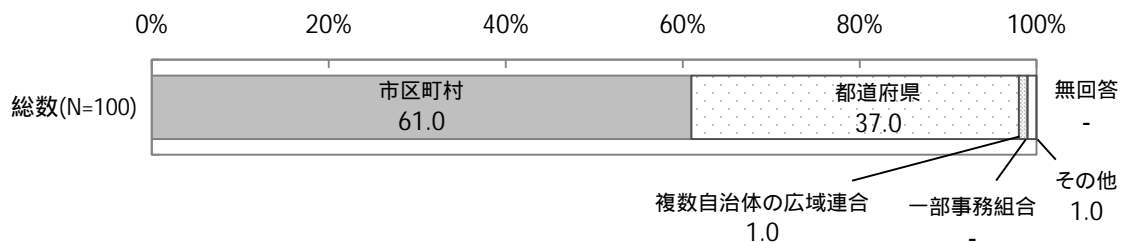
問1～問9について、共同設置の自治体から別々に回答を得たものについては、別々に集計を行っている。

問1. 子ども・若者支援地域協議会の設置状況 令和元年9月30日現在

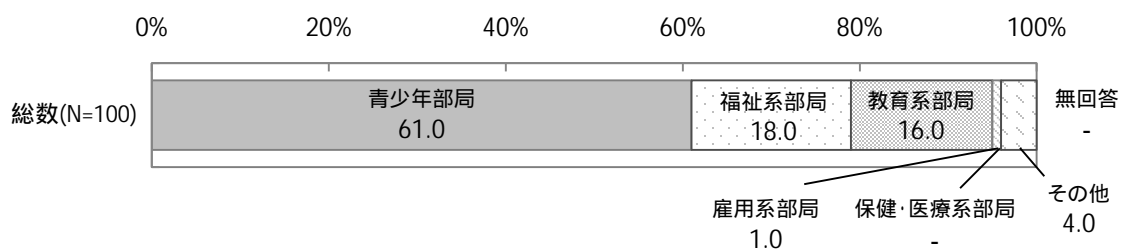


以下、問1-2から問9については、問1で「設置済み」と回答した自治体のみ回答。

問1-2. 協議会の設置主体について教えてください(はひとつ)



問1-3. 協議会の所管部署について教えてください(はひとつ)

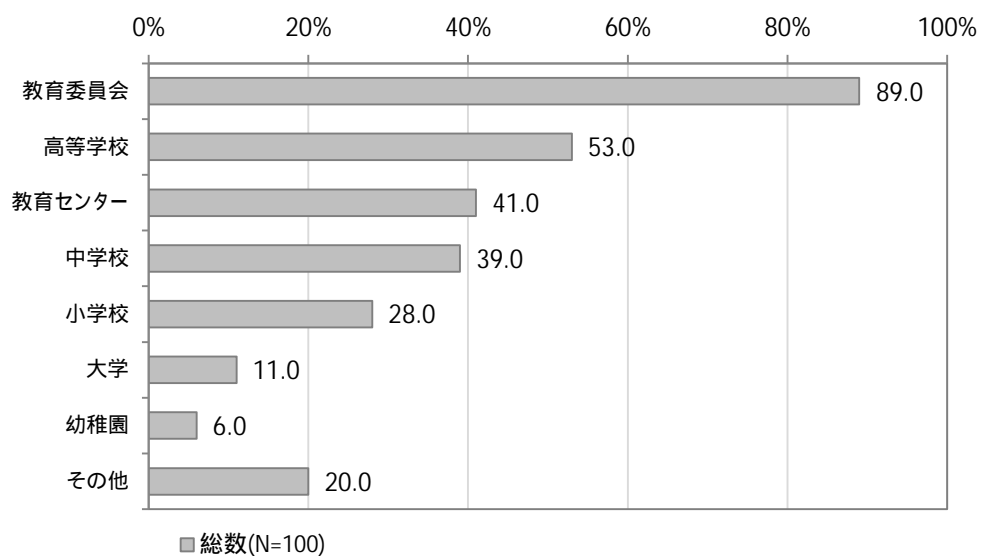


2. 子ども・若者支援地域協議会の構成機関

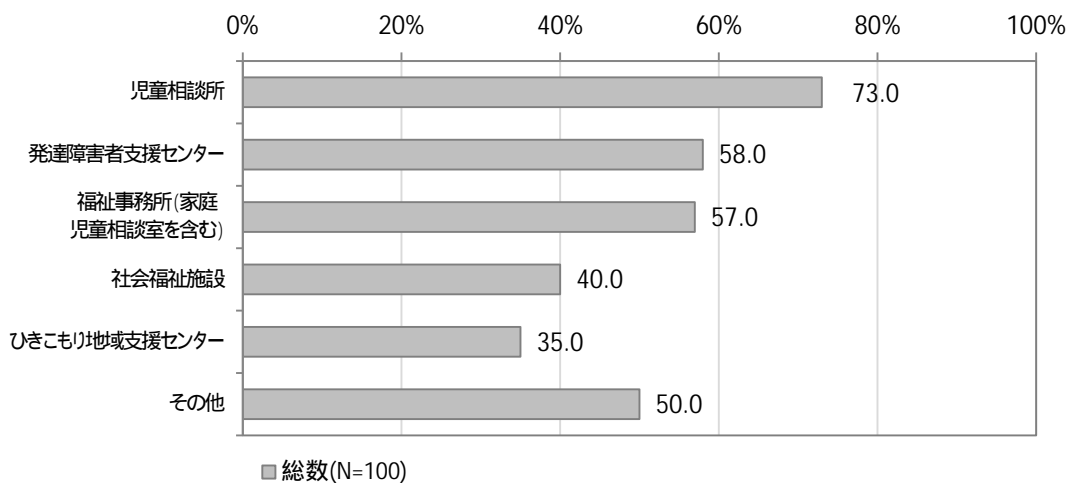
問2. 子ども・若者支援地域協議会の構成機関について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はい/いつでも)

1.構成機関(団体)

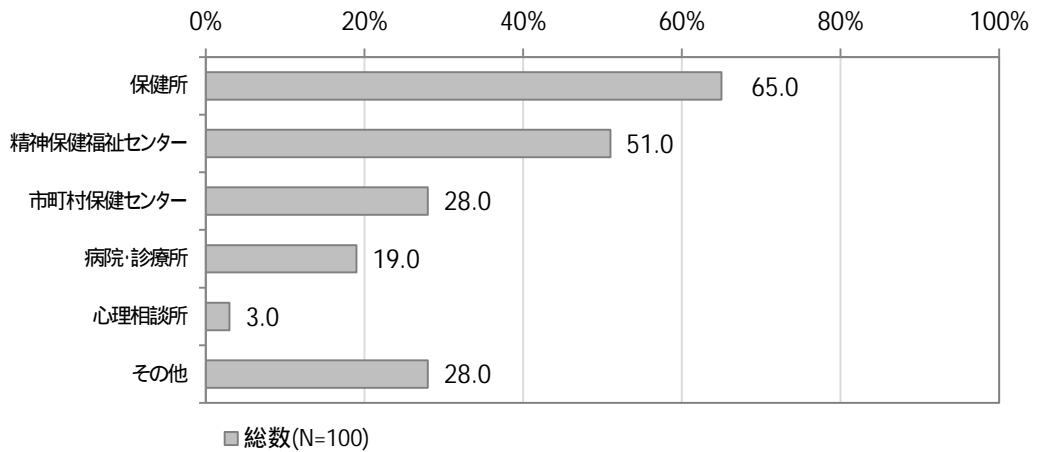
(1)教育



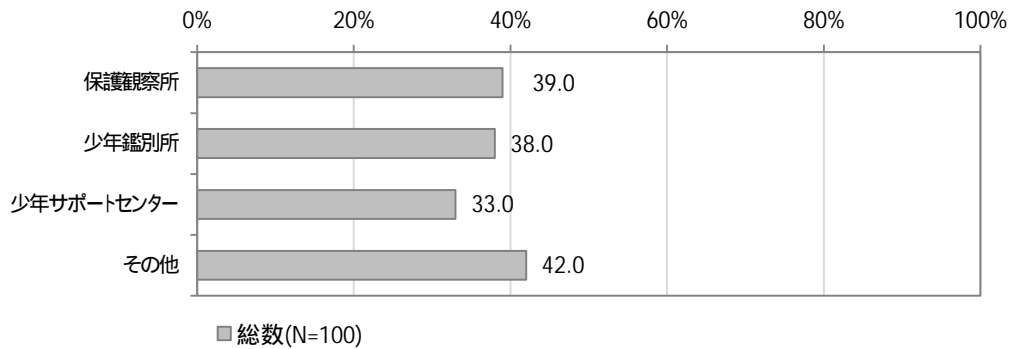
(2)福祉



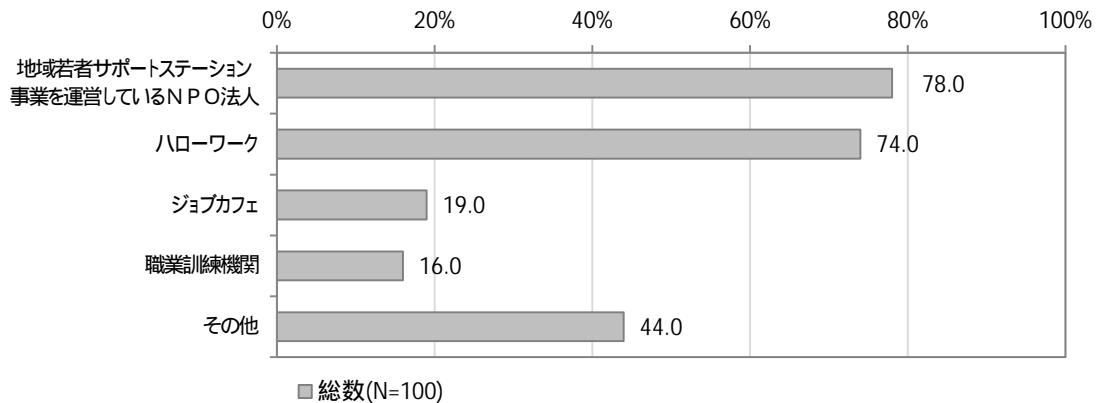
(3)保健・医療



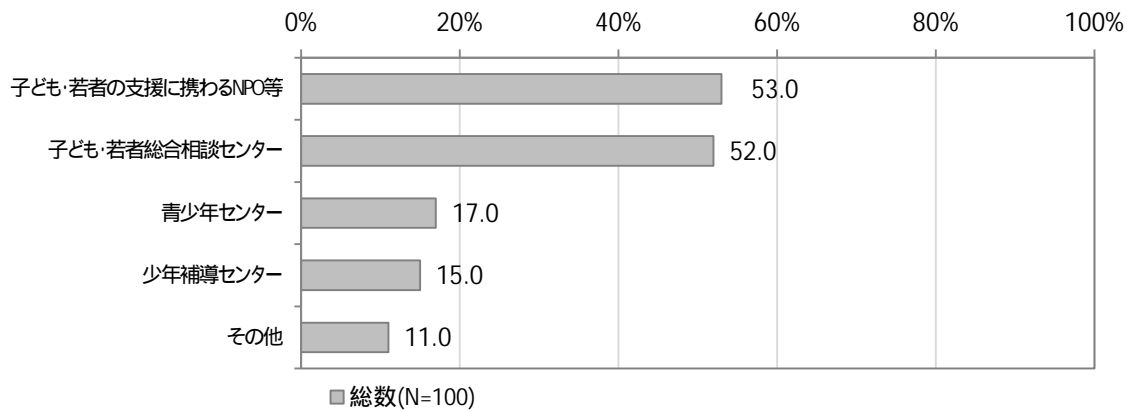
(4)矯正・更生保護等



(5)雇用

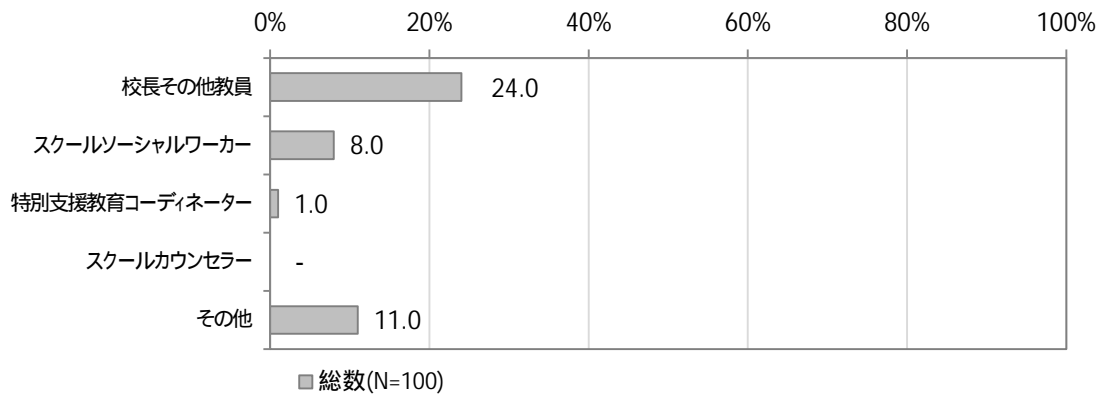


(6)総合相談

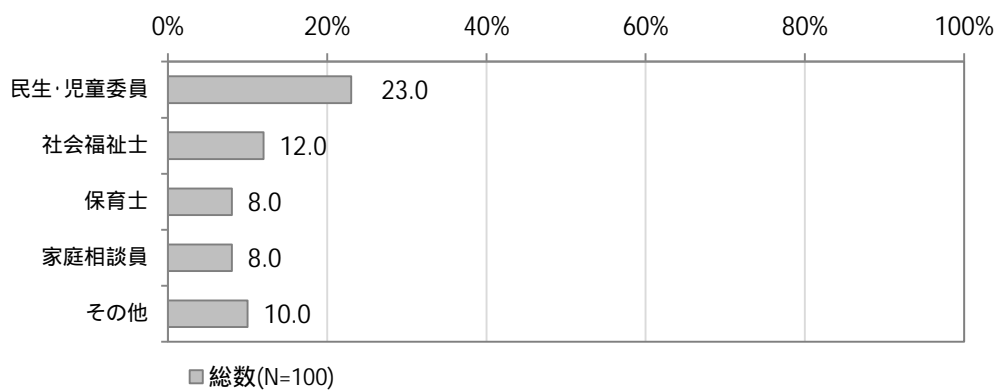


2.構成機関(個人)

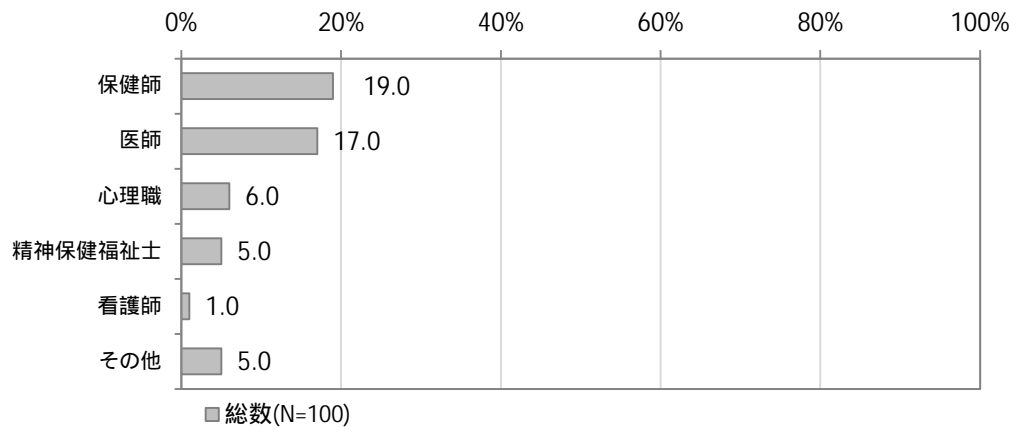
(1)教育



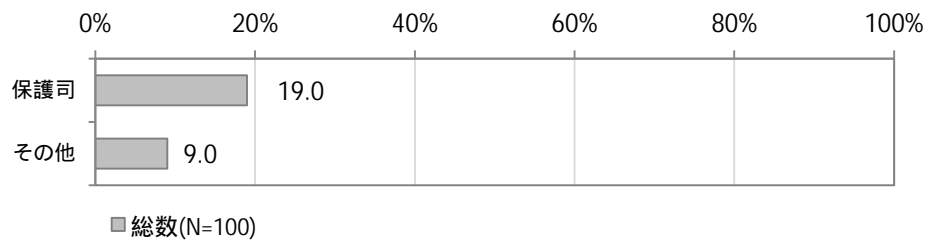
(2)福祉



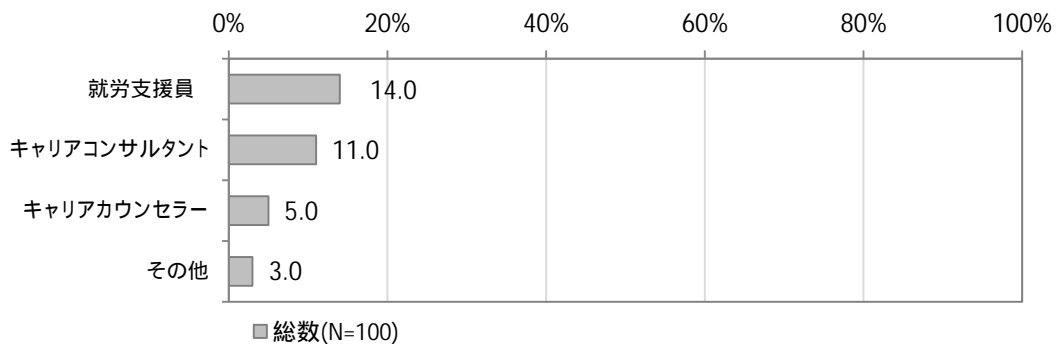
(3)保健・医療



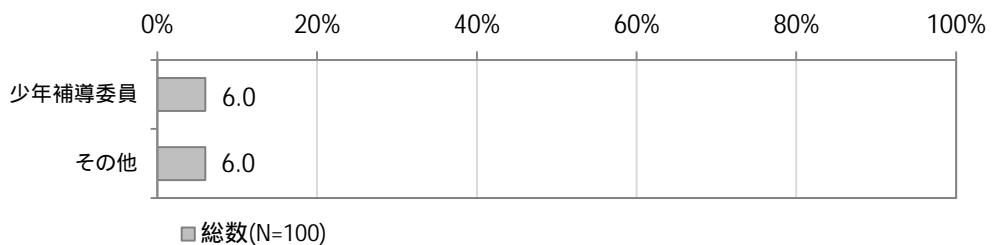
(4)矯正・更生保護等



(5)雇用



(6)総合相談



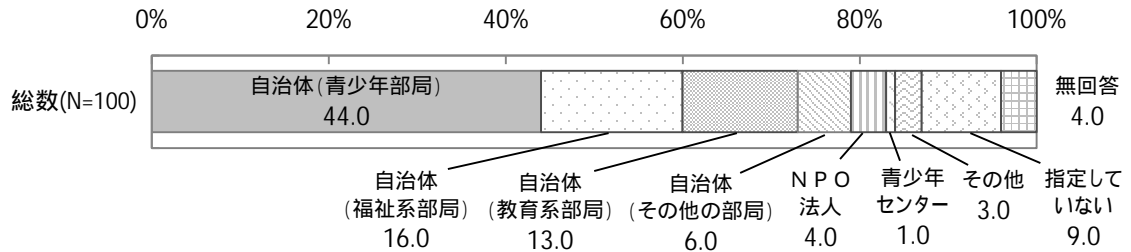
「問2. 子ども・若者支援地域協議会の構成機関」において、いずれの設問にも回答が無かったのは、0件(0.0%)であった。(総数(N=100))

3. 支援調整機関及び指定支援機関について

(1) 支援調整機関

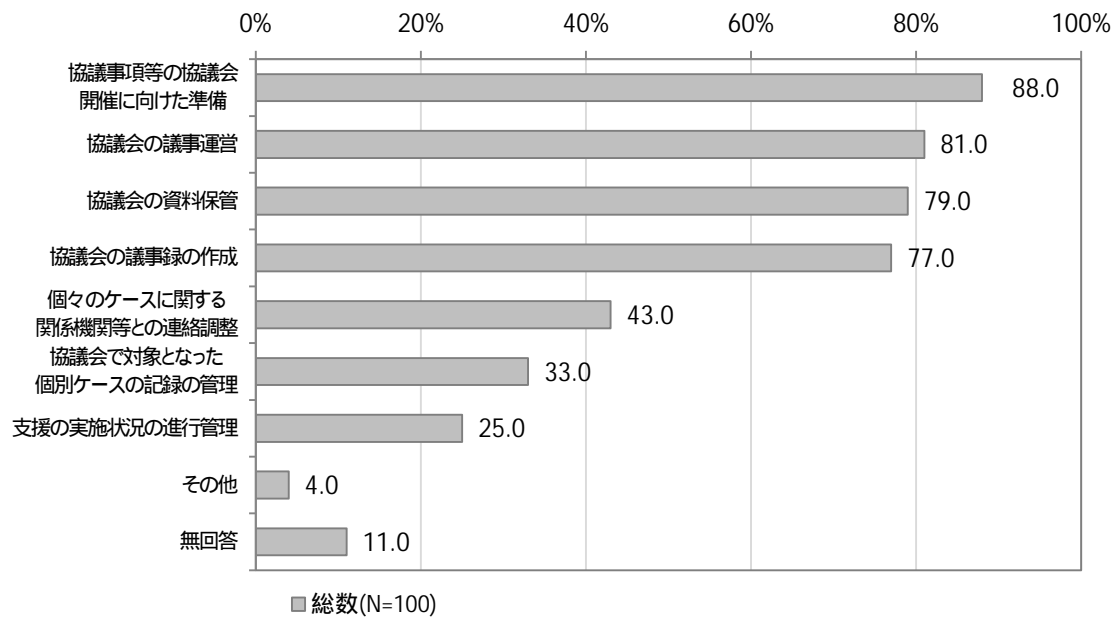
問3. 貴自治体で指定している支援調整機関について、あてはまるものに 印をつけて下さい

(はひとつ)



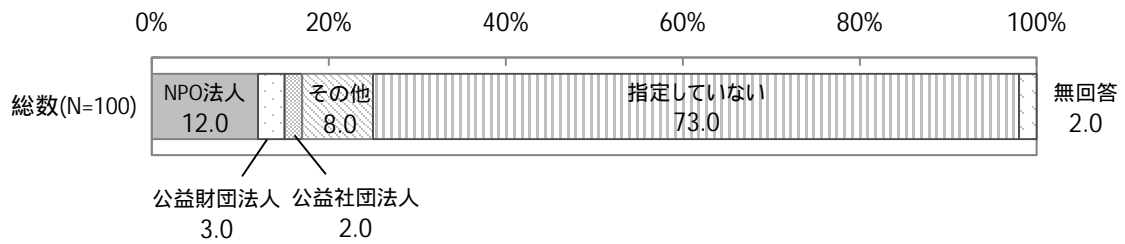
問4. 支援調整機関で行っている業務について、あてはまるもの全てに 印をつけて下さい

(はいくつでも)



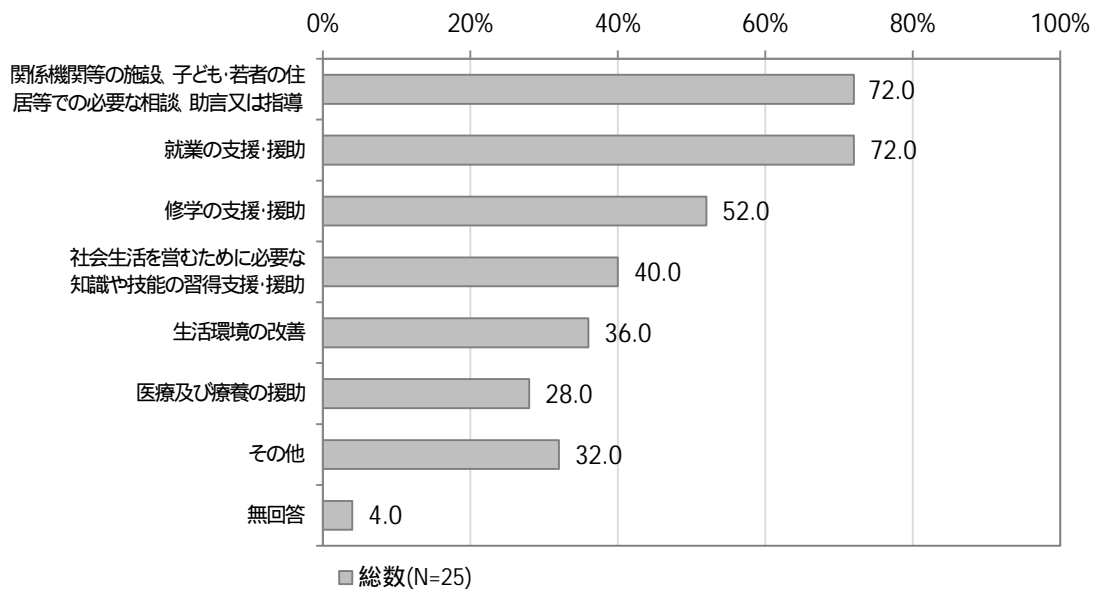
(2)指定支援機関

問5. 貴自治体で指定している指定支援機関について、あてはまるものに 印をつけて下さい
(はひとつ)



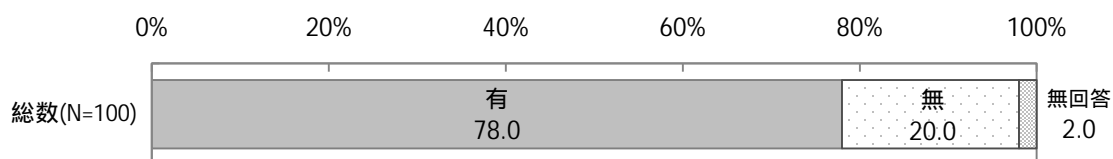
問5で「NPO法人」「公益財団法人」「公益社団法人」「その他」と回答した自治体のみ集計。

問6. 指定支援機関で行っている業務について、あてはまるもの全てに 印をつけて下さい
(はいくつでも)



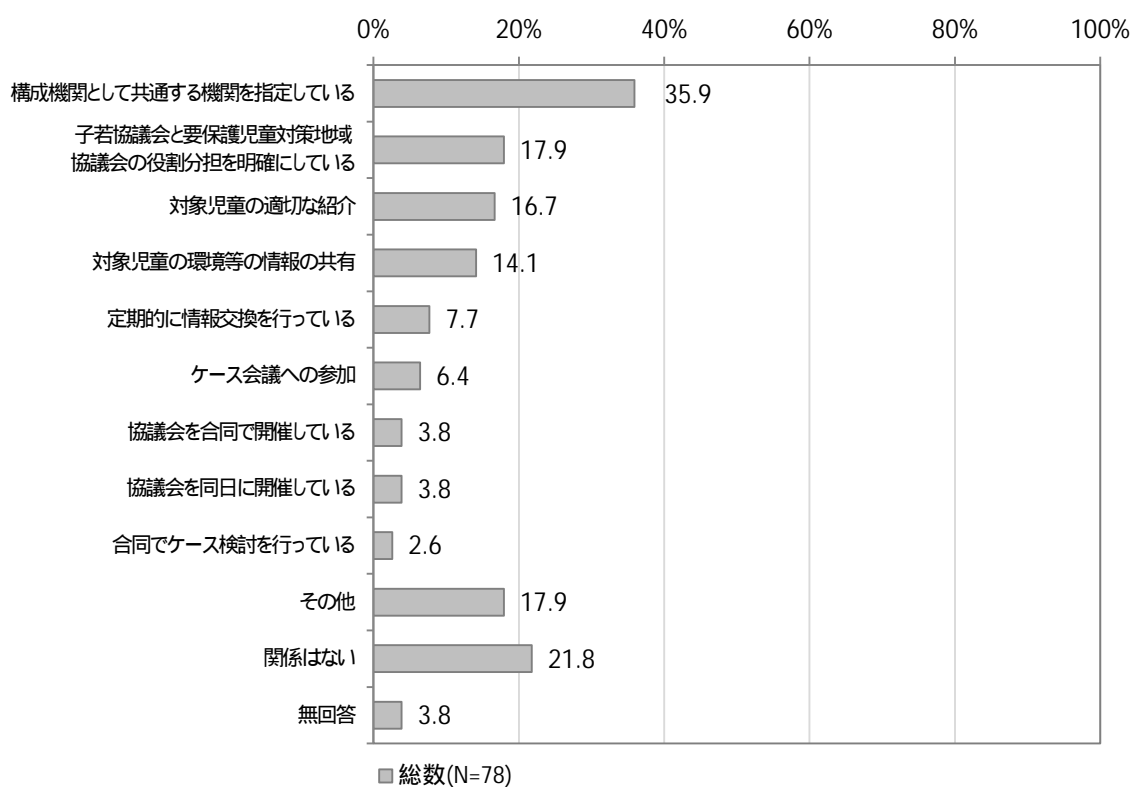
4. 要保護児童対策地域協議会との連携

問7. 貴自治体における要保護児童対策地域協議会の設置の有無について(○はひとつ)



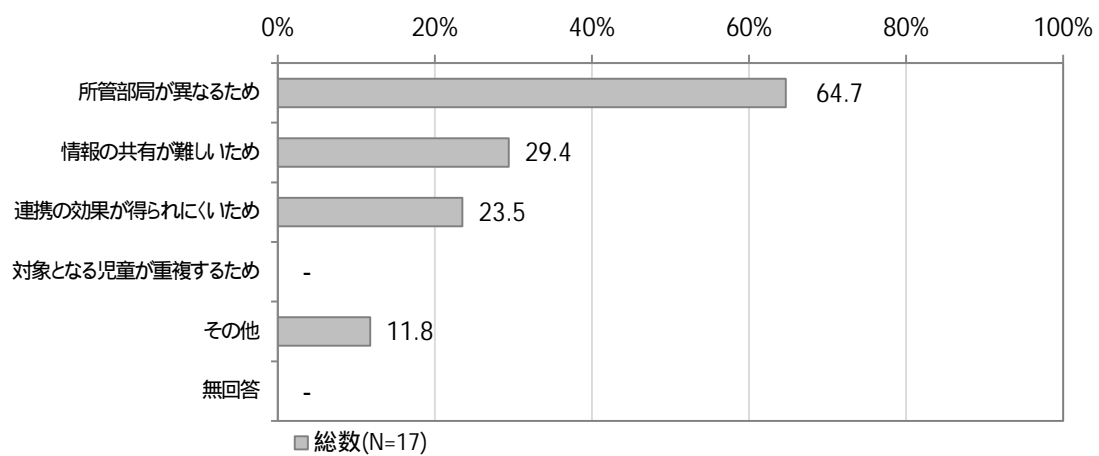
問7. で「有」と回答した自治体のみ回答。

問8. 子ども・若者支援地域協議会(以下「子若協議会」という。)と要保護児童対策地域協議会との関係について、あてはまるもの全てに○印をつけてください(○はいくつでも)



問 8. で「関係はない」と回答した自治体のみ回答。

問 9. 関係はない理由について、あてはまるもの全てに 印をつけて下さい(はいくつでも)

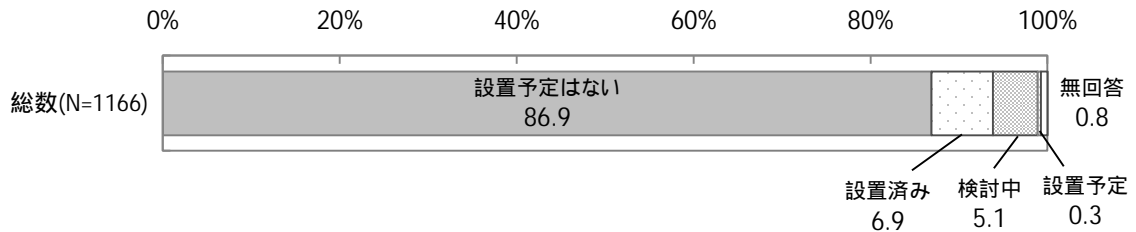


5. 子ども・若者総合相談センターの設置状況

全ての自治体が回答。

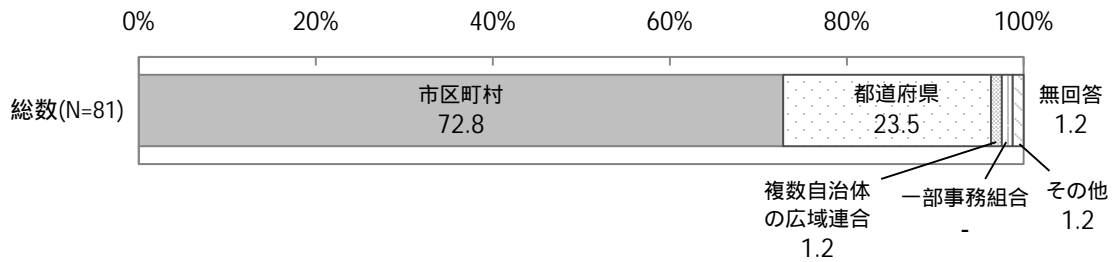
問 10. 子ども・若者総合相談センターの設置状況 令和元年 9 月 30 日現在

あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)

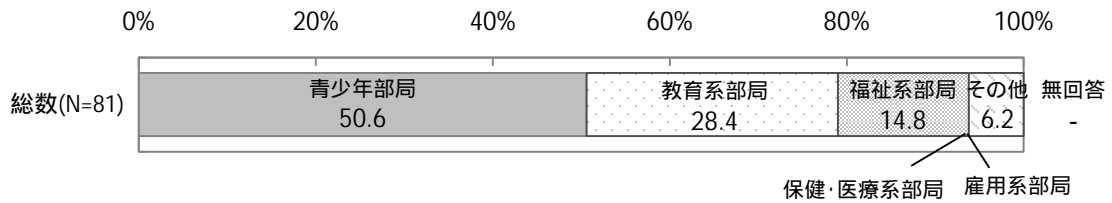


以下、問 10-2 および問 10-3 については、問 10 で「設置済み」と回答した自治体のみ回答。

問 10-2. センターの設置主体について教えてください(はひとつ)



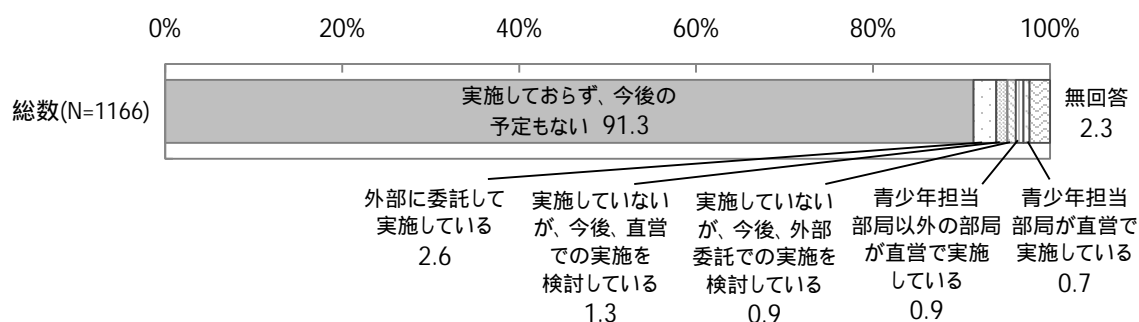
問 10-3. センターの所管部署について教えてください(はひとつ)



6. SNSを利用した相談の実施状況

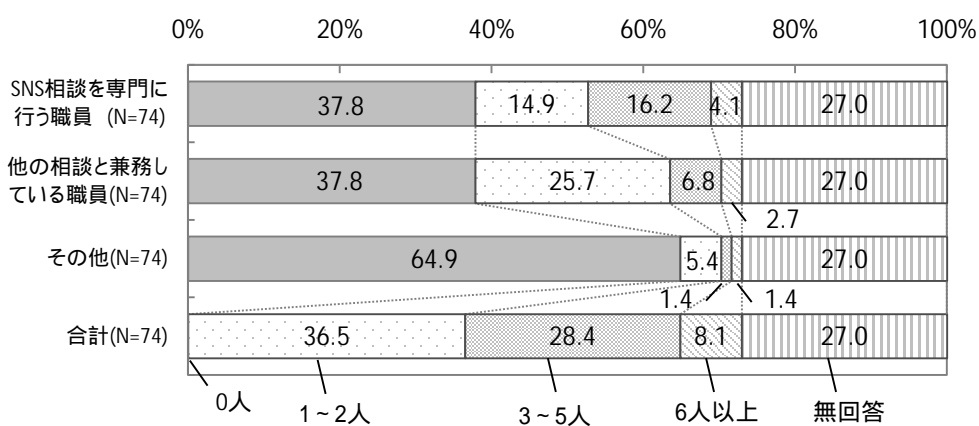
(1)実施状況

問 11. 貴自治体では、最近1年間に、専ら子供・若者を対象に、SNSを使った相談を実施していますか(以下子ども・若者総合相談センターで実施しているものに係るものを除く。)。あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)



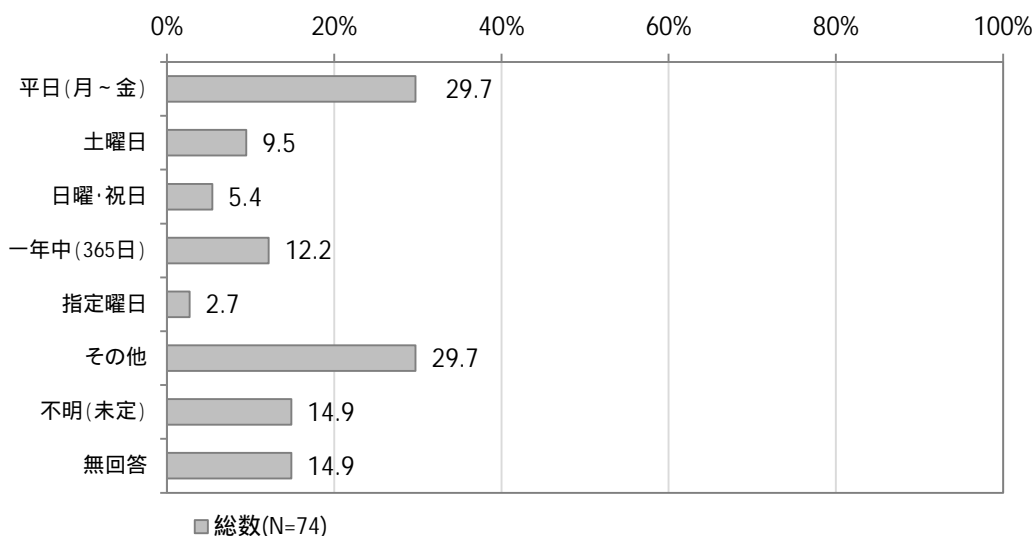
以下、問 11-2 から問 17 については、問 11 で「外部に委託して実施している」「実施していないが、今後、直営での実施を検討している」「実施していないが、今後、外部委託での実施を検討している」「青少年担当部局以外の部局が直営で実施している」「青少年担当部局が直営で実施している」のいずれかと回答した自治体のみ回答。

問 11-2. 担当する相談員の人数についてお答えください。



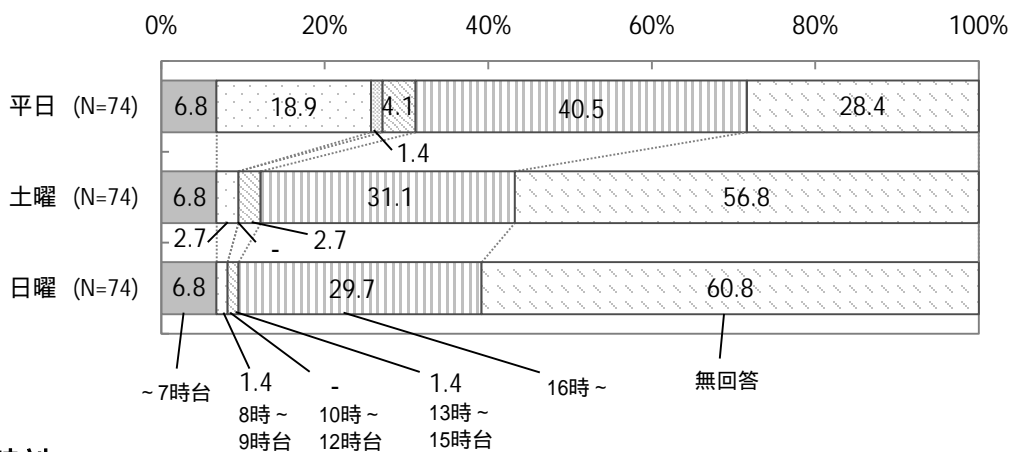
人数について、「～人」といった単数でない回答については平均値でカウントしている。

**問 11-3. SNS 相談の実施曜日について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はい
くつでも)**

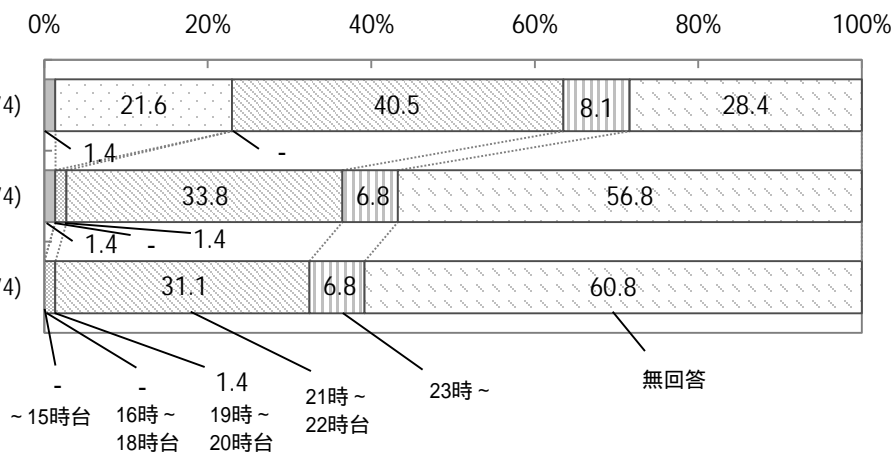


**問 11-4. SNS 相談の実施時間について24時間制で記載してください 数字でお答えくだ
さい**

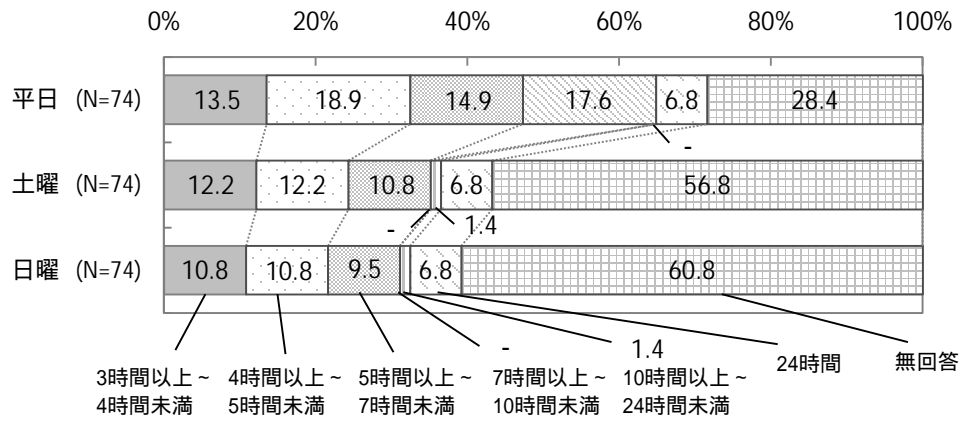
開始時刻



終了時刻

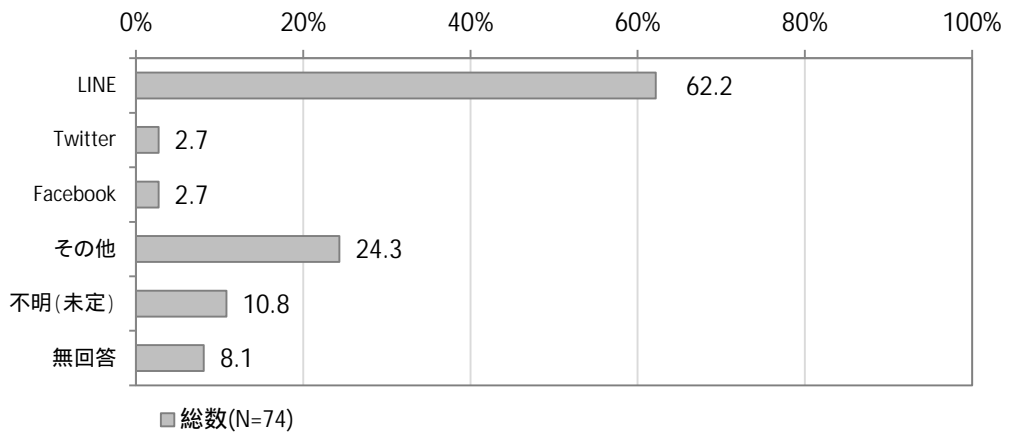


実施時間数



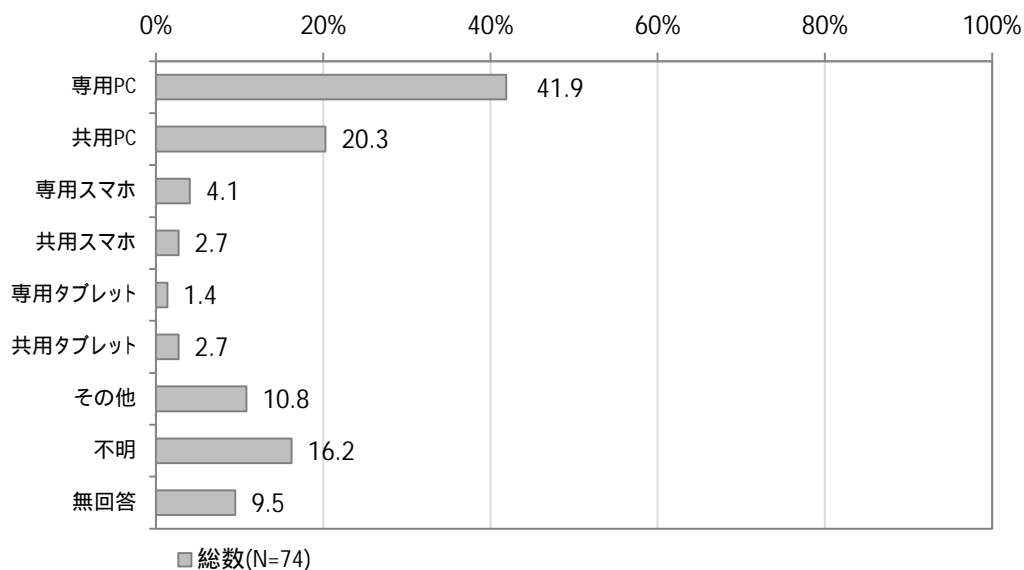
実施時間について、「～時」といった単数でない回答や、あるいは開始時間が曜日によって異なるという理由で複数の時間帯が示された回答については、平均値でカウントしている。

問 11-5. 利用している SNS について、あてはまるもの全てに 印をつけてください (はいいくつでも)



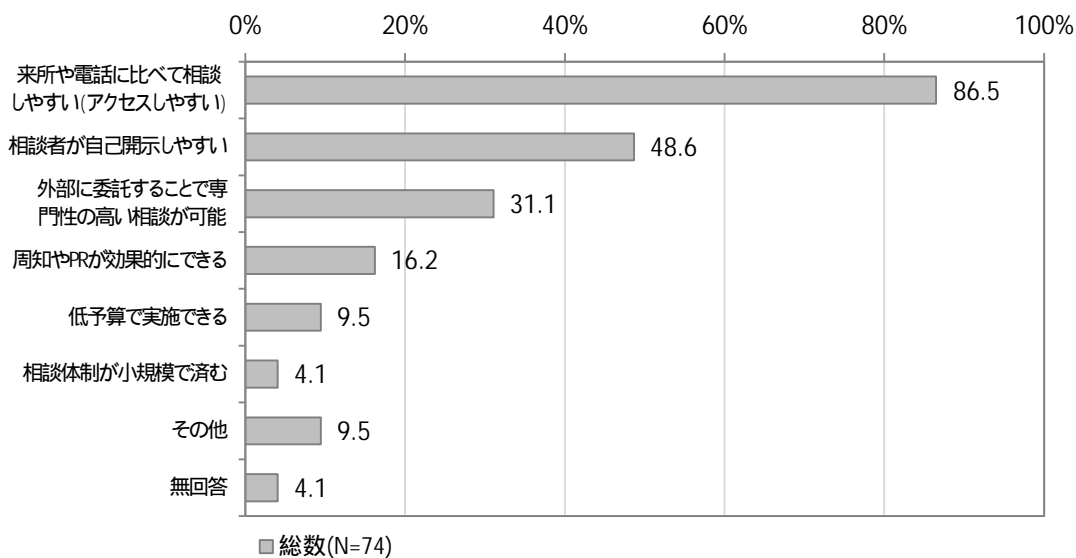
問 11-6. SNS 相談対応時の利用端末について、あてはまるもの全てに 印をつけてください

(はいくつでも)



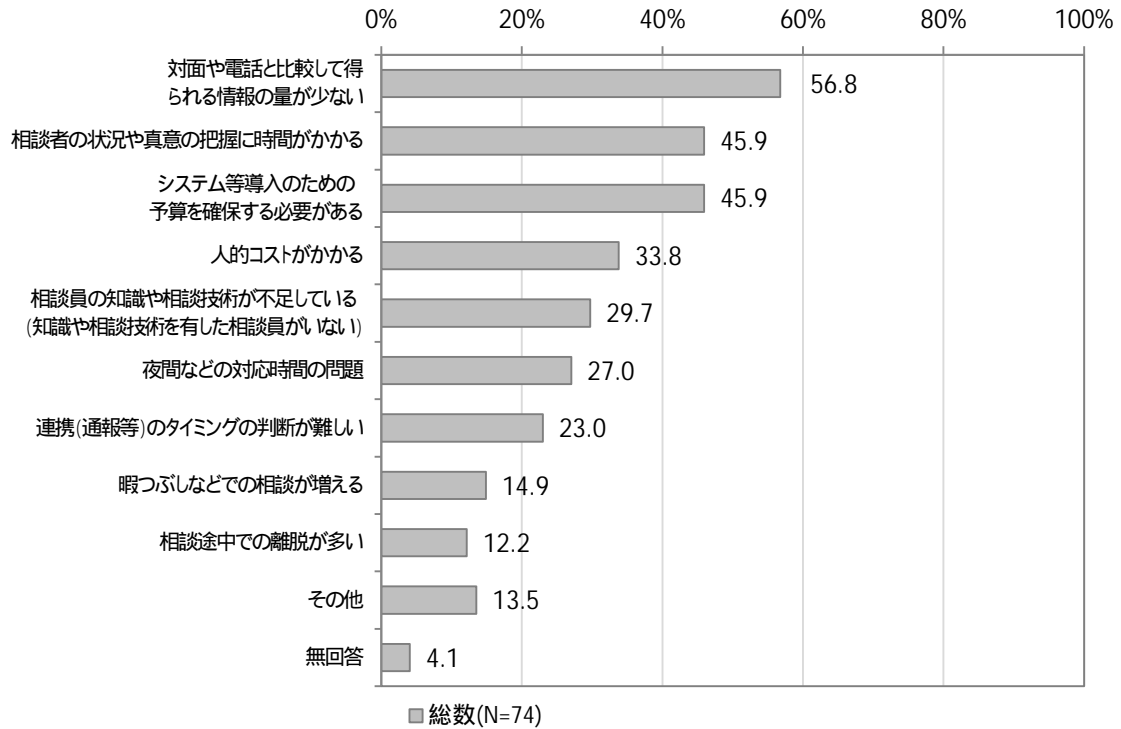
問 12. SNS 相談の長所と感ずることについて、あてはまるもの全てに 印をつけてください(

はいくつでも)



問 13. SNS 相談の課題と感ずることについて、あてはまるもの全てに 印をつけてください(

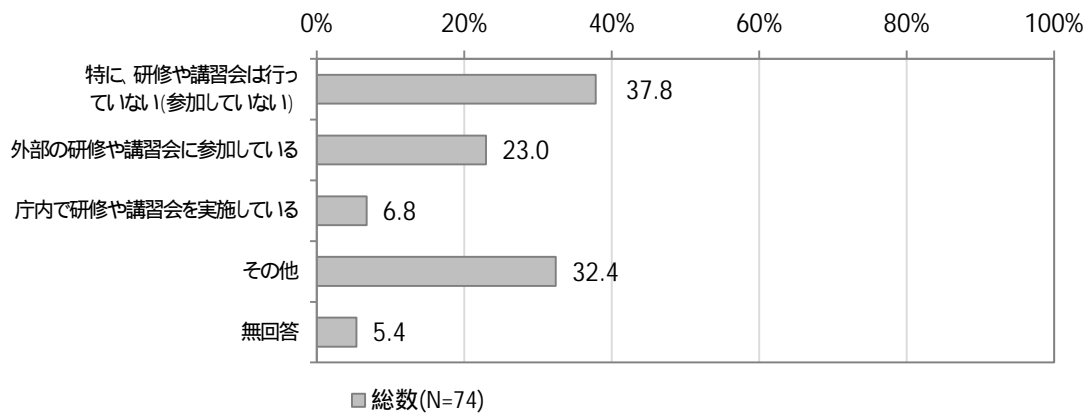
はいくつでも)



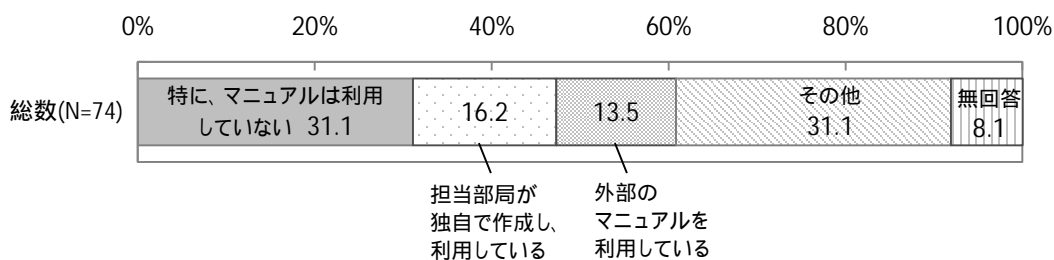
(2) SNS 相談において有効な技術

問 14. SNS 相談に関して相談員向けの研修や講習会を行っていますか。あてはまるもの全て

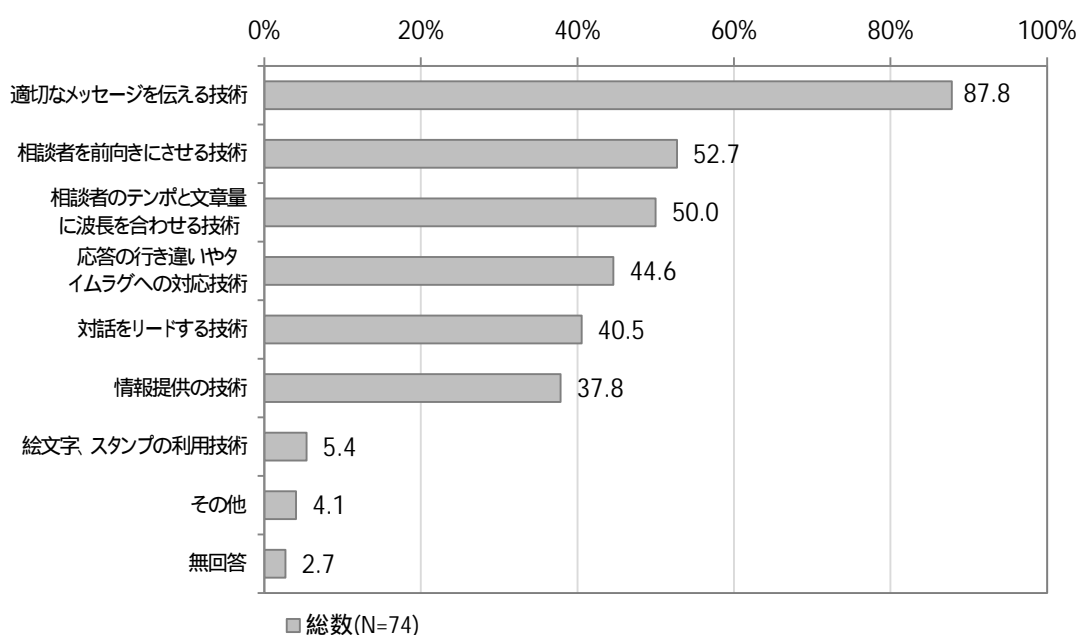
に 印をつけてください(はいくつでも)



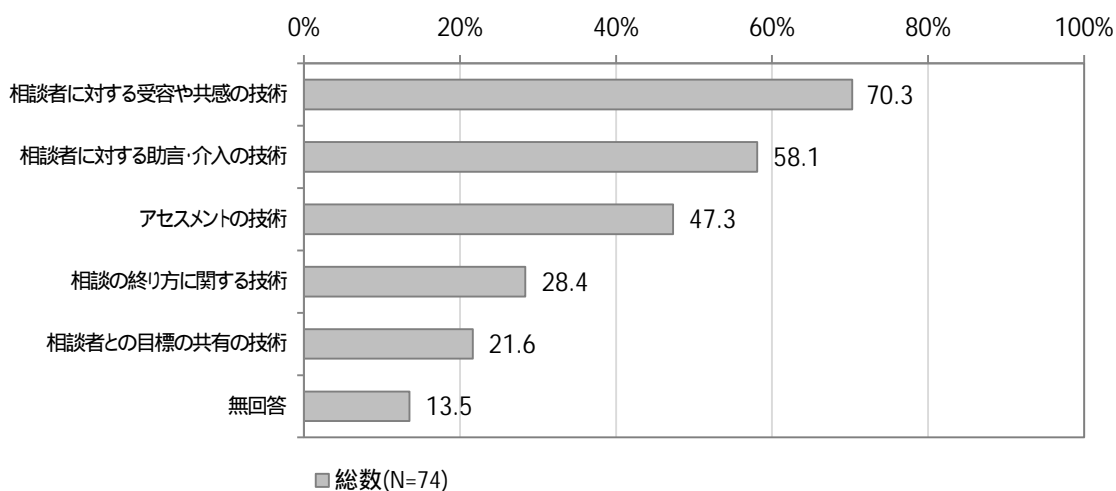
問 15. SNS 相談に関して、対応マニュアルは作成していますか。あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)



問 16. SNS 相談において有効と思われる技術について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はいくつでも)



問 17. 一般的な相談技術において、特に SNS 相談においてポイントとなる技術に 印をつけてください(はいくつでも)。また、SNS 相談において、特に、ポイントと感ずることがありましたら、具体的にご記入ください。

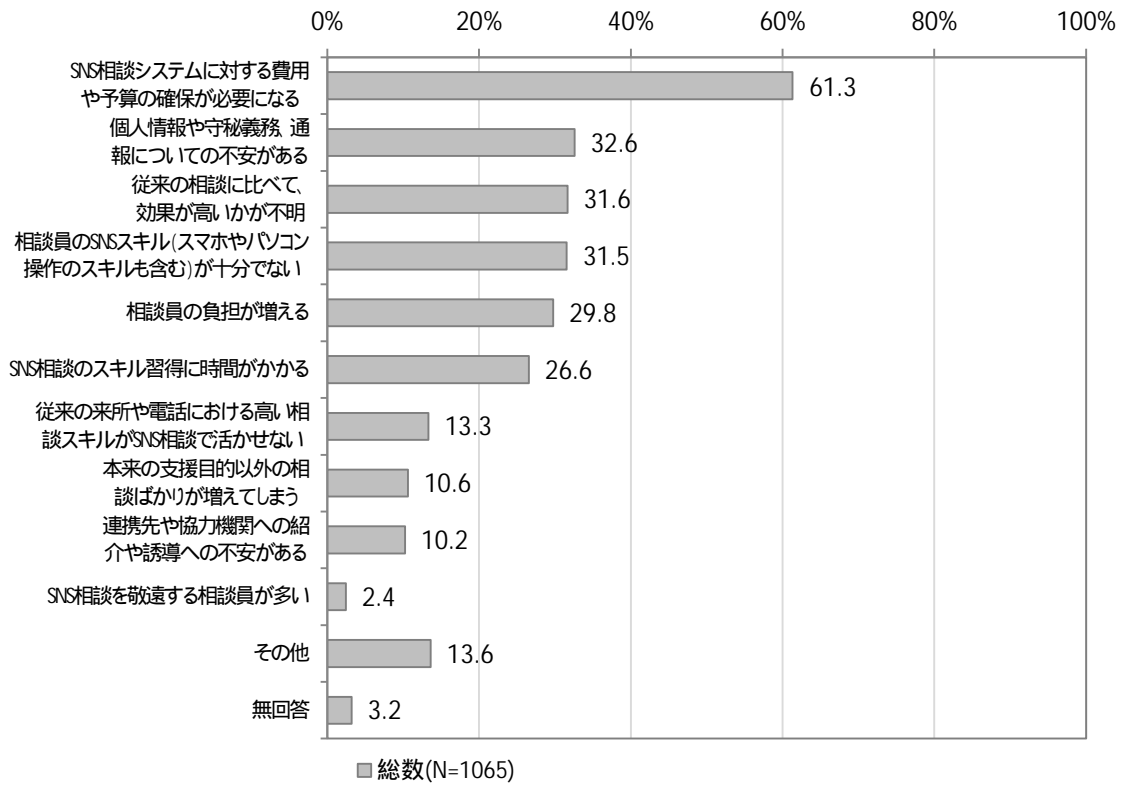


特に、ポイントと感ずること(自由記述)

回答	回答の一部を抜粋・加工している。
<p>【相談者に対する受容や共感の技術】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y 受容したこと、共感したその中身を深い共感で伝え返す技術。 Y 相談者の気持ちに寄り添い、丁寧に接すること。 Y 来所や電話相談で行う「うなずき」や「あいづち」を適切に入れながら、相談者の困りを引き出していくこと。 Y 「そうですか」などのあいまいな言葉は誤解を招くため、受容や共感等についても言葉ではっきり伝えること。 Y 視覚情報がないため、言語化して表現する技術。 Y 文面から相談者の感情や状態を読み取る技術。 	
<p>【相談者に対する助言・介入の技術】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y 指導的にならない、ナビゲーションが大事。 Y 相談の流れを作るために、対面相談よりも提案をより行うこと。 Y 理解しやすい言葉で返す。 Y 早急に状況を把握して助言・介入をすること。 Y 解決だけでなく「予防」にも繋がるようにすること。 	
<p>【アセスメントの技術】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y SNS 相談では非言語情報が伝わらないため、対面相談に比べて質問を多用して状況把握に努めること。 Y 表情や声のトーン等の情報が得られないため、文字のやり取りから、相談者の困り感をアセスメントする技術の習得。 Y いかに少ない質問で緊急度やニーズをつかむか。 Y 必要な情報を聞き取る場合、尋問のようにならないよう配慮のある表現。 	
<p>【相談の終り方に関する技術】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y 相談の終結をはっきりと伝えるため、終結時のメッセージのテンプレートを作成しておく。 Y SNS の中だけで解決まで持っていくのではなく、原則面談へつなげるようにする。 Y 相談者を前向きな気持ちにさせること。 Y 「一人ではない」「抱え込まない」ことを伝えること、相談者自ら相談終了を決めるまで相談は終了しない。 Y 「また何かあったら言ってね」と伝えている。 	
<p>【相談者との目標の共有の技術】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y 混雑した状態から思考・気持ちの整理を共にしていくスキルと問題の核心への気づきを促すスキル。 Y 相談初期の段階で、問題(主訴)が何で、目標(ゴール)をどこに置くかということを確認にした焦点化を図る技術。 Y 相手が頑張ろうと考えている事柄を文字にして返す。 Y どうしたい、どうなりたいの確認。 	

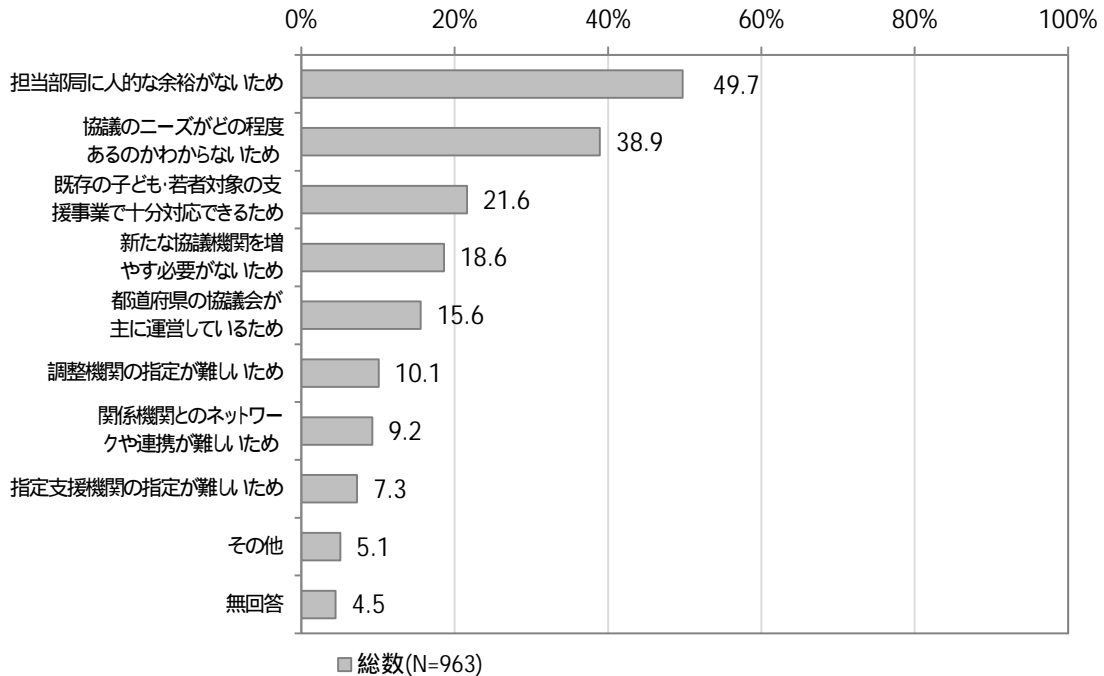
問11.でSNSを使った相談を「実施しておらず、今後の予定もない」と回答した自治体のみ回答。

問18. SNSを利用した相談において気になる又は懸念している点について、あてはまるもの全てに印をつけてください(はい/いつでも)



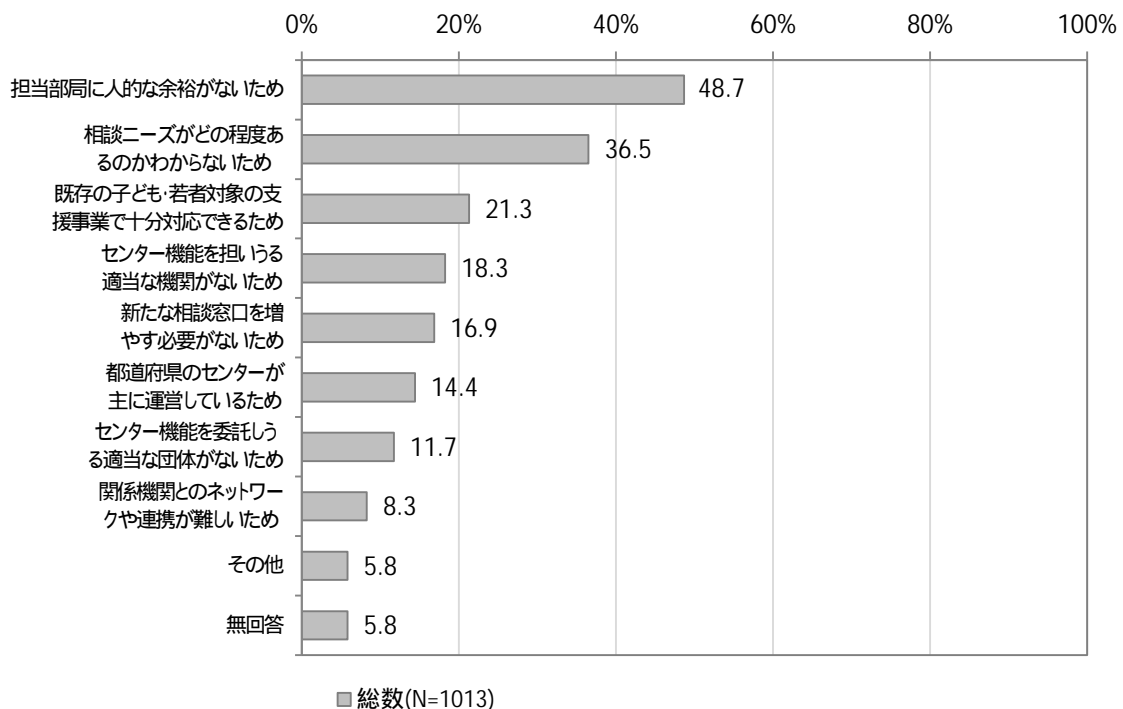
問 1. 子ども・若者支援地域協議会の設置について、「設置予定はない」と回答した自治体のみ回答。

問 19. 設置予定がない理由や背景について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はい/いつでも)



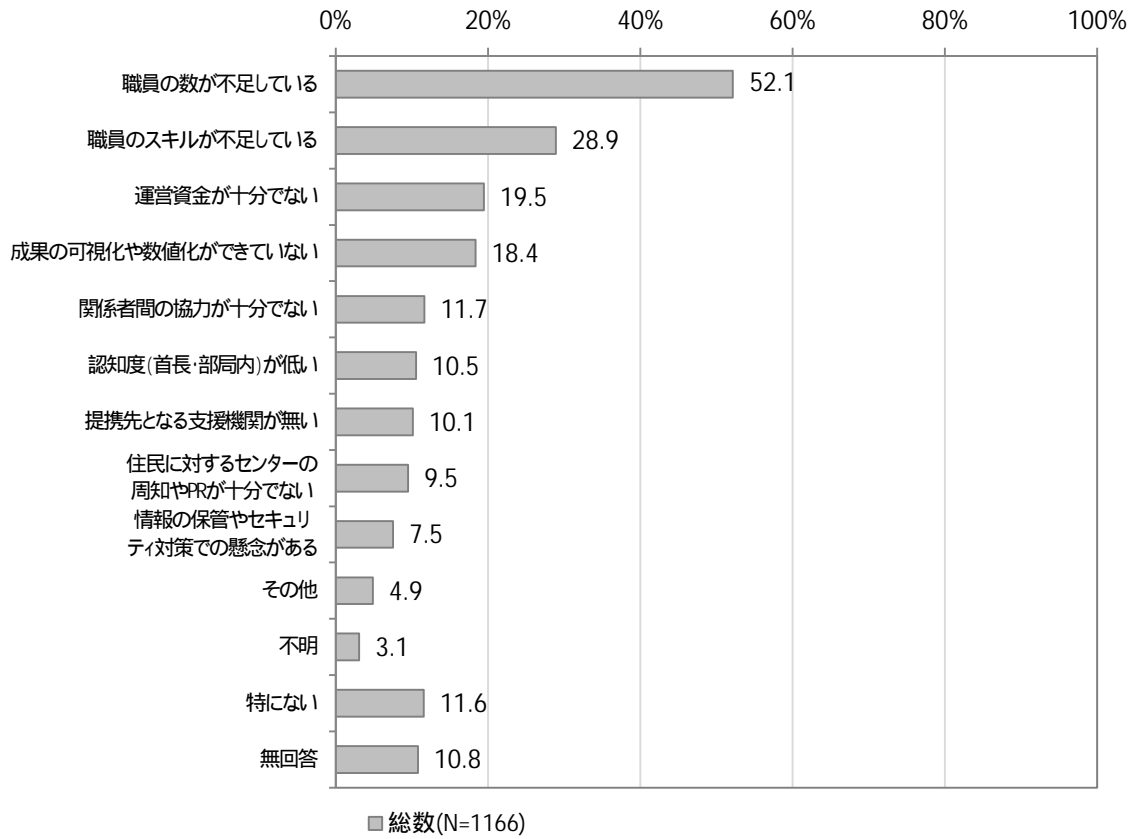
問 10. 子ども・若者総合相談センターの設置について、「設置予定はない」と回答した自治体のみ回答。

問 20. 設置予定がない理由や背景について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はい/いつでも)



7. 青少年部局の課題

問 21. 貴自治体における青少年部局の課題について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はいいくつでも)



8 . SNS を利用した相談に関する自由意見

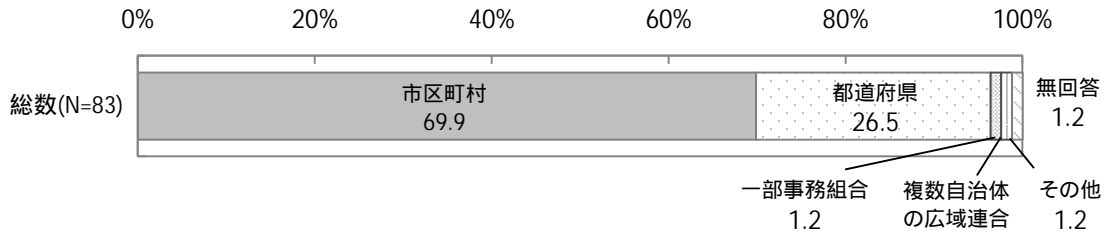
問 22 . SNS を利用した相談に関して、御意見がございましたら、御記入ください。

回答	回答の一部を抜粋・加工し、分類ごとにとりまとめている。
	<p>【SNS 相談の効果に関する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y SNS を活用した相談は、相談のしやすさという点で大変有効であると感じている。 Y 24 時間いつでも相談できるので、相談者にとっては便利である。 Y メッセージの交換終了時に「ありがとうございました」「また利用します」といったポジティブな回答が多いため、効果は感じられる。 Y 相談者に対し即答が出来ないため、不満を抱く可能性が高い。 Y 若者のメール・ラインのやり取りは、単語短文となることが多く、相談として寄せられるメッセージの意図感情を読みとることが困難ではないか。
	<p>【SNS 相談のニーズに関する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y スマートフォンの普及率を考えれば、SNS を利用した相談事業の必要性や重要性、市民からの要望は、今後高まってくると考えている。 Y SNS 相談は現在開設しているメール相談と類似しているため、行う予定はない。 Y 人口の少ない市町(人口 1 万人以下)では、どれだけニーズがあるかわからない。
	<p>【SNS 相談の体制・予算に関する意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y 実施に向けて、相談員のスキル、知識が十分でなく、研修等で補うことは現状の体制と相談員の負担を考慮すると厳しい。 Y 実施するのであれば専門業者へ委託することになるが、SNS の相談の費用対効果が十分であるとはいえず、予算の確保が難しい。 Y 命にかかわる緊急性のある相談に対して、相談者を特定するためのシステムの導入や SNS 専門の相談員雇用に対する費用の確保が困難である。 Y 緊急の相談に対して、行政職員では対応できなくなる可能性がある(24 時間対応が求められる)。 Y 国から十分な財源補助とノウハウの提供、都道府県や市町村の垣根を越えた体制作りが必要ではないか。 Y 市町村単位では、人的にも財政的にも設置が困難なため、まずは県単位で開始しそこに各市町村が負担金を支払う形で参加していく方法が最善と考える。
	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> Y SNS は若者の身近な情報発信のツールであることから、他の自治体実施結果、国の検証結果を注視し、今後の実施について検討していきたい。 Y 相談内容が漏洩しないようセキュリティ対策を厳重にする必要がある。 Y SNS 相談の好事例の情報があれば参考になる。(内閣府のホームページ等で) Y 自前ではスキル等が不足しているので SNS 相談対応のための研修の機会を設けて欲しい。

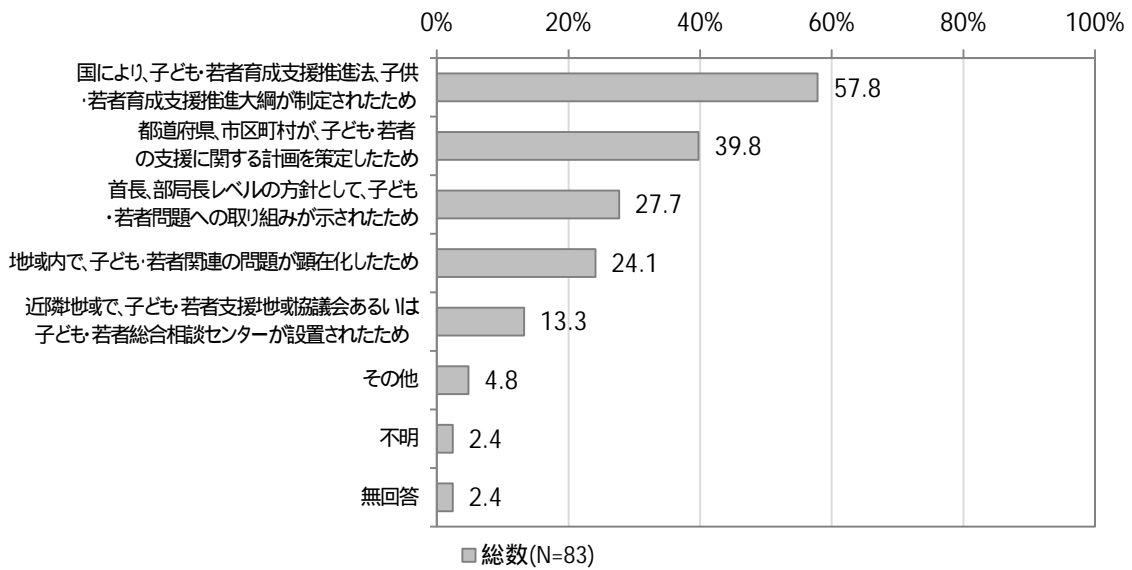
子ども・若者総合相談センター

1. センターの設置形態等

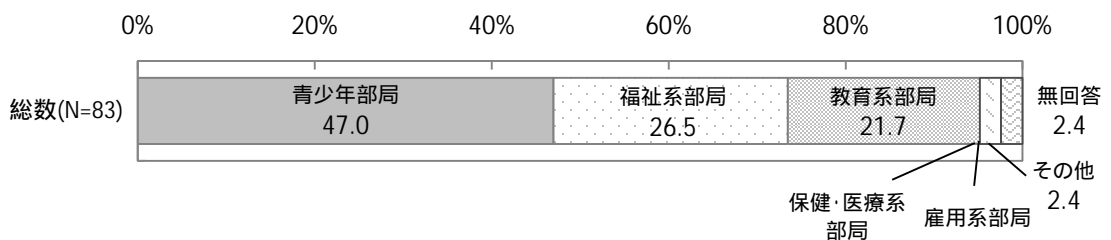
問 1. センターの設置主体について教えてください(はひとつ)



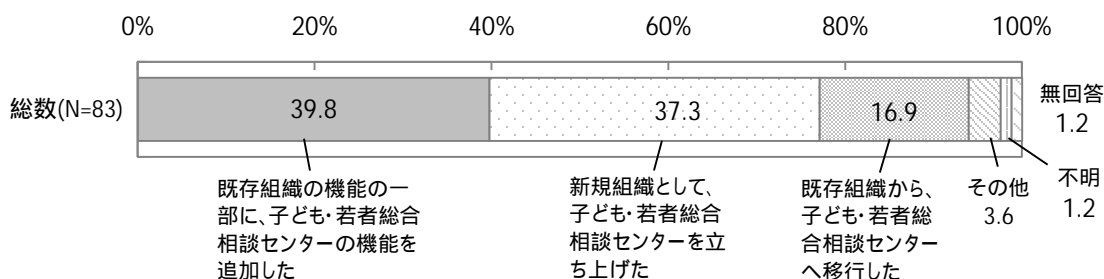
問 2. センターが設置された背景・経緯としてあてはまるもの全てに 印をつけてください(はいくつでも)



問 3. 現在の子ども・若者総合相談センターを所管している部局について教えてください(はひとつ)

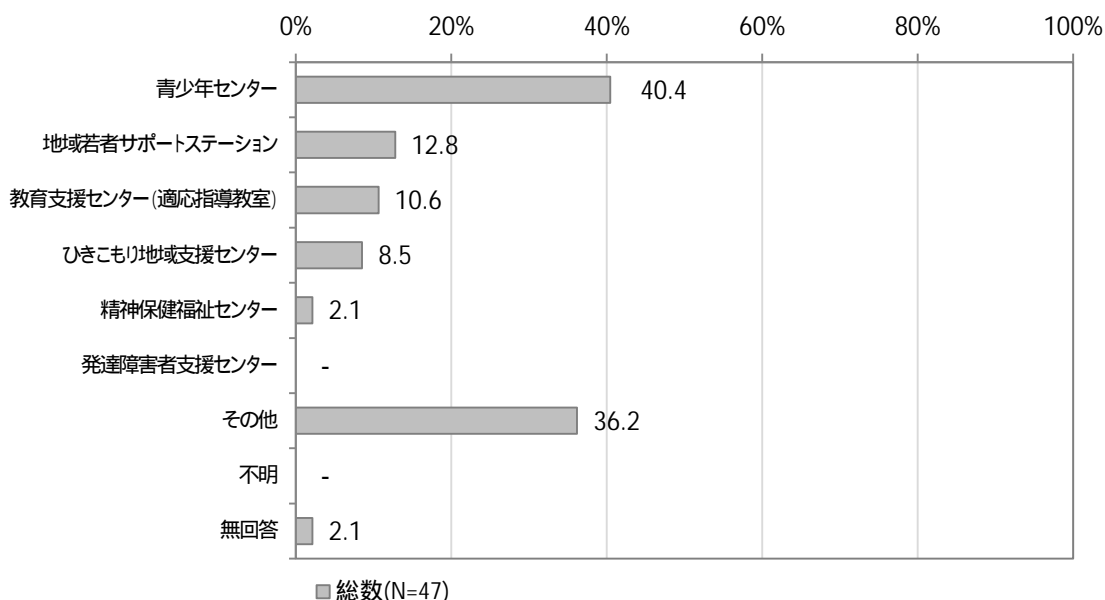


問 4. センターの設置方法として、あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)



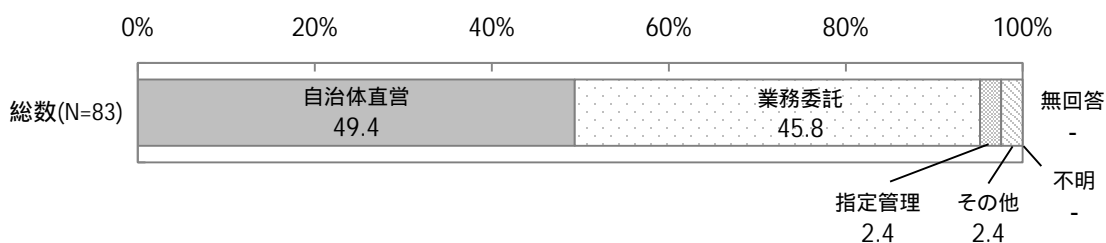
問 4 で、「既存組織から、子ども・若者総合相談センターへ移行した」、「既存組織の機能の一部に、子ども・若者総合相談センターの機能を追加した」と回答したセンターのみ回答。

問 4-2. 既存の組織としてあてはまるもの全てに 印をつけてください(はいくつでも)



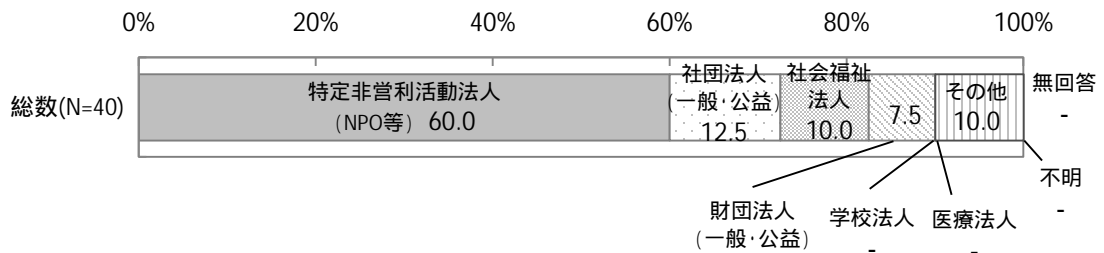
全てのセンターが回答。

問 5. センターの運営方式について、あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)

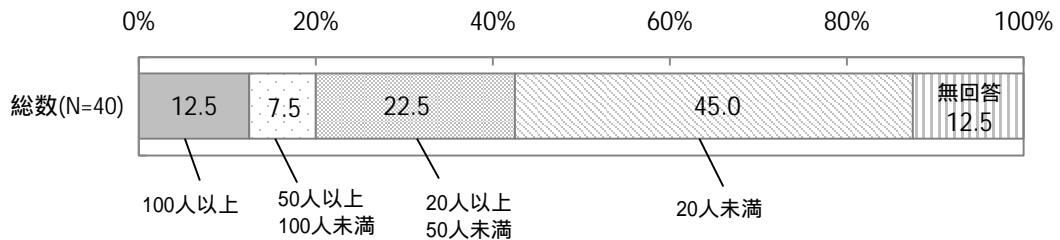


問 5.で「業務委託」、「指定管理」と回答したセンターのみ回答。

問 5-2. 委託 / 指定管理先の組織の属性として、あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)



問 5-3. 委託 / 指定管理先の組織の正式名称とその組織の総職員数(常勤、非常勤を含む)をご記入ください。



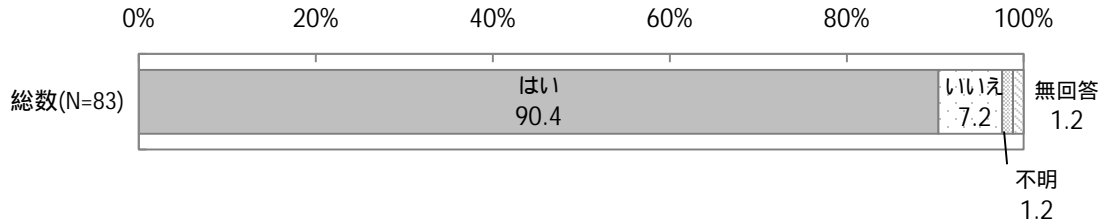
* 平均値 305 人、中央値 19 人、最大値 6,650 人、最小値 3 人

人数について、「～ 人」といった単数でない回答については平均値でカウントしている。

(以降、人数のカウントは全て同様に行っている)

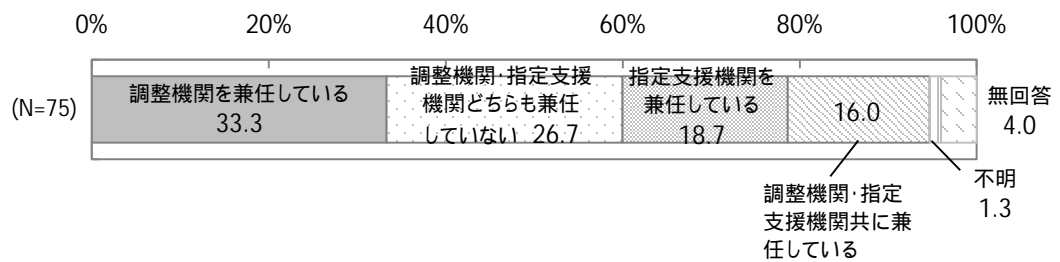
全てのセンターが回答。

問 6. センターが設置されている地域(都道府県 / 市区町村等)では、「子ども・若者支援地域協議会」(問 6-2.において、「協議会」という。)が設立されていますか。あてはまるものに印をつけてください(はひとつ)



問 6 で「はい」と回答したセンターのみ回答。

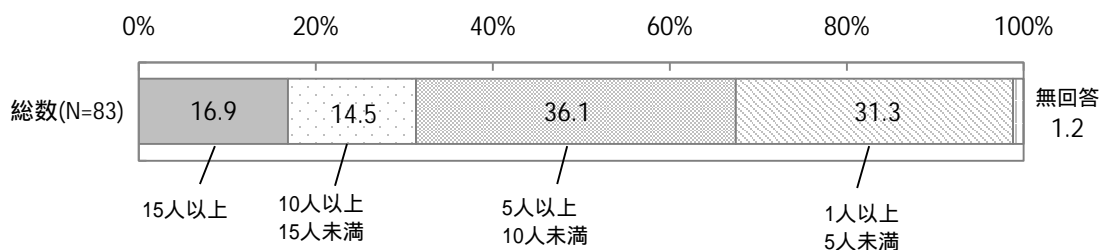
問 6-2. センター又は委託 / 指定管理先の組織が、協議会の調整機関又は指定支援機関の業務を行っているかお答えください(はいいくつでも)



2. センターの体制

全てのセンターが回答。

問7. 令和元年9月30日時点でのセンターの職員数(委託/指定管理先の職員でセンター業務に従事されている方を含み、ボランティア、ピアスタッフは除く)についてご記入下さい。



* 総職員数: 平均値 10人、中央値 6人、最大値 114人、最小値 1人

* うち、常勤: 平均値 4人、中央値 3人、最大値 29人、最小値 0人

* うち、非常勤: 平均値 6人、中央値 3人、最大値 85人、最小値 0人

* うち、公務員: 平均値 6人、中央値 2人、最大値 114人、最小値 0人

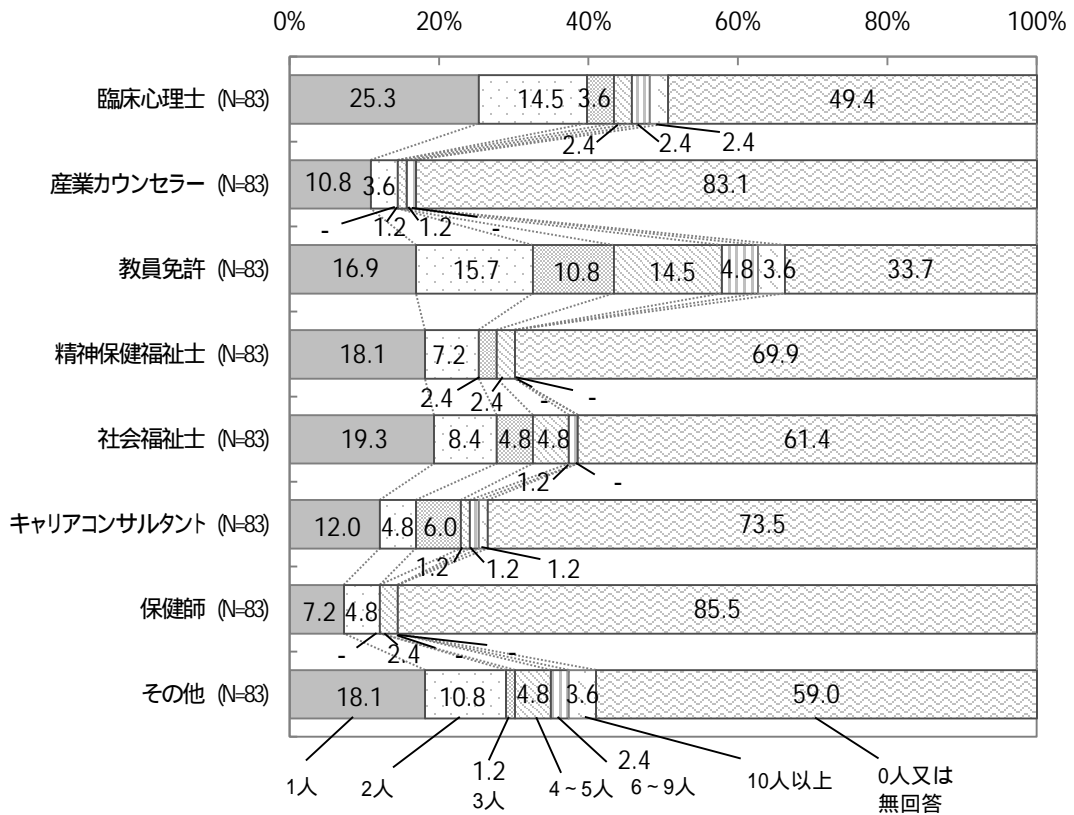
* うち、非公務員: 平均値 4人、中央値 2人、最大値 39人、最小値 0人

グラフは「総職員数」の数値である。

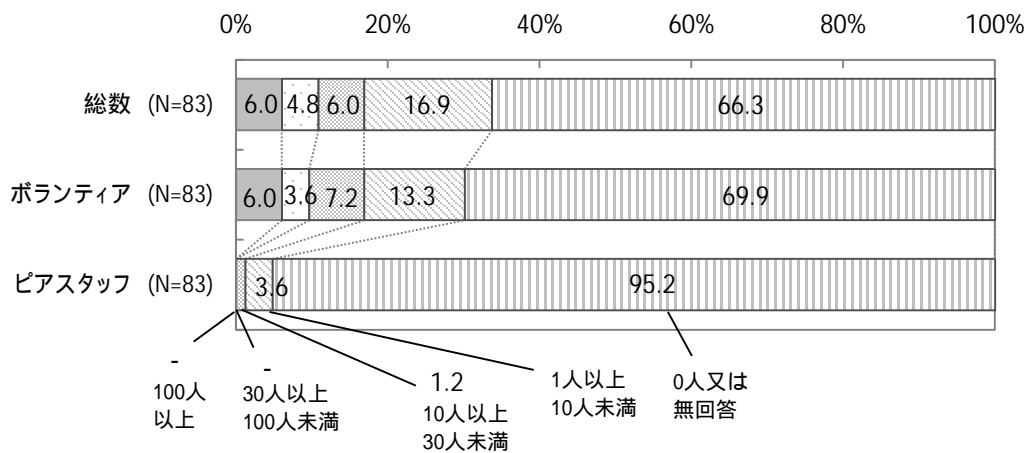
「総職員数」の数値と、「常勤/非常勤」および「公務員/非公務員」の内訳の数値が一致しないものについてもそのまま集計している。

問 7-2. センター職員の有資格者数を教えてください。

1 名が複数の資格をお持ちの場合は、延べ人数をご記入ください。

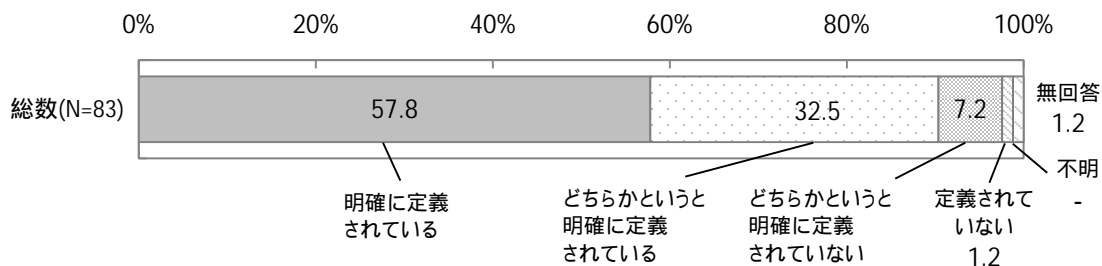


問 7-3. 職員以外の支援人材(ボランティア、ピアスタッフ)の状況について、ご記入下さい。



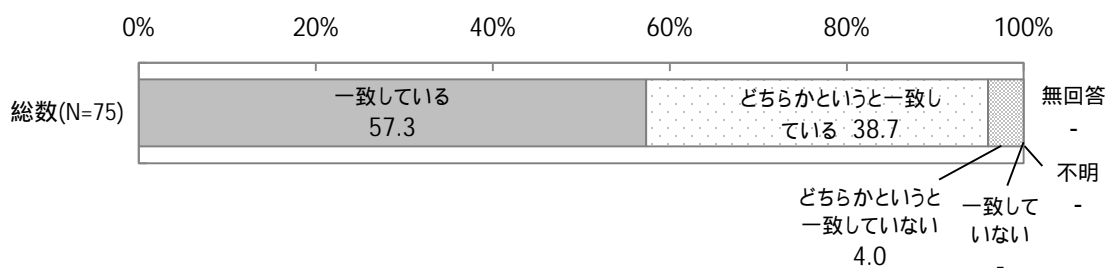
* 平均値 38 人、中央値 8 人、最大値 249 人、最小値 1 人(ボランティア + ピアスタッフを合わせた数値)

問 8. センターの職員は、担当する業務内容が定義されていますか。あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)



問 8.で、「明確に定義されている」、「どちらかというと明確に定義されている」と回答したセンターのみ回答。

問 8-2. 定義された業務内容と実際の業務は一致していますか。あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)

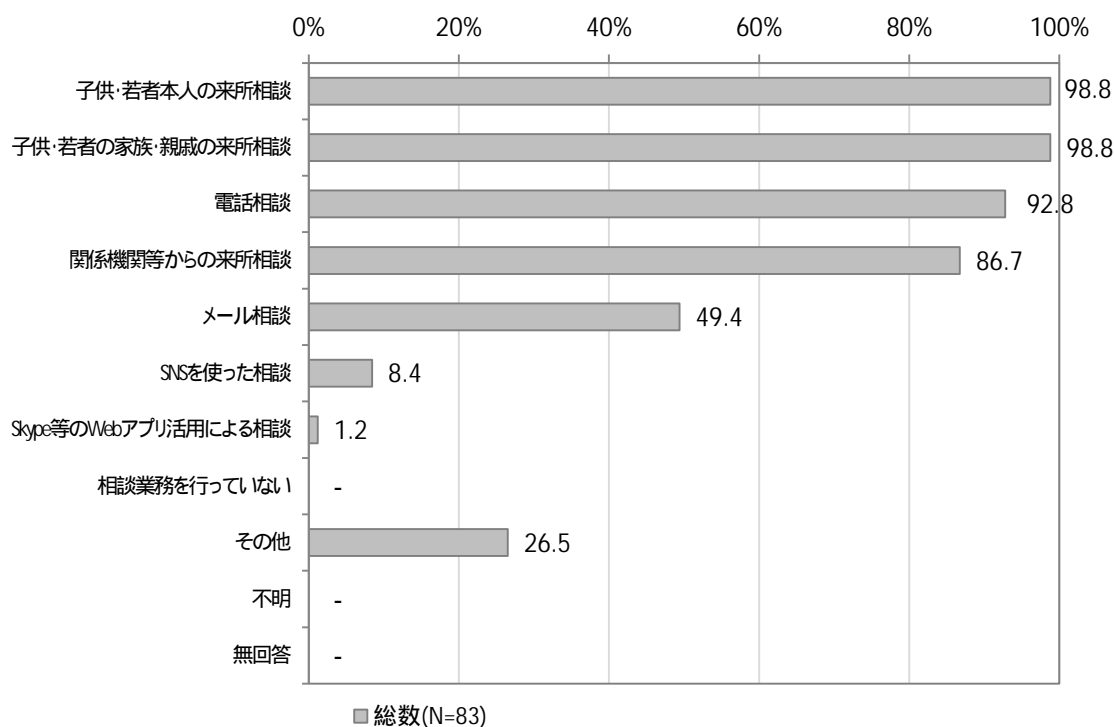


3. センターにおける相談の受付状況

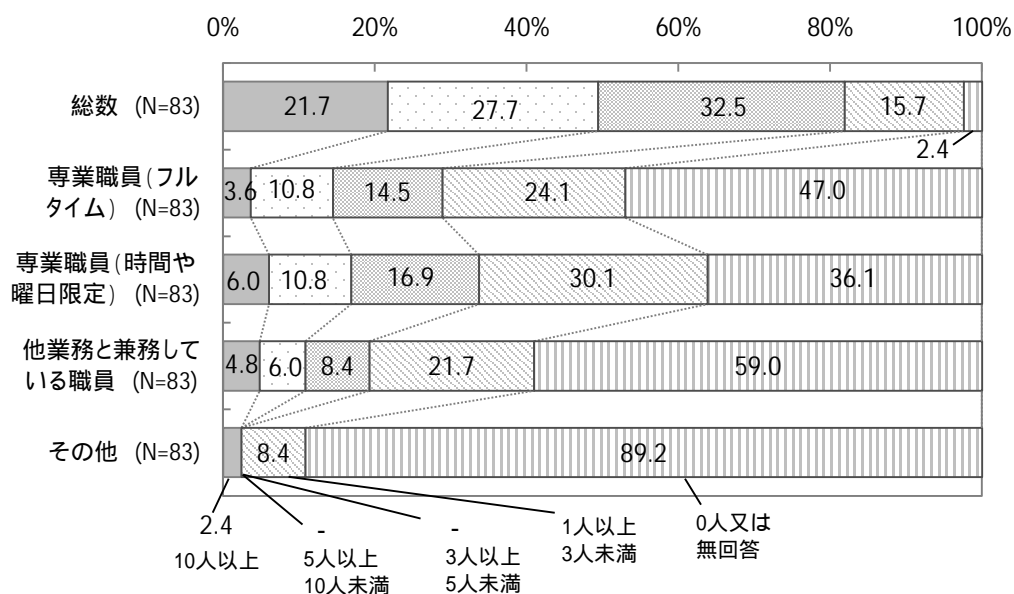
全てのセンターが回答。

問 9. センターで提供している相談業務について、あてはまるもの全てに 印をつけてください

(はいいくつでも)



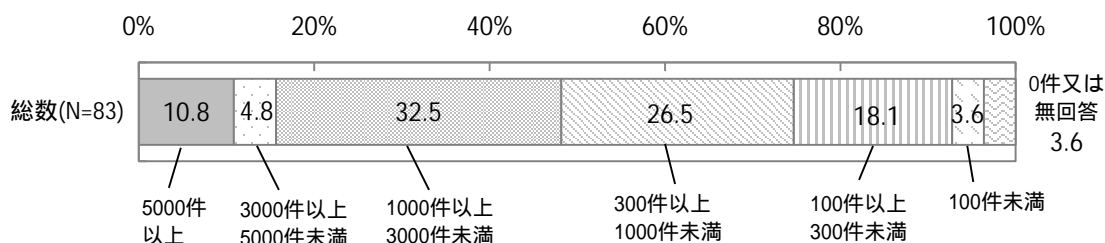
問 10. センターにおいて、相談業務に従事している職員の数を教えてください。



* 平均値 9人、中央値 4人、最大値 103人、最小値 1人(上記の職員全体の数値)

問 11. 平成 30 年度 1 年間における、「延べ相談件数」、「実相談受付人数」、「新規受付人数」、それぞれの相談件数を教えてください。

延べ相談件数



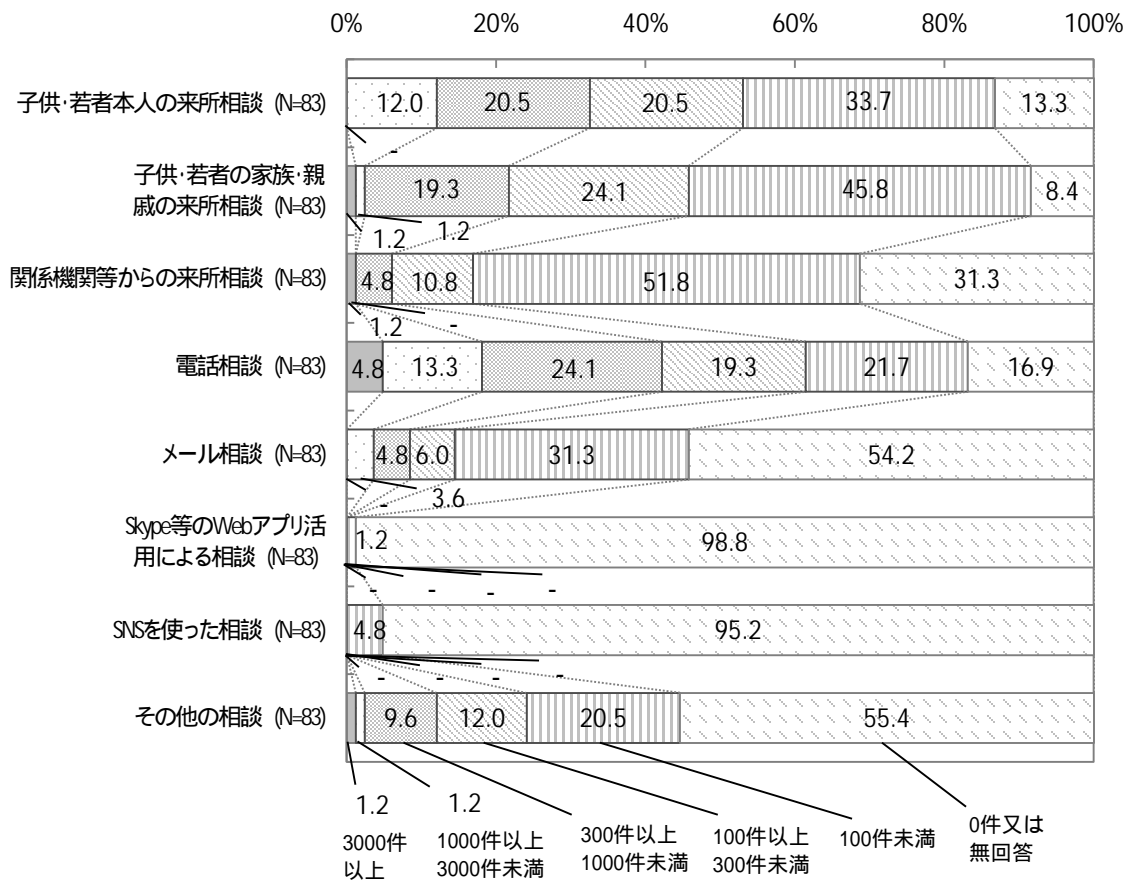
* 平均値 1,992 件、中央値 1,030 件、最大値 18,923 件、最小値 12 件

延べ相談件数：平成 30 年度に何件相談業務を実施したか（例：1 人の方が 2 度相談に訪れた場合は 2 件）

「延べ相談件数」の総数と、「相談内容別相談件数」の内訳の数値が一致しないものについてもそのまま集計をしている。（以降、実相談受付人数及び新規受付人数についても同様）

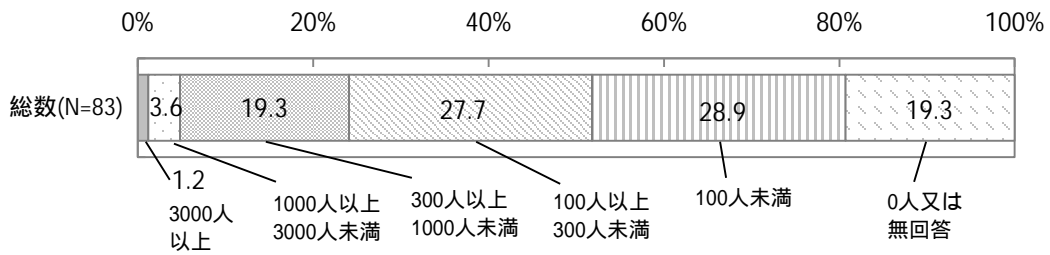
件数について、「～ 件」といった単数でない回答については平均値でカウントしている。（以降、実相談受付人数及び新規受付人数についても同様）

延べ相談件数(相談方法別)



相談方法の一部又は全部について、区分して回答されていないものについては均等に案分し、集計を行っている。(以降、実相談受付人数及び新規受付人数についても同様)

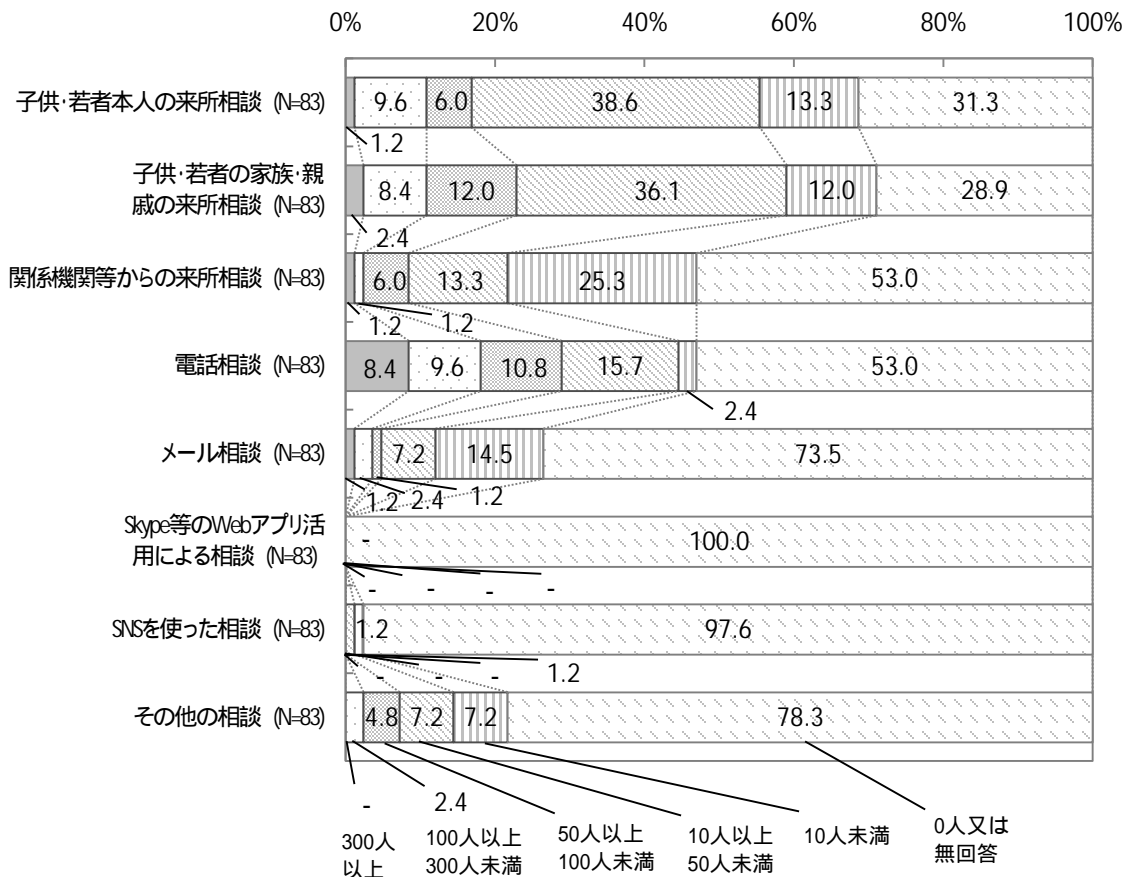
実相談受付人数



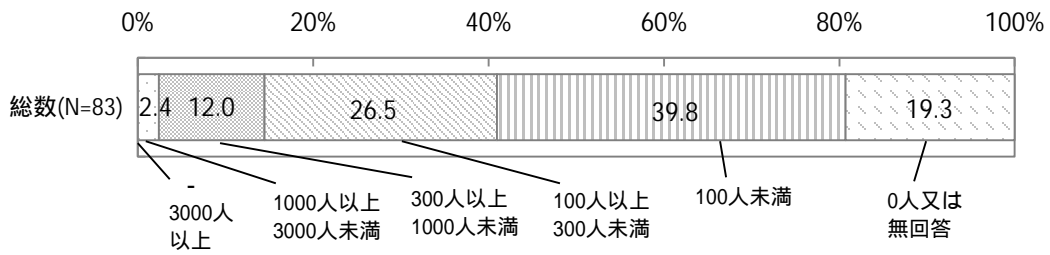
* 平均値 318 人、中央値 169 人、最大値 3,504 人、最小値 9 人

実相談受付人数:平成 30 年度に何人が相談業務を利用したか(例:1 人の方が 2 度相談に訪れても 1 人。また、平成 29 年度以前の利用者が平成 30 年度に相談に訪れた場合には 1 人と数える)

実相談受付人数(相談方法別)



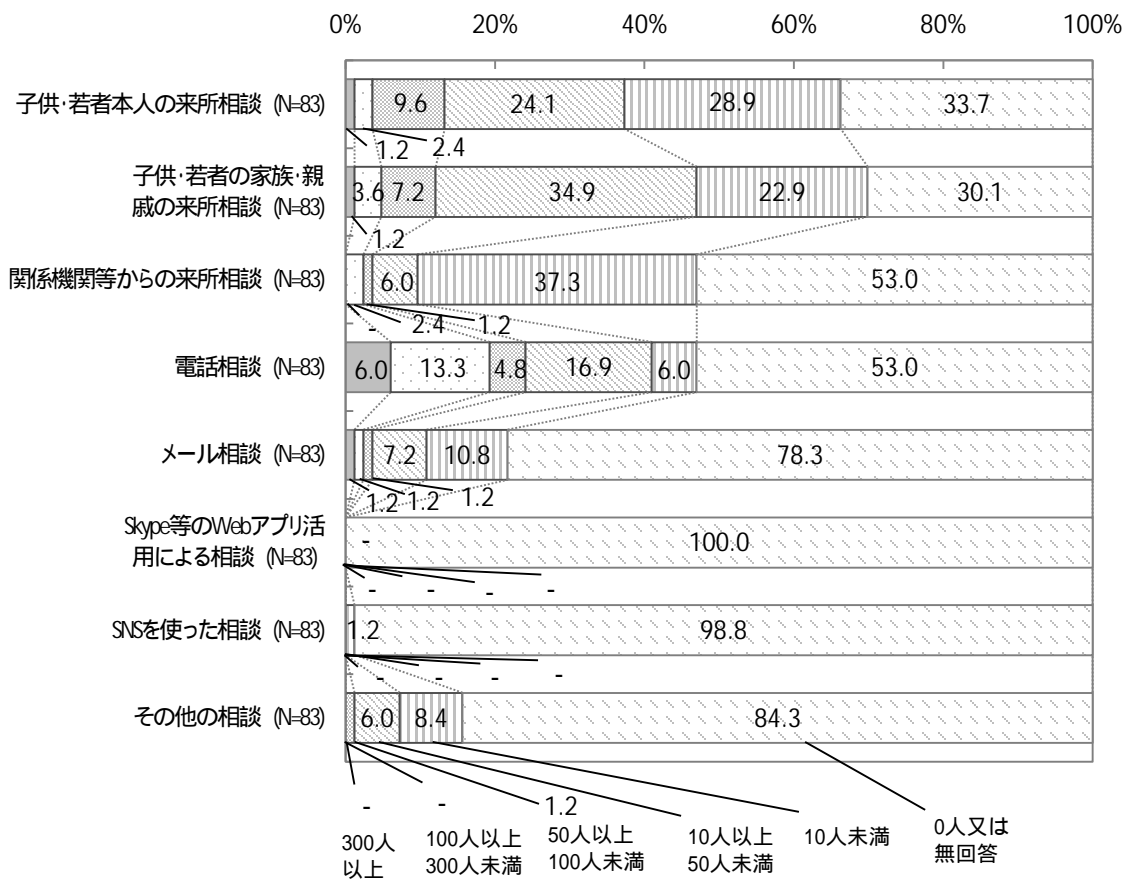
新規受付人数



* 平均値 193 人、中央値 100 人、最大値 1,700 人、最小値 3 人

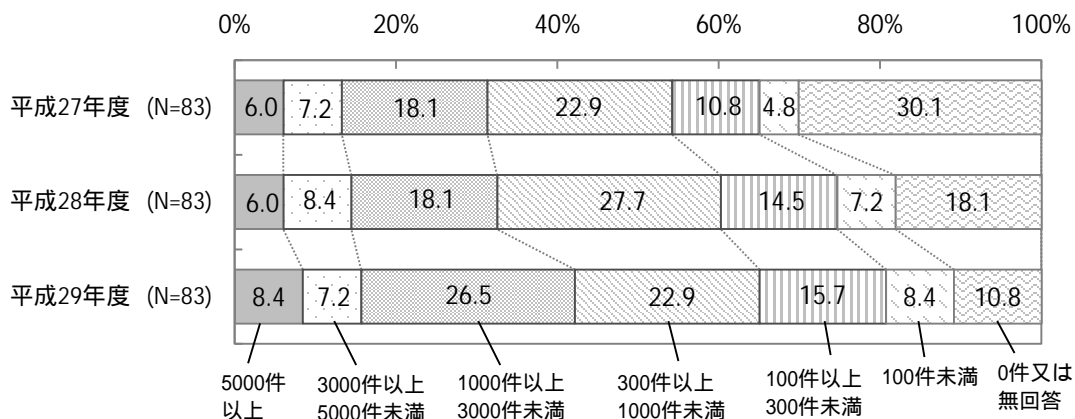
新規受付人数: 実相談受付人数のうち、平成 30 年度内に初めて相談に訪れた利用者数。

新規受付人数(相談方法別)



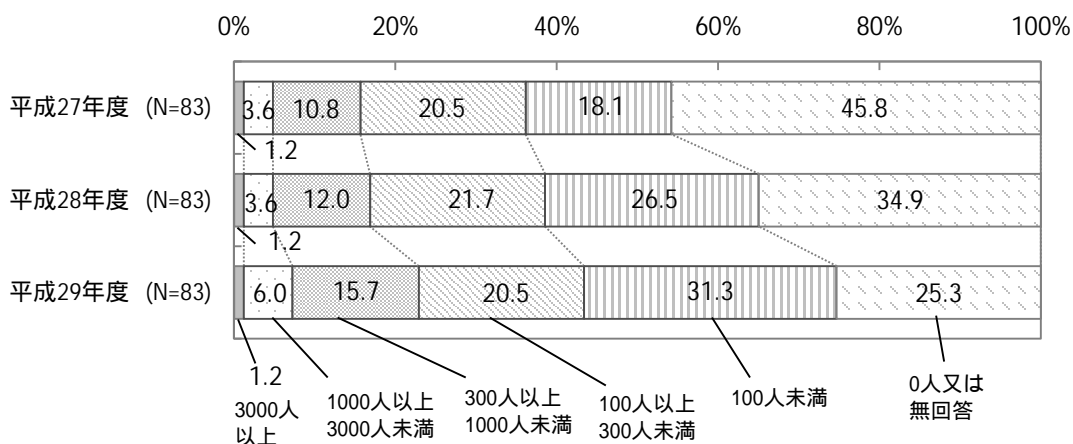
**問 12. 平成 27 年度～平成 29 年度の「延べ相談件数」、「実相談受付人数」、「新規受付人数」
を可能な範囲でご記入下さい。**

延べ相談件数



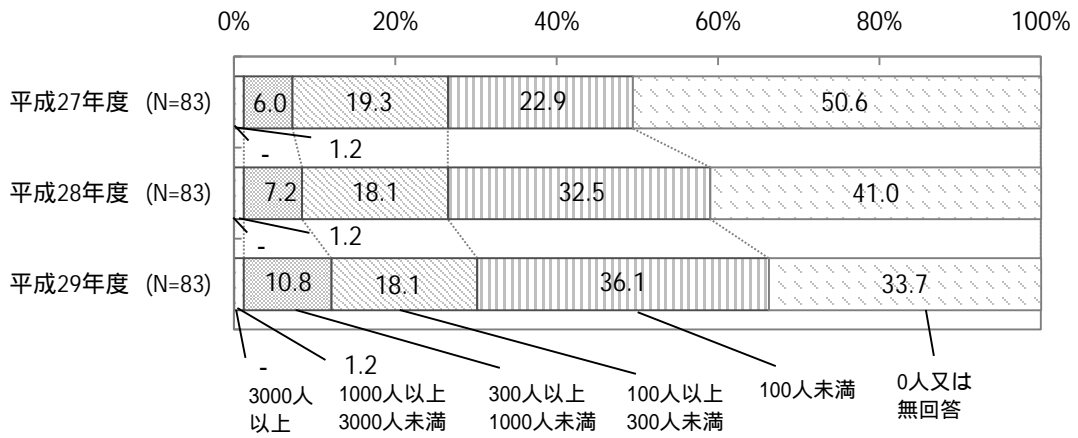
- * 平成 27 年度: 平均値 1,780 件、中央値 881 件、最大値 12,420 件、最小値 9 件
- * 平成 28 年度: 平均値 1,668 件、中央値 858 件、最大値 14,501 件、最小値 11 件
- * 平成 29 年度: 平均値 1,812 件、中央値 909 件、最大値 14,445 件、最小値 7 件

実相談受付人数



- * 平成 27 年度: 平均値 364 人、中央値 180 人、最大値 3,620 人、最小値 10 人
- * 平成 28 年度: 平均値 344 人、中央値 169 人、最大値 4,008 人、最小値 7 人
- * 平成 29 年度: 平均値 332 人、中央値 167 人、最大値 4,098 人、最小値 4 人

新規受付人数

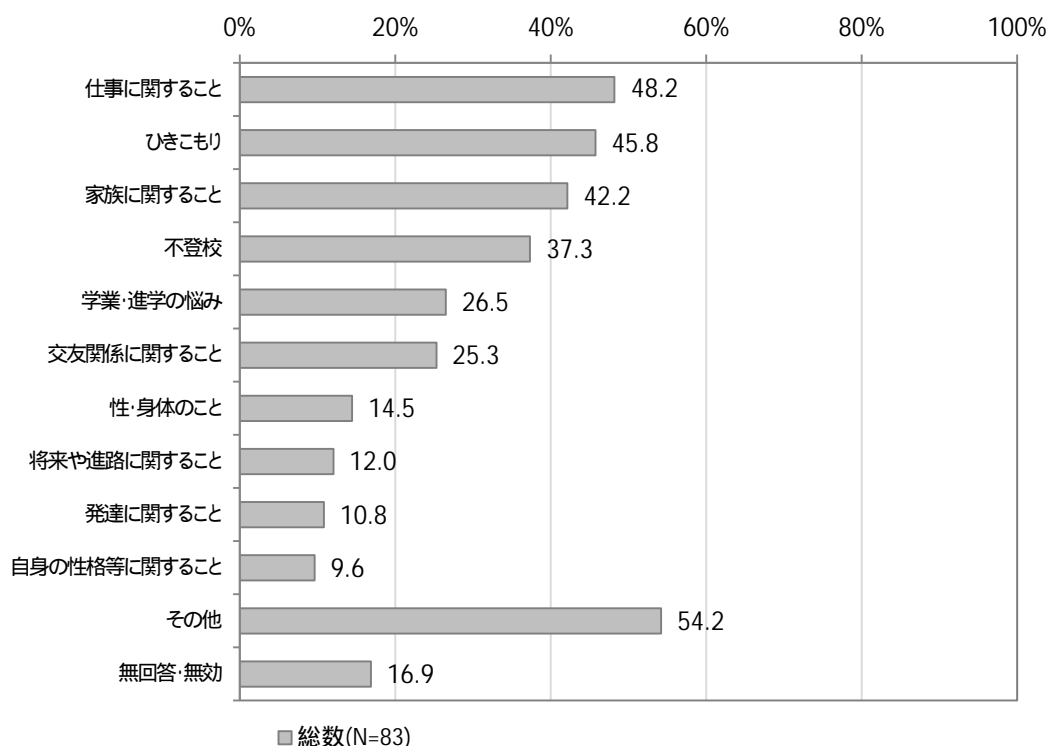


* 平成 27 年度: 平均値 174 人、中央値 107 人、最大値 1,289 人、最小値 1 人

* 平成 28 年度: 平均値 169 人、中央値 92 人、最大値 1,607 人、最小値 5 人

* 平成 29 年度: 平均値 167 人、中央値 92 人、最大値 1,377 人、最小値 1 人

問 13. 平成 29 年度および平成 30 年度の「延べ相談件数」について、特に相談が多かった内容から上位 5 分類までの件数を可能な範囲でご記入下さい。(延べ相談件数の合計値は、問 11.・問 12.に記載いただいた合計値とそれぞれ合うようにご記入下さい)

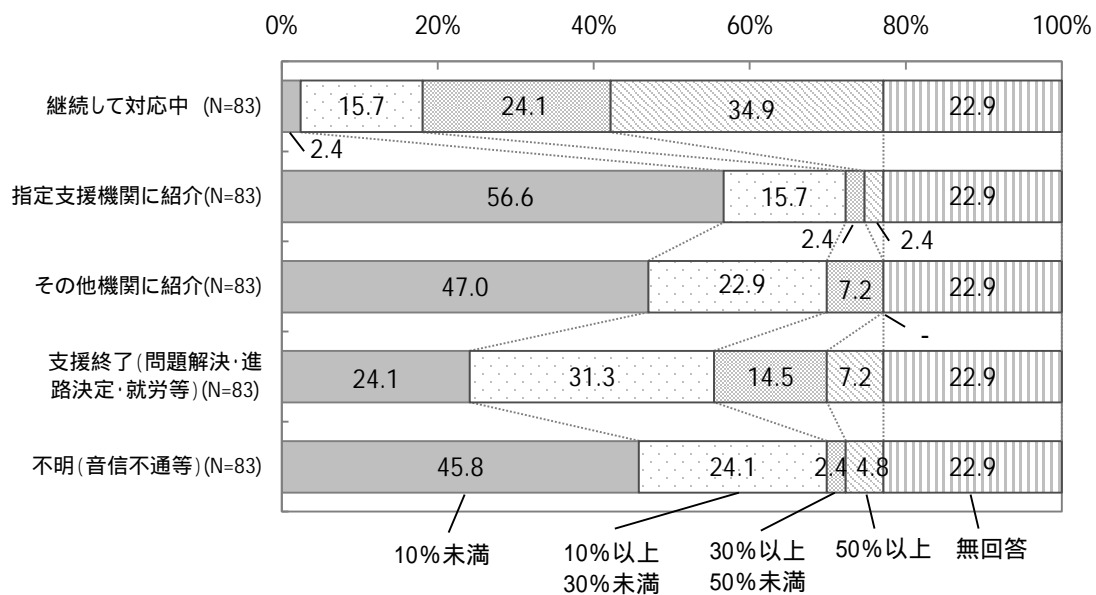


センターによって相談内容の分類の仕方が異なるため、主要な相談内容の分類を新たに設定し、各センターより上位 5 分類として回答のあったものを適宜分類した上で集計を行った。

上記は各センターにおける相談件数ではなく、特に相談が多かった内容上位 5 分類として挙げられたものの状況を示したものである。

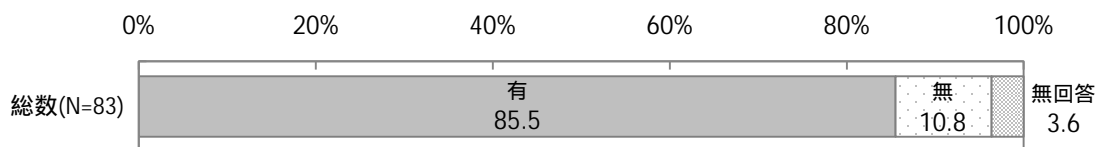
なお、平成 29 年度と平成 30 年度で、相談内容の上位 5 分類にほぼ違いが見られなかったことから、上記は平成 30 年度の状況のみ表記している。

問 14. 平成 30 年度にセンターが相談を受けた方の、半年後の状況について、それぞれの割合をご記入下さい。



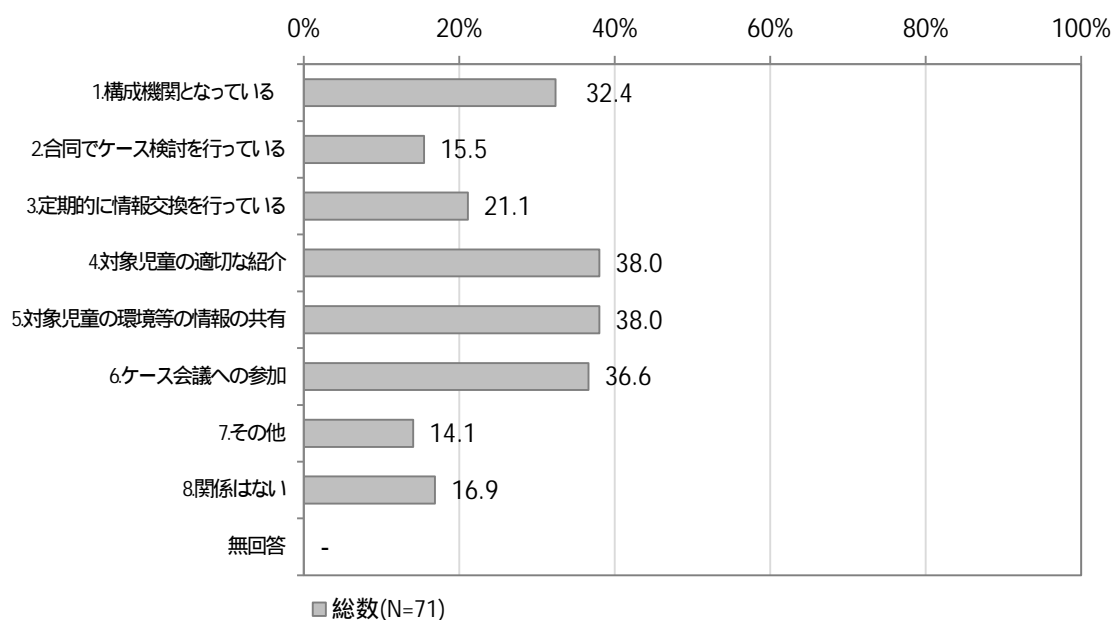
4. 要保護児童対策地域協議会との連携

問 15. センター設置自治体における要保護児童対策地域協議会の設置の有無について(○はひとつ)



前問で「有」と回答したセンターのみ回答。

問 16. センターと要保護児童対策地域協議会との関係について、あてはまるもの全てに○印をつけてください(○はいくつでも)

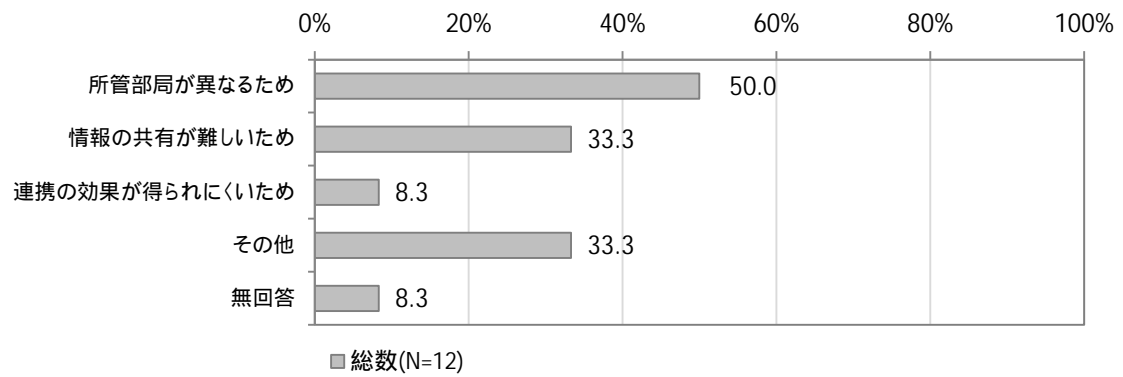


上記の 2～6 は、「構成機関となっていない場合」の回答である。

上記の 4～6 は、「センターから要保護児童対策地域協議会へのもも要保護児童対策地域協議会からセンターへのもも含む」回答である。

問 16. で「関係はない」と回答したセンターのみ回答。

問 17. 関係はない理由について、あてはまるもの全てに 印をつけて下さい(はいくつでも)

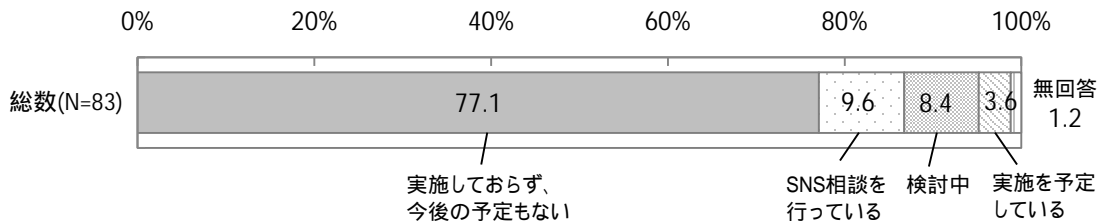


5. センターにおける SNS 相談の実施状況及び実施予定並びに有効な相談技術等

全てのセンターが回答。

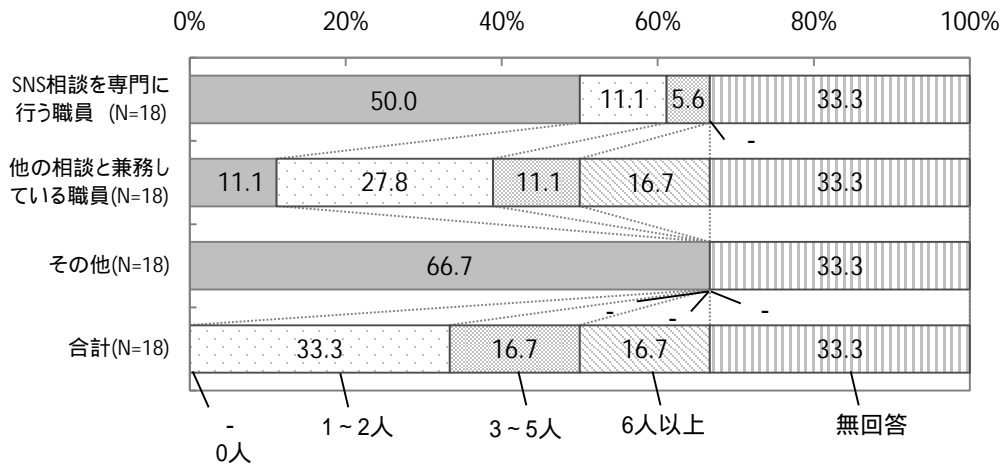
(1) SNS 相談の実施状況

問 18. センターでは、SNS を使った相談を実施していますか。あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)

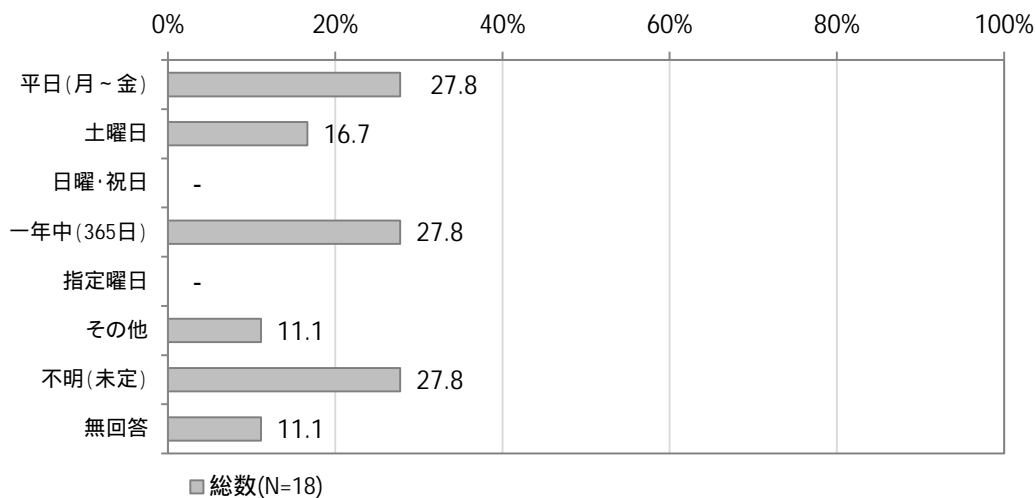


以下、問 18-2 から問 24 については、問 18 で「SNS 相談を行っている」「検討中」「実施を予定している」のいずれかと回答したセンターのみ回答。

問 18-2. 担当する相談員の人数について下の表にご記入ください。

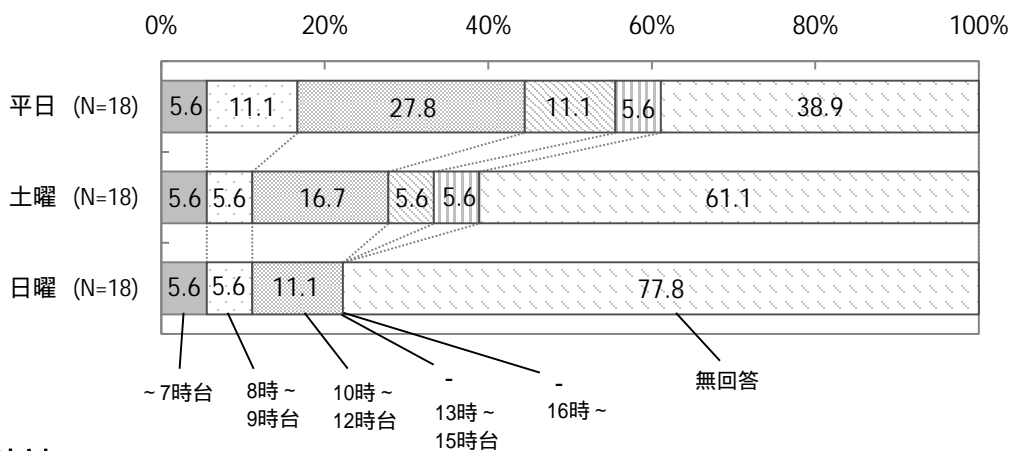


**問 18-3. SNS 相談の実施曜日について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はい
くつでも)**

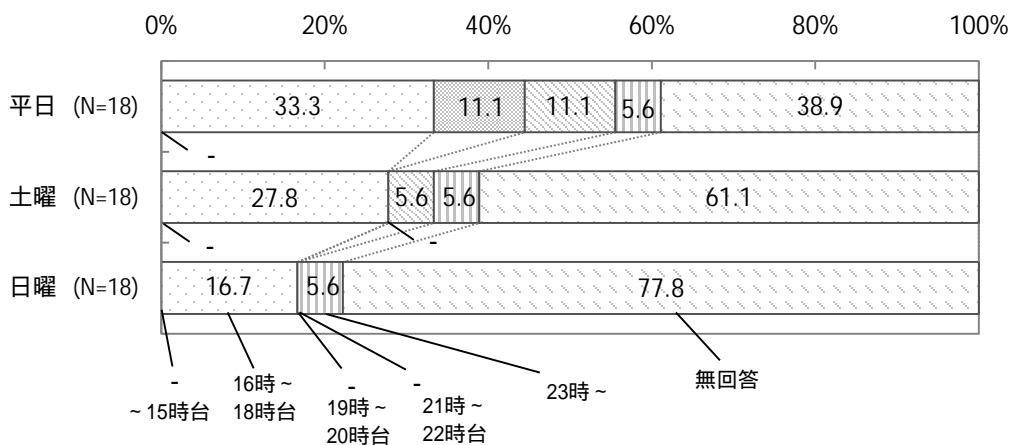


**問 18-4. SNS 相談の実施時間について、24 時間制で記載してください 数字でお答えくだ
さい。**

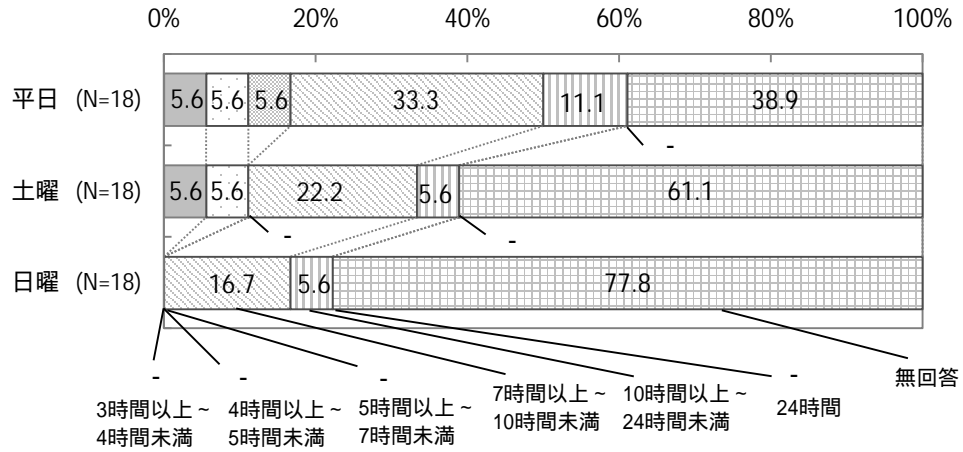
開始時刻



終了時刻

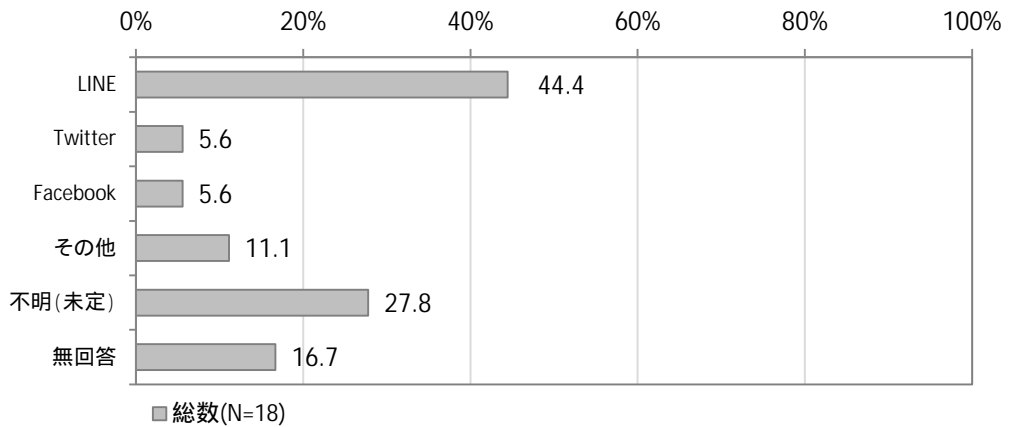


実施時間数



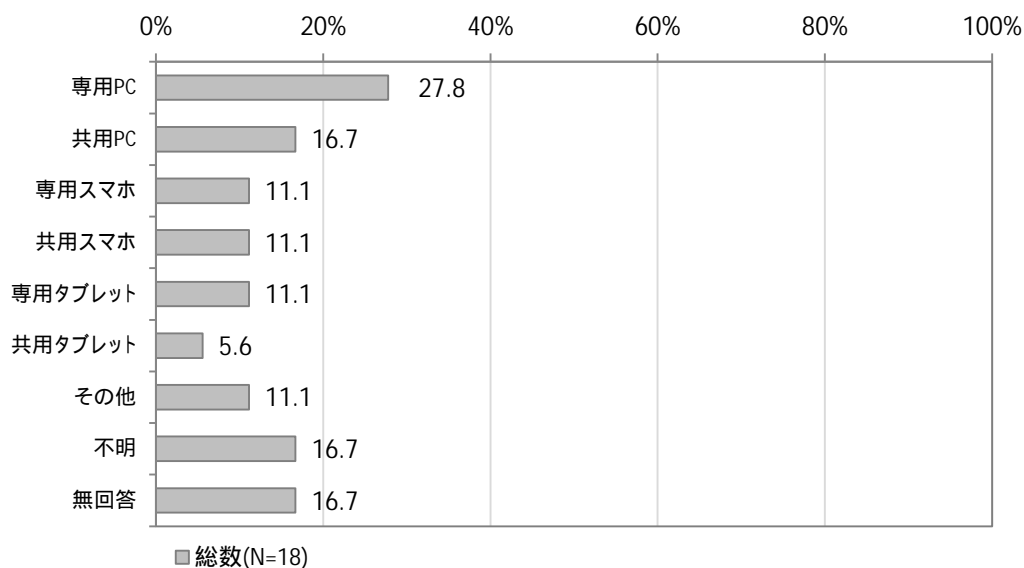
実施時間について、「～時」といった単数でない回答や、あるいは開始時間が曜日によって異なるという理由で複数の時間帯が示された回答については、平均値でカウントしている。

問 18-5. 利用している SNS について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はいいくつでも)



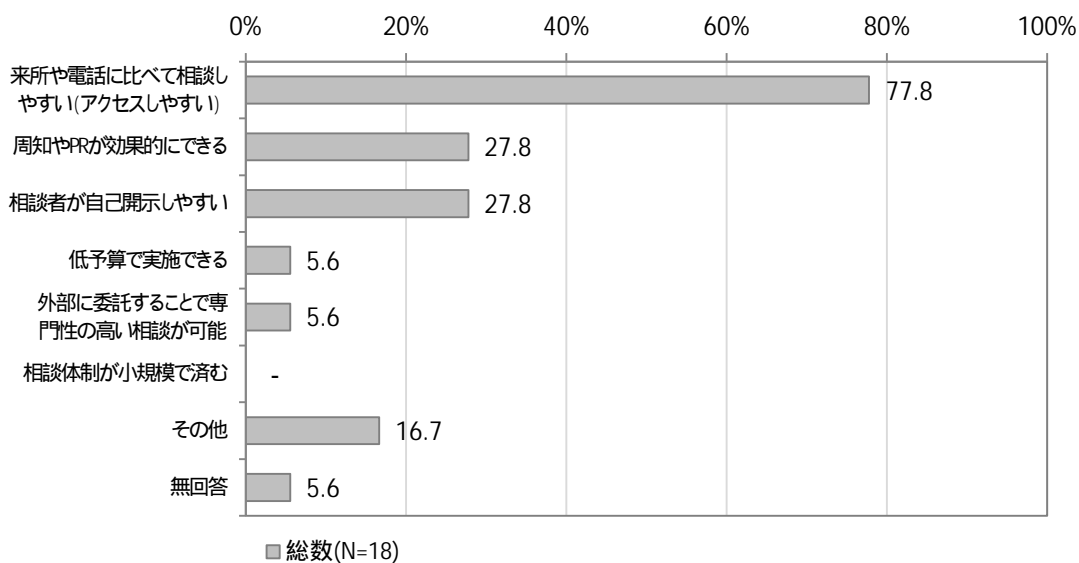
問 18-6. SNS 相談対応時の利用端末について、あてはまるもの全てに 印をつけてください

(はいくつでも)

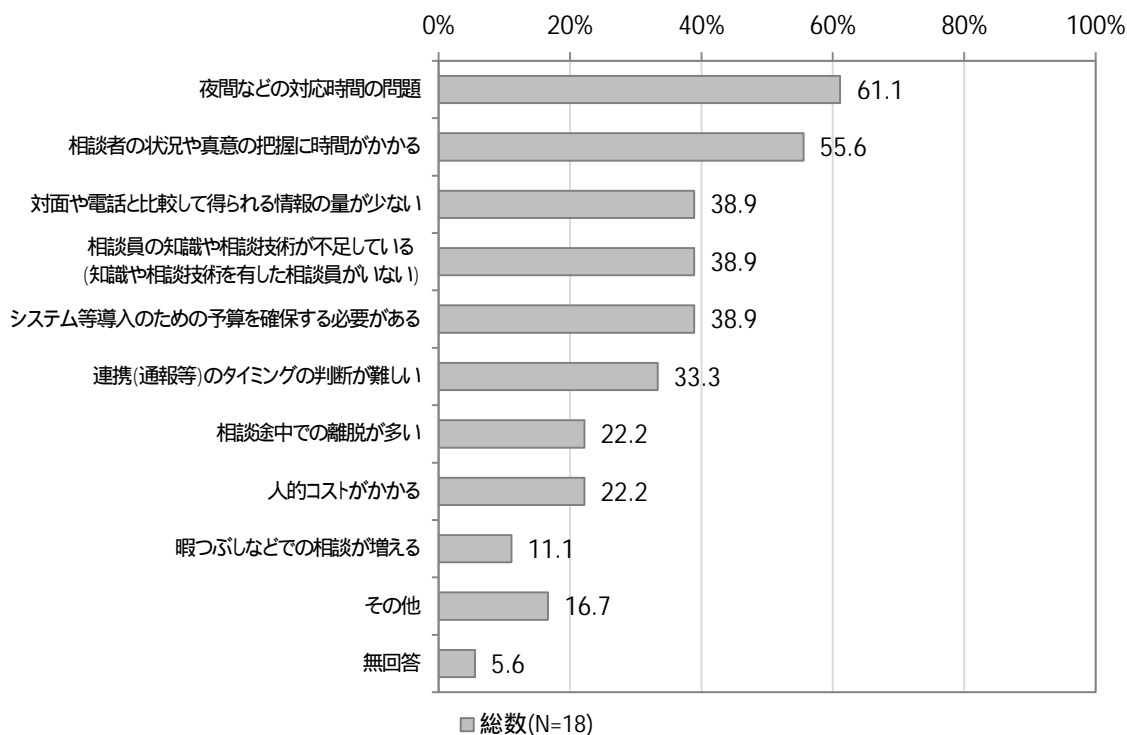


問 19. SNS 相談の長所と感ずることについて、あてはまるもの全てに 印をつけてください(

はいくつでも)

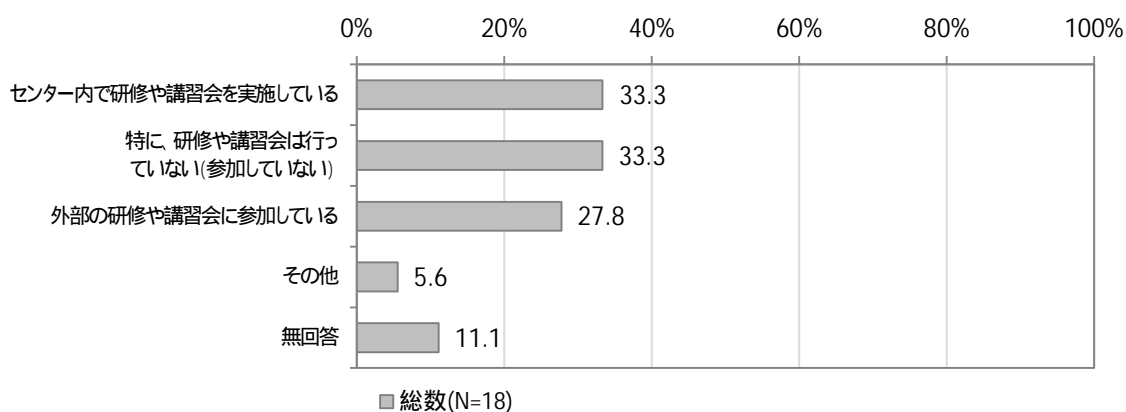


問 20. SNS 相談の課題と感ずることについて、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はいくつでも)

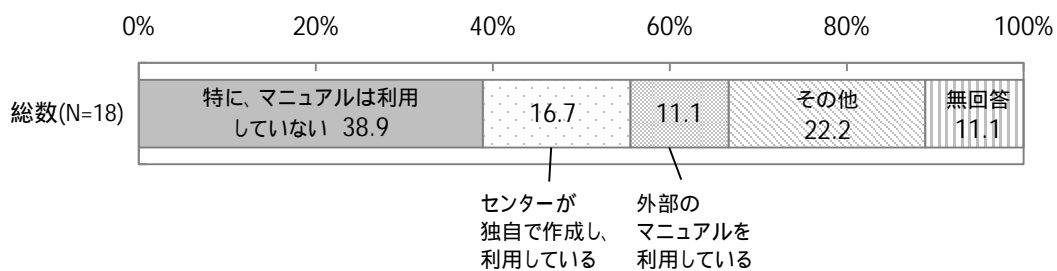


(2) SNS 相談において有効な技術

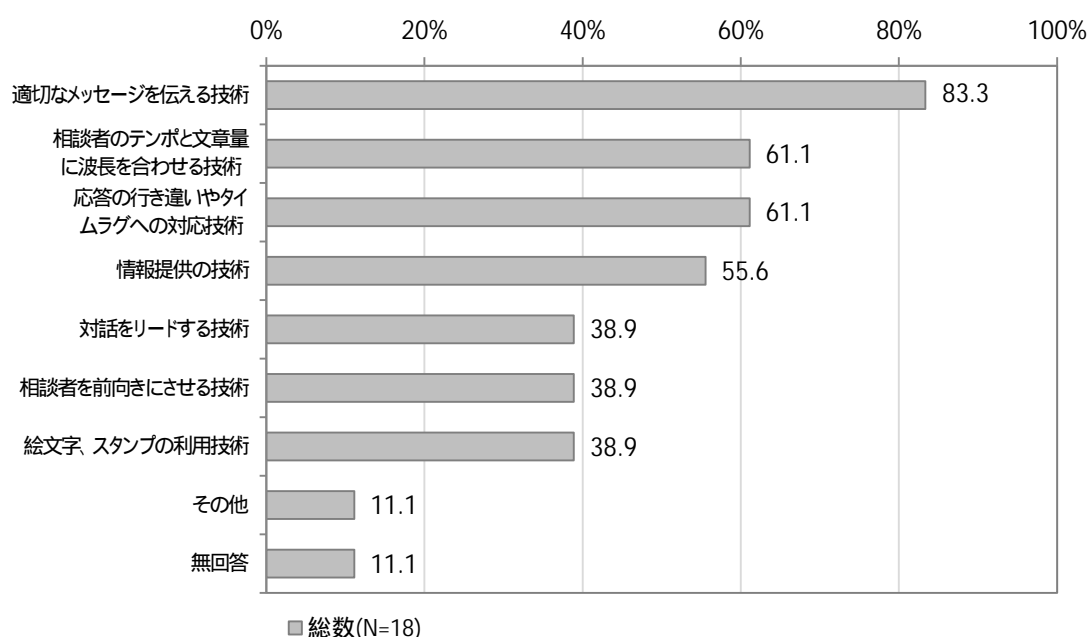
問 21. SNS 相談に関して、相談員向けの研修や講習会を行っていますか、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はいくつでも)



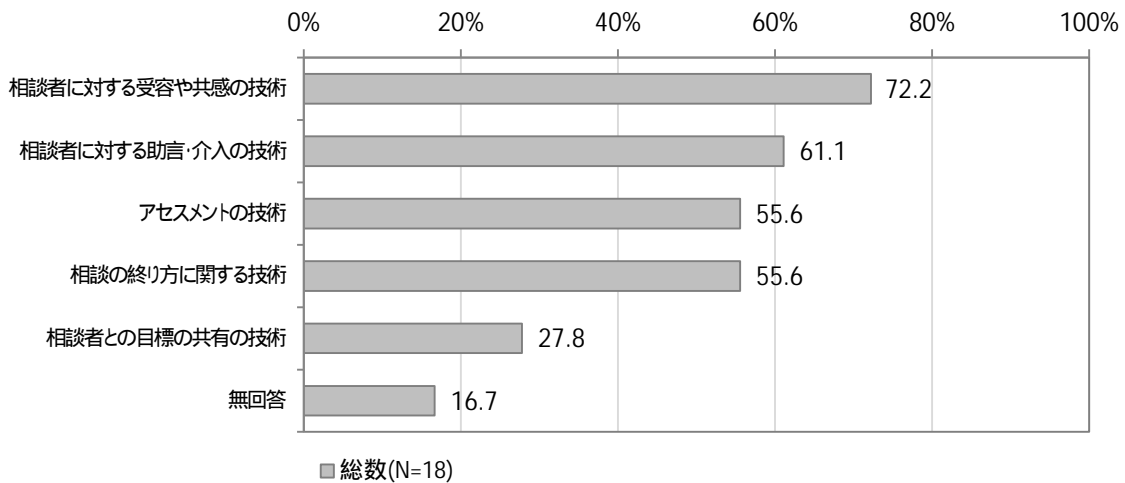
問 22. SNS 相談に関して、対応マニュアルは作成していますか。あてはまるものに 印をつけてください(はひとつ)



問 23. SNS 相談の技術について、有効だと思うもの全てに 印をつけてください(はいくつでも)



問 24. 一般的な相談技術において、特に SNS 相談においてポイントとなる技術に 印をつけてください(はいくつでも)。また、SNS 相談において、特に、ポイントと感ずることがありましたら、具体的にご記入ください。

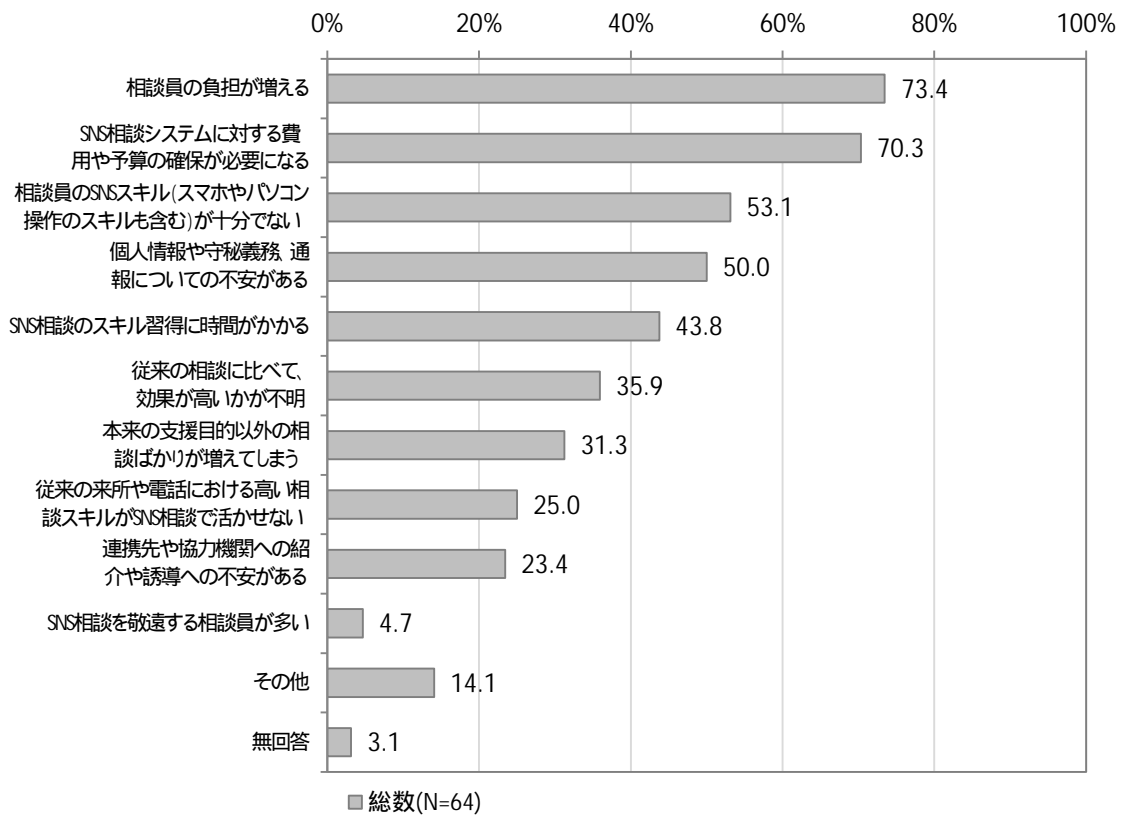


特に、ポイントと感ずること(自由記述)

回答	回答の一部を抜粋・加工している。
【相談者に対する受容や共感の技術】	<ul style="list-style-type: none"> Y 受容や共感を多めに意識的に伝える。 Y 視覚情報・聴覚情報がない為、言語化が必要。 Y 面接(カウンセリング)と同じように対応。 Y 言葉の使い方・スタンプの利用の仕方。
【相談者に対する助言・介入の技術】	<ul style="list-style-type: none"> Y 理解しやすい簡潔な言葉で返す。 Y スピーディに対応。 Y それとなく助言・介入を行う。 Y 言葉の使い方・スタンプの利用の仕方。
【アセスメントの技術】	<ul style="list-style-type: none"> Y 文字情報(限られる情報)でアセスメントを行う。 Y 短い言葉の意味を汲み取る。 Y 事前のインテークが重要。
【相談の終り方に関する技術】	<ul style="list-style-type: none"> Y 時間を意識しながら相談を進め、相談者にのニーズに対応して終了する。 Y 実相談に繋がる様な投げかけ。 Y 相談してくれたことに感謝して終了。 Y すぐに返せない事、急に返せなくなる事を伝えておく。 Y 長くなる、繰り返しなどをどう終えるか。
【相談者との目標の共有の技術】	<ul style="list-style-type: none"> Y 言葉の使い方・スタンプの利用の仕方。

問 18.で「実施しておらず、今後の予定もない」と回答したセンターのみ回答。

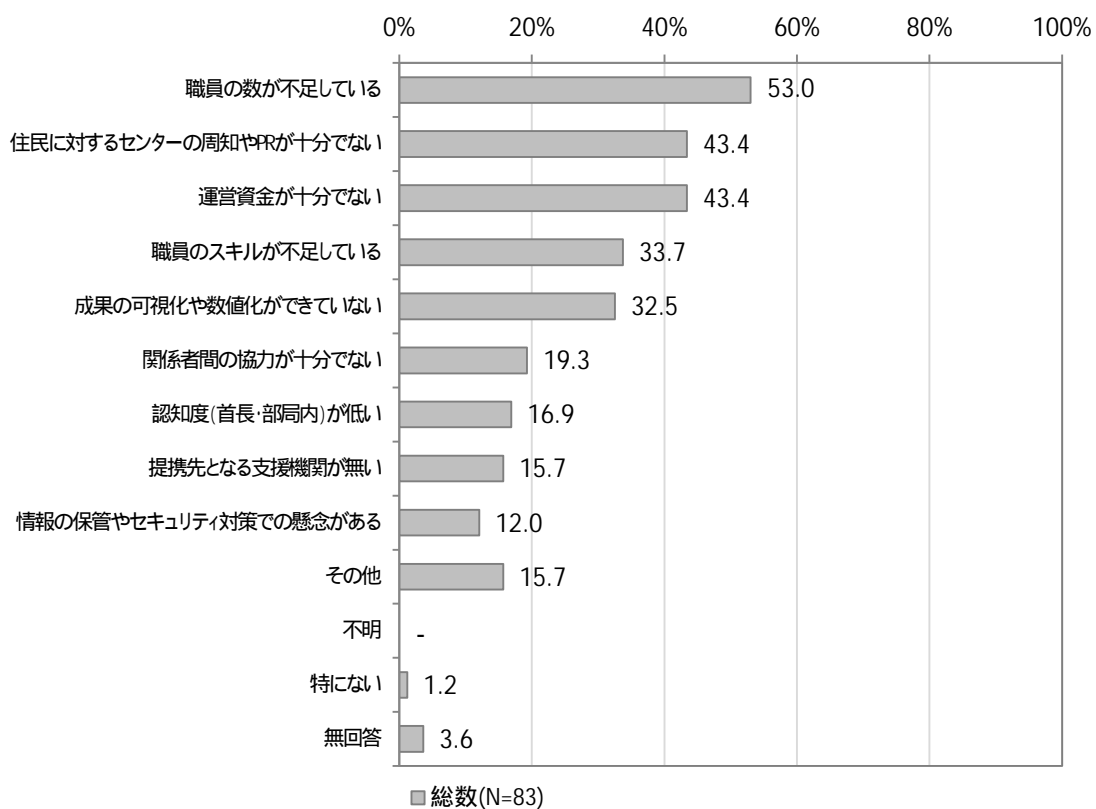
**問 25. SNS を利用した相談において気になる又は懸念している点について、あてはまるもの全
てに 印をつけてください(はい/いつでも)**



6. センターの課題

全てのセンターが回答。

問 26. センターにおける課題について、あてはまるもの全てに 印をつけてください(はいくつでも)



7. SNS を利用した相談に関する自由意見

問 27. SNS を利用した相談に関して、御意見がございましたら、御記入ください。

回答	回答の一部を抜粋・加工し、分類ごとにとりまとめている。
	<p>【SNS 相談の効果に関する意見】</p> <p>Y 人と会うことが苦手な人や話すことに抵抗を感じている人、誰にも相談できず悩んでいる本人、家族にとって SNS は手頃であり、周囲の目を気にせず相談ができることがメリットと考えられる。</p> <p>Y 今の青少年は、直接話すことよりもメール等でやり取りする環境で成長しており、SNS を利用した相談の方がハードルは低い。</p> <p>Y 現代の子世代ならではの、スタンプ等で相手を笑顔に出来る。</p> <p>Y 直接会わないことにより、顔の表情や身体的変化に気づけないことや、文章の捉え方の違いから誤解を招くこともあり、デメリットが大きいと判断し、SNS だけの相談に踏み込めないでいる。</p> <p>Y 顔が見えない環境で、どこまで相談にのれるのか、また、リスクの高い相談に対し、どこまで早期に支援に介入できるのか難しいと感じている。</p>
	<p>【SNS 相談のニーズに関する意見】</p> <p>Y SNS だけの相談ではなく SNS で繋がり、知ってもらうことで、外に出るきっかけになればと思っている。</p> <p>Y 入口がメール相談や電話相談であっても、最終的に来所の相談に切り替えることを目標に行っている。SNS の短文のやり取りでは、来所を促すことが難しく感じる。</p>
	<p>【SNS 相談の体制・予算に関する意見】</p> <p>Y SNS を使った相談は今後拡大の必要があると考えているが、専門員を確保することが難しい。</p> <p>Y 相談員の他に相談システム導入等に費用が掛かり、予算の確保が難しい。</p> <p>Y SNS 利用者は 365 日 24 時間自由に発信することが可能であるが、対応する職員（相談員）には対応に関して曜日 & 時間等の制限がある。</p> <p>Y SNS を利用した相談をするなら、SNS 相談専門で取り組む方が良いと感じる。</p>
	<p>【その他】</p> <p>Y 文章でのコミュニケーションは、対面と違い文字だけでお互い判断することになる。感情、状態が分かりにくい分、慎重な言葉選びと、相手の理解できる言葉を選ぶ必要があると思われる。</p> <p>Y SNS を利用する際の技量向上のため研修の機会が多くあればと思う。</p> <p>Y SNS と総じて表現されるが、個々の SNS の特性にあわせた評価をもとに実施する必要がある。</p> <p>Y SNS を利用した相談を開始したときに、相談件数や相談内容がどのように変化したか、既に実施しているところから聞きたい。</p>

2.2 現地ヒアリングの実施

(1) 現地ヒアリング実施概要

< 調査概要 >

SNS を活用した相談体制の導入・充実の参考となる情報の聴取が可能と思われる相談機関(2 か所)を対象に、現地ヒアリングを実施した。

< 調査対象先 >

	分類	名称
1	自治体	山口県宇部市
2	子ども・若者総合相談センター	大仙市子ども・若者総合相談センター ふらっと

調査対象については、「事前調査」において「SNS を使った相談を実施している」と回答のあった相談機関を中心に候補先を複数リストアップした上で、調査検討会議における検討を踏まえ、各相談機関に SNS 相談の概況などを直接確認し、上記 2 か所を選定した。

(2) 現地ヒアリング実施結果

・自治体

対象：山口県宇部市(教育委員会教育支援課)

日時：令和2年1月21日(火)午後1時50分から同3時20分まで

場所：山口県宇部市港町庁舎3階(宇部市教育委員会会議室)

ヒアリング対象プロフィール

・自治体/センター名称、所在地

宇部市教育委員会 教育支援課(宇部市港町一丁目11番30号)

(本事業については、教育委員会の単独事業。)

・担当部門/センターの業務内容

青少年健全育成、いじめ対策、不登校対策

SNS相談を開始した背景・経緯

・SNS相談について、最初に必要性を感じたのは誰か

市民からの要望。具体的には、困ったときに困ったと言えない子供のため、相談窓口を設けるべきと提案があり実現。当初は、文科省のSNS相談事業を山口県と一緒にやることも考えたが、独自事業として実施。

・SNS相談が実現に至ったプロセス

平成30年に柏市、熊本市への視察を実施し、ストップイットジャパン株式会社の方の講演を実施。その時はSTOPitを採用することが決まっていたわけではなかった。平成31年度予算に必要経費を盛り込み、同年5月のゴールデンウィーク明けから運用を開始。反対する人はいなかった。

SNS相談の実施体制

・担当する相談員の所属、人数、および資格、雇用形態

本課に配属された山口県公立学校教員3名(いずれも教員免許所有、常勤正規職員、全員男性)。相談への回答に際しては、必要に応じ他の課にも相談。例えば女性ならではの相談については隣の課に来ている指導教員に相談して回答するなど、他の課にも協力してもらえよう要請している。

実働員が3名ということ。最終的には担当者3人で相談し、課長の決裁を得て決定。

・SNS相談の実施期間、実施曜日、実施時間

令和元年5月以降 24時間対応。

導入当初から24時間で対応している。SNS相談の対象となっているのは中学1年生であり、学校にスマホは持ち込めないこともあって、勤務時間中の相談はほとんどない。相談が来るのは夕方以降の勤務時間外が多く、その場合は次の勤務時間中に返信する旨、自動回答するシステム。相談があったことは、登録した関係職員の個人携帯電話にメール着信するため、何らかの相談が来たことはわかる。それとは別に相談内容を確認できる公用スマートフォンを担当職員3名が1週間ずつ交代で持ち、このスマホでは相談内容が確認できるため、緊急性がないかどうかを直ちに確認する。緊急性があれば勤務時間外であっても直ちに対応(実際に対応したのは、これまで1件)。

・利用している SNS

アプリ「STOPit」。当初は他の SNS も候補だったが、専門相談員への委託も必ず行うこととなり、予算を超える費用が必要だったために選択しなかった。

・SNS相談対応時の利用端末

携帯端末(スマホ)、職場 PC

・SNS相談に関する予算規模

398千円(平成31年度)。STOPitの利用料。初年度は宇部市内の中学1年生1201名が対象で、1人当たり年300円の費用となる。ストップイットジャパンではこの費用の範囲でいじめに対する SOS の出し方教室も実施してくれる。中学生への説明、指導は学年単位ではなく、各クラス単位に授業形式で行ってくれた。事前に指導をすることで、結果として、いたずら相談が減り、いじめ当事者以外からの通報も期待される。

SNS相談データ・・・R1.9.30時点

・登録者数

STOPit登録者数は、令和元年12月20日現在、市内中学1年生1,201人中64人(5.33%)。

・登録者像(年齢、男女比、職業、等)

宇部市立中学校 1 年生(中学 1 年生のいじめが最も多いことによる。)。令和 2 年度には、登録対象を中学生全員に拡大予定。

・相談者数(件数、実対応人数)

4 件 4 名

・相談者像(年齢、男女比、職業、等)

いずれも中学 1 年生 女子 4 名

・相談者 1 人あたりの平均相談時間(or 吹き出し数など)

5 分(返信文を書き込んで返信する実質的なトータル時間)

だいたい 2~3 行くらいの文章を返信し、4~5 回のやりとりで完結することが多い

・相談内容(主な相談内容とその比率)

いじめ 4 件(本人 3 件、保護者 1 件)

・電話、Eメールなど他の相談手法とのデータ比較

対象データなし

・何を成果と捉えているか(相談者数、相談件数、など)

いつでも匿名で通報できる相談体制の整備

いじめの傍観者とならないための教育の実施

SNS 相談技術

・SNS 相談に関する相談員向けの研修や講習会の有無

有。導入時に、ストップイットジャパンの方に来てもらい、対応の仕方などについて説明を受けた。説明の内容としては、登録の連絡が来たら、お礼の返信をすること、返信は長文にならないことなど。

・SNS 相談に関する対応マニュアルの有無

有。一斉送信で、「何かあったら連絡してくださいね。」というような内容を発信することもできる。

・SNS 相談において有効と思われる技術について

教員としての実務経験(スクールカウンセラーは関わっていない)。

SNS 相談の長所・課題・ポイント

・SNS 相談の長所と感ずること(SNS 相談により得られた効果)

匿名性。出したメールは、2~3 日後には消えるようになっており、例えばいじめをしている当事者が、通報した者の携帯を取り上げ通報したことを確認しようとしても、見ることはできないようになっている。

いじめについての通報手段があることが、いじめの抑止にもつながっていると考えている。

・SNS 相談の課題と感ずること(SNS 相談において改善が必要と思われるポイント)

周知の必要性、アプリのインストール率の向上。

アスリートなど著名人の記事と一緒に QR コードも掲載した印刷物を配布し周知を図っているが、たいていアプリのダウンロードの際に親の許可を得る必要があり、そのことなどが、ダウンロード率向上の障壁になっている可能性がある。

・SNS 相談を円滑に行うためのポイント

24 時間体制。経験に基づいた生徒との対応力

SNS を利用した相談に関する自由意見

話を聞いてもらえたことで安心していた。

端末を持っている担当者には、そのことが負担となっているが勤務ではない。ボランティアでやってもらっていることに、事務方としては問題を感じている。

教育委員会が主導したからできたと思う。教員同士のつながりによって反対がなかったのだと思う。

今年度は中学 1 年生のみが対象であったが、来年度は中学生全体を対象とする予定のため、単純に相談数は 3 倍になる。これまでの相談数からすると、3 倍になったとしても現在の体制で対応できると想定している。しかしスマホ所有率は、中学 1 年生よりも 2 年生、3 年生となるに従い高まると思われ、相談数は 3 倍に収まらない可能性はある。相談数が増えた時の担当者の体制をどうするかは、今後、検討。

・子ども・若者総合相談センター

対象:大仙市子ども・若者総合相談センター「ふらっと」

日時:令和2年1月31日(金)午前9時55分から同11時50分まで

場所:大仙市子ども・若者総合相談センター「ふらっと」内

ヒアリング対象プロフィール

・自治体 / センター名称、所在地

大仙市子ども・若者総合相談センター ふらっと

大仙市大曲須和町1丁目6番46号

・担当部門 / センターの業務内容

相談の受付、関係機関の紹介、必要な情報の提供及び助言

居場所の提供

学校復帰や就業支援

自立や社会参加に向けた活動支援

・センターの設置主体、設置された背景、所管部局(センターの場合)

<センターの設置主体>

大仙市

<設置された背景>

大仙市では、ニート、ひきこもり、不登校など社会生活を営む上で困難を抱えている子どもや若者、その家族からの相談を受け、支援を行う総合相談窓口「大仙市子ども・若者総合相談センター」を開設している。

同センターは、市内在住の子ども・若者(39歳まで)とその家族等が対象である。

ふらっとは、大仙市が2017年4月にNPO法人光希屋(家)へ運営を委託している。

<所管部局>

大仙市 社会福祉課

SNS相談を開始した背景・経緯

・SNS相談について、最初に必要性を感じたのは誰か

最初に必要性を感じたのは、ふらっとの代表者自身(ふらっとを運営している、NPO 法人光希屋(家)の代表者)である。

自身は、元よりひきこもりや自殺に関する研究をしてきており、現在も大学の助教としてこれらに関する研究をしているが、“気軽に相談ができる”という点で以前から SNS 相談の必要性を感じていた。

・SNS 相談が実現に至ったプロセス

ふらっとでは、SNS 相談に Facebook (Facebook ページ)を利用しているが、Facebook ページは誰でも(専門的な知識がなくても)簡単に作成できるので、2013 年に自身で Facebook ページを立ち上げ、SNS 相談を開始した。

SNS 相談の実施体制

・担当する相談員の所属、人数、および資格、雇用形態

ふらっとには、自身の他に、計 8 名のピアスタッフが勤務しているが、SNS 相談に関しては代表が 1 名のみで対応している。

・SNS 相談の実施期間、実施曜日、実施時間

ふらっとの開所時間は、土・日・月・木・金の週に 5 回、午前 11 時～午後 7 時となっている。ただし、SNS 相談に関しては、ふらっとの PC だけでなく自身のスマホも利用して対応しており、自身が自宅に帰ってから自分のスマホで相談者とやりとりすることもあるため、相談時間や曜日は不定期となっているのが実情である。

SNS 相談は、例えば、せっかちな人だと思ったら敢えて返事を遅らせるといったような、相談者の性格を見極めた上での柔軟な対応が必要となるため、対応する時間帯についても、センターの開所時間とは切り離して考える必要があると思う。

・利用している SNS

Facebook を利用している。(ふらっと Facebook ページ経由で Facebook Messenger で相談をしてくる)

ひきこもりの人は、誰かに相談をしようとする際、相談相手がどういう人なのかを知りたいと思うものなので、Facebook ページなら「ふらっと」の雰囲気や考えが伝えられると考え、Facebook ページを利用している。

また、Facebook ページは、アカウントがなくても見れるのがメリットの 1 つである。

一方で、Facebook ページからだと、Facebook アカウントがなければメッセージが送れないため、そういう人のためにメールでメッセージが送れるようにメールアドレスも表記している。

・SNS 相談対応時の利用端末

ふらっとの PC、及び自身のスマホを利用している。

・SNS 相談に関する予算規模

Facebook ページを自身で立ち上げて運営しつつ、Facebook ページ経由で相談を受けているというだけなので、特に予算というものは無い。コストがかかっているとすれば、自身の人件費程度である。

SNS 相談データ

・登録者数

Facebook ページの「いいね！」の件数 220 人

Facebook ページのフォロワー数 227 人

2020 年 1 月 31 日時点

・登録者像(年齢、男女比、職業、等)

Facebook ページのフォロワー数(227 人)の性別・年齢別構成比は以下の通り。

年齢層	男性	女性
17 歳以下	0%	0%
18 ~ 24	1%	1%
25 ~ 34	10%	13%
35 ~ 44	19%	17%
45 ~ 54	8%	15%
55 歳以上	8%	7%
合計	46%	54%

四捨五入の関係上、内訳と合計値が一致していない

・相談者数(件数、実対応人数)

Facebook 経由の相談人数は年に 3 ~ 5 人程度(実数)。Facebook 相談を始めた 2013 年から現在(2020 年 1 月)までのトータルでは、相談人数は計 17 人。

相談件数についてはカウントしておらず不明である。

なお、Facebook の相談については、相談者との関係性を続けることを重視しているため、相談者 1 人につき複数回やりとりをすることが多く、1 回だけで終わることはほとんどない。

Facebook については、関係性ができたら、メール相談に回ることが多い。

・相談者像(年齢、男女比、職業、等)

年齢層や性別はまちまちである。

職業については不明だが、比較的社会人が多いと認識している。

なお、Facebook 相談の場合、当事者の親や兄弟からの相談も比較的多い。

また、Facebook 相談については、秋田県内の人よりも、秋田県外の人からの相談の方が
多いというのが実情である。

・相談者 1 人あたりの平均相談時間(or 吹き出し数など)

相談時間は管理しておらず不明である(1人あたりの相談回数がまちまちであるため、当然
相談時間も人によって大きく異なる)。

・相談内容(主な相談内容とその比率)

Facebook 相談については、秋田県外の人からの相談の方が多いということもあり、(ふらっ
と)同じような施設がどこにありますか?といった、相談というより問い合わせのようなもの
が多い。

いずれにしても、SNS(Facebook)の場合は、気軽に使えるということもあり、全体の7割以
上は軽い内容の相談であると認識している。

・電話、Eメールなど他の相談手法とのデータ比較

メール相談人数・・・年間トータルで128人。(延べ人数)

電話相談人数・・・年間トータルで7人。(実数)

Facebook 経由の相談人数・・・年に3~5人程度(実数)。

メール、電話相談は2018年度のデータ。

メール相談の年間トータル人数は、月の実数をそのまま12か月分加えた延べ人数であり、
実数ではないため、実際の相談者数は上記より少なくなる。

・何を成果と捉えているか(相談者数、相談件数、など)

相談してきた人が、次のステップ(メール相談、センターへの来所、など)に繋がるかどうか
が成果だと捉えているため、相談人数と、相談してきた人がその後どこに繋がったかは管理
するようにしている。

SNS 相談技術

・SNS 相談に関する相談員向けの研修や講習会の有無

SNS 相談は代表のみで対応していることもあり、相談員向けの研修や講習会等は特に実施していないが、ピアスタッフのメンバーと集まる機会があった際には、SNS 相談等に関わる研究(話し合いのようなもの)は行っている。

・SNS 相談に関する対応マニュアルの有無
SNS 相談に関する対応マニュアルは無い。

・SNS 相談において有効と思われる技術について
SNS 相談に関わらず、メール相談等についても同じことだが、相談者の希望(求めていることが何なのか、何に困っているのか)を見極める技術が必要である。
この件については、対面相談ならよいが、特に SNS 相談の場合はこれを把握するのに時間がかかるという点で難しいと感じている。

SNS 相談の長所・課題・ポイント

・SNS 相談の長所と感ずること(SNS 相談により得られた効果)
Facebook の場合、他の SNS と違って、緊急性・瞬時の対応が求められないため、相談を受けてから返信するまでの間、ある程度時間をあけられる点が良いと感じている。

・SNS 相談の課題と感ずること(SNS 相談において改善が必要と思われるポイント)
SNS 相談の場合、相談相手が見えていないため、いわゆる「言いたい放題」になってしまうことが課題と感ずっている。
また、SNS の場合、関係性が急に途絶えてしまうことがあるが、何故急に途絶えてしまったのかという理由を知りたくても把握できない点が難しいと感じている。

・SNS 相談を円滑に行うためのポイント
まずは、相談してきた相手に安心感を与えることが最も重要である。
相談者に安心感を持ってもらうことで、最初の相談から次のステップに繋げていき、関係性を継続させていくことを心がけている。

SNS を利用した相談に関する自由意見

Facebook 経由で相談者からメッセージが来た場合、36 時間以内に返信することを自身のルールとして決めている。36 時間を超えると、相談者が「自分は無視されている」と思ってしまうためである。

参考：SNS を活用した相談の試行

SNS を活用した相談、助言等の取組の試行

内閣府では、平成 29 (2017) 年に座間市で発覚した 9 名の方が亡くなられた事件を踏まえ策定された「座間市における事件の再発防止について」(平成 29 年 12 月 19 日座間市における事件の再発防止に関する関係閣僚会議決定)で、子ども・若者総合相談センターにおける「メール、SNS 等インターネットを活用した相談体制の導入・充実に推進する」とされたことなどから、令和元(2019)年度において、SNS を活用した相談、助言等の取組の試行を実施した。

その中でも、特に静岡県浜松市の協力を得て、同市若者相談支援窓口「わかば」で実施した取組を、参考として紹介する。

1 浜松市若者相談支援窓口「わかば」について

SNS を活用した相談、助言等の取組の試行を実施した浜松市若者相談支援窓口「わかば」(以下「わかば」という。)は、浜松市こども家庭部所管の「浜松市青少年育成センター」内に設けられた相談窓口である。

「わかば」は、平成 25 年 10 月に設置され、浜松市内に在住又は通学・通勤するおおむね 15 歳から 40 歳未満までの若者やその家族からの、就労、就学、人間関係などに関する悩みについての相談に応じ、専門的な支援機関を紹介するなどの支援を行っている。

2 浜松市における SNS を活用した相談、助言等の取組の試行の概要

浜松市における SNS を活用した相談、助言等の取組の試行の概要は、次のとおりである。

(1) 業務の実施体制

業務については、一般競争入札(最低価格落札方式。ただし、事前に履行体制の審査を実施。)を実施し、落札した専門の事業者に委託して実施した。

(2) 相談の受付期間

令和元年 11 月 13 日から同月 26 日までの平日及び土曜日(計 12 日間)を相談の受付期間とした。

(3) 相談の受付時間及び相談時間

平日の午後 5 時から同 9 時まで及び土曜日の午後 2 時から同 9 時までを相談の受付時間とし、受付時間内に開始した相談が終了するまでを相談時間とした。なお、午後 9 時を過ぎた時点で、緊急対応の必要性がない限り、原則として、一旦相談を打ち切ることとしていたが、該当するものはなかった。

(4) 相談対象者

浜松市内に在住又は通学・通勤するおおむね 15 歳以上 40 歳未満の者及びその家族を相談対象者とした。

(5) 相談対応内容

学校生活、家庭生活、交友関係、不登校、ひきこもり、就労・就学、発達障害、非行、自殺等に関する関係機関の紹介その他の必要な情報の提供及び助言を相談対応内容として設定し、広報に当たっては、「どんなことでも気軽に相談いただけます」とした。

(6) 相談対応体制

「わかば」の相談員のほか、受託事業者から派遣されるSNSを活用した相談業務に関する十分な経験、専門的知識を有する相談責任者、相談業務に関する経験、知識を有する相談員（心理学を専攻する大学生等）の3人体制とし、相談責任者が、一次的に相談内容を確認し、相談内容に応じて3人の相談員が分担・協力しながら対応した。

(7) 利用したSNS

相談には、無料通信アプリを利用することとし、広報用カード掲載のQRコードから登録できるようにした。

(8) システム・機器の整備等

相談に用いるシステム・機器等については、受託事業者において準備した。

具体的には、相談者からの相談内容を受信した際に自動で実施する簡易なヒアリングの結果とメッセージとして受け取る相談の概要とから緊急性を判断し、複数の相談が入電した際も相談員の適切な割り当てを検討することができるとともに、相談責任者、相談員において、これをリアルタイムに管理・共有し、同時対応することができ、相談者が食事、入浴、塾などによって相談を中断することがあっても、あまり影響を受けることなく相談を再開・継続できるシステムを整備している。

また、登録の際の抵抗感を軽減するため、相談だけでなく、心理テストができたり、心理に関するコラムを閲読できたりするようにした。

今回の取組では、こうしたシステムへアクセスできるよう設定したパソコン3台を、センターが用意した専用の相談室（受付期間中、浜松市青少年育成センターの会議室を本取組で使用。）に整備した。

3 開始までの準備

(1) 関係者による打合せ

「わかば」の担当者及び相談員、受託事業者、相談責任者、内閣府担当者等が浜松市青少年育成センターに集まり、相談開始までの準備、相談体制等についての協議・確認を行い、相談実施に向けての認識の統一を図った。

(2) 研修の実施

「わかば」に受託事業者等からの職員が出張し、浜松市「わかば」の相談員に対し、パソコン（システム）の操作方法、SNS相談で必要となる相談技術等について、研修を実施した。

(3) 広報

右のQRコード入りカードを作成し、浜松市内の全ての高等学校で生徒に配布したほか、区役所、図書館、公民館等公的施設に設置した。

また、浜松市のホームページ、広報はままつなどを利用して周知を図ったほか、テレビやラジオのニュース等でも取り上げられた。



(QRコードの入った広報用のカード)

(4) 緊急時対応の要請

相談者からの自傷・他害予告などの緊急時に備え、あらかじめ、浜松市と受託事業者で、静岡県警浜松市警察部、市内各警察署、児童相談所に、緊急時の対応について説明を行い、協力を要請した。

4 実施結果

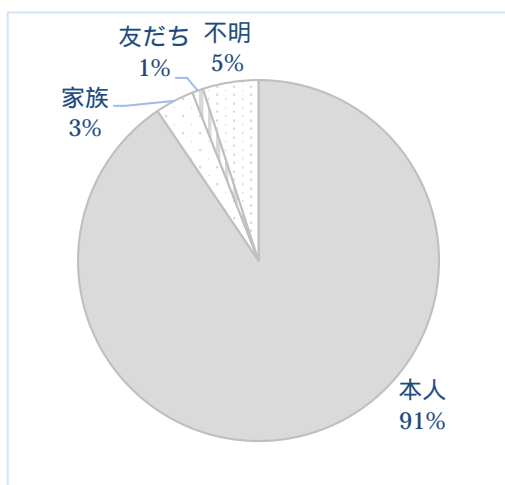
実施結果は以下のとおりで、友だち登録 183 人、相談件数 201 件、相談者数 85 人となった。

登録件数	相談件数	(うち本人からの相談件数)	相談者数
183 人	201 件	182 件	85 人

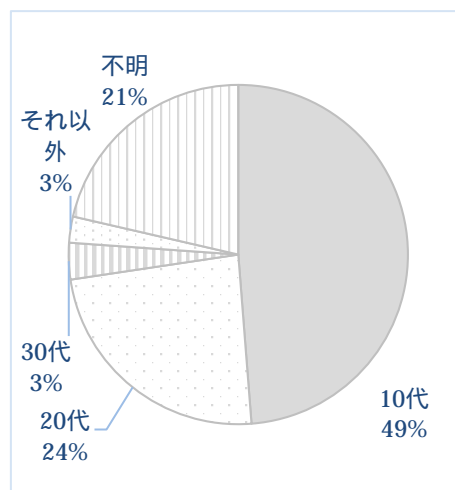
(1) 相談者

相談者は、本人からのものが9割以上を占めたほか、女性からの相談が男性からの相談を上回ったのが特徴的であった。

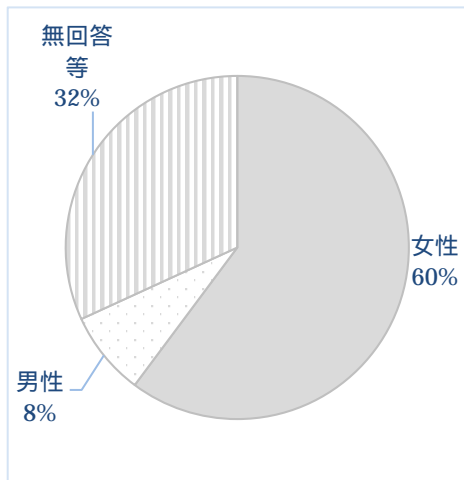
ア 本人・家族等の別



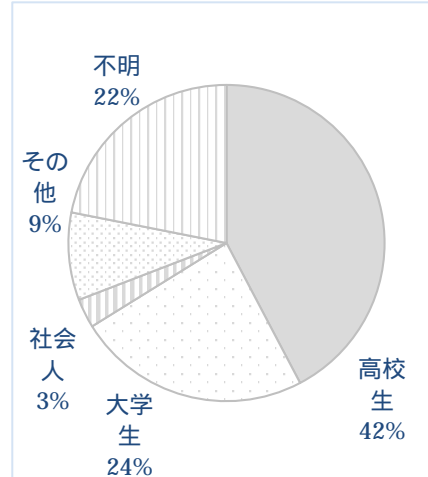
イ 年代



ウ 性別

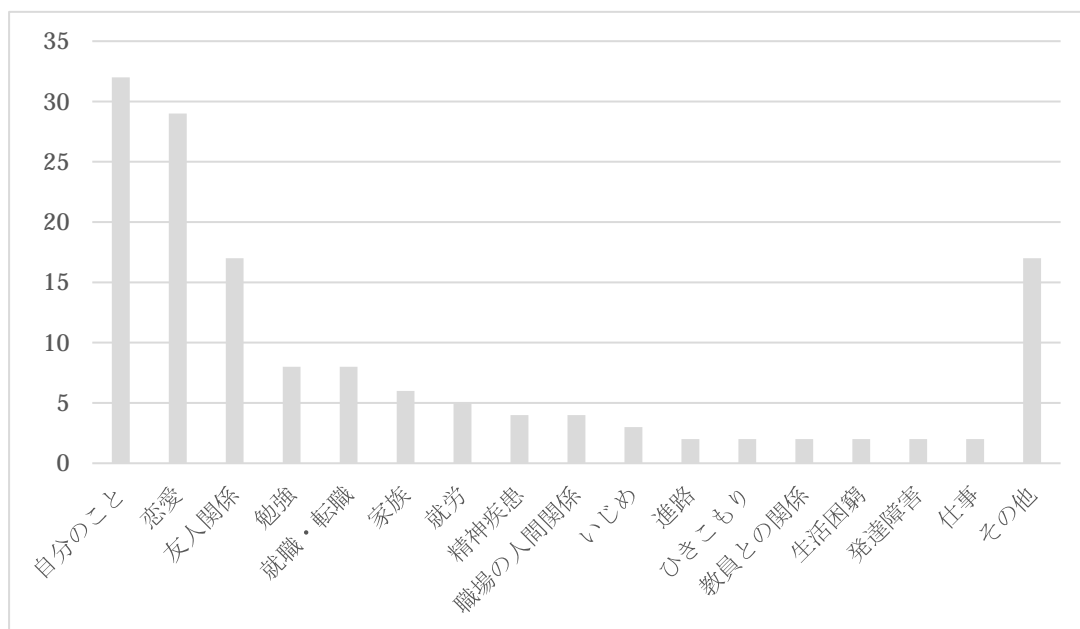


エ 社会的属性



(2) 相談内容

相談内容としては、自分のこと(32件)が最も多く、恋愛(29件)、友人関係(17件)、勉強(8件)、就職・転職(8件)、家族(6件)などに関する悩みについての相談も多く寄せられた。



5 成果と課題

(1) 成果

今回の試行の結果から、以下のような成果が得られたと評価している。

- ア 約2週間の相談期間中に年間来所相談件数の半数を超える相談があり、潜在的な相談需要を発掘することができた。また、SNS相談をきっかけに、メール相談や電話相談に移行したものもあった。
- イ 3人の相談員によるチーム体制で対応ができたため、偏った対応になりにくく、また、相談員が1人で相談を抱え込むことも少ないため、負担軽減につながった。
- ウ 派遣相談責任者・相談員と「わかば」相談員が共同することによって、支援機関へのつなぎ、期間終了後の引継ぎが容易であった。
- エ 軽い内容の相談から始まり、相談を継続して、相談員が信頼できることを確認すると、心の奥底に抱える悩みなどを打ち明ける相談者もいた。
- オ SNS上の空間が、「若者にとっての居場所」となった。
- カ 周囲に気付かれずに相談できる安心感を相談者に与えることができた。
- キ 相談者が自分のペースで相談することができた。
- ク 相談者と世代の近い相談員も配置したことによって、親近感が深まった相談者もいた。
- ケ 様々な立場の相談員が共同することによって、相談者にとって受け入れやすいメッセージを発信することができた。

(2) 課題

成果があった一方で、以下の点については、今後の課題として残されている。

- ア 相談期間が約2週間及び相談時間が午後9時までと限られたことによって、十分な信頼関係を築くまでには至らなかった相談者もいた。
- イ 夜間や土曜日に相談時間を設定したため、「わかば」の相談員にとっては変則的な勤務体制となり、通常の電話相談、対面相談の体制への影響が生じた。
- ウ SNS相談の専門的なスキル研修が必要である。

6 今後の取組

浜松市では、今回の取組を踏まえ、令和2年度以降も、期間を限定してではあるものの、SNS相談を行っていく予定である。

また、内閣府では、今回の試行の結果を踏まえ、仕様について必要な修正を行い、今後、都道府県や他の市区町村に設置された子ども・若者総合相談センターなどでも同様の試行を実施して、その成果を全国の子ども・若者総合相談センター等で共有し、SNS等インターネットを活用した相談体制の導入・充実を推進していくこととしている。

2.3 インターネットによる意識調査の実施

(1) インターネットによる意識調査の実施概要

< 調査概要 >

インターネットによるアンケート調査を実施した。

実査は、アンケート依頼のメールを、以下の設定条件(年齢・性別)に該当する計 72,576 件へ一斉配信し、先着順で回答を得た 3,000 名の結果である。

< 調査実施期間 >

2019 年 12 月 20 日(金) ~ 12 月 23 日(月)

< 調査票回収状況 >

	性別 / 年齢層	n	%
1	男性 15-19歳	274	9.1
2	男性 20-24歳	300	10.0
3	男性 25-29歳	292	9.7
4	男性 30-34歳	318	10.6
5	男性 35-39歳	351	11.7
6	女性 15-19歳	261	8.7
7	女性 20-24歳	282	9.4
8	女性 25-29歳	275	9.2
9	女性 30-34歳	305	10.2
10	女性 35-39歳	342	11.4
	全体	3000	100.0

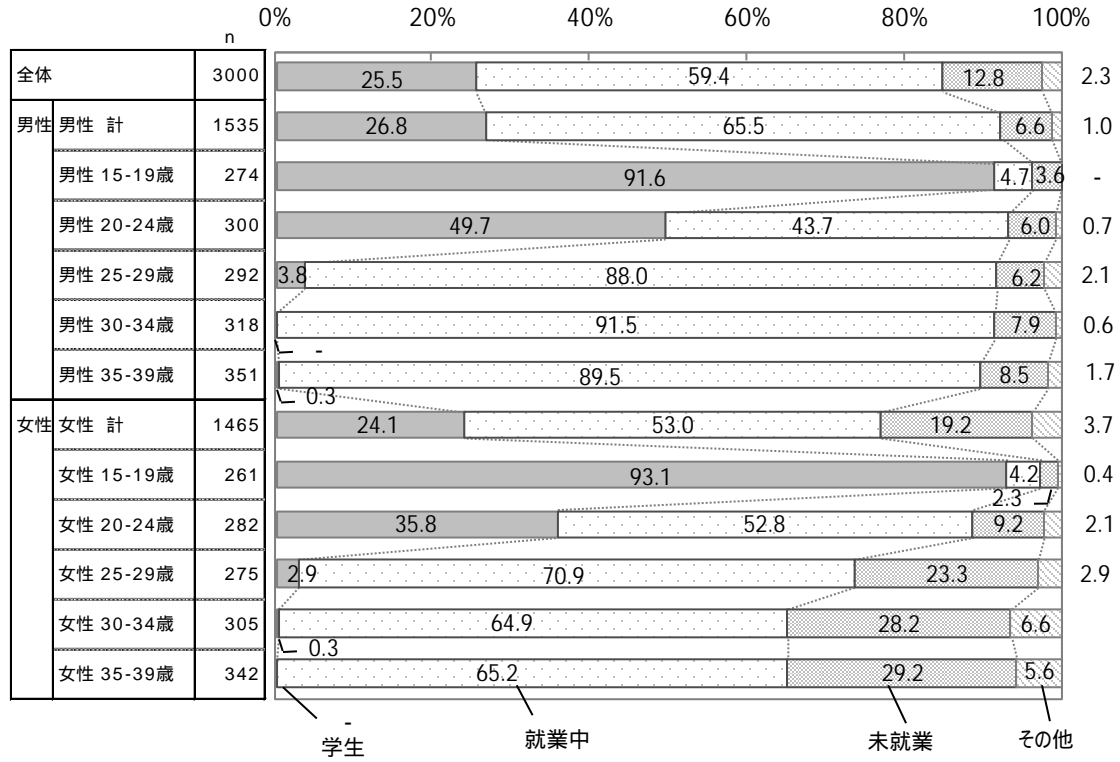
回答者については、年齢別・男女別の人口推計(令和元年 6 月 1 日現在)に比例するよう、上記のとおり割り付けを行い、調査票を回収した。

< 備考 >

総数の各回答比率と、各性別・年齢別の各回答比率について、危険率 0.05 として、比率の差の検定を実施し、各性別・年齢別の各回答比率の中に総数との比較で有意と言えるものに限ってコメントを付している。

(2) 調査結果

Q1.あなたの就業状況をお教えてください。



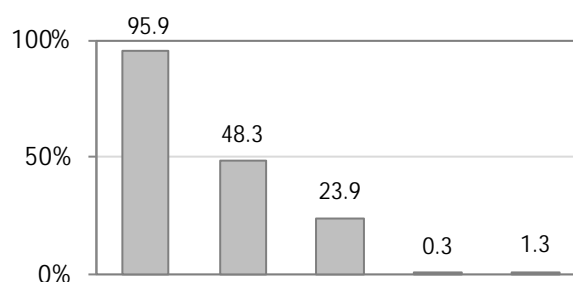
Q2.あなたが普段使用している通信機器をお教えてください。(いくつでも)

普段使用している通信機器については、「スマートフォン」が15～19歳の男性で93.4%、20～24歳の女性で98.6%となっている。

同様に、「パソコン」が20～24歳の男性で63.0%、25～29歳の男性で56.5%、30～34歳の男性で62.9%、35～39歳の男性で63.8%、15～19歳の女性で33.7%、20～24歳の女性で38.3%、25～29歳の女性で40.7%、30～34歳の女性で34.8%、35～39歳の女性で38.6%となっている。

同様に、「タブレット端末」が20～24歳の男性で31.7%、25～29歳の男性で29.1%、35～39歳の男性で30.8%、20～24歳の女性で18.4%、25～29歳の女性で16.4%、30～34歳の女性で18.4%となっている。

「その他」については、25～29歳の男性が1.0%となっている。



		n数	スマートフォン	パソコン	タブレット	その他	な段通信機器をい普
総数		3000	95.9	48.3	23.9	0.3	1.3
男性	男性計	1535	94.7	58.8	28.8	0.3	1.5
	男性 15-19歳	274	93.4	45.6	23.4	0.4	2.6
	男性 20-24歳	300	95.3	63.0	31.7	-	1.3
	男性 25-29歳	292	96.2	56.5	29.1	1.0	0.7
	男性 30-34歳	318	94.7	62.9	28.3	0.3	1.9
	男性 35-39歳	351	94.0	63.8	30.8	-	1.1
女性	女性計	1465	97.2	37.3	18.8	0.2	1.2
	女性 15-19歳	261	96.6	33.7	20.7	0.4	1.1
	女性 20-24歳	282	98.6	38.3	18.4	0.7	0.4
	女性 25-29歳	275	96.7	40.7	16.4	-	1.1
	女性 30-34歳	305	97.0	34.8	18.4	-	2.3
	女性 35-39歳	342	97.1	38.6	19.9	-	0.9

Q3.あなたが普段活用している SNS をお教えてください。(いくつでも)

Eメールや Skype 等は SNS に含めません。

普段活用している SNS については、「LINE」が 30～34 歳の男性で 89.1%、35～39 歳の男性で 86.2%、15～19 歳の女性で 96.9%、25～29 歳の女性で 98.9%となっている。

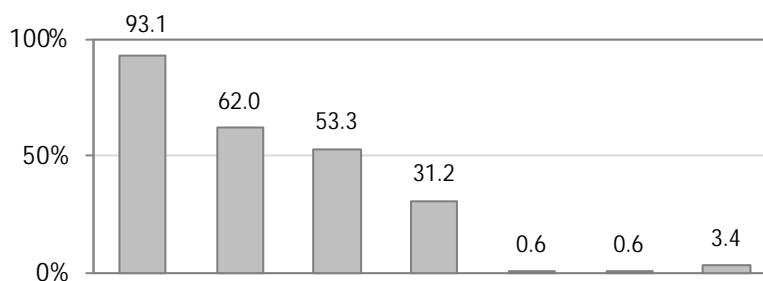
同様に、「Twitter」については、15～19 歳の男性で 76.4%、20～24 歳の男性で 78.4%、25～29 歳の男性で 67.9%、30～34 歳の男性で 49.0%、35～39 歳の男性で 40.6%、15～19 歳の女性で 79.5%、20～24 歳の女性で 82.9%、25～29 歳の女性で 68.0%、30～34 歳の女性で 49.3%、35～39 歳の女性で 41.0%となっている。

同様に、「Instagram」については、20～24 歳の男性で 46.3%、25～29 歳の男性で 43.8%、30～34 歳の男性で 30.8%、35～39 歳の男性で 28.2%、15～19 歳の女性で 80.2%、20～24 歳の女性で 77.2%、25～29 歳の女性で 72.4%、30～34 歳の女性で 60.4%となっている。

同様に、「Facebook」については、15～19 歳の男性で 12.7%、20～24 歳の男性で 25.3%、30～34 歳の男性で 40.1%、15～19 歳の女性で 13.6%、25～29 歳の女性で 42.3%、30～34 歳の女性で 40.3%、35～39 歳の女性で 36.9%となっている。

同様に、「STOPit」については、15～19 歳の男性が 1.9%、20～24 歳の男性が 2.7%となっている。

「SNS を利用していない」は、30～34 歳の男性で 6.7%、35～39 歳の男性で 8.4%、15～19 歳の女性で 0.8%、20～24 歳の女性で 1.1%、25～29 歳の女性で 1.1%となっている。

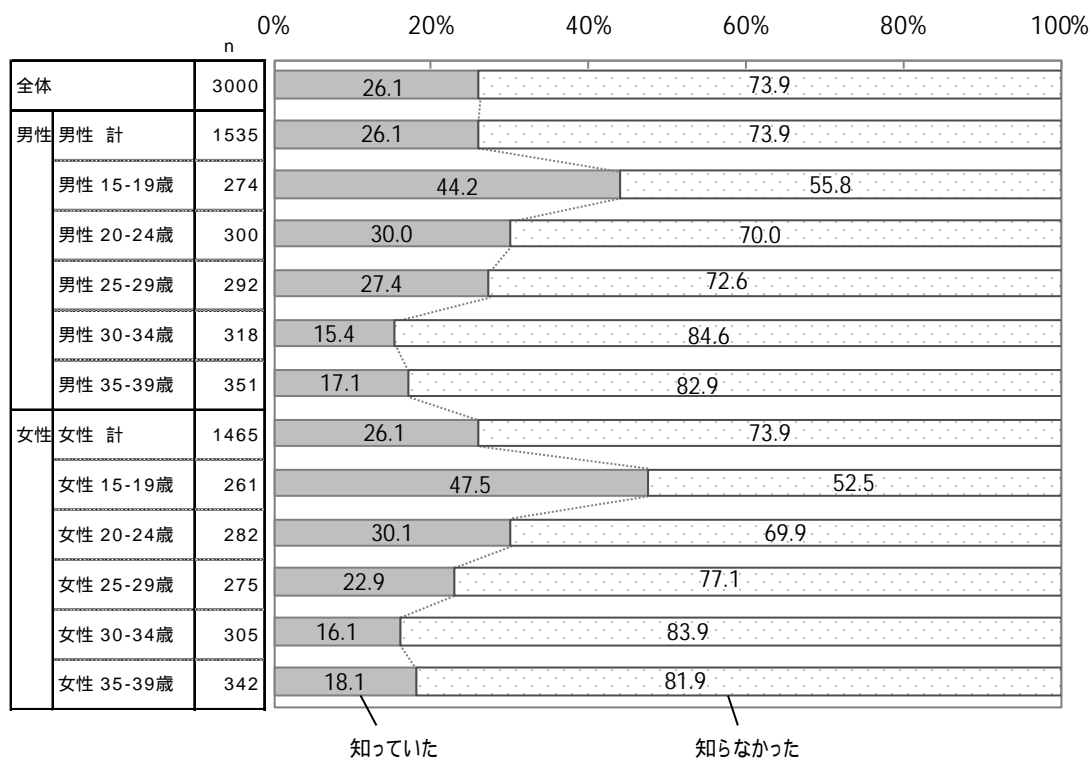


		n 数	L I N E	r T w i t t e r	r I n s t a g r a m	o F a c e b o o k	i S t O P	そ の 他	し S て N い S な い を 利 用
総数		2960	93.1	62.0	53.3	31.2	0.6	0.6	3.4
男性	男性 計	1512	90.5	61.3	40.4	30.0	1.2	0.5	4.6
	男性 15-19歳	267	92.5	76.4	57.3	12.7	1.9	0.4	1.5
	男性 20-24歳	296	93.6	78.4	46.3	25.3	2.7	1.4	2.7
	男性 25-29歳	290	92.1	67.9	43.8	36.2	0.7	0.3	2.4
	男性 30-34歳	312	89.1	49.0	30.8	40.1	0.3	0.3	6.7
	男性 35-39歳	347	86.2	40.6	28.2	33.1	0.6	0.3	8.4
女性	女性 計	1448	95.9	62.8	66.9	32.5	0.1	0.6	2.2
	女性 15-19歳	258	96.9	79.5	80.2	13.6	0.4	0.4	0.8
	女性 20-24歳	281	95.0	82.9	77.2	26.7	-	1.1	1.1
	女性 25-29歳	272	98.9	68.0	72.4	42.3	-	0.7	1.1
	女性 30-34歳	298	93.6	49.3	60.4	40.3	-	0.3	4.4
	女性 35-39歳	339	95.3	41.0	49.3	36.9	-	0.6	3.2

Q4.あなたはSNSを使ってご自身の悩み事などについて相談できる機関(or 窓口)を知っていましたか。

SNS を使って自身の悩み事などについて相談できる機関(or 窓口)の認知状況については、「知っていた」が、15～19歳の男性で44.2%、15～19歳の女性で47.5%となっている。

一方で、「知らなかった」が、30～34歳の男性で84.6%、35～39歳の男性で82.9%、30～34歳の女性で83.9%、35～39歳の女性で81.9%となっている。



Q5. 前問で「1.知っていた」と回答した方にお伺いします あなたは SNS を使って相談できる機関(or 窓口)をどのようにして知りましたか。

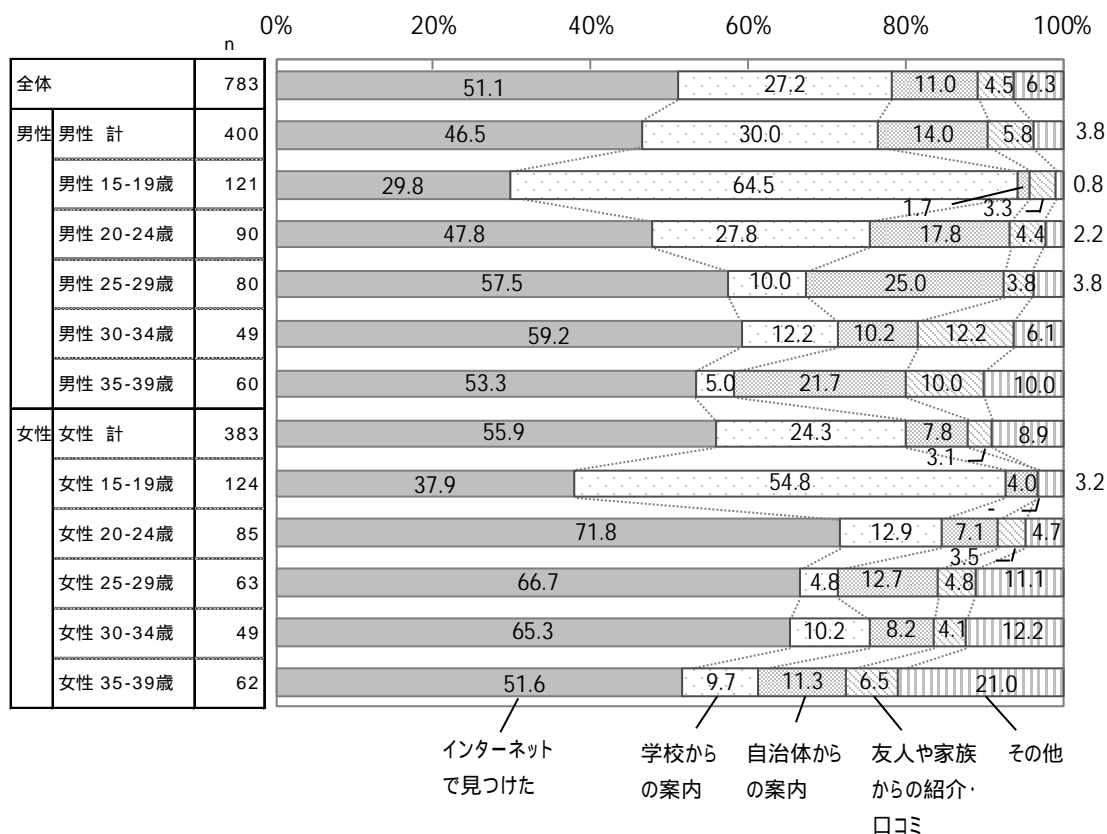
SNS を使って自身の悩み事などについて相談できる機関(or 窓口)をどのようにして知ったかについては、「インターネットで見つけた」が、15～19歳の男性で29.8%、15～19歳の女性で37.9%、20～24歳の女性で71.8%、25～29歳の女性で66.7%、30～34歳の女性で65.3%となっている。

同様に、「学校からの案内」が、15～19歳の男性で64.5%、25～29歳の男性で10.0%、30～34歳の男性で12.2%、35～39歳の男性で5.0%、15～19歳の女性で54.8%、20～24歳の女性で12.9%、25～29歳の女性で4.8%、30～34歳の女性で10.2%、35～39歳の女性で9.7%となっている。

同様に、「自治体からの案内」が、15～19歳の男性で1.7%、20～24歳の男性で17.8%、25～29歳の男性で25.0%、35～39歳の男性で21.7%、15～19歳の女性で4.0%となっている。

同様に、「友人や家族からの紹介・口コミ」が、30～34歳の男性で12.2%、35～39歳の男性で10.0%、15～19歳の女性で-%となっている。

同様に、「その他」が、15～19歳の男性で0.8%、35～39歳の女性で21.0%となっている。
 なお、「その他」の自由記述については、「テレビ」のほか、「ニュース」「会社からの案内」「ポスターを見た」等があった。



Q7. 前問で「1.ある」とお答えの方にお伺いします その際あなたはどのような方法で相談をしましたか。(いくつでも)

自身の悩み事などについて、自治体や相談センターなどの相談機関に相談をしたことがあると回答した者における、その際の相談方法については、「電話」が15～19歳の女性で36.0%となっている。

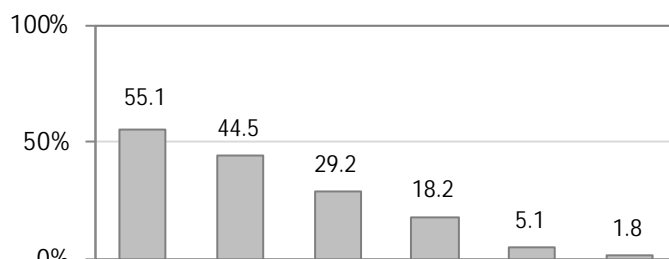
同様に、「面接」が、15～19歳の男性で24.1%となっている。

同様に、「Eメール」が、20～24歳の男性で51.7%、15～19歳の女性で48.0%、25～29歳の女性で8.0%、30～34歳の女性で7.7%となっている。

同様に、「SNS(LINE、Twitterなど)」が、15～19歳の女性で44.0%、30～34歳の女性で3.8%、35～39歳の女性で2.8%となっている。

同様に、「Skype」が、15～19歳の男性で13.8%となっている。

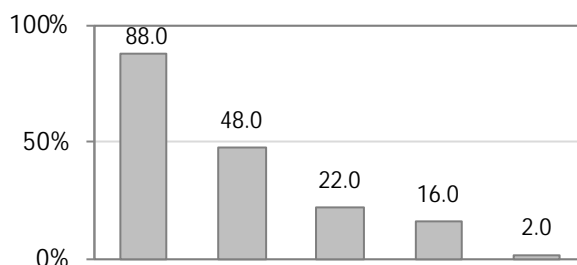
同様に、「その他」が、15～19歳の女性で8.0%となっている。



		n 数	電 話	面 接	E メ イ ル	r T w i t t e r な ど	S N S L I N E 、	S k y p e	そ の 他
総数		274	55.1	44.5	29.2	18.2	5.1	1.8	
男性	男性 計	132	60.6	44.7	37.1	18.9	9.1	0.8	
	男性 15-19歳	29	62.1	24.1	37.9	20.7	13.8	-	
	男性 20-24歳	29	51.7	51.7	51.7	27.6	10.3	-	
	男性 25-29歳	23	65.2	43.5	30.4	26.1	13.0	4.3	
	男性 30-34歳	24	66.7	62.5	33.3	12.5	8.3	-	
	男性 35-39歳	27	59.3	44.4	29.6	7.4	-	-	
女性	女性 計	142	50.0	44.4	21.8	17.6	1.4	2.8	
	女性 15-19歳	25	36.0	28.0	48.0	44.0	8.0	8.0	
	女性 20-24歳	30	43.3	40.0	16.7	20.0	-	3.3	
	女性 25-29歳	25	44.0	56.0	8.0	24.0	-	-	
	女性 30-34歳	26	69.2	46.2	7.7	3.8	-	-	
	女性 35-39歳	36	55.6	50.0	27.8	2.8	-	2.8	

Q8.SNS を用いて相談をした際あなたはどのような SNS を使いましたか。(いくつでも)

SNS を用いて相談をした際に使用した SNS については、「LINE」が 35～39 歳の女性で - % となっている。



		n 数	L I N E	r T w i t t e r	F a c e b o o k	I n s t a g r a m	そ の 他
総数		50	88.0	48.0	22.0	16.0	2.0
男性	男性 計	25	96.0	64.0	32.0	24.0	-
	男性 15-19歳	6	100.0	50.0	33.3	33.3	-
	男性 20-24歳	8	100.0	62.5	37.5	25.0	-
	男性 25-29歳	6	100.0	66.7	33.3	16.7	-
	男性 30-34歳	3	100.0	100.0	33.3	33.3	-
	男性 35-39歳	2	50.0	50.0	-	-	-
女性	女性 計	25	80.0	32.0	12.0	8.0	4.0
	女性 15-19歳	11	90.9	45.5	18.2	18.2	9.1
	女性 20-24歳	6	66.7	33.3	-	-	-
	女性 25-29歳	6	83.3	16.7	-	-	-
	女性 30-34歳	1	100.0	-	-	-	-
	女性 35-39歳	1	-	-	100.0	-	-

Q9.その際あなたは SNS を使ってどのような内容の相談をしましたか。(いくつでも)

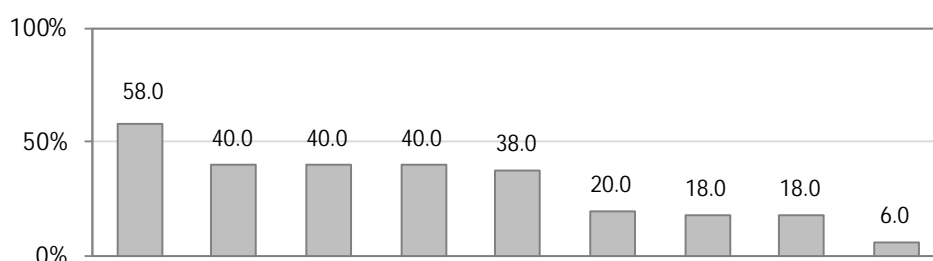
SNS を用いて相談をした際の相談内容については、「恋愛に関すること」が 20～24 歳の男性で 75.0%、20～24 歳の女性で - %となっている。

同様に、「自身の性格等に関すること」については、25～29 歳の女性が - %となっている。

同様に、「学業・進学の悩み」については、20～24 歳の男性が 75.0%、25～29 歳の女性が - %となっている。

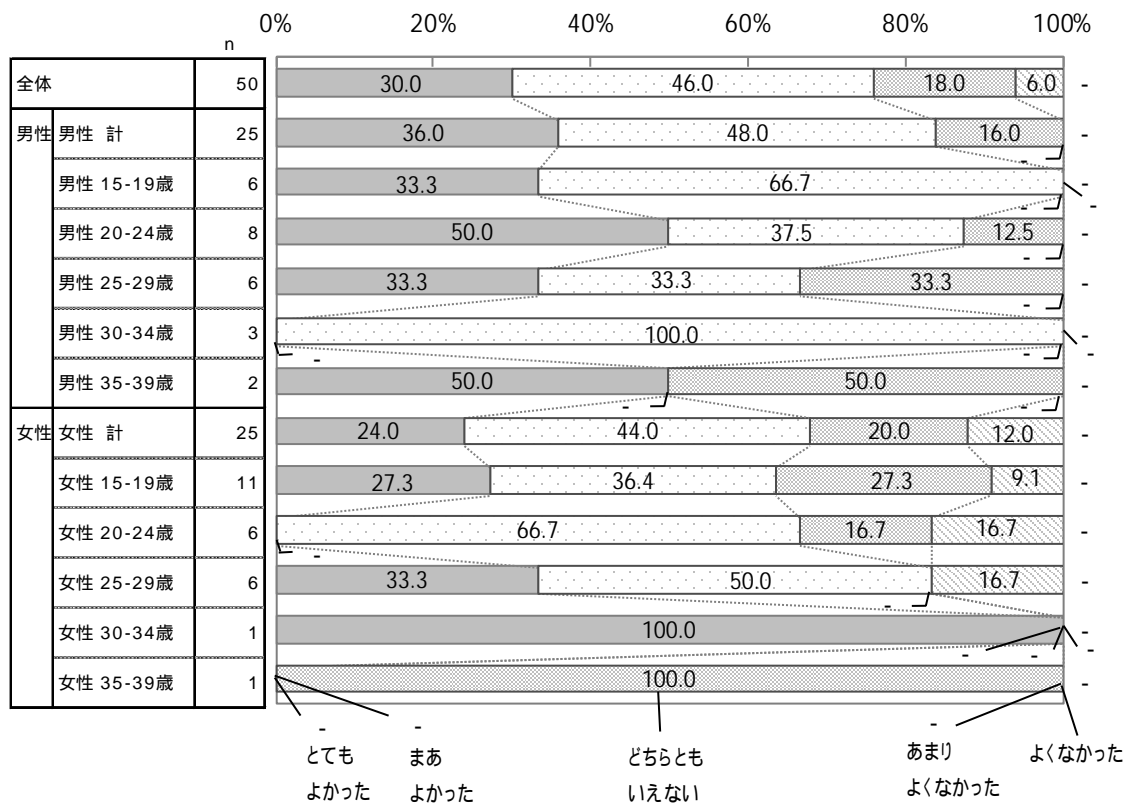
同様に、「いじめに関すること」については、15～19 歳の男性が 66.7%となっている。

同様に、「学校・教員の対応に関すること」については、30～34 歳の男性が 66.7%となっている。



		n 数	交友関係に関すること	恋愛に関すること	自身の性格等に関すること	学業・進学の悩み	家族に関すること	いじめに関すること	学校・教員の対応に関すること	性・身体のこと	その他
総数		50	58.0	40.0	40.0	40.0	38.0	20.0	18.0	18.0	6.0
男性	男性 計	25	64.0	52.0	48.0	56.0	40.0	32.0	28.0	20.0	-
	男性 15-19歳	6	50.0	33.3	16.7	66.7	50.0	66.7	33.3	16.7	-
	男性 20-24歳	8	87.5	75.0	50.0	75.0	50.0	25.0	25.0	37.5	-
	男性 25-29歳	6	83.3	66.7	66.7	33.3	16.7	16.7	-	16.7	-
	男性 30-34歳	3	33.3	33.3	66.7	66.7	33.3	66.7	-	-	-
	男性 35-39歳	2	-	-	50.0	-	50.0	-	50.0	-	-
女性	女性 計	25	52.0	28.0	32.0	24.0	36.0	8.0	8.0	16.0	12.0
	女性 15-19歳	11	63.6	45.5	36.4	36.4	27.3	9.1	18.2	27.3	9.1
	女性 20-24歳	6	33.3	-	66.7	33.3	33.3	16.7	-	16.7	16.7
	女性 25-29歳	6	33.3	16.7	-	-	50.0	-	-	-	16.7
	女性 30-34歳	1	100.0	-	-	-	100.0	-	-	-	-
	女性 35-39歳	1	100.0	100.0	-	-	-	-	-	-	-

Q10.あなたは SNS を使って相談をしてよかったと思いますか。

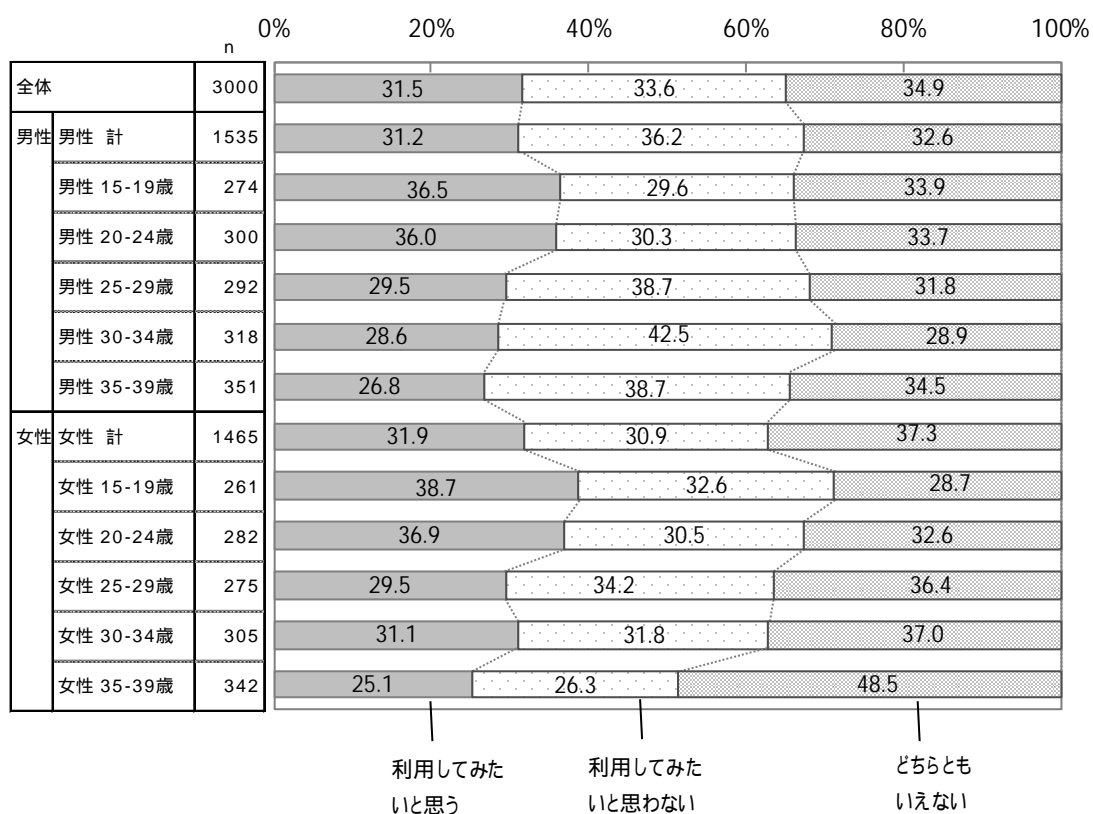


Q11.あなたは、今後、SNSを使って気軽に相談できる相談機関(or 窓口)があれば、利用してみたいと思いますか。

SNSを使って相談できる相談機関(or 窓口)の今後の利用意向については、「利用してみたいと思う」が、35～39歳の男性で26.8%、15～19歳の女性で38.7%、20～24歳の女性で36.9%、35～39歳の女性で25.1%となっている。

一方で、「利用してみたいと思わない」が、30～34歳の男性が42.5%、35～39歳の男性が38.7%、35～39歳の女性が26.3%となっている。

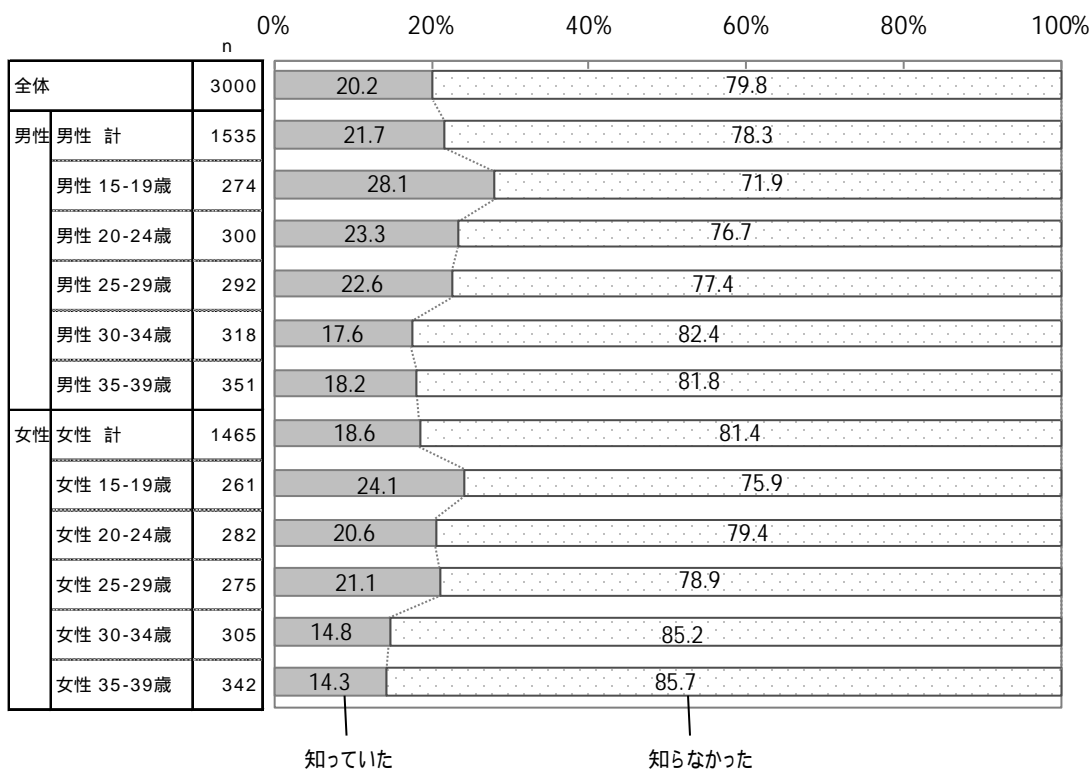
また、「どちらともいえない」が、30～34歳の男性が28.9%、15～19歳の女性が28.7%、35～39歳の女性が48.5%となっている。



Q12.あなたは、子供や若者を専門とした相談機関「子ども・若者総合相談センター」があることを知っていましたか。

子ども・若者総合相談センターの認知状況については、「知っていた」が、15～19歳の男性で28.1%となっている。

一方で、「知らなかった」が、30～34歳の女性で85.2%、35～39歳の女性で85.7%となっている。



Q13.子供や若者を専門とした相談機関「子ども・若者総合相談センター」について、要望などあれば自由にご記載ください。

回答	回答の一部を抜粋・加工し、分類ごとにとりまとめている。
	<p>【子ども・若者総合相談センター（相談機関等）の必要性について】</p> <p>Y 困っている人を助けて欲しい／世の中で起きている問題ごとを解決して欲しい／子供を守って欲しい／相談機関は必要(48件)</p> <p>Y 実際に相談をしたい／悩みを聞いてほしい／辛いときに話し相手になって欲しい／相談機関を紹介して欲しい(16件)</p> <p>Y 身近な存在であるとよい(8件)</p> <p>Y 良いイメージが無い(役に立たなさそう、対応が冷たい、対応がいい加減、など)(7件)</p>
	<p>【相談方法・職員対応等について】</p> <p>Y 親身に・真摯に対応して欲しい／本人に寄り添って話をしっかり聞いてあげて欲しい／親しみやすいとよい(37件)</p> <p>Y いつでも相談できるとよい／夜間・24時間対応が希望／土日でも相談したい(28件)</p> <p>Y 無料で相談できるとよい／フリーダイヤルがよい(15件)</p> <p>Y SNS相談ができるとよい／SNSをもっと活用すべき(11件)</p> <p>Y 専門の人に担当して欲しい(資格取得者が対応、女性には女性が対応、など)(10件)</p> <p>Y 電話が繋がるようにして欲しい／電話が繋がらない(返事が遅い)イメージがある(9件)</p> <p>Y 相談を受けて解決できる／行動に移せる組織であって欲しい(6件)</p> <p>Y 出張訪問／派遣対応できるとよい(5件)</p>
	<p>【子ども・若者総合相談センターの課題への提言】</p> <p>Y 認知度が低いと感じる／認知度を向上させるべき／もっと宣伝すべき／学校で広報すべき(179件)</p> <p>Y 気軽に相談できると良い／気軽に相談できるような環境作りが必要／相談しにくい雰囲気がある／ハードルが高いと感じる(58件)</p> <p>Y どういった機関なのか(どんな内容の相談ができて、どんな人が対応しているのか)知りたい／相談事例などを示した方がよい(44件)</p> <p>Y プライバシーを厳守して欲しい／匿名性を担保して欲しい／相談していることが人に分からないようにして欲しい(38件)</p> <p>Y 手軽に・簡単に相談できるとよい(7件)</p> <p>Y 相談しやすさ／利用しやすさが大事だと思う(6件)</p>
	<p>【その他】</p> <p>Y 子供・若者に限定せず、幅広い年齢に対応して欲しい／社会人向けのものもあるとよい(7件)</p> <p>Y 地方／田舎にも施設があるとよい／近いところに施設があるとよい(6件)</p>

()内の数値は件数を示している

2.4 インタビュー調査の実施

(1) インタビュー調査の実施概要

< 調査概要 >

インターネットによる意識調査に回答した者の中で、インタビュー調査への対応を可とした者のうち、以下の性別・年齢層別に各2名ずつ、計20名を確保しグループインタビューを実施した。(インタビュー調査4日前の1月20日の時点で、調査対象者として下記の性別/年齢層別に2名ずつ、計20名を確保したが、当日までに3名のキャンセル者が出たため、当日のインタビュー参加者数は計17名となった。)

インタビューは、15分間の休憩時間を挟み、対象者の性、年齢層等の属性が同じ又は近い者をグループ化した4ないし5人ごとに行うものと、属性が異なる者をグループ化した4ないし5人ごとに行うものの2種類を、それぞれ実施した。

< 調査対象者(インタビュー参加者) >

性別 / 年齢層	参加者数 (1月20日時点)	当日の参加者数
男性 15-19	2名	2名
男性 20-24	2名	1名
男性 25-29	2名	1名
男性 30-34	2名	2名
男性 35-39	2名	2名
女性 15-19	2名	2名
女性 20-24	2名	1名
女性 25-29	2名	2名
女性 30-34	2名	2名
女性 35-39	2名	2名
合計	20名	17名

参加者については、年齢・男女別の人口推計(令和元年6月1日現在)に比例する形で、上記のとおり割り付けを行い、確保した。

< 調査実施日時 >

日時:2020年1月24日(金) 18:00~20:00

< 調査実施会場 >

内閣府 中央合同庁舎8号館1階講堂

<タイムテーブル>

- 18:00～18:10 インタビューの趣旨・注意事項・班割等の説明
- 18:10～18:55 インタビュー（性・年齢層が同じ又は近い者をグループ化してのインタビュー）実施
- 18:55～19:10 休憩
- 19:10～19:55 インタビュー（性・年齢層が異なる者をグループ化してのインタビュー）実施
- 19:55～ 謝礼受取後、順次解散

<調査の班割>

インタビュー（性・年齢層が同じ又は近い者をグループ化）

1班		2班		3班		4班	
年代	性別	年代	性別	年代	性別	年代	性別
15～19	女性	25～29	女性	15～19	男性	25～29	男性
15～19	女性	30～34	女性	15～19	男性	30～34	男性
20～24	女性	30～34	女性	20～24	男性	30～34	男性
25～29	女性	35～39	女性	-	-	35～39	男性
-	-	35～39	女性	-	-	35～39	男性

インタビュー（性・年齢層が異なる者をグループ化）

1班		2班		3班		4班	
年代	性別	年代	性別	年代	性別	年代	性別
15～19	女性	15～19	男性	15～19	女性	15～19	男性
25～29	女性	20～24	女性	20～24	男性	25～29	女性
30～34	男性	25～29	男性	30～34	女性	30～34	男性
35～39	女性	30～34	女性	35～39	男性	35～39	女性
-	-	35～39	男性	-	-	-	-

<調査テーマ>

若者の通信機器の利用状況について

若者の相談機関への悩み相談について

相談機関の活用促進について

インタビュー およびインタビュー の全グループについて、上記テーマに基づいてインタビュー調査を実施した。

(2) インタビュー調査結果概要

前半 / 1 班 (10 ~ 20 歳代女性)

1. インタビュー (通信機器の利用状況について)

みなさんが普段使用している通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンなど)を教えてください。

- ・ スマホ、タブレット、ガラケー
- ・ スマホ、PC(2名)
- ・ スマホ、PCも持っているが、通信にはあまり使用しない。

みなさんが普段活用している SNS(LINE、Twitter、Facebook、STOPit、Instagram など)を教えてください。

- ・ LINE、Facebook
- ・ Twitter、LINE、Instagram
- ・ Twitter、LINE
- ・ Twitter、LINE、Instagram、Facebook

みなさんは、それらを使っていて、どのような点で便利だなと感じ、また、どのような点で怖いと感じますか。

【便利】

- ・ 友達といつでも連絡を取れるところ。連絡先交換が容易なところ。
- ・ ほしい情報がリアルタイムで手に入るところ。
- ・ 同じ趣味の人が簡単に見つかること。

【怖い】

- ・ 知らない人からフォローをされたり、顔写真を送ってほしいと連絡が来たりしたとき。
- ・ デマ情報が多いところ。
- ・ 詐欺のような怪しい情報も流れてくること。

2. インタビュー (相談機関への悩み相談について)

みなさんは、ふだん、悩み事を誰かに相談しますか。相談するとしたら、誰に相談しますか。

- ・ 友達に相談する。

- ・ 相談する。内容によって相談相手を分けている。金銭関係なら親、友人・勉強関係なら友人など。
- ・ 相談する。家族、友達、職場の同僚、Twitter のフォロワーに。
- ・ 相談しない。ものすごく困ったら母親に相談する。

みなさんは、相談機関に悩み事を相談してみたいと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 深刻な悩みなら相談したい。安全そうだから。
- ・ 相談したいと思わない。スクールカウンセラーに相談内容をばらされた友人がおり、相談員への信用がなくなった。
- ・ 相談したいと思わないが、身内に相談できないような内容であれば、プロにお願いするかもしれない。
- ・ 相談したいと思わない。第三者に悩みを言うことに抵抗がある。

もし、相談機関に相談するとしたら、どんな内容の相談をしますか。

- ・ ストーカーにあったとき。
- ・ 弁護士への依頼など、自分ではどうにもならないような相談内容のとき。
- ・ 育児サービスの相談。
- ・ 精神的な問題が生じたとき。

もし、相談機関に相談するとしたら、どのような手段(面接、電話、Eメール、Skype、SNS など)で相談したいですか。

- ・ SNS 又はメール。内容をゆっくりと考えることができるから。
- ・ 電話。面接は顔を見られることに抵抗がある。SNS、メールは返信が面倒。
- ・ 軽めの内容であれば SNS でもよいが、深刻な内容なら電話ののち面接がいい。
- ・ 面接。顔を見ないと深刻な内容は打ち明けられない。

今、若い方の SNS の利用数がとても多くなっていますが、SNS を使って相談機関に相談してみようと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 相談したい。手軽に相談できるから。
- ・ SNS が好きではないので、相談したくない。
- ・ 家族や友人への相談には SNS でもよいが、第三者への相談には対面がよい。

3. インタビュー（相談機関の利活用促進について）

自治体などが相談センターなどの相談機関を設置していることを知っていますか。（「知っている」と回答した場合、どのような経緯で相談機関が設置されていることを知りましたか。）

- ・ 外国人専用の相談機関について、チラシを配られたことがある。
- ・ 中学、高校のとき、学校でチラシやマグネットを配られた。
- ・ いじめ等の相談窓口について、駅の広告で見たことがある。
- ・ 自治体のHPを見たときに知った。

今後、相談機関をより多くの方に知っていただくためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ インターネット広告を使用する。
- ・ 電車の広告やSNS広告を使用する。
- ・ 学校でチラシ等を配付する。
- ・ 学校や会社で相談機関が講演会を開催したり、相談ブースを設けたりして周知する。

今後、相談機関がより多くの方に活用されるようになる（気軽に相談していただけるようになる）ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ 広告に「〇〇人が利用しています。」ということに記載し、安心感を与える。
- ・ 広告に相談の具体例や口コミ、感想を載せる。
- ・ 学校や会社で相談機関が講演会を開催したり、相談ブースを設けたりして周知する。

都道府県や市区町村の中には、子ども・若者総合相談センターというものを設置しているところがあることを知っていますか。

知らない。

今後、子ども・若者総合相談センターがより多くの方に活用されるようになる（気軽に相談していただけるようになる）ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ 「子ども・若者」というと、10代を想像してしまう。対象年齢をもっと周知すべき。「子ども・若者総合相談センター」という名前からは、子育て相談をするところという印象を持った。
- ・ 設置数をもっと増やすべき。
- ・ 「子ども・若者総合相談センター」という名前からは、精神的な相談、貧困の相談をするところという印象を持った。生活全般の相談ができるということをもっと周知すべき。

一部の子ども・若者総合相談センターでは、SNSを活用した相談受付に取り組んでいます。これが広がれば、利用してみようと思いますか。どのような工夫をしたら、より多くの方に利用していただけるようになると思いますか。

- ・ 利用してみようと思う。SNSだと気軽に相談できる。
- ・ 相談内容による。いじめにあったときや、死にたいと思ったときには相談するかもしれない。暮らしに関する相談ならしない。相談のハードルを下げるとよい。
- ・ 相談したくない。特に必要性を感じない。駅に大きな広告を貼り出し、その中で相談例を提示するのがよい。
- ・ 「この機関では、〇〇について相談できますか。」という、相談の前段階の問合せになれば、SNSを使用してみたい。

1. インタビュー (通信機器の利用状況について)

みなさんが普段使用している通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンなど)を教えてください。

- ・ スマホのみ(1名)
- ・ スマホとタブレットと PC(1名)
- ・ スマホと PC(3名)
- ・ スマホと比べてタブレットや PC は画面が大きいので、それに合った使い方をする。具体的には、動画閲覧、家計簿作成、写真保存、書類作成、など。
- ・ スマホは、主に電話や SNS、アプリゲームなどに使用。アプリが必要なものと当然スマホを使うことになる。

みなさんが普段活用している SNS(LINE、Twitter、Facebook、STOPit、Instagram など)を教えてください。

- ・ LINE(5名全員)
- ・ Twitter(3名)
- ・ Facebook(4名)
- ・ Instagram(1名)
- ・ LINE は、家族や仲の良い友人などと、頻繁に連絡を取るために使っており、身近な人のコミュニケーションツールである。
- ・ LINE で友人のタイムラインを見たりもする。
- ・ Facebook は、LINE よりも交流範囲がもっと広くなり、家族等に限定せず、知り合いの人の近況を知るために使っている。
- ・ Facebook は、昔の会社関係の人なども繋がっているため、公式的な内容のものしかアップしないことにしている。
- ・ Instagram は、近況の更新を行うツールという点では Facebook と同じであるが、Facebook は文字が多く、写真が少なめであることにに対し、Instagram はその逆で、写真が多く文字が少ない点で異なっていると思う。
- ・ 以前は Facebook をよく使っていたが、最近は Instagram の利用が増えた。
- ・ Instagram についてはアカウントを 1 人で 2 つ持っており、1 つは実名を出さず風景などをアップしており、もう 1 つは実名を出さず代わりに友人限定で公開しており、自分の顔などプライベートな情報ものせている。

- ・ Twitter は、身近な友人の近況を知ったり、たまにぼやいてみたり、といった使い方をして
いる。
- ・ Twitter は炎上などの懸念があるため、知り合いなどに限定して情報を発信している。
- ・ Twitter は情報収集目的で、閲覧のみしている。(有名人のアカウントなど)
- ・ Twitter については、以前は友人用と趣味用、2つのアカウントを持っていた時期もあっ
た。

みなさんは、それらを使っていて、どのような点で便利だと感じ、また、どのような点で
怖いと感じますか。

- ・ 自身の体験ではなく友人の話だが、合コンで知り合った人から SNS で連絡があり、しつこ
いので無視していたら、「殺すぞと脅された」と聞いたことがある。
- ・ SNS の種類に関わらず、初めての人とは積極的に連絡先を交換したくはない。(少なくと
も自分からは行かず、言われたら交換するかな、というくらい。)
- ・ 仕事関係の人とは SNS であまり繋がりにたくない。
- ・ LINE は、何かあったらブロックできるので割と気軽にアドレスを交換している。
- ・ LINE は1対1のツールなので、他の人にやりとりしていることが分からないという点が良い。
これが別の SNS だと繋がりが他人に知られるので、やりとりも少し慎重になる。
- ・ Instagram については、顔見知りであればリクエストがあった場合承認している。

2. インタビュー (相談機関への悩み相談について)

みなさんは、ふだん、悩み事を誰かに相談しますか。相談するとしたら、誰に相談します
か。

- ・ ママ友。内容は、子供(育児)のことなど。本当に仲が良いママ友なら夫のことなども相談
する。仮にインターネットなどで相談の専門家を見つけても、実際にそういったところに相談
するのはハードルが高い。
- ・ 夫と親、たまに友人。内容によって相談相手を分けている。でも実際には自分の中で結
論が出ていることが多く、相談というより聞いて欲しいだけかもしれない。
- ・ 友人と親、たまに会社の同年代の同僚。生活の中で困ったことは親、その他恋愛、仕事
などについての相談は全部友人。ただ聞いて欲しいというパターンが多い。
- ・ 会社の同期。社会人になってから一番長く付き合いがあるため。親には昔からだが何となく
相談しにくい。
- ・ そもそもあまり相談ごとをしない。Twitter などを見ると、同じ悩みの人が沢山いることがわ
かり、それを見て「別にいいか」といった感じで納得することが多い。

みなさんは、相談機関に悩み事を相談してみたいと思いますか。その理由はなぜですか。

もし、相談機関に相談するとしたら、どんな内容の相談をしますか。

- ・ 友人にも言いにくい、ちょっと恥ずかしい内容のことなら相談機関に相談してもいいかなと思う。
- ・ 相談機関は、本当に困っている人が使うイメージ。(うつ、自殺したい、など深刻な人)
- ・ 特に無料相談だと、電話をかけても繋がらないイメージがある。
- ・ 公的機関もあまり信用できない。私の何を知っているのか？と思うし、こういうところを使った(頼ってしまった)というレッテルをはられたくない。

もし、相談機関に相談するとしたら、どのような手段(面接、電話、Eメール、Skype、SNSなど)で相談したいですか。

今、若い方の SNS の利用数がとても多くなっていますが、SNS を使って相談機関に相談してみようと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 最初の相談はメールを使う。いきなり会うのはハードルが高いので。
- ・ LINE を使う。最初に気軽に書き込んで、その後電話もできるため。メールだと自分の名前が出てしまうのもネック。
- ・ 電話を使う。今すぐ解決したい！という時だからこそ相談をしたいので、待ってられないからこそ電話である。
- ・ LINE を使う。緊急性のある時でも LINE を使うと思う。電話だと少し緊張してしまうため。

3. インタビュー (相談機関の利活用促進について)

自治体などが相談センターなどの相談機関を設置していることを知っていますか。(「知っている」と回答した場合、どのような経緯で相談機関が設置されていることを知りましたか。)

- ・ 知っていた。
- ・ 電車の広告やテレビで見つけた。
- ・ 子供の学校から手紙が来て知った。

今後、相談機関をより多くの方に知っていただくためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

今後、相談機関がより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

都道府県や市区町村の中には、子ども・若者総合相談センターというものを設置しているところがあることを知っていますか。

今後、子ども・若者総合相談センターがより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

一部の子ども・若者総合相談センターでは、SNSを活用した相談受付に取り組んでいます。これが広がれば、利用してみようと思いますか。どのような工夫をしたら、より多くの方に利用していただけるようになると思いますか。

- ・ 相談機関などの存在を知らしめるには、交通広告での宣伝が良いと思う。(良く見られるので)
- ・ 存在を周知させるなら Instagram が良い。例えば相談機関のオフィスの写真を一緒に載せる、あるいは役に立つ情報と一緒に宣伝する、といった PR が良いと思う。
- ・ SNSでの宣伝だと、スパムなどがあるので信憑性に欠けるのではないか。それより、良く行くという観点で、病院で PR するとか、あるいは TV(CM)で集中的に流すといった取り組みの方が有効と思う。

1. インタビュー (通信機器の利用状況について)

みなさんが普段使用している通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンなど)を教えてください。

- ・ スマホ
- ・ スマホを 2 台(1 台はデータ保存用。もう 1 台は閲覧用)
- ・ スマホ、PC 各 1 台

みなさんが普段活用している SNS(LINE、Twitter、Facebook、STOPit、Instagram など)を教えてください。

- ・ Twitter、LINE、Instagram
- ・ Twitter、LINE、Instagram、Facebook、YouTube(SNS と言えるかわからないが)
- ・ Twitter、LINE、Instagram

みなさんは、それらを使っていて、どのような点で便利だなと感じ、また、どのような点で怖いと感じますか。

- ・ 知りたいことをすぐに知ることができるが、パパ活などの犯罪に巻き込まれるという話も聞くので心配。
- ・ 情報を探さなくても入ってくるが、マナーの欠けた投稿をすると、すぐにたたかれる。
- ・ (便利かどうかというよりも)今の時代、やらないとヤバい。知らない人にアカウントなどが知られるのが怖い。

2. インタビュー (相談機関への悩み相談について)

みなさんは、ふだん、悩み事を誰かに相談しますか。相談するとしたら、誰に相談しますか。

- ・ 相談はしない。する気持ちにならない。
- ・ (相談をするほど)大きい悩みはない。小さいことは、友だち、学校の親しい人に相談する。
- ・ 全て医療機関に相談している。

みなさんは、相談機関に悩み事を相談してみたいと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 相談するような悩みがない。

- ・ 既にヤングテレフォンや人権相談窓口などに相談している。
- ・ 相談するつもりはない(インターネットで調べれば、自分で解決できてしまう。)

もし、相談機関に相談するとしたら、どんな内容の相談をしますか。

- ・ 大きなお金でのトラブルや怪しい人と関係を持ってしまったときなど。
- ・ 自傷他害の恐れのあるとき。
- ・ 健康に関することや人間関係に関することなど、長く引っ張りそう(長く続きそう)な悩み。

もし、相談機関に相談するとしたら、どのような手段(面接、電話、Eメール、Skype、SNSなど)で相談したいですか。

- ・ 通常であれば電話だが、緊急のときは手紙(手紙のときの方が、整理して伝えられるので。)
- ・ 実際に対面で会うのは抵抗があるので、面接以外の方法によると思う。
- ・ LINEなどで気軽に相談できたらと思う。
- ・ ボタン一つで意思表示できるようなものがあればいいと思う(メールは、入力するのに時間がかかる。ボタンで選択すれば、悩みが伝えられるような仕組みがあればいい。)

今、若い方の SNS の利用数がとても多くなっていますが、SNS を使って相談機関に相談してみようと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ SNS では相談しない。SNS は、むしろ軽いおしゃべりのようなもので、自分の思っていることを、きちんと伝えられない可能性がある。
- ・ SNS での相談は、むしろいやだ。自分の弱みをデータで残したくない。相手がどんな人が知らないのに、自分の弱みを教えたくない。
- ・ 対面では相談しにくく、SNS だと気楽に相談できると思う。

3. インタビュー (相談機関の利活用促進について)

自治体などが相談センターなどの相談機関を設置していることを知っていますか。(「知っている」と回答した場合、どのような経緯で相談機関が設置されていることを知りましたか。)

- ・ どこかで何となく聞いたことがあるような気がするが、具体的には知らない。
- ・ 初めて聞いた。
- ・ 知っていた。

今後、相談機関をより多くの方に知っていただくためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ 私の学校でも(相談機関を案内する)カードが配られているが、ほとんどの人はすぐに捨てており、効果はほとんどないと思う。
- ・ 聴覚情報を使ってはどうか。耳に入った方が効果的だと思う。YouTube 広告も効果的だと思う。
- ・ SNS 上の広告が効果的だと思う。知名度のある人、人気のある人に啓発活動や宣伝をしてもらうのが効果的ではないか。

今後、相談機関がより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ 人が行きやすい名前にすべきと思う。とても相談に行く気にならない名前のところもある。
- ・ 気軽に相談ができるよう、相談に手間がかからないようにしてほしい。いろいろ手続きがあると、それだけで嫌になってしまう。
- ・ 気軽に行けるのがいい。電話で予約すると、家などに来てくれるというのもいいのではないか。

都道府県や市区町村の中には、子ども・若者総合相談センターというものを設置しているところがあることを知っていますか。

- ・ 知らない
- ・ 知っている。
- ・ 何となく知っている。

今後、子ども・若者総合相談センターがより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ YouTube などで、(子ども・若者総合相談センターの)広告を、いやでも見れるようにしてはどうか。
- ・ 学校で、「こういうものがあります」というようなことを教える巡回教室のようなものを開催してはどうか。
- ・ SNS 広告を出すのがいいのではないか。

一部の子ども・若者総合相談センターでは、SNS を活用した相談受付に取り組んでいます。これが広がれば、利用してみようと思いますか。どのような工夫をしたら、より多くの方に利用していただけるようになると思いますか。

- ・ 個人情報の登録が必要なものは、自分のアカウントが知られてしまうので、絶対に使わない。
- ・ 相手が誰なのか、どんな人なのかが不明確なまま相談はしない。いい案は、思いつかない。
- ・ Yahoo 知恵袋みたいに、匿名で相談できたらいいのではないか。

4. その他

- ・ 匿名性が確保されることが大きい。
- ・ 年齢に応じて相談できるようにしてほしい。
- ・ 相手がどんな人かがわかるのが大事。個人情報保護の問題はあると思うが、相手の顔写真や簡単なプロフィールが公開されていることが必要と思う。

1. インタビュー (通信機器の利用状況について)

みなさんが普段使用している通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンなど)を教えてください。

- ・ スマホとキンドル
- ・ スマホと PC
- ・ スマホとタブレット。PC は持っていない。
- ・ スマホ。PC は古いものを持っているがほとんど使っていない。持ち帰りの仕事もなくなった。
- ・ スマホ。ときどきノート PC を使うことはある。

みなさんが普段活用している SNS (LINE、Twitter、Facebook、STOPit、Instagram など) を教えてください。

- ・ Twitter、LINE、Facebook は登録のみしている。LINE の電話機能は使っていない。キャリアメールもほとんど使わなくなった。
- ・ LINE、Facebook、Twitter は使わない。
- ・ LINE(メール、電話)、Facebook(情報収集)。Twitter と Instagram はアカウントを持っているが使っていない。
- ・ LINE(メール、電話)、Facebook、Twitter、Instagram はアカウントのみ。
- ・ LINE、Twitter。仕事では Slack を使っている。
- ・ セキュリティはあまり気にしていない。被害があったとしても自分に被害が及ぶだけ。利便性のほうが上。
- ・ SNS に不安がある場合は Web メールを使って対応することもある。

みなさんは、それらを使っていて、どのような点で便利だなと感じ、また、どのような点で怖いと感じますか。

- ・ キャリアメールでは、他人がサイトにログインしたという通知がくることがあり、怖さを感じる。
- ・ 電子メールのほうが変なメールがたくさん来る。
- ・ 怖さはない。変なメールは気を付けていればすぐわかる。
- ・ 知らない人とやりとりができるところに怖さはある。個人情報の流出といった怖さもある。

2. インタビュー（相談機関への悩み相談について）

みなさんは、ふだん、悩み事を誰かに相談しますか。相談するとしたら、誰に相談しますか。

- ・ 友人に相談。仕事関係の悩みも上司より友人に相談。LINE で始めに相談することが多い。
- ・ LINE で相談。
- ・ 家族(妻)
- ・ 友人
- ・ 親や妻。解決策を見つけるときは、ネットを使って自己解決を試みる。

みなさんは、相談機関に悩み事を相談してみたいと思いますか。その理由はなぜですか。

もし、相談機関に相談するとしたら、どんな内容の相談をしますか。

もし、相談機関に相談するとしたら、どのような手段(面接、電話、Eメール、Skype、SNS など)で相談したいですか。

今、若い方の SNS の利用数がとても多くなっていますが、SNS を使って相談機関に相談してみようと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 思わない。知らない人と話すなら考えが近い友人に相談する。例えば就職の相談にハローワークに行っても対応が冷たい。
- ・ 今まで相談機関に相談したことはないし、これからもないだろう。
- ・ 相談機関に相談してよかったという成功例を聞いたことがない。成功例があれば相談機関に相談するかもしれない。悩みを解決できる実績があれば使うかもしれない。
- ・ 行政とは距離が遠い。心理的にも行き着く先としても距離が遠い。民間ならばインフルエンサーを使って認知させることをしており、距離が近く感じられる。身近な人や有名人が SNS を使って相談している事実を知れば使うかもしれない。
- ・ Yahoo 知恵袋のような Q&A があると相談利用しやすいだろう。
- ・ 悩み相談はフェイス to フェイスのほうがいい。
- ・ 匿名であることがいい。
- ・ 顔が見えないとだめ。
- ・ 官庁とか自治体とか、堅いところには相談しづらい。
- ・ 行政は民間と考え方が違う。個人の悩みを解決するというよりも全体の課題を解決するところなので、個人の悩みは解決してくれなさそう。
- ・ 行政への相談で解決したという事例がないと相談しようと思わない。

- ・ 行政からの一方的な発信ではなく、ネットの評価で高い評価があれば使う方向に向かうかもしれない。
- ・ 自治体にはいろいろな相談機関があるのだろうが知らない。そもそも選択肢に入っていない。

3. インタビュー（相談機関の利活用促進について）

自治体などが相談センターなどの相談機関を設置していることを知っていますか。（「知っている」と回答した場合、どのような経緯で相談機関が設置されていることを知りましたか。）

- ・ 知らない

今後、相談機関をより多くの方に知っていただくためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

今後、相談機関がより多くの方に活用されるようになる（気軽に相談していただけるようになる）ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

都道府県や市区町村の中には、子ども・若者総合相談センターというものを設置しているところがあることを知っていますか。

今後、子ども・若者総合相談センターがより多くの方に活用されるようになる（気軽に相談していただけるようになる）ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

一部の子ども・若者総合相談センターでは、SNSを活用した相談受付に取り組んでいます。これが広がれば、利用してみようと思いますか。どのような工夫をしたら、より多くの方に利用していただけるようになると思いますか。

- ・ ネット検索したとき、上位1ページ目にはないとわからない（認知してもらえない）。紙媒体で広報しても知れ渡らない。
- ・ 地域によって相談センターの数がだいぶ違う、島根が多いことに驚いた。相談センターの運営は自治体でもいいけど、国が舵をとってやるべきだろう。
- ・ インフルエンサーに行ってもらおうと認知度は上がると思う。
- ・ ビッグデータを使い、悩み関係を検索したら相談センターの広告を出すという手段で認知度を上げることもできるのではないかな。

1. インタビュー (通信機器の利用状況について)

みなさんが普段使用している通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンなど)を教えてください。

- ・ スマホ(4名)
- ・ タブレット(2名)
- ・ PC(1名)
- ・ スマホと比較して、タブレットは画面が大きいので、主にメールチェックや、あるいは本を読む(Kindle)際に使用している。
- ・ ほとんどがスマホ。PCは滅多に使わない。大学の論文作成があるのでそのときだけ仕方なくPCを使用するという状況。

みなさんが普段活用している SNS(LINE、Twitter、Facebook、STOPit、Instagram など)を教えてください。

- ・ LINE(4名全員)
- ・ Twitter(3名)
- ・ Facebook(4名全員)
- ・ Instagram(2名)
- ・ mixi(1名)。ただしアカウントがあるだけで一切使っていない。
- ・ LINEは、家族や友人との連絡ツールである。日記などその他機能は使わない。
- ・ LINEニュースはたまに見ている。(ニュースを見たくて見るという感じではなく、無意識に見ているといった感じである。)
- ・ LINEのアルバムは共有フォルダとして友人と共有して使っている。
- ・ LINEはいつでもどこでも気軽にコミュニケーションが取れるのが良い。
- ・ LINEは即時に(リアルタイムで)情報が取れる点もメリットである。
- ・ LINEは基本的には近い人との間で使用するものだが、いざという時ブロックできる点も良い。
- ・ Twitterは、情報が早いので、情報収集に使っている。具体的には、鉄道の運行情報などを調べたりする。
- ・ Twitterは、テレビ番組のリアクションを調べるのに使っている。(とあるテレビ番組に対する視聴者のコメントや反応を見て楽しんでいる)
- ・ Twitterは、友人の投稿には反応(返信)する他、情報収集として使用している。

- ・ Facebook は写真投稿でよく使っている。周りの友人は写真投稿では Instagram を使っている人が多いが、アカウントをこれ以上増やしたくないのでたぶん Instagram はやらないと思う。
- ・ Facebook については、公式アカウント(著名人など)のページを見たりもする。
- ・ アカウント(使用する SNS の種類)が多いと使い分けが面倒だと感じる。

みなさんは、それらを使っていて、どのような点で便利だなと感じ、また、どのような点で怖いと感じますか。

- ・ 「他の人がログインしようとして失敗しました」といった連絡が来ることが多く不安に思うことはある。
- ・ ネットいじめ、炎上などがあるためいいイメージがないことから使わないものがある。(非難的な投稿を見ると自分も嫌な感じになることがある)
- ・ 日常の話題を扱うものなので、ニュースとしての価値がない。そういった点から自然と離れてしまったように思う。
- ・ 知らない人からの申請が来ることがあり、嫌だと思ふことはある。
- ・ “いいね”を多くもらえると、だれかに見てもらえていると思えて嬉しくなる。特に、見知らぬ人から“いいね”がもらえると、こういう写真が良く見えるのだな、と勉強にもなる。

2. インタビュー (相談機関への悩み相談について)

みなさんは、ふだん、悩み事を誰かに相談しますか。相談するとしたら、誰に相談しますか。

みなさんは、相談機関に悩み事を相談してみたいと思いますか。その理由はなぜですか。

もし、相談機関に相談するとしたら、どんな内容の相談をしますか。

もし、相談機関に相談するとしたら、どのような手段(面接、電話、Eメール、Skype、SNS など)で相談したいですか。

今、若い方の SNS の利用数がとても多くなっていますが、SNS を使って相談機関に相談してみようと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 相談するなら、相談機関より、会社の同僚の方がよい。自分の状況を良く知ってくれているし、親身になってくれるように思うので。
- ・ 行政への相談はハードルが高い。少なくとも気軽に相談できる雰囲気ではない。ただ「カウンセラー」みたいな肩書きだったら、行政よりは相談しやすいかなと思う。
- ・ 以前、子供のことで困って切羽詰って専門的な機関に電話をしたら、7 か月待ちだと言われた。それでは意味がない。

- ・ 人間関係の相談を相談機関にしてみたい。例えば、どうしたらよい関係性が作れるのか、といったことなど。
- ・ 相談機関に相談するとなれば、職場の人間関係(パワハラ)。そういった悩みについて、今は家族に相談する。(相談というより愚痴をこぼすといった感じで共有してもらっただけで、解決させるという感じではない。)
- ・ 解決策なら、ネットを探して同じ悩みを見て安心したり、ネットで解決手段を見出したりする。
- ・ 行政だと、どのレベルの話までしたらいいのかと考えてしまう。(ちゃんとした質問を送らないといけないうらな、といったことを考えてしまうと思う。)
- ・ LINE で即レスが来るのだったら、LINE 相談したい。電話だと 30 分とか、すごく待たされるイメージがある。
- ・ 悩みが深ければ直接会って話そうと思う。
- ・ Eメールだとあいさつ文を考えたりしなければいけないが、その点 LINE は気軽にできると思う。格式ばった感じが無く、LINE の方がその場の感覚(そのときの正直な感情)で連絡できる。
- ・ LINE で相談するなら、事前に相手のプロフィールは確認しておきたいと思う。

3. インタビュー (相談機関の利活用促進について)

自治体などが相談センターなどの相談機関を設置していることを知っていますか。(「知っている」と回答した場合、どのような経緯で相談機関が設置されていることを知りましたか。)

- ・ こんな機関があるのだらうとは思っていたが、良くは知らなかった。
- ・ 知らなかった。

今後、相談機関をより多くの方に知っていただくためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

今後、相談機関がより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

都道府県や市区町村の中には、子ども・若者総合相談センターというものを設置しているところがあることを知っていますか。

今後、子ども・若者総合相談センターがより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

一部の子ども・若者総合相談センターでは、SNSを活用した相談受付に取り組んでいます。これが広がれば、利用してみようと思いますか。どのような工夫をしたら、より多くの方に利用していただけるようになると思いますか。

- ・ 相談機関の周知なら、電車内広告が良いと思う。(よく見ているので)
- ・ 電車内の吊るし広告はあまりみないが、電車内の動画は良くみるので動画がいいのではないか。
- ・ 普段電車に乗らないので、TVの方がいいかなと思う。
- ・ 相談機関を利用する際、例えば「LINEでの相談事例」(実際に解決に至った事例)みたいなのが出てると気軽に相談しやすいかなと思う。
- ・ 相談事例については、特に口コミ的な(利用者目線の)生の声があると信憑性が高いと思える。
- ・ 引きこもりの人の場合、YouTubeをよく見ている気がするので、ユーチューバーがそういった相談機関の情報を発信したら認知されるのではないか。

4. その他

- ・ WEB や SNS で何かを調べようとしたら、とにかく複数のコンテンツを見て、総合的に判断するようにしている。

1. インタビュー (通信機器の利用状況について)

みなさんが普段使用している通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンなど)を教えてください。

- ・ スマホがメイン。たまに PC で検索。
- ・ スマホメイン。ノート PC は多くの検索をするときや文書を書くときに使う。
- ・ スマホ
- ・ スマホ。PC は学校で使うだけ。
- ・ スマホと読書用タブレット。PC は仕事で使う。

みなさんが普段活用している SNS (LINE、Twitter、Facebook、STOPit、Instagram など) を教えてください。

- ・ LINE と Facebook。
- ・ LINE。Facebook、Twitter、Instagram は見るだけ。
- ・ LINE。Facebook は見るだけで使っている。
- ・ LINE、Instagram、Twitter は見るだけ。
- ・ LINE

みなさんは、それらを使っていて、どのような点で便利だと感じ、また、どのような点で怖いと感じますか。

- ・ リアルタイムでやりとりできるのが便利。乗っ取りリスクや炎上に巻き込まれるリスクはある。
- ・ 便利というよりあるのが当たり前。ないと困る。知らない人に見られるリスクがあるけど鍵アカ(カギ付きアカウント)もある。
- ・ トーク履歴が残っているので、Eメールのように過去のトークをいちいち探す必要がない便利さがある。情報漏洩の問題があったものもあるけど、自分の個人情報はいらない。
- ・ リアルタイムの早さが便利。早いからこそデマも一気に拡散してしまう怖さもある。正確性がどうなのかという不安もある。
- ・ 気軽に発信できることは便利であるが、自分の意に反して情報が広がってしまう怖さがある。例えば特定の人向けにどこどこで芸能人を見たと発信したら、一気に拡散してしまうこともある。仕事によっては社内規定違反となってしまうこともあるだろう。

- ・ バイト先ではバイト中の出来事を SNS に書き込まないよう誓約書を書かされたことがある。
- ・ 学校では SNS の使い方についての講習会がある。ときどき学校内で SNS 関係の問題が起こることがある。

2. インタビュー（相談機関への悩み相談について）

みなさんは、ふだん、悩み事を誰かに相談しますか。相談するとしたら、誰に相談しますか。

- ・ 友人に相談。
- ・ 友人。ただ、それほど相談する機会はない。少なくとも親には相談しない。親には相当なことでないとは相談しない。相談すること自体が恥といった感覚がある。相談するなら親より第三者のほうがいいかも。
- ・ 友人
- ・ 小さいことは誰にも相談しない。大きい悩みは母親に相談する。悩みの解決手段としては、まずはネットで同じ悩みをもつブログを見て自己解決を図る。
- ・ 友人。ネットで同じ心情の人のコメントを見て安心することもある。ジャーナリストが書いた記事を参考にすることもある。
- ・ 悩みがある場合はネットの書き込みを見て情報収集する。ブログは見ない。
- ・ ネットで悩みコメントを見て参考にしたりしている。

みなさんは、相談機関に悩み事を相談してみたいと思いますか。その理由はなぜですか。

もし、相談機関に相談するとしたら、どんな内容の相談をしますか。

- ・ 就職について。ただ、大学の就職センターは対面で利用したけど、面接練習もできてよかった。SNS 相談では面接練習はできないだろう。
- ・ 家族関係の相談であれば、友人よりも相談機関のほうが相談しやすいかもしれない。
- ・ 法律関係や相続、税金、老人ホームを探すといったことであれば相談するかも。
- ・ どこにも相談できないどうしようもないこととか、今後に大きく関わること。
- ・ 友人や家族で解決できないようなこと。最後の手段として相談機関を使う。

もし、相談機関に相談するとしたら、どのような手段(面接、電話、Eメール、Skype、SNS など)で相談したいですか。

- ・ 対面ではないほうがよい。電話もイヤ。相談すること自体のハードルが高いが、SNS なら相談しやすい。

- ・ まず電話をして、相談してもよい内容かどうか確認したい。
- ・ 対面がいい。顔が見えない人に相談はできない。メールはタイムラグがあるので使いづらい。
- ・ 最初の入り口はメールのほうが伝えやすい。その後は対面でもよいと思う。

今、若い方の SNS の利用数がとても多くなっていますが、SNS を使って相談機関に相談してみようと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 周りに言えないような相談。相手もフラットに聞いてくれそうな気がする。
- ・ 電話相談の中にはつながらないものもあると聞いたことがある。
- ・ 文章を書いて相談したほうが、相談するにしても頭の整理ができていてよいと思う。
- ・ SNS で相談しようと思わない。

3. インタビュー（相談機関の利活用促進について）

自治体などが相談センターなどの相談機関を設置していることを知っていますか。（「知っている」と回答した場合、どのような経緯で相談機関が設置されていることを知りましたか。）

- ・ 知らない

今後、相談機関をより多くの方に知っていただくためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

今後、相談機関がより多くの方に活用されるようになる（気軽に相談していただけるようになる）ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

都道府県や市区町村の中には、子ども・若者総合相談センターというものを設置しているところがあることを知っていますか。

今後、子ども・若者総合相談センターがより多くの方に活用されるようになる（気軽に相談していただけるようになる）ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

一部の子ども・若者総合相談センターでは、SNS を活用した相談受付に取り組んでいます。これが広がれば、利用してみようと思いますか。どのような工夫をしたら、より多くの方に利用していただけるようになると思いますか。

- ・ 単に相談というと重い。手軽なものから相談できることを知らせることが必要と思う。
- ・ 例えばピンクリボンキャンペーンといえば乳がんといったことが認知されている。相談センターを利用してもらうためには知ってもらうことが必要で、何らかのキャンペーンをしないと広まらないだろう。

- ・ 困ってから探すのではなく、困る前にこのようなもの (SNS 相談) があることを知っておいてもらうことも重要と思う。
- ・ 「何でも相談してください」と言われても、実際はどこまでの相談ができるのかわからない。

4. その他

- ・ 相談の入り口が SNS 相談というのはアリと思う。
- ・ 取り掛かりが SNS というのは、モノを買うにしてもネットで情報を得てから量販店で購入するという現在のパターンからしてよいのではないか。
- ・ 特に今の若者は紙やパンフは読まない。自分から情報を取りに行くこともない。特に高校時代は相談すること自体がタブーといった雰囲気があり、学校で紹介されると逆に利用しづらくなると思う。
- ・ 検索履歴をもとに広告を出すことで知らしめるという方法もあるかと思うが、人にばれたくない相談だと、広告が出て人に見られたときまずいことになる可能性はある。

1. インタビュー (通信機器の利用状況について)

みなさんが普段使用している通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンなど)を教えてください。

- ・ スマホ。PC も持っているが、大学の講義でしか使わない。
- ・ スマホ、PC
- ・ スマホ、タブレット、PC(2名)

みなさんが普段活用している SNS (LINE、Twitter、Facebook、STOPit、Instagram など) を教えてください。

- ・ LINE、Twitter、Instagram
- ・ LINE、Twitter、Facebook、Instagram、Slack
- ・ LINE、Twitter、Facebook
- ・ LINE、Twitter、Slack

みなさんは、それらを使っていて、どのような点で便利だなと感じ、また、どのような点で怖いと感じますか。

- ・ 他人と気軽に繋がれる一方で、顔写真を送ってほしいという連絡が来たり、詐欺のような情報が出回ったりもする。
- ・ 仲間とのやり取りが楽。情報がすぐに手に入る。怖いことはない。
- ・ 連絡先交換が気軽にできるところは便利。実名登録が必要な SNS では、他人に自分のアカウントを容易に検索されてしまうのが怖い。
- ・ 情報収集が容易な一方で、無駄な情報もたくさん入ってくる。

2. インタビュー (相談機関への悩み相談について)

みなさんは、ふだん、悩み事を誰かに相談しますか。相談するとしたら、誰に相談しますか。

- ・ 人間関係なら友人。金銭関係なら家族。
- ・ 妻。異業種交流会で出会った人。
- ・ 夫。親。友人。
- ・ 相談しない。

みなさんは、相談機関に悩み事を相談してみたいと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 相談したいと思わない。友人がスクールカウンセラーに相談内容をばらされたことがある。
- ・ 相談したいと思わない。行政機関に相談しても、機械的な対応をされそう。
- ・ 相談したいと思わない。信頼関係を築くまでが大変そうなので、身近な人に相談した方がよい。

もし、相談機関に相談するとしたら、どんな内容の相談をしますか。

- ・ 弁護士への相談や子育てに関する相談はしてみたい。
- ・ 自分は相談しないが、子供に対しては相談窓口を紹介してみたい。
- ・ 医療関係、権利関係なら専門家に相談したい。
- ・ 命に関わることや大きなお金がかかることなら相談したい。

もし、相談機関に相談するとしたら、どのような手段(面接、電話、Eメール、Skype、SNSなど)で相談したいですか。

- ・ 電話。顔を見られたくない。SNSは返信が面倒。
- ・ 対面がいい。SNSは情報管理が心配。
- ・ 面接と電話は緊張する。修正もできて時間的拘束もないメールがいい。SNSは長文が送りづらいので、相談には向かない。
- ・ 対面がいい。電話は録音をされている可能性があるので、抵抗がある。

今、若い方のSNSの利用数がとても多くなっていますが、SNSを使って相談機関に相談してみようと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 相談したくない。SNSは返信が面倒。
- ・ 相談したくない。SNSは長文には向かない。
- ・ 相談したくないが、10代の若い子なら、SNSでもよさそう。相談ツールは多い方がいい。
- ・ 相談したくない。SNSは相談員が別の人になっていても気付かないおそれがあり、万が一情報が流出しても、誰が流出させたか分からなくなるのが不安。

3. インタビュー (相談機関の利活用促進について)

自治体などが相談センターなどの相談機関を設置していることを知っていますか。(「知っている」と回答した場合、どのような経緯で相談機関が設置されていることを知りましたか。)

- ・ 知っている。いのちの相談ダイヤルについて、学校でチラシを配布された。
- ・ 知らない。あるんだろうなということくらいしか知らない。
- ・ ニート、ひきこもりの相談窓口については、テレビで見たことがある。また、親が公務員なので、相談窓口について知識としては知っている。
- ・ 前半のインタビューで初めて知った。

今後、相談機関をより多くの方に知っていただくためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ 電車の広告。「自殺」と検索したら相談機関が表示されるようにしたらよい。
- ・ ネット広告。インフルエンサー(著名人)を使って周知する。
- ・ CMを流す。
- ・ 音で訴えるような周知方法がよい。見たくないものは見ないことができるが、音は嫌でも耳に入ってくる。

今後、相談機関がより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ 「〇〇人が利用しています。」ということや、利用例を広告に載せる。
- ・ 行政機関に対しては心理的な壁があるので、行政機関がやっていると分からないようにする。
- ・ 自分が抱えている問題について相談していいのか、事前に問い合わせられるような仕組みがあればいい。
- ・ 相談場所を増やす。家に訪問してくれるとありがたい。
- ・ 駅の近くなどに設置すると行きやすい。

都道府県や市区町村の中には、子ども・若者総合相談センターというものを設置しているところがあることを知っていますか。

知らない。

今後、子ども・若者総合相談センターがより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ 生徒手帳に相談機関を印刷してもらう。
- ・ 生徒手帳に入れられるような名刺サイズのカードを作って周知する。
- ・ 周知カードを子供だけでなく親にも配布する。

- ・ 相談員の性別だけでも選べるような仕組みにしてほしい。特に女性は男性相談員には相談したくないということもある。

一部の子ども・若者総合相談センターでは、SNSを活用した相談受付に取り組んでいます。これが広がれば、利用してみようと思いますか。どのような工夫をしたら、より多くの方に利用していただけるようになると思いますか。

- ・ 相談したくない。相談の予約や、相談できるかどうかの問合せには SNS を利用したい。
- ・ 子供目線、親目線の両方からの周知をしたらよい。
- ・ 相談員の顔が分かれば、SNS でもよい。例えば、SNS のプロフィール画像を相談員の似顔絵にするだけでも、安心感が増す。
- ・ 相談員がどういう人なのかが分かれば、相談してみたい。
- ・ 情報管理をしっかりとする必要がある。

1. インタビュー (通信機器の利用状況について)

みなさんが普段使用している通信機器(スマートフォン、タブレット端末、パソコンなど)を教えてください。

- ・ スマホ、タブレット
- ・ スマホ 2 台、PC1 台
- ・ スマホ 1 台
- ・ スマホ、PC 各 1 台

みなさんが普段活用している SNS(LINE、Twitter、Facebook、STOPit、Instagram など)を教えてください。

- ・ LINE、Twitter
- ・ LINE、Twitter、Facebook、Instagram
- ・ LINE、Twitter
- ・ LINE、Twitter、Facebook

みなさんは、それらを使っていて、どのような点で便利だなと感じ、また、どのような点で怖いと感じますか。

- ・ 自分の好きな情報が得られるが、気軽に投稿して炎上するのが怖い。
- ・ ニュースなどが真実かを SNS で確認することができるが、検索などをしていると、(連動して)すぐに関連する広告が来るのが怖いと感じる。
- ・ 自分のほしい情報が入手可能だが、気に入った情報ばかりを集めがちで、情報が偏ってしまうのが怖い。
- ・ リアルタイムで情報を収集することができるが、お互いに顔が見えないので、時として暴言が飛び交うこともあり、怖いと感じることがある。

2. インタビュー (相談機関への悩み相談について)

みなさんは、ふだん、悩み事を誰かに相談しますか。相談するとしたら、誰に相談しますか。

- ・ 家族(妻)
- ・ 急ぐものはネットで検索し解決する。必ずしも解決を求めないグチのようなものは友達にする。
- ・ 家族、友達、同僚。趣味については Twitter のフォロアーに相談することもある。

- ・ 全て医療機関に相談している。

みなさんは、相談機関に悩み事を相談してみたいと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ 相談機関に相談したことがある。病院が相談しづらい時間帯などには、相談機関に相談したりしている。
- ・ そもそも相談機関を把握していない。
- ・ 相談しようと思ったことはない。相談する必要がない。
- ・ 仕事で悩んだときは自分の力で解決した。相談機関に相談しても、どこまで対応してくれるのかと(疑問に)思う。頼れる存在ではない。

もし、相談機関に相談するとしたら、どんな内容の相談をしますか。

- ・ 子供(赤ちゃん)の(育児に関する)ことについてなど、新しい経験については聞いてみたい。
- ・ 生命の危機に関すること。
- ・ 思いつかない。学生なら、いじめに関することなどかもしれない。
- ・ 自分の力では解決できないようなとき、例えば、生活に困窮したときなどには相談するかもしれない。

もし、相談機関に相談するとしたら、どのような手段(面接、電話、Eメール、Skype、SNSなど)で相談したいですか。

- ・ 相談するのは緊急のときだと思うので、すぐにレスポンスが来る電話によると思う。
- ・ 軽い相談なら SNS を利用したい。真剣な相談なら電話か、できれば顔を見たいので面談によりたい。
- ・ 電話がいい。
- ・ 緊急の相談なら電話がいい。じっくりと相談をするなら、顔を見て話をしたい。

今、若い方の SNS の利用数がとても多くなっていますが、SNS を使って相談機関に相談してみようと思いますか。その理由はなぜですか。

- ・ SNS は文字を打つ(入力する)のに時間がかかるので、あまり利用したくない。
- ・ 深刻な相談は、SNS ではしたくない。
- ・ SNS では相談はしたくない。SNS で相談をするとしたら軽い内容のものと思うが、そんなものは相談したくない。

- ・話す内容がまとまらないこともあり、文書の方が相談しやすいこともあるかもしれない。文書の方が、書き直すことができる。

3. インタビュー（相談機関の利活用促進について）

自治体などが相談センターなどの相談機関を設置していることを知っていますか。（「知っている」と回答した場合、どのような経緯で相談機関が設置されていることを知りましたか。）

- ・相談機関があるとは思っていたが、そうしたところについてはネガティブ情報しか入ってこず、利用しようとは思わない。
- ・名刺サイズのカードを学校で配っていたこともあり、そうした相談機関があることは知っていた。自分でもインターネットで検索したことがある。
- ・相談機関があることは知っている。駅の広告か何かで見たことがあると思う。しかし、それがどのようなものかは、詳しくは知らない。
- ・Twitterで、「仕事を辞めたときの相談先一覧」というものを見たことがある。しかし、それがどのようなものかは、調べなかった。

今後、相談機関をより多くの方に知っていただくためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・交通広告が有効と思う。また、義務教育の中で教えてほしい。
- ・学校でチラシを配る。電車広告やインターネット広告も有効と思う。
- ・YouTubeで有名な人が発信するのが有効だと思う。
- ・インターネット広告、テレビ広告、電車広告など、いろいろな手段を組み合わせ、あちらこちらで目にするようにしたらいいと思う。また、子供新聞などに掲載するのも有効ではないかと思う。

今後、相談機関がより多くの方に活用されるようになる（気軽に相談していただけるようになる）ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・どんなことを相談したらいいのか、相談できるのかがわからない。相談機関を使った人の声が聞けたら、「こんなことも相談できるのか」ということがわかるのではないかと思う。
- ・相談に行きやすいような配慮（女性には女性に対応する、専門的なことについてもかみ砕いた説明をするなど）が必要と思う。
- ・どこが適正な窓口かわからない。相談可能な内容を漠然と示していても、よく分からないので、「門前払いはしません。相談内容が対応可能なものでない場合、（対応可能な）違う窓口までアテンドします。」くらいのことは言ってほしい。

都道府県や市区町村の中には、子ども・若者総合相談センターというものを設置しているところがあることを知っていますか。

- ・ 知っている。
- ・ 知らない。
- ・ 名前は聞いたことがある。

今後、子ども・若者総合相談センターがより多くの方に活用されるようになる(気軽に相談していただけるようになる)ためには、どのような工夫をしていったらいいと思いますか。

- ・ どういうところかわからないので、どのような工夫をしたらいいかも答えられない。自分には関係ないところだと思う。そもそも、中身を知らない、みんな近づかないのではないかな。
- ・ (どのような相談機関か)現状がわからないが、「相談することが適正かどうかかわからなくても相談して下さい」ということを言ってもらえれば、相談してみようかなという気になるかもしれない。
- ・ 交通広告でメジャー性(メジャーなものであるということ)をアピールしてはどうか。また、これだけの件数の相談があるんですということが、具体的な数字で示されていれば、そんなにみんなが相談しているのなら自分も相談してみようかなという気になるかもしれない。
- ・ 文字の情報が多いパンフレットは読む気にならない。どういう人が相談に応じてくれるのか、顔が見れたらいいのではないかな。

一部の子ども・若者総合相談センターでは、SNSを活用した相談受付に取り組んでいます。これが広がれば、利用してみようと思いますか。どのような工夫をしたら、より多くの方に利用していただけるようになると思いますか。

- ・ SNSがあっても相談しようとは思わない。SNSは、わかりやすいものだと思うが、相談には適さないと思う
- ・ SNSであっても、相談はしたくない。相談の必要性を感じない。
- ・ SNSでも相談はしない。知らない人とSNSで相談するというのは怖い。
- ・ 広告を出すのはいいと思うが、何ができるのか、何が一番の強みなのかを明らかにしてほしい。

2.5 調査結果の分析・まとめ

(1) 各調査結果の要点と課題の整理

事前調査

・SNS 相談へのニーズはあるものの、現状での SNS 相談の実施率は低い

「SNS 相談の実施状況」については、自治体の 91.3%、子ども・若者総合相談センターの 77.1%が「実施しておらず、今後の予定もない」と回答しており、現状において、SNS 相談の実施率は低い状況であることがわかる。

一方で、SNS 相談を既に実施している、あるいは実施を検討(予定)している自治体及び子ども・若者総合相談センターに「SNS 相談の長所と感ずること」を聞いたところ、自治体及び子ども・若者総合相談センターのいずれも「来所や電話に比べて相談しやすい(アクセスしやすい)」(自治体 86.5%、センター77.8%)が、最も多い回答となっていることから、特に相談のしやすさ・アクセスのしやすさといった点で SNS 相談への期待が大きいことがうかがえる。

現地ヒアリング

・事前に周知等を図ることが重要

宇部市の事例においては、SNS 相談(STOPit)の導入に際して、事前に学校への説明・指導を行い、さらには印刷物を配布するなどの周知を図ったことにより、一定数の登録・利用があったことから、SNS 相談については事前に周知等を図ることが重要であるといえる。

・複数ある SNS の特性を見極めた上で相談に使用する SNS を選定することが重要

大仙市子ども・若者総合相談センターの事例においては、「誰かに相談をしようとする際、相談する相手がどんな人なのかを知りたいと思うものである」という点を考慮し、センターの雰囲気伝え、相談者に安心感を持って欲しいという思いから、Facebook(Facebook ページ)を選択している。このように、複数ある SNS の特性を見極めた上で、相談の際にどの SNS を使用するかを選定することも重要である。

インターネットによる意識調査

・性別 / 年齢層により SNS の使用状況が異なる

「普段活用している SNS」をみると、「Twitter」は相対的に若い年齢層の利用率が高く（総数では 62.0%であるのに対し、男女とも 24 歳までは 76.4% ~ 82.9%）、逆に「Facebook」は相対的に若い年齢層ほど利用率が低い（総数では 31.2%であるのに対し、男女とも 24 歳までは 12.7% ~ 26.7%）。また、「Instagram」は相対的に女性の利用率が高い（男性 40.4%、女性 66.9%）、といった傾向がみられる。

また、「LINE」についても、性別や年齢層で使用状況に有意の差が認められる（総数では 93.1%であるのに対し、男女、各年齢層を通じて 86.2% ~ 98.9%）。

以上のように、性別や年齢層により SNS の使用状況が異なっており、SNS 相談を実施する際もこの点に留意する必要がある。

・相談機関の認知状況が低い

「SNS を使って相談ができる機関の認知状況」は、「知っていた」との回答が全体の 26.1%となっており、また、「子ども・若者総合相談センターの認知状況」は、「知っていた」との回答が全体の 20.2%となっている。

さらに、「子ども・若者総合相談センターに関する自由意見」では、相談機関の認知状況に関する意見が最も多く挙げられていることから、相談機関の認知状況が低いことが課題であるといえる。

インタビュー調査

・目的に応じて複数の SNS を使い分けている

SNS については、1人で複数のアカウントを持っており、なおかつ、例えばLINEは身近な人とのコミュニケーションツールとして使用しつつ、それ以上に広範囲の人の近況を知るためのツールとして、写真や文字のどちらを主体とするかに応じて Instagram や Facebook を使い分ける、といった意見があり、目的に応じて複数の SNS を使い分けている状況である。

・相談機関へ相談することをハードルが高いと感じている人も少なくない

今後の SNS 相談の利用意向については、「利用してみようと思う。SNS だと気軽に相談できる。」といった意見もある一方で、「相談機関は、本当に困っている人が使うイメージ」「電話をかけても繋がらないイメージがある」「人が行きやすい名前にすべきと思う。」といった意見もあり、相談することをハードルが高いと感じている人も一定数いるという状況である。

・「自分のことは知られたくないが、相談する相手のことは知りたい」というニーズがある

同様に、今後の SNS 相談の利用意向については、「個人情報の登録が必要な場合、自分のアカウントが知られてしまうので、絶対に使わない。」「匿名で相談できたらいいのではないか。」といった匿名性を重視する意見があった。

また、「相手が誰なのか、どんな人なのか不明確なまま相談はしない。」「(相談をする際に)相手がどんな人かがわかることが大事。相手の顔写真や簡単なプロフィールが公開されていることが必要と思う。」といった、相手のことは知りたいという意見もある。

このように、相談をする上で「自分のことはあまり知らせたくはないが、相談相手がどんな人なのかは知りたい」という意識が認められる状況である。

こうした状況、ニーズへの対応について検討する必要がある。

(2) SNS を活用した相談事業の利用促進のための方策

SNS を活用した相談事業の一層の導入・普及が求められる

・現状において、SNS 相談の実施率は低い状況にあるが、子供・若者の SNS の利用状況、相談のしやすさ、アクセスのしやすさといった点で SNS 相談への期待が大きいことなどを踏まえると、今後、子供・若者を対象とする相談機関での SNS を活用した相談事業の一層の導入・普及が求められる。

相談機関の認知状況を高める

・子ども・若者総合相談センターの認知状況は、必ずしも高いものではない。SNS 相談を実施する前提として、相談機関の認知状況を高めるための工夫が必要である。

動機付けのための「仕掛け」/「仕組み」を作る

・ただ単に「SNS で相談を受けることができる」と広報するだけでは意味がなく、どの SNS を使うにしても、その使用方法をうまく伝える、あるいは興味を持たせ、リーチするための「仕掛け」/「仕組み」を用意する必要がある。

□例えば学生・生徒に対しては学校経由で、また、困難を有し、支援機関につながっている子供・若者に対しては当該支援機関経由で使用方法や興味を持たせるための情報の伝達をするなど、可能なところから「仕掛け」/「仕組み」作りを進めることも考えられる。

□また、子供・若者が相談機関等に相談をしようとする際、「相談相手がどんな人なのかは知りたいが、逆に自分のことはあまり知らせずに相談をしたい」という人も多いとみられることから、こうした意見にも十分に配慮した「仕掛け」/「仕組み」作りを進めることも考えられる。

多岐にわたる SNS ニーズを考慮する

□子供・若者は、目的によって複数の SNS を使い分けており、また、SNS の使用状況等については子供・若者であっても、性別や年齢によって違いがあるというのが実態である。

・どのような層を対象とするかを踏まえて、いずれの SNS とするのが最適かを検討することが必要である。

・また、子供・若者の SNS のニーズは多岐にわたるため、特定の SNS で相談を受けるのではなく、多種類の SNS での相談に対応できることが理想である。

ギャップを解消し、気軽に相談できるような工夫をする

□子供・若者にとって、相談機関が掲げている「相談」という言葉は重く受け止められてしまい、気軽に相談して欲しいと考えている相談機関側の思いと「重さ」のギャップがあるとみられる。このギャップを解消し、気軽に相談できるようにするための工夫が必要である。

