

第3章 参考資料

3.1 事前調査 集計結果

. 自治体

問1. 協議会の設置状況...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
4	設置予定はない	963	82.6
1	設置済み	100	8.6
3	検討中	80	6.9
2	設置予定	1	0.1
	無回答	22	1.9
	全体	1166	100.0

問1-2. 協議会の設置主体...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
2	市区町村	61	61.0
1	都道府県	37	37.0
4	複数自治体の広域連合	1	1.0
3	一部事務組合	0	0.0
5	その他	1	1.0
	無回答	0	0.0
	全体	100	100.0

問1-3. 協議会の所管部署...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	青少年部局	61	61.0
3	福祉系部局	18	18.0
2	教育系部局	16	16.0
5	雇用系部局	1	1.0
4	保健・医療系部局	0	0.0
6	その他	4	4.0
	無回答	0	0.0
	全体	100	100.0

問2-1(1)教育...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	教育委員会	89	89.0
6	高等学校	53	53.0
2	教育センター	41	41.0
5	中学校	39	39.0
4	小学校	28	28.0
7	大学	11	11.0
3	幼稚園	6	6.0
8	その他	20	20.0
	無回答	0	0.0
	回答計	287	287.0

n	%
100	100.0

問2-1(2)福祉...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
3	児童相談所	73	73.0
4	発達障害者支援センター	58	58.0
1	福祉事務所(家庭児童相談室を含む)	57	57.0
2	社会福祉施設	40	40.0
5	ひきこもり地域支援センター	35	35.0
6	その他	50	50.0
	無回答	2	2.0
	回答計	315	315.0

n	%
100	100.0

問2-1(3)保健・医療...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
2	保健所	65	65.0
1	精神保健福祉センター	51	51.0
3	市町村保健センター	28	28.0
4	病院・診療所	19	19.0
5	心理相談所	3	3.0
6	その他	28	28.0
	無回答	2	2.0
	回答計	196	196.0

n	%
100	100.0

問2-1(4)矯正・更生保護等...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	保護観察所	39	39.0
2	少年鑑別所	38	38.0
3	少年サポートセンター	33	33.0
4	その他	42	42.0
	無回答	20	20.0
	回答計	172	172.0

n	%
100	100.0

問2-1(5)雇用...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
4	地域若者サポートステーション事業を運営しているNPO法人	78	78.0
1	ハローワーク	74	74.0
3	ジョブカフェ	19	19.0
2	職業訓練機関	16	16.0
5	その他	44	44.0
	無回答	2	2.0
	回答計	233	233.0

n	%
100	100.0

問2-1(6)総合相談...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
2	子ども・若者の支援に携わるNPO等	53	53.0
1	子ども・若者総合相談センター	52	52.0
4	青少年センター	17	17.0
3	少年補導センター	15	15.0
5	その他	11	11.0
	無回答	12	12.0
	回答計	160	160.0

n	%
100	100.0

問2-2(1)教育...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	校長その他教員	24	24.0
2	スクールソーシャルワーカー	8	8.0
4	特別支援教育コーディネーター	1	1.0
3	スクールカウンセラー	0	0.0
5	その他	11	11.0
	無回答	66	66.0
	回答計	110	110.0

n	%
100	100.0

問2-2(2)福祉...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
3	民生・児童委員	23	23.0
4	社会福祉士	12	12.0
1	保育士	8	8.0
2	家庭相談員	8	8.0
5	その他	10	10.0
	無回答	67	67.0
	回答計	128	128.0

n	%
100	100.0

問2-2(3)保健・医療...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
3	保健師	19	19.0
1	医師	17	17.0
4	心理職	6	6.0
5	精神保健福祉士	5	5.0
2	看護師	1	1.0
6	その他	5	5.0
	無回答	71	71.0
	回答計	124	124.0

n	%
100	100.0

問2-2(4)矯正・更生保護等...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	保護司	19	19.0
2	その他	9	9.0
	無回答	77	77.0
	回答計	105	105.0

n	%
100	100.0

問2-2(5)雇用...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
3	就労支援員	14	14.0
1	キャリアコンサルタント	11	11.0
2	キャリアカウンセラー	5	5.0
4	その他	3	3.0
	無回答	75	75.0
	回答計	108	108.0

n	%
100	100.0

問2-2(6)総合相談...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	少年補導委員	6	6.0
2	その他	6	6.0
	無回答	89	89.0
	回答計	101	101.0

n	%
100	100.0

問3. 指定している支援調整機関...(SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	自治体(青少年部局)	44	44.0
3	自治体(福祉系部局)	16	16.0
2	自治体(教育系部局)	13	13.0
4	自治体(その他の部局)	6	6.0
6	NPO法人	4	4.0
5	青少年センター	1	1.0
7	その他	3	3.0
8	指定していない	9	9.0
	無回答	4	4.0
	全体	100	100.0

問4. 支援調整機関の業務...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	協議事項等の協議会開催に向けた準備	88	88.0
2	協議会の議事運営	81	81.0
4	協議会の資料保管	79	79.0
3	協議会の議事録の作成	77	77.0
7	個々のケースに関する関係機関等との連絡調整	43	43.0
5	協議会で対象となった個別ケースの記録の管理	33	33.0
6	支援の実施状況の進行管理	25	25.0
8	その他	4	4.0
	無回答	11	11.0
	回答計	441	441.0

n	%
100	100.0

問5. 指定している指定支援機関...(SA)

No.	カテゴリー名	n	%
3	NPO法人	12	12.0
2	公益財団法人	3	3.0
1	公益社団法人	2	2.0
4	その他	8	8.0
5	指定していない	73	73.0
	無回答	2	2.0
	全体	100	100.0

問6. 指定支援機関の業務...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	関係機関等の施設、子ども・若者の住居等での必要な相談、助言又は指導	18	72.0
5	就業の支援・援助	18	72.0
4	修学の支援・援助	13	52.0
6	社会生活を営むために必要な知識や技能の習得支援・援助	10	40.0
3	生活環境の改善	9	36.0
2	医療及び療養の援助	7	28.0
7	その他	8	32.0
	無回答	1	4.0
	回答計	84	336.0

n	%
25	100.0

問7. 要保護児童対策地域協議会の設置...(SA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	有	78	78.0
2	無	20	20.0
	無回答	2	2.0
	全体	100	100.0

問8. 要保護児童対策地域協議会との関係...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
3	構成機関として共通する機関を指定している	28	35.9
6	子若協議会と要保護児童対策地域協議会の役割分担を明確にしている	14	17.9
7	対象児童の適切な紹介	13	16.7
8	対象児童の環境等の情報の共有	11	14.1
5	定期的に情報交換を行っている	6	7.7
9	ケース会議への参加	5	6.4
1	協議会を合同で開催している	3	3.8
2	協議会を同日に開催している	3	3.8
4	合同でケース検討を行っている	2	2.6
10	その他	14	17.9
11	関係はない	17	21.8
	無回答	3	3.8
	回答計	119	152.6

n	%
78	100.0

問9. 関係はない理由...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
4	所管部局が異なるため	11	64.7
3	情報の共有が難しいため	5	29.4
2	連携の効果が得られにくい	4	23.5
1	対象となる児童が重複するため	0	0.0
5	その他	2	11.8
	無回答	0	0.0
	回答計	22	129.4

n	%
17	100.0

問10. 子若センターの設置状況...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
4	設置予定はない	1013	86.9
1	設置済み	81	6.9
3	検討中	59	5.1
2	設置予定	4	0.3
	無回答	9	0.8
	全体	1166	100.0

問10-2. センターの設置主体...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
2	市区町村	59	72.8
1	都道府県	19	23.5
4	複数自治体の広域連合	1	1.2
3	一部事務組合	0	0.0
5	その他	1	1.2
	無回答	1	1.2
	全体	81	100.0

問10-3. センターの所管部署...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	青少年部局	41	50.6
2	教育系部局	23	28.4
3	福祉系部局	12	14.8
4	保健・医療系部局	0	0.0
5	雇用系部局	0	0.0
6	その他	5	6.2
	無回答	0	0.0
	全体	81	100.0

問11. SNS相談の実施について...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
6	実施しておらず、今後の予定もない	1065	91.3
3	外部に委託して実施している	30	2.6
4	実施していないが、今後、直営での実施を検討している	15	1.3
5	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	11	0.9
2	青少年担当部局以外の部局が直営で実施している	10	0.9
1	青少年担当部局が直営で実施している	8	0.7
	無回答	27	2.3
	全体	1166	100.0

問11-2.SNS相談の専門職員...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	0人	28	37.8
2	1~2人	11	14.9
3	3~5人	12	16.2
4	6人以上	3	4.1
	無回答	20	27.0
	全体	74	100.0

他の相談との兼務職員...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	0人	28	37.8
2	1~2人	19	25.7
3	3~5人	5	6.8
4	6人以上	2	2.7
	無回答	20	27.0
	全体	74	100.0

その他の人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	0人	48	64.9
2	1~2人	4	5.4
3	3~5人	1	1.4
4	6人以上	1	1.4
	無回答	20	27.0
	全体	74	100.0

合計...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	0人	0	0.0
2	1~2人	27	36.5
3	3~5人	21	28.4
4	6人以上	6	8.1
	無回答	20	27.0
	全体	74	100.0

問11-3.SNS相談の実施曜日...(M A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	平日(月~金)	22	29.7
2	土曜日	7	9.5
3	日曜・祝日	4	5.4
4	一年中(365日)	9	12.2
5	指定曜日	2	2.7
6	その他	22	29.7
7	不明(未定)	11	14.9
	無回答	11	14.9
	回答計	88	118.9

n	%
74	100.0

問11-4.SNS相談の実施時間(平日:開始)...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	~7時台	5	6.8
2	8時~9時台	14	18.9
3	10時~12時台	1	1.4
4	13時~15時台	3	4.1
5	16時~	30	40.5
	無回答	21	28.4
	総数	74	100.0

土曜(開始)...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	~7時台	5	6.8
2	8時~9時台	2	2.7
3	10時~12時台	0	0.0
4	13時~15時台	2	2.7
5	16時~	23	31.1
	無回答	42	56.8
	総数	74	100.0

日曜（開始）...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～7時台	5	6.8
2	8時～9時台	1	1.4
3	10時～12時台	0	0.0
4	13時～15時台	1	1.4
5	16時～	22	29.7
	無回答	45	60.8
	総数	74	100.0

平日（終了）...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～15時台	1	1.4
2	16時～18時台	16	21.6
3	19時～20時台	0	0.0
4	21時～22時台	30	40.5
5	23時～	6	8.1
	無回答	21	28.4
	総数	74	100.0

土曜（終了）...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～15時台	1	1.4
2	16時～18時台	0	0.0
3	19時～20時台	1	1.4
4	21時～22時台	25	33.8
5	23時～	5	6.8
	無回答	42	56.8
	総数	74	100.0

日曜（終了）...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～15時台	0	0.0
2	16時～18時台	0	0.0
3	19時～20時台	1	1.4
4	21時～22時台	23	31.1
5	23時～	5	6.8
	無回答	45	60.8
	総数	74	100.0

問11-4. 実施時間（所要時間） 平日(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	3時間以上～4時間未満	10	13.5
2	4時間以上～5時間未満	14	18.9
3	5時間以上～7時間未満	11	14.9
4	7時間以上～10時間未満	13	17.6
5	10時間以上～24時間未満	0	0.0
6	24時間	5	6.8
	無回答	21	28.4
	全体	74	100.0

実施時間（所要時間） 土曜(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	3時間以上～4時間未満	9	12.2
2	4時間以上～5時間未満	9	12.2
3	5時間以上～7時間未満	8	10.8
4	7時間以上～10時間未満	0	0.0
5	10時間以上～24時間未満	1	1.4
6	24時間	5	6.8
	無回答	42	56.8
	全体	74	100.0

実施時間（所要時間） 日曜(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	3時間以上～4時間未満	8	10.8
2	4時間以上～5時間未満	8	10.8
3	5時間以上～7時間未満	7	9.5
4	7時間以上～10時間未満	0	0.0
5	10時間以上～24時間未満	1	1.4
6	24時間	5	6.8
	無回答	45	60.8
	全体	74	100.0

問11-5.利用しているSNS...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	LINE	46	62.2
2	Twitter	2	2.7
3	Facebook	2	2.7
4	その他	18	24.3
5	不明(未定)	8	10.8
	無回答	6	8.1
	回答計	82	110.8

n	%
74	100.0

問11-6.相談対応時の利用端末...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	専用PC	31	41.9
2	共用PC	15	20.3
3	専用スマホ	3	4.1
4	共用スマホ	2	2.7
5	専用タブレット	1	1.4
6	共用タブレット	2	2.7
7	その他	8	10.8
8	不明	12	16.2
	無回答	7	9.5
	回答計	81	109.5

n	%
74	100.0

問12.SNS相談の長所...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	来所や電話に比べて相談しやすい(アクセスしやすい)	64	86.5
3	相談者が自己開示しやすい	36	48.6
6	外部に委託することで専門性の高い相談が可能	23	31.1
2	周知やPRが効果的にできる	12	16.2
5	低予算で実施できる	7	9.5
4	相談体制が小規模で済む	3	4.1
7	その他	7	9.5
	無回答	3	4.1
	回答計	155	209.5

n	%
74	100.0

問13.SNS相談の課題...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
2	対面や電話と比較して得られる情報の量が少ない	42	56.8
4	相談者の状況や真意の把握に時間がかかる	34	45.9
6	システム等導入のための予算を確保する必要がある	34	45.9
8	人的コストがかかる	25	33.8
3	相談員の知識や相談技術が不足している(知識や相談技術を有した相談員がいない)	22	29.7
9	夜間などの対応時間の問題	20	27.0
5	連携(通報等)のタイミングの判断が難しい	17	23.0
1	暇つぶしなどでの相談が増える	11	14.9
7	相談途中での離脱が多い	9	12.2
10	その他	10	13.5
	無回答	3	4.1
	回答計	227	306.8

n	%
74	100.0

問14.相談員向けの研修や講習会...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
3	特に、研修や講習会は行っていない(参加していない)	28	37.8
2	外部の研修や講習会に参加している	17	23.0
1	庁内で研修や講習会を実施している	5	6.8
4	その他	24	32.4
	無回答	4	5.4
	回答計	78	105.4

n	%
74	100.0

問15.相談対応マニュアルの作成...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
3	特に、マニュアルは利用していない	23	31.1
1	担当部局が独自で作成し、利用している	12	16.2
2	外部のマニュアルを利用している	10	13.5
4	その他	23	31.1
	無回答	6	8.1
	全体	74	100.0

問16.SNS相談における有効な技術...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	適切なメッセージを伝える技術	65	87.8
4	相談者を前向きにさせる技術	39	52.7
5	相談者のテンポと文章量に波長を合わせる技術	37	50.0
6	応答の行き違いやタイムラグへの対応技術	33	44.6
2	対話をリードする技術	30	40.5
3	情報提供の技術	28	37.8
7	絵文字、スタンプの利用技術	4	5.4
8	その他	3	4.1
	無回答	2	2.7
	回答計	241	325.7

n	%
74	100.0

問17.ポイントとなる技術...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
3	相談者に対する受容や共感の技術	52	70.3
2	相談者に対する助言・介入の技術	43	58.1
1	アセスメントの技術	35	47.3
5	相談の終り方に関する技術	21	28.4
4	相談者との目標の共有の技術	16	21.6
	無回答	10	13.5
	回答計	177	239.2

n	%
74	100.0

問18.SNS相談で気になる点...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
10	SNS相談システムに対する費用や予算の確保が必要になる	653	61.3
8	個人情報や守秘義務、通報についての不安がある	347	32.6
1	従来の相談に比べて、効果が高いかが不明	337	31.6
2	相談員のSNSスキル(スマホやパソコン操作のスキルも含む)が十分でない	336	31.5
6	相談員の負担が増える	317	29.8
3	SNS相談のスキル習得に時間がかかる	283	26.6
4	従来の来所や電話における高い相談スキルがSNS相談で活かせない	142	13.3
7	本来の支援目的以外の相談ばかりが増えてしまう	113	10.6
9	連携先や協力機関への紹介や誘導への不安がある	109	10.2
5	SNS相談を敬遠する相談員が多い	26	2.4
11	その他	145	13.6
	無回答	34	3.2
	回答計	2842	266.9

n	%
1065	100.0

問19.協議会設置予定がない理由...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
2	担当部局に人的な余裕がないため	479	49.7
8	協議のニーズがどの程度あるのかわからないため	375	38.9
3	既存の子ども・若者対象の支援事業で十分対応できるため	208	21.6
7	新たな協議機関を増やす必要がないため	179	18.6
1	都道府県の協議会が主に運営しているため	150	15.6
5	調整機関の指定が難しいため	97	10.1
4	関係機関とのネットワークや連携が難しいため	89	9.2
6	指定支援機関の指定が難しいため	70	7.3
9	その他	49	5.1
	無回答	43	4.5
	回答計	1739	180.6

n	%
963	100.0

問20.子若センター設置予定がない理由...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
2	担当部局に人的な余裕がないため	493	48.7
8	相談ニーズがどの程度あるのかわからないため	370	36.5
3	既存の子ども・若者対象の支援事業で十分対応できるため	216	21.3
5	センター機能を担いうる適当な機関がないため	185	18.3
7	新たな相談窓口を増やす必要がないため	171	16.9
1	都道府県のセンターが主に運営しているため	146	14.4
6	センター機能を委託しうる適当な団体がいないため	119	11.7
4	関係機関とのネットワークや連携が難しいため	84	8.3
9	その他	59	5.8
	無回答	59	5.8
	回答計	1902	187.8

n	%
1013	100.0

問21. 青少年部局の課題...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	職員の数が不足している	608	52.1
2	職員のスキルが不足している	337	28.9
8	運営資金が十分でない	227	19.5
7	成果の可視化や数値化ができていない	214	18.4
4	関係者間の協力が十分でない	136	11.7
9	認知度(首長・部局内)が低い	123	10.5
3	提携先となる支援機関が無い	118	10.1
6	住民に対するセンターの周知やPRが十分でない	111	9.5
5	情報の保管やセキュリティ対策での懸念がある	88	7.5
10	その他	57	4.9
11	不明	36	3.1
12	特になし	135	11.6
	無回答	126	10.8
	回答計	2316	198.6

n	%
1166	100.0

子ども・若者総合相談センター

問1. センターの設置主体等...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
2	市区町村	58	69.9
1	都道府県	22	26.5
3	一部事務組合	1	1.2
4	複数自治体の広域連合	0	0.0
5	その他	1	1.2
	無回答	1	1.2
	総数	83	100.0

問2. センター設置の背景・経緯...(M A)

No.	カテゴリ名	n	%
4	国により、子ども・若者育成支援推進法、子供・若者育成支援推進大綱が制定されたため	48	57.8
1	都道府県、市区町村が、子ども・若者の支援に関する計画を策定したため	33	39.8
2	首長、部局長レベルの方針として、子ども・若者問題への取り組みが示されたため	23	27.7
5	地域内で、子ども・若者関連の問題が顕在化したため	20	24.1
3	近隣地域で、子ども・若者支援地域協議会あるいは子ども・若者総合相談センターが設置されたため	11	13.3
6	その他	4	4.8
7	不明	2	2.4
	無回答	2	2.4
	回答計	143	172.3

n	%
83	100.0

問3. 現在、所管している部局...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	青少年部局	39	47.0
3	福祉系部局	22	26.5
2	教育系部局	18	21.7
4	保健・医療系部局	0	0.0
5	雇用系部局	0	0.0
6	その他	2	2.4
	無回答	2	2.4
	総数	83	100.0

問4. センターの設置方法...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
3	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	33	39.8
1	新規組織として、子ども・若者総合相談センターを立ち上げた	31	37.3
2	既存組織から、子ども・若者総合相談センターへ移行した	14	16.9
4	その他	3	3.6
5	不明	1	1.2
	無回答	1	1.2
	総数	83	100.0

問4-2. 既存の組織...(M A)

No.	カテゴリ名	n	%
5	青少年センター	19	40.4
4	地域若者サポートステーション	6	12.8
2	教育支援センター（適応指導教室）	5	10.6
3	ひきこもり地域支援センター	4	8.5
6	精神保健福祉センター	1	2.1
1	発達障害者支援センター	0	0.0
7	その他	17	36.2
8	不明	0	0.0
	無回答	1	2.1
	回答計	53	112.8

n	%
47	100.0

問5. センターの運営方式...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	自治体直営	41	49.4
2	業務委託	38	45.8
3	指定管理	2	2.4
4	その他	2	2.4
5	不明	0	0.0
	無回答	0	0.0
	総数	83	100.0

問5-2.委託 / 指定管理先の属性...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	特定非営利活動法人 (NPO等)	24	60.0
2	社団法人 (一般・公益)	5	12.5
3	社会福祉法人	4	10.0
5	財団法人 (一般・公益)	3	7.5
4	学校法人	0	0.0
6	医療法人	0	0.0
7	その他	4	10.0
8	不明	0	0.0
	無回答	0	0.0
	総数	40	100.0

問5-3.総職員数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	100人以上	5	12.5
2	50人以上100人未満	3	7.5
3	20人以上50人未満	9	22.5
4	20人未満	18	45.0
	無回答	5	12.5
	総数	40	100.0

問6.協議会設立について...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	はい	75	90.4
2	いいえ	6	7.2
3	不明	1	1.2
	無回答	1	1.2
	総数	83	100.0

問6-2.調整機関又は指定支援機関業務...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	調整機関を兼任している	25	33.3
4	調整機関・指定支援機関どちらも兼任していない	20	26.7
2	指定支援機関を兼任している	14	18.7
3	調整機関・指定支援機関共に兼任している	12	16.0
5	不明	1	1.3
	無回答	3	4.0
	回答計	75	100.0

n	%
75	100.0

問7.(1)総職員数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	15人以上	14	16.9
2	10人以上15人未満	12	14.5
3	5人以上10人未満	30	36.1
4	1人以上5人未満	26	31.3
	無回答	1	1.2
	総数	83	100.0

問7-2.1.臨床心理士...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	21	25.3
2	2人	12	14.5
3	3人	3	3.6
4	4~5人	2	2.4
5	6~9人	2	2.4
6	10人以上	2	2.4
	0人又は無回答	41	49.4
	総数	83	100.0

2.産業カウンセラー...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	9	10.8
2	2人	3	3.6
3	3人	0	0.0
4	4~5人	1	1.2
5	6~9人	1	1.2
6	10人以上	0	0.0
	0人又は無回答	69	83.1
	総数	83	100.0

3. 教員免許...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	14	16.9
2	2人	13	15.7
3	3人	9	10.8
4	4~5人	12	14.5
5	6~9人	4	4.8
6	10人以上	3	3.6
	0人又は無回答	28	33.7
	総数	83	100.0

4. 精神保健福祉士...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	15	18.1
2	2人	6	7.2
3	3人	2	2.4
4	4~5人	2	2.4
5	6~9人	0	0.0
6	10人以上	0	0.0
	0人又は無回答	58	69.9
	総数	83	100.0

5. 社会福祉士...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	16	19.3
2	2人	7	8.4
3	3人	4	4.8
4	4~5人	4	4.8
5	6~9人	1	1.2
6	10人以上	0	0.0
	0人又は無回答	51	61.4
	総数	83	100.0

6. キャリアコンサルタント...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	10	12.0
2	2人	4	4.8
3	3人	5	6.0
4	4~5人	1	1.2
5	6~9人	1	1.2
6	10人以上	1	1.2
	0人又は無回答	61	73.5
	総数	83	100.0

7. 保健師...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	6	7.2
2	2人	4	4.8
3	3人	0	0.0
4	4~5人	2	2.4
5	6~9人	0	0.0
6	10人以上	0	0.0
	0人又は無回答	71	85.5
	総数	83	100.0

8. その他...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	1人	15	18.1
2	2人	9	10.8
3	3人	1	1.2
4	4~5人	4	4.8
5	6~9人	2	2.4
6	10人以上	3	3.6
	0人又は無回答	49	59.0
	総数	83	100.0

問7-3.1.職員以外の支援人材 合計(人数)...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	100人以上	5	6.0
2	30人以上100人未満	4	4.8
3	10人以上30人未満	5	6.0
4	1人以上10人未満	14	16.9
	0人又は無回答	55	66.3
	総数	83	100.0

ボランティア(人数)...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	100人以上	5	6.0
2	30人以上100人未満	3	3.6
3	10人以上30人未満	6	7.2
4	1人以上10人未満	11	13.3
	0人又は無回答	58	69.9
	総数	83	100.0

ピアスタッフ(人数)...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	100人以上	0	0.0
2	30人以上100人未満	0	0.0
3	10人以上30人未満	1	1.2
4	1人以上10人未満	3	3.6
	0人又は無回答	79	95.2
	総数	83	100.0

問8.業務内容が定義されているか...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	明確に定義されている	48	57.8
2	どちらかというと明確に定義されている	27	32.5
3	どちらかというと明確に定義されていない	6	7.2
4	定義されていない	1	1.2
5	不明	0	0.0
	無回答	1	1.2
	総数	83	100.0

問8-2.実際の業務との一致について...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	一致している	43	57.3
2	どちらかという一致している	29	38.7
3	どちらかという一致していない	3	4.0
4	一致していない	0	0.0
5	不明	0	0.0
	無回答	0	0.0
	総数	75	100.0

問9.提供している相談業務...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	子供・若者本人の来所相談	82	98.8
2	子供・若者の家族・親戚の来所相談	82	98.8
4	電話相談	77	92.8
3	関係機関等からの来所相談	72	86.7
5	メール相談	41	49.4
7	SNSを使った相談	7	8.4
6	Skype等のWebアプリ活用による相談	1	1.2
8	相談業務を行っていない	0	0.0
9	その他	22	26.5
10	不明	0	0.0
	無回答	0	0.0
	回答計	384	462.7

n	%
83	100.0

問10.職員合計...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	10人以上	18	21.7
2	5人以上10人未満	23	27.7
3	3人以上5人未満	27	32.5
4	1人以上3人未満	13	15.7
	0人又は無回答	2	2.4
	総数	83	100.0

1. 専業職員（フルタイム）…(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10人以上	3	3.6
2	5人以上10人未満	9	10.8
3	3人以上5人未満	12	14.5
4	1人以上3人未満	20	24.1
	0人又は無回答	39	47.0
	総数	83	100.0

2. 専業職員（時間や曜日限定）…(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10人以上	5	6.0
2	5人以上10人未満	9	10.8
3	3人以上5人未満	14	16.9
4	1人以上3人未満	25	30.1
	0人又は無回答	30	36.1
	総数	83	100.0

3. 他業務と兼務している職員…(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10人以上	4	4.8
2	5人以上10人未満	5	6.0
3	3人以上5人未満	7	8.4
4	1人以上3人未満	18	21.7
	0人又は無回答	49	59.0
	総数	83	100.0

4. その他…(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10人以上	2	2.4
2	5人以上10人未満	0	0.0
3	3人以上5人未満	0	0.0
4	1人以上3人未満	7	8.4
	0人又は無回答	74	89.2
	総数	83	100.0

問11. 平成30年度 総数 延べ件数…(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	5000件以上	9	10.8
2	3000件以上5000件未満	4	4.8
3	1000件以上3000件未満	27	32.5
4	300件以上1000件未満	22	26.5
5	100件以上300件未満	15	18.1
6	100件未満	3	3.6
	0件又は無回答	3	3.6
	総数	83	100.0

問11.1. 本人の来所相談 延べ件数…(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000件以上	0	0.0
2	1000件以上3000件未満	10	12.0
3	300件以上1000件未満	17	20.5
4	100件以上300件未満	17	20.5
5	100件未満	28	33.7
	0件又は無回答	11	13.3
	総数	83	100.0

2. 家族等の来所相談 延べ件数…(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000件以上	1	1.2
2	1000件以上3000件未満	1	1.2
3	300件以上1000件未満	16	19.3
4	100件以上300件未満	20	24.1
5	100件未満	38	45.8
	0件又は無回答	7	8.4
	総数	83	100.0

3.関係機関の来所相談 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000件以上	1	1.2
2	1000件以上3000件未満	0	0.0
3	300件以上1000件未満	4	4.8
4	100件以上300件未満	9	10.8
5	100件未満	43	51.8
	0件又は無回答	26	31.3
	総数	83	100.0

4.電話相談 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000件以上	4	4.8
2	1000件以上3000件未満	11	13.3
3	300件以上1000件未満	20	24.1
4	100件以上300件未満	16	19.3
5	100件未満	18	21.7
	0件又は無回答	14	16.9
	総数	83	100.0

5.メール相談 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000件以上	0	0.0
2	1000件以上3000件未満	3	3.6
3	300件以上1000件未満	4	4.8
4	100件以上300件未満	5	6.0
5	100件未満	26	31.3
	0件又は無回答	45	54.2
	総数	83	100.0

6.Webアプリ活用相談 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000件以上	0	0.0
2	1000件以上3000件未満	0	0.0
3	300件以上1000件未満	0	0.0
4	100件以上300件未満	0	0.0
5	100件未満	1	1.2
	0件又は無回答	82	98.8
	総数	83	100.0

7.SNSを使った相談 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000件以上	0	0.0
2	1000件以上3000件未満	0	0.0
3	300件以上1000件未満	0	0.0
4	100件以上300件未満	0	0.0
5	100件未満	4	4.8
	0件又は無回答	79	95.2
	総数	83	100.0

8.その他の相談 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000件以上	1	1.2
2	1000件以上3000件未満	1	1.2
3	300件以上1000件未満	8	9.6
4	100件以上300件未満	10	12.0
5	100件未満	17	20.5
	0件又は無回答	46	55.4
	総数	83	100.0

平成30年度 総数 実人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000人以上	1	1.2
2	1000人以上3000人未満	3	3.6
3	300人以上1000人未満	16	19.3
4	100人以上300人未満	23	27.7
5	100人未満	24	28.9
	0人又は無回答	16	19.3
	総数	83	100.0

1.本人の来所相談 実人数...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	300人以上	1	1.2
2	100人以上300人未満	8	9.6
3	50人以上100人未満	5	6.0
4	10人以上50人未満	32	38.6
5	10人未満	11	13.3
	0人又は無回答	26	31.3
	総数	83	100.0

2.家族等の来所相談 実人数...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	300人以上	2	2.4
2	100人以上300人未満	7	8.4
3	50人以上100人未満	10	12.0
4	10人以上50人未満	30	36.1
5	10人未満	10	12.0
	0人又は無回答	24	28.9
	総数	83	100.0

3.関係機関の来所相談 実人数...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	300人以上	1	1.2
2	100人以上300人未満	1	1.2
3	50人以上100人未満	5	6.0
4	10人以上50人未満	11	13.3
5	10人未満	21	25.3
	0人又は無回答	44	53.0
	総数	83	100.0

4.電話相談 実人数...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	300人以上	7	8.4
2	100人以上300人未満	8	9.6
3	50人以上100人未満	9	10.8
4	10人以上50人未満	13	15.7
5	10人未満	2	2.4
	0人又は無回答	44	53.0
	総数	83	100.0

5.メール相談 実人数...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	300人以上	1	1.2
2	100人以上300人未満	2	2.4
3	50人以上100人未満	1	1.2
4	10人以上50人未満	6	7.2
5	10人未満	12	14.5
	0人又は無回答	61	73.5
	総数	83	100.0

6.Webアプリ活用相談 実人数...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	300人以上	0	0.0
2	100人以上300人未満	0	0.0
3	50人以上100人未満	0	0.0
4	10人以上50人未満	0	0.0
5	10人未満	0	0.0
	0人又は無回答	83	100.0
	総数	83	100.0

7.SNSを使った相談 実人数...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	300人以上	0	0.0
2	100人以上300人未満	0	0.0
3	50人以上100人未満	0	0.0
4	10人以上50人未満	1	1.2
5	10人未満	1	1.2
	0人又は無回答	81	97.6
	総数	83	100.0

8. その他の相談 実人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	0	0.0
2	100人以上300人未満	2	2.4
3	50人以上100人未満	4	4.8
4	10人以上50人未満	6	7.2
5	10人未満	6	7.2
	0人又は無回答	65	78.3
	総数	83	100.0

平成30年度 総数 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000人以上	0	0.0
2	1000人以上3000人未満	2	2.4
3	300人以上1000人未満	10	12.0
4	100人以上300人未満	22	26.5
5	100人未満	33	39.8
	0人又は無回答	16	19.3
	総数	83	100.0

1. 本人の来所相談 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	1	1.2
2	100人以上300人未満	2	2.4
3	50人以上100人未満	8	9.6
4	10人以上50人未満	20	24.1
5	10人未満	24	28.9
	0人又は無回答	28	33.7
	総数	83	100.0

2. 家族等の来所相談 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	1	1.2
2	100人以上300人未満	3	3.6
3	50人以上100人未満	6	7.2
4	10人以上50人未満	29	34.9
5	10人未満	19	22.9
	0人又は無回答	25	30.1
	総数	83	100.0

3. 関係機関の来所相談 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	0	0.0
2	100人以上300人未満	2	2.4
3	50人以上100人未満	1	1.2
4	10人以上50人未満	5	6.0
5	10人未満	31	37.3
	0人又は無回答	44	53.0
	総数	83	100.0

4. 電話相談 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	5	6.0
2	100人以上300人未満	11	13.3
3	50人以上100人未満	4	4.8
4	10人以上50人未満	14	16.9
5	10人未満	5	6.0
	0人又は無回答	44	53.0
	総数	83	100.0

5. メール相談 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	1	1.2
2	100人以上300人未満	1	1.2
3	50人以上100人未満	1	1.2
4	10人以上50人未満	6	7.2
5	10人未満	9	10.8
	0人又は無回答	65	78.3
	総数	83	100.0

6.Webアプリ活用相談 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	0	0.0
2	100人以上300人未満	0	0.0
3	50人以上100人未満	0	0.0
4	10人以上50人未満	0	0.0
5	10人未満	0	0.0
	0人又は無回答	83	100.0
	総数	83	100.0

7.SNSを使った相談 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	0	0.0
2	100人以上300人未満	0	0.0
3	50人以上100人未満	0	0.0
4	10人以上50人未満	0	0.0
5	10人未満	1	1.2
	0人又は無回答	82	98.8
	総数	83	100.0

8.その他の相談 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	300人以上	0	0.0
2	100人以上300人未満	0	0.0
3	50人以上100人未満	1	1.2
4	10人以上50人未満	5	6.0
5	10人未満	7	8.4
	0人又は無回答	70	84.3
	総数	83	100.0

問12.平成27年度 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	5000件以上	5	6.0
2	3000件以上5000件未満	6	7.2
3	1000件以上3000件未満	15	18.1
4	300件以上1000件未満	19	22.9
5	100件以上300件未満	9	10.8
6	100件未満	4	4.8
	0件又は無回答	25	30.1
	総数	83	100.0

平成28年度 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	5000件以上	5	6.0
2	3000件以上5000件未満	7	8.4
3	1000件以上3000件未満	15	18.1
4	300件以上1000件未満	23	27.7
5	100件以上300件未満	12	14.5
6	100件未満	6	7.2
	0件又は無回答	15	18.1
	総数	83	100.0

平成29年度 延べ件数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	5000件以上	7	8.4
2	3000件以上5000件未満	6	7.2
3	1000件以上3000件未満	22	26.5
4	300件以上1000件未満	19	22.9
5	100件以上300件未満	13	15.7
6	100件未満	7	8.4
	0件又は無回答	9	10.8
	総数	83	100.0

平成27年度 実人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000人以上	1	1.2
2	1000人以上3000人未満	3	3.6
3	300人以上1000人未満	9	10.8
4	100人以上300人未満	17	20.5
5	100人未満	15	18.1
	0人又は無回答	38	45.8
	総数	83	100.0

平成28年度 実人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000人以上	1	1.2
2	1000人以上3000人未満	3	3.6
3	300人以上1000人未満	10	12.0
4	100人以上300人未満	18	21.7
5	100人未満	22	26.5
	0人又は無回答	29	34.9
	総数	83	100.0

平成29年度 実人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000人以上	1	1.2
2	1000人以上3000人未満	5	6.0
3	300人以上1000人未満	13	15.7
4	100人以上300人未満	17	20.5
5	100人未満	26	31.3
	0人又は無回答	21	25.3
	総数	83	100.0

平成27年度 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000人以上	0	0.0
2	1000人以上3000人未満	1	1.2
3	300人以上1000人未満	5	6.0
4	100人以上300人未満	16	19.3
5	100人未満	19	22.9
	0人又は無回答	42	50.6
	総数	83	100.0

平成28年度 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000人以上	0	0.0
2	1000人以上3000人未満	1	1.2
3	300人以上1000人未満	6	7.2
4	100人以上300人未満	15	18.1
5	100人未満	27	32.5
	0人又は無回答	34	41.0
	総数	83	100.0

平成29年度 新規人数...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	3000人以上	0	0.0
2	1000人以上3000人未満	1	1.2
3	300人以上1000人未満	9	10.8
4	100人以上300人未満	15	18.1
5	100人未満	30	36.1
	0人又は無回答	28	33.7
	総数	83	100.0

問13.相談が多かった内容

No.	カテゴリー名	n	%
	仕事に関すること	40	48.2
	ひきこもり	38	45.8
	家族に関すること	35	42.2
	不登校	31	37.3
	学業・進学のお悩み	22	26.5
	交友関係に関すること	21	25.3
	性・身体のこと	12	14.5
	将来や進路に関すること	10	12.0
	発達に関すること	9	10.8
	自身の性格等に関すること	8	9.6
	その他	45	54.2
	無回答・無効	14	16.9
	回答計	285	343.4

n	%
83	100.0

問14.1 継続して対応中...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10%未満	2	2.4
2	10%以上30%未満	13	15.7
3	30%以上50%未満	20	24.1
4	50%以上	29	34.9
	無回答	19	22.9
	総数	83	100.0

2.指定支援機関に紹介...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10%未満	47	56.6
2	10%以上30%未満	13	15.7
3	30%以上50%未満	2	2.4
4	50%以上	2	2.4
	無回答	19	22.9
	総数	83	100.0

3.その他機関に紹介...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10%未満	39	47.0
2	10%以上30%未満	19	22.9
3	30%以上50%未満	6	7.2
4	50%以上	0	0.0
	無回答	19	22.9
	総数	83	100.0

4.支援終了...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10%未満	20	24.1
2	10%以上30%未満	26	31.3
3	30%以上50%未満	12	14.5
4	50%以上	6	7.2
	無回答	19	22.9
	総数	83	100.0

5.不明(音信不通等)...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	10%未満	38	45.8
2	10%以上30%未満	20	24.1
3	30%以上50%未満	2	2.4
4	50%以上	4	4.8
	無回答	19	22.9
	総数	83	100.0

問15.要保護児童対策地域協議会設置の有無...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	有	71	85.5
2	無	9	10.8
	無回答	3	3.6
	総数	83	100.0

問16.センターと要保護児童対策地域協議会との関係...(M A)

No.	カテゴリー名	n	%
1	構成機関となっている	23	32.4
2	合同でケース検討を行っている	11	15.5
3	定期的に情報交換を行っている	15	21.1
4	対象児童の適切な紹介	27	38.0
5	対象児童の環境等の情報の共有	27	38.0
6	ケース会議への参加	26	36.6
7	その他	10	14.1
8	関係はない	12	16.9
	無回答	0	0.0
	回答計	151	212.7

n	%
71	100.0

問17.関係はない理由...(M A)

No.	カテゴリー名	n	%
3	所管部局が異なるため	6	50.0
2	情報の共有が難しいため	4	33.3
1	連携の効果が得られにくい	1	8.3
4	その他	4	33.3
	無回答	1	8.3
	回答計	16	133.3

n	%
12	100.0

問18.SNSを使った相談...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
4	実施しておらず、今後の予定もない	64	77.1
1	SNS相談を行っている	8	9.6
3	検討中	7	8.4
2	実施を予定している	3	3.6
	無回答	1	1.2
	総数	83	100.0

問18-2. SNS相談専門職員...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	0人	9	50.0
2	1~2人	2	11.1
3	3~5人	1	5.6
4	6人以上	0	0.0
	無回答	6	33.3
	総数	18	100.0

他の相談と兼務している職員...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	0人	2	11.1
2	1~2人	5	27.8
3	3~5人	2	11.1
4	6人以上	3	16.7
	無回答	6	33.3
	総数	18	100.0

その他職員...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	0人	12	66.7
2	1~2人	0	0.0
3	3~5人	0	0.0
4	6人以上	0	0.0
	無回答	6	33.3
	総数	18	100.0

合計...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	0人	0	0.0
2	1~2人	6	33.3
3	3~5人	3	16.7
4	6人以上	3	16.7
	無回答	6	33.3
	総数	18	100.0

問18-3.SNS相談の実施曜日...(M A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	平日(月~金)	5	27.8
2	土曜日	3	16.7
3	日曜・祝日	0	0.0
4	一年中(365日)	5	27.8
5	指定曜日	0	0.0
6	その他	2	11.1
7	不明(未定)	5	27.8
	無回答	2	11.1
	回答計	22	122.2

n	%
18	100.0

問18-4.実施時間 平日(始)...(S A)

No.	カテゴリ名	n	%
1	~7時台	1	5.6
2	8時~9時台	2	11.1
3	10時~12時台	5	27.8
4	13時~15時台	2	11.1
5	16時~	1	5.6
	無回答	7	38.9
	総数	18	100.0

土曜(始)...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～7時台	1	5.6
2	8時～9時台	1	5.6
3	10時～12時台	3	16.7
4	13時～15時台	1	5.6
5	16時～	1	5.6
	無回答	11	61.1
	総数	18	100.0

日曜(始)...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～7時台	1	5.6
2	8時～9時台	1	5.6
3	10時～12時台	2	11.1
4	13時～15時台	0	0.0
5	16時～	0	0.0
	無回答	14	77.8
	総数	18	100.0

平日(終)...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～15時台	0	0.0
2	16時～18時台	6	33.3
3	19時～20時台	2	11.1
4	21時～22時台	2	11.1
5	23時～	1	5.6
	無回答	7	38.9
	総数	18	100.0

土曜(終)...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～15時台	0	0.0
2	16時～18時台	5	27.8
3	19時～20時台	0	0.0
4	21時～22時台	1	5.6
5	23時～	1	5.6
	無回答	11	61.1
	総数	18	100.0

日曜(終)...(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	～15時台	0	0.0
2	16時～18時台	3	16.7
3	19時～20時台	0	0.0
4	21時～22時台	0	0.0
5	23時～	1	5.6
	無回答	14	77.8
	総数	18	100.0

問18-4.実施時間(所要時間) 平日(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	3時間以上～4時間未満	1	5.6
2	4時間以上～5時間未満	1	5.6
3	5時間以上～7時間未満	1	5.6
4	7時間以上～10時間未満	6	33.3
5	10時間以上～24時間未満	2	11.1
6	24時間	0	0.0
	無回答	7	38.9
	全体	18	100.0

実施時間(所要時間) 土曜(SA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	3時間以上～4時間未満	1	5.6
2	4時間以上～5時間未満	1	5.6
3	5時間以上～7時間未満	0	0.0
4	7時間以上～10時間未満	4	22.2
5	10時間以上～24時間未満	1	5.6
6	24時間	0	0.0
	無回答	11	61.1
	全体	18	100.0

実施時間（所要時間） 日曜（S A）

No.	カテゴリ名	n	%
1	3時間以上～4時間未満	0	0.0
2	4時間以上～5時間未満	0	0.0
3	5時間以上～7時間未満	0	0.0
4	7時間以上～10時間未満	3	16.7
5	10時間以上～24時間未満	1	5.6
6	24時間	0	0.0
	無回答	14	77.8
	全体	18	100.0

問18-5.利用しているSNS...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	LINE	8	44.4
2	Twitter	1	5.6
3	Facebook	1	5.6
4	その他	2	11.1
5	不明（未定）	5	27.8
	無回答	3	16.7
	回答計	20	111.1

n	%
18	100.0

問18-6.SNS相談の利用端末...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	専用PC	5	27.8
2	共用PC	3	16.7
3	専用スマホ	2	11.1
4	共用スマホ	2	11.1
5	専用タブレット	2	11.1
6	共用タブレット	1	5.6
7	その他	2	11.1
8	不明	3	16.7
	無回答	3	16.7
	回答計	23	127.8

n	%
18	100.0

問19.SNS相談の長所...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	来所や電話に比べて相談しやすい（アクセスしやすい）	14	77.8
2	周知やPRが効果的にできる	5	27.8
3	相談者が自己開示しやすい	5	27.8
5	低予算で実施できる	1	5.6
6	外部に委託することで専門性の高い相談が可能	1	5.6
4	相談体制が小規模で済む	0	0.0
7	その他	3	16.7
	無回答	1	5.6
	回答計	30	166.7

n	%
18	100.0

問20.SNS相談の課題...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
9	夜間などの対応時間の問題	11	61.1
4	相談者の状況や真意の把握に時間がかかる	10	55.6
2	対面や電話と比較して得られる情報の量が少ない	7	38.9
3	相談員の知識や相談技術が不足している（知識や相談技術を有した相談員がいない）	7	38.9
6	システム等導入のための予算を確保する必要がある	7	38.9
5	連携（通報等）のタイミングの判断が難しい	6	33.3
7	相談途中での離脱が多い	4	22.2
8	人的コストがかかる	4	22.2
1	暇つぶしなどでの相談が増える	2	11.1
10	その他	3	16.7
	無回答	1	5.6
	回答計	62	344.4

n	%
18	100.0

問21.相談員向けの研修や講習会...(MA)

No.	カテゴリ名	n	%
1	センター内で研修や講習会を実施している	6	33.3
3	特に、研修や講習会が行っていない（参加していない）	6	33.3
2	外部の研修や講習会に参加している	5	27.8
4	その他	1	5.6
	無回答	2	11.1
	回答計	20	111.1

n	%
18	100.0

問22. 対応マニュアルの作成...(S A)

No.	カテゴリー名	n	%
3	特に、マニュアルは利用していない	7	38.9
1	センターが独自で作成し、利用している	3	16.7
2	外部のマニュアルを利用している	2	11.1
4	その他	4	22.2
	無回答	2	11.1
	総数	18	100.0

問23. 有効だと思う相談技術...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	適切なメッセージを伝える技術	15	83.3
5	相談者のテンポと文章量に波長を合わせる技術	11	61.1
6	応答の行き違いやタイムラグへの対応技術	11	61.1
3	情報提供の技術	10	55.6
2	対話をリードする技術	7	38.9
4	相談者を前向きにさせる技術	7	38.9
7	絵文字、スタンプの利用技術	7	38.9
8	その他	2	11.1
	無回答	2	11.1
	回答計	72	400.0

n	%
18	100.0

問24. ポイントとなる技術...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
3	相談者に対する受容や共感の技術	13	72.2
2	相談者に対する助言・介入の技術	11	61.1
1	アセスメントの技術	10	55.6
5	相談の終り方に関する技術	10	55.6
4	相談者との目標の共有の技術	5	27.8
	無回答	3	16.7
	回答計	52	288.9

n	%
18	100.0

問25. SNS相談の気になる点...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
6	相談員の負担が増える	47	73.4
10	SNS相談システムに対する費用や予算の確保が必要になる	45	70.3
2	相談員のSNSスキル（スマホやパソコン操作のスキルも含む）が十分でない	34	53.1
8	個人情報や守秘義務、通報についての不安がある	32	50.0
3	SNS相談のスキル習得に時間がかかる	28	43.8
1	従来の相談に比べて、効果が高いかが不明	23	35.9
7	本来の支援目的以外の相談ばかりが増えてしまう	20	31.3
4	従来の来所や電話における高い相談スキルがSNS相談で活かせない	16	25.0
9	連携先や協力機関への紹介や誘導への不安がある	15	23.4
5	SNS相談を敬遠する相談員が多い	3	4.7
11	その他	9	14.1
	無回答	2	3.1
	回答計	274	428.1

n	%
64	100.0

問26. センターにおける課題...(MA)

No.	カテゴリー名	n	%
1	職員の数が不足している	44	53.0
6	住民に対するセンターの周知やPRが十分でない	36	43.4
8	運営資金が十分でない	36	43.4
2	職員のスキルが不足している	28	33.7
7	成果の可視化や数値化ができていない	27	32.5
4	関係者間の協力が十分でない	16	19.3
9	認知度（首長・部局内）が低い	14	16.9
3	提携先となる支援機関が無い	13	15.7
5	情報の保管やセキュリティ対策での懸念がある	10	12.0
10	その他	13	15.7
11	不明	0	0.0
12	特になし	1	1.2
	無回答	3	3.6
	回答計	241	290.4

n	%
83	100.0

3.2 インターネット調査 集計結果

属性

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

Q1.あなたの就業状況をお教えてください。(SA)

		n	%
1	学生	765	25.5
2	就業中	1782	59.4
3	未就業	383	12.8
4	その他	70	2.3
	全体	3000	100.0

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。(MA)

		n	%
1	スマートフォン	2878	95.9
2	タブレット端末	717	23.9
3	パソコン	1449	48.3
4	その他	8	0.3
5	通信機器を普段使用していない	40	1.3
	回答計	5092	169.7

n	%
3000	100.0

Q3.あなたが普段活用しているSNSをお教えてください。(MA)

		n	%
1	LINE	2756	93.1
2	Twitter	1836	62.0
3	Facebook	924	31.2
4	STOPit	19	0.6
5	Instagram	1579	53.3
6	その他	17	0.6
7	SNSを利用していない	101	3.4
	回答計	7232	244.3

n	%
2960	100.0

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。(SA)

		n	%
1	知っていた	783	26.1
2	知らなかった	2217	73.9
	全体	3000	100.0

Q5.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。(SA)

		n	%
1	学校からの案内	213	27.2
2	自治体からの案内	86	11.0
3	友人や家族からの紹介・口コミ	35	4.5
4	インターネットで見つけた	400	51.1
5	その他	49	6.3
	全体	783	100.0

Q6.あなたは今までに、ご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りますか。(SA)

		n	%
1	ある	274	9.1
2	ない	2523	84.1
3	わからない	203	6.8
	全体	3000	100.0

Q7.その際あなたはどのような方法で相談をしましたか。(MA)

	n	%
1 面接	122	44.5
2 電話	151	55.1
3 Eメール	80	29.2
4 Skype	14	5.1
5 SNS (LINE, Twitterなど)	50	18.2
6 その他	5	1.8
回答計	422	154.0

n	%
274	100.0

Q8.SNSを用いて相談をした際あなたはどのようなSNSを使用しましたか。(MA)

	n	%
1 LINE	44	88.0
2 Twitter	24	48.0
3 Facebook	11	22.0
4 STOPit	8	16.0
5 その他	1	2.0
回答計	88	176.0

n	%
50	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。(MA)

	n	%
1 交友関係に関すること	29	58.0
2 恋愛に関すること	20	40.0
3 自身の性格等に関すること	20	40.0
4 学業・進学の悩み	20	40.0
5 いじめに関すること	10	20.0
6 学校・教員の対応に関すること	9	18.0
7 家族に関すること	19	38.0
8 性・身体のこと	9	18.0
9 その他	3	6.0
回答計	139	278.0

n	%
50	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。(SA)

	n	%
1 とてもよかった	15	30.0
2 まあよかった	23	46.0
3 どちらともいえない	9	18.0
4 あまりよくなかった	3	6.0
5 よくなかった	0	0.0
全体	50	100.0

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。(SA)

	n	%
1 利用してみたいと思う	946	31.5
2 利用してみたいと思わない	1008	33.6
3 どちらともいえない	1046	34.9
全体	3000	100.0

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。(SA)

	n	%
1 知っていた	606	20.2
2 知らなかった	2394	79.8
全体	3000	100.0

3.3 事前調査 調査票

自治体

内閣府
委託調査

『SNSを活用した相談事業の調査』

令和元年 10月

～アンケートご協力のお願い～

日頃から、内閣府の各種政策の推進に当たっては多大なるご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

現在、内閣府では、令和元年度委託調査事業「SNSを活用した相談事業の調査」を実施しております。

平成29年12月19日に座間市における事件の再発防止に関する関係閣僚会議で決定された「座間市における事件の再発防止策について」では、「子ども・若者総合相談センターの設置を促進するとともに、既存の子ども・若者総合相談センターにおける拠点機能の更なる充実及びメール、SNS等インターネットを活用した相談体制の導入・充実を推進する」とされています。これを踏まえ、本事業は、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を活用した相談事業について、全国の都道府県及び市区町村並びに子ども・若者総合相談センター（以下「センター」といいます。）における実態や有効な相談技術等を把握し、これを共有することによって、困難を有する子供・若者に対する支援を、一層充実させることを目的として実施するものです。また、併せて、子ども・若者支援地域協議会（以下「協議会」といいます。）の実情についても、把握・共有させていただきたいと考えております。

つきましては、お忙しい中恐縮ではございますが、アンケートにご協力賜りますようお願い申し上げます。

本調査結果は、報告書として取りまとめ、公表することを予定しております。

なお、本事業は、株式会社工業市場研究所に業務を委託しております。

内閣府政策統括官（共生社会政策担当）付青少年支援担当

御記入にあたってのお願い

1. 回答は「1つだけ 印をつける場合」「2つ以上 印がついても良い場合」等があります。質問文の最後に（ はひとつ ）（ はいくつでも ）（ 文章で回答 ）というような指示がありますのでそれに従ってください。
2. 回答に当たっては、時期を特定しているものを除き、令和元年9月30日時点の情報を御記入ください。
3. ご記入が終わりましたら、同封の返信用封筒にて **11月18日(月曜日)**までにご投函くださいますようお願い申し上げます。
4. 本アンケートは、委託先である株式会社工業市場研究所のHPからファイルをダウンロードし、ご回答いただくことも可能です（Word版）。
(URL:<http://www.kohken-net.co.jp/topics/topics.php?id=154>)
5. 電子ファイルでの回答に際しては、()宛にメール送付してください。
また、FAX(03-5408-1584)での送付も可能です。(番号間違いにご注意ください。)
6. 本アンケートについて、ご不明な点、ご質問等がございましたら下記担当までご連絡ください。
お問合せ期間:10月21日(月)～12月2日(月) 受付時間 平日 10:00～17:00
お問合せ先:株式会社工業市場研究所 TEL:03-6459-0165 担当:

1 恐れ入りますが下記へご記入をお願いいたします。 個人情報は記入しないでください

自治体名			
所在地	〒		
担当部課係名		TEL(問合せ用)	

1. 子ども・若者支援地域協議会の設置状況

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

あてはまるものに 印をつけてください (はひとつ)

1. 設置済み	問 1-2. 以降へ
2. 設置予定	問 10. (7 ページ) へ
3. 検討中	問 10. (7 ページ) へ
4. 設置予定はない	問 10. (7 ページ) へ

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)

1. 都道府県	2. 市区町村	3. 一部事務組合	4. 複数自治体の 広域連合
5. その他 ()			

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)

1. 青少年部局	2. 教育系部局	3. 福祉系部局	4. 保健・医療系部局
5. 雇用系部局	6. その他 ()		

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/いいえ)

1. 構成機関(団体) (1)～(7)それぞれについてご回答ください。

(1)教育	1.教育委員会 2.教育センター 3.幼稚園 4.小学校 5.中学校 6.高等学校 7.大学 8.その他()
(2)福祉	1.福祉事務所(家庭児童相談室を含む) 2.社会福祉施設 3.児童相談所 4.発達障害者支援センター 5.ひきこもり地域支援センター 6.その他()
(3)保健・医療	1.精神保健福祉センター 2.保健所 3.市町村保健センター 4.病院・診療所 5.心理相談所 6.その他()
(4)矯正・更生保護等	1.保護観察所 2.少年鑑別所 3.少年サポートセンター 4.その他()
(5)雇用	1.ハローワーク 2.職業訓練機関 3.ジョブカフェ 4.地域若者サポートステーション事業を運営しているNPO法人 5.その他()
(6)総合相談	1.子ども・若者総合相談センター 2.子ども・若者の支援に携わるNPO等 3.少年補導センター 4.青少年センター 5.その他()
(7)その他	具体的に[]

2. 構成機関(個人) (1)～(7)それぞれについてご回答ください。

(1)教育	1.校長その他教員 2.スクールソーシャルワーカー 3.スクールカウンセラー 4.特別支援教育コーディネーター 5.その他()
(2)福祉	1.保育士 2.家庭相談員 3.民生・児童委員 4.社会福祉士 5.その他()
(3)保健・医療	1.医師 2.看護師 3.保健師 4.心理職 5.精神保健福祉士 6.その他()
(4)矯正・更生保護等	1.保護司 2.その他()
(5)雇用	1.キャリアコンサルタント 2.キャリアカウンセラー 3.就労支援員 4.その他()
(6)総合相談	1.少年補導委員 2.その他()
(7)その他	具体的に[]

5. 子ども・若者総合相談センターの設置状況

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)

- | | |
|------------|-----------------|
| 1. 設置済み | 問 10-2. 以降へ |
| 2. 設置予定 | 問 11. (8 ページ) へ |
| 3. 検討中 | 問 11. (8 ページ) へ |
| 4. 設置予定はない | 問 11. (8 ページ) へ |

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)

- | | | | |
|------------|---------|-----------|-------------------|
| 1. 都道府県 | 2. 市区町村 | 3. 一部事務組合 | 4. 複数自治体の
広域連合 |
| 5. その他 () | | | |

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)

- | | | | |
|----------|------------|----------|-------------|
| 1. 青少年部局 | 2. 教育系部局 | 3. 福祉系部局 | 4. 保健・医療系部局 |
| 5. 雇用系部局 | 6. その他 () | | |

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）

- | | |
|--------------------------------|----------------|
| 1. 青少年担当部局が直営で実施している | 問 11-2.以降へ |
| 2. 青少年担当部局以外の部局が直営で実施している | 問 11-2.以降へ |
| 3. 外部に委託して実施している | 問 11-2.以降へ |
| 4. 実施していないが、今後、直営での実施を検討している | 問 11-2.以降へ |
| 5. 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 | 問 11-2.以降へ |
| 6. 実施しておらず、今後の予定もない | 問 18.（10 ページ）へ |

問 11-2 . 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。

相談員	人数
SNS 相談を専門に行う職員	人
他の相談と兼務している職員	人
その他（ ）	人
合計	人

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）

- | | | | |
|-----------|--------|-----------|--------------|
| 1.平日（月～金） | 2.土曜日 | 3.日曜・祝日 | 4.一年中（365 日） |
| 5.指定曜日 | 6.その他（ | ）7.不明（未定） | |

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

平日：[時] ~ [時]
土曜：[時] ~ [時]
日曜：[時] ~ [時]

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（ はいくつでも）

- | | | |
|--------|-----------|------------|
| 1.LINE | 2.Twitter | 3.FaceBook |
| 4.その他（ | ）5.不明（未定） | |

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）

- | | | | |
|-----------|-----------|---------|---------|
| 1.専用 PC | 2.共用 PC | 3.専用スマホ | 4.共用スマホ |
| 5.専用タブレット | 6.共用タブレット | 7.その他（ | ）8.不明 |

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)

- 1. 来所や電話に比べて相談しやすい (アクセスしやすい)
- 2. 周知や PR が効果的にできる
- 3. 相談者が自己開示しやすい
- 4. 相談体制が小規模で済む
- 5. 低予算で実施できる
- 6. 外部に委託することで専門性の高い相談が可能
- 7. その他 ()

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)

- 1. 暇つぶしなどでの相談が増える
- 2. 対面や電話と比較して得られる情報の量が少ない
- 3. 相談員の知識や相談技術が不足している (知識や相談技術を有した相談員がいない)
- 4. 相談者の状況や真意の把握に時間がかかる
- 5. 連携 (通報等) のタイミングの判断が難しい
- 6. システム等導入のための予算を確保する必要がある
- 7. 相談途中での離脱が多い
- 8. 人的コストがかかる
- 9. 夜間などの対応時間の問題
- 10. その他 ()

(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)

- 1. 庁内で研修や講習会を実施している
- 2. 外部の研修や講習会に参加している
- 3. 特に、研修や講習会は行っていない (参加していない)
- 4. その他 ()

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)

- 1. 担当部局が独自で作成し、利用している
- 2. 外部のマニュアルを利用している
- 3. 特に、マニュアルは利用していない
- 4. その他 ()

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)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 適切なメッセージを伝える技術 2. 対話をリードする技術 3. 情報提供の技術 4. 相談者を前向きにさせる技術 5. 相談者のテンポと文章量に波長を合わせる技術 6. 応答の行き違いやタイムラグへの対応技術 7. 絵文字、スタンプの利用技術 8. その他 () |
|--|

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。

技術の内容	SNS 相談におけるポイント等をご記入ください
1. アセスメントの技術	
2. 相談者に対する助言・介入の技術	
3. 相談者に対する受容や共感の技術	
4. 相談者との目標の共有の技術	
5. 相談の終り方に関する技術	

問 11. で SNS を使った相談を「6. 実施しておらず、今後の予定もない」と回答した方へ

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 (はいくつでも)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 従来の相談に比べて、効果が高いかが不明 2. 相談員の SNS スキル (スマホやパソコン操作のスキルも含む) が十分でない 3. SNS 相談のスキル習得に時間がかかる 4. 従来の来所や電話における高い相談スキルが SNS 相談で活かせない 5. SNS 相談を敬遠する相談員が多い 6. 相談員の負担が増える 7. 本来の支援目的以外の相談ばかりが増えてしまう 8. 個人情報や守秘義務、通報についての不安がある 9. 連携先や協力機関への紹介や誘導への不安がある 10. SNS 相談システムに対する費用や予算の確保が必要になる 11. その他 () |
|---|

問 1.子ども・若者支援地域協議会の設置について、「4.設置予定はない」と回答した方へ

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 (はいくつでも)

1. 都道府県の協議会が主に運営しているため
2. 担当部局に人的な余裕がないため
3. 既存の子ども・若者対象の支援事業で十分対応できるため
4. 関係機関とのネットワークや連携が難しいため
5. 調整機関の指定が難しいため
6. 指定支援機関の指定が難しいため
7. 新たな協議機関を増やす必要がないため
8. 協議のニーズがどの程度あるのかわからないため
9. その他 ()

問 10.子ども・若者総合相談センターの設置について、「4.設置予定はない」と回答した方へ

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 (はいくつでも)

1. 都道府県のセンターが主に運営しているため
2. 担当部局に人的な余裕がないため
3. 既存の子ども・若者対象の支援事業で十分対応できるため
4. 関係機関とのネットワークや連携が難しいため
5. センター機能を担いうる適当な機関がないため
6. センター機能を委託しうる適当な団体がないため
7. 新たな相談窓口を増やす必要がないため
8. 相談ニーズがどの程度あるのかわからないため
9. その他 ()

全員がお答えください

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/いつでも)

1. 職員の数が不足している
2. 職員のスキルが不足している
3. 提携先となる支援機関が無い
4. 関係者間の協力が十分でない
5. 情報の保管やセキュリティ対策での懸念がある
6. 住民に対するセンターの周知や PR が十分でない
7. 成果の可視化や数値化ができていない
8. 運営資金が十分でない
9. 認知度 (首長・部局内) が低い
10. その他 ()
11. 不明
12. 特にない

8. SNS を利用した相談に関する自由意見 (文章で回答)

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。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

同封の返信用封筒にて **11月18日(月曜日)**までにご投函願います。

電子ファイルでの回答の場合の返送先アドレス：()

または FAX : 03-5408-1584

『SNSを活用した相談事業の調査』

令和元年 10月

～アンケートご協力のお願い～

日頃から、内閣府の各種政策の推進に当たっては多大なるご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

現在、内閣府では、令和元年度委託調査事業「SNSを活用した相談事業の調査」を実施しております。

平成29年12月19日に座間市における事件の再発防止に関する関係閣僚会議で決定された「座間市における事件の再発防止策について」では、「子ども・若者総合相談センターの設置を促進するとともに、既存の子ども・若者総合相談センターにおける拠点機能の更なる充実及びメール、SNS等インターネットを活用した相談体制の導入・充実を推進する」とされています。これを踏まえ、本事業は、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS)を活用した相談事業について、全国の都道府県及び市区町村並びに子ども・若者総合相談センター(以下「センター」といいます。)における実態や有効な相談技術等を把握し、これを共有することによって、困難を有する子供・若者に対する支援を、一層充実させることを目的として実施するものです。また、併せて、子ども・若者総合相談センターの実情についても、把握・共有させていただきたいと考えております。

つきましては、お忙しい中恐縮ではございますが、アンケートにご協力賜りますようお願い申し上げます。

本調査結果は、報告書としてとりまとめ、公表することを予定しております。

なお、本事業は、株式会社工業市場研究所に業務を委託しております。

内閣府政策統括官(共生社会政策担当)付青少年支援担当

御記入にあたってのお願い

1. 回答は「1つだけ 印をつける場合」「2つ以上 印がついても良い場合」等があります。質問文の最後に(はひとつ)(はいくつでも)(文章で回答) というような指示がありますのでそれに従って下さい。
2. 回答に当たっては、時期を特定しているものを除き、令和元年9月30日時点の情報をご記入ください。
3. ご記入が終わりましたら、同封の返信用封筒にて **11月18日(月曜日)**までにご投函くださいますようお願い申し上げます。
4. 本アンケートは、委託先である株式会社工業市場研究所のHPからファイルをダウンロードし、ご回答いただくことも可能です(Word版)
(URL: <http://www.kohken-net.co.jp/topics/topics.php?id=154>)
5. 電子ファイルでの回答に際しては、()宛にメール送付してください。
また、FAX(03-5408-1584)での送付も可能です。(番号間違いにご注意ください。)
6. 本アンケートについて、ご不明な点、ご質問等がございましたら下記担当までご連絡ください。

お問合せ期間:10月21日(月)～12月2日(月) 受付時間 平日 10:00～17:00

お問合せ先:株式会社工業市場研究所 TEL:03-6459-0165 担当:

1 恐れ入りますが下記へご記入をお願いいたします。 個人情報は記入しないでください

センター名称			
所在地	〒		
担当部課係名		TEL(問合せ用)	

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)

- | | | |
|---------------|------------|-----------|
| 1. 都道府県 | 2. 市区町村 | 3. 一部事務組合 |
| 4. 複数自治体の広域連合 | 5. その他 () | |

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)

- | |
|--|
| 1. 都道府県、市区町村が、子ども・若者の支援に関する計画を策定したため |
| 2. 首長、部局長レベルの方針として、子ども・若者問題への取り組みが示されたため |
| 3. 近隣地域で、子ども・若者支援地域協議会あるいは子ども・若者総合相談センターが設置されたため |
| 4. 国により、子ども・若者育成支援推進法、子供・若者育成支援推進大綱が制定されたため |
| 5. 地域内で、子ども・若者関連の問題が顕在化したため |
| 6. その他 () |
| 7. 不明 |

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)

- | | | | |
|----------|------------|----------|-------------|
| 1. 青少年部局 | 2. 教育系部局 | 3. 福祉系部局 | 4. 保健・医療系部局 |
| 5. 雇用系部局 | 6. その他 () | | |

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)

- | | |
|---------------------------------------|------------------|
| 1. 新規組織として、子ども・若者総合相談センターを立ち上げた | 問 5. (4 ページ) へ |
| 2. 既存組織から、子ども・若者総合相談センターへ移行した | 問 4-2. へ |
| 3. 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 | 問 4-2. へ |
| 4. その他 () | 問 5. (4 ページ) へ |
| 5. 不明 | 問 5. (4 ページ) へ |

問 4-2 . 問 4 で、「2. 既存組織から、子ども・若者総合相談センターへ移行した」、「3. 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」と回答された方にお聞きます。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)

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. 発達障害者支援センター | 2. 教育支援センター (適応指導教室) |
| 3. ひきこもり地域支援センター | 4. 地域若者サポートステーション |
| 5. 青少年センター | 6. 精神保健福祉センター |
| 7. その他 () | 8. 不明 |

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)

1. 自治体直営	問 6.へ
2. 業務委託	問 5-2.へ
3. 指定管理	問 5-2.へ
4. その他()	問 6.へ
5. 不明	問 6.へ

問 5-2 . 問 5 で「2.業務委託」、「3.指定管理」と回答された方にお聞きます。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)

1. 特定非営利活動法人 (NPO 等)
2. 社団法人 (一般・公益)
3. 社会福祉法人
4. 学校法人
5. 財団法人 (一般・公益)
6. 医療法人
7. その他 ()
8. 不明

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。

組織名 :	総職員数 : 人
-------	----------

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)

1.はい	問 6-2.へ
2.いいえ	問 7.(5 ページ) へ
3.不明	問 7.(5 ページ) へ

問 6-2 . 問 6 で「1.はい」と回答した方にお聞きます。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(はいくつでも)

1. 調整機関を兼任している
2. 指定支援機関を兼任している
3. 調整機関・指定支援機関共に兼任している
4. 調整機関・指定支援機関どちらも兼任していない
5. 不明

2. センターの体制

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。

(1)総職員数 []人 (両方に回答してください)	→	(2)うち常勤 []人 (3)うち非常勤 []人
	→	(4)公務員 []人 (5)非公務員 []人

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。

資格名	人数	資格名	人数
1.臨床心理士	名	5.社会福祉士	名
2.産業カウンセラー	名	6.キャリアコンサルタント	名
3.教員免許	名	7.保健師	名
4.精神保健福祉士	名	8.その他()	名

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。

職員以外	人数	主な役割や業務内容など
1.ボランティア	名	
2.ピアスタッフ	名	

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）

1. 明確に定義されている	問8-2.へ
2. どちらかというと明確に定義されている	問8-2.へ
3. どちらかというと明確に定義されていない	問9.(6ページ)へ
4. 定義されていない	問9.(6ページ)へ
5. 不明	問9.(6ページ)へ

問8-2. 問8で、「1.明確に定義されている」、「2.どちらかというと明確に定義されている」と回答された方にお聞きます。

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）

1. 一致している
2. どちらかという一致している
3. どちらかという一致していない
4. 一致していない
5. 不明

3. センターにおける相談の受付状況

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(はいくつでも)

1. 子供・若者本人の来所相談	
2. 子供・若者の家族・親戚の来所相談	
3. 関係機関等からの来所相談	
4. 電話相談	
5. メール相談	
6. Skype 等の Web アプリ活用による相談	
7. SNS を使った相談	
8. 相談業務を行っていない	
9. その他()	
10. 不明	

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。

相談職員	人数
1. 専門職員(フルタイム)	名
2. 専門職員(時間や曜日限定)	名
3. 他業務と兼務している職員	名
4. その他()	名

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。

相談の定義は、図表下記参照

相談方法	延べ相談件数	実相談受付人数	新規受付人数
1. 子供・若者本人の来所相談			
2. 子供・若者の家族・親戚の来所相談			
3. 関係機関等からの来所相談			
4. 電話相談			
5. メール相談			
6. Skype 等の Web アプリ活用による相談			
7. SNS を使った相談			
8. その他の相談			
平成30年度 総数(1.~8.の合計)			

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)

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)

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の数。

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。

年度	延べ相談件数	実相談受付人数	新規受付人数
平成 27 年度			
平成 28 年度			
平成 29 年度			

延べ相談件数：該当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)

実相談受付人数：該当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、該当年度以前の
 の利用者が該当年度に相談に訪れた場合には 1 人と数える)

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

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)

内容の分類	延べ相談件数 (平成 29 年度)	延べ相談件数 (平成 30 年度)
合計		

内容の分類は、各センターが行っている適宜のものによって記載してください。

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。

おおよその人数の比率で構いません、空欄内の数字が 100%になるようにご記入下さい。

状況	割合
1.継続して対応中	%
2.指定支援機関に紹介	%
3.その他機関に紹介	%
4.支援終了(問題解決・進路決定・就労等)	%
5.不明(音信不通等)	%
合計	100%

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

(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)

1. SNS 相談を行っている	問 18-2.以降へ
2. 実施を予定している	問 18-2.以降へ
3. 検討中	問 18-2.以降へ
4. 実施しておらず、今後の予定もない	問 25. (11 ページ) へ

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。

相談員	人数
SNS 相談を専門に行う職員	人
他の相談と兼務している職員	人
その他 ()	人
合計	人

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)

1. 平日 (月 ~ 金)	2. 土曜日	3. 日曜・祝日	4. 一年中 (365 日)
5. 指定曜日	6. その他 ()	7. 不明 (未定)	

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。

平日 : [時] ~ [時]
土曜 : [時] ~ [時]
日曜 : [時] ~ [時]

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 (はいくつでも)

1. LINE	2. Twitter	3. FaceBook
4. その他 ()	5. 不明 (未定)	

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)

1. 専用 PC	2. 共用 PC	3. 専用スマホ	4. 共用スマホ
5. 専用タブレット	6. 共用タブレット	7. その他 ()	8. 不明

問 19 . SNS 相談の長所と感ずることについて、あてはまるもの全に 印をつけてください (はいくつでも)

- 1. 来所や電話に比べて相談しやすい (アクセスしやすい)
- 2. 周知や PR が効果的にできる
- 3. 相談者が自己開示しやすい
- 4. 相談体制が小規模で済む
- 5. 低予算で実施できる
- 6. 外部に委託することで専門性の高い相談が可能
- 7. その他 ()

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

- 1. 暇つぶしなどでの相談が増える
- 2. 対面や電話と比較して得られる情報の量が少ない
- 3. 相談員の知識や相談技術が不足している (知識や相談技術を有した相談員がいない)
- 4. 相談者の状況や真意の把握に時間がかかる
- 5. 連携 (通報等) のタイミングの判断が難しい
- 6. システム等導入のための予算を確保する必要がある
- 7. 相談途中での離脱が多い
- 8. 人的コストがかかる
- 9. 夜間などの対応時間の問題
- 10. その他 ()

(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。あてはまるもの全に 印をつけてください (はいくつでも)

- 1. センター内で研修や講習会を実施している
- 2. 外部の研修や講習会に参加している
- 3. 特に、研修や講習会は行っていない (参加していない)
- 4. その他 ()

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)

- 1. センターが独自で作成し、利用している
- 2. 外部のマニュアルを利用している
- 3. 特に、マニュアルは利用していない
- 4. その他 ()

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)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 適切なメッセージを伝える技術 2. 対話をリードする技術 3. 情報提供の技術 4. 相談者を前向きにさせる技術 5. 相談者のテンポと文章量に波長を合わせる技術 6. 応答の行き違いやタイムラグへの対応技術 7. 絵文字、スタンプの利用技術 8. その他 () |
|--|

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。

技術の内容	SNS 相談におけるポイント等をご記入ください
1. アセスメントの技術	
2. 相談者に対する助言・介入の技術	
3. 相談者に対する受容や共感の技術	
4. 相談者との目標の共有の技術	
5. 相談の終り方に関する技術	

問 18. で「5. 実施しておらず、今後の予定もない」と回答した方へ

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 (はいくつでも)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 従来の相談に比べて、効果が高いかが不明 2. 相談員の SNS スキル (スマホやパソコン操作のスキルも含む) が十分でない 3. SNS 相談のスキル習得に時間がかかる 4. 従来の来所や電話における高い相談スキルが SNS 相談で活かせない 5. SNS 相談を敬遠する相談員が多い 6. 相談員の負担が増える 7. 本来の支援目的以外の相談ばかりが増えてしまう 8. 個人情報や守秘義務、通報についての不安がある 9. 連携先や協力機関への紹介や誘導への不安がある 10. SNS 相談システムに対する費用や予算の確保が必要になる 11. その他 () |
|---|

全員がお答えください

6. センターの課題

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/いつでも)

1. 職員の数が不足している
2. 職員のスキルが不足している
3. 提携先となる支援機関が無い
4. 関係者間の協力が十分でない
5. 情報の保管やセキュリティ対策での懸念がある
6. 住民に対するセンターの周知や PR が十分でない
7. 成果の可視化や数値化ができていない
8. 運営資金が十分でない
9. 認知度 (首長・部局内) が低い
10. その他 ()
11. 不明
12. 特にない

7. SNS を利用した相談に関する自由意見 (文章で回答)

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。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

同封の返信用封筒にて **11月18日(月曜日)**までにご投函願います。

電子ファイルでの回答の場合の返送先アドレス : ()

または FAX : 03-5408-1584

3.4 インターネット調査 調査画面

子供・若者の相談に関するアンケート

モニターの皆様へのお願い

本アンケートには、一般に公開していない情報が含まれる場合があります。
アンケート内で知り得た情報について、決して第三者に口外しないよう、お願いします。

「第三者への口外」に含まれる例

- 口頭、電話、メール等で友人・知人に話す
- SNSやブログ、掲示板等へ書き込む
- その他、手段を問わず、情報を第三者に伝達する行為

ご確認のお願い

この調査は、株式会社工業市場研究所が内閣府から委託を受けて実施するものです。

注意事項

- 複数のアンケート画面を同時に開くと、正常に回答できません。
アンケートはひとつずつ、回答ください。
- アンケートへの回答は、「動作環境」に記載の環境からお願いします。
- 本アンケートは、回答を中断してから1時間以内は中断した質問から再開可能です。
(システム緊急対応等により再開できない場合もありますので、予めご了承ください。)
- 回答結果は、当社の「個人情報保護方針」に基づいて取り扱います。

上記の内容をご確認いただき、同意してご協力いただける場合のみ、「同意し、アンケート開始」を押してアンケートを開始してください。

Q1 あなたの就業状況をお教えてください。
必須

- 1.学生
- 2.就業中
- 3.未就業
- 4.その他 具体的に:

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。
必須 (いくつでも)

- 1.スマートフォン
- 2.タブレット端末
- 3.パソコン
- 4.その他 具体的に:
- 5.通信機器を普段使用していない

Q3 あなたが普段活用しているSNSをお教えてください。
必須 (いくつでも)

※EメールやSkype等はSNSに含めません。

- 1.LINE
- 2.Twitter
- 3.Facebook
- 4.STOP it
- 5.Instagram
- 6.その他 具体的に:
- 7.SNSを利用していない

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。
必須

- 1.知っていた
- 2.知らなかった

Q5 ■前問で「1.知っていた」と回答した方にお伺いします■

必須

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。

- 1.学校からの案内
- 2.自治体からの案内
- 3.友人や家族からの紹介・口コミ
- 4.インターネットで見つけた
- 5.その他 具体的に：

Q6 あなたは今までに、ご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りますか。

必須

- 1.ある
- 2.ない
- 3.わからない

Q7 ■前問で「1.ある」とお答えの方にお伺いします■

必須

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)

- 1.面接
- 2.電話
- 3.Eメール
- 4.Skype
- 5.SNS（LINE、Twitterなど）
- 6.その他 具体的に：

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)

必須

- 1.LINE
- 2.Twitter
- 3.Facebook
- 4.STOP it
- 5.その他 具体的に：

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。
必須 (いくつでも)

- 1.交友関係に関すること
- 2.恋愛に関すること
- 3.自身の性格等に関すること
- 4.学業・進学のお悩み
- 5.いじめに関すること
- 6.学校・教員の対応に関すること
- 7.家族に関すること
- 8.性・身体のこと
- 9.その他 具体的に:

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。
必須

- 1.とてもよかった
- 2.まあよかった
- 3.どちらともいえない
- 4.あまりよくなかった
- 5.よくなかった

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
必須 と思いますか。

- 1.利用してみたいと思う
- 2.利用してみたいと思わない
- 3.どちらともいえない

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
必須 っていましたか。

- 1.知っていた
- 2.知らなかった

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。

