資料２

令和２年度「ＳＮＳいじめ相談@かながわ」の実施結果について

１　経緯

ＳＮＳ相談は、平成 30 年度から試行的に実施してきました。
相談者へのアンケート調査を行った結果、役に立った、また相談したいという肯定的な回答が多く、相談実施期間を長くしてほしいという要望が多数あることが分かりました。
この結果を踏まえ、令和２年度は県内の全中高生を対象として、期間を拡大して実施しました。

２　実施概要

実施期間を「ほぼ通年」に拡大して実施

	令和２年度	令和元年度	平成 30 年度
対象生徒	県内の全中高生約 44 万人	県内の全中高生約 44 万人	県内の中高生約５万８千人（抽出）
実施期間	５月 11 日～３月 19 日(月水金) （12 月 30 日～１月８日は除く） 次の期間は毎日受付 ５月 11 日～15 日、８月 24 日～９月 11 日、１月 11 日～15 日 ［144 日間］	８月 26 日～9 月 22 日 ［28 日間］	９月 10 日～９月 23 日 ［14 日間］
相談時間	18 時～21 時［３時間］	18 時～21 時［３時間］	17 時～21 時［４時間］
相談員の配置	４人～10 人 （日によって配置数を変更）	３～12 人 （日によって配置数を変更）	毎日 11 人を配置
周知方法	相談カード配布、ポスター掲示 学校からのメール配信　など	相談カード配布	相談カード配布

３　実施結果

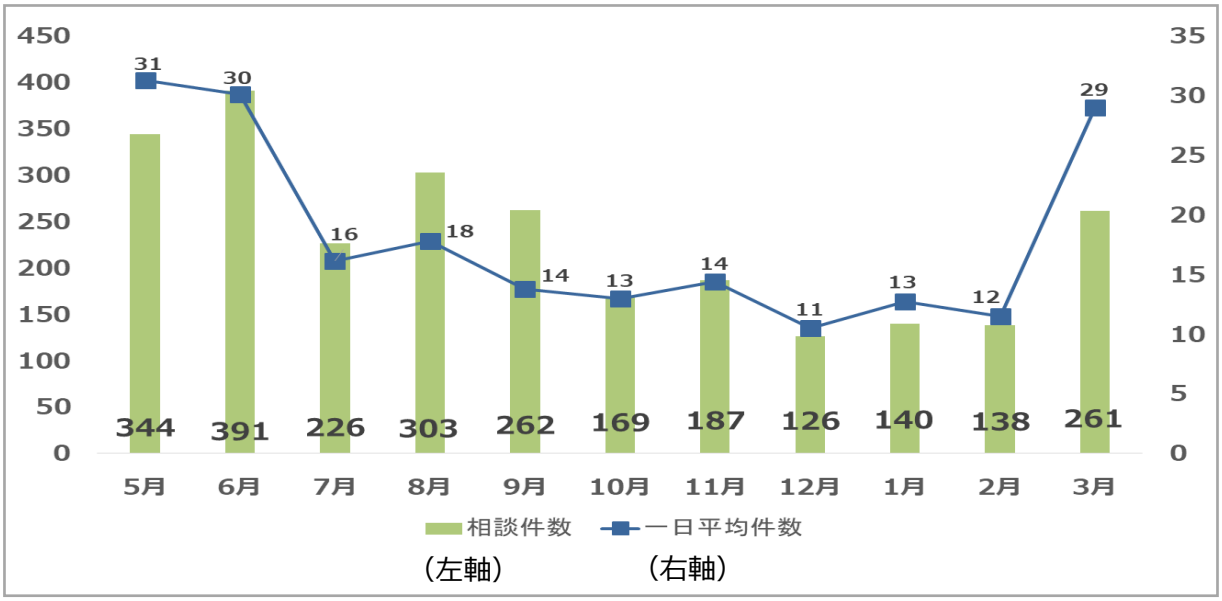
相談対応件数・相談対応人数・対応率が前年度比で上昇

	令和２年度（前年度比）	令和元年度	平成 30 年度
相談対応件数	2,547 件(1,074 件増)	1,473 件	183 件
相談対応人数	1,008 人(107 人増)	901 人	131 人
対応率	96.1%(36.1%増)	60.0%	95.8%
平均相談時間（１件あたり）	61 分(3 分増)	58 分	88 分

実施期間を拡大したことにより、相談対応件数（相談が成立した件数）2,547 件、相談対応人数（相談者の実人数）1,008 人といずれも増加するとともに、対応率（アクセス件数のうち、相談が成立した割合）96.1%と大幅に上昇しており、ほとんどの相談に対応することができました。

（１）月別相談件数

相談事業の開始時期及び終了時期に相談が集中

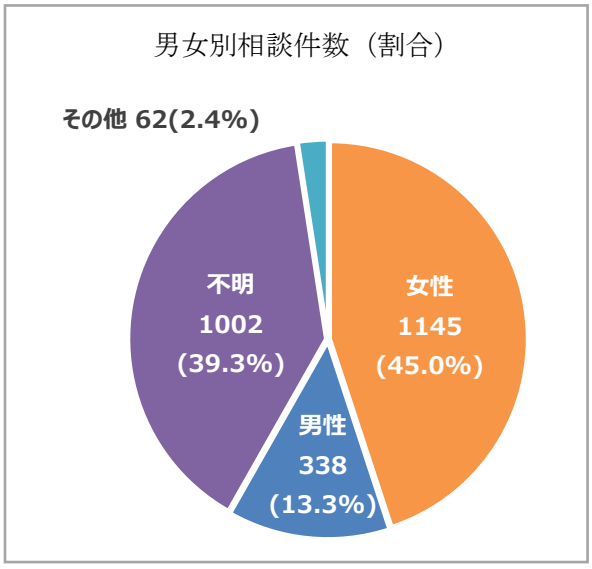


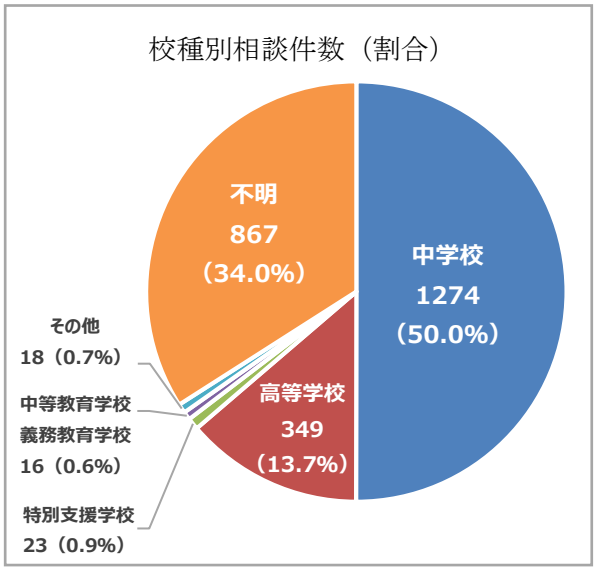
相談件数の一日平均が、５月は約 31 件、６月は約 30 件、３月は約 29 件となり、事業の開始時期及び終了時期に相談が集中しました。

これは、開始時期の５月に事前登録のための相談カードを学校で配付し、終了時期の３月に相談期間終了のメッセージを一斉配信した結果と考えられます。このため、各学校において、それ以外の時期（７月～２月）についても積極的な周知を継続していくことが重要です。

（２）男女別、校種別相談件数

確認できた範囲では男女別では女性、校種別では中学生からの相談が多数



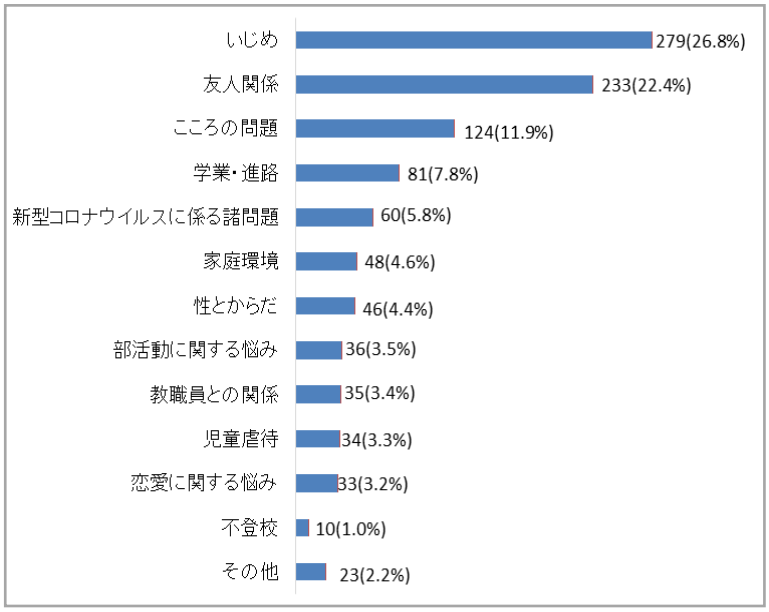


確認できた範囲では、男女別では女性からの相談が 1,145 件（45%）、校種別では中学生からの相談が 1,274 件（50.0%）と、多くありました。また、男女別（39.3%）、校種別（34.0%）ともに不明も多く、ＳＮＳ相談の特徴である匿名性を生かした相談が多いことが分かります。

性別、校種の情報については、相談者の意向を最大限踏まえるため、相談の中で収集したものです。

（３）相談内容

「いじめ」「友人関係」「こころの問題」の相談が多い



相談対応件数 2,547 件のうち、雑談等を除いた相談件数は 1,042 件でした。

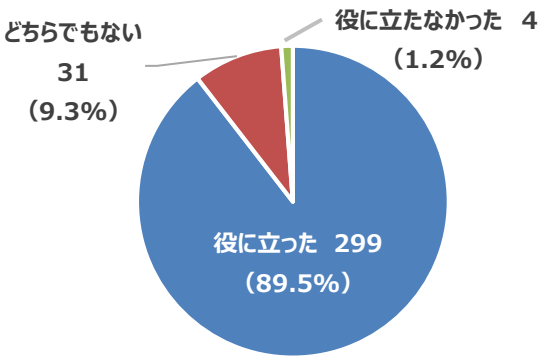
主な相談内容は多い順に「いじめ」279 件（26.8%）「友人関係」233 件（22.4%）「こころの問題」124 件（11.9%）となっており、この３つの相談内容が全体の過半数 636 件（61.0%）を占めました。

また、新型コロナウイルス感染症に係る悩み相談が 60 件（5.8%）ありました。

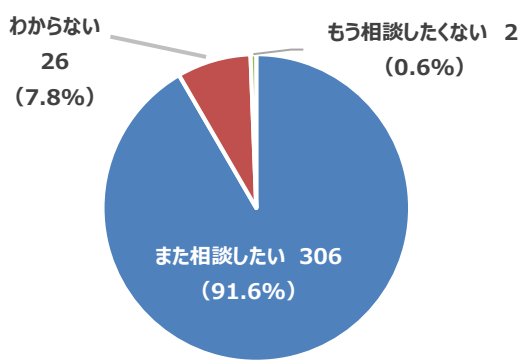
（４）相談者へのアンケート結果

約９割の相談者が「役に立った」「また相談したい」と回答

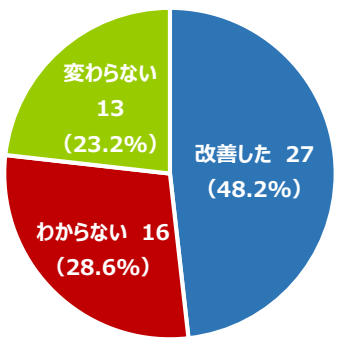
①今回の相談は役にたちましたか？



②また相談したいと思いますか？



③悩みごとは改善しましたか？



相談後に実施したアンケート結果では、ＳＮＳ相談に対して、約９割の相談者が「相談が役に立った」（89.5%）、「また相談したい」（91.6%）という回答でした。

また、相談期間終了後に実施したアンケート結果では、「悩みごとが改善した」（48.2%）、「悩みが改善したか分からない」（28.6%）、「悩みが変わらない」（23.2%）という回答でした。

（※①②は相談後アンケート（回答数 334）、③は相談期間終了後アンケート（回答数 56））

（５）実施結果のまとめ

令和２年度「ＳＮＳ相談」は、ほぼ通年で実施した結果、前年度より多くの相談に対応することができました。またアンケート結果から、約９割の相談者が、「ＳＮＳ相談が役に立った、また相談したい」と肯定的に感じていました。

このように令和２年度の結果から、今後も「ＳＮＳ相談」を継続して実施することの有効性が確認できました。

一方、相談者の悩みごとの改善に向けては、今後、相談者のニーズをＳＮＳ上でより的確に捉えるといった、相談員の更なるスキル向上が必要です。

また、年間を通して、各学校において、生徒に対し積極的な周知を継続していく必要があります。

４　令和３年度の実施について

令和２年度実施結果を踏まえ、令和３年５月から次の内容で実施しています。

（１）対象生徒

県内（県立・市町村立・私立・国立）の高等学校、中学校、中等教育学校、特別支援学校（中学部、高等部)、義務教育学校（７年～９年）の生徒約 44 万人

（２）実施期間（相談受付日）

令和３年５月 10 日～令和４年３月 18 日〔12 月 28 日～１月９日除く〕(月･水･金)
ただし、５月 10 日～14 日、８月 23 日～９月 10 日、１月 10 日～14 日は毎日実施〔144 日間〕

（３）相談時間

18 時～21 時［３時間］

（４）重点的な取組み

ア　相談員に対する研修等の実施

相談員のＳＮＳ相談スキルの更なる向上を目指した研修等を実施します。

イ　年間を通じた継続的な周知活動の実施

生徒が思い立った時に、いつでも相談ができるように、ポスター掲示、相談カード追加配布、長期休業前の相談窓口案内など、各学校において、継続的な周知活動を行います。