



青少年相談事業における SNSの活用について

教育委員会青少年育成部育成課

1 本市の青少年相談の現況

(1) 相談機関 (主に青少年相談に関するもの)

ア 青少年総合相談センター

イ 学校(スクールカウンセラー等)

ウ 児童相談所 等



(2) 青少年総合相談センターについて

ア 内容

青少年の様々な問題についてワンストップで専門的な立場から電話及び面接で相談を実施し、必要に応じて学校、医療機関等と連携を図りながら、解決に向けた支援を行っている。

イ 相談時間

【青少年相談】月曜日～土曜日 9時～17時

(祝日、年末年始、8月6日を除く。)

【いじめ110番】毎日24時間

【子どものいじめに関する情報提供窓口】随時



(3) 青少年総合相談センターの相談件数

(平成28年度)

区分	件数
いじめ	129
不登校	657
友達関係	146
神経症的問題	130
行動・性格	368
学習	39
精神・身体	39
進路	169
子育て	266
その他	397
計	2,340



(4) 利用促進に関する取組

ア 青少年総合相談センターの利用促進

- ・ ポスターによる周知
- ・ メディアによる広報

イ いじめ情報提供窓口に関する利用促進

- ・ ポスターによる周知
- ・ ホームページの配置見直し
- ・ QRコードによるアクセス提供



広島市青少年総合相談センター

ひとりでも悩まないで

幼児期から思春期、青年期までの心理や行動の問題、発達の課題など、あらゆる相談に、専門の相談員と一緒に考えます。

- あなた自身の不安や悩み
- お子さまのことでの不安や悩み
- などについて、お気軽にご相談ください。

電話相談・面接相談を行います。

※面接相談は予約が必要です。

秘密は守ります。

※相談内容によっては、関係機関と連携させていただくことがあります。

相談は無料です。



青少年相談

電話 (082) 242-2117

不登校、友だち関係、学習、進路、子育て、子どもへの関わり方 など

【相談時間】

月～土

9:00～17:00

いじめ110番

電話 (082) 242-2110

【相談時間】

子どものいじめに関する情報提供窓口

広島市ホームページのトップページ(<http://www.city.hiroshima.lg.jp/>)から子どものいじめに関する情報提供ができます(右のQRコードからも利用できます)

「子どものいじめに関する情報提供窓口」QRコード



※障害のある子どもの就学・教育相談は、分室(広島市児童総合相談センター内3階)でも行っています

電話 (082) 264-0422 (分室)

月～金

9:00～17:00

少年サポートセンターひろしま

電話 (082) 242-7867

なやむな

【相談時間】

月～金

10:00～17:00

少年の非行問題全般、少年犯罪に関する相談

※ いじめ110番以外は、祝日、年末年始、8月6日は除きます。



2 SNSの活用に関する国(文部科学省)の動向

(1) 平成29年7月

「SNSを活用したいじめ等に関する相談体制の構築に係るワーキンググループ」を設置

(2) 平成29年8月

平成30年度概算要求に「SNSを活用した相談体制の構築に向けた調査研究」(1億円)を計上

(3) 平成29年12月

座間市における事件の再発防止策として「SNS等を利用した相談対応の強化」を決定

(4) 平成30年2月

平成29年度文部科学省補正予算「SNSを活用した相談体制の構築」成立(2億円を計上)

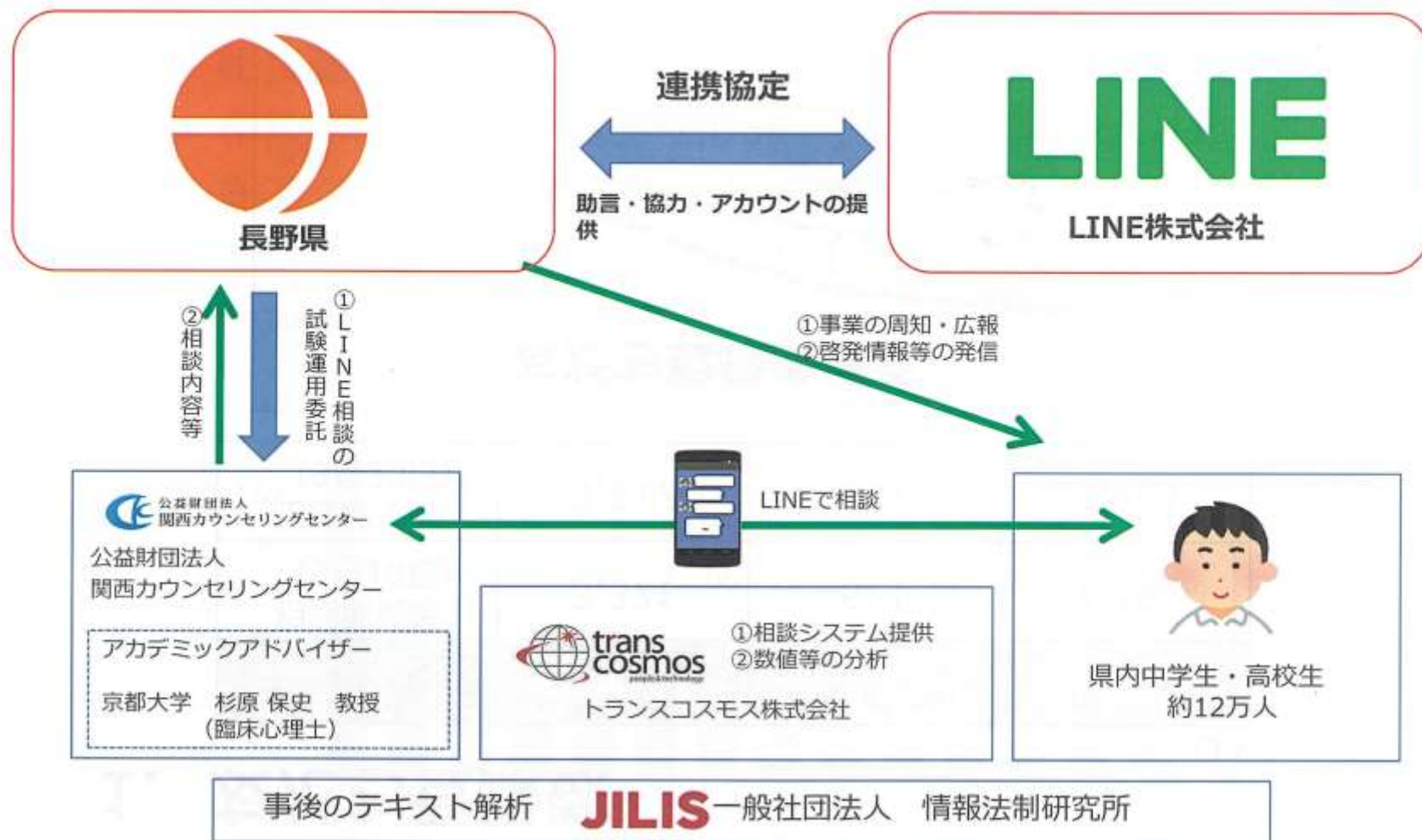


3 青少年相談におけるSNSの活用事例等

平成30年2月27日

区分	千葉県柏市	長野県	熊本県	広島市
実施時期	平成29年5月から	平成29年9月10日～23日	平成29年9月から	平成25年7月から
導入アプリ	STOPiT	LINE	Kids' Sign	インターネット(市HP)
対 象	中学生(20校)	中高校生(322校)	中高校生(3校で試験導入)	小中高校生(通報は限定無)
実施方法	システムは業者委託 相談は直営(少年補導センター3名、教委生徒指導室指導主事3名)	業者委託	業者委託	市ホームページの通報窓口から入力。 スマホでQRコード読取によるアクセスも可能
対応方法	市職員が相談対応 ※開庁日の開庁時間内	専門の相談員が相談対応 ※期間限定で時間限定	業者が通報を受け付け、県教委へ報告 ※通報は毎日、24時間可能	市教委職員が通報を受け付け、関係機関へ情報提供 ※通報は毎日、24時間可能
実 績	110件(5月～1/31)	547件(9/10～23)	58件(9/1～12/31)	24件(4/1～1/31)
事業費	90万円(1年生へのいじめ防止授業を含む)	LINE(株)と業務提携を行っており、当該事業者が経費を負担	20万円(3校)	なし
実施上の課題	・ダウンロード率が5%程度とあまり上がっていない。 ・匿名のため、内容の真偽が定かではない。 ・文字で残るため、内容や表現方法等について研修や検証を行う必要がある。 ・利用者が増えた場合、現在の人数で対応可能か危惧している。	・SNSによる応答手法の開発が必要である。 ・電話への相談に切り替えることのできる制度設計が必要である。 ・コストが割高である。	・相談が多くなると対応が大変になる。 ・導入までの期間が短く、学校保護者等への案内が大変であった。	・利用実績が少ない。
備 考	・3年間、今年度と同様の方法で継続する予定	・来年度も実施予定(プロポーザルにより選定予定)	・来年度全県立中・高等学校(50校)で実施予定(引き続き「Kids' Sign」を使用)	・今年1月にQRコードを掲載した啓発ポスターを市内全小中高校に配付。

長野県 LINEを利用したいじめ・自殺相談 概要図



「トランス・コスモス株式会社作成資料より」

4 広島市の今後の対応について

SNSが最近の青少年のコミュニケーションの手段として大きな割合を占めるようになっている。

いじめの早期発見や青少年の抱える様々な問題の深刻化を未然に防ぐ観点から相談しやすい環境を整備する必要がある。

既に実施している自治体での取組状況を確認すると、利用率が伸びない、内容の真偽が定かでない、対応人員の確保が難しい、SNSによる応対手法の開発が必要である等の課題がある。

以上のことから、

SNSを活用した相談体制の構築に向けて、まずは他自治体の事例等を調査・研究したい。





glbxa.jp - 27326476



3 青少年相談におけるSNSの活用事例等

(1) 千葉県柏市

ア 実施期間 平成29年5月～

イ 内容

- ① 1年生にいじめ防止のための授業を実施
- ② 全学年にいじめ通報アプリ「STOP iT」での相談の実施

ウ 実施結果等

- ① 5月～1月末日で110件と、電話相談やメール相談と比べると相談件数は多い。
- ② アプリのダウンロードが5%程度と低くなっている。そのうちの80%は中学校1年生である。
- ③ 匿名のため、内容の真偽が定かでない。
- ④ 利用者が増えた場合に対応人員が不足となる可能性がある。



3 青少年相談におけるSNSの活用事例等

(2) 長野県

ア 実施期間 平成29年9月10日～9月23日

イ 内容

① 「LINE」を利用した相談の実施

ウ 実施結果等

- ① 期間中(2週間)で相談対応実績が547件あり、電話による相談(年間259件)と比べると相談件数が多い。
- ② 電話相談に比べて、いじめや不登校に関する相談が少なく、相談内容が多様化している。
- ③ SNSによる応対手法の開発や電話相談に切り替えることのできる制度設計が必要である。
- ④ コストが割高である(相談・回答の入力時間が必要である、相談数の増加に応じて相談員の増員が必要になる)。



3 青少年相談におけるSNSの活用事例等

(2) その他

他の政令指定都市(19市)において、7市が実施を予定している。

【実施を予定している政令指定都市】

仙台 新潟 浜松 名古屋 京都 大阪 熊本



ひきこもり支援の取組状況について

教育委員会青少年育成部育成課

1 ひきこもりについて

定義

様々な要因の結果として、義務教育を含む就学、非常勤職員を含む就労、家庭外での交遊などの社会的参加を回避し、原則的には6か月以上にわたって概ね家庭にとどまり続けている状態。

※狭義のひきこもりの定義は、次の①～③に該当する人

- ①自室からほとんど出ない、②自室からは出るが家からは出ない
- ③近所のコンビニなどには出かける

※広義のひきこもりの定義は、狭義のひきこもりに加え次の④に該当する人

- ④趣味の用事の時だけ外出する

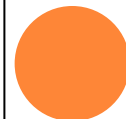
厚生労働省「ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン」より

推計数

(内閣府調査)

狭義のひきこもり状態にある者	全国で17.6万人
広義のひきこもり状態にある者	全国で54.1万人

平成28年9月「若者の生活に関する調査報告書」より



2 本市の取組状況

本市における不登校、ひきこもり、ニート・フリーターの社会参加及び自立に向けた支援について

【 支 援 の 内 容 】

【本人の状況】

段階5
週に何日が就学、就労ができる。

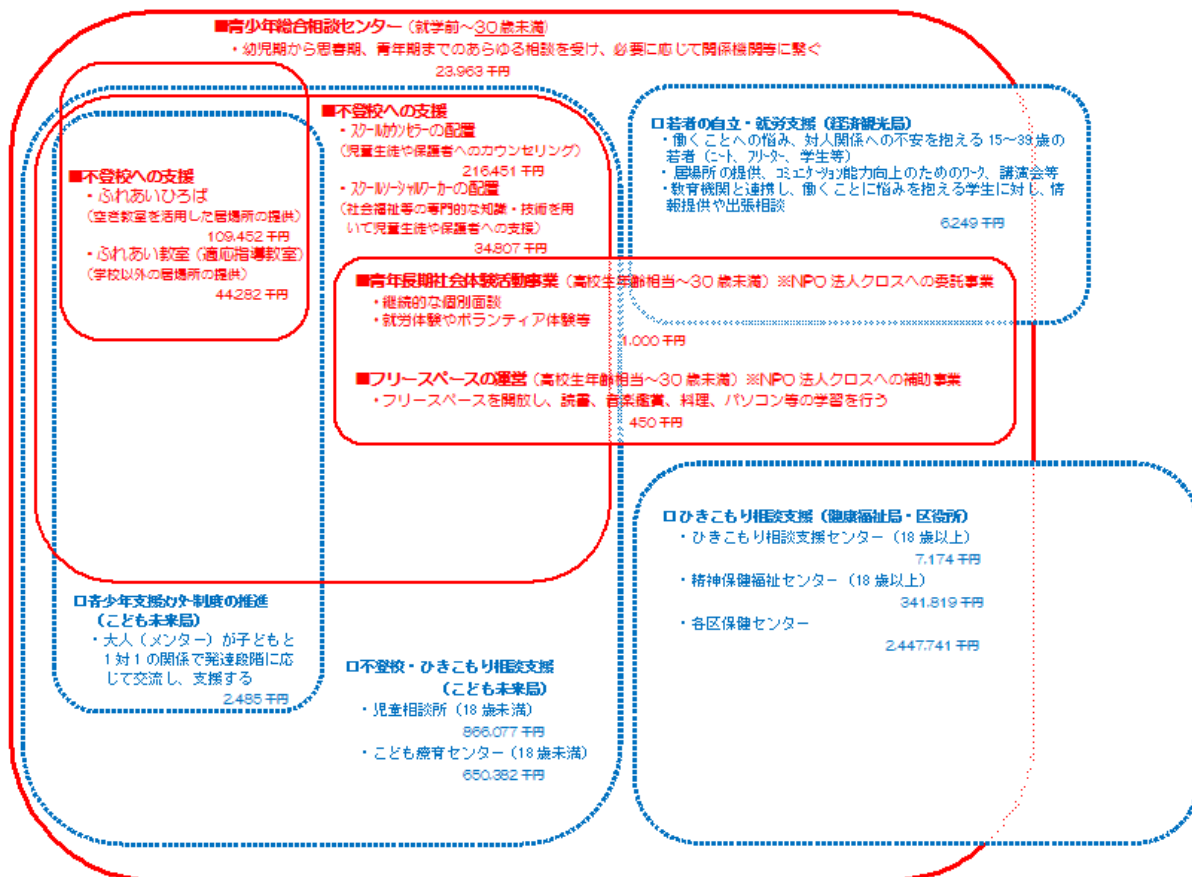
段階4
就学・就労はできないが、コミュニケーションが必要なお出はできる。

段階3
コミュニケーションが必要なお出はできないが、家から出ることができる。

段階2
家から出られないが、部屋から出ることができる。

段階1
部屋から出られない。

段階に応じた支援策



○ニート
⇒非労働力人口のうち年齢15歳以上34歳までの若者で、家事・通学をしていない若者を若年無業者とする。
（総務省「労働力調査」）

○フリーター
⇒年齢15歳以上34歳までの若者で、勤め先の呼称が「パート・アルバイト」の若者、若しくはその希望者
（厚生労働省「労働経済の分析」）

○ひきこもり
⇒様々な要因の結果として義務教育を含む就学、非常勤職を含む就労、家庭外での交遊などの社会的参加を回避し、原則的には6か月以上にわたって概ね家庭にとどまり続けている状態。
（厚生労働省「ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン」）

○不登校
⇒何らかの心理的、情緒的、身体的、あるいは社会的要因・背景により児童生徒が登校しないあるいはしたくともできない状況にある者（病気や経済的理由を除く。）
（文部科学省「学校基本調査の手引き」）

■教育委員会の取組

○教育委員会以外の取組

※金額は平成29年度当初予算額

0～15歳（小・中学生）

15～18歳（高校生）

18～30歳

30歳～

【年齢】

2 本市の取組状況

(1) 広島ひきこもり相談支援センター

概ね18歳以上の方の社会参加や自立を支援するため、電話相談、メール相談、来所による面接相談のほか、必要に応じて訪問等による相談を実施。

また、相談内容に応じて、他の適切な関係機関とつながるよう支援。

① 県内の広島ひきこもり相談支援センター

	西部センター	中部・北部センター	東部センター
所在地	広島市西区楠木町 1-8-11	広島市安芸区中野東 4-5-25	三原市小泉町 4245
担当地区	広島市(安芸区を除く) 大竹市、廿日市市	広島市安芸区、呉市、 東広島市、竹原市、 三次市、庄原市等	福山市、尾道市、 三原市、世羅町 等
運 営	特定非営利活動法人 青少年交流・自立・ 支援センター CROSS	一般社団法人 広島県精神保健福祉 協会	特定医療法人 仁康会 小泉病院



② 相談実績（広島市関係分）

		平成26年度	平成27年度	平成28年度
西部センター (安芸区以外の 広島市)	電 話	751	1, 316	876
	メール	1, 165	1, 423	891
	来 所	1, 036	1, 076	1, 295
	訪 問	271	359	84
	計	3, 223	4, 174	3, 146
中部・北部セン ター(安芸区)	電 話	25	71	62
	メール	4	1	2
	来 所	13	92	46
	訪 問	4	30	0
	計	46	194	110



(2) 青年長期社会体験活動

NPO法人青少年交流・自立・支援センターCROSSに委託して実施

○ 目 的

ひきこもりがちな青少年の自立を促すため、就労体験やボランティア体験などの社会体験への参加を支援

○ 対 象

高校生相当年齢以上、概ね30歳程度まで 10名（公募）

○ 実施方法

受け入れ先と連携して、参加者1人あたり社会体験活動（就労体験やボランティア体験等）と参加者面談を、合わせて20回実施

○ 効 果

毎年、参加者の状態に応じたきめ細やかな支援を実施し、就労・就学につながったり、アルバイトや求職活動を始めるなど、参加者のほぼ全員に前向きな改善が認められている。



N P O法人
青少年交流・自立・支援センター
C R O S S について

1 活動目的等

この法人は、ひきこもりがちな青少年、NEET（若年無業者）、不登校、メンタルな悩みを持つ青少年及びその家族に対して、その立場に立ちフリースペース、就労支援、家庭訪問、相談に関する事業を行い、保健、医療福祉の増進及び子どもの健全育成に寄与することを目的とする。

2 活動の経緯

- ▶ 平成12年 不登校経験者の会S K Y T A L Kとして設立
- ▶ 平成15年 ひきこもりがちな青少年の居場所として、フリースペースくろすを設立
- ▶ 平成17年 広島市から「ひきこもりがちな青少年の長期社会体験事業」を受託
- ▶ 平成22年 広島市から「広島市ひきこもり相談支援センター」を受託
地域活動支援センターⅢ型C r o s s R o a dを設立
- ▶ 平成24年 広島県から「広島ひきこもり相談支援センター西部センター」を受託

3 活動内容

- ▶ (1) フリースペースくろす (有料)
- ▶ (2) 青年長期社会体験活動 (無料)
- ▶ (3) 広島ひきこもり相談支援センター西部センター (無料)
(ひきこもり支援以外の事業)
- ▶ (4) 地域活動支援センターⅢ型 C r o s s R o a d (無料)

(1) フリースペースくろす

- ▶ 16歳～30歳くらいまでの利用者が安心して自由に過ごせる居場所（コミュニケーションの場）を提供（登録者30名）（広島市の補助事業）

○活動状況

交流の場の提供、サッカー部、軽スポーツ、ミーティング、カラオケ、誕生会、行事(海水浴、バーベキュー、クリスマス会等)等を行っている。

○開所時間

月 13:00～16:00 土 13:00～18:00

日 10:00～16:00

○利用料金

1回1,000円

○スタッフ

臨床心理士2名



(2) 青年長期社会体験活動

- ▶ ひきこもりがちな青少年を対象に、約半年間、就労体験やボランティア体験、自己啓発等の社会体験活動を行う。（広島市の委託事業）

○対象者

高校生年齢相当から概ね30歳まで 10名（公募）

○実施内容

参加者に対して、連携先の事業所等での体験及びカウンセリング等、1人当たり年間20回程度の社会体験活動への参加機会を提供する。

(3) 広島ひきこもり相談支援センター西部センター

- ▶ 概ね18歳以上で広島市(安芸区は除く)及び廿日市市、大竹市に在住の人を対象に、電話、来所、訪問等による相談を行っている。(広島県・広島市の委託事業)

○開所時間

月・水・木・金・土(年末年始、祝日を除く) 9:00~18:00

○スタッフ

相談員11名(親ピア相談員3、臨床心理士6、社会福祉士1、精神保健福祉士2、産業カウンセラー1)のうち2名のシフト体制

(4) 地域活動支援センターⅢ型 Cross Road

- ▶ 16歳以上で心療内科や精神科に通う方が利用できる自立支援施設。
(広島市の補助事業)

○活動日時

月～金曜日 10:00～15:00

※作業後16:00まで、居場所スペースとして過ごすことが可能

○提供する作業

就労訓練（寺の清掃作業、内職的作業、アクセサリー作り等の創作活動）、生活訓練（調理、清掃など）、スポーツ（ソフトバレーなど）、コミュニケーションの場の提供。

※対人コミュニケーションが苦手な方は個室での作業も可能