

平成 30 年 9 月 11 日
教 育 委 員 会
(担当：生徒指導課)

SNSを活用した相談窓口の開設について

教育委員会ではこれまで、こども相談センターパトナにおけるカウンセリングや 24 時間体制の電話相談窓口において、児童・生徒から不登校やいじめ等の様々な相談に応じてきました。しかしながら近年、子どものコミュニケーションツールとして SNS が利用される機会が増加していることをふまえ、SNS を通じて様々な悩みを発信する子どもが適切な相談窓口にアクセスできる取組が求められています。

そこで、これまで実施してきた相談窓口に加え、SNS を活用した相談窓口を試行的に設置し、その効果や課題等についての検証を進めます。

1 相談窓口（STOPit きょうと）の概要

- (1) 開設期間 平成 30 年 9 月 3 日(月)～平成 31 年 3 月 31 日(日)
- (2) 実施日時 開設期間中の全ての日（土、日、祝日を含む） 17 時～22 時
- (3) 対 象 京都市立高等学校に在籍する生徒（約 5,500 名）
- (4) 相談内容 不登校、いじめ、友人関係、家族関係等、生徒の悩みを幅広く受け付ける。
より適切な相談機関がある場合には、そこを紹介する。
- (5) 周知方法 学校・学年別のアクセスコードを記載したカードを配付（自分でログイン）
- (6) 運営委託 ピットクルー株式会社（相談専用アプリ STOPit を活用）

2 次年度以降の予定

試行実施の検証結果や国・京都府の動向、また本市財政状況等を踏まえ、次年度以降の方向性を検討する。

(参考)「STOPit」の特徴

- ・ 問題解決を目指すために開発された専用ツール
- ・ 匿名での相談が可能
- ・ 双方向の相談だけではなく、一方的な通報も選択可能
- ・ 相談記録は一定期間で自動削除
- ・ 本市独自の電話相談番号などを表示・照会することが可能

若者が心の闇 書き込み

SNS

自殺抑止へ悩み「共感」

今年7月、東京都江戸川区の民家で死亡しているのが見つかった男女5人が、会員制交流サイト（SNS）で知り合い、会ってから数日のうちに命を絶ったとみられることが分かった。1人では不安を抱えきれず、最後につながりを求めたSNS。その「つながり」を支援の糸にするにはできないか。若年層の悩み相談が増える夏休み明けの時期を前に、多くの自治体がSNSを活用した相談事業に乗り出している。

夏休み明け 自治体、相談窓口を活用

7月11日、午後7時半。家路を急ぐサラリーマンや学生が行き交うJR新小岩駅（東京都葛飾区）。その雑踏の中に、5人はいた。《#自殺》江戸川区の男性（37）は、キーワード検索の記号「#（ハッシュタグ）」とともに、ホームセンターで購入した練炭の写真をSNSにアップし、関東近郊から20代の女性2人を含む男女4人が集まった。

5人は駅近くでタクシーに乗り込むと、4人は離れた住宅街で降車。付近の防犯カメラには、男性宅方に向かっている様子が写っていた。遺体は、その2日後に見つかった。将来への不安や、経済的困窮。それぞれが悩みを抱えていた。《#LINE（ライン）》男性は直前、家族でメッセージを送っていたという。

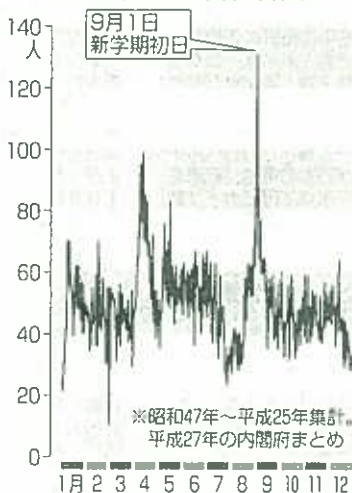
SNSを活用した自治体の相談事業の例

事業内容	対象
大阪府 LINEを使った相談窓口 (8月19日～9月9日、平成31年1月6～19日)	府内の中高生ら
兵庫県 ひょうごっ子SNS悩み相談 (8月1日～9月30日)	県内の小中学生、高校生ら
大阪市 LINEを使った相談窓口 (8月22日～9月4日、31年1月4～17日)	市立小中学生、高校生
大津市 おおつこ相談LINE (受け付けは平日の午後5～8時半)	市立中学生
奈良市 いじめ問題を相談できるSNSアプリ「STOPit(ストップイット)」を9月から導入 (アプリ事業者による授業後にダウンロードが可能になる)	市立小学生と中学生



男女5人が死亡しているのが見つかった民家
＝東京都江戸川区

18歳までの自殺者数



同様のケースは過去にも発生している。昨年10月に神奈川県座間市のアパートで9人が遺体で見つかった事件では、SNSで自殺願望を書き込んだ若者が標的となった。ネット上の問題に詳しい神戸大学大学院の森井昌克教授（情報通信工学）は「見知らずの者同士が短期間に結びつくのはSNSの特徴。非公開の場で個別のやりとりも可能なため、会話するのと同じような速度で話が進む」と指摘。家族や友人などには反応が怖くて話せないようなことも、「『共感』をベースに匿名で相手とつながるSNS上では、安心して打ち明けやすい」と説明する。

9月1日が最多

一方で、長期休暇明け後は、子供の自殺が急増することが判明している。内閣府のまとめでは、昭和47年から平成25年までの42年間に自殺した18歳以下の1万8048人のうち、9月1日の自殺が131人と突出して多かった。さらに4月11日の99人、4月8日の95人、9月2日の94人、8月31日が92人と続いた。

国の自殺総合対策推進センターの分析によると、昭和48年度から平成27年度までの累計で、中高生らの自殺は9月1日が最多だった。一方、小学生相当の年齢では11月30日が最も多かった。18～27年度のデータでは、小中高生らの自殺のピークは8月下旬だった。昨年の国内の自殺者は2万1321人で、8年連続の減少。そうした中、19歳以下は前年比47人増の567人で、若い世代の自殺が目立っている。

通報アプリ導入

政府は座間市の事件などを受けて、今年度からSNSを活用した自殺防止対策の推進を本格化。文部科学省などによると、8月時点で少なくとも30自治体がLINEや通報アプリなどを活用した相談事業を実施し、夏休み明け前後に合わせ取り組みを本格化させる自治体も少なくない。

大阪府では昨夏、府立高校10校の生徒を対象に、LINEを使った相談窓口を試験的に設置。今夏は、対象を政令市を除く府内すべての中学、高校などに拡大して相談を受け付けている。大阪市も今夏から同様の相談窓口を設置しており、「府と連携し、取り組みたい」としている。一方、奈良市は9月から市内の公立小中学校で、スマートフォンなどでいじめ

問題を相談できるSNSアプリ「STOPit(ストップイット)」を導入する。緊急時には、アプリ画面から24時間対応の電話相談につながる仕組みだ。一部の自治体では、「死にたい」といった言葉をインターネットなどで検索した際、広告として地域の相談窓口を表示する「検索連動型」の取り組みも進む。森井教授は「悩みを抱えた人と初期の段階で、何らかのコミュニケーションをとることが重要。SNSを積極的に活用していくべきだ」としている。