

平成30年度ひょうごっ子SNS悩み相談  
実施報告書

平成31年（2019年）1月

兵庫県教育委員会義務教育課

# 目次

## 1 平成 30 年度ひょうごっ子 SNS 悩み相談の結果について

・ 事業目的・事業概要・相談実績	1
・ 周知方法	2
・ 友だち登録数・時間帯・曜日別件数推移	3
・ 開設時間内総相談対応件数（総相談数）	4
・ 時間外アクセス数	5
・ 相談回数集計（相談員による対応）	6
・ 対応時間（相談員による対応）	6
・ 相談内容（主たる相談の分類）・相談分類（高校生）	7
・ 相談分類（中学生）・（小学生）	8
・ 相談分類（性別）	9

## 2 平成 30 年度ひょうごっ子 SNS 悩み相談 振り返りと考察について

・ 相談員による対応について・登録者数と書込み	11
・ 対応時間・学校との連携事案・県警本部との連携	12
・ 今後の取組にむけた課題	13

## 3 平成 30 年度ひょうごっ子 SNS 悩み相談評価研究委員会

・ 評価研究委員会 概要	16
・ 学校配布周知チラシ	17
・ 緊急時対応フロー	18

## 1 平成30年度ひょうごっ子SNS悩み相談の結果について

## 1 事業目的

音声通話や面接における相談に踏み切れない児童生徒の悩みや相談を、子どもたちにとって身近なSNS（LINE）を活用し、容易に相談をすることができる環境を構築するもので、兵庫県教育委員会が実施している24時間相談電話と共に、子どもたちのSOSを受け付ける環境の充実を図る。

## 2 事業概要

- 〈実施期間〉 2018/8/1～2018/9/30（61日間）  
※ 9/4 は台風 21 号の影響により未実施
- 〈相談時間〉 17:00～21:00（4時間）  
※ 相談受付は20:30まで
- 〈対象生徒〉 兵庫県内に在住又は在籍する小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、特別支援学校、高等専門学校の児童生徒学生（国立、私立も含む）
- 〈友達登録数〉 1,007人（9/30時点）
- 〈相談員体制〉 相談員：2～7席 + 管理者1席  
※ 相談員数は日によって変動（平均4席/日）

## 3 相談実績

- ◆ 相談対応数：648件  
（内訳）
  - ・ 定型メッセージ（自動送信）による対応 279件
  - ・ 相談員による対応 369件
  - ・ 県警と連携した緊急対応 0件
- ◆ 相談人数：206人
- ◆ 平均相談対応数（全日平均）：10.8件/日
- ◆ 1日あたりの時間内最大相談件数：74件
- ◆ 相談員による1日あたりの最大対応件数：17件
- ◆ 相談者の1人あたりの相談回数（平均）：1.74回
- ◆ 同一相談者による相談員最多対応回数：16回
- ◆ 相談員による1件あたりの平均相談時間：1時間57分
- ◆ 相談者吹き出し数：19,177（時間外含む）
- ◆ カウンセラー吹き出し数：14,728（自動応答メッセージ省く）

## 4 周知方法

### ■ ひょうごっ子悩み相談カード（児童生徒への配布による周知）

平成30年度 **神戸版**

**ひょうごっ子悩み相談**  
 (ひょうごっ子<いじめ・体罰>子ども安全>相談24時間ホットライン)  
 心配なこと・悩んでいること・学校のこと……  
 気がるに相談してください。

<電話相談>

365日・24時間 (通話料無料) (固定電話) (携帯電話)  
**0120-0-78310**  
※24時間子供SOSダイヤル

平日9:00~17:00 (通話料無料) (固定電話)  
**0120-783-111**  
(土日・祝日・12/29~1/3は休み)

<面接相談>予約制  
 相談・予約受付 平日9:00~17:00  
(土日・祝日・12/29~1/3は休み)  
※上記の電話相談の受付に電話で申し込んでください

**ひょうごっ子**  
 「ネットいじめ情報」相談窓口  
(パソコンや携帯電話を使ったインターネット上の誹謗中傷やいじめなどへの対応方法についてご相談ください)  
 受付時間 月~土 14:00~19:00  
(日・祝日と12月29日~1月3日は休み)  
**06-4868-3395**  
(通話料無料)  
〒250-0292 神戸市東灘区東灘5-1-1 神戸市総合教育センター

**ひょうごっ子**  
 SNS悩み相談  
辛い、悲しいなって思ったら、連絡してみてください。あなたは一人ではありません。SNS (LINE) を通じて私たちとつながっています。  
 SNS相談 毎日 17:00~21:00  
※相談受付は20:30まで  
(2018年8月1日から9月30日まで)

右のQRコードから「ひょうごっ子SNS悩み相談」公式アカウント (LINE ID:@pda0072c) に友だち登録することができます。

**神戸市総合教育センター教育相談指導室**  
 電話相談 月曜日~金曜日 9:00~17:00  
**0120-790-783** (フリーダイヤル)  
**078-360-3152~3**  
(土日・祝日・12月29日~1月3日は休み)  
 面接相談 火曜日~金曜日 10:00~12:00、13:00~17:00  
**078-360-3150~1** (予約制)  
 兵庫県教育委員会

各市町教育委員会を通じて、各学校へ配布。  
 QRコードを読み取り、友だち登録を行う。

**ひょうごっ子**  
**SNS悩み相談**  
 辛い、悲しいなって思ったら、連絡してみてください。あなたは一人ではありません。SNS (LINE) を通じて私たちとつながっています。

SNS相談 毎日 17:00~21:00  
※相談受付は20:30まで  
(2018年8月1日から9月30日まで)

右のQRコードから「ひょうごっ子SNS悩み相談」公式アカウント (LINE ID:@pda0072c) に友だち登録することができます。

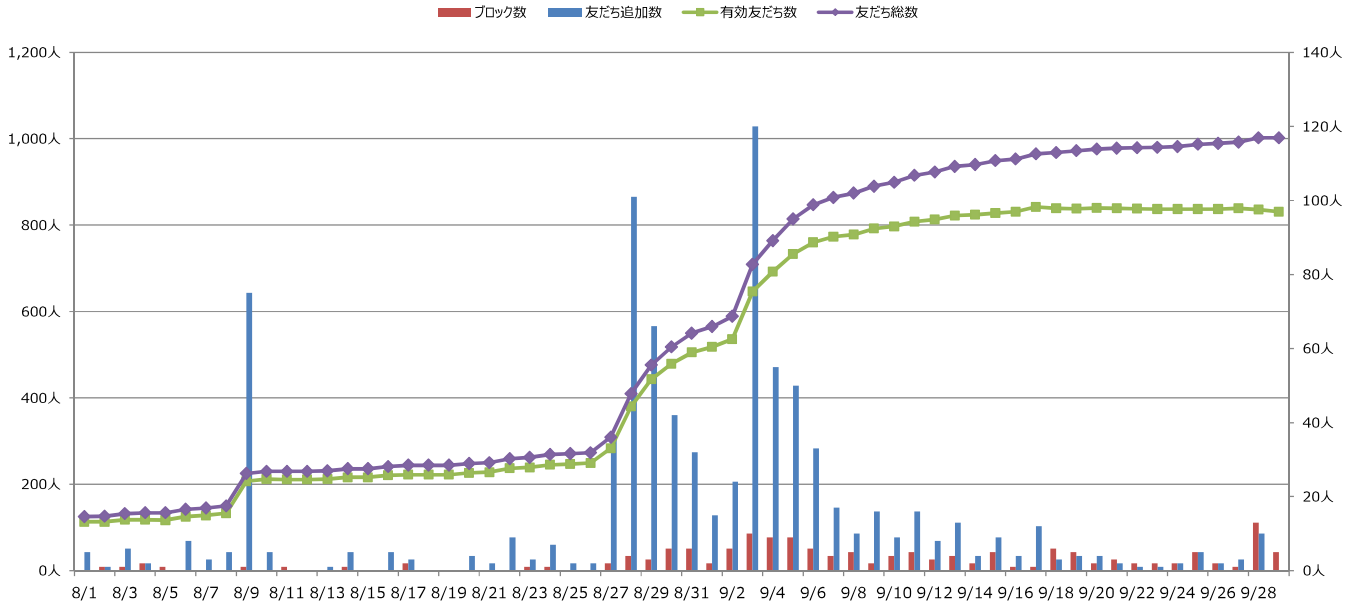
### ■ 周知等に係る取組

7月	2日(月) ~	周知カード配布開始
	27日(金)	神戸新聞 朝刊記事にて紹介
	30日(月)	読売新聞 朝刊記事にて紹介
8月	1日(水)	兵庫県ツイッターにて紹介
	2日(木)	登録者へのメッセージ送信⑥
	3日(金)	周知チラシ市町教委への送信
	6日(月)	毎日新聞 朝刊記事にて紹介
	24日(金)	NHK総合 ニュースにて紹介
	26日(日)	NHK第1ラジオにて紹介
	31日(金)	サンテレビにて紹介
		登録者へのメッセージ送信⑥
9月	1日(土)	神戸新聞 朝刊記事にて紹介
	3日(月)	※ 台風のため4日の相談中止メッセージ送信
	28日(金)	登録者へのメッセージ送信
	30日(日)	登録者への終了メッセージ送信⑥

## 5 友だち登録数

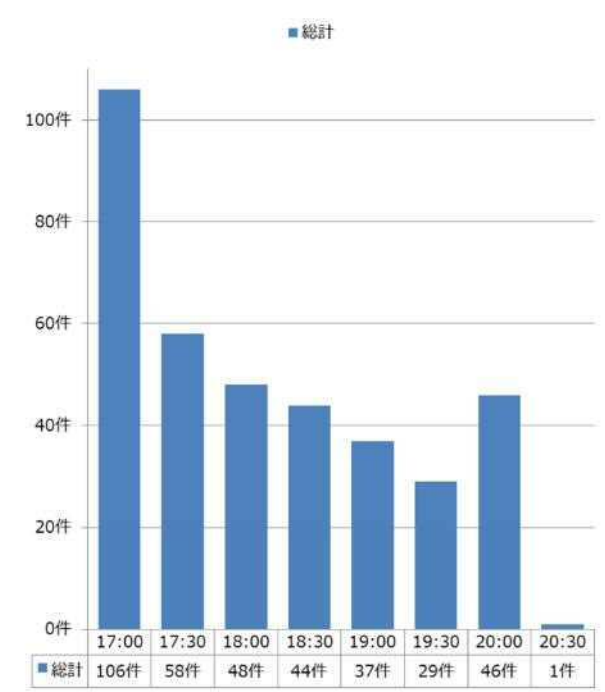
友だち総数：1,007人 / 有効友だち数：792人 / 累計ブロック数：215人

### ■ 友だち登録推移

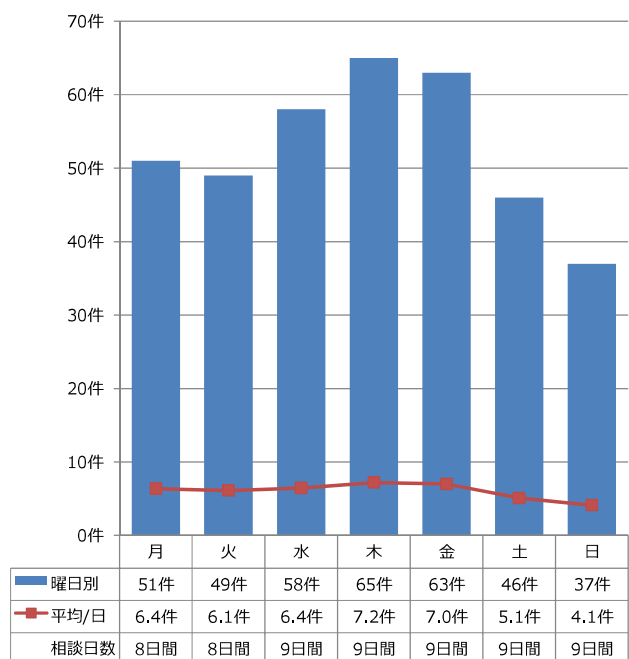


## 6 時間帯・曜日別件数推移（相談員による対応）

### ■ 時間帯

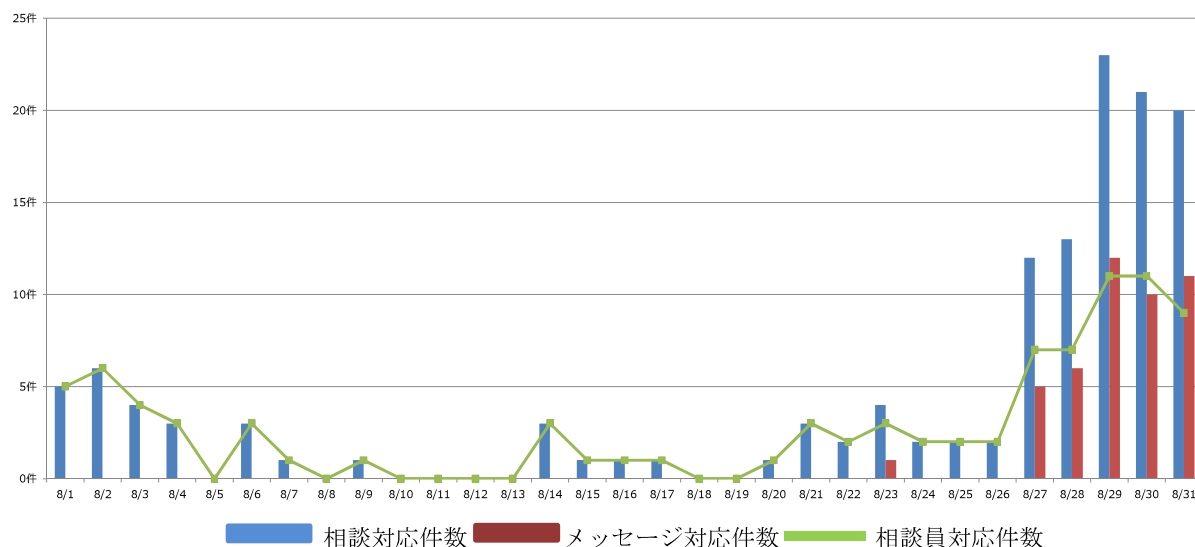


### ■ 曜日別



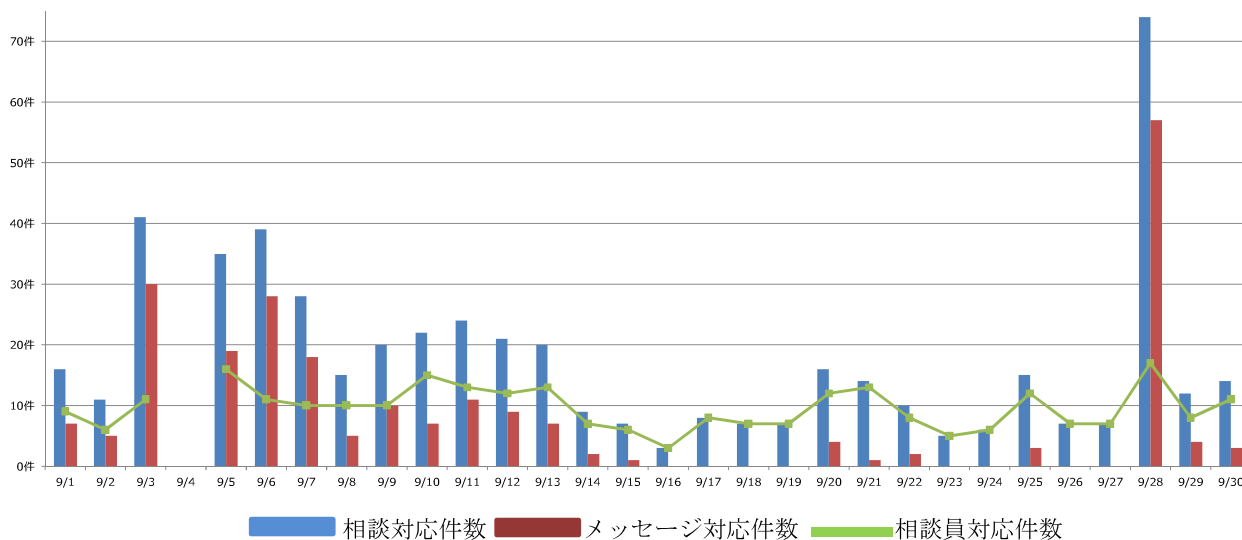
## 7 開設時間内総相談対応件数（総相談数）

### ■ 相談件数推移（8月）



8月最終週より、授業日設定の学校を中心に周知チラシを再度配布したため、友だち登録数が増加。それが相談数の増加につながったと考えられる。

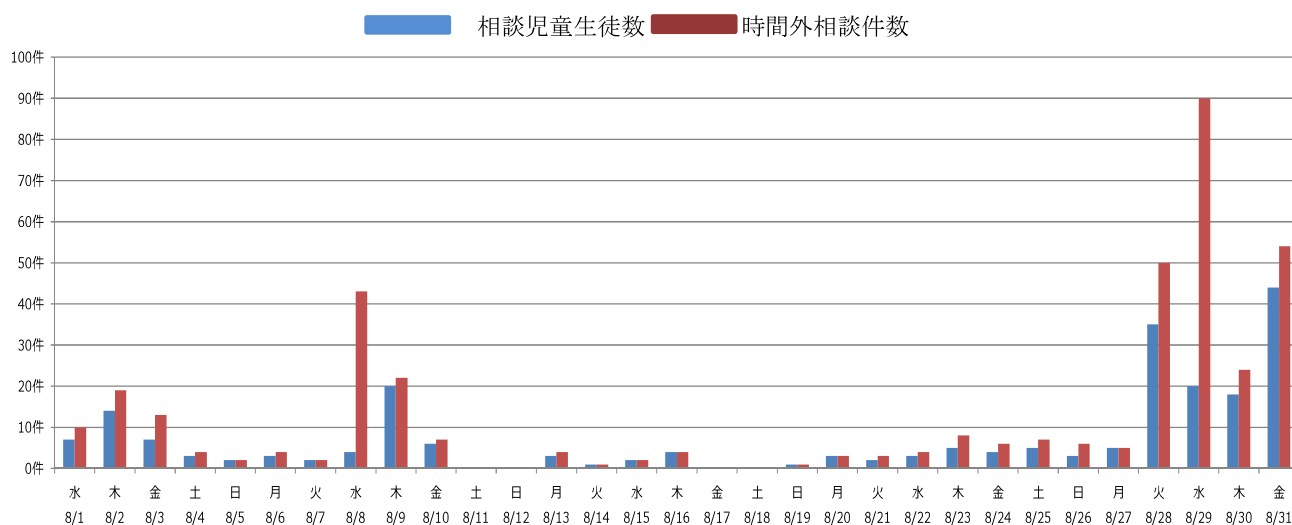
### ■ 相談件数推移（9月）



2学期始業式以降の1週間（9月3日～7日）は相談数が増加した。9月28日は「残り3日」のコメント送信により相談が増加した。

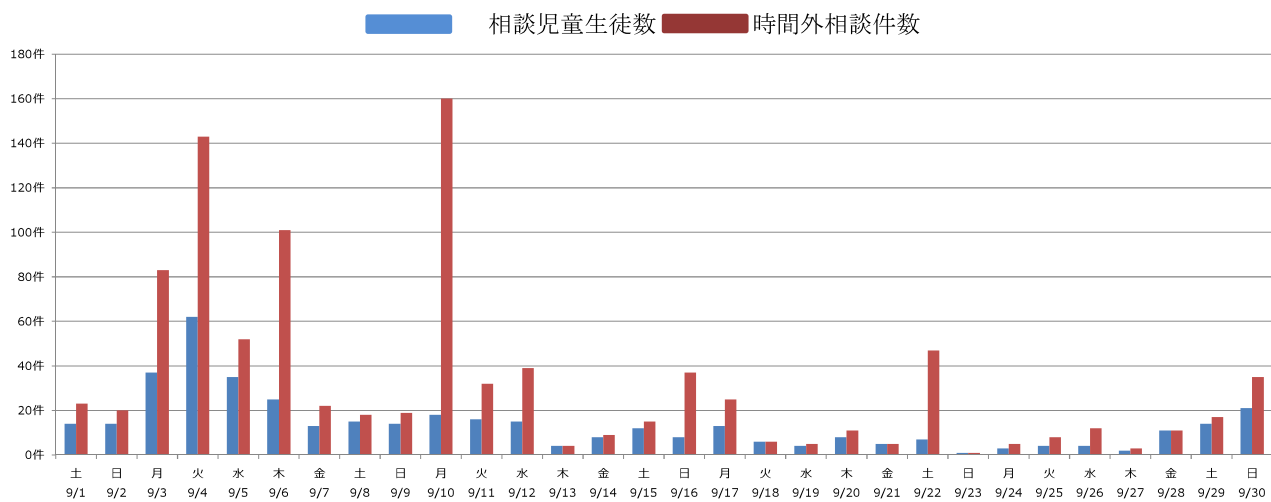
## 8 時間外アクセス数

### ■ 相談件数推移（8月）



■ 時間外相談生徒数ピーク 8/31（44件） ■ 時間外アクセス数ピーク 8/29（90件）

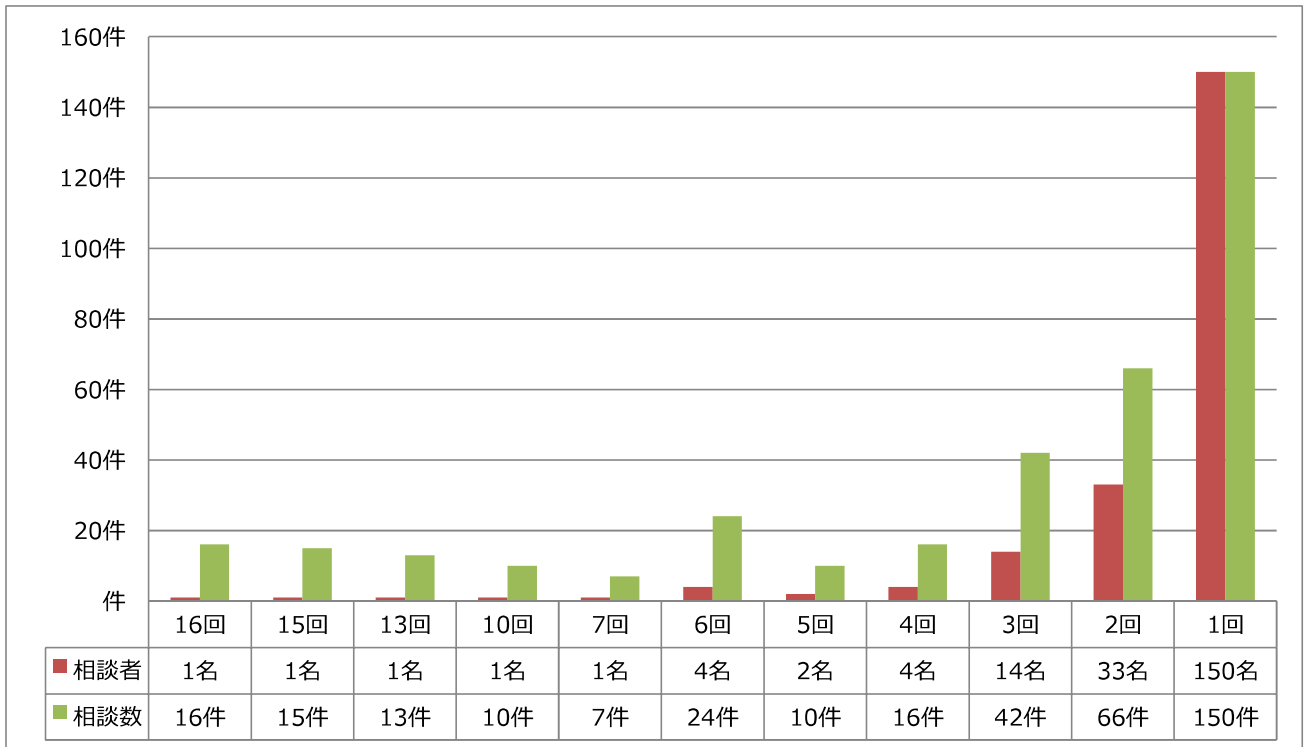
### ■ 相談件数推移（9月）



■ 時間外相談生徒数ピーク 9/4（62件） ■ 時間外アクセス数ピーク 9/10（160件）



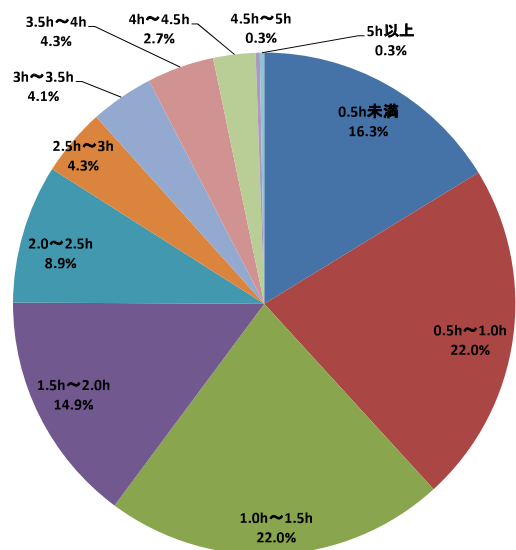
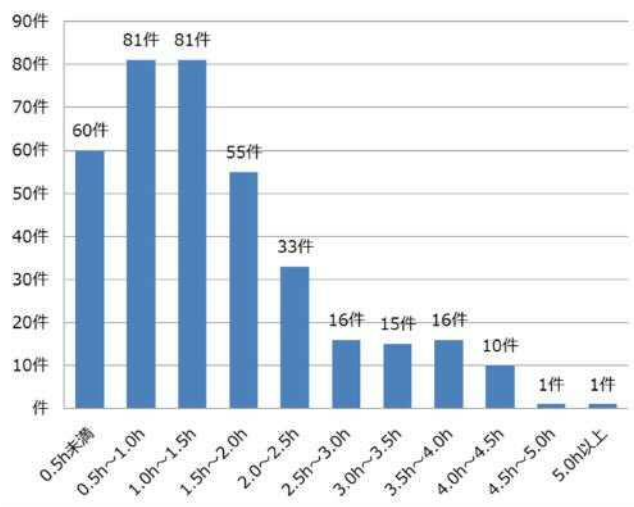
## 9 相談回数集計（相談員による対応）



### ■ 対応状況

- ・ 最大相談回数：16回
- ・ 相談数1回のみ割合：40.7%
- ・ 平均相談回数：1.74回
- ・ 相談数2回以上割合：59.3%

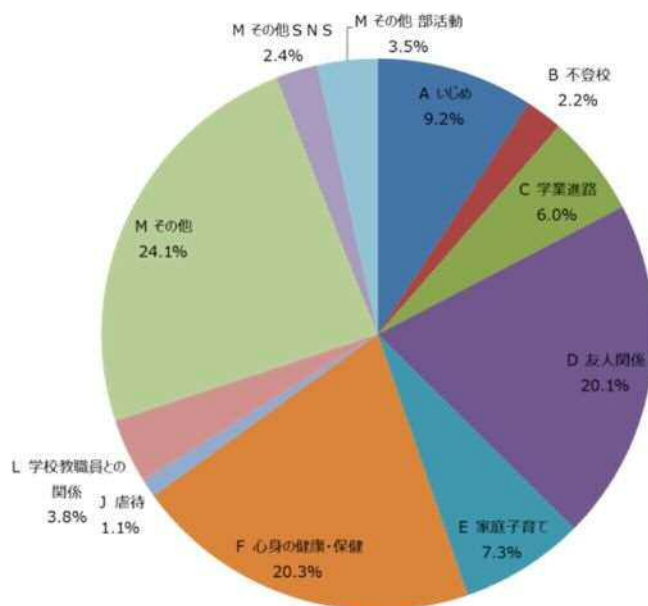
## 10 対応時間（相談員による対応）



- ・ 最長対応時間：5時間20分
- ・ 平均対応時間：1時間57分

## 11 相談内容〈主たる相談の分類〉（相談員による対応）

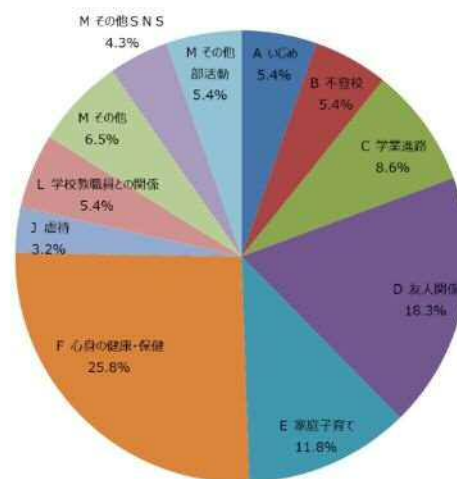
分類	総計
A いじめ	34
B 不登校	8
C 学業・進路	22
D 友人関係	74
E 家庭・子育て	31
F 心身の健康・保健	75
G 発達障害等	0
H 非行・不良行為	0
I 暴力行為	0
J 虐待	0
K 体罰	0
L 学校・教職員との関係	14
M その他	89
M その他(部活動)	13
M その他(SNS)	9
合計	369



「その他」の89件の中には、無回答の27件を含む。複数の要素に関する相談については、主たる相談内容に分類。

### 11-1 相談分類（高校生）

分類	女	男	不明	総計
A いじめ	4	1	0	5
B 不登校	5	0	0	5
C 学業進路	4	4	0	8
D 友人関係	12	4	1	17
E 家庭子育て	10	1	0	11
F 心身の健康・保健	17	7	0	24
J 虐待	2	1	0	3
L 学校教職員との関係	5	0	0	5
M その他	4	2	0	6
M その他 SNS	3	1	0	4
M その他 部活動	4	1	0	5
合計	70	22	1	93



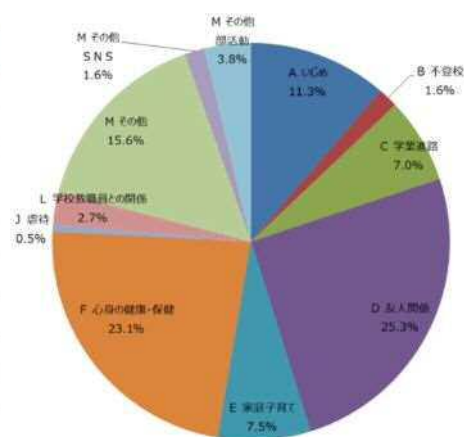
#### ■ 高校生相談状況

総相談件数	: 93 件
対全体割合	: 25.2%
女子	: 75.2%
男子	: 23.7%
不明	: 1.1%

高校生の利用に関しては、女子の割合が男子の3倍以上になった。相談内容に関しては、「心身の健康・保健」に関するものが最も多く、心の不安や性に関する相談しにくいと感じられる内容が複数あった。

## 11-2 相談分類（中学生）

分類/性別	女子	男子	不明	全体
A いじめ	19	2	0	21
B 不登校	3	0	0	3
C 学業進路	10	2	1	13
D 友人関係	39	8	0	47
E 家庭子育て	13	1	0	14
F 心身の健康・保健	42	1	0	43
J 虐待	1	0	0	1
L 学校教職員との関係	4	1	0	5
M その他	21	8	0	29
M その他 SNS	3	0	0	3
M その他	6	1	0	7
合計	161	24	1	186



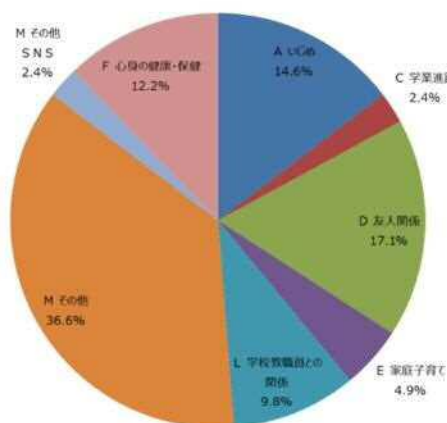
### ■ 中学生相談状況

総相談件数	: 186 件
対全体割合	: 50.4% (最大)
女子	: 86.7%
男子	: 12.9%
不明	: 0.5%

校種別でみると、中学生の利用が全体の半数を占めた。利用者については、女子が男子の約7倍という結果になった。相談内容に関しては、「友人関係」の相談が最も多く、次いで「心身の健康・保健」であった。

## 11-3 相談分類（小学生）

分類/性別	女子	男子	不明	全体
A いじめ	3	3	0	6
C 学業進路	1	0	0	1
D 友人関係	7	0	0	7
E 家庭子育て	2	0	0	2
F 心身の健康・保健	5	0	0	5
L 学校・教職員との関係	4	0	0	4
M その他	14	0	1	15
M その他 SNS	1	0	0	1
合計	37	3	1	41



### ■ 小学生相談状況

総相談件数	: 41 件
対全体割合	: 11.1%
女子	: 90.2%
男子	: 7.3%
不明	: 2.4%

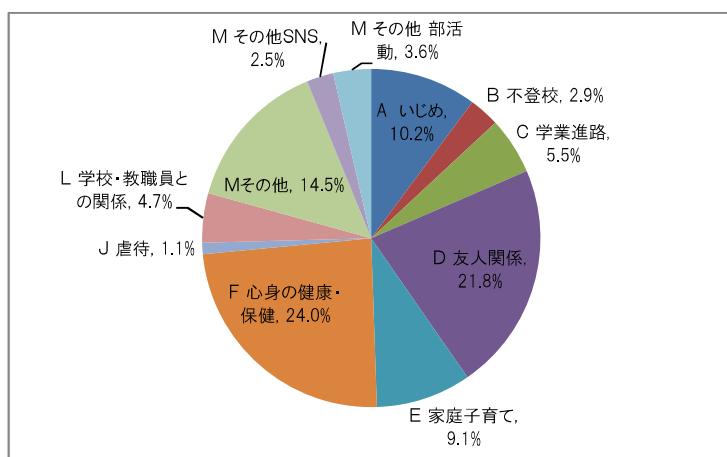
小学生の利用に関しては、4～6年生であった。6年生女子児童、4年生女子児童が複数回相談を行っており、男子に関しては、5年生の1名であった。相談内容に関しては、「その他」が最も多く、以前相談したことについての結果報告や、お礼などが多いという特徴があった。

## 12 相談分類〈性別〉（相談員による対応）

分類	女	男	不明	総計
A いじめ	28	6	0	34
B 不登校	8	0	0	8
C 学業進路	15	6	1	22
D 友人関係	60	12	2	74
E 家庭子育て	25	2	0	27
F 心身の健康・保健	66	9	0	75
J 虐待	3	1	0	4
L 学校教職員との関係	13	1	0	14
M その他	40	12	37	89
M その他 SNS	7	1	1	9
M その他 部活動	10	2	1	13
合計	275	52	42	369

### ■ 性別別相談状況

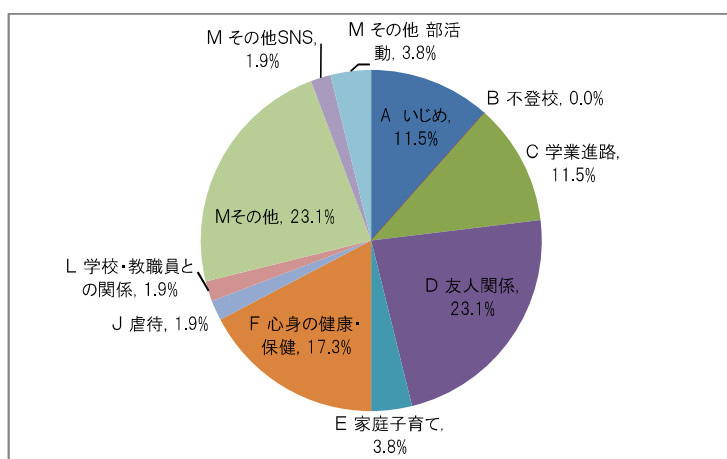
女子 : 74.5%  
 男子 : 14.1%  
 不明 : 11.4%



### ■ 女子

#### ■ 主訴 TOP5 項目（女子）

F 心身の健康・保健 (66 件)  
 D 友人関係 (60 件)  
 M その他 (40 件)  
 A いじめ (28 件)  
 E 家庭・子育て (25 件)



### ■ 男子

#### ■ 主訴 TOP5 項目（男子）

D 友人関係 (12 件)  
 M その他 (12 件)  
 F 心身の健康・保健 (9 件)  
 A いじめ (6 件)  
 C 学業進路 (6 件)

## 2 平成30年度ひょうごっ子SNS悩み相談

振り返りと考察について

## 1 相談員による対応について

- ・最も注意を要すると考えていた2学期始業式（9月3日）には、41件の相談があった。うち相談員によって対応した件数は11件と26.8%であった
- ・実施期間のトータルの相談員による対応は56.9%であった
- ・8月27日から9月10日の2学期開始前後のみで見ると、相談員による対応は45.3%であった
- ・相談員による対応率が最も低かったのは9月28日（金）で、74件の書込みに対して、相談員により対応したのは17件で、23.0%であった  
（これは、「相談が残り3日」というメッセージを17:00に送信したことによると思われる）

## 2 登録者数と書込み

- ・最終日における友だち登録者数は1,007人で、うち累計ブロック数は215人であった
- ・実際に書込みを行った人数は206人で、全体の20.5%であった
- ・同一人物による相談を相談員が対応した数（リピート数）については、最大で16回（1名）次いで、15回（1名）、13回（1名）で、いずれも中学校女子であった

### 3 対応時間

- ・ 1回の相談事案に関して、1時間を目途に対応をするということであったが、8月当初の相談件数が少なかった際に、2時間を越える対応を行ったが、100%の対応率であったため、相談者に寄り添った対応ができた
- ・ リピート率の高い相談者ほど、長時間にわたる対応の傾向があった
- ・ 3時間を越える対応は43件であり、3時間を越える相談を複数回した相談者は8名であった
- ・ 4時間を越える対応は12件であった
- ・ 3時間を越える対応は、総相談時間のうち11.7%を占めた

### 4 学校との連携事案

- ・ 相談者が学校への連絡を望み、学校名、相談者名等を伝えた件数は4件あり、市町教育委員会を通じて学校と連携した対応を行った
- ・ 内訳は小学校1件、中学校1件、高等学校2件であった
- ・ 関係児童生徒の指導や相談者の見守り活動を通じて、いずれも問題が改善され、現在は登校できている

### 5 県警本部との連携

- ・ 県警本部と緊急対応を行った事案はなかった

## 6 今後の取組にむけた課題

- ・周知について、既存の「ひょうごっ子悩み相談カード」にQRコードを掲載する方法をとったが、カード情報の多さから、QRコードがとても小さいものになった。スマホ等機種によっては読み取ることができなかった
- ・周知チラシを活用した際も、校内へのスマホ等の持ち込みを許可している学校においても、校内の使用は認めていないことが多く、QRコードを掲載したチラシを掲示する場合には、校内での使用を容認することにもつながりかねない点に配慮が必要であった
- ・友だち登録をしている利用者に、メッセージを4回（内1回は台風のための中止予告）送信した。相談開始の17:00にメッセージを送信すると、多くの反応が見られ、メッセージ送信は直接相談件数につながるため、17:00のメッセージ送信は相談件数を増やすためには効果的であった
- ・対応時間は、当初1時間という設定であったが、1件あたりの平均相談時間は1時間57分となった。周知の中に、多くの相談に対応するために、相談は1時間ということを表示するなどの工夫が必要であった
- ・対応席数が限られた中で、リピーターが回線を独占するということがあった。継続して電話相談の利用を呼びかける必要があるのだが、なかなか電話への引き継ぎは難しいことが多かった。相談を受ける際に、誰からの相談かは分かるのだが、リピーターだからという理由で簡単に避けることは



できない。相談者の心に寄り添いながら、ひとつひとつ対応するしかないと思われる。また、相談時間の周知については、改善を図る必要があると考える

- 個人情報の集約については、匿名相談という特性から考えると、相談者の意志に任せられる。相談対応者が具体的な対応が必要と判断した場合は、カウンセリングの手法を工夫し、伝えやすい状況づくりが必要である
- 県警本部との連携の中で、生命に関わる緊急事案についてのシステムが構築できた。国公立全児童生徒を対象としているため、発信元が特定できたとしても、それが学校名の特定にはつながらないため、所轄警察署への協力依頼が不可欠となる
- 生命に関わる緊急事案において学校名が特定できている場合は、市町教育委員会を通じて、関係校への早急な連絡を行うシステムの再確認が必要である

### 3 平成30年度ひょうごっ子SNS悩み相談評価研究委員会

## 平成30年度ひょうごっ子SNS悩み相談評価研究委員会 概要

開催日 平成30年11月26日(月) 13:00~15:00

会場 兵庫県民会館 7階 亀

参加者 24名

### 1 実施報告：事務局、トランス・コスモス株式会社、関西カウンセリングセンターより報告

- ・「その他」に分類されているものの中にはおしゃべりという範囲のものも含まれるか。
- 反応なしやスタンプを送信するのみのものなどを「その他」に分類した。返答がなくなった場合もすぐに切らないようにこころがけた。(関西カウンセリングセンター)
- ・ 混雑により有人対応となった者が電話相談に切り替えた事例はあるか。
- 電話対応になったものはない。(事務局)
- ・ 苦情相談のようなものはなかったか。
- 対応については相談者に任せられている部分があるが、苦情対応にならないように話を進めてカウンセリングに努めるよう対応をした。(関西カウンセリングセンター)

### 2 協議：事務局より次年度に向けた提案を受けた協議

- ・ (学識経験者) SNSを用いた相談事業はどの自治体でも効果があったと報告が出ている。相談員の質の担保が重要である。幅広い内容の書込みに対して、どう答えるかの相談員の研修は必要である。保護者による一方向の書込みはとても心配である。
- ・ (小学校長会) 困った時に友だちにも相談できない子供がいる。特に、高学年の児童のほとんどがLINEを使用しており、相談に対するハードルも低い。次年度以降も拡大の方向でお願いしたい。
- ・ (PTA代表) 5~10年続けてやっと当たり前のものになっていくと思う。4月の環境移行期が心配である。PTAとしてもSNSに関して家族で話し合うなど、家庭教育の重要性を伝えている。いじめ問題の保護者の書込みについて、学校を飛び越えて対応することになり信頼関係が心配。
- ・ (行政機関) 本年度より悩み相談電話を夜間外部委託したため、H29年度とH30年度の単純な比較はできない。ただ例年10月は相談電話の件数が減る傾向にあるが、今年はSNS相談終了後ということも影響してか減少しなかった。
- ・ (弁護士会) 対応者を限定せず、何人かで対応をするという点で一貫性がない対応になるのではないかと思う。通常複数の者で対応する場合はケース会議等を行うのではないか。
- ・ (学識経験者) 責任が個人に押しつけられないようコメントをすべて確認し返答している自治体もある。公認心理師や臨床心理士だけで対応をするということは予算的にも無理なことである。
- ・ (中学校長会) 時期は延びる方が望ましい。相談をしていた者が今年度の9月以降どうしているのか心配である。
- ・ (県立学校長協会) 高校としても拡大をして欲しい。事案によって、個人の特定ができると学校としても対応できる。教員もメディアリテラシーを高める必要がある。
- ・ (学識経験者) LINE相談を通じて、身近な人にも相談することを伝え続けて欲しい。相談することでホッと安心できるのは子供も同じである。窓口のひとつとして考え、ここですべてを受けるということはできない。書込みについては、相談先を伝えるという方法を取り、相談したに何もしてもらえなかったとの不満を抱かせないのが良いのではないか。

### 3 まとめ

- ・ SNS相談をツールのひとつとして考える。一方向の通報システムを入れることで、教員の負担感が増えないよう配慮が必要。保護者が一番の相談先であることを伝え続けて欲しい。時期を長くすることで対応が薄くなる。バランスを考えた取組が必要である。
- ・ 今年度の分類をもう少しまとめることによって大変貴重な資料になる。次年度の方向性が決まったら、各委員への報告をお願いしたい。

# ひょうごっ子SNS悩み相談

## 友だち登録はできていますか？

- ・LINEで悩みを相談できる窓口が開設されています。
- ・兵庫県内の児童生徒のためだけの相談窓口です。
- ・いつでも相談できるように、友だち登録をしておいてください！

### 〔相談期間〕

・平成30年8月1日(水)～9月30日(日)

### 〔相談時間〕

・17:00～21:00(相談受付は20:30まで)

### 《登録方法》

- ① LINEを起動する
- ② 画面下の友だちを選ぶ



- ③ 画面右上の友だち追加を選ぶ



- ④ 画面上の検索を選ぶ



- ⑤ 友だちのIDに@p[ ]を入力する

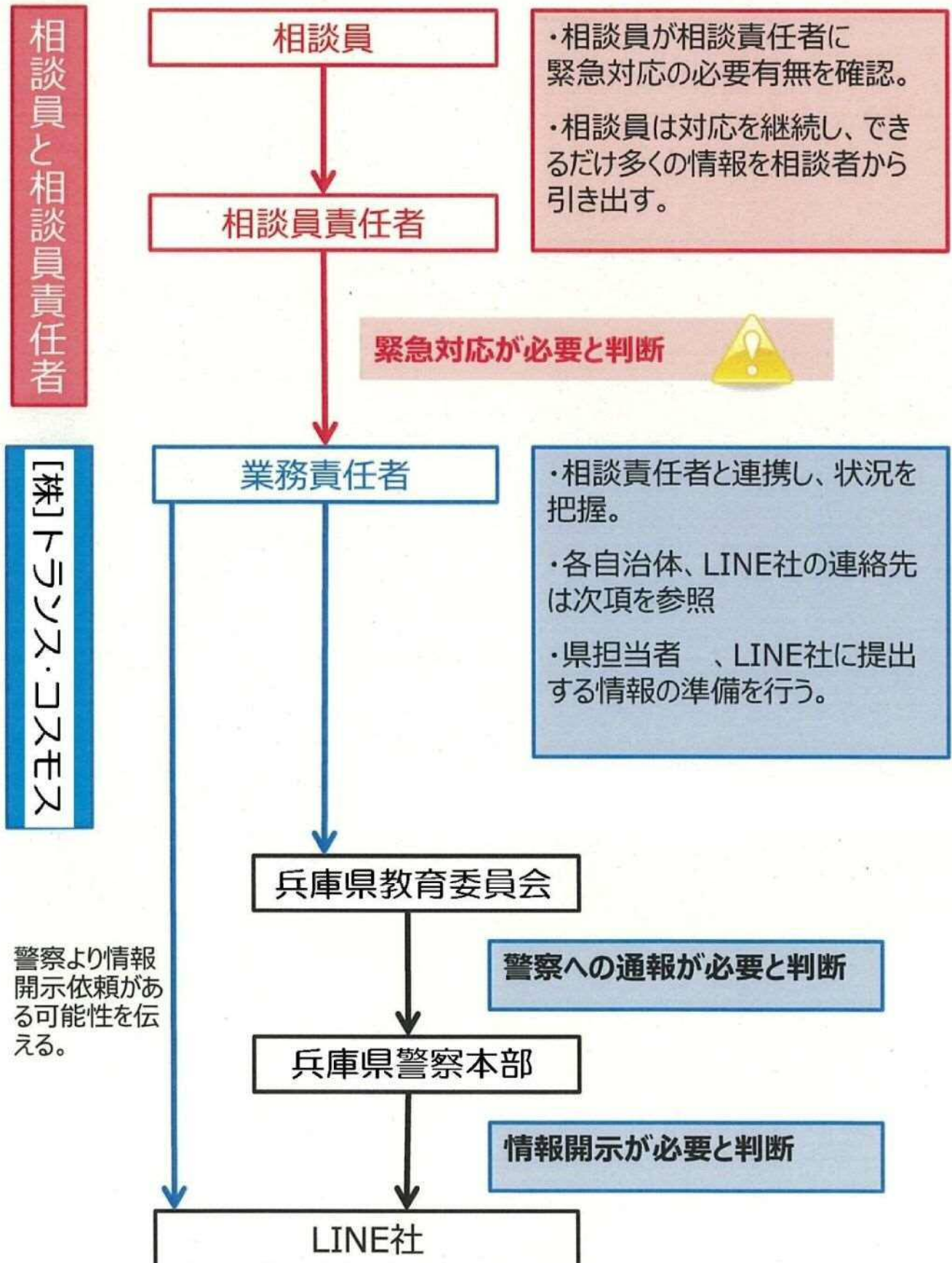


- ⑥ 登録完了！



このQRコードでも登録できるよ！

# 緊急時対応（相談者の生命にかかわる案件）フロー





# 平成 30 年度ひょうごっ子 SNS 悩み相談実施報告書〈概要版〉

## 1 事業目的：

音声通話や面接における相談に踏み切れない児童生徒の悩みや相談を、子どもたちにとって身近な SNS（LINE）を活用し、容易に相談をすることができる環境を構築するもので、兵庫県教育委員会が実施している 24 時間相談電話と共に、子どもたちの SOS を受け付ける環境の充実を図る。

## 2 事業概要：

〈委託業者〉 トランス・コスモス株式会社（相談業務：関西カウンセリングセンター）

〈実施期間〉 2018/8/1～2018/9/30（61 日間）

※ 9/4 は台風 21 号の影響により未実施

〈相談時間〉 17:00～21:00（4 時間）

※ 相談受付は 20:30 まで

〈対象生徒〉 兵庫県内に在住又は在籍する小学校、中学校、義務教育学校、高等学校、特別支援学校、高等専門学校の児童生徒学生（国立、私立も含む）

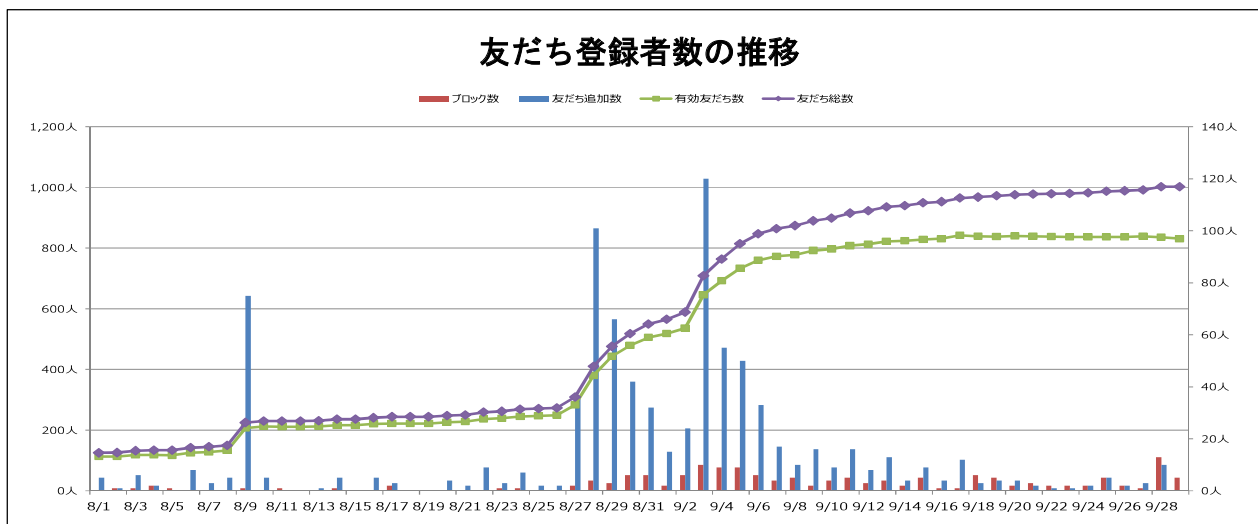
〈友達登録数〉 1,007 人（9/30 時点）

〈相談員体制〉 相談員：2～7 席+管理者 1 席

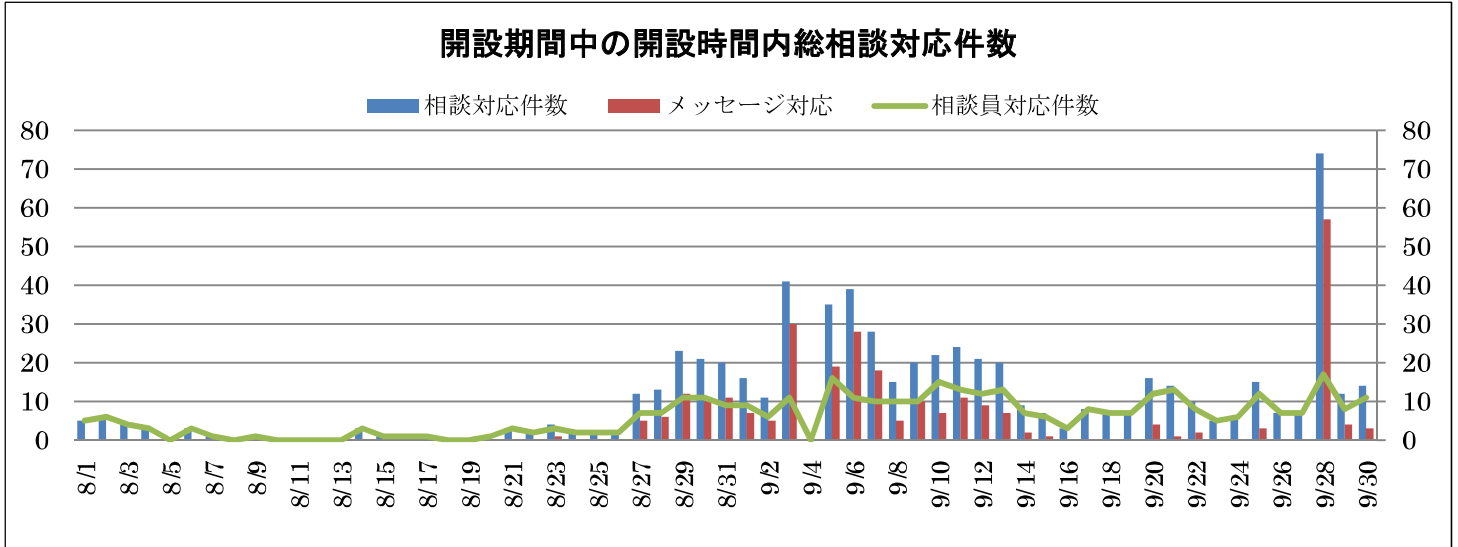
※ 相談員数は日によって変動（平均 4 席/日）

## 3 相談実績：

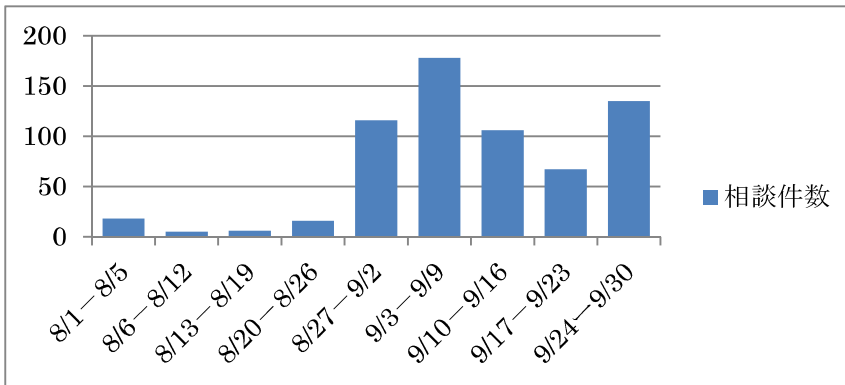
- ・ 相談対応数：648 件（対応時間内件数）
  - （内訳）・ 定型メッセージ（自動送信）による対応 279 件
  - ・ 相談員による対応 369 件
  - ・ 県警と連携した緊急対応 0 件
- ・ 平均相談対応数（全日平均）：10.8 件/日
- ・ 1 日あたりの最大相談件数：74 件
- ・ 相談員による 1 日あたりの最大対応件数：17 件
- ・ 相談員による 1 件あたりの平均対応時間：1 時間 57 分



#### 4 相談対応件数：



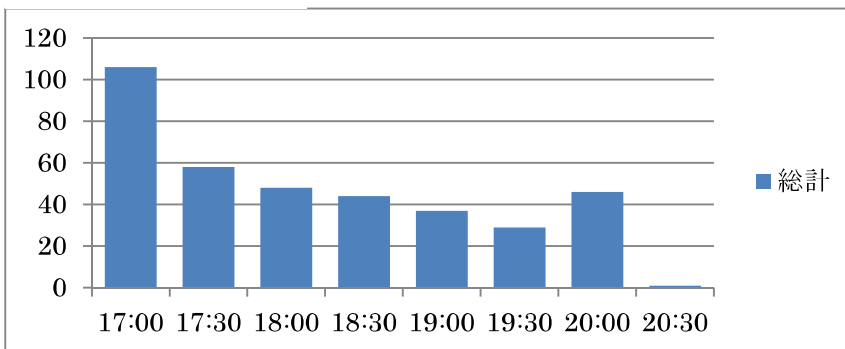
#### 週別相談件数



#### ・週別相談件数：

8月最終週より9月第1週は相談件数が特に集中した。

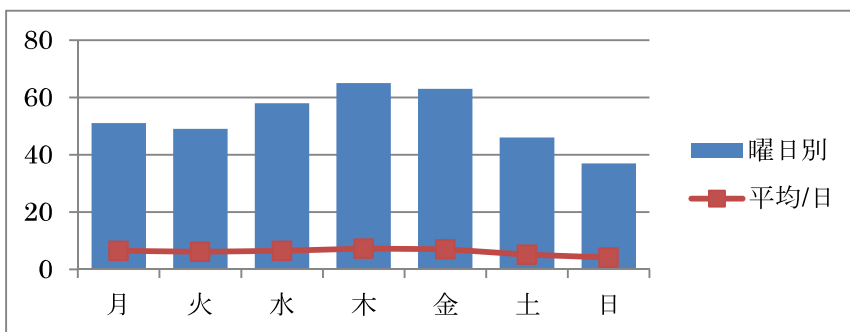
#### 時間帯別相談件数



#### ・時間帯別相談件数：

17:00 (106件) が最も多く、全体の28.7%  
 (次いで17:30 (58件) 全体の15.7%)

#### 曜日別相談件数

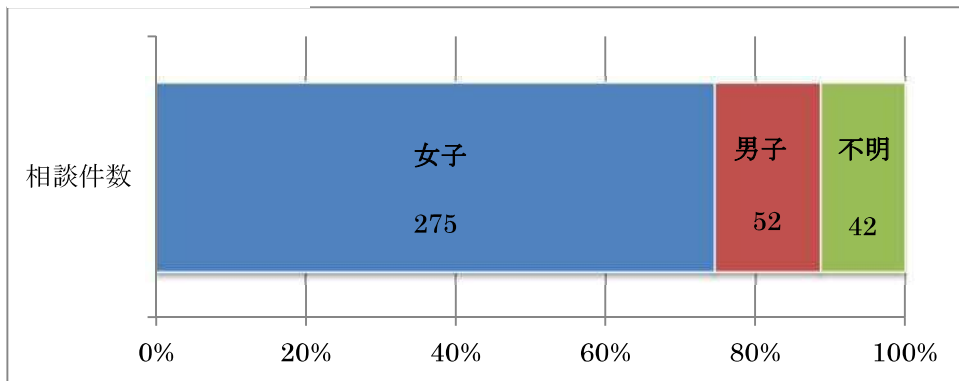


#### ・曜日別相談件数：

木曜日 (65件) が最も多く、日平均7.2件であった。  
 (全体の17.6%)  
 日曜日 (37件) が最も少なく日平均4.1件であった。  
 (全体の10.0%)



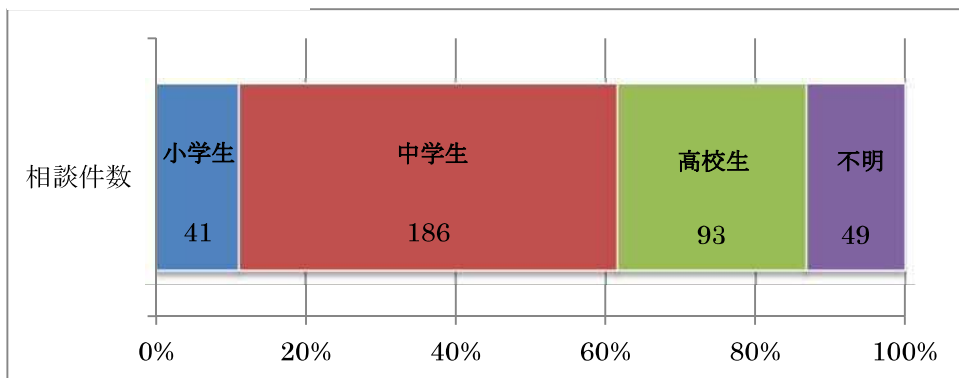
### 性別別相談件数



#### 相談者性別：

女子 275 件(74.5%)  
 男子 52 件(14.1%)  
 不明 42 件(11.4%)

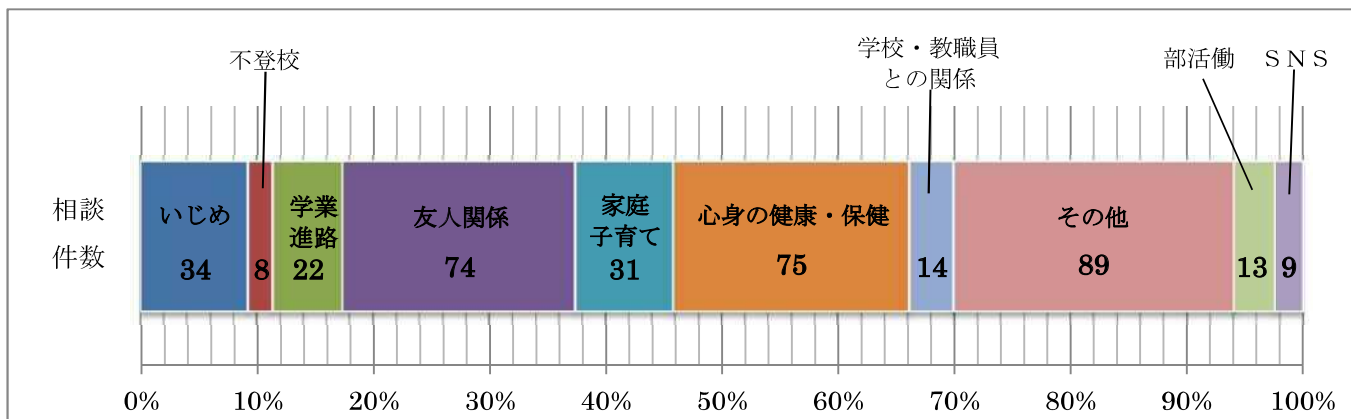
### 校種別相談件数



#### 相談者校種：

小学生 41 件(11.1%)  
 中学生 186 件(50.4%)  
 高校生 93 件(25.2%)  
 不明 49 件(13.3%)

### 相談内容（主たる相談の分類）



- ・ 高校生の相談： 最も多い相談内容 心身の健康・保健（高校生相談のうち 25.8%）  
心身の不安や容姿に関する相談等
- ・ 中学生の相談： 最も多い相談内容 友人関係（中学生相談のうち 25.3%）  
部活動内の友人関係を除く相談等
- ・ 小学生の相談： 最も多い相談内容 その他（小学生相談のうち 36.6%）  
相談したことに関するお礼や結果報告等  
※ 次に多い相談内容 友人関係（小学生相談のうち 17.1%）

### 5 平成 30 年度モデル実施の成果：

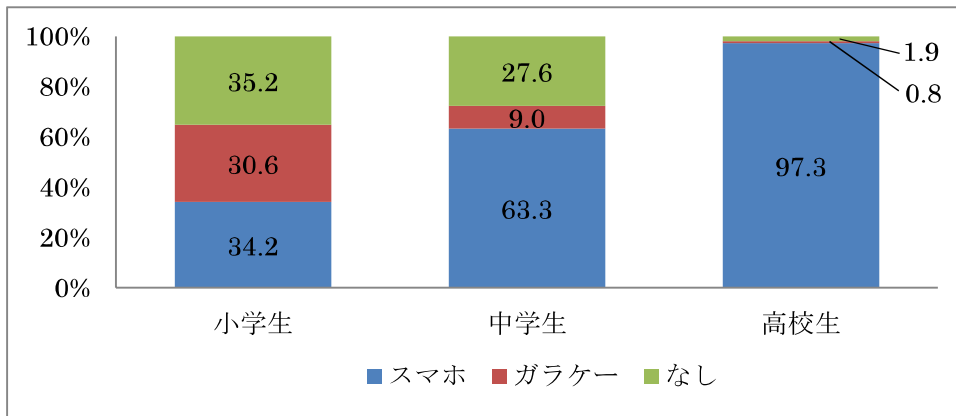
- ・ 昨年度の同期間における電話相談件数(68 件)と SNS 相談件数(648 件)を比較すると、約 9.5 倍の相談があった。

## 6 平成 31 年度実施にむけた課題等：

- ・周知のための電話相談カードのQRコードが小さいと、機種によっては読み取れないことがあります、対応が必要である。
- ・相談員による 1 件あたりの平均相談時間は 1 時間 57 分であり、当初想定していた 1 時間を越える対応となったため、対応の工夫が必要である。
- ・リピーターが回線を独占することがあり、その対応策の検討が必要である。
- ・幅広い相談に対応する相談員の対応スキルアップが求められる。

## 7 参考：

携帯電話の所持率



(平成 30 年度「ケータイ・スマホアンケート」公益財団法人 兵庫県青少年本部調査)