

案件

## 子どものSNS相談事業の拡充について

子ども未来部 子ども青少年政策課

子ども未来部 子どもの育ち見守り室 子ども相談課

### 1. 政策等の背景・目的及び効果

いじめや不登校、虐待など、子どもが抱える課題が複雑・多様・複合化する中、子ども自らが気軽に相談できるツールの一つとして、市立小中学校の児童・生徒に一人一台配付されているGIGAスクール端末を利用して相談できるSNS相談事業を令和5年度から実施しました。この間の児童・生徒の利用状況等を踏まえてシステムの機能改善や体制整備を行い、利用対象を市内の18歳までの子どもへ拡大するものです。

## 2. 内容

### (1) 利用状況等

令和5年度、相談員のもとに届いた子どもからの相談件数は、11月末時点で、延べ約18,800件に上り、利用した子どもは約5,800人になります。相談内容は、友人に関することが最も多く、次いで学習・進路に関する事、学年別では、小学生の高学年が多い結果となりました。実績の詳細については別紙のとおりです。

### (2) 拡大内容

現在、市立小中学校に通う児童・生徒を対象としている「ぽーち」による相談を、市内在住、在学、在勤の18歳までの子どもに拡大します。利用方法としては、手持ちのスマートフォンやパソコンで利用できるように専用のアプリを配信し、各自ダウンロードをして利用できるようにします。

対象者の拡大にあたっては、入力件数の一次的な増加に対応するため、段階的に実施していきます。

## ①体制整備

現在、SNS相談は、4名の相談員が交代勤務で対応しているところですが、1日400件を超える相談があり、中には相談員とのやり取りを相当数重ねているものや、経過によっては単純な質問や一言であっても、慎重な検討を要する相談もあり、当日中にすべての相談に返信することが困難な状況も起こっています。また、高校生等に対象を拡大することで、相談に関する新たなスキルを習得する必要も出てくるため、相談員の体制強化を図り、相談への即応性をさらに高めるとともに、高校生等のSNS相談の実績があるスーパーバイザーを配置し、18歳までに拡大する相談対象へも対応できるようにします。

## ②システムの機能改善

18歳までの対象拡大に対応するために、相談員の利用する管理機能の改善、及び相談業務の効率性の向上を図る機能改善を行います。さらに、これまでの相談において、児童・生徒から「これまでの相談を自分で削除したい」という要望が複数あったため、そのための機能改善にも対応していきます。

### ア) 相談員が利用するWEB画面の改善

相談案件の検索機能の拡充	素早く検索できるように、フィルタ項目を追加
相談案件の現況表示機能の拡充	子どもごとの相談状況を把握する画面に情報を追加
終了した相談記録の管理	終了した相談を主訴ごとに分類する項目の追加

イ) 子どもが利用するアプリへの追加機能

- ・子どもが自分自身で、誤って作った相談や、終了した相談を削除できる機能の追加

### 3. 実施時期等（予定）

令和6年（2024年）3月 現市立中学校3年生に周知

4月～5月 システム改修

6月 現市立中学校3年生を対象に試行実施

6月～7月 アプリの稼働状況、ユーザー登録数、相談件数等モニタリング  
広報、HPのほか市内高等学校等を通じ周知

8月下旬 実施

### 4. 総合計画等における根拠・位置付け

総合計画 基本目標 一人ひとりの成長を支え、豊かな心を育むまち

施策目標15 子どもたちが健やかに育つことができるまち

枚方市SDGs取組方針



## 5. 関係法令・条例等

こども基本法、子ども・子育て支援法、児童福祉法、教育基本法、学校教育法  
子どもを守る条例 他

## 6. 事業費・財源及びコスト

【令和6年度（2024年度）当初予算計上予定】

①人件費 26,517千円

（会計年度任用職員〈週3～4日勤務〉令和5年度毎日2名～4名を5名体制に増員予定）

②報奨金 600千円（スーパーバイザー 1名）

③システム改修委託料 2,750千円

（システム機能改善費用）

④システム使用料 3,960千円

《財源》一般財源

## SNS 相談 実績概要

期間

令和5年度(令和5年 11 月末まで)の実績

## ①寄せられた相談件数 18,803 件

児童・生徒がジャンルを選択して何らかの内容を入力した件数をカウントしています。

	ともだち	ばんきょう	けんこう	かぞく	そのた	合計
5月	43	25	16	12	29	125
6月	421	339	239	162	398	1,559
7月	1,767	1,746	861	684	1,746	6,804
8月	400	440	268	241	519	1,868
9月	1,083	809	636	396	1,007	3,931
10月	823	509	445	289	657	2,723
11月	524	329	251	201	488	1,793
総計	5,061	4,197	2,716	1,985	4,844	18,803

## ②成立した相談件数 3,662件

児童・生徒からの相談に対して応談者が回答し、さらに児童・生徒から応答があったものを相談が成立した件数としてカウントしています。

### ②-1 月別内訳

	ともだち	ばんきょう	けんこう	かぞく	そのた	合計
5月	12	8	1	4	8	33
6月	160	128	80	59	145	572
7月	275	219	102	127	270	993
8月	112	98	53	60	118	441
9月	231	147	107	96	183	764
10月	167	98	76	63	129	533
11月	108	57	42	37	82	326
総計	1,065	755	461	446	935	3,662

## ②—2 学年ごとの内訳

	ともだち	ばんきょう	けんこう	かぞく	その他	合計
小学1年生	27	21	19	27	15	109
小学2年生	113	60	52	65	84	374
小学3年生	124	83	66	55	111	439
小学4年生	218	161	98	95	178	750
小学5年生	221	114	79	70	131	615
小学6年生	145	101	58	43	155	502
中学1年生	78	66	34	34	104	316
中学2年生	65	70	15	28	92	270
中学3年生	28	54	21	11	36	150
不明	46	25	19	18	29	137
総計	1065	755	461	446	935	3,662



### ③ 終了した相談の主訴 1,610 件

成立した相談のうち、児童・生徒が相談終了としたものを分類してカウントしています。

