

平成30年度  
SNSを活用した教育相談事業について

# 「千葉市LINE相談」の取組

---

平成31年3月25日(月)  
第4回いじめ防止対策協議会

千葉市教育委員会 学校教育部  
教育支援課

# 1 趣旨・目的

一人でも多くの子どもたちの「相談したい」という気持ちを汲み取るために、文部科学省の「SNSを活用した相談体制の構築事業」を活用し、子どもたちにとって身近な通信手段であるSNSを活用した教育相談体制を構築し、相談に係る多様な選択肢を用意することにより、いじめや不登校等の未然防止や早期発見、生徒指導上の諸問題の深刻化を防止する。

## 2 事業概要

### (1) 相談受付期間・相談受付時間

◇平成30年10月26日(金)

～平成31年1月31日(木)

(年末年始は除く)

◇平日、土日ともに、

17:00～21:00まで

## 2 事業概要

### (2) 対象者

◇ 千葉市立学校の中高校生

(約25,700人のうち希望者)

- 市立中学校(55校) 約23,400人
- 市内養護学校(1校) 約200人
- 高等特別支援学校(1校) 約100人
- 市立高等学校(2校) 約2,000人

## 2 事業概要

### (3) 相談方法

- ①カードのQRコードをスマートフォン等で読み取って、「千葉市LINE相談」を「友だち追加」する。
- ②「千葉市LINE相談」に「トーク」でメッセージを送ると、相談員が相談に応える。

## 2 事業概要

# 千葉市 LINE 相談

あなたの  
相談したい  
気持ちを  
受けとめます！

対象：千葉市立中・高・特別支援学校のみなさん

相談期間・相談時間

平成30年10月26日から平成31年1月31日までの  
毎日17時～21時(年末年始はお休みです)

\* 相談方法は、裏面にあります

千葉市教育委員会



加曾利貝塚 PR 大使  
かそりーぬ

## 2 事業概要

「千葉市 LINE 相談」は、あなたの悩みごとや困っていることを受けとめ、どうすれば良いのかを、あなたと一緒に考えます。

QR コード

- ①左の QR コードを LINE アプリで読み取って、「千葉市 LINE 相談」を「友だち追加」してください。
- ②相談時間中に、「千葉市 LINE 相談」に「トーク」でメッセージを送ると、相談員が相談を受け付けます。

《電話でも、これまで通り相談ができます》

千葉市教育相談ダイヤル24  0120-101-830



# 2 事業概要

相談を開始します

悩みをLINEで相談して、  
一歩、前へ。  
悩みごとや困っていることはありませんか。  
ひとりで悩まずに、LINEで相談してませんか。

相談したい  
気持ちを  
伝えます！

## 千葉県LINE相談

相談したいと思っている皆さんへ

【相談内容について】

- 相談員には、あなたのLINE登録名とアイコン画像しかわかりません。どんな悩みでも、安心して相談してください。相談内容についての秘密は、必ず守ります。
- ただし、あなたの身体や命に危険があると判断したときは、関係機関と連携して、あなたの安全を確かめる場合があります。

《相談内容の例》

- いじめられている。
- 学力が落ちる。
- 入試が心配である。
- 自分の性格や容姿が気になる。
- 部活動の先輩や後輩とうまくいかない。
- 学校に行けない。
- 異性が気になる。
- 成績が気になる。
- 友達とうまくいかない。
- 家族とうまくいかない。
- 先生とうまくいかない。
- など

【相談を利用する場合のお願い】

- 相談員が他の人と相談中だと、あなたの相談に対応できない場合があります。場合は、しばらくしてから、改めてメッセージを送ってください。
- 相談が集中した場合は、その日のうちに対応ができないこともあります。急いで相談したいときは、「千葉県教育相談ダイヤル24」を利用してください。

千葉県教育相談ダイヤル24 ☎ 0120-101-830

- 再度、相談のメッセージを送ってもらったときでも、別の相談員が対応することがあります。ただし、前回までのやりとりを確認して対応しますので、前回の続きの相談をすることができます。
- 次のような場合は、対応できないことがあります。
  - ・通う人になりすますなど、うそや内容や事実と異なる内容の場合。
  - ・スタンプを送りすぎるなど、いたすらと判断されるような場合。

千葉県教育委員会

SoftBank 4G 20:35 83%

千葉県LINE相談

では、まずあなたのことを教えてください。言いたくない場合は「言いたくない」ボタンを押してくださいね。

はじめに、性別を教えてください。

男  
女  
言いたくない

LINEで相談する

- 相談期間：2018年10月26日～2019年1月31日
- 相談時間：17時00分～21時00分
- ※ 年末年始(12/29～1/3)はお休みです。

相談したいと思っている皆さんへ

電話で相談する 24h

千葉県LINE相談について

チェック

生徒及び保護者の皆様へ

悩みごとや困っていることはありませんか。  
ひとりで悩まずに、LINEで相談してませんか。

## 千葉県LINE相談

「相談したいけど、先生や親には相談しにくい」「友だちにも、悩みが言えない」「電話や電話での相談は、緊張してしまう」など、「相談したいけど、相談できない」気持ちに応えるために、千葉県では、市立の中学・高校・特別支援学校に在籍するすべての生徒を対象に、LINEアプリを利用した相談窓口「千葉県LINE相談」を開発しました。

【相談期間・相談時間】  
平成30年10月26日(金)から平成31年1月31日(木)までの  
毎日17時～21時(年末年始の12/29～1/3はお休みです。)

【相談対象】  
千葉県立中学校・高等学校・特別支援学校に在籍する中学生(希望者)

【相談方法】

- ①右にあるQRコードをLINEアプリで読み取って、「千葉県LINE相談」を「友だち追加」してください。
- ②相談時間中に、「千葉県LINE相談」に「トーク」でメッセージを送ると、専門の相談員が相談を受け付けます。

【「千葉県LINE相談」は、あなたの悩みごとや困っていることを受けとめ、どうすればいいのかわか、あなたと一緒に考えます。】

【「千葉県LINE相談」は、複製ではありません。また、新たにスマートフォン等を購入する必要はありません。】

【相談員には、あなたのLINE登録名とアイコン画像しかわかりません。安心して、相談してください。相談内容についての秘密は、必ず守ります。】

【ただし、相談内容から、あなたの身体や命に危険があると判断したときは、関係機関と連携して、あなたの安全を確かめる場合があります。】

【相談が集中した場合は、その日のうちに対応ができない場合もあります。急いで相談したい場合は、「千葉県教育相談ダイヤル24」を利用してください。】

【電話でも、これまで通り相談ができます】  
千葉県教育相談ダイヤル24 ☎ 0120-101-830

【「千葉県LINE相談」に関するお問い合わせ先】  
千葉県教育委員会学校教育部教育支援課 電話番号：043-245-5935

市教育相談ダイヤル24へ電話がかけられます



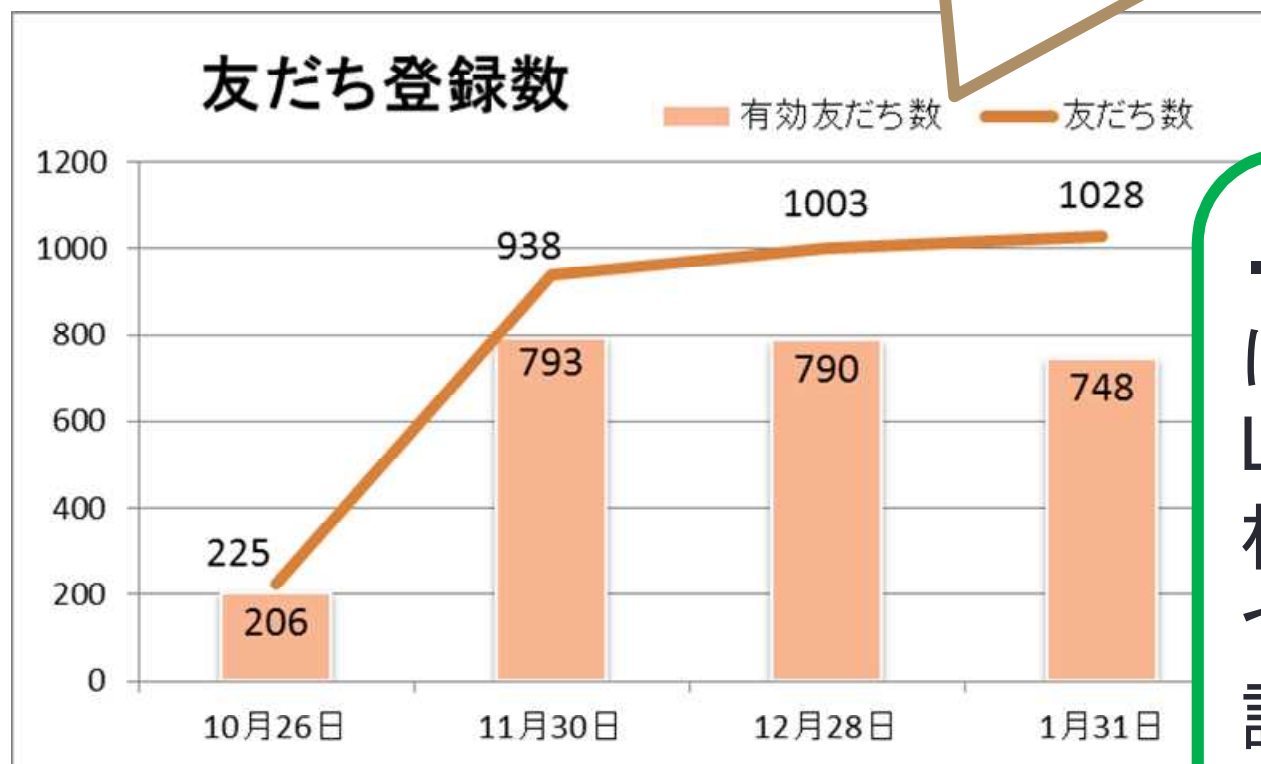
# 3 成果

## (1) 友だち登録数

### 【登録率】

◇友だち数:4.00%

◇有効友だち数:2.91%

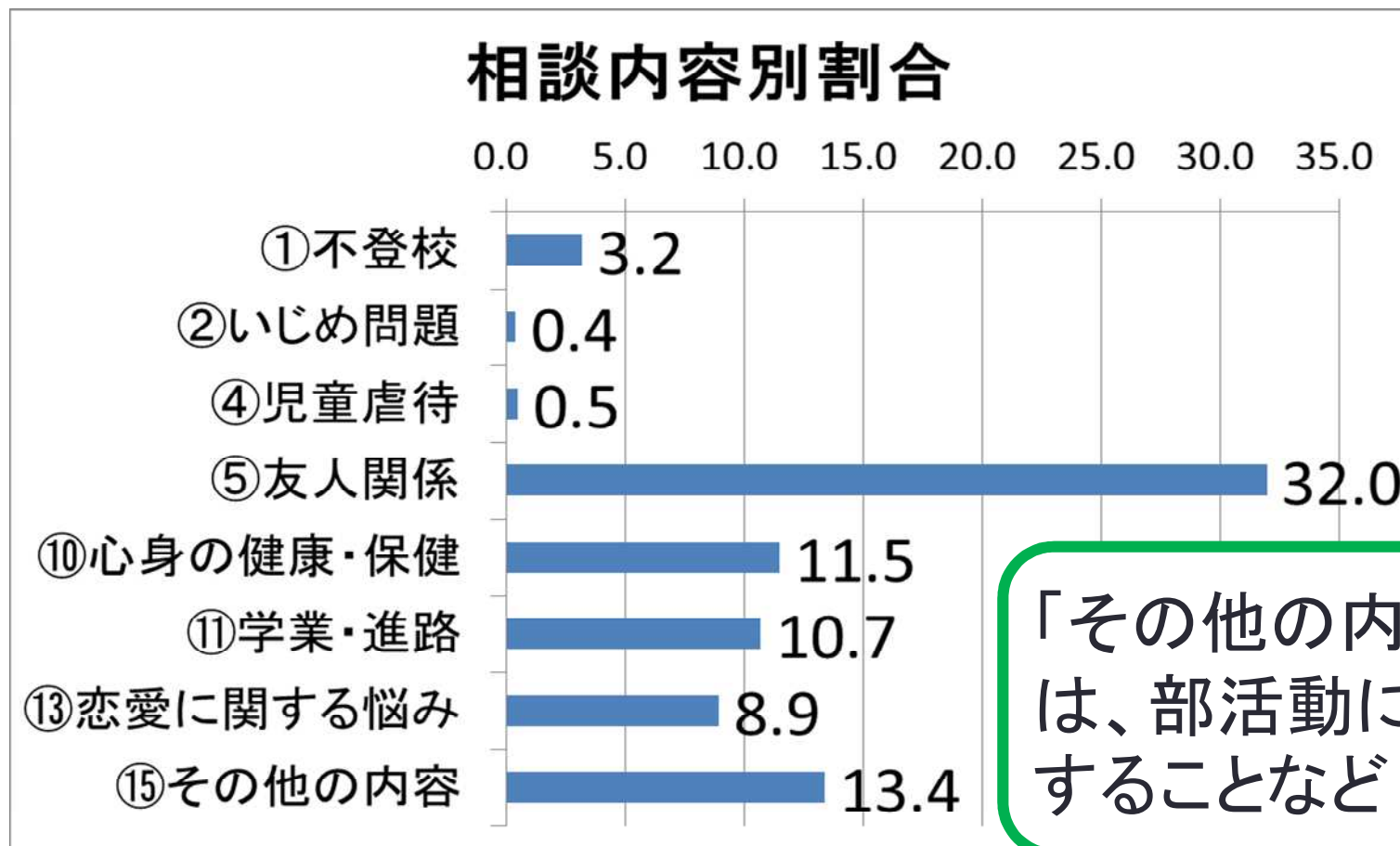


・高い登録率は、「千葉市LINE相談」が、相談窓口の一つとして、広く認知されたと考える。

# 3 成果

「友人関係」が最も多く、次いで「心身の健康・保健」「学業・進路」と続く

(2) 相談件数 1010件 (平均 11.0件/日)



# 3 成果

## (3) 登録者へのアンケートの結果

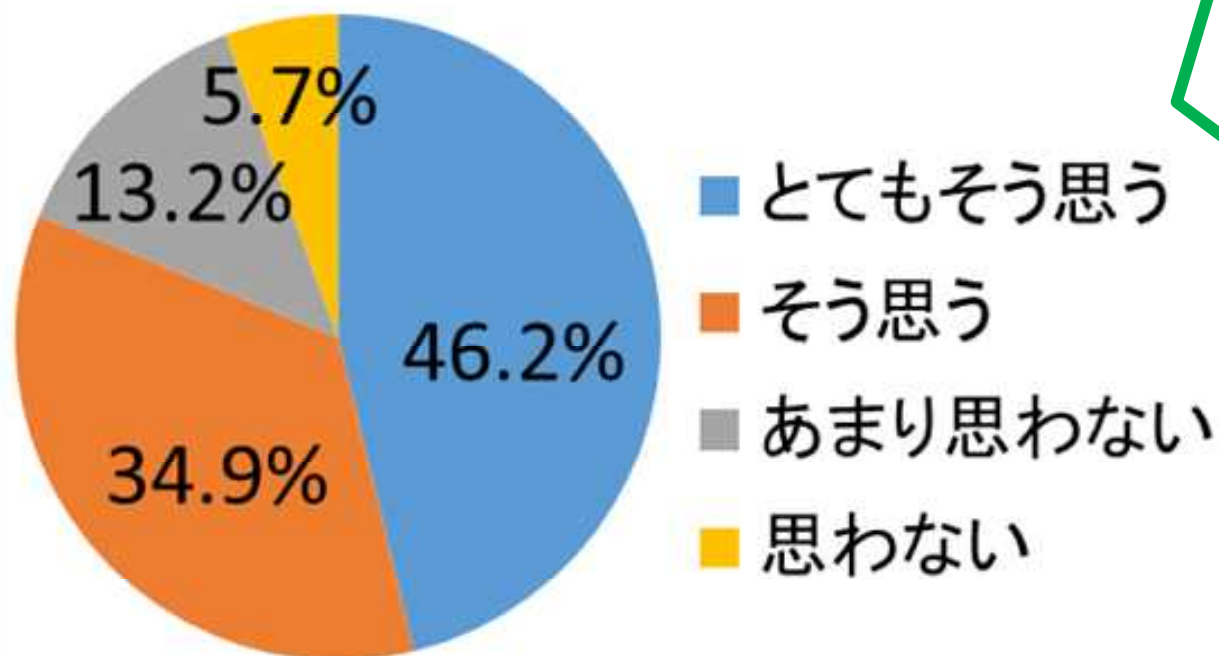
- ◇調査期間 平成31年2/1(金)～2/9(土)
- ◇回答者 166人(有効登録者数748人中)
- ◇調査方法

「千葉市LINE相談」終了後、アンケートを依頼するメッセージを発信。そのメッセージに、アンケート画面へのリンクを貼り、登録者に直接、回答内容を入力する形式でアンケート調査を行った。

# 3 成果

## (3) 登録者へのアンケートの結果

◇相談したことで、安心したり気持ちすがすっきりしたりしましたか。

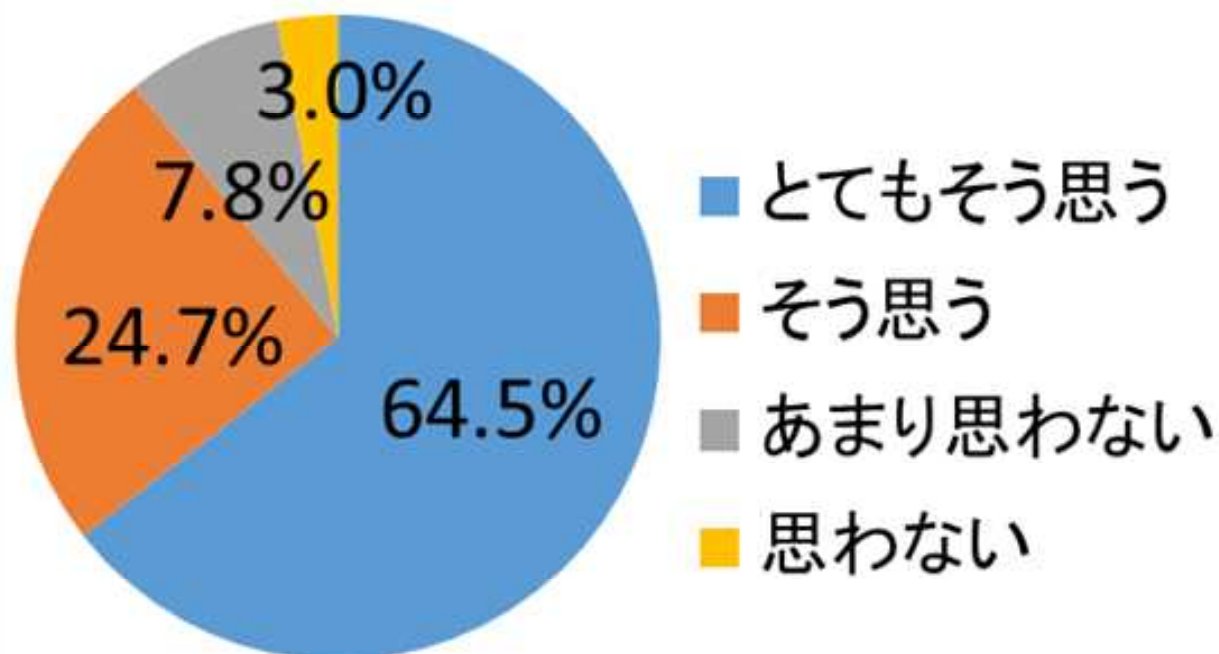


合わせて80%以上の相談者が、安心したり気持ちすがすっきりしたりしていることがわかる。

# 3 成果

## (3) 登録者へのアンケートの結果

◇今後、悩みがあったときに「千葉市LINE相談」を使ってみたいと思いますか。



合わせて90%近い相談者が、「千葉市LINE相談」を使ってみたいと思っていることがわかる。

## 4 次年度への展望

「千葉市LINE相談」が相談窓口の一つとして認知されたことを活かし、**1年間を通して子どもたちの悩みに寄り添える環境**を提供したいと考えている。

次年度は5月～3月（8月を除く）週2日で相談窓口を開設する予定である。