

**立教大学学術推進特別重点資金（立教 S F R）**  
**大学院学生研究**  
**2023年度研究成果報告書**

<b>研究科名</b>	立教大学大学院文学	研究科 教育学	専攻
<b>研究代表者</b> (2024年3月現在 のものを記入)	在籍課程・学年	氏名	
	<input checked="" type="checkbox"/> 博士前期課程 2年 <input type="checkbox"/> 博士後期課程 年	有吉永介	
<b>指導教員</b>	所属部局・職名	氏名	
	文学部教育学科	秋葉昌樹	
<b>自然・人文・社会の別</b>	自然 ・ <b>人文</b> ・ 社会	<b>個人・共同の別</b>	<b>個人</b> ・ 共同 名
<b>研究課題</b>	関東圏の自治体における若者相談窓口の LINE 相談における相談者の語りからみる自己責任論		
<b>研究組織</b> (研究代表者 ・共同研究者) ※2024年3月現在 のものを記入	在籍研究科・専攻・課程・学年	氏名	
	立教大学大学院文学研究科 教育学専攻 2年	有吉永介	
<b>研究期間</b>	2023 年度		
<b>研究経費</b> (1円単位)	(支出金額) 200,000円 / (採択金額) 200,000円		

**研究の概要** (200~300字で記入、図・グラフ等は使用しないこと。)

自治体が行う若者総合相談窓口における LINE 相談の内容を分析し、LINE 相談の有用性について研究を行った。若者総合相談窓口は、若者の支援策として国により設置された窓口で多様な相談内容に対応する。具体的には、メンタルの悩みや、人間関係、職場に関する事などである。また、国の施策により SNS を用いたカウンセリング業務が必要であるとされ、LINE を用いた相談業務を開始していた。私は、LINE で行われている相談の 10 万件のチャットデータを分析した。まず、相談者の悩みがどのように対応され解決に導かれているのかやり取りの流れに規則性があることを指摘した。そのなかで大きく二つのフローがあった。具体的には、問題を解決したいというニーズが現れているフローと単に話を聞いてほしいというニーズが現れているフローであり、これらは丁度同じ割合で存在していた。また、分析を行う中で、LINE での相談活動はテキストで行われるために自分自身の情報を制限できること、相手の顔を見ることができないがために自己開示がしやすい傾向にあることも示唆された。これらから LINE を用いた相談事業は相談者にとっての有用性があると指摘した。

**キーワード** (研究内容をよく表しているものを3項目以内で記入。)

[若者総合相談窓口] [LINE 相談] [相談の構造]

**研究成果の概要** (図・グラフ等は使用しないこと。)

生きづらさを抱える若者の存在が指摘されて久しい。たとえば、内閣府による『令和 5 年版自殺対策白書』において、20 歳から 39 歳の死因の第一位は自殺となっている。また、G7 のなかで自殺死亡率が最も高いのは日本である。(内閣府 2023)。さらに、持続可能な開発ソリューション・ネットワーク (SDSN) が 2023 年に発表した「世界幸福度調査 2023 (World Happiness Report 2023)」においては、日本は 137 ヶ国中 47 位であり、こちらも G7 において最下位である。(SDSN 2023)。

このような、生きづらさを抱える若者の支援として国・自治体が主導となって乗り出したのは、2000 年代初頭である。当初の支援では、若者の生きづらさ、抱える困難は就労問題にあると考えられ、就労問題を解決するために始まったが、就労以外の多様な問題を抱えていることが指摘されるようになり、包括的な若者支援策として、若者総合相談窓口が設立されるようになった。

また、若者を取り巻くコミュニケーション手段の変容によって、SNS が若者の主要なコミュニケーション手段となってきている。そして、SNS に関連する若者問題も発生したことにより、国主導となって SNS を用いた若者相談が実行されるようになった。

例えば、総務省の情報通信政策研究所の「令和 4 年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」において、10 代から 20 代において 1 日のソーシャルメディアの利用時間は 100 分を超えており、携帯電話の利用が 10 分であることと比較しても若者にとってのソーシャルメディアの重要性がとて高い(総務省、2022)。

これに合わせて、若者を支援対象とする相談事業においても、このような若者におけるコミュニケーションツールが SNS へと変化したことにより、若者のコミュニケーション手段の変化に応じて柔軟に対応することがもともとめられてきた。近年では、平成 29 年の 7 月に神奈川県座間市において Twitter(現 X)で自殺願望を仄めかしていた若者 9 人が殺害される事件がきっかけとなり、国によって「インターネットを通じて自殺願望発する若者の心のケアに関する対策」(内閣府、2017)が進められていくことになった。

しかしながら、若者総合相談窓口における SNS 相談について、その実態や有用性が検討された知見は少なく、その存在意義は不透明であるといえる。

そこで、本稿では自治体 A が行う若者総合相談窓口の LINE 相談におけるチャットデータを分析し、その実態や有用性を考察した。

若者が置かれている社会的な状況や、自治体 A の LINE 相談に寄せられた相談ジャンルを考察すると、相談窓口が困難を抱える若者の支援として効果がある可能性が指摘できる。内閣府によれば、若者が悩みを相談できる相手としては家族や親戚、友達、職場の人間関係の 3 つであることがわかる(内閣府 2022)。また、自治体 A の LINE 相談に寄せられる相談の主要なジャンルは、メンタル、家族、職場に関する内容であった。以上のことから、若者にとって相談できる数少ない選択肢である家族や親戚、友達、職場において相談がしづらいと判断した内容を相談機関に相談している可能性がある。

また、SNS 相談としての LINE 相談に関しては、若者のコミュニケーション手段が SNS 中心になっていることや、若者のインターネットへ費やす時間が多いことから、SNS 相談としての LINE 相談が有用であることを示唆した。

さらに、チャットデータを用いて、LINE 相談における相談フローには 5 つのパターンがあることや、チャットデータを読み解くことで、相談者の話を聞いてほしいという潜在的なニーズについて明らかにし、LINE 相談の有用性を指摘した。

相談フローはパターン A~E までの 5 種類があった。パターン A は、相談者の抱える問題に対して、適切な専門機関を紹介して相談が終了するというフローである。これは、自治体 A が当初想定していた相談機関の役割を果たしている基本的なフローである。パターン B は、パターン A とほぼ同じフローであるが、相談員から専門機関が紹介されるのではなく、相談員からの簡易的な提案のみが行われ、相談が終了しているフローである。パターン C は、相談開始から相談対応まで行われるが、専門機関の提案や、相談員からの簡易的提案がなされることなく一人当たりの最大時間になったことで相談が終了しているフローである。

**研究成果の概要 (つづき)**

パターン D は相談者によって相談が開始されるが、相談者から返信が来なくなってしまうそのまま相談が終了するフローである。

パターン E は相談者によって相談が開始されたあと、相談者の申し出により相談の途中で相談自体が終了するフローである。

また、パターン B からパターン E は相談の構造が異なっているものの、対話データを詳細にみていくと、相談者の裏側には、「話を聞いて欲しい」というニーズがある可能性が考察された。パターン B からパターン E はパターン全体の 58% であるため、LINE 相談を利用する若者の潜在的なニーズを示していると推察され、これらを満たしている LINE 相談は、若者の相談者のニーズを満たしているという点で有用であると指摘した。

さらに、パターン D、パターン E にみられるような相談者側の都合で相談が終了する相談フローは、SNS カウンセリング特有のフローであることが推察された。このことから、相談へのアクセスがしやすくなっているということが示唆され、悩みを初期段階から相談できるという点で、LINE 相談の有用性が指摘した。

しかしながら、若者総合相談窓口や LINE 相談自体の認知度の低さや、相談の離脱率の高さという問題も抱えている。内閣府による「こども・若者の意識と生活に関する調査(令和 4 年度)」によると「あなたは、子供・若者を対象とした育成支援機関等を知っていますか。知っている育成支援機関等をすべて選んでください。(いくつでも)」に対して、「職業安定所などの就労支援機関」は 61.3%、「児童相談所・福祉事務所などの児童福祉機関」は 54.6%、「児童館」は 52.0% であるが、「子ども・若者総合相談センター、教育相談所、相談室などの同断機関」については、21.6% となっていた。また、離脱率に関しては、自治体 A の LINE 相談において、自治体 A が行う若者相談窓口用の公式 LINE アカウントを友達登録をし、相談開始をしたにもかかわらず相談をしなかった事案、また、相談途中で音信不通になる事案が多くみられた。6 月においては、総事案件数 1079 件の中で、相談者が、相談の公式 LINE を友達登録し、トーク画面を開いたにもかかわらず相談を行わなかった事案は 790 件(73%)であり、9 月においては、総事案件数 1254 件の中で相談者が、相談の公式 LINE を友達登録し、トーク画面を開いたにもかかわらず相談を行わなかった事案は 1087 件(87%)であった。この問題点を解決するためには、相談機関の周知をさらに行う必要があるだろう。

また、相談者の動機を高める必要もある。公共機関が行う相談事業は相談窓口で行われる相談活動がどのようなものかイメージがつきにくいという問題がある。そのため、相談員はどのような人なのか、相談はどのように行われるのかなどといった相談者が相談の流れをイメージできるような広報活動が必要であるだろう。

また、今後の課題として、本稿では、相談者と専門機関を繋げるという方向性をもった自治体 A の若者総合相談窓口でおこなわれる LINE 相談を分析した。しかしながら、SNS カウンセリングはやりとりの中で相談者に支援を行い、カウンセリングが完結するように作られている相談機関も存在し、そのような相談機関において行われる相談については、別の相談パターンが存在する可能性がある。また、LINE 相談だけではなく他の SNS プラットフォームを利用した SNS カウンセリングでどのような相談のやりとりが行われ、それぞれのプラットフォーム別の相談事例の比較などを考察すると、それぞれの SNS プラットフォームが得意とする相談内容や傾向などが明らかになる可能性もある。これらは、今後の課題としていきたい。

## 【参考文献】

総務省、2023、「令和 4 年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」、  
([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000887589.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000887589.pdf)(2023/12/31 アクセス))。

内閣府、2009、「令和 5 年版自殺対策白書」。

内閣府、2017、「インターネットを通じて自殺願望発する若者の心のケアに関する対策」。

SDSN、2023、「World Happiness Report 2023(世界幸福度報告書 2023)」、[https://worldhappiness.report/ed/2023/\(2024/01/01](https://worldhappiness.report/ed/2023/(2024/01/01) アクセス)。

内閣府、2023、「こども・若者の意識と生活に関する調査(令和 4 年度)」。

※この(様式 2)に記入の成果の公表を見合わせる必要がある場合は、その理由及び差控え期間等を記入した調書(A 4 縦型横書き 1 枚・自由様式)を添付すること。

**研究発表** (研究によって得られた研究成果を発表した①～④について、該当するものを記入してください。該当するものが多い場合は主要なものを抜粋してください。なお、成果発表を確認できる資料を合わせて研究成果報告書提出フォームより提出してください(紙媒体等、研究成果報告書提出フォームから提出できない場合は、別途リサーチ・イニシアティブセンターへ提出してください)。

- ①雑誌論文(著者名、論文標題、雑誌名、巻号、発行年、ページ)
- ②図書(著者名、出版社、書名、発行年、総ページ数)
- ③シンポジウム・公開講演会等の開催(会名、開催日、開催場所)
- ④その他(学会発表、研究報告書の印刷等)

※修士論文・博士論文は含みません。

- ① 有吉永介、2024、「LINE 相談のデータから見る若者の抱える悩みと相談先についての考察」、『立教大学大学院教育学研究集録』(投稿予定)