



## SNS 相談 (チャット相談) のはじまり！

### 電話相談とメール相談のはじまり

現在、カウンセリングでは、面接・電話・メールが主に使われています。

「面接」で行われていたカウンセリングに、「電話」が使われ始めたのは、日本では 1971 年がひとつの節目とされています。ドイツの宣教師ルツ・ヘットキャンプ女史らによって「東京いのちの電話」が開設され、ボランティア相談員による**電話相談**がスタートしました。現在、いのちの電話は日本全国 52 箇所で行われています。

続いて**メール相談**ですが、そのはじまりは、日本オンラインカウンセリング協会設立が、ひとつの節目となるでしょう。1997 年、東京メンタルヘルス社の武藤清栄が理事長となりピースマインド社とともに、国内でのメールカウンセリングをスタートさせました。

### SNS 相談のはじまり

昨年 2017 年 7 月、文科省は「SNS を活用したいじめ等に関する相談体制の構築に係るワーキンググループ」を設置しました。翌 8 月 28 日には中間報告が公表され、近々その最終報告が公表される予定です。

面接から数えて、**第 4 の相談ツールとして今まさに広がってきているのが、この SNS 相談 (チャット相談)** です。

SNS 相談が広がってきている背景には、いったい何があるのでしょうか？

ひとつには「**近年、子どもたちの多くが SNS をコミュニケーション手段として活用**」していることであり、もうひとつには「**SNS 上のいじめ等の問題への対応**」が課題としてあるからです。

### はじまりは、子どもたちから

現在、小中高生がコミュニケーションに電話やメールを使うことは減ってきており、メインとなってきたのが LINE やツイッターなどの SNS です。

こうした中、昨年 9 月、**長野県で国内初となる**中高生を対象とした LINE 上での悩み相談が実施されました。2 週間限定でしたが、それまで 1 日平均 1.8 件であった「電話」相談でしたが、「SNS」相談では 1 日平均でおよそ 120 件も寄せられました。

その後、昨年 11 月には、いじめ自殺事件があった**滋賀県大津市**で、LINE を利用した子どものいじめ相談が開始されました。昨年の 9.5 倍のペースでの相談が寄せられているそうです。

また、**大阪府教育センター**は、本年 1 月 8 日から 2 月 2 日までの期間限定で、府立高校 10 校の 1・2 年生を対象に、LINE での教育相談を実施しました。それまでと比較すると、およそ 100 倍もの相談が寄せられたといえます。



このように SNS を活用した相談が、子どもたちから急速に始まってきています。

この流れは、今後も加速度的に広がっていくことでしょう。すでに文科省は、平成 29 年度補正予算や平成 30 年度予算では、SNS 相談関連で 2 億 5 千万円も計上しています。

### 大人にも広がる、SNS 相談

さらに注目すべきは、子どもだけではなく、大人の相談にも SNS が活用されようとしてきていることです。

**毎年 3 月は「自殺対策強化月間」ですが、今回その対策として、厚労省は SNS を使った相談をはじめて実施**しています。

民間の相談機関など計 13 団体が、日本全国で SNS を使った自殺防止のための相談を行っています。

**弊社東京メンタルヘルスも、その相談機関のひとつとして、東京と千葉で、総勢 60 名ほどの相談員が SNS 相談を実施しています。**

多くの相談員にとって、SNS での相談は、はじめての試みとなるでしょう。しかしながら、弊社では 2002 年よりメールカウンセリングをスタートし、チャットでの相談は、すでに 2016 年より開始している実績があります。

こういった実績と知見を活かすと同時に、これまでの様々な相談で培ってきた相談員の力を結集して、自殺防止のみならず、あらゆる層でのさまざまな相談ニーズに対応しております。