

オンラインを活用した カウンセリングの始め方

令和6年3月

多部制定時制におけるオンライン活用事業検討委員会
静岡県教育委員会

注意：令和6年3月時点の情報なので、実施前にはアップデートする必要があります。

<目次>

1	はじめに	1
2	オンラインによるカウンセリングの概要	2
3	オンライン・カウンセリングのニーズ調査	4
4	オンライン・カウンセリングの実施に向けた研究成果	5
5	Zoom を活用したオンライン・カウンセリング	7
6	LINE を活用したオンライン・カウンセリング	10

【巻末①】 オンライン・カウンセリングのニーズ調査・・・巻末 1

【巻末②】 政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用
状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の
際の考え方（ガイドライン）・・・巻末 6

【巻末③】 静岡県広聴広報課ソーシャルメディア運用ガイドライン ・巻末 14

1 はじめに

この手引き書（マニュアル）は、令和3～5年度に文部科学省が実施した「多様性に応じた新時代の学び充実支援事業」において、静岡県が委託を受けて実施した「多部制定時制高校における多様な生徒のニーズに応えるためのオンライン活用事業」の研究成果を取りまとめたものである。

まず前提として、本書は対面によるカウンセリングを否定するものではなく、オンラインを活用したカウンセリングがあくまで対面カウンセリングの補完的位置づけであり、かつ新たな提案であることを申し上げる。

本書の作成目的は、オンラインを活用することによりカウンセラーの時間の有効活用を可能にし、それによって生徒のカウンセリング機会を拡充することにある。

多くの学校ではスクール・カウンセラー（以下「SC」）やスクール・ソーシャル・ワーカー（以下「SSW」）の常駐が難しく、限られた日時でのカウンセリング実施となるため、同じ日にカウンセリングを希望する生徒が複数いる場合、一部の生徒がカウンセリングを受けられない事態も発生している。

そのようなときに、オンラインを活用することでSCやSSWの空き時間を有効活用し、同じ空間に存在しないSCやSSWと生徒をオンラインでつないでカウンセリングを設定することができれば、カウンセリングを必要としている生徒をより多く支援することができる。

本書は、オンライン・カウンセリングの概要、生徒のニーズ調査結果、オンライン・カウンセリングを実施する場合の注意点で構成されている。本書により、カウンセリング関係者のオンラインによるカウンセリング実施に向けた心理的ハードルが下がり、多くの学校でオンラインが活用され、最終的にカウンセリングを希望する生徒がその機会を得ることにつながれば幸甚である。

なお、本書の作成にSCやSSW等の専門家が参加しているわけではなく、カウンセリングそのものについて意見を述べるものではないことを申し添える。

令和6年3月

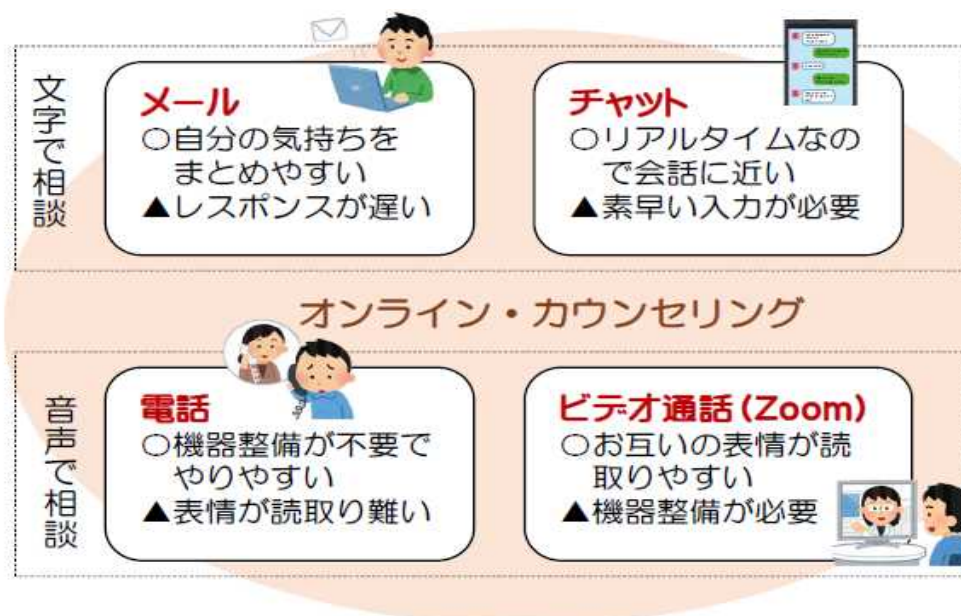
多部制定時制におけるオンライン活用事業検討委員会
委員長 湯瀬 裕昭（静岡県立大学教授）

2 オンラインによるカウンセリングの概要

令和元年12月から始まった新型コロナウイルス感染症の流行とそれに伴うオンライン会議の普及により、「オンライン」と聞いてZoom¹に代表される双方向のビデオ通話スタイルを思い浮かべる方は多いだろう。

しかしオンラインによるカウンセリング(以下「オンライン・カウンセリング」)には、伝統的な電話相談やメール相談も含まれる。

現在、活用されているオンライン・カウンセリングは、大きく4つに分類される²。それぞれの特色を簡潔にまとめたのが下の図である。なお、○は長所、▲は短所を示している。



昨今のオンライン会議の普及で「オンラインは最近の流行」と思われがちだが、実はすでに30年前、平成13年にはNPO法人「日本オンラインカウンセリング協会(JOCA)」が発足する³など、オンライン・カウンセリングの歴史は長く、実績も蓄積されている。

なお、アメリカの学生相談機関のうちオンライン・カウンセリングを実施している機関の割合が、2015年は全体の1割程度であったものがコロナ禍の2020年には9割以上になる²など、コロナ禍を契機にオンライン・カウンセリングが急速に普及していることも事実である。

今回のオンライン・カウンセリングの研究は、単に流行を追ったものではなく、メリットとデメリットを検証した上で、主に対面でのカウンセリングを基本としている学校現場において、オンライン・カウンセリングを普及させることが生徒の利益につながると判断して実施したものである。

¹ Zoom ビデオコミュニケーションズが提供する Web 会議サービス。

² 「遠隔相談に関するガイドラインver.01」日本学生相談会(jasc)、2020年
(https://www.gakuseisodan.com/wpcontent/uploads/2020/10/enkaku_soudan_guideline_ver01.pdf)

³ 東京都生活文化局 HP「法人の認定等」
(https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/houjin/npo_houjin/list/ledger/0001435.htm)

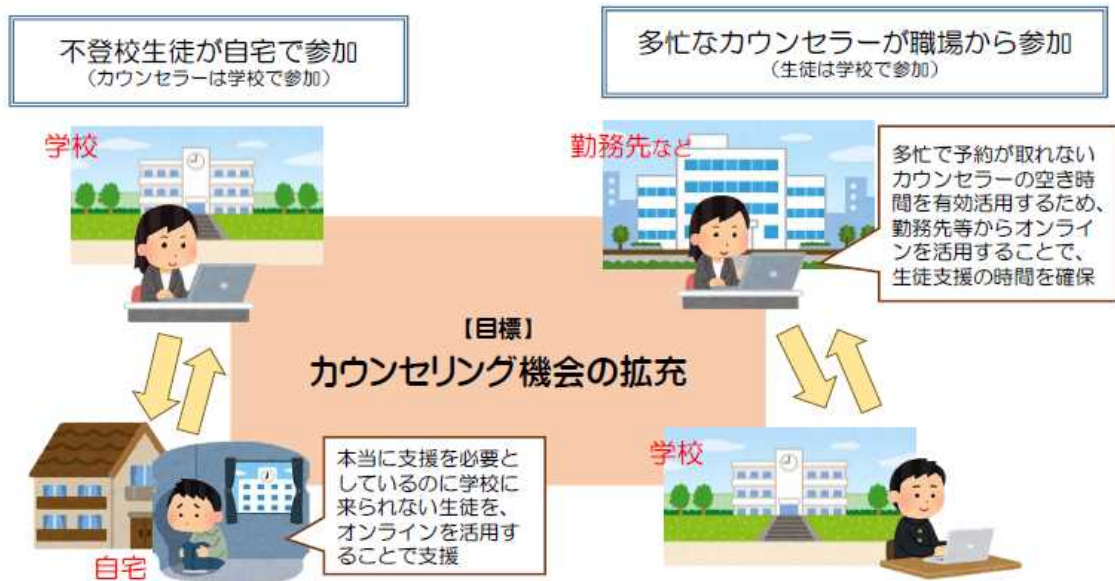
先行研究²等によれば、オンライン・カウンセリングには、以下のようなメリットとデメリットがあるとされる。

★オンライン・カウンセリングのメリットとデメリット

メリット	<ul style="list-style-type: none"> ○通う必要がない（交通費・移動時間が不要） ○自宅などリラックスした環境で相談可能 ○人知れず相談可能
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ▲言葉以外の情報が伝わりにくい ▲機器の不具合が発生することも ▲セキュリティ上の危険性がゼロではない

オンライン・カウンセリングの課題には、機器の整備や情報セキュリティ確保などのハード面に加え、表情やしぐさなど言語以外の情報が伝わらないなどのソフト面も指摘されている。カウンセリングの質を単純に対面とオンラインとで比較すれば、対面が勝ることは確かである。

しかし、学校にオンライン・カウンセリングを導入する最大のメリットは、オンラインの優位性である時間や空間の有効活用によって、生徒のカウンセリング機会を拡充することにある。



つまり本書は、対面でのカウンセリングを否定するものではなく、学校の対面カウンセリングをオンラインに移行させようというものでもない。

学校現場においては、あくまで対面でのカウンセリングを原則とし、その上で時間や空間の事情により対面でのカウンセリングが困難なとき、オンラインを活用することで一人でも多くのカウンセリング機会を保障することを目的としている。

3 オンライン・カウンセリングのニーズ調査結果

多部制定時制におけるオンライン活用事業検討委員会は、委員の指摘により、研究調査対象校の生徒にニーズ調査を実施した⁴。

調査名称	オンライン・カウンセリングのニーズ調査
対象、回答数	金谷高校と静岡中央高校定時制の生徒全員 → 回答数 486 人
調査期間	令和4年1月 21 日～2月4日

まず 95%を超える生徒の自宅にインターネット環境⁵が整備されており、オンライン・カウンセリングを受けられる状況であることがわかった。

次に「学校でカウンセリングを受けたいと考えたのに、諦めた経験がある」と答えた生徒は 45 人、全体の 9.3%に上った。その理由として、「対面でのカウンセリングに苦手意識がある」「希望日の予約が取れない」「不登校で学校でのカウンセリングができない」が 32 人で、諦めた生徒の 71%が、オンラインであればカウンセリングが受けられた可能性があることも見えてきた。

続いて、オンライン・カウンセリングの必要性を確認した。オンライン・カウンセリングの仕組みを「必要」「できれば必要」と考える生徒が 70%いた。しかし、もともとカウンセリングの希望がない生徒が半数おり、自分で「オンライン・カウンセリングを利用したい」と思う生徒は 15.8%にとどまった。

さらに自分で利用したいと答えた生徒に、4つのタイプのどのカウンセリングを希望するのかを尋ねたところ、チャットや LINE⁶が最も多く、次いで電話、Zoom などのビデオ通話、メールの順となった。

最後に、オンライン・カウンセリングで心配だと感じることを確認した。

選択肢を複数回答で選んでもらったところ、「心配だと思点はない」が 41%で最多であったが、「パソコンなどの機器の整備」「個人情報保護などのセキュリティ」「静かで落ち着いた環境がない」というハード面の課題もそれぞれ 2 割以上の回答があった。

また、「対面でないと雰囲気伝わらない」という、オンライン・カウンセリング特有の問題を指摘する声も 2 割以上あった。

⁴ 調査結果の詳細は巻末①を参照。

⁵ 有線 LAN や Wi-Fi など。

⁶ LINE ヤフー株式会社が運営・開発する、日本のモバイルメッセージングアプリケーション。

4 オンライン・カウンセリングの実施に向けた研究成果

上記のニーズ調査の結果を踏まえ、実証研究では、音声での相談では Zoom を、文字での相談では LINE を、それぞれ活用したオンライン・カウンセリングに取り組んだ。それぞれの成果と課題について検証する。

なお、オンライン・カウンセリング全体の成果と課題は◎と×、Zoom の成果と課題は●と▲、LINE の成果と課題は○と△でそれぞれ表記するものとする。

(1) 成果

- ◎ (生徒) 落ち着いた自宅などの環境でリラックスしてカウンセリングができた。
- ◎ (SC・SSW) 学校までの往復の時間が不要となり、効率よくカウンセリングができた。(100km 以上離れた遠方⁷の生徒とも、容易に相談ができた。)
- ◎ (SC・SSW) 拠点校に居たまま、複数校の生徒とカウンセリングできた。
- (生徒) 対面よりも心理的なハードルが下がり、受けやすい。

(2) 課題

- × (SC・SSW) 言葉だけでなく、表情や声のトーンなど相談者の様々な情報を活用して判断しているが、LINE では文字以外の情報が得られず不安が募る。
- × (生徒・SC) 終わるタイミングが掴みづらい。
- × 事前に予約したにもかかわらず、応答しない生徒がいた。
- × (SC・SSW) 相談員がオンライン・カウンセリングを必ずしも理解している場合ばかりではないため、実施に当たり、オンライン・カウンセリングにおける注意点や基本的なルールを含む事前研修が必要である。
- × (その他) SC や SSW の予約が学校担当者によって調整されると同様、オンライン・カウンセリングの実施に当たっても学校担当者による調整が必要である。調整に当たり、担当者も利用する側も相談員のプライベートを守る配慮が必要である。
- ▲ (SC・SSW) タイムラグが生じた際、それが通信環境によるものなのか、生徒が返答をためらっているのか、判断しにくい。
- △ (生徒) トークを送信して「既読」⁸にならないと、とても不安になる。また、返ってきたトークが一文だと、その後の対応に迷った。
- △ (SC・SSW) 対面や Zoom であれば頷いたり相槌を打ったりできるが、LINE ではそれができず、情報を得るために文字による質問攻めになった。
- △ (SC・SSW) 生徒のレスポンスは早いですが、こちらは慎重に言葉を選ぶので素早い操作ができず、その時間を生徒がどう捉えるか心配。

⁷ 伊豆総合高等学校土肥分校（静岡県伊豆市）の生徒とつないでカウンセリングを実施した。

なお、金谷高校と土肥分校の距離は、地図上の直線距離で約 62km、ルート検索での移動距離は約 145km。

⁸ LINE で相手がメッセージを閲覧すると、送信者のメッセージの左側に表示されるマーク。

(3) 結論

カウンセリングの質（空間などの環境、双方が受け取ることができる情報量、安心感など）だけに注目すれば、それらがことごとくオンラインの課題として顕在化しており、質の比較ではオンラインよりも対面でのカウンセリングが優れていることが改めて確認できた。

しかし、対面かオンラインかの二者択一ではなく、対面を基本としつつ、必要に応じてオンラインを活用すれば、可能性は大いに広がる。

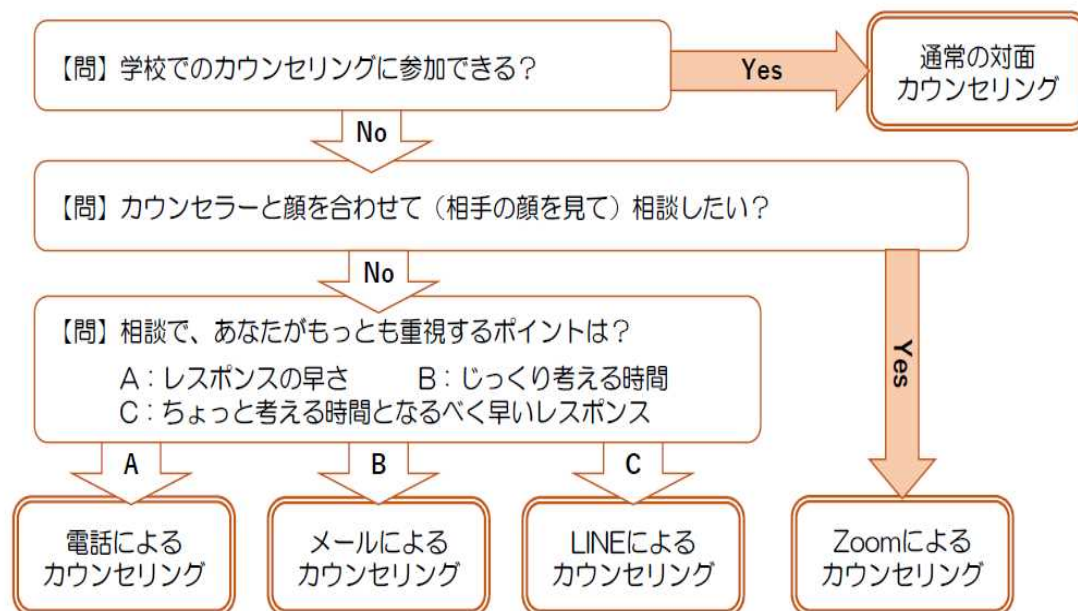
上記の成果にもあるように、オンライン活用により自宅と学校の往復時間を有効活用できる。それによって、これまでカウンセリングの機会に恵まれなかった生徒にも機会を提供することにつながる。

では、どのようなときにオンライン・カウンセリングをすべきなのだろうか？それは、生徒のニーズがあるときである。生徒のニーズに沿って、どのカウンセリングが適しているのかを、生徒とカウンセラーの間で相談して決めていけばよい。

なお、オンライン・カウンセリングの特性に応じて、ふさわしいカウンセリングの手法を整理してみた。参考にいただければ幸いである。

【参考】生徒の特性・希望に応じたカウンセリング分類

あなたに適したカウンセリングは？



(県教委担当者作成)

5 Zoom を活用したオンライン・カウンセリング

(1) 準備の注意点

Zoom でのオンライン・カウンセリングを実施するには、事前に以下の準備が必要である。

- ①カウンセラー・生徒双方の環境整備
 - ・生徒のプライバシーが守られる静かなスペース
 - ・インターネット環境の整備
- ②Zoom インストール、Zoom アカウントの確保
(県立高校は県教委から配布済みの ID を使用)
- ③カウンセリング日程の設定・予約
→Zoom スケジュールの確保、アドレスの共有
- ④(できれば)生徒が学校外の場合はサポート役(保護者等)の支援

特に①は、プライバシー保護の観点から注意が必要である。カウンセリングの希望者には複雑な家庭環境にある生徒も多く、自宅自室での相談が困難であることも予測される。

その場合、自宅外で、例えばインターネットカフェなどの個室を利用することも考えられるが、不特定多数が利用する環境では、相談時の個人情報の流出が懸念される。

そのため、スクール・カウンセリングとしては、学校または自宅での実施に限定すべきである。

実施環境が確認できた生徒には、カウンセリングの予約とその時間の Zoom アドレスの共有を行う。

その際に気をつけなければいけないことは、カウンセリングの時間を厳守することである。面談開始時に、状況の如何に関わらず予定終了時間には通信を遮断することを必ず確認しておく。

さらに、相談内容がプライバシーに関わるものであることから、相談を収録(録画・録音)しないこと、それを双方が約束することは大前提となる。

また、オンライン・カウンセリングは対面と比較して双方が受け取れる情報が少なく、SC や SSW と生徒の間に一定の信頼関係がないと効果的なカウンセリングは難しい。そのため、初めてのカウンセリングは対面で行い、2回目以降の場合にオンラインを活用することができる。

実施に当たっては、深刻な問題を抱える者ほど開始直前にカウンセリングをためらう傾向にあることから、特に不登校や引きこもり状態の生徒には、なるべくサポート役(保護者や支援員など)がカウンセリングの開始直前まで寄り添うことが望ましい。

(2) 実施時の注意点

予約時間が近づいたら、SCはZoomを立ち上げて生徒の入室を待つ。入室後は対面と同じようにカウンセリングを実施する。

実施にあたっては、通信環境によってはタイムラグも発生することから、返答を急かすことのないよう、余裕を持ったカウンセリングを心がける。

また、生徒の通信が突然途絶える状況も起こりうる。その場合、原因が通信環境や機材にあるのか、生徒の意欲がなくなったからなのか、判断が難しい。そのため、緊急時に生徒の近くにいる保護者等に確認が取れるような準備もしておくのが望ましい。

(3) 実施後の注意点

不登校状態などにより、学校側が当該生徒の様子（近況や進路希望等）が把握できていないことも想定される。カウンセリングで得られた情報については、必要に応じて速やかに学級担任等関係職員と共有する。その際にもオンラインを活用することは有効である。

(4) その他

なお、学校においてZoomを活用したオンライン・カウンセリングの実施には、以下の3パターンが考えられる。

A：自宅にいる生徒とのカウンセリング

①概要

最も多いのがこのパターンであると思われる。

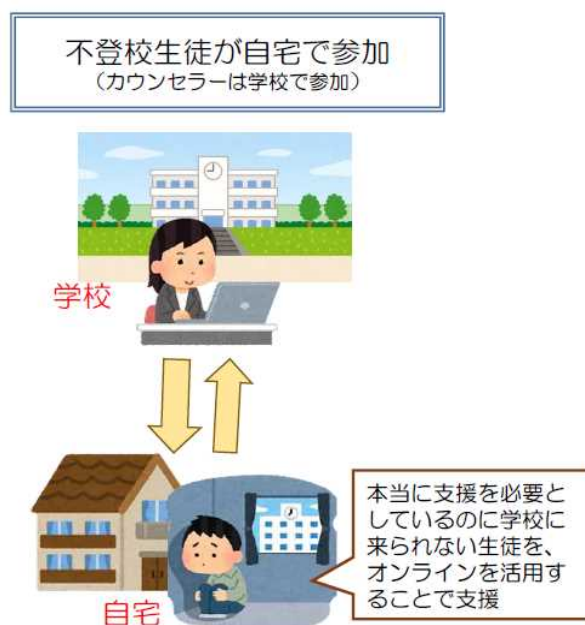
例えば不登校の生徒は支援を必要としていることが多いが、そもそも学校に行けないと原則対面のカウンセリングを申し込めない。そこで、生徒が自宅にいながらカウンセリング支援を受けられるように、Zoomを活用する。

②研究成果

引きこもり状態⁹にあり、来校形式で今後の進路確認ができなかった生徒に意思確認をすることができた。

③運用上の注意点

申請したときは参加意欲があっても、当日に急に不安になる生徒が多い。そこで、当日にサポートする人材（保護者など）が生徒宅にすることが望ましい。



⁹ 令和3・4年度にZoom相談をした事例には、生徒が休学中のケースもあった。

B：多忙な SC の自宅や職場での空き時間を活用したカウンセリング

多忙なカウンセラーが職場から参加
(生徒は学校で参加)

勤務先など



①概要

SC や SSW は複数校を兼務することが多い。そこで SC や SSW の空き時間を効率的に運用するため、Zoom を活用する。

②研究成果

対生徒ではなく、カウンセリング後の SC や SSW と担当教諭との情報共有や遠隔地におけるケース会議参加の際に Zoom を活用した。多忙な SC や SSW の負担軽減につながるるとともに、タイムリーな情報交換ができた。

③運用上の注意点

SC や SSW が自宅から対応する場合には、カウンセラーを守る配慮が必要である。

C：学校を中継地にして SC と生徒をつなぐカウンセリング

学校を中継地にしてつなぐ
(カウンセラー・生徒は自宅等で参加)

勤務先など



①概要

上記 A と B の双方を兼ねたやり方である。

SC や SSW の空き時間の効率運用と不登校生徒への支援のために Zoom を活用する。

②研究成果

A と同等の効果があつた。

③運用上の注意点

SC や SSW と生徒双方にとって、時間を有効に使用できるメリットがある。しかしスクール・カウンセリングはあくまで学校教育の中で行われるものであり、未然にトラブルを防止して SC や SSW

を守るためにも、学校を経由せずに直接、生徒が SC や SSW とやりとりすることがないようにする。

6 LINE を活用したオンライン・カウンセリング

(1) 準備の注意点

LINE を活用したカウンセリングを実施するに当たっては、オンライン活用事業検討委員会で重要な懸念が示された。

対面や Zoom でのカウンセリングとは異なり、LINE の場合は相談者がいつでも悩みを発信できる。例えば、深夜に悩んだ生徒が「死にたい」とメッセージを送ったとき、受信（学校・SC）側の既読がいつまでも付かず、孤独感を深めた生徒が深刻な状況に陥る危険性がある。また、学校側が気づいて返信したとしても、それに対して反応がないときに本人の安否確認をすべきなのかなど、対応が難しい。

そのため、スクール・カウンセリングとしての LINE 相談は相談時間を限定すること、それ以外の時間は既存の機関の LINE 相談を利用してもらうこと、の 2 点を SC・生徒の双方が理解していることが前提となる。

上記を理解した上で LINE でのオンライン・カウンセリングを実施するには、事前に以下の準備が必要である。

- ①SC・生徒双方の環境整備
 - ・生徒のプライバシーが守られる静かなスペース
- ②LINE のインストール、アカウントの確保（学校のアカウントが必要）
- ③カウンセリング日程の設定・予約
 - アカウントコードの共有

LINE の場合、まず学校として LINE のアカウントを取る必要がある。言うまでもないが、SC の個人アカウントで実施することは、その後の SC 個人への依存を予防するためにも厳禁である。

現在、LINE アカウントの取得には、音声通話または SMS が受信できる端末の電話番号が必要である（1つの電話番号につき1つのアカウントのみ。なお、Facebook アカウントにログインして LINE に新規登録する機能は 2020 年 4 月に停止）。

そこで、学校のタブレットに LINE をインストールし、学校の固定電話の番号を使ってアカウントを作成する。

次にカウンセリングの予約を受け付け、LINE アカウントの共有を行う。

その際に気をつけなければいけないことは、生徒には相談時間以外は SC も教員も LINE を見られないことを生徒に確実に理解させることである。例えば、深夜に「死にたい」などの相談を持ちかけたとしても、絶対に既読にならないことを強調しておく必要がある。そして、相談実施後は、生徒と SC（学校）の双方がトークを削除することを約束させる。つまり、予約時間帯のみ有効であり、その前後に投稿しても絶対に読まれないことは必ず確認しておかねばならない。

なお、予約時間外の相談については公的なサービス¹⁰があることから、そちらの利用を呼びかけるようにする。

お話が苦手な方でも大丈夫！本当の気持ちを教えてください。

静岡県
うちあけダイヤル
自分の気持ち、話せるよ。

LINE相談

相

談



無

料



「学校に行くのが怖い」
「身近な人に相談しにくい」
「一人では解決できない」



そんな時、
ありのままの気持ちを
打ち明けてみませんか？

どうやって相談するの？ LINEアプリの「その他」→「友だち追加」から「QRコード」で友だちを追加して相談メッセージを送信してください。相談員がメッセージで返信します。

相談日時

平日 14:00-22:00 土日祝日 14:00-21:00 まで相談受付中。
※令和6年3月31日(日)まで

プライバシー・秘密を守ります ※LINE相談では、名前や住所などの個人を特定する情報は取得していません。
※会話の内容は、セキュリティシステムによって保護されているため、相談員と相談者以外、見ることはできません。

大切な人の悩みに
気付く、支える **あなたも「ゲートキーパー」に**

〈ゲートキーパーの役割〉

気付く 家族や仲間の変化に気づく	声を掛ける・聴く 本人の気持ちを尊重し、話を傾ける	つなぐ 専門家に相談するよう早めに促す	見守る 温かく寄り添いながら、じっくりと見守る
----------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

ゲートキーパーになるための特別な技術や資格は必要ありません。大切な人を支えたいという気持ちが大切です。





ゲートキーパーの
詳細はこちら

また、Zoom 同様、初めてのカウンセリングは対面で行い、2回目以降でオンラインを活用することができる。

あわせて、令和3年4月に内閣府や総務省などが連名で「政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE利用状況調査を踏まえた今後のLINEサービス等の利用の際の考え方(ガイドライン)」¹¹を、また県もソーシャルメディア運用ガイドライン¹²を提示しているので、そちらも参考にして欲しい。

¹⁰ 静岡県では、県健康福祉部が、専門業者に委託してLINE相談を実施している。

¹¹ 詳細は巻末を参照。

¹² 詳細は巻末を参照。

(2) 実施時の注意点

最初に、カウンセリングである以上、慎重に言葉を選ぶ必要があるため、生徒同士のよう迅速なレスポンスができないこと、そのため SC が既読後にすぐに反応しなくても心配しなくてよいことを確認した上で実施する。

顔が見えないため、終了のタイミングが難しい。終了時間は厳守とするが、途中で終了する場合は、SC や SSW から「以上で終了する。トークとアカウントを削除して欲しい。」とのトークを送信する。

【非言語情報（声や表情など）の補完について】

オンライン・カウンセリングの中でも、特に LINE を活用したカウンセリングの試行においては、参加したカウンセラーから「(通常のカウンセリングでは) 言葉だけでなく、表情や声のトーンなど相談者の様々な情報を活用して判断しているが、LINE では文字以外の情報が得られず不安が募る。」という指摘があった。

そもそも LINE の特性上、送信された文字やスタンプ以外の情報を得ることは容易ではない。しかし、学校のオンライン・カウンセリングは、実施前にカウンセラーと相談者の間で一定程度の人間関係が成立した上で実施している。そのため、実施前に「文字以外の情報は伝わらない」ことを相談者に確認するとともに、より効果的なカウンセリングにするために、感嘆符や顔文字、スタンプなどの積極的な使用を促すことも効果的である。

(3) 実施後の注意点

繰り返しになるが、生徒に対して、トークやアカウントを削除すること、この後のトーク送信には一切反応できないことを確認する。

生徒の個人情報保護の観点から、SC や SSW もトークと生徒アカウントを削除する。

【参考】 オンライン・カウンセリングのニーズ調査結果

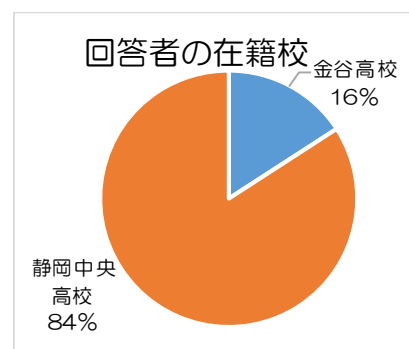
多部制定時制におけるオンライン活用事業検討委員会は、委員の指摘を受けて、研究調査対象校の生徒にニーズ調査を実施した。

調査名称	オンライン・カウンセリングのニーズ調査
対象	金谷高校と静岡中央高校定時制の生徒全員(生徒数合計 757 人)
回答者数	486 人 ※金谷高校 77 人、静岡中央高校定時制 409 人
調査期間	令和4年1月 21 日～2月4日

アンケート調査では金谷高校の生徒 77 人（全校生徒数 91 人、回答率 84.6%）、静岡中央高校定時制の生徒 409 人（生徒数 666 人、回答率 61.4%）で、計 486 人から回答を得た。

回答者の在籍校別割合は左のとおり。母数の生徒数が違うため、大半を静岡中央高校が占めている。

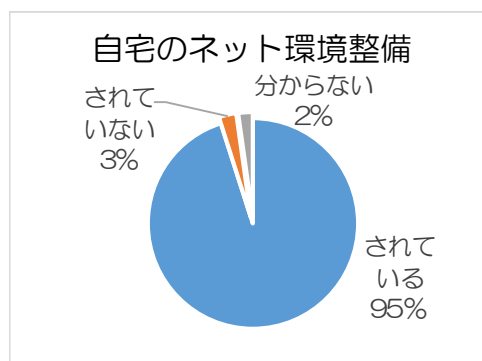
なお、性別は男女半々程度である。



問 1 自宅にインターネット環境（有線 LAN や Wi-Fi）が整備されているか？

まず、オンライン・カウンセリングを推進するにあたり、自宅のインターネット環境を確認した。

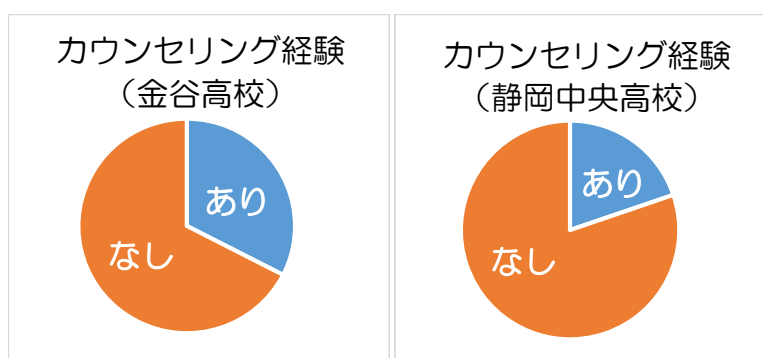
有線 LAN や Wi-Fi の整備がなされている生徒は 462 人で全体の 95.1% に上っており、自由に使えるパソコンの有無は確認しなかったものの、**Zoom やメール、LINE などを活用したオンライン・カウンセリングの環境が整っている**ことがわかった。



問 2 学校でカウンセリングを受けた経験があるか？

学校でカウンセリングを受けたことがある生徒は 106 人で、全体の 21.8%。

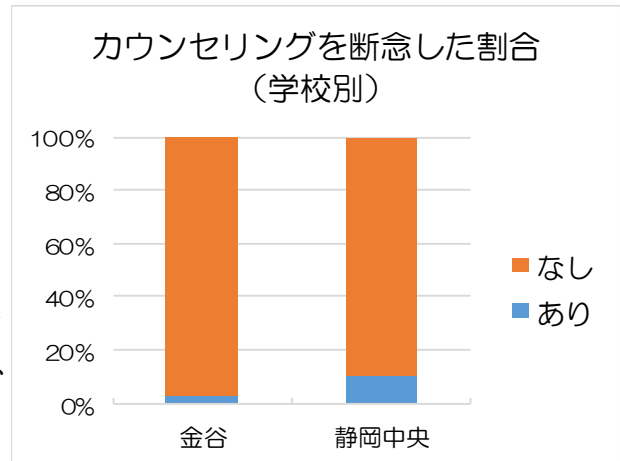
これを学校別に比較すると、金谷高校では 32.5% が学校でのカウンセリング経験があり、静岡中央高校は 19.8% で、特に金谷高校のニーズが高いことがわかる。



問3 学校でカウンセリングを受けたいと考えたのに、諦めた経験があるか？

希望日時の予約が取れない等の理由で、カウンセリング希望があったのに諦めたことがある生徒は45人、全体の9.3%である。

これを学校別に比較すると、金谷高校はわずか2人で2.6%なのに対し、静岡中央高校は43人で10.5%と割合が高い。学校規模が大きいほど競争倍率が上がって、機会が少なくなることが考えられる。

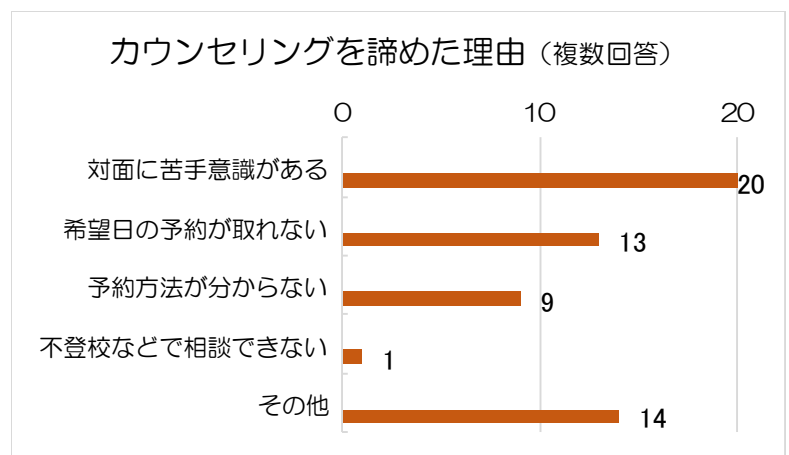


次に、カウンセリングを諦めた理由を検証する。

調査では、上記の質問に「ある」と回答した者を対象に、その理由を以下の選択肢から複数回答で答えてもらった。

- 「対面のカウンセリングに苦手意識があるから」
- 「自分が希望する日時で、カウンセラーの予約が取れなかったから」
- 「カウンセラーの予約の方法がわからなかったから」
- 「不登校などで、学校でのカウンセリングを申し込めなかったから」
- 「その他 (自由記述)」

45人の複数回答が右の表である。対面のカウンセリングに苦手意識を持っているのが20人で44.4%に上った。また、カウンセラーが多忙で予約が取れなかった者が13人、不登校などで相談できない者も1人いる。対面の苦手意識と予約が取れなかったと2つを重複して回答した者が2人いるので、それ



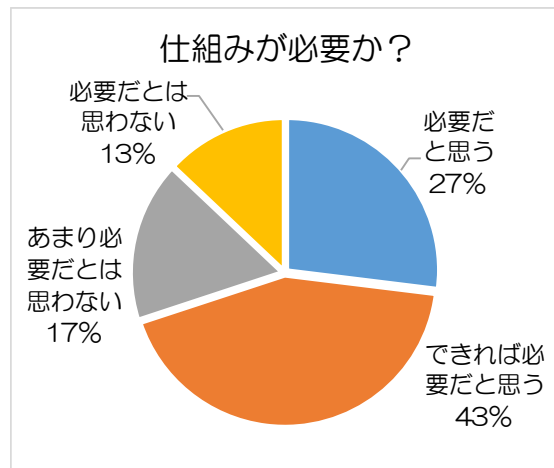
を除いた **32人 (対面苦手意識20人+予約取れない13人+不登校1人-重複2人)** は、オンラインを活用すれば、カウンセリングを受けることができる可能性がある。

なお、「その他」の自由記述には、「相談すること自体に苦手意識があるから」「相談しても答えが出るのか分からないから」「言っても解決しないと思ったから」などカウンセリングそのものに対する意見や、「カウンセリングが苦手だし相手がどんな人か分からないから」「カウンセラーと反りが合わなかったから」「人が信用出来ない」などカウンセラーに対する意見があった。他にも「面倒くさくなったり忘れてたりしたから」「その当時は疲れていた」などのコメントもあった。

問4 オンライン・カウンセリングの仕組みが必要だと思うか？

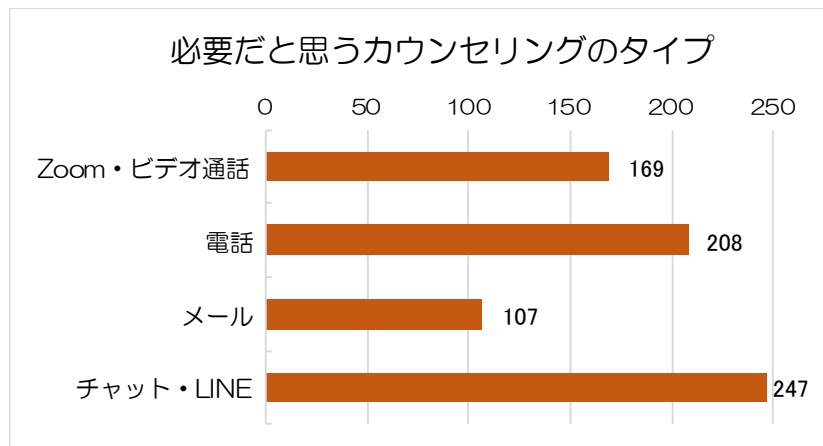
自分がカウンセリングを受けるかどうかは別として、オンライン・カウンセリングの仕組みが必要だと思うか、を尋ねたところ、「必要」「できれば必要」の肯定的回答が340人、70%であった。

ちなみに、この後の問5で「あなたがオンライン・カウンセリングを利用したいか」と尋ねたところ、「思う」は77人（後述）。



問4で肯定的な回答をした340人には、続いてどのタイプのオンライン・カウンセリングが必要だと思うか、複数回答で答えてもらった。

オンライン・カウンセリングには、表情と音声によるビデオ通話、音声のみの電話、文字のみのメールとチャットがある。相談者とカウンセラーのやり取りのタイミングに着目すると、ビデオ通話や電話、チャットは同時双方向に近く、メールは相談から返信までに時間がかかる。



回答からニーズを分析すると、文字によるチャット・LINEの人气が最も高い一方、同じ文字を用いたメールの人气は低い。高校生にとってLINEが身近であること、カウンセラーからのレスポンスの速さが理由だと思われる。

なお、4タイプすべてを選択した者も52人、15.3%おり、4つのタイプにそれぞれのメリットがあることがわかる。

続いて、オンライン・カウンセリングのメリットで重視する点を確認したところ、選択肢に挙げた「気軽に自宅で受けられる」「対面でなく安心して受けられる」「文字で相談できるので話す必要がない」に、複数回答ではあるがそれぞれ150以上の回答が集まった。

自由記述の中には、「カウンセリングを受けていることを周囲に知られない」が3人いたほか、「話をするのが苦手な人は電話で、文字に起こすのが苦手な人は電話できるメリット。LINEなどは相談される側も考えて返す事ができると感じる」などのコメントもあった。

問4で否定的な回答をした146人には、なぜオンライン・カウンセリングの仕組みが必要ないと思うか、を複数回答で回答してもらった。

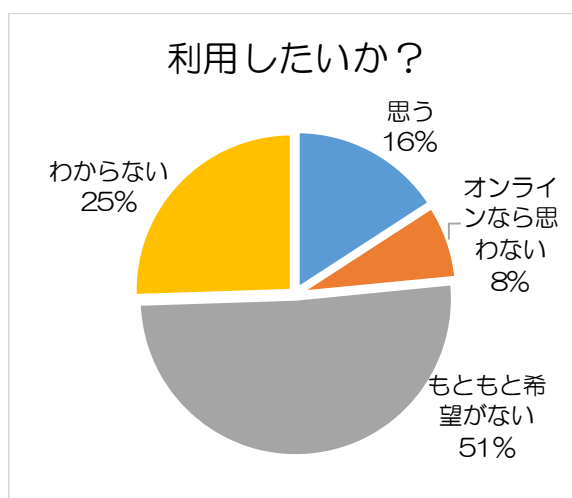
複数回答ではあるが、選択肢に挙げた「そもそもカウンセリングが必要ではないから」に68、「カウンセリングはこれまでどおり対面方式が良いと思うから」に71と、それぞれ半数近い回答が集まった。

自由記述では、「もし途中で何かあった時に対応が遅くなってしまうと思うから」「対面でなければわからない、表情の機微があるため」のようなオンライン・カウンセリングの弱点を指摘したコメントも見られた。

問5 オンライン・カウンセリングの機会があれば、利用したいと思うか？

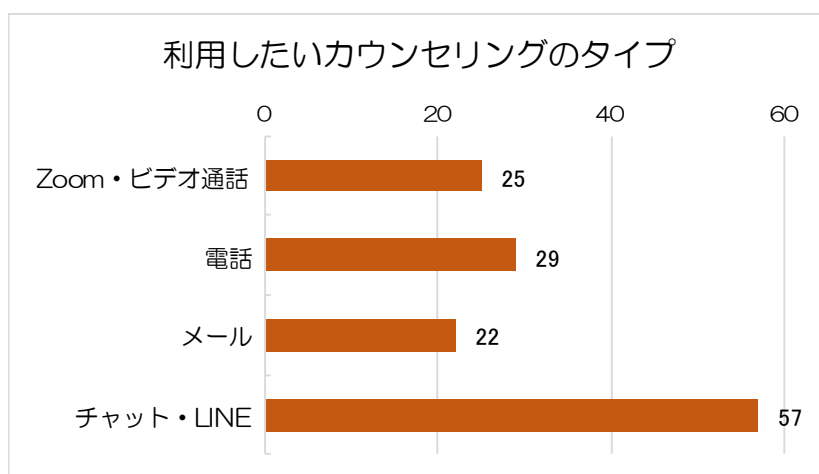
次に、オンライン・カウンセリングの機会があれば、あなたが利用したいかを尋ねた。仕組みとしてはオンライン・カウンセリングが必要と感じる生徒が7割いたのに対し、**自分自身がオンライン・カウンセリングを利用したいと思うのは77人、全体の15.8%**であった。

半数の生徒はそもそもカウンセリングの希望がないが、彼らもオンライン・カウンセリングの仕組みを「必要」「出来れば必要」と考えている（合計65%）のは興味深い。



問5で「利用したいと思う」と答えた77人には、続いてどのタイプのオンライン・カウンセリングを受けてみたいか、複数回答で答えてもらった。

人気の順位は問4と同じだが、**実際に自分で利用すると、Zoom・ビデオ通話はやや敬遠される傾向が見える**（Zoomの支持率を比較すると、問4では340人中169で49.7%、問5は77人中25となり32.5%となる）。

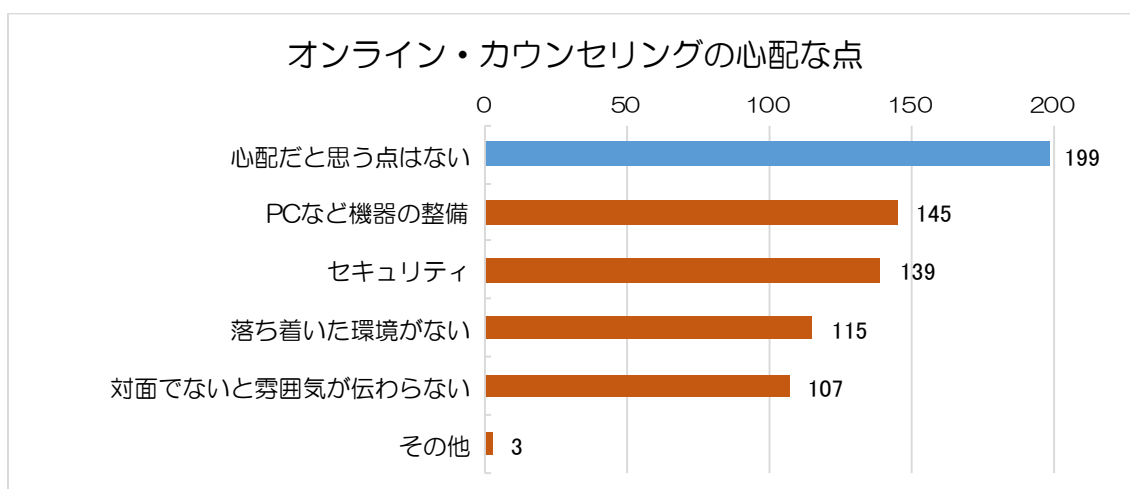


この結果を踏まえると、**今回の研究事業で検証するオンライン・カウンセリングは、Zoomによるビデオ通話に限定せず、生徒にLINEや電話の選択肢も示して自分の希望で選ばせる**ような、生徒が参加しやすいカウンセリング体制の整備を目指す必要がある。

問6 オンライン・カウンセリングで、心配だと思える点はあるか？【複数回答】

最後に、オンライン・カウンセリングを実施した場合に、心配だと思える点があるか、あるとすればどのようなことか、以下の選択肢から複数回答で答えてもらった。

- 「心配だと思える点はない」
- 「パソコンなどの機器の整備」
- 「セキュリティ（個人情報の保護）」
- 「落ち着いた環境（静かな場所）がない」
- 「対面でないと雰囲気が伝わらない」
- 「その他（自由記述）」



上の表はその結果である。

「心配だと思える点はない」との回答が199件、全体の41%である。一方で、「パソコンなどの機器の整備」、「セキュリティ上の不安」、「落ち着いた環境がない」などのハード面の課題もそれぞれ100件以上の回答があった。一人で複数挙げている生徒も多い。

また、「対面でないと雰囲気が伝わらない」というオンライン・カウンセリングそのものの課題を指摘する回答も107件、全体の22.0%あった。

なお、その他の自由記述は「知らない」「ない」「偽ってしまう可能性」の3件で、選択肢以外の不安は特に感じていないものと判断できる。

このことから、**セキュリティを含めた機器の整備、静かな個室の確保、の2点がクリアできれば、オンライン・カウンセリングはさらに活用・普及できるもの**と思われる。

例えば、対面のカウンセリングに苦手意識を持ちながら機器や環境に不安を持つ生徒には、学校内の相談室等を学校のパソコンとセットで開放することで、オンライン・カウンセリングへのハードルを下げるができる。

政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE 利用状況調査を踏まえた
今後のLINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）

令和3年4月30日
内閣官房
個人情報保護委員会
金融庁
総務省

政府機関・地方公共団体等におけるLINE 社のサービスの利用実態を調査し、適切と考えられる利用方法を別添としてまとめたので、今後のLINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）として提示する。

この考え方は、LINE 社に限らず、民間企業等が不特定多数のユーザーに対して同一条件で提供するSNSなどのサービス（いわゆる「約款による外部サービス」）の利用や、行政が保有する機密情報・個人情報等の管理を外部委託する際にも適用できる場合があるので、各行政主体において参考にされたい。

政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE 利用状況調査を踏まえた
今後のLINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）

1. 政府機関・地方公共団体等における業務でのLINE サービスの利用状況

令和3年3月17日にSNS サービスLINE（ライン）について、個人情報等の管理上の懸念が報じられたことから、内閣官房内閣サイバーセキュリティセンター（NISC）から政府機関等に対して、また、総務省自治行政局から地方公共団体に対して、行政事務でのLINE サービスの利用状況について調査を行った。

(1) 調査結果の概要

○政府機関等 ※回答率 100%

LINE を業務上利用している機関等 78.2%（18 機関/23 機関）

LINE を利用している業務数 221 業務

－ うち、機密性を要する情報の取り扱いあり 44 業務（19.9%）

○地方公共団体 ※回答率 100%

LINE を業務上利用している団体 64.8%（1,158 団体/1,788 団体）

LINE を利用している業務数 3,193 業務

－ うち、住民の個人情報を扱う業務 719 業務（22.5%）

(2) LINE サービスを利用した主な業務内容

○政府機関等

- 機密性を要しない情報のみを取り扱う業務として、
「広報業務（公開情報を掲載・発信）」「問い合わせへの自動対応（FAQ を基にチャットボット応答）」「業務内容を伴わない職員間の連絡」などが主に報告された。
- 機密性を要する情報を取り扱う業務として、
「相談業務（人権問題、自殺相談等）」「問い合わせ対応（有人対応）」
「アンケート調査」「業務内容を伴う職員間の連絡」などが主に報告された。

○地方公共団体

- 住民の個人情報を取り扱わない業務として、
「広報業務（公開情報を掲載・発信）」「問い合わせへの自動応答（FAQ

を基にチャットボット応答)」「税、社会保険料等のキャッシュレス決済」「職員間の業務連絡」などが主に報告された。

- 住民の個人情報を取り扱う業務として、「相談業務（いじめ・虐待、子育て、自殺相談等)」「オンライン手続（施設利用予約、窓口予約等)」などが主に報告された。

2. LINE サービスの主な利用の態様

報告のあった業務について、LINE サービスをどのように利用しているのかについて確認を行ったところ、LINE サービスの利用の態様について、いくつかの類型に整理されることが分かった。

【参考】政府機関・地方公共団体等におけるLINE サービスの主な利用の態様

(1) 公式アカウントを利用する場合

政府・地方公共団体（以下「行政主体」）が、「公式アカウント」と呼称されるLINE 社のサービスを利用し、住民等に向けてLINE サービスを利用して情報発信や行政サービスを提供するケースが多数報告された。

このケースにおいて、行政主体は直接、あるいは委託先を通じて、業務や組織専用の「公式アカウント」を開設する。LINE ユーザーである住民等は、自身の個人アカウント上で「公式アカウント」を選択することで、行政から提供される情報をLINE 上で受け取ったり、住民等から行政に対してLINE 上で問い合わせ等ができるようになる。

行政主体が「公式アカウント」を開設するに当たっては、LINE 社が提示する利用規約を承諾することが必要である。

当該利用規約は、政府機関や地方公共団体を問わずユーザー広くに共通で適用されるものであり、「公式アカウント」利用に関して、行政主体がLINE 社と利用規約以外の特別の契約等を結ぶことは通常できない。

(2) LINE Pay 社が提供するキャッシュレスサービスを利用する場合

地方公共団体が、LINE Pay 社の提供するキャッシュレス決済サービスを利用し、税、社会保険料、水道料金等を収納するケースが多数報告された。

このケースでは、住民が収納代行業者（LINE Pay 社とは異なる事業者）から送られてくる請求書に記載されているバーコードをLINE Pay のコードリーダーで読み込み、LINE Pay 残高で支払いをすることになる。

このケースにおいては、地方公共団体は収納代行業者と委託契約を結び、当該収納代行業者とLINE Pay 社が利用契約を結ぶ形態が一般的である。

(3) 職員等が個人アカウントを利用する場合

職員等が個人的に利用している LINE アカウント（以下「個人アカウント」）同士で LINE 上にグループを作成し、職員間の連絡等に利用しているケースも報告された。

3. LINE サービスの利用検討時に確認すべき事項のポイント（ガイドライン）

行政主体による LINE サービスの利用の多くは、住民等への適切な情報伝達や行政サービスへのアクセスの向上等の観点から、対面・電話・メール等に加わる新たな手段として取り入れられているものである。

本格的なデジタル社会の浸透や行政と住民双方の利便性向上の観点から、取り扱う業務・情報等に応じた適切な情報セキュリティ確保や個人情報保護がなされていることを前提としつつ、利便性の高い民間アプリ等を活用した行政サービスの提供や行政へのアクセスは、選択肢として排除されることのないようにするべきである。

このような観点から、政府機関・地方公共団体等において LINE サービスを利用した行政事務として報告があった類型を基に、今後、行政主体が同様の利用を進める際に、適切な情報セキュリティの確保のために留意すべき事項をとりまとめる。

(1) 機密性を有する情報/住民等の個人情報を取り扱わない場合

2. の利用の態様に関わらず、公表・公開することを前提とする情報や第三者が知り得ても問題のない情報などのみを LINE サービス上で取り扱うことが明確な場合については、個人情報保護委員会による報告徴収及び立入検査の中間結果に照らし、現時点において LINE 社による個人情報等の管理上の懸念が一定程度払しょくされたと判断されたことから、各行政主体における LINE サービスの利用は許容されるものと考えられる。

政府機関・地方公共団体等から報告された中で、この類型に該当する主な業務を、以下に例示する。

- 「広報業務（公開情報を LINE 公式アカウントで掲載・発信）」
- 「住民等からの問い合わせ等への自動対応（公表している FAQ を基にチャットボットで応答）」
- 「業務内容を伴わない職員間の連絡」

(2) 機密性を有する情報/住民等の個人情報を取り扱う行政サービスの場合

住民等からのプライバシー性の高い相談業務やオンライン申請等のコンタク

トポイントの一つとしてLINE サービスを利用する場合には、この類型に該当する可能性が考えられる。

○共通（大前提）： 各政府機関・地方公共団体等のセキュリティポリシーへの合致

- ・ 行政の取り扱う個人情報をはじめとする要機密情報を、業務の必要に応じて外部委託先（クラウドサービスや SNS サービスを含む）に提供する際には、外部委託先で適切なセキュリティ対策が講じられるよう、各行政主体のセキュリティポリシーに沿って、外部委託先に求めるセキュリティ対策の実施を仕様内容に含める、契約に基づき先方のセキュリティ対策の履行状況を確認するなどの措置を担保することが大前提となる。
- ・ 民間企業等が不特定多数のユーザーに対して同一条件で提供するサービス（いわゆる「約款による外部サービス」）は、当該企業が提示する約款に合意することで利用が開始できる手軽さに優れているものの、当該サービスで講じられているセキュリティ対策やデータの取扱いなどについて行政特有の扱いを求めることができない。このため、要機密情報の取扱いや管理等に関して各行政主体のポリシーに沿ったセキュリティ要件を通常担保できないことから、これらのサービスにおいて要機密情報を取り扱わせることは原則として禁止されている。

○利用形態に応じて確認すべき事項：

① 公式アカウントを利用する場合：

- LINE サービスを介した住民等とのコミュニケーション（相談内容等）は LINE 社側で一定期間保存され、その情報は、公式アカウント開設の際に承諾する利用規約に基づき取り扱われ、各行政主体において LINE 社に対し特別の取り扱いを求めることは通常できず、その取扱いが各行政主体のセキュリティポリシーを満たしているかも、確認することはできない。
- このため、LINE 公式アカウントの利用に関し、LINE 社とは別の委託先に適切にセキュリティが確保されたシステムを構築させることとし、
 - ① 相談業務等のコンタクトポイントの一つとして LINE サービスを利用する場合は、相談内容等の機密性を要する情報等が LINE 社側に残らず、これらの情報は委託先等のデータベースに直接格納・保管されるシステム構成とすること
 - ② 発注元である各行政主体は、契約等を通じて、相談内容等の機密性を有する情報等を格納・保管する委託先が自組織のセキュリティポリシーを満たすことを確認したうえで、委託を行うこと

- ③ LINE サービスでの画像ファイルの送信ボタンを非表示にするなど、相談する住民等と委託先等の双方が、LINE サービス上で要機密情報を取り扱わない運用を図ること
- ④ 各行政主体は、これらの措置を委託先に担保させるため、委託先に対して、事前にこれらの事項を確認したうえで各主体に LINE サービス利用の承認を求めるとともに、定期的に利用状況を報告することを委託先への仕様内容に含める、また、各行政主体は本ガイドラインに則って、委託先による LINE サービス利用の可否を判断する

ことが必要である。

- ただし、身体人命に危険が及ぶ可能性の高い相談事業（いじめ、虐待相談等）において、緊急性を要する相談（画像含む）が LINE サービス上で寄せられ、例外的に LINE サービス上で要機密情報を含む緊急対応をすることは排除されない。

② 収納代行業者を介して LINE Pay 社が提供するキャッシュレスサービスを利用する場合：

- 行政主体と収納代行業者との間には契約があり、当該契約に基づき、請求情報・支払情報など公金出納事務に必要な範囲で、住民の個人情報が収納代行業者に共有されている。
- 一方で、収納代行業者と LINE Pay 社の間では、請求書コード・支払日時等の支払結果が LINE Pay 社から収納代行業者に送られるのみであり、行政が保有する住民等の個人情報を LINE Pay 社に提供する仕組みとはなっていない。
- この仕組みを前提とするのであれば、LINE Pay 社側に行政の保有する個人情報等の提供はなされていないことから、公金決済手段の一環として LINE Pay を利用することは許容されると考えられる。
- この際、
 - ① 発注元である各行政主体は、契約等を通じて、収納代行業者と LINE Pay 社間の情報の取り扱いが、上記前提に沿っていることを確認するとともに、
 - ② 収納代行業者が自組織のセキュリティポリシーを満たすことを確認したうえで、委託を行うこと
 - ③ 各行政主体は、これらの措置を委託先に担保させるため、委託先に対して、事前にこれらの事項を確認したうえで各主体に LINE Pay 利用の承認を求めるとともに、定期的に利用状況を報告することを委託先への仕様内容に含める、また、各行政主体は本ガイドラインに則って、委託先による LINE Pay 利用の可否を判断する

ことが必要である。

- なお、仕組み上、住民等の支払い履歴はLINE Pay 社側で一定期間保存されることになるが、当該情報は、住民が個人の判断としてLINE Pay にユーザー登録し、かつ、公金決済の手段としてLINE Pay を選択していることが前提となるものであり、ここで取り扱われる情報は、LINE Pay 社と各LINE Pay ユーザーの契約によるものである。

③ その他（LINE 社ないしLINE Pay 社と直接契約する場合等）

- 公式アカウントを用いた行政サービスを提供する際に行政主体とLINE 社が直接契約を取り交わしているケースや、行政主体が直接LINE Pay 社と指定代理納付者契約を結び、窓口で各種手数料等をLINE Pay 残高で支払いができるようにしているケース、行政主体の公式アカウント上での各種申請時等にLINE Pay を通じて手数料の決済を可能としているケースについて一部の行政主体から報告があった。
- これら例外ケースにおいては、行政主体とLINE 社ないしLINE Pay 社が直接契約を交わして業務を委託している。契約等を通じて、取り扱う情報に応じた情報セキュリティ対策を民間企業に求めつつ業務委託を行うことは、LINE 社に限らず行政において必要に応じて実施されている業務形態である。
- このため、発注する各行政主体において、各行政主体のセキュリティポリシーに合致していることを個別の契約において委託先に確認・要求をしつつ、事業を進めることが必要である。

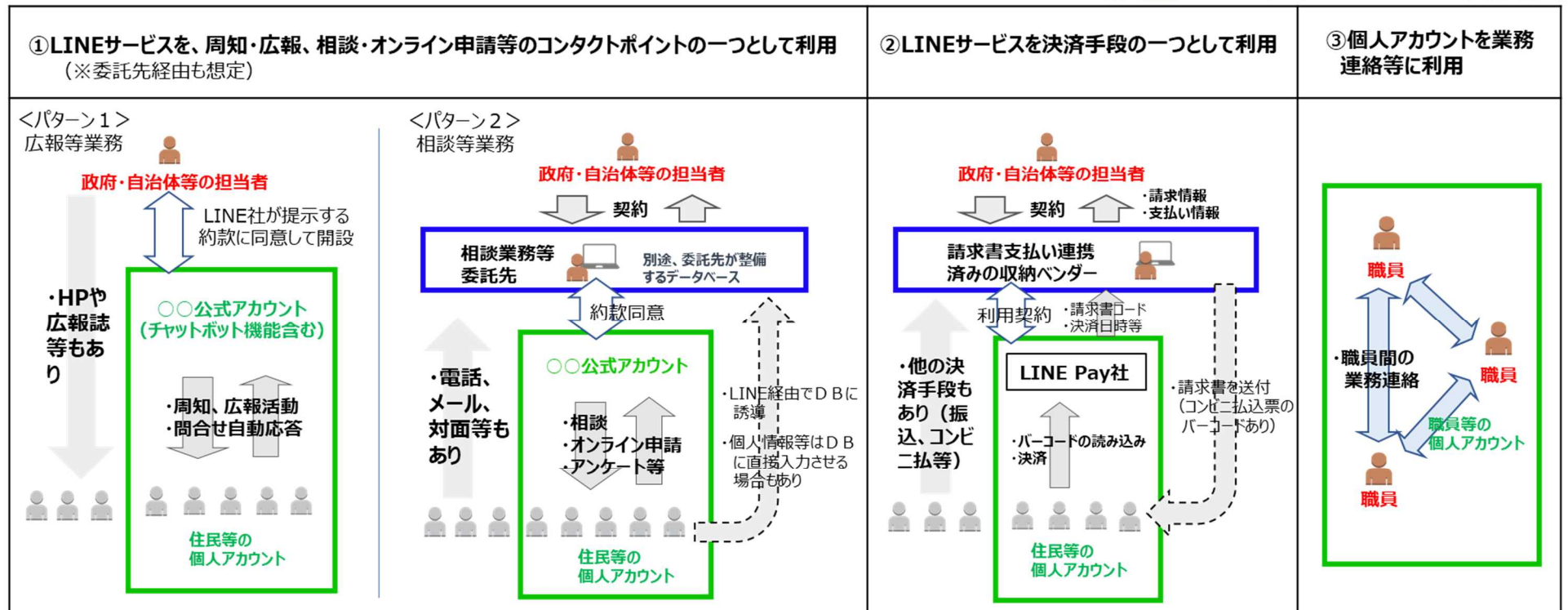
（3） 個人アカウントを用いた業務連絡の場合

- 職員同士が個人アカウントを利用して業務連絡をしているケースも複数報告された。
- しかし、個人アカウントに係るセキュリティ対策は、個人とLINE 社の約款に基づくものであり、雇用主である政府機関・地方公共団体等が通常介入できるものではない。
- 係る環境で、機密性を有する情報や住民等の個人情報を取り扱われることは、通常各行政主体のセキュリティポリシーにおいて認められていないものであるところ、各行政主体において、まずはポリシーの適用を徹底することが必要である。
- なお、要機密情報を含む業務連絡等でメッセージアプリを利用する場合は、ISMAP に基づきセキュリティ対策が確認されたメッセージサービスを、各行政主体のセキュリティポリシーに合致することを確認しつつ契約し、利用することが推奨される。

政府機関・地方公共団体等におけるLINEサービスの主な利用の態様

- 政府機関・地方公共団体等におけるLINE社のサービスの利用状況について、内閣官房及び総務省にて調査を行った。
- 調査の結果、現時点での利用の態様は大きく以下の類型に整理された。本類型を念頭に、各利用主体が今後LINE社のサービスを利用する際に判断の参考となる考え方（ガイドライン）を提示する。

（緑 がLINE社等のサービスの利用範囲）



静岡県広聴広報課ソーシャルメディア運用ガイドライン

(趣旨)

第1条 静岡県広聴広報課は、ソーシャルメディアを広報媒体として活用するに当たり、適切な情報発信と利用者とのコミュニケーションを図るために必要な事項を「静岡県広聴広報課ソーシャルメディア運用ガイドライン」（以下「本ガイドライン」という。）として定めるものである。

(定義)

第2条 本ガイドラインにおいて「ソーシャルメディア」とはフェイスブック、ミクシィ等のソーシャルネットワークサービス（SNS）、ツイッター及びブログ等のインターネット上で情報発信や利用者間の情報交換を行う民間事業者のサービスをいう。

2 本ガイドラインにおいて「公式アカウント」とは、発信する情報の内容について県が主たる責任を有しているソーシャルメディアのアカウントのことをいう。

(適用範囲)

第3条 本ガイドラインは静岡県広聴広報課職員（以下「職員」という。）が公務上ソーシャルメディアを運用する場合に適用される。

2 広聴広報課発注の委託事業の受託者又は市町、NPO法人および民間企業等の県以外の団体が広聴広報課と協働でソーシャルメディアを運用する場合において、当該受託者及び団体は本ガイドラインの規定を準用し、適切な利用に努めるものとする。

(公式アカウント開設における留意事項)

第4条 職員はソーシャルメディアに静岡県の公式アカウントを開設し、一般に公開する場合は、次に掲げる事項を実施するものとする。

- (1) 目的、ターゲットを明確にすること。
- (2) 他の広報ツールとの連動など公式アカウントを一般に周知する手段を検討すること。
- (3) 職員と利用者の中でコミュニケーションを行うに当たり、免責事項やコメントの削除の基準等、事前に明示しておくべき事項を「コミュニティポリシー」として別に定め、利用者に公開すること。
- (4) 発信する情報の決裁に関する規定を別に定めること。
- (5) 成りすましのアカウントでないことを証明するため、県公式ホームページ上に、利用するソーシャルメディアのサービス名とアカウント名を記載し、県の公式アカウントである旨を明示すること。
- (6) 大規模災害発生時用に県災害対策本部指令部広報班が運営するヤフーブログ「静岡県の災害情報」に誘導する定型文をあらかじめ準備しておき、速やかに公開できる体制を確保しておくこと。

(公式アカウント運営における留意事項)

第5条 職員はソーシャルメディアの公式アカウントの運営に当たり、次に掲げる事項に従うものとする。

- (1) 職員としての自覚と責任を持つこと。
- (2) 地方公務員法をはじめとする関係法令等を遵守すること。
- (3) 利用するソーシャルメディアの利用規約等の規定を遵守すること。
- (4) 発信する情報には正確を期すとともに、利用者の誤解を招かないよう表現に配慮すること。特に第三者が発信した情報を引用、転載する場合は、その事実根拠を確認し、誤った情報を拡散しないよう注意すること。
- (5) 利用者には誠実かつ冷静に対応すること。
- (6) 発信する情報や投稿者への対応が不適切であった場合に、他の利用者から集中的に批判を浴びる、いわゆる炎上状態になった場合は、速やかに事実関係を確認し、誠意をもって利用者への説明、謝罪等の対応を行うこと。もし対応に時間を要する場合は、その旨を説明すること。
- (7) 次に掲げる内容の情報を発信しないこと。
 - ア 業務上知り得た秘密に関する内容
 - イ 特定の個人、企業、団体、国、地域を誹謗中傷する内容
 - ウ 基本的人権、プライバシー権、著作権等第三者の権利を侵害する内容
 - エ 犯罪行為を目的とする内容、犯罪行為を誘発させる内容
 - オ わいせつ、暴力的な表現など公序良俗に反する内容
 - カ 特定の立場に立った政治活動、選挙活動、宗教活動
 - キ その他職員として不適切な内容

附則

本ガイドラインは、平成24年10月 1日から施行する。

附則

本ガイドラインは、平成28年 4月 1日から施行する。