

横浜市青少年に関する調査報告書概要版

令和3年3月

横浜市こども青少年局青少年育成課

目次

1	調査の概要	2
	(1) 調査の目的	2
	(2) 調査の概要	2
2	調査結果のまとめ	4
	(1) 困っていることや不安に思うこと、悩みについて	4
	(2) ゲーム・SNS・インターネットについて	5
	(3) 悩みごとの相談について	9
	(4) 10代・20代に対する情報提供について	11
	(5) 調査から得られた知見	13

1 調査の概要

(1) 調査の目的

青少年の抱える課題を把握し、困難に陥る前に予防することを目的に、ひきこもり、依存症、インターネットトラブル等、多様化する青少年を取り巻く課題等について、ヒアリング調査とアンケート調査を行う。調査結果を分析し、今後の青少年施策等に反映するための基礎資料とする。

(2) 調査の概要

ア ヒアリング調査

図表1 ヒアリング調査概要

調査対象	横浜市内の一部の高校及び大学に通学する概ね16歳から22歳までの男女個人15人
調査期間	令和2年9月11日から9月30日に実施した。
実施方法	○ 横浜市が、市内の高校及び大学に協力者の募集を依頼し調整の上、ヒアリング調査協力者を決定した。 ○ アンケート調査の予備調査として、協力者にアンケート調査票（案）への記入の協力を依頼し、ヒアリング時にアンケート調査票への回答状況と、ヒアリング調査項目に関する聞き取りを行った。 ○ ヒアリングは、協力者の希望に応じて、対面による聞き取りと、オンラインによる聞き取りの方法を併用した。 ○ 調査協力者には、協力への謝礼（Q U Oカード）を配布した。
調査項目	「悩んでいることや心配なこと」、「新型コロナウイルスの流行に関連して不安に思うことや悩んでいること」、「悩みごと等の相談相手」、「利用してみたいと思う相談の場」、「ふだん使っている情報入手の方法」、「横浜市の広報物に対する認知」、「青少年向けの情報提供方法に関する意見」、「ゲームやSNS等の使用状況・トラブル」

【ヒアリング調査結果の見方・留意事項】

- ヒアリングで把握した意見は、10代・20代の調査協力者やその友人等について話された内容である。これらの意見は、定性的な特徴や価値観を示す「質的なデータ」であり、横浜市の高中生・大学生全体の傾向を表す「定量的なデータ」ではない点に留意が必要である。

イ アンケート調査

図表2 アンケート調査概要

調査対象	調査への協力依頼に承諾いただいた横浜市内の一部の高校及び大学10校に通学する概ね16歳から22歳までの個人
調査期間	令和2年10月16日から10月30日に実施した。
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市内の調査協力校10校に、生徒に対するアンケート調査票の配布またはメーリングリスト等での調査の周知を依頼した。 ○ 協力依頼方法は、高校においては、印刷した調査票及び返信用封筒の配布を基本とし、大学においては、学内のメーリングリスト等を利用してインターネット回答を依頼することを基本とした。配布対象者は、調査協力校の任意とした。 ○ 調査票の回収は、インターネット回答または調査票回答とし、調査対象者がどちらか一方を選択した。インターネットでの回答は横浜市電子申請システムを利用した。調査票による回収は、調査協力校の任意の方法とし、調査協力校経由で回収をする方法と、生徒個人が記入済みの調査票を直接郵送する方法とした。
調査項目	「情報入手の手段」、「ゲームやSNS等の使用状況・トラブル」、「困っていることや悩んでいること」、「新型コロナウイルスの影響で困っていることや悩んでいること」、「悩みごと等の解決方法」、「悩みごと等についての相談先」、「横浜市の青少年の健全育成事業や若者自立支援機関の認知度及びそれらを知ったきっかけ」、「有効と思われる青少年への情報の周知方法」
配布・回収状況	アンケート調査の回収数は2,038件、うち有効回収数は2,033件。 【回収数の内訳】高校生：1,641件、大学生397件

【集計結果の表示方法・留意事項】

- グラフの「n=〇〇」はその設問についての有効回答数を示している。
- 集計結果は、小数点以下第2位を四捨五入して表示しているため、数値の合計が100.0%にならない場合がある。
- 回答の比率(%)は、その質問の回答者数を基礎として算出しているため、複数回答の設問はすべての比率を合計すると、100.0%を超える場合がある。
- 集計結果の「全体」は、10の調査協力校のアンケート回収結果の「全体」を示しており、横浜市内の高等学校や大学全体の傾向を示すわけではないこと、アンケート対象範囲の決定、調査票の配布回収方法を調査協力校の任意としたため、調査協力校別の回収率に大きなばらつきがある点に、留意が必要である。

2 調査結果のまとめ

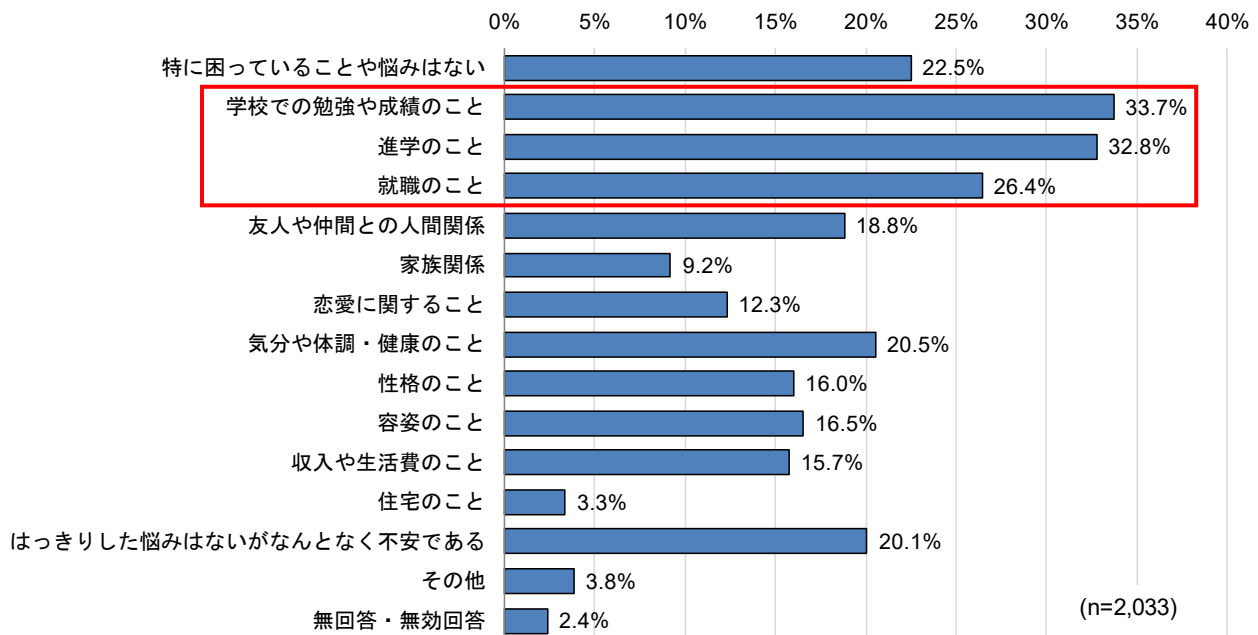
(1) 困っていることや不安に思うこと、悩みについて

- 悩みごととして、「学校での勉強や成績のこと」、「進学のこと」、「就職のこと」をそれぞれ約3割が回答した。

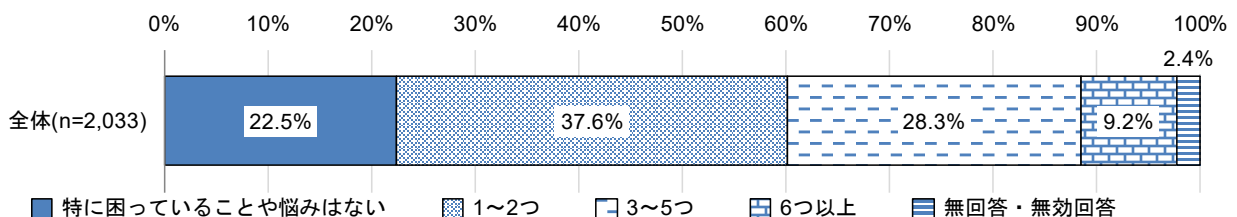
ヒアリング調査では、現在悩んでいることや心配なこと、また、新型コロナウイルスの流行に関連して不安に思うことや悩んでいることを聞いたところ、「就職のこと」、「学校での勉強や成績のこと」、「友人や仲間との人間関係」に関する意見が、共通して多く挙げられた。

アンケート調査では、「学校での勉強や成績のこと」、「進学のこと」、「就職のこと」について、それぞれ回答者の約3割が困ったり悩んでいると回答し、ヒアリング調査と同様の傾向が確認された。また、回答者の約8割が何らかの困りごとや悩みごとを抱えていることがわかる。そのうちの約1割が困りごとや悩みごとの選択肢を6つ以上選んでおり、複数の多様な悩みを抱えていることが伺えた。

図表3 現在困っていることや悩んでいること



図表4 現在困っていることや悩んでいること（回答の数による集計）



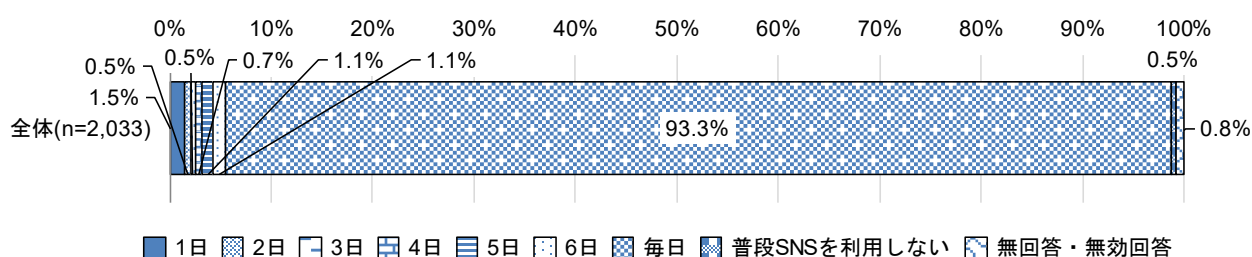
(2) ゲーム・SNS・インターネットについて

- 1日6時間以上 SNS を利用する割合は、平日が約2割、休日が約4割だった。
1日6時間以上ゲームを利用する割合は、平日が約1割、休日が約2割だった。

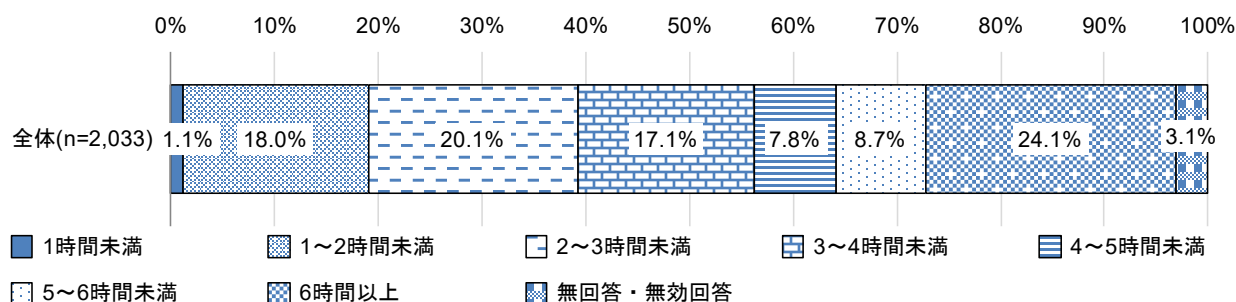
回答者のほぼ全員が自分専用のスマートフォン、タブレット、携帯電話を所持しており、アンケート調査の回答によると、毎日 SNS (LINE、Twitter、Instagram、YouTube 等) を利用する割合は約9割で、平日に6時間以上 SNS を利用する割合は約2割となっている。毎日ゲームをする割合は約5割で、平日に6時間以上ゲームをする割合は約1割だった。

スマートフォン等は日常生活の中で欠くことのできないツールとなっていることが伺える。

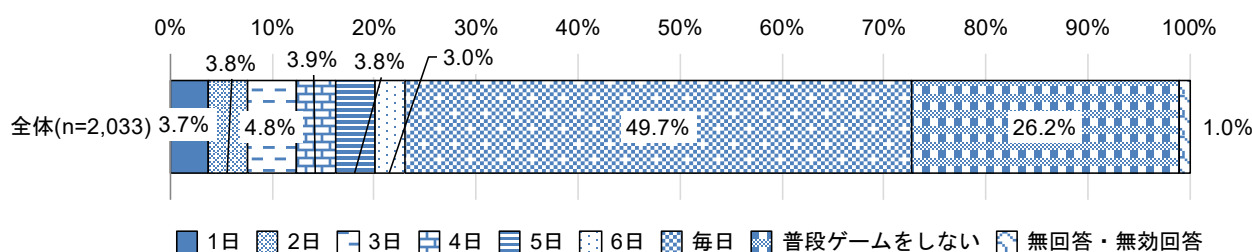
図表5 週当たりの SNS 利用頻度



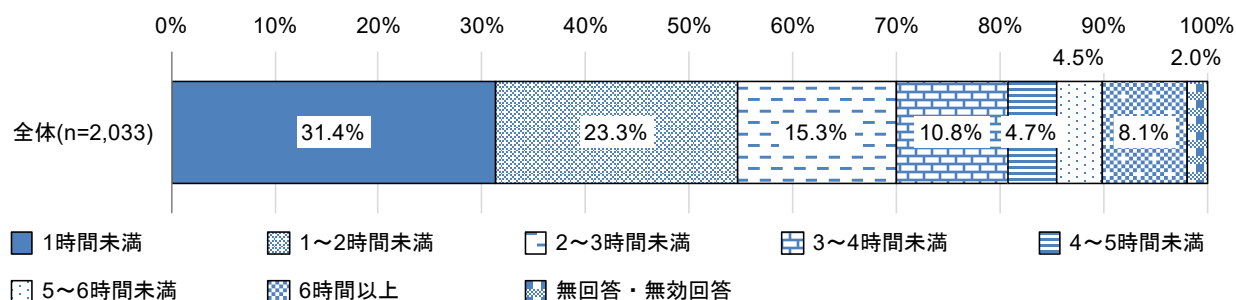
図表6 平日の SNS 平均利用時間



図表7 週当たりのゲーム使用頻度



図表8 平日のゲーム使用時間

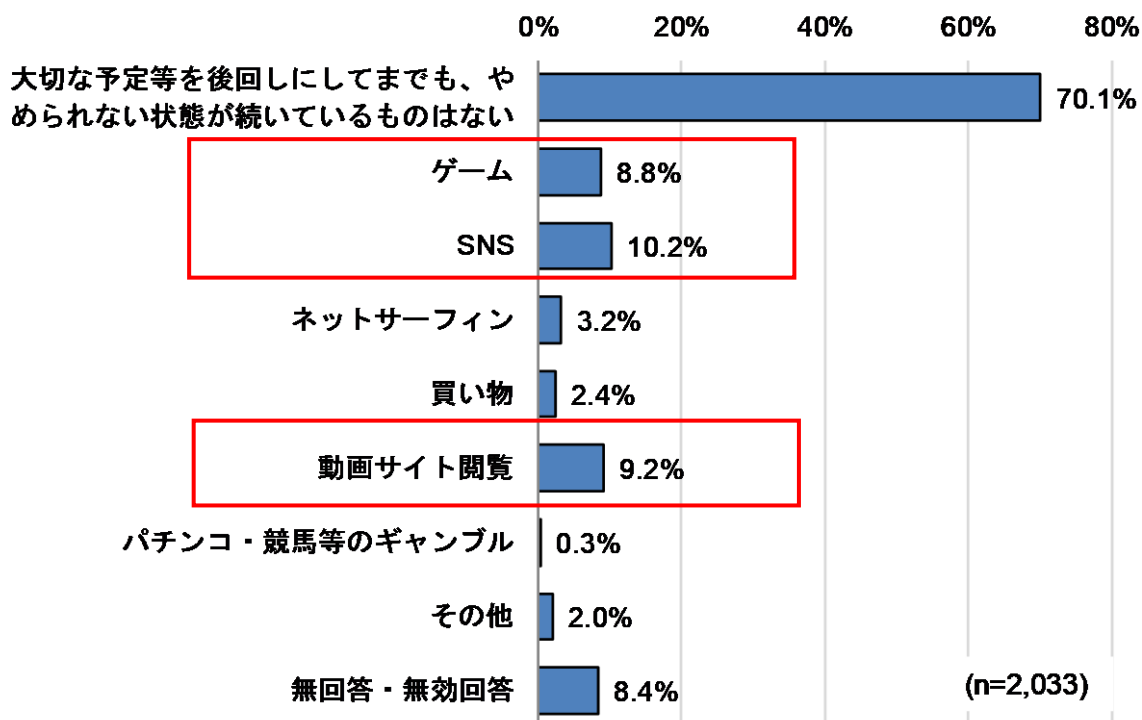


○ SNS やゲーム等の過度な利用、それに伴う日常生活の支障やトラブルはごく身近な問題となっている

ヒアリング調査では、同世代の知人の例を含めて、やらなくてはいけないことを後回しにし、つい熱中してしまうものの対象として、「ゲーム」、「SNS」、「動画サイト」が挙げられた。特にゲームについては、日常生活の昼夜逆転や、学校の授業中もやめられないなど、日常生活に悪影響が生じている事例が複数挙げられた。

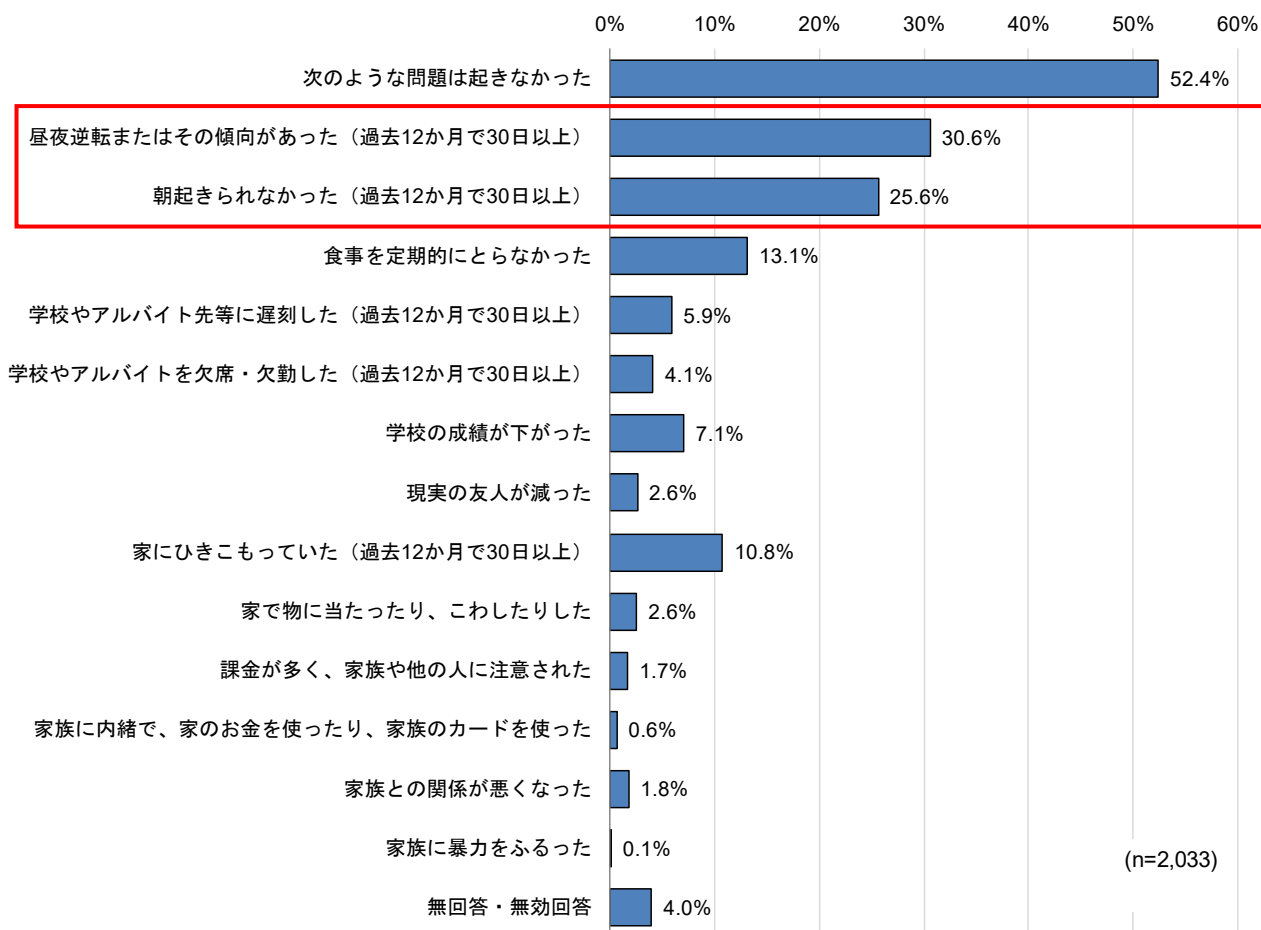
アンケート調査でも、大切な予定や必ずやらなくてははいけないことを後回しにしてまでも、やめられない状態が続いているものとして、「SNS」や「動画サイト閲覧」、「ゲーム」をそれぞれ約1割が回答し、ヒアリング調査と同様の傾向が確認された。

図表9 日常生活に影響を与えているものについて



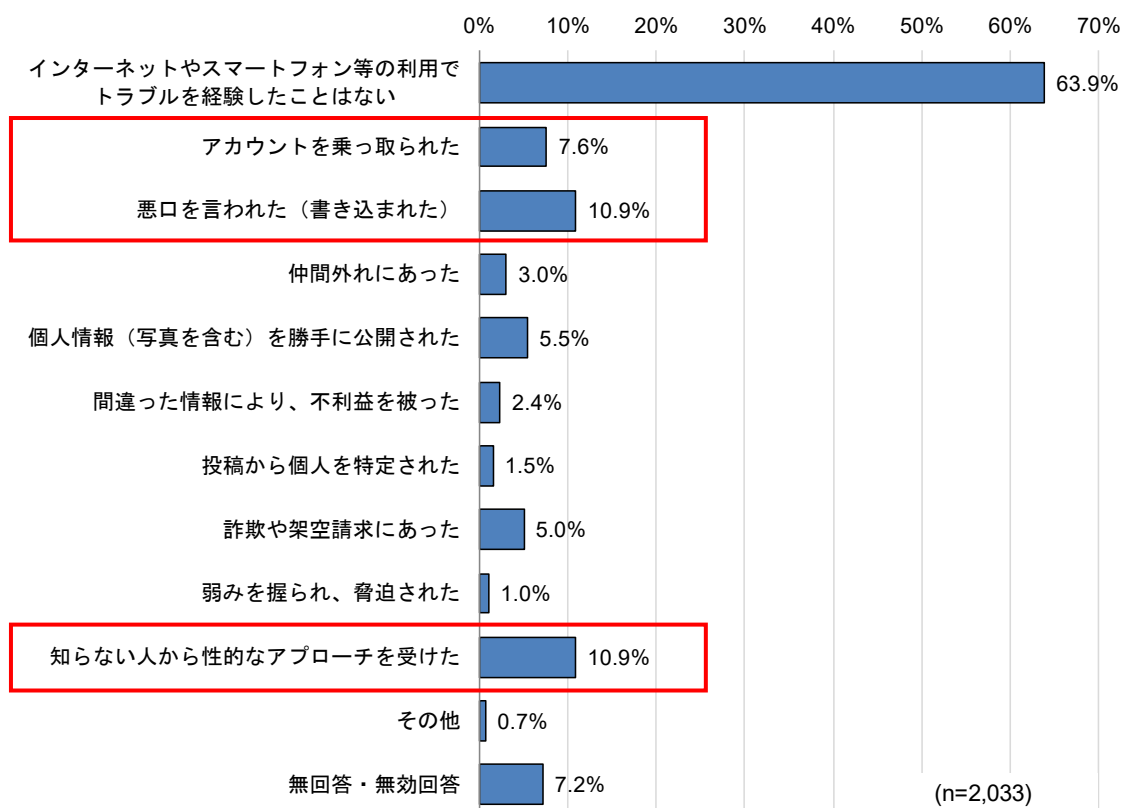
インターネットやゲームの利用によって、過去12か月以内に問題が起こったかを尋ねたところ、「昼夜逆転またはその傾向があった」、「朝起きられなかった」との回答が、約3割となっている。

図表10 インターネット・ゲームの利用による問題



インターネットの利用に伴うトラブルについては、回答者の約3割が何らかのトラブルを経験したことがあると回答した。経験したトラブルの内容は、「悪口を言われた（書き込まれた）」、「知らない人から性的なアプローチを受けた」、「アカウントを乗っ取られた」が多く、それぞれ約1割であった。平日6時間以上 SNS を利用している回答者が「知らない人から性的なアプローチを受けた」割合は約2割となっているなど、SNS の利用時間が長いほどトラブルを経験した割合が相対的に高くなる傾向が見られた。

図表 11 インターネットトラブルの経験



本調査の回答者にとって、SNS やゲーム等の過度な利用、それに伴う日常生活の支障やトラブルはごく身近な問題となっていることが確認された。なお、ゲーム依存（ゲーム障害^(注1)）は、世界保健機構（WHO）が2019年5月に国際疾病分類に認定した新しい精神疾患であり、国においても対策に着手し始めた課題でもある。本市においても、より若年層とその保護者への SNS やゲームの利用に関する広報・啓発を強化するとともに、課題を抱えている青少年を対象とした支援機関等が新たな課題として理解を深めることが必要だと考えられる。

(注1) ゲーム障害の臨床的特徴として、①ゲームの時間や頻度のコントロールができないこと、②ゲームに没頭することへの優先順位が高まり、他の生活上の利益や日常の活動よりもゲームが優先されること、③ゲームにより問題が起きているにも関わらずゲームの使用を続けるという行動様式が挙げられる。

(3) 悩みごとの相談について

- **悩みごとの相談相手には、親や友達等の身近な人を選ぶ傾向が確認された。また、家族関係で悩む人は、他のことで悩む人に比べ、身近な人に相談しにくいと考えられる。**

ヒアリング調査では、親や友達等の身近な人に相談する要因として、「ふだん話している仲の良い人」、「同じ境遇にいる」など、相談のしやすさが重要であることが把握された。

アンケート調査では、「友人・知人との人間関係」、「勉強・成績・進路のこと」、「家族のこと」、「自分のこと（身体的特徴・性格・健康状態など）」のそれぞれで心配ごとや困りごとがあるときに、「家族に相談する」、「友達等の同世代の人に相談する」、「自分で考えて解決する」を回答する割合が高かった。一方で、困ったときに「特に何もしない」という回答は、困りごとの内容によらず1割程度存在した。また、困りごとの内容の中で「家族関係」で悩む人の約2割は、家族のことに関する困りごとに対して「特に何もしない」と回答しており、他の悩みに比べて、身近な人に相談しにくく自分の中で抱え込んでしまう方が相対的に多いと推察される。

- **利用してみたいと思う相談の場として、「LINE 等の SNS による相談」が、手軽で利用のハードルが低いことから支持された。一方で、親や友人では解決できない専門的な悩みに対する相談のニーズもある。**

ヒアリング調査では、「LINE 等の SNS による相談」を利用したいという意見が多く挙げられた。その理由として、時間帯を選ばずいつでも相談できること、顔を見せず匿名で利用できること、無料であること、ふだん使っていること、気軽に相談しやすいこと、文章の方が伝えやすいなどの利点が挙げられた。時間・費用・心理面等の観点から、「SNS による相談」は、手軽で利用のハードルが低いことにより、支持されたと考えられる。一方で、専門家から具体的なアドバイスが欲しい、親や友人に聞いても解決しないことを専門家に聞きたいなどの理由から、「悩みごとについての専門的な助言」を利用したいという意見もあった。

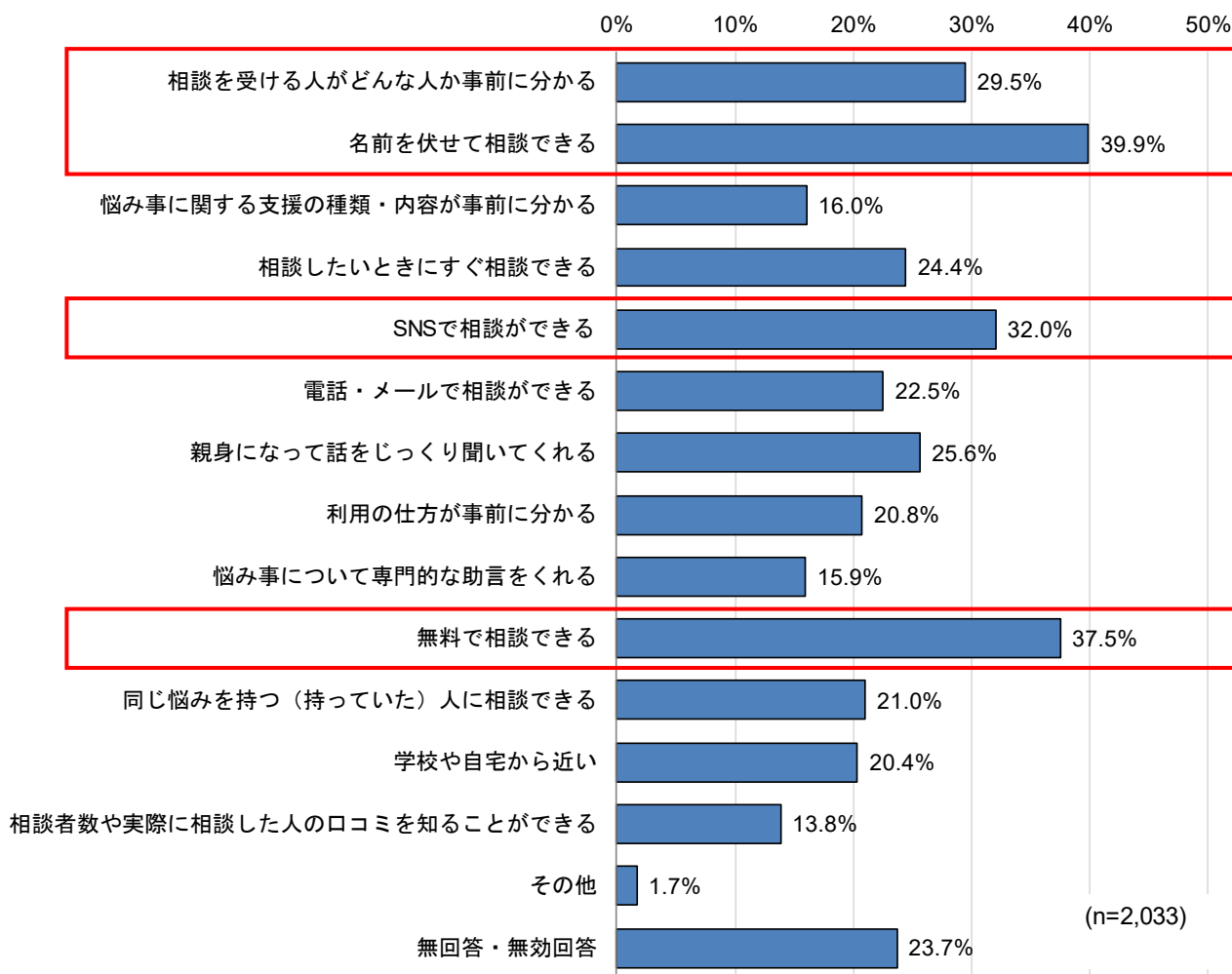
- **相談機関を利用しやすくするには、相談に至る様々なハードルを下げるための工夫が必要である。**

ヒアリング調査では、青少年が悩みを相談しやすくするために、「些細なことでも相談できる」ことをアピールし、小さな悩みから相談にのっていけば、青少年が大きな悩みを抱えたときに支援につながりやすいという意見があった。

アンケート調査では、10代・20代の青少年が相談機関を利用しやすくなる工夫について、「名前を伏せて相談できる」、「無料で相談できる」の回答が多く約4割、次いで「SNSで相談ができる」、「相談を受ける人がどんな人か事前に分かる」が約3割となっている。

また、相談機関の利用に関する心理的なハードルを下げる方法として、「その他」の自由記述の中に、「相談機関を利用することは恥ずかしくないことだと先生たちの口から伝える」や、「利用している人のリアルな声を届ける」という、相談機関を利用することへの抵抗感を減らすための情報提供や啓発が重要という指摘があった。また、「言えない、恥ずかしい、入るのに抵抗があるという理由があるので、相談機関は待つのではなく、行かない」という、アウトリーチの重要性を指摘する記述が見られた。

図表 12 相談機関を利用しやすくするための工夫



ヒアリング調査やアンケート調査の結果から、相談機関が提供する相談についても、時間や場所、ふだん使っているツール等の物理面や、「些細なことでも相談してよい」という心理面での相談に対するハードルを下げるのが重要であると言える。

また、気軽に相談できる場と、専門的な相談をできる場の選択肢を設けることが必要であると考えられる。「SNSによる相談」とは別に、「対面での相談」の方がよいという意見もあり、対面の相談と非対面の相談の場についても、選択肢が必要であると考えられる。

青少年にとって、身近な場所である学校では、校内のどの窓口に寄せられた相談であっても、悩みの背景要因をアセスメントし、適切な機関での支援へとつなげ状況改善を図ること

が根本的な解決への第一歩となる。学校が福祉の専門職として機関連携を行うスクールソーシャルワーカー等を活用したり、青少年施設・機関や支援機関等との顔の見える関係を構築することで、青少年の悩みが深刻化する前に、適切な支援機関につなぐ仕組みを強化することも考えられる。

(4) 10代・20代に対する情報提供について

- 10代・20代の青少年の情報入手はSNSが主となっており、即時性・正確性・簡便性が重視されている。

ヒアリング調査では、ふだんの情報入手は、SNS、中でもTwitter検索を利用しているという回答が多く挙げられた。ウェブ検索とSNSを併用して情報収集をするという回答も多くあった。Twitter検索を利用する理由として、「リアルタイムの情報が得られる」、「情報の発信者が見えるため真偽を確かめやすい」、「文字数が少なく読みやすい」などが挙げられた。一方で、Twitterは基本的にはフォローしているアカウントからの情報しか届かないため、10代・20代に対する情報提供手段として利用するためには、行政がTwitterでただ発信する以上の工夫が必要である。

アンケート調査では、よく利用する情報の入手手段として、「LINE」、「YouTube」が約8割、「Twitter」が約7割の回答結果となり、SNSによる情報入手が主となっていることが確認された。また、情報を入手する際に重視することとして、「必要な情報を素早く入手できること」、「正確な情報を入手できること」が約6割、「最新の情報を入手できること」、「楽に調べることができること」が約5割となっており、情報入手の即時性・正確性・簡便性が重視されていることが読み取れた。

- 横浜市の青少年施策に関する施設・機関を知らないと回答した割合は約7割だった。知っているとは回答した方が知ったきっかけは「学校からの配布物」が約5割となっている。

アンケート調査回答者の約7割は、市の青少年施策に関する機関や施設を認知していなかった。一方、調査対象のいずれかの機関や施設を知っていると回答した方が、機関や施設を知ったきっかけは、「学校からの配布物」が最も多く約5割となっており、現状の広報手段の中では最も効果的な方法であると考えられる。また、ヒアリングでも、大学等のTwitterアカウントが地域の情報を発信（リツイート）すると学生が見るのではないかと、自分と同じ学生や先生が書いたものであれば目を通すなど、学校を通じた広報手段に関する意見があった。

- 市の広報物ではカード型チラシの認知度が高い。市の相談先を知ってもらう方法として、「SNSに情報を載せる」、「電車やバスなどの公共交通機関に情報を載せる」、「学校からチラシ等を配布する」を支持する意見が多い。

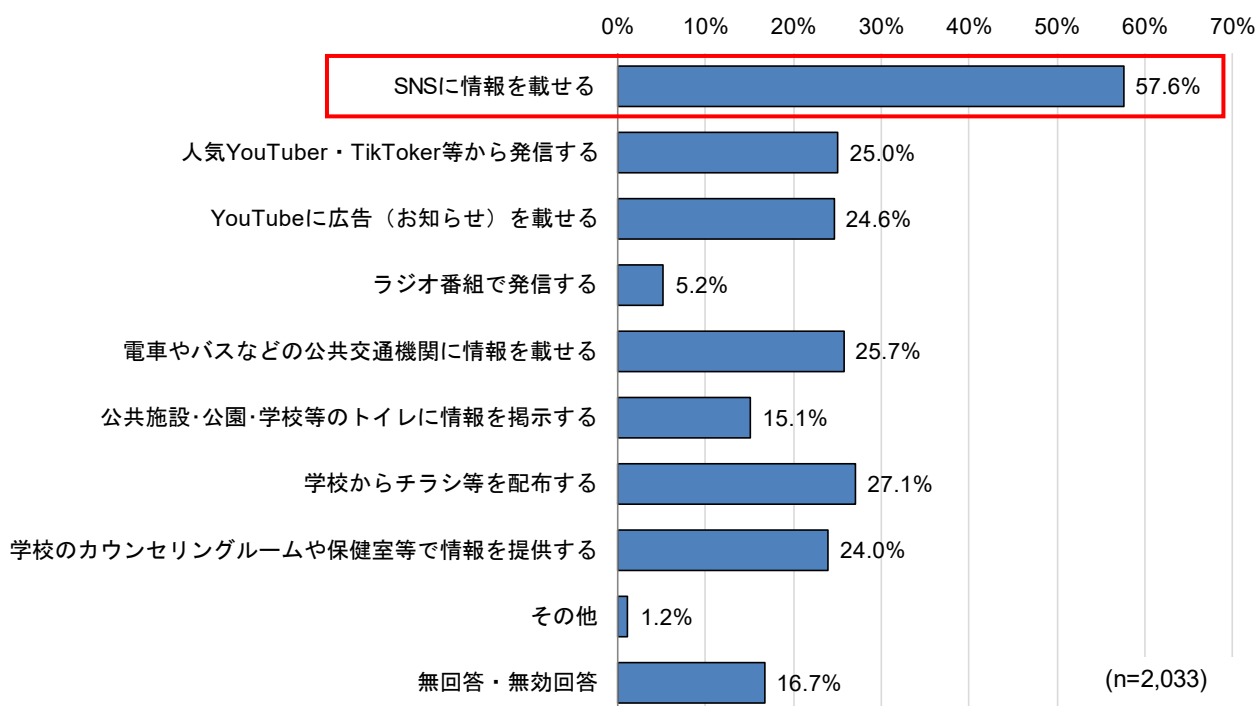
ヒアリング調査では、横浜市の広報物のうち、学校から生徒に配布しているカード型チラシは「見覚えがある」とした回答が多かった。学校に通う生徒への情報提供方法として、学校からのカード型チラシの配布は効果があることが確認された。

また、インターネット検索で表示される広告が有効との声はヒアリングの中で多く聞かれた。中でも、学校に来ない生徒や、学校での配布物がない大学生に対して活用を検討することが考えられる。

また、現状の市のチラシやパンフレットに対する具体的な意見として、「文字が多く読みにくい」、「一読して何ができるのかメリットをわかりやすく示した方がよい」、「配架チラシを手取ることはない」、「紙を配ってもほとんどが捨てられてしまう」など、10代・20代の青少年向けの広報に関する具体的な指摘が寄せられた。

アンケート調査で、10代・20代に市の相談先を知ってもらうための方法を尋ねたところ、「SNSに情報を載せる」が最も多く、約6割が選択した。また、相談先を知ってもらうための方法として、悩みの回答数が多い方^(注2)のうち約4割が、「電車やバスなどの公共交通機関に情報を載せる」、「学校からチラシ等を配布する」と回答した。

図表 13 相談先を知ってもらうための方法



(注2) 設問 12 で悩みごとを6つ以上選択した者

(5) 調査から得られた知見

本調査から得られた知見として、調査対象である10代・20代の青少年の約8割が、「学校での勉強や成績のこと」、「進学のこと」、「就職のこと」など、何らかの困りごとや悩みごとを抱えていることがわかった。また、SNSやゲーム等の利用により、日常生活への影響や様々なトラブルが身近に生じていることが把握された。このことから、SNSやゲームに関する広報・啓発等の対策が必要である。

困りごとや悩みごとの相談相手としては、親や友達等の身近で信頼できる人を選ぶ傾向が確認された。公的な相談機関を利用したいと思う青少年は少なく、相談機関を利用しやすくするための工夫が必要である。無料で些細なことでも相談できることや匿名で相談できることの周知、事前に対応事例がわかるような広報、SNSでの相談など、相談機関を利用することへの抵抗感を減らすための方策についての意見があった。心理的・物理的なハードルを下げするために、青少年を対象とした相談に関する情報発信や手段等について、調査結果を踏まえた検討を行う必要がある。

アンケート調査回答者の約7割は、市の青少年施策に関する機関や施設を認知していなかった。ヒアリング調査とアンケート調査の結果から、10代・20代への情報提供の方法として、学校配布のカード型チラシの効果が認められた。学校から配られる情報は有益で安心できる、カード型チラシは見覚えがあるという意見等から、学校配布のカード型チラシは「信頼性」や「視認性」が高く、学校に通う生徒への情報提供方法として効果があると言える。一方で、この世代ではSNSによる情報入手が主となっていることから、チラシやパンフレット等の紙媒体よりも、インターネットやSNS等のメディアを通じた情報提供方法を支持する意見が多数を占める結果となった。10代・20代の青少年の相談支援の広報においては、多様な手段での情報発信が重要であると考えられる。

インターネットやSNSを情報提供方法として活用する際には、情報の「即時性」や「手軽さ」を重視する傾向があることから、10代・20代がふだんから利用し、目にする媒体を経由して情報を届ける工夫が必要である。広報物に掲載する情報については、文字情報が多いことを敬遠する意見や現状の広報物が分かりにくいという指摘がみられたため、写真や映像に加え、図やイラスト等を用いて情報を視覚的に表現するインフォグラフィックを活用するなど、10代・20代に向けてわかりやすい広報物の検討が必要だと思われる。

青少年が情報源として信頼している学校から支援機関について周知することも有効であり、学校の協力のもと、周知方法を検討するべきである。

本調査を通して、利用したいと思う相談の場、横浜市の広報物や情報提供の方法等に対して、10代・20代の目線からの率直で具体的な提案をいただいた。10代・20代の当事者から直接意見を聞く場や、一緒になって具体的な方法を検討する場を設けていくことは、本調査にとどまらず、今後も重要であると考えられる。

横浜市青少年に関する調査報告書 令和3年3月

発行：横浜市こども青少年局青少年育成課 調査・分析：株式会社浜銀総合研究所