

2026.3.

LINE ヤフー株式会社

## 自治体による LINE を活用した相談事業の継続評価を実施（SROI）

～相談事業の費用に対して、前回の評価結果を上回る 2.04 倍の便益を創出～

LINE ヤフーは、企業活動によって社会に創出されるインパクト（社会的価値）を定量的に測定することで、社会的課題解決への貢献度を可視化し、ステークホルダーへの情報開示と更なる取り組みの推進を目的として、インパクト評価を実施しています。今回は 2024 年度に自治体で実施された 19 の LINE を活用した相談事業<sup>※1</sup>を対象に SROI<sup>※2</sup>という測定手法を用いてインパクト評価を実施いたしました。これは 2024 年（2017～2023 年度事業対象）に実施された試行的評価<sup>※3</sup>に続く 2 回目の評価となります。費用対効果の時系列比較の観点からすれば、単年度（会計年度）ごとの評価結果を算出した方が望ましいため、今回は事業評価（政策評価）本来の姿に戻したといえます。

本評価は、株式会社 公共経営・社会戦略研究所（代表取締役社長：塚本一郎 明治大学教授）とともに実施し、SROI 推計の結果、費用に対して 2.04 倍と前を上回る費用便益比が生み出されたことから、対象事業は単年度の厳密な政策評価へ移行してもなお十分に効率性・有効性が高いとの評価に至りました<sup>※4</sup>。

### ※1 [LINE を活用した相談事業について](#)→

※2 SROI（Social Return on Investment：社会的投資収益率）とは、創出された社会的価値を貨幣価値に換算し、その総和（総額）である総便益を総費用で除して、社会的投資収益率を算出する測定手法。SROI が「1.0」を超えれば、その社会的プログラムは有効であり、効率的とみなしうる。

### ※3 [前回のインパクト評価結果](#)→

※4 本評価の概要や評価手法・主要指標等の詳細に関しては本レポート下部の別紙をご確認ください。

#### 前回調査（試行的実施）

2017-2023 年度 複数年合算

1.89

社会的投資収益率 (SROI)

#### 今回調査（政策評価）

2024 年度 単年度評価

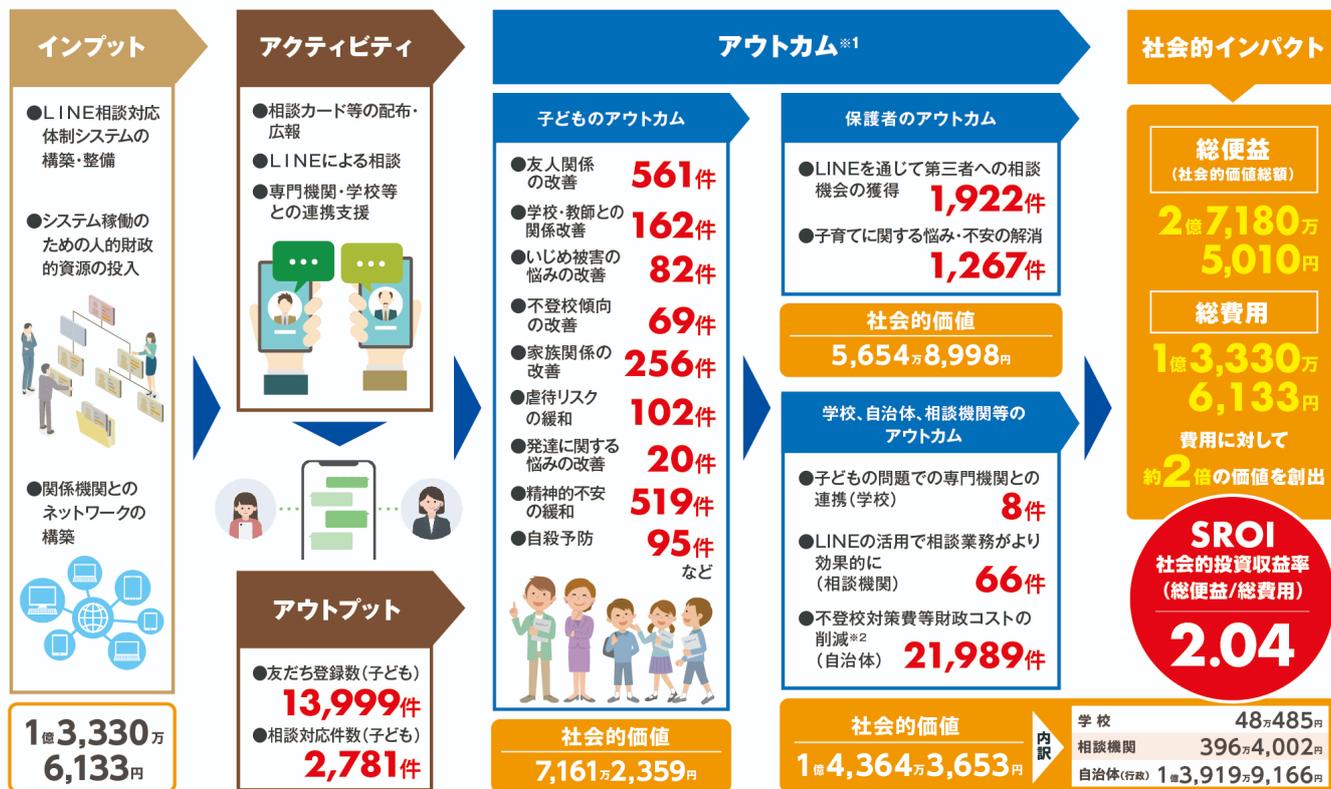
2.04

社会的投資収益率 (SROI)

# 2024年度 LINEを活用した相談事業の社会的インパクト

～SROI(社会的投資収益分析)による経済評価で可視化～

※評価対象: 11都道府県・8市、19事業



※1. 本イメージ図上のアウトカムは主要アウトカムの例示。便益(価値)には貨幣化可能なアウトカム全ての価値を計上。なお、本評価は便益算出に当たり、肯定的変化割合や反事実に関しては、それに近い仮定値で代替するなど一部シミュレーションを用いたSROI評価

※2. LINE活用により不登校・いじめ等を効率的効果的に解消・予防することにより、LINE相談を実施しなければ発生(増大)したであろう将来の追加コスト削減

## ■本評価の特徴

### ○ヤングケアラー関連事業の比重が増加

前回調査になかったヤングケアラー関連事業が 19 事業中 4 事業と約 2 割を占めました。これは 2024 年に「子ども・子育て支援法等の一部を改正する法律」において、子ども・若者育成支援推進法が改正され、「家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者」として、国・地方公共団体等が各種支援に努めるべき対象にヤングケアラーが明記されたことが背景にあるものと考えられます<sup>※5</sup>。このようにヤングケアラーは近年社会問題として可視化され、法整備も進められるなど子ども支援分野における重要な政策対象となっており、自ら声を上げにくく外部から容易に把握しにくい特性から、今後対策の一つとして LINE を活用した相談事業の活用が進むものと考えられます。

※5 [こども家庭庁「ヤングケアラーについて」](#) →

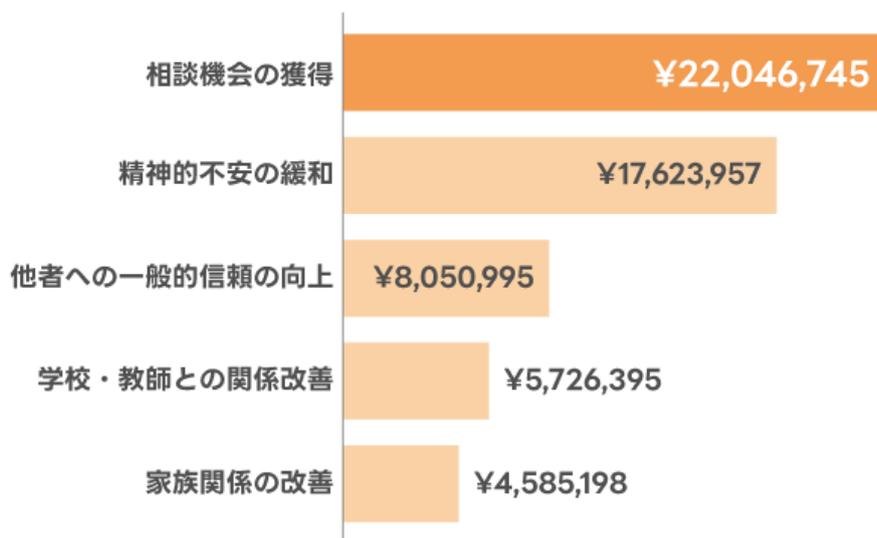
### ○友人関係や学校・家族との関係に悩み精神的に疲弊する子どもたち

子どもの相談内容種別では、相談件数が多いものとして「友人関係」(561件)、「心身の健康」(519件)、

「家族関係」(256件)、「学校・教員との関係」(162件)、「虐待関係」(102件)となっています。これは学校も家庭も子どもたちにとって必ずしも安心、安全な居場所でないことを示しているといえます。

今回の SROI 推計における子どもたちへのアウトカムの社会的価値(貨幣換算価値)をみると、上位を占めるのは「相談機会の獲得」と「精神的不安の緩和」です。解決策の提示以前に、まず「話を聞いてもらえる安心感」を提供することが、子どもたちにとっての最大の価値であることを示しています。

### 子どもへの社会的インパクト：金額で見ると上位5つのアウトカム



また、LINE を活用した相談事業を行う自治体からは、LINE での相談は、対面のコミュニケーションが苦手な生徒でも本人のペースで気持ちを整理しながら相談できるとの報告があるなど、使い慣れた LINE を通じて「安心・安全な距離感」で専門家に相談できる点で、子どもたちにとって「心のセーフティネット」として機能しているといえます。



## ■本評価の意義と課題

本評価は継続評価として単年度事業を対象として実施したのですが、SROI 推計値は前回と近似した水準である 2.04（前回比増）となり、SROI 推計の安定的な運用による算出結果と捉えることができます。前回と同様、便益算出において一部仮定値を使用せざるをえなかった事情もありましたが、代替したデータも実測値に基づくものであり、今回も LINE を活用した相談事業の効率性・有効性を十分に評価しうるものとなりました。

一方で、前回調査の課題となっていた自治体間でのデータ項目や網羅性、粒度の違いに関しては、集計用の標準フォーマットを用いて整理を試みましたが、全体としては依然としてばらつきが見られるなど、評価精度の向上における課題として再確認されました。今後は多くの自治体の協力を仰ぎながら、統一的な運用方法を構築し、引き続き精緻で比較可能な測定・評価を実現することで、LINE を活用した相談事業を実施する自治体の政策効果の改善・向上に寄与することを目指します。

## ■専門家コメント：一般社団法人全国心理業連合会（全心連）代表理事 浮世満理子様

### SNS カウンセリングにおける LINE 相談の社会的な価値について

2017 年から始まった LINE を活用した SNS カウンセリングはまさに、子どもたちに新たな希望を見出す一歩となりました。それまでは、子どもが相談できる相手といえば、学校にいるスクールカウンセラーや担任、または身近にいる大人たちだけでしたが、現代の子どもたちは多くの課題を抱えています。いじめの問題、進路についての悩み、人間関係、家族関係など、まさに多岐にわたる悩みがありますが、それらを自己解決できるだけの経験値がない状況の中で、周囲の大人たちのサポートのみが子どもたちの課題を解決する手段になっていました。

ところが実際には、スクールカウンセラーのところには行きづらかったり、担任の先生はその生徒が抱えている課題を解決する手段を持ち合わせていないことも多くあります。また、問題の本質が虐待などの家族の問題であった場合、周囲の大人たちはむしろ味方にはならず、子どもを孤立させてしまうことがあります。

私は LINE を活用した相談で、子どもたちに多くの虐待や仲間外れなどのいじめが存在していることを知りました。それまでも、リアルなカウンセリングの現場の中で、一部の子どもたちが虐待やいじめ等で悩んでいることは理解をしていましたが、実際にはこんなに多くの子どもたちが大人の支援を必要としていることを知り、とてもショックを受けました。

LINE 相談の良いところは、自分の周りに支援してくれる大人がいなくても、それを飛び越えて支援にアクセスできる点です。手のひらの中に、心理カウンセラーがいるというスローガンのもと、全国から多くの相談が寄せられています。家族が加害者である虐待の問題に関しても、声を出さない LINE の相談は大人に気づかれずに SOS を出すことができ、とても有効だと思われまます。

子どもたちは今、自分が本当に苦しい時、LINE を通じてその向こう側に問題解決のサポートをしてくれる大人がいること、孤立・孤独を防ぐために LINE を通じていろんな大人たちとつながることができることを理解し始めています。LINE 相談はまさに、子どもたちの心のサポートの環境を大きく変化させたと言っ

ても過言ではありません。これからもますますこの流れが、誰一人として取りこぼすことなく多くの子どもたちに知ってほしいと願っています。

## ■専門家コメント：塚本一郎 明治大学教授

SROIはインパクト評価のなかでも、費用便益分析同様、経済評価の一種であり、単にアウトカム（成果）を割合（%）や実数（人数等）で定量化する評価と異なり、成果量を貨幣換算する点で難易度の高い評価手法といえます。しかし、「インプット」である費用と、「アウトプット・アウトカム」である便益を同じ貨幣単位を用いて経済価値化し対比することで、よりわかりやすく、その効率性・有効性を可視化する点で優れた手法です。インパクトの経済評価は大規模な公共事業等ではよく用いられますが、今回のような学校や家庭生活で悩みを抱える子ども等向けの相談事業で経済評価が用いられたことはほぼ皆無といえます。前回の試行的実施は複数年度の費用対効果推計であったのに対し、今回自治体の会計年度と整合する単年度推計が実施されたことで、費用対効果の計測の精度が高まり、EBPM重視の行政経営推進への貢献も期待できます。今回、いじめ、不登校、虐待など、従来から社会課題として認識されてきた問題群に加え、ヤングケアラーを含む様々な困難を抱える子ども向けの事業に経済評価を適用し、その事業を通じて創出される価値を可視化できたことは極めて画期的で、今後の政策評価としても十分活用可能なモデルを提起したと評価できます。民間が有するプラットフォーム・ノウハウを公的事業に適用した官民連携での価値共創モデルの成果を貨幣化・可視化した実験という点でも大きな意義があるといえます。

評価の信頼性についても、受益者の中長期的な意識・行動変化に関するアウトカムデータの収集という点では限界があったとはいえ、可能な限り自治体が集約したアウトプット・アウトカム関連の実測データを用いて、SROIの国際的に定式化されたセオリーに基づいて推計を実施したので、信頼性については決して低いものではないと評価できます。

### 塚本一郎 明治大学教授プロフィール

明治大学経営学部教授で専門領域は社会的企業、インパクト評価、インパクト投資など。国土交通省「新たな結研究会」、中小企業庁「NPOなど新たな事業・雇用の担い手に関する研究会」、経済産業省産業組織課「地域サービスを支える事業主体に関する研究会」委員などの公職も歴任。『インパクト評価と価値創造経営』（編著、第一法規）、『インパクト評価と社会イノベーション』（同）など著書多数。2009年から大学発ベンチャーの株式会社公共経営・社会戦略研究所の立ち上げに関わり、現在、代表取締役社長。同社は厚生労働省、横浜市、リクルート、マイクロソフト、損保ジャパン、有限責任監査法人トーマツ等からの評価委託業務を受託し、社会的プログラムのSROI評価を多数実践。

## 【別紙】

### ■本評価の概要

対象事業	2024 年度（令和 6 年度）に自治体により実施された事業のうち、①主に子どもや保護者相談を対象としており、②原則として事業費が公表され <sup>※6</sup> 、③友だち登録数や相談件数（相談対応件数）、及び推計に最低限必要とされる主要アウトプットに関するデータを整理・記録できているとみなされる 19 事業	
対象事業期間	2024 年度（令和 6 年度）：2024 年 4 月～2025 年 3 月	
主要な受益者 (ステークホルダー)	直接的受益者	児童 <sup>※7</sup> 、若年層（18 歳未満）及びその家族（特に保護者）
	間接的受益者	学校、児童福祉等に従事する専門機関（児童相談所等）、政府（地方自治体・国）、社会

※6 事業費不明の自治体事業が 3 件あったが、事業費を公表している事業の事業費データをもとに友だち登録者単位当たりコストを算出（事業費総額÷友だち登録総数）することにより、不明事業の費用を推計した（「友だち登録数×単位当たりコスト」）。

※7 本評価では基本的に、児童福祉法、児童虐待防止法や児童の権利に関する条約が「児童」として定義する 18 歳未満の者、及び労働基準法でいう「年少者」（18 歳未満）を主たる受益者と設定。しかしながら、自治体事業のデータ集計方法によっては 19 歳以下の大学生が含まれるものもある。

### ■本評価手法・主要指標

評価手法	本評価は、便益算出に当たり、肯定的な変化が生じたと回答した主体の割合（肯定的変化割合）や反事実 <sup>※8</sup> に関しては、それらに近い假定値で代替するなど一部シミュレーションを用いた SROI 評価	
主なアウトカム	子ども	友人関係の改善、学校・教師との関係改善、いじめ被害の悩みの改善、不登校傾向の改善、家族関係の改善、虐待リスクの緩和、発達に関する悩みの改善、精神的不安の緩和、自殺予防
	保護者	・ LINE を通じて第三者への相談機会の獲得 ・ 子育てに関する悩み・不安の解消
	学校、自治体、相談機関等	・ 子どもの問題での専門機関との連携(学校) ・ LINE の活用で相談業務がより効果的に(相談機関) ・ 不登校対策費等財政コストの削減(自治体)

<p>主なアウトカム指標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LINE 事前登録者数：友だち登録件数</li> <li>・LINE 相談者数（相談員が応答した件数）</li> <li>・肯定的回答割合</li> <li>・学校、相談機関等との連携件数</li> </ul>
<p>主な金銭代理指標</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心理カウンセリング1回当たりの費用</li> <li>・事業利用者（受益者）1人当たりの行政コスト</li> <li>・スクールソーシャルワーカー1件あたりの相談費用</li> <li>・相談1件当たりの行政コスト</li> <li>・LINE 利用支払意思額</li> </ul>

※8 当該プロジェクトがなかったとしても生じるアウトカム