

自治体による LINE を活用した相談事業のインパクト評価を実施

～SROI 推計の結果、相談事業の費用に対して 1.89 倍の便益を創出～

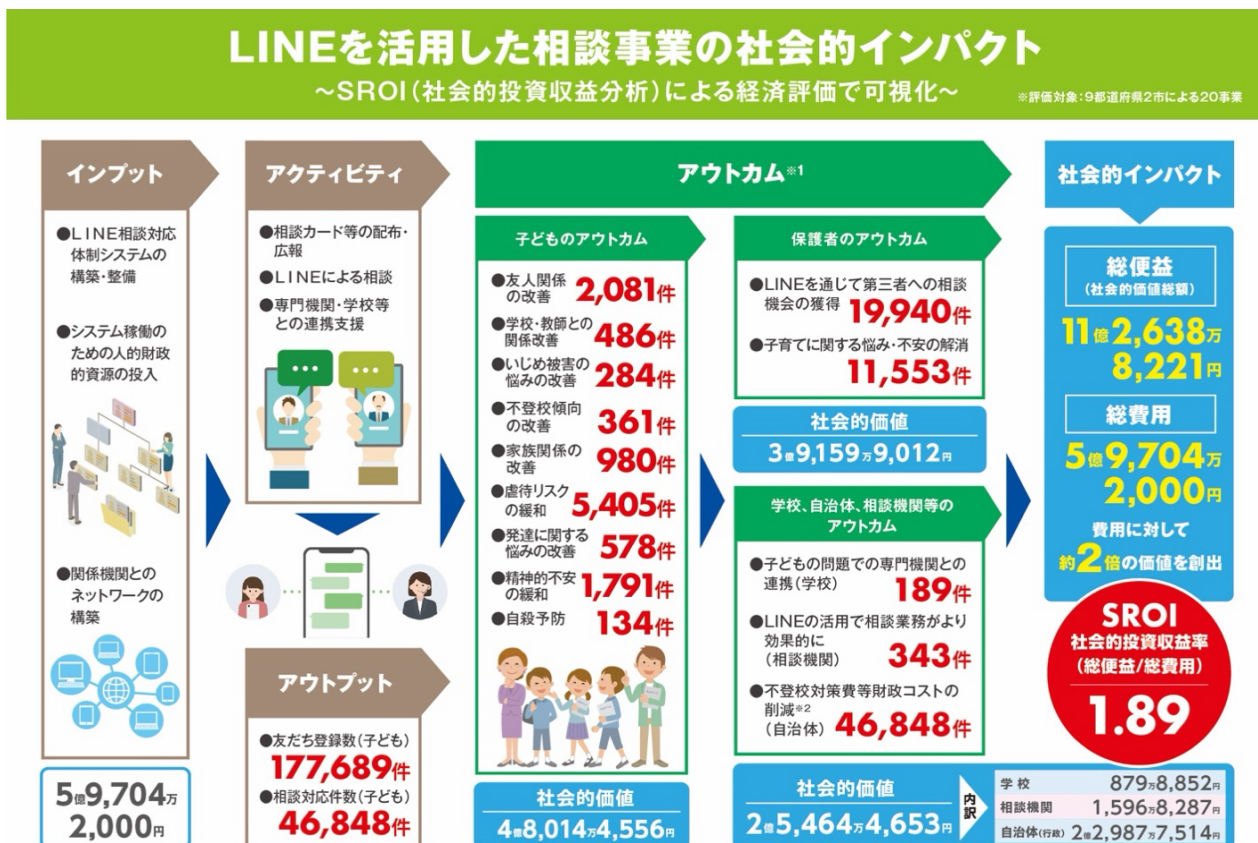
LINE ヤフーは、企業活動によって社会に創出されるインパクト（社会的価値）を定量的に測定することで、社会的課題解決への貢献度を可視化し、ステークホルダーへの情報開示と更なる取り組みの推進を目的として、これまでに自治体で実施された 20 の LINE を活用した相談事業^{※1}を対象に SROI^{※2}という測定手法を用いてインパクト評価を実施いたしました。

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 1.89 倍と、約 2 倍の便益（費用便益比＝社会的投資収益率）が生み出されたことから、対象事業は十分、効率性、有効性が高いとの評価に至りました。

※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。

■SROI 評価イメージ図



※1. 本イメージ図上のアウトカムは主要アウトカムの提示。単独(価値額)には貨幣化可能なアウトカム全ての価値を計上。なお、本評価は利益算出に当たり、肯定的変化割合や反事実に加えて、それらに近い値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

■本評価の背景

国や自治体が実施する LINE を活用した相談事業では、LINE のトーク画面を通じて、SNS カウンセラーの資格を持つ相談員などへ、悩みを相談することができます。自治体が開設するいじめに関する LINE を活用した相談窓口は、2017 年 9 月に長野県で試行実施されたのを皮切りに、いじめ相談に LINE を活用した窓口を設置する自治体は全国に広がり、現在では自殺対策、児童虐待防止対策、ひきこもり、子育て相談、若年妊娠相談、DV 性暴力相談、人権相談、消費相談、ひとり親相談など、様々な用途で開設されています。2024 年 7 月時点で、各自治体が 80 の LINE を活用した相談事業のアカウントを開設しています。

上記のように、多くの自治体に LINE を活用した相談事業が採用され、その社会的・政策的意義が認められる実態に鑑み、当該事業を通じて社会に創出されるインパクト（社会的価値）を試行的に定量化し、貨幣価値に換算することを目的として、2024 年 3 月に本評価を実施いたしました。また、本評価結果を開示することで、EBPM（Evidence-based Policy Making: エビデンスに基づく政策形成）推進の観点から、評価を通じて得られた定量的・定性的エビデンスの提供を通じて、自治体の関連政策・施策・事務事業の継続的改善に資することが期待されます。

■本評価の概要

対象事業	2017 年度（平成 29 年度）～2023 年度（令和 5 年度）の間に、自治体により実施された事業のうち、①事業概要や主要成果が示され、②事業費を公表しており、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複数の主要アウトカムに関するデータを整理・記録できているとみなされる 20 事業	
対象事業期間	2017 年度（平成 29 年度）～2023 年度（令和 5 年度）	
主要な受益者 (ステークホルダー)	直接的受益者	児童 ^{※3} 、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）

※3 本測定では基本的に、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 ^{※4} に関しては、それら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	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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)
主なアウトカム指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ LINE 事前登録者数：友だち登録件数 ・ LINE 相談者数（相談員が応答した件数） ・ 肯定的変化割合 ・ 専門機関への移行者数 ・ 学校、相談機関等との連携件数 	
主な金銭代理指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 心理カウンセリング 1 回当たりの費用 ・ 事業利用者（受益者）1 人当たりの行政コスト ・ 相談 1 件当たりの行政コスト ・ LINE 利用支払意思額 	

※4 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

■本評価の結果と考察

アウトカムの社会的価値総額（総便益）	1,126,388,221 円
アウトカムの純便益	529,346,221 円
SROI（社会的投資収益率：総便益 / 総費用）	1.89
総費用	597,042,000 円

・ SROI 推計の結果、費用に対して 1.89 倍と、約 2 倍の便益（費用便益比＝社会的投資収益率）が生み出されたことから、対象事業は十分、効率性・有効性が高い。

- ・子どもや青少年にとってLINEがより身近なコミュニケーションツールであることからすれば、そのようなツールを介して、学校や家族、友人には相談しにくいような悩み事を信頼できる第三者と安全・安心で一定の距離感をもって相談できることの社会的、政策的意義は少なからず認められる。
- ・本評価のインパクト（便益）は直接には受益者である当事者の子どもや保護者に帰属するが、LINEを活用した相談事業による早期介入や予防が実現できることにより、行政、専門機関、学校の児童・生徒に関する問題に関わる業務が効率化され、より効果も高まることが期待される。
- ・中長期的には、不登校・いじめ・虐待等の予防・抑制により、LINEを活用した相談事業が実施されなければ生じたであろう将来の追加的な財政コスト（不登校・いじめ・虐待等にかかる行政コスト）をより削減する可能性がある。その意味で財政効果も大きいといえる。

■塚本一郎 明治大学教授の講評

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です。今回は試行的実施で、意識・行動変化の把握方法等、改善すべき点は多々ありますが、光が当たりにくい困難を抱える子供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、EBPM重視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・ノウハウを公的事业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、意識・行動変化に関するアウトカムの実測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。

■本評価の位置付け、今後の展開

本評価においては、自治体がこれまで事業報告として出された集計データをもって試行的に測定したことから、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、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。本評価を第一ステップとして、今後はより精度の高い測定・評価を実施すべく、各自治体にも協力を仰ぎながら、取得する主要情報の項目やレベルを統一したうえで実測を行い、標準的な測定フレームワークを構築することで、精緻で比較可能な測定・評価が実現化され、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。