

令和4年度LINE相談窓口「ひとりで悩まないで@長野」の実施結果について

心の支援課

1 事業概要

【期間】計 72日間

定期開設：4月1日から翌年3月31日の毎週水曜日※1月4日を除く(51日)

日曜開設期間：①令和4年4月10日(日)～5月1日(日)(4日)

②令和4年7月 (5日)

③令和4年8月 (4日)

④令和4年9月 (4日)

⑤令和5年1月※1日を除く(4日)

【相談時間】：相談対応時間 18:00～21:30 (最終受付 21:00)

※7・8・9月の水曜日は「ピア・デイ」(地元の大学生等が対応) 相談対応時間 18:00～20:30 (最終受付 20:00)

【対象者】：県内の中学生、高校生等 約12万人

【委託業者】：トランス・コスモス株式会社/関西カウンセリングセンター

【相談員】：相談責任者 1席 相談員 3席 (臨床心理士等資格保有者)

・通年での毎週水曜日の定期開設を実施するとともに、不安の生じやすい長期休業前後の日曜日に開設した。

2 実施結果

① 友だち登録者数：724名

② 相談者数：341名

③ 相談対応件数：892件

*%は小数第1位以下で四捨五入してあるため、合計しても100%にならない場合がある。

・友だち登録者の約半数が実際に当窓口を利用した。

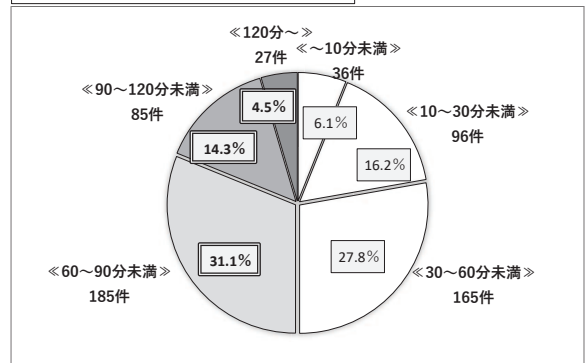
・昨年度に引き続き相談員を3席としており、1日平均12.3件の相談に対応した。(R2…15.5件 R3…11.0件)

④ 校種比・性別 ※性別の回答は任意(単位：件)

	相談対応件数			
		男子	女子	不明
中学校	337 (37.8%)	67	261	9
1年生	107 (12.0%)	10	94	3
2年生	142 (15.9%)	31	105	6
3年生	88 (9.9%)	26	62	0
高等学校	351 (39.3%)	54	297	0
1年生	219 (24.6%)	30	189	0
2年生	84 (9.4%)	6	78	0
3年生	48 (5.4%)	18	30	0
不明・その他	204 (22.9%)	4	21	179
計	892 (100.0%)	125	579	188

⑤ 相談時間

平均相談時間・・・1時間0分 (※無応答は除く)



・高校1年女子からの相談が最も多く、次いで中学2年女子からの相談が多かった。

・性別を回答した生徒の約8割が女子だった。

・1時間を超える相談が全体の約半数を占めた。相談者の情報が少ない中で、相談者が悩みを受け止めながら気持ちや視点の切り替えを支えるのにある程度の時間を要することが窺えた。

⑥ 相談の主訴(単位：件)

心身の健康・保健	182 (20.4%)
学業・進路	92 (10.3%)
友人関係	75 (8.4%)
いじめ・不登校	41 (4.6%)
家庭環境(虐待含む)	34 (3.8%)
教職員との関係	22 (2.5%)
恋愛に関する悩み	18 (2.0%)
その他	126 (14.1%)
いたずら・無応答	302 (33.9%)
計	892 (100.0%)

・「心身の健康・保健」に関する相談が最も多い。「腹痛や頭痛がある」「人の視線が怖い」「情緒不安定になることがある」「性別の違和がある」などの相談がみられた。

・「学業・進路」は、昨年度に比べ約1.5倍の相談数となっていた。

・希死念慮がある、自傷行為がやめられないなどの相談に対しては、悩みに寄り添うとともに、相談者に関わる人的資源と一緒に模索しながら、身近な支援者につながるように促した。

・継続して利用する相談者もおり、辛い気持ちを打ち明けたりそれを受け止めてもらったりする中で、相談場面でも前向きな気持ちになれたり考えを整理できたりしている様子が見られた。

3 アンケート結果

友だち登録者を対象として8月と1月に実施し、のべ101人から回答があった。

*%は小数第1位以下で四捨五入してあるため、合計しても100%にならない場合がある。

Q1.「ひとりで悩まないで@長野」を利用したことがありますか。

選択肢	R4割合	R3割合
利用して相談したことがある	73.3%	59.7%
アクセスしがつながらなかった	4.0%	3.2%
アクセスしたが時間外だった	5.0%	8.9%
利用していないがこの先利用しようと思っている	10.9%	13.7%
今のところ、利用する予定はない	6.9%	14.5%

Q2. 要望があれば教えてください。

選択肢	R4割合	R3割合
今のままでよい	18.4%	24.1%
相談できる時間を延ばしてほしい	21.4%	19.8%
相談できる日数を増やしてほしい	45.9%	45.7%
つながりやすくしてほしい	8.2%	6.9%
その他	6.1%	3.4%

Q3. 現在、新型コロナの影響を受けていますか。

選択肢	R4割合	R3割合
受けている	26.7%	38.7%
受けていない	73.3%	61.3%

Q4. 利用しやすい曜日を教えてください。

【利用しやすい曜日】

選択肢	R4割合	R3割合
月曜日	36.6%	39.5%
火曜日	29.7%	33.1%
水曜日	47.5%	49.2%
木曜日	29.7%	33.1%
金曜日	46.5%	53.2%
土曜日	73.3%	75.8%
日曜日	67.3%	64.5%

(複数回答)

Q. 感想を教えてください。

選択肢	R4割合	R3割合
よかった	44.0%	48.6%
まあよかった	38.7%	37.8%
少し不満だった	13.3%	10.8%
不満だった	4.0%	2.7%

Q. また利用してみたいと思いますか。

選択肢	R4割合	R3割合
利用してみたい	56.1%	66.2%
利用してみたいし他の相談窓口も利用してみたい	31.7%	23.9%
利用しないと思う	12.2%	9.9%

Q. 影響を受けていることを教えてください。

選択肢	R4割合	R3割合
友人関係	51.9%	27.1%
学業・進路に関すること	74.1%	58.3%
心身の健康に関すること	88.9%	39.6%
家族に関すること	37.0%	18.8%
その他	11.1%	16.7%

Q5. ピア・デイについてどう思いますか。

選択肢	R4割合	R3割合
利用したことがあり、また利用したい	17.8%	21.0%
利用したことはないが、利用してみたい	30.7%	38.7%
利用したことはあるが、もう利用しない	4.0%	5.6%
利用するつもりはない	10.9%	12.1%
分からない	36.6%	22.6%

- ・「利用して相談したことがある」と回答した生徒のうち「よかった」「まあよかった」との回答が8割を超えていることから、利用者は相談対応に肯定的な印象をもっていることが窺われた。
- ・利用しやすい曜日については、土曜日・日曜日の割合が高かった。
- ・「ピア・デイ」については、「利用したことがあり、また利用したい」「利用したことはないが、利用してみたい」といった前向きな関心をもっている生徒が約5割いた。

4 成果と課題

○相談窓口の常設化

通年で毎週1回の相談窓口の常設化に加え、長期休業日前後の日曜日に窓口を開設したことで、深刻な悩みにも継続して対応ができた。不安を抱え相談した生徒たちの多くが、相談員とのやり取りを通して、自分の気持ちを整理できたことで、「また相談します」「ありがとうございました」と前向きな様子で相談できている事例が多く見られる。

○利用者の満足度

友だち登録者を対象としたアンケートの結果、利用したことがあると回答した生徒のうち82.7%は「よかった」「まあよかった」と回答しており、利用者の満足度が高いことがうかがえる。

▲利用しやすい曜日の窓口開設

友だち登録者を対象としたアンケートの結果、曜日は土・日に相談しやすいという回答が多い。したがって生徒の不安が生じやすい時期に、利用しやすい開設日をさらに増やしていく必要がある。

▲無応答への対応

席数に限りがあり、相談者が相談したいタイミングと相談員の応答に時差が生じるため、結果として無応答が多くなる。

5 R5事業の概要

- ・引き続き、通年で毎週水曜日に窓口を開設する。
- ・窓口がさらに利用しやすくなるよう、休日の開設日は生徒の不安が生じやすい長期休業前後の期間4/9～30、7・8・9・1・3月の毎週日曜日とする。
- ・中学生・高校生と年齢の近い地元の大学生等が対応する「ピア・デイ」を、7・8・9月の毎週水曜日に設定する。
- ・引き続き、相談員3席、相談責任者1席で対応し、混雑が予想される年度の初めは4席で対応する。
- ・LINE相談窓口で円滑に相談に至らない場合に備えて、「学校生活相談センター」の電話相談、文書相談も必要に応じて案内していく。

引き続き、中学生・高校生の「相談したい気持ち」に応えられるよう、窓口を常設開設し、「学校生活相談センター」の電話相談や文書相談などと連携して、生徒が相談しやすい相談体制を整えていく。