

令和2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 66日間

定期開設：6月10日から翌年3月31日の毎週水曜日（39日） 相談対応時間 17:00～21:30（最終受付 21:00）

集中期間：①令和2年6月1日（月）～6月7日（日）（7日） 相談対応時間 17:00～21:30（最終受付 21:00）

②令和2年7月6日（月）～7月17日（金）※土日除く（10日）

③令和2年8月17日（月）～8月28日（金）※土日除く（10日）

※②および③の後半5日間は「ピア・デイ」（地元の大学生等が対応） 相談対応時間 17:00～20:00（最終受付 19:30）

【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）

- ・新型コロナウイルス感染症対策のための学校の長期休業明けの6月に集中期間を設定するとともに、毎週水曜日の相談は年度末まで延長して実施した。

2 実施結果

① 友だち登録者数：1,691名

② 相談者数：544名

③ 相談対応件数：1,026件

- ・友だち登録者の約1/3が実際に相談している。
- ・相談員を3席としたことで、1日平均15.5件の相談に対応することができた（令和元年度 5.3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	365 (35.6%)	95	252	18
1年生	136 (13.3%)	29	102	5
2年生	133 (13.0%)	19	108	6
3年生	96 (9.4%)	47	42	7
高等学校	335 (32.6%)	84	224	27
1年生	173 (16.9%)	67	94	12
2年生	109 (10.6%)	13	86	10
3年生	53 (5.2%)	4	44	5
不明・その他	326 (31.8%)	8	13	305
計	1,026 (100.0%)	187	489	350

- ・LINE相談開始後はじめて、中学生からの相談が高校生の相談を上回った。
- ・性別を回答した生徒のうち、7割以上が女子からの相談だった。

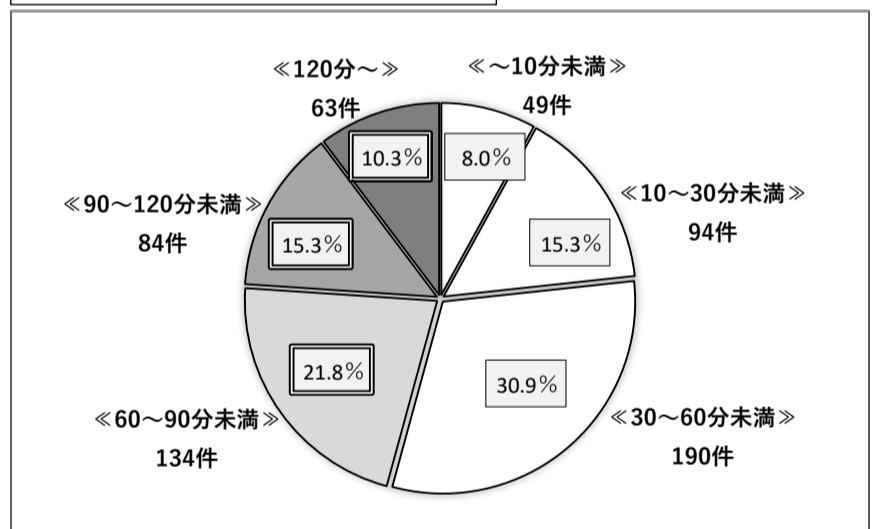
⑥ 相談の主訴（単位：件）

心身の健康・保健	124 (12.1%)
友人関係	119 (11.6%)
学業・進路	93 (9.1%)
家庭環境（虐待含む）	49 (4.8%)
いじめ・不登校	28 (2.7%)
恋愛に関する悩み	20 (1.9%)
教職員との関係	20 (1.9%)
その他	159 (15.5%)
いたずら・無応答	414 (40.4%)
計	1,026 (100.0%)

⑤ 相談時間

平均相談時間・・・1時間3分

（※無応答は除く）



- ・1時間を超える相談が全体の47.4%あり、相談者の情報が少ない中で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時間がかかる様子が窺える。

- ・これまでは「友人関係」に関する相談が最も多かったが、令和2年度は「心身の健康・保健」に関する相談が最も多く、「友人関係」「学業・進路」がそれに続いている。
- ・長期休業明けの学校再開直後から、“生活リズムを崩した”“学校生活で疲れた”“授業についていけない”“友人がうまく作れない”など、コロナ禍の影響と思われる相談が目立った。
- ・中には、家庭での虐待や希死念慮、自傷行為がやめられないなどの相談もあり、相談者が身近な人につながるよう促した。

3 アンケート結果

友だち登録者を対象として7月から9月に実施し、合計172人から回答があった。

Q1. 「一人で悩まないで@長野」を利用したことがありますか。

選択肢	割合
利用して相談したことがある	58.1%
アクセスしたがつながらなかった	14.0%
アクセスしたが時間外だった	9.9%
利用していないがこの先利用しようと思っている	13.4%
今のところ、利用する予定はない	4.7%

Q1-1. 感想を教えてください。

選択肢	割合
よかった	48.5%
まあよかった	33.7%
少し不満だった	12.9%
不満だった	5.0%

Q1-2. また、利用してみたいと思いますか。

選択肢	割合
利用してみたい	73.0%
利用してみたいし他の相談窓口も利用してみたい	23.0%
利用しないと思う	4.0%

Q2. 要望があれば教えてください。

選択肢	割合
今のままでよい	14.0%
相談できる時間を延ばしてほしい	33.1%
相談できる日数を増やしてほしい	21.5%
つながりやすくしてほしい	23.3%
その他	8.1%

(自由記述)

- ・毎日やってほしい／相談できる日数を増やして欲しい。
- ・相談の時間を延ばしてほしい。
- ・もう少し詳しいアドバイスがほしい。
- ・返信をもう少し早くしてほしい。

Q3. 新型コロナ対策による長期休業の影響は受けましたか。

選択肢	割合
とても受けた	40.7%
少し受けた	39.0%
あまり受けなかった	11.0%
受けなかった	9.3%

Q3-1. 具体的に影響を受けたことを教えてください。

選択肢	割合
友人関係	19.3%
学業・進路に関すること	37.0%
心身の健康に関すること	29.6%
家族に関すること	9.6%
その他	4.4%

- ・利用して相談したことがある生徒のうち「よかった」「まあよかった」とした生徒が8割を、「また利用してみたい」「また利用してみたいし、他の相談窓口も利用してみたい」と回答した生徒が9割を超えている。
- ・新型コロナ対策による長期休業の影響については、8割近くの生徒が「影響を受けた」とし、特に影響を受けたことは「学業・進路」「心身の健康」の順となった。

4 成果と課題

- 新型コロナに関する相談：新型コロナに関連する相談が52件あり、そのうち25件が窓口開設直後の6月だった。臨時の長期休業により非常にストレスのかかる時期に、より早く窓口を開設できたことは大きな成果といえる。また、年度末まで開設できたことにより、長引く新型コロナの影響を受けた生徒の悩みにも対応することができた。
- 気軽に相談できる窓口：不安を抱え相談した生徒たちの多くが「聞いてもらえて落ち着きました」「話せてよかったです」「明日やってみます」などの前向きな言葉で相談を終了しており、生徒の安心感につなげることができた。
- 特長が活かしたピア・デイ：相談員が大学生であることに親しみを感じ、相談者が素直な気持ちを話すケースが多く見られた。
- 開設期間の長期化：ほぼ年間を通じて開設したことで、子どもたちの悩みへの即応性が高まった。また、継続した相談につなげることができた。
- ▲無応答の増加：相談が集中すると相談者のアクセスと相談員の応答に時差が生じ、結果として無応答が多くなった。
- ▲相談時間の設定：17時開始としたが、相談対応時間の開始直後は相談が少ない傾向にあった。

引き続き、中・高校生の「相談したい気持ち」に応えられる窓口を目指していく

5 R3事業の概要

- ・年間を通じて毎週水曜日に開設し常設化。加えて、長期休業明けの不安な気持ちに対応するため、GW明け及び冬休み明けの3日間、並びに夏季休業前後は集中期間を設定。【年間68日実施】
- ・夏季休業前後の集中期間（7月、8月、9月の15日間）は、地元の大学生等が対応する「ピア・デイ」を実施。
- ・相談受付時間は、子どもたちの生活リズムを考慮し18時から21時に設定。（相談終了21時30分）
※ピア・デイ期間中は、18時から20時（相談終了20時30分）
- ・相談員は、3席以上で対応。（相談責任者1名を配置）