

LINE 相談窓口「ひとりで悩まないで@長野」

…第Ⅰ期・第Ⅱ期の相談実施結果について…

心の支援課

「ひとりで悩まないで@長野」では、昨年度 14 日間の試行結果を踏まえ、相談期間を夏休み前後の 60 日間に拡大し、中高生等の「相談したい気持ち」に応じていくとともに、SNS を活用した相談事業のさらなる充実を目指し、相談体制を構築していく。

事業内容

期 間 : <Ⅰ期>平成30年7月1日(日)~7月29日(日) 17:00~21:00  
 <Ⅱ期>平成30年8月18日(土)~9月18日(火) 17:00~21:00  
 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 席または 5 席 (相談開始 1 週間はアクセス数が多いと見込み、5 席で対応)

9月4日(火)台風の影響により1日相談中止。よって、9月18日(火)まで1日延長

1 Ⅰ期・Ⅱ期の相談件数等

|             |       | (件)       |
|-------------|-------|-----------|
| 時間内アクセス a+b | 901   | ( 1,579 ) |
| 相談対応件数 a    | 529   | ( 547 )   |
| 混雑 b        | 372   | ( 1,032 ) |
| 時間外アクセス     | 1,189 | ( 1,054 ) |

| 主 訴           | 件数  | 割合 (%) |
|---------------|-----|--------|
| いじめ・不登校に関すること | 48  | 9.1    |
| 交友関係・性格の悩み    | 121 | 22.9   |
| 学校・教員の対応      | 47  | 8.9    |
| 学業・進学         | 53  | 10.0   |
| 家族に関すること      | 31  | 5.9    |
| 異性に関する悩み      | 45  | 8.5    |
| 性・身体に関すること    | 31  | 5.9    |
| その他           | 92  | 17.4   |
| 小 計 (b)       | 468 | 88.6   |
| 無応答・ひやかし等     | 61  | 11.4   |
| 合 計 (a)       | 529 | 100.0  |

※) ( ) 内は前年度実績  
 ※) アクセス数: 同日中における実人数を件数として計上  
 ※) 混雑 b と時間外アクセスには、定型文を自動送信

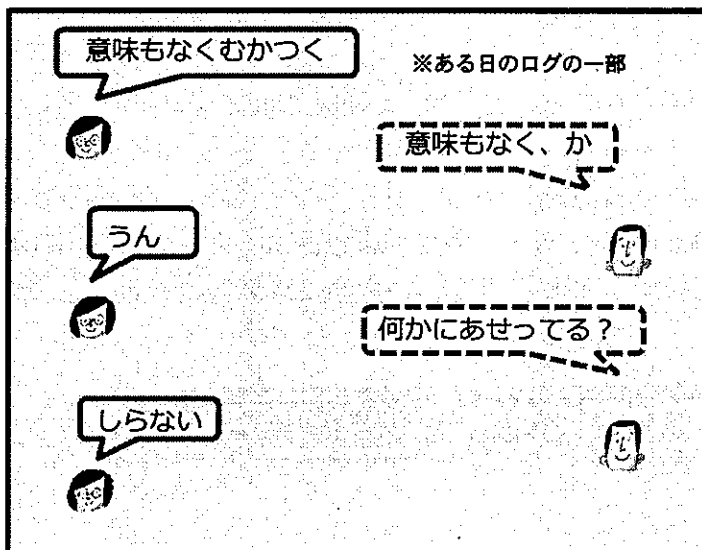
本年度の特徴

- ◇相談対応率の上昇・・・H29 年度: 34.6% ⇒ H30 年度: 58.7%
- ◇平均相談対応時間の増加・・・H29 年度: 53 分 49 秒 ⇒ H30 年度: 1 時間 19 分 40 秒
- 一人一人の相談に対し、じっくり相談対応をすることができた。
- ☆Ⅱ期では、Ⅰ期に多く見られた相談中の途中退出や、無応答・ひやかしというようなものはかなり減り、相談者の「相談したい」という強い気持ちが伝わる案件が増えた。

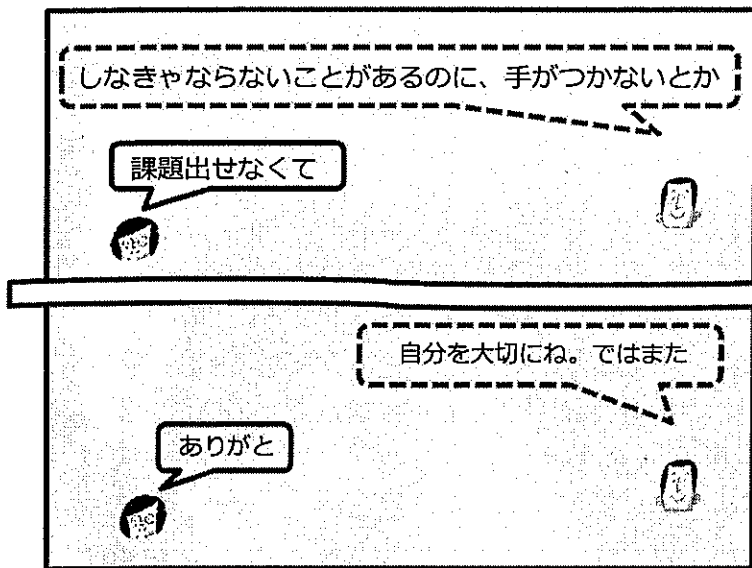
2 相談実施の状況

相談対応事例【中学生 A の事例を加工】

- 相談員につながらないと「助けて」「死にたい」を連発
- 相談員につながると「つらい」「さみしい」という漠然とした訴えから始まる



- ・A の言葉を拾いながら、漠然とした感情を可視化していく
- ・A が相談員の言葉に対し「うん」という返事をした時は、「そうなんだ…」 「～なの？」と、会話のリズムを合わせながら対応していく
- ・相談回数を重ねるなかで、カウンセリングのプロセスを使い、ムカムカすることを「ムカくん」、寂しさを「さみちゃん」とネガティブな感情を外在化することによって、相談者自らが感情



をコントロールできるように対応

- ・相談員がログによって相談対応記録を共有することにより、ネガティブな感情を外在化した時の言葉を含め、今までの相談の流れを見て対応
- ・約2週間相談が続き、最後の相談となった日は、1時間程度のやり取りの後、相談員の「またきてくださいね」に対し「うん、ありがとう」という言葉で終了

相談対応の様子



#### 効果として

- 相談者からのポジティブな言葉を引き出せる
  - ・基本指針に基づき「自ら課題解決に向かって動き出せる力」につながる対応を心がけたことにより、相談終了時、相談者から「できると思います」「聞いてもらえてうれしかった」というようなポジティブな言葉が返ってくることから、効果はあると考えられる。
- 中高生にとってのほどよい距離感がある
  - ・周りの人に対し、自身の感情を表に出すことを嫌う傾向にある中高生にとって、LINE 相談の持つほどよい距離感が相談のしやすさにつながっている。
- 会話を可視化できる
  - ・相談者は、自分の言葉を可視化して確認できること、また、相談員もログをたどりながら相談対応をすることができるという、LINE 相談の持つ特徴が相談者、相談員双方に生きる。
- チーム対応が可能
  - ・様々な専門性をもった複数の相談員が、チームとして相談対応することができる。

⇒ LINE 相談ならではの効果があり、相談窓口の一つとしての存在意義は大きい

### 3 来年度に向けて

#### 課題と今後の方向

- より充実した相談体制に向けて
  - 相談者との会話がパターンリズムに陥らないよう、研修や相談の振り返り等をとおし、文字数が少ないという LINE 相談の持つ制約のなかから、いかに相談者自身が動き出せる力を引き出していかか追究していく。
  - 相談内容にあった相談員が、長野県で受けるという専門化、地域化を図っていく。
    - 例) 県内で心理学等を学ぶ学生が相談対応をするピア・デイの設定
  - LINE 相談は、電話相談に比べ相談者から伝わる情報量が少なく、対応に時間がかかるため、長時間対応できる複数の相談員の確保が必要である。中高生の相談ニーズとコスト面を鑑み、効果的な期間や時間帯を設定し、「相談したい気持ち」に応えられる相談窓口を目指していく。

⇒ LINE 相談ならではのよさを、さらに活かせる相談窓口のあり方を目指す