

LINE 相談窓口「ひとりで悩まないで@長野」

…第Ⅰ期（H30. 7. 1～7. 29）の相談実施状況について（速報）…

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17日（月）17：00～21：00	9月10日（月）～16日（日）の自殺予防週間を含む計60日間
	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）	

1 Ⅰ期の相談件数等

時間内アクセス a+b	655 件
相談対応件数 a	345 件
混雑 b	310 件
時間外アクセス	965 件
友だち登録累計	1,712 人

※）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

主 訴	件数	割合 (%)
いじめ・不登校に関すること	27	7.8
交友関係・性格の悩み	72	20.9
学校・教員の対応	33	9.6
学業・進学	38	11.0
家族に関すること	17	4.9
異性に関する悩み	32	9.3
性・身体に関すること	20	5.8
その他	57	16.5
小 計 (b)	296	85.8
無応答・ひやかし等	49	14.2
合 計 (a)	345	100.0

<相談者の割合>

○相談者全体の約4割が中学生で、約6割が高校生。学年では、高1生が全体の1/4を占める。また、相談者全体の約7割が女子である。

<相談件数>

○1日平均相談対応件数は、11.9件。時間内アクセスに対する相談対応率は52.7%で、平成29年度の試行の際の34.6%を上回った。

○相談期間が、高校の文化祭や、中学校の部活動の大会と重なったため、土・日を中心にアクセス数が減少した。

*LINE 相談との相乗効果もあり、7月の「学校生活相談センター」の相談件数（電話、メール/延べ回数）は、前年度の約1.5倍となっている。

<相談対応について>

○SNS 相談の特性上、相談者、相談員双方が得られる情報は限られるが、相談終了時に相談者から「気持ちが楽になりました」「聞いてもらえてうれしかった」「また、明日も」というような応答もあり、相談者の「誰かに聞いてほしい」というニーズには応えられている。

2 Ⅱ期に向けて

○相談開始直後、または途中で辞退したり、応答がなくなったりする相談者もいるため、相談を辞退するに至る経過を委託先とともに検証し、改善につなげ、引き続き中高生の「相談したい気持ち」に応じていく。