

LINE 相談窓口「ひとりで悩まないで@長野」の実施について

心の支援課

1 事業目的

H29 年 9 月に全国の自治体に先駆けて 2 週間試行し、H30 年度文部科学省の補助事業として、相談期間を夏季休業前後の 60 日間実施した LINE 相談窓口「ひとりで悩まないで@長野」は、中高生等にとって身近な相談窓口になり得るということが検証されている。

本年度は、昨年度の成果と課題を踏まえながら、さらに期間を 80 日間に拡大し、中高生等の「相談したい気持ち」に添えていく。また実施後、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。

2 事業内容

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

期 間：＜Ⅰ期＞令和元年 7 月 4 日（木）～7 月 26 日（金）18:00～21:00（相談終了 21:30）

＜Ⅱ期＞令和元年 8 月 17 日（土）～9 月 20 日（金）18:00～21:00（相談終了 21:30）

＜Ⅲ期＞令和元年 12 月 6 日（金）～12 月 27 日（金）18:00～21:00（相談終了 21:30）

※9 月 10 日（火）～16 日（月）の自殺予防週間を含む計 80 日間

※各期に 4 日間、主に学生が相談対応をするピア・デイを設定する

→ピア・デイの相談受付は 17:00～19:30（相談終了 20:00）

→ピア・デイ期間中も常時相談責任者を配置

対象者：県内の中学生、高校生等 約 12 万人

（6 月下旬に各学校を通して QR コードを配付予定）

相談員：相談責任者 1 名 相談員 2 席（いずれも公認心理師、臨床心理士等の有資格者）

【令和元年度実施のポイント】

- ① 夏季休業前後に設定していた相談期間を 20 日間拡大し、年末・年始休業前にも設定。また、部活動に参加したり、通塾したりしている中・高生の生活リズムに合わせ、相談受付開始時間を 1 時間遅らせ、**相談終了時間を 30 分延長**
- ② 友人・対人関係や異性関係、学業・進路の相談が多いことから、相談内容にあった同年代の相談員が対応する日として、地元大学で教育学、心理学を学ぶ学生による計 12 日間の**ピア・デイを実施**

「ひとりで悩まないで@長野」の実施にあたり、相談の在り方を議論、提言することを目的とし、大学教授を含む有識者、民間相談関係者、教育関係者、関係課等で構成した**連絡協議会を設置**する。

第 1 回連絡協議会 6 月 17 日（月）15 時より

※途中検証として、Ⅱ期終了後の 9 月下旬以降に第 2 回を予定

3 今後の展望

80 日間のアクセス数や相談対応数、相談内容などのデータから長野県の相談の傾向、ニーズの高い時期や学年等分析し、県としてさらなる相談事業の充実を目指し、相談体制を構築していく。

参考：平成 30 年度の実施から ※相談対応件数 529 件（相談対応率 58.7%）

- 【成果】
- 悩みの初期段階で対応することができた
 - 相談者にとって、ほどよい距離感を保ちながら相談できた
 - 会話を可視化できるため、相談者がいつでも相談を振り返ることができた
 - 相談員とのやりとりから、相談者からポジティブな言葉を引き出すことができた
 - 相談内容に応じ、相談員がチームとして対応することができた

- 【課題】
- ◆「もっと期間を延ばしてほしい」という相談者からの要望。また、中・高生の生活リズムに合った受付時間の設定
 - ◆友だちに相談するような相談内容に対応できる相談員の配置。また、地域で対応できる相談体制の構築