

令和元年度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 : < I 期 > 令和元年7月4日(木)～7月26日(金) 相談対応時間 18:00～21:30
 < II 期 > 令和元年8月17日(土)～9月20日(金) 相談対応時間 18:00～21:30
 < III 期 > 令和元年12月6日(金)～12月27日(金) 相談対応時間 18:00～21:30 【計 80日間】
 ※各期4日間は地元大学生が相談対応するピア・デイ(相談対応時間 17:00～20:00)

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 2席 (臨床心理士等資格保有者)



ピア・デイの様子

- ・夏季休業前後及び年末・年始休業前の80日間実施(昨年度は60日間)した。
- ・期間を延長するため、相談対応時間を30分短縮し、相談員を2席とした。
- ・新たな試みとして計12日間のピア・デイを実施した。

2 実施結果

① 友だち登録者数 : 677名

② 実質相談者数 : 224名

③ 相談対応件数 : 425件 (I期 157件 II期 170件 III期 98件)

- ・友だち登録者をした生徒の約1/3が相談をしている。
- ・1日平均5.3件の相談が寄せられた。

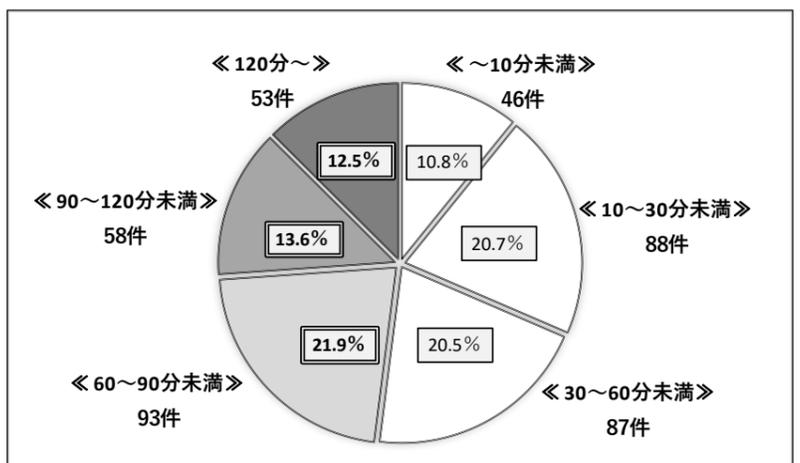
(参考) 24時間子供SOSダイヤルが受けた子供からの相談…4月から1月末までで587件(1日平均約2件)

④ 校種比(単位:件) ※性別の回答は任意

	相談対応件数	うち男子	うち女子	不明
中学校	147 (34.6%)	12	135	0
中学校 1年	30 (7.1%)	1	29	0
2年	77 (18.1%)	5	72	0
3年	40 (9.4%)	6	34	0
高等学校	193 (45.4%)	38	155	0
高等学校 1年	104 (24.5%)	19	85	0
2年	60 (14.1%)	7	53	0
3年	29 (6.8%)	12	17	0
特別支援学校	3 (0.7%)	0	3	0
不明	82 (19.3%)	2	4	76
計	425 (100.0%)	52	297	76

⑤ 相談時間

平均相談時間・・・1時間4分



- ・スマホ所有率が高まる高校生からの相談割合が高いが、昨年度に比べ中学生の利用も増加していた。(昨年度27.4%)
- ・高校1年女子の割合が最も高いことは、平成29年度の試行から同様の傾向が見られる。

- ・約半数が60分以上となっており、電話相談の約3倍の時間を要している。最長で4時間を超える相談もあった。

⑥ 主訴(単位:件)

友人関係	93 (21.9%)
心身の健康・保健	70 (16.5%)
学業・進路	25 (5.9%)
恋愛に関する悩み	24 (5.6%)
家庭環境(虐待含む)	22 (5.2%)
教職員との関係	21 (4.9%)
いじめ・不登校	15 (3.5%)
その他(自分の性格、間違い等)	77 (18.1%)
いたずら・無応答	78 (18.4%)
計	425 (100.0%)

- ・「友人関係」についての相談の割合が最も高いことは、他自治体でも同様の傾向が見られる。
- ・「心身の健康・保健」についての相談には、LGBTに関すること、自傷行為についての相談が含まれる。このような相談は複数回に及ぶことが多い。
- ・虐待を窺わせるような深刻な相談は、必要に応じて関係機関につなぐよう、相談者に働きかけた。

3 アンケート結果

※友だち登録者を対象として、Ⅱ期終了時に実施

Q「相談をした感想を教えてください」

よかった	50.0%
まあよかった	31.6%
少し不満だった	13.1%
不満だった	5.3%

Q「また利用してみたいですか」

利用してみたい	65.8%
利用してみたいし、他の相談窓口も利用してみたい	23.7%
利用しないと思う	7.9%
未回答	2.6%

Q「要望があれば教えてください」

- ・ こういう窓口を必要としている人は多いと思う。続けてほしい。
- ・ 少しだけでも時間を延ばしてほしい。
- ・ 返事の文章は、もう少し大人として扱ってほしい。
- ・ 相談開始時間を早めて、長い間受け付けてほしい。
- ・ 相談したいことがあるのになかなかつながらない。つながりやすくしてほしい。

回答者の約8割が相談をして「よかった」「まあよかった」と感じ、約9割が「また利用したい」と感じていた。また、相談対応を受けたい時に受けられなかった生徒が「不満だった」と答えていた。

4 成果

○LINE 相談ならではのよさを活かした相談対応

- ・ LINE 相談特有のほどよい距離感、会話の経過が可視化されることなどを活かして丁寧に対応したことにより、相談終了時には「こんなに真摯に聞いてもらったのは初めて」というような言葉を引き出すことができた。

○相談者と関係機関をつなぐ役割

- ・ 相談者が相談できたことを認め、思いを受け止めた上で、適切な相談機関（保健室、児童相談所など）を案内した。また、相談者が望む場合は、学校に情報提供を行うなど「つなぎ」の役割を果たすことができた。

○相談ニーズに適したピア・デイ

- ・ ピア・デイは、「友だちには理解してもらえない」というような心身の健康・保健に関する相談、また学業・進路に関する相談が目立ち、相談者のニーズにあった対応が可能となった。学生の相談対応力の向上にもつながり、双方にとって意義のある機会となった。

5 課題と対応

・ 相談期間、相談対応時間の設定

- ・ アンケート結果から、Ⅰ期からⅢ期の集中期間以外のニーズが窺える。
- ・ 夏季休業前後に加え、Ⅲ期を設定したが、Ⅰ・Ⅱ期に比べ相談数が少なかった。
- ・ ピア・デイは通常と相談開始時間が変わり、相談者にとって分かりづらかった。

<R2年度の対応>

- ・ 集中期間だけでなく、身近な相談ツールとして利用することができるよう、定期的な開設を検討
- ・ 相談件数の多い夏季休業前後は、集中期間を設定
- ・ 相談開始時間の統一

・ 相談員の確保（人件費）

- ・ アンケート結果から、「つながりやすさ」を求める声が多くあった。
- ・ ピア・デイは、相談者の相談ニーズに適し、地元で受けられることができるため、拡充したい。

<R2年度の対応>

- ・ 実施期間を鑑みながら、相談員の増員を検討
- ・ ピア・デイの実施期間を検討するとともに、相談員の増員も検討

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

6 R2年度予算案

8,000千円（国庫補助金10/10）※見込み