

# 令和3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 68日間

定期開設：4月1日から翌年3月31日の毎週水曜日（47日）  
 集中期間：①令和3年5月5日（水）～5月7日（金）（3日）  
 ②令和3年7月12日（月）～7月16日（金）（5日）  
 ③令和3年8月16日（月）～8月20日（金）（5日）  
 ④令和3年9月6日（月）～9月10日（金）（5日）  
 ⑤令和4年1月5日（水）～1月7日（金）（3日）

相談対応時間 18:00～21:30（最終受付 21:00）  
 相談対応時間 18:00～21:30（最終受付 21:00）

※②③④の期間は「ピア・デイ」（地元の大学生等が対応） 相談対応時間 18:00～20:30（最終受付 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 3席（臨床心理士等資格保有者）

・通年での毎週水曜日の定期開設を実施し、不安の生じやすい長期休業前後に集中期間を設けた。

## 2 実施結果

① 友だち登録者数：923名

② 相談者数：375名

③ 相談対応件数：749件

\*%は小数第1位以下で四捨五入してあるため、合計しても100%にならない場合がある。

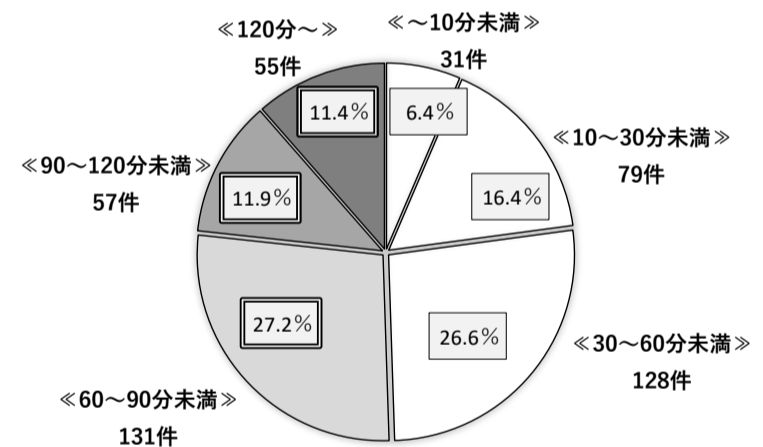
・友だち登録者の1/3以上が実際に相談している。  
 ・昨年度に引き続き相談員を3席としており、1日平均11.0件の相談に対応した。（R1…5.6件、R2…15.5件）

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
<b>中学校</b>	<b>224 (29.9%)</b>	<b>26</b>	<b>198</b>	<b>0</b>
1年生	57 (7.6%)	3	54	0
2年生	70 (9.3%)	14	56	0
3年生	97 (13.0%)	9	88	0
<b>高等学校</b>	<b>323 (43.1%)</b>	<b>83</b>	<b>228</b>	<b>12</b>
1年生	181 (24.2%)	44	133	4
2年生	93 (12.4%)	20	69	4
3年生	49 (6.5%)	19	26	4
<b>不明・その他</b>	<b>202 (27.0%)</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>188</b>
<b>計</b>	<b>749 (100.0%)</b>	<b>112</b>	<b>437</b>	<b>200</b>

⑤ 相談時間

平均相談時間・・・1時間5分（※無応答は除く）



・昨年は中学生からの相談が高校生からの相談を上回ったが、高校1年女子からの相談が最も多い例年と同様の傾向に戻った。  
 ・性別を回答した生徒のうち、約8割が女子からの相談だった。

・1時間を超える相談が全体の約半数を占める。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。

⑥ 相談の主訴（単位：件）

心身の健康・保健	109 (14.6%)
友人関係	109 (14.6%)
学業・進路	58 (7.7%)
家庭環境（虐待含む）	34 (4.5%)
恋愛に関する悩み	24 (3.2%)
いじめ・不登校	23 (3.1%)
教職員との関係	18 (2.4%)
その他	105 (14.0%)
いたずら・無応答	269 (35.9%)
<b>計</b>	<b>749 (100.0%)</b>

・「心身の健康・保健」および「友人関係」に関する相談が最も多かった。心身の不調を訴えたり、友だちとの具体的な関わり方への相談が目立った。  
 ・希死念慮、自傷行為がやめられないなどの相談に対しては、悩みに寄り添うとともに、相談者に関わる人的資源を一緒に模索しながら、身近な支援者につながるよう促した。  
 ・希死念慮や家庭環境について、継続して相談する相談者もあり、辛い気持ちを打ち明け、相談することで前向きな気持ちになったり、気持ちを整理したりすることができている様子が見られた。

### 3 アンケート結果

友だち登録者を対象として9月と1月に実施し、合計124人から回答があった。

\*%は小数第1位以下で四捨五入してあるため、合計しても100%にならない場合がある。

「ひとりで悩まないで@長野」を利用したことがありますか。

選択肢	R3割合	R2割合
利用して相談したことがある	59.7%	58.1%
アクセスしたがつながらなかった	3.2%	14.0%
アクセスしたが時間外だった	8.9%	9.9%
利用していないがこの先利用しようと思っている	13.7%	13.4%
今のところ、利用する予定はない	14.5%	4.6%

感想を教えてください。

選択肢	R3割合	R2割合
よかった	48.6%	48.5%
まあよかった	37.8%	33.7%
少し不満だった	10.8%	12.9%
不満だった	2.7%	4.9%

要望があれば教えてください。

選択肢	R3割合	R2割合
今のままでよい	24.1%	14.0%
相談できる時間を延ばしてほしい	19.8%	33.1%
相談できる日数を増やしてほしい	45.7%	21.5%
つながりやすくしてほしい	6.9%	23.3%
その他	3.4%	8.1%

また利用してみたいと思いますか。

選択肢	R3割合	R2割合
利用してみたい	66.2%	73.0%
利用してみたいし他の相談窓口も利用してみたい	23.9%	23.0%
利用しないと思う	9.9%	4.0%

現在、新型コロナウイルスの影響を受けていますか。<sup>※1</sup>

選択肢 <sup>※2</sup>	R3割合	R2割合
受けている	38.7%	40.7% 39.0%
受けていない	61.3%	11.0% 9.3%

影響を受けていることを教えてください。

選択肢	R3割合	R2割合
友人関係	27.1%	19.3%
学業・進路に関すること	58.3%	37.1%
心身の健康に関すること	39.6%	29.6%
家族に関すること	18.8%	9.6%
その他	16.7%	4.4%

※1…R2は「新型コロナ対策による長期休業の影響を受けましたか」の設問

※2…R2は「とても受けた」「少し受けた」「あまり受けなかった」「受けなかった」の4択

利用しやすい曜日を教えてください。

選択肢	R3割合	R2は未実施
月曜日	39.5%	
火曜日	33.1%	
水曜日	49.2%	
木曜日	33.1%	
金曜日	53.2%	
土曜日	75.8%	
日曜日	64.5%	

(複数回答)

ピア・デイについてどう思いますか。

選択肢	R3割合
利用したことがあり、また利用したい	21.0%
利用したことはあるが、もう利用しない	5.6%
利用したことはないが、利用してみたい	38.7%
利用するつもりはない	12.1%
分からない	22.6%

- ・「利用して相談したことがある」と回答した生徒のうち「よかった」「まあよかった」との回答が8割を超えていることから、利用者は相談対応に好感をもっている。
- ・利用しやすい曜日を聞いたところ、休日を希望する割合が高い。
- ・「ピア・デイ」について聞いたところ、「利用したことがあり、また利用したい」「利用したことはないが、利用してみたい」と回答した生徒が約6割いる。

### 4 成果と課題

#### ○相談窓口の常設化

通年で毎週1回の相談窓口を常設化したことで、深刻な悩みにも継続して相談ができた。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」「また相談してもいいですか」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。

#### ○利用者の満足度

友だち登録者を対象としたアンケートの結果、利用したことがあると回答した生徒のうち86.4%は「よかった」「まあよかった」と回答しており、利用者の満足度が高いことがうかがえる。

#### ▲利用しやすい曜日の窓口開設

友だち登録者を対象としたアンケートの結果、休日に相談したいというニーズが多く、相談者が利用しやすい開設日をさらに増やしていく必要がある。

#### ▲無応答への対応

席数に限りがあり、相談者が相談したいタイミングと相談員の応答に時差が生じるため、結果として無応答が多くなる。

### 5 R4事業の概要

- ・引き続き、通年で毎週水曜日に窓口を開設する。
- ・窓口がさらに利用しやすくなるよう、一部、休日も開設する。
- ・開設日は生徒の不安が生じやすい長期休業前後の下記の期間  
4/10～5/1、7・8・9・1月の毎週日曜日
- ・中学生・高校生と年齢の近い地域の大学生等が対応する「ピア・デイ」を7・8・9月の毎週水曜日に設定する。
- ・引き続き、相談員3席、相談責任者1席で対応する。
- ・タイミングが合わない場合でも相談員から話しかけをすることや「学校生活相談センター」の電話相談、文書相談の案内の工夫をする。

引き続き、中学生・高校生の「相談したい気持ち」に応えられるよう、LINE相談の常設化を定着させ、「学校生活相談センター」の電話相談や文書相談などと連携し、生徒が相談しやすい相談体制の構築を目指す。