令和６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

【事業目的】中高生に身近なコミュニケーション手段の一つである LINE を活用した気軽に利用できる相談窓口として設置した。
【期間】計 85 日間
　　定期開設：令和６年４月１日から翌年３月 31 日の毎週水曜日 51 日間（ただし１月１日を除く）
　　日曜開設：令和６年４月１日から翌年３月 31 日の毎週日曜日 34 日間（ただし６・10・11・２月を除く）
【相談時間】　：≪通常≫　　…相談対応時間 17:00～21:30（最終受付 21:00）
　　：≪ピア・デイ※≫…相談対応時間 18:00～20:30（最終受付 20:00）
　　※地元の大学生等が対応する相談日（７・８・９月の水曜日）
【対象者】　：県内の中学生、高校生等　約 12 万人
【委託業者】　：アディッシュ株式会社
【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を含む）

・相談対応時間を昨年度より１時間早めて 17 時からとし（ピア・デイ期間を除く）、通年での毎週水曜日と年間８カ月間の日曜日に相談日を開設した。
・窓口の混雑緩和に備え、相談員増席日（４席）を年間 26 日設け、悩みを抱えている子どもたちがより繋がりやすく、利用しやすい窓口となるよう努めた。

２　実施結果

① 友だち登録者数：446 名	② 相談者数：195 名	③ 相談対応件数:631 件

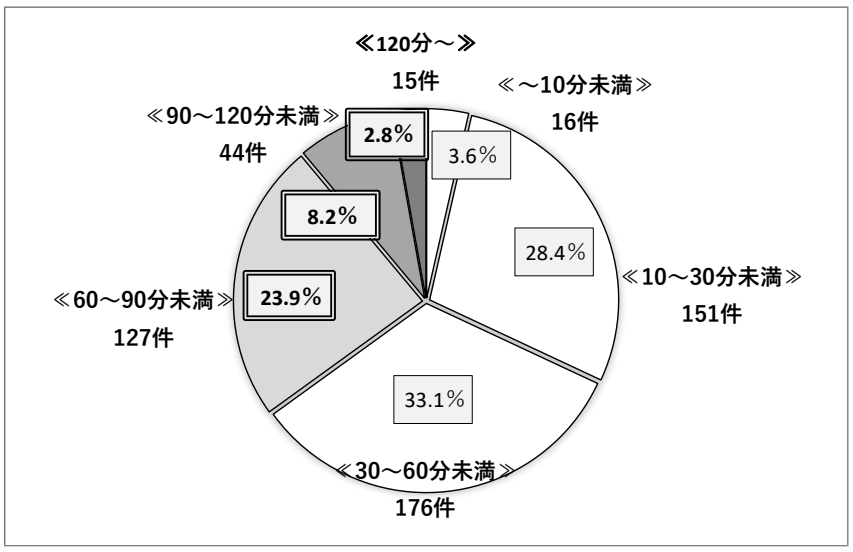
・友だち登録者の約半数が実際に当窓口を利用した。
・１日平均 7.4 件の相談に対応した。（R５…15.6 件 R４…12.3 件）

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
中学校	259　(41.0 %)	11	230	18
1年生	82　(13.0 %)	4	74	4
2年生	99　(15.7 %)	6	91	2
3年生	55　(8.7 %)	1	54	0
不明	23　(3.6 %)	0	11	12
高等学校	320　(50.7 %)	40	262	18
1年生	103　(16.3 %)	18	73	12
2年生	137　(21.7 %)	9	125	3
3年生	67　(10.6 %)	6	61	0
不明	13　(2.1 %)	7	3	3
不明・その他	52　(8.3 %)	0	42	10
計	631　(100.0 %)	51	534	46

・高校２年女子からの相談が最も多く、次いで中学２年女子からの相談が多かった。
・性別を回答した生徒の約９割が女子だった。

⑤　相談時間（※無応答は除く）　平均相談時間・・・51 分



・時間別では、30～60 分未満の相談が最も多かった。
・１時間を超える相談の割合は縮小傾向ではあるものの依然として約３割を占めており、気持ちを丁寧に受け止めるのに一定の時間を要したものも多くあった。

⑥ 相談の主訴（単位：件）

心身の健康・保健	175	(27.7 %)
友人関係	96	(15.2 %)
学業・進路	71	(11.3 %)
家庭環境（虐待含む）	53	(8.4 %)
いじめ・不登校	32	(5.1 %)
恋愛に関する悩み	18	(2.8 %)
教職員との関係	15	(2.4 %)
その他	73	(11.6 %)
いたずら・無応答	98	(15.5 %)
計	631	(100.0 %)

・「心身の健康・保健」に関する相談が最も多く、「一人になると漠然とした不安感に襲われる」「精神疾患を治療しながら学校生活を送っているが、将来に不安を感じている」などの相談がみられた。
・「自分のことが嫌になり、死にたくなる」「リストカットや OD をやめられない」といった自傷行為や希死念慮に関する深刻なケースに対しては、つらい気持ちに寄り添うとともに、相談者の支援資源を一緒に模索しながら、連携への動機づけをするなど状況改善に努めた。
・家族や学校関係者等の身近な大人に相談出来ない相談者は、「相談したい気持ちはあるが、心配をかけられない、迷惑をかけたくない」等の理由から SOS を発することに対する抵抗がみられた。
・相談員との継続的な関わりにより、複雑な心情が共有され、安心感が高まる中で、自分に合った SOS の表現方法を見つけたり、自ら行動に移せるように練習したりするようなやりとりもあった。

３　アンケート結果

＊複数回答の設問はそれぞれ独立した選択肢であることから合計は 100%にならない。

友だち登録者を対象として 10 月と３月に実施し、のべ 69 人から回答があった。

Q1 「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	R6割合	R5割合
利用して相談したことがある	79.7%	90.7%
アクセスしたが相談にはいたらなかった	5.8%	5.1%
利用したことがない	14.5%	4.2%

Q1-A （利用したことがある方）感想を教えてください。

選択肢	R6割合	R5割合
よかった	61.8%	41.1%
まあよかった	27.3%	49.5%
少し不満だった	9.1%	6.6%
不満だった	1.8%	2.8%

Q2 「ひとりで悩まないで@長野」を何で知りましたか。

選択肢	R6割合	R5割合
学校から配付された周知カード	76.8%	71.2%
学校などに掲示されたチラシ	13.1%	10.2%
学校で端末に配付されたチラシデータ	4.3%	
長野県教育委員会ホームページ	4.3%	3.4%
新聞記事・ニュースなどマスコミ等の情報	0.0%	2.5%
その他	1.5%	12.7%

Q4 要望があれば教えてください。

選択肢	R6割合	R5割合
今のままでよい	27.5%	18.6%
相談受付時間を延ばしてほしい	17.4%	52.5%
1回の相談時間を長くしてほしい	44.9%	17.8%
一週間の中で相談できる日数を増やしてほしい	33.3%	61.9%
つながりやすくしてほしい	63.8%	37.3%
その他	26.1%	5.1%

（複数回答）

Q3 あなたの意識はどのように変化しましたか。

選択肢	R6割合	R5割合
話してみて気持ちが楽になった	54.5%	43.0%
理解してもらえて安心した	60.0%	39.3%
相談するハードルが下がった	30.9%	38.3%
あまり変わらなかった	18.2%	29.9%
相談しない方がよかった	1.8%	5.6%

（複数回答）

Q5 ピアデイについて（自由記述）

・親身に寄り添ってもらえた。
・年齢が近いから話しやすかった。またやってほしい。
・いつもの相談員さんと同じように対応をしてくれた。
・優しく相談にのってくれて嬉しかった。
・気持ちが分かってもらえた。／納得してくれる部分が多かった。

Q6 「ひとりで悩まないで@長野」全般について（自由記述）

＜よかったこと＞
・電話できない人がメッセージでやり取りできるというところがいいと思う。
・とてもストレスが溜まっていて相談する人がいなくて困っていた時、この窓口を知りとても気持ちが楽になった。
・相談したいときに気軽に相談できる1つの場所になりとても嬉しい。
・親や先生に言えないことを言える唯一の場所であり、理解者でもある。
・いつも本当に助かっている。なんとか生きていけている。

＜改善・工夫してほしいこと＞
・辛い時にいつでも話せるようにしてほしい。日数を増やしてほしい。
・何でも話していいと言われると何を話していいか分からないから、具体的にどんなことを話していいのか書いて欲しい。
・チャットは文字が見えづらいので、LINEの画面のままの方がよかった。
・混雑状況を1～3で（3が最も混んでるみたいに）表示してほしい。

・「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」との肯定的回答が約９割をとなった一方、「利用した事がない」割合は昨年度より増加し、友だち登録以降利用に繋がらない相談者が一定数いることがわかった。
・アンケート回答者の約９割は、学校配付の周知カードや掲示チラシにより当窓口を知り、友だち登録につながっていた。
・LINE 相談による意識の変化については、「話してみて気持ちが楽になった」「理解してもらえて安心した」では過半数、「相談するハードルが下がった」が 3 割、「あまり変わらなかった」「相談しない方がよかった」は少数の回答がそれぞれ得られた。
・ピア・デイでは、中・高生と年齢が近いことによる親しみやすさが相談のしやすさにも繋がっていると推察された。

４　成果と課題

〇相談窓口の拡充～繋がりにくさを改善～
昨年度までの課題であった窓口混雑による繋がりにくさを改善するため開設時間を、１時間早め 17 時からとし、開設日を前年度から８日間増加、日曜相談日を２ヶ月（５・12 月）追加した。窓口の混雑が予想される日に、相談員を増席し（年間 26 日）、悩みを話しに来る「居場所」を求める相談者への継続的な対応や、希死念慮等深刻な相談への丁寧な対応が可能となった。

〇利用者の満足度
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 89.1%は「よかった」「まあよかった」と回答しており、昨年に引き続き利用者の満足度が高いことが窺えた。

▲友だち登録者数の増加に向けて
12 万人のうち友だち登録者は 0.4%弱にとどまっていることから、生徒が悩みを相談したい時の選択肢の一つと成り得るよう、周知方法を工夫していく必要がある。

▲相談することへの疑問・不安解消に向けて
アンケート結果や自由記述から「どんな事を相談して良いのかわからない」等の利用への疑問や不安があることが窺えた。相談者の心理的ハードルを緩和できるよう、周知の段階から見通しや安心感を伝えていく必要がある。

５　Ｒ７事業の概要

・毎週水曜日の常設化に加え、10・２月以外の毎週日曜日（今年度から６・11 月を追加）にも開設する。（年間 95 日）
・混雑が予想される時期に向け、相談員４席での対応日を増設する。（年間 19 日）
・中学生・高校生と年齢の近い地元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。
・窓口の周知について、カード・デジタルチラシ配付に加え、LINE バナー広告や窓口紹介動画の掲載をし、対象生徒の目に触れやすく、友だち登録の機会が拡充するようにしていく。
・相談者が感じる窓口への疑問や不安に応える「LINE 相談 Q&A」を作成し、学校への配付および県ホームページへの掲載により、窓口利用に対する不安や躊躇を解消できるよう努める。

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、相談利用への心理的ハードルの緩和や窓口周知の工夫に努め、「学校生活相談センター」の電話相談や文書相談と連携して、生徒が相談しやすい相談体制を整えていく。