

# 令和5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 77日間

定期開設：4月1日から翌年3月31日の毎週水曜日※1月3日を除く(51日)

日曜開設期間：①令和5年4月9日(日)～30日(日)(4日)

②令和5年7月 (5日)

③令和5年8月 (4日)

④令和5年9月 (4日)

⑤令和6年1月 (4日)

⑥令和6年3月 (5日)

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

※7・8・9月の水曜日は「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するとともに、不安の生じやすい長期休業前後を中心とした日曜日に開設した。

## 2 実施結果

① 友だち登録者数：755名

② 相談者数：380名

③ 相談対応件数：1,201件

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

・友だち登録者の約半数が実際に当窓口を利用した。

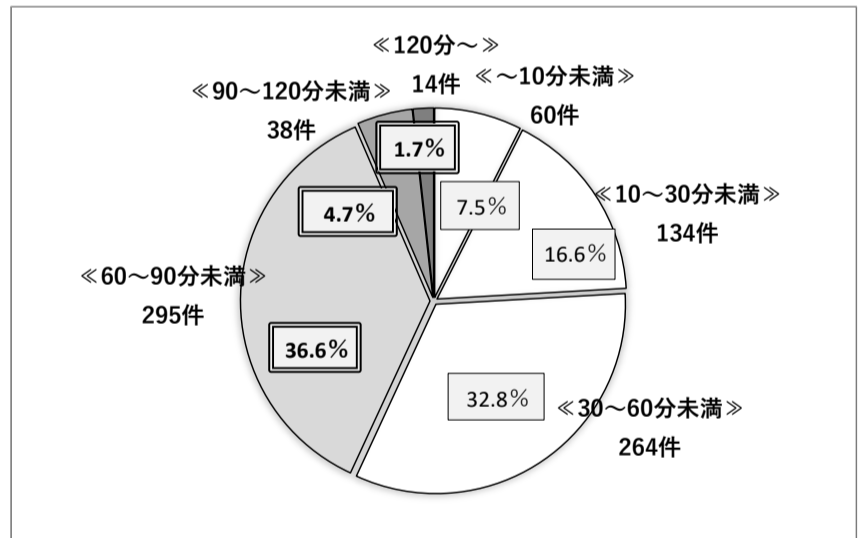
・昨年度に引き続き相談員を3席としており、1日平均15.6件の相談に対応した。(R4…12.3件、R3…11.0件)

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>512</b>	<b>(42.6%)</b>	<b>48</b>	<b>436</b>	<b>28</b>
1年生	147	(12.2%)	19	122	6
2年生	226	(18.8%)	1	216	9
3年生	139	(11.6%)	28	98	13
<b>高等学校</b>	<b>468</b>	<b>(39.0%)</b>	<b>69</b>	<b>370</b>	<b>29</b>
1年生	147	(12.2%)	30	110	7
2年生	186	(15.5%)	22	159	5
3年生	135	(11.2%)	17	101	17
不明・その他	221	(18.4%)	6	22	193
<b>計</b>	<b>1,201</b>	<b>(100.0%)</b>	<b>123</b>	<b>828</b>	<b>250</b>

⑤ 相談時間(※無応答は除く)

平均相談時間・・・51分



・中学2年女子からの相談が最も多く、次いで高校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。

・相談平均時間が概ね50分となった背景として、丁寧に相談時間を提示してきた影響が推察された。一方、依然1時間を超える相談が約4割となっていることについては、相談者の悩みを受け止め、気持ちを支えるのにある程度の時間を要することが窺えた。

⑥ 相談の主訴(単位：件)

心身の健康・保健	308	(25.6%)
学業・進路	96	(8.0%)
いじめ・不登校	78	(6.5%)
友人関係	69	(5.7%)
家庭環境(虐待含む)	50	(4.2%)
恋愛に関する悩み	26	(2.2%)
教職員との関係	17	(1.4%)
その他	161	(13.4%)
いたずら・無応答	396	(33.0%)
<b>計</b>	<b>1,201</b>	<b>(100.0%)</b>

・「心身の健康・保健」に関する相談が最も多く、「登校しようとする」と心身に不調をきたす「一人になると気分が落ち込んでしまう」「漠然とした不安を感じている」などの相談がみられた。

・「つらい気持ちになると自傷行為をしてしまう」「きえたい、いなくなりたい気持ちになる」といった自傷行為や希死念慮に関する相談に対しては、相談者の気持ちに寄り添うとともに、相談者を支える人的資源と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。

・相談の中には「心配をかけたくないで、周りの人に言えない」というような場合もあり、気持ちを他者と共有できる「居場所」を求め、継続利用する相談者が一定数みられた。つらい気持ちを吐き出す場があることで、心が軽くなったり、安心感を得ることができたりし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3月に実施し、のべ118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。  
\*複数回答可の設問はそれぞれ独立した選択肢であることから合計が100%にならない。

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	R5割合	R4割合
利用して相談したことがある	90.7%	73.3%
アクセスしたが相談に至らなかった	5.1%	4.0%
利用したことがない	4.2%	5.0%

Q1-A. (相談したことがある方)感想を教えてください。

選択肢	R5割合	R4割合
よかった	41.1%	44.0%
まあよかった	49.5%	38.7%
少し不満だった	6.5%	13.3%
不満だった	2.8%	4.0%

Q2. 利用しやすい曜日を教えてください。

選択肢	R5割合	R4割合
月曜日	37.3%	36.6%
火曜日	31.4%	29.7%
水曜日	44.9%	47.5%
木曜日	35.6%	29.7%
金曜日	50.0%	46.5%
土曜日	72.9%	73.3%
日曜日	61.9%	67.3%

(複数回答)

Q4. 要望があれば教えてください。

選択肢	R5割合	R4割合
相談できる日数を増やしてほしい	61.9%	45.9%
相談受付時間を延ばしてほしい	52.5%	21.4%*
1回の相談時間を延ばしてほしい	17.8%	
つながりやすくしてほしい	37.3%	8.2%
今のままでよい	18.6%	18.4%
その他	5.1%	6.1%

※R4までは「相談できる時間を延ばしてほしい」で回答を求めた  
※R5は複数回答とした

Q3. あなたの意識はどのように変化しましたか。

選択肢	R5割合	R4割合
話してみて気持ちが楽になった	39.0%	
理解してもらえて安心した	35.6%	
相談するハードルが下がった	34.7%	
あまり変わらなかった	27.1%	
相談しないほうがよかった	5.1%	

(複数回答)

Q5. ピア・デイについて(自由記述)

- ・歳が近いので話しやすかった。
- ・共感してくれたりして一人じゃないと思えた。
- ・「辛かったね」とか今自分が一番言って欲しい言葉を言ってくれたので凄く嬉しかった。
- ・普段の相談員さんと同じように相談を聞いてくださり嬉しかった。

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>
- ・普段顔を見て話すことが苦手でも相談できるのがいいと思った。
  - ・相談員の方は親身になって話を聞いてくれるところ、解決へ向けてアイデアをくれるのでとても心強かった。
  - ・相談員さんたちみなさんが相談者の気持ちに寄り添って相槌をしながら返信してくれて、すごく良いと思った。
  - ・こっそり相談できるので、誰にも気づかれず安心して正直に話すことが出来た。おかげで心が軽くなった。
  - ・自分が言ったことを否定したり無理に前向きにさせたりするのではなく、理解してからアドバイスをくれるから信頼している。
- <改善してほしいこと>
- ・相談したいタイミングでやっていない時があったので、できれば毎週やってほしい。
  - ・相談できる日を変更して増やしてほしい。

- ・「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」との回答が9割を超え、昨年度(8割)より肯定的な感想の割合が増加した。
- ・利用しやすい曜日については、定期開設している水曜日の他、週末にあたる金曜日・土曜日・日曜日の割合が高かった。
- ・LINE 相談を利用したことについては「気持ちが楽になった」で約4割、「理解してもらえて安心した」「相談するハードルが下がった」で約3割5分の回答があり、相談すること自体への前向きな意識の変化を後押ししていると思われる。
- ・ピア・デイ、LINE 相談の感想からは、相談員の寄り添いや受容的な関わりが相談者のニーズを満たしていると考えられた。

### 4 成果と課題

#### ○相談対応件数の増加

窓口開設日は前年度から5日間の増加であったが、相談対応件数は大幅に増加した。(約300件増)特に、地元大学生等が対応するピア・デイを含む7・8・9月の相談対応件数が昨年度より増加した。(平均対応件数…R5:16.7件、R4:12.5件)通年での相談窓口の常設化に加え、悩みや不安の生じやすい長期休業前後を中心とした日曜日に開設日を増設したことで、深刻な悩みを話す「居場所」を求める相談者への継続的な対応が可能となるケースがみられた。

#### ○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90.6%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。

#### ▲相談者からの要望

友だち登録者を対象としたアンケートの結果、「相談日数の増加」61.9%「相談受付時間の延長」52.5%「窓口のつながりやすさ」37.3%への要望があり、相談したい気持ちを抱える子どもたちにとって、相談できる機会を拡充し、よりつながりやすい窓口となるよう改善していく必要がある。

#### ▲友だち登録者数の増加に向けて

対象生徒12万人のうち友だち登録者が1%弱にとどまっていることから、さらに多くの生徒に届くように周知方法を検討していく必要がある。

### 5 R6事業の概要

- ・相談者が、利用しやすくなるように相談開始17時からとし、相談時間を1時間拡充する。(ピア・デイ:7・8・9月の水曜日を除く)
- ・毎週水曜日の常設化に加え、6・10・11・2月以外の毎週日曜日(今年度から5・12月を追加)にも開設する。(昨年度比8日増加)
- ・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。(昨年度比21日増加)
- ・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。
- ・LINE 相談窓口で円滑に相談に至らない場合に備えて、「学校生活相談センター」の電話相談、文書相談も必要に応じて案内していく。
- ・LINE 相談窓口について、各校への周知カード配付に加え、端末へのデータ配信等も含め、対象生徒の目に触れ、確実に周知されるよう検討をしていく。

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、窓口の相談機会の拡充し、「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て、生徒が相談しやすい相談体制を整えていく。