

LINE 相談窓口「ひとりで悩まないで@長野」を実施します

心の支援課

1 事業目的

昨年度9月に試行した LINE 相談窓口「ひとりで悩まないで@長野」は、全国初の試みとして注目を集め、その相談件数の多さから中高生等にとって身近な相談窓口であるということが検証された。本年度は文部科学省の補助事業として、相談期間を夏休み前後の60日間に拡大し、昨年度の成果と課題を踏まえながら、中高生等の「相談したい気持ち」に応えていく。

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＞平成30年7月1日（日）～7月29日（日）17：00～21：00

＜Ⅱ期＞平成30年8月18日（土）～9月17日（月）17：00～21：00

※9月10日（月）～16日（日）の自殺予防週間を含む計60日間

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席

相談員 3席から5席（うち1席は臨床心理士等の資格を持つ者とする）

相談体制（平成29年度の試行を踏まえ）：

【平成29年度の課題】

- ・相談開始直後にアクセスが集中
- ・相談時間が平均1時間弱と長い
ため、人件費を含め多額の経費がかかる（1席1相談対応だとコスト高）
- ・緊急対応時の連携体制
- ・相談員に専門的な技法が必要なため、研修が必要



【平成30年度の改善点】

- ①相談開始直後は、相談員を増員する
- ②相談員1席につき、相談対応は2人（2回線）までとする
- ③希死念慮等緊急度の高い相談があった場合は、関係機関と連携して対応にあたる
- ④相談員は、SNS を使った相談に関わる研修を受けた者に限る



「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20日（水）10時30分より

※実施後の検証として、相談期間終了後の9月下旬以降に第2回を予定

3 予算 平成29年度2月補正予算（繰越）より1,000万円

4 今後の展望

- ・60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、通年化への検証をしていく。
- ・文部科学省の補助事業としての趣旨を踏まえ、対象となっている他自治体と情報を共有しながら、県としての相談体制を構築していく。

参考：平成29年度9月10日（日）～23日（土）の試行から

【成果】○潜在していた子どもたちの「相談したい気持ち」を掘り起こす効果があり、従来の電話相談に比べ大幅な相談件数の増加が見られた。

⇒相談アクセス数：1,579件

⇒相談対応実績：14日間547件（平成28年度の子どものからの電話相談件数：年間259件）

○会話形式で気軽に相談できるため、身近な相談ツールとしての認識が高まった。