

# LINE 相談窓口「ひとりで悩まないで@長野」

… I 期 (R1. 7. 4~7. 26) の相談実施状況について (速報) …

心の支援課

実施内容	期 間 : < I 期 > 令和元年 7 月 4 日 (金) ~ 7 月 26 日 (金) 18:00~21:30 ※ピア・デイ : 7 月 16 日 (火) ~ 19 日 (金)	9 月 10 日 (火) ~ 16 日 (火) の自殺予防週間を含む計 80 日間
	< II 期 > 令和元年 8 月 17 日 (土) ~ 9 月 20 日 (金) 18:00~21:30	
	< III 期 > 令和元年 12 月 6 日 (金) ~ 12 月 27 日 (金) 18:00~21:30	
	※各期 4 日間、地元大学生が相談対応をするピア・デイを設定	
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		

## 1 I 期の相談件数等

時間内アクセス a+b	270 件
相談対応件数 a	157 件
混雑 b	113 件

※) アクセス数 : 同日中における実人数を件数として計上

※) 混雑 b と時間外アクセスには、定型文を自動送信

※) 無応答 : アクセスした時に相談対応できなかった相談者に対し、相談員から働きかけたものの、相談者から応答がなかった件を計上

主 訴	件数	割合 (%)
いじめ・不登校に関すること	8	5.1
友人関係	36	22.9
教職員との関係	10	6.4
学業・進路	9	5.7
家庭環境	9	5.7
恋愛に関して	9	5.7
心身の健康・保健	18	11.5
その他	24	15.3
小 計 (b)	123	
無応答・ひやかし等	34	21.7
合 計 (a)	157	100.0

### <相談件数>

○ 1 日平均の時間内アクセス件数は、11.7 件、平均相談対応件数は、6.8 件となり、時間内アクセスに対する相談対応率は 58.1% となった。

### <相談対応の状況>

○ 期間を通じ、深刻な悩みを打ち明ける相談が目立った。「生きる気力がなくなった」「学校に行きたくない」というようなコメントに対し、相談者の応答のテンポに合わせてひとつひとつのコメントに丁寧に対応したことが、相談終了時に「今まで誰にも話せなかった」「こんなに真摯に聞いてもらったのは初めて」という言葉を引き出すことにつながった。

### <ピア・デイに関わって>

○ 地元の大学生が相談対応を行った「ピア・デイ」期間中は、同世代の相談員が対応するという一方で、「身近な人には話せない」「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・保健に関わる相談、また高校生からの学業・進路に関わる相談が多く見られた。

○ 大学生が、相槌やコメントに使う言葉を慎重に選びながら対応したことで、相談終了時には「あなたに話せてよかった」「聞いてくれてうれしかった」と、謝意を述べる相談者が多く見られた。

○ 相談にあたった大学生は、研修で学んだ LINE 相談特有のスキルを活かし、実践を重ねていくことで、相談対応力が向上していく様子が伺えた。

## 2 今後に向けて

○ 相談者のニーズを把握し、今後の相談体制の充実や事業評価に活用するため、友だち登録者に対して相談への満足度、要望等を聞くアンケートを実施する。

○ 引き続き子どもが自分の気持ちを吐露できたことを認め、丁寧に耳を傾けながら、中・高生の「相談したい気持ち」に応えていく。