

長野県における

L I N E を利用したいじめ・自殺相談

『ひとりで悩まないで@長野』

数値レポート

2017年11月16日

# 実施概要

## ➤ 相談期間

平成29年9月10日（日）～9月23日（土）

## ➤ 相談時間

17:00～21:00

## ➤ 相談員体制

10人（10回線）

# 長野県 LINEを利用したいじめ・自殺相談 概要図



長野県

連携協定



助言・協力・アカウントの提供

LINE

LINE株式会社

① LINE相談の  
試験運用委託  
② 相談内容等

① 事業の周知・広報  
② 啓発情報等の発信

公益財団法人  
関西カウンセリングセンター

公益財団法人  
関西カウンセリングセンター

アカデミックアドバイザー  
京都大学 杉原 保史 教授  
(臨床心理士)



LINEで相談

trans cosmos  
people & technology

① 相談システム提供  
② 数値等の分析

トランスコスモス株式会社

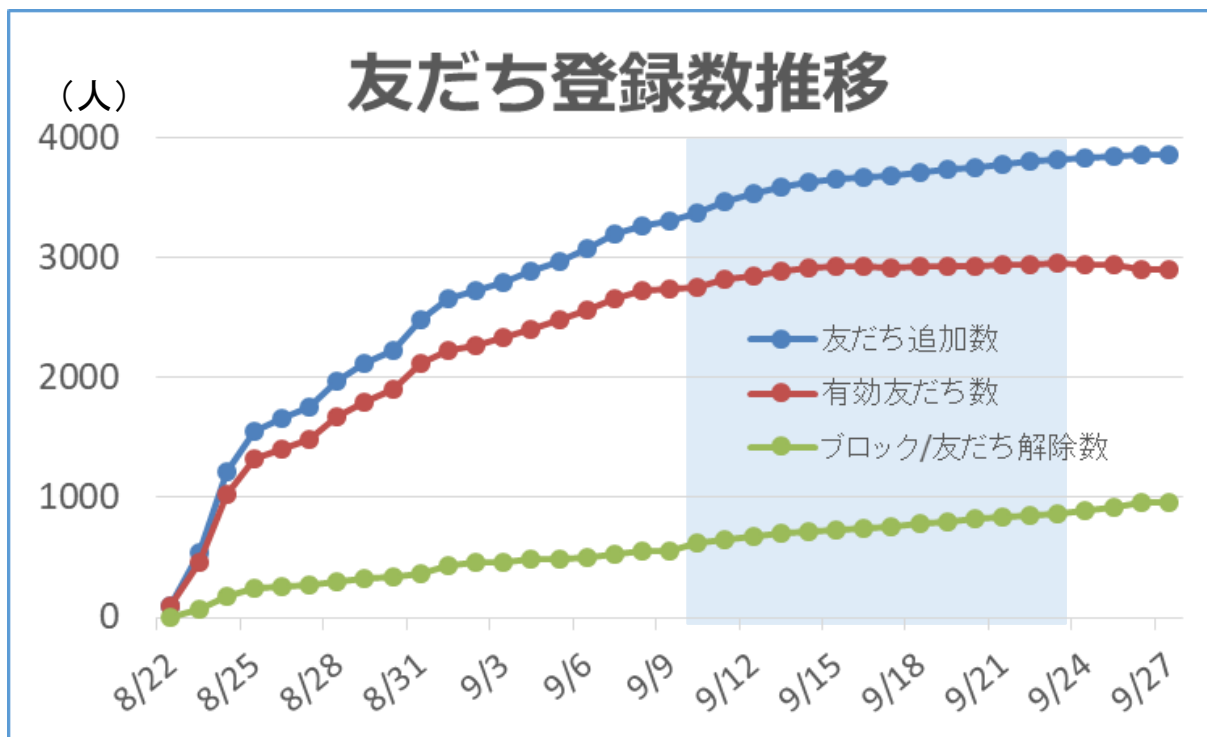
県内中学生・高校生  
約12万人

事後のテキスト解析 JILIS 一般社団法人 情報法制研究所

# 1. 友だち登録数

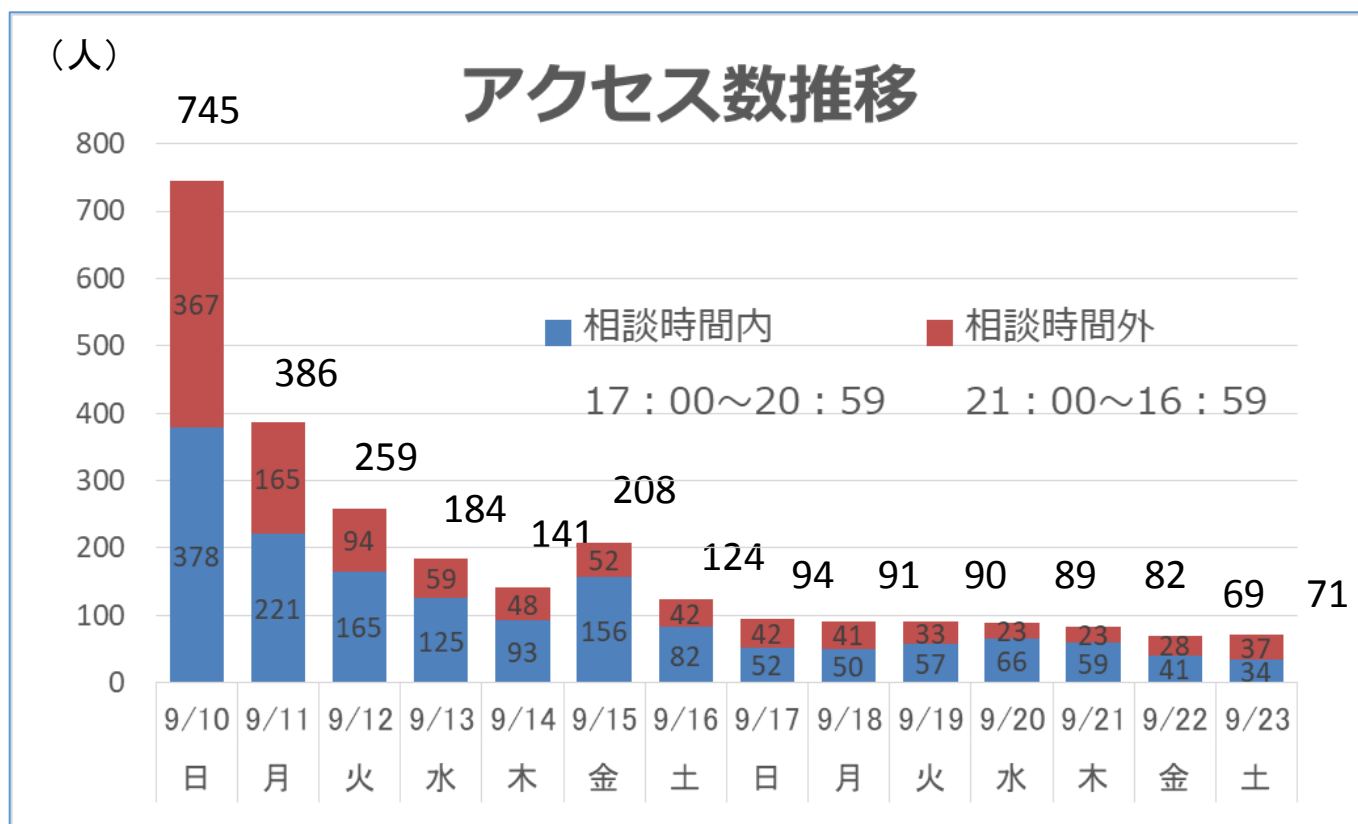
(人)

	友達追加数	ブロック/ 友だち解除数	有効友だち数
相談開始時 (9月10日)	3,371	621	2,750
相談終了時 (9月23日)	3,817	867	2,950



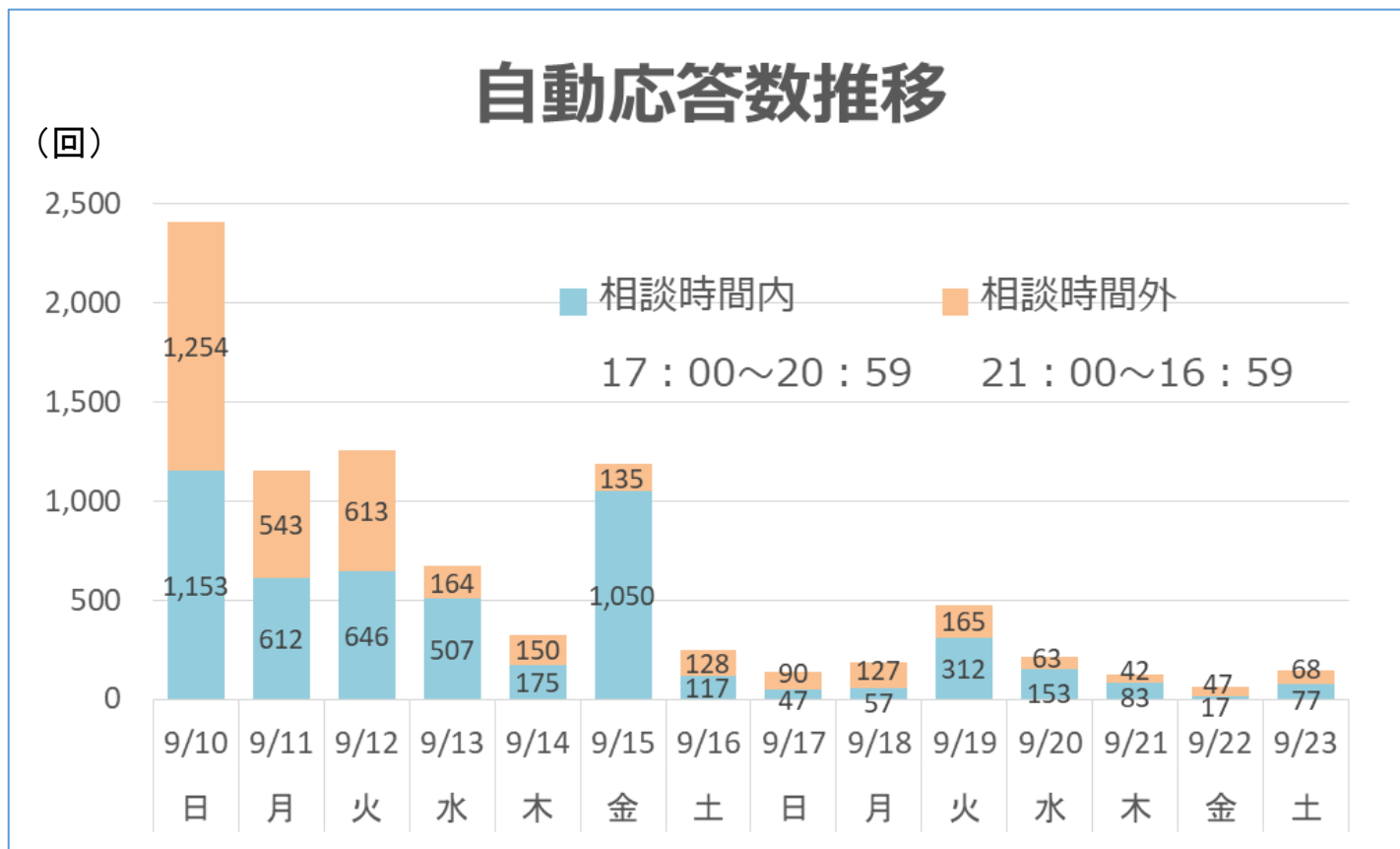
## 2. アクセス数

- 相談時間内（延べ数）1,579人（平均112.8人／日）
- 相談時間外（延べ数）1,054人（平均 75.3人／日）
- 総アクセス数（延べ数）2,633人（平均188.1人／日）  
（実 数）1,431人（平均102.2人／日）



# 3. 自動応答数

- 相談時間内（混雑メッセージ） 5,006回
- 相談時間外（電話相談案内） 3,589回
- 総自動応答数 8,595回

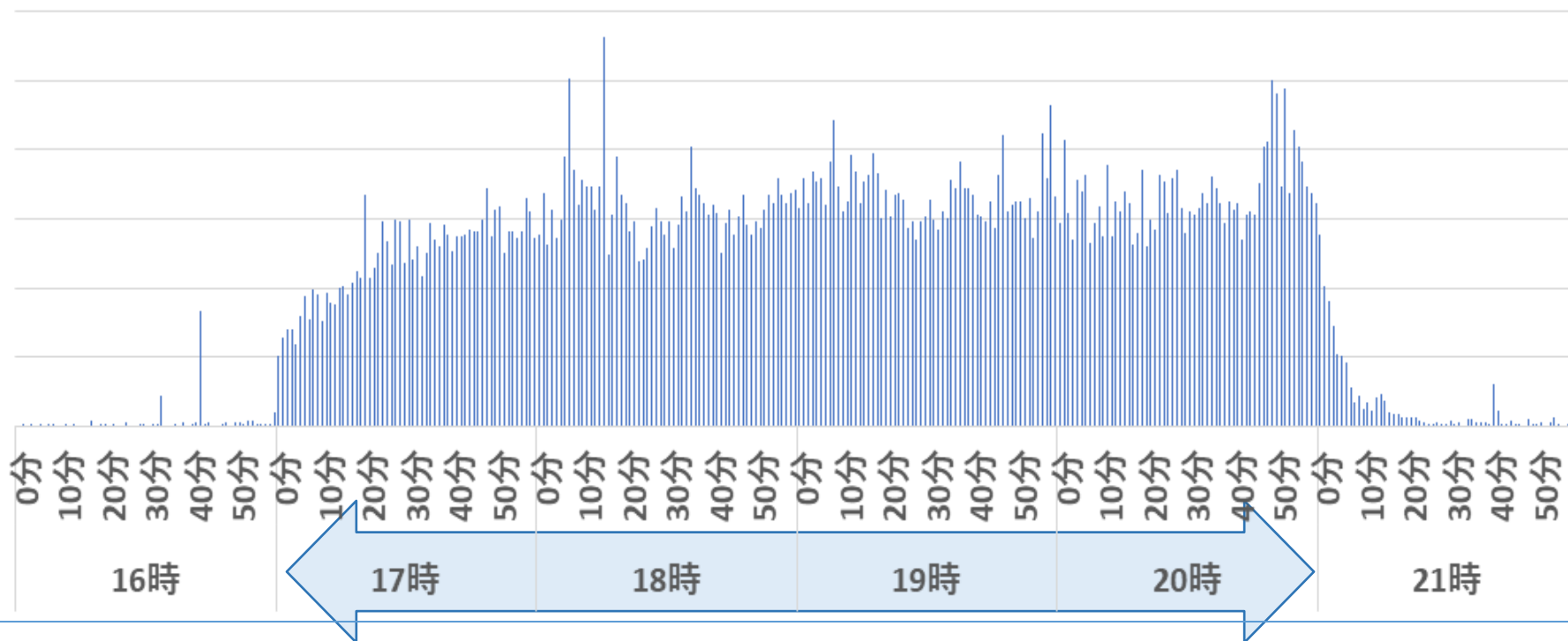


# 4. トラフィック推移

※トラフィック=相手からの問合せ・自動応答・相談員の回答の総数

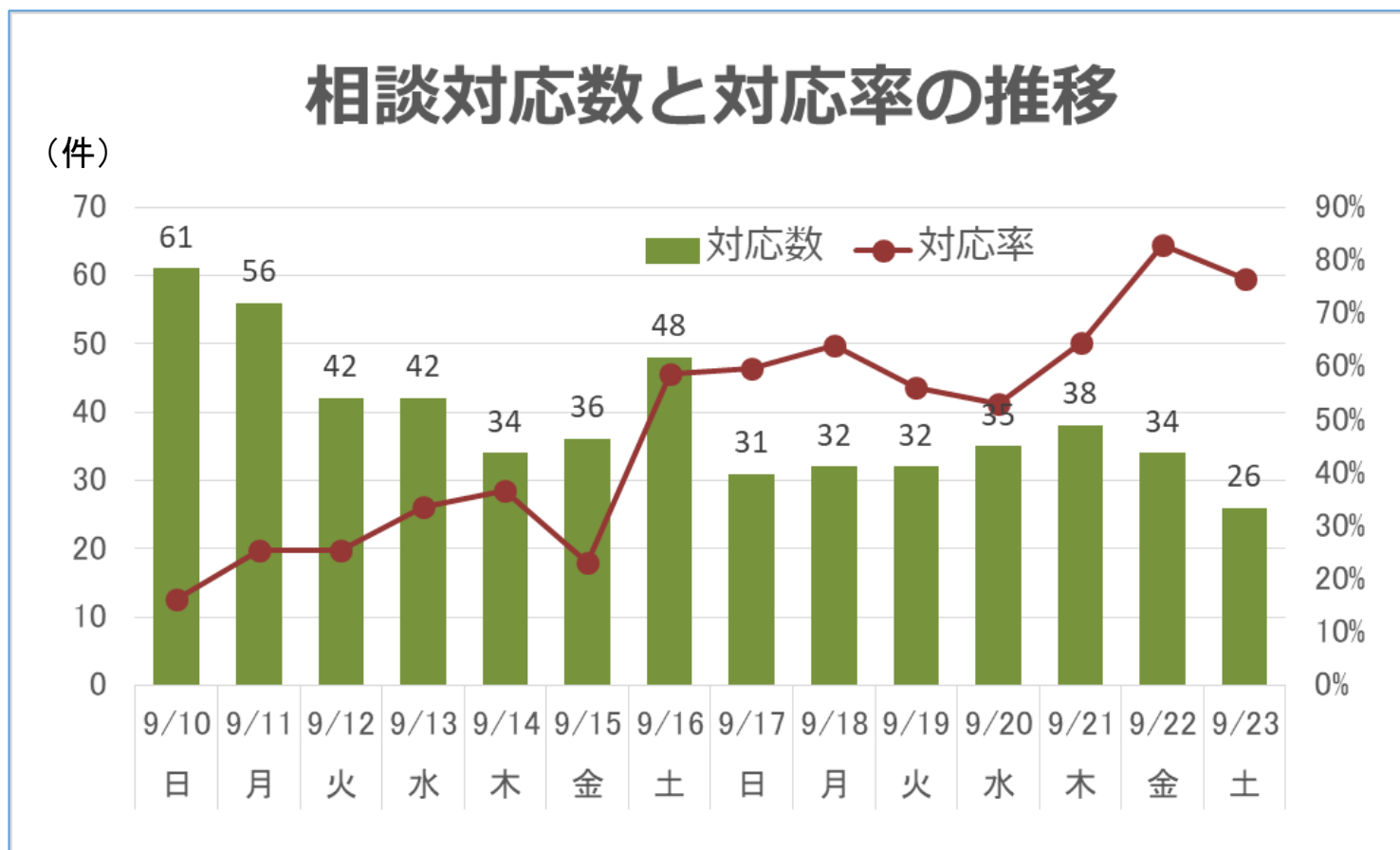
- 相談開始後、17時台は緩やかに増加
- 18時台以降、平均トラフィック数維持

## 相談時間帯のトラフィック推移



# 5. 相談対応数

- 相談対応数 547件 (平均39.1件/日)
- 対応率 16.1~82.9% (平均34.6%)

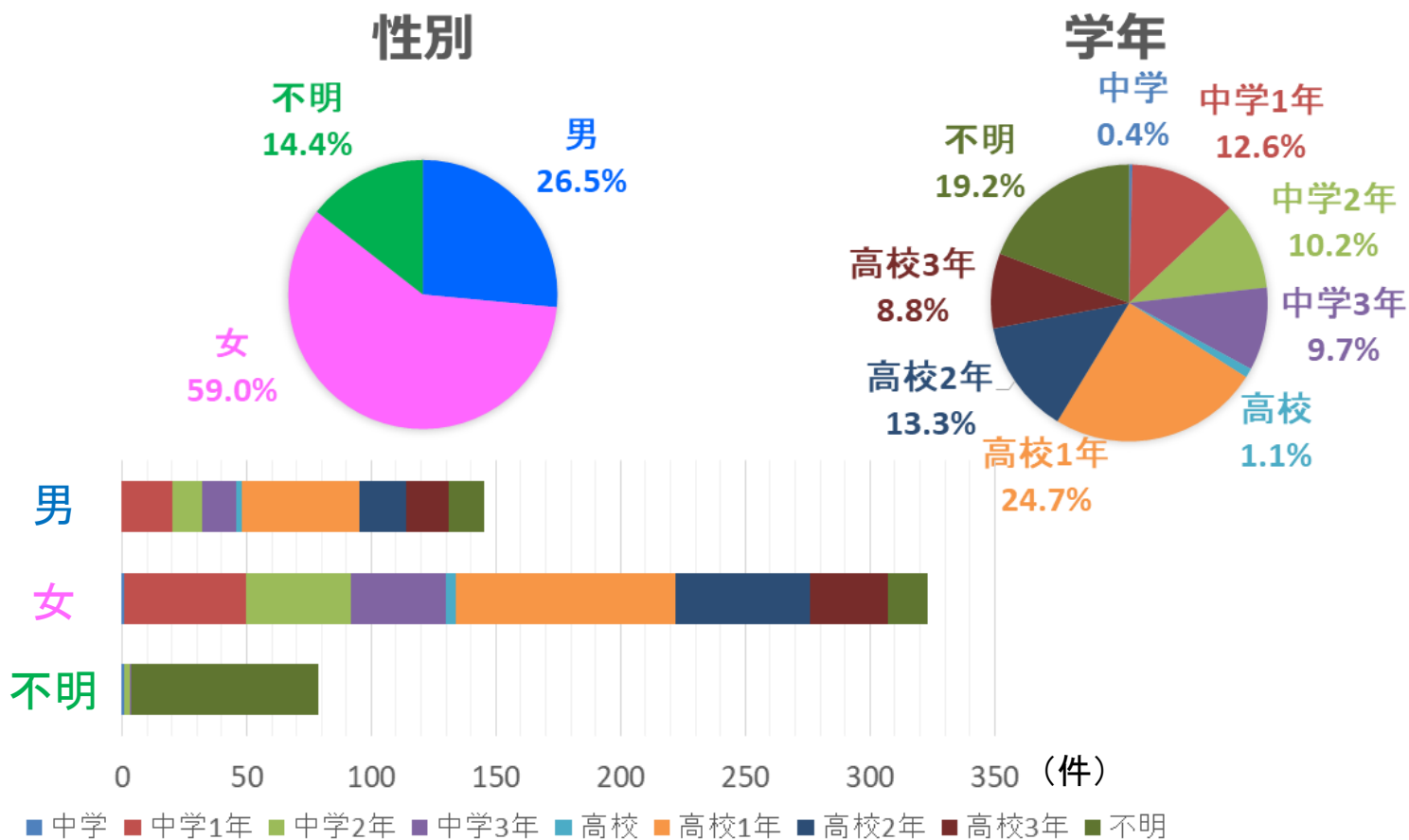




# 6-1. 性別・学年別相談数①

相談対応件数547件のうち

- 性別：女が約6割（59.0%）
- 学年：高校生が全体の約半数（47.9%）



## 6-2. 性別・学年別相談数②

(件)

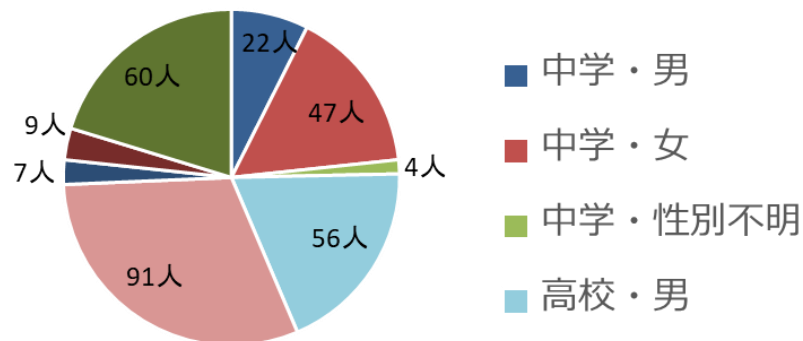
	男	女	不明	計
中学	0	1	1	2
中学1年	20	49	0	69
中学2年	12	42	2	56
中学3年	14	38	1	53
高校	2	4	0	6
高校1年	47	88	0	135
高校2年	19	54	0	73
高校3年	17	31	0	48
不明	14	16	75	105
計	145	323	79	547

## 6-3. 相談者実数

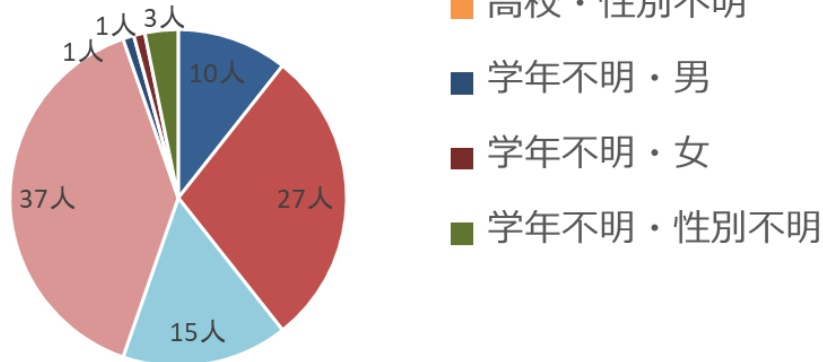
- 相談者実数は390人、相談員対応数は1～11回／人
- 単回相談者は、学年・性別不明者が約2割
- 複数回相談者は、高校・女が約4割、中学・女が約3割

相談員 対応数（回）	相談者 （人）	相談件数 （件）
1	296	296
2	64	128
3	16	48
4	8	32
5	2	10
6～11	4	33
計	390	547

単回相談者内訳



複数回相談者内訳



# 7. 相談対応時間

- 平均対応時間 53分49秒
- 曜日別平均対応時間

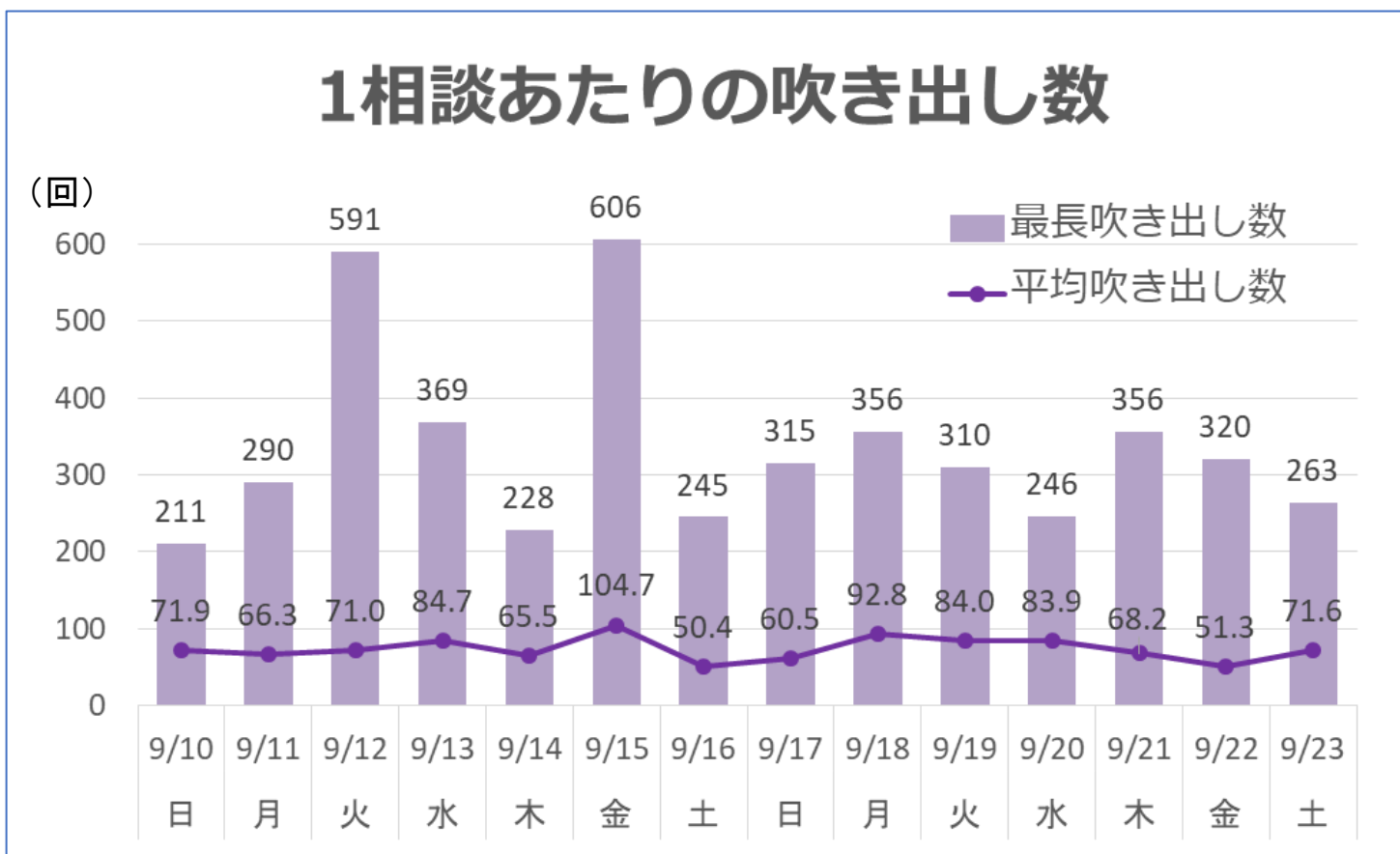
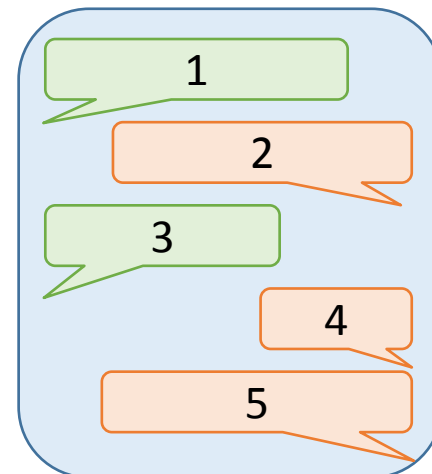
月	0:46:32
火	0:57:20
水	0:58:31
木	0:58:39
金	0:56:33
土	0:52:14
日	0:49:39
平均	0:53:49

- 対応時間別相談件数

5分未満	41
5～10分	36
11～15分	102
16～30分	78
31～60分	42
1時間1分～1時間30分	37
1時間31分～2時間	176
2時間1分～3時間	11
3時間1分～以上	24
計 (件)	547

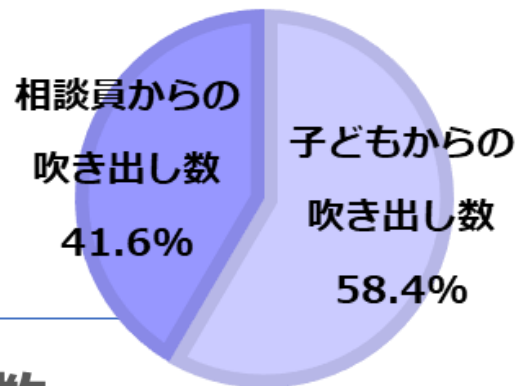
# 8-1. 相談中吹き出し数

- 1回の相談あたり  
平均吹き出し数 72.6回  
最長吹き出し数 211~606回

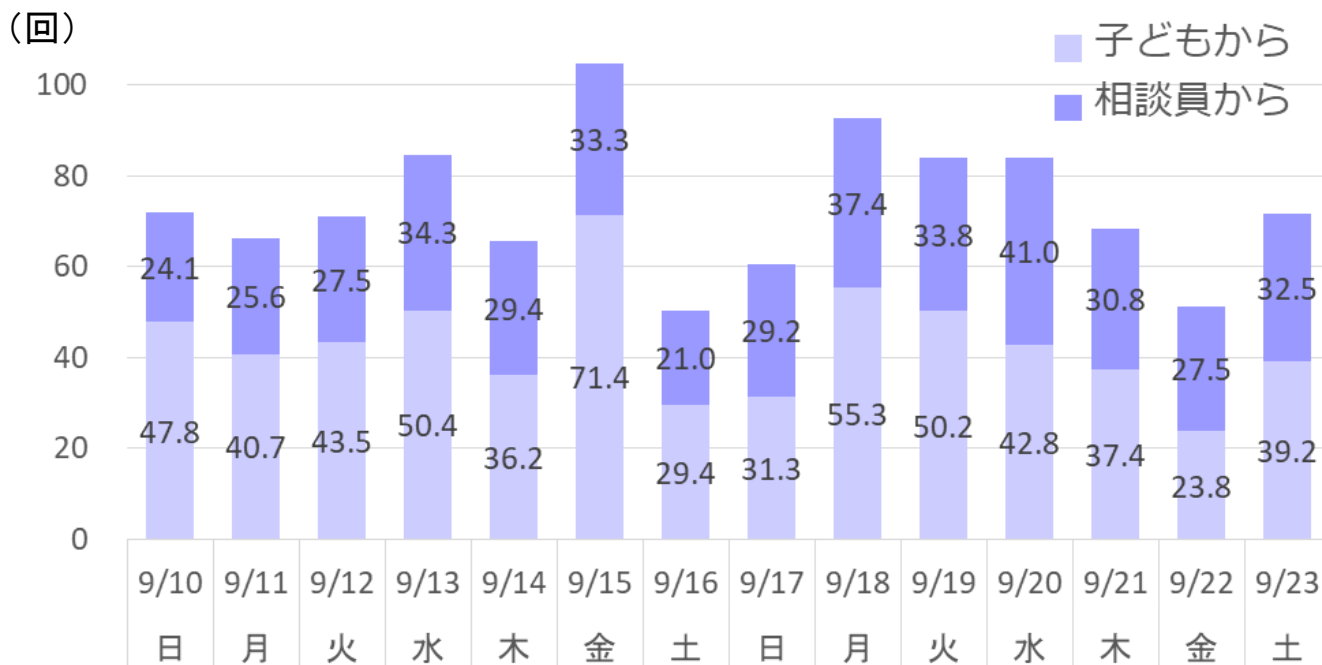


## 8-2. 吹き出し内訳

- 1回の相談あたり  
子どもからの吹き出し数割合が高い

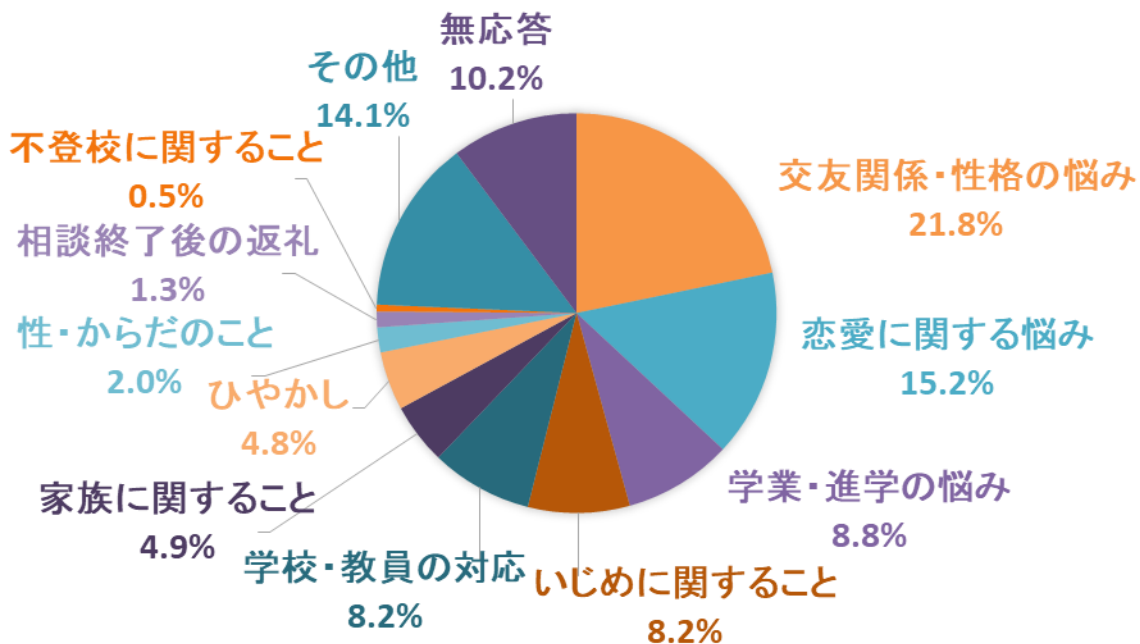


### 1相談あたりの平均吹き出し数



# 9. 相談内容（主たる相談）

交友関係・性格の悩み	119
恋愛に関する悩み	83
学業・進学に関する悩み	48
いじめに関する事	45
学校・教員の対応	45
家族に関する事	27
ひやかし	26
性・からだのこと	11
相談終了後の返礼	7
不登校に関する事	3
その他※	77
無応答※※	56
合計（件）	547



※ その他

『雑談』『部活動の話』『相手側の都合により切断』『終了時刻間際の間合せの為、主訴判別不明』など

※※ 無応答

相談に辿り着く前に応答が無くなり終了