

# 令和2年度LINE相談「ひとりで悩まないで@長野」の実施について

心の支援課

## 1 事業目的

不安や悩みを抱える中学生・高校生の「相談したい気持ち」に応えるため、LINEを活用した相談窓口を開設する。

## 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  
**開設期間** : <集中期間>① 6月1日(月)から6月7日(日)の毎日  
② 7月6日(月)から7月17日(金)の土日を除く毎日  
③ 8月17日(月)から8月28日(金)の土日を除く毎日  
(②、③のうち、7月13日～7月17日及び8月24日～8月28日の各期間5日間は、大学生等が相談対応にあたるピア・デイとする。)  
<定期相談> 6月10日(水)から1月27日(水)までの毎週水曜日  
**受付時間** : 17時から21時(相談終了21時30分)  
(ただし、ピア・デイ期間中は17時から19時30分(相談終了20時))  
**対象者** : 県内の中学生、高校生等 約12万人  
(5月下旬に各学校にQRコードを示した通知を送付)  
**相談員** : 相談責任者 1名 相談員 3席(いずれも公認心理師、臨床心理士等の有資格者)

### 【令和2年度実施のポイント】

- ① 新型コロナウイルス感染症対策のための長期休業明けに、7日間の集中期間を設定し、学校再開後の不安や悩みに対応
- ② 週1日相談日を設定、定期的に相談日を設けることにより長い期間相談に対応するとともに、夏季休業など長期休業前後に集中期間を設定
- ③ 中学生・高校生の生活リズムに合わせ、相談受付時間を昨年より1時間早めて設定し、より長い相談時間を設定
- ④ より多くの相談に対応するため、相談員は3席設置(令和元年度2席)
- ⑤ 地元の大学生等が相談対応を行うピア・デイを設定し、友人・対人関係、学業・進路の相談など、悩みに共感できる同年代の相談員が対応

「ひとりで悩まないで@長野」の実施にあたり、相談の在り方等を議論、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  
第1回連絡協議会 6月15日(月)(第2回を10月に開催し、実施結果を検証)

**参考：令和元年度の実績** ※相談対応件数 425件(80日間)

- 【成果】** ○LINE相談特有の程よい距離感、会話の経過が可視化されることなどを活かした丁寧な対応により、相談終了時に相談者からポジティブな言葉を引き出すことができた。  
○3月には学校の休業に伴い臨時に10日間開設し、新型コロナウイルス感染症に対するこどもの不安などに対応した(10日間で83件)。  
○ピア・デイでは、心身の健康・保健、学業・進路に関する相談などに対し、年代が近い大学生等が相談にあたることで、相談者のニーズにあった対応が可能となった。
- 【課題】** ◆友だち登録をした中学生・高校生にアンケートを実施した結果、期間や時間の延長、「もっとつながりやすくしてほしい」という要望が寄せられた。  
⇒ 相談期間、相談時間、相談員数について期間の設定や相談員の増員を検討