

# 無料通信アプリLINEを使用した相談の試行実施について

## 1 実施概要

- (1) 趣 旨：急速に子どもたちに浸透している無料通信アプリ「LINE」を新たな相談手段として導入するにあたり、体制や経費、技術的な課題等について把握し、解決に向けた方策を検討するため、LINEによる相談を試行実施する。
- (2) 期 間：平成30年(2018年)9月18日(火)～10月12日(金) (土曜日、日曜日、祝祭日を除く17日間)
- (3) 受付時間：16:00から19:00まで(「電話」「Eメール」での相談も併せて受付)
- (4) 対 象 者：18歳未満の子ども
- (5) 事前広報：9月3日(月)より、QRコードを印刷した別添チラシを、市内高校(道立・市立・私立)に通う第1学年の生徒全員(約15,000人)へ学校を通じて配布した。  
(10月2日(月)より、市立・私立高校の2～3年生(約15,000人)にも追加配布。)
- (6) 相談受付の体制：相談員(7人)でシフトを組み、電話・Eメール・面談による相談と併せて対応する。(LINEの受付時間内では、3～4人の相談員がLINEに専任で対応。)

## 2 実施結果

- (1) 友だち登録数：129人
- (2) アクセス数：110件(受付時間内：47件、受付時間外：63件)
- (3) 相談対応が成り立った件数：38件
  - ※1 受付時間内アクセス47件のうち、9件は双方向のやり取り(会話)とならなかった。
  - ※2 相談対応が成り立った上記38件のうち、6件は相談者から途中で一方的に打ち切られた。(いわゆる「ブロック」)
- (4) 相談対応が成り立った件数の内訳
  - 男女別：男性11件(28.9%)、女性20件(52.6%)、不明7件(18.4%)
  - 学年別：1年生19件(50.0%)、2年生7件(18.4%)、3年生3件(7.9%)、不明9件(23.7%)
  - 相談対応の所要時間：

60分以上～90分未満	14件(36.8%)	30分以上～60分未満	12件(31.6%)
10分以上～30分未満	7件(18.4%)		
  - 相談種別ごとの状況：

友人関係	10件(26.3%)	親子・兄弟関係	7件(18.4%)
男女交際	3件(7.9%)	身体的問題	2件(5.3%)
性に関する相談	2件(5.3%)	学習・進路	2件(5.3%)
いじめ	2件(5.3%)		

## 3 成果・課題と今後の方向性

- (1) 成果
  - Eメールや電話では気軽に相談できない子どもたちに新たなツールが提供されたことについては、子どもからも、相談員からも肯定的に評価する意見が多く、今後の継続を求める声も寄せられた。
- (2) 課題
  - 相談期間及び時間帯を拡大する場合、相談員の勤務体制等の検討が必要。
  - プライバシー漏洩等の不安を払拭し、生徒が気軽に利用できる工夫が必要。
  - 生徒に確実に浸透するような事前広報の研究が必要。
- (3) 今後の方向性について
  - 成果・課題を踏まえ、次年度以降についてもLINEを使った相談の試行を、期間を定めて実施する。