

令和元年度 無料通信アプリLINE相談の試行実施結果について

1 実施概要

- (1) 趣 旨：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：令和元年（2019年）7月22日（月）～8月30日（金）の平日（29日間）
- (3) 受付時間：10：00から20：00まで（電話・Eメール・面談での相談も併せて受付）
- (4) 対 象 者：札幌市内に居住する18歳未満の子ども本人
- (5) 事前広報：7月11日（木）より、QRコードを印刷したカードを、市内中学・高校に通う生徒全員（約90,000人）へ学校を通じて配布
- (6) 相談受付体制：相談員（7人）で、電話・Eメール・面談による相談と併せて対応

2 実施結果

- (1) 友だち登録数：529人（内、ブロック173件）
- (2) 受付時間内アクセス件数：427件
※ うち、アクセスはあったが相談輻輳により対応できなかった件数13件
- (3) 相談対応が成り立った件数：319件
- (4) 相談成立した件数の内訳
 - 男女別：男性54件（16.9%）、女性233件（73.1%）、不明32件（10.0%）
 - 学校種別：小学生4件（1.3%）、中学生182件（57.1%）、高校生87件（27.3%）、不明46件（14.4%）
 - 相談対応の所要時間：

30分未満	152件（47.6%）	30分以上～60分未満	118件（37.0%）
60分以上～90分未満	41件（12.9%）	90分以上	8件（2.5%）
 - 主な相談種別ごとの状況：

友人関係	54件（16.9%）	男女交際	37件（11.6%）
いじめ	26件（8.2%）	親子・兄弟関係	23件（7.2%）
学習・進路	23件（7.2%）	精神不安	21件（6.6%）
学校生活	18件（5.6%）	その他	117件（36.7%）

3 成果・課題と今後の方向性

- (1) 成果
 - 29日間で319件の相談が成立したことから、LINEによる相談には一定のニーズがあることが判明した。
 - 特に、Eメール相談件数が特に大きく減少している中学生からLINEでの相談が多く寄せられていることから、LINE相談の導入は子ども達にとって相談のしやすい体制を構築するためには、今後の継続実施が必要であると考えます。
- (2) 課題
 - 相談期間開始時や一斉メッセージ送信後などに相談が多く寄せられ、時間内にすべてを受けられないこともあったため、相談件数を平準化する工夫が必要である。
 - 相談員の勤務体制等を見直し、土曜日のLINE相談の実施などを含む、相談実施期間・相談時間の検討が必要である。
 - 周知対象者に確実に浸透するような事前広報手法の更なる検討を要する。
- (3) 今後の方向性について
 - 夏期実施の結果をふまえて冬期試行実施を行った上で、次年度以降の本格実施の可否について検討を行う。