

令和元年度 無料通信アプリLINE相談の冬期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）12月10日（火）～令和2年1月24日（金）
※12/28～1/4、日曜、祝日を除く 【計32日間】
- (3) 受付時間：平日10：00～20：00、土曜 10：00～15：00
- (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：12月10日（火）以降、順次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) 友だち登録人数・相談件数

	冬期 (32日間)	夏期 (29日間)	令和元年度 合計	冬期増減
①友だち登録数（累計）	825人	529人	—	296人
②ブロック数（累計）	338人	173人	—	165人
③受付時間内アクセス件数	318件	427件	745件	△109件
（うち、対応できなかった件数）	(5件)	(13件)	(18件)	(△8件)
④相談対応件数	179件	319件	498件	(△140件)

(2) 令和元年度冬期 相談対応内訳（比率の合計は端数整理のため100%とならない場合があります）

- 男女別：男性36件（20.1%）、女性120件（67.0%）、不明23件（12.8%）
- 学校種別：小学生1件（0.6%）、中学生113件（63.1%）、高校生42件（23.5%）、その他4件（2.2%）、不明19件（10.6%）
- 相談対応の所要時間：

30分未満	64件（35.8%）	30分以上～60分未満	92件（51.4%）
60分以上～90分未満	18件（10.1%）	90分以上	5件（2.8%）
- 主な相談種別ごとの状況：

友人関係	59件（33.0%）	学習・進路	18件（10.1%）
男女交際	15件（8.4%）	子どもと教師の関係	15件（8.4%）
学校生活	14件（7.8%）	いじめ	11件（6.1%）
親子・兄弟関係	8件（4.5%）	その他	39件（21.8%）

3 成果と今後の方向性

(1) 成果

- 2回の試行実施（計61日間）で498件の相談が寄せられたことから、LINE相談のニーズは高いものと判断される（平成31年度子どもからの相談件数合計：1,501件）。
- 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) 今後の方向性について

- 事業効果が高いことが判明し、実施にあたっての課題の解消にも一定の効果が見られたことから、次年度からは通年実施を行うこととする。