

LINEと長野県による、LINEを利用したいじめ・自殺相談事業の中間報告資料を公開

2017.11.16 コーポレート

電話相談と比較して、相談数は大幅に増加、相談内容も多様化

子どもの悩みを解決可能な時期に解消し、深刻な事態に陥ることを回避する身近な相談ツールに

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、2017年8月に長野県（知事：阿部 守一）と、「LINEを利用した子どものいじめ・自殺対策に関する連携協定」を締結し、9月10～23日の2週間にわたり、LINEの相談専用アカウント「ひとりで悩まないで@長野」において長野県内の中高生の悩み相談を受け付けた際の成果と課題を、中間レポートとしてまとめ公開いたしましたので、お知らせいたします。

LINE株式会社と長野県によるLINEを活用したいじめ等相談の中間報告資料はこちら

LINEと長野県は、いじめ対策や未成年者の自殺防止に向け、既にある電話相談に加え、悩みを抱える生徒たちが気軽に相談できる体制を確立するため、LINEを利用した相談事業を試行しました。LINEの相談専用アカウント「ひとりで悩まないで@長野」は、9月10～23日の2週間の17時から21時にかけて長野県内の約12万人の中学生・高校生を対象に悩み相談を受け付けました。2週間で1579件のアクセスがあり、そのうちアクセスの3分の1に当たる547件の相談に乗ることができ、前年度1年間の電話相談259件を大きく上回りました。

長野県の発表によると、LINEを利用した相談は、電話相談と比べて、いじめ・不登校に関する相談内容が少なく、代わりに学業の悩みや異性・体の悩みなどの相談内容が増えるなど多様化しており、子どもたちにとって身近な相談ツールとして認識されたものと推測されます。これは、「ひとりで悩む」子ども達に潜んでいた『相談したい気持ち』を掘り起こしたとも考えることができ、子どもの悩みを解決可能な時期に解消し、深刻な事態に陥ることを回避することにもつながられます。

<相談画面イメージ>



(1)相談件数等

登録カード配布対象者数	約 12 万人	電話による 子どもからの相談件数 = 259 件 (H28 年度・年間) (学校生活相談センター)
うち登録者数 累計(9/23)	3,817 人	
相談アクセス数(時間内)	1,579 人	
相談対応実績 [2 週間]	547 件	

(2)相談内容

主 訴	件数	割合(%)	H28 電話(%)
いじめに関すること	45	9.8	28.2
不登校に関すること	3	0.7	3.9
交友関係・性格の悩みに関すること	119	26.0	36.3
学校・教員の対応に関すること	45	9.8	15.8
家族に関すること	27	5.9	8.5
その他(学業、恋愛に関することなど)	219	47.8	7.3
小 計	458	100.0	100.0
ひやかし等	89		
合 計	547	—	

一方で、LINEのようなテキストをベースとしたSNSでの相談においては、相談員から「共感・寄り添い」を伝えることが難しく、新たにSNSによる応対手法の開発が必要です。このほか、自殺念慮の表明等に対応する場合、電話等に切り替えて相談を継続する仕組みの構築や、電話相談に比べて割高となってしまうコスト面についても課題があります。

今回は期間を限定しての取り組みでしたが、LINEでは、この成果を踏まえ、明らかになった課題を解決したうえで、LINEを利用した相談業務を自治体に本格導入していただくことにより、子どもの悩みを適切な窓口と繋げ初期段階で解決し、いじめや自殺の防止につなげていくことを目指してまいります。