

【コーポレート】LINEと名古屋市、ワークスモバイルジャパン、hachidoriとで「子ども・若者・親と相談員が繋がるLINEを利用した相談等に関する連携協定」を締結

2018.11.22 コーポレート

名古屋市が実施する家庭訪問型相談支援モデル事業における「LINE」の活用等を2018年12月より実施

LINE株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：出澤 剛）は、本日、名古屋市（市長：河村 たかし）、ワークスモバイルジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：石黒 豊）、hachidori株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：伴 貴史）と「子ども・若者・親と相談員が繋がるLINEを利用した相談等に関する連携協定」を締結しましたので、お知らせいたします。



名古屋市は、様々な子ども・親を総合的に支援する「子ども・親総合支援」のうち、家庭への個別支援として、「家庭訪問型相談支援モデル事業」を本年8月より実施しています。これは、不登校、成績などさまざまな悩みを抱える中学生、高校生を中心とした子どもや親に対して、関係する相談機関の依頼に基づいて、週1回程度の家庭訪問による相談支援等を実施するものです。

LINEは昨年より、滋賀県大津市、長野県などと「LINE」を利用した相談事業に関して連携を行っており、従来の電話相談と比較し、普段ご利用いただいているコミュニケーションツールを相談の窓口とすることで、相談への第一歩のハードルを下げられることが分かってきています。

＊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に関するプレスリリース：<https://linecorp.com/ja/pr/news/ja/2017/1940>

今回、本協定に基づき、名古屋市が実施する「家庭訪問型相談支援モデル事業」のスタイルに合わせた形で、「LINE」および「LINE WORKS」を活用した新たな相談の取り組みを、4者で実施いたします。

「LINE」の利用により、相談者は家庭訪問時以外にも特定の相談員（訪問支援員）へ相談できるようになり、相談員と子どもとの信頼関係の醸成や日常的な見守りが可能となります。相談員へは「LINE WORKS」のアカウントを付与し、子ども・保護者の方のLINEアカウントと繋がることにより、直接相談が出来る仕組みを構築します。また、必要に応じ、相談員を統括する本部スタッフも含めたグルーブトークでの相談にも対応してまいります。

従来のLINE相談と異なり、特定の相談員と「LINE」上でも繋がれるように「LINE WORKS」を活用するのは、技術的にも全国初の試みとなります。LINEからは、LINE@アカウントの提供、広報啓発への協力等を行い、ワークスモバイルジャパンからは、相談員のLINE WORKSアカウントの提供を行い、hachidoriは主に、チャットボットの企画・開発で協力し、この取り組みを実現してまいります。さらに、LINEが支援しており、代表理事も務める「全国SNSカウンセリング協議会」を通じ、相談員向け研修等の実施にも協力してまいります。

また同時に、就労をはじめとして社会的自立に困難を有する子ども・若者の相談を行っている「子ども・若者総合相談センター」においても、「LINE」を試行的に活用してまいります。従来の電話や対面による相談に加えて、「LINE」による相談を実施することにより、子ども・若者が気軽に相談できるようになり、孤立してリスクが高まる前に相談に繋げることで、困難の重篤化を防止できるようになることが期待できます。

LINEでは、今後もこのように、LINEのサービス・インフラを活用した社会課題の解決や、自治体との連携・支援を積極的に行ってまいります。

＜名古屋市、ワークスモバイルジャパン、hachidoriとの協定概要＞

■協定名称

子ども・若者・親と相談員が繋がるLINEを利用した相談等に関する連携協定

■目的

「LINE」および「LINE WORKS」を利用して、子ども・若者・親がよりアクセスしやすい相談環境の整備に取り組むことにより、子ども・若者・親の状況に応じた適切な支援の実施に資すること

■連携事項

- (1) LINE及びLINE WORKSを利用した子ども・若者総合相談に関すること
- (2) LINE及びLINE WORKSを利用した家庭訪問型相談に関すること
- (3) (1)及び(2)に必要なチャットボットの開発及び運営に関すること
- (4) (1)及び(2)の実施に関する広報啓発に関すること
- (5) その他前条の目的を達成するために必要な取組に関すること

■実施期間

・家庭訪問型相談支援モデル事業における「LINE」の活用

2018年12月以降、平日9:00～21:00の間

・子ども・若者総合相談センターにおける「LINE」の活用（試行実施）

2018年12月1日（土）～12月28日（金）のセンター開所日（月曜日を除く）

火～金曜日…16:00～20:00 / 土曜日…13:00～17:00

■協定の期間

2020年3月31日まで

（有効期間の終了する日の6ヶ月前までに、4者のいずれかから、本協定を継続しない旨の申し出がない場合には、有効期間終了後、1年間本協定の効力は継続するものとし、以降についても同様）
