

# SNSカウンセリング報告

---

2019.5.15

一般社団法人全国心理業連合会

# 神奈川県での取り組み(女性相談)

ホーム > 神奈川県記者発表資料 > 「LINE相談」の試行結果がまとまりました

印刷用ページを表示 掲載日：2019年4月22日

## 「LINE相談」の試行結果がまとまりました

### 子育ての不安、ひとり親家庭・女性が抱える悩みの相談

2019年04月22日  
記者発表資料

県では、コミュニケーションアプリ「LINE（ライン）」を活用した3つの相談窓口を、平成31年2月に試行的に開設し、今回その結果がまとまりました。利用者の方へのアンケートでは、多くの方から「相談しやすかった」との回答をいただきました。

	かながわ児童虐待防止相談LINE	かながわひとり親家庭相談LINE	かながわ女性のための相談LINE
試行期間	2月1日（金曜日）～ 2月28日（木曜日） （28日間）	2月1日（金曜日）～ 2月19日（火曜日） （19日間）	2月1日（金曜日）～ 2月14日（木曜日） （14日間）
対象	県内の子ども、保護者の方等 （政令市・中核市以外にお住まいの方）	県内のひとり親家庭の方	県内の女性の方
相談受付件数	<b>264件</b> （9.4件/日）	<b>341件</b> （17.9件/日）	<b>691件</b> （49.4件/日）
主な相談内容	子育ての不安、しつけ、性格のこと、家庭や家族の悩みなど、子どもに関する相談	仕事、お金、子育て、将来のこと、ひとり親家庭の方のさまざまな悩みに関する相談	家族・友人関係、職業、経済的な問題等、女性の抱えるさまざまな悩みに関する相談
アンケート結果	相談してよかった（67.5%） また相談したい（64.9%） 相談しやすかった（83.1%）	相談してよかった（74.0%） また相談したい（72.0%） 相談しやすかった（78.0%）	相談してよかった（83.2%） また相談したい（79.7%） 相談しやすかった（86.0%）

※ 実施結果の詳細については、各報告書（資料1～3）のとおりです。

- 資料1：「平成30年度かながわ児童虐待防止相談LINE実施報告書」（PDF：982KB）[ダウンロード](#)
- 資料2：「平成30年度かながわひとり親家庭相談LINE実施報告書」（PDF：1,022KB）[ダウンロード](#)
- 資料3：「平成30年度かながわ女性のための相談LINE実施報告書」（PDF：605KB）[ダウンロード](#)

#### 記者発表資料

##### 県政記者クラブ

2019年度時系列一覧 >

2018年度時系列一覧 >

2017年度時系列一覧 >

##### 川崎地域

2019年度時系列一覧 >

2018年度時系列一覧 >

2017年度時系列一覧 >

##### 横須賀三浦地

2019年度時

2018年度時

2017年度時

##### 県央地域

2019年度時

2018年度時

2017年度時

##### 湘南地域

2019年度時

2018年度時

2017年度時

##### 県西地域（2上地域・西湘



<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/f7x/prs/r9059160.html>

〒150-0002 渋谷区渋谷1-11-3-3F Tel.03-3400-3737 Fax.03-3400-3738  
URL: <http://www.mhea.or.jp> E-mail: [info@mhea.or.jp](mailto:info@mhea.or.jp)

# 災害の心のケアのSNS相談

- 災害直後の心のケアをボランティアで  
災害直後に、そして心のケアをSNSで、という取り組みはおそらく**世界初**

- 「大阪北部地震 心のケア LINE相談」

- 概要

- 2018/6/22-7/1 10日間 19:00-22:00
    - 相談件数327件
      - 同時期に実施された電話相談の**約13倍**
    - 有効相談数のうち **82.6%が感謝の言葉で相談を終了**



- 「西日本豪雨 心のケア LINE相談」

- 2018/7/20-8/19 1ヶ月 19:00-22:00



- 効果

- 災害後、カウンセラーが被災者の話を聴き、本当に必要な方々を専門機関につなぐことで、**行政の窓口や病院がパンクすることを防ぐ**
  - **早い時期に被災地にカウンセリングを導入**することが可能
  - 現地で、**被災者が相談対応にあたることを回避**できる

# 厚生労働省 受託事業(2018年、2019年)

- 平成29年度、平成30年度  
**厚生労働省 自殺防止対策事業 受託**

3月の自殺対策強化月間にあたり、SNSを活用した相談事業等により、一層の自殺防止対策の推進を行うことを目的とした事業。



厚生労働省

Ministry of Health, Labour and Welfare



全心連

一般社団法人  
全国心理業連合会

- 実績、効果など

3/1から3/31までの1ヶ月、毎日、SNSを利用した相談窓口を開設。**SNS相談員・スーパーバイザー計50名体制**にて、自殺防止のための相談をお受けした。

- LINEを用いた相談、トランスコスモス株式会社と連携し安心できるセキュリティシステム使用
- 特に平成30年度は、**SNSから電話相談**への移行、全国のプロフェッショナル心理カウンセラーによる**アウトリーチ(訪問相談)**、心配な相談者を要フォローとして**継続支援**を実施
- 平成30年度のSNS相談での**相談員の対応の満足度は80.0%**、1日平均約3件が電話相談へ移行、2名同時対応による相談件数の担保
- 虐待等の**過去のトラウマ等は心理カウンセラーだからこそ担当でき**、乗り越えつつあるケースもあった
- 生活困窮者など、**つなぎ支援により自殺を抑止**することができた