

平成30年度 かながわ女性のための相談 LINE
実施報告書

神奈川県福祉子どもみらい局

人権男女共同参画課

平成 30 年度 かながわ女性のための相談 LINE 実施結果

1 目的

県立女性相談所では、「女性電話相談室」において女性の様々な悩みに関する電話での相談に対応している。しかしながら、女性電話相談室の利用者の年代は40～60歳代が中心で、30歳代以下の若い世代の利用は少なくなっている。

一方、スマートフォンの普及に伴い、SNSは気軽にアクセスしやすいコミュニケーション手段として活用されており、若者の中には、電話による相談に抵抗感を持つ者も多くなっている。

そこで、幅広い年齢層に利用されているコミュニケーションアプリ「LINE」を利用した相談窓口を2週間試行で開設し、女性の様々な悩みに関する新たな相談手段としてのSNSの活用について、その効果の測定や課題の検証を行う。

2 実施状況

(1) 使用 SNS

コミュニケーションアプリ「LINE」

(2) 実施日時

平成 31 年 2 月 1 日（金）～2 月 14 日（木）（2 週間） 12 時～22 時（10 時間）

(3) 相談対象者

県内の女性

(4) 相談内容

家族・友人関係、職業、経済的な問題等、さまざまな悩みの相談

(5) 実施方法等

- 相談窓口のアカウントを以下の方法で周知した。
 - ・ QRコードを記載した周知用カードを作成し、県内の高等学校、関係機関、企業等に配布
 - ・ インターネット上のバナー広告を配信
 - ・ 県のたより、県ホームページ等への掲載
- 相談希望者は、相談窓口のアカウントに「友だち登録」を行った上で、実施日時に LINE に接続した。

(6) 委託事業者 トランス・コスモス（株） / （一社）全国心理業連合会

(7) 人員体制 相談員 5 人 + スーパーバイザー 1 人 + 管理者 1 人

(8) アンケートの実施

- 相談直後に、相談者が相談についてどのような印象を持ったか等について、LINE 上でアンケート（1 回目）を行なった。

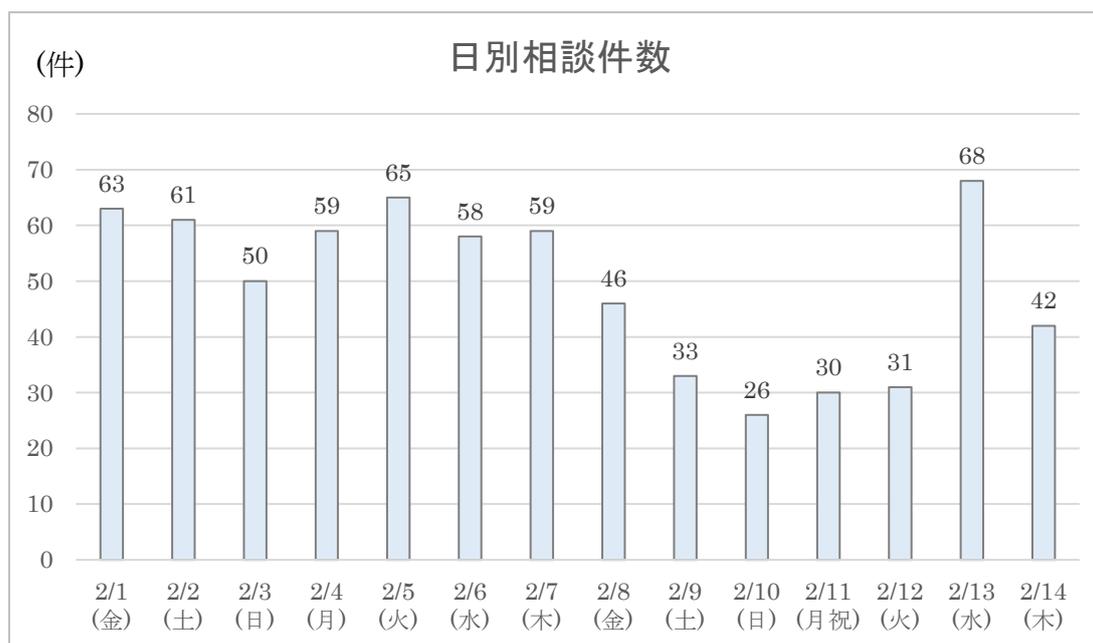
- 相談期間終了後、2週間程度の間を空け、相談窓口のアカウントへの「友だち登録」を行ったきっかけ、相談の結果が状況の改善に結びついたか等について、LINE上でアンケート（2回目）を行なった。

3 結果概要

- (1) 友だち登録者数 2,187 人（相談期間最終日時点）
- (2) 相談アクセス件数（相談時間内） 8,638 件（実人数 849 人）
- (3) 相談件数 691 件（実人数 477 人）
- (4) 1日当たりの平均相談対応件数 49.4 件
- (5) 同一相談者による2回以上の相談回数の状況
2回 76 人、3回 24 人、4回 15 人、5回 5 人、6回 1 人、10回 1 人、12回 1 人
- (6) 1件当たりの平均相談時間 46 分
- (7) 相談者吹き出し数 1回あたり平均：25.6 回

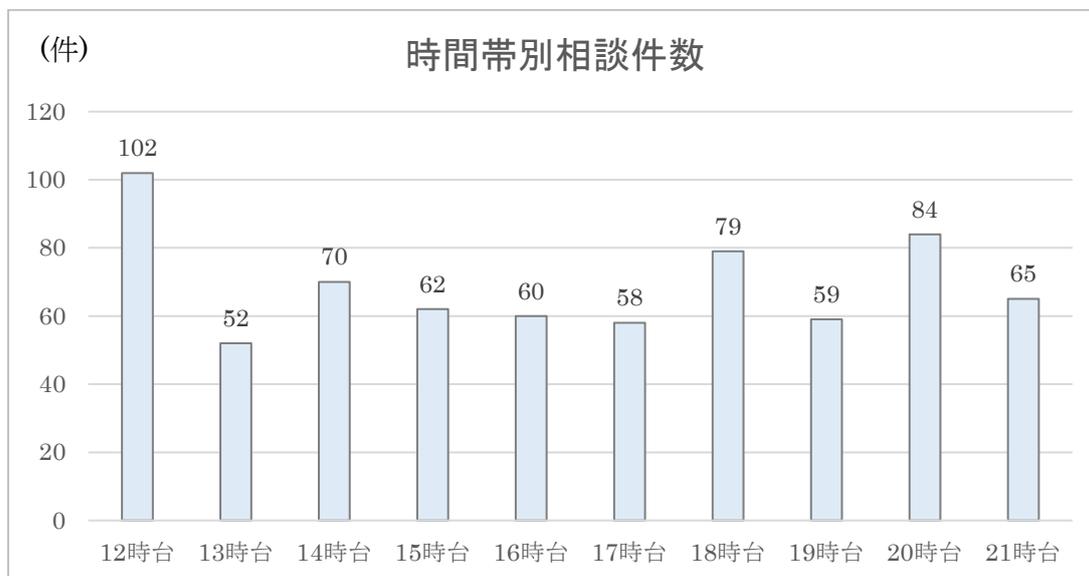
4 実施結果（データ）

(1) 日別相談件数



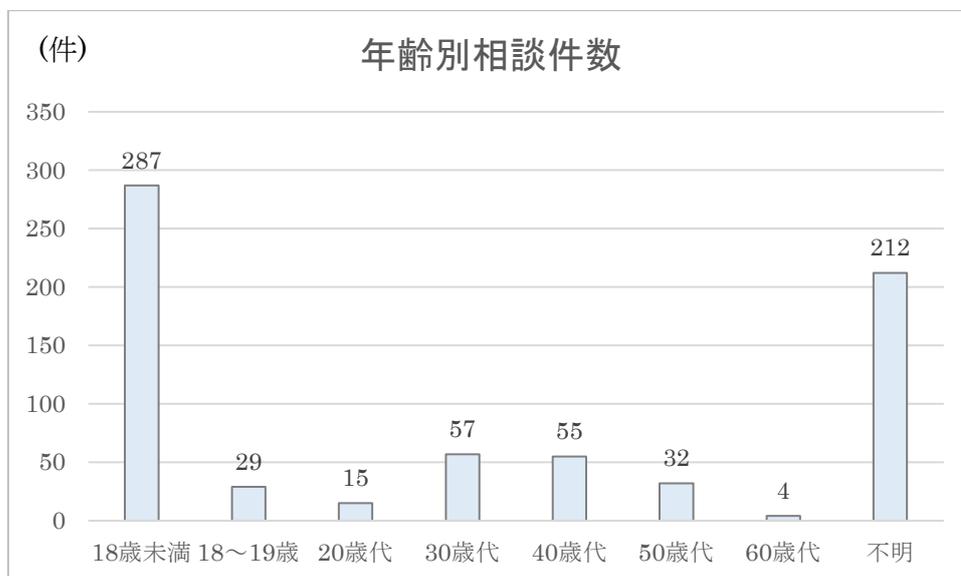
- 相談開始から1週間程度は60件前後の相談件数で推移していたが、その後低下し、9日から11日の3連休ごろに30件前後まで減少した。13日は登録者に相談を促すメッセージ配信を行った結果、期間中最多となる68件まで急激に増加した。最終日の14日は再び減少し42件となった。
- 期間中の1日平均相談件数は49.4件で、7日までの前半は平均59.3件、8日以降の後半は平均39.4件となり、後半よりも前半の相談件数が多くなった。

(2) 時間帯別相談件数



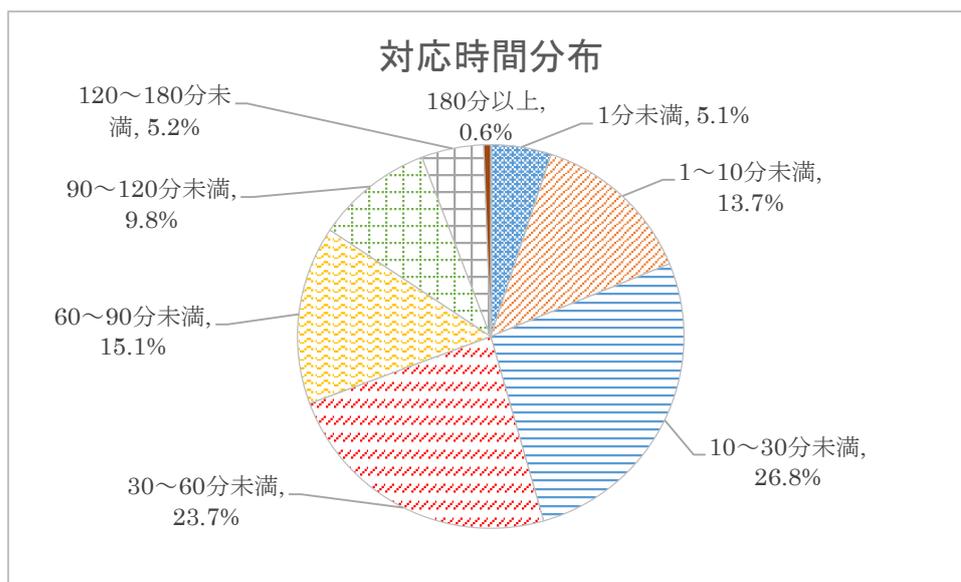
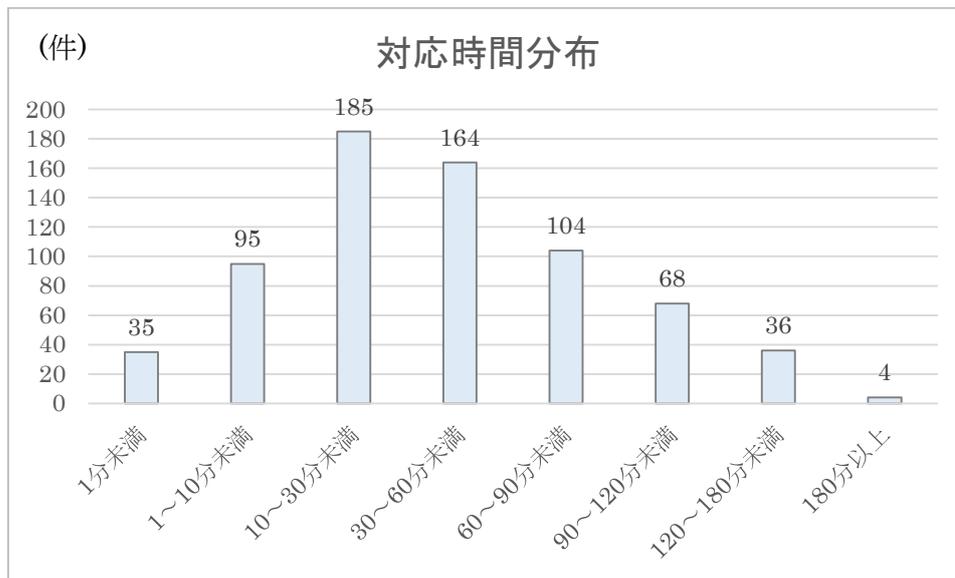
- 相談開始直後の12時台が最多の102件で、次いで20時台、18時台の件数が多く、夜間帯の相談も昼間の相談と同程度の件数があった。

(3) 年齢別相談件数



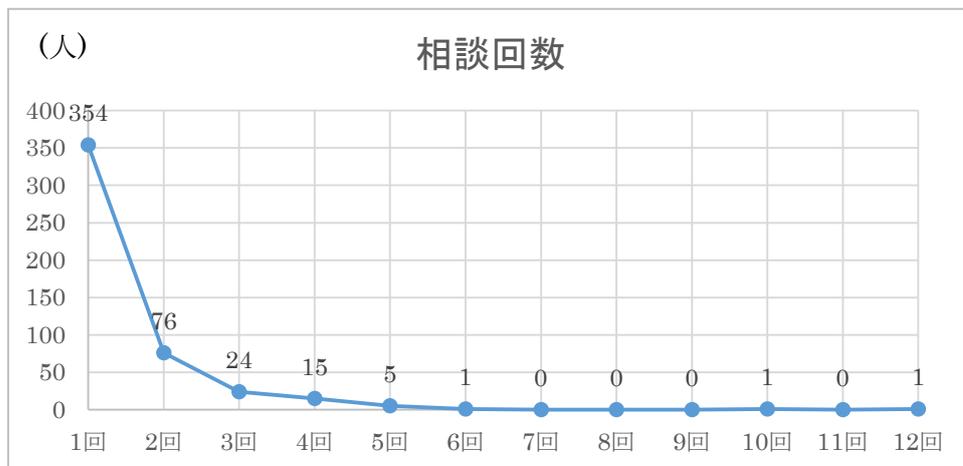
- 相談開始時に年齢を聞き取ったところ、年齢不明の212件を除き、18歳未満の287件が最多で、次いで30歳代の57件、40歳代の55件となった。

(4) 相談に要した時間



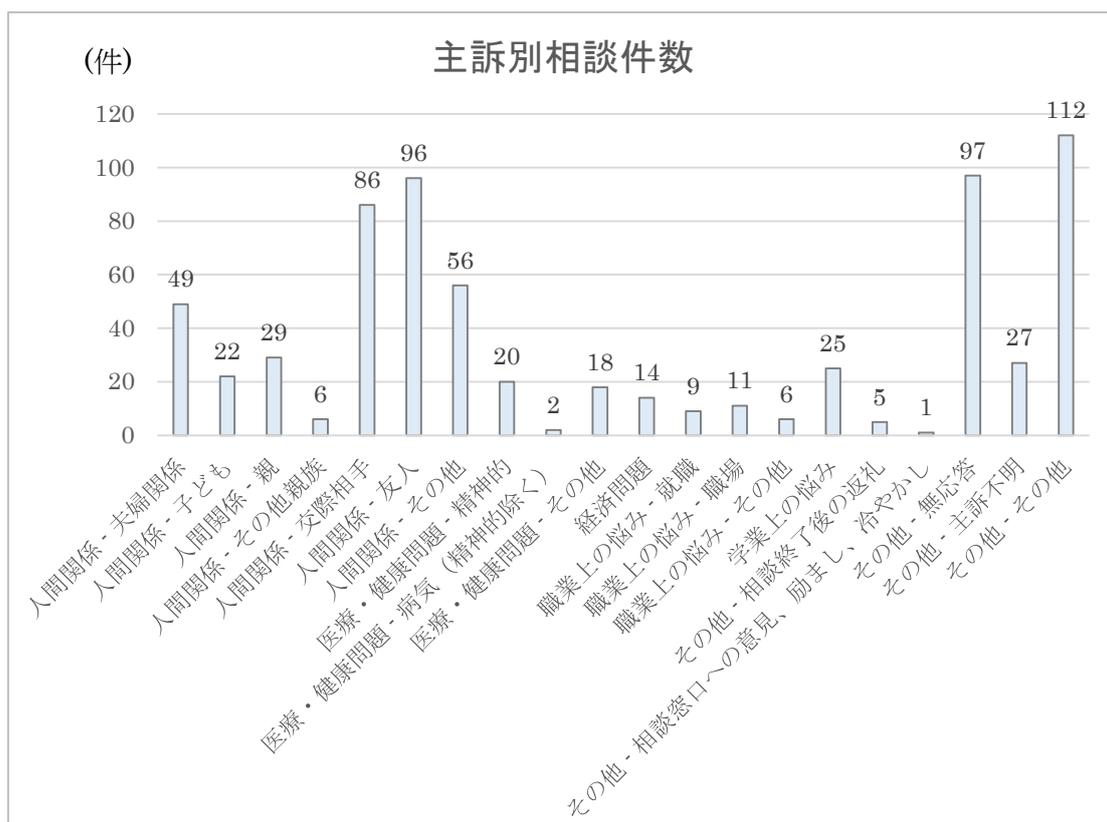
- 相談時の平均対応時間は 46 分だった。
- 対応時間の分布は 10~30 分未満が 185 件と最多で、26.8%の割合だった。

(5) 相談回数別相談者数



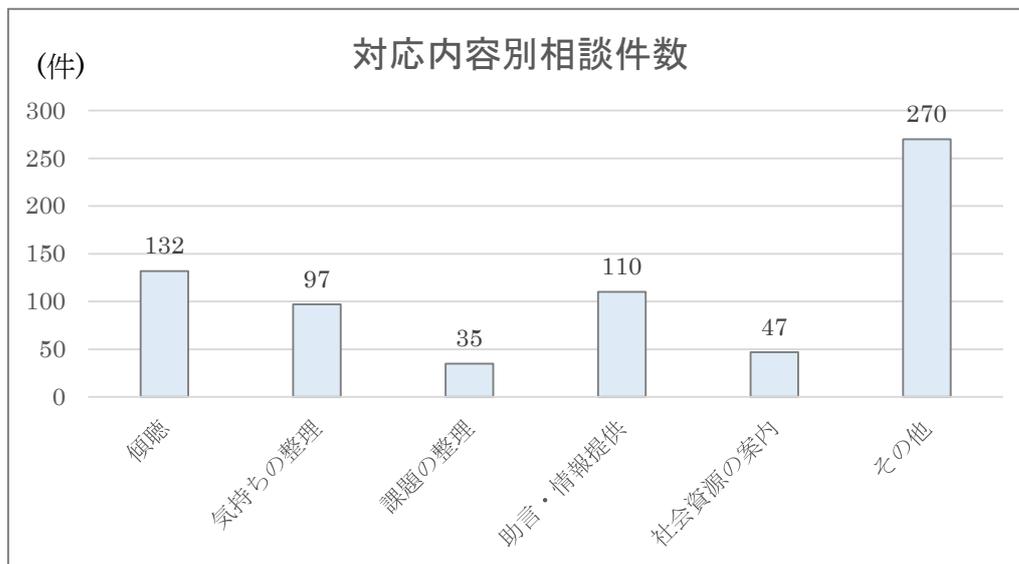
- 相談者の実人数 477 人のうち、1 回のみの相談が 354 人で 74.2% となった。
- 相談回数は最大で 12 回で、5 回以上相談した相談者は 8 人だった。

(6) 相談内容（主訴）別相談件数



- その他の相談を除けば、人間関係に関する相談が多かった。
- 人間関係に関する相談の中では、友人との関係、交際相手との関係が多かった。

(7) 対応内容別相談件数



- 対応内容としては、傾聴、気持ちの整理、課題の整理、助言・情報提供、社会資源の案内のいずれにも当てはまらないその他の対応が 270 件で最多だった。
- 「その他」以外では傾聴が最も多く、助言・情報提供、気持ちの整理が次いで多かった。
- 「その他」：相談者が無応答や、一方的にメッセージを送信するのみ、ブロックされて終了などにより、傾聴等の相談に至らなかった件数。

(8) アンケート結果

ア. 1回目のアンケート（案件ごとに相談対応直後に実施）

質問1 今回相談をしてよかったですか？

| | 回答者数 (人) | 割合 |
|------------|----------|--------|
| (1) よかった | 119 | 83.2% |
| (2) わからない | 16 | 11.2% |
| (3) よくなかった | 8 | 5.6% |
| 計 | 143 | 100.0% |

質問2 また相談したいと思いますか？

| | 回答者数 (人) | 割合 |
|---------------|----------|--------|
| (1) また相談したい | 114 | 79.7% |
| (2) わからない | 26 | 18.2% |
| (3) もう相談したくない | 3 | 2.1% |
| 計 | 143 | 100.0% |

質問3 LINE相談は相談しやすかったですか？

| | 回答者数 (人) | 割合 |
|--------------|----------|--------|
| (1) 相談しやすかった | 123 | 86.0% |
| (2) わからない | 15 | 10.5% |
| (3) 相談しにくかった | 5 | 3.5% |
| 計 | 143 | 100.0% |

イ. 2回目のアンケート（相談後2週間をめぐりに実施）

質問1 友だち登録していただいたきっかけは何でしたか？

| | 回答者数 (人) | 割合 |
|--------------------|----------|--------|
| (1) 広報カード | 28 | 32.9% |
| (2) インターネット上の広告 | 13 | 15.3% |
| (3) 新聞記事 | 0 | 0.0% |
| (4) 県のたより | 28 | 32.9% |
| (5) 県のホームページ | 5 | 5.9% |
| (6) 知人、家族から教えてもらって | 4 | 4.7% |
| (7) その他 | 7 | 8.2% |
| 計 | 85 | 100.0% |

質問2 今回のLINE相談で悩みごとは改善しましたか？

| | 回答者数 (人) | 割合 |
|-----------|----------|--------|
| (1) 改善した | 41 | 48.2% |
| (2) わからない | 23 | 27.1% |
| (3) 変わらない | 21 | 24.7% |
| 計 | 85 | 100.0% |

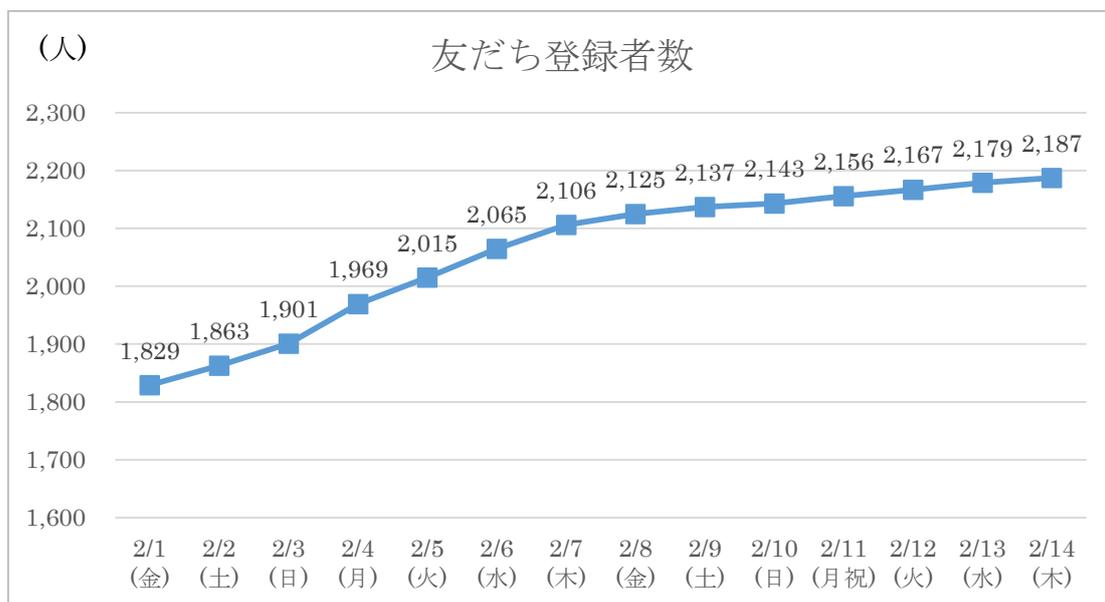
質問3 またLINE相談をしたいと思えますか？

| | 回答者数 (人) | 割合 |
|---------------|----------|--------|
| (1) また相談したい | 69 | 81.2% |
| (2) わからない | 15 | 17.6% |
| (3) もう相談したくない | 1 | 1.2% |
| 計 | 85 | 100.0% |

質問4 その他、ご意見やご要望（主なもの）

- ・ 対面だと予定を空けなければいけないが、LINEだと何かしながら相談できる。
- ・ 家に人がいて電話での相談は難しかったので、LINEで相談できてよかった。
- ・ LINEだと、言葉として記録に残るので、振り返る為にトークを見返したりできるので良い。
- ・ もっと返信が早いと助かる。
- ・ 相談員により対応のレベルに差がある。

(9) 友だち登録数の推移



- 2月1日の時点で1,829人の友だち登録者がおり、相談の希望者は事前に多くが登録していたと考えられる。
- 相談開始日以降、前半の1週間で300人近く増加しているが、後半の1週間では50人程度の増加となっている。

(10) 相談事例

- ・ 親友と喧嘩をしてしまったがどうすればよいか。
- ・ 恋人からの束縛が強く、ほかの異性と会うことを制限される。
- ・ 夫からいつも暴言を吐かれている。
- ・ 部活動と学校の勉強の両立が難しい。
- ・ 精神的な不調で、仕事をするのが難しい。
- ・ パートタイムの仕事で、収入が少なく困っている。
- ・ 職場で女性は自分一人だけで、上司や同僚とうまくやっていけない。

5 分析

(1) 特徴

ア 相談窓口の需要

- 1時間あたり平均5件程度の相談に対応しており、5人の相談員が概ね常に稼働している状況だった。
- 時間内に相談にアクセスした実人数は849人で、実際に相談できた実人数477人の約1.8倍となっており、特に相談件数の多かった序盤の相談日など、対応可能な人数以上の相談があった。
- 相談者の41.5%が18歳未満の年齢層だった。
- 若年層を中心に、相談窓口の需要は大きいと考えられる。

イ 相談の満足度

- 1回目のアンケートで、「相談をしてよかった」が83.2%、「また相談したい」が79.7%と8割近くの人が相談できたことに満足をしたと回答している。
- 2回目のアンケートでは、「悩みごとが改善した」が48.2%に留まっていたものの、「またLINE相談をしたい」が81.2%で、悩みごとの改善につながらない場合でも、再度の相談を希望する回答が多くなった。
- LINE相談はやり取りが文字として残り、相談内容を見返せるのでよかったという回答があり、文字による相談であることで満足度が向上した面があった。
- 相談の満足度は高い水準といえる。

ウ 相談のしやすさ

- 1回目のアンケートで、「LINE相談は相談しやすかった」という回答が全体の86.0%となっている。
- 2回目のアンケートで、まとまった時間を取らなくとも相談ができることや、家に他の家族がいる場合でも相談ができることをLINE相談の利点として挙げる回答があり、電話相談と比べてもLINE相談の方が相談しやすいと感じる相談者がいることがわかる。

エ 相談内容（主訴）の多様性

- 相談の主訴は人間関係に関するものが半数を占めたが、内訳では友人関係、恋人関係、夫婦関係、親子関係など多様だった。
- 友人間の仲直りの方法などの比較的軽度な悩みの相談が多かったが、配偶者からの暴言など、他の相談機関を紹介し、より専門的な支援につなげた相談もあった。

(2) 課題

ア 相談にかかるコスト

- 相談窓口に対する需要はあるものの、相談員 5 人、スーパーバイザー 1 人、管理者 1 人の計 7 人による体制でも対応できなかったアクセスがあり、多くの相談に対応しつつ、コストを圧縮する方法を検討する必要がある。

イ 傾聴等の相談に至らない件数

- 相談件数 691 件のうち 270 件 (39.1%) が傾聴等の相談に至らない件数 (対応内容が「その他」の件数) となっており、一定程度の相談が成立する相談者からのアクセスの割合を多くするための方法を検討する必要がある。
- 県内の女性が抱える様々な悩みを広く受け付け、相談内容の限定をしなかったことで、相談件数は多くなったものの、相談したいという意思の弱い相談者の割合が多くなった可能性も考えられる。

ウ 相談受付期間・受付時間

- 今回の相談受付期間及び時間 (2月1日 (金) から 14 日 (木) までの 2 週間、12 時から 22 時まで) に受け付けた相談のデータを参考に、受付期間の長さ、曜日、時期、受付時間など、適切な設定を検討する必要がある。

エ 相談員のスキル

- LINE を使用した文字による相談では、相談者へのあいづち、共感の示し方など、電話相談とは異なる対応のスキルが必要となる。
- 相談者によってはメッセージの送信が非常に速く、相談員には適切な対応に加え迅速なメッセージの送信が求められる。
- 文字による相談特有の課題について、十分なスキルを身に着けた相談員を配置する必要がある。

6 今後の方向性

今回の試行により、LINE による相談窓口に対する需要は大きく、電話での相談を希望しない県内女性であっても、LINE 相談であればつながる可能性が十分にあることが伺えた。

一方で、コストの圧縮、一定程度の相談が成立する相談者からのアクセスの割合、相談受付期間・受付時間の設定、相談員に求められるスキルなどの課題があるため、試行によって得たデータを踏まえ、相談体制について検討を進める必要がある。