

「働く人のこころのLINE相談@JAICO」(期間限定)相談件数と相談内容のご報告

一般社団法人日本産業カウンセラー協会では、期間限定(2月25日(月)～3月24日(日))の各週月曜日及び金曜日、22日(金)、23日(土)24日(日)の10日間でLINEによるチャット形式の相談を実施いたしました。

10日間で138名の方からの146件の相談が寄せられました。相談者は、40代・50代の方が中心になっており、相談内容は人間関係等の悩みが最も多かったのが特徴でした。

以下、その結果についてまとめましたので、ご報告いたします。

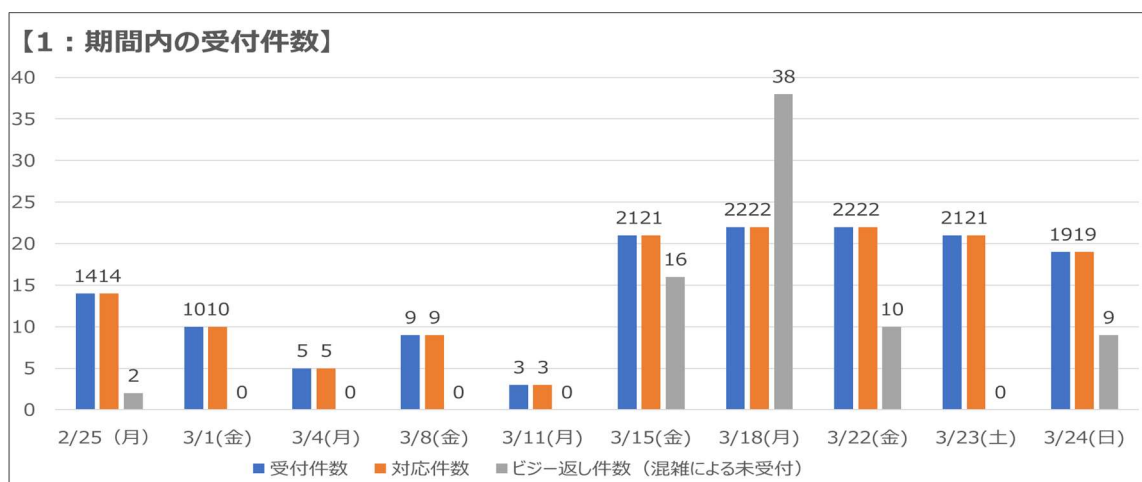
●今回のLINE相談の特徴

- ・年代は40代の方からの相談が最も多く、全体の31.5%を占めました。
- ・男性からの相談も40%近くありました。
- ・悩みは多種にわたるなか、「人間関係の悩み」が最も多く、「こころの悩み」が続きました。

地域別では、関西地域にお住まいの方からの相談が全体の15.1%と最も多かったのですが、中には北海道や九州地方から相談をされた方もいらっしゃいました。雇用形態については、正社員の方からの相談がもっとも多く52.1%でした。特筆すべきは年代別の相談者の割合で、40代の方からの相談が最も多く31.5%となりました。

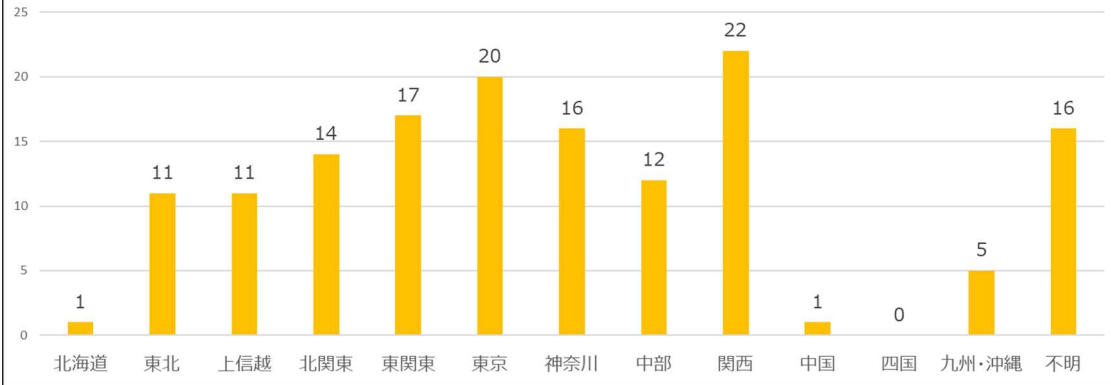
本窓口ではLINEというイメージから、若年層中心の相談を予想しておりました。しかし、結果として就労人口の年齢分布のボリュームゾーンである団塊ジュニア(40代・50代)からの相談がやはり多いという実態が判明しました。

この結果からLINEを含むSNSユーザーの多年齢化が進んでいることがわかりました。また、年代的に見ると40・50代が中心で、マネジメントに関わる層特有の悩みが多いということもうかがえます。性別では、男性からの相談も37.7%と、4割弱を占めるという意外な男女比でした。



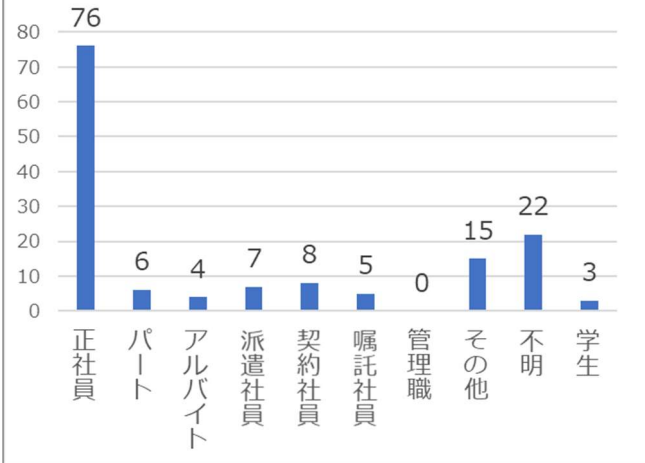
※3月15日以降 お友達登録者に向けてプッシュメッセージを実施。

【2：地域別相談人数】

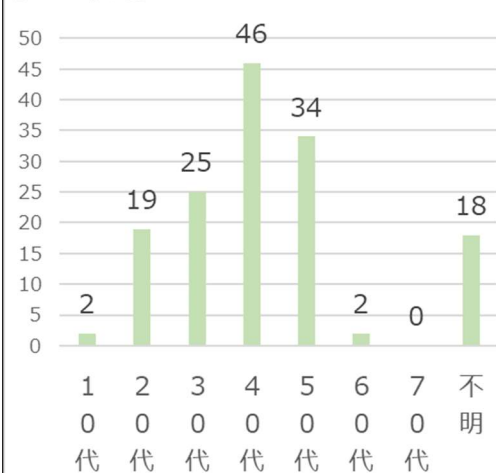


※地域は協会支部別に集計を行っている。

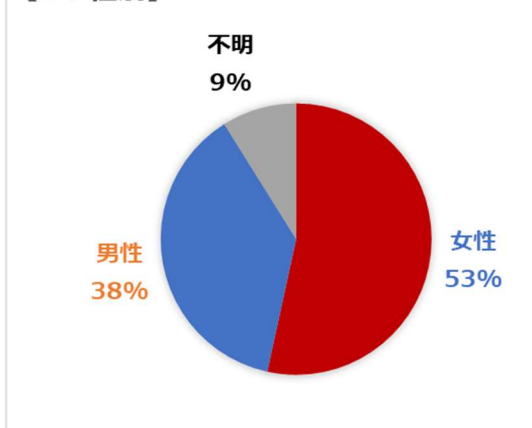
【3：雇用形態】



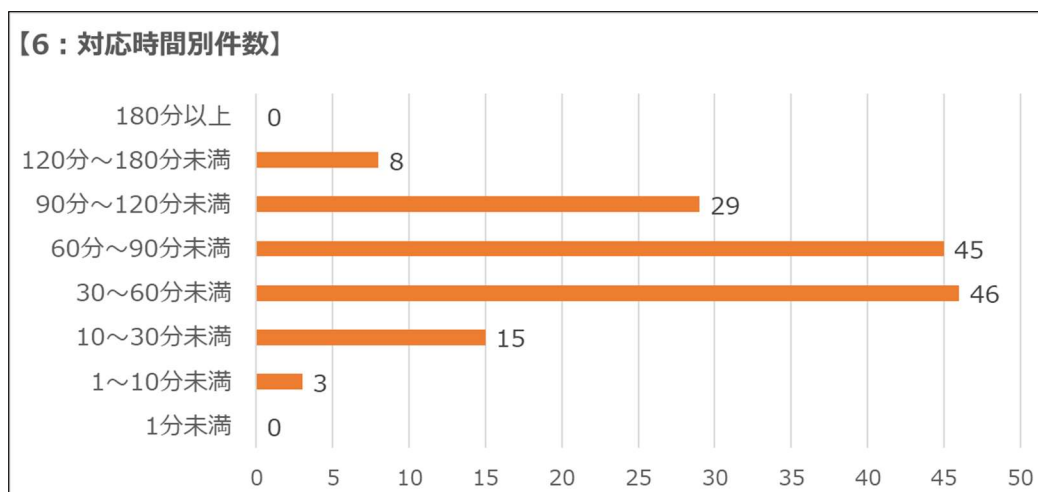
【4：年代】



【5：性別】



対応時間帯別の件数は「30分～60分未満」が46件、次いで「60分～90分未満」が45件となり、平均対応時間は66分で、1時間を超えました。



相談内容は多種多様なものとなりました。その中でも「人間関係の悩み」が最も多く36件で、心の悩みが17件、家庭の問題が11件と続きます。年代別で見ると、20代・40代・50代は「人間関係」の相談がもっとも多く、30代は「家庭の問題」について多くの相談が寄せられました。

【7：相談内容別件数】 ※1件の相談内容で複数カウントあり

	人間関係	仕事の量	仕事の質	仕事の適正	職場環境	働きがい	パワハラ	セクハラ	家庭の問題	介護の問題	身体の問題	こころの悩み	雇用	異動・転籍	発達障害	転職	その他	不明	家族	計
10代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
20代	7	2	0	1	0	0	0	1	0	0	1	4	0	0	1	0	1	3	0	21
30代	5	2	1	1	3	2	0	0	6	0	0	2	1	0	0	1	4	3	0	31
40代	15	1	1	0	0	6	1	0	3	0	2	4	0	1	0	1	7	8	0	50
50代	9	0	3	0	2	1	4	0	2	3	0	7	3	0	0	0	2	3	0	39
60代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
70代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不明	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	13	0	18
合計	36	5	5	2	8	9	5	1	11	3	3	17	4	1	1	2	18	31	1	163

※相談の中心的な年代の20代から50代でもっとも多い相談内容を赤字にて記載している。

LINE相談を受けるにあたり、事前にLINEのお友達登録が必要となります。このお友達登録数は3月24日現在で380人となりました。期間内に相談に来ていただいた方は登録者の半分以下の人数でしたが、「もしかしたら今後相談することになるかもしれない」と考えて、登録をしていただいた方も多かったのではと想像されます。また、特徴としてブロック^(※)数が19人と非常に少ないことが挙げられます。

(※)自分のLINEアプリ内の友達リストから消し、コミュニケーションを制限できる機能のこと。

【「働く人のこころの LINE 相談@JAICO」実施概要】

相談期間	2019年2月25日(月)～3月24日(日)毎週月曜日及び金曜日、最終日は22日(金)～24日(日)3日間連続の計10日間 18:30～21:30 (受付は21:00まで)
告知方法	賛助会員・契約企業様へのチラシ郵送、HP、Facebook、案内チラシ配布
サービスの詳細	LINEによる匿名のチャット形式相談(無料) 一般社団法人日本産業カウンセラー協会所属カウンセラーのうち、LINE相談について専門講習を受講し、実践経験のある相談員が対応。
LINE アカウント	働く人のこころの LINE 相談@JAICO

使用したチャットシステム:

「KANAMETO(カナメト)」

(開発および販売会社の URL)

[開発]<https://transcosmos-online.com/>

[販売]<https://www.trans-cosmos.co.jp/>

以上