

SNSを活用した悩み相談等事業「ほっとLINE」報告

1 事業について

- (1) 目的 いじめのみならず、不登校・友人関係・家庭環境等を含め、様々な悩みを抱えながら誰にも相談できない児童生徒に対して、SNSを活用した相談体制を構築し問題の深刻化を未然に防止することを目的とする。
- (2) 実施期間 平成30年8月24日(金)～9月6日(木)
- (3) 実施時間 午後5時～午後9時
- (4) 対象者 熊本市立の中学校・高等学校・特別支援学校の生徒 約22,000人

2 来訪について

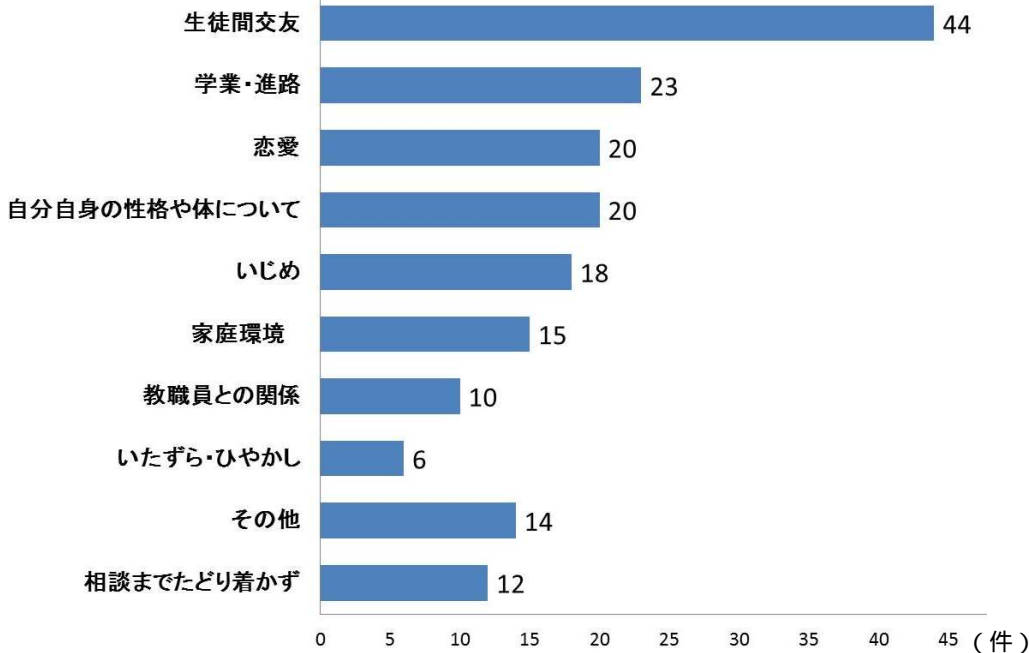
相談への来訪総件数(延べ件数)	254件(平均18.1件/1日)
・相談対応できた総件数(延べ件数)	234件(平均16.7件/1日)
・相談対応できなかった総件数(延べ件数)	20件(平均1.4件/1日)
相談へ来訪した実人数	135人(平均9.6人/1日)
・対応できた実人数	133人
・対応できなかった実人数	2人

対応できなかった総件数・実人数は、相談対応時間内で相談に乗ることができなかったものである。

3 相談員の対応について 延べ件数

相談対応できた総件数 234件		
トーク成立 177件 (平均12.6件/1日)	無応答 48件 (平均3.4件/1日)	間違い 9件 (平均0.6件/1日)
相談者と相談員の間で複数メッセージが交わされトークが成立した件数	相談員が対応したが、相談者からの返信がなかった件数	相談者の間違いと明らかに分かる件数

4 相談内容について トークが成立した177件の相談内容の内訳 (1件の相談で複数の内容を含むものは、重複してカウントしている)



資料 1 について

○「ほっと LINE」への来訪について

↓ リッチメニューの左上にある [LINE のトークで相談する] 押した件数

・ 来訪件数 **総数 254 件 (平均 18.1 件/1 日) …延べ件数**

→ 「ほっと LINE」のリッチメニューの (LINE で相談する) を押した数

・ 来訪人数 **総数 232 人 (平均 16.6 人/1 日) …延べ人数**

→ 14 日間それぞれの日に「ほっと LINE」訪れた人数

※ 1 日に 2 回以上訪れたのは 1 人としてカウント・ 新規来訪人数 **総数 135 人 (平均 9.6 人/1 日) …来訪実人数**

→ 「ほっと LINE」を初めて訪れた人の実人数

○相談員の対応について

・ 相談対応完了件数 **総数 234 件 (平均 16.7 件/1 日)**

→ 相談員が、友人対応で少なくとも 1 つ以上メッセージを送信した件数

・ トーク成立件数 **総数 177 件 (平均 12.6 件/1 日)**

→ 相談者と相談員の間で複数メッセージが交わされトークが成立した件数

来訪総数 254 件のうち、トークが成立した割合 **(70%)**・ 無応答総数 **総数 48 件 (平均 3.4 件/1 日)**

→ 相談員が、メッセージを送ったが無応答だった総数

来訪総数 254 件のうち、無応答だった数の割合 **(19%)**・ 無応答 (20 分以内に対応した) **総数 30 件 (平均 2.1 件/1 日)**来訪総数 254 件のうち、20 分以内の無応答の割合 **(12%)**・ 無応答 (20 分以上待たせる) **総数 18 件 (平均 1.3 件/1 日)**来訪総数 254 件のうち、20 分以上待たせた無応答の割合 **(7%)**・ 明らかな間違いの訪問 **総数 9 件 (平均 0.6 件/1 日)**

→ 相談者が明らかに間違っ入ってきた総数

来訪総数 254 件のうち、間違いで入った数の割合 **(4%)**・ 未対応 **総数 20 件 (平均 1.4 件/1 日)**

→ 相談員が、友人対応できなかった総数

来訪総数 254 件のうち、友人対応できなかった件数の割合 **(8%)**資料 2 について

来訪件数は 2 日目、3 日目にかけて増加。その後、次第に減少していくが、10 日目に再び増加した。これは、始業式の前日で、明日の学校を控えての増加と考えられる。

資料 3 について

来訪件数の中で、新規の来訪者が占める割合は、2 つの山が確認された。6 日目の山については、背景が分からないが、12 日目の山については、学校が始まって 2 日目で、QR コード配布の効果が考えられる。

資料 4・5 について

来訪件数が少ない日は、トークが成立する数が多くなっていた。来訪が多いと一つ一つの待たせてしまうことがあるので、相談開始までの待たせたことが原因で、相談までたどり着けなかったとも考えられる。

資料6について

2割の無応答については、20分以上待たせた結果の無応答の割合よりも、20分以内に有人対応した無応答の方が多かった。待たせたことが原因の無応答も含まれる可能性はあるが、興味本位で来訪した相談者もある一定数いたと考えられる。

資料7について

来訪回数は、1回の相談者が61%で最も多かった。中には、常連化する相談者もいたが、全体から見れば少数であり、大部分が1回の相談で終わった。

資料8について

トークが成立した177件すべての、相談内容について精査を行った。相談内容が複数にまたがるものもあった。生徒間の人間関係に起因する悩みが最も多い結果となった。日頃から、ちょっとした人間関係の悩みを持っており、生徒はそれを相談したいと思っていることが分かった。小さいうちに相談に乗ることは、不登校やいじめなどにつながることを防ぐ効果があると考えられる。また、教職員との関係についても10件8名からの相談が寄せられており、通常言いにくい内容も相談しやすいというSNS相談の特徴が見られた。ただし、この分類については、件数での分類であり1人の相談者が複数相談している場合は、同じ項目の件数が増えるということも、頭に入れておく必要がある。

KANAMETO 上で行うアンケート結果について

本相談事業を検証するための2種類のアンケートについては、「ほっとLINE」に対するアンケートについての捉え方で説明している。ここでは、委託業者のシステム上で行われたアンケート結果についての検証を行う。「ほっとLINE」は友だち登録した人のみしか利用できないので、今回アンケート依頼をした人数は、有効登録数の244名になる。そのうち回答があったのは41名で、うち33名は「ほっとLINE」への来訪経験者であった。

(質問1について)

この質問は、対象者以外がどのくらいいるかのイメージを掴む目的で行った。41名中5名は対象外であった。来訪総数で振り分けたデータでは、相談者数133名のうち52名が中学生、26名が高校生、その他5名、不明50名であった。このその他5名が、アンケートにも回答してくれたことになる。対象となる中学生は約2万、高校生は約1700名なので高校生の方が、相談に来る確立は高いといえる。

(質問2について)

今回、QRコードを、熊本市のホームページにも掲載をした理由で、対象外からも相談が寄せられる可能性が考えられた。また、載せないでいたとしても人を媒介として、あらゆる方面へ拡散することも考えられた。しかしながら、41名中85%にあたる35名は対象者であり、他へ大きく拡散したとは考えられない結果となった。

(質問3について)

同じく、質問3ではQRコードの入手先を質問したが、73%の30名が、学校から配布されたチラシ等で知っていた。一方、対象者の5名については、学校でチラシが配布されているにも関わらず、別の手段でQRコードを入手している。チラシ以外の周知の方法も模索する必要がある。

(質問4について)

41名のアンケート回答者のうち、15名が相談をしていない。この相談をしなかった15名の意見は、参考になるものであり質問5の検証で用いる。

(質問5について)

相談した理由として、「寂しかった」「誰かに聞いてほしい」というのがあげられる。誰でもいいので話を聞いてほしいという背景が子どもたちの中にあることが見える。また「顔の見えない相手になら相談できる」という答えもあった。SNS相談は、他の相談手法に比べ、より相談員の存在を良い意味で薄く感じさせるものがゆえ、相談しやすいのかもしれない。

一方、相談しなかった理由については、特に相談する内容がなかったことを理由とするのが多いが、「どんな風に相談したらよいか分からない」や「した場合の不安」「勇気が出なかった」といった回答に対しては、なんらかの工夫を加えることで、相談しやすいシステムに変えることが望まれる。

また、「相談はしなかったが、「ほっとLINE」でいつでも相談できるという安心感で、深く悩まずにすんだ」という回答からは、相談に来なくてもその存在に安心感を抱いた子どもがいたということが分かる。そういった相談窓口があるといったことを周知していくことが、安心感を与えることにもつながることが分かった。

(質問6について)

普段の相談相手で一番多いのは友達であった。相談しない人が8名おり、「相談できない」という回答もあった。このできない子どもを、どうできるようにするか考えなければならない。

(質問7について)

期間をもっと長くしてほしいという意見が多かった。早める時期も早くしてほしいという回答もあり、相談したい悩みが1学期の中でも出てくることが考えられる。また、定期的にしてほしいという声もあった。

(質問8について)

面談と違って、辛い夜に寄り添ってくれるような感じで身近に感じられたという意見があった。また、相談の待ち時間の状況や暖かな言葉がけを嬉しく感じたようであった。メッセージを定期的にするのは有効的であった。相談の乗り方については、共感し丁寧な言葉遣いで、なぜそう思うのか考えさせてくれる質問なども評価された。電話だと、家族に声が漏れて相談していることがばれるけど、SNSはそれがないので相談しやすい部分もあるようだ。また、目の前に人がいない分、緊張せずに素直に話ができる点も評価された。

(質問9について)

返信が遅いとすぐに相談が終わってしまう点を指摘された。しかしながら、待つ

ていると次の相談者を逆に待たせることになるので、システム上ここをどう改善するかは、考える余地がある。塾や部活等のしほりもあるので、相談者が17時から利用できないという点もあった。返信が、定型文のような印象を受け取られていたところもあった。返信の速さ等も相談員がなれない分、相談者にとっては遅く感じたようであった。

(質問10について)

相談したくても、電話や面談では勇気がいるので、誰かに頼れないがこのような相談する場所があると、言葉にするのが難しくても、文字なら多少の緊張感はあるがしやすいという意見があった。小さな悩みでも真剣に受け止めたところも評価が高かった。また、このような相談できるところがあるだけでも心の支えになるといった意見もあった。相談期間中に一斉送信したメッセージについても、相談はしなかったが、寄り添ったメッセージで読んでいただけでも、元気になり、自分以外に悩みを抱えている人の存在に気づけてよかったという意見もあった。このように、一斉送信したメッセージについては、一定の効果が確認された。

子ども・若者総合相談センターとの相談業務比較

平成29年度の相談総件数は中学生86件、高校生189件の計275件である。内訳は、中学生では、電話61件・メール21件・面接4件、高校生では、電話127件・メール33件・面接29件となっている。SNS相談は、メールと異なり会話のように双方向でのやりとりができるチャット型である。こういった点は、利用しやすかったと考えられる。しかしながら、相談窓口の種類がそもそも異なっているということを念頭におく必要がある。「ほっとLINE」実施期間中の電話相談については、本事業による影響で相談数が増えたという因果関係は確認されなかった。このことから、SNS相談にくる子どもと、子ども・若者総合相談センターに相談しに来る子どもたちは、別の子どもであると認識できる。どこにも相談できない子どもたちが、SNSではできそうだということで、相談に来たと考えられる。ゆえに、二つの種類の相談窓口が、子どもたちにとって必要であるということがわかった。また、相談内容の比較については、大きく異なる特徴的な部分は、確認されなかった。悩みの種類については、同じであると考えられる。

いじめ通報と緊急時の対応について

通報システムを用いた、いじめ通報件数は2件であった。一つは、自分自身からの通報、もう一つは、姉からの通報であった。2件とも学校へ知らせたが、そのうち1件は、学校へは知らせてほしくない希望だったので、学校へは見守りを依頼した。

死にたいということを述べた相談は2件で、うち1件は、具体的な期日の投稿があったので、トークの内容から学校名を洗い出し、その学校(県外)へ緊急連絡を行った。LINE社に情報開示の請求をする前に、本人が特定されたため開示請求は行わなかったが、警察や県教委、私学振興課等へも連絡しており、緊急時の対応についても一度整理する必要がある。

資料1	8月24日	8月25日	8月26日	8月27日	8月28日	8月29日	8月30日	8月31日	9月1日	9月2日	9月3日	9月4日	9月5日	9月6日	計	平均	
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木			
相談時間内	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目	6日目	7日目	8日目	9日目	10日目	11日目	12日目	13日目	14日目			
来訪件数(延べ数)	18	29	34	19	20	14	19	14	14	22	12	9	14	16	254	18.1	a+b
来訪人数	16	28	31	19	18	14	15	12	13	19	12	8	12	15	232	16.6	
同日に2回以上来訪人数	2	1	3	0	2	0	3	2	1	3	0	1	2	1	21	1.5	
新規来訪人数	16	24	18	10	6	11	8	5	5	10	5	6	6	5	135	9.6	
新規率	89%	83%	53%	53%	30%	79%	42%	36%	36%	45%	42%	67%	43%	31%	53%		
相談対応完了件数	15	17	33	19	20	14	19	14	14	22	12	9	13	13	234	16.7	a=ア+イ+ウ
%	83%	59%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	81%	92%		
トーク成立	14	11	21	14	15	13	15	7	12	17	10	6	11	11	177	12.6	ア
%	78%	38%	62%	74%	75%	93%	79%	50%	86%	77%	83%	67%	79%	69%	70%		
無応答	1	5	10	5	5	0	2	5	2	5	2	2	2	2	48	3	イ=い+ろ
%	6%	17%	29%	26%	25%	0%	11%	36%	14%	23%	17%	22%	14%	13%	19%		
直ぐに対応したが無応答	1	2	3	3	3	0	2	5	2	4	1	2	1	1	30	2.1	い
%	6%	7%	9%	16%	15%	0%	11%	36%	14%	18%	8%	22%	7%	2%	12%		
待たせたための無応答	0	3	7	2	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	18	1.3	ろ
%	0%	10%	21%	11%	10%	0%	0%	0%	0%	5%	8%	0%	7%	6%	7%		
来訪者の間違い	0	1	2	0	0	1	2	2	0	0	0	1	0	0	9	0.6	ウ
%	0%	3%	6%	0%	0%	7%	11%	14%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	4%		
未対応	3	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	20	1.4	b
%	17%	41%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	19%	8%		
前日からの未対応の続き	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0.8	
%	0%	0%	32%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%		

2学期

熊本市がカウントした実人数(新規来訪人数)の合計は135名であるが、文部科学省への提出は133名としている。これは、集計方法の違いによるものである。

①文科省に提出するデータの集計方法

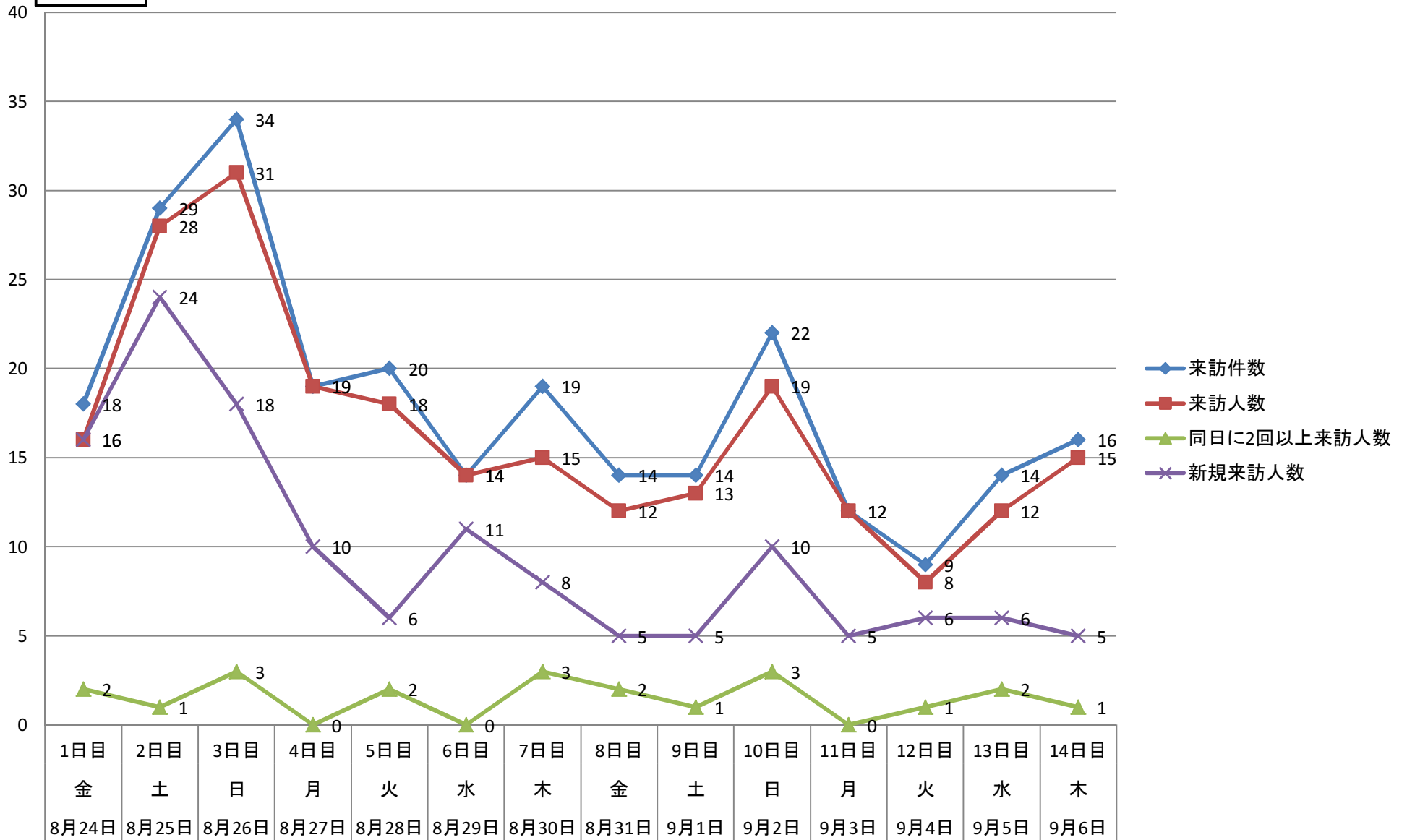
→ 訪問件数-未対応=234件の中で重複者を除く …133名(対応実人数)

②熊本市の集計方法

→ 訪問件数=254件の中で重複者を除く …135名(来訪実人数)

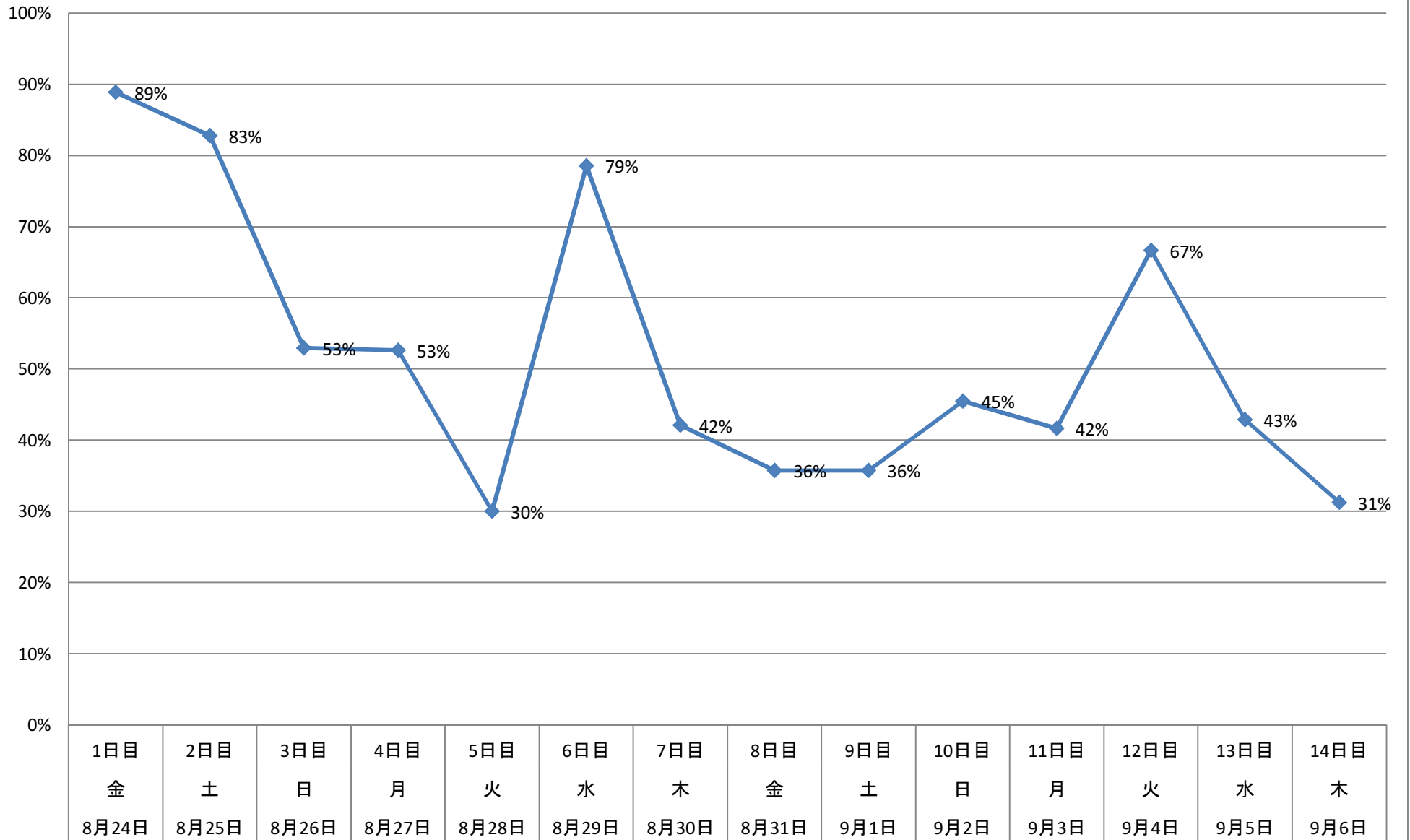
資料2

来訪についての詳細



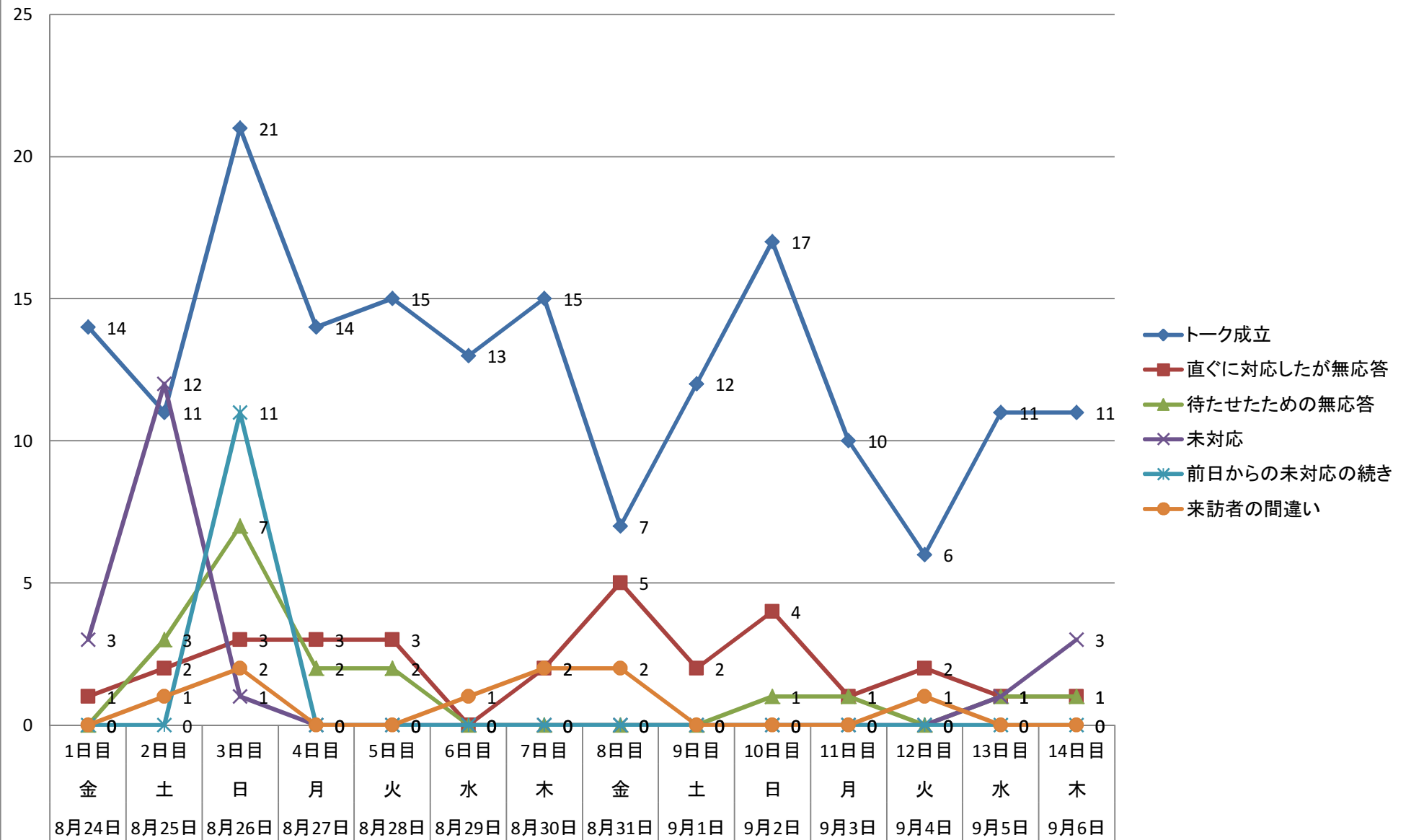
資料3

新規来訪率



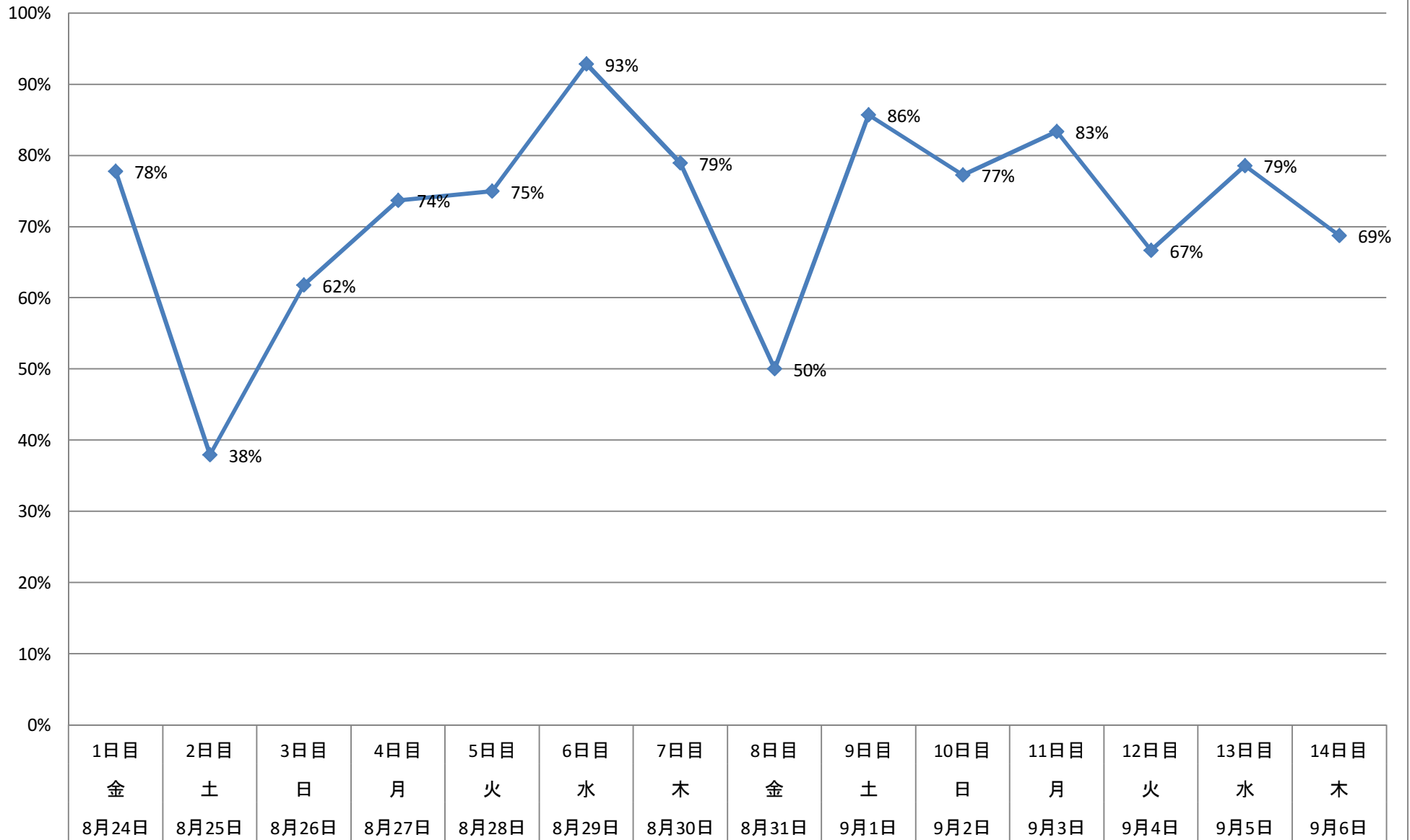
資料4

対応内訳件数

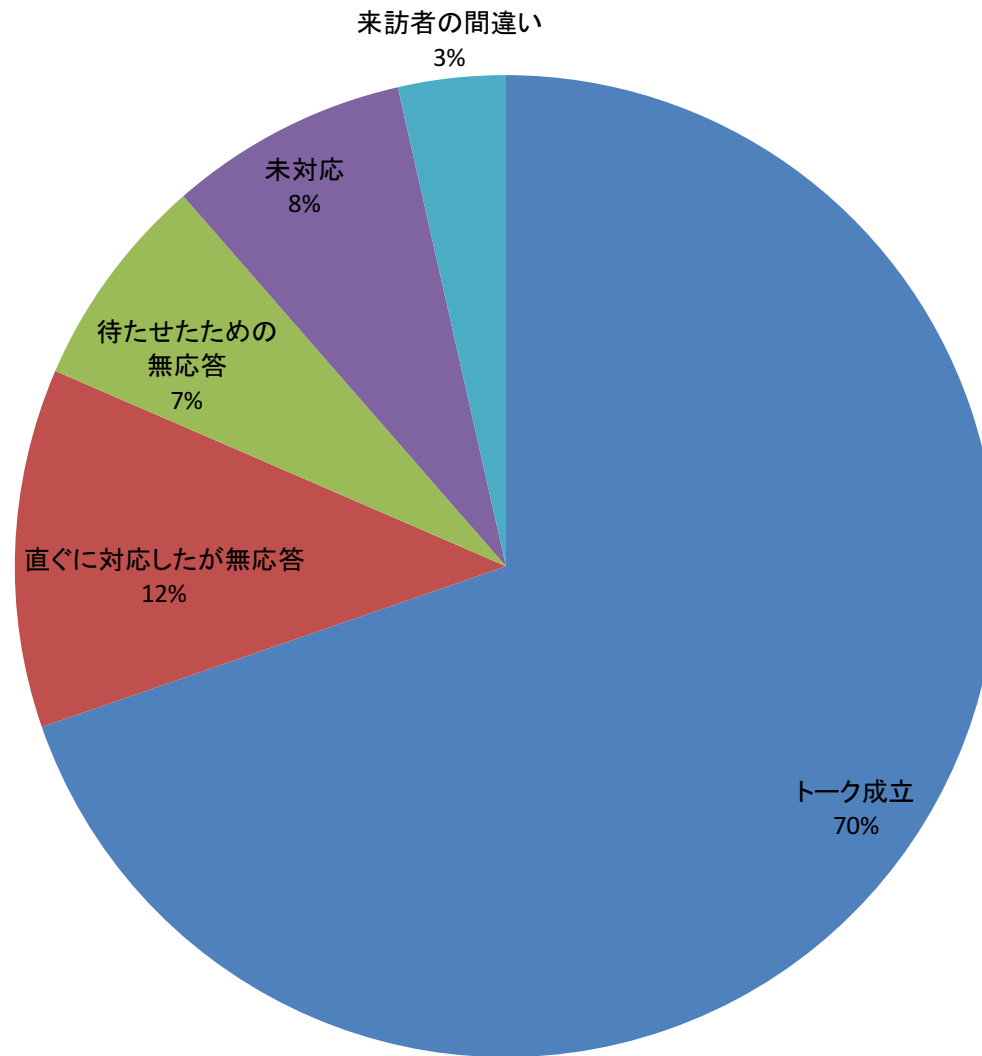


資料5

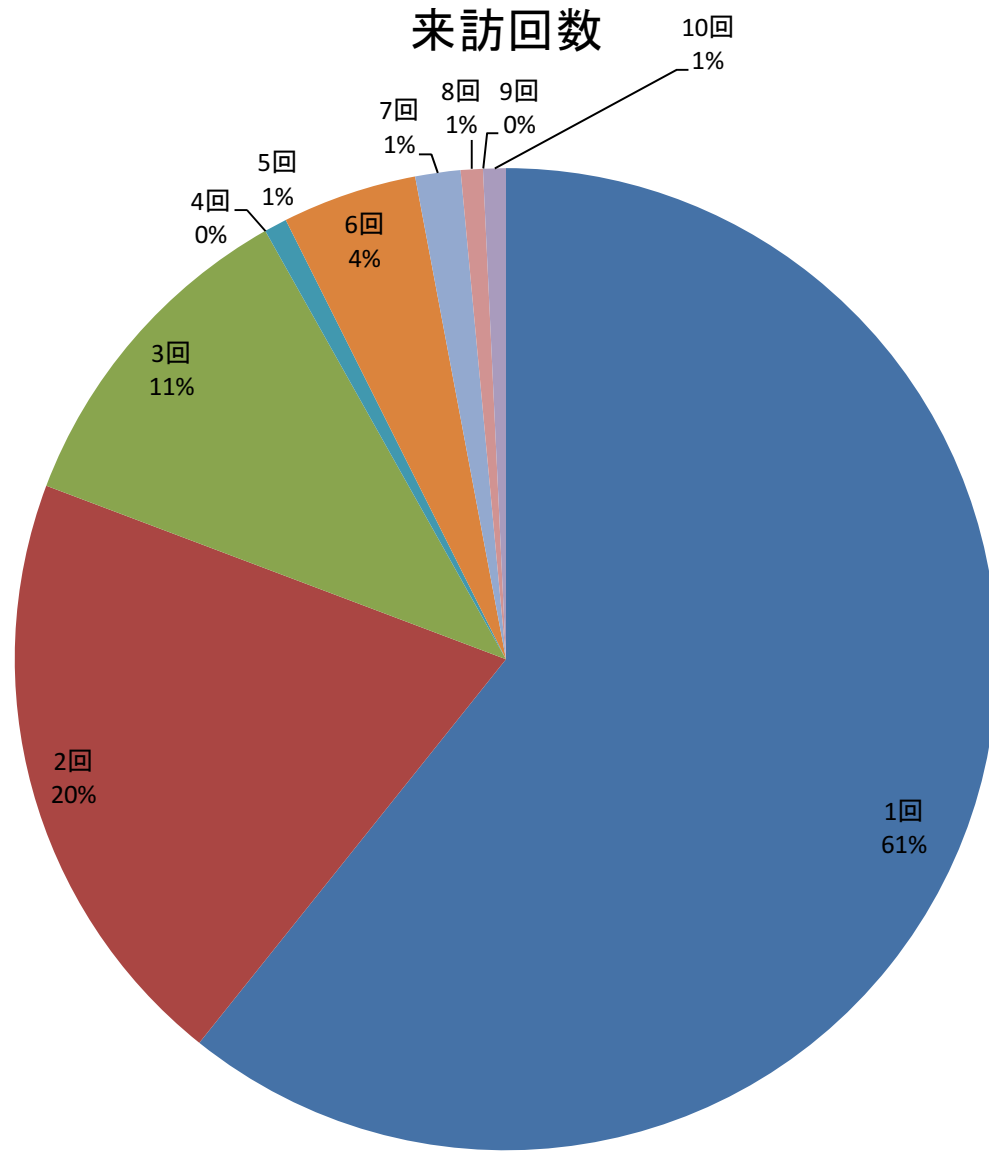
トーク成立率



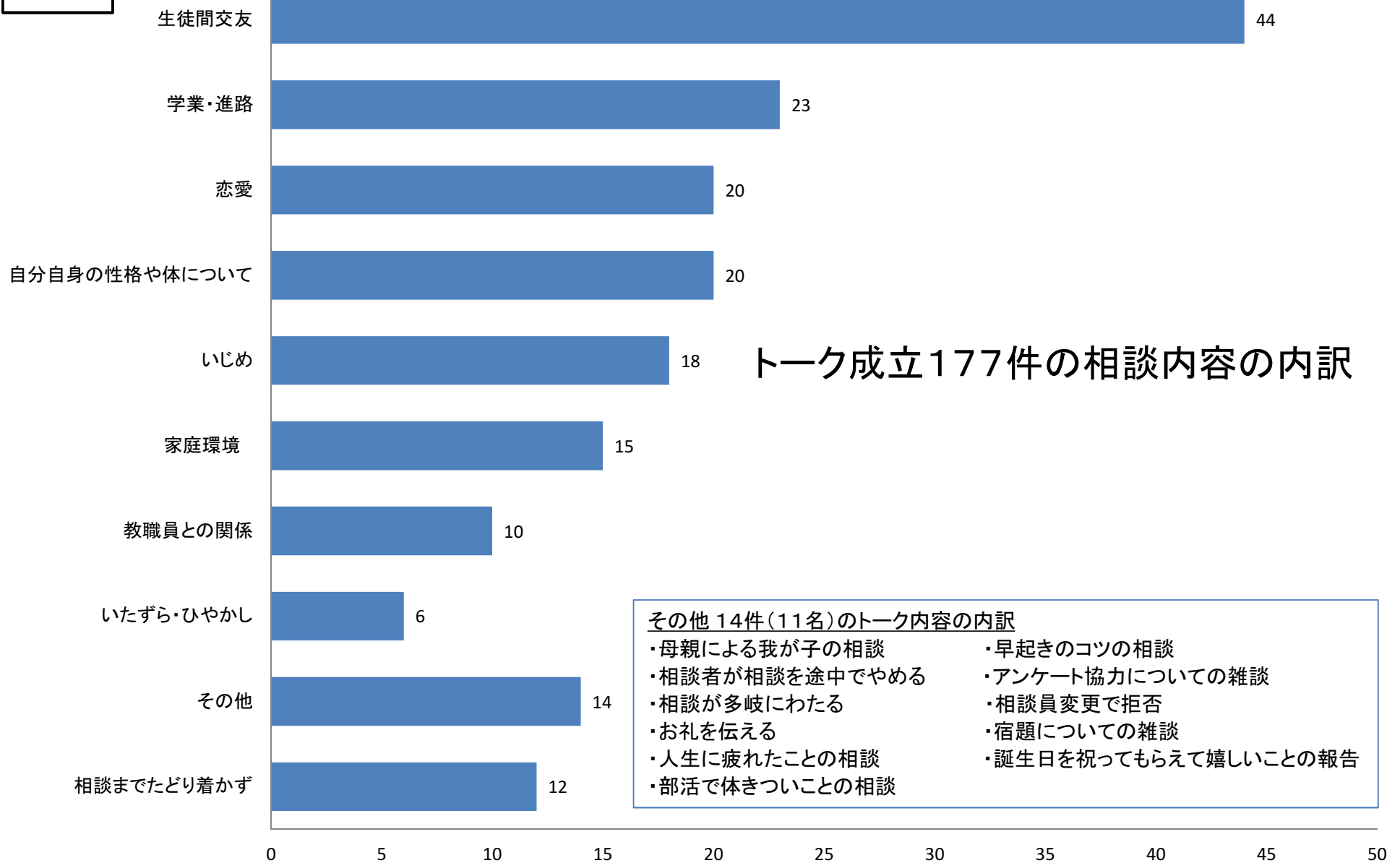
対応内訳



資料7



資料8



KANAMETO 上で行うアンケート結果（最終値）

回答 41 名 うち 33 名は来訪経験者（有効登録数 244 名→回収率 16.8%）

※「ほっと LINE」上でおこなったアンケートに協力した 41 名分のアンケート全文

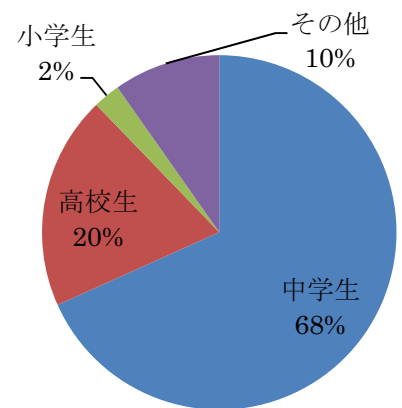
アンケートメッセージ↓

昨日までの相談本当にありがとうございました。これから協力してもらうアンケートは、来年度のほっと LINE 開設に向けた貴重な意見といたします。よろしくお願ひします。なお、アンケート結果については、熊本市 SNS 悩み相談「ほっと LINE」への匿名（誰の意見か分からない形）意見として公表されることがあります。

（質問 1）※必須

あなた自身について教えてください。

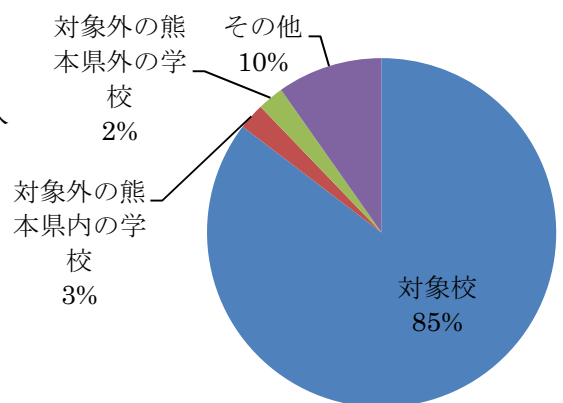
- （ア）小学生 1 人
- （イ）中学生 28 人
- （ウ）高校生 8 人
- （エ）その他 4 人



（質問 2）※必須

あなたの通う学校を教えてください。

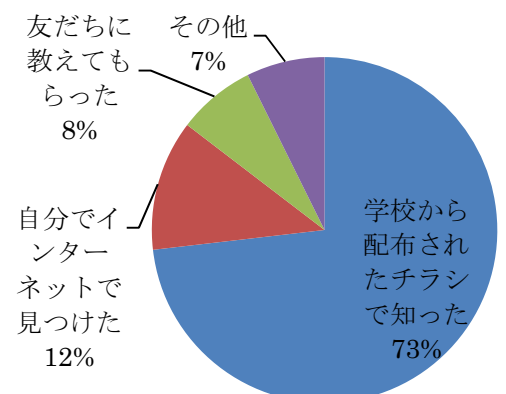
- （ア）熊本市立の中学校、高校、特別支援学校 35 人
- （イ）（ア）以外の熊本県内の学校 1 人
- （ウ）（ア）以外の熊本県外の学校 1 人
- （エ）その他 4 人



（質問 3）※必須

熊本市 SNS 悩み相談「ほっと LINE」の QR コードはどこで知りましたか？

- （ア）学校から配布されたチラシで知った 30 人
- （イ）友だちに教えてもらった 3 人
- （ウ）親とか大人の人に教えてもらった 0 人
- （エ）自分でインターネットで見つけた 5 人
- （オ）その他 3 人

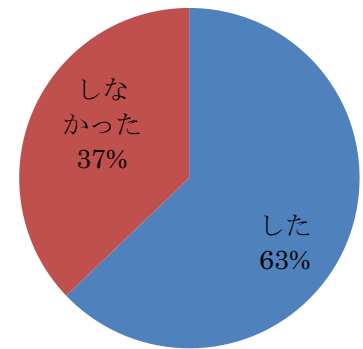


(質問4) ※必須

今回あなたは、相談をしましたか？

(ア)した 26人

(イ)しなかった 15人



(質問5)

質問4で「(ア)した(イ)しなかった」と答えた、理由を教えてください。

「した」

- 困っていたから
- ずっと悩んでいたから
- 困っていたので、相談を試みようと思ったからです
- 相談をする手段がなくなっていたから。(電話ならいっぱいありますが、通話料で親に怒られるので、チャットやメールや病院しかなかったんですが、自分でできる手段はもうほとんどなかったからです)
- やって見たら？とも言われたし、困ってて先生とかには相談できなかったから
- 悩み事があって、相談したら少しはスッキリできるかなと思って相談した
- 寂しかったから。
- 暇だったから。悩みがあったから。どんな対応をしてくださるのか見たかったから。
- 悩みがあって誰かに聞いて欲しかったから
- 行き詰まっていたから
- どうしても誰かに相談したくて、顔の見えない相手になら相談できるかなと思い、相談しました。
- しんどすぎて
- 私被害妄想が激しいってよく言われてて友達に相談しても親に相談しても誰も信じてくれなくて
- 辛すぎてどうしようもなかったから
- 悩みを聞いて欲しかったから。
- 相談したかったから
- 悩んでいたから
- 上手く自分の気持ちをコントロール出来なかったから
- 解決してくれそうだったから

- 困った事があった時、相談する人がいなかったから
- 学校のカウンセラーの先生とは、いつも話せるわけではないので、2週間の間は話せるLINEに相談してみようと思いました。
- 質問をしたから
- 解決するかなと思ったから
- 深刻にこれからのことに悩んでいたから
- なぜ理由を教える必要が？※

「しなかった」

- ▲ どんな風に相談をしたらいいのかが分からなかったから。
- ▲ 恥ずかしかったから
- ▲ 特になかったから
- ▲ その時は特になかったから
- ▲ まだいいから
- ▲ したいことはあったけど、した場合にいろいろ不安になることが多かったから、
- ▲ したかったのですが、時間があまりなかったから
- ▲ このLINEに相談ができると安心して深く悩まず助かりました。
- ▲ わかってもらえないから
- ▲ 特に悩みはなかったから
- ▲ 特に悩みが無かったから
- ▲ 勇気がでなかった
- ▲ 特に相談するような悩みが無かったから

(質問6)

あなたは、普段悩みがあったときどこに(誰に)相談をしますか？

- ・ 友達×22
- ・ 家族×7
- ・ 先生や絆アンケート等×3
- ・ 友達に話しにくい内容の悩みだったらカウンセラー
- ・ 一人で解決する
- ・ 軽い悩みなら友達ですが、重い悩みは兄弟に言ったり、1人で悩んでいたります
- ・ 相談しない×8
- ・ 相談できない

(質問7)

「ほっと LINE」の実施期間や実施時間についてあなたの意見を教えてください。

- ◇ 長期間で、相談しやすかったです。時間が早いので、少し遅くに切り上げて貰うとうれしいです。
- ◇ 夜更かししているために、夜だと寝不足な時があり、相談時間を無駄にってしまったことがすごく辛かったです。その時間さえあれば、解決できたのかなって。夜なのはいいのですが、そのあと一人じゃどうしようも無くなりねれないことも多かったです
- ◇ 結構短い期間ではあったけれど、毎日現状を報告してくれたり、親切な心遣いのおかげで、相談をしなかったけれども充実できていた。
- ◇ もうちょっと長くやって欲しかった
- ◇ もう少し長くてもよかったかなと思います
- ◇ もうちょっと長くしたり、定期的に行ってほしい
- ◇ 期間をもう少し長くして欲しい。あと始める期間を早めて欲しい！
- ◇ 短かった
- ◇ 時間についてとくに何も無いが、塾のためできない日が多かった。個人的には夜の12時くらいまでほっとLINEを受け付けてほしかった。期間については2週間は短いと感じた。返信は多少遅れてもいいので年中行って欲しいと思った。
- ◇ 短かったと思います。終わった今相談したい事ができて、もう少し長かったらと思いました。
- ◇ いいと思う
- ◇ 24時間受付にしてほしい。期間限定じゃなくて、毎日してほしい
- ◇ 時間は、24時間できたらいいなと思う。親が寝てからしたい相談もあるから
- ◇ もう少し相談したい
- ◇ もう少し長くてもいいんじゃないかと思いました。学校が始まってからも悩みは多々あるかと思うのでもう少し期間を長くし、時間も、部活がある人も多く、塾に行ってる人もいると思うので、長くした方がもっとたくさんの方が相談できるんじゃないかと思う。
- ◇ 実施時間についてですが、受験生にとっては丁度塾の時間と被っていて相談しづらかったかもしれません
- ◇ 少し短いような気がしました。
- ◇ 実施期間をもっと長くして欲しい、時間も少し増やして欲しい、そしたら、相談しやすい
- ◇ 期間が短い
- ◇ もう少し長くして欲しかった
- ◇ 時間はそのままいいと思った。もう少し実施期間を増やして欲しい。
- ◇ まだ長くしてほしい
- ◇ 少し短かったように感じます

- ◇ いいと思いました
- ◇ 期間が2週間あったので、相談するかどうか考えることもでき、早い時間ではなかったので気軽に相談しやすかったです。
- ◇ すごく助かる
- ◇ 夕方から夜までだったから、何も無い時間で良かった
- ◇ 少し短いと感じた
- ◇ 夏だけでなく定期的にやって欲しいです。
- ◇ これから悩みが出来るかもしれないので、できればもう少し延長して欲しいです。
- ◇ とてもよかったです、去年もしていて、去年は相談していなかったけど、今回してみても、すごくいいなと思いました
- ◇ たまたま私の塾の時間と被ってしまったのであまり相談できなかったです
- ◇ 完璧だと思う
- ◇ 正気かと思いきや笑ってしまった。※

(質問8)

「ほっとLINE」で、よかった点を教えてください。

- ◇ きちんと答えてくれた
- ◇ どんな悩みでもちゃんと話を聞いてくれた所
- ◇ 優しく、私のことをフォローしてくれているような気分になれて、アドバイスが、分かりやすかったです。
- ◇ 返事がリアルタイムで帰ってくる点は、1日一回のメール相談(下記であげる子供若者相談)や面談と違って辛い夜に寄り添ってくれるような身近に感じられた点。どこで運営されているかもわからないので、終了とともにどこの誰かも分からなくなってしまう、その辺りにはすごく喪失感ガッあって辛くなります。恐怖です
- ◇ 毎日こまめに相談の待ち時間状況や、暖かな言葉がけなど、相談者側の気持ちを優先してしてくれた点。
- ◇ 一人一人に相談員が対応していたところ
- ◇ 親身になって一緒に考えてくれた点
- ◇ 一つ一つ丁寧に、返信してくれたり、優しい声掛けをしてくれたこと
- ◇ 丁寧に相談に応じてくれたから相談がしやすかった。
- ◇ すごく暖かく迎えてくださったこと
- ◇ 共感してくれることがあった。言葉遣いが丁寧だった。YES NOの質問ではなく、どう思うか、なぜそう思うのかなどと考えさせる質問が多くて良かった。話が詰まることなく意見を色々いったり提案してくれたりした。
- ◇ 親に言いたくないことも、バレずに相談文字で相談出来るのはいいと思いました。
- ◇ まだわからない
- ◇ 励ましてくれる前向きになれる応援してくれる
- ◇ 身近に感じられるLINEで相談できるシステムがうれしい。電話だと、誰かに聞か

れるとか不安になる。

- ◇ 優しかった
- ◇ 自分の辛いことすべて聞いてくれる
- ◇ 私の悩みに真摯に向き合ってくれた
- ◇ 優しく教えてくれたり、私のいい所を見つけてくれたりしてくれてとても嬉しかったです。
- ◇ 毎回知らせてくれてよかった
- ◇ 真剣に聞いてもらえた
- ◇ 私の気持ちをわかってくれた
- ◇ 言葉遣いが丁寧で話しやすかった。
- ◇ 相談員の方が丁寧に話を聞いてくれたこと
- ◇ 気軽に相談できてアドバイスをもらえる所
- ◇ 先生が目の前にいると、少し緊張することもあると思うので、LINE で話せるというのは、緊張せず、素直に話せるのではないかと思います。
- ◇ まだ体験していない
- ◇ LINE 上でなので話しやすい
- ◇ 誰にも気付かれずに相談できること
- ◇ 職員室に行かなくてよかったこと。簡単に相談できたこと
- ◇ 優しく接してくれた
- ◇ 人がちゃんと聞いていてくれるという安心感

(質問9)

「ほっと LINE」で、改善したほうがもっとよくなると思った点を教えてください。

- ◇ 返信が少し遅いと切れてしまう (質問が)
- ◇ 担当の方が同じなのか違うかだけでも知りたかった。担当の方が何人いるかもわからないので、もう一度説明すべきかどうか、昨日送られたあの文章の質問ができるのかどうか、それで変わったと思います
- ◇ 相談の時間が短く、部活がある人にとってはどうしても時間が間に合わなかったのかなと思った。(でも相談を受ける側の時間的情況を考えると仕方のないことだとは思う。)
- ◇ いいところしかなかった
- ◇ 夜中もほっと LINE をしたい。実施期間をもっと増やして欲しい。
- ◇ 定期的に行うといいと思いました。
- ◇ まだわからない
- ◇ 名前を知られたくない
- ◇ 時間だと思っています。もう少し長くして方がいいと思いました
- ◇ 期間を長くしてほしい…

- ◇ 実施期間
- ◇ 返事がテンプレ。気持ちがこもってない感じがする
- ◇ 返事をもう少し早くする
- ◇ 時間を長くする。
- ◇ 期間の短さ
- ◇ もう出来なくなった
- ◇ メッセージが長い
- ◇ 24時間あるとよい
- ◇ 個人的には無いと思います
- ◇ 運営の語彙力、相談に真摯に向き合う気持ち、運営の言葉遣い、応答時間 ※

(質問10)

相談にのってくれた人や「ほっと LINE」スタッフへのメッセージなど、なにか感想があれば自由に書いてください。

- ◇ 自分の悩みが相談出来て、少し気分が楽になりました。来年も、実行してほしいと思います。
- ◇ 優しくて相談しやすかったです。ありがとうございました。
- ◇ どうして期間限定なのですか？精神科の先生が引越しによって変わってしまったとお伝えしましたが、言語障害の中でも頑張って説明して今までたくさん喋ってきた(打ってきた)のに、急にその人と相談できなくなることは同じくらいきついです。私にとって先生が変わることはすごく辛かったです。でも病院とは違います。病院は、やはり即効性のあるものを出してくれます。解決に近づくというか安心できます。そして知ってるから、まだ連絡を取ることができます。でも、私が2週間を通して、一生懸命相談してきた方は、もうどこの誰なのかわからないです。続きからなんて不可能です。そして私にとって四、五回ほど相談しましたが、担当者が何人いらっしゃるか分からないけど、同じ方だったのか毎回違う方だったのかそれだけは正直知りたかった。最終日は混んで遅くなりましたが、それはもちろんいいですし、混んでいてその日は無理、ということがあっても良かったです。だから、せっかく相談したことが結局解決してなくて今まで全部無駄になってしまったのが辛いです。明日から、話を聞いてくれた人がどこの誰かもわからないこの生活を続けていくことに不安しかありません。解決もしなかったし、担当者同じかどうかの不安もあったし、結局死にたいときえ思ったけれど、話を聞いてくれたことにはものすごく力をもらったけど、もうその存在なんて無くなっちゃうわけじゃないですか。質問も返事も相談もどこにすればいいのかわかんないじゃないですか。最後、時間で急がれてしまったために質問ができなかったです。もう、辛いです。子供若者総合センターは、匿名では無理です。匿名を相談するってなんですか？私の父と連絡を取り合っているのです。匿名なんて無理ですよ？メールアドレスですぐバレるんです。

- ◇ こういう相談出来るところがあるっていうのは、あるだけでも本当に心の支えになりました。私達の世代は相談がしたくても、親や友人にもなかなか相談しにくかったり、電話で相談にのってもらうことにもなかなかの勇気がいるので、“誰かに頼る”という選択肢がどうしてもなくなってしまう人も多いと思います。そんな時に今や皆が使っている LINE で相談ができるというのは本当に嬉しいものだと思います。言葉にするのが難しくても、文字なら多少の緊張等はあるとしても容易に相談することできます。今回は現代の若者にとっての最高の機会だったと思います。ありがとうございました。
- ◇ 誰かはわからないけど、相談にのってくださりありがとうございました。
- ◇ すごく嬉しかったです！
- ◇ 相談に乗って下さりありがとうございました。意見を共感してもらうことにより私の気持ちが軽くなった気がしました。返信もすぐに返ってきてよかったです。また談できるようほっと LINE が再開したときはまた相談してみたいと思います。
- ◇ まだわからない
- ◇ 相談乗ってくださりありがとうございました。スタッフさんがとても、優しく温かくて、すごく励まされました。わたしもこんな優しい人になれるようになりたいです。
- ◇ 頑張ってください
- ◇ 本当にありがとうございました。自分の考えに自信を持つことが出来ました。お父さんのことも全部自分なりに頑張っていこうかなと思えました。ありがとうございます。
- ◇ 相談に乗ってくれた方、ありがとうございました。自分の長所を生かしてともだちとなかよくしていこうとおもいます。
- ◇ このような機会をくださり、ありがとうございました。また、いつかしてもらえたら嬉しいです。
- ◇ 私の気持ちを分かってくれてそれをどうしていくか、とかを考えてくれて、ポイントなどを教えて下さってありがとうございました
- ◇ 優しく相談にのってくださりありがとうございました。
- ◇ 相談に乗ってくれてありがとうございました！
- ◇ ありがとうございました。おかげで少し気持ちが楽になりました！
- ◇ 私は、最終日の終わりごろに相談してしまったのですが、その小さな悩みもしっかりと聞いて下さり、アドバイスもして下さったのでとても嬉しかったです。ずっと、誰かに相談しようか迷っていたので、この LINE で話を聞いてもらえてよかったです。少し気がほぐれました。また、学校でも頑張れそうです！話を聞いて下さって本当にありがとうございました。ほっと LINE、出来たらまたやってほしいです。
- ◇ お話聞いて
- ◇ とてもいいシステムだと思います。たくさんの方の悩みを解決できたらいいなと

思います。

- ◇ 今回は相談出来ませんでしたが、次の機会があれば相談したいです。これからも頑張ってください！
- ◇ スタッフの対応がすごくよかったです
- ◇ ありがとうございます
- ◇ 相談に乗ってくださりありがとうございます。万人には受け入れられなくても、私を大切に思ってくれる人だけ視野に入れて生活していきたいと思います
- ◇ 子供を馬鹿にするな。※
- ◇ 熊本市立中学校に通う娘です。娘はスマホを持ちませんが、母のスマホを使って普段お友だちとやりとりするため、登録しました。今回、スタッフの方々の子ども達に寄り添おうとするメッセージに、とても感動しました。そのメッセージを読んで、娘も悩んでいる人がいることに気づかされたようです。