

＜別紙資料＞ オンライン相談試行 実施報告 (2016年3月～2017年5月)

資料 1

「メール」「掲示板」「チャット」の中から検討し、電話と最も近いコミュニケーション形態となる「チャット」を採用し、これまで5回/43日間の試行に取り組んだ。

■実施概要

1回目	2016年3月23日(木)～3月30日(水) 16時～21時 ※自殺対策強化月間
2回目	2016年8月29日(月)～9月9日(金) 16時～21時(土日休み) ※夏休み明け周辺、子どもの自死が最も多くなる時期にあわせて
3回目	2016年11月23日(水祝)～11月30日(水) 16時～21時 ※虐待防止月間
4回目	2017年3月13日(月)～3月20日(月祝) 16時～21時 ※自殺対策強化月間
5回目	2017年5月8日(月)～5月14日(日) 16時～21時 ※GW明けにあわせて

■実施結果

2回目は夏休み明けに向けてマスメディア等で取り上げられたため、訪問者数が大きく伸びた。

実施期間	のべ訪問数	対応件数	対応時間(平均)
1回目(8日間)	696人	105件	32分
2回目(12日間)	2,801人	117件	45分
3回目(8日間)	1,449人	129件	44分
4回目(8日間)	1,223人	129件	40分
5回目(7日間)	1,313人	117件	42分
計(43日間)	7,482人	597件	41分

■電話とのデータ比較(参考)

○性別・年齢(オンラインは4～5回目、電話は2016年度)

性別	オンライン	電話
男子	9.3%	54.3%
女子	85.8%	44.0%
不明	4.9%	1.7%

年齢	オンライン	電話
未就学	0.0%	0.2%
小低学年	0.8%	6.8%
小高学年	9.8%	13.1%
中学生	35.0%	24.8%
高校生	50.4%	45.4%
不明	4.0%	9.7%

○通話時間、利用動機(オンラインは1～5回目、電話は2016年度)

通話時間	オンライン	電話
1分未満	0.7%	1.5%
1～14分	14.2%	57.8%
15～29分	26.6%	23.7%
30～44分	24.6%	10.3%
45～59分	14.6%	3.8%
60分以上	19.3%	2.9%

動機	オンライン	電話
話を聴いてほしい	66.5%	70.0%
誰かとつながっていたい	3.0%	4.7%
答えが欲しい	28.0%	17.2%
お試し	0.8%	5.2%
社会資源情報を求める	0.2%	0.2%
実際に動いて欲しい	0.0%	0.0%
チャイルドラインについて	0.3%	0.5%
その他	1.2%	2.2%

○主訴 (主に 2%以上の項目のみ記載し、2%未満の項目は「その他」に合算)

【特徴】

- ・家庭「人間関係」
電話よりも 5.6%多くなっている。
- ・「性」
電話よりも 10%少ない。
海外でもオンラインは性的目的の内容が
少ないといわれている。
- ・「雑談」
電話では 11.4%に対して、オンラインでは
わずか 1%となっている。

主訴	オンライン	電話
学校・フリースクール	30.9%	26.6%
人間関係	17.6%	13.5%
いじめ	4.9%	5.8%
勉強・成績	3.7%	3.1%
その他	4.7%	4.2%
部活	6.5%	2.6%
人間関係	4.0%	1.0%
その他	2.5%	1.6%
性	5.9%	16.1%
家庭	15.9%	10.2%
人間関係	10.6%	5.0%
虐待	2.5%	2.6%
その他	2.8%	2.6%
職場	0.5%	0.5%
ネットトラブル	2.8%	1.1%
地域	0.5%	1.9%
自分	37.0%	41.0%
気分の落ち込み	5.2%	4.5%
自信の無さ	3.5%	1.9%
自死(自殺)念慮	2.2%	0.7%
自傷行為	2.7%	0.6%
こころ その他	2.7%	3.2%
身体	3.0%	4.7%
性格	2.3%	1.0%
進路・生き方	5.4%	3.3%
恋愛	6.0%	5.3%
雑談話し相手	0.8%	11.4%
その他	3.2%	4.4%