

平成30年度 かながわひとり親家庭相談LINE
実施報告書

神奈川県福祉子どもみらい局
子どもみらい部 子ども支援課

平成 30 年度 かながわひとり親家庭相談 L I N E 実施結果

1 目的

経済的に厳しい状況に置かれたひとり家庭の支援は、個々の家庭の実情と合わせて、就業支援や子育て・生活支援、就業支援、養育費の確保及び経済的支援などの支援策を適切に組み合わせて総合的な支援を行うことが重要であり、各市福祉事務所および県保健福祉事務所では、ひとり親家庭のひとり親を対象とした相談窓口を設けて支援を実施している。

しかし、支援の窓口がひとり親家庭に知られておらず、支援策が必ずしも十分に活用されていないこと、平日昼間は仕事のため市の相談窓口に行けないこと等の課題があることから、「かながわひとり親家庭相談ダイヤル（夜間休日電話相談）」を平成 29 年度に開設したところ、相談者は 40 代が中心で小さい子どもを育てている 20～30 代からの相談は 1 割程度であった。

そこで、子育て世代が活用しやすい SNS を活用した相談の窓口を、期間を限定して試行的に開設し、新たな相談ツールとしての効果の測定や課題を検証する。

2 実施状況

(1) 使用 SNS

無料通話アプリ「LINE」

(2) 相談対象者

神奈川県内に在住する「ひとり親家庭のひとり親」やその家族。

※「ひとり親家庭のひとり親」とは、配偶者のない女子または男子で 20 歳未満の児童を扶養している者をいう。なお、配偶者の暴力などにより親と子で避難をしている事例等で、婚姻の実態は失われているが、やむを得ない事情により離婚の届出を行っていない者等を含む

(3) 実施期間及び時間

平成 31 年 2 月 1 日（金）から平成 31 年 2 月 19 日（火）まで

平日（月曜日～金曜日）	17 時～22 時までの 5 時間	）
土日休日	14 時～19 時までの 5 時間	

※上記以外の相談については、受付期間・時間外であることを自動応答システムにより相談者に通知した。

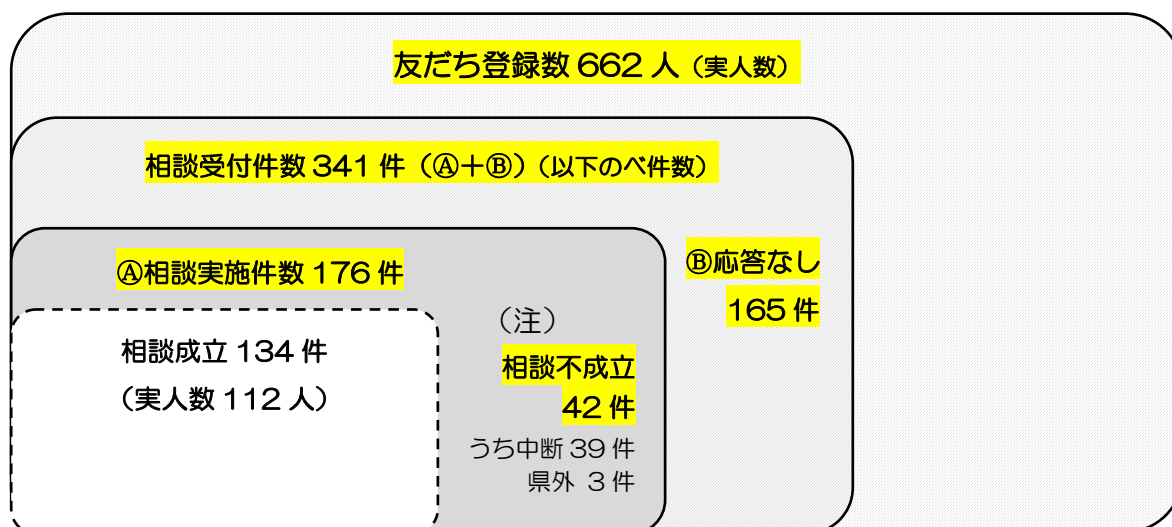
(4) 実施方法等

- 相談窓口につながる QR コードを掲載した周知用カード（名刺サイズ）を市町村のひとり親家庭所管課を通じ、対象となる家庭へ配布するとともに、県や市町村の窓口にて配布。（12 月～ 30,000 枚）
- 県のためより 1 月号や県のホームページによる広報（QR コードを掲載）
- 民間のインターネットサイトへのバナー広告による広報
- 相談希望者は QR コードから「友だち登録」を行った上で、実施期間中に LINE に接続し相談を行った。

- (5) 委託事業者
一般社団法人 社会的包摂サポートセンター
- (6) 相談員体制
相談員3人 スーパーバイザー1人 管理者1人
- (7) アンケートの実施
 - [第1回] 相談直後に相談者がどのような印象を持ったか等についてLINE上でアンケートを実施した。
 - [第2回] 相談期間終了後(2月26日(火))に友だち登録者を対象に、相談の結果が状況の改善に結び付いたか等についてLINE上でアンケートを実施した。

3 結果概要

- (1) 友だち登録件数 662人(平成31年2月19日現在)
- (2) 相談受付件数(アクセス数) 341件(うち応答なし165件)
- (3) 相談実施件数 176件(うち42件は県外や中断による不成立)
- (4) 相談成立件数 134件(実人数112人)
 - 1日あたりの平均相談成立件数 7.1件
 - 2回以上の相談をした人数(実人数) 2回13人、3回3人、4回1人
 - 1件あたりの平均対応時間 63分
 - 相談者吹き出し数 1回あたり平均24.6回、最多134回
 - 相談員からLINE電話に接続を勧めた件数 2件
 - LINE電話に接続できた件数 2件

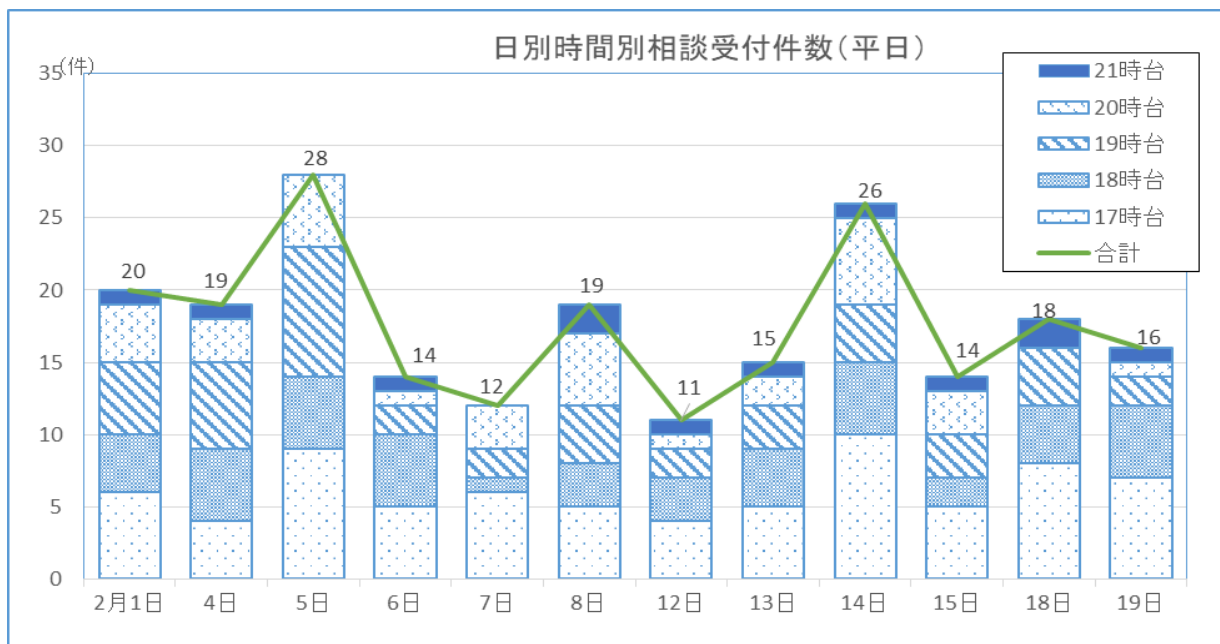


(注) 相談不成立とは、その時に相談する時間がない、相談者側の都合がつかなくなったなど途中で無応答(応答なし)になった相談と、県外在住判明での中断を示す。

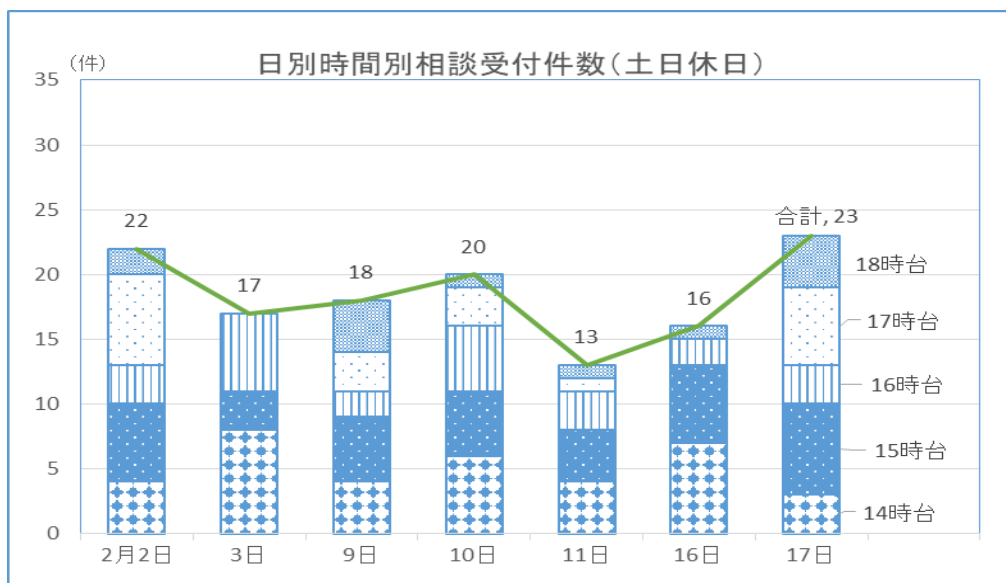
4 実施結果（データ）

(1) 日時別相談受付件数（341 件）

[平日]



[土日休日]



- 2月5日(火)が最多で28件、最少の相談受付件数は12日(火)で11件であった。
- 期間中の1日平均受付件数は、17.9件であった。
- 「友だち登録」者に「案内メッセージ」を送信した3日間(2月8日(金)・14日(木)・17日(日))については、前日より相談受付が増加した。
- 時間帯で見ると、平日は17時台、次いで18時台、19時台と比較的早い時間が多く、土日休日については14時台、15時台が多かった。

[日別時間別相談件数]

2月 平日		1 日 金	4 日 月	5 日 火	6 日 水	7 日 木	8 日 金	12 日 火	13 日 水	14 日 木	15 日 金	18 日 月	19 日 火
計	212	20	19	28	14	12	19	11	15	26	14	18	16
17時台	74	6	4	9	5	6	5	4	5	10	5	8	7
18時台	46	4	5	5	5	1	3	3	4	5	2	4	5
19時台	46	5	6	9	2	2	4	2	3	4	3	4	2
20時台	34	4	3	5	1	3	5	1	2	6	3	0	1
21時台	12	1	1	0	1	0	2	1	1	1	1	2	1

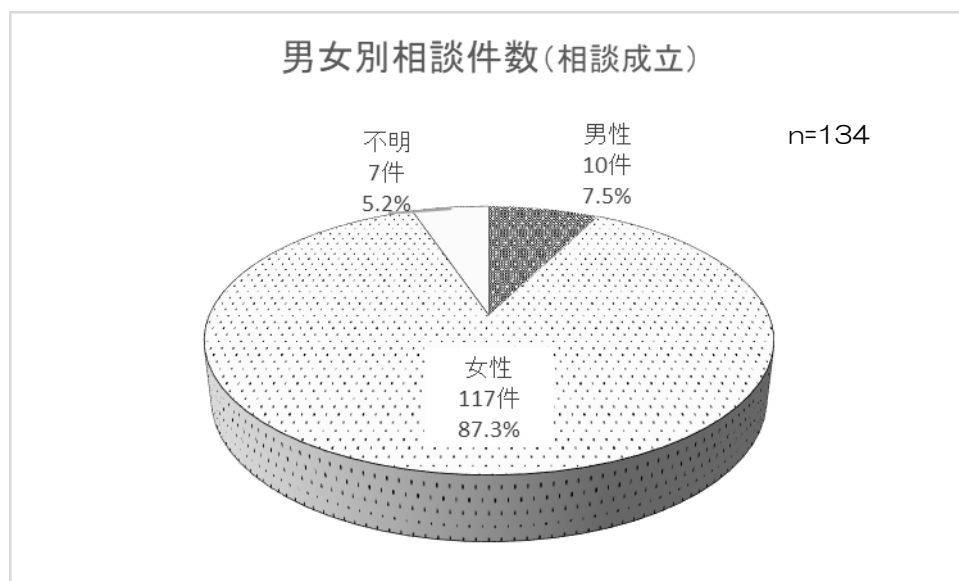
2月 土日休日		2 日 土	3 日 日	9 日 土	10 日 日	11 日 月	16 日 土	17 日 日
計	129	22	17	18	20	13	16	23
14時台	36	4	8	4	6	4	7	3
15時台	36	6	3	5	5	4	6	7
16時台	24	3	6	2	5	3	2	3
17時台	20	7	0	3	3	1	0	6
18時台	13	2	0	4	1	1	1	4

「案内メッセージ」送信 ① ② ③

(2) 男女別相談件数

		男性	女性	不明
相談受付件数	341件	10件 2.9%	117件 34.3%	214件 62.8%
相談成立件数	134件	10件 7.5%	117件 87.3%	7件 5.2%

○ 相談成立では、女性からの相談が8割を超えていた。

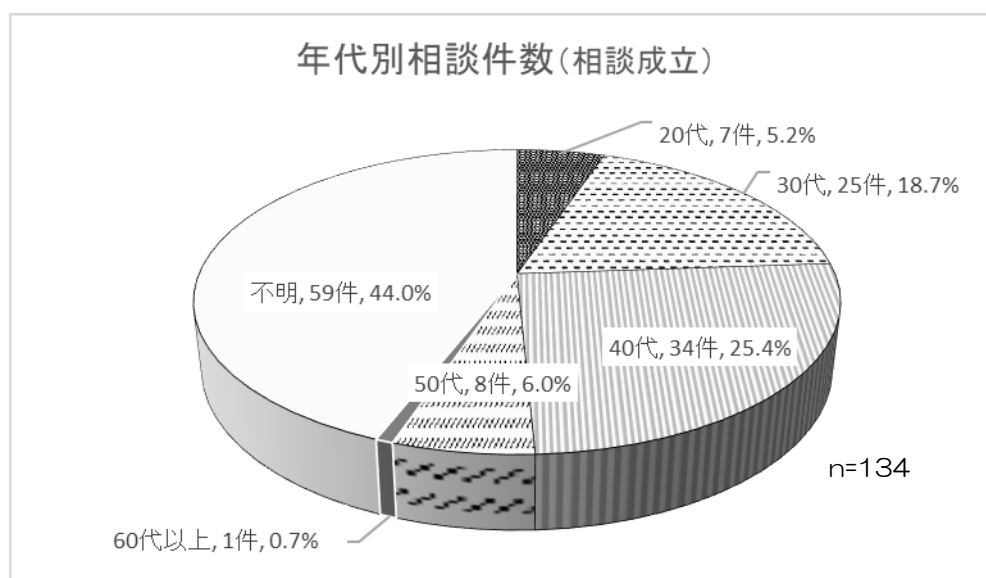


(3) 年代別相談件数

		10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
相談受付件数	341件	0件 -	7件 2.1%	25件 7.3%	34件 10.0%	8件 2.3%	1件 0.3%	266件 78.0%
相談成立件数	134件	0件 -	7件 5.2%	25件 18.7%	34件 25.4%	8件 6.0%	1件 0.7%	59件 44.0%

20代~30代
32件 23.9%

- 相談成立では40代が25.4%、20代~30代が23.9%となり、10代はいなかった。
- 相談が成立しても、年代を明かさない者が4割以上であった。

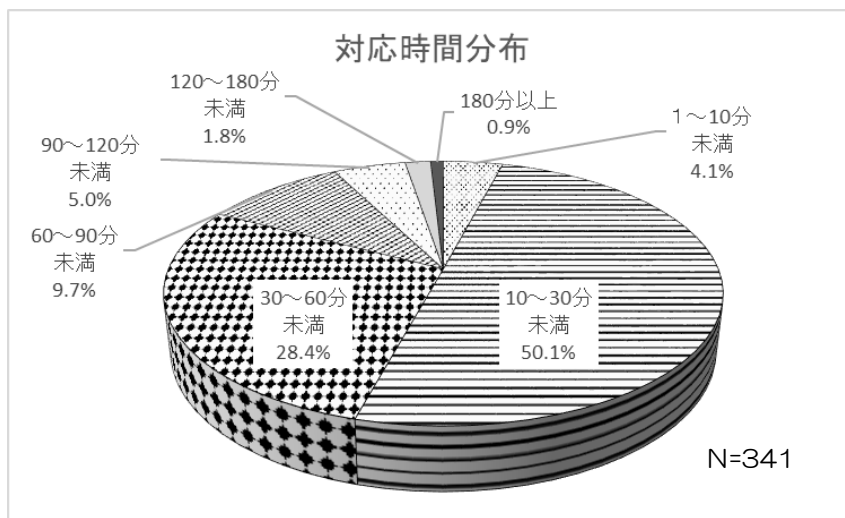
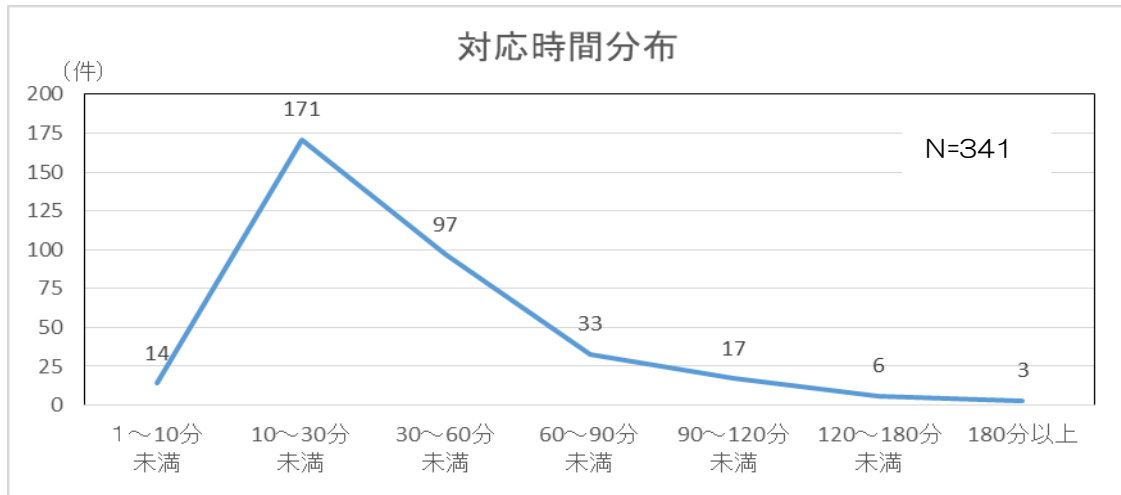


(4) 相談対応時間

	相談実施			無応答	合計
	成立	不成立	計		
受付件数	134件	42件	176件	165件	341件
対応総時間	8,401分	890分	9,291分	3,655分	12,946分
平均対応時間	63分	21分	53分	22分	38分

- 相談受付全体(341件)の平均対応時間は38分であった。
- 相談成立では、平均対応時間は63分であった。

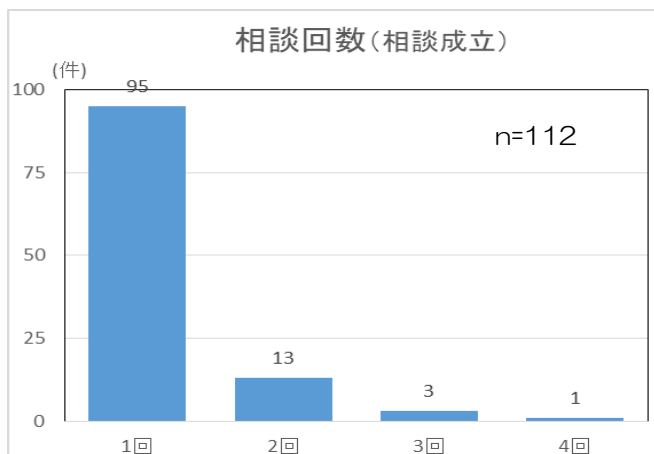
[対応時間別相談受付件数]



- 対応時間の分布としては 10~30 分未満が最も多く 171 件と全体の5割、次いで 30~60 分未満が 28.4%だった。
- また、180 分以上の相談も3件あった。

(5) 相談者別相談回数

- 相談成立した実人数 112 人のうち相談回数が1回のみは 95 人 (84.8%)、複数回の相談者は 17 人 (15.2%) であった。



(6) 市町村別相談件数

番号	市町村名	相談件数	割合
1	横浜市	26件	7.6%
2	川崎市	19	5.6%
3	相模原市	3	0.9%
4	横須賀市	18	5.3%
5	平塚市	2	0.6%
6	鎌倉市	4	1.2%
7	藤沢市	1	0.3%
8	小田原市	3	0.9%
9	茅ヶ崎市	5	1.5%
10	逗子市	—	—
11	三浦市	—	—
12	秦野市	2	0.6%
13	厚木市	5	1.5%
14	大和市	—	—
15	伊勢原市	3	0.9%
16	海老名市	9	2.6%
17	座間市	2	0.6%
18	南足柄市	1	0.3%
19	綾瀬市	5	1.5%
20	葉山町	—	—
21	寒川町	—	—
22	大磯町	—	—
23	二宮町	—	—
24	中井町	—	—
25	大井町	3	0.9%
26	松田町	1	0.3%
27	山北町	—	—
28	開成町	1	0.3%
29	箱根町	—	—
30	真鶴町	—	—
31	湯河原町	—	—
32	愛川町	—	—
33	清川村	—	—
34	不明	228	66.9%
	合計	341	100.0%

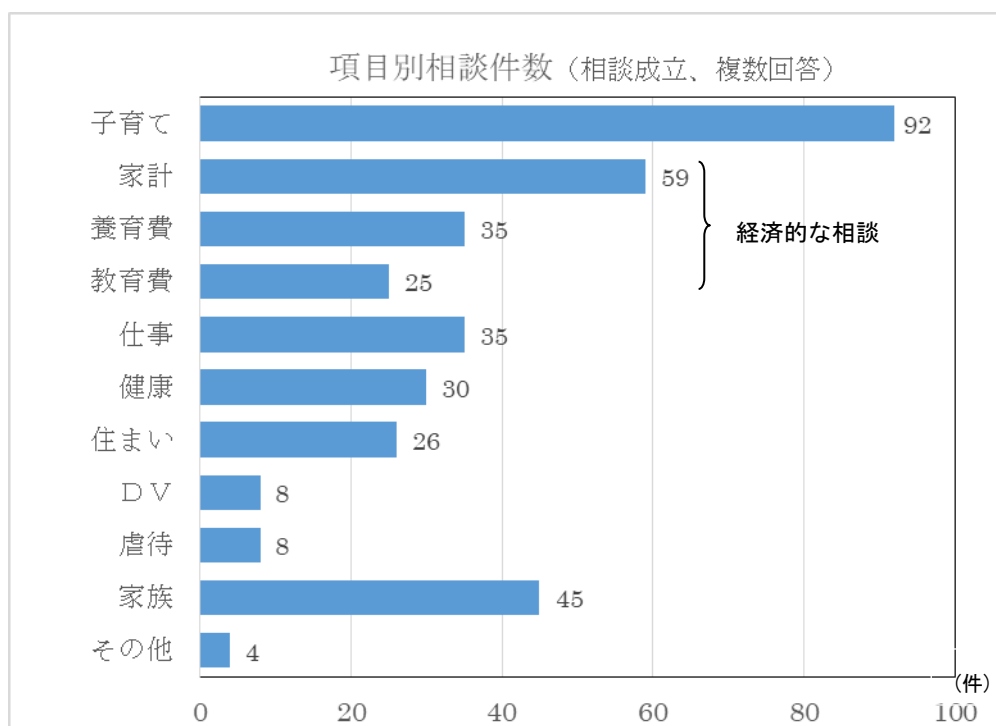
- 相談者の在住市町村は6割以上が不明であった。
- また、在住市町村が判明している113件のうち比較的多かったのは、横浜市、川崎市、横須賀市であった。

(7) 相談成立の内容

[相談項目別件数]

相談項目	件数	割合 相談項目/相談件数(134件)
子育て	92	68.7%
家計	59	44.0%
養育費	35	26.1%
教育費	25	18.7%
仕事	35	26.1%
健康	30	22.4%
住まい	26	19.4%
DV	8	6.0%
虐待	8	6.0%
家族	45	33.6%
その他	4	3.0%
計(複数回答)	367	

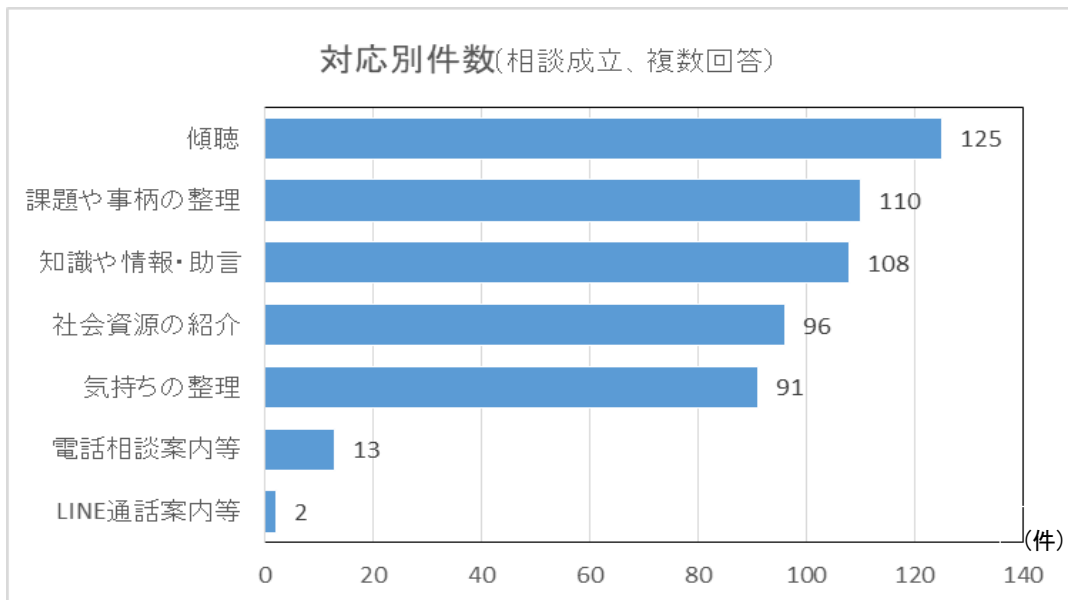
} 経済的な相談



- 相談成立となった134件については、複数項目(367件)の相談があった。
- 「子育て」が最も多く約7割(92件)、「家計」、「養育費」、「仕事」などが続いた。「教育費」も含めると、経済的な相談項目が多かった。
- 「家族」については、約3割(45件)となっているが、元配偶者や親族、成人した子など対象が多岐にわたっている相談項目を合計していることによる。

[対応種別件数]

対応種別	件数	割合 対応種別/相談件数 (134 件)
傾聴	125	93.3%
課題や事柄の整理	110	82.1%
知識や情報・助言	108	80.6%
社会資源の紹介	96	71.6%
気持ちの整理	91	67.9%
電話相談案内等	13	9.7%
LINE通話案内等	2	1.5%
合計	545	



- 「傾聴」が9割（93.3%）を超えて最も多く「課題や事柄の整理」が8割（82.1%）で続いた。
- また、「知識や情報・助言」（80.6%）、「社会資源の紹介」（71.6%）についても多い傾向にあった。

(8) アンケート結果

[相談成立者アンケート（第1回）]

相談成立者（134件）に相談終了直後にアンケートを実施し100件（74.6%）の回答があった。

[質問1] 今回相談をしてよかったですか？

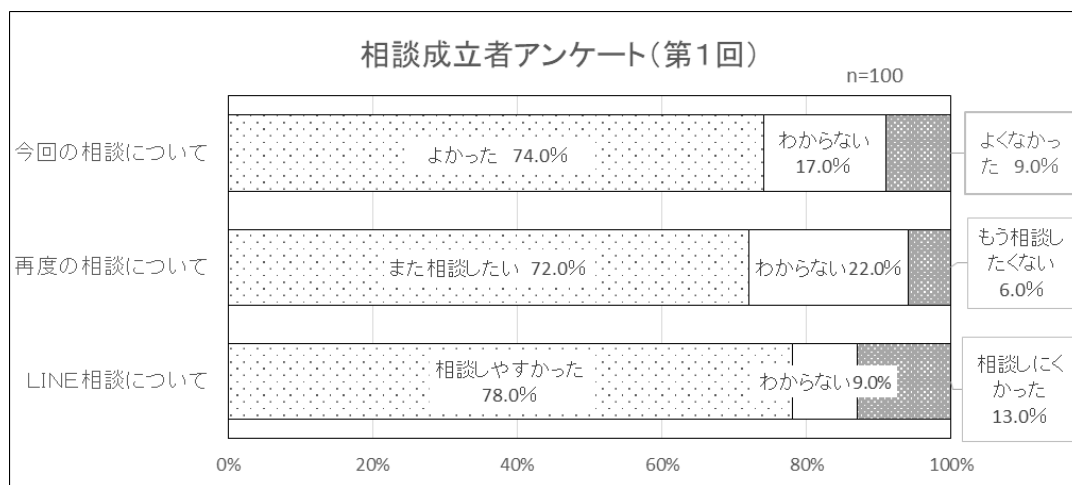
回答	回答数	割合
① よかった	74	74.0%
② わからない	17	17.0%
③ よくなかった	9	9.0%
合計	100人	100.0%

[質問2] また相談したいと思いますか？

回答	回答数	割合
① また相談したい	72	72.0%
② わからない	22	22.0%
③ もう相談したくない	6	6.0%
合計	100人	100.0%

[質問3] LINE相談は相談しやすかったですか？

回答	回答数	割合
① 相談しやすかった	78	78.0%
② わからない	9	9.0%
③ 相談しにくかった	13	13.0%
合計	100人	100.0%



[相談期間終了後の友だち登録者へのアンケート（第2回）]

友だち登録をした687人（平成31年2月26日現在）に対し、相談期間終了後の2月26日にアンケートを実施したところ、125人（18.2%）から回答を得られた。

[質問1] LINEで相談をしましたか

回 答	回答数	割合
① はい	57	45.6%
② いいえ	68	54.4%
合 計	125人	100.0%

以下、質問1で「はい(相談した)」と回答した(57人)に対して質問

[質問2] 今回のLINE相談で悩みごとは改善しましたか

回 答	回答数	割合
① 改善した	9	15.8%
② わからない	21	36.8%
③ 変わらない	27	47.4%
合 計	57人	100.0%

[質問3] LINE相談後に、アドバイスされたことを実行しましたか

回 答	回答数	割合
① 実行した	18	31.6%
② 実行しなかった(できなかった)	25	43.9%
③ 特にアドバイスは受けていない	14	24.6%
合 計	57人	100.0%

[質問4] またLINE相談をしたいと思いますか？

回 答	回答数	割合
① また相談したい	35	61.4%
② わからない	15	26.3%
③ 相談したくない	7	12.3%
合 計	57人	100.0%

質問1で「いいえ(相談しなかった)」と回答した(68人)に対して質問

[質問5] あなたが相談をしなかったのはなぜですか

回 答	回答数	割合
① 今は、相談する必要がない	31	45.6%
② 相談受付期間に都合が合わず、相談できなかった	32	47.1%
③ 混雑していて、相談できなかった	2	2.9%
④ 他の相談窓口で相談した	3	4.4%
合 計	68人	100.0%

すべての回答者（125 人）に対して質問

〔質問 6〕あなたが SNS で相談しやすい時間帯を教えてください（複数選択可）

回 答	回答数	割 合 希望時間帯/回答者数(125 人)
① 平日(月～金) 9 時～12 時	18	14.4%
② 平日(月～金) 12 時～13 時	18	14.4%
③ 平日(月～金) 13 時～17 時	19	15.2%
④ 平日(月～金) 17 時～21 時	36	28.8%
⑤ 平日(月～金) 21 時以降	81	64.8%
⑥ 休日(土・日・祝日) 9 時～14 時	27	21.6%
⑦ 休日(土・日・祝日) 14 時～19 時	22	17.6%
⑧ 休日(土・日・祝日) 19 時以降	47	37.6%
合 計	268 件	

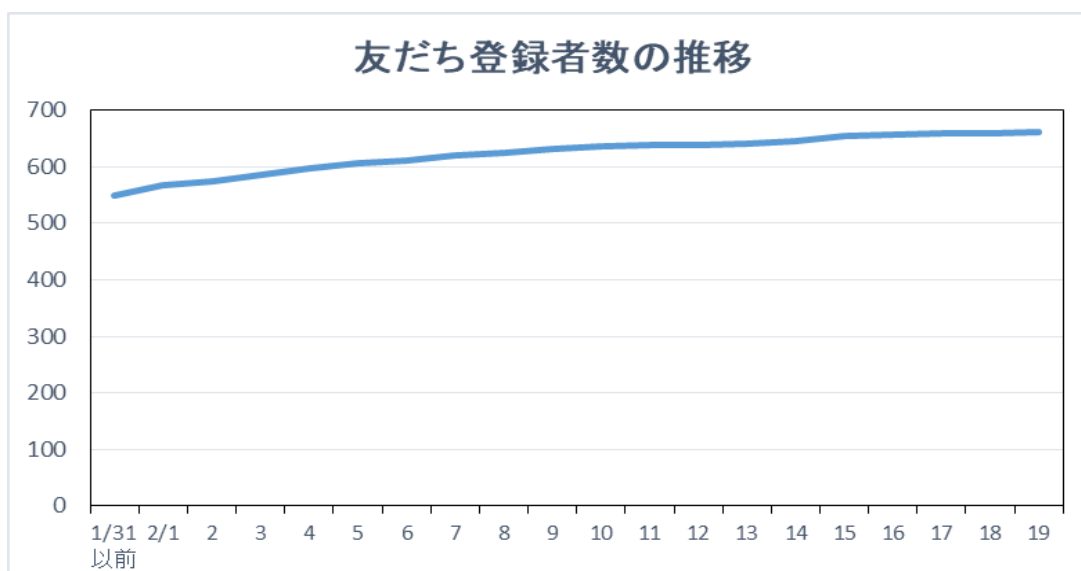
(9) 友だち登録数の推移

(人)

登録時期	1/31 以前	2/1	2	3	4	5	6	7	8	9
登録人数	548	568	575	586	597	606	612	621	625	631

登録時期	2/10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
登録人数	636	638	639	640	645	654	657	660	660	662

期間終了後の平成 31 年 2 月 26 日現在（第 2 回アンケート実施日）の友だち登録数 687 人



- 相談開始前に 548 人が登録しており、相談開始後は、1 日平均 6.0 人ずつのペースで登録者が増加した。

(10) 相談事例

典型的と思われる相談事例は以下のとおり。

事例1 「養育費に関する悩み」女性 年代不明（相談、LINE通話ともに2回対応）

未婚で2人出産したが、約束していた養育費も支払われず音信不通。法テラスに相談したが、相談を受け付けてもらえなかった。

⇒居住地にある弁護士の「ひとり親無料法律相談」を案内。

事例2 「子育ての悩み」女性 40代

高校生の息子の反抗期。息子が小さかった頃とのギャップに哀しくなった。

⇒傾聴し、これまでの努力を労った。

事例3 「健康の悩み」男性 50代

妻を病気で亡くし、高齢で寝たきりの父親の介護と子育て（高校生の息子）に追われ、自身も精神疾患で休職中。息子の進学も控えており、将来が不安で仕方ない。

⇒「かながわひとり親家庭相談ダイヤル」を案内。後で本人より電話をしたという報告あり。

事例4 「借金等家計の悩み」女性 20代

離婚をして子どもを抱え、生活のための借金で月100万円近い返済があり、働きながら子育てをしている。先日、妊娠をしたが、働けないと経済的に不安である。

⇒これまでの経緯を労いつつ傾聴。法律相談の情報提供をし、1人で抱え込まないよう助言と体調について病院で相談することを確認。

事例5 「離婚に伴う悩み」女性 年代不明

数年前に養育費の取り決めをせず離婚。残業や休日出勤のある仕事で、学童保育へのお迎えができない。仕事を辞め地元に戻るしかないか…と迷っている。

⇒これまでの大変さを労いながら状況を確認。母子・父子自立支援員の説明と、相談窓口、養育費の請求方法や使える制度について案内。

5 分析

(1) 特徴

[相談者]

- 若年層では電話回線を持たない家庭も多く、「かながわひとり親家庭相談ダイヤル」での相談実績が少ない子育て中の若年層をターゲットとして、LINE相談を実施したところ、20代～30代が23.9%となった。（平成30年4月から1月までの電話相談実績 20代～30代12.4%）
- 電話相談では、ひとり親の親族（祖父母など）からの相談もあるが、LINE相談ではすべてひとり親自身からの相談であった。

[満足感]

- アンケート調査（第1回）によると、相談に対して「よかった」と答えた者は74.0% 「また相談したい」は72.0%でともに7割を超えた。
- 相談期間終了の1週間後に実施したアンケート調査（第2回）で、悩みごとについて「改善した」は15.8%であったが、「また相談したい」と答えた者は6割（61.4%）を超えた。

[相談のしやすさ]

- 第1回のアンケートでLINEについて、「相談しやすかった」と答えた者は約8割（78.0%）であり、「相談しにくかった」の13.0%を大きく上回った。
- 相談項目（9頁参照）では、「子育て」に次いで「家計」・「養育費」・「教育費」などの経済的な問題についての相談が多く、面接や電話では話しにくい課題について、早期相談のきっかけを作ることができたと考えられる。
- 第2回のアンケートで尋ねた相談しやすい時間帯は、約6割（64.8%）が「平日（月～金）21時以降」と答えた。一方、実際の相談時間帯（5頁参照）では、平日は、17時台が最も多く、17時台から19時台に全体の約8割（78.3%、212件中166件）が相談を行っていた。このことから、平日の家事や通勤時間（帰宅途中）など、わずかな時間の合間を見つけてのやりとりをしていたと考えられる。こうした場合には、LINE相談は適していると思われる。

[多様な支援情報の提供]

- ひとり親家庭の悩みは複数の課題が絡み合っており、相談先や支援先などの情報も多岐にわたっている。相談の対応（10頁参照）においては、「知識や情報・助言」が8割、「社会資源の紹介」が7割と高く、複数回の相談を実施した者が少ない（7頁参照）ことから、電話相談による口頭での説明と比較し、LINEによる文字での情報提供が効果的であったと考えられる。
- また、LINEのホーム画面に、「ひとり親家庭・総合支援情報サイト（カナ・カモミール）」のリンクバナーを掲載したことにより、サイトにアクセスし、情報収集できた者もいるとみられる。（アクセス数 2月6,386件 平成30年4月～9月の平均3,117件/月）

[相談内容の可視化の効果]

- LINE相談では、同一相談者の複数回の相談が少ない。（7頁参照）これは、相談員とのやりとりを読み返し、助言や支援内容の理解を深めることができるからと考えられる。

(2) 課題

[相談内容の正確な把握]

- 課題や状況の文章化が困難な相談者の場合、相談員は入力された内容から正確な状況の把握が難しいケースがあった。（LINEの無料通話に切り替え確認した）
- 電話では5分程度で行う相談者の状況把握に、LINE相談では複数回のやり取りを行うため、30分程度要していた。
- 相談者に寄り添い、複雑な課題を引き出す能力に加え、的確なやりとりで、相談者のおかれた状況を迅速に把握するなどSNS相談ならではの特性に応じた技術を有する相談員の配置が必要となる。

[応答なしや相談中断による相談不成立]

- 相談受付をしたものの、相談員からの返信に対し、「応答なし」は341件中165件で約5割（48.4%）となった。LINE相談は、簡単にアクセスできるため、その時点では相談がなくても将来に備えて友だち登録をし、試しに送信した者などがいた可能性がある。
- このような相談者への対応により、混雑時には回線が埋まり、本来の相談ができない恐れがある。（2～3回線で窓口を開いた場合）
- また、相談途中で終了した「相談不成立」では、相談を始めたが「相談している時間が無くなった」というコメントが送信されたケースがあり、外出の途中や来客・家事の時間帯であったと想定される。

[相談内容]

- 相談項目では、一般的な子育てに関することが最も多く、全体の約7割を占めていた。
- 十分な回線窓口数を開設ができない場合は、他のLINE相談とのリンクやホームページでの誘導により、その分野の相談窓口を紹介するなど効果的な相談ができる可能性もある。

[費用]

- 複雑な課題や困難な相談に対応するために複数の相談員とスーパーバイザー等を常駐させる必要があり、開設期間や時間に応じた人件費が必要である。
- 利用者の利便性を上げるために、LINEからLINEでの通話への切替システムの導入が好ましいが、そのためのシステム経費が高額となる。
- このようなことから、年間を通じての常時開設は、経費負担が大きくなる。

6 今後の方向性

今回の試行により、電話相談実績の低い若年層の相談者や、口頭では伝えにくい経済的な課題を持つ相談者に向けて、相談しやすい環境づくりの面において一定の効果があることが確認できた。生活困窮の懸念の高いひとり親家庭では、様々な支援情報が入りにくいことが課題となっており、今回の試行結果を踏まえ、SNSを活用した相談体制の整備や情報提供事業について、引き続き検討を行っていく必要がある。