

報道関係各位

2018年7月6日  
一般財団法人 全国 SNS カウンセリング協議会  
(事務局：トランスコスモス株式会社)  
一般社団法人 全国心理業連合会

## LINE を活用した大阪北部地震被災者のカウンセリング実施報告と取材のお願い

一般財団法人 全国 SNS カウンセリング協議会と一般社団法人 全国心理業連合会は、2018年6月22日(金)～7月1日(日)の期間、大阪北部地震の被災者を対象に、専門のカウンセラーによる LINE を利用した無料相談を実施しました。

これまで LINE を利用したいじめ相談や自殺相談を実施し、メールや電話には無い SNS の有効性を確認してまいりましたが、今回初めてとなる地震被災者の方へのカウンセリングにおいても、同様の効果を得ることができました。本実施報告を踏まえ、全国心理業連合会 代表理事 浮世満理子への取材をお願いいたします。

### 1. 大阪北部地震の被災者を対象にした LINE を活用した無料相談について

LINE アカウント名 : 大阪北部地震 心のケア  
(友達登録することで LINE 上での相談が可能)  
実施期間 : 2018年6月22日(金)～7月1日(日)



※詳細はプレスリリース(<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/180622.html>)をご参照ください。

### 2. 実施報告

(1)相談件数：327 件

(2)相談者年代

- ・ 10代+20代=33%
- ・ 30代+40代=34.2%

LINE を活用した自殺相談  
(2018年3月実施 厚労省受託事業) は  
10代+20代=52.3%

(3)相談内容と効果

有効相談数のうち

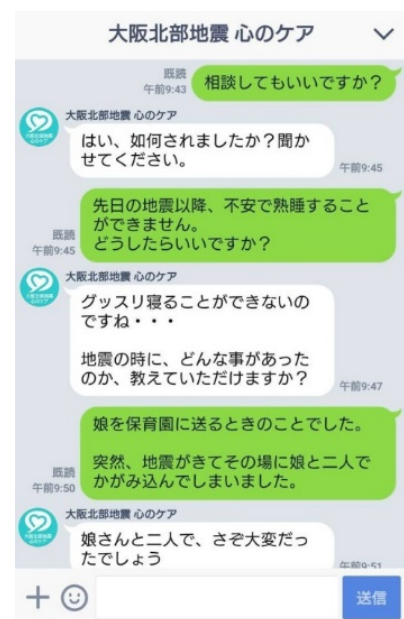
- ・ 96.3%が地震に関する相談
- ・ 82.6%が感謝の言葉で相談を終了できた

(4)他相談ツールとの比較

- ・ 同実施期間に実施された電話相談 25 件
- ・ 本相談 327 件

LINE での相談件数は、同期間に実施された電話相談の約 13 倍

#### <相談イメージ>



今回の結果を踏まえて以下の3点から、LINEを活用することにより、大阪北部地震による悩みを持った潜在的な層にアプローチできたことが示されたと考えます。

- ・LINEでの相談はこれまで若年層において効果が見られていたが、今回は30代で最も多く利用された
- ・電話相談に比べてLINEでの相談は約13倍の相談件数であった
- ・相談内容の9割以上が地震に関する相談であった

このように、地震後、悩んでいるのは自分だけなのではないかと思っていた方や、阪神・淡路大震災を経験されている年代の被災者に対し、相談に対するハードルを下げ、相談しやすい環境を提供できたのではないかと考えられます。また、災害の心のケアを担当した経験のあるカウンセラーが対応することで、8割以上の被災者に対して効果的な対応ができ、深刻な事態に至ることを回避することにつながったと考えられます。

一般社団法人全国心理業連合会は東日本大震災後の心のケアを現在も担当しておりますが、震災後、現地でカウンセラーが被災者の話を聴き、本当に必要な方々を専門機関につなぐことで、行政の窓口や病院がパンクすることを防ぐことができました。SNSを活用した取り組みは、現地に入ることなく被災者のサポートを行うことができるので、早い時期に被災地にカウンセリングを導入することが可能となります。また、被災地では、被災をされた方が被災者のサポートを行うこととなりますが、SNSを導入することにより被災地域以外からサポートを行うことができ、現地で被災者が相談対応にあたることを回避することができます。

今回は地震発生後4日後にLINEによる相談を開始しましたが、さらにより早い時期に導入することができるような仕組みを構築することにより、災害時における心理面の緩和と、専門機関が機能するための環境をつくることができると考えます。

### 3. 取材のお願い

今回の事業から得られた知見をもとに、カウンセリングツールとしてのSNSの有効性、災害時のカウンセリング体制の課題等について、詳細をご紹介させていただきたく思います。つきましては一般社団法人全国心理業連合会 代表理事 浮世満理子へ取材いただけましたら幸いです。



浮世 満理子  
(一般社団法人 全国心理業連合会 代表理事)

#### 【プロフィール】

アメリカで心理学を学び、心理カウンセラー、セラピスト、ドクターなど幅広いネットワークを持ち、帰国後、日本で心理カウンセリングやメンタルトレーニングを提供。社会貢献や災害ボランティアはライフワークと位置づけ、阪神・淡路大震災、三宅島噴火災害、ニューヨーク同時多発テロ、東日本大震災、広島土砂災害等で心のケア活動を展開。日本で唯一の心理カウンセラーの業界団体である一般社団法人全国心理業連合会、設立時理事、2012年より代表理事。

#### 【取材ならびに報道関係者お問い合わせ先】

全国 SNS カウンセリング協議会 事務局  
トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 担当：富澤  
TEL：03-4363-0123 E-mail：pressroom@trans-cosmos.co.jp

一般社団法人 全国心理業連合会 担当：高溝  
TEL：03-3400-3737 E-mail：info@mhea.or.jp