

Q 2日に1回の利用になった理由を教えてください。

A 弊団体ではかねてよりできる限り多くのご利用者様のご相談をお受けしたいと考えてまいりました。受電・通話傾向を調査した結果、特定の方にご相談が偏っているということが分かりました。そのため、1日1回に変更したのですが、偏りが十分に気全しなかったため、団体内で協議し、より多くの方のお話をお聴きするために、相談回数を2日に1回までとさせていただくことにいたしました。

これにより、相談しづらくなる、というご迷惑をおかけすることもあるかと思いますが、ご了承いただければ幸いです。

Q 2日で1回になってとても辛いので、時間延長してくれませんか？

A 本変更はできる限り多くのご相談者様のご相談をお受けしたいという趣旨によるものですので、心苦しい限りですが、20分の相談時間を変えることはできかねます。大変申し訳ありません。

Q なぜ非通知の電話を取らなくなったのですか？

A 2つ理由がございます。

1つは多くのご利用者様のご相談をお受けするために一人2日に1回と相談回数を変更させていただきましたが、非通知のお電話は番号が分からず1回目か2回目かを特定できないためです。もう1つは過去の非通知の電話には「こころのほっとライン」の趣旨に合わない、単なるいたずら電話が含まれることがあったためです。今まで非通知でお掛けになっていた皆さま、または気づかないうちに非通知になってしまっていた皆さまは、電話番号の前に「186」をつけて電話されるか、設定をご変更くださいますようお願いいたします。

Q 毎回アンケートが来ますが、毎回答えないといけないのですか？

A 1分程度で終わる簡単なアンケートですので、毎回お願いできるとありがたく思います。ご利用者様が「嬉しかった！」「少しモヤモヤした・・・」というようなお気持ちを感じた時にその思いを是非選択して送信いただけると助かります。より良いほっとラインのために、ご利用者様のお声をぜひお聞かせください。

Q アンケートの送信にはお金がかかりますか？

A SMSメッセージにアンケートURLが記載されており、そちらをクリックするとGoogleフォームというアンケート書面に飛ぶ仕組みになっています。SMSの受信は無料です。アンケート回答時の通信料は通常のインターネットアクセスと同様になるため、かかる可能性がありますが、スマホで何GB契約という感じの場合、その枠に収まっていれば追加で料金はかかりません。また、アンケートフォームの通信データ量は非常に軽微です。