

令和元年度

SNS等を活用した相談体制構築事業

LINE相談「すこやか相談@大阪府」 報告書

ひとりじゃないよ!
ライン 相談

LINE相談

学校のこと、いじめ、
友だち、家族のことなど
なんでも相談してね

下のQRコードから
友だち登録してね♪
※12月までは
午後6時～午後9時

すこやか相談@大阪府

LINE相談専門の相談員がお答えします
相談内容や相談者の秘密は守ります
安心して相談してくださいね
※たくさんの相談が来ると、すぐに答えられないことがあります

LINE相談の実施日以外、電話相談やメール相談を利用してね

電話相談 0120-0-78310 (すこやか教育相談24) 24時間対応
メール相談 sukoyaka@edu.osaka-c.ed.jp

大阪府教育センター 教育相談室

令和2年6月
大阪府教育センター

目次

1	全体概要	
	（1）実施概要	… 2
	（2）結果概要	… 3
2	実施結果	… 4
	（1）実施に向けて	… 4
	（2）相談件数について	… 5
	（3）対応時間について	… 6
	（4）利用者について	… 6
	（5）相談状況について①②	… 7
	（6）緊急対応について	… 9
	（7）事後アンケートについて	… 9
3	今後に向けて	… 10
	（1）令和元年度を振り返って	… 10
	（2）令和2年度に向けて	… 10

1 全体概要

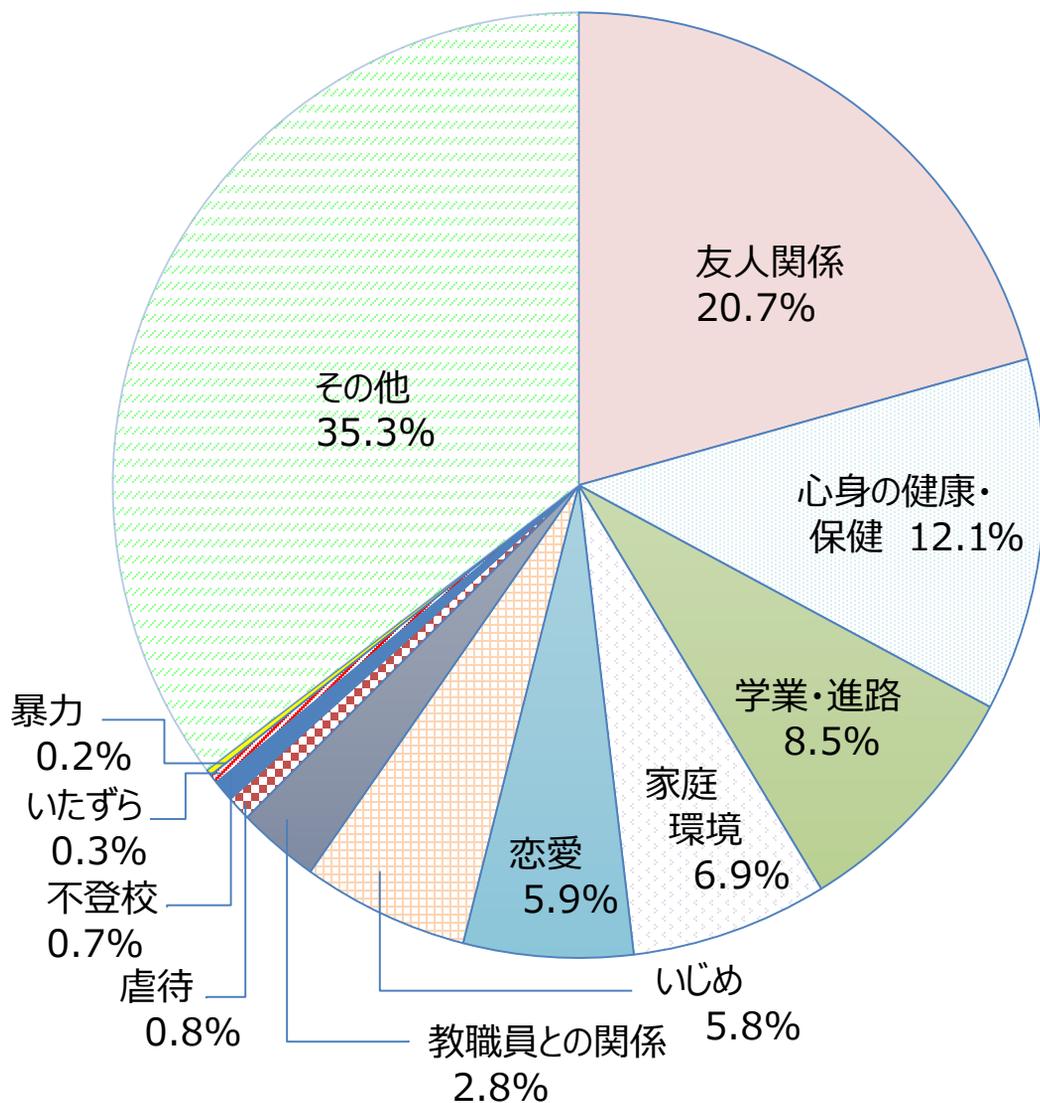
(1) 実施概要

- ①実施期間 令和元年7月15日～令和2年3月31日の毎週月曜日（12月30日除く）
及び特設日
※特設日 令和元年8月25日(日)、9月1日(日)、
令和2年1月7日(火)、3月17日(火)～20日(金)、
24日(火)～27日(金)、31日(火)
計49日
※小学生は令和2年1月から対象（計23日）
- ②相談時間 18時～21時（受付は20時30分まで）
※令和2年1月からは17時～21時（受付は20時30分まで）
- ③対象者 府内小・中・高・支援学校（小学部・中学部・高等部）の
児童生徒約67万人（政令市を除く）（私立学校児童生徒を含む）
- ④相談体制 外部委託先の専門機関：
トランスコスモス株式会社
関西カウンセリングセンターの相談員と相談員SVを配置
- ⑤周知方法 対象児童生徒全員にカードを配付
中高生：6月下旬／小学生：11月中旬
対象校に掲示用ポスターを配付
中・高・支援学校（中学部・高等部）：6月下旬・11月中旬
小・支援学校（小学部）：11月中旬
※ポスター・カードにはアカウント登録用のQRコードを印刷
- ⑥緊急対応体制 相談時間中は教育センターで指導主事が待機
緊急時の対応フロー図と関係課の緊急連絡先一覧を作成

(2) 結果概要

①相談件数等 アカウント登録者は3,230人
 総相談受付件数は1,360件
 (うち相談対応件数は952件、対応率70.0%)

②相談内容



③対応時間 1件平均53.8分

④緊急対応 0件

2 実施結果

(1) 実施に向けて

【アカウント登録について】

- ①アカウント登録用のカードやポスターを各学校に配付する
 - ・カードは各学校に配付し、学校から児童生徒に一人1枚配付
 - ・ポスターは学校掲示用として各学校に配付

	6月下旬	11月中旬
カード	中学生・高校生	小学生のみ
ポスター	中・高・支援学校（中学部・高等部）	全学校

- ②配付されたカードやポスターに掲載されているQRコードからアカウント登録する

アカウント登録者	10月末まで (中高生のみ登録)	3月末まで (11月中旬から小学生が登録開始)
実施日数	18日	49日
友だち登録者数	2,016人	3,230人
有効友だち数	1,126人	1,615人
ブロック数	890人	1,615人

「友だち登録者数」
アカウントを登録している数
「有効友だち数」
友だち登録者のうち、ブロックしていない数
「ブロック数」
友だち登録者のうち、メッセージを受け取れないようにしている数

【利用方法】

- ・アカウント登録すると右図の案内画面につながる
- ・該当の校種ボタンをタップ（以下「アクセス」という）して相談を開始する

【相談時の工夫】

- ・相談時間外にアクセスした子どもには、自動応答メッセージで、「現在は相談時間外であること」や「緊急に相談したい場合は24時間子供SOSダイヤル（電話）があること」を伝える
 - ・相談時間内にアクセスした子どもには、相談までの待ち時間に応じて、どのような相談をしたいか等を尋ねたり、自動応答メッセージで、他の相談窓口もあることを案内する
 - ・相談終了後、事後アンケート（任意）を実施する
 - ・案内画面内の「ご利用にあたって」には、相談期間や時間について、利用についてのルール等を記載する
- ※「ご利用にあたって」は小学生年齢等の利用者も考慮し、ふりがな付きのものも準備する



LINE相談案内画面

〔傾向〕

- ・友だち登録者数の増加とともにブロック数も増加したが、全体として相談可能な有効友だち数も増加した

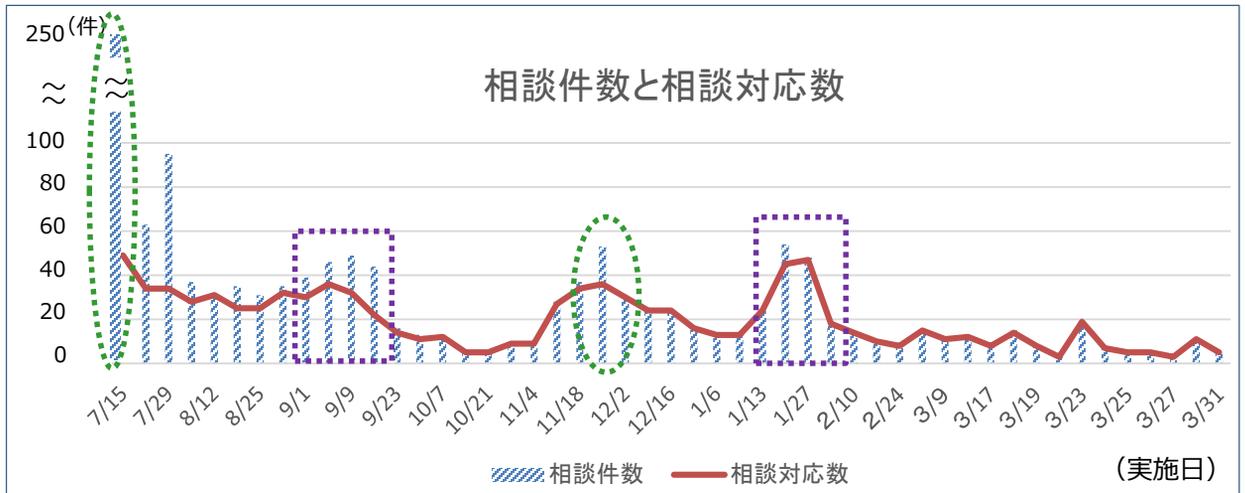
〔考察〕

- ・アカウント登録を行うと案内画面が表示される（相談につながる）ため、カード配付直後は相談受付時間内外に関わらずアクセスがあった

(2) 相談件数について

【相談受付件数と相談対応数】

	10月末まで合計 (中学生のみ)	3月末まで合計 (11月中旬から小中高生が対象)	7月を除く合計
総相談受付件数	810件	1,360件	957件
相談対応数	434件	952件	835件
対応率	53.6%	70.0%	87.3%



〔傾向〕

- ・相談開始当初や周知直後は相談が多い（丸点線囲み）
 ※中学生は6月下旬、小学生は11月中旬に周知している
 ※相談開始当初（7月）は特にアクセスが集中したが、7月を除くとアクセス数は安定した
- ・新学期が始まると相談が増える（四角点線囲み）
 ※9月、1月

〔考察〕

- ・一斉送信を有効に活用するために、送信日時、対象者、送信内容を検証することが必要

【曜日別平均アクセス数】

表1

7月～3月	月曜日	月曜日以外
実施日数 (うち祝日)	37日 (8日)	12日
件数	1,218件	142件
一日平均	32.9件	11.8件

表2

月曜日の 平日	初日を除く 月曜日	初日を除く祝日
29日	36日 (7日)	7日
836件	973件	137件
28.8件	27.0件	19.6件

〔傾向〕

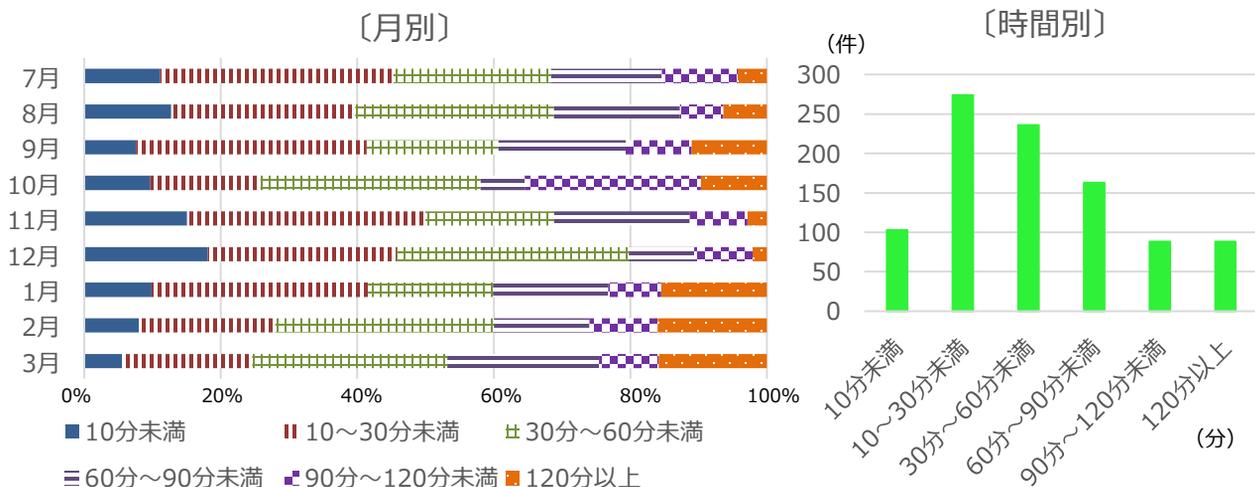
- ・固定日（毎週月曜日）のアクセス数が多い：月曜日37回：平均32.9件
 月曜日以外12回：平均11.8件

〔考察〕

- ・固定された相談日（毎週月曜日）と特設日（月曜日以外）では固定日の相談の方が多ことから、特設日を設けるより固定された日に相談日がある方が有効だと考えられる（表1）
- ・月曜日の平日と祝日では平日の相談の方が多ことから、学校に登校することで相談したいことが増えていると考えられる（表2）

(3) 対応時間について

【平均対応時間】平均53.8分



〔傾向〕

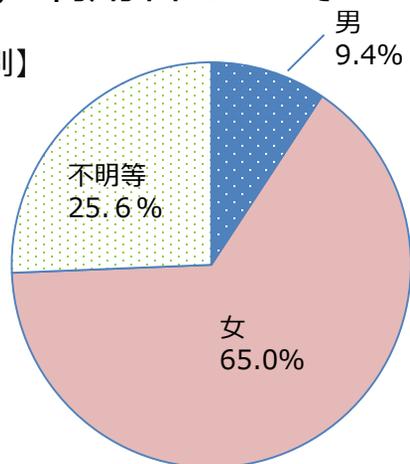
・相談件数の少ない月は相談対応時間が長くなることもある

〔考察〕

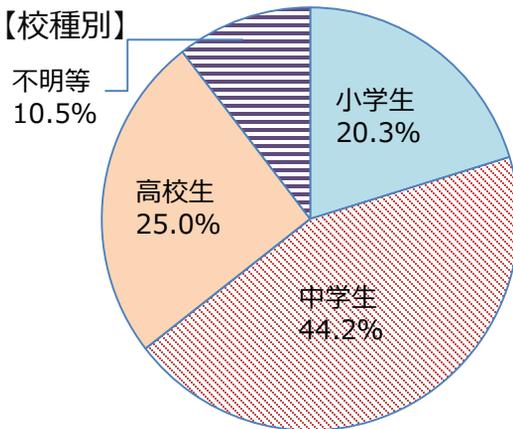
・案内画面内の「ご利用にあたって」で、相談時間のめやすを1回50分と示している上図より、相談時間の平均は1時間程度となっており概ね妥当である

(4) 利用者について

【性別】



【校種別】



〔傾向〕

・女子児童生徒からの相談が多いが、男子児童生徒の相談も一定数ある

〔考察〕

・対象人数とスマートフォン所有率から算出した利用可能人数の割合から、高校生の利用が多くなると予想していたが、実際には小中学生の方が高校生よりも利用率が高い

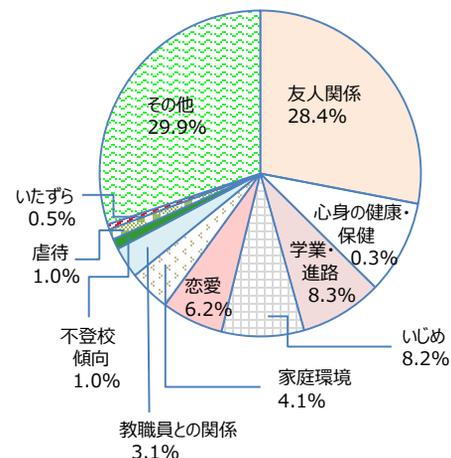
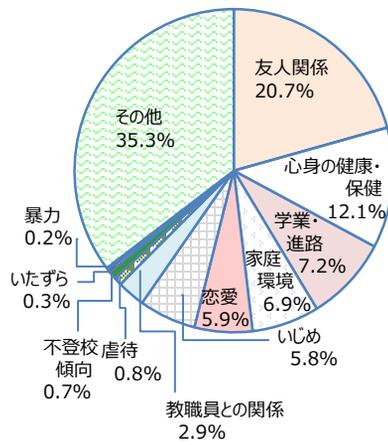
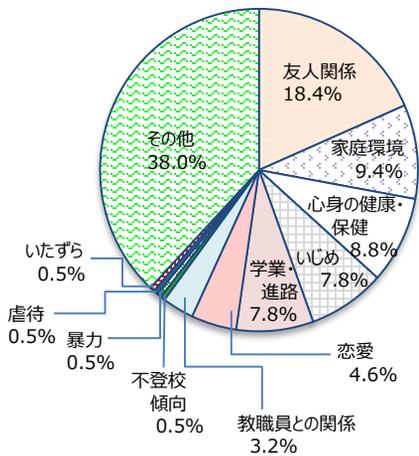
	小学生	中学生	高校生
校種別利用率 (右上図)	20.3%	44.2%	25.0%
対象人数とスマートフォン所有率から算出した利用可能人数の割合	18.9%	28.9%	52.3%

(5) 相談状況について①

〔10月までの相談状況（中高生）〕

〔3月末まで（小中高生）〕

〔3月末まで（小学生のみ）〕



〔傾向〕

- ・小中高生ともに「友人関係」の相談が一番多い
- ・小中高生ともに11月以降は、「学業・進路」についての相談が10月までより多い
- ・小学生のみでは、「友人関係」「いじめ」の相談の割合が多い

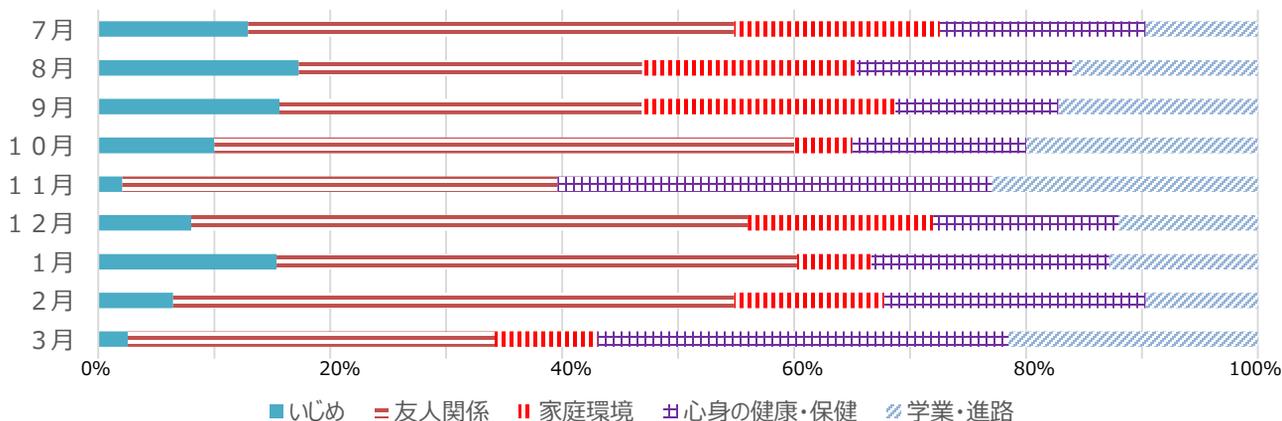
〔考察〕

- ・小学生からの相談は中高生からの相談よりも内容が深まりにくいことが多い

(5) 相談状況について②（クロス集計より）

〔相談内容について月別でクロス集計〕

〔月別の相談（1,000人率）〕



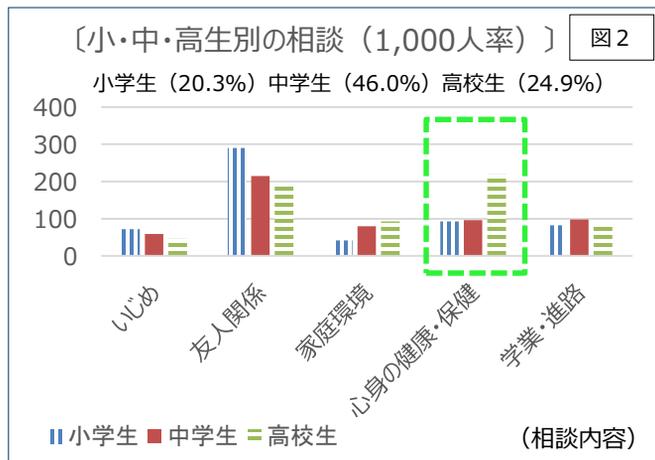
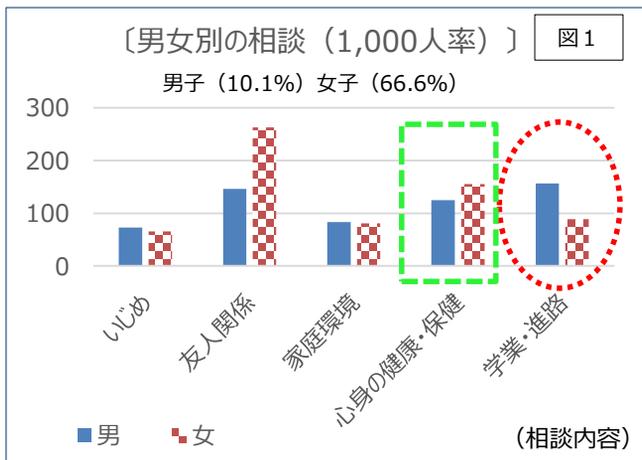
〔傾向〕

- ・全体を通して「友人関係」の相談が多い
- ・8・9月は「家庭環境」の相談が多い
- ・3月は「心身の健康・保健」「学業・進路」の相談が多い

〔考察〕

- ・3月に、人間関係に関する相談（いじめ、友人関係）より自分自身についての相談（心身の健康・保健）が多かったのは、学校臨時休業期間中のため、他者と接する機会が減り、自己を見つめる時間が増えたためと考えられる

相談内容について性別、校種別でクロス集計



〔傾向〕

○相談内容について性別での傾向（男女別の相談）（図1）

相談者の割合は女子が多い [女子（66.6%）男子（10.1%）]

- ・項目別に比較すると「友人関係」は女子が多い
- ・項目別に比較すると「学業・進路」は男子が多い

○相談内容について校種別での傾向（小・中・高生別の相談）（図2）

相談者の割合は中学生が多い [小学生（20.3%）中学生（46.0%）高校生（24.9%）]

- ・項目別に比較すると「友人関係」は小学生が多い
- ・項目別に比較すると「心身の健康・保健」は高校生が多い

〔考察〕

○LINEでの相談内容(図1)(図2)と自殺の原因(参考)を比較すると、同じような傾向が見られる

・男子小中高生（丸点線囲み）

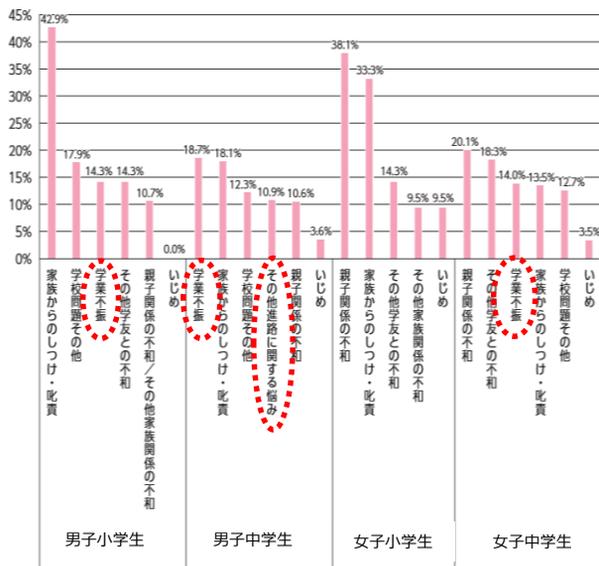
LINEでの相談「学業・進路」⇔ 自殺の原因「学業不振」「その他進路に関する悩み」

・女子高校生（四角点線囲み）

LINEでの相談「心身の健康・保健」⇔ 自殺の原因「うつ病」「その他の精神疾患」

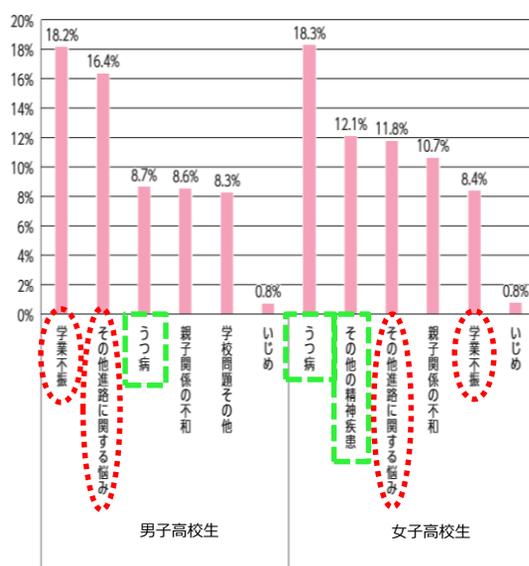
（参考）自殺の原因（厚生労働省発表資料）

第2-3-35図 小学生、中学生における自殺の原因・動機の計上比率



資料：警察庁「自殺統計」より厚生労働省自殺対策推進室作成（H30）

第2-3-36図 高校生における自殺の原因・動機の計上比率



資料：警察庁「自殺統計」より厚生労働省自殺対策推進室作成（H30）

(6) 緊急対応について

【緊急・重篤な内容の相談について】

- ・今年度の緊急対応は0件
- ・緊急事案に対応するために、事案を想定した対応マニュアルや、関係機関につなぐための対応フロー図の確認をしておくことが重要
- ・相談の順番待ちをしている子どもに相談したいことを尋ねることで、事前に相談内容を把握できるようにした

	10月未まで合計 (中学生のみ)	3月未まで合計 (11月中旬から小中高生が対象)
いじめ	34件	55件
虐待	3件	8件
ハラスメント	1件	3件
希死念慮	10件	23件
体罰	1件	1件
合計	49件 (一日平均1.58件)	90件 (一日平均1.84件)

〔傾向〕

- ・必要と思われるケースに対し、継続相談を促すことで、実際に継続し、支援を続けることができたケースがあった

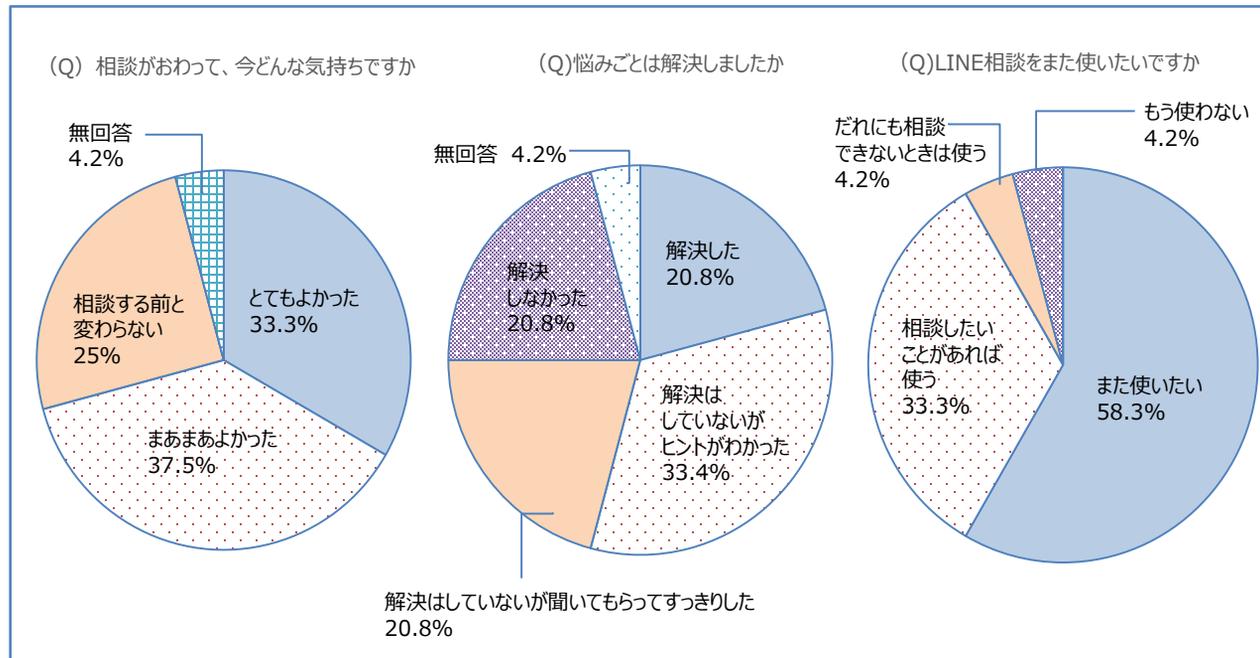
〔考察〕

- ・匿名なので相談できていると想定される子どもが一定数いる

(7) 事後アンケートについて

- ・3月より実施（回答は任意）
- ・相談を終了した子どもに今の気持ちを尋ねる（対象111件、回答24件／回答率：21.6%）

〔相談終了後のアンケート〕



〔傾向〕

- ・相談終了時も「相談する前と変わらない」と回答する子どもや「悩みごとは解決しなかった」と回答する子どももいるが、また相談をしたいと考える子どもが半数以上いる

〔考察〕

- ・子どもは悩みの解決より話を聴いてほしい気持ちが強いと考えられる

3 今後に向けて

(1) 令和元年度を振り返って（実施して明らかになった課題とその対応）

○年度当初より計画を2回変更した

〔変更1〕

令和2年1月から対象を中高生に加え小学生を追加した
相談期間終了日を1月末から3月末まで延長をした
相談開始時間を18時から1時間早めて17時からとした

〔変更2〕

新型コロナウイルス感染症拡大防止による学校臨時休業に伴う子どもへの支援のため、
3月17日から土曜日・日曜日を除く毎日実施した

○小学生を追加するために相談案内画面及び利用方法の表記の見直しを行った

○相談対応時間について、1ケース終了までの適切な相談時間や、離席している子どもへの対応について協議し、相談対応の質の向上と効率化を進めた

○相談の順番待ちをしている子どもへのアプローチとして、相談内容を尋ねた

○相談を終了した子どもたちへ事後アンケートを実施した

(2) 令和2年度について（実施計画及び現状）

【相談体制について】

○途切れない相談体制の構築

・LINE相談の通年実施を定着化させる

〔固定日〕令和2年4月1日～令和3年3月31日までの毎週月曜日

・当初の特設日（長期休業明けの始業日やその前日）に加え、臨時休業期間中対応の特設日に実施する

〔当初の特設日〕令和2年4月7日(火)～8日(水)、5月6日(水)～7日(木)、
8月30日(日)、9月1日(火)、令和3年1月7日(木)～8日(金)

〔臨時の特設日〕令和2年4月15日(水)～17日(金)、21日(火)～24日(金)、
28日(火)～5月1日(金)、5月5日(水)

・新型コロナウイルス感染症拡大防止による学校臨時休業の延長に伴う子どもへの支援のため、既存のアカウント（配付済みの登録用カードにあるアカウント）での相談と並行して、登録用カードを持っていない児童生徒でも相談ができるよう、Web上に掲載するための新アカウントを作成し公開した（期間は令和2年4月20日～6月29日まで）

○相談待機者、相談終了者へのアンケートの効果検証と今後の活用方法を検討



大阪府教育センター
〒558-0011 大阪市住吉区苅田4丁目13番23号
TEL:06-6692-1882/ FAX:06-6692-1898
URL:<http://wwwc.osaka-c.ed.jp/>

発行:令和2年6月 大阪府教育センター 教育相談室

