

令和2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〉

令和3年8月
大阪府教育センター

はじめに

近年、スマートフォンの普及により、若年層の多くがSNSをコミュニケーションツールとしている。それに伴い、大阪府では従来より実施してきた電話相談やメール相談に加え、子どもが直接相談できる環境を整え子どもへの支援の充実を図ることを目的に、LINEを活用した相談窓口「すこやか相談@大阪府」を実施している。平成29年度の府立学校10校の生徒を対象とした試行実施を皮切りに、平成30年度からは文部科学省の「SNS等を活用した相談体制の構築事業」を活用して本格実施をスタートさせ、令和2年度3月で3年目を終了したところである。

1年目は府内の中学生・高校生のみを対象としていたが、2年目の途中からは対象者を小学生にまで拡大し、またそれに合わせて相談開始時間を早めるなど、検証を重ねながら相談体制を拡充させてきている。相談日についても、1年目は集中期間を設定しての実施としていたが、実施のない期間が長く続くと、子どもが困ったときに相談できないという危惧があることから、2年目からは7月以降に曜日を固定してコンスタントに日を設定し実施してきた。そして、今年度からはより恒常的な相談窓口として機能するよう、4月から翌年3月まで通年の実施とした。毎週同じ曜日、同じ時間帯に相談できるということが、子どもたちにとっての安心感につながっていると考える。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響による学校の臨時休業があったため、4月と5月に追加で相談日を設定した。このように大阪府のLINE相談は、常に子どもの不安や悩みに寄り添うことのできる相談窓口をめざして、体制について検証を続けている。

本報告書では、令和2年度の実施内容を振り返り、子どもたちにとってより相談しやすい相談窓口となるよう効果や課題について検証した。

令和3年8月

大阪府教育センター 教育相談室

もくじ

はじめに

1. 実施概要	1
(1) 実施期間	1
(2) 相談対応時間	1
(3) 対象者	1
(4) 相談体制	1
(5) 周知方法	1
(6) 緊急対応体制	1
2. 実施結果	2
(1) 結果概要	2
①アカウント登録者数	
②相談員応答件数	
③情報案内件数	
④相談員応答率	
⑤相談内容	
⑥平均対応時間	
⑦緊急対応件数	
(2) 利用者状況	3
①アカウント登録者数の推移	
②校種別	
③性別	
(3) 相談状況	4
①月別の相談状況	
②対応時間別相談件数	
③メッセージ配信と受付件数	
④相談内容の傾向	
⑤校種別相談内容	
(4) 重篤事案について	5
①重篤事案の割合	
②重篤事案の相談件数内訳	
③希死念慮の背景	
(5) 事後アンケートについて	6
①質問項目	
②自由記述	
3. 学校臨時休業にかかる対応	7
(1) LINE相談の拡充	7
①相談日の拡充	
②第2アカウントの運用	
(2) 相談傾向	7
①新型コロナウイルス感染症や学校休業に関わる相談	
②相談内容の分類	
③相談内容別の推移	
4. 今後に向けて	9
(1) 令和2年度を振り返って	9
①効果	
②課題	
(2) さいごに	9

1. 実施概要

(1)実施期間

常設の相談日	令和2年4月6日から令和3年3月15日の毎週月曜日 ※1/4を除く	49日
特設の相談日	4/7(火) 4/8(水) 5/6(水) 5/7(木) 8/30(日) 9/1(火) 1/7(木) 1/8(金) ※春休み・GW・夏休み・冬休みなどの長期休業期間明けに設定	8日
学校臨時休業* に伴う相談日	4/15(水)から5/5(火)の土日を除く毎日	12日
* P.7参照		計69日

(2)相談対応時間

17時～21時（受付は20時30分まで）

(3)対象者

府内公立・私立の小・中・高・支援学校の児童生徒 約67万人（政令市を除く）

(4)相談体制

外部の専門機関へ委託

〔4～6月〕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

〔7～3月〕WorkWay株式会社

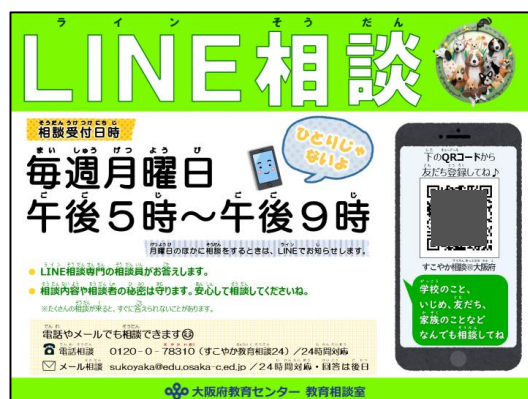
※一日当たり相談員10～12名、スーパーバイザー1～2名を配置

(5)周知方法

- カード配付（5月下旬）⇒全対象児童生徒
 - ポスター配付（11月下旬）⇒全対象校
- ※カード、ポスターのいずれにもアカウント登録用のQRコードを掲載



カード：テレホンカードサイズ



ポスター：B4サイズ

(6)緊急対応体制

相談対応時間中は、教育センターで指導主事が相談内容をモニタリングし、緊急時には対応フロー図をもとに委託事業者と連絡を取りながら対応した。

2. 実施結果

(1)結果概要

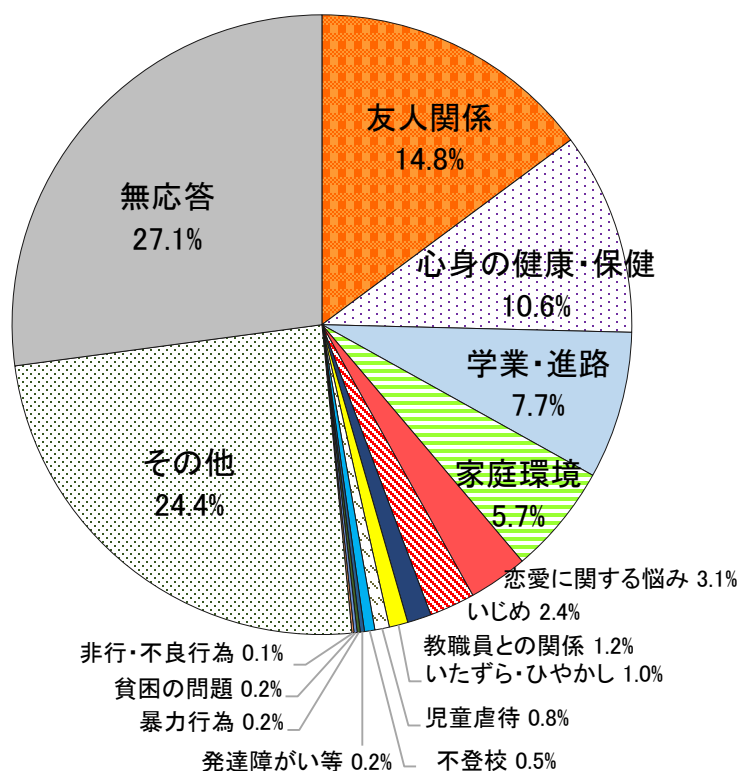
①アカウント登録者数 ……6,741人
R2.3.31時点の登録者数

②相談員応答件数 ……1,847件
相談受付時間内のアクセスに対し、相談員が応答した件数

③情報案内件数 ……497件
相談受付時間内のアクセスに対し、相談員にすぐにつながらない場合に自動応答メッセージで
情報*を案内した件数 *情報…相談員につながった際に相談をスムーズに開始するための
事前アンケートや、24時間対応の電話相談窓口の電話番号

④相談員応答率 ……78.8%
相談受付時間内のすべてのアクセスのうち、相談員応答件数が占める割合

⑤相談内容
相談の主訴となる項目（相談員応答件数1件につき1項目）



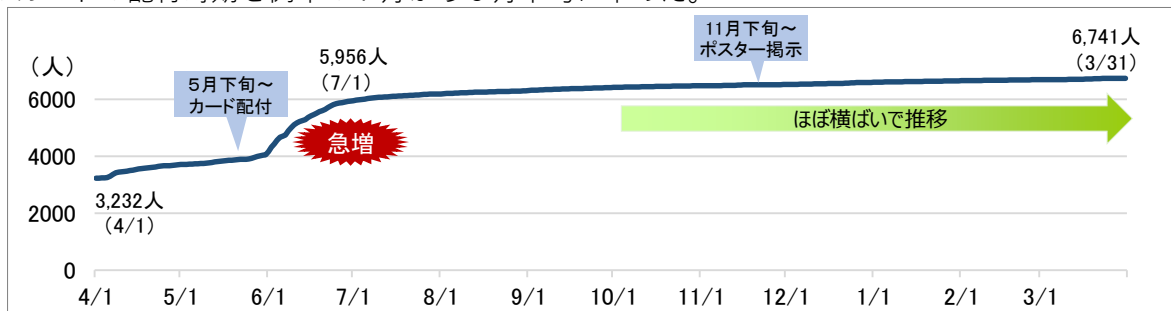
⑥平均対応時間 ……39.4分
相談1件当たりの対応時間の平均値

⑦緊急対応件数 ……0件
相談対応中に警察等へ緊急通報した件数

(2)利用者状況

①アカウント登録者数の推移

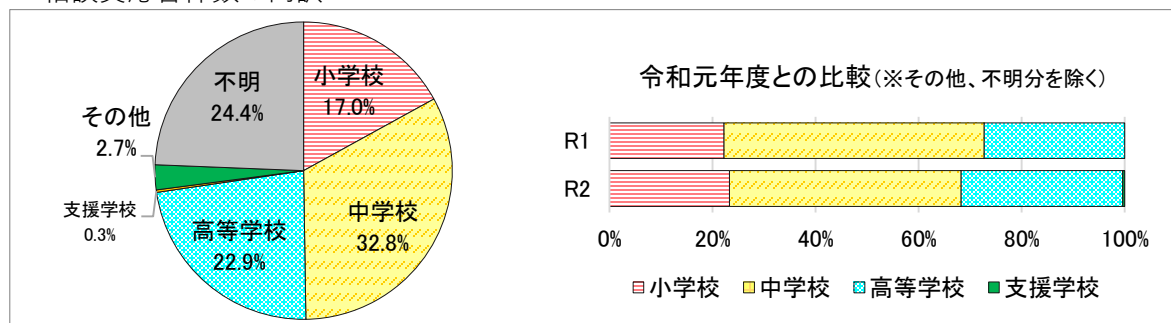
現行のアカウントについては、令和元年度より継続して使用している。子どもへのアカウントの周知は、新入生へのカード配付、全児童生徒へのカード配付、全学校へのポスター掲示により毎年おこなっているが、今年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響による学校休業に伴い、新入生への周知不足や子どもたちの不安が高まっていることが懸念されたことから、全児童生徒へのカードの配付時期を例年の7月から5月下旬に早めた。



カード配付直後に登録者数が急増(6/1～7/1の1か月で約1,800人増)し、カードによる周知効果が高いことが分かる。また、11月下旬に各学校にポスターを配付したが、登録者数は7月よりほぼ横ばい状態(7/1～3/31の9か月で785人増)であり、ポスター配付時の広報の仕方に工夫が必要だと考えられる。

②校種別

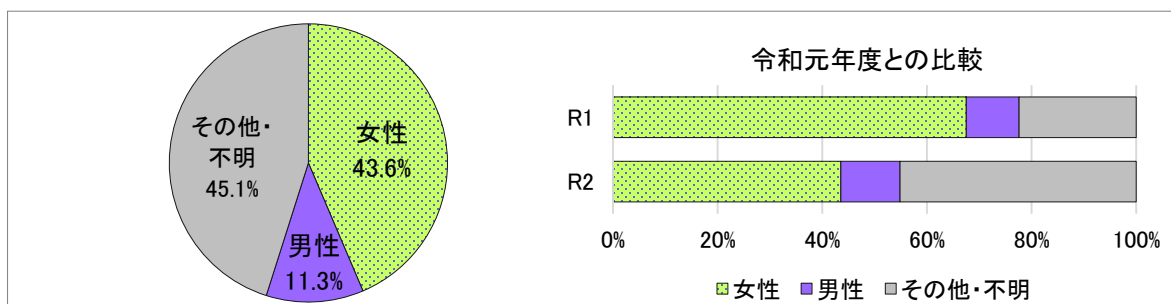
■相談員応答件数の内訳



中学生からの相談が最も多く、次いで高校生、小学生の順となっている傾向はR1と同様であるが、R1と比較すると、小・中・高校生の割合の差は縮まった。

③性別

■相談員応答件数の内訳

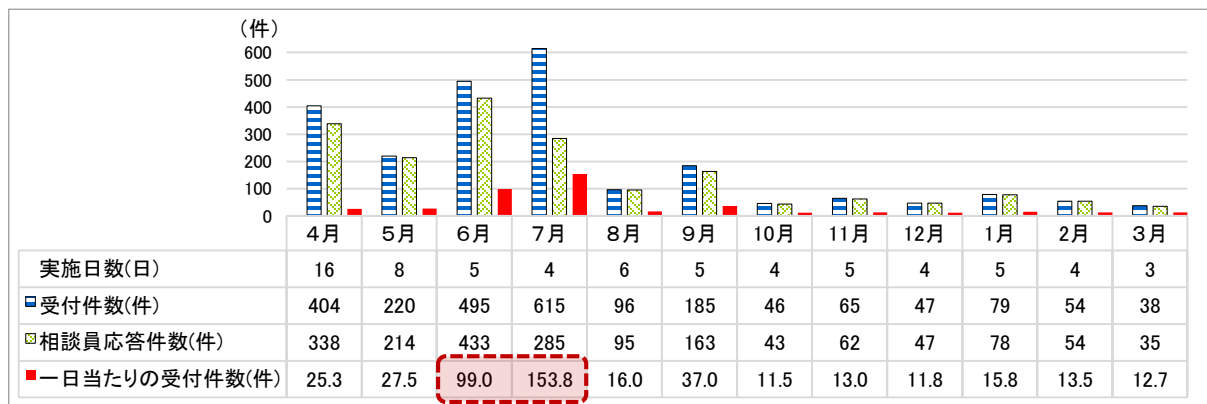


「その他・不明」が最も多く、次いで「女性」、「男性」の順が多い。回答が任意であることから、R1と比較すると「その他・不明」の割合が増えているが、男女比では圧倒的に「女性」が多い。

(3)相談状況

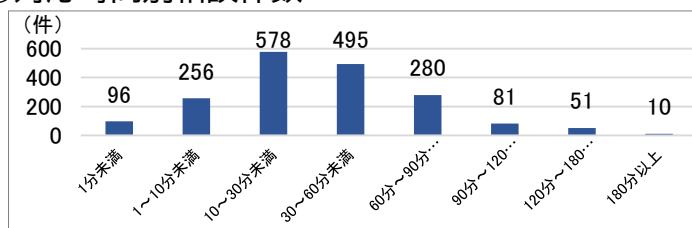
①月別の相談状況

- a)実施日数…その月に相談を実施した日数
 b)受付件数…相談受付時間内にアクセスがあった件数
 c)相談員応答件数…bのアクセスに対し、相談員が回答した件数
 d)一日当たりの受付件数…b/a



6月と7月に受付件数が多い理由は、学校再開が6月にずれ込んだことによる新学期の不安の高まりや学校に関する悩みの増加が考えられる。また、アカウント周知直後であること（参照P.3(2)①）と、相談時間中にメッセージ配信をおこなったこと（参照P.4(3)③）も理由の1つとして考えられる。10月以降の受付件数は減少し、一日当たり平均13件前後で推移している。メッセージ配信による相談の促進や、積極的な周知が求められると考える。

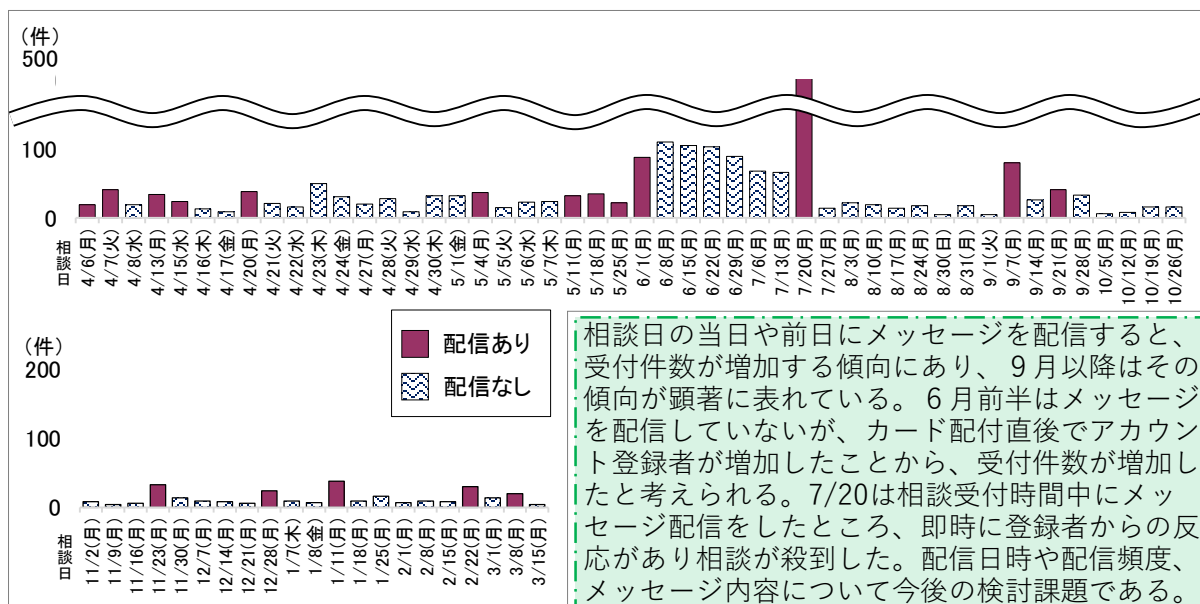
②対応時間別相談件数



「30～60分未満」の件数が多いことから、1回当たりの相談時間を「50分」をめやすとしていることは妥当であるといえる。

③メッセージ配信と受付件数

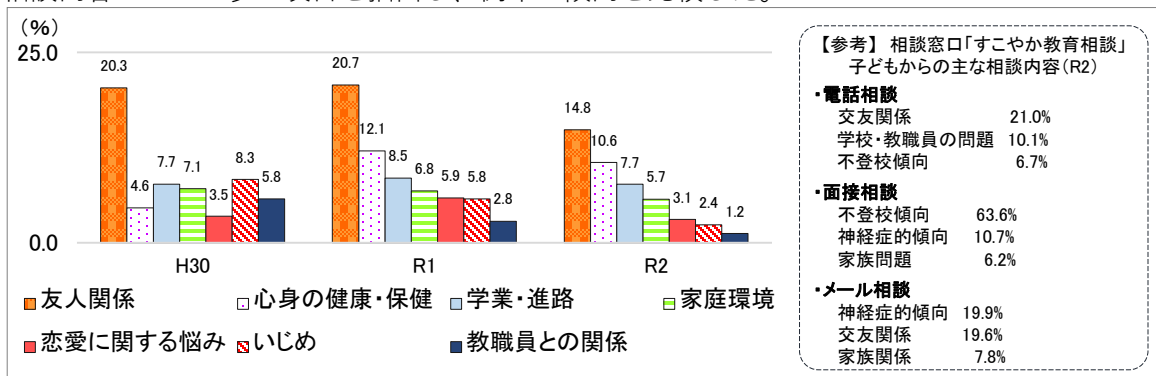
相談件数が減少傾向にある時や特設の相談日を知らせる際に、LINEの自動メッセージ機能を使い、アカウント登録者に向けて一斉にメッセージを配信した。



相談日の当日や前日にメッセージを配信すると、受付件数が増加する傾向にあり、9月以降はその傾向が顕著に表れている。6月前半はメッセージを配信していないが、カード配付直後でアカウント登録者が増加したことから、受付件数が増加したと考えられる。7/20は相談受付時間中にメッセージ配信をしたところ、即時に登録者からの反応があり相談が殺到した。配信日時や配信頻度、メッセージ内容について今後の検討課題である。

④相談内容の傾向

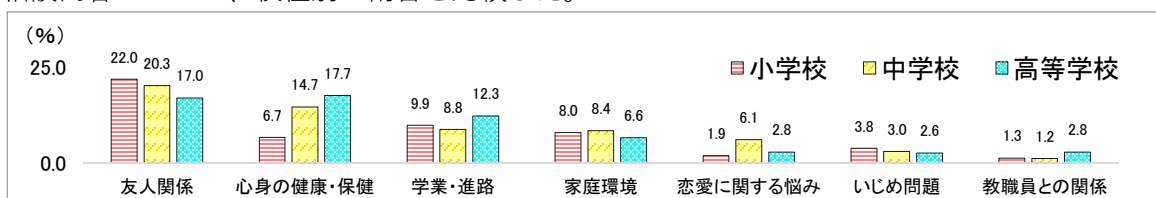
相談内容について多い項目を抽出し、例年の傾向を比較した。



例年、「友人関係」の相談が最も多いのが共通している。R1とR2では、項目の順が全く一致しており、LINE相談に寄せられる相談内容がある程度固定化されてきていると考える。電話相談、面接相談等の他の相談窓口寄せられる相談内容の傾向とも異なり、LINE相談窓口があることで、子どもの幅広い相談ニーズに対応しているといえる。

⑤校種別相談内容

相談内容について、校種別の割合を比較した。



校種別に抽出すると、相談内容の割合に違いがみられた。

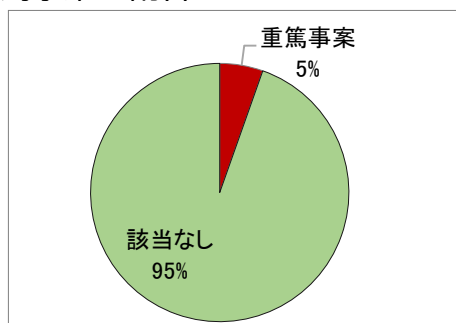
- 小学生「友人関係」22.0%、「学業・進路」9.9%、「家庭環境」8.0%
 - 中学生「友人関係」20.3%、「心身の健康・保健」14.7%、「学業・進路」8.8%
 - 高校生「心身の健康・保健」17.7%、「友人関係」17.0%、「学業・進路」12.3%
- また、校種によって特徴的な点として挙げられるのは以下のとおり。
- 「恋愛に関する悩み」は、中学生が多い。
 - 「心身の健康・保健」は、小学生が少ない。

(4)重篤事案について

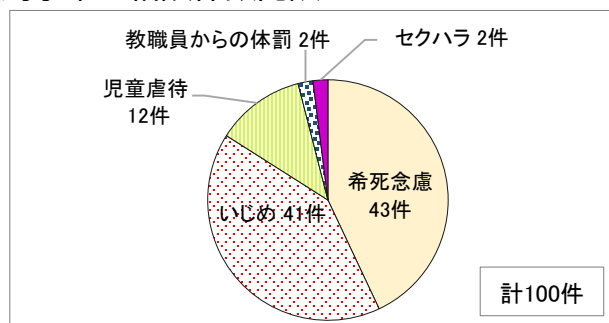
以下の内容が含まれる相談について、「重篤事案」として抽出した。

- いじめ
- 児童虐待
- セクシュアルハラスメント
- 教職員からの体罰
- 希死念慮

①重篤事案の割合



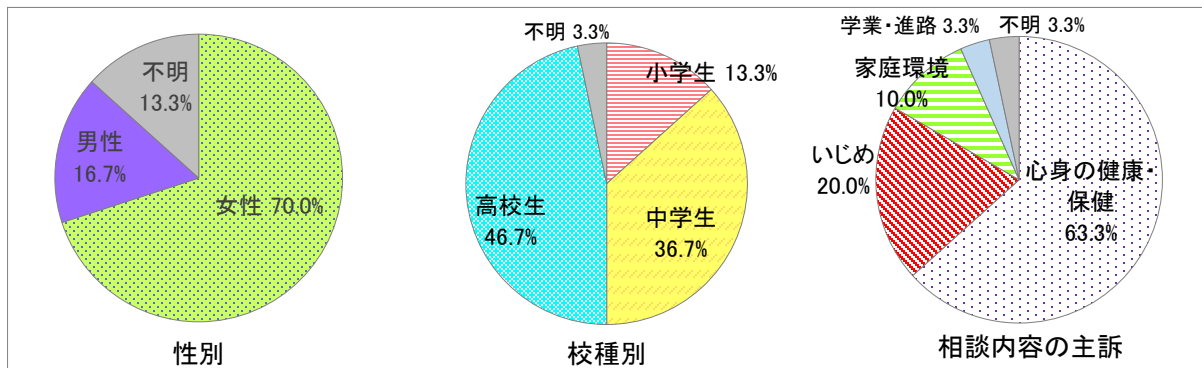
②重篤事案の相談件数内訳



相談員応答件数のうち、重篤事案の割合は約5%である。そのうち「希死念慮」と「いじめ」で約8割を占める。「希死念慮」については、相談の背景として精神疾患や神経症が疑われる内容があったが、言語化できるような明確な原因や理由がないものや、親や友だちに気持ちを打ち明けた時に、受け止めてもらえなかった傷つきのある相談があった。

③希死念慮の背景

重篤事案のうち、最も件数の多かった「希死念慮」の内容を含む相談について、その背景を分類した。（調査期間：R2.7.6～R3.2.1）

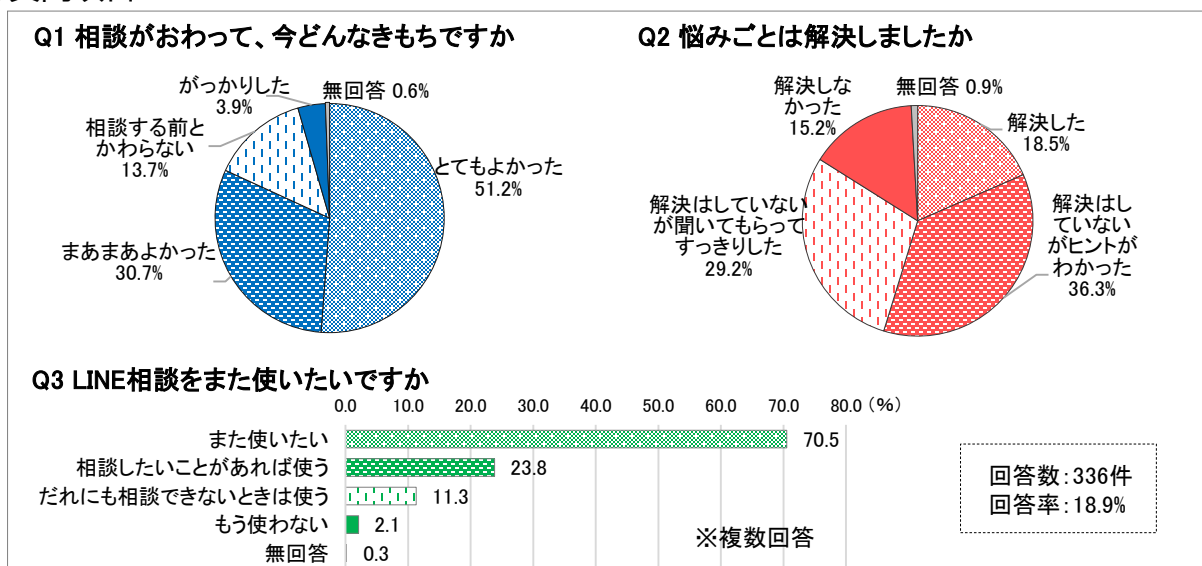


性別は、全体の割合と同じく女性からの相談が多い。校種別にみると、高校生からの相談が約半数を占め、年齢が上がるほど多い傾向にあった。相談内容の主訴の多くは「心身の健康・保健」に関するものであり、うつ傾向や性同一性障がいがあるもの、無気力・過食等の症状、自傷行為を訴える相談があった。別途、「希死念慮」の平均相談時間を抽出したところ、「平均70.6分」であり、全体の「平均39.4分」と比べて長いことが分かった。また、相談回数が2回以上の子どもが約8割おり、「希死念慮」を抱く子どもにとって、LINE相談が継続して相談できる場所となっていることも分かった。

(5)事後アンケートについて

相談終了後にURLを送付し、アンケートに任意回答してもらった。（集計期間：R2.4.6～R3.2.15）

①質問項目



②自由記述

- ❖ 助かってます！
- ❖ いっぱい共感してくれて嬉しかったです。
- ❖ もう少し頑張ろうと思えました！
- ❖ 気持ちがスッキリしました！
- ❖ 少し肩の重荷がとれた気がします。
- ❖ ほんの少しだけ自信が湧きました。
- ❖ ちょっと緊張しましたがLINEなら大丈夫だと分かりました！
- ❖ カウンセリングに通っているのですが、コロナの影響で最近相談にのってもらえることが出来なかったのが、今回LINEで話を聞いてもらえてとても楽になりました。
- ❖ 親にもなかなか言えなかったりしたことがここでは言えたのですごくありがたい相談場所です。

どの質問においても、回答の多くが肯定的な意見であった。自由記述にもあるように、他の方法や人には相談できない子どもでも、LINE相談であれば相談できるという声があった。今後、アンケートの実施方法や質問項目について精査し、より子どものニーズに沿ったLINE相談となるよう工夫する。

3. 学校臨時休業にかかる対応

(1) LINE相談の拡充

新型コロナウイルス感染症対策のため、令和2年3月2日より学校が一斉臨時休業となった。長期休業に伴う様々な子どもの不安や悩みを持つ子どもへの支援を図るため、相談日の拡充及び、既存のアカウント「すこやか相談@大阪府」（以下、「第1アカウント」という。）に加え、別のアカウント（以下、「第2アカウント」という。）を開設した。

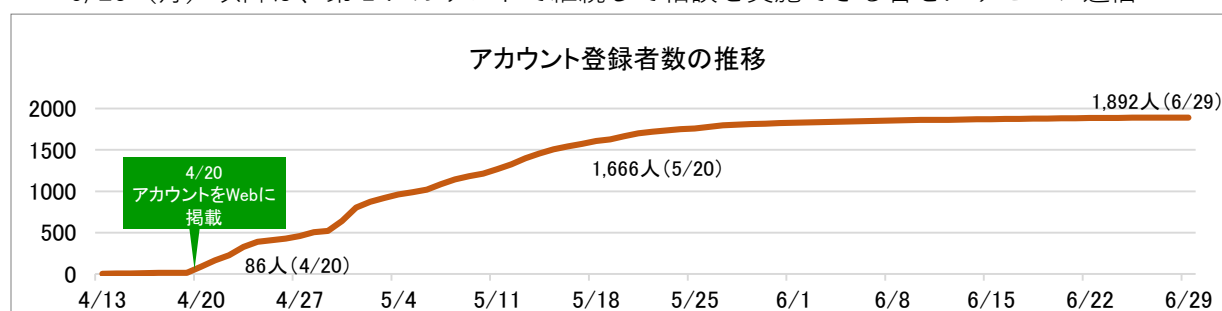
第1アカウントの周知は、学校へのポスター掲示と子どもへのカード配付によりおこなっていたが、学校休業期間であること、新入生へのカード配付ができていない場合やカードを紛失している子どもがいることが考えられることから、第2アカウントは登録用のQRコードをWeb上に掲載し周知した。

①相談日の拡充

4/15(水)から5/5(火)の土日を除く毎日 計12日を追加実施

②第2アカウントの運用

- 4/20(月)～6/29(月)まで、第1アカウントと並行して相談を実施
- 6/29(月)以降は、第1アカウントで継続して相談を実施できる旨をメッセージ送信

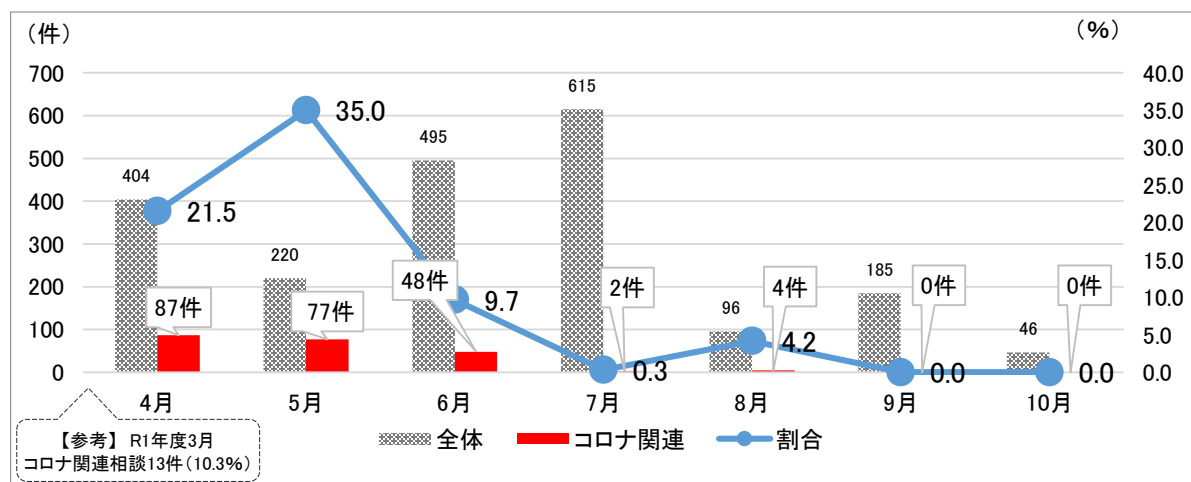


Web掲載後1か月(4/20～5/20)で約1,600人の登録があり、カードと同等の周知効果があったといえる。(カード配付時は1か月で約1,800人増)

(2) 相談傾向

①新型コロナウイルス感染症や学校休業に関わる相談

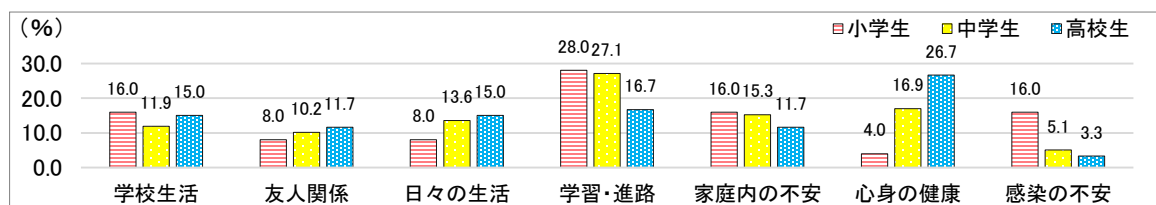
すべての相談のうち、新型コロナウイルス感染症や学校休業に関わる内容が含まれている相談を抽出し、その占める割合を検証した。



新型コロナウイルス感染症や学校休業に関する内容が含まれる相談が4月に増加し、5月もその傾向が続いた。全体の相談のうち占める割合も4月・5月は特に高い。分散登校が開始された6月以降は緩やかに減少し、7月以降は5件以下で推移している。

②相談内容の分類

新型コロナウイルス感染症や学校休業に関わる内容が含まれる相談が特に多かった4月・5月の相談について、その内容を分類した。



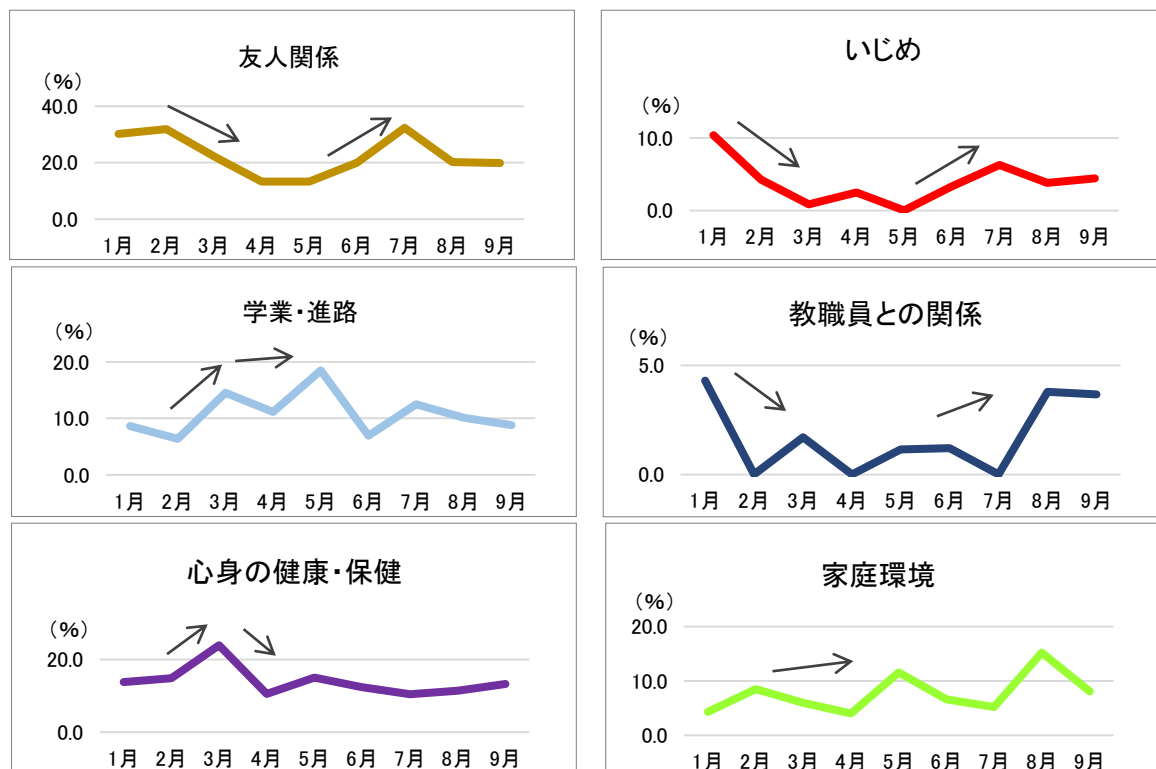
「学習・進路」に関する内容の相談が多い理由の1つとして、第2アカウント登録用のQRコードを大阪府ホームページ内「臨時休業期間における家庭学習教材」サイトに掲載していたことが考えられる。「心身の健康」については、高校生の相談内容の最も多い相談であるが（参照P.5(3)⑤）、この時期は特に多かった。

③相談内容別の推移

相談内容別に、学校休業の前後による受付件数の割合の増減を比較した。

(※相談員応答件数ではなく受付件数での算出のため、「不明」と「無応答」の件数は除く)

■ 3月2日～学校臨時休業 ■ 5月11日～登校日 ■ 6月1日～分散登校開始



学校休業期間の前後で、相談内容に傾向に変化があることが分かった。

- 「友人関係」「いじめ」の相談は、3月の学校休業期間に減少し、学校再開後に再び増加した。休業中は友だちに会えない寂しさや新学期に友だちができるか不安等の相談で、学校再開後は友人関係のトラブル関連の相談が増えた。
- 「学業・進路」の相談に関しては、学校再開前後に増えた。リモートシステムが分からず学習に取り組めない不安や、一人で課題に取り組むことが難しいといった相談があった。
- 「教職員との関係」について、学校や教員、クラブ顧問に関する相談が休業中は減った。
- 「心身の健康・保健」の相談は、自分自身に関する相談が増えた。休業中に体重が増えたこと、性的マイノリティに関する相談、希死念慮を訴える相談等があった。
- 「家庭環境」では、家族の問題について相談する子どもが増えた。保護者（親）、きょうだい、祖父母等から嫌なことをされたり言われたりすること等の相談があったが、休業前後による傾向の変化は他の相談と比べ少ない。

4. 今後に向けて

(1)令和2年度を振り返って

①効果

- ・通年実施としたことで、子どもにとって困ったときにいつでも相談できる身近な相談窓口として定着した
- ・学校休業による不安が高まる時期に相談体制を強化（相談日の追加・アカウントの追加・相談員の増員）し、子どもの悩みに寄り添うことができた
- ・相談内容の傾向や校種の違いによる相談内容が分かってきたことから、広報の際のヒントが得られた
- ・重篤な内容の相談に応じることができた

②課題

- ・ポスター掲示によるアカウント登録者数の増加が少ないことから、配付時に工夫する
- ・メッセージ配信により受付件数が増減することから、配信頻度や内容について検討する
- ・重篤事案に確実に対応できる体制づくりについて協議を深める
- ・子どものニーズを相談体制に反映できるよう、事後アンケートの方法や質問項目について精査する

(2)さいごに

気軽に情報収集や情報発信ができるSNSは、今やなくてはならない存在である。子どもたちにとってSNSは非常に身近で、友人と電話やメッセージのやりとりをするのみならず、位置情報の共有や学習記録として利用するなど、ますます活用の幅は広がり利便性は向上している。そんな子どもたちがLINE相談を利用すること自体は、それほどハードルは高くないといえる。最初は“なんとなく”LINE相談に来た子どもでも、「話を聴いてもらってスッキリした」「気持ちが楽になった」など、終了後にアンケートで感想を寄せてくれることがある。このように、LINE相談につながった子どもには、“相談してよかった”と思える経験を積み重ねていってほしい。そして、まずは自分の悩みや思いを聞いてくれる大人がいるということに気づき、さらには、まわりの誰かに相談するきっかけとなることが、私たちの願いである。

また、LINE相談には緊急性の高い相談が寄せられることがあり、LINE相談には子どもの命を守るセーフティネットとしての役割も求められていると考えている。継続相談となっている子どもも多くいるが、相談内容が日によって違ったり重篤さの度合いが変わったりすることがある。子どもがその時に相談したい内容に寄り添いながらも、本人が深刻さに気付いていないケースもあることから、子どもからのSOSを確実に受け取り対応していくことや、重篤な事態になる前の未然防止こそが、私たちの責務であると考えている。

スマートフォン1つで誰かと簡単につながれる今だからこそ、子どもが「安心」してつながることのできる相談窓口として、今後もLINE相談を充実させていきたい。

 大阪府教育センター 教育相談室

〒558-0011 大阪市住吉区苅田4丁目13番23号

TEL 06-6692-1882 FAX 06-6607-9826

URL <http://wwwc.osaka-c.ed.jp/>

