

令和3年度
SNS等を活用した相談体制整備事業
LINE相談「すこやか相談@大阪府」
〈実施報告〉

大阪府教育センター
教育相談室

もくじ

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	2
2. 実施結果	
(1) 結果概要	2
① アカウント登録者数	
② 受付件数	
③ 対応件数	
④ 対応率	
⑤ 平均対応時間	
⑥ 緊急対応件数	
⑦ 相談内容	
(2) 利用者状況	3
① 校種別	
② 性別	
(3) 相談状況	4
① 月別の件数と対応率	
(4) 重篤事案	5
① 重篤事案の割合	
② 重篤事案の相談主訴	
(5) 事後アンケート	6
① 選択肢での回答	
② 自由記述	
3. まとめ	7

1. 実施概要

(1) 実施期間

常設の相談日 (50日)	令和3年4月12日～令和4年3月28日の毎週月曜日 (1月3日を除く)
特設の相談日 (9日)	4月13日(火)、4月14日(水)、5月5日(水)、5月6日(木)、8月22日(日)、 8月31日(火)、9月1日(水)、1月6日(木)、1月7日(金)

(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65.8万人(政令市を除く)

(4) 相談体制

SNS相談専門事業者へ委託

[4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

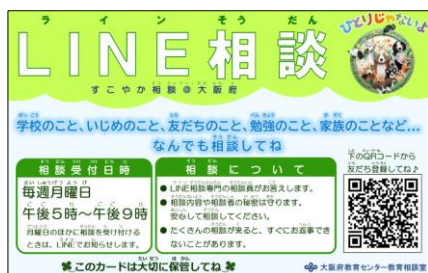
[5～7月] エースチャイルド株式会社／コミュニケーションワーカー支援機構

[8～3月] WorkWay株式会社

※一日当たり相談員9～12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 新入生(4月)、全対象児童生徒(7月)
 - ポスター配付 全校(2月)
- カード、ポスターにはアカウント登録用の二次元コードを掲載



カード (おもて面)



ポスター：B4サイズ

(6) 緊急対応体制

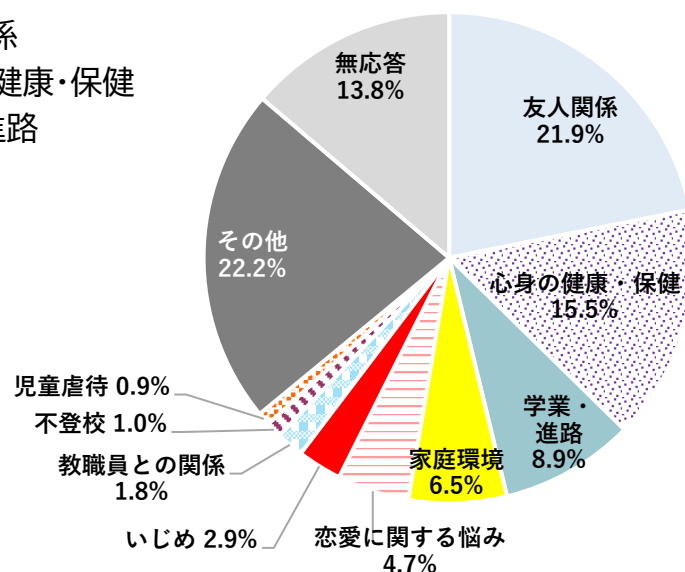
相談対応時間中は、教育センターで指導主事が相談内容をモニタリングし、緊急時には対応フロー図をもとに委託事業者と連絡を取りながら対応

2. 実施結果

(1) 結果概要

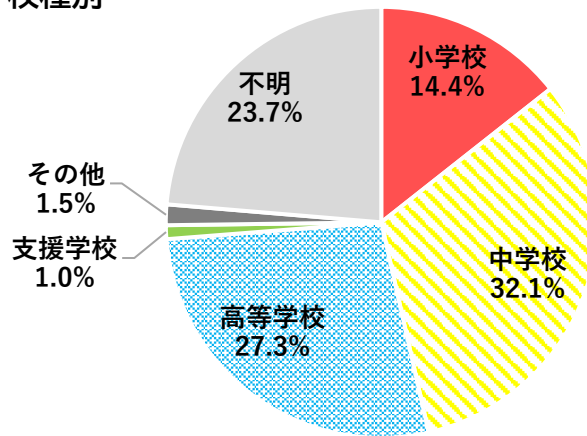
- ① アカウント登録者数 R5.3.31時点の登録者数(令和元年度からの積算数)
8,709人
- ② 受付件数 相談受付時間内にアクセスのあった件数
1,311件
- ③ 対応件数 相談受付時間内のアクセスに対し、相談員が相談を開始できた件数
1,162件
- ④ 対応率 相談受付時間内のアクセスに対し、相談員が相談を開始できた割合
88.6%
- ⑤ 平均対応時間 相談1件あたりの対応時間の平均値
49.5分
- ⑥ 緊急対応件数 相談対応時間中に関係機関と連携したケースの件数
0件
- ⑦ 相談内容 相談の主訴となる項目(対応件数1件につき1項目)

- 1位 友人関係
- 2位 心身の健康・保健
- 3位 学業・進路



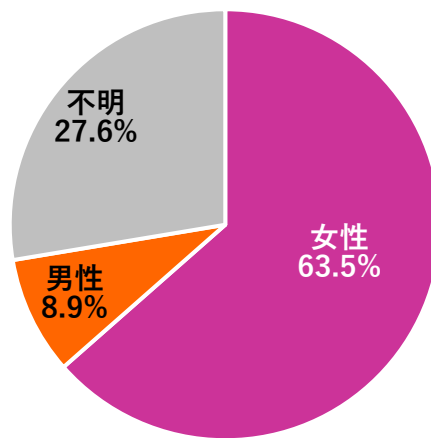
(2) 利用者状況

① 校種別



- 相談者を校種別で分類すると、「中学校」が最も多く(32.1%)、次いで「高等学校」(27.3%)、「小学校」(14.4%)と続く。
- 相談対象者は児童生徒であるが、保護者や教職員等から相談が寄せられる場合があり、「その他」に分類している。

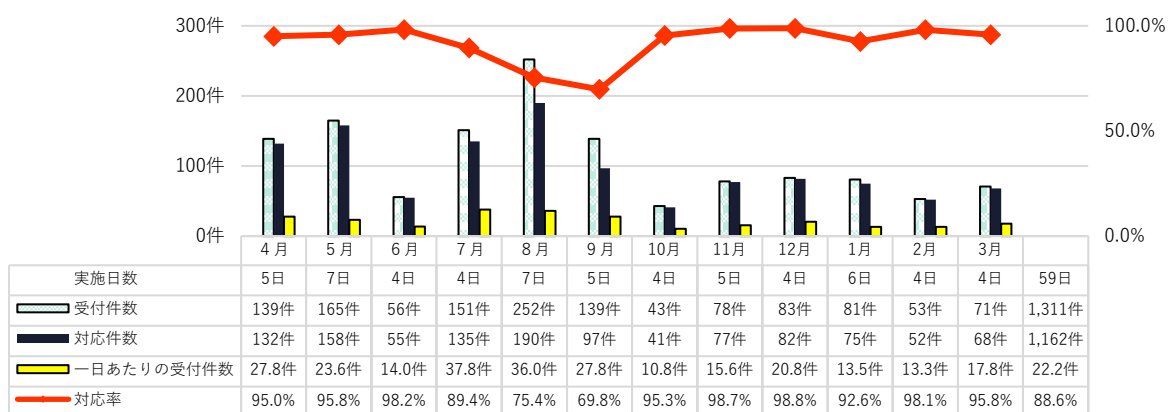
② 性別



- 相談者を性別で分類すると、「女性」からの相談が多くを占めている(63.5%)。この傾向は、事業開始当初より変わらない。

(3) 相談状況

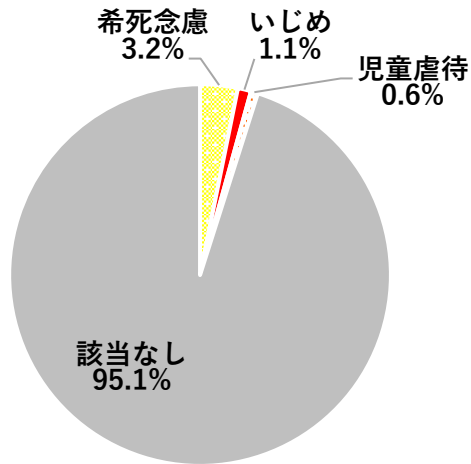
① 月別の件数と対応率



- 「一日あたりの受付件数」は、平均22.2件であった。4月(27.8件)、7月(37.8件)、8月(36.0件)、9月(27.8件)の件数が特に多く、長期休業明けで子どもの不安が高い時期である。また、7月中旬頃に、全児童生徒にカードを配付したことも件数増加につながっていると考えられる。
- 受付件数の増加に伴い、対応率が低下することは課題である。

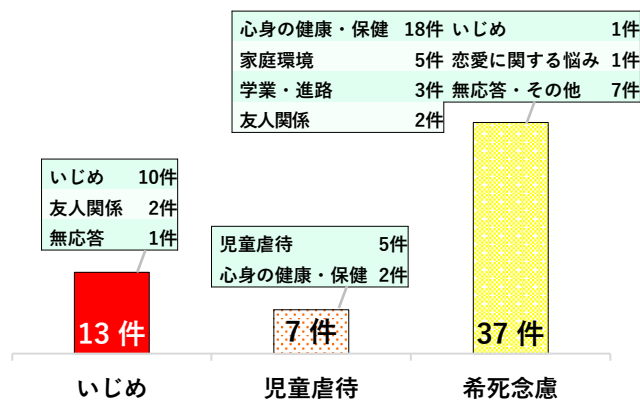
(4) 重篤事案

① 重篤事案の割合



- 「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」の内容が含まれる相談を重篤事案として抽出すると、4.9%の相談が該当した。（「セクシュアルハラスメント」「教職員からの体罰」に該当する相談はなし。）

② 重篤事案の相談主訴

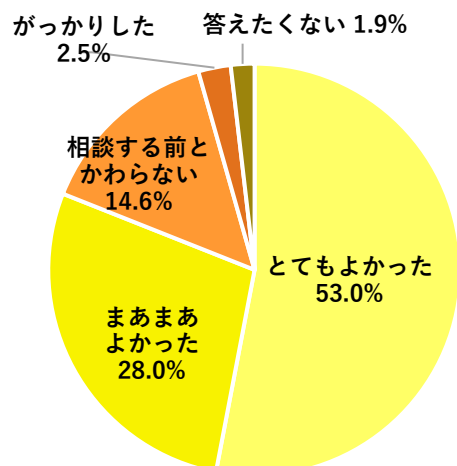


- 「いじめ」「児童虐待」については、それ自体が相談の主訴となることがほとんどだが、「希死念慮」を訴える相談では、背景に様々な要因があった。

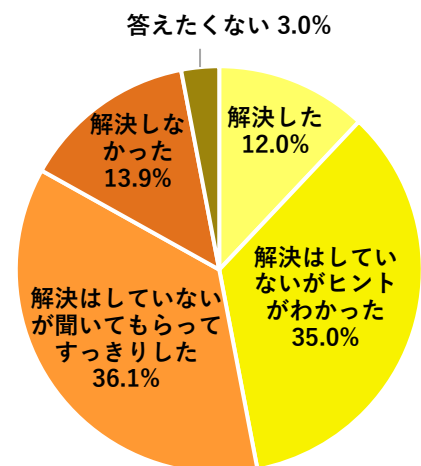
(5) 事後アンケート集計

① 選択肢での回答

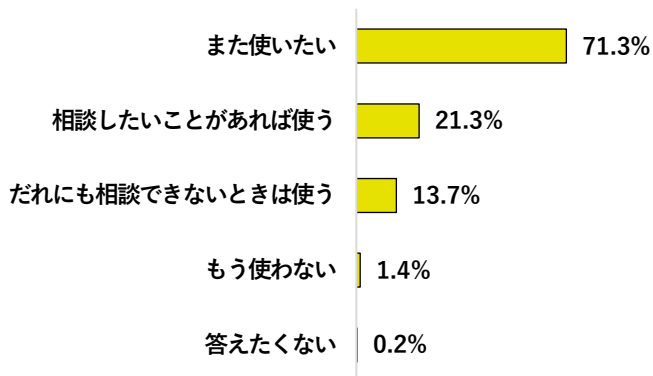
Q1. 相談がおわって、今どんなきもちですか



Q2. 悩みごとは解決しましたか



Q3. LINE相談をまた使いたいですか（複数回答）



● 相談終了後の任意のアンケートで、のべ432人からの回答があった。選択肢で回答する質問3問について、Q1では、「とてもよかった」「まあまあよかった」の肯定的な回答が81.0%であった。Q2では、「解決しなかった」「答えたくない」を除くと、83.1%が肯定的な回答であった。Q3では、「もう使わない」「答えたくない」を除くと、98.4%がまたLINE相談を使いたいと回答してくれており、全体的に肯定的な評価となった。

② 自由記述

- 😊 ありがとうございます！私を担当してくださった方に届くかはわかりませんが、本当に助けていただいて嬉しかったと伝えたいです。
- 😊 頼りになりました。自分の背中を押してくれました。友達にも困った子がいたらオススメしたいです。
- 😊 LINE相談というものを初めて利用して、緊張もあったのですが、相談員の方とその場で一緒に受け答えをしてくれているようなやり取りができて、相談に来て良かったなと思いました。
- 😊 親以外に話せなかったので、ありがたかったです(;_;)
- 😊 大阪府という大きな規模でやっているのだからちゃんと相談に乗ってくれるのかなーって思っていたけどちゃんと自分と向き合ってくれて解決策を教えてくれたので凄く嬉しかったです。
- 😞 相談の時間が限られていて話が途中で終わってしまったから少しもやもやした気持ちが残ってしまった。
- 😞 返信のスピードをもう少し早くして貰えるとより良いと思います。

● 任意のアンケートへの回答のため、寄せられる声としては好意的な内容がほとんどであった。

3. まとめ

前年度より4月から3月までの通年での相談体制が整い、今年度も当初は4月5日より相談を開始する予定であったが、LINEの国内ユーザーの個人情報日本国外でアクセスできる状態であったとの報道を受け、相談を一時休止し、4月12日からの開始となった。

今年度は、子どもたちに届けるポスターのデザインやアカウント登録者へのメッセージ配信の内容を工夫した。これまで、相談曜日や相談時間等の情報を中心に届けていたところを、「どんな相談ができるか」という具体的な相談のイメージを持てるような情報を入れたり、毎回配信内容を変えて親しみやすさを持ってもらえるようにしたりした。今後も、広報を工夫していきながら、子どもたち一人ひとりに寄り添う相談窓口でありたい。

また、進級や進学に伴う環境の変化が大きい年度当初や学校の長期休業期間明けは、特に子どもが不安や悩みを抱えやすい時期であるので、この時期に特設日を設け子どもの不安に寄り添い悩みを受け止めることの重要性は高い。子どもの安心感につなげるため、週に一度は必ず相談できる体制を続けていきたいと思う。

 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 <https://www.osaka-c.ed.jp/>