

令和5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 緊急対応件数	
⑥ 相談内容	
(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 月別の件数と対応率	
② 曜日別の受付件数と対応率	
③ 校種別の相談内容	
(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 令和5年4月12日～令和6年3月18日の毎週日・月・火・水・木曜日
(230日) (8月13日～8月17日、12月26日～1月7日を除く)

特設の相談日 (8日)

- 大型連休明け 令和5年5月12日(金)、5月13日(土)
- 夏季休業明け 令和5年8月25日(金)、8月26日(土)、9月1日(金)、9月2日(土)
- 冬季休業明け 令和6年1月12日(金)、1月13日(土)

(2) 相談対応時間

19時～22時(受付は21時30分まで)

(3) 対象者

市内公立・私立の小・中・高・支援学校の児童生徒 約64万人(政令市を除く)

(4) 相談体制

SNS相談専門事業者へ委託

[4～7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

[8～3月] WorkWay株式会社

※一日当たり相談員2～5名、スーパーバイザー1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(10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

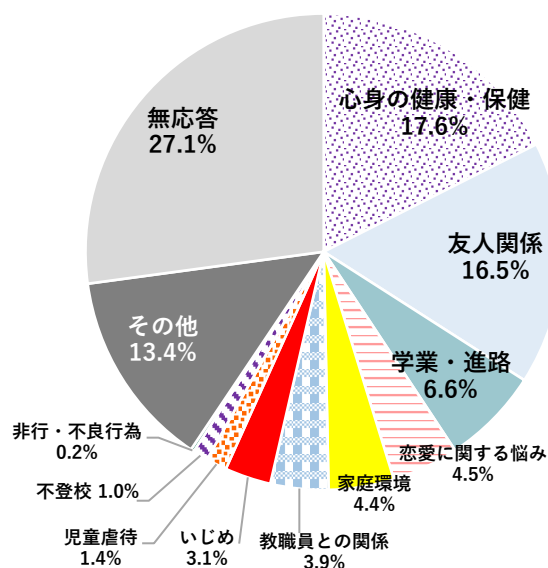
(6) 緊急対応体制

自他の生命に関わり、すぐに安否確認等が必要な相談について、対応フロー図をもとに対応

2. 実施結果

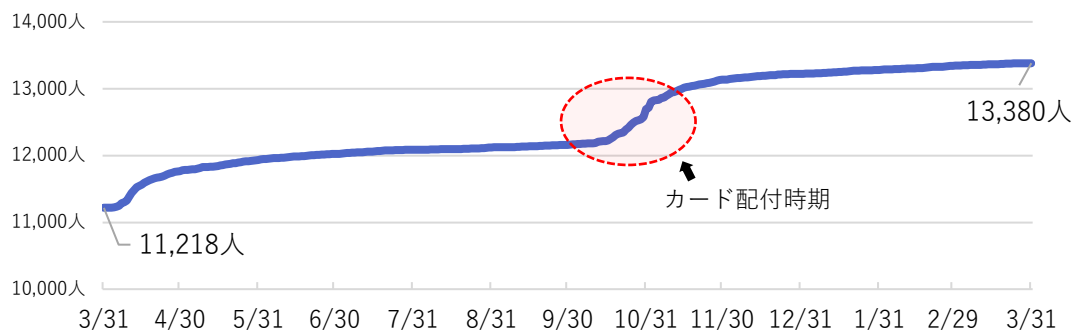
(1) 結果概要

- ① アカウント登録者数 R6.3.31時点の登録者数(令和元年度からの積算数)
13,380人
- ② 受付件数 相談受付時間内にアクセスのあった件数
4,325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
2,774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
64.1%
- ⑤ 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
1件
- ⑥ 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 心身の健康・保健
2位 友人関係
3位 学業・進路



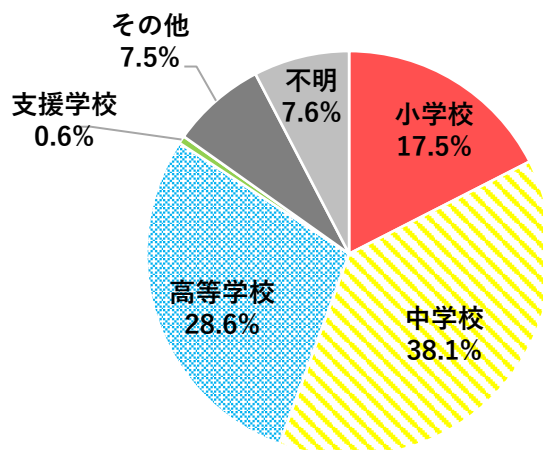
(2) 利用者状況

① アカウント登録者数の推移



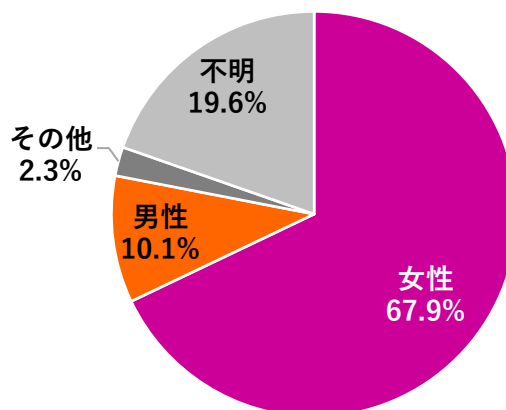
- アカウント登録者数は、1年間で2,162人増加した。
- 10月に、対象児童生徒全員にアカウント登録用のカードを配付したことにより、この時期に登録者数の増加がみられる。2月には、全校にポスターを配付したが、登録者数はほぼ横ばいで推移している。

② 校種別



- 相談者を校種別で分類すると、「中学校」が最も多く(38.1%)、次いで「高等学校」(28.6%)、「小学校」(17.5%)と続く。
- 相談対象者は児童生徒であるが、保護者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。

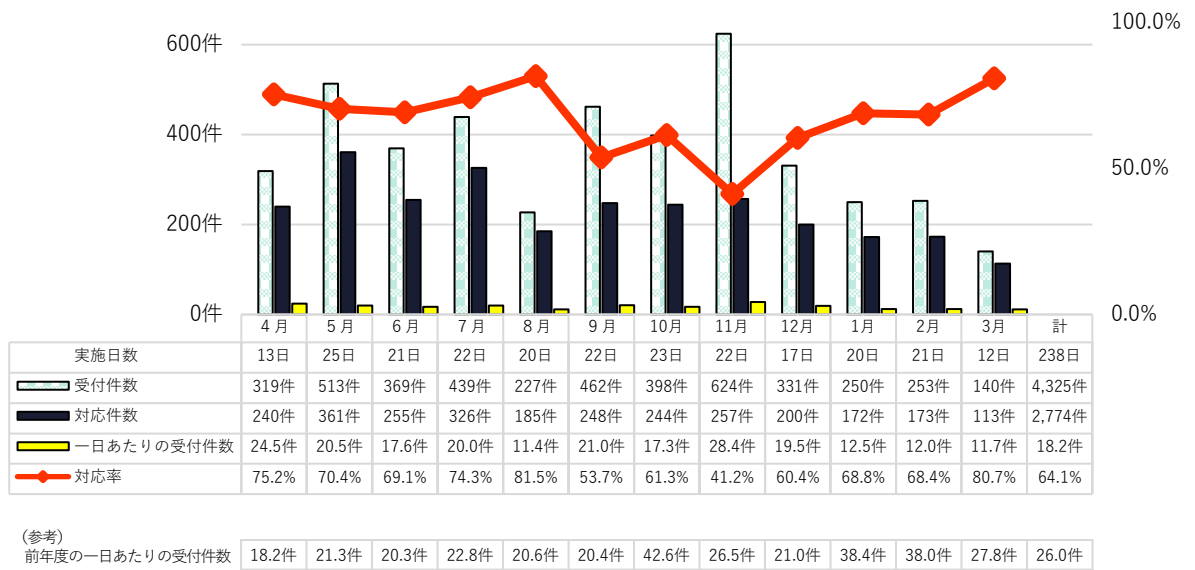
③ 性別



- 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(67.9%)。
- 「その他」に分類されるケースとして、自身の性別に関する悩み等の相談者が該当する。

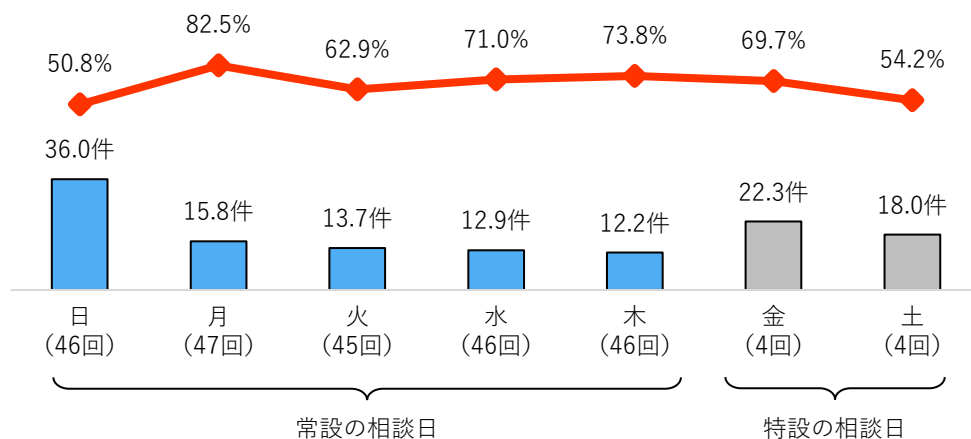
(3) 相談状況

① 月別の件数と対応率



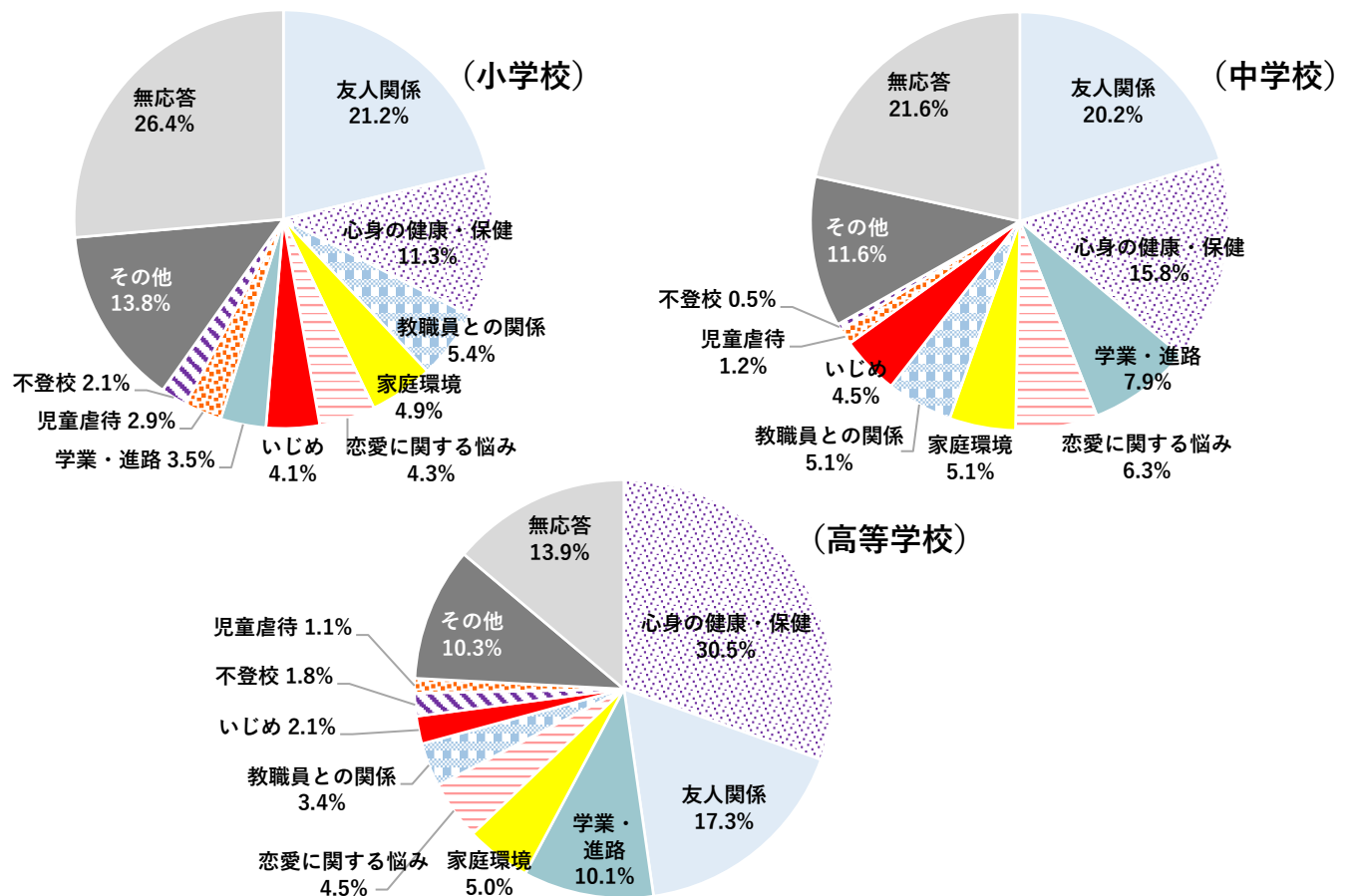
- 「一日あたりの受付件数」は、平均18.2件であった。前年度の平均26.0件に対し減少している理由としては、相談日が週1日から週5日に増えたことにより、相談曜日が分散されたことが考えられる。月別での傾向をみると、今年度は4月（24.5件）と11月（28.4件）の件数が特に多く、カード配付時期と連動していることが分かる。
- 相談員の人数が限られているため、アクセスが集中すると、対応率が低下してしまうことが課題である。

② 曜日別の受付件数と対応率



- 毎週日曜日に、アカウント登録者に対してLINEで一斉にメッセージを配信（相談開始のお知らせ等）したことにより、日曜日の受付件数が多かった。特設の相談日である金曜日と土曜日にもメッセージを配信したため、受付件数が多い傾向にある。
- 日曜日と特設の相談日には相談員を多めに配置したが、アクセスが集中したため、対応率は低かった。

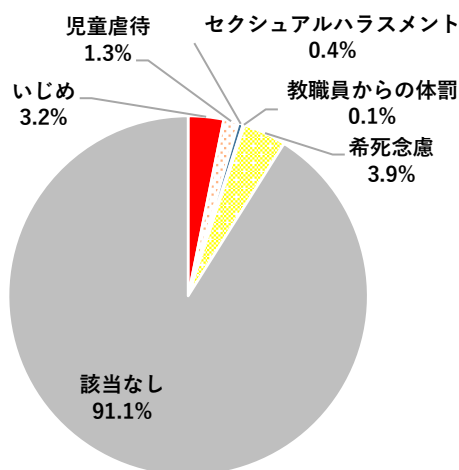
③ 校種別の相談内容



- 小学校と中学校では「友人関係」の相談が最も多く、高等学校では「心身の健康・保健」の相談が最も多く寄せられた。
- 相談内容を校種別でみると、小学校で「教職員との関係」や「いじめ」の相談が中学校、高等学校よりも上位にあり、学校での出来事が身近な相談テーマとなっている傾向にある。一方、小学校では「学業・進路」に関する相談が少なく、年齢があがる程多くなる傾向にある。
- 相談を開始した後に、相談者から返事が返ってこないケースは「無応答」として分類している。

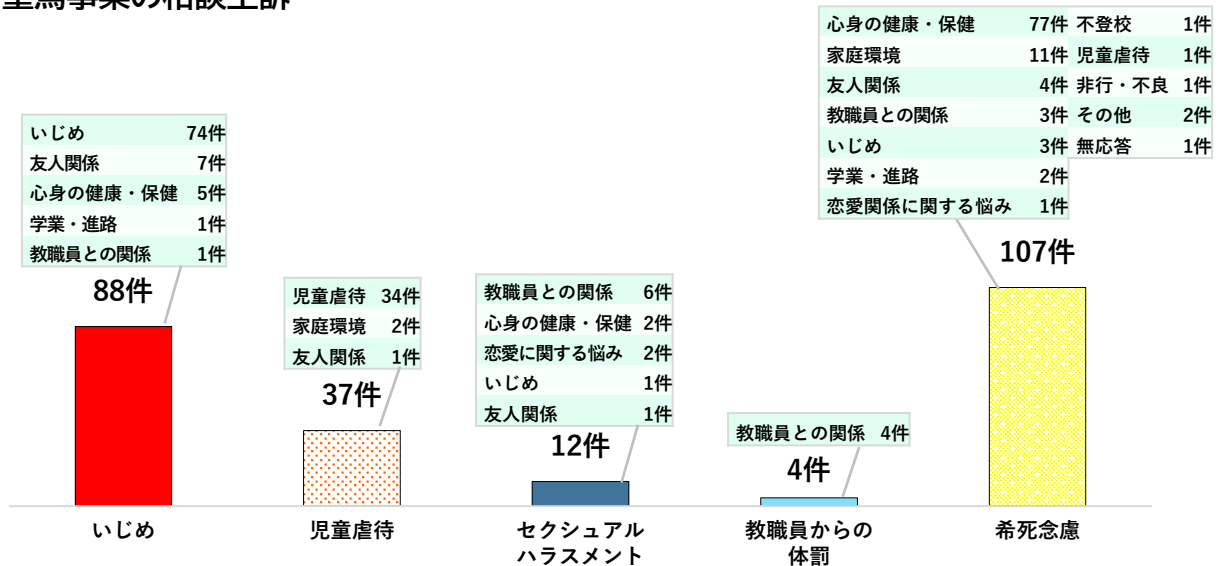
(4) 重篤事案

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、8.9%の相談が該当した。中でも、「希死念慮」を訴える相談が最も多く、増加傾向にある。

② 重篤事案の相談主訴

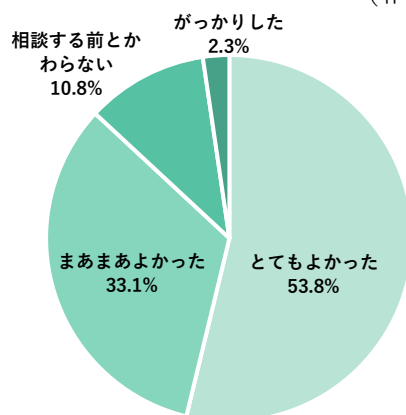


- 「いじめ」や「児童虐待」については、それ自体が相談の主訴となることが多いが、「希死念慮」を訴える相談では、背景に様々な要因があった。

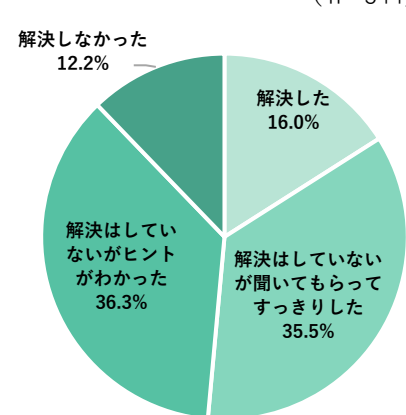
(5) 事後アンケート集計

① 選択肢での回答

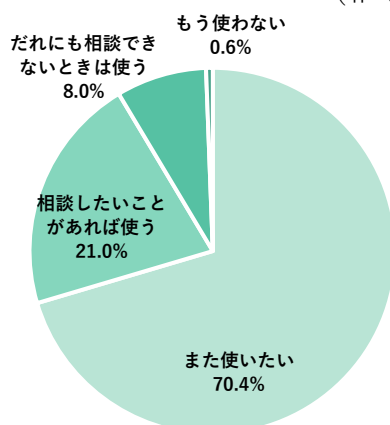
Q1. 相談がおわって、今どんなきもちですか (n=344)



Q2. 悩みごとは解決しましたか (n=344)



Q3. LINE相談をまた使いたいですか (n=338)



- 相談終了後に、任意でアンケートに回答してもらった。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86.9%を占めた。Q2では、「解決しなかった」を除くと、87.8%が肯定的な回答であった。Q3では、「もう使わない」を除くと、99.4%がまたLINE相談を使いたいと回答しており、全体的に肯定的な評価となった。

② 自由記述

肯定的な回答	意見・要望
😊 こんな小さなこと相談してもいいのかなと悩んでいましたが、勇気をだして相談してみた甲斐があったと感じました。 😊 誰にも話せない相談を聞いてくれてありがとうございました。 😊 今まであんまり相談できなかったけどラインだから顔見ずに相談だから話しやすかったです。 😊 困ったことがあれば頼らせていただきます。 😊 とても気持ちが楽になりました！	😞 相談時間をもう少し延ばしてほしいです！ 😞 なんかちょいガッカリ？した。返事がなんか冷たかった。 😞 質問をされすぎるとどうしても少し嫌になってしまうところがある。 😞 9時までしかスマホが使えないので早めにして欲しいです。 😞 相談員さんは、変わって欲しくありません。

- 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が、一部、意見や要望もみられた。

3. まとめ

今年度より、相談日を週1日から週5日へと拡充し、また、相談時間は4時間（17時～21時）から3時間（19時～22時）に変更して実施した。相談日の拡充に伴い、子どもにとって相談の機会が大幅に増加した一方で、アクセスが集中すると、相談員につながることでできない子どもたちがいる。相談員の配置の工夫等で、対応率をあげていくことが求められている。

相談内容や校種・性別の内訳については、前年度までの傾向と大きな違いはみられないことから、相談日の拡充や相談時間の変更によって、子どものニーズが変わったとは言えない。しかし、今年度は「希死念慮」を訴える相談が増加傾向にあり、その背景を丁寧に見立て、対応することが必要であった。

今後も、子どもの悩みが深刻化する前に解消につなげることや、緊急性の高い相談にも対応し、重篤化を予防するための相談窓口として機能していきたい。一人でも多くの子どもにこの相談窓口を知ってもらい、つながることのできるよう、従来のカードやポスターの配付に加えて、他の周知方法も探っていきたいと考えている。

 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/>