

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

LINE相談

ひとりじゃないよ



学校のこと、いじめ、友だちのこと、家族のことなど、なんでも相談してね。

日時：平成30年7月15日(日)～7月28日(土) 午後6時～午後9時
平成30年8月19日(日)～9月9日(日) 午後6時～午後9時
平成31年1月6日(日)～1月19日(土) 午後6時～午後9時

※たくさんのお相談が来るとすぐに答えられないことがあります。



LINE相談の期間以外は、電話相談やメール相談を利用してね。

大阪府教育センター 教育相談室
TEL : 06-6607-7361 (平日 9:30～17:30)
0120-0-78310 (すこやか教育相談24) 24時間対応
Eメール: sukoyaka@edu.osaka-c.ed.jp



すこやか教育相談

平成31年3月
大阪府教育センター

カード

表

裏



LINE相談
ひとりじゃないよ

学校のこと、いじめ、友だちのこと、家族のことなど、なんでも相談してね。

日時 平成30年7月15日(日)～7月28日(土) 午後6時～午後9時
平成30年8月19日(日)～9月9日(日) 午後6時～午後9時
平成31年1月6日(日)～1月19日(土) 午後6時～午後9時

※右下のQRコードから友だち登録をしてね。
※たくさんのお相談が来るとすぐに答えられないことがあります。

友だち追加

大阪府教育センター 教育相談室

すこやか相談室大阪府



すこやか教育相談

LINE相談の期間以外は
電話相談やメール相談を利用してね

すこやかホットライン

TEL 06-6607-7361
Eメール sukoyaka@edu.osaka-c.ed.jp

すこやか教育相談24 (24時間対応)

夜間あいさす
TEL 0120-0-78310

すこやか教育相談

- ・表面にはLINE相談の案内、裏面にはすこやか教育相談（電話・Eメールと24時間対応電話）の案内。
- ・LINE相談の案内だけではなく、すこやか教育相談の周知にも繋がった。
※すこやか教育相談の案内カードは小・中・高等学校入学時に配付している。

第3期ポスター



LINE相談
ひとりじゃないよ

学校のこと、いじめ、友だちのこと、家族のことなど、なんでも相談してね。

日時：平成31年1月6日(日)～1月19日(土) 午後6時～午後9時

※LINE相談カード(7月配付)のQRコードで登録ができます。
右下のIDからも登録できます。

たくさんのお相談が来るとすぐに答えられないことがあります。

LINE相談の期間以外は、電話相談やメール相談を利用してね。

大阪府教育センター 教育相談室
TEL : 06-6607-7361 (平日9:30～17:30)
0120-0-78310 (すこやか教育相談24) 24時間対応
Eメール: sukoyaka@edu.osaka-c.ed.jp

IDからも登録できます

各学年へ届けられているポスターには
ID番号を記載しています

- ・LINE相談の周知用としてポスターを作成した。
- ・メール相談にLINE相談の問い合わせがあった。
- ・表紙のポスターは初回に配付したポスター。

目次

1 全体概要	
(1) 平成30年度「SNS等を活用した相談体制の構築事業」実施について	… 3
(2) 体制	… 4
(3) 相談対応マニュアルについて	… 5
2 実施結果	
(1) 概要	… 7
(2) アカウント登録について	… 8
(3) 相談件数について	… 9
(4) 比較	…10
(5) 相談状況・対応時間について	…11
(6) 緊急対応について	…12
3 事例検証	
(1) 事例から	…13
(2) いじめ相談の対応について	…15
4 結果・今後に向けて	
(1) 結果から見えてくるもの	…16
(2) 今後に向けて	…17
(3) すこやか教育相談@大阪府より	…18

1 全体概要

(1) 平成30年度「SNS等を活用した相談体制の構築事業」実施について

1 目的

近年、スマートフォンの普及に伴い若年層の多くがSNSをコミュニケーションツールとしている。これに伴い、電話やメールのみならずSNSを活用した相談体制の構築が求められている。このため、いじめなど様々な悩みを子どもが直接相談しやすい環境を整え、子どもへの支援の充実を図るために、平成29年度、府立高校10校の生徒を対象に、LINEを活用した教育相談を試行実施した。試行実施の結果、SNSが子どもにとって相談し易いツールであるということが実証された。

試行実施で得られた結果を踏まえ、SNSの活用による教育相談の有効性や課題等を整理し、平成30年度国が実施する「SNS等を活用した相談体制の構築事業」を活用し、対象を府内の中学校、高等学校、支援学校中学部及び高等部の生徒に広げてLINE相談「すこやか相談@大阪府」を実施し、いじめなど様々な悩みをSNSを通して幅広く受け止める相談体制の構築を行った。

2 担当

大阪府教育センター 教育企画部 教育相談室

3 実施期間

第1期：平成30年7月15日（日）～7月28日（土）

第2期：平成30年8月19日（日）～9月9日（日）

第3期：平成31年1月6日（日）～1月19日（土）

4 相談受付時間

18時～21時

5 対象生徒

府内中・高・支援学校（中学部・高等部）の生徒約39.7万人
（政令市を除く）（私学生徒を含む）

6 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
相談員5～10名と相談員SV（スーパーバイザー）1名を配置

7 周知方法

6月末～7月上旬

・対象生徒全員にアカウント登録用のQRコードを印刷したカードを配付
（P. 1 参照）

・掲示用ポスターを対象校に配付（QRコードは掲載せず）（表紙参照）

12月中旬

・掲示用ポスターを対象校に配付（IDを掲載）（P. 1 参照）

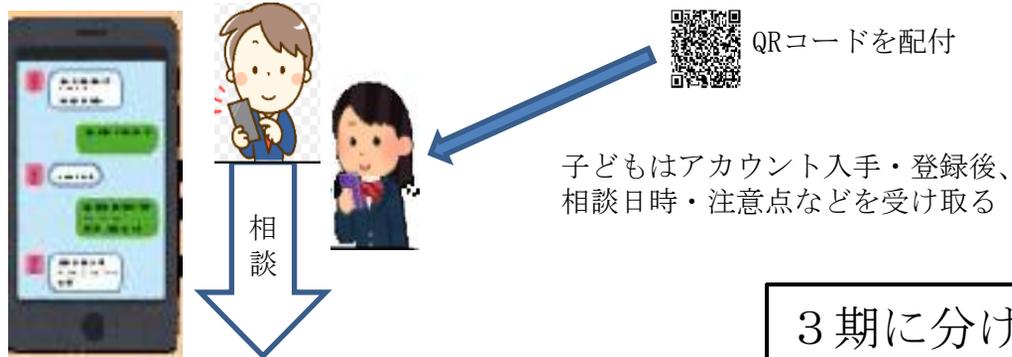
8 緊急体制

実施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

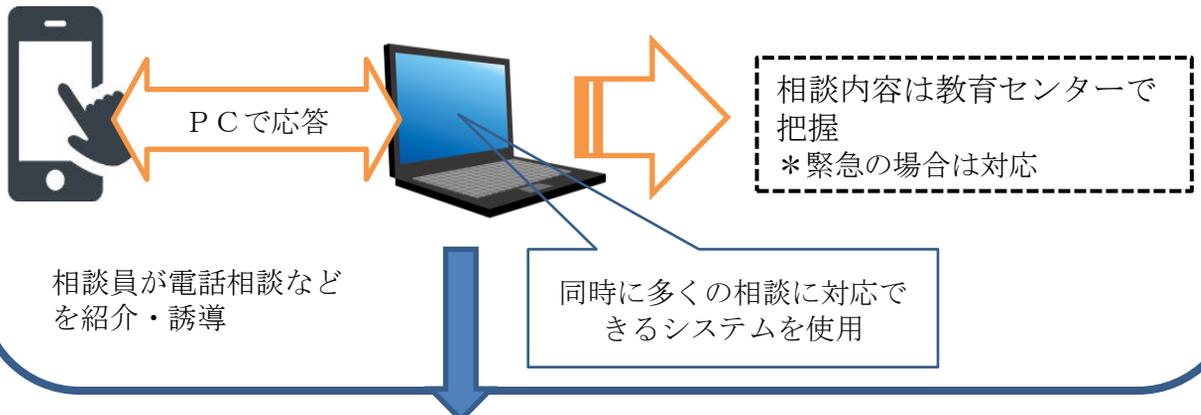
(2)体制

【イメージ】SNSを活用した相談



3期に分けて
年間50日

- ・外部委託先の専門機関で相談を受信
- ・心理カウンセラーなど相談業務の知識経験が豊富な相談員が応答
- ・相談内容を把握し、対応を判断



紹介・誘導する相談機関（例）

電話・メール・面接相談
（教育センター）

24時間子供
SOSダイヤル

学校・
スクールカウンセラー

【関係機関との連携】

- ・命に関わる相談等緊急の場合は、ただちに連絡・対応依頼
- ・いじめなど子どもの人権侵害事象は、報告・対応依頼
〈関係機関〉
大阪府教育庁・市町村教育委員会・学校・子ども家庭センター・警察、等

(3)相談対応マニュアルについて

外部委託先と会議を重ね、関西カウンセリングセンターの専門相談員とともに作成

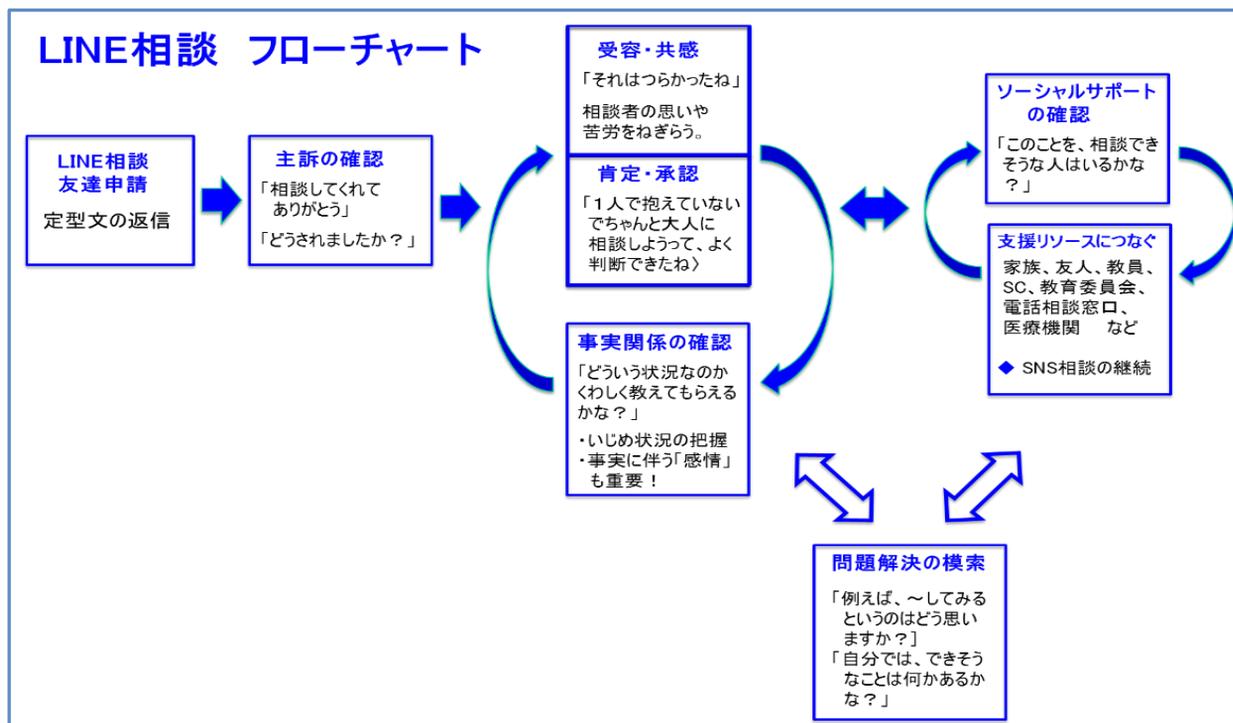
1 LINE相談の基本的な方法

①インフォームドコンセント（事前ガイド）

友だち登録時に利用にあたって、相談機関、相談時間、相談対象、相談できること、相談の守秘、注意事項について発信した。また、登録後は、1回の相談時間（めやす）や相談できなかった（繋がらなかった）場合の対応策として電話相談やメール相談の案内をした。また、ふりがな付きのガイドも準備した。

②LINE相談の流れ

- ・ **基本姿勢**：相談員は、共感的対応を基本とする。
- ・ **主訴の確認**：主訴やその発生経過を尋ねる。
- ・ **問題状況の共有**：相談者の感情に寄り添いながら、問題状況を共有する。
- ・ **受容・共感**：相談者の気持ち（感情）に理解を示す「言葉がけ」をする。
- ・ **肯定・承認**：困難な状況の中での相談者の努力・工夫を認め、肯定する。
- ・ **問題の明確化**：解決したいことを明確にすることで、解決への動きを誘発する。
- ・ **解決像の共有**：具体的解決像を明確にすることで、相談者が行動しやすくする。
- ・ **問題解決の模索**：相談者の思いを尊重しながら問題解決を模索する。
- ・ **連携**：ソーシャルサポートを確認し、支援リソースに繋ぐ。



③LINE相談の開始

「相談」に入ってくると、相談員に繋がりますという自動応答メッセージが送信される。順番に相談が開始される。

- ④絵文字、スタンプの利用について
テキスト化できない多様な思いが込められていることを踏まえる。
- ⑤ペースを合わせる
テキスト量や応答の速度、言葉等を観察して、相談者に合わせた対応を心掛ける。
- ⑥緊急対応について
「いじめ」「虐待」「ハラスメント」「体罰」「希死念慮」等は緊急対応マニュアルに沿って対応する。
- ⑦LINE相談の終了
相談者から終了意思があったところで相談を終了し、定型文を送信する。翌日以降に相談の継続をした場合でも、引継ぎができること、安心して良いことを知らせる。

2 種々の事態への対応

- ①LINE相談の申込みが、対応できる相談員を上回った場合
自動応答メッセージで、約束はできないが、相談枠ができ次第、相談員から話しかけることや24時間電話相談を案内する。
- ②利用時間外に相談があった場合
自動応答メッセージで24時間電話相談を案内する。
- ③相談とは思えない表現が続く場合
悪戯やひやかしと思われるメッセージやスタンプに対しても、相談をためらっている場合や、繋がりたいと感じている場合があることを考慮し、一定時間は相談を促す声かけを行う。
- ④相談者からの質問に対して
相談員の個人情報や内部情報に関しては、原則的に応えない。
*ただし、性に関連する相談など、相談内容において開示が必要と思われる場合は、その限りではない。
- ⑤他の専門機関での対応が必要と判断される場合
虐待等が疑われる場合、他の専門機関による対応の必要性が高いと判断される場合は、専門機関への相談を促す。
- ⑥自死・他害等緊急対応が必要な場合
事態の緊急性についてアセスメントを行う。
緊急性が高い場合は、緊急対応フローに沿って必要な緊急対応を行う。

3 守秘義務について

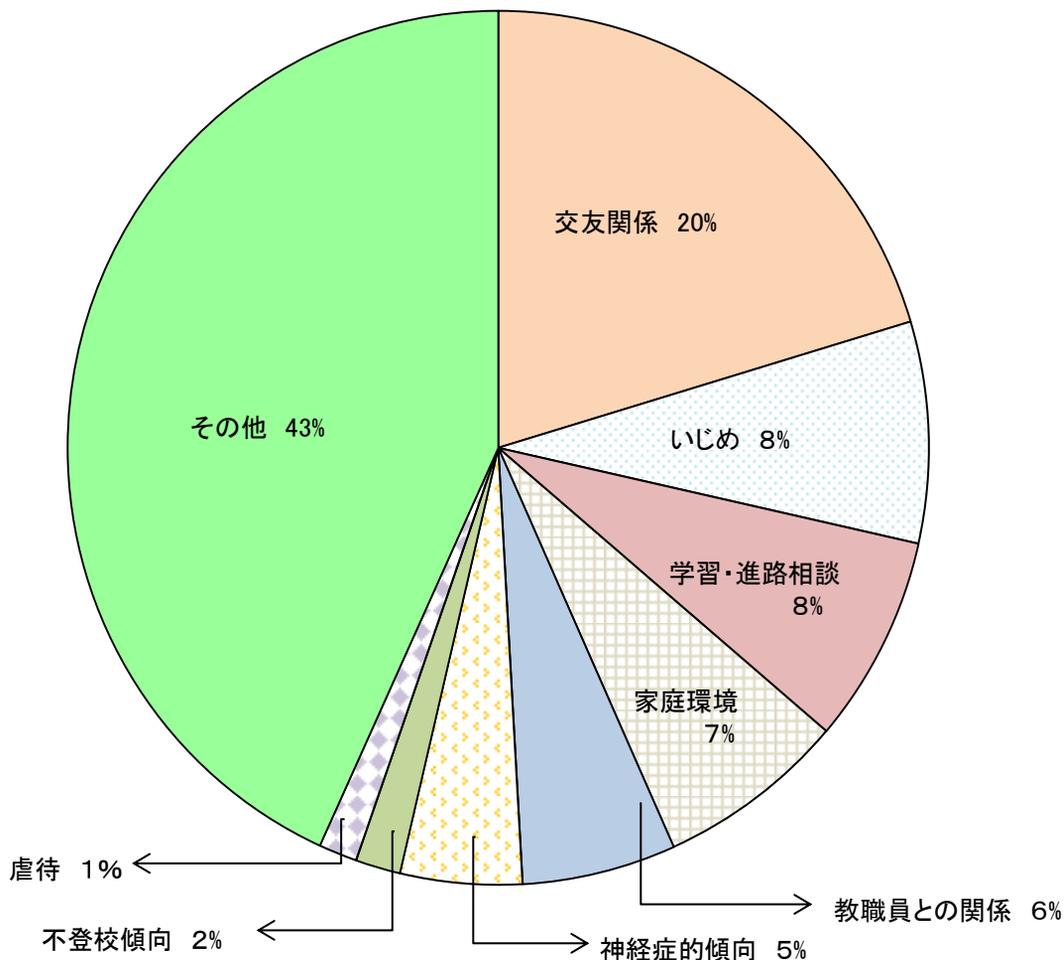
- 業務に従事する者は、業務上、知り得た事柄や個人情報等、すべての事柄について守秘義務を厳守する。具体的な相談内容について、関係者以外のところで公表しない。
- 業務終了後も同様とする。
- *ただし、相談者に自傷他害等の緊急事態においては、その限りではない。

2 実施結果

(1) 概要

1 相談件数等 第3期終了時の登録者数は2,734人
相談件数は1,610件（うち、相談対応件数は831件）

2 相談内容



3 平均対応時間 約58分

4 緊急対応 児童虐待やいじめ等の緊急対応事案の際、マニュアルに従い、関係機関と連携し、速やかに対応した。

(2) アカウムの登録について

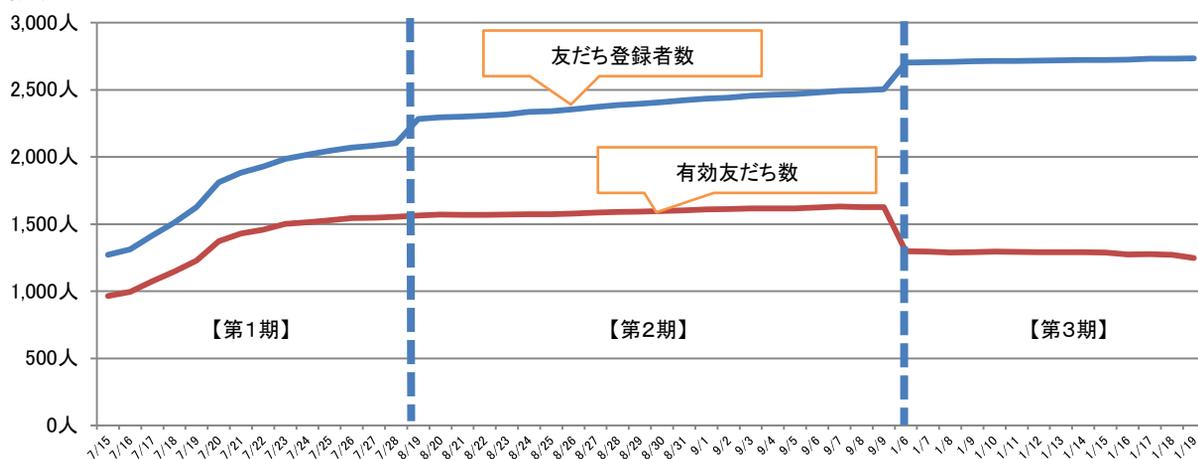
〔登録者数〕

	第1期終了時	第2期終了時	第3期終了時
友だち登録者数	2,103人	2,503人	2,734人
有効友だち数	1,555人	1,625人	1,248人

- ・「友だち登録」：LINEアカウントをQRコードで登録
- ・「ブロック」：友だち登録後、メッセージを受け取れないようにすること
- ・「有効友だち数」：ブロックしていない登録者数

- ・アカウント登録用のカードは、第1期相談開始前に一人一枚ずつ配付
- ・相談期間の初期は、登録者が日々増加
- ・7月20日（金）に急増
- ・第2期の新たな登録者は少ない
- ・第2期終了後、有効友だち数が減少
- ・登録者数の増加と比べ有効友だち数の増加は緩やか
- ・第3期相談開始前に登録用IDを掲載したポスターの再配付
- ・ポスター配付後の登録者数は緩やかに増加
- ・友だち登録者は全対象者の約0.7%

〔推移〕



〔傾向〕

- ▶興味を持った生徒や相談したい生徒は、カードが配付されてまもなく登録する
 - ・7月20日に急増した理由としては、学校によっては、夏季休業直前に生徒にカードを配付したためと思われる。
- ▶実施時期の間隔を空けるとカードを紛失する可能性がある
 - ・第2期開始時の登録者は第1期終了時からほとんど増加しなかった。
- ▶ポスターに登録者用IDを掲載しても登録者は急増しない
 - ・第3期ポスターにIDを掲載したが、学校で登録、または学校でIDを控えることは難しいと思われる。
- ▶ブロック数について
 - ・期間の後半は登録者数よりもブロック数のほうが多くなった。
 - ・第3期は、アカウント登録者へ開始案内を一斉送信した。一斉送信をした日はブロック数が多くなった。

〔検証〕

◆生徒への周知について◆

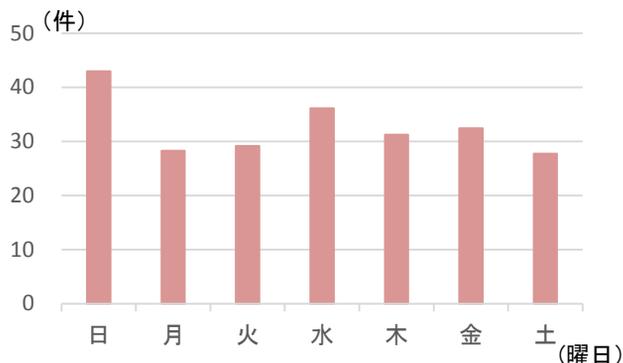
- ・カードの配付時期と実施時期が接近していること（あるいは重なりがあること）が望ましい。
- ・生徒にカードを配付する教員の理解が必要（カード配付時に登録を促してもらう、等）。
- ・複数回、周知の機会を作る（ポスター、ちらし、メッセージの一斉送信、など）。

(3) 相談件数について

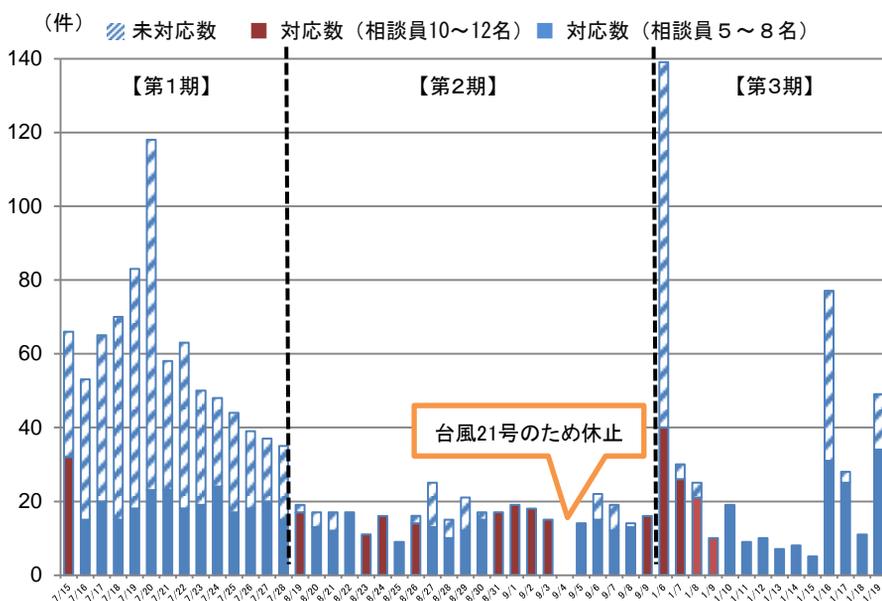
〔相談件数〕

	総アクセス数	対応数	対応率
第1期	829件	277件	33.4%
第2期	354件	298件	84.2%
第3期	427件	256件	60.0%
合計	1,610件	831件	51.6%

〔曜日別平均アクセス数〕



〔アクセス数と対応数について〕



- ・ 相談員は、相談件数が増加すると思われる日に10名配置
- ・ 第1期前半にアクセスが集中
- ・ 第2期は、第1期よりアクセス数が少なく対応率が高い
- ・ 台風21号のため休止した9月4日の相談員については、第3期の相談が多いと予測される日に配置
- ・ 第3期1/5, 1/6, 1/16, 1/19にメッセージを一斉送信
- ・ 第3期は、一斉送信を行った日にアクセスが集中

〔傾向〕

- ▶ 広報直後はアクセス数が増加する
 - ・ 第1期は相談未対応数が多くなった。
 - ・ 一斉送信をした日にはアクセスが集中するため未対応数が多くなった。
- ▶ 広報を行わないと相談件数は減少する
 - ・ 曜日ごとに大きな違いは見られない。
 - ・ 土曜日は比較的少ない。

〔検証〕

◆ 相談体制について ◆

- ・ 曜日ごとに相談件数の違いはないため、開始時期に相談員の数を重点的に配置するなどを検討し、対応率をあげることが必要。
- ・ 一斉送信を行うと一時的にアクセスが集中するので相談員を多く配置するなどの対応が必要。

(4) 比較

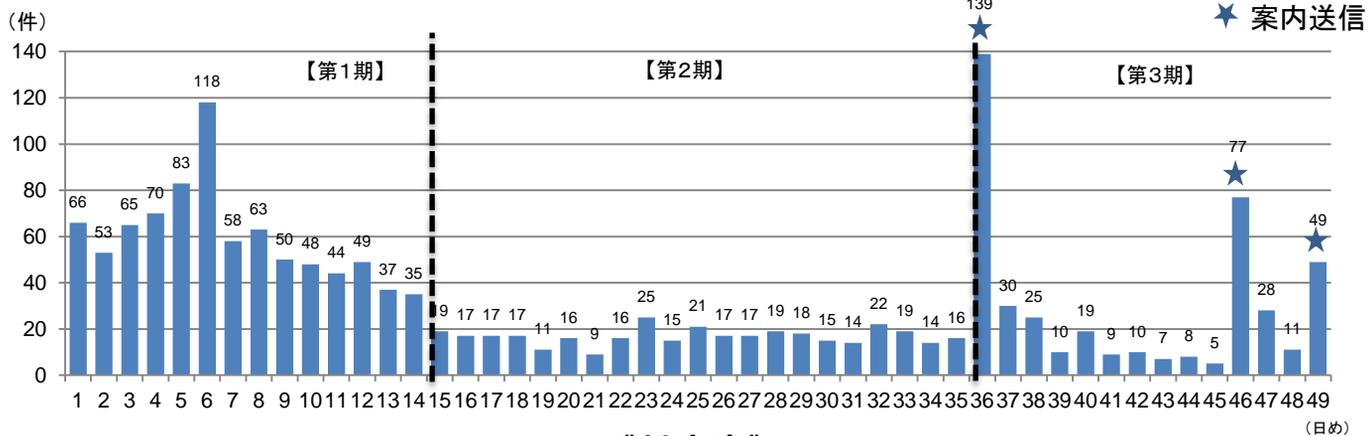
〔電話相談・メール相談・LINE相談件数の比較〕

	H30年7月～H31年1月の相談日数	相談受付時間	子どもからの相談件数	1日平均
電話相談	215日 (毎日)	24時間	53件	0.25件
メール相談			538件	2.5件
LINE相談	50日	18時～21時	アクセス数 1,610件	32.2件
			相談対応数 831件	16.6件

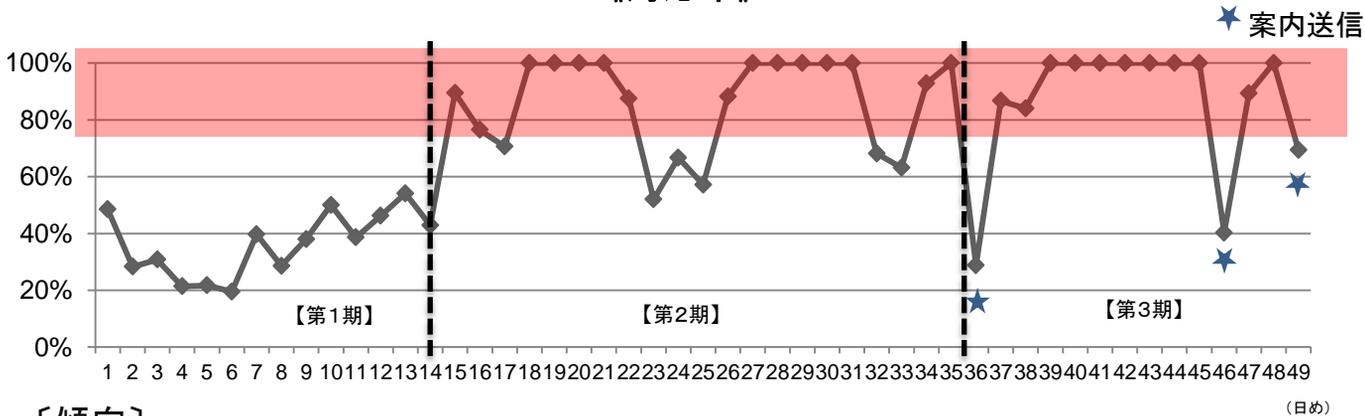
* 電話相談とメール相談は大阪府教育センター教育相談室実施のすこやか教育相談より小学生からの相談を除いた件数

〔アクセス数と対応率の比較〕

《アクセス数》



《対応率》



〔傾向〕

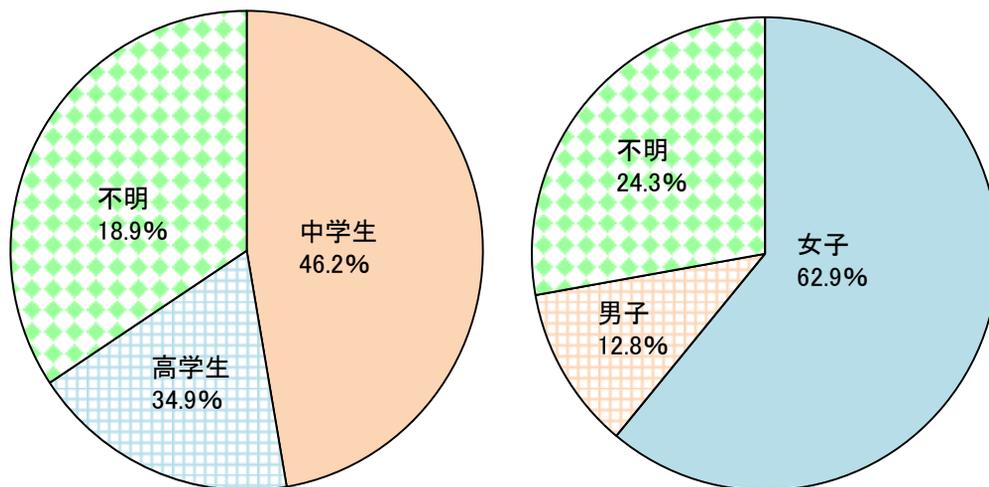
- ▶ LINE相談は、電話やメールと比べ相談件数が非常に多い
- ▶ メール相談については、昨年度と比較して多い
 - ・ LINE相談の混雑時や時間外に、自動応答で電話相談の番号やメール相談のアドレスを案内していたためと思われる。

〔検証〕

- ◆ 様々な悩みのある子どもからの相談を受け止めるために◆
 - ・ LINE相談は子どもにとって相談しやすいツールであり、継続して実施することが望ましい。
 - ・ 複数の相談ツールの一つとして維持することが必要。

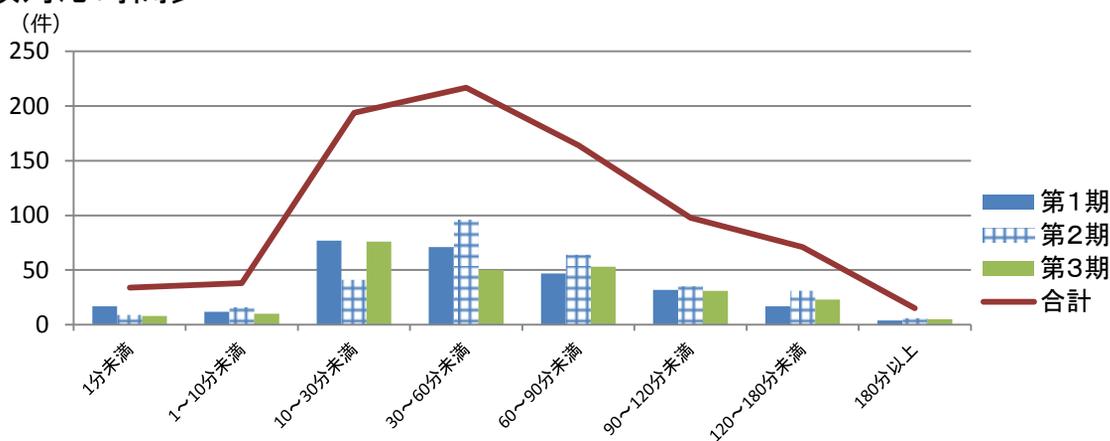
(5) 相談状況・対応時間について

〔相談状況について〕



- ・校種別では、中学生からの相談が多い
- ・男女別では、女子からの相談が多い
- ・相談対応時間の平均は約58分
- ・緊急対応を必要とする事案もあった

〔相談対応時間〕



* 平均相談時間は第1期が約51分、第2期が約63分、第3期が59分

〔傾向〕

- ▶早い時間帯には中学生からの相談が多い
- ▶長時間に及ぶ相談の中には中断時間が発生している相談もある
 - ・相談の途中で食事や入浴等、日常の生活をしながら相談をする子どももいた。
 - *自分のペースでやりとりができる

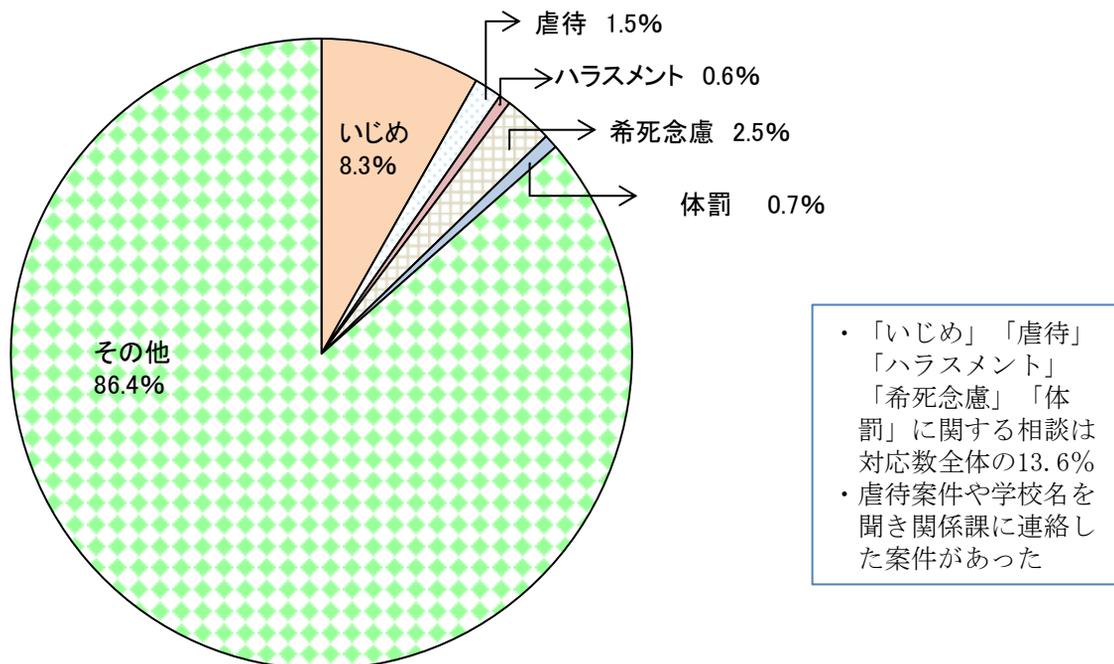
〔検証〕

◆相談対応について◆

- ・じっくりと時間をかけ悩みを軽減することが効果的な相談が多い。
- ・一人当たり平均1時間程度を相談時間とする相談体制が必要。

(6) 緊急対応について

〔緊急・重篤な内容の相談について〕



☆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、関係機関に繋ぐための対応フロー図を作成しておくことが重要。

〔傾向〕

- ▶連携対応に心配する子どもがいる
 - ・学校での対応が必要と判断した場合、学校名や名前を明かすよう働きかけたが嫌がる子どももいた。
- ▶客観的に自分自身の状況を判断できない子どもがいる
 - ・「いじめではないですが」「虐待ではないですが」といった始まり方の相談が一定数あった。

〔検証〕

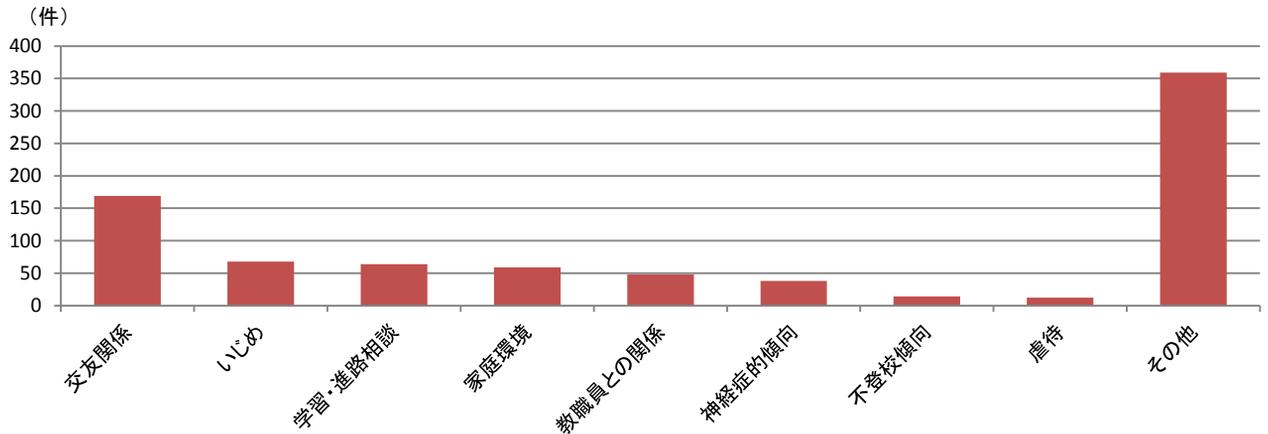
- ◆子どもを守るために◆
 - ・緊急・重篤な内容の相談で相談者の情報を聴き取ることが必要な場合があるが、匿名だから相談できたという子どもから学校名や名前を聞き出すことは非常に難しい。
 - ・子どもが学校や名前を明かす気持ちになるためには、相談員との信頼関係が必要であり、時間を有する。

〔解決への道筋〕

- ▶相談員との信頼関係が構築されること
 - ・「相談してよかった」という経験は、今後は一人で悩まず誰かに相談する可能性がある。
 - ・子どもが身近な大人に相談するように働きかけることが解決の道筋に繋がる。

3 事例検証

(1) 事例から



《交友関係》

事例：友だちとの関わり方、話しかけ方がわからないと悩む生徒がいた。また、恋愛についての相談をしてくる生徒もいた。

対応：日常会話のように「そう」「それで」と共感しながら寄り添った言葉かけをして聴いていくことが有効であった。

《いじめ》

事例：「いじめとかじゃないんですけど」といった始まり方で、「違うんだけど、何とかしたい」と相談してくる生徒がいた。学校でも教員に「大丈夫です」と答えるような生徒である可能性がある。

対応：相談の中で「よく話してくれたね」といった応答で気持ちを支援することが非常に有効であった。

《学習・進路相談》

事例：第3期は進路についての相談が多くあった。勉強の方法を尋ねる生徒、進級の際のコース選びについての不安、進路についての不安を持つ生徒がいた。また、宿題ができていないのでどうしたら良いかという不安を相談する生徒もいた。

対応：日常会話のように「それで」「どんな風に思っているの」と受容しながら言葉かけをしていくことで生徒は自分自身の気持ちに気付いていくことが多くあった。

《家庭環境》

事例：親のことや兄弟姉妹のこと、家の中では話せないが、一人で抱え込むのが辛いと悩む生徒がいた。

対応：相談の中で「よく話してくれたね」といった応答で気持ちを支援することが非常に有効であった。

《教職員との関係》

事例：「先生が理解してくれない」といった内容の相談が一定あった。

対応：話を聴きながら、生徒の話を繰り返すことで、生徒の気持ちを整理して、先生に伝える言葉を一緒に探していくことが有効であった。

《神経症的傾向》

事例：自傷行為や希死念慮への悩みを相談する生徒がいた。

対応：励ましと肯定で支援しながら、毎日のように長時間話を聴くことで、希死念慮が消えた。自傷行為については、相談時間内は止まっているが、翌日には行為への反省を相談に来る生徒もいた。

《不登校傾向》

事例：「居場所がない」「なんとなく行きたくない」と悩む生徒が多くいた。

対応：日常会話のように「そう」「それで」と聴いていくことで、不安定感が消えていった。

《虐待》

事例：「虐待ではないのですが」と自分自身では判断できず、しかし「何とかしたい」と相談に来る生徒がいた。

対応：今の状況を改善できる方法を一緒に考えた。関係機関への連携が必要な時は言葉を慎重に選び不安を与えない連携を図った。

《その他》

事例：いたずらや冷やかし、嘘が含まれる相談

対応：悩みの本意は他にあると考えて、課題のある生徒として相談を続けることが有効であった。

〔傾向〕

- ▶事例によっては関係機関に繋ぐことがあったが、夜間に相談が行われているため、翌日以降の連携になることが多かった。
 - ・結果をこちらから伝える方法がないことを生徒に伝える。生徒たちは繋いでもらえることを信じ変化を待つことができる。
- ▶「ありがとうございました。」には2種類ある。
 - ・解決できたり、話を聴いてもらって心が少しでも軽くなった場合と、これ以上長引くと自分自身がしんどくなるから相談を中止したくて言う場合である。
 - ・どちらの場合でも翌日以降に継続の相談にやってくる生徒がいた。

〔検証〕

◆経験値の差異により◆

- ・自分自身の状況を客観的に把握することが難しい。
- ・語彙の獲得状況により表現に困る子どももいる。

(2)いじめ相談の対応について

《子どもの訴え》

いじめられた経験があります

「今も人間不信」「傷が癒えない」
「自傷行為がある」「不登校傾向」

今、いじめがあります

「学校へ行きたくない」「居場所がない」
「友だちが迷惑では、と不安」
「友だちがいじめられていて自分もいじめられるのでは、と不安」
「友だちを作らないほうが良いのでは」

いじめではないのですが

「嫉妬されている」「仲良くしたい」

《子どもの願い》

- ・話を聴いてほしい
- ・仲直りしたい

《解決の道筋として相談員が提案すること》

▶提案1

「誰か相談できる人（おとな、先生、親、友だち）はいますか？」

▶提案2

「（教育委員会に頼んで）学校の先生に対応してもらいましょう」

▶提案3

「（その後の経過を知りたいので）また報告に来てください」

《子どもの反応》

受け入れ、相談できる人を考えて終了する。
*「話してスッキリした」「聴いてもらえて良かった」という子どもは、今後は一人で悩まず誰かに相談する可能性がある

抵抗感がある子どもがいる。「（学校や名前を）聞かないでください」
*匿名だから安心して話した
*“おおごと”になるのが嫌
*（親に）叱られる（怒られる）

受け入れた場合もあるが、「相談して良かった」という経験から、別の相談をする場合もある。
*「いじめ相談」をした子どもの6割が2回以上相談

〔検証〕

- ・いじめは、気持ちを聴くだけでなく解決への道筋が必要。
- ・一人で悩んでいないか、という確認が必要。

4 結果・今後に向けて

(1) 結果から見えてくるもの

学識経験者、委託先、専門相談員、教育庁関係者による連絡協議会(年3回実施)総括

◆子どもから見えてくるもの◆

- ・LINE相談は、子どもたちの中で“安心して（大阪府が実施している）相談できる大人（専門の相談員がいる）”と認識してメッセージを送ってくる。
- ・LINE相談は、日常的な相談も多い。
- ・LINE相談はSOSツールの一つでもある。

◆子どもを支援するために見えてきたもの◆

▶周知方法について

- ・視覚的な広報（ポスター・カード配付）後は一定の関心が集まると考えられる。
- ・生徒一人ひとりに配付されるカードは特に有効であると考えられる。
- ・相談してみたい生徒は一人で安心して登録ができる。
- ・一斉送信は「LINE相談をしています」と子どもに伝える方法として有効である。
- ・子どもへの周知だけではなく、関係機関への周知、連携も重要である。

▶教育現場の理解を深めるために

- ・携帯電話やスマートフォンでのトラブルについて日々指導をしている教育現場で、大阪府が実施するLINE相談の安心・安全性への理解を深めることが重要である。
- ・SNSを使うことが重要なのではなく、誰かに相談できることが重要である。
- ・理解啓発として、報告書を教育センターWebサイトで公開していく。
- ・教員への啓発資料の作成を検討する。

▶相談員のスキルについて

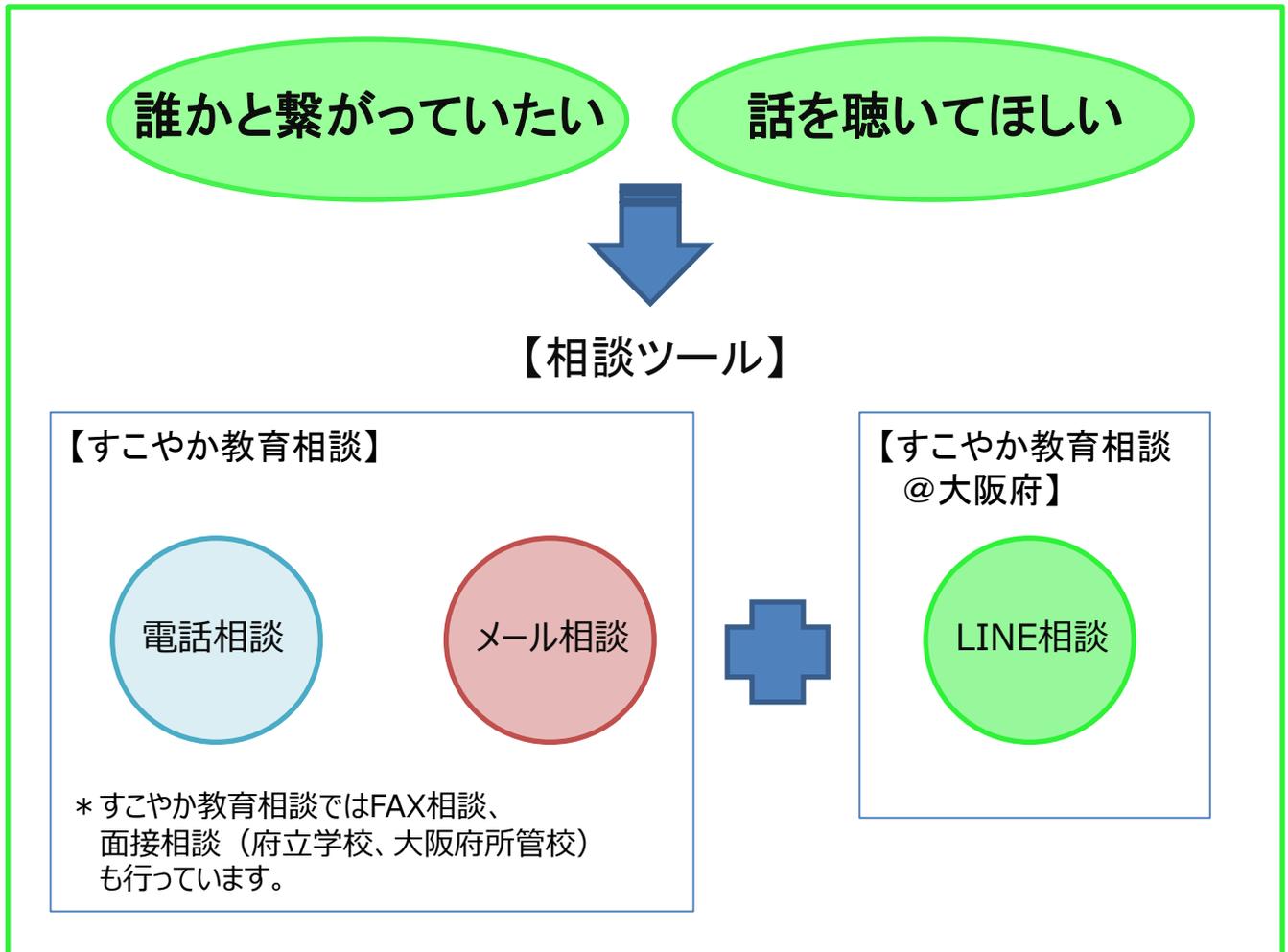
- ・子どもができることを一緒に考えたり、次の行動へ移る力を持たせたりするスキルが必要である。しかし、SNS相談だけではカウンセリングは困難であるため、SNS相談のみで完結してはいけない。
- ・相談方法としてブリーフセラピー（短期療法）も有効である。

☆大阪府のLINE相談に有効なブリーフセラピーとは☆

- ・傾聴・受容・共感を基本とする。
- ・現実に沿った形で話を進める。
- ・状況に応じて、助言などを行う。

◆子どもへの理解を深めるために◆

- ・実施結果より、女子生徒と男子生徒では、女子生徒の相談件数が多かったが、男子生徒の相談がないということではない。どの子どもも「誰か」に「何か」を話したいと思っている。男子の「相談へアプローチする力の弱さ」を反映している。
- ・「誰か（親）」と一緒に時間は相談が少ないが、一人になると「誰か」に話したくなる。



(2) 今後に向けて

- ▶LINEは子どもにとって相談しやすいツールで継続して実施することが望ましい。
- ▶周知するためのカードなどは、相談開始の直前に配付することが望ましい。
- ▶長期間実施予定であれば、啓発のため期間中に複数回周知することが望ましい。
 - ・課題：登録者にメッセージを送信すると、不要と感じた生徒はブロックしてしまう。
- ▶相談開始直後は、友だち登録数・アクセス数ともに多くなる。できる限り多くの子どもに対応できるよう相談体制を整えることが望ましい。
- ▶年何回かの「相談期間」を設定した場合は相談できない期間ができるので、相談日を分散させる、あるいは期間を長くすることが望ましい。

(3)すこやか教育相談@大阪府より

世界の通信手段は日々進化しています。

携帯電話やスマートフォンがなかった時代、子どもたちは固定電話を使ったりして「誰か」と繋がっていました。また、手紙でも「誰か」と繋がっていました。直接対話をしたり手段は変化しても、子どもたちは「誰かと繋がりたい」「話を聴いてほしい」と思っていることが、今回の取組みによりわかりました。

今、私たちの周りには様々な通信手段が溢れています。便利で楽しく利用できる一方で、使い方によっては、人を傷つけることや自分が傷つくこともあります。それでも、子どもたちは「誰かと繋がりたい」「話を聴いてほしい」と通信手段を使っています。

もしかすると、本当は友人や保護者等、親しい人に話したい、聴いてもらいたい内容なのかもしれません。しかし、実際には直接話すことが難しく、LINE相談の中で話をしています。これが、現在の日本の子どもの一つの状況ではありますが、親しい人に伝えられなくても、話してよい「誰か」として大阪府のLINE相談をツールとして子どもたちは選び、自分の想いを話してくれました。

“安心して（大阪府が実施している）相談できる大人（専門の相談員がいる）”として話しかけられている信頼に応えられるよう、LINE相談チーム一同、対応力の向上をめざし、今後も子どもに寄り添った相談を実施して参ります。

大阪府教育センター 教育相談室



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 (406) / FAX : 06-6692-1898

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



発行 : 平成31年 3 月31日 大阪府教育センター 教育相談室