

令和4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 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 対応時間別の件数	
③ 曜日別の平均対応時間	
④ 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 (51日)	令和4年4月4日～令和5年3月27日の毎週月曜日 (1月2日を除く)
特設の相談日 (8日)	4月7日(木)、4月8日(金)、5月10日(火)、8月21日(日)、 8月30日(火)、8月31日(水)、9月1日(木)、1月10日(火)

(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64.9万人(政令市を除く)

(4) 相談体制

SNS相談専門事業者へ委託

[4～5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

[6～3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

※一日当たり相談員7～12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(9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 |
| ■ ポスター配付 | 全校(2月) | |
| ■ 動画配信 | 教職員への周知(10月～) | |



カード (おもて面)



ポスター：B4サイズ



動画

(6) 緊急対応体制

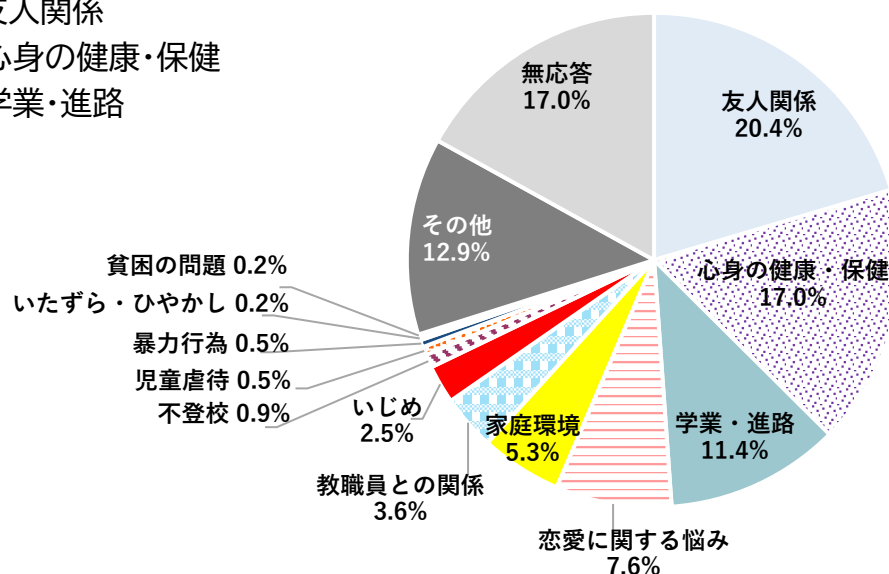
相談対応時間中は、教育センターで指導主事が相談内容をモニタリングし、緊急時には対応フロー図をもとに委託事業者と連絡を取りながら対応

2. 実施結果

(1) 結果概要

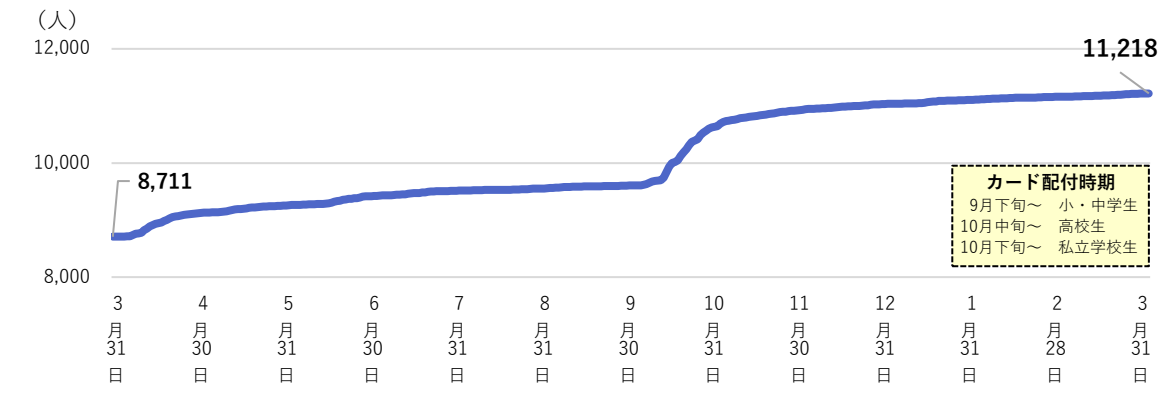
- ① アカウント登録者数 R5.3.31時点の登録者数(令和元年度からの積算数)
11,218人
- ② 受付件数 相談受付時間内にアクセスのあった件数
1,534件
- ③ 対応件数 相談受付時間内のアクセスに対し、相談員が相談を開始できた件数
1,279件
- ④ 対応率 相談受付時間内のアクセスに対し、相談員が相談を開始できた割合
83.4%
- ⑤ 平均対応時間 相談1件あたりの対応時間の平均値
37分
- ⑥ 緊急対応件数 相談対応時間中に関係機関と連携したケースの件数
0件
- ⑦ 相談内容 相談の主訴となる項目(対応件数1件につき1項目)

- 1位 友人関係
- 2位 心身の健康・保健
- 3位 学業・進路



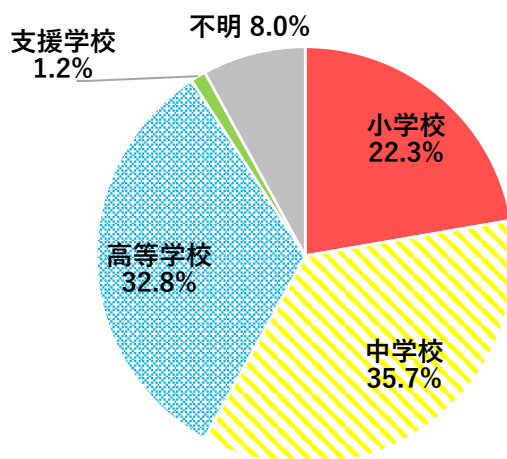
(2) 利用者状況

① アカウント登録者数等の推移



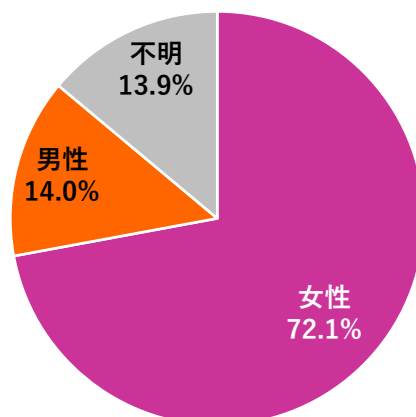
- アカウント登録者数は、1年間で2,507人増加した。
- 9月下旬より、対象児童生徒に順次アカウント登録用のカードを配付したことにより、この時期に登録者数の大幅な増加がみられた。4月の新入生へのカード配付時も、他の時期よりは増加傾向にある。

② 校種別



- 相談者を校種別で分類すると、「中学校」(35.7%)と「高等学校」(32.8%)が同じ位の割合であった。
- 「小学校」(22.3%)については、前年度(14.4%)よりも増加した。

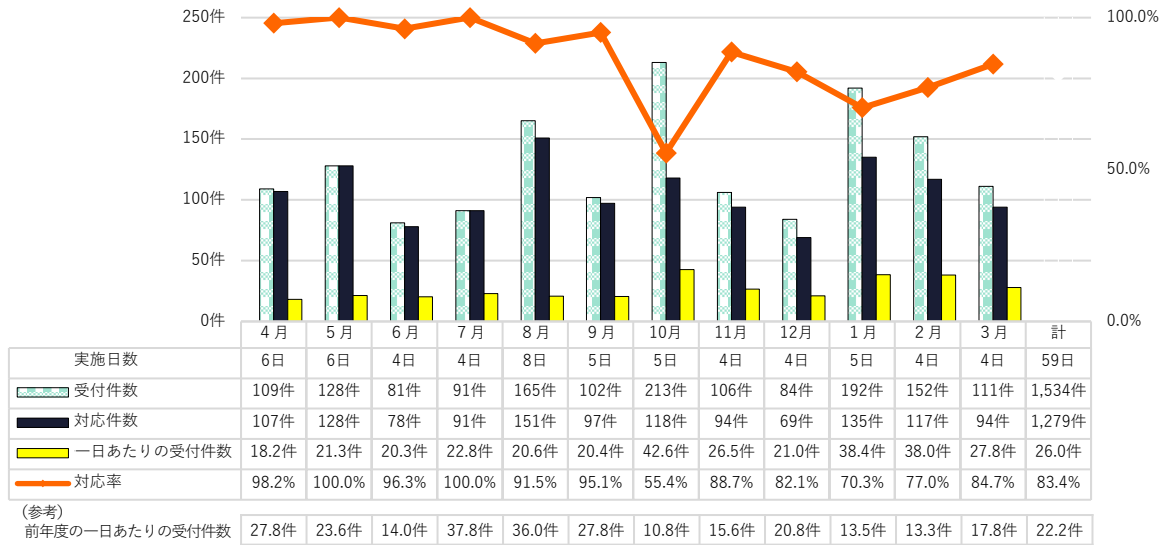
③ 性別



- 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(72.1%)。この傾向は、事業開始当初より変わらない。

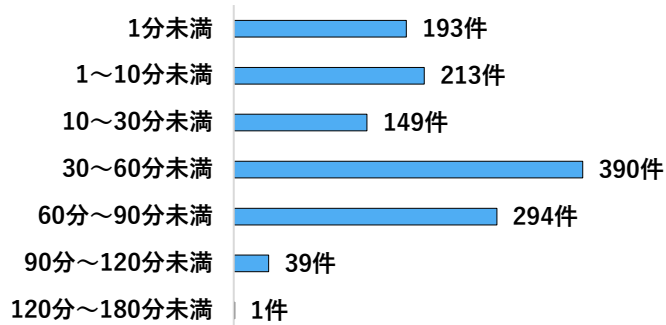
(3) 相談状況

① 月別の件数と対応率



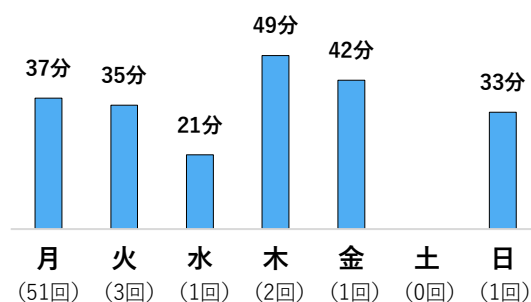
- 「一日あたりの受付件数」は、平均26.0件であった。今年度は10月(42.6件)と1月(38.4件)と2月(38.0件)の件数が特に多いが、10月はカード配付による効果、1月・2月はLINEでのメッセージ配信による効果と考えられる。
- 対応率が100%の月(5月・7月)がある一方で、一日あたりの受付件数が多い月(10月・1月・2月)は、アクセスの集中により対応率が55.4%~77.0%と落ち込んでいる。

② 対応時間別の件数



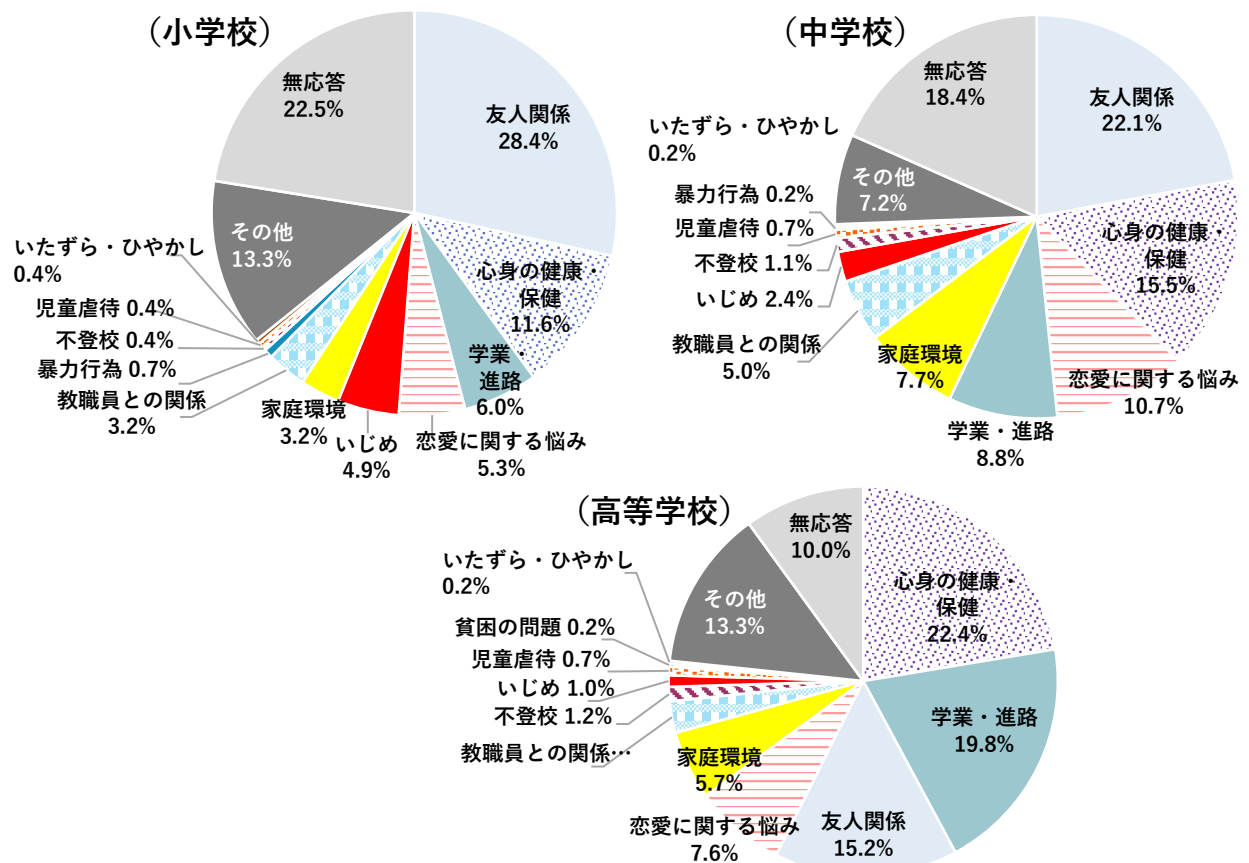
- 1回の相談時間を50分をめやすとしていることから、「30~60分未満」の件数が最も多い傾向にある。
- 相談の開始後に、相談者がブロックをするケースの多くが「1分未満」に分類されている。

③ 曜日別の平均対応時間



- 平均対応時間を曜日別に分類したが、月曜日以外は実施回数が少ないため、曜日の違いによる傾向をつかむことは難しかった。

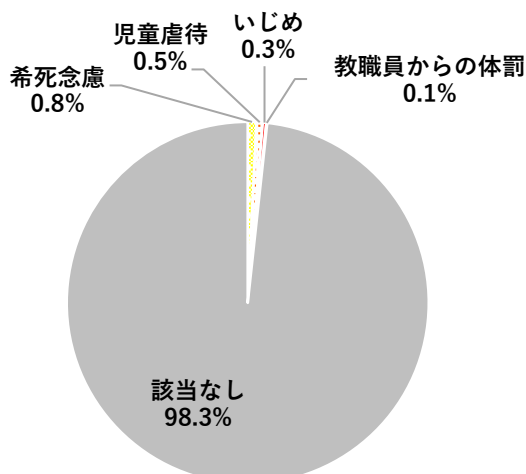
④ 校種別の相談内容



- 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。高等学校においては、2番めに「学業・進路」の相談が多いことも特徴的である。
- 小学校で「無応答」と「いたずら・ひやかし」の割合が高く、中学校、高等学校と年齢に上がるにつれその割合は低くなる。相談する力の差や、安定して相談に向かうことのできる環境の違い等があるように思われた。

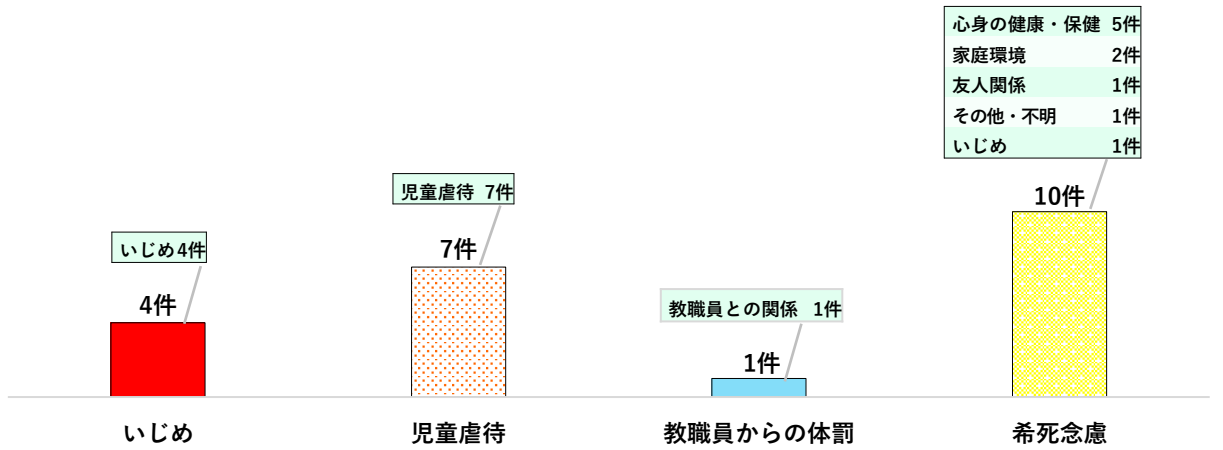
(4) 重篤事案

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、1.7%の相談が該当した。（「セクシュアルハラスメント」に該当する相談はなし。）

② 重篤事案の相談主訴

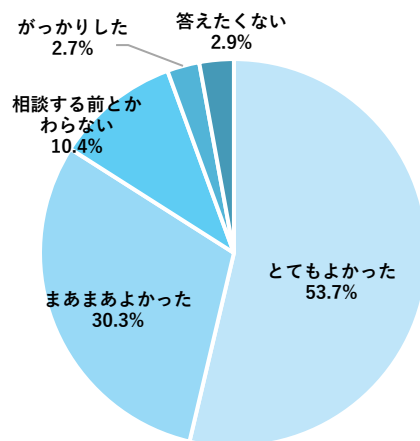


- 「いじめ」や「児童虐待」については、それ自体が相談の主訴となることが多いが、「希死念慮」を訴える相談では、背景に様々な要因があった。

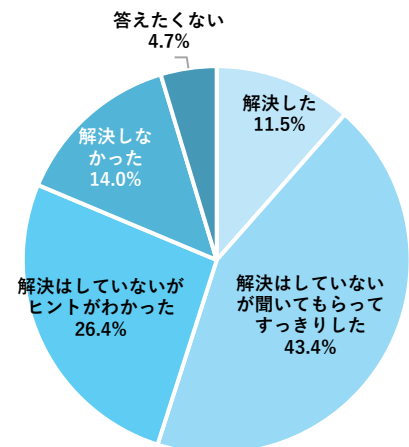
(5) 事後アンケート集計

① 選択肢での回答

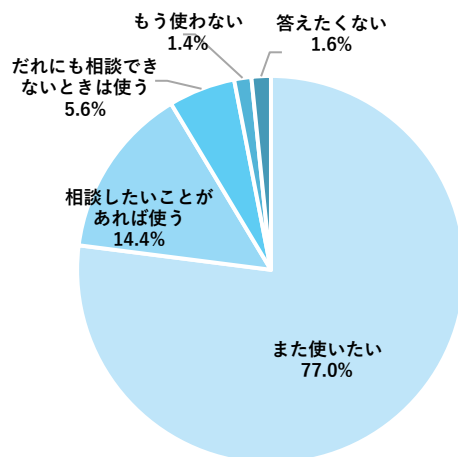
Q1. 相談がおわって、今どんなきもちですか



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



- 相談終了後の任意のアンケートで、のべ557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84.0%であった。Q2では、「解決しなかった」「答えたくない」を除くと、81.3%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、97.0%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

肯定的な回答

- 😊 すごく自分に寄り添って、味方になって話を聞いてくれたので話しやすかったです！
- 😊 私の悩みを唯一分かってくれる（共感してくれる）のがここです。だからとても嬉しいです。
- 😊 今回は問題も解決しなかったし、スッキリもしなかったけど、気持ちがだいぶ楽になった気がします！！人に話す大切さをとてもよくわかった気がします！！
- 😊 とりあえず今週1週間頑張ります。いつも頑張ったら毎週月曜日にここの相談でお話ができるのが楽しみなので、無理しないように自分なりに頑張りたいです。
- 😊 いろいろ聞いてくれて、次回にも相談の続きができるから、そういうシステムは、すごくありがたいと思いました。
- 😊 今までありがとうございました。進学先でも頑張ります。

意見・要望

- 😞 時間に制限があるから話したいことが話せない。
- 😞 私はスマホが時間制限されているので、スマホに限った方法以外もやってほしいです。
- 😞 共感ばかりじゃなくて解決策を出してほしいです。
- 😞 LINEが自分の番になるまで時間が長かった。相談してたけど、時間がなくなって解決できなかった。
- 😞 9時以降もやってほしい。
- 😞 相談できる曜日を増やしてほしい。

- 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

今年度は、LINE相談のことを教職員にももっと知ってもらうために、LINE相談に関する動画を作成し、研修の休憩時間に上映する等、機会を見つけて周知に力を入れた。また、アカウント登録者に配信するお知らせメッセージについて、実験的に前日配信、当日配信、登録している性別による配信等、強弱をつけながら実施した。結果としては、相談開始時間に近いほど周知効果が高く、今後もメリハリをつけながら、また内容も工夫しながらメッセージ配信をおこなっていきたい。

LINE相談に寄せられる相談の傾向としては、前年度に引き続き全体としては「友人関係」「心身の健康・保健」「学業・進路」の順で多かった。中には、近年社会的関心の高まっているヤングケアラーに該当する子どもからの相談も寄せられており、子どもたちが置かれている状況の厳しさを痛感しているところである。新型コロナウイルス感染症をはじめとする社会情勢の変容により、子どもの不安は高まっている一方で、学校や保護者に相談できない子どももいる。誰ひとり取り残されることのないよう、子どもの悩みに早期に対応し、セーフティネットとなる教育相談体制を引き続き整備していくとともに、子どもたち自身の“相談する力”を高めていけるような取組みをしていく必要があると思われる。

 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/>