

令和6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) 事後アンケート集計	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6年4月12日～令和7年3月18日の毎週日・月・火・水・木曜日
(228日) (8月11日～8月18日、12月26日～1月7日を除く)

- 春季休業明け 令和6年4月12日(金)、4月13日(土)
- 特設の相談日 (12日) ● 大型連休明け 令和6年5月10日(金)、5月11日(土)
- 夏季休業明け 令和6年8月23日(金)、8月24日(土)、8月30日(金)、8月31日(土)、
9月6日(金)、9月7日(土)
- 冬季休業明け 令和7年1月10日(金)、1月11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

府内公立・私立の小・中・高・支援学校の児童生徒 約63.5万人(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] エースチャイルド株式会社／一般社団法人コミュニケーションワーカー支援機構

[8～3月] エースチャイルド株式会社／一般社団法人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3～6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)、対象児童生徒全員(8月下旬)、対象校全校(1月)
- ポスター配付 対象校全校(1月)
- 1人1台端末掲載 府立高校生徒(4月)、府立中学校生徒・府立支援学校児童生徒(8月)



カード(おもて面)



ポスター: B4サイズ

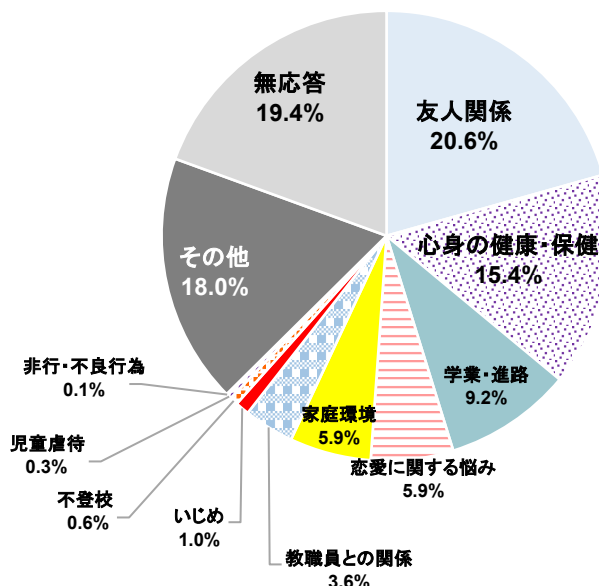
(6) 緊急対応体制

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

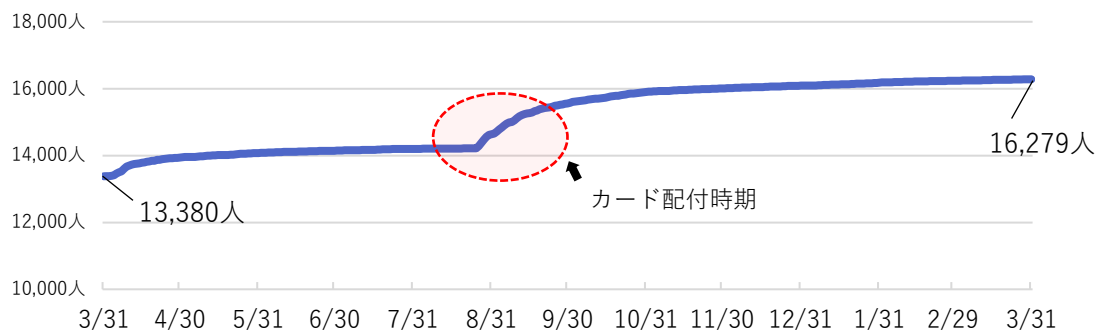
(1) 結果概要

- ① アカウント登録者数 R7.3.31時点の登録者数(令和元年度からの積算数)
16,279人
- ② 受付件数 相談受付時間内にアクセスのあった件数
5,859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
4,749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
81.1%
- 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
0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 友人関係
2位 心身の健康・保健
3位 学業・進路



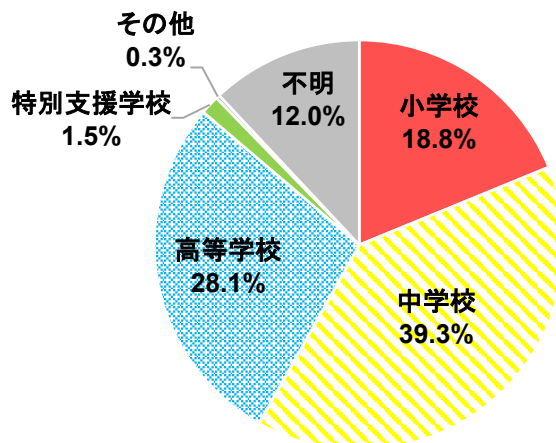
(2) 利用者状況

① アカウント登録者数の推移



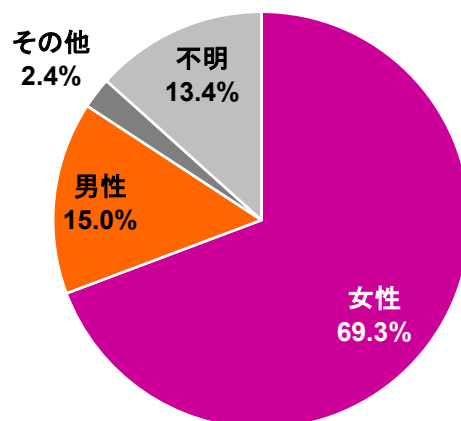
- アカウント登録者数は、1年間で2,899人増加した。
- 8月下旬より、対象児童生徒全員にアカウント登録用のカードを配付したことにより、この時期に登録者数の増加がみられる。1月には、全校にポスターを配付したが、登録者数はほぼ横ばいで推移している。

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(39.3%)、次いで「高等学校」(28.1%)、「小学校」(18.8%)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。

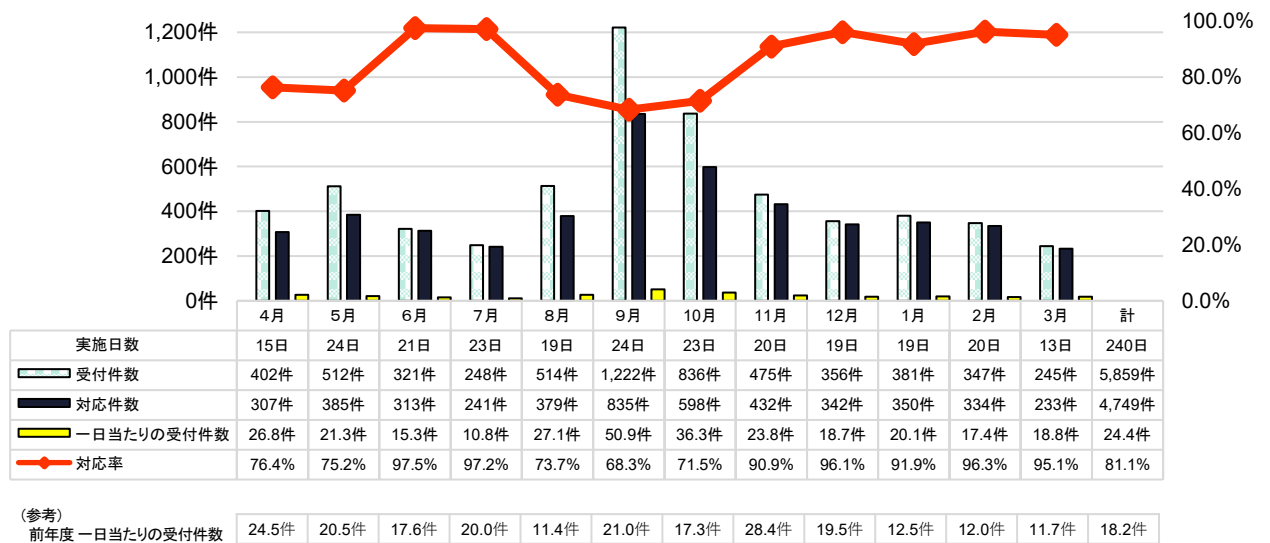
③ 性別



- 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(69.3%)。
- 「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。

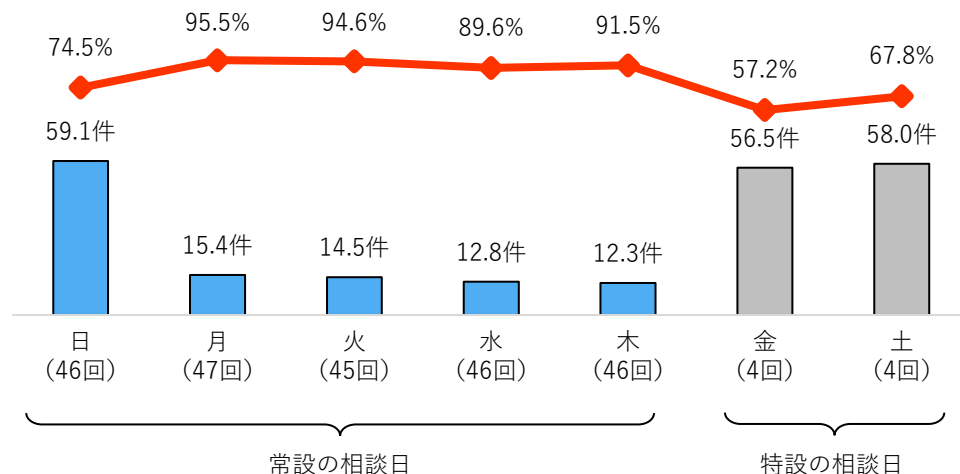
(3) 相談状況

① 月別の件数と対応率



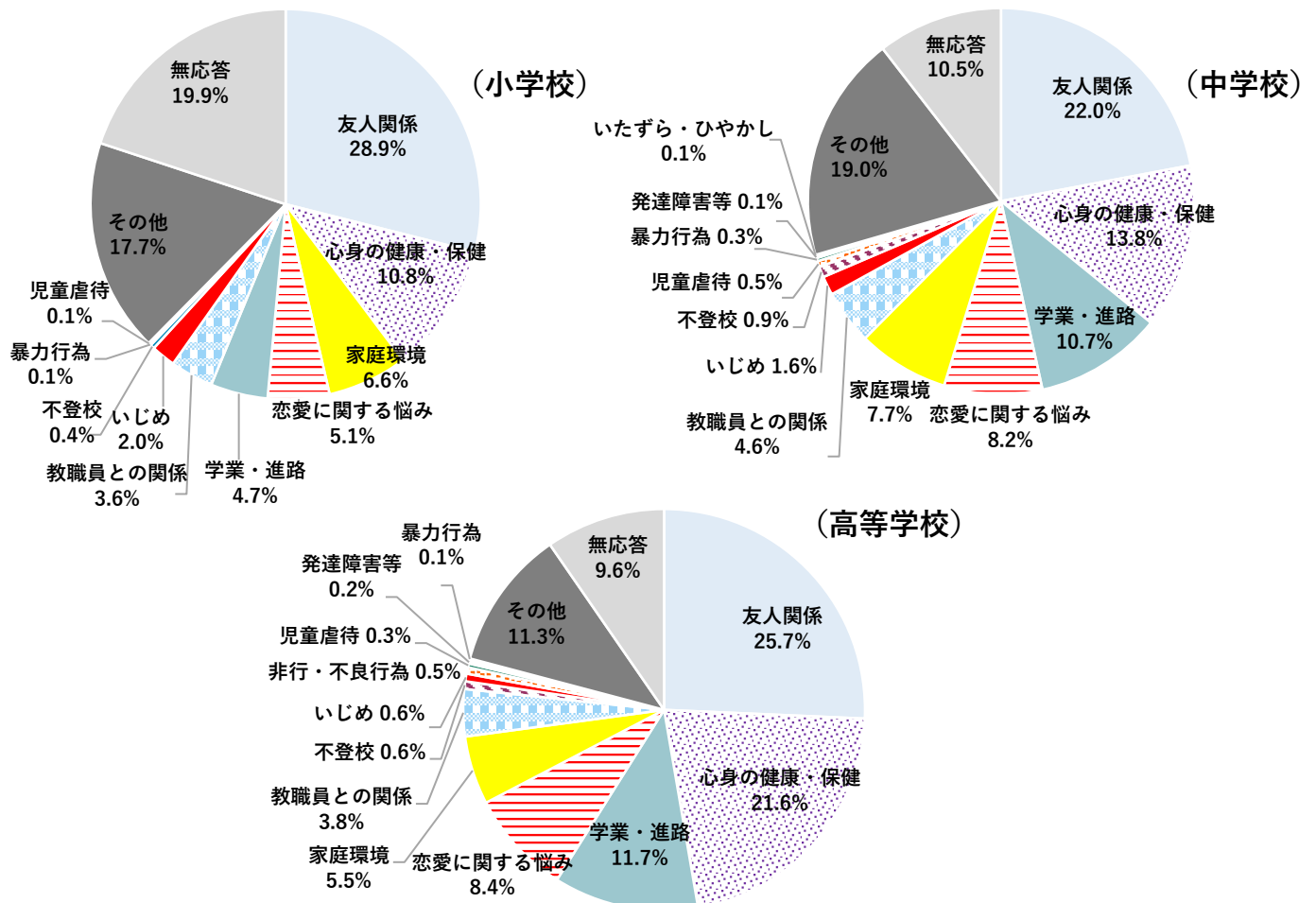
- 「一日あたりの受付件数」は、平均24.4件であった。前年度の平均18.2件に対し増加している。月別での傾向をみると、今年度は9月(50.9件)と10月(36.3件)の件数が特に多く、カード配付時期と連動していることが分かる。
- 相談員の人数が限られているため、アクセスが集中すると、対応率が低下してしまうことが課題であった。11月より対応方法を変更した結果、対応率が向上した。(詳細は7ページに後述)

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。

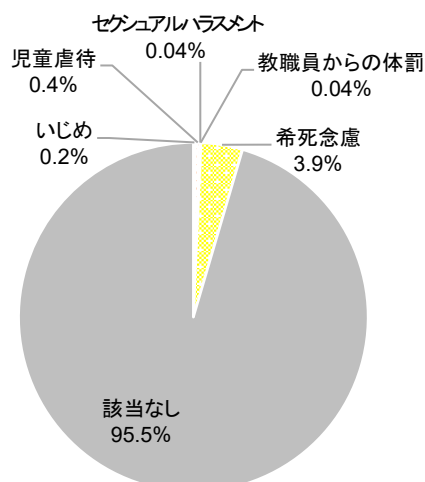
③ 校種別の相談内容



- すべての校種で、「友人関係」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「家庭環境」の相談が中学校、高等学校よりも上位にあり、家庭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。

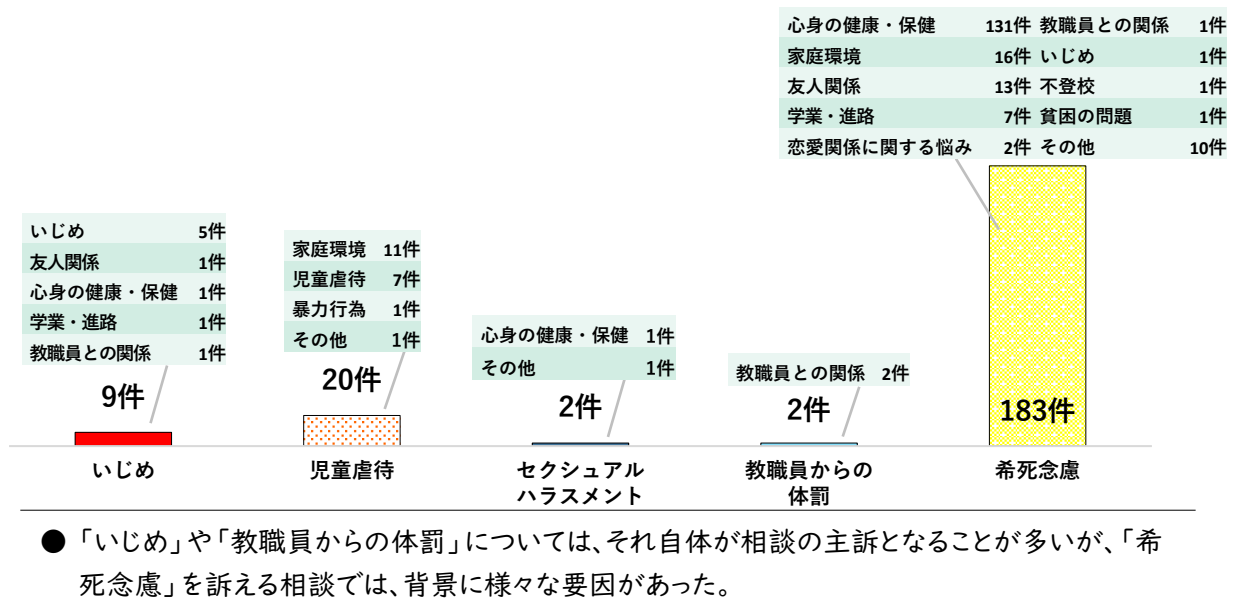
(4) 重篤事案

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、4.5%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、重篤事案の約85%を占める。

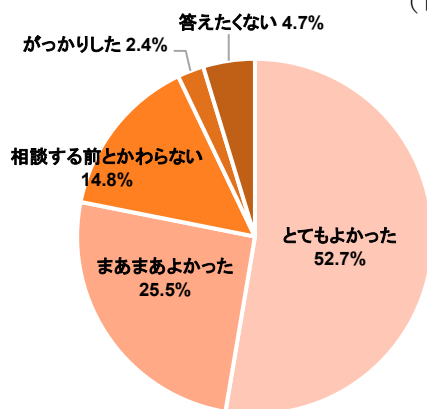
② 重篤事案の相談主訴



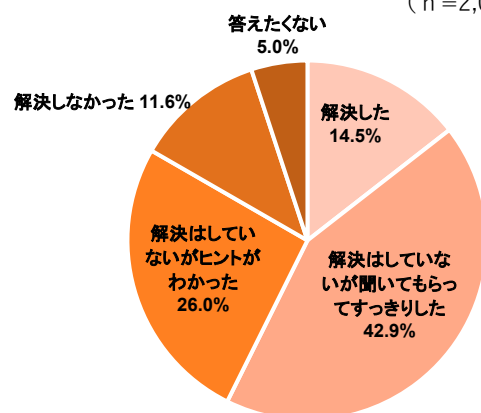
(5) 事後アンケート集計

① 選択肢での回答

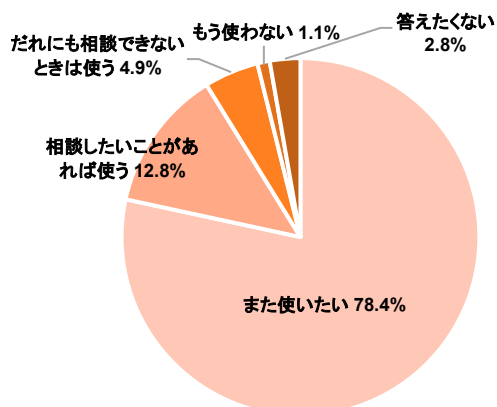
Q1. 相談がおわって、今どんなきもちですか
(n=2,125)



Q2. 悩みごとは解決しましたか
(n=2,080)



Q3. LINE相談をまた使いたいですか
(n=2,068)



● 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78.2%を占めた。Q2では、「解決しなかった」「答えたくない」を除くと、83.4%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、96.1%がまたLINE相談を使いたいと回答しており、概ね相談者の満足度が高い結果となった。

② 自由記述

肯定的な回答	意見・要望
😊 1人で不安でどうしようもなく涙が止まらなかったんですけど、自分の今置かれている立場や気持ちを整理出来た気がしたし、誰かに話せて良かったです。 😊 ずっと支えてくださってありがとうございました。 😊 来年度も使わせていただきます！！ 😊 やさしすぎるだろー！！また使いたい！ 😊 相談にのってくれる所があると、少し楽になる～から、これからも利用する！	😬 50分だと話して終わるのでもう少し時間を伸ばして貰えたら嬉しいです。 😬 もうちょっと返信早くして貰えたら嬉しいです。 😬 もっと相談できる機会を増やしてほしいです。 😬 もう少しお話ししたかったです。 😬 答えやすい返信で返してくれると嬉しいです。

- 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が、一部、意見や要望もみられた。

3. まとめ

今年度は、一人でも多くの子どもにこの相談窓口を知ってもらうため、従来のカード・ポスターの配付に加え、一人一台端末を活用しての広報を行った。LINE相談を含む相談窓口の案内ページをWeb上に作成し、府立学校の児童生徒の端末に追加したことで、より一層相談窓口を身近に感じてもらえる機会となった。また、9月には、従来どおり対象児童生徒全員にカードを配付したところ、登録者数と受付件数が増加した。カード配付による周知効果は高い一方で、受付件数の増加に伴うアクセスの集中により、相談員につながることをできない子どもたちがいるという課題があった。そこで、11月より、「1回の相談時間を“50分”から“制限時間なし”に変更する」「1人の相談員が複数の相談者とのやりとりを可能とする」という2つの改善策を取り入れた。その結果、安心してつながることのできる場を子どもたちに提供するとともに、対応率が向上した。

今後も、子どもたちの悩みや不安を少しでも軽減できるよう安心して相談できる環境を整え、LINE相談のさらなる改善と充実を図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/>