

令和7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) 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	1
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	6
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	7
① 選択肢での回答	
② 自由記述	
(6) 年度末アンケート集計	8
3. まとめ	9

1. 実施概要

(1) 実施期間

常設の相談日 令和7年4月11日～令和8年3月18日の毎週日・月・火・水・木曜日
(228日) (8月10日～8月17日、12月25日～1月7日を除く)

- 春季休業明け 令和7年4月11日(金)、4月12日(土)
- 大型連休明け 令和7年5月9日(金)、5月10日(土)
- 夏季休業明け 令和7年8月22日(金)、8月23日(土)、8月29日(金)、8月30日(土)、
9月5日(金)、9月6日(土)
- 冬季休業明け 令和8年1月9日(金)、1月10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62.4万人(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名以上、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～9月)
- ポスター配付 対象校全校(1月)
- 動画・チラシ 1人1台端末上で周知・チラシはデータ配付
- 1人1台端末掲載 府立高校生徒・府立中学校生徒・府立支援学校児童生徒・
市町村立学校児童生徒(7市町)



カード(おもて面)



ポスター:B4サイズ



動画(Youtube)

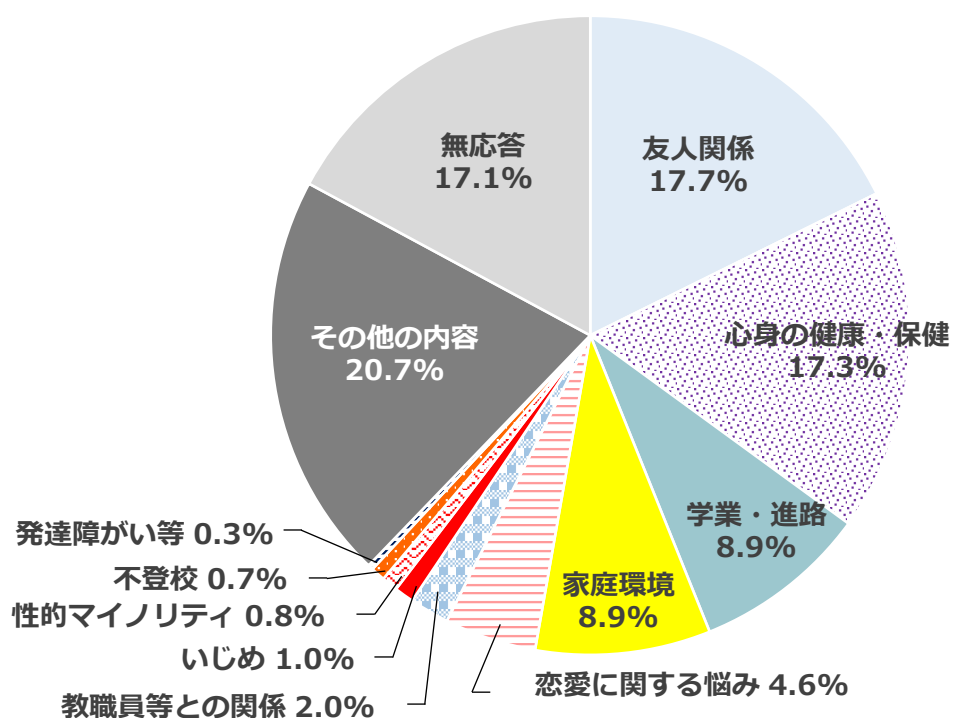
(6) 緊急対応体制

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

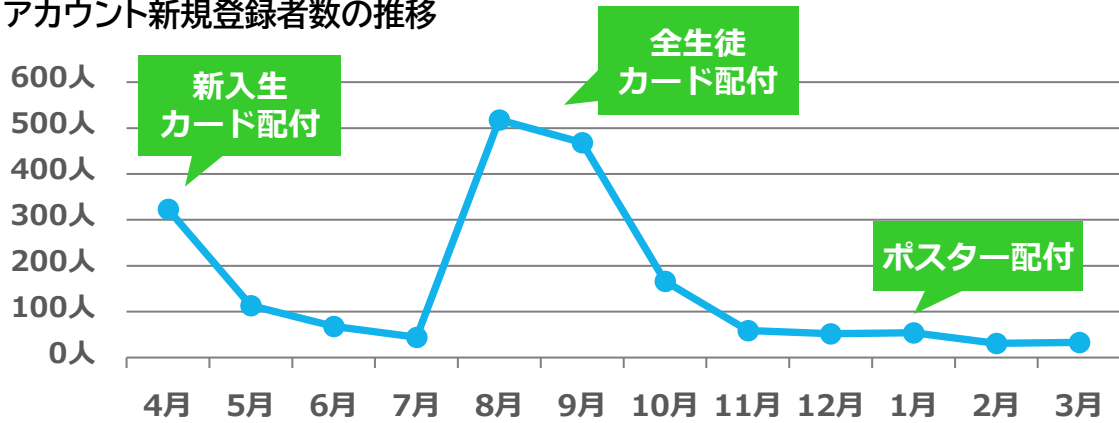
(1) 結果概要

- ① アカウント登録者数 R8.3.31時点の登録者数(令和元年度からの積算数)
18,208人
- ② 受付件数 相談受付時間内にアクセスのあった件数
5,001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
4,548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
90.9%
- 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



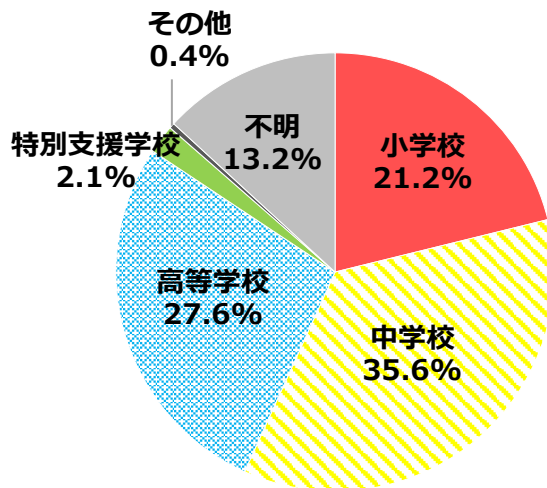
(2) 利用者状況

① アカウント新規登録者数の推移



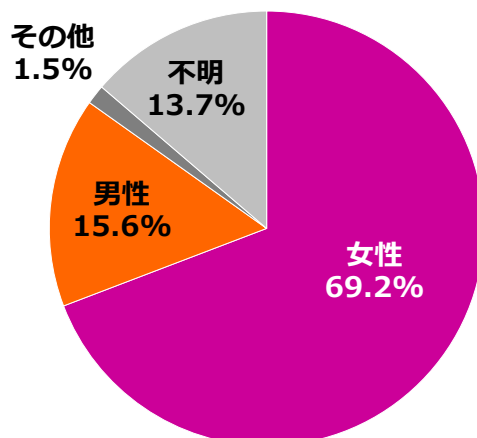
- アカウント登録者数は、1年間で1,929人増加した。
- 4月は新入生対象に、8月～9月は対象児童生徒全員にアカウント登録用のカードを配付したことにより、この時期に新規登録者数の著しい増加がみられる。1月には全校にポスターを配付したが、新規登録者数は配付しない時期と比較して顕著な差はみられなかった。

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(35.6%)、次いで「高等学校」(27.6%)、「小学校」(21.2%)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。

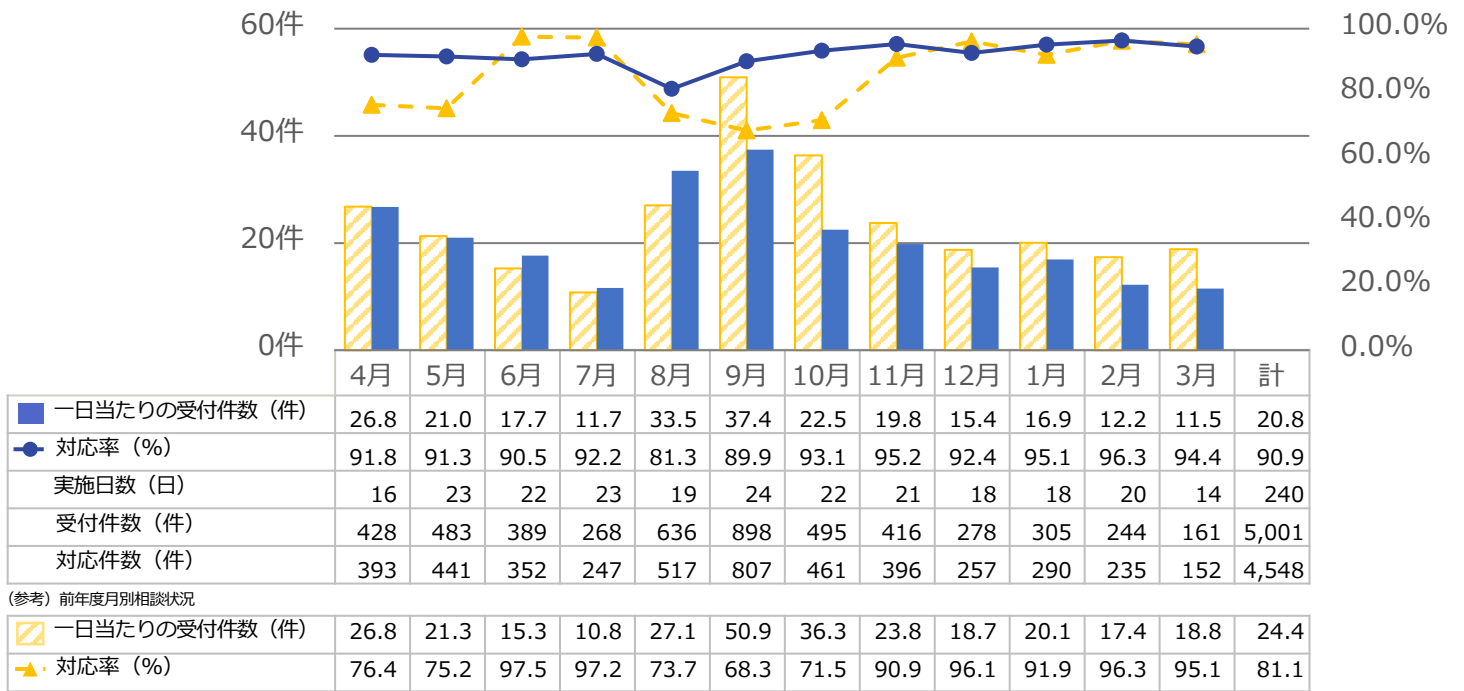
③ 性別



- 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(69.2%)。
- 「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。

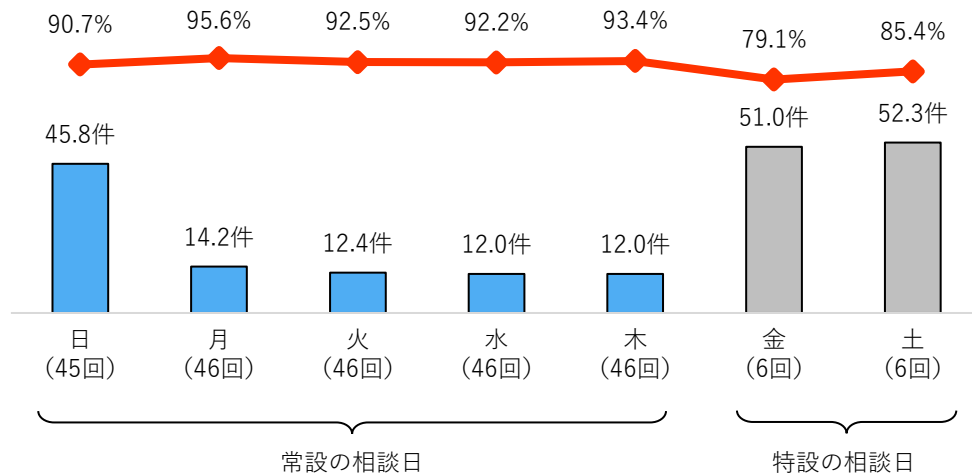
(3) 相談状況

① 月別の件数と対応率



- 「一日あたりの受付件数」は、平均20.8件であった。前年度の平均24.4件に対し減少している。月別での傾向をみると、今年度は9月(37.4件)と8月(33.5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。
- 昨年度より実施している「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」対応により、子どもからの相談を恒常的に受け付け、高い対応率を維持している。

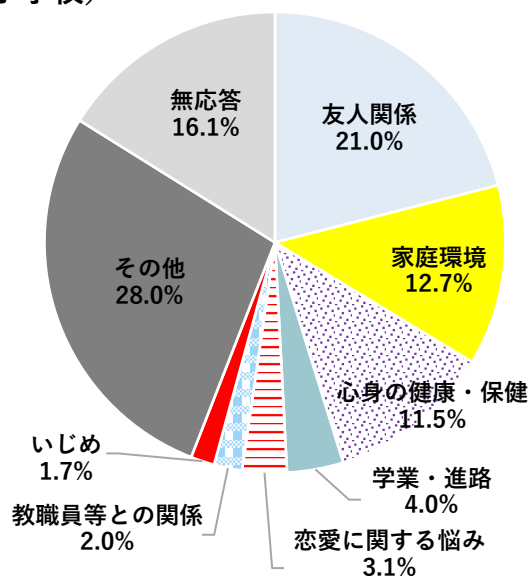
② 曜日別の受付件数と対応率



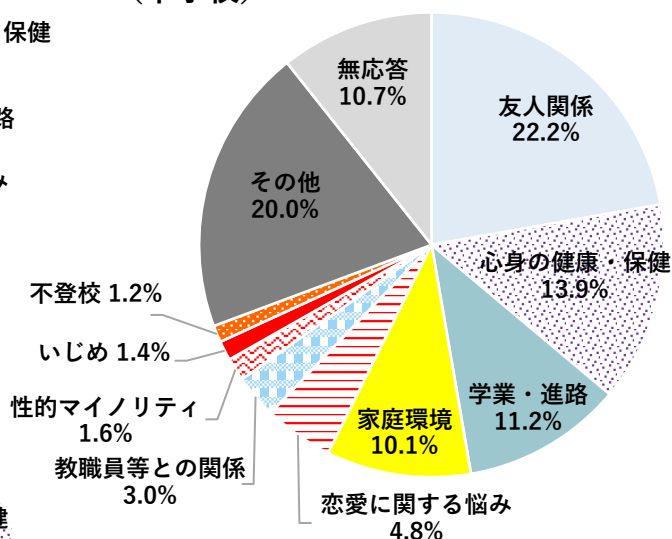
- 毎週日曜日に、アカウント登録者に対してLINEで一斉にメッセージを配信(相談開始のお知らせ等)したことにより、日曜日の受付件数が多かった。特設の相談日である金曜日と土曜日にもメッセージを配信したため、受付件数が多い傾向にある。
- 特設の相談日には相談員を多めに配置したが、アクセスが集中したため、対応率は低かった。

③ 校種別の相談内容

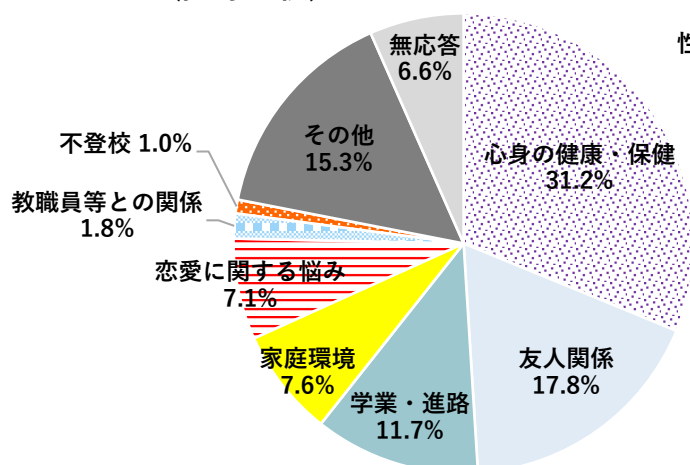
(小学校)



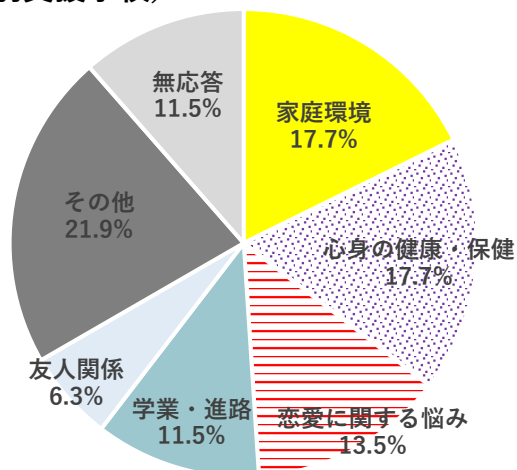
(中学校)



(高等学校)



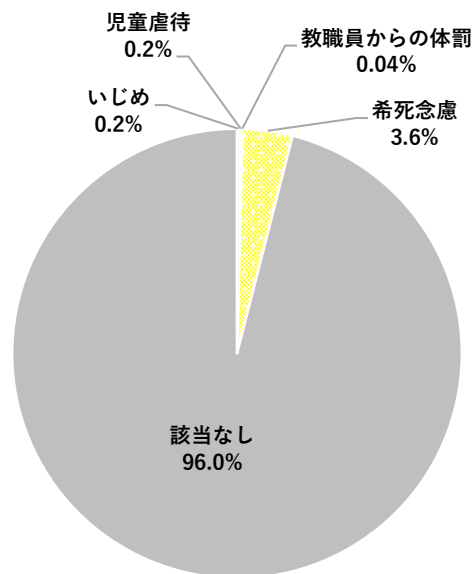
(特別支援学校)



- 相談内容の上位5項目である、「友人関係」「家庭環境」「心身の健康・保健」「学業・進路」「恋愛に関する悩み」は、校種によりその順位に違いがある。
- 「心身の健康・保健」に関する相談は、すべての校種で10 %を超える割合を占めており、小・中・高等学校と年齢が上がるにつれて多くなる傾向にある。「友人関係」は特別支援学校以外の校種で、「学業・進路」は小学校以外の校種で10 %を超える割合を占めている。
- 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。

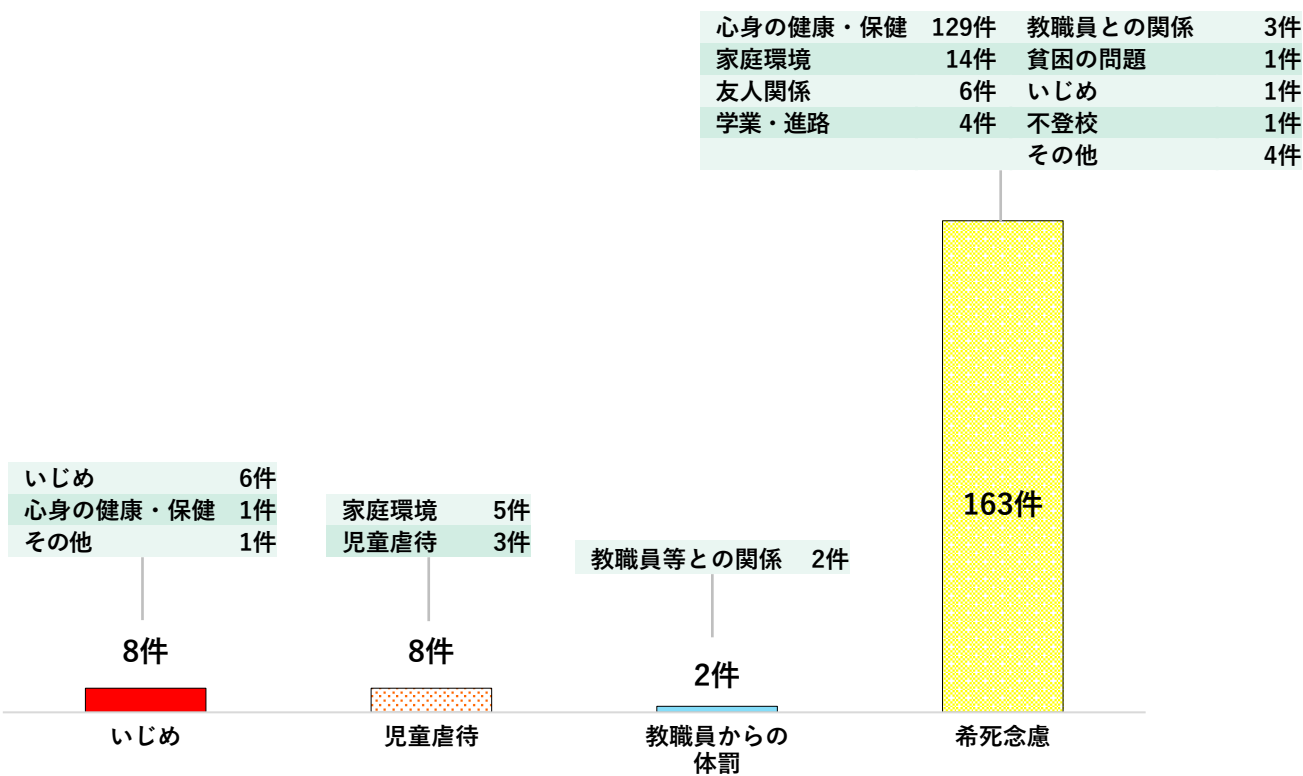
(4) 重篤事案

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、約4.0%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。）中でも、「希死念慮」を訴える相談が最も多く、重篤事案の約90%を占める。

② 重篤事案の相談主訴

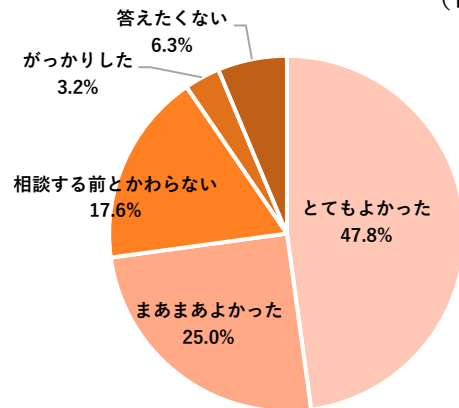


● 「いじめ」や「教職員からの体罰」については、それ自体が相談の主訴となることが多いが、「希死念慮」を訴える相談では、背景に様々な要因があった。

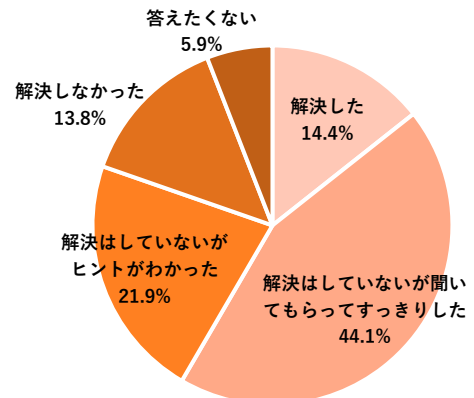
(5) 事後アンケート集計

① 選択肢での回答

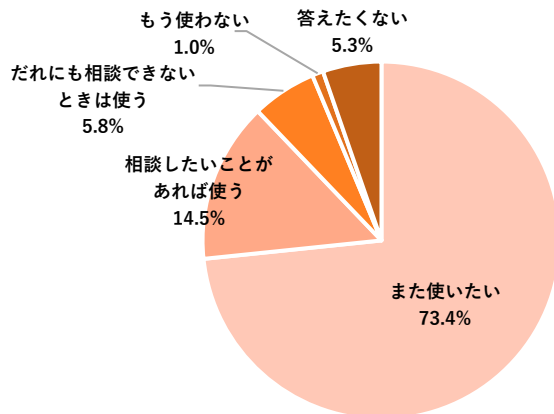
Q1. 相談がおわって、今どんなきもちですか
(n=1,539)



Q2. 悩みごとは解決しましたか
(n=1,505)



Q3. LINE相談をまた使いたいですか
(n=1,490)



● 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72.8%を占めた。Q2では、「解決しなかった」「答えたくない」を除くと、80.4%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、93.7%がLINE相談の使用に肯定的であり、概ね相談者の満足度が高い結果となった。

② 自由記述

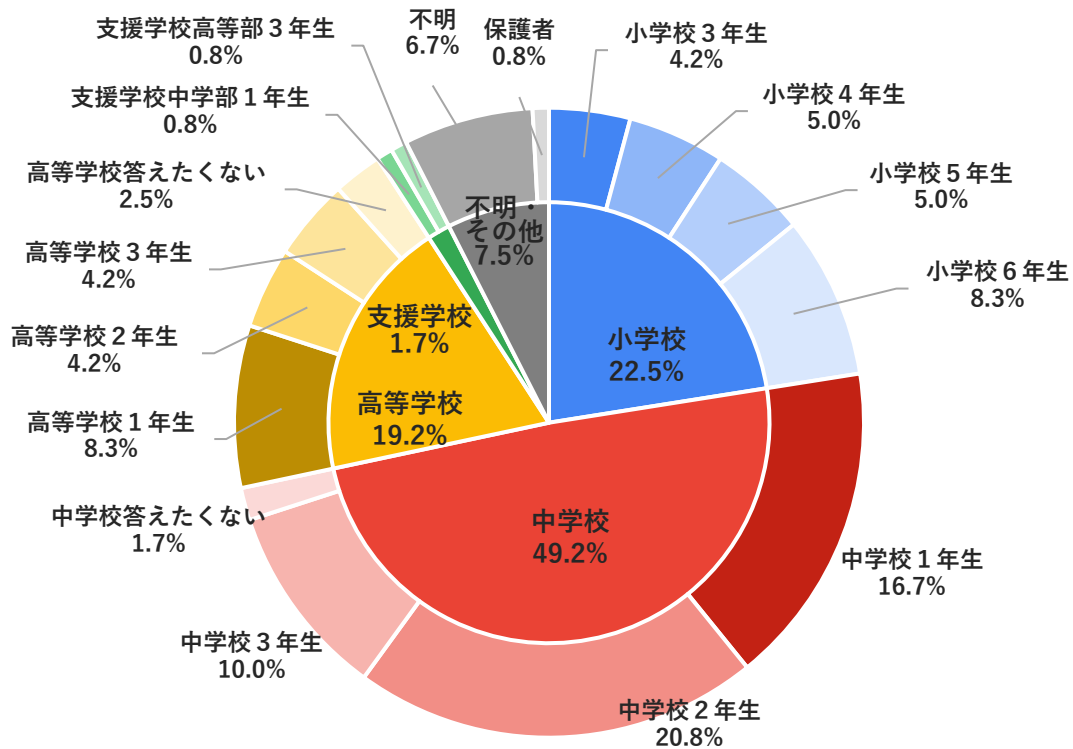
肯定的な回答	意見・要望
😊 相談員さんの対応がとても良くて、話を少し聞いてもらえて気が少しだけ楽になったような気がします…！ありがとうございます…！ 😊 聴くだけでなく、相談員さんなりの考えを教えてくださいましたことが嬉しかったです。 😊 優しく話してくださって嬉しかったです。明日も学校があるのですが、とりあえずがんばって行って見て、行けたらもうその日は頑張れたと自分に言おうと思います。無理せずの一つずつ進んでいこうと思えました。	😞 もうちょっと早く返信してほしいかった。 😞 もう少し寄り添った形で相談に乗って欲しかったです。 😞 時間制限があるからちゃんと相談できない。したいときにできないと思った。 😞 丁寧なんですけど、口調が固くて、AIと話しているような、そんな気分でした。聞きたい話よりどんどん離れてっちゃって、なんとも言えない気持ちになりました。

● 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。

(6) 年度末アンケート集計

① 校種・学年

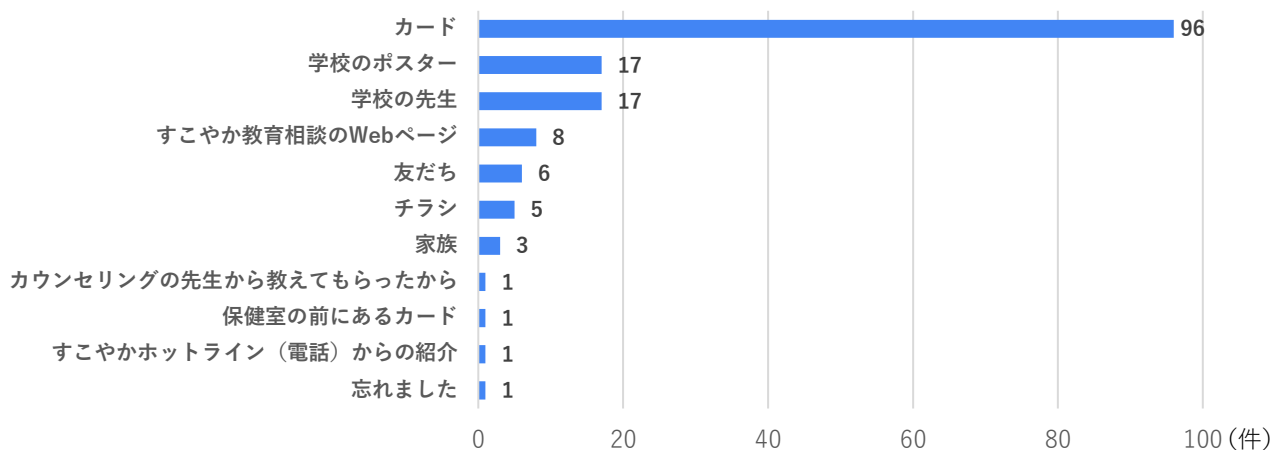
(n=120)



● 事後アンケートとは別に、3/20(金)～26(木)の一週間で、年度末にアンケートを実施した。その結果、登録者の2.6%が回答した。回答率は「中学校」が最も多かった(49.2%)。また、各校種の回答率をみると、学年による大きな違いはなく、幅広く回答を得ることができた。

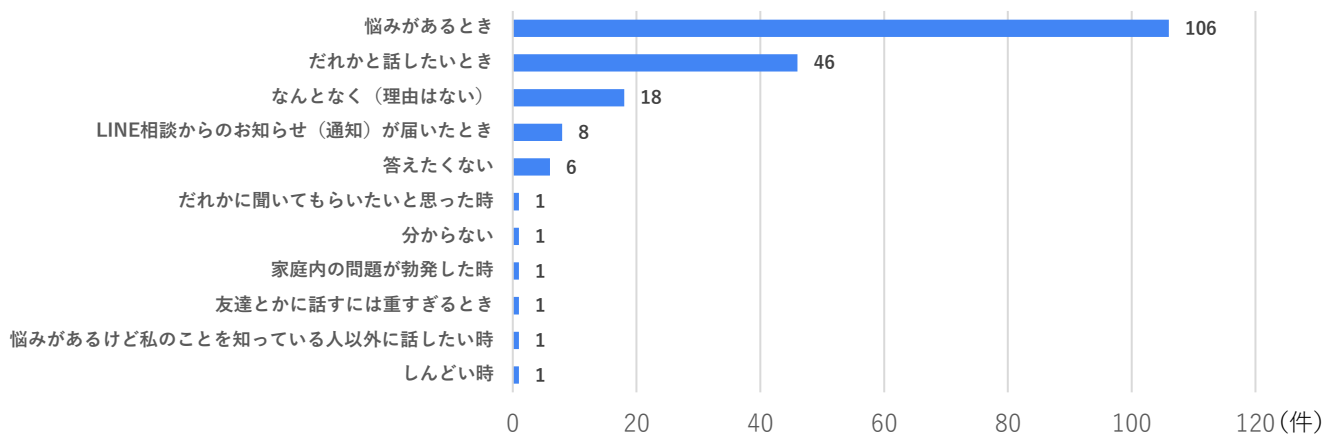
② 選択肢での回答

Q1. LINE相談を知ったきっかけ(複数回答可)



● カードをはじめ、ポスターやWebページ、チラシによる周知効果が確認できた。様々な方法で周知していくことで、相談窓口としての認知に繋がっている。また、学校の先生や友だち、家族など、人づてに知るといった回答もあり、子どもだけでなく、大人への周知の重要性も見られた。

Q2. LINE相談を使うとき（複数回答可）



- 「悩みがあるとき」はもちろんであるが、「だれかと話したいとき」や「なんとなく(理由はない)」といった理由は、LINE相談が子どもたちにとって身近な話し相手として存在していることを示している。LINE相談がセーフティーネットとしての役割を大きく担っている特徴であると考えられる。

③ 自由記述

- 😊 すごく悩んでる時があって、本当に死にたいと考えてたこともありました。それに、死にたいほどではないけど、ずっとモヤモヤしてる時もありました。そんな時に、関わったことがあるかどうか分からないくらい知らない人に、聞いてもらうからこそ話せることもたくさんあって、とても助かりました。
- 😊 すこやか相談@大阪府のみなさんいつも相談に乗っていただきありがとうございます。私は皆さんのおかげで困った時に誰かに相談したりできるようになりました。私は人に頼るのがとても苦手なので皆さんに優しく相談に乗ってもらえてとても嬉しいです。これからもよろしくお願いします。
- 😊 まだ使ったことないです。いつか使います。

- 知っている人には話せないことを話す相手として、また、相談の第一歩としてLINE相談を活用することで、子どもたちのこころの安心感や援助希求力の向上に役立っている。

3. まとめ

LINE相談は、子どもたちが安心してつながることができる場として定着し、セーフティーネットとしてのLINE相談の役割を担っている。より多くの子どもたちにLINE相談を知ってもらうため、今年度は、LINE相談の実施についての周知だけでなく、LINE相談に関する3つの動画（「どんな相談ができるの?」「どうやって使うの?」「使うとどうなるの?」）を作成し、チラシやポスター、一人一台端末上で周知した。併せて、これまで府立学校のみであった相談窓口の案内Webページの掲載を市町村にも拡大し、現在4市3町の小中学校児童生徒向け一人一台端末に案内が掲載されている。また、相談者への対応方法において、「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」という取組みを昨年度より実施しており、その結果として、対応率は昨年度の81.1%から今年度90.9%と大きく向上している。

子どもたちが悩みや不安を抱え込まないよう、安心して相談できる環境を整えるとともに、今後も多様な方法での周知を継続的に行うことで、一人でも多くの子どもが支援につながることをできるよう努めていきたい。

 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/>