

# LINE相談「すこやか相談@大阪府」 試行実施について

平成30年3月  
大阪府教育庁

## 【実施概要】

### 1 目的

大阪府における教育相談については、これまで電話やメールにより、悩みを持つ児童生徒や保護者からの相談を受けてきた。しかし、近年は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の手段として用いていることから、LINEを活用した教育相談を、期間、対象校等を絞って試行実施し、SNSが子どもにとって相談し易いツールであるかどうかを検証する。

試行後は、得られた結果（どのような相談が何件寄せられたか）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、国が実施する「SNSを活用した相談体制の構築事業」を受託するための基礎資料とする。

2 担当 大阪府教育センター 教育企画部 教育相談室 [06-6692-1882(代表)]

3 日時 平成30年1月8日（月）～2月2日（金）のうちの月曜日及び金曜日（計8回） 17時～20時

4 対象 府立高等学校10校の1、2年在籍生徒 約6,000名

5 相談体制 相談員（指導主事及び臨床心理士）8名（8回線）を配置

- 6 周知方法
- ①アカウント登録用のQRコードを印刷したチラシを対象生徒全員に配付（6000枚・12月中旬）
  - ②「すこやか相談@大阪府」掲示用ポスターを対象校に配付（1月初旬）
  - ③実施日の開始直前に「相談開始のお知らせ」をアカウント登録者全員にLINEで一斉送信

7 結果概要 ①アカウント登録者数：97名

②相談件数：33件（1日平均 4.1件）

③相談内容：

家族関係	学習・ 進路相談	交友関係	不登校	いじめ	学校生活	その他	不明
6	5	3	2	1	1	9	6

④対応時間：1件平均 74.8分（最長 191分）

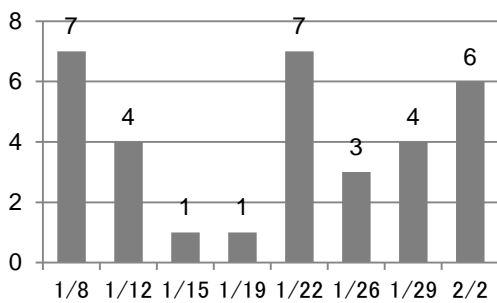
⑤相談者数：18名（うち複数回相談者8名）

⑥相談終了時状況

- ・LINE相談のみで終了したケース … 15件
- ・他の相談方法を紹介したケース … 6件
- ・その他（中断等） … 12件
- ※緊急性があり他の機関に引き継いだケース… 0件

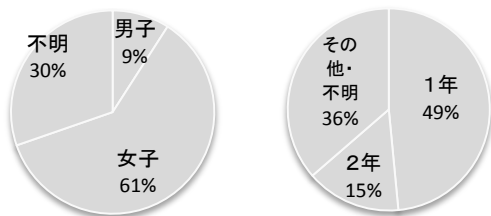
## 【結果詳細】

### 1 日程別件数



- 相談件数：33件 1日平均4.1件  
(参考) 他ツールによる1日平均相談件数(子どものみ)  
メール相談…0.023件 電話相談…0.017件  
(対象を6000人あたりに換算して算出)
- 1/15及び19は、「相談開始のお知らせ」を実施せず
- 最終日は6件中5件が17時台で再相談者

### 2 性別・学年別割合



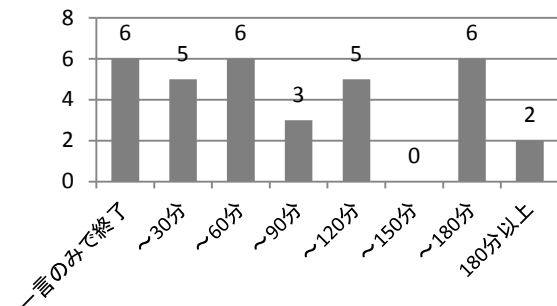
- 性別不明者を除いた場合、女子生徒が87%を占める

### 3 相談回数別人数

相談回数	1日	2日	5日	6日	計
相談者数	10名	6名	1名	1名	18名

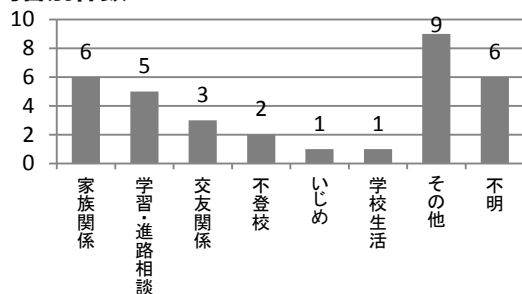
- 複数回相談者は全体の44.4%

### 4 対応時間別件数



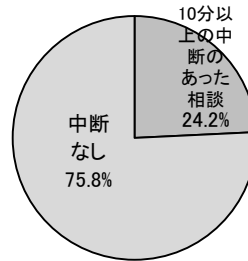
- 平均対応時間：74.8分(1時間以内…51.1%  
1~2時間…24.2% 2時間以上…24.2%)

### 5 内容別件数



- 「その他」には「恋愛に関する相談」を含む
- 電話相談やメール相談に比べ、比較的初期段階と思われる悩み相談が多かった

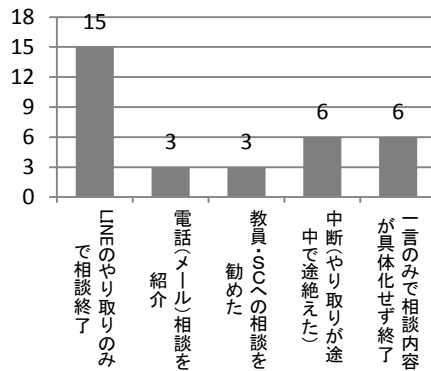
### 6 中断率



#### ○想定される中断の原因

- ・生徒が自分のペースで書き込んでいる
- ・返信のタイミングが遅く、生徒が返信にすぐに気づかなかった

### 7 終結別件数



- 緊急対応などで他機関に引き継いだ事案は無し

## 【分析・考察】

### 1 明らかになった点

- ① SNSは、他の方法よりも子どもにとって利用しやすい相談ツールである
- ② 当日相談開始直前の一斉送信は有効
- ③ 応答上の発見事項
  - ・最初から積極的に質問し、状況把握することが有効
  - ・端的に答えやすい質問が有効
  - ・相談者の相談スタイル(文章の長短・返信のスピード・求めている支援内容)に合わせた回答が有効
  - ・応答技法として、「繰り返し」は対面の場合ほど有用ではない

### 2 課題

- ① 内容によっては相談が深まりにくい
- ② つながり続けることが困難な場合がある
- ③ 電話やメール相談に継続してつなぐことが困難

### 3 検討事項

- ① 相談のあり方
  - ・相談の枠(相談時間など)を踏まえた上での柔軟な対応について
  - ・中断(終了)と判断するタイミングについて
- ② 相談体制
  - ・相談対象者数に応じた相談員の配置について
  - ・相談員のための研修、並びにサポートシステムについて