

# SNSを活用した教育相談（令和元年度及び令和2年度上半期）実施状況について

## I 令和元年度の実施状況について

### 1 令和元年度事業概要

①実施日時 ●4月1日から通年（土・日含む）  
●午後5時から午後10時まで  
（最終受付9時30分）

②対象 ●都内国公立在学の中学生、  
高校生（約64万人）

③周知方法 ●対象者に周知用カード配布  
●登録者にプッシュ通知\*  
（8月28日、1月4日）  
\*プッシュ通知：アプリを起動して  
いない状態でも、「友だち登録」  
したユーザーのスマートフォン等  
にメッセージが通知される仕組み

●回線数：通常5回線  
※以下の期間は回線数増強  
●第一期：4月 1日～5月31日  
（2か月間）  
●第二期：8月20日～9月15日  
（27日間）  
●第三期：1月 4日～1月18日  
（15日間）

④相談体制 ●相談員：心理カウンセラー  
資格保有者

※生命にかかわる事項等の相談を  
受理した場合は、東京都教育相談  
センター等の専門機関と連携して  
対応

### 2 令和元年度実施状況

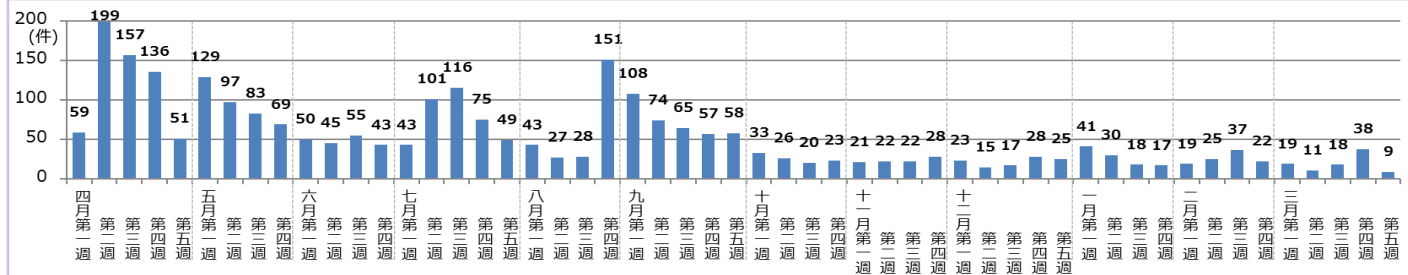
※グラフ等の中の数字は、四捨五入により、合計が100%にはならない場合があります。

①登録数 ●4月1日：1,753人  
⇒ 3月31日：16,243人  
（他局分を含む）

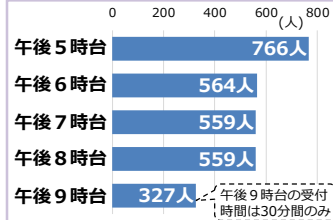
②相談件数 ●2,775件（1日平均 7.6件）

③平均相談時間 ●42分  
（1件当たり）

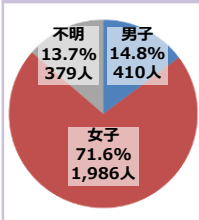
#### ④相談件数の推移



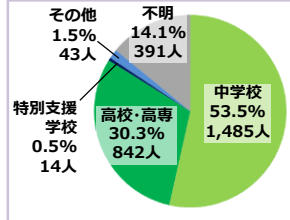
#### ⑤時間帯別アクセス状況



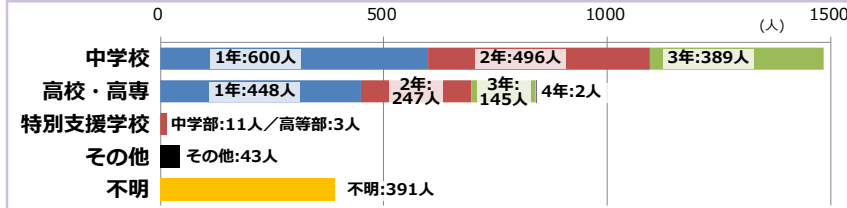
#### ⑥性別比



#### ⑦校種比



#### ⑧学年等別相談人数



⑨相談回数 ●1回：1,935件（69.7%） ●複数回：840件（30.3%）  
※月ごとの合計数

#### ⑩主な主訴の概要

友人関係 <small>（いじめ除く）</small> （668件）	虐待（36件）
家族関係（174件）	教員等への苦情（34件）
学業不振（168件）	不登校（29件）
男女関係（119件）	無応答（230件）
教員等との関係（118件）	その他*（860件）
いじめ（109件）	
進路（92件）	
性格の問題（58件）	
性に関する問題（43件）	
高校進級・進路（37件）	

\*その他：「生活習慣」、「相談の問い合わせ」、「生活上のトラブル」、「分類不能」など

#### ⑪成果と課題

成果	●通年実施 → 時期を問わず多くの相談
	●相談対象の拡大 → 中学生から多くの相談
	●相談体制の工夫 → 98.5%の相談に対応
課題	●相談の質の向上 → ①他の教育相談の知見活用 → ②相談者の満足度等の把握
	●利便性の向上 → ③時間外の相談等への対応

## II 令和2年度上半期の実施状況について

### 1 令和2年度の主な改善策

● 令和元年度の事業内容に加え、**相談の質や利便性**の向上を図る観点から、右記の改善策を実施

#### ①教育相談の一体的運用（4月から）

- 本事業を都教育相談センターが運営
- 新たに「SNS教育相談支援員」を配置し、教育相談センターの知見を活用

#### ②アンケート機能（6月1日から）

- 相談終了時に配信（回答は任意）
- 「相談満足度」、「希望する相談時間帯」などについて把握

#### ③折り返し発信機能（5月12日から）

- 相談時間外にアクセスした相談者に対し、相談時間になってから、相談を促すメッセージを配信

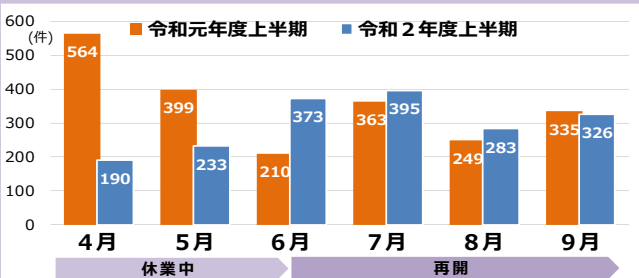
### 2 令和2年度上半期の実施状況（括弧内の数値等は、令和元年度上半期の状況）

※グラフ等の中の数字は、四捨五入により、合計が100%にはならない場合があります。

#### ①登録数（他局分を含む）

- 4月1日：16,267人⇒9月30日：26,561人  
（4月1日：1,753人⇒9月30日：13,118人）

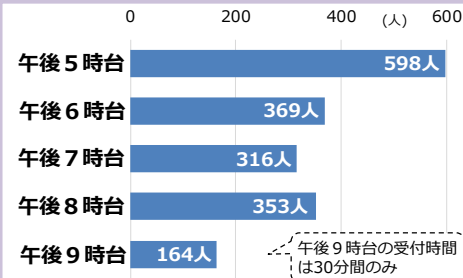
#### ④相談件数の推移



#### ②相談件数

- 1,800件 / 1日平均9.8件  
（2,120件 / 1日平均11.6件）

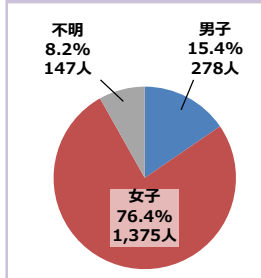
#### ⑤時間帯別アクセス状況



#### ③平均相談時間

- 39分  
（1件当たり）

#### ⑥性別比



#### ■令和2年度の改善策に係る状況

##### ①SNS教育相談支援員の活動概要

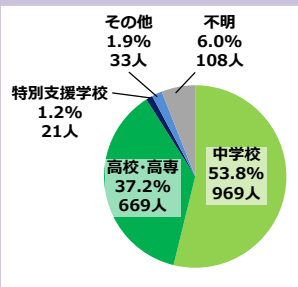
- SNS教育相談支援員が、相談内容を心理系職員と共に分析し、関係機関に通告又は情報提供
- 関係機関へつないだ件数：警察通報1件、虐待通告5件、情報提供2件

##### ②アンケートの状況

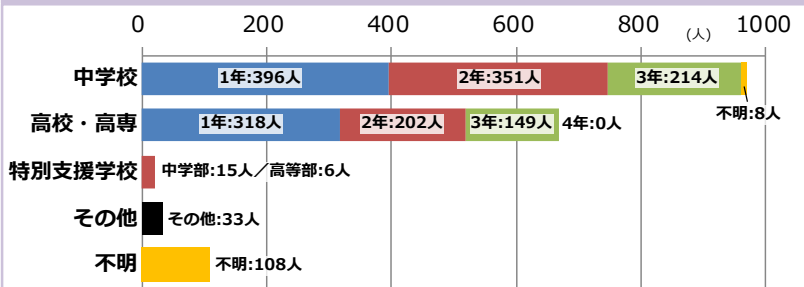
- 結果の概要（回答率35.0%）

- ①相談満足度：
  - 相談してよかった「思った」「やや思った」 92%
  - 「やや思わなかった」「思わなかった」 3%
- ②希望する相談時間帯：
  - 「このままでよい」 36%
  - 「午後10時～11時に利用したい」 24%
  - 「午後4時～5時に利用したい」 19%
- ③SNS教育相談窓口の認知：
  - 「学校から配られたカードや、ポスターで」 70%
  - 「ネットの情報で」 17%
  - 「友達や知人から聞いて」 4%

#### ⑦校種比



#### ⑧学年等別相談人数



#### ⑨相談回数

- 1回：1,246件（69.2%）
  - 複数回：554件（30.8%）
- ※月ごとの合計数

#### ⑩主な主訴の概要

友人関係(いじめ除く)	(434件)
学業不振	(187件)
家族関係	(174件)
進路	(105件)
性格の問題	(81件)
男女関係	(59件)
教員等との関係	(58件)
情緒不安定	(48件)
虐待	(37件)
いじめ	(30件)
性に関する問題	(23件)
教員等への苦情	(20件)
不登校	(19件)

##### ③相談を促す折り返し発信の状況

- 878件 / 1日平均6.2件  
（翌日以降改めて相談につながったかは不明）