

令和元年度

「SNSを活用した相談体制の検討事業」実施結果

令和2年6月

北海道教育委員会

はじめに

北海道教育委員会では、いじめや不登校などの学校教育に関する悩みなどについて、児童生徒や保護者から直接相談を受けて、問題の解決につなげる「北海道子ども相談支援センター」を、平成27年10月に開設し、電話、メール、来所による相談を実施しています。

今日、スマートフォン等の普及などにより、若年層のコミュニケーション手段が大きく変化していることから、児童生徒が様々な悩みを訴えやすい多様な相談体制を整備・充実することを目的として、平成30年度に引き続き、国の予算を活用し、試行的にSNSによる相談窓口を開設しました。

本報告書は、令和元年7月22日から8月31日まで試行実施した「SNSを活用した相談体制検討事業」の結果を掲載した資料となっており、今後、本資料が、学校や教育委員会における相談体制の整備・充実に活用されることを期待しております。

結びに、事業の実施に御協力をいただいた「SNSを活用した相談体制の検討事業連絡協議会」の皆様に対して、深く感謝申し上げます。

令和2年6月

北海道教育庁学校教育局生徒指導・学校安全課

伊 藤 伸 一

目 次

1 事業の概要等	
(1) 事業実施の経緯	1
(2) 事業の概要	2
2 事業実施結果	
(1) 友だち登録数	3
(2) アクセス数	4
(3) 相談対応数	6
(4) 相談件数	7
(5) 相談対応時間及び吹き出し数	9
(6) アンケート結果	12
(7) 友だち登録しなかった理由の把握	14
(8) 令和元年度実施結果の概要	15
3 SNSを活用した相談事業における成果と課題等について	16
(1) 相談技法について	
(2) 相談体制について	
(3) 今後の方向性について	

1 事業の概要等

(1) 事業実施の経緯

- 児童生徒が様々な悩みを訴えやすい多様な相談体制を整備・充実するために、国の事業を活用して令和元年7月22日から8月31日に公立高校生を対象に「SNSを活用した相談体制の検討事業」を実施。
- 事業の実施に当たり、「緊急性の高い相談における関係機関の連携の在り方等の検討」や「事業の成果の分析及び評価」、「効果的な相談体制の構築に向けた検討」を行うために、「SNSを活用した相談体制の検討事業連絡協議会」を開催。

R1. 5.28	一般競争入札告示
R1. 6.11	一般競争入札（契約期間6.17～9.30）
R1. 7. 5	周知用カード配布開始
R1. 7.12	SNSを活用した相談体制の検討事業連絡協議会（第1回）
R1. 7.21	アカウント登録者に対する一斉メッセージ送信
R1. 7.22	L I N E相談開始
R1. 8.31	L I N E相談終了
R1. 9. 1	アンケート協力メッセージ送信
R1.12.17	SNSを活用した相談体制の検討事業連絡協議会（第2回）

(2) 事業の概要

- 概要については、次のとおり。
- ア 委託先
ダイヤル・サービス（株）
- イ 委託実施期間
令和元年7月22日～令和元年8月31日
- ウ L I N Eアカウント名（LINE@pro(A P I利用)）
「高校生のためのどさん子ほっとL I N E」
- エ 相談実施期間
令和元年7月22日（月）から8月31日（土）まで
- オ 相談時間
16時～21時
なお、相談時間外に送付された相談についても、可能な限り対応する。
- カ 相談内容
いじめ問題及びいじめ問題以外の教育相談（不登校や学校生活に関する相談、家庭内での悩みなど）
- キ 相談対象者
・公立高等学校生徒（約63,000人）のうち、道教委L I N E@アカウント登録者
・対象者以外からの相談を受けた場合にも、相談者に不信感や不満を抱かせないよう、誠意を持って対応する。
- ク 相談方法
相談対象者から道教委L I N E@アカウントに寄せられた相談に対して、委託先の相談員（心理カウンセラー有資格者等）が適切に回答する。なお、相談内容については、プライバシーを遵守する。
- ケ 同時相談件数
相談時間内に寄せられた相談に対しては、同時に6件の相談に対応する。
- コ 自動応答等
相談開始時、相談終了時、相談数が相談対応者数を超えた場合などには、自動でメッセージを送信する。

サ その他

- システム構築上の留意事項
 - ・ スタンプや画像の受信対応可とする。
 - ・ 受信可能なメッセージ数の制限なしとする。
 - ・ 定型文登録を活用可能とする。
 - ・ 各相談員の対応状況をリアルタイムで把握できるシステムとする。
 - ・ 相談の受付順は原則、先着順とするが、特定キーワードが含まれた相談の場合は、優先的に対応する。
【特定キーワード：「死ぬ」「死に」「自殺」「殺す」「殺せ」「死ね」「殺し」「消えたい」「リスカ」「虐待」「いじめ」「暴力」「暴行」「自傷」「助け】
- 相談対応者の研修
相談員マニュアルを作成し、相談対応者に事前に研修を行う。
- 緊急時の対応
緊急の対応が必要な相談があった場合の対応や関係機関との連携方法等については、事前に関係機関と協議し、連絡体制を整備する。

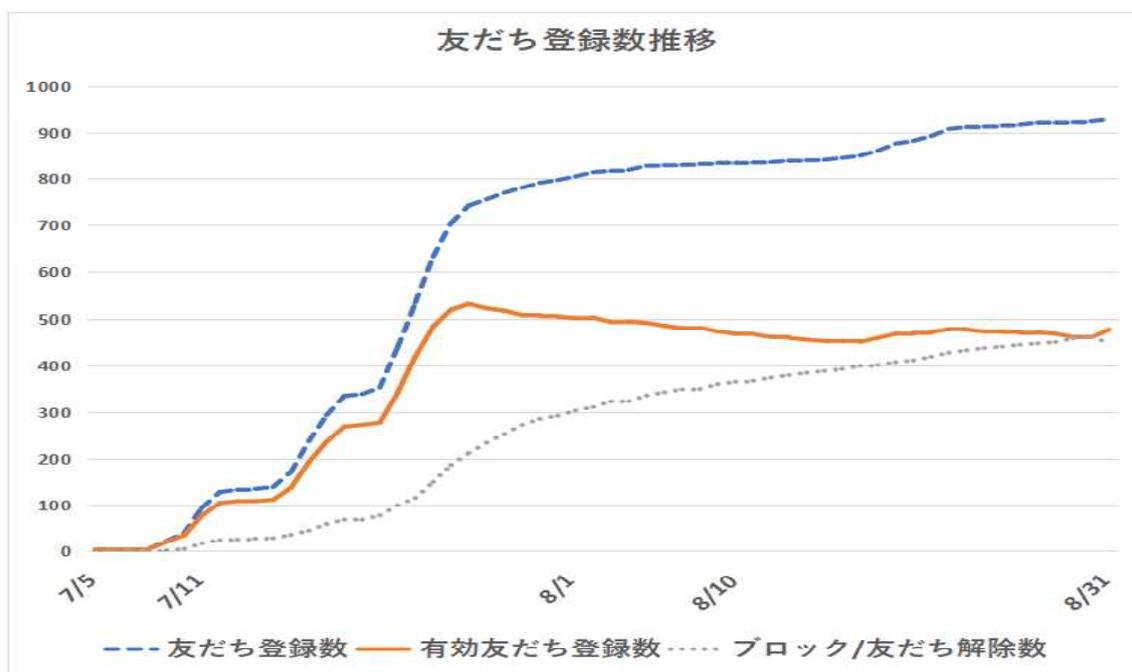
2 事業実施結果

(1) 友だち登録数

令和元年8月31日までの友だち登録数は、927件であった。相談期間の開始日を夏季休業開始時期である7月22日に設定したことを受け、多くの学校がそれ以前に周知カードを配布したため、相談開始時までの友だち登録数は440件となったが、7月22日の相談開始以降においても、登録者数が伸び、更に487件の登録があった。

○ 友だち登録数とブロック数

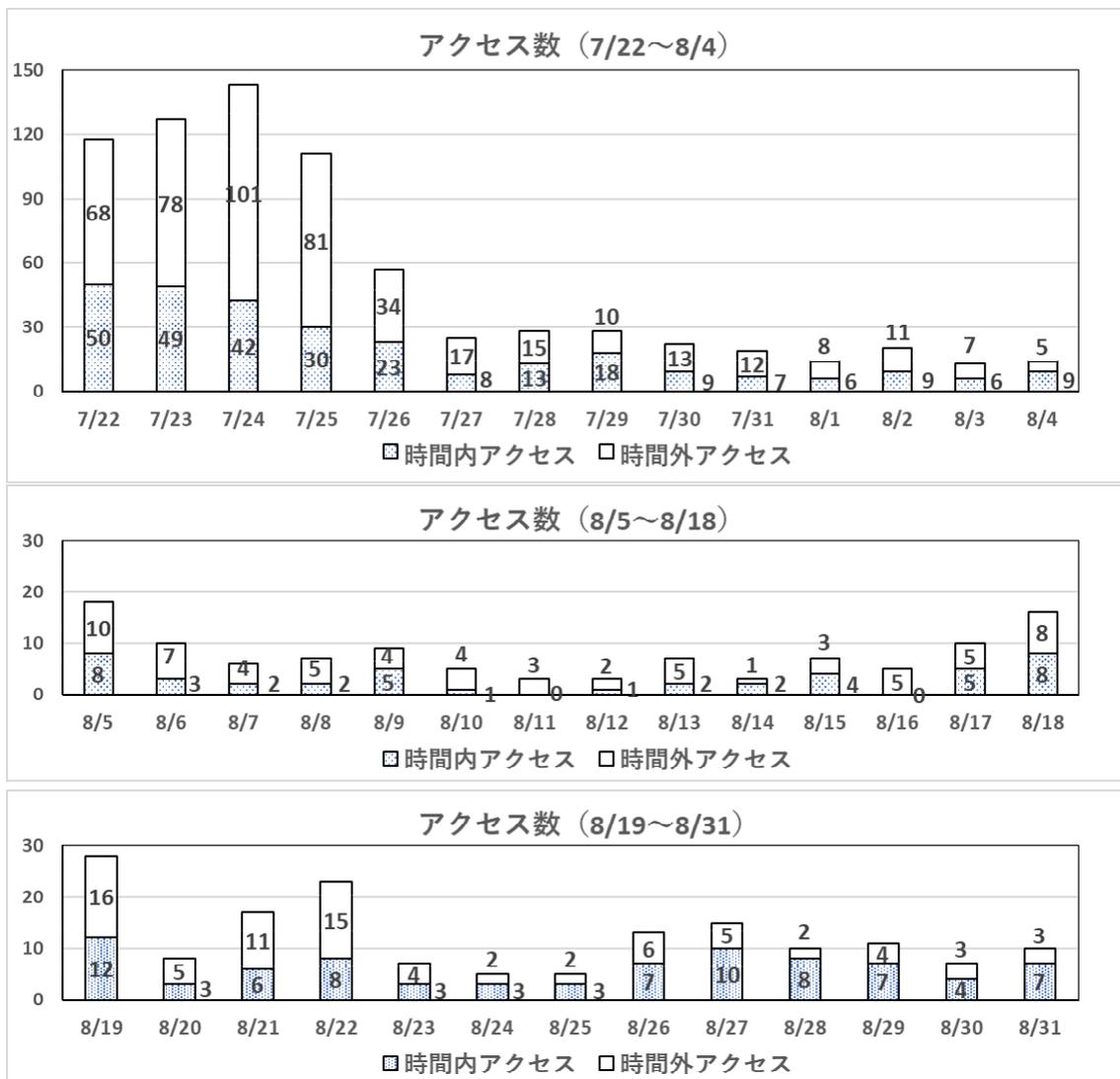
	友だち登録数	ブロック数・ 友だち解除数	有効友だち登録数
相談開始時 (7月22日まで)	440	98	342
相談終了時 (8月31日まで)	927	465	462



(2) アクセス数

相談期間内のアクセス数は、1,337件（時間外を含む）であった。

開設当初のアクセス数は多かったものの、急速にアクセス数は減少した後、学校が始まった8月17日頃から増加し、1日10件程度のアクセスで推移した。



時間内のアクセス数

	16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	合計
7月22日～8月10日	52	66	57	65	60	300
8月11日～31日	27	28	15	13	20	103
合計	79	94	72	78	80	403

○ 各日毎のアクセス件数

日\時間	16	17	18	19	20	計
7/22	13	18	7	7	5	50
7/23	11	12	6	8	12	49
7/24	6	4	11	13	8	42
7/25	4	3	6	10	7	30
7/26	2	4	5	5	7	23
7/27	1	1	1	3	2	8
7/28	0	5	2	3	3	13
7/29	3	5	7	2	1	18
7/30	2	2	1	2	2	9
7/31	1	0	1	4	1	7
8/1	1	1	2	1	1	6
8/2	0	3	2	2	2	9
8/3	0	2	1	0	3	6
8/4	3	0	2	2	2	9
8/5	2	1	2	2	1	8
8/6	0	2	1	0	0	3
8/7	1	0	0	0	1	2
8/8	1	1	0	0	0	2
8/9	1	1	0	1	2	5
8/10	0	1	0	0	0	1
8/11	0	0	0	0	0	0
計	52	66	57	65	60	300

日\時間	16	17	18	19	20	計
8/11	0	0	0	0	0	0
8/12	0	0	0	0	1	1
8/13	1	0	0	0	1	2
8/14	0	1	1	0	0	2
8/15	2	1	0	0	1	4
8/16	0	0	0	0	0	0
8/17	1	2	0	1	1	5
8/18	0	3	4	1	0	8
8/19	3	2	0	1	6	12
8/20	1	1	0	1	0	3
8/21	2	2	1	0	1	6
8/22	2	5	0	0	1	8
8/23	0	0	1	1	1	3
8/24	0	2	0	1	0	3
8/25	2	0	0	1	0	3
8/26	3	1	1	1	1	7
8/27	2	5	0	1	2	10
8/28	2	2	1	1	2	8
8/29	2	0	2	2	1	7
8/30	3	1	0	0	0	4
8/31	1	0	4	1	1	7
計	27	28	15	13	20	103

(3) 相談対応数

相談期間内に、アクセスしてきた相談者に対し、相談員が返信した件数（対応数）は355件（平均14.0件/日）であり、88.1%の対応率（相談対応数／時間内アクセス数）であった。

参考として示した時間外のアクセスについては、相談時間内にアクセスしてきた相談者への返信を優先しながら、相談時間外にアクセスしてきた相談者に対しても、積極的に返信し対応したものを示した。

○ 各日毎の対応件数				(参考)		
	アクセス数	対応	対応率	時間外 アクセス数	時間外 対応	時間外 対応率
7月1日～ 7月21日				330	82	24.8%
7月22日	50	34	68.0%	68	24	35.3%
7月23日	49	42	85.7%	78	27	34.6%
7月24日	42	38	90.5%	101	37	36.6%
7月25日	30	29	96.7%	81	24	29.6%
7月26日	23	18	78.3%	34	10	29.4%
7月27日	8	6	75.6%	17	7	41.2%
7月28日	13	12	92.3%	15	10	66.7%
7月29日	18	18	100.0%	10	4	40.0%
7月30日	9	8	88.9%	13	5	38.5%
7月31日	7	7	100.0%	12	4	33.3%
8月1日	6	5	83.3%	8	4	50.0%
8月2日	9	9	100.0%	11	5	45.5%
8月3日	6	6	100.0%	7	3	42.9%
8月4日	9	8	88.9%	5	2	40.0%
8月5日	8	8	100.0%	10	5	38.5%
8月6日	3	3	100.0%	7	3	33.3%
8月7日	2	2	100.0%	4	3	75.5%
8月8日	2	1	50.0%	5	1	20.0%
8月9日	5	5	100.0%	4	2	50.0%
8月10日	1	1	100.0%	4	1	25.0%
8月11日	0	0	—	3	1	33.3%
8月12日	1	1	100.0%	2	1	50.0%
8月13日	2	2	100.0%	5	4	80.0%
8月14日	2	2	100.0%	1	0	0%
8月15日	4	4	100.0%	3	2	66.7%
8月16日	0	0	—	5	3	60.0%
8月17日	5	5	100.0%	5	3	60.0%
8月18日	8	8	100.0%	8	4	50.0%
8月19日	12	10	83.3%	16	7	43.8%
8月20日	3	3	100.0%	5	3	60.0%
8月21日	6	5	83.3%	11	4	36.4%
8月22日	8	7	87.5%	15	3	20.0%
8月23日	3	2	66.4%	4	1	25.0%
8月24日	3	3	100.0%	2	0	0.0%
8月25日	3	3	100.0%	2	0	0.0%

	アクセス数	対応	対応率	時間外 アクセス数	時間外 対応	対応率
8月26日	7	6	85.7%	6	3	50.0%
8月27日	10	9	90.0%	5	0	0.0%
8月28日	8	8	100.0%	2	0	0.0%
8月29日	7	7	100.0%	4	0	0.0%
8月30日	4	4	100.0%	3	1	33.3%
8月31日	7	6	85.7%	3	0	0.0%
合計	403	355	88.1%	934	303	32.4%

(4) 相談件数

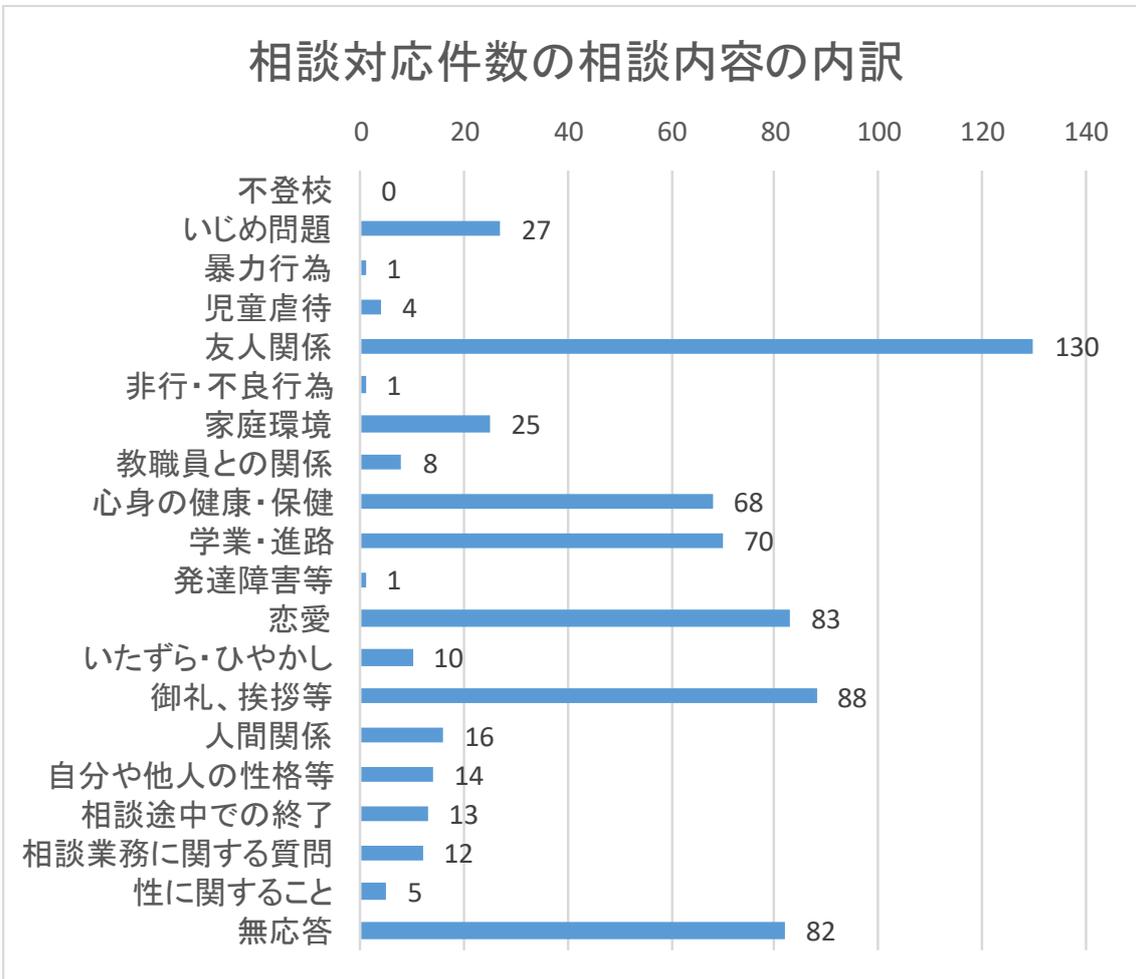
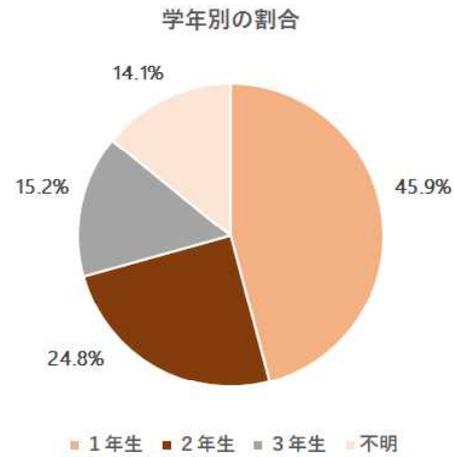
時間外の対応を含め、相談に対応した件数は、658件であった。相談内容の内訳は、「友人関係」に関する相談が130件（19.8%）と最も多く、次いで、「恋愛」に関する相談が83件（12.6%）「学業・進路」に関する相談が70件（10.6%）であった。

「その他」の相談においては、例えば、アルバイトについての相談、相談になる前に終了した相談、主訴を明確化できないままに返信がなくなった相談などを含んでいる。

相談件数を性別に見ると、女子生徒からの相談が全体の60.5%（398件）を占め、学年別では、1年生からの相談が最も多く、学年が進むにつれ、相談件数は減少する傾向が見られた。

○ 相談内容の内訳

	相談件数	男女別			学年別				
		男	女	不明	1年	2年	3年	4年	不明
不登校	0	0	0	0	0	0	0	0	0
いじめ問題	27	11	10	6	11	7	3	0	6
暴力行為	1	0	0	1	0	0	0	0	1
児童虐待	4	0	4	0	0	4	0	0	0
友人関係	130	27	92	11	64	38	14	0	14
非行・不良行為	1	1	0	0	0	0	1	0	0
家庭環境	25	2	19	4	12	14	6	0	3
教職員との関係	8	4	3	1	4	3	0	0	1
心身の健康・保健	68	7	52	9	33	9	16	0	10
学業・進路	70	26	40	4	27	24	17	0	2
発達障害	1	0	1	0	1	0	0	0	0
恋愛	83	21	54	8	44	25	9	0	0
いたづら・ひやかし	10	2	3	5	0	4	1	0	5
御礼・挨拶等	88	22	54	12	53	13	11	0	11
人間関係	16	4	9	3	9	0	4	0	3
自分や他人の性格等	14	3	10	1	7	4	3	0	0
相談途中での終了	13	7	4	2	4	5	1	0	3
相談業務に関する質問	12	4	7	1	8	2	0	0	2
性に関すること	5	1	2	2	2	2	0	0	5
無応答	82	21	34	27	23	19	14	0	19
合計	658	163	398	97	302	163	100	0	93



(5) 相談対応時間及び吹き出し数

41日間で1日5時間、6人の相談員が対応した時間（相談対応時間）の合計は378時間25分であった。相談が可能な時間の合計に占める相談対応時間の割合は平均で、30.8%であった。また、1件当たりの平均相談時間は31分で、男女別では、女性の相談の方が男性の相談よりも平均で7分長かった。

また、1件当たりの平均吹き出し数は、28.4回で、生徒からの吹き出しが全体の半数以上を占めた。

○ 各日毎の相談対応時間

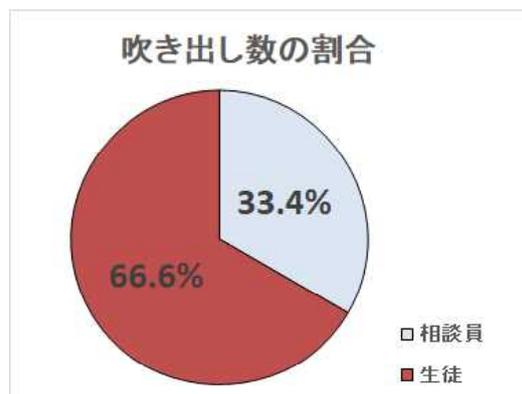
	相談対応時間	1件当たりの平均対応時間	男女別平均対応時間		
			男	女	不明
7月22日	32時間31分	27分	20分	33分	7分
7月23日	29時間37分	22分	19分	19分	18分
7月24日	26時間58分	27分	33分	30分	25分
7月25日	26時間11分	27分	25分	28分	18分
7月26日	21時間40分	35分	27分	41分	18分
7月27日	8時間25分	31分	40分	26分	77分
7月28日	15時間32分	36分	28分	39分	28分
7月29日	13時間42分	29分	32分	28分	31分
7月30日	8時間23分	28分	19分	31分	31分
7月31日	8時間39分	49分	47分	47分	73分
8月1日	10時間08分	38分	27分	44分	36分
8月2日	10時間06分	40分	32分	54分	30分
8月3日	5時間58分	32分	2分	49分	15分
8月4日	8時間01分	31分	27分	33分	28分
8月5日	7時間37分	29分	26分	31分	30分
8月6日	4時間54分	29分	52分	16分	66分
8月7日	1時間34分	23分	23分	42分	0分
8月8日	2時間12分	44分	17分	52分	27分
8月9日	4時間44分	36分	0分	29分	51分
8月10日	2時間30分	75分	18分	103分	46分
8月11日	0時間0分	0分	0分	0分	0分
8月12日	0時間47分	23分	44分	2分	0分
8月13日	1時間24分	28分	22分	31分	0分
8月14日	1時間17分	19分	0分	22分	11分
8月15日	4時間08分	31分	16分	44分	18分
8月16日	1時間38分	23分	24分	0分	20分
8月17日	3時間37分	27分	24分	39分	18分
8月18日	7時間23分	40分	30分	47分	19分
8月19日	7時間23分	34分	33分	35分	28分
8月20日	3時間14分	32分	26分	34分	0分
8月21日	6時間22分	38分	48分	36分	0分
8月22日	5時間32分	28分	59分	21分	6分
8月23日	47時間03分	40分	12分	45分	0分
8月24日	3時間02分	45分	56分	57分	11分
8月25日	0時間57分	14分	18分	13分	0分
8月26日	6時間55分	41分	32分	45分	0分
8月27日	8時間49分	40分	29分	49分	32分

	相談対応時間	1件当たりの 平均対応時間	男女別平均対応時間		
			男	女	不明
8月28日	5時間28分	32分	37分	25分	0分
8月29日	6時間38分	33分	43分	31分	26分
8月30日	1時間51分	33分	49分	31分	17分
8月31日	5時間26分	22分	0分	15分	17分
全体	378時間25分	31分	27分	34分	22分

○ 各日毎の吹き出し数

	相談対応数	平均吹き出し数	総吹き出し数	
			生徒	相談員
7月22日	71	23.6	1673	638
7月23日	81	27.0	2189	721
7月24日	60	21.3	1280	442
7月25日	57	19.0	1083	450
7月26日	37	25.6	948	346
7月27日	16	27.4	439	164
7月28日	26	28.3	735	225
7月29日	28	28.5	799	317
7月30日	18	32.4	583	205
7月31日	12	25.3	303	123
8月1日	16	31.2	499	178
8月2日	15	29.9	448	120
8月3日	11	65.5	721	92
8月4日	15	36.4	546	192
8月5日	13	33.0	429	140
8月6日	10	33.1	331	79
8月7日	4	19.0	76	27
8月8日	3	35.0	105	35
8月9日	8	36.3	290	119
8月10日	2	75.5	151	39
8月11日	0	0	0	0
8月12日	2	28.5	57	19
8月13日	3	22.3	67	25
8月14日	4	24.0	96	31
8月15日	8	28.8	230	79
8月16日	3	16.0	48	18
8月17日	8	18.6	149	74
8月18日	11	26.0	286	134
8月19日	13	26.6	346	138
8月20日	6	27.2	163	64
8月21日	10	24.9	249	102
8月22日	12	25.4	305	125
8月23日	7	39.9	279	88
8月24日	4	46.8	187	56
8月25日	4	14.0	56	25
8月26日	10	29.9	299	96

	相談対応数	平均吹き出し数	総吹き出し数	
			生徒	相談員
8月27日	13	29.5	384	141
8月28日	10	30.2	302	120
8月29日	12	99.8	1198	109
8月30日	5	18.0	90	34
8月31日	10	26.3	263	103
全 体	658	28.4	18682	6234



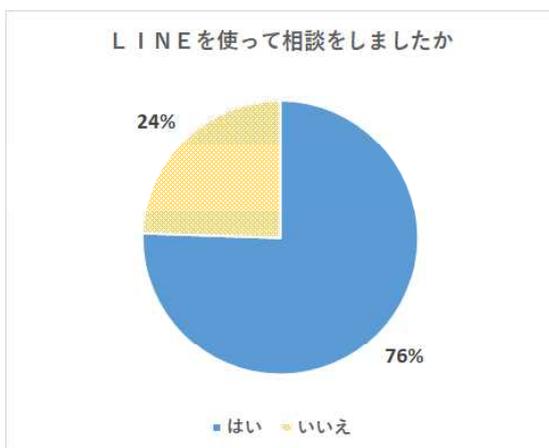
(6) アンケート結果

9月1日(日)に、相談窓口への友だち登録者を対象として、事後アンケートを実施した。友だち登録者のうち約10%に当たる94名の生徒から回答があった。

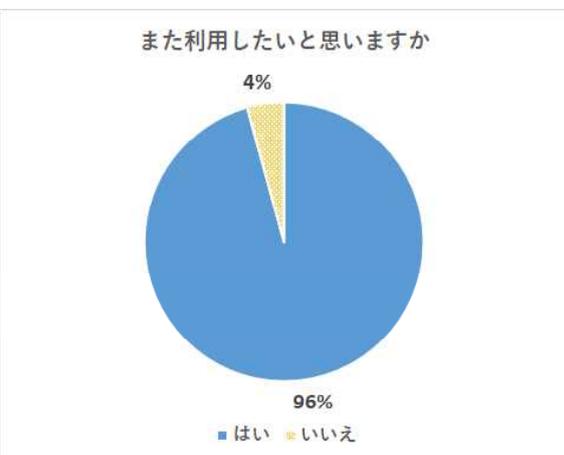
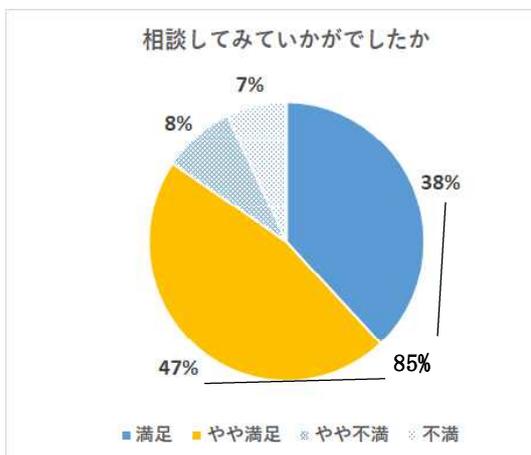
回答者を学年別に見ると、半数以上が1年生であった。また男女別では、75%が女子生徒であった。

アンケートの結果からは、76%の生徒が「LINEを使って相談した」と回答した。「相談しなかった」理由としては、「悩みがなかった」「相談したがつながらなかった」と回答した生徒が複数いたほか、「LINEではうまく伝えられなかった」と回答した生徒もいた。

相談の満足度については、85%の生徒が「満足」「やや満足」と回答した。さらに、90%の生徒が、「またLINE相談を利用したい」と回答した。今後については、96%の生徒が、「LINE相談を試みたい」と回答した。



- <相談しなかった理由>
- ・悩みがなかった (10名)
 - ・相談しようとは思ってたけれど、勇気がなかなか出なかった (2名)
 - ・つながらなかった
 - ・これからしようと思った
 - ・どうやって相談していいのかわからなかった
 - ・LINEでは上手く伝えられなかった
 - ・相談したい時に出来なかった
 - ・電話で相談した
 - ・時間外に書き置きして相談したい (対話形式だと辛い)が、それをして大丈夫かわからなかった
 - ・時間がなかった
 - ・抵抗があった
 - ・悩みはあったが解決したくなかった
 - ・時間帯の関係



<感想の一部>

- 「満足」「やや満足」と回答した生徒の感想
 - ・相談に受けてくれた方がとても優しくしてくれてました。私にとってはとても嬉しく思いました。
 - ・電話相談より気軽に相談しやすいので、今後も続けてほしいです。
 - ・LINEだと、気軽に相談できるので普段は、心に問題をもっている人だと思われるのが怖くて相談できなくても、相手の顔も声も分からないので相談できた。
 - ・普段話せないようなことを話せて嬉しかった。
 - ・普段、親や学校の先生に言えないことをLINEを使って相談することができ、良かったです。
 - ・的確に相談に乗ってくれたので良かったです。
 - ・少し改善策を探せた。だけど、人と話すの苦手だから、LINEで聞いてみましたが、スクールカウンセラーを進められて、実際直接じゃないと無理なんだなと思った。
 - ・他のLINE相談もしていて、セカンド・オピニオンのように使いましたが、信用に足る返答を頂けました。
 - ・時間を少し過ぎていても丁寧に答えてくれて、すごくうれしかったです！ありがとうございました。
- 「やや不満」「不満」と回答した生徒の感想
 - ・終了する時間をもう少し遅くしてほしい。
 - ・期限を付けないでほしい。
 - ・こっちに考えさせることが多かったので具体的な意見とかもほしいです。

<要望等の一部>

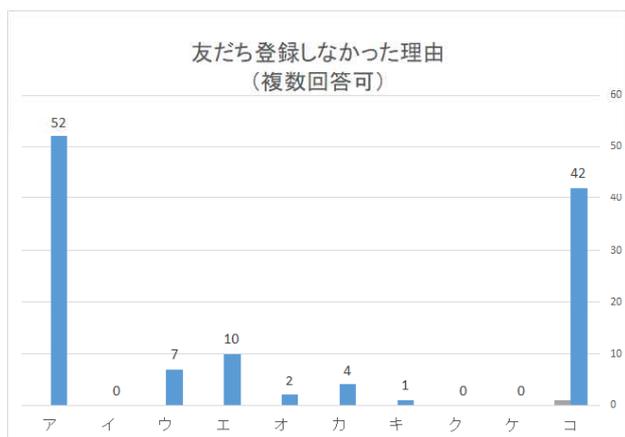
- ・相談できる時間を伸ばしてほしい。
- ・夏休み中にこのLINEがあったのですが、辛くてたまらなくなるのは学校に、クラスにいる時なので、長期休暇じゃない時こそこのLINEをやってほしい。
- ・電話とか無理だからLINEで相談しやすかった。またしてほしい。
- ・私は、自分の意見を上手くまとめられないので、そういった人にも使いやすい、理解してくれる相談員がいたらいいなと思いました。
- ・回答は遅くていいので、もう少し遅くまで受付してほしい。アルバイトから帰ってくるともう終わってしまう……。
- ・カウンセラーとか直接話す場を進めてくれるのであれば、LINEでしながらカウンセリング出来るようにしてくれたら嬉しいです。
- ・終了しましたのLINEはいらない。

(7) 友だち登録をしなかった理由の把握

登録しなかった人を抽出してアンケートをするのは不可能なため、相談期間終了後、学校に依頼し、高校生1～3年生(109名)に対しアンケートを実施した。アンケートに回答した生徒のうち、相談窓口で友だち登録した生徒はいなかった。

友だち登録しなかった理由として回答数が多かったのは、「相談したい悩みがなかったから(48%)」、「LINEを使って知らない人に相談したくなかったから(9%)」、「LINEを使った相談がどのようなものか分からなかったから。(6%)」の順であった。

- <友だち登録しなかった理由の選択肢> (複数回答可)
- ア 相談したい悩みがなかったから。
 - イ LINEを使っていないから。
 - ウ LINEを使った相談がどのようなものか分からなかったから。
 - エ LINEを使って知らない人に相談したくなかったから。
 - オ LINEを使った相談が不安に思えたから。
 - カ LINEでの相談は個人情報が漏れそうだから。
 - キ 電話や直接会って話す方が相談しやすいから。
 - ク 7月22日～8月31日は、相談しやすい日程ではないから。
 - ケ 16:00～21:00は、相談しやすい時間帯ではないから。
 - コ その他



- <「コ その他」の内容>
- ・ 知らなかった (40)
 - ・ 忘れていた (2)

(8) 令和元年度実施結果の概要

ア 友だち登録数

友だち登録数は927件であり、登録率は約1.5% (927件／対象生徒数63,000人)

イ アクセス数

相談期間内のアクセス数については、1,007件

ウ 相談対応数

相談期間内に、相談員が相談者に対してメッセージを返信した件数(相談対応数)は、658件

エ 相談件数

相談内容では「友人関係」に関する相談が最も多く、次いで「恋愛」、「学業・進路」に関する相談となっている。

今年度、相談期間に夏季休業期間を含んで実施したところ、休業期間中は休業期間終了後に比べて、相談件数は少ない。

オ 相談対応時間及び吹き出し数

令和元年度実施結果では、41日間で1日5時間、6人の相談員で相談に対応した時間の合計は、延べ378時間25分であった。また、1件当たりの平均吹き出し数は、28.4回であった。

カ アンケート結果

約85%の生徒が「満足」「やや満足」と回答している。

3 SNSを活用した相談事業における成果と課題等について

(1) 相談技法について

○ 成果

- ・ アンケートの結果によると、LINEを使って相談した生徒のうち、「満足」「やや満足」と回答した生徒は、実施結果では約85%と満足度において、一定の成果があったものと認められる。
- ・ さらに、生徒のアンケートにおいても、「普段、親や学校の先生には言えないことをLINEを使って相談でき、よかったです」との意見や「親身になって答えてくれたのでよかった」との意見があった。

○ 課題

- ・ アンケートの回答において「こっちに考えさせることが多かったので具体的な意見とかも欲しいです」、「相談したけど結局なにも意味ありませんでした。傷つくことばかりでした」との意見があった。
- ・ 相談員からの質問が多く、相談者との上手な間がとれない場合や、相談の基本的な技法である相談者の言葉をそのまま使う「繰り返し」の技法を使うと、相談者から信頼を得ることが難しいと考えられる。
- ・ こうしたことから、相談者の満足度を高め、より効果的な相談対応となるよう相談技法について、更なる積み重ねが必要である。

(2) 相談体制について

○ 成果

- ・ 相談が可能な時間の合計に占める相談対応時間の割合は、平均30.8%となった。
- ・ 対象人数、学校種を勘案し、効果的に相談対応を行うことができるよう相談員6名に対して、1名の監督員がチームとして、相談を行う体制を確立し、適切な相談員の配置を行うことができた。

○ 課題

- ・ アンケートの結果においては、「返信が返って来ないときがあって困った」、「期間限定ではなくずっとやってほしい」「受け付け時間をもっと長くしてほしい」といった意見があった。
- ・ 1人の相談員が複数の相談者に対応する方法など検討を行う必要がある。
- ・ 相談期間や相談時間の設定についても、生徒がより相談しやすい環境となるよう考慮する必要がある。

(3) 今後の方向性について

- ・ 相談期間に夏季休業期間を含んで実施したところ、休業期間中は相談件数が少ないことから、休業期間終了後に実施するなど相談機関について検討し、より効果的な相談体制の在り方について検討を進める。
- ・ 今後においては、類似する相談事業を実施している関係団体の情報を収集するなどして、更なる相談技法の向上を図る。