

大阪府教育センターにおける教育相談の取組について

対象受検機関：教育センター

事務事業の概要	検出事項	改善を求める事項(意見)																																																													
<p>1 教育相談の概要</p> <p>(1) 教育総合相談事業（電話・メール・面接相談）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大阪府教育センター（以下「教育センター」という。）では、府内の児童生徒、保護者及び教職員からの教育に関する様々な相談に対して、電話、電子メール及び面接による教育相談を実施し、相談者自ら問題の解決に向かうことができるよう支援を行っている。</li> <li>相談体制（令和4年度）</li> </ul> <table border="1" data-bbox="278 625 1688 865"> <thead> <tr> <th></th> <th>相談日・対応時間</th> <th>相談員の配置</th> <th>専門相談員の配置</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電話相談</td> <td>月～金曜日 9:30～17:30</td> <td>非常勤職員3名 (管理職(校長)経験者)</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>メール相談</td> <td>24時間受付(3日以内に返信)</td> <td rowspan="2">非常勤職員3名 (臨床心理士等)</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>面接相談</td> <td>月～金曜日 9:30～17:30 (予約制)</td> <td>専門相談員4名(精神科医2名、臨床心理士2名)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) SNS活用相談体制整備事業（LINE相談）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度からSNSを活用した相談体制を構築し、府内の小学校、中学校、高等学校、支援学校の児童生徒（大阪市立・堺市立を除く。）を対象に、LINEを活用した教育相談を実施することにより、児童生徒がより相談しやすい環境を整え、支援の充実を図っている。</li> <li>相談体制（外部の専門機関へ委託）</li> </ul> <table border="1" data-bbox="278 1089 1688 1222"> <thead> <tr> <th></th> <th>相談日・対応時間</th> <th>相談員の配置</th> <th>スーパーバイザーの配置</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>月曜日 17:00～21:00</td> <td>8名/日（臨床心理士等）</td> <td rowspan="2">1名（臨床心理士等）</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>日～木曜日 19:00～22:00に拡充</td> <td>3名/日（臨床心理士等）</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 相談対応状況</p> <p>(1) 電話・メール・面接相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受け付けた相談に対し、全て対応しているため、対応率は100%である。</li> <li>教育総合相談の件数</li> </ul> <table border="1" data-bbox="278 1409 1205 1715"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>電話相談</th> <th>メール相談</th> <th>面接相談</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>2,350件</td> <td>1,220件</td> <td>649件</td> <td>4,219件</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>2,529件</td> <td>992件</td> <td>598件</td> <td>4,119件</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>2,724件</td> <td>1,415件</td> <td>419件</td> <td>4,558件</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>2,687件</td> <td>1,527件</td> <td>356件</td> <td>4,570件</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>2,172件</td> <td>1,010件</td> <td>419件</td> <td>3,601件</td> </tr> <tr> <td>令和5年度※</td> <td>1,003件</td> <td>384件</td> <td>220件</td> <td>1,607件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 令和5年度は4月1日から9月30日までの件数</p>		相談日・対応時間	相談員の配置	専門相談員の配置	電話相談	月～金曜日 9:30～17:30	非常勤職員3名 (管理職(校長)経験者)	—	メール相談	24時間受付(3日以内に返信)	非常勤職員3名 (臨床心理士等)	—	面接相談	月～金曜日 9:30～17:30 (予約制)	専門相談員4名(精神科医2名、臨床心理士2名)		相談日・対応時間	相談員の配置	スーパーバイザーの配置	令和4年度	月曜日 17:00～21:00	8名/日（臨床心理士等）	1名（臨床心理士等）	令和5年度	日～木曜日 19:00～22:00に拡充	3名/日（臨床心理士等）	年度	電話相談	メール相談	面接相談	合計	平成30年度	2,350件	1,220件	649件	4,219件	令和元年度	2,529件	992件	598件	4,119件	令和2年度	2,724件	1,415件	419件	4,558件	令和3年度	2,687件	1,527件	356件	4,570件	令和4年度	2,172件	1,010件	419件	3,601件	令和5年度※	1,003件	384件	220件	1,607件	<p>1 電話・メール・面接相談の対応率は100%となっているが、LINE相談においては令和4年度は83.4%であり、前年度から約5ポイント低下している。</p> <p>また、令和5年度については、7月末時点で72.1%と更に約10ポイント低下している。</p> <p>2 LINE相談について、相談者に対し事後アンケートを実施し、満足度や意見を確認しているが、メールや面接による相談では、相談者に対するアンケート等は行われておらず、相談者のニーズの把握が十分とは言えない。</p>	<p>1 LINE相談について、悩みを抱えた児童生徒の誰かに相談したい思いに応えられるよう、相談実績を分析し、相談の質に留意しながら、対応率の向上に向けた取組を検討されたい。</p> <p>2 各相談が相談者のニーズに対応したものとなっているかを確認し、運用のPDCAを図っていくためには、相談者の満足度や意見を収集することが重要であることから、メールや面接による相談について、相談者のニーズを把握する仕組みを検討されたい。</p>
	相談日・対応時間	相談員の配置	専門相談員の配置																																																												
電話相談	月～金曜日 9:30～17:30	非常勤職員3名 (管理職(校長)経験者)	—																																																												
メール相談	24時間受付(3日以内に返信)	非常勤職員3名 (臨床心理士等)	—																																																												
面接相談	月～金曜日 9:30～17:30 (予約制)		専門相談員4名(精神科医2名、臨床心理士2名)																																																												
	相談日・対応時間	相談員の配置	スーパーバイザーの配置																																																												
令和4年度	月曜日 17:00～21:00	8名/日（臨床心理士等）	1名（臨床心理士等）																																																												
令和5年度	日～木曜日 19:00～22:00に拡充	3名/日（臨床心理士等）																																																													
年度	電話相談	メール相談	面接相談	合計																																																											
平成30年度	2,350件	1,220件	649件	4,219件																																																											
令和元年度	2,529件	992件	598件	4,119件																																																											
令和2年度	2,724件	1,415件	419件	4,558件																																																											
令和3年度	2,687件	1,527件	356件	4,570件																																																											
令和4年度	2,172件	1,010件	419件	3,601件																																																											
令和5年度※	1,003件	384件	220件	1,607件																																																											

(2) LINE相談

- ・相談開始以来、毎年、相談実施日数や対応する相談員の数が異なるため対応率に違いがあるが、令和4年度は83.4%と前年度より約5ポイント低下している。また、令和5年度は相談実施日を週1日から週5日に拡充したことにより、相談日当たりの相談員の配置人数が減となり、7月末時点で72.1%と更に約10ポイント低下している。
- ・受付時間内に相談員の数を超えて入ってきた相談には、自動応答で混雑中とわかるメッセージを相談者に返信するとともに、24時間利用できる電話相談やメール相談などを案内している。
- ・アカウント登録用QRコードを掲載した周知カードを全対象児童生徒に配布しているが、配布後は相談が集中するため、時期をずらした配布や、相談件数が多くなると予測される日は相談員の配置人数を増やすなどの対応率低下を補うための工夫を行っている。
- ・LINE相談の受付件数、対応件数、対応率等

年度	受付件数※1	対応件数※2	対応率	相談実施日数
平成30年度	1,610件	831件	51.6%	50日
令和元年度	1,360件	952件	70.0%	49日
令和2年度	2,344件	1,847件	78.8%	69日
令和3年度	1,311件	1,162件	88.6%	59日
令和4年度	1,534件	1,279件	83.4%	59日
令和5年度※3	1,640件	1,182件	72.1%	81日

※1 受付時間内にアクセスのあったアカウント件数

※2 アクセスに対し対応時間内に相談員が相談を開始した件数

※3 令和5年度は4月1日から7月31日までの件数

3 相談者の満足度等の確認

(1) メール・面接相談

- ・相談者に対して、課題解決につながったかや相談員の対応についてのアンケート等は行っていない。
- ・その理由は、相談直後にアンケートを取ることは相談者の負担を増す恐れがあるため、相談員が作成した相談記録を業務の改善に活かすことで、相談者のニーズに対応できるためとしている。

(2) LINE相談

- ・相談終了後に委託事業者が事後アンケート（満足度や意見の確認）を実施している。
- ・集計結果（令和4年度）  
相談が終わった後の気持ち、悩みごとが解決したか、また使いたいかの設問について、いずれも8割以上が肯定的な回答をしている。  
自由回答では「9時以降もやってほしい」「相談できる曜日を増やしてほしい」等の要望が寄せられた。
- ・集計結果により、LINE相談は子どもたちにとって気軽に相談できる有効なツールであると分析している。

### 措置の内容

- 1 LINE相談について、悩みを抱えた児童生徒の誰かに相談したい思いに応えられるよう、委託業者の統計データを基に相談実績を分析したところ、アカウント登録者に対してLINEで一斉にメッセージ配信（相談開始のお知らせ等）したことによる受付件数の増加により対応率が低下していることがわかったことから、SNS等を活用した相談体制整備事業連絡協議会（年3回）の中で、相談の質に留意した対応率向上をめざす取組の検討を行い、メッセージを配信し、受付件数が増加することは、教育相談の取組として有効なことであるため、一斉送信を止めて対応率を上げるのではなく、相談員の増員や相談日により相談員の配置数を工夫することにより、令和7年度の対応率を90.9%に改善した。
- 2 各相談者のニーズを把握する仕組みとして、これまでのLINE相談（対象：全相談者）に加えて、令和6年12月16日よりメール相談では毎回（対象：全相談者）、面接相談では初回（対象：新規相談者）において、委託事業者が相談終了後に事後アンケート（満足度や意見の確認）を実施するよう改善した。引き続き各相談実績の分析を行い、運用のPDCAに活かすとともに、相談者の満足度や意見の収集に努める。

監査（検査）実施年月日（委員：令和5年12月4日、事務局：令和5年10月13日）