

平成 29 年度 学校生活相談センターの相談受付状況について

心の支援課

1 学校生活相談センターの概要

長野県いじめ防止対策推進条例の制定を契機とし、児童生徒や保護者がいじめ・不登校などの学校生活における様々な悩みについて、24 時間相談できる窓口として平成 27 年度に開設された。平成 28 年度より文部科学省「24 時間子供 SOS ダイアル」を活用したフリーダイアルとなっている。

2 平成 29 年度の学校生活相談センターにおける相談受付状況から

＜相談窓口としての認知度の高まり＞

区分	相談件数		延べ回数		区分	相談件数		延べ回数	
	H28	H29	H28	H29		H28	H29	H28	H29
電話	平日昼間	322	284	430	子ども	183	245	259	404
	夜間・休日	244	324	332	大人	446	431	584	594
文書(メール・FAX・手紙)	71	80	87	173	不明	10	17	12	23
来所	2	5	6	8	計	639	693	855	1021
計	639	693	855	1021					

【相談の形態(左)と相談者の内訳(上)】

- ・相談件数、延べ回数ともに、前年度を上回った。なかでも児童生徒からの相談が、延べ回数で平成 28 年度 259 回が平成 29 年度 404 回と 150 回近く増加している。なお、文書(メール)での相談は、短文でやりとりを重ねることが増えるため、延べ回数の増加に影響している。

⇒昨年 9 月に実施した、SNS による相談「ひとりで悩まないで@長野」の前後から、さらに児童生徒からの相談件数が増加した。特に夏休み明け頃から 2 学期末までの期間は、高い割合を示している(8 月、9 月においては、相談件数の半分以上が児童生徒からの相談)。このことより、児童生徒のなかで相談窓口としての当センターの認知度が高まっていることが窺われる。

＜相談窓口としての有用性の高まり＞

ある高等学校生徒の事例

- ・主訴：学校・教師に関すること

本人からメールにて担任教諭の指導について相談があった後、母親から電話相談あり。学校との連携希望があったため、学校と情報共有をし、対応にあたる(メールにて本人から御礼あり)。その後も本人からのメール相談が継続している。センターとしては、相談者の意思を確認しながら適宜学校と情報共有をし、相談者本人が自分で考えて動くことができるよう、また本人にとってよりよい学校生活につながるよう対応にあたっている。

【相談者の主訴】

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合	
子どもに関すること	いじめ・嫌がらせ	72	10.4%	102	10.0%
	不登校・登校渋り	91	13.1%	135	13.2%
	その他	176	25.4%	260	25.5%
学校・教師に関すること	213	30.7%	340	33.3%	
家庭・私生活に関すること	62	9.0%	78	7.6%	
意見・問い合わせ	60	8.7%	78	7.6%	
その他	19	2.7%	28	2.8%	
計	693	100.0%	1021	100.0%	

⇒いじめや不登校など、子ども自身に関する相談が半数を占めるものの、教育委員会内の相談窓口ということもあり、相談件数の 3 件に 1 件が「学校・教師に関すること」である。事例のように継続案件になる場合も多く、身近な相談窓口としての有用性が高まっていることが窺われる。

3 学校生活相談センターにおける今後の展望

- ・身近な相談窓口としての認知度がさらに高まっていくように、引き続き「学校生活相談センター」を案内したチラシ、個人配付用カード等によって周知に努める。また、各相談窓口や教育関係機関とのよりよい連携のあり方を探っていく。
- ・児童生徒からの文書(メール)相談の件数が増加傾向にあり、時間に縛られず気軽に相談できる窓口へのニーズの高まりも感じる。本年度、夏休みの前後 2 か月を目安に行う SNS を使った相談体制構築事業「ひとりで悩まないで@長野」の結果を検証し、今後の相談窓口の拡充について検討していく。
- ・引き続き相談者に寄り添う相談窓口を目指すとともに、相談することによって相談者自身が新たな視点に気付いたり、自ら動き出すきっかけとなったりするような相談対応に努めていく。

平成29年度 学校生活相談センターの相談状況について(3 月末現在)

心の支援課

◆件数・回数の同期比較◆

	前年度 H28年度(～3月末)		本年度 H29年度(～3月末)	
相談件数	639件	→	693件	(54件 増)
延べ回数	855回	→	1021回	(166回 増)

1 相談の形態

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合	
電話	平日昼間	281	40.5%	408	40.0%
	夜間・休日	327	47.2%	432	42.3%
文書 (メール・FAX・手紙)	80	11.5%	173	16.9%	
来所	5	0.7%	8	0.8%	
計	693	100.0%	1021	100.0%	

・年度当初から7月までは、前年度の相談件数を下回っていたが、8月中旬より相談件数が急増し、年度末には、相談件数が前年比+8.5%、延べ回数が前年比+19.4%となった。特に、電話相談では、夜間・休日受付の割合が増えている。

・中高生からの文書相談は、複数回に及ぶことが多く、延べ回数の増加につながった。

2 連携した案件

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
相談者から連携希望があった案件	61	8.8%	102	10.0%
傾聴を主とした案件	632	91.2%	919	90.0%
計	693	100.0%	1021	100.0%

主な連携先

小中学校	… 45件	私学・高等教育課	… 2件
県立高校	… 25件	こども・家庭課	… 0件
県教育委員会他課	… 11件	児童相談所	… 1件
教育事務所	… 1件	子ども支援センター	… 0件
市町村教育委員会	… 5件		

3 月別相談件数

区分	件数	割合	延べ回数	割合
4月	41	5.9%	51	5.0%
5月	60	8.6%	72	7.1%
6月	59	8.5%	81	7.9%
7月	69	10.0%	97	9.5%
8月	54	7.8%	85	8.3%
9月	92	13.3%	124	12.1%
10月	49	7.1%	81	7.9%
11月	79	11.4%	108	10.6%
12月	61	8.8%	92	9.0%
1月	46	6.6%	95	9.3%
2月	40	5.8%	58	5.7%
3月	43	6.2%	77	7.6%
計	693	100.0%	1021	100.0%

4 相談者の状況

(1) 主訴(相談者全体)

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合	
子どもに関すること	いじめ・嫌がらせ	72	10.4%	102	10.0%
	不登校・登校渋り	91	13.1%	135	13.2%
	その他	176	25.4%	260	25.5%
学校・教師に関すること	213	30.7%	340	33.3%	
家庭・私生活に関すること	62	9.0%	78	7.6%	
意見・問い合わせ	60	8.7%	78	7.6%	
その他	19	2.7%	28	2.8%	
計	693	100.0%	1021	100.0%	

(2) 主訴(子どものみ)

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合	
子どもに関すること	いじめ・嫌がらせ	24	9.8%	39	9.7%
	不登校・登校渋り	11	4.5%	18	4.5%
	その他	105	42.9%	167	41.3%
学校・教師に関すること	50	20.4%	107	26.5%	
家庭・私生活に関すること	24	9.8%	30	7.4%	
意見・問い合わせ	18	7.3%	22	5.4%	
その他	13	5.3%	21	5.2%	
計	245	100.0%	404	100.0%	

(3) 相談者の内訳

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
子ども	245	35.3%	404	39.6%
本人	240	34.6%	399	39.1%
本人以外の子ども	5	0.7%	5	0.5%
大人	431	62.2%	594	58.2%
父	61	8.8%	76	7.4%
母	320	46.2%	450	44.1%
祖父	4	0.6%	4	0.4%
祖母	12	1.7%	15	1.5%
その他の大人	34	4.9%	49	4.8%
不明	17	2.5%	23	2.2%
計	693	100.0%	1021	100.0%

・昨年度まで、約3割を占めていた児童・生徒からの相談が約4割と増加した。
 ・主訴の「子どもに関すること」を見ると、不登校・登校渋りの相談は、保護者からの相談が多く、約9割を占める。
 ・児童・生徒からの学校・教師の対応に関する相談は、文書相談で複数回続くことがあり、延べ回数の割合に影響している。

5 相談対象者の状況

(1) 相談対象者の性別

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
男	290	41.8%	425	41.6%
女	338	48.8%	510	50.0%
不明	65	9.4%	86	8.4%
計	693	100.0%	1021	100.0%

(2) 相談対象者の学校区分

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
就学前	12	1.7%	14	1.4%
小学生(低学年)	62	8.9%	99	9.7%
小学生(高学年)	103	14.9%	119	11.7%
中学生	235	33.9%	362	35.4%
高校生	207	29.9%	336	32.9%
その他	35	5.1%	41	4.0%
不明	39	5.6%	50	4.9%
計	693	100.0%	1021	100.0%

(3) 学校の所在地域

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
北信	135	19.5%	230	22.5%
東信	52	7.5%	88	8.6%
中信	82	11.8%	153	15.0%
南信	73	10.5%	110	10.8%
その他	9	1.3%	19	1.9%
不明	342	49.4%	421	41.2%
計	693	100.0%	1021	100.0%

- ・相談対象者の男女比は、ほぼ半々となっているが、女子が相談対象者の場合は、相対的に見て継続相談となる場合が多い。
- ・相談対象者の約7割は、中高生である。

年度末のまとめ

- ・相談件数、延べ回数ともに、前年度を上回った。特に延べ回数だけで見ると、夜間・休日の相談、文書相談が約100件ずつ増加した。どちらも、児童・生徒からの相談が多い形態であり、結果的に児童・生徒からの相談割合の増加にも影響していると思われる。
- ・SNSを使った相談事業「ひとりで悩まないで@長野」を試行した9月から、特に児童・生徒からの相談が急増し、以後相談の約4割と占めるようになった。SNSを使った相談事業を周知するにあたり、学校生活相談センターの認知度があがったとも考えられる。ただし、同時に無言電話やいたずら電話も増えている。
- ・相談者のなかには、保護者、児童・生徒ともに定期的に相談を繰り返す案件が目立った。継続して対応していくとともに、自ら解決の糸口に気付くことにつながる支援を心がけていく。