

# 令和元年度 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、文部科学省「24時間子供SOSダイヤル」を活用し平成27年度に開設。平成28年度よりフリーダイヤルとなった。

フリーダイヤル 0120-0-78310 E-mail [gakko-sodan@pref.nagano.lg.jp](mailto:gakko-sodan@pref.nagano.lg.jp)

## 2 相談受付状況

### (1) 受付種別

【受付種別】	相談件数				延べ回数				
	H28	H29	H30	R1	H28	H29	H30	R1	
電話	平日昼間	322	284	329	312	430	412	527	497
	夜間・休日	242	324	355	394	332	428	593	879
文書(メール・FAX・手紙)	71	80	84	116	87	173	190	228	
来所	2	5	0	6	6	8	16	10	
計	637	693	768	828	855	1,021	1,326	1,614	

※平成30年度の来所相談は、すべて電話相談を経た来所相談のため、延べ回数でのみカウントになっている。

⇒相談件数は年々増加しており、夜間・休日の電話、メールによる相談が増加している。  
⇒特に、夜間・休日の延べ回数は前年度に比べ大幅に増加しており、その原因は特定の相談者が頻回に入電するケースが増加したことによる。(前年度比48.2%増)

### (2) 相談者の内訳

【相談者の内訳】	相談件数	延べ回数
子ども	266	32.1%
本人	263	31.7%
本人以外の子ども	3	0.4%
大人	543	65.6%
父	80	9.7%
母	373	45.1%
祖父母	21	2.5%
その他の大人	69	8.3%
不明	19	2.3%
計	828	100.0%

⇒相談者の内訳は、子どもが32.1%、大人が65.6%であった。  
⇒中でも母親からの相談が最も多く、全体の45.1%であった。ついで、本人からの相談が31.7%であった。

### (3) 他機関との連携

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
他機関と連携した案件	98	11.8%	146	9.0%
傾聴を主とした案件	730	88.2%	1,468	91.0%
計	828	100.0%	1,614	100.0%

#### 【主な連携先】

小中学校…42件 県立高校…34件 市町村教育委員会…6件  
警察…2件

⇒相談者が希望した場合や、虐待や自殺をほのめかすなど相談内容から必要と判断した場合、当センターから他機関へ情報共有や連携を図っている。

#### (4) 相談内容

##### ①相談者別主訴別の件数

【子どもの主訴】	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	29	10.9%	41	7.6%
	不登校・登校渋り	14	5.3%	26	4.8%
	その他※1	107	40.2%	234	43.2%
学校・教師に関すること	54	20.3%	122	22.6%	
家庭・私生活に関すること	22	8.3%	29	5.4%	
意見・問い合わせ	19	7.1%	25	4.6%	
その他	21	7.9%	64	11.8%	
計	266	100.0%	541	100.0%	

※1…主な内訳	相談件数	延べ回数
対人関係	41	84
心身の障がい	16	49
学業・進路	13	36

⇒子どもの主訴は、「子どもに関することのうち『その他』」が最も多く、具体的には「友だちとうまく関われない」「学校になじめない」等自身の対人関係についての悩みが多くみられた。(※1)

【大人の主訴】	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	78	14.4%	96	9.1%
	不登校・登校渋り	70	12.9%	112	10.7%
	その他	69	12.7%	113	10.8%
学校・教師に関すること※2	188	34.6%	295	28.1%	
家庭・私生活に関すること※3	59	10.9%	201	19.1%	
意見・問い合わせ	71	13.0%	94	8.9%	
その他	8	1.5%	140	13.3%	
計	543	100.0%	1,051	100.0%	

※2…主な内訳	相談件数	延べ回数
学校の対応	105	159
不適切な指導	66	112

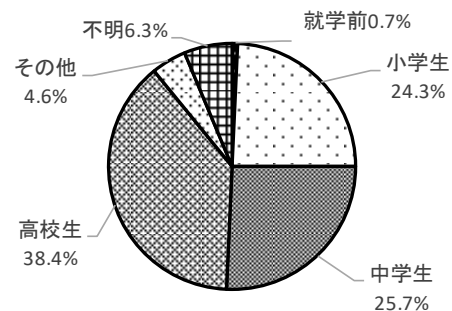
※3…主な内訳	相談件数	延べ回数
子育て	44	171
家族関係	7	20

⇒大人の主訴は、「学校・教師に関すること」が最も多く、具体的には「学校の対応」に関する相談が多く見られた。(※2)

⇒「家庭・私生活に関すること」のうち、子育ての悩みが多く寄せられ、母親から「子どもにどのように対応すればよいか」など関わり方に苦慮し、繰り返し相談するケースが多くみられた。(※3)

##### ②相談内容の対象者の学校区分

【相談対象者の学校区分】	相談件数	割合
就学前	6	0.7%
小学生について	201	24.3%
中学生について	213	25.7%
高校生について	318	38.4%
その他	38	4.6%
不明	52	6.3%
計	828	100.0%



⇒相談対象者は、学校区分が上がるにつれ相談が増加している。

⇒高校生に関する相談は、相談件数 318 件に対し延べ回数は 669 回となり相談が継続する傾向がうかがえる。

### 3 成果と課題

- ・夜間・休日の相談が増加した理由として、「いつでも」相談できる身近な窓口としての認知が進んだ結果と考えられる。
- ・メールによる相談が年々増加していることから、電話相談だけでなくLINE相談など、利用者の相談しやすいツールを提供していく必要がある。
- ・相談の延べ回数が増加している理由として、相談員の丁寧な対応により相談者にとって「何度でも」相談ができる「心の拠り所」となっていることがうかがえる。一方で、明確な主訴がなく「誰かと話をしたい」という理由で頻回に入電するケースが増加しており、相談内容を分析し、対応方法を検討していく必要がある。
- ・相談者が何に悩み、どうしたらよいかを一緒に考える“寄り添った対応”を大切にしながら、相談者自身が新たな視点に気づいたり、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る。