

# SNSを活用した教育相談（令和2年度）実施状況について

## 1 令和2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)
- 12月14日から特別延長開始  
※午前9時から午後11時まで  
(9時間延長) (最終受付10時30分)

**②対象**

- 都内在住・国公立私立在学の中  
高生（約64万人）

**③周知方法**

- 対象者に周知用カード配布（7月）
- 対象者に周知用チラシ配布（12月）
- 都内国公立学校、図書館等へ  
ポスター配布（1月）
- 対象者に周知用カード配布（2月）
- LINE広告（3月）
- 登録者にプッシュ通知  
（5月28日、8月28日、1月4日）

**④相談体制**

- 回線数：通常5回線  
※以下の期間は回線数を10回線に増強  
第一期：4月 1日～5月31日（61日間）  
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）
- 12月14日から3月31日まで  
(特別延長期間)  
午前9時から午後5時までは2回線  
(午後5時から午後11時までは通常回線)

- 相談員（委託）  
臨床心理士又はそれに準ずる資格  
保有者等
- SNS教育相談支援員配置  
相談事例を心理系職員と共に分析
- 折り返し発信機能（5月12日から）  
深夜時間帯のアクセスに対し、翌日  
相談を呼び掛け

## 2 令和2年度実施状況

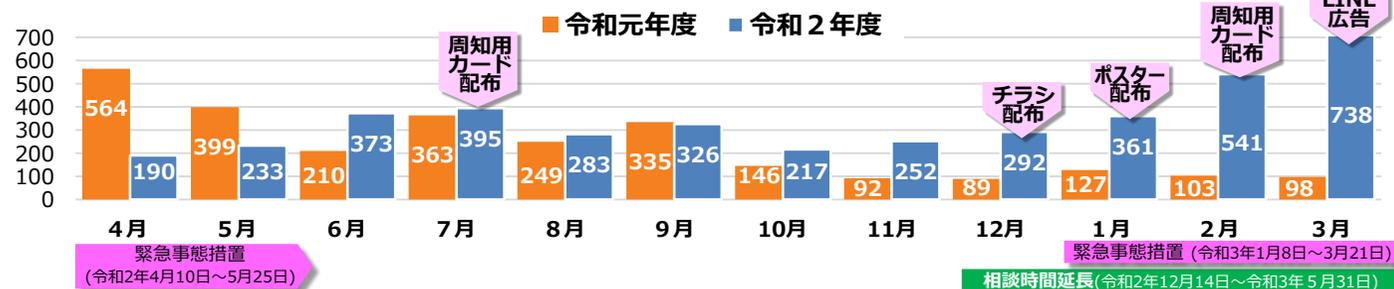
※グラフ等の中の数字は、四捨五入により、合計が100%にはならない場合があります。  
※【 】内は令和元年度の数値になります。

**①登録数** (他局分を含む) ●4月1日： 16,267人  
⇒ 3月31日：40,120人

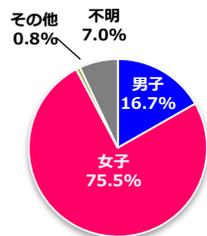
**②相談件数** ●4,201件（1日平均 11.5件）  
【2,775件（1日平均7.6件）】

**③平均相談時間** ●39分<sup>(1件当たり)</sup>  
【42分】

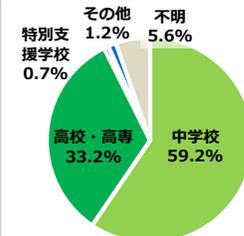
### ④相談件数の推移



### ⑤性別比



### ⑥校種比



### ⑦主訴の概要 (件数及び全体に対する割合)

友人関係 (いじめ除く)	(1000件 24%) [668件 24%]	教員等との関係	(168件 4%) [118件 4%]
家族関係	(398件 9%) [174件 6%]	男女関係	(164件 4%) [119件 4%]
学業不振	(371件 9%) [168件 6%]	いじめ	(101件 2%) [109件 4%]
情緒不安定等	(365件 9%) [195件 7%]	虐待	(96件 2%) [36件 1%]
進路	(247件 6%) [92件 3%]	性に関して	(63件 1%) [43件 2%]
性格の問題	(212件 5%) [58件 2%]	不登校	(55件 1%) [29件 1%]

※ 網掛けは、コロナ禍における特徴的な悩みと考えられるもの

### ⑧学年等別相談人数



### ⑨相談者ごとの相談回数

● 1回：1,544件 (72%) ● 複数回：600件 (28%)

**⑩関係機関へ通告・情報提供** 警察通報1件、虐待通告12件、情報提供6件

### 成果と課題

**成果**

- 相談件数増に対応
- コロナ禍における特徴的な悩みに対応

**課題**

- 相談の質の向上 → ①相談員と密に連携 ②事例の分析