

# 令和元年度 SNSを活用した教育相談（上半期）の実施状況について

## 1 昨年度の試行結果

- 8月25日から9月7日の午後5時から午後9時まで、都立高校生等を対象に実施
- 期間中、2週間で315件（1日平均22.5件）の相談

## 2 本年度の方針

- さらに効果を上げるために、相談対象・相談期間・相談時間の拡大

## 3 事業の概要

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  
（最終受付9時30分）

②**対象**

- 都内国公私立在学の中学生、高校生（約64万人）

③**周知方法**

- 対象者に周知用カード配布
- 登録者にプッシュ通知<sup>(\*)</sup>  
（8月28日）

\*プッシュ通知：アプリを起動していない状態でも、「友だち登録」したユーザーのスマートフォン等にメッセージが通知される仕組み

④**相談体制**

- 回線数：通常5回線
- ※以下の期間は回線数増強
  - 第一期：4月 1日～5月31日（2か月間）
  - 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）

- 相談員：心理カウンセラー資格保有者

※生命にかかわる事項等の相談を受理した場合は、東京都教育相談センター等の専門機関と連携して対応

## 4 実施の状況

①**登録数** ●4月1日： 1,753人  
（他局分を含む） ⇒ 9月30日：13,118人

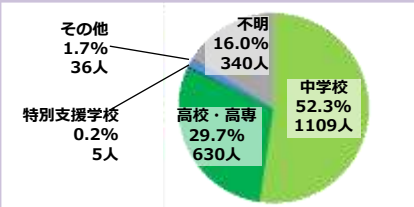
②**相談件数** ●2,120件（1日平均11.6件）

③**平均相談時間** ●41分  
（1件当たり）

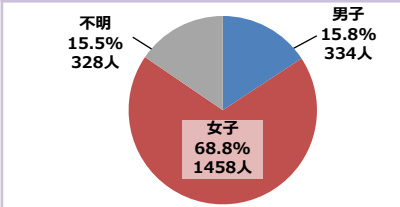
### ④ 週ごとの相談件数の推移



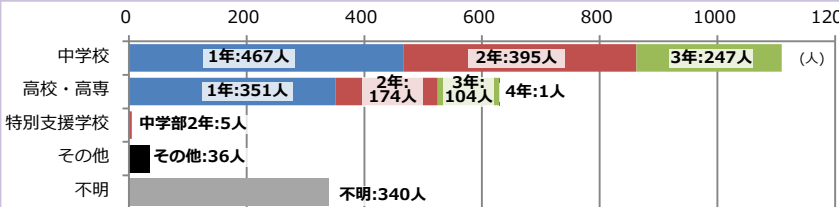
### ⑤ 校種比



### ⑥ 性別比



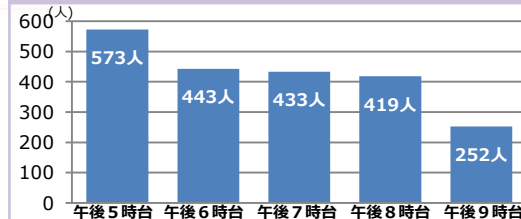
### ⑦ 学年別相談人数



⑧ **1人当たりの相談回数**

- 1回：1,482人（69.9%）
- 2回：350人（16.5%）
- 3回：120人（5.7%）
- 4回以上：168人（7.9%）

### ⑨ 時間帯別のアクセス状況



### ⑩ 主な主訴の概要

友人関係 <small>(いじめ除く)</small> (533件)	高校進級・進路 (27件)
学業不振 (121件)	虐待 (26件)
家族関係 (116件)	教員等への苦情 (25件)
心身の健康等 (104件)	不登校 (24件)
男女関係 (88件)	無応答 (209件)
教員等との関係 (85件)	その他 <sup>(*)</sup> (562件)
進路 (64件)	
いじめ (61件)	
性格の問題 (39件)	
性に関する問題 (36件)	

\*その他：「生活習慣」、「相談の問い合わせ」、「生活上のトラブル」、「分類不能」など

### ⑪ 成果と課題

**成果**

- 相談対象の拡大により、中学生から多くの相談が寄せられている。
- 通年実施により、時期を問わず相談が寄せられている。

**課題**

- SNSでの丁寧なやり取りを通して、相談者に対し、身近な大人や外部の相談窓口に直接相談するよう促し、具体的な支援につなげることが必要である。

※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。