

令和3年度「SNSを活用した相談事業」実施結果

I 令和3年度の実施状況

事業概要

委託先：ダイヤルサービス株式会社

①実施期間（受付：17:00～22:00）

・6/21～3/28（月曜のみ）

◇次の期間は毎日実施

・6/21～6/30 ・7/19～9/6

・1/10～2/5

②対象[約8.3万人]

・道立学校（特別支援学校は中・高等部）

・市町村立中学校、高等学校（札幌市除く）

③周知

・カード配付（7月）

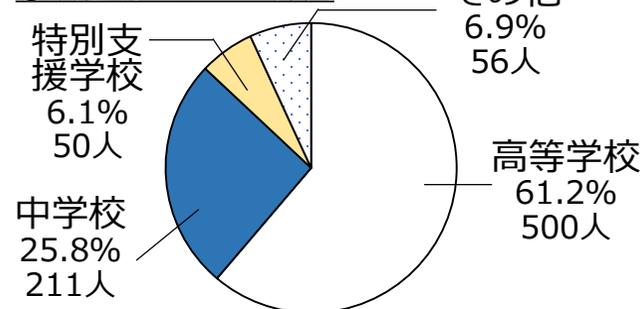
・チラシ配付（6、9、12月）

④相談体制

・同時相談件数：4件

・相談員：心理カウンセラー有資格者等

⑤校種別アクセス件数



※「その他」には義務教育学校、中等教育学校のほか、不明を含む

実施結果

①友達登録

6月末 114名

3月末 630名

(R3.3月末816名)

②アクセス件数[延べ件数]

相談時間内 469件

相談時間外 348件

合計 817件

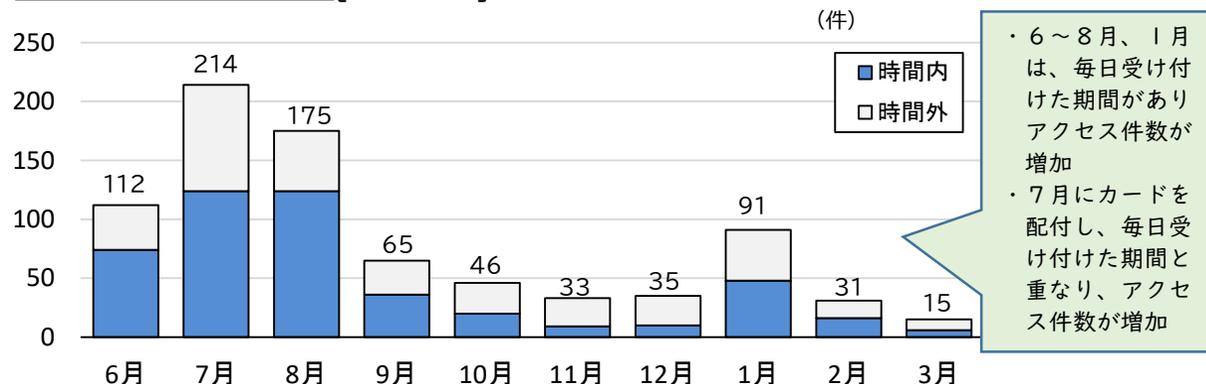
③相談対応件数

相談時間内アクセス 469件

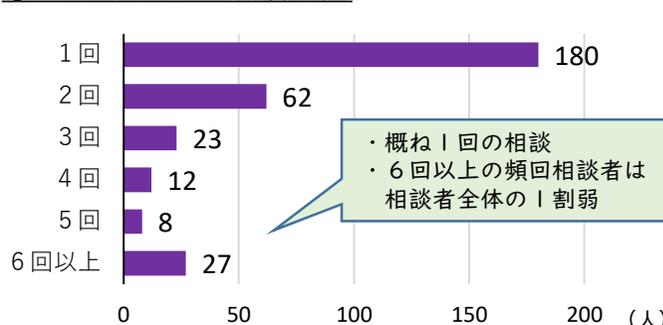
相談時間外アクセス 348件

合計 817件

④アクセス件数の推移[6～3月]



⑥一人あたりの相談回数



⑦相談対応時間

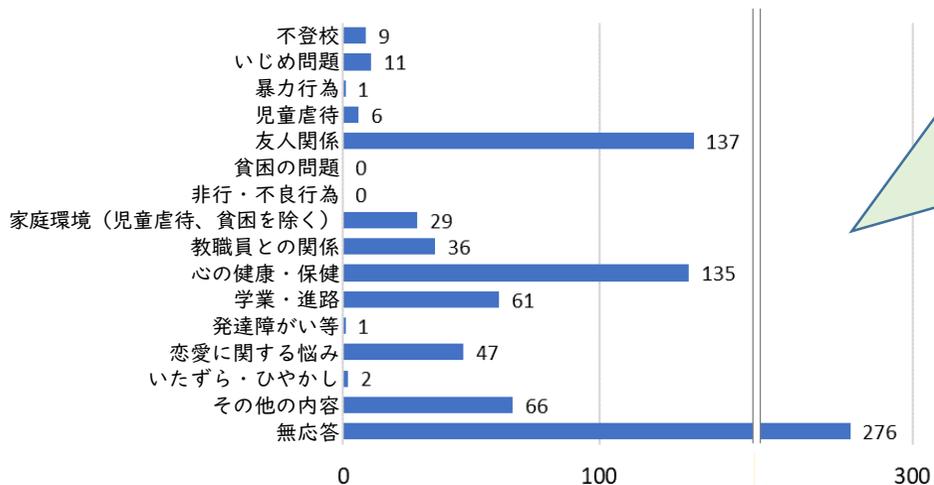
平均対応時間 34分(1件あたり)

対応時間別相談件数

対応時間	件数
1分未満	2
1～10分未満	50
10～30分未満	421
30～60分未満	226
60分～90分未満	84
90分～120分未満	23
120分～180分未満	7
180分以上	4

・10～30分の相談が約58%
・60分以上の相談は約14%

⑧相談内容



※「その他」は、相談の問合せや、保護者等からの相談、分類不能な内容など
 ※「無応答」は、相談者からの応答がなく、相談にたどりつかず終了した件数

・「その他」「無応答」を除くと「友人関係」（友達とうまくいかない、周りの目が気になるなど）や、「心身の健康・保健」に関する相談（生きることがつらい、ストレスを感じるなど）が多い。
 ・「友人関係」に関する内容が全体に占める割合は16.8%で、昨年度8.2%より増加している。

⑨効果的に支援できた事例

事例①〔高校生：不登校の相談〕

○適応障がいや学校にいるのがつらいのに、親も先生も理解してくれない。もう無理、死にたい。

→相談員が繰り返しつらさを受け止め、これまでがんばってきたことを認めた結果、気持ちの切り替えをうながすことができた。

事例②〔高校生：学業・進路〕

○何事にも「進学校だから」と言う先生ばかりでプレッシャーを感じる。がんばってるのに「がんばれ」なんて言われたくない。

→相談員が高校を選んだ理由を聞くことで、初心に立ち返り、勉強が分かった時の楽しさを認識させることができた。

2 令和4年度の実施状況

①昨年度の課題

○成果

- ・受付対象の拡大
中学生や特別支援学校の生徒に対応
- ・相談体制の工夫 ※（ ）内は昨年度
時間内アクセス対応率100%（99.4%）
時間外アクセス対応率100%（40.0%）

○課題

- ・相談窓口利用者の拡大
他の相談で一定数の私立学校の相談
- ・SNS相談利用者数の減少
3月末の友達登録数 前年度比186減

②令和4年度の実施状況

対応策

私立学校への対応

早期の窓口開設

定期的な周知活動

○周知

- ・4月 生徒・保護者向け周知
- ・7月 周知用カード配付
- ※9月、11月にチラシ配付予定

○対象〔約19.6万人〕

- ・公立高等学校（札幌市を除く）
- ・道立特別支援学校（中・高等部）
- ・公立中学校及び義務教育学校後期課程（札幌市を除く）
- ・私立中学校・高等学校・特別支援学校

○実施期間

- ・5/16～3/27（月曜のみ）
- ・5/1～5/14（毎日）
- ・8/8～9/19（毎日）
- ・1/9～2/1（毎日）
- ※受付時間：17:00～22:00