

令和4年度「SNSを活用した相談事業」実施結果

I 令和4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)

・ 5/16~3/27 (月曜のみ)

◇次の期間は毎日実施

・ 5/1~5/14 ・ 8/8~9/19

・ 1/9~2/1

②対象 [約19.6万人]

- ・ 中学校・義務教育学校 (後期課程) ※
- ・ 高等学校・中等教育学校・特別支援学校
(中学部及び高等部) ※
- ・ 私立中学校、高等学校、特別支援学校

※札幌市立を除く

③周知

- ・ 生徒、保護者向け周知 (4月)
- ・ 周知用カード配付 (7月)
- ・ チラシ配付 (8、12月)

④相談体制

- ・ 同時相談件数 4件
- ・ 相談員 臨床心理士や公認心理師 等

実施結果

①友達登録

6月末 131名

3月末 544名

(R4.3月末630名)

②アクセス件数 [延べ件数]

相談時間内 328件

相談時間外 361件

合計 689件

③相談対応件数

相談時間内アクセス 324件

※相談時間外及び混雑時の相談については自動メッセージで対応

④相談対応時間

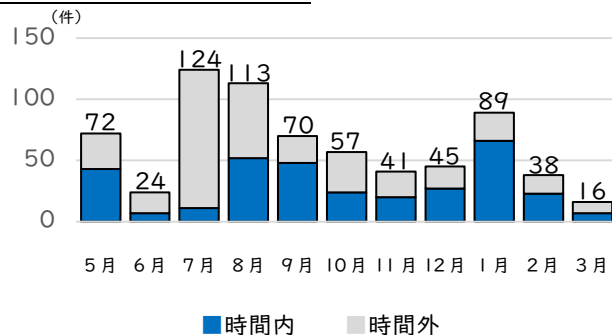
平均対応時間 34分 (1件あたり)

対応時間別相談件数

対応時間	件数
1分未満	47
1~10分未満	34
10~30分未満	62
30~60分未満	103
60~90分未満	60
90~120分未満	15
120~180分未満	2
180分以上	1

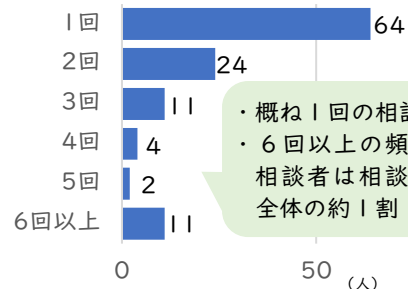
・ 30~60分の相談者が約32%
・ 60分以上の相談は約24%

⑤アクセス件数の推移 [5~3月]



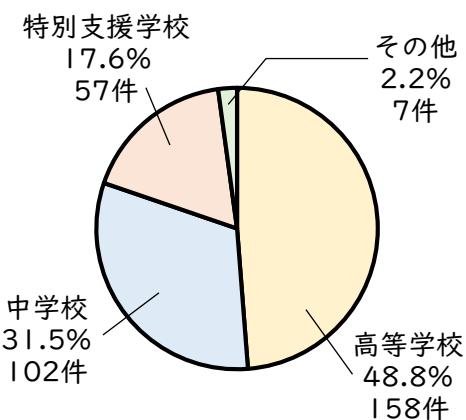
・ 7月にカードを配付したことにより、アクセス件数が増加
・ 8月と1月は、毎日受け付けた期間がありアクセス件数が増加

⑥一人あたりの相談回数



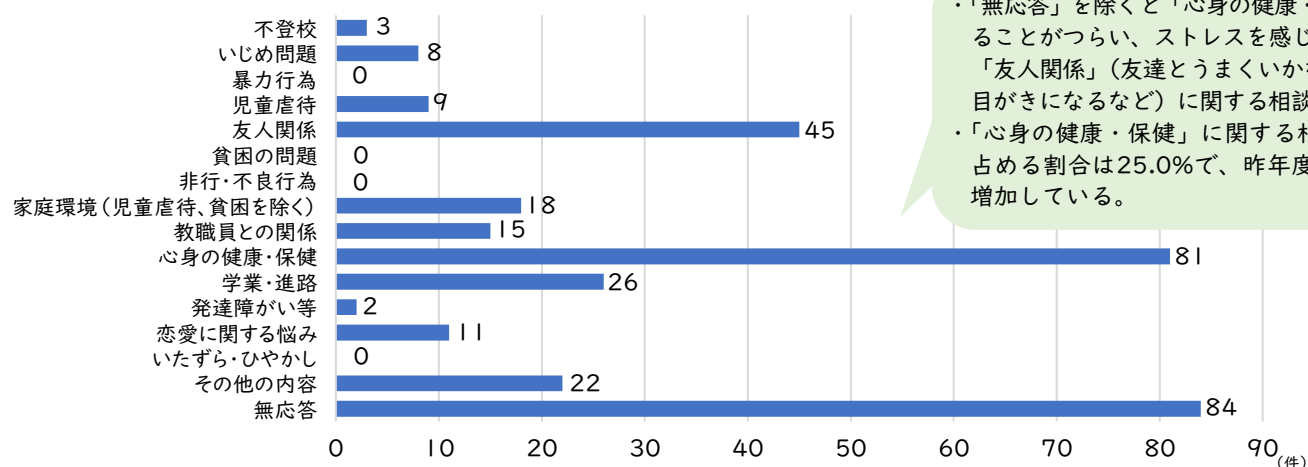
・ 概ね1回の相談
・ 6回以上の頻回相談者は相談者全体の約1割

⑦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

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

・「無応答」を除くと「心身の健康・保健」(生きることがつらい、ストレスを感じるなど)や、「友人関係」(友達とうまくいかない、周りの目がきになるなど)に関する相談が多い。
 ・「心身の健康・保健」に関する相談が全体に占める割合は25.0%で、昨年度16.5%より増加している。

⑨効果的に支援できた事例

事例① [中学生 学業・進路]

○ 受験生だが、どこに行けばよいか、何から始めればよいか、全くわからない。
 →相談員が相談者の不安な気持ちを汲み取りながら、周辺の学校について調べることを提案。その後、進路に係る具体的な提案をしたことにより相談者に安心感を与えることができた。

事例② [高校生 児童虐待]

○ 冬休みが終わってしまうが、学校に行きたくない。生きるのが嫌になってしまった。
 →誰にも話せないことを相談してくれたことを支持。学校や家庭でつらい思いをしていることを労っていたところ、家庭の問題(児童虐待)について語ってもらうことができた。

2 令和5年度の実施状況

○ 周知

- ・ 4月 生徒・保護者向け周知
- ・ 7月 周知用カード配付
- ※9、12月にチラシ配付予定

○ 対象 [約18.1万人]

- ・ 中学校・義務教育学校(後期課程)※
 - ・ 高等学校・中等教育学校・特別支援学校(中学部及び高等部)※
 - ・ 私立中学校、高等学校、特別支援学校
- ※札幌市立を除く

○ 実施期間

- ・ 5/15~3/25 (月曜のみ)
- ・ 5/1~5/14 (毎日)
- ・ 8/7~9/18 (毎日)
- ・ 1/8~1/31 (毎日)
- ※受付時間 17:00~22:00