

# 平成 30 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 ダイアル」を活用し平成 27 年度に開設された。平成 28 年度よりフリーダイヤルとなっている。

## 2 平成 30 年度の学校生活相談センターにおける相談受付状況から

<相談窓口としての信頼度の高まり>

【相談の受付種別】		相談件数			延べ回数		
区分		H28	H29	H30	H28	H29	H30
電話	平日昼間	322	284	329	430	412	527
	夜間・休日	242	324	355	332	428	593
文書（メール・FAX・手紙）		71	80	84	87	173	190
来所		2	5	0	6	8	16
計		637	693	768	855	1021	1326

※H30 年度の来所相談は、すべて電話相談を経た来所相談だったため、延べ回数のみのカウントになっている

【継続回数別件数】		相談件数			全体に占める各件数の割合		
区分		H28	H29	H30	H28	H29	H30
1回		534	545	584	83.8%	78.6%	76.0%
2回		66	88	100	10.4%	12.7%	13.0%
3回以上		37	60	84	5.8%	8.7%	11.0%
計		637	693	768	100.0%	100.0%	100.0%

※継続回数は、例えば 2 回の相談件数が 100 件なので、この区分の延べ回数は 200 回の相談となる

⇒過去 3 年間の相談件数、延べ回数の増加数から、認知度が年々高まってきているといえる。また、継続回数 3 回以上の相談件数の増加から、相談者にとって「また相談したい」と思う信頼度の高い相談窓口となっていることも窺える。

<相談窓口としてのニーズの高まり>

【相談者の主訴】		相談件数		延べ回数	
区分		H29	H30	H29	H30
子どもに関すること	いじめ・嫌がらせ	72(10.4%)	96(12.5%)	102(10.0%)	131(9.9%)
	不登校・登校渋り	91(13.1%)	79(10.3%)	135(13.2%)	136(10.3%)
	その他	176(25.4%)	157(20.4%)	260(25.5%)	270(20.3%)
学校・教師に関すること		213(30.7%)	245(31.9%)	340(33.3%)	428(32.3%)
家庭・私生活に関すること		62(9.0%)	86(11.2%)	78(7.6%)	220(16.6%)
意見・問い合わせ		60(8.7%)	72(9.4%)	78(7.6%)	85(6.4%)
その他		19(2.7%)	33(4.3%)	28(2.8%)	56(4.2%)
計		693(100%)	768(100%)	1021(100%)	1326(100%)

※子どもに関することその他：対人関係・友人関係（いじめ以外）、心身の疾患・障がい、学業・進路、インターネット・ゲーム関連等

※その他：学校関係以外の問い合わせ、いたずら電話、なりすまし等

⇒いじめ、不登校や学校・教師に関すること等、主軸である学校生活に関わる相談が約 75% を占める一方で、家庭生活に起因する相談の割合が増加傾向にある。このことから、いつでも相談できるメリットを持つ身近な相談窓口としてのニーズが高まる中で、相談内容も多様化してきたと考えられる。

## 3 学校生活相談センターにおける今後の展望

- ・相談内容が多様化していることから、各相談窓口や教育関係機関との連携に努める。
- ・中高生からの文書（メール）相談の件数が増えてきている。顔や声の分からない、ほどよい距離感をもった相手に相談したいというニーズの反映と推察できることから、LINE 相談窓口「ひとりで悩まないで @長野」も含め、今後もニーズに沿った相談体制のあり方を検討していく。
- ・引き続き相談者に寄り添う相談窓口を目指すとともに、相談することによって相談者自身が新たな視点に気付いたり、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。

# 平成30年度 学校生活相談センターの相談状況について( 3月末現在)

心の支援課

## ◆件数・回数の同期比較◆

	前年度 H29年度(～3月末)		本年度 H30年度(～3月末)	
相談件数	693件	→	768件	(75件増)
延べ回数	1021回	→	1326回	(305回増)

### 1 相談の形態

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合	
電話	平日昼間	329	42.9%	527	39.8%
	夜間・休日	355	46.2%	593	44.7%
文書 (メール・FAX・手紙)	84	10.9%	190	14.3%	
来所	0	0.0%	16	1.2%	
<b>計</b>	<b>768</b>	<b>100.0%</b>	<b>1326</b>	<b>100.0%</b>	

・前年度末と比較すると、昼間・夜間ともに増加傾向にあり、相談件数は、10.8%、延べ回数は、29.9%増加している。

・来所相談は、基本的に電話での予約確認から始まるケースがほとんどであるため、今年度は延べ回数のみ16件となっている。

### 2 連携した案件

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
相談者から連携希望があった案件	54	7.0%	106	8.0%
傾聴を主とした案件	714	93.0%	1220	92.0%
<b>計</b>	<b>768</b>	<b>100.0%</b>	<b>1326</b>	<b>100.0%</b>

#### 主な連携先

小中学校	… 43件	私学振興課	… 1件
県立高校	… 26件	こども・家庭課	… 0件
県教育委員会他課	… 10件	児童相談所	… 0件
教育事務所	… 15件	子ども支援センター	… 0件
市町村教育委員会	… 7件		

### 3 月別相談件数

区分	件数	割合	延べ回数	割合
4月	52	6.8%	75	5.7%
5月	79	10.3%	109	8.2%
6月	73	9.5%	123	9.3%
7月	79	10.3%	141	10.6%
8月	65	8.5%	116	8.8%
9月	63	8.2%	113	8.5%
10月	81	10.5%	136	10.3%
11月	63	8.2%	112	8.4%
12月	52	6.8%	93	7.0%
1月	40	5.2%	91	6.9%
2月	70	9.1%	125	9.4%
3月	51	6.6%	92	6.9%
<b>計</b>	<b>768</b>	<b>100.0%</b>	<b>1326</b>	<b>100.0%</b>

#### 4 相談者の状況

##### (1) 主訴(相談者全体)

区分	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	96	12.5%	131	9.9%
	不登校・登校渋り	79	10.3%	136	10.3%
	その他	157	20.4%	270	20.3%
学校・教師に関すること	245	31.9%	428	32.3%	
家庭・私生活に関すること	86	11.2%	220	16.6%	
意見・問い合わせ	72	9.4%	85	6.4%	
その他	33	4.3%	56	4.2%	
<b>計</b>	<b>768</b>	<b>100.0%</b>	<b>1326</b>	<b>100.0%</b>	

##### (2) 主訴(子どものみ)

区分	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	30	11.2%	40	9.0%
	不登校・登校渋り	7	2.6%	14	3.1%
	その他	105	39.0%	195	43.7%
学校・教師に関すること	52	19.3%	91	20.4%	
家庭・私生活に関すること	37	13.8%	53	11.9%	
意見・問い合わせ	17	6.3%	20	4.5%	
その他	21	7.8%	33	7.4%	
<b>計</b>	<b>269</b>	<b>100.0%</b>	<b>446</b>	<b>100.0%</b>	

##### (3) 相談者の内訳

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
<b>子ども</b>	<b>269</b>	<b>35.0%</b>	<b>446</b>	<b>33.6%</b>
本人	269	35.0%	446	33.6%
本人以外の子ども	0	0.0%	0	0.0%
<b>大人</b>	<b>487</b>	<b>63.4%</b>	<b>868</b>	<b>65.5%</b>
父	68	8.9%	96	7.3%
母	357	46.5%	686	51.7%
祖父	6	0.8%	7	0.5%
祖母	17	2.2%	25	1.9%
その他の大人	39	5.1%	54	4.1%
不明	12	1.6%	12	0.9%
<b>計</b>	<b>768</b>	<b>100.0%</b>	<b>1326</b>	<b>100.0%</b>

・関係機関に連携した案件は、学校・教師の対応についての案件が目立つ。  
 ・前年度同期と比べ、大人からの相談が増加傾向にあり、特に延べ回数の割合は、6.8%増加していることから、相談が継続する傾向も高いことが窺える。

#### 5 相談対象者の状況

##### (1) 相談対象者の性別

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
男	323	42.0%	600	45.3%
女	376	49.0%	637	48.0%
不明	69	9.0%	89	6.7%
<b>計</b>	<b>768</b>	<b>100.0%</b>	<b>1326</b>	<b>100.0%</b>

## (2) 相談対象者の学校区分

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
就学前	11	1.4%	11	0.8%
小学生(低学年)	64	8.3%	106	8.0%
小学生(高学年)	113	14.7%	216	16.3%
中学生	219	28.5%	384	29.0%
高校生	276	36.0%	507	38.2%
その他	33	4.3%	40	3.0%
不明	52	6.8%	62	4.7%
<b>計</b>	<b>768</b>	<b>100.0%</b>	<b>1326</b>	<b>100.0%</b>

## (3) 学校の所在地域

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
北信	189	24.6%	476	35.9%
東信	64	8.3%	94	7.1%
中信	91	11.9%	162	12.2%
南信	75	9.8%	177	13.3%
その他	4	0.5%	4	0.3%
不明	345	44.9%	413	31.2%
<b>計</b>	<b>768</b>	<b>100.0%</b>	<b>1326</b>	<b>100.0%</b>

- ・前年度末と比べ、相談対象者の男女比はほぼ変わらない。また、相談対象者が男子の方が、やや相談が継続しやすい傾向があることも同じである。
- ・本年度は、相談対象者に占める高校生の割合が増加傾向にある(相談者数+7.2%,延べ回数+6.1%)。

## 年度末のまとめ

- ・相談件数、延べ回数ともに、前年度末を上回った。特に延べ回数はセンター受付(昼間)で117回、夜間・休日受付で164回増加し、延べ回数が3桁を記録する月が8か月(前年度+6か月)あった。相談者の内訳を見ると、相談件数の各区分の割合はほぼ変わらないものの、大人からの相談のみ延べ回数の割合が7.3%増えていることから、延べ回数の増加に影響していることが分かる。
- ・主訴を見ると、5月は不登校に関わる相談が目立ち、7月は児童・生徒からの対人関係・友人関係の相談、熱中症に関わる学校対応についての相談、夏休み明けは不登校に関わる高校生の保護者からの相談、12月は心身の疾患・障がいについての相談、2月はいじめ・嫌がらせや学校・教師の対応についての父親からの相談が目立った。
- ・相談者全体の主訴を見ると、子育てや家族関係の相談等が含まれる家庭・私生活に関する相談件数が延べ回数で142件増加しており、相談内容の多様化が進んでいる。