

# 令和2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

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ダイヤル」を活用し平成27年度に開設。平成28年度からフリーダイヤルとなった。

フリーダイヤル 0120-0-78310 E-mail gako-sodan@pref.nagano.lg.jp

## 2 相談受付状況

### (1) 受付種別

区分	相談件数					延べ回数					
	H28	H29	H30	R1	R2	H28	H29	H30	R1	R2	
電話	平日昼間	322	284	329	312	325	430	412	527	497	539
	夜間・休日	242	324	355	394	406	332	428	593	879	636
文書 (メール・FAX・手紙)	71	80	84	116	94	87	173	190	228	140	
来所	2	5	0	6	2	6	8	16	10	3	
計	637	693	768	828	827	855	1,021	1,326	1,614	1,318	

⇒電話による相談件数は、平日昼間、夜間休日ともに増加した。

⇒夜間・休日の電話相談は、頻回利用者の入電が減ったことから、延べ回数では減少した。

### (2) 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>285</b>	<b>34.5%</b>	<b>467</b>	<b>35.4%</b>
本人	276	33.4%	453	34.4%
本人以外の子ども	9	1.1%	14	1.0%
<b>大人</b>	<b>526</b>	<b>63.6%</b>	<b>835</b>	<b>63.4%</b>
父	74	9.0%	94	7.1%
母	346	41.8%	575	43.6%
祖父	5	0.6%	10	0.8%
祖母	27	3.3%	39	3.0%
その他の大人	74	8.9%	117	8.9%
不明	16	1.9%	16	1.2%
計	827	100.0%	1,318	100.0%

⇒相談者の内訳は、子どもが34.5%、大人が63.6%であった。

⇒中でも母親からの相談が最も多く、全体の41.8%であった。ついで、本人からの相談が33.4%となっている。

### (3) 他機関との連携

区分	相談件数	割合	延べ回数	割合
他機関と連携した案件	44	5.3%	85	6.4%
傾聴を主とした案件	783	94.7%	1,233	93.6%
計	827	100.0%	1,318	100.0%

⇒相談者が希望した場合や、虐待や自殺をほのめかすなどの場合は、関係機関へ情報共有や連携を図った。

⇒相談対応を進める中で、相談者自身が対処できるようになることが多い。

【主な連携先】※ ( ) は延べ連携回数

小中学校 (23回) 高等学校 (37回) 児童相談所 (1回)

市町村教育委員会 (8回)

(4) 相談内容

①主訴別の件数  
【子ども】

※	主な内訳	相談件数	延べ回数
	対人関係	45	89
	学業・進路	28	40
	自身の性格など	24	42

区分	R2				<参考>R1				
	相談件数	割合	延べ回数	割合	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	19	6.7%	26	5.6%	29	10.9%	41	7.6%
	不登校・登校渋り	16	5.6%	37	7.9%	14	5.3%	26	4.8%
	その他※	118	41.4%	216	46.3%	107	40.2%	234	43.2%
学校・教師に関すること	49	17.2%	66	14.1%	54	20.3%	122	22.6%	
家庭・私生活に関すること	47	16.5%	64	13.7%	22	8.3%	29	5.4%	
意見・問い合わせ	20	7.0%	24	5.1%	19	7.1%	25	4.6%	
その他	16	5.6%	34	7.3%	21	7.9%	64	11.8%	
<b>計</b>	<b>285</b>	<b>100.0%</b>	<b>467</b>	<b>100.0%</b>	<b>266</b>	<b>100.0%</b>	<b>541</b>	<b>100.0%</b>	

⇒子どもの主訴は、「子どもに関すること」「その他」が最も多く、「友人関係がうまくいかない」「勉強についていけないか心配」「気持ちが不安定になることがある」などの相談が多かった。  
⇒前年度に比べ、「いじめ・嫌がらせ」「学校・教師に関すること」など、学校に関する相談件数は減少したが、「家庭・私生活に関すること」の相談件数は大幅に増加しており、新型コロナウイルス感染症による学校の臨時休業で、家族が家庭で一緒に過ごす時間が増えた影響が考えられる。

【大人】

区分	R2				<参考>R1				
	相談件数	割合	延べ回数	割合	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	48	9.1%	65	7.8%	78	14.4%	96	9.1%
	不登校・登校渋り	94	17.9%	168	20.1%	70	12.9%	112	10.7%
	その他	60	11.4%	81	9.7%	69	12.7%	113	10.8%
学校・教師に関すること	115	21.9%	197	23.6%	188	34.6%	295	28.1%	
家庭・私生活に関すること	59	11.2%	116	13.9%	59	10.9%	201	19.1%	
意見・問い合わせ	127	24.1%	163	19.5%	71	13.1%	94	8.9%	
その他	23	4.4%	45	5.4%	8	1.5%	140	13.3%	
<b>計</b>	<b>526</b>	<b>100.0%</b>	<b>835</b>	<b>100.0%</b>	<b>543</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,051</b>	<b>100.0%</b>	

⇒大人の主訴は、「意見・問い合わせ」が最も多く、感染を心配する声や「学校の再開はいつからか」など、新型コロナウイルス感染症への学校の対応への意見や問い合わせが多かった。背景には、授業参観や懇談会など、学校と関わる機会が減り悩みを抱え込んでいる様子がうかがえる。  
⇒「不登校・登校渋り」の相談が前年度より多く、分散登校や休業により、例年以上に子どもの生活リズムが乱れ、学校生活のペースが作りづらかった様子がうかがえる。

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
小学生に関する相談	180	21.8%	267	20.3%
中学生に関する相談	209	25.3%	312	23.7%
高校生に関する相談	311	37.6%	526	39.9%
その他	88	10.6%	162	12.3%
不明	39	4.7%	51	3.9%
<b>計</b>	<b>827</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,318</b>	<b>100.0%</b>

⇒学校区分が上がるにつれ、相談が増加。中高生に関する相談が6割以上を占めた。  
⇒高校生に関する相談は、相談件数311件に対し、延べ回数は526回となり、相談が継続する傾向がうかがえる。

3 成果と今後の対応

- これまでに経験したことのない学校の休業・再開、コロナへの不安、長期間にわたるステイホームなど、子どもたちの悩みや大人からの意見・問い合わせなどに対し、丁寧な対応と学校等関係機関との連携により、不安や悩みを解消し、次の行動への一歩につなげることができた。
- コロナ禍の不安に起因する相談は今後も続くと考えられる。相談者が気軽に相談できる窓口として、相談者に寄り添った対応を大切にしながら、相談者自身が自ら動きだすきっかけとなる相談対応に努めていく。