

SNS等を活用した相談体制の構築事業（文部科学省補助事業）

平成30年度 大阪府教育センター
予算額：997万円

〈目的〉

いじめなど様々な悩みを、SNSを通して幅広く受け止める相談体制の構築を行う。

〈現状と課題〉

現在、電話・メール・面接相談を実施しているが、電話相談は保護者からの相談が9割以上であり、また、メール相談は年々減少傾向にある。平成30年1月～2月にLINEを活用して試行実施し、SNS（LINE）は子どもにとって活用しやすいツールであることが確認できた。

〈事業内容〉

- 実施主体：大阪府教育センター
- 相談対象：府内中・高・支援学校（中・高等部）の生徒約39万人（政令市立を除く）（私学生徒を含む）
- 実施期間：7月～9月、1月の指定日（50日）
- 相談受付時間：18時～21時
- 相談の体制：子どもからの相談を受信後、概要を把握し、解決に向け必要な関係機関を紹介・誘導する
- 委託先の体制：相談業務に関する知識経験が豊富な相談員を有する事業者へ委託。時期に応じて相談員を増員する。
- 周知方法：相談対象生徒にアカウント登録用のQRコードを印刷したカードを配付（6月末）

〈事業効果〉

10代の子どものSNSを多用していることから、様々な悩みを抱える子どもが直接を相談する機会が増え、子どもへの支援の充実を図ることができる。

〈成果指標〉

- 実施期間中、子どもからの相談を恒常的に受信
- 電話・メール・面接相談の年間合計相談件数に匹敵する相談件数を受信
- 相談に対し可能な限り対応（8割以上）
- 学識経験者の意見をもとに調査内容を検証し、報告書にまとめ発信（平成31年3月）

【イメージ】LINEを活用した相談

【第1期】2018年 7/15（日）～7/28（土）
【第2期】2018年 8/19（日）～9/ 9（日）
【第3期】2019年 1/ 6（日）～1/19（土）

50日

18時～21時



カードを配付



子どもはアカウント登録後、相談日時・注意点などを受け取る



PCで応答



相談内容は教育センターが常時モニタリング
* 緊急の場合は対応

- ・心理カウンセラーなど相談業務の知識経験が豊富な相談員が対応
- ・相談員は、相談内容を把握し、対応を判断
- ・必要に応じて電話相談などを紹介・誘導

同時に多くの相談に対応できるシステムを使用

紹介・誘導する相談機関（例）

電話・メール・面接相談
（教育センター）

24時間子供
SOSダイヤル

学校・スクール
カウンセラー

【関係機関との連携】

- ・命に関わる相談等緊急の場合は、ただちに連絡・対応依頼
 - ・いじめなど子どもの人権侵害事象は、報告・対応依頼
- 〈関係機関〉
大阪府教育庁・市町村教育委員会・学校・子ども家庭センター・警察、等