大阪府教育センターにおける教育相談の取組について　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　対象受検機関：教育センター

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 事務事業の概要 | 検出事項 | 改善を求める事項（意見） |
| １　教育相談の概要   1. 教育総合相談事業（電話・メール・面接相談）   ・大阪府教育センター（以下「教育センター」という。）では、府内の児童生徒、保護者及び教職員からの教育に関する様々な相談に対して、電話、電子メール及び面接による教育相談を実施し、相談者自ら問題の解決に向かうことができるよう支援を行っている。  ・相談体制（令和４年度）   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | 相談日・対応時間 | 相談員の配置 | 専門相談員の配置 | | 電話相談 | 月～金曜日9:30～17:30 | 非常勤職員３名  （管理職（校長）経験者） | － | | メール相談 | 24時間受付（３日以内に返信） | 非常勤職員３名  （臨床心理士等） | － | | 面接相談 | 月～金曜日9:30～17:30  （予約制） | 専門相談員４名（精神科医２名、臨床心理士２名） |   (2) SNS活用相談体制整備事業（LINE相談）  ・平成30年度からSNSを活用した相談体制を構築し、府内の小学校、中学校、高等学校、支援学校の児童生徒（大阪市立・堺市立を除く。）を対象に、LINEを活用した教育相談を実施することにより、児童生徒がより相談しやすい環境を整え、支援の充実を図っている。  ・相談体制（外部の専門機関へ委託）   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | 相談日・対応時間 | 相談員の配置 | スーパーバイザーの配置 | | 令和４年度 | 月曜日17:00～21:00 | ８名／日（臨床心理士等） | １名（臨床心理士等） | | 令和５年度 | 日～木曜日19:00～22:00に拡充 | ３名／日（臨床心理士等） |   ２　相談対応状況   1. 電話・メール・面接相談   ・受け付けた相談に対し、全て対応しているため、対応率は100％である。  ・教育総合相談の件数   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 年度 | 電話相談 | メール相談 | 面接相談 | 合計 | | 平成30年度 | 2,350件 | 1,220件 | 649件 | 4,219件 | | 令和元年度 | 2,529件 | 992件 | 598件 | 4,119件 | | 令和２年度 | 2,724件 | 1,415件 | 419件 | 4,558件 | | 令和３年度 | 2,687件 | 1,527件 | 356件 | 4,570件 | | 令和４年度 | 2,172件 | 1,010件 | 419件 | 3,601件 | | 令和５年度※ | 1,003件 | 384件 | 220件 | 1,607件 |   ※ 令和５年度は４月１日から９月30日までの件数  　(2) LINE相談  　　・相談開始以来、毎年、相談実施日数や対応する相談員の数が異なるため対応率に違いがあるが、令和４年度は83.4％と前年度より約５ポイント低下している。また、令和５年度は相談実施日を週１日から週５日に拡充したことにより、相談日当たりの相談員の配置人数が減となり、７月末時点で72.1％と更に約10ポイント低下している。  ・受付時間内に相談員の数を超えて入ってきた相談には、自動応答で混雑中とわかるメッセージを相談者 に返信するとともに、24時間利用できる電話相談やメール相談などを案内している。  ・アカウント登録用QRコードを掲載した周知カードを全対象児童生徒に配布しているが、配布後は相談が 集中するため、時期をずらした配布や、相談件数が多くなると予測される日は相談員の配置人数を増やすなどの対応率低下を補うための工夫を行っている。  ・LINE相談の受付件数、対応件数、対応率等   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 年度 | 受付件数※1 | 対応件数※2 | 対応率 | 相談実施日数 | | 平成30年度 | 1,610件 | 831件 | 51.6％ | 50日 | | 令和元年度 | 1,360件 | 952件 | 70.0％ | 49日 | | 令和２年度 | 2,344件 | 1,847件 | 78.8％ | 69日 | | 令和３年度 | 1,311件 | 1,162件 | 88.6％ | 59日 | | 令和４年度 | 1,534件 | 1,279件 | 83.4％ | 59日 | | 令和５年度※3 | 1,640件 | 1,182件 | 72.1％ | 81日 |   ※1 受付時間内にアクセスのあったアカウント件数  ※2 アクセスに対し対応時間内に相談員が相談を開始した件数  ※3 令和５年度は４月１日から７月31日までの件数  ３　相談者の満足度等の確認   1. メール・面接相談   ・相談者に対して、課題解決につながったかや相談員の対応についてのアンケート等は行っていない。  ・その理由は、相談直後にアンケートを取ることは相談者の負担を増す恐れがあるため、相談員が作成した相談記録を業務の改善に活かすことで、相談者のニーズに対応できるためとしている。   1. LINE相談   ・相談終了後に委託事業者が事後アンケート（満足度や意見の確認）を実施している。  ・集計結果（令和４年度）  相談が終わった後の気持ち、悩みごとが解決したか、また使いたいかの設問について、いずれも８割以上　　が肯定的な回答をしている。  自由回答では「９時以降もやってほしい」「相談できる曜日を増やしてほしい」等の要望が寄せられた。  ・集計結果により、LINE相談は子どもたちにとって気軽に相談できる有効なツールであると分析している。 | １　電話・メール・面接相談の対応率は100％となっているが、LINE相談においては令和４年度は83.4％であり、前年度から約５ポイント低下している。  また、令和５年度については、７月末時点で72.1％と更に約10ポイント低下している。  ２　LINE相談について、相談者に対し事後アンケートを実施し、満足度や意見を確認しているが、メールや面接による相談では、相談者に対するアンケート等は行われておらず、相談者のニーズの把握が十分とは言えない。 | １　LINE相談について、悩みを抱えた児童生徒の誰かに相談したい思いに応えられるよう、相談実績を分析し、相談の質に留意しながら、対応率の向上に向けた取組を検討されたい。  ２　各相談が相談者のニーズに対応したものとなっているかを確認し、運用のPDCAを図っていくためには、相談者の満足度や意見を収集することが重要であることから、メールや面接による相談について、相談者のニーズを把握する仕組みを検討されたい。 |

監査（検査）実施年月日（委員：令和５年12月４日、事務局：令和５年10月13日）