

# 平成 28 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安心して相談できる窓口として、従来の「こども権利支援センター」が「学校生活相談センター」に改称され、平成 27 年に開設された。また、教育的・心理的視点からの総合的アプローチが実現できるよう、指導主事と臨床心理士各 1 名を配置している。

さらに、平成 28 年度からは、フリーダイヤル化されたことで、児童生徒自身もより利用しやすくなり、これまで以上に有用性が増している。

### 【学校生活相談センター（24 時間子ども SOS ダイヤル）】 24 時間受付

平日（8 時 30 分から 17 時） 心の支援課内の専用回線にて受付

上記の時間以外の夜間・休日は、委託会社である（株）ダイヤル・サービスに転送

※ダイヤル・サービスでは、臨床心理士や元学校職員 2 名が在駐。相談内容や対応についての報告書は、翌開庁日に心の支援課へ送付される。

※夜間・休日受付のうち、緊急を要する相談（自殺予告等）の場合は、直ちに心の支援課生徒指導係長に連絡し、対応について指示を仰ぐことになっている。

## 2 平成 28 年度の学校生活相談センターにおける相談状況の諸特徴

### （1）児童生徒からの相談の増加

・保護者からの相談が約 7 割を占めるなかで、平成 28 年度の延べ相談回数に占める児童生徒自身からの延べ相談回数が、前年度に比べ約 6 % 増加した。

※表 1 平成 27 年度 222 回（24.5%） ⇒ 平成 28 年度 259 回（30.3%）

・特に、夜間・休日の受付で約 18% の増加が見られた。

※含表 2 平成 27 年度 85 回（25.6%） ⇒ 平成 28 年度 143 回（43.1%）

表 1 相談者区分

区分	相談件数	割合	延べ相談回数	割合
子ども	183	28.6%	259	30.3%
大人	446	69.8%	584	68.3%
不明	10	1.6%	12	1.4%
合計	639	100.0%	855	100.0%

表 2 相談の形態

区分	相談件数	割合	延べ相談件数	割合
電話（平日昼間）	324	50.7%	436	51.0%
電話（夜間・休日）	244	38.2%	332	38.8%
メール・ファックス	71	11.1%	87	10.2%
合計	639	100.0%	855	100.0%

### 【成果と課題】

児童・生徒からの相談が増加している背景には、フリーダイヤル化により児童生徒自身がかけやすくなったこと、また、年度当初全県下の学校に、フリーダイヤルの番号を含めた学校生活相談センターのチラシやポスターを配布したり、生徒手帳に案内を載せたりというような、広報活動が少しずつ効果を生んでいると思われる。

ただし、比較的児童生徒のかける割合の多い夜間・休日受付は、委託会社が対応することが多くなっている。特に継続しそうな案件に対して「学校生活相談センター」としてより一体化した対応をすることができるよう、さらに連携を深めていく必要がある。

## (2) 教育委員会設置の相談機関としての期待の高まり

- ・延べ相談回数における1回あたりの相談時間は、前年度に比べ約8分増加した。特に、**昼間の時間帯**における1回あたりの平均相談時間は、前年度に比べ約14分増加した(表3)。
- ・相談内容は、学校生活全般に渡っているが、各カテゴリーの中で、中心的な内容となっているものとして、「その他子ども自身に関すること」では、自身の性格についてや、友人関係の持ち方・築き方についての悩み、「教師・学校の対応に関すること」では、教師の指導の仕方や対応についての不満・不信、「家族・子育てに関すること」では、子育てや子どもとの関わり方についての保護者の悩みが、それぞれ多くなっている(表4)。

表3

受付	通話時間(分)	件数(件)	平均(分)
H27年度 昼間(センター)	12391	490	25.29
H28年度 昼間(センター)	17237	435	39.63
増減	+4846	-55	+14.34

表4

区分	相談件数	割合	延べ相談回数	割合
子どものいじめに関すること	92	14.4%	151	17.7%
子どもの不登校に関すること	61	9.5%	74	8.7%
その他子ども自身に関すること	145	22.7%	171	20.0%
教師・学校の対応に関すること	175	27.4%	239	27.9%
家族・子育てに関すること	84	13.2%	108	12.6%
その他	82	12.8%	112	13.1%
合計	639	100.0%	855	100.0%

### 【成果と課題】

相談時間が長くなってきていること背景には、フリーダイヤル化によって時間を気にせずに相談できるようになったこと、特に昼間は保護者からの相談が多いため、相談者が納得のいくまで相談にのることが可能となったことがあげられる。相談者の気持ちを受け止め、丁寧に対応することにより、終話の際には「ありがとうございました」「また、相談させてください」と、謝意を述べられることが多く、相談者にとってプラスとなったことが伝わる言葉を聞くことができている。

ただし、センターの特性として基本的に相談者の匿名性を保っているため、相談後の対応がどのようになったかを確認することはできていない。また、緊急性・重大性の高い案件に関しては、学校をはじめ他機関と連携をはかることがあるものの、その後は、他機関での対応に任せることが多いため、その後の対応すべてを把握できている状況にはない。よって、フォローアップの仕組みの構築を目指す必要がある。

## 3 学校生活相談センターにおける今後の展望

- 昼間の受付と夜間・休日の受付とで、より一体化した対応をすることができるよう、特に継続しそうな相談案件についての情報共有を進め、更なる連携を深めていく。
- 相談後のフォローアップの仕組みが確立されていないことで、相談後の児童生徒の様子がつかめない現状がある。相談機関としての特性を保ちながら、その後の様子を確認する仕組みの構築を目指す。
- 相談者の心に寄り添い、解決への糸口をともに探ることにより、相談のなかで「そういう見方もありますね」「今まで気づきませんでした」と、児童生徒の力につながるような新たな視点に気づく反応が多く見られる。今後とも臨床心理士と指導主事、委託業者とともによりよい回答のあり方を探りながら、相談者の声を大切に相談機関を目指していく。