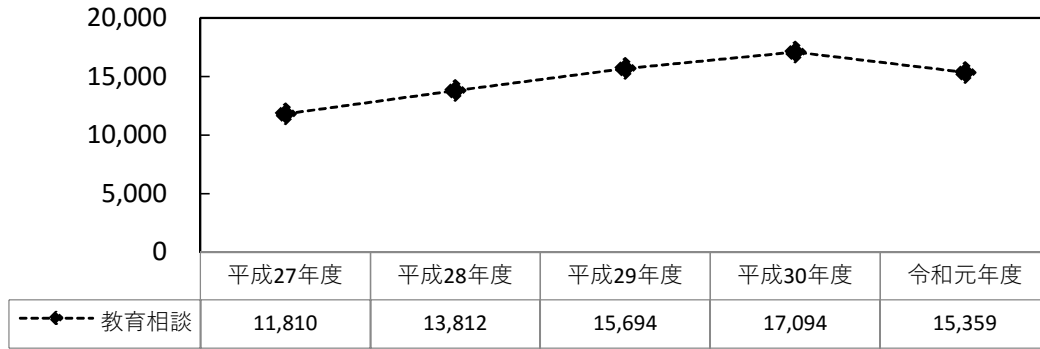


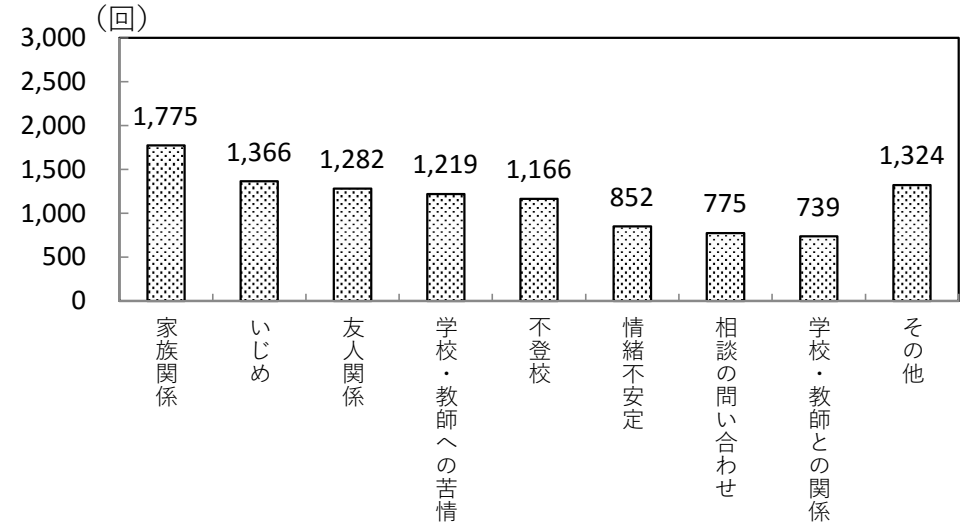
令和元年度 東京都教育相談センター 電話相談の概況

電話相談回数の推移

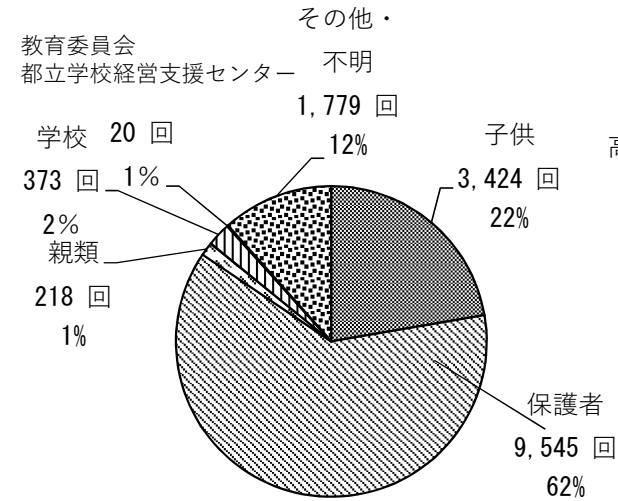
(回)



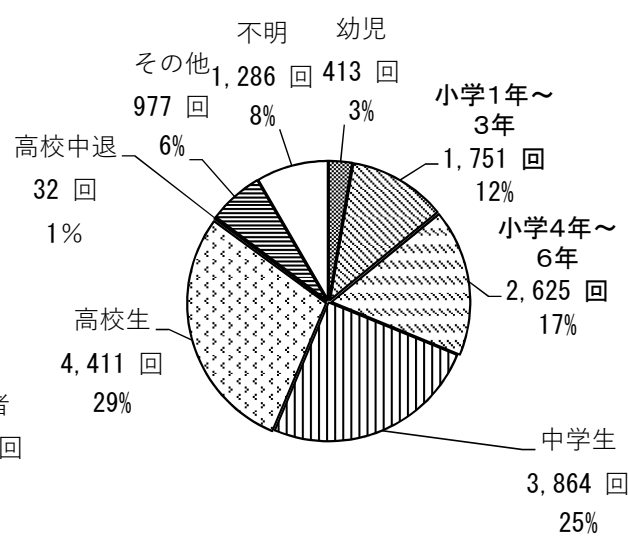
主な相談内容別回数（相談内容の上位のもの）



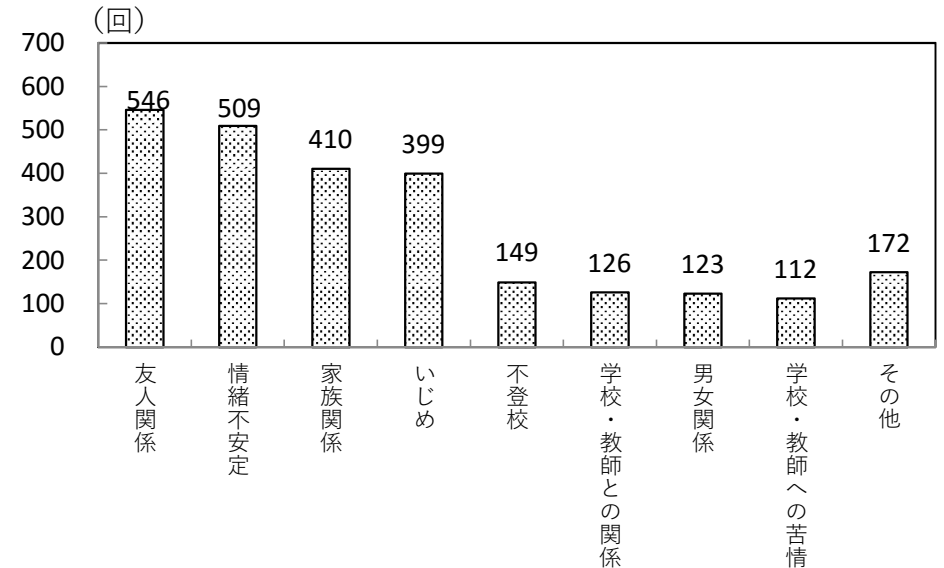
相談者別回数（合計15,359回）



年齢段階別回数（合計15,359回）



子供の主な相談内容別回数（相談内容の上位のもの）



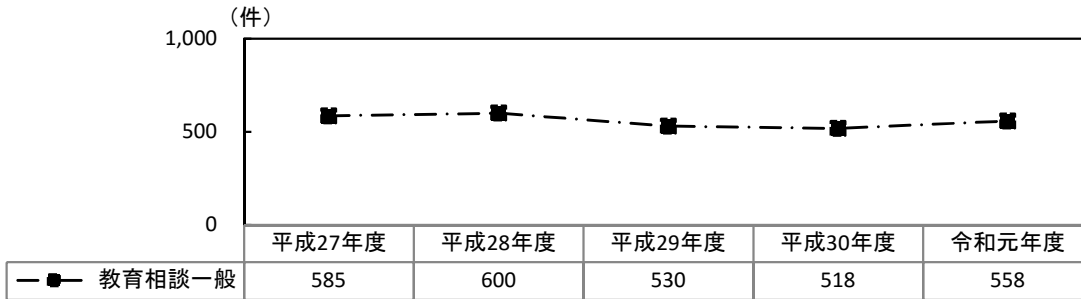
自殺・自傷の相談回数

(内 自殺の相談回数)

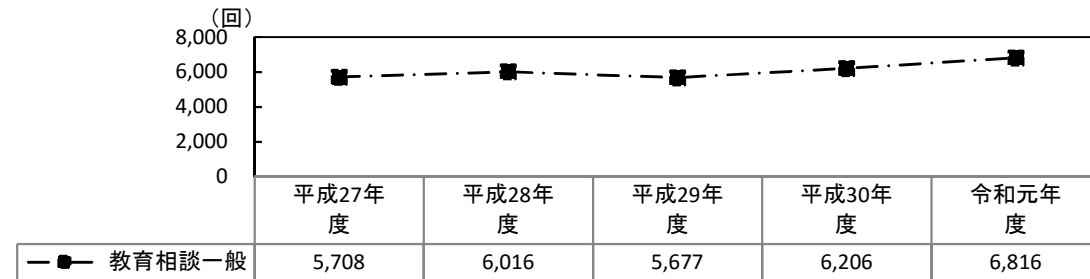
年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
回数	86回	58回	142回	156回 (98)	176回 (107)

令和元年度 東京都教育相談センター 来所相談の概況

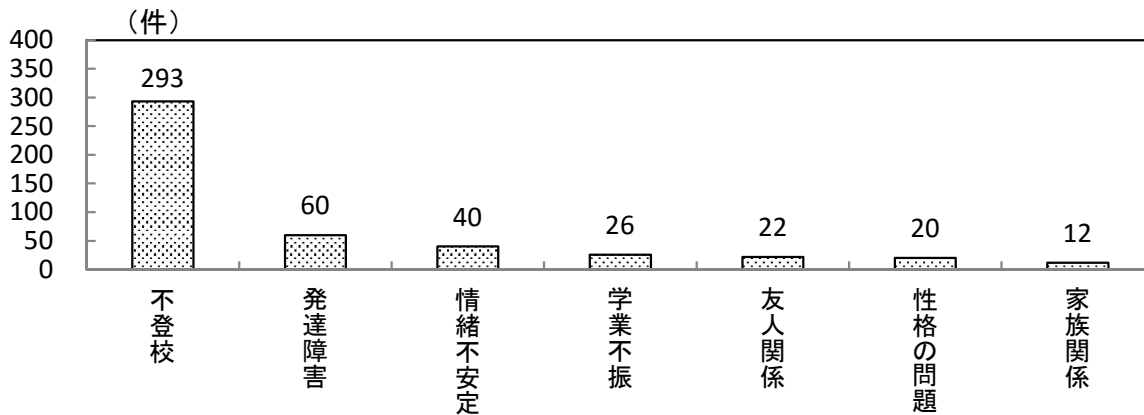
来所相談件数の推移



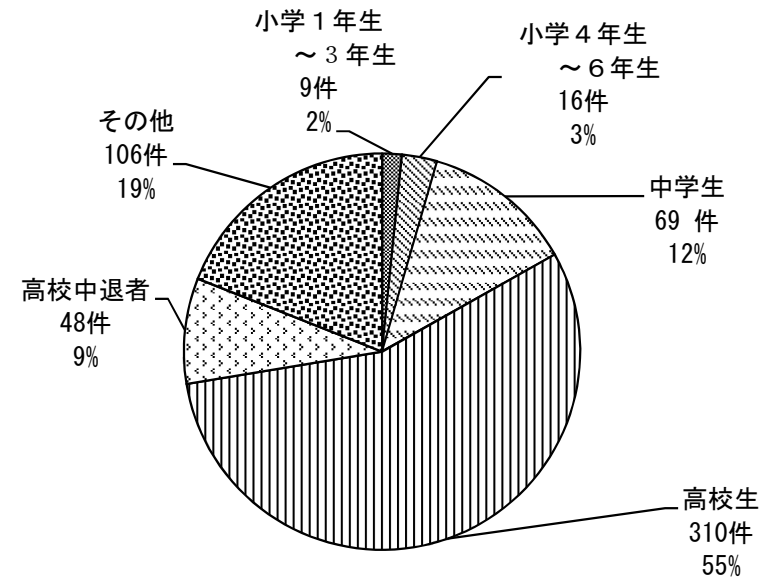
来所相談回数の推移



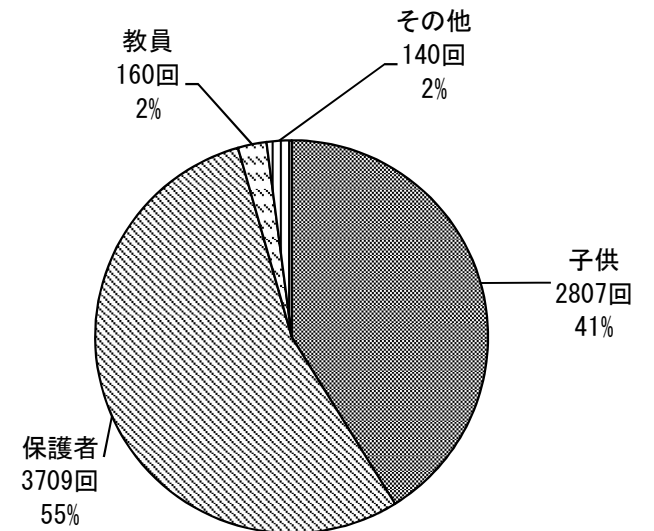
主な相談内容別件数(相談内容の上位のもの)



年齢段階別件数(合計558件)



相談者別延べ回数(合計6,816回)



自殺・自傷の相談件数

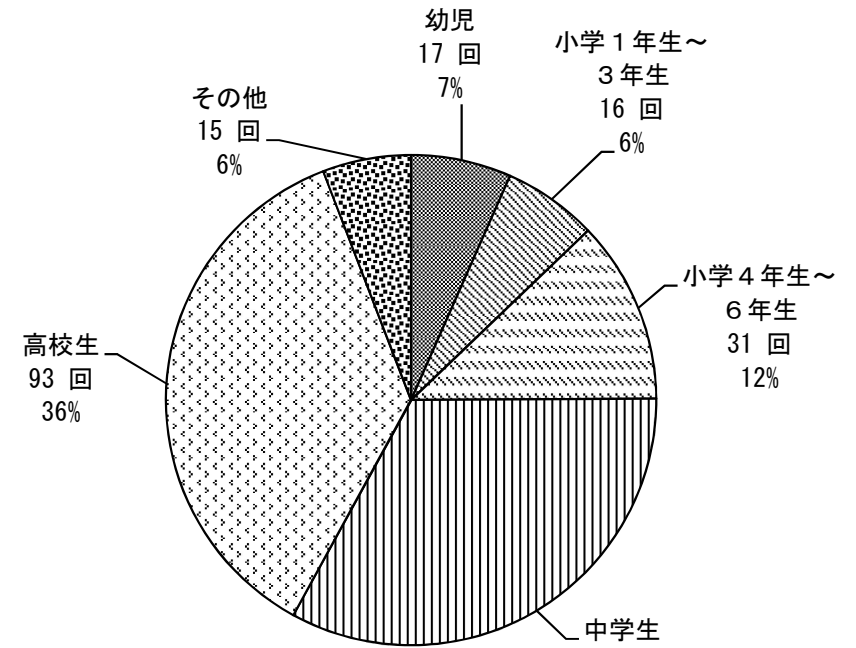
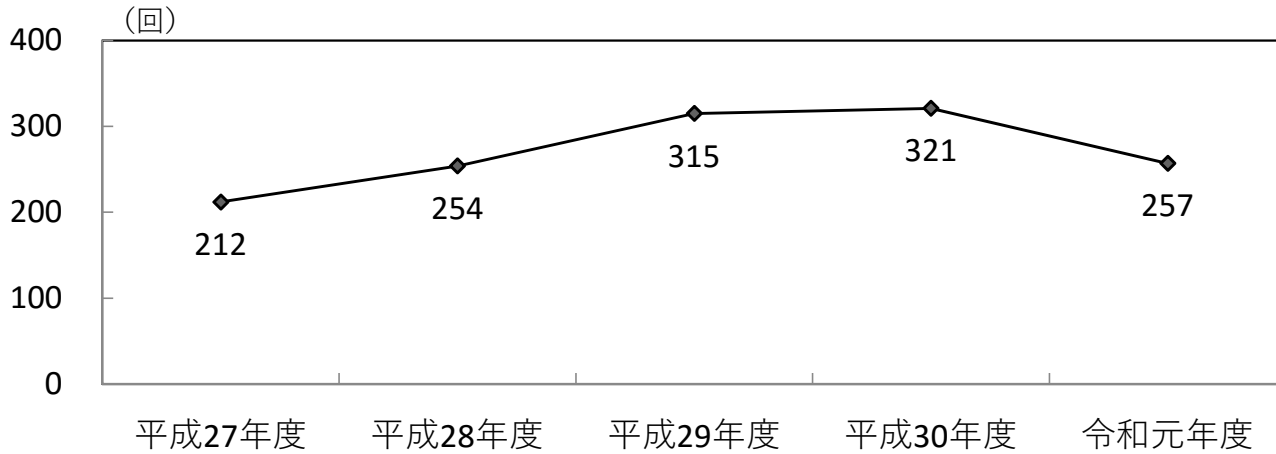
(内 自殺の相談件数)

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
件数	9件	11件	10件	8件 (3件)	11件 (4件)

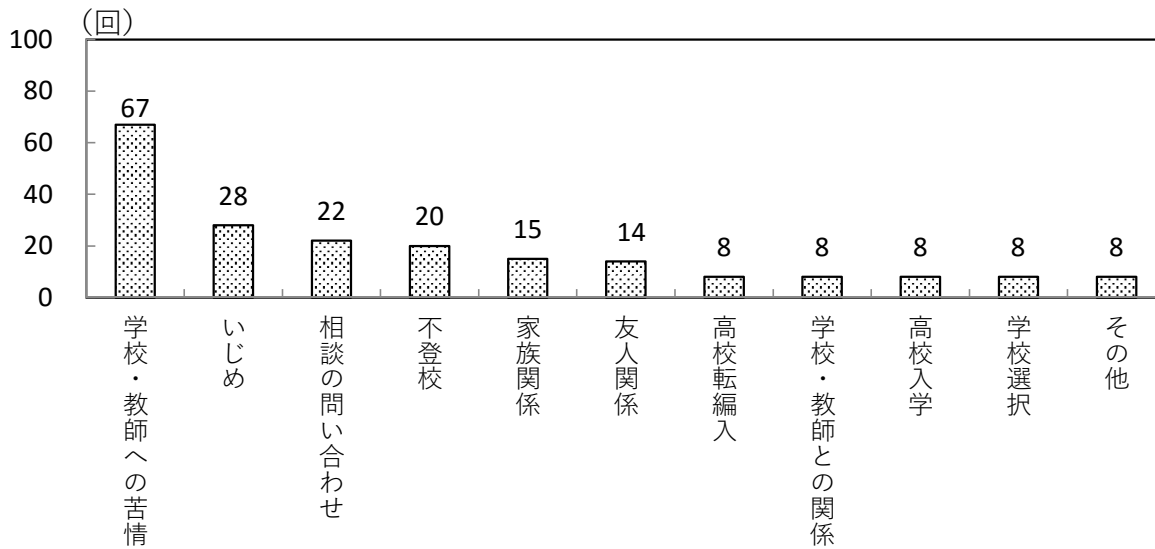
令和元年度 東京都教育相談センター メール相談の概況

年齢段階別回数(合計257回)

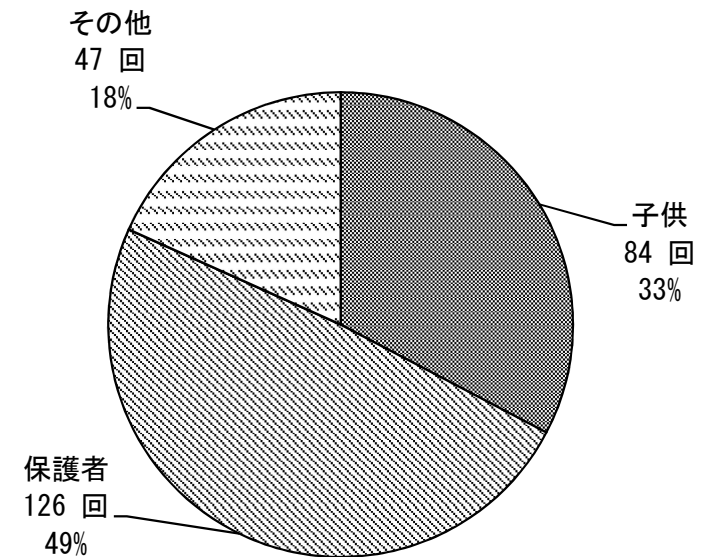
メール相談回数の推移



主な相談内容別回数(相談内容の上位のもの)



相談者別回数(合計257回)



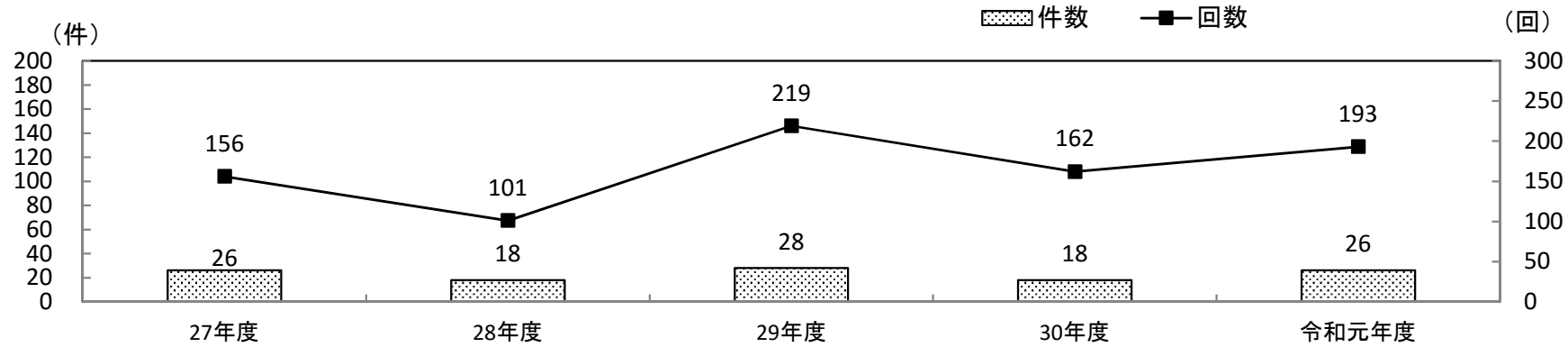
自殺・自傷の相談回数

(内 自殺の相談回数)

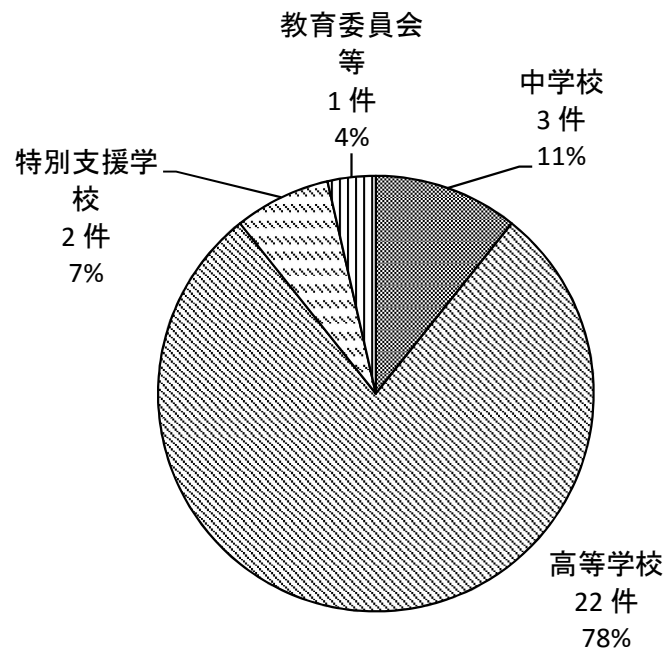
年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
回数	2回	0回	5回	2回 (2)	0回 (0)

令和元年度 東京都教育相談センター 緊急支援の概況

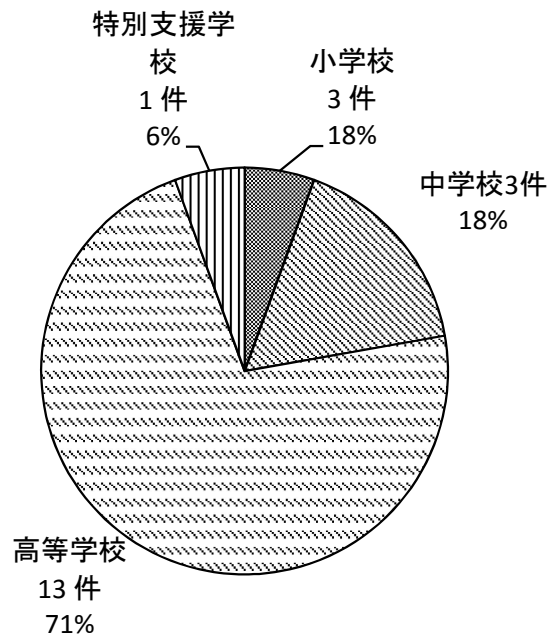
緊急支援の件数と回数の推移



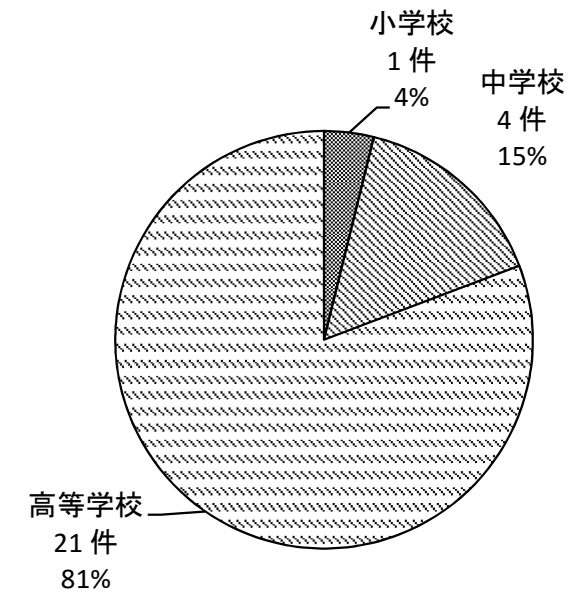
平成29年度支援件数の校種別内訳(合計28件)



平成30年度支援件数の校種別内訳(合計18件)



令和元年度支援件数の校種別内訳(合計26件)



SNSを活用した教育相談（令和元年度及び令和2年度上半期）実施状況について

I 令和元年度の実施状況について

1 令和元年度事業概要

①実施日時 ●4月1日から通年（土・日含む）
●午後5時から午後10時まで
（最終受付9時30分）

②対象 ●都内国公立私立在学の中学生、
高校生（約64万人）

③周知方法 ●対象者に周知用カード配布
●登録者にプッシュ通知*
（8月28日、1月4日）
*プッシュ通知：アプリを起動して
いない状態でも、「友だち登録」
したユーザーのスマートフォン等
にメッセージが通知される仕組み

●回線数：通常5回線
※以下の期間は回線数増強
●第一期：4月 1日～5月31日
（2か月間）
●第二期：8月20日～9月15日
（27日間）
●第三期：1月 4日～1月18日
（15日間）

④相談体制 ●相談員：心理カウンセラー
資格保有者

※生命にかかわる事項等の相談を
受理した場合は、東京都教育相談
センター等の専門機関と連携して
対応

2 令和元年度実施状況

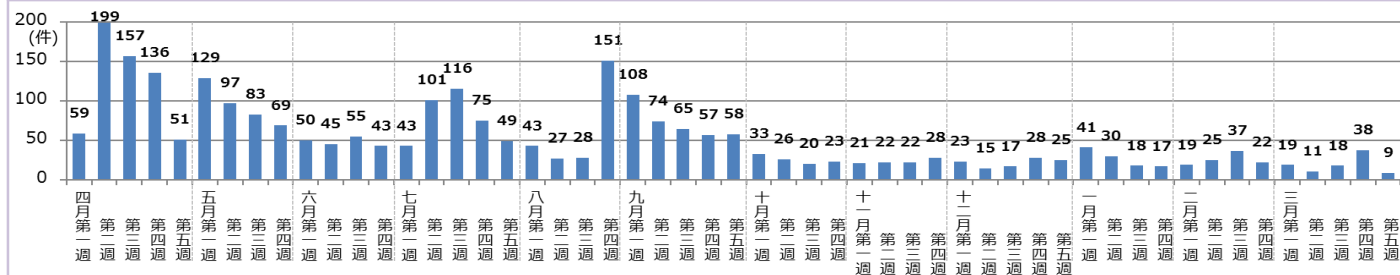
※グラフ等の中の数字は、四捨五入により、合計が100%にはならない場合があります。

①登録数 ●4月1日：1,753人
⇒ 3月31日：16,243人
（他局分を含む）

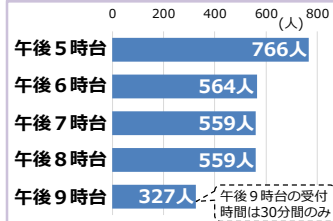
②相談件数 ●2,775件（1日平均 7.6件）

③平均相談時間 ●42分
（1件当たり）

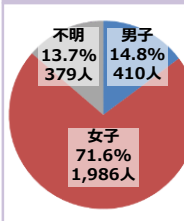
④相談件数の推移



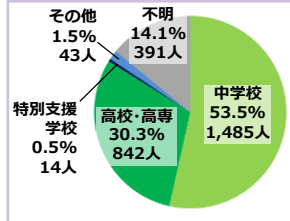
⑤時間帯別アクセス状況



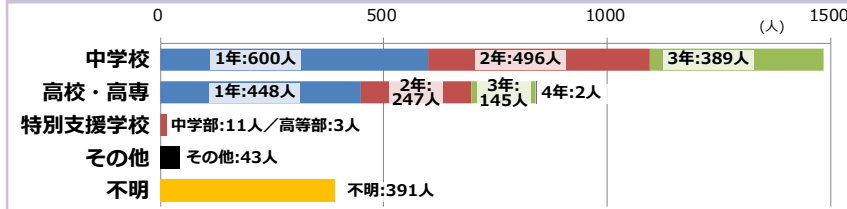
⑥性別比



⑦校種比



⑧学年等別相談人数



⑨相談回数 ●1回：1,935件（69.7%） ●複数回：840件（30.3%）
※月ごとの合計数

⑩主な主訴の概要

友人関係 <small>（いじめ除く）</small> （668件）	虐待（36件）
家族関係（174件）	教員等への苦情（34件）
学業不振（168件）	不登校（29件）
男女関係（119件）	無応答（230件）
教員等との関係（118件）	その他*（860件）
いじめ（109件）	
進路（92件）	
性格の問題（58件）	
性に関する問題（43件）	
高校進級・進路（37件）	

*その他：「生活習慣」、「相談の問い合わせ」、「生活上のトラブル」、「分類不能」など

⑪成果と課題

成果	●通年実施 → 時期を問わず多くの相談
	●相談対象の拡大 → 中学生から多くの相談
	●相談体制の工夫 → 98.5%の相談に対応
課題	●相談の質の向上 → ①他の教育相談の知見活用 → ②相談者の満足度等の把握
	●利便性の向上 → ③時間外の相談等への対応

II 令和2年度上半期の実施状況について

1 令和2年度の主な改善策

● 令和元年度の事業内容に加え、**相談の質や利便性**の向上を図る観点から、右記の改善策を実施

①教育相談の一体的運用（4月から）

- 本事業を都教育相談センターが運営
- 新たに「SNS教育相談支援員」を配置し、教育相談センターの知見を活用

②アンケート機能（6月1日から）

- 相談終了時に配信（回答は任意）
- 「相談満足度」、「希望する相談時間帯」などについて把握

③折り返し発信機能（5月12日から）

- 相談時間外にアクセスした相談者に対し、相談時間になってから、相談を促すメッセージを配信

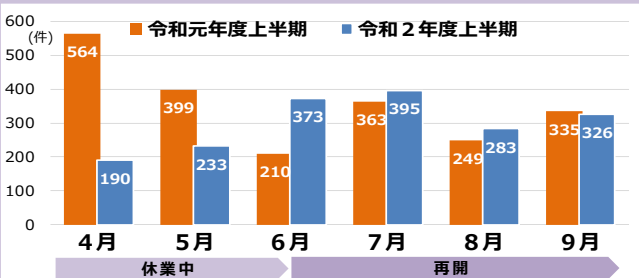
2 令和2年度上半期の実施状況（括弧内の数値等は、令和元年度上半期の状況）

※グラフ等の中の数字は、四捨五入により、合計が100%にはならない場合があります。

①登録数（他局分を含む）

- 4月1日：16,267人⇒9月30日：26,561人
(4月1日：1,753人⇒9月30日：13,118人)

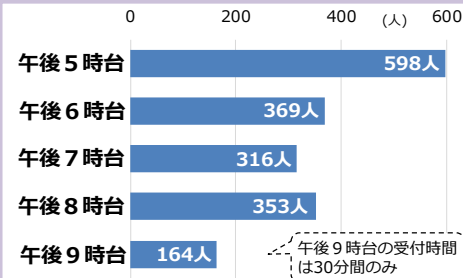
④相談件数の推移



②相談件数

- 1,800件 / 1日平均9.8件
(2,120件 / 1日平均11.6件)

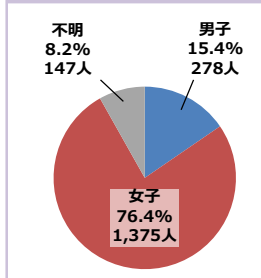
⑤時間帯別アクセス状況



③平均相談時間

- 39分
(1件当たり)

⑥性別比



■ 令和2年度の改善策に係る状況

①SNS教育相談支援員の活動概要

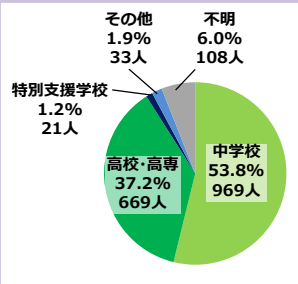
- SNS教育相談支援員が、相談内容を心理系職員と共に分析し、関係機関に通告又は情報提供
- 関係機関へつないだ件数：警察通報1件、虐待通告5件、情報提供2件

②アンケートの状況

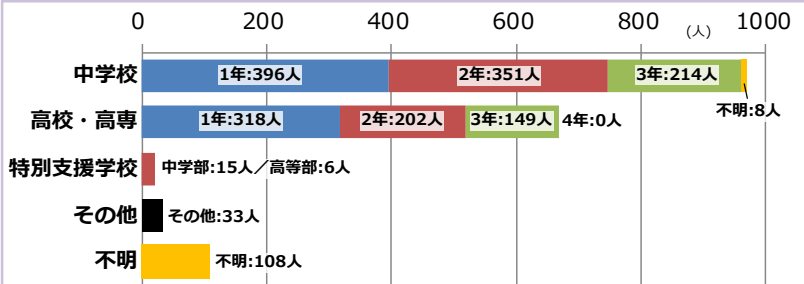
- 結果の概要（回答率35.0%）

- ①相談満足度：
 - 相談してよかったと思った「やや思った」 92%
 - 「やや思わなかった」「思わなかった」 3%
- ②希望する相談時間帯：
 - 「このままでよい」 36%
 - 「午後10時～11時に利用したい」 24%
 - 「午後4時～5時に利用したい」 19%
- ③SNS教育相談窓口の認知：
 - 「学校から配られたカードや、ポスターで」 70%
 - 「ネットの情報で」 17%
 - 「友達や知人から聞いて」 4%

⑦校種比



⑧学年等別相談人数



⑨相談回数

- 1回：1,246件 (69.2%)
 - 複数回：554件 (30.8%)
- ※月ごとの合計数

⑩主な主訴の概要

友人関係(いじめ除く)	(434件)
学業不振	(187件)
家族関係	(174件)
進路	(105件)
性格の問題	(81件)
男女関係	(59件)
教員等との関係	(58件)
情緒不安定	(48件)
虐待	(37件)
いじめ	(30件)
性に関する問題	(23件)
教員等への苦情	(20件)
不登校	(19件)

③相談を促す折り返し発信の状況

- 878件 / 1日平均6.2件
(翌日以降改めて相談につながったかは不明)