

相談係

1 事業名 教育相談業務

2 業務遂行上の課題

新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、令和2年4月7日に7都府県に緊急事態宣言が発令され、さらに同月16日には全国に拡大された。相談できないことで、相談者の不安が大きくなり、心理的に不安定になるおそれがあることから、セーフティーネットとしての相談窓口を閉じることはできないため、相談業務の進め方について、検討または変更を余儀なくされた。

3 業務を実施する上で講じた取組

緊急事態宣言下では、相談員が出勤できない状況となった。また、相談者が感染を不安に思い、来所を戸惑うこともあったと思われる。そのため、感染症感染拡大防止対策（表1）を徹底し、相談者及び相談員が共に安心・安全に相談できる環境を整えた。

表1 相談者・相談員が実施した感染症感染拡大防止対策

	来所教育相談		電話教育相談	メール相談
	面談	プレイセラピー		
検温・マスク着用・手洗い・手指消毒	○	○	○	○
十分な間隔の確保	○	○	—	—
相談時間の短縮	50分→30分	50分→30分	—	—
使用後の消毒	扉・机・椅子	同左+遊具	電話機器	PC機器
換気	相談後	相談後	常時	常時
体調不良の場合、中止・切り上げ	○	○	○	○
リモート勤務	△	△	×	○
その他			筆記用具の共同使用×	

(1) 来所教育相談（対象：幼児児童生徒・保護者・教職員）

希死念慮など重篤な事案については、原則、来所による対面の教育相談を実施し、それ以外の相談については、可能な限り、オンラインまたは電話（以下「オンライン等」という。）による相談に切り替えた。

(2) 電話教育相談（対象：児童生徒・保護者・教職員）

相談員が自宅で相談を受けるとなると、守秘義務や相談に集中できる環境に疑義が生じるため、従来どおりの場所で相談業務を行った。

(3) メール相談（対象：中・高校生）

原則、リモート勤務とした。

4 相談件数等からの考察

(1) 来所教育相談

制限された相談では、相談者の「相談したい」気持ちに十分に答えることが難しいため、葛藤を抱えながらの業務であった。しかし、オンライン等で行った相談は、相談者に一人ではないことを伝えることができ、関係性を継続するという点では良かったと思われる。一方、来所教育相

談のように場所や時間によって保障されている面接の安全性（プライバシー等）が保たれていないため、相談を深めることができないという課題もあった。

年度当初は、不登校に関する継続と新規の申込みが重なるため、例年受付件数が多い。しかし、令和2年度は、4月、5月の受付件数が減少した（図1）。臨時休業により、ほかの児童生徒も登校しなかったため、不登校（傾向）児童生徒やその保護者がその状況に心理的な負担や不安が大きくならなかったことが一因と言える。

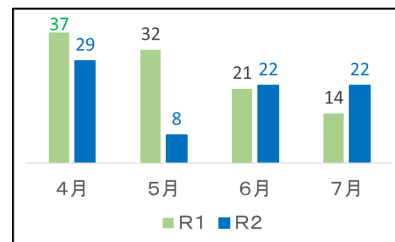


図1 来所受付件数

(2) 電話教育相談

相談件数は、前年度に比べて4月46件、5月71件減少した。不登校に関する相談が少なかったこと、子どもが家にいることで保護者が電話をかけにくくなったことが主な要因と考えられる。家庭生活に関する相談が5月は特に多く（図2）、家族と顔を合わせる時間が長いなど、例年とは違う生活様式に子どもも大人もストレスを感じていたことがうかがえる。

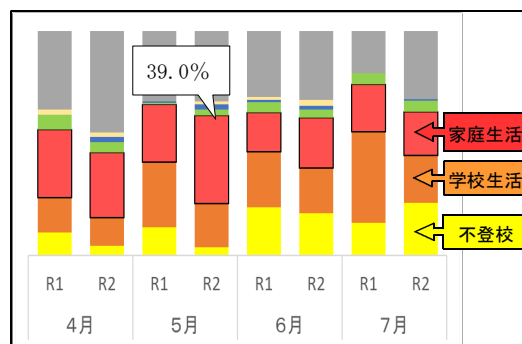


図2 内容別割合（電話教育相談）

(3) メール相談

周知カードを配布した直後の6月と8月に相談件数が増えた（図3）。内容が深刻で、相談者の状態が不安定であることを示す相談が例年以上に目立ち、コロナ禍でのストレスの大きさを痛感した。

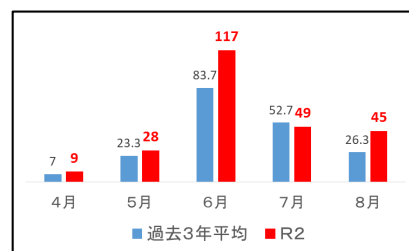


図3 メール相談件数

5 令和3年度の取組に向けて

今回の取組を振り返り、特に重要だと感じたことを次に述べる。

(1) 多種多様な相談窓口の確保

新型コロナウイルスや自然災害などの影響により、外出が困難な状況下においては、どこからでも相談できる電話やメールを使った教育相談の形態はセーフティネットのツールとして大変重要な役割を担ったと考えられる。特にメールは、会話をせずに相談できる形態であることから、家庭で家族と過ごしながらかでも相談できる利点を確認された。そこで、10代の若者が最も多く利用するとされるSNS（LINE）を用いた相談窓口を、既存の相談窓口に加えて新たに設置する。子どもが不安や悩みを抱きやすい長期休業明けの期間を中心に、県内公立学校に通う中・高校生からの相談に応じる。また、LINEの相談画面に心理教育やストレスマネジメント等の情報を載せ、生徒の不安や悩みの解消に努めていく。

(2) 柔軟性と機を逸しないスピード感

今求められることは何か、そのことを達成するにはどうすべきかを、これまでの取組にとらわれず、柔軟に考えなければならない。また、必要とされている時期に、迅速に実施しなければならない。例えば、電話やメール相談の周知であるが、これまでは周知カードの作成及び配布に一定の時間がかかった。1人1台端末及び「いいネットなら」のアカウントが付与されたことから、令和3年度は、メール機能を使い、年度当初から周知を行う。