

調査の概要

【目的】 都民の期待に応えるより質の高い相談の実現に向けた、昨年度の調査結果に基づく改善点（来所相談の拡充）の効果検証

【期間】 平成 29 年 10 月 1 日から平成 29 年 11 月 30 日まで（2 か月間を設定）

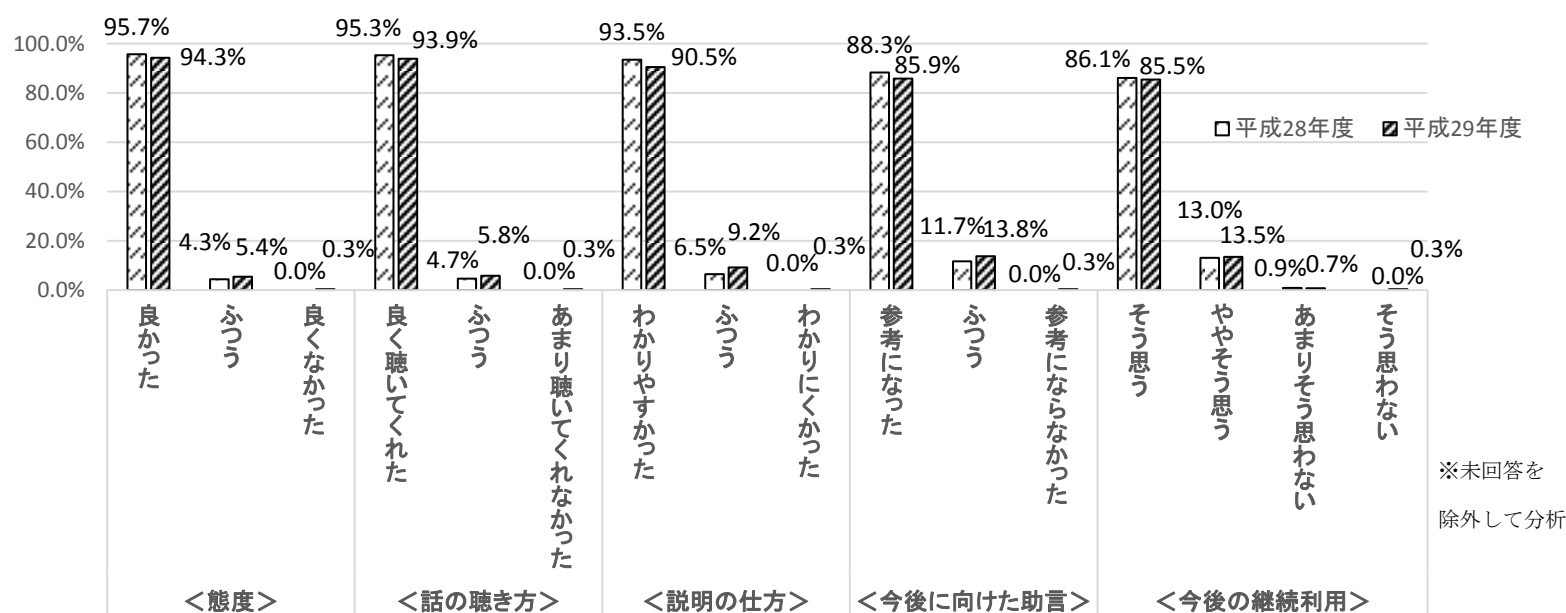
【対象者】 東京都教育相談センターに来所し、いじめ・不登校等に関する相談（教育相談）又は高校進級・進路等に関する相談（高校相談）を利用した 407 人のうち、調査の協力が得られた 400 人に配布

調査の結果

□ 有効回答数 362（子供 110 保護者等 252）※回収率：90.5%

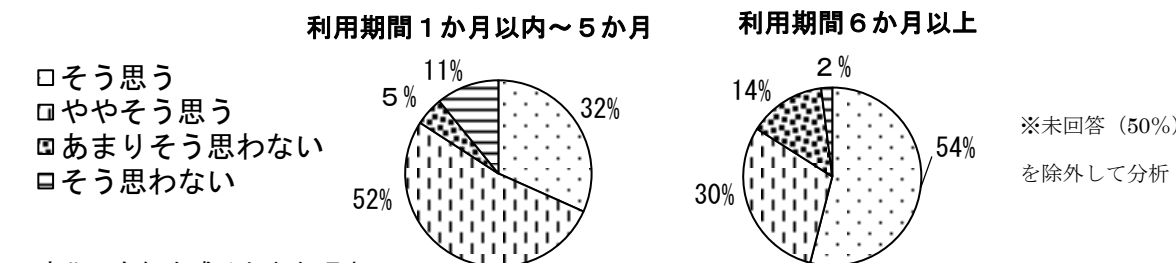
1 相談員の対応

態度、聴き方、説明、助言は「良かった」等の肯定的な回答が約 9 割、平成 28 年度とほぼ同様な傾向となった。一方、「良くなかった」「わかりにくかった」等の否定的な回答は各 1 件あった。



2 相談後の変化（教育相談）

本項目への回答者の約 8 割が、継続的に相談することで変化を実感したと回答した。さらに、相談期間が長い利用者は、利用歴 6 か月以内の利用者と比較し、変化の実感をより強く感じている傾向が見られた。ただし、協力を得られた全回答のうち、本項目への未回答が多かった。

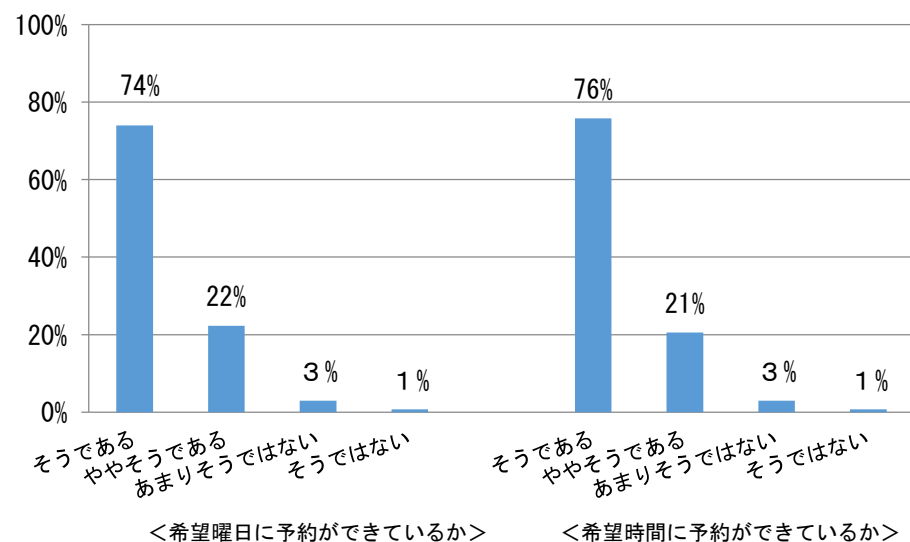


＜変化の有無を感じた主な理由＞

	相談後の変化を感じた主な理由	相談後の変化を感じなかった主な理由
保護者等	<ul style="list-style-type: none"> 通うことで親の気持ちや考えが整理され、考え方や態度が変わった。 子供への接し方を考えられるようになった。 親の心の支えになっている。 子供、親子・家族関係等に改善が見られた、もしくは、改善の兆しが見られた。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談したことが生かされていないから。 子供が前進したり後退したりするから。 気持ちが変わったように思えるが、同じことで悩み、変化が感じられないから。 子供が来所相談を利用していない、もしくは、来所できないから。
子供	<ul style="list-style-type: none"> 考えや気持ちが整理されるから。 心の支えになってくれたから。 行動や状況の変化があったから。 	<ul style="list-style-type: none"> 何か変わったわけではないから。 あまり自分の感情を出せないから。 気持ちは楽になるが、自分の行動は変わっていないから。

3 来所相談の開所日時（教育相談）

午後 5 時台利用者、土曜開所利用者を含む、9 割以上の利用者が希望通りの日時に予約できていると回答した。今年度、来所相談の拡充（時間延長・土曜開所）を行った結果、午後 5 時台、土曜日に来所相談したい利用者のニーズにも応えられた。



4 その他の主な意見

当センターへの意見は 95 件あった。うち、当センターの相談に感謝する内容の記述が約 7 割、改善を希望する要望が約 3 割であった。

感謝

- 親身に話を聞いてもらい頭の中が整理され、やるべきことの優先順位がつけられるようになった。
- 粘り強く聞いてもらい家庭内も落ち着いた。

要望

- 相談担当者への意見、要望（8 件）
 - 過去の成功例を教えて欲しい。
 - もう少し積極的な提案や助言が欲しい。
- 相談時間や相談曜日（4 件）（高校相談・教育相談）
 - 土日や夕方以降、相談できるとありがたい。
 - 担当者の変更がなければ、土曜や夕方の時間帯を利用したい。

来所相談に関する今年度の取組

1 相談員の対応

- ◇ 相談員の対応力の向上等
 - 全相談員を対象とした研修の実施（継続）
 - 心理職を対象とし、専門家（精神科医師や経験豊富な臨床心理士等）を交えた研修及び所内 OJT を複数回、定期的実施（拡大）

2 広報等の充実

- ◇ ホームページの活用：来所相談希望者がより気軽に相談できるようホームページを工夫（新規）

3 来所相談の開所日時について

- 教育相談：平日午前 9 時～午後 6 時、月 1 回第 3 土曜日の来所相談実施（拡大）
- 高校相談：進路相談会の開催（継続）
土曜日昼間時間帯・平日夜間帯での実施（6 月、7 月、12 月、1 月の計 8 回、うち 1 回は夜間開催）
立川会場の面接室を工夫し対応枠を増加し、相談の希望に応じていく（拡大）
- ◇ 新規利用者には土曜日の利用について案内する。引き続き、利用者のニーズに見合った開閉庁日・時間について検討していく。