

## 調査の概要

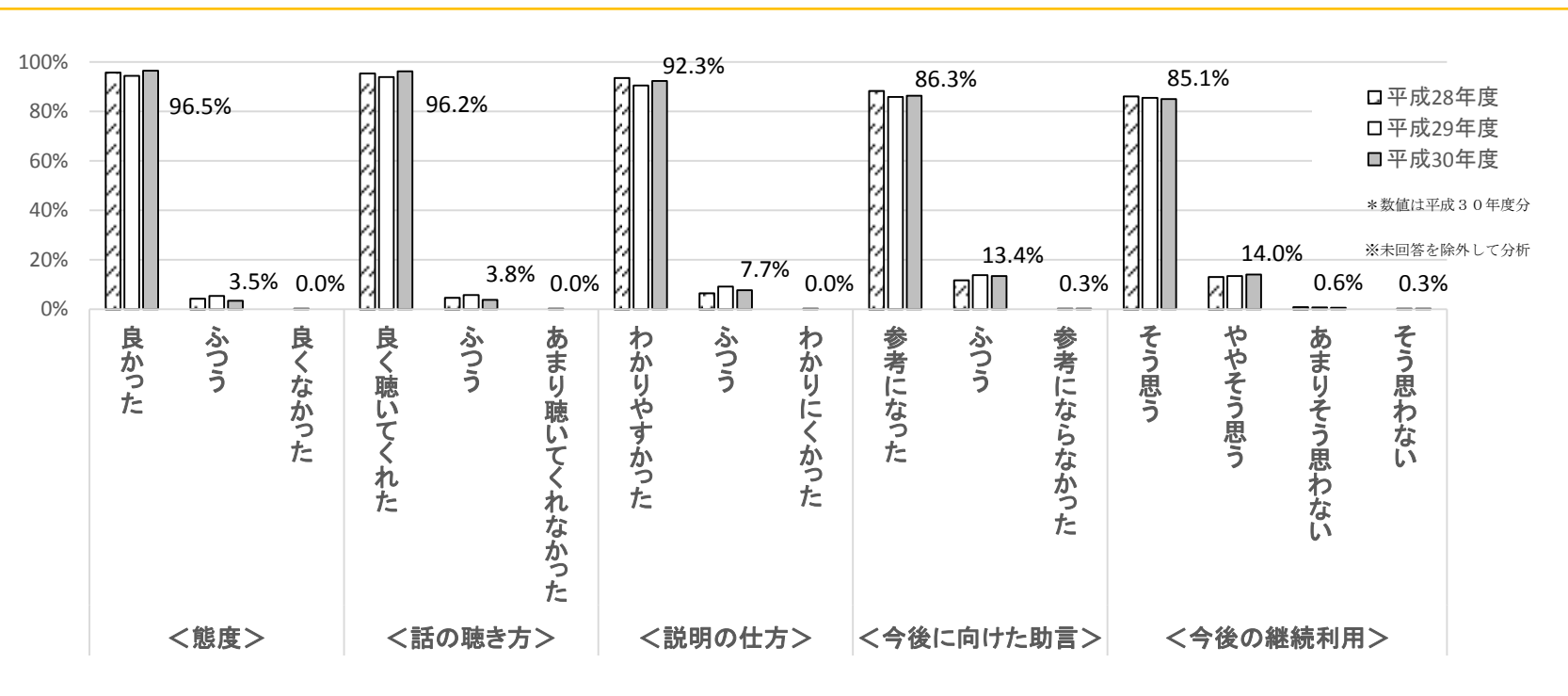
- 【目的】 都民の期待に応えるより質の高い相談の実現に向けた、過去2年間の調査結果に基づく改善点の効果検証  
 【期間】 平成30年10月1日から平成30年11月30日まで  
 【対象者】 東京都教育相談センターに来所し、いじめ・不登校等に関する相談（教育相談）又は高校進級・進路等に関する相談（高校相談）を利用した409人のうち、調査の協力が得られた394人に配布

## 調査の結果

□ 有効回答数 354（子供111 保護者等243）※回収率：89.8%

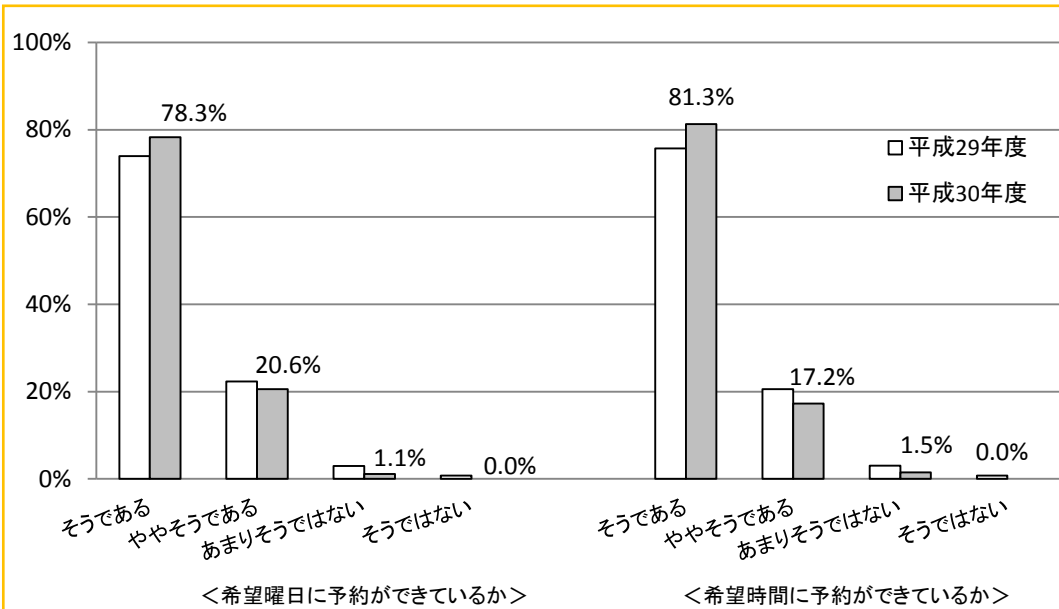
### 1 相談員の対応

態度、聴き方、説明、助言は約9割が「良かった」等の肯定的な回答であり、本調査を開始した前回、前々回の結果と比較すると、ほぼ同様な回答傾向となっている。



### 3 来所相談の開所日時（教育相談）

今年度、さらに来所相談の拡充を行った（第3土曜日の通年開所 担当相談員の1名増員）。午後5時台の利用者、土曜開所利用者を含む、ほとんどの利用者が希望どおりの日時に予約がとれていると回答している。



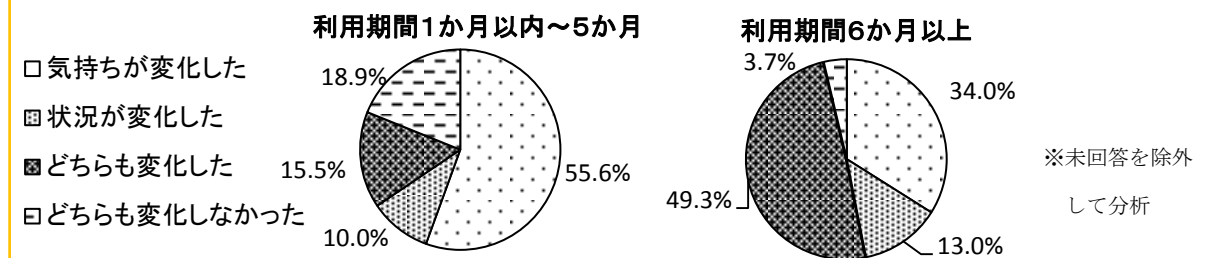
### 4 その他の主な意見

当センターへの意見は103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8割弱、改善を希望する要望が2割強ある。

- ＜感謝＞
- ・親身になって話を聞いてもらえて、とても助けられた。心が楽になった。
  - ・面接が無料でありがたい。等
- ＜要望＞
- 相談担当者への意見、要望（7件）
    - ・具体的な選択肢や、同じような状況の方がどうされているのか教えてほしい。等
  - その他（7件）（高校相談・教育相談）
    - ・高校卒業後も相談したい。
    - ・教育相談センターから、さらに外部のグループなどにつながると、子供への対応の幅が広がると思う。等

### 2 相談後の変化（教育相談）

相談期間が初回～5か月の利用者は、約8割の人が変化を感じ、特に気持ちに変化したと回答した人が多い。相談期間が6か月以上の利用者は、9割を超える人が状況又は気持ちに変化を感じており、両方の変化を感じている人は5割近くとなっている。



＜どのような事から変化を感じたか＞※回答より一部抜粋、「(子)」は子供本人、「(保)」は保護者等

	利用期間1か月～5か月	利用期間6か月以上
気持ちに変化した	話を聞いてもらってすっきりした。(子) 相談できる場所が見つかって安心できた。(保)	相談を通して、今の自分の状況を整理できた。(子) 親子それぞれが自分がどうしたいかを考えるようになった。(保)
状況に変化した	人に気持ちを伝えられる機会ができた。(子) 子供が毎日ではないが午後少し登校できるようになった。(保)	全く行けてなかった学校に行けるようになった。(子) 子供がこちらにだけは通うようになった。(保)
気持ちも状況も変化した	自分の気持ちに向き合えた。別の学校に転校する勇気が出た。(子) 子供に対する接し方を学び、子供と話せるようになって嬉しい。(保)	気持ちが落ち着いて精神的に楽になり、普通の生活が過ごせる。(子) ひきこもっていた子が高校に通いはじめ、家族も明るくなった。(保)
どちらも変化しなかった	まだ改善に向かうかどうかわからない、途中にいる感じがする。(保)	子供が、内面的なことはあまり話せなかったようだ。(保)

## 平成31年度は、以下のような取組を行います。

- 来所相談（閉庁日、年末年始を除く）
  - 教育相談 平日：午前9時から午後6時まで  
土曜日：午前9時から午後5時まで  
※土曜日の来所相談は毎月3土曜日に実施。8月は第4土曜日に実施
  - 高校進級・進路・入学相談 平日：午前9時から午後5時まで  
※年7回、土曜日に進路相談会を開催予定。詳細は、当センターホームページで随時お知らせします。
- 相談員の対応力の向上について  
引き続き、信頼される相談を実現できるよう相談員の専門的な知識や技能の向上を目指します。
- 利用者アンケートの実施（秋頃に実施予定）  
皆さまの声をお寄せください。御協力をお願いいたします。