

# 令和3年度 東京都教育相談センター 来所相談に関する満足度調査の結果について

## 調査の概要

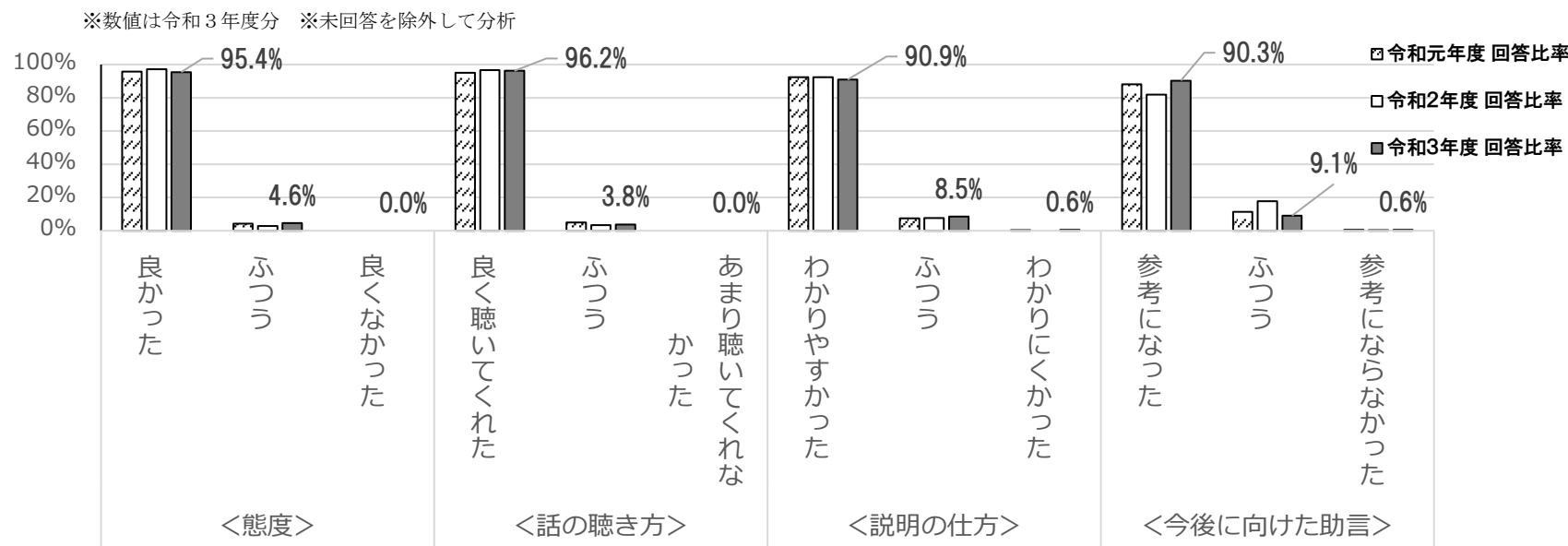
- 【目的】 都民の期待に応えるより質の高い相談の実現に向けた直近3年間の調査結果に基づく改善点の効果検証
- 【期間】 令和3年10月1日から令和3年11月30日まで
- 【対象者】 東京都教育相談センターに来所し、いじめ・不登校等に関する相談（教育相談）又は高校進級・進路等に関する相談（高校相談）を利用した382人のうち、調査の協力が得られた379人に配布

## 調査の結果

有効回答数 351（子供118 保護者等225 家族・親族8）※回収率：93.1%

### 1 相談員の対応

【結果】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、本調査開始からほぼ同様の回答傾向となっている。



### 3 その他の主な意見

【結果】当センターへの意見は、有効回答数件中78件あった。うち、当センターの相談に関する記述が7割強、改善を希望する要望が3割あった。

#### <意見> 50件

- ・いつも親身になって話を聞いてくださいます。温かい対応ありがとうございます。
- ・子供のために来ていますが、親自身の心も整理できてありがたいです。
- ・都立高校のシステムがよく分かりました。一歩前に進めたのを実感しました。 等

#### <要望> 23件

- ・土曜来所日を増やしてほしい。（5件）
- ・相談時間帯を広げてほしい。（4件）
- ・センターを増やしてほしい。（2件） 等

## 令和4年度は、以下のような取組を行います。

### 1 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16回程度、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。

### 2 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。

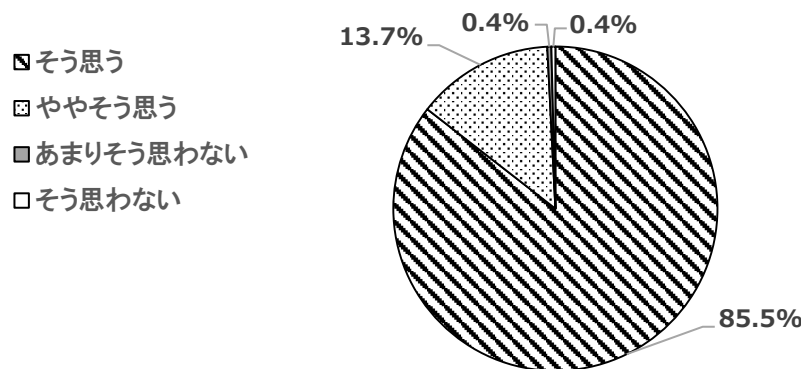
### 3 利用者アンケートの実施（秋頃に実施予定）

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。

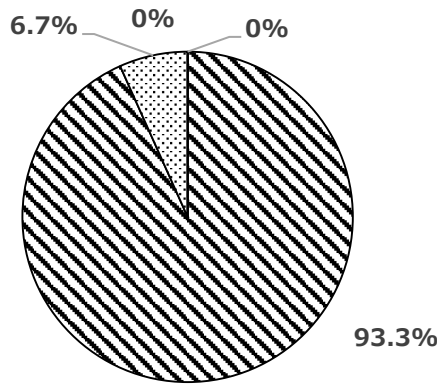
### 2 また利用したいと思うか／利用してよかったか

※未回答を除外して分析

#### 教育相談「来所相談をまた利用したいと思いますか」



#### 高校相談「来所相談を利用してよかったと思いますか」



<どのようなことからそうお感じになりましたか> ※「そう思う」「ややそう思う」と回答した人の理由（上位3項目）

#### 【教育相談】

|           |     |
|-----------|-----|
| 気持ちが整理できた | 205 |
| 気持ちが変化した  | 97  |
| 状況が変化した   | 54  |

#### 【高校相談】

|                 |    |
|-----------------|----|
| 知りたい情報が得られた     | 46 |
| 具体的な話が聞けた       | 45 |
| 具体的な資料がわかりやすかった | 28 |

#### <自由記述>

- ・一人ではどうにもできないので相談できてよかった。子供も保護者も相談できる所ができて安心できた。（教育）
- ・受験に役立つ資料や助言がもらえた。付箋やマーカーを入れてもらい、帰ってから見返せてよかった。（高校）