

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5年10月2日から令和5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393人のうち、調査の協力が得られた392人に配布

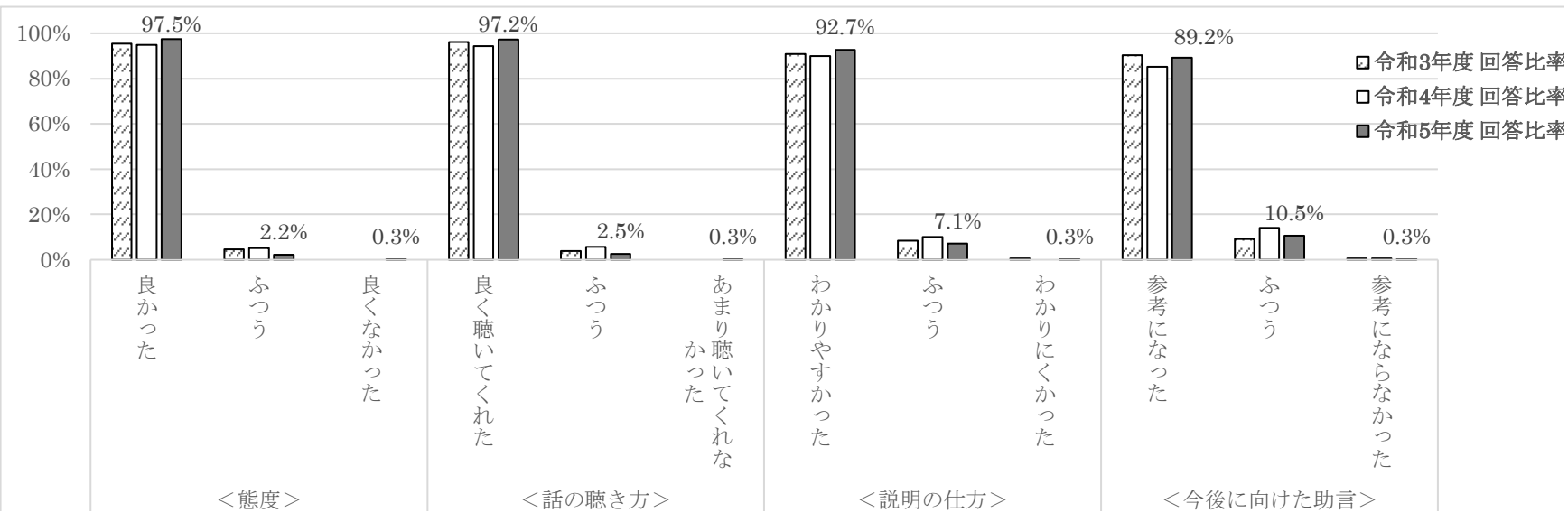
調査の結果

有効回答数 361（子供115 保護者等236 家族・親族6 教員1）※回収率：92.1%

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。

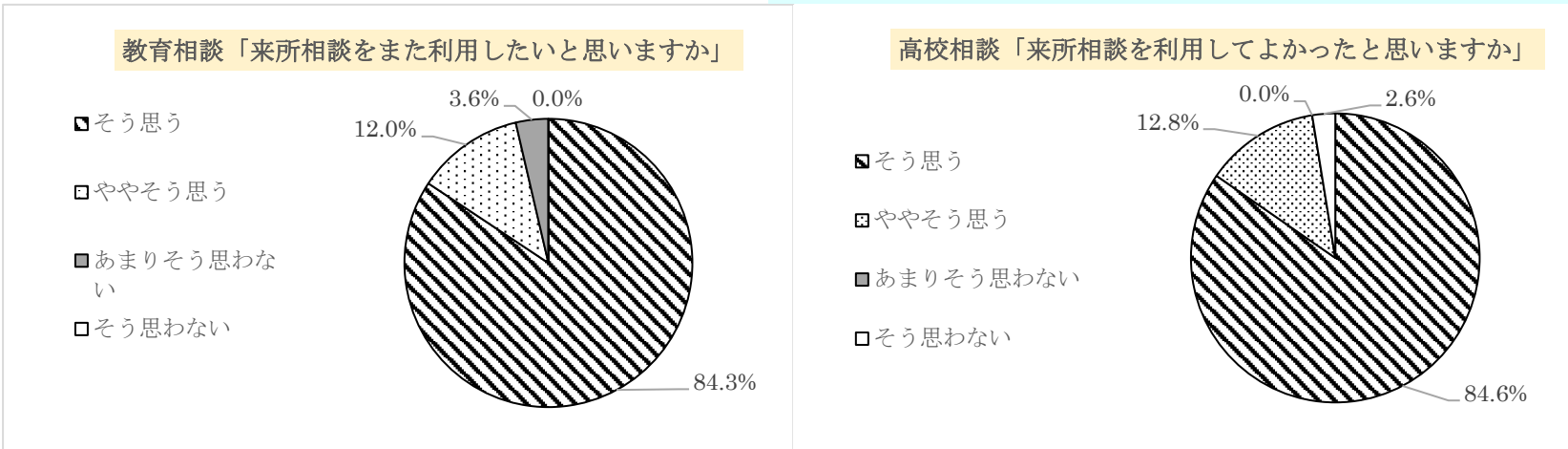
※数値は令和5年度分 ※未回答を除外して分析



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

【結果】 「来所相談をまた利用したいと思いますか」（教育相談）という質問に、96.4%が「そう思う」「ややそう思う」と回答した。また、「来所相談を利用してよかったと思いますか」（高校相談）という質問に、97.4%が「そう思う」「ややそう思う」と回答している。



＜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】		【高校相談】	
気持ちが整理できた	188	知りたい情報が得られた	62
気持ちが変化した	80	具体的な話が聞けた	43
状況が変化した	53	親身になってくれた	35

＜自由記述＞

- ・客観的な意見が伺え、親子の関係が前向きになり、問題の解決につながっているのを感じています。（教育）
- ・仕組みがよく理解できました。中学生にも分かりやすく説明していただき、ありがとうございました。（高校）

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111件あった。当センターの相談に関する意見が約7割、改善を希望する要望が約3割あった。

＜意見＞ 78件

- ・考え方や捉え方を変えるきっかけを与えて下さり感謝している
- ・誰にも相談できないのは辛いので、本当にありがたい
- ・学校や医療機関とは違った場所があることは大きな助けだと思っている 等

＜要望＞ 37件

- ・18才以降のサポートがあると助かる。(1.7%)
- ・具体的な子供への対応の仕方を教えて頂きたい(1.4%)
- ・土曜開所の日を増やしてほしい(1.4%)
- ・広報を充実してほしい(0.8%)

令和6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第3土曜日（8月は第4土曜日）実施。令和5年度は土曜日の相談員を増員しましたが、今後も土曜開所のあり方については、検討していきます。
- ※ 当センターでは、原則、相談対象を高校生相当年齢までとしますが、それ以降も、より適切な相談機関への御案内をする等、個々の相談内容に応じて支援を行っています。
- 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、土曜日の来所相談を実施。詳細は、当センターホームページでお知らせします。

2 相談員の対応力の向上

皆様の意見や要望を踏まえ、より具体的な助言を実現できるよう、相談員の専門的な知識や技能の向上を目指します。

3 広報の充実

当センターホームページのリニューアル等、より届きやすく分かりやすい情報発信を行っていきます。