

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4年間の調査結果に基づく改善点の効果検証

【期間】 令和2年10月1日から令和2年11月30日まで

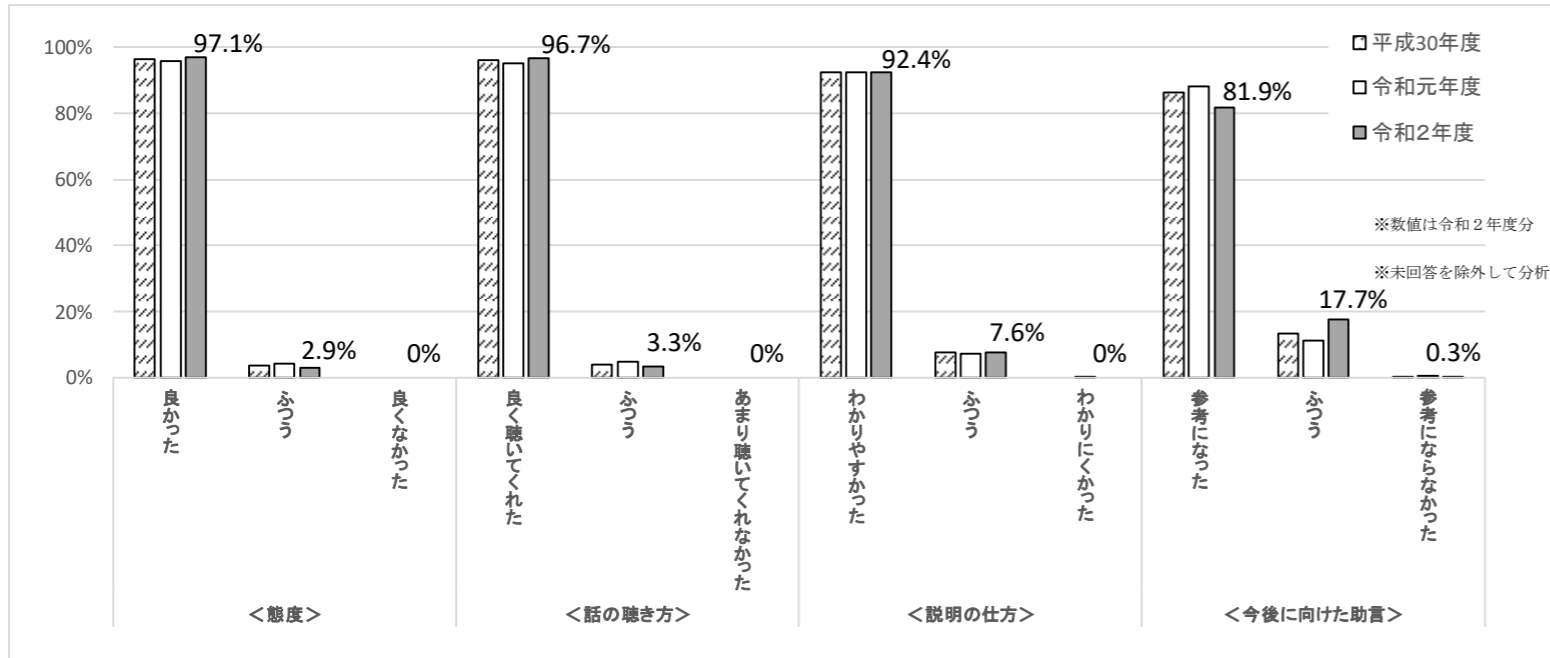
【対象者】 東京都教育相談センターに来所し、いじめ・不登校等に関する相談（教育相談）又は高校進級・進路等に関する相談（高校相談）を利用した351人のうち、調査の協力が得られた345人に配布

調査の結果

□ 有効回答数 316（子供98 保護者等211 家族・親族5 教員1 関係機関職員1）※回収率：91.6%

1 相談員の対応

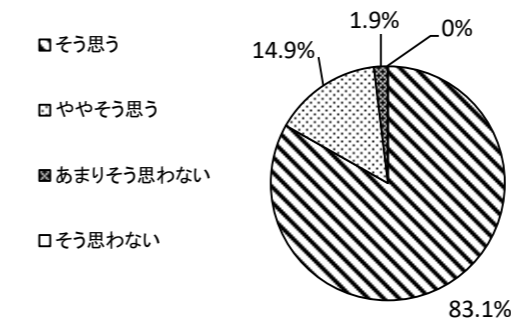
態度、聴き方、説明、助言は約9割が「良かった」等の肯定的な回答であり、本調査を開始した平成28年度から、ほぼ同様の回答傾向となっている。



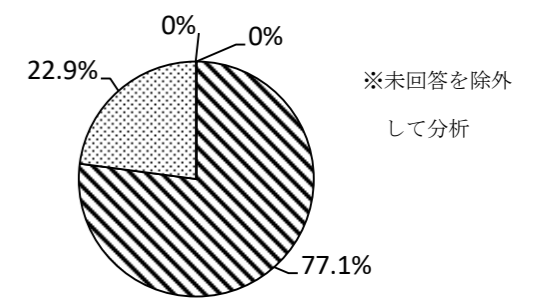
2 また利用したいと思うか／利用してよかったか

「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、98%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、100%が「そう思う」「ややそう思う」と回答した。その理由として、教育相談では「気持ち整理できた」が多く、高校相談では「知りたい情報が得られた」が多かった。

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	161
気持ちが変わった	62
状況が変わった	34

【高校相談】

知りたい情報が得られた	37
具体的な話が聞けた	29
具体的な資料がわかりやすかった	20

＜自由記述＞

・今、状態は安定しているが、変化があった時、困った時に相談できる先があるという安心感が得られる。

3 その他の主な意見

当センターへの意見は、有効回答数316件中73件あった。うち、当センターの相談に関する記述が5割強、改善を希望する要望が3割あった。

＜感謝＞ 39件

- ・親身になって相談に応じて下さり、気持ちを前向きにする事が出来ました。
- ・一人で抱えがちなことを相談できてとてもありがとうございます。いつもありがとうございます。
- ・いつも心を寄せていただき感謝しております。

等

＜要望＞ 22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。(3件)
- ・電話相談の時、後ろの話し声が気になったので可能なら個室で電話してほしいです。(1件) 等

令和3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、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。