

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検討
 【期間】 令和6年10月1日から令和6年11月29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383人のうち、調査の協力が得られた379人に配布

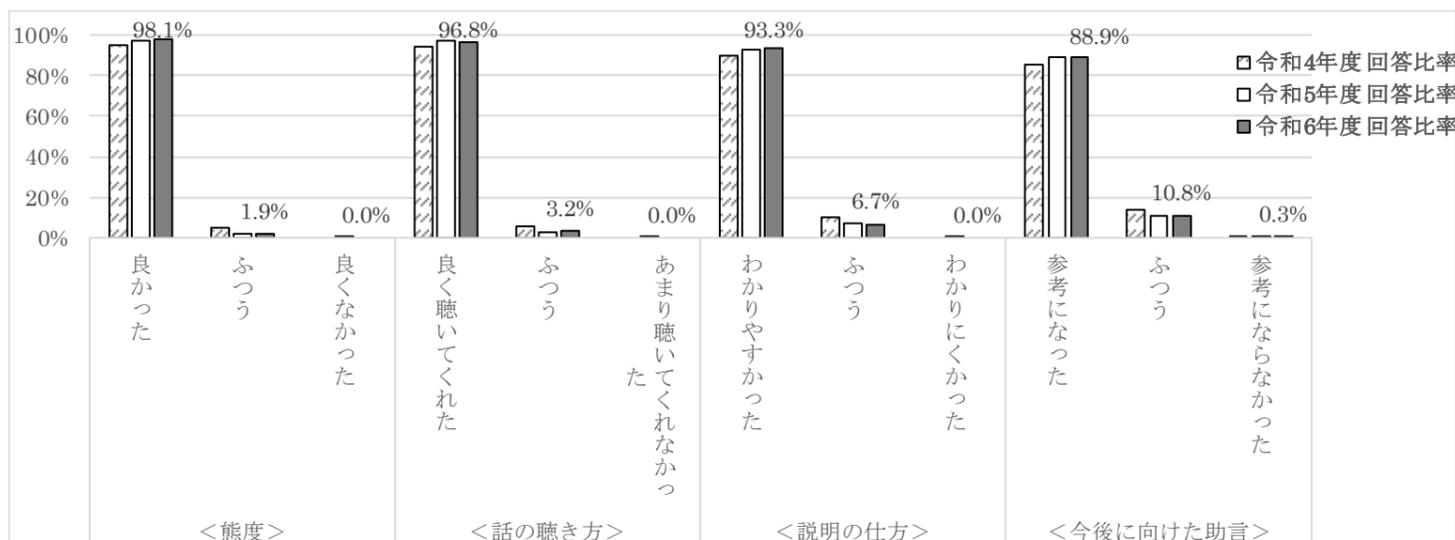
調査の結果

有効回答数 379（子供108 保護者264 家族・親族2 知人・友人1 関係機関職員1 その他2）※回収率：99.0%

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6年度分 ※未回答を除外して分析

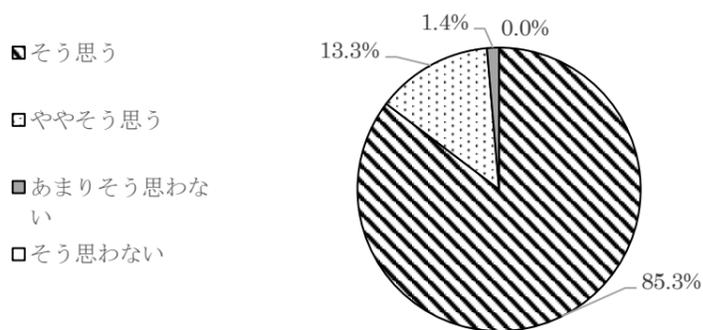


2 また利用したいと思うか/利用してよかったか

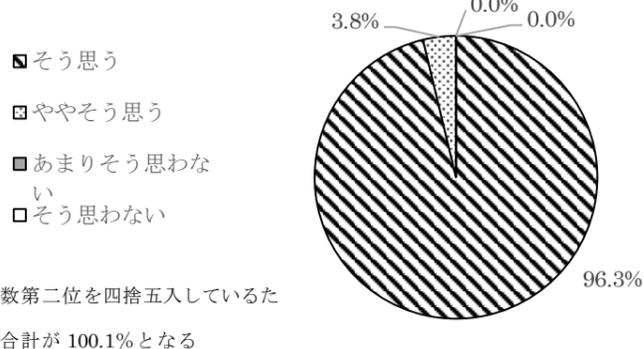
※未回答を除外して分析

【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、98.6%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」と回答している。

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 | 81 |
| 状況が変化した | 43 |

【高校相談】

| | |
|-------------|----|
| 知りたい情報が得られた | 65 |
| 具体的な話が聞けた | 60 |
| 親身になってくれた | 44 |

<自由記述>

- ・出来事を整理できなくて困っていたが、話を聞いてもらった事で、整理でき今後の対応もイメージできた。（教育）
- ・想像していた以上に多くの情報を頂けて頭の中でモヤモヤしていたことがすっきりクリアーになり満足しました。（高校）

3 その他の主な意見

【結果】 当センターへの意見は、有効回答数中84件あった。当センターの相談に関する感想が約5割、改善を希望する要望が約5割あった。

<感想> 45件

- ・ 個人の事情をよく聞いてくださり、その上で丁寧に対応して頂いているのでとても感謝しています。
- ・ 言葉にできていない気持ちを口に出せるようになってきました。 等

<要望> 39件

- ・ 土曜の開所日を増やして欲しい、時間帯を広げて欲しい（10件）
- ・ 広報をもっとした方が良い（9件）
- ・ 高卒後も相談したい（3件）

令和7年度は、以下のような取組を行います。

1 来所相談体制の充実

- 教育相談
 - ・ 土曜日の来所相談は毎月第3土曜日（8月は第4土曜日）に実施していますが、今後土曜開所のあり方については、拡大の方向で検討しています。
 - ・ 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
 - ・ 土曜日の来所相談を年20回実施します（令和6年度は年16回）。
 （※詳細は、当センターホームページでお知らせします。）

2 利用希望の調査

より利用しやすい曜日や時間帯を満足度調査にてお聞きします。

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。