



厚生労働省  
「令和4年度子ども・子育て支援推進調査研究事業」

# 児童虐待に関する SNS相談の 効果的な導入・運用 に向けたガイド



制作：株式会社リベルタス・コンサルティング



# 目次

## Contents

はじめに	01
Chapter 01 先行事例紹介	02
1 府・市連携による、子ども・親向けのSNS相談(大阪府・大阪市・堺市)	02
2 中央児童相談所によるSNS相談(群馬県)	04
3 虐待を主訴とする相談が多いSNS相談(神奈川県)	06
Chapter 02 SNS相談導入の背景と目的	08
Chapter 03 SNS相談の特徴	10
Chapter 04 SNS相談の導入ステップ	16
Chapter 05 SNS相談の運用	27
Chapter 06 SNS相談員に求められる役割・スキル	35
むすびに	45

# はじめに

## Introduction

### ガイドの目的

令和3年度の児童相談所の児童虐待相談対応件数は2年連続で20万件を超え、過去最多となっています。日々、児童虐待による子どもの重大な事案が伝えられていますが、中には児童相談所及び市町村の要保護児童対策地域協議会の関与が確認できない事案もあるなど、通告や相談まで行き着いていない事案も多いものと想定されます。

国においては厚生労働省が、昨今のSNSの普及を踏まえ、虐待防止を目的に、SNSを活用した全国一元的な相談受付体制(SNS相談システム)を開発し、令和5年2月から「親子のための相談LINE」として、全国展開を開始しています。今後、次第に導入自治体が増えていくことが期待されます。

一方で、これまで全国でも虐待防止を目的としたSNS相談を実施してきた自治体は限られており、その導入・運用に向けては、試行錯誤が続くことも予想されます。

本ガイドは、先進的にSNS相談に取り組んできた自治体・児童相談所や、長年SNS相談に従事してきた専門家へのヒアリング等を通じて、虐待防止に向けたSNS相談の目的、メリット、導入方法、活用にあたってのポイント・配慮等を示すものです。

これにより、SNS相談を導入する自治体・児童相談所の担当者・関係者に参考資料として活用いただき、児童虐待対応の一層の充実に役立てていただくことを目的としています。

### ガイドの対象

児童虐待の未然防止、早期発見・対応などに取り組む自治体、児童相談所の関係者

### ガイドの構成

読み手の関心	本書の構成
SNS相談とは?	Chapter01 先行事例紹介(p.02 ~)
なぜ必要なのか?	Chapter02 SNS相談導入の背景と目的(p.08 ~)
SNS相談はどのように利用されるのか?	Chapter03 SNS相談の特徴(p.10 ~)
SNS相談事業の立上げに向け、何にどのように取り組めばよいのか?	Chapter04 SNS相談の導入ステップ(p.16 ~)
SNS相談の現場は、どのように運用するのか?	Chapter05 SNS相談の運用(p.27 ~)
SNS相談員には何が求められるのか?	Chapter06 SNS相談員に求められる役割・スキル(p.35 ~)

# 先行事例紹介

本章では、まず最初に、虐待防止を目的としたSNS相談に、先行的に取り組んできた自治体・児童相談所の事例を、3事例ご紹介します。

## 1 府・市連携による、子ども・親向けSNS相談(大阪府・大阪市・堺市)

「子どもと親の相談らいん@おおさか」  
(現在は名称変更し「親子のための相談LINE」)

大阪府では大阪市・堺市と連携しながら、令和3年度より子どもと親の悩みを受け付けるLINE相談を導入しています。友だち登録者や相談件数は年々増加し、利用者に向けたアンケートでは、約8割がまた相談したいとするなど、気軽に相談してもらうことで、児童虐待の未然防止や早期発見・対応につなげる役割を果たしています。



### SNS相談導入の経緯・目的

- 令和元年に、大阪府域全体で児童虐待への対応を行っていくための会議体「大阪児童虐待推進会議」にて、オール大阪でLINE相談に取り組む検討を開始しました。
- 令和2年度に1カ月程度の期間で試行実施を行い、実際の相談状況(相談件数、時間帯等)を踏まえて適切な対応時間帯、対応曜日、相談体制等を検討しました。その上で令和3年度からの本格導入に至っています。

### SNS相談事業の概要

- LINE相談「子どもと親の相談らいん@おおさか」は名称のとおり、子どもと保護者向けの相談窓口で、大阪府・大阪市・堺市の連携により実施しています。令和5年2月からは、厚生労働省のSNS相談システムへの移行に伴い、「親子のための相談LINE」と名称・アカウントを変更しましたが、一貫して、家庭での不安や子育ての悩み等を気軽に相談してもらい、児童虐待の未然防止・早期発見・早期対応につなげることを目的としています。
- 令和3年度の開始当初は毎週火・土曜の実施でしたが、多数の相談に対応するため、令和4年11月からは毎日の実施(平日14～22時、土日祝10～18時)に変更しています。また、厚生労働省のSNS相談システムへの移行時に、相談時間を毎日10～20時に統一しました。
- 令和3年度実績によると、友だち登録者数は約15,000名、ブリック数を差し引いた有効友だち数は約9,000名となっています。

### 相談者・相談内容

- 相談者は子ども、保護者等が概ね半々程度となっています。
- 子どもからの相談では家庭のこと、学校のこと、保護者等では家庭・子育てのことに関する相談が多くなっています。
- 令和3年度の虐待相談は221件。このうち127件が保護者等からの相談であり、虐待に関しては大人からの相談件数の方が多くなっています。
- 相談1件あたりに2時間弱の時間をかけています。リスクが高いケースほど、最終的にはなるべく個人情報を得たいため、焦らず、時間をかけて対応しています。

### 相談体制

- SNS相談事業は、府からNPO法人関西こども文化協会に委託しています。
- 1日あたり20件程度の相談件数に対し、3～4人で対応しています。
- 基本的に、スーパーバイザー(SV)1名がすべてのケースを把握しながら、相談員が対応する体制となっています。1つの相談に対し、複数の相談員が相談しながら対応にあたることがあります(チーム対応)。

### 虐待が疑われるケースへの対応

- 相談窓口では、少しでも気になる相談があれば、主観を挟まずに児童相談所につなぐ方針を徹底しています。
- 友だち登録時に回答してもらった居住地区を管轄する児童相談所に、既定の書面様式で相談者の状況を報告しています。

### 相談窓口の周知方法

- 友だち登録が多い背景には、関係機関による積極的な周知広報活動があります。
- 府では、教育委員会の協力を得て、府内すべての小・中・高校生に対し、A4チラシ、名刺サイズの広報カードを一人1セット配布しています。子どもの手に直でカードが渡ることの広報効果は大きく、お守り的に持ってもらうことを狙っています。
- 大阪府知事の記者会見等でも発信しています。
- 友だち登録をしている人に対しては、定期的に一斉配信による広報をしています。一斉配信後、当日～翌日はかなり相談件数が伸びる傾向にあります。

### 効果と課題

- LINE相談は、相談者にとってつながりやすいことが大きな効果です。子どもにとってSNSは使い慣れたツールであり、小さな困りごとでも相談しやすくなっています。保護者等にとっても匿名性が担保され、時間や場所を選ばないLINE相談は相談しやすいようです。また、相談内容が文字で残るため、後から振り返ることができます。
- 相談員側にとっても、寄せられた相談内容ごとに詳しい相談員が対応したり、他の相談員の回答例を参考として閲覧できたりする等、チーム対応が可能になります。
- 課題としては、スマートフォンを持っていない割合が高い小学生以下への対応や、テキストのみのやり取りによる事実確認等のしにくさ、重篤なケースにおける個人情報の引き出し方等が挙げられます。
- 相談員には、行間から状況を正しく読み取る能力や、根気強く個人情報を引き出す努力が求められます。

## 2 中央児童相談所による SNS相談(群馬県)

### 「ぐんまこども・子育て相談」

群馬県では、中央児童相談所が LINE 相談を行い、育児・しつけ、進学就職、不登校等から、虐待までの幅広い相談を受け付けています。LINE 相談の役割は、電話や来所での相談では話しづらい不安や悩みを受け止めることです。また、相談員が専門機関につなぐ必要があると認めた場合、LINE 内に相談をとどめず、必要な機関(県内4カ所の各児童相談所と支所)につなぎ、連携していくことを重視しています。



### SNS相談導入の経緯・目的

- 従前から電話・メール相談を行っていましたが、相談者に多様な相談手段を提供すべく、令和元年12月にLINE相談を開始しました。

### SNS相談事業の概要

- LINE相談「ぐんまこども・子育て相談」は、家族や友だちとの人間関係や子育ての不安、虐待等、様々な相談を受けるための相談窓口です。電話や来所での相談では話しづらい不安や悩みを、SNS経由で受け止める機能を担います。
- 児童相談所の運営時間に合わせて、相談対応時間を平日9～17時に設定。対応時間外の投稿に対しては、時間内に投稿してもらうよう自動メッセージを返しています。

### 相談者・相談内容

- 延べ相談件数は、令和3年度実績で149件。コンスタントに1日1～2件程度の相談が寄せられています。
- 保護者からの相談と児童本人からの相談は概ね3：1。児童本人については、中高生が多く、小学生は少ない印象。
- 相談の種別には、育児・しつけ、その他(不登校、進学就職、養育力欠等)等、多様な相談が寄せられています。虐待に関する相談は年に20件程度となっています。

### 相談体制

- LINE相談向けに、中央児相では3人の相談員(会計年度任用職員。児童相談所等の相談員経験者)を配置。うち1名はLINE相談専門職員。
- ハイリスク(自殺念慮、虐待等)の相談には、複数人で相談しながら対応しています。
- 1回線のみを設置(1人の相談者に対応している間は、他の相談は受け付けない)。

### 虐待が疑われるケースへの対応

- 虐待相談は、相談員から担当係長に報告され、担当係長の指示の下、相談員が直接各児相に連絡しています。必要な機関につなぎ、連携していくことを大切にしています。
- 自殺念慮、虐待のケースには、個人情報聴きだす努力もしていますが、個人情報なしでも児相につないでいます。また、緊急度が増している場合は、児相だけではなく警察にも連絡しています。その後、児相、警察の判断で個人特定を行っていくこととなります。
- 虐待通告の場合には、相談者が住所、建物名、家族構成等を情報提供してくれることが多くなっています。
- 虐待事案については即時対応が必要となるため、県の児童福祉・青少年課、中央児相、各児相がLINE相談システムにログインしながら、迅速な情報共有を行っています。

### 相談窓口の周知方法

- 児相等にパンフレットを置くほか、県内の相談機関の協力を得て、様々な広報の場・機会においてLINE相談を周知しています。
- 教育委員会が作成している児童・生徒向けリーフレットや児童虐待防止月間で配布しているポケットティッシュにQRコードを掲載しています（各種相談窓口とともにLINE相談を掲載）。

### 効果と課題

- 若い世代、外国籍の方（日本語が母語でない方）、うまく話せない方等に対しては、SNSによるテキスト相談（翻訳を含む）が有効です。電話相談と比べ、相談者の幅が広がっており、LINE相談を通じて、児童虐待の芽を掘り起こすことができています。
- 電話相談の場合、相談者・通告者の気持ちが高ぶってしまうことがあります。LINE相談の場合、相談者側も相談員側も冷静にやり取りができます。
- 一方、テキストでのやり取りとなるため、相談員の意図しているところが相談者に伝わらない、相談者のテンションがわかりにくい等の課題があります。
- 広報と相談体制のバランスが重要です。広報に注力して相談数が増えた際、人員・体制が追い付かない場合があります。

### 3 虐待を主訴とする相談が多いSNS相談(神奈川県)

#### 「かながわ子ども家庭110番相談LINE」

神奈川県は、横浜市・川崎市・相模原市・横須賀市とともに、広域のLINE相談窓口を設置。子どもの悩みに関する相談を受け付け、児童虐待の早期発見・未然防止につなげています。子ども本人からの相談が増加しており、令和3年度には約4割に達しています。児童虐待相談は1,230件と全相談数の約2割に達しています。虐待が疑われるケースは、相談内容の軽重、相談者の個人特定の有無にかかわらず、全て児相に報告しています。



#### SNS相談導入の経緯・目的

- 県では従前から、児童虐待防止に向けた電話相談を実施してきましたが、児童本人や若い保護者等からの相談を受け入れやすくするため、LINE相談窓口の開設を検討。平成31年2月の試行実施を経て、令和元年10月に「かながわ子ども家庭110番相談LINE」を本格導入しました。
- 令和2年7月からは、横浜市、川崎市、相模原市、横須賀市も参加し、広域の相談窓口となっています。
- 気軽に相談できるLINEを活用し、子どもの悩みに関する様々な相談を受け付けることで、児童虐待の早期発見・未然防止につなげることを目的としています。

#### SNS相談事業の概要

- 「かながわ子ども家庭110番相談LINE」は、子どもの悩み相談の裾野を広げたいという想いで始まっています。
- 対象は県内にお住まいの子ども・保護者等、相談受付時間は月～土曜日の9～21時（当初は平日9～17時でしたが、平日夜や休日の利用ニーズが高いことから順次拡大）。
- 時間外は自動応答メッセージで、時間内の相談を促すとともに、緊急時には児童相談所虐待対応ダイヤル「189」等に連絡するよう案内しています。
- 令和3年度末時点で友だち登録数は約16,000人です。

#### 相談者・相談内容

- 令和元年度から3年度までの友だち登録者総数は約28,000人。令和3年度の相談受付件数は約5,800件（1日あたり15～20件程度）となっています（※5自治体の総数）。
- 子ども本人からの相談は41.5%と、平成30年度試行時の22.3%から増加をたどっています。
- 主訴を「児童虐待」とする相談は1,230件と全体の約2割に達し、「育児・しつけ」を上回って最多となっています。背景には、子ども本人からの相談が増えていることがあります（子ども本人からの相談は、主訴を児童虐待とするものが多い）。
- 1件あたりの平均相談時間は50分弱。



### 相談体制

- SNS相談事業は、外部委託しています。相談事業受託者側では、SV1名以上が配置され、3回線同時対応できる体制となっています。
- LINE相談は履歴が残ることもあり、相談員はSVの確認を受けながら対応する等、対応品質の維持向上に努めています。

### 相談窓口の周知方法

- 夏休み前に県内すべての中高生に対し、一人1枚渡るようにカードを配布しています(小学生への配布は市町村により異なる)。
- 5自治体合同でインターネット広告による広報を実施しています。

### 効果と課題

- 電話相談と比べ、子ども本人からの相談が多くなっています。当初目的であった、子ども本人を含む若年層が相談しやすい窓口が実現しています。
- アンケートでは「今回の相談が役に立った」との回答が8割強、「LINE相談は相談しやすかった」との回答が約9割となっています。

## SNS相談導入の背景と目的

## 2-1 SNS相談が求められる背景

虐待防止を目的とした SNS 相談導入への機運が高まっている背景には、下記の事項等が挙げられます。

## SNS相談が求められる背景

- 児童虐待の芽を早期に発見する仕組みが必要なこと
- コロナ禍でも虐待を潜在化させない機能が必要なこと
- 若者のコミュニケーション方法に合わせた対応が必須なこと
- 多分野でSNS相談が普及していること

それぞれについて、下図に詳しく記載します。

## SNS相談導入への機運の高まりとその背景

A

## 児童虐待の芽を早期に発見する仕組みが必要

- 児童虐待対応件数が増加傾向にあり、痛ましい虐待事案が生じる中、児童や親が抱える悩みを早期に相談してもらう仕組みの拡充が必要。
- 児童本人や若い保護者等から、日頃の悩みを、気軽に寄せてもらう相談窓口が必要。
- 相談のすそ野を拡げることで、児童虐待の芽を早期に摘み取ることが重要。

B

## コロナ禍でも虐待を潜在化させない機能が必要

- コロナ禍で学校が休校したり、大人との関わりが減ったりする中、虐待そのものが潜在化してしまう恐れ。
- 児童本人の声が寄せられる場や機能を拡充することが必要。

C

## 若者のコミュニケーション方法に合わせた対応が必須

- 若い世代のコミュニケーションツールは、SNSへと急速に移行。
- それに伴い、若い世代からの電話、メール相談は減少傾向。
- 若い世代の声を集めるためには、彼ら／彼女らのコミュニケーション変化に応じた相談窓口が必要。

D

## 多分野でSNS相談が普及

- 児童・女性福祉分野等、様々な分野でSNS相談の導入が進む。
- 児童福祉法にて「SNS相談の開設」の附帯決議が可決\*。SNS等を活用した相談窓口の開設や専門員による相談対応の重要性に言及。

虐待防止を目的  
としたSNS相談  
導入への機運が  
高まる

\* 児童虐待防止対策の強化を図るための児童福祉法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議令和元年6月18日参議院厚生労働委員会)。附帯決議の二十六「SNS等を活用した相談窓口の開設を進めるとともに、専門性を有する応対者の育成・確保に努めること。」

## 2-2 SNS相談導入の目的・機能

前ページの背景を受け、いち早く SNS 相談導入に取り組んできた自治体や児童相談所がみられています。そのような自治体・児童相談所では、SNS 相談窓口設置の目的として、以下の機能の実現等を挙げています。

### SNS相談導入の経緯・目的

- ・ アクセスしやすく、気軽に相談できる窓口となること
- ・ 児童本人からの相談が寄せられる窓口となること
- ・ 幅広い悩みを受け付ける窓口とすること
- ・ 虐待事案には迅速・的確に対応する窓口とすること

これらにより、多くの方から、多様な悩みを、気軽に相談してもらうことで、結果的にハイリスク事案を早期に察知し、児童虐待の未然防止や早期発見につなげることを目的としています。

声にならない声を少しでも多く寄せてもらうために、児童本人を主たる対象とすること、様々な悩みを相談してよい間口の広い相談窓口であること（“私なんかは相談してはいけないんだ”とってしまう子どもを減らすこと）等を重視する事例がみられています。

それぞれについて、下図に詳しく記載します。

### SNS相談導入の目的(SNS相談窓口で実現する機能)

#### アクセスしやすく、 気軽に相談できる窓口

- ・ 匿名で、テキストで、気軽に相談できるという SNS の長所を活用。
- ・ 児童や保護者が抱える、ちょっとした悩みごとを寄せてもらう相談窓口。

#### 児童本人からの 相談が寄せられる窓口

- ・ 児童が普段から利用している SNS というコミュニケーションツールを活用。
- ・ 児童本人からの声を受け付ける相談窓口。

#### 幅広い悩みを 受け付ける窓口

- ・ 虐待だけでなく、学校・家庭の悩み、子育ての悩み等、幅広い悩みを受け付け、少しでも気持ち的に楽になってもらう相談窓口。
- ・ 多くの方から相談を寄せてもらうことで、児童虐待の未然防止につなげる。

#### 虐待事案には迅速・ 的確に対応する窓口

- ・ 虐待等ハイリスク事案には、相談者が居住する地域の児童相談所等に迅速につなぎ、的確な支援につなげる窓口。

# SNS相談の特徴

先行的にSNS相談に取り組む自治体・児童相談所の事例から、児童福祉分野におけるSNS相談の特徴を記します。

## 3-1 相談状況等の特徴

東京都「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」の令和3年度実績を中心に、大阪府「子どもと親の相談らいん@おおさか」、神奈川県「かながわ子ども家庭110番相談LINE」等の事例も参考に、SNS相談の特徴をみていきます。

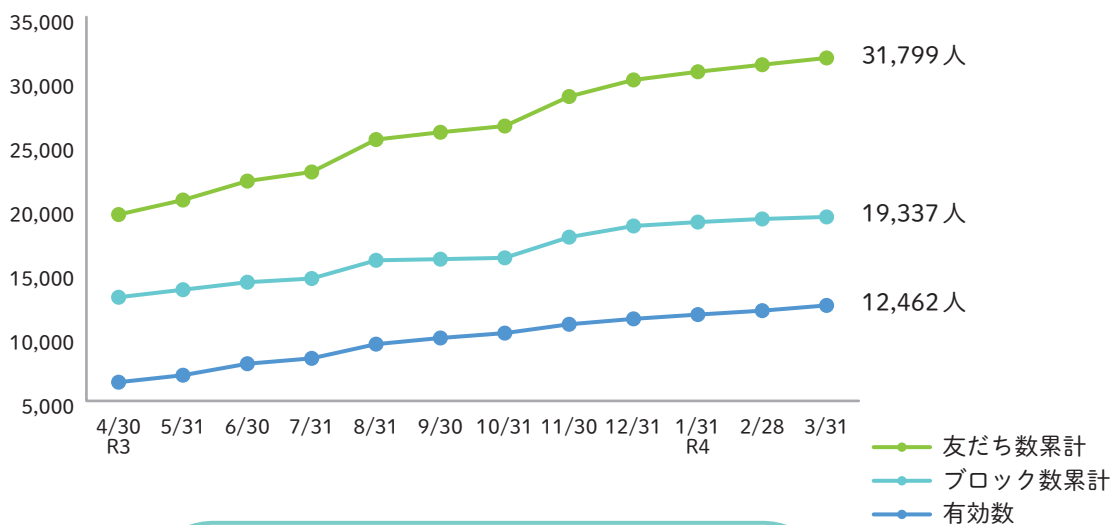
### (1) 登録者数、相談対応件数

東京都のLINE相談の友だち登録者は令和3年度末で31,779人。同年度だけで12,000人も増加しています(ブロック数を除いた有効数でも6,000人増)。

年間、5,852人の相談者から計11,223件の相談が寄せられ、そのうち9,960件に対応し、178件を見相につないでいます。

東京都では、登録者に対し定期的にプッシュ広告を行う等、精力的な広報を行っており、利用者増の背景には、“SNS相談のアクセスのしやすさ”も挙げられるでしょう。

図1：友だち登録者数の推移(東京都、令和3年度)



- ・総アクセス件数：11,223件
- ・相談対応件数：9,960件(対応率88.7%)  
うち、見相に対応を引き継いだもの：178件(1.79%)
- ・相談者数：5,852人

資料：東京都「児童虐待を防止するためのLINE相談『子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京』令和3年度実施状況

### (2) 月・曜日・時間帯別相談対応件数

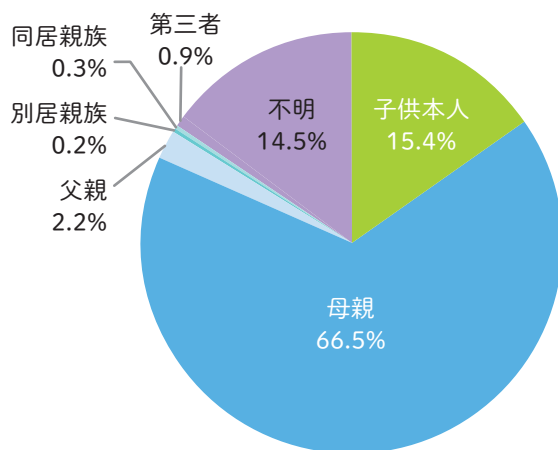
東京都のLINE相談の相談対応件数が多くなるのは、月別には6～8月の夏休み前後、曜日別には平日、時間帯別には相談窓口が開く朝の9時台や、18時以降となっています。

東京都のみならず、平日夜間の相談ニーズが高いと感じている自治体は多くなっています。

### (3) 相談者属性

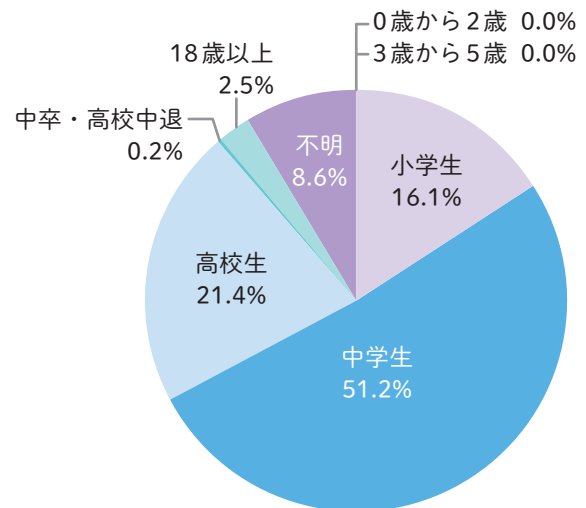
相談者の内訳は、東京都では児童本人15.4%、家族・親戚が69.2%となっています(一方、神奈川県では児童本人が41.5%、家族・親戚が53.9%)。都道府県により、相談者の構成は異なりますが、電話相談と比べて、児童本人からの相談比率が高い傾向は、共通してみられています。また、児童本人からの相談では、中学生からの相談が最も多くなっています(1位は東京都・大阪府ともに中学生、2位は東京都では高校生、大阪府では小学生)。

図2：相談者属性(東京都、令和3年度)



資料：図1と同じ

図3：子供本人の年齢(東京都、令和3年度)



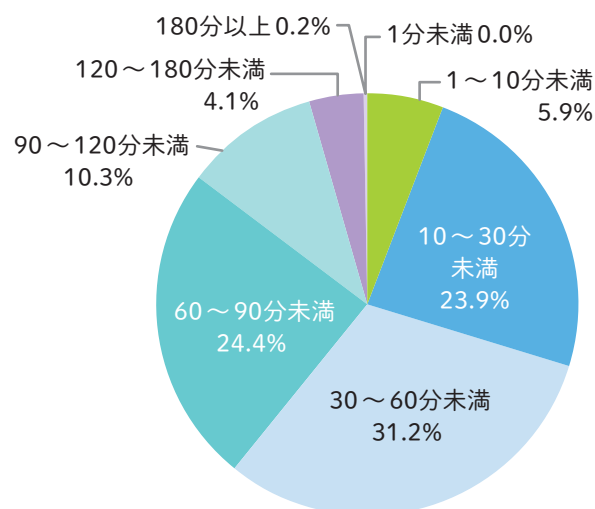
資料：図1と同じ

### (4) 相談時間

相談時間(1回の相談におけるトーク開始から終了までの時間)は、30～60分未満が最も多く、次いで、60～90分未満、10～30分未満となっています。

電話相談と比較して、相談が長時間に及ぶ状況がうかがえます。

図4：相談時間(東京都、令和3年度)



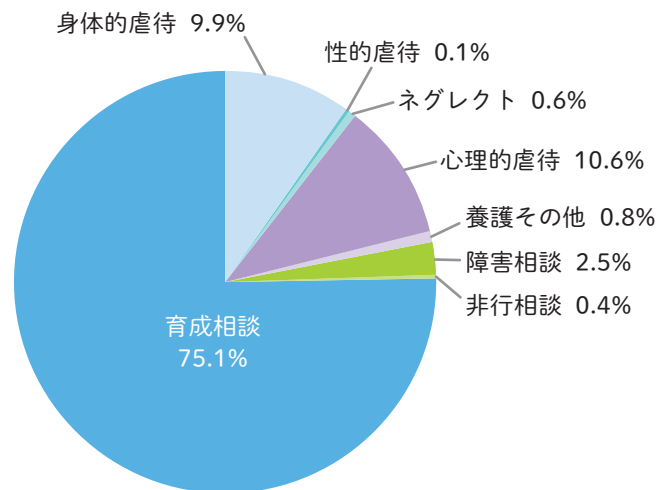
資料：図1と同じ

### (5) 相談内容

東京都では、育成相談（育児・しつけ等）が最も多いですが、虐待に関する相談（身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、ネグレクト）も2割超となっています（大阪府も同様に2割超）。特に、児童本人からの相談では虐待相談が98.5%に達しています。

SNS相談には、児童虐待を早期に発見する役割が期待されます。

図5：相談内容（東京都、令和3年度）



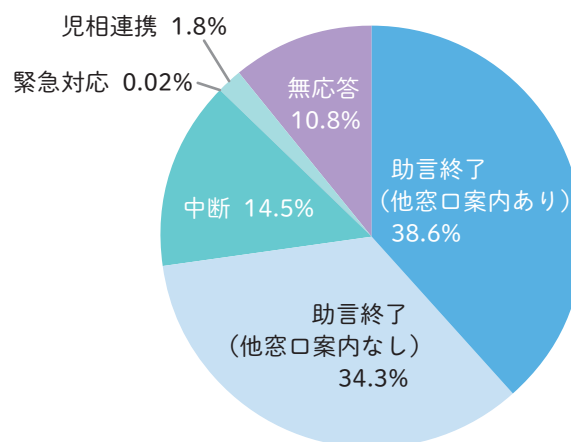
資料：図1と同じ

### (6) 相談結果

東京都では、約4割の相談者に対し（児童本人が相談者の場合には約5割）、他の窓口を案内してSNS相談を終了しています。また、約2%で児相連携や緊急対応を行っています。

一方で、中断してしまう相談も約15%（児童本人が相談者の場合には約2割）となっています。

図6：相談結果（東京都、令和3年度）



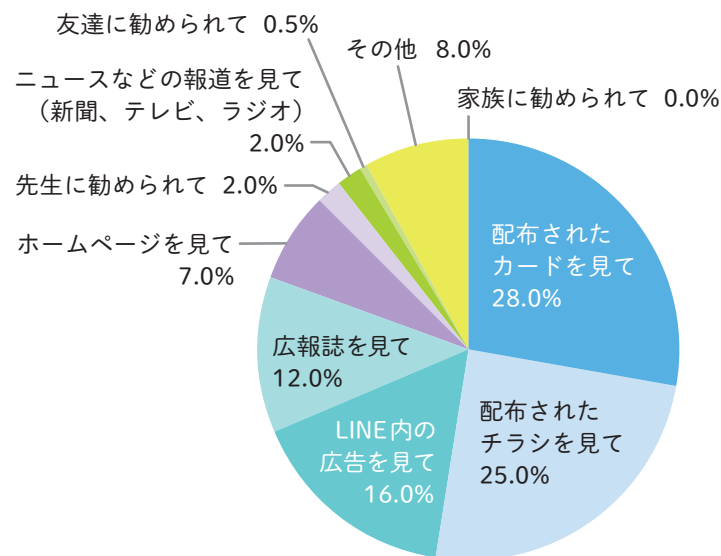
資料：図1と同じ

### (7) 広報効果

大阪府では、学校生徒へのカード・チラシの配布、SNS内での広報、報道発表等、多様な広報を行っていますが、中でも児童一人ひとりに届くカードやチラシにより、SNS相談窓口を知ったとの回答が多くなっています。

SNS相談窓口の利用拡大に向けて、広報がカギを握ると考えている自治体がみられます。

図7：SNS相談窓口を知ったきっかけ(大阪府、令和3年度)



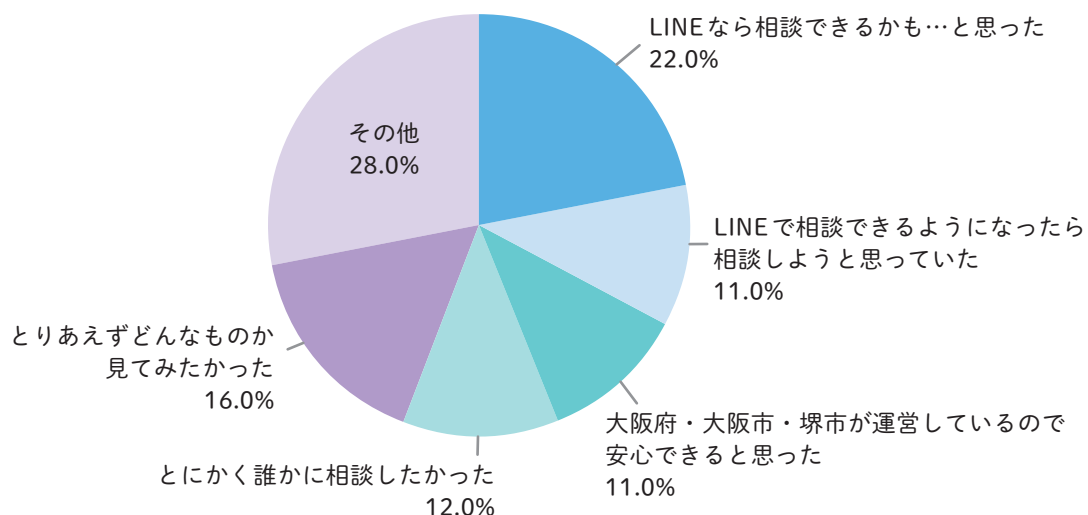
資料：大阪府「SNSを活用した児童虐待防止相談事業『子どもと親の相談らいん@おおさか』R3年度データ分析まとめ資料」(エースチャイルド(株)作成)

### (8) 利用者からの支持

大阪府が、SNS相談利用者にアンケートを行ったところ、相談の動機について「LINEなら相談できるかも…と思った」、「LINEで相談できるようになったら相談したいと思った」との回答が1/3に達しています。「また相談したい」、「悩みがや不安があれば相談したい」との再相談意向も8割に達しています。

SNSだったら悩みを相談できると考えている方も多く、利用してみても満足度も高いことから、SNS相談は利用者から一定の支持を得ていることがうかがえます。

図8：友だち登録をしようと思った理由(大阪府、令和3年度)



## 3-2 SNS相談のメリット／デメリット

### (1) SNS相談のメリット

前節でみたように、先行的に SNS 相談を導入した自治体・児童相談所の事例からは、SNS 相談には、対面・電話相談にはアクセスしてこなかったような児童本人や、若い世代の保護者の方々の相談ニーズを喚起する効果があることが示唆されています。

それは、相談者<利用側>にとって、「アクセスしやすい」、「本音を打ち明けやすい」、「後で読み返すことができる」、「場所を選ばず、すき間時間で相談できる」等のメリットがあるからです。また、相談員<支援側>にとっても、「チームでの対応ができる」、「HP 等の情報を参照しやすい」、「必要な時にメッセージを送ることができる」、「過去の相談記録・履歴が参照しやすい」等のメリットがあります。

SNS 相談は、利用側・支援側の双方にメリットをもたらすツールと言えます。

### (2) SNS相談のデメリット

一方、相談者<利用側>・相談員<支援側>に共通するデメリットとして「言葉のニュアンスや行間を読み取る力が必要」であることが挙げられます。文字ベースの相談の品質を高めるためには一定のスキルと慣れが必要となります。

また、相談員<支援側>側のデメリットとしては、「情報量が少ない中でのアセスメント・アドバイスが必要」、「相談に時間がかかる」、「虐待事案等において個人を特定しにくい」等が挙げられます。

特徴的なことは、相談者<利用側>にとってのデメリットは少ないということです。また、相談員<支援側>にとってのデメリットとして挙げられる事項も、研修や実践等を通じたスキル向上により克服可能なものが多いと言えます。一方、緊急時の個人情報の把握は最大の課題となります。

### (3) 先行自治体による対応

先行的に SNS 相談を導入した自治体・児童相談所でも、これらのメリットとデメリットを踏まえた上で導入の検討がなされていました。多くの自治体に共通する考え方として、下記等を指摘することができます。

#### 参考

Reference

#### SNS相談導入への考え方

- SNS 相談は、相談者のすそ野拡大（特に児童本人からの相談増）に向けた有効な手段である。
- 相談者<利用側>に支持されており、導入へのハードルも高くない。相談者のためになる施策を導入しないという選択肢は（中長期的には）賛同を得にくい。
- 一部デメリットはあるが、対面・電話等の相談手段にもデメリットはある。メリット・デメリットを理解した上で、メリットの最大化、デメリットの最小化に向けた取組や工夫を行うことが重要である。



## 相談者／相談員にとってのSNS相談のメリット・デメリット

## 相談者＜利用側＞にとってのメリット

## アクセスしやすい

- ・特に児童にとって、SNS相談は相談の心理的ハードルが低い。
- ・困りごとを気軽に相談する場合、SNS相談が適している。
- ・気軽に相談できる場があってこそ、深刻な相談も寄せられる。
- ・スマホを持つ若い世代には、SNS相談の親和性が高い。

## 本音を打ち明けやすい

- ・SNS相談は匿名で相談ができるため、敷居が低く、相談しやすい上に、本音を打ち明けやすい。
- ・対外的な目を気にする人の場合(保護者等)、匿名性が担保されるSNS相談は活用しやすい。

## 後で読み返すことができる

- ・SNS相談ではテキストが残るため、後から振り返ることができる。
- ・相談の時には混乱していても、後で冷静になったときに読み返し、考えることができる。

## 場所を選ばず、すき間時間で相談できる

- ・SNS相談は、周囲に聞かれずに相談ができ、場所を選ばない。
- ・SNS相談では、忙しく、まとまった時間が取れない場合でも、合間で相談できる。

## コミュニケーション弱者も相談しやすい

- ・話すことが苦手な方でも相談しやすい。
- ・日本語が苦手な方でも翻訳ツールを使いながら相談できる。

## 相談員＜支援側＞にとってのメリット

## チームでの対応ができる

- ・複数の相談員で、相談しながら、意見を交わしながら、対応することができる。
- ・相談内容を見て、最も適した(相談内容に適した専門性・経験等を持つ)相談員が対応することができる。
- ・必要に応じ、外部専門家の意見も聞きながら対応できる。

## HP等の情報を参照しやすい

- ・支援関連ホームページ等のURLを送信し、資料を参照してもらいながら説明ができる。
- ・技術的には、写真(けがの様子等)、音声データ(両親の喧嘩の声等)等を送ることができ、客観的な情報を受け取ることができる(個人情報に留意する必要あり)。

## 必要なときにメッセージを送ることができる

- ・心配な児童や保護者に対しては、定期的に「その後いかがですか」等と声がけし、様子を知ることができる。

## 過去の相談記録・履歴が参照しやすい

- ・SNS相談システム上で、相談ごとに、相談記録を残しやすくなる。
- ・相談員は、相談履歴を確認しながら、前回の続きから相談をすることができる。

## 相談者＜利用側＞にとってのデメリット

## 相談員＜支援側＞にとってのデメリット

## 情報量が少ない中でのアセスメント・アドバイスが必要

- ・電話相談では得られる声のトーン、周囲の状況等の情報がなく、どの程度のリスクがあるのか判断が難しい。
- ・短い言葉のやり取りの中で、アセスメント・アドバイスが求められる。

## 相談に時間がかかる

- ・電話相談に比べて、1件当たりの相談時間は長くなる。
- ・深刻なケースでは1時間以上かかることもある。

## 虐待事案等において個人を特定しにくい

- ・虐待が疑われる相談を受けても、SNS相談の匿名性がネックとなり、個人を特定できず対応できないケースが生じる。
- ・個人特定にどこまで労力を割くべきか判断が難しい。特定でき支援に動いたとしても、「匿名で相談したのに」とトラブルになることもある。

## その他

- ・県外、地域外からの相談も入ってきやすい。
- ・気軽にアクセスできる反面、動機づけの低い相談がされやすい。

## 言葉のニュアンスや行間を読み取る力が必要

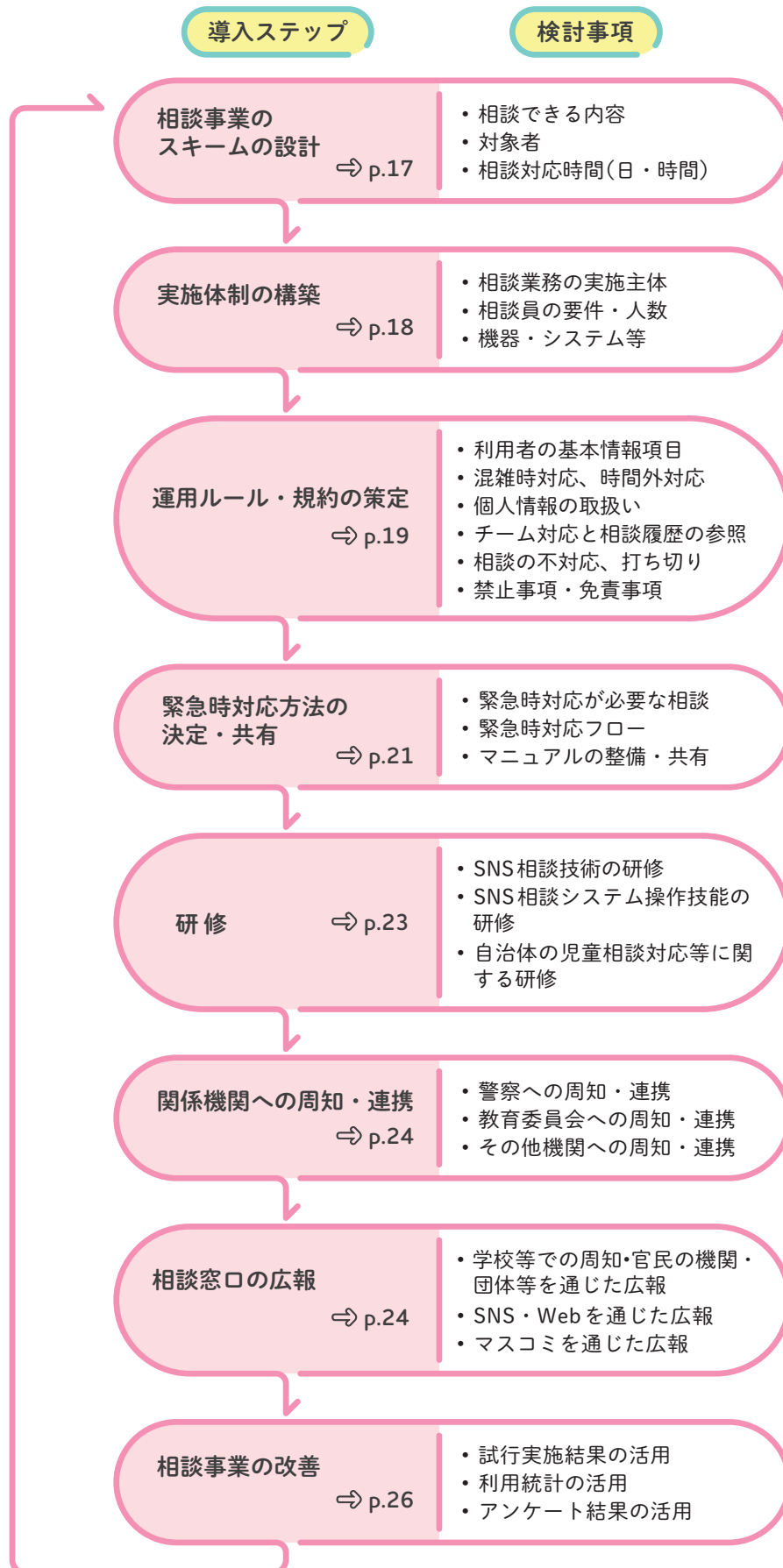
- ・文字だけではニュアンス、雰囲気伝わらない部分があり、行間から読み取る能力が必要。
- ・発信側、受信側で言葉の解釈が異なる等、正確に伝えられているか、伝わっているかの確認が難しい。

## Point

- ①利用側・支援側双方にメリットが多い
- ②利用側にデメリットはほとんどない
- ③多くの課題はスキル向上で克服可能
- ④最大の課題は、緊急時の個人情報把握

# SNS相談の導入ステップ

先行的にSNS相談を導入した自治体・児童相談所の事例調査から、SNS相談導入に向けたステップを記します。



### (1) 相談事業のスキームの設計

はじめに、相談事業のスキームを設計します。「相談できる内容」、「対象者」、「相談対応時間」等に関する検討事項(チェックリスト)を以下に示します。

特に、相談対応時間については、実際の日・時間別のアクセス状況を参考に、柔軟に変更している事例がみられます。

#### 「相談事業のスキームの設定」に関する検討事項(チェックリスト)

項目	検討事項
相談できる内容	<input type="checkbox"/> 相談できる内容をどのような範囲に設定するか(子育て・育児の不安、家庭・家族の悩み、家庭内暴力、虐待、不登校、ヤングケアラー等)。 <input type="checkbox"/> 上記相談に対応できる相談員を確保できるか。
対象者	<input type="checkbox"/> 対象者属性をどのように設定するか(子ども、保護者等)。 <input type="checkbox"/> 子どもの年齢の設定を設けるか(18歳未満等)。 <input type="checkbox"/> 居住地の設定を設けるか(県内、市内等)。
相談対応時間 (日・時間)	<input type="checkbox"/> 対応時間を何時から何時とすることが効果的か(日・時間帯別の相談件数の予想/他自治体の実績の参照)。 <input type="checkbox"/> 休日、夜間・早朝対応をするか。 <input type="checkbox"/> 上記時間に対応できる相談員・予算を確保できるか。 <input type="checkbox"/> 【休日、夜間・早朝対応する場合】休日、夜間・早朝に緊急対応が必要な相談が入った場合、どのように対応するか。

#### 参考

Reference

#### 先行自治体・児相における検討事例

##### 相談できる内容

- ・子育ての不安、しつけ等、様々な子どもの悩みに関する相談を幅広く受け付けることで、児童虐待の早期発見、未然防止につなげていく。

##### 対象者

- ・子どもと親、特に子どもからの相談を受け付ける窓口と位置付けている。

##### 相談対応時間(日・時間)

- ・当初、平日9時～21時だったが、平日夜間の試行を行った結果、夜間の需要が確認できたため、23時まで延長することとなった。
- ・当初はどの程度のアクセスがあるかわからなかったので、平日9時～17時とした。その後の実証実施や利用者アンケートの結果から平日夜のニーズが高かったため、児相が対応可能な平日9時～21時までに変更した。夜間に児童虐待等の緊急相談が入った場合への対応力等を考慮し、24時間対応は難しいと判断した。
- ・「いつでも、どこでも、あらゆる悩みに対応する」という事業目標の下、当初から365日24時間対応をしている。

## (2) 実施体制の構築

次に、実施体制を構築します。「相談業務の実施主体」、「相談員の要件・人数」、「機器・システム等」等を検討します。

相談員の人数やシフトについては、実際の日・時間別のアクセス状況を参考に、柔軟に変更している事例がみられます。

### 「実施体制の構築」に関する検討事項(チェックリスト)

項目	検討事項
相談業務の実施主体	<input type="checkbox"/> 自治体・児相が相談業務を直接実施するか、外部委託するか。 <input type="checkbox"/> 【直接実施の場合】実施主体は自治体か、児相か。 <input type="checkbox"/> 【外部委託の場合】どのような調達・発注方法や契約形態等をとるか。
相談員の要件・人数	<input type="checkbox"/> スーパーバイザー(SV)、相談員にはどのような要件を求めるか。 <input type="checkbox"/> 有資格者：保健師、心理士、社会福祉士、精神保健福祉士等 <input type="checkbox"/> 経験者：児童相談経験者・経験年数等 <input type="checkbox"/> 常時対応人数はどのように設定するか。 <input type="checkbox"/> SV( )人 <input type="checkbox"/> 相談員( )人 <input type="checkbox"/> 【自治体・児相による直接実施の場合】SV、相談員はどのような雇用形態とするか(会計年度任用職員、正職員等)
機器・システム等	<input type="checkbox"/> どの相談システムを利用するか(厚生労働省「親子のための相談LINE」等)。 <input type="checkbox"/> 何人の相談員が同時並行で相談業務を行う設定とするか(回線数)。 <input type="checkbox"/> 相談業務に必要な機器・システム・ネットワーク等は誰が調達し、実施者に提供するか。

### 参考

Reference

#### 先行自治体・児相における検討事例

##### 相談業務の実施主体

- ・ 電話相談同様に、相談業務を外部の専門機関に委託することとした。
- ・ 児童相談所虐待対応ダイヤル「189」の開始時にさほど相談件数が増えなかったことから、SNS相談も外部委託せずに内部で実施することとした。

##### 相談員の要件・人数

- ・ 相談員は心理士、社会福祉士等の有資格者が主。SVは必ず1名以上配置。
- ・ 当初は多めに相談員を配置したが、アクセス状況をみながら、現在はやや人数を減らして対応している(平日9時～17時:5人体制、17時～23時:7人体制、土日祝:4人体制)。SV1名が全ケースを把握しながら、相談員が対応する体制としている。
- ・ 委託事業者には常時2回線の対応ができる人員の確保を要請している。

##### 機器・システム等

- ・ 専用端末(PC、タブレット)、ネットワークで対応。
- ・ 全庁的にA社のSNS相談システムを使用している。

### (3) 運用規約・ルールの策定

運用ルール・規約を策定します。「利用者の基本情報項目」、「混雑時対応、時間外対応」、「個人情報の取扱い」、「チーム対応と相談履歴の参照」、「相談の不对応、打ち切り」、「禁止事項・免責事項」等について運用規約に記載します。

また、「相談実施場所」、「1回あたりの相談時間」、「相談員の個人情報の取扱い」、「複数相談への同時対応」、「相談の報告方法」等に関する運用ルールを決めておくことが重要です(運用過程において、柔軟に見直し・変更も可能)。

#### 「運用規約・ルールの策定」に関する検討事項(チェックリスト)

項目	検討事項
利用者の基本情報項目	<input type="checkbox"/> 友だち登録時に収集する、利用者に関する基本情報項目及び選択肢をどのように設定するか(性別、年齢、居住地等)。
混雑時対応、時間外対応	<input type="checkbox"/> 混雑時には、待たせてしまう／受付できないことがある旨を明記する。 <input type="checkbox"/> 混雑時に、対応可能な電話窓口等を提示する。 <input type="checkbox"/> 相談対応時間外に投稿されたメッセージにどのように対応するか(相談対応時間になったら対応する、時間外には「時間内に再度投稿してください」とのメッセージを自動配信する等)を決定する。
個人情報の取扱い	<input type="checkbox"/> 相談者の同意がない限り、個人情報や相談内容を第三者に公開しないこと、相談者の身体・生命に危険があると判断したときには、警察、児相、関係機関等に連絡し、安全を確保する場合があること等を明記する。 <input type="checkbox"/> 相談内容は、個人が特定できないように情報加工した上で、実績の公表や事業の検証等に活用する場合があること、それ以外の目的には使用しないこと等を明記する。 <input type="checkbox"/> SNS相談システムにアクセスできる関係者、場所(事業所・施設等)を決定する。
チーム対応と相談履歴の参照	<input type="checkbox"/> 複数の相談員によるチーム対応を行う(前回と異なる相談員が対応する可能性がある)旨を明記する。 <input type="checkbox"/> 再相談の場合には、前回までの相談履歴を参照することがあることを明記する。
相談の不对応、打ち切り	<input type="checkbox"/> 作話やいたずら等の目的外利用と判断される内容の相談には対応しない旨を明記する。 <input type="checkbox"/> 一定時間以上(例：10分以上)応答が途絶えた場合、相談を終了することがある旨を明記する。
禁止事項・免責事項	<input type="checkbox"/> 禁止事項を設定する(例：相談内容・画面の無断転送・転載、特定の個人・企業・国・地域等の誹謗中傷、他者へのなりすまし・虚偽の内容、法令・公序良俗に反する言動、広告・宣伝目的の言動等)。 <input type="checkbox"/> 禁止事項に抵触する場合、投稿の削除、アカウントのブロック・削除をするかの方針を決定する。 <input type="checkbox"/> 免責事項を設定する(例：システムトラブル等予期せぬ事態による相談中断、トラブル・損害に関する責任免除、運用ルールの予告なしでの変更等)

相談実施場所	<input type="checkbox"/> 指定の事務所内に限定するか。 <input type="checkbox"/> 事務所外での対応を認める場合、どのような基準・条件とするか。
1回あたりの相談時間	<input type="checkbox"/> 相談時間の目安を設定するか(例：およそ60分等)。 <input type="checkbox"/> 目安の時間を公表するか。
相談員の個人情報の取扱い	<input type="checkbox"/> 相談員は匿名とするか、SNS相談での呼び名をどうするか。 <input type="checkbox"/> 相談者からたずねられた場合等、相談員の個人情報は開示するか、どこまで開示するか。
複数相談への同時対応	<input type="checkbox"/> 混雑時等に、1人の相談員が複数の相談者に対して同時に対応するか。 <input type="checkbox"/> 同時対応をする相談員を上級者に限定するか。
相談の報告方法	<input type="checkbox"/> 相談内容についての報告事項、報告様式、報告方法・ルート、報告タイミング等について決定する。
相談員への支援方法	<input type="checkbox"/> 相談員にかかる心理的負担、ストレス等を低減・緩和し、バーンアウトを防ぐための方法を検討する。 <input type="checkbox"/> ミーティングでの相談内容の共有(ブリーフィング) <input type="checkbox"/> SVや外部専門家との相談機会の設定等

### 参考

Reference

#### 先行自治体・児相における検討事例

##### 利用者の基本情報項目

- 登録時には、①属性情報（児童本人か保護者か。児童であれば小・中・高といった校種）、②年代（2～3歳区切り等）、③性別（男性・女性・答えたくない）、④居住地（児相の担当地域別）について質問をしている。一方、相談主訴は相談対応後に相談員が記録する。

##### 混雑時対応、時間外対応

- 対応時間外の相談は受け付けておらず、対応時間内に投稿してもらうようメッセージを流している。
- 対応時間外でも相談者から投稿はできるが「時間外です」という自動応答メッセージが返される。
- 時間外で緊急の際は、児童相談所虐待対応ダイヤル「189」もしくは児童相談所相談専用ダイヤルに電話してもらうようメッセージを流している。

##### 個人情報の取扱い

- 自治体が求める個人情報保護規定に全て対応していくことが前提となる。
- LINE相談は基本的に匿名相談となるため、相談者を特定するために委託事業者が「児相と連携するので個人情報を教えてください」と相談者に伝え、相談者から得た個人情報も一緒に送っている。
- 個人情報保護の観点から、決められた事業所外で相談を閲覧・対応することは不可とし、夜間対応がある場合でも一旦事業所に行って情報を確認する等の対応をしている。
- 虐待通告の場合、即時対応が必要となるため、児相と県とが電話で連絡を取りながら、それぞれSNS相談システムにログインし、情報共有をしている。

#### (4) 緊急時対応方法の決定・共有

特に、緊急時対応については、対応フロー・マニュアルを整備し、関係者間で共有することが重要です。

基本的には、対面・電話対応と同様のフローとなりますが、匿名相談が主となるSNS相談においては、「個人を特定する情報を取得できている場合／できていない場合」ごとに、児童相談所等への連絡のタイミングを検討することが重要です（個人を特定できていない場合、児相や警察での調査・情報開示業務の負担が大きくなります）。

#### 「緊急時対応方法の決定・共有」に関する検討事項(チェックリスト)

項目	検討事項
緊急時対応が必要な相談	<input type="checkbox"/> 緊急時対応の対象とする相談を定義し、その判断基準を関係者間で共有する。 <input type="checkbox"/> 虐待が疑われる相談、虐待通告の場合 <input type="checkbox"/> 希死念慮がある場合、自殺予告がなされる場合 <input type="checkbox"/> その他、身体・生命に危険が迫っている場合等 ※基本的に対面・電話対応時と同様となる。
緊急時対応フロー	<input type="checkbox"/> 自治体、児童相談所、警察等への連絡フローを決定する。 <input type="checkbox"/> 各機関の担当部署・担当者・連絡先、夜間等の連絡先リストを整備する。 ※基本的に対面・電話対応時と同様のフローとなる。 <input type="checkbox"/> 個人を特定する情報を取得できている場合／できていない場合別に、連絡のタイミング等を決定する。 <input type="checkbox"/> 児童相談所への連絡タイミング。 <input type="checkbox"/> 警察への連絡タイミング。 <input type="checkbox"/> 自治体への連絡タイミング。
マニュアルの整備・共有	<input type="checkbox"/> 緊急時対応フロー・マニュアルを整備し、関係者間で共有する。

#### 参考

Reference

#### 先行自治体・児相における検討事例

##### 緊急時対応が必要な相談

- 緊急時対応が必要な相談として、虐待が疑われる場合、自殺予告等の場合等を挙げている。

##### 緊急時対応フロー

- 緊急時対応フローの整備は十分に行う必要がある。相談業務を担う委託事業者でもリスクアセスメントできるように行政から目安を示し、委託事業者側で判断する部分、自治体に指示を仰ぐ部分、児相・警察と連携する部分等の場合分けし、フロー・マニュアルとして整備することが重要である(電話相談時と同様)。
- 虐待が疑われるケースについては、相談終了直後もしくは相談中に、SVより児童相談所に電話をすることとしている。その後、すぐに指定様式に相談内容を記載し、FAX等で児相・自治体双方に報告する。

## 参考

Reference

## 先行自治体・児相における検討事例

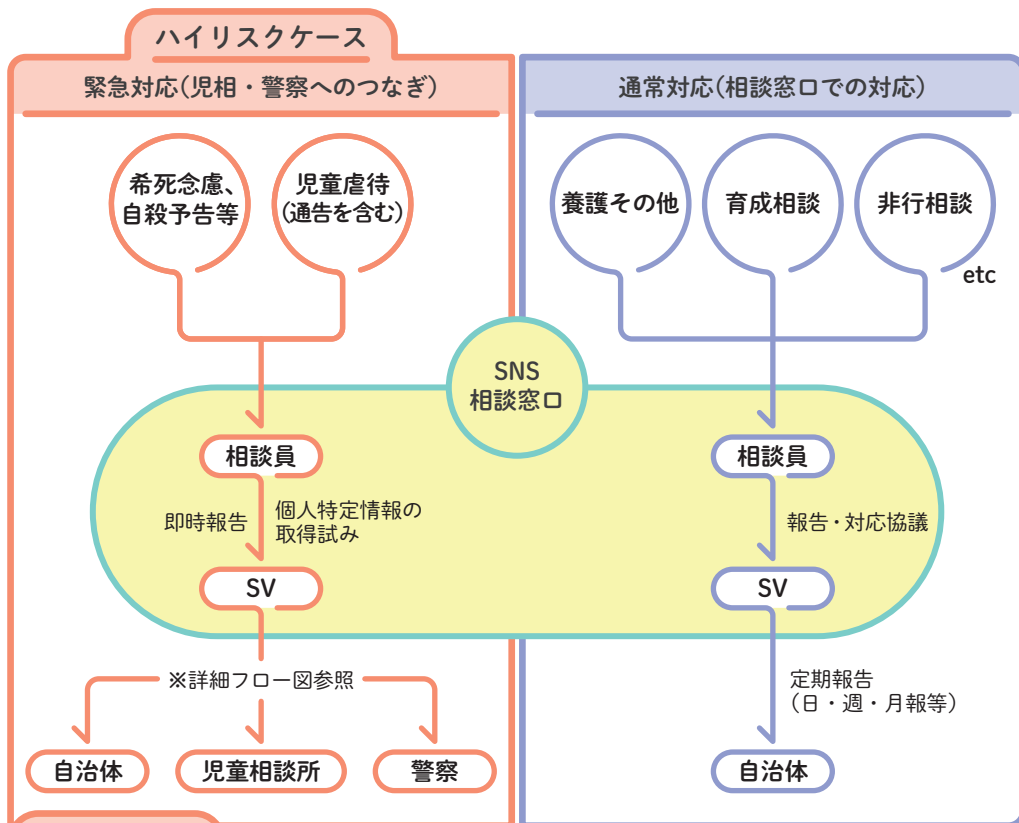
## 緊急時対応フロー(つづき)

- 名前、住所等の個人を特定する情報が取得できた場合に、児童相談所に報告する。個人情報が取得できていない場合には、自治体に報告する。
- 個人を特定する情報が取得できていない場合にも、児童相談所に報告する。
- 希死念慮、自殺予告等、相談の緊急度が高い／増している場合には、児相だけでなく、警察に連絡することもある。

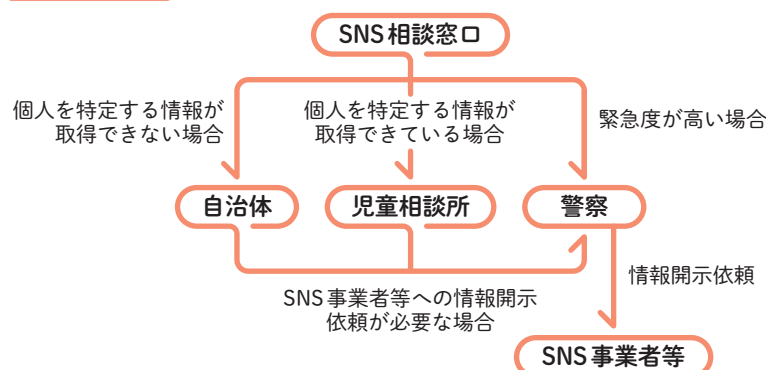
## マニュアルの整備・共有

- SNS相談マニュアル(相談対応、アセスメント、対応フロー・緊急対応フロー、連絡先等)を作成し、県、県警、児相、委託事業者で共有している。

## 緊急時対応フロー概念図(例)



## 詳細フロー図





## (5) 研修

SNS相談の運用に向けた研修を行います。研修は、「SNS相談技術の研修」、「SNS相談システム操作の研修等（セキュリティスキルチェックを含む）」、「自治体の児童相談対応等に関する研修」等に大別されます。以下にチェックポイントを示します。

対面・電話相談とは異なるSNS相談の特性に、当初戸惑う相談員もみられることから、各自治体ともSNS相談技術の研修を重視しています。

### 「研修」に関する検討事項(チェックリスト)

項目	検討事項
SNS相談技術の研修	<input type="checkbox"/> SNS相談に関する基礎知識習得のための研修(SNS相談の特性、対面・電話相談との相違、メリット・デメリット、SNS相談員の役割・倫理、相談スキル、相談の流れ、対応のポイント等)を実施する。 <input type="checkbox"/> 相談内容・ケースごとに、相談対応を実践・評価するロールプレイング研修や、最適な対応を議論し合うケースカンファレンスを実施する。 <input type="checkbox"/> 研修機関・カリキュラム等(全国SNSカウンセリング協議会、LINE社による研修、内部研修等)を決定する。
SNS相談システム操作の研修等	<input type="checkbox"/> SNS相談システムの操作方法を学ぶ研修を実施する。 <input type="checkbox"/> 定期的に、相談員等の情報リテラシーのアップデート、セキュリティスキルのチェック等を行う。
自治体の児童相談対応等に関する研修	<input type="checkbox"/> 相談者のアセスメント方法、相談内容ごとの対応フロー等に関する意識・行動を統一するための研修。 <input type="checkbox"/> 相談者をつなぐ先となる地域の社会資源に関する知識を習得する研修。 ※基本的に対面・電話対応時と同様の内容となる。

### 参考

Reference

#### 先行自治体・児相における検討事例

##### SNS相談技術の研修

- SNS相談開始時には、LINE社から研修講師を派遣してもらい、基礎研修を受けた。その後、新規相談員の採用時等において、SNS相談技術の習得を目的に、全国SNSカウンセリング協議会の講習を受けている。
- 相談員には高い専門性が求められるため、初期研修やロールプレイング等を十分に実施し、利用者が安心して相談でき、不快な思いをしない対応を心掛けている。
- 相談員は相談開始前に必ずSNS対応基礎研修を受けている。特に、相談者が置かれている状況を把握するための方法(声掛け方法等)は重点的に学ぶ。また、毎月1回程度の定期研修を実施している(毎回テーマを決めてロールプレイングやケースカンファレンスを行う)。
- 導入研修からOJTまでに平均40～50時間をかけている。

##### SNS相談システム操作技能の研修等

- SNS相談システム会社から提供された操作マニュアルを用いて、操作研修を実施した。操作に慣れていく過程で、わからないことはシステム会社から電話等で気軽に教えてもらった。
- 定期的に相談員のセキュリティスキルをチェックしている。

## (6) 関係者への周知・連携

SNS相談の導入を関係者に周知し、連携体制をつくります。特に、緊急対応が必要な相談が入ってきたときの対応に備えるためにも、「警察への周知・連携」、「教育委員会への周知・連携」、「その他機関への周知・連携」等が必要となります。

### 「関係者への周知・連携」に関する検討事項(チェックリスト)

項目	検討事項
警察への周知・連携	<input type="checkbox"/> 都道府県警(少年課等)にSNS相談導入を説明し、警察内各所に周知していただく。 <input type="checkbox"/> 警察との連携について、意識合わせを行う(マニュアル共有等)。
教育委員会への周知・連携	<input type="checkbox"/> 教育委員会にSNS相談導入を説明し、各学校に周知していただく。 <input type="checkbox"/> 学校との連携について、意識合わせを行う(マニュアル共有等)。
その他機関への周知・連携	<input type="checkbox"/> 自治体・児童相談所内の関係者への周知を行う。 <input type="checkbox"/> その他関係者への周知を行う(関係者を集めた説明会等)

### 参考

Reference

#### 先行自治体・児相における検討事例

- ・ 県警や児相との調整には十分に時間をかけた。ハイリスクケースでは県警との連携が必要となるため、SNS相談事業について少年課に説明し、協力を依頼した。また、少年課を通じて、県警内各所に周知いただいた。教育委員会にもSNS相談事業を周知した。
- ・ 24時間対応のSNS相談では、夜間に緊急連絡が入った場合への対応等、警察、児相、関係機関の理解が必須のため、関係者を集めて説明会を実施した。

## (7) 相談窓口の広報

SNS相談の利用拡大に向けては、相談体制の整備と相談窓口の広報をセットで実施する必要があります。カード・チラシ等による「学校等での周知」、「官民の機関・団体等を通じた広報」、SNSのプッシュ広告やWeb検索効果を上げる対策等の「SNS・Webを通じた広報」、報道発表や記者会見による「マスコミを通じた広報」等が行われています。

特に、友だち登録者を増やす際には児童一人ひとりへの広報カード配布が、友だち登録者に相談を促す際にはSNS上での広告・通知等が、効果の高い取組として期待されています。

### 「相談窓口の広報」に関する検討事項(チェックリスト)

項目	検討事項
学校等での周知	<input type="checkbox"/> 小中高校の生徒にカード、チラシ、シール等を配布する。 <input type="checkbox"/> 児童クラブ、図書館、PTA等に、チラシ配布や周知協力等を依頼する。

官民の機関・ 団体等を通じた広報	<input type="checkbox"/> 自治体の諸窓口、児童相談所、警察等に、チラシ、ポスター等による広報協力を依頼する。 <input type="checkbox"/> スーパー、コンビニエンスストア、商店街等に、チラシ、ポスター等による広報協力を依頼する。
SNS・Webを 通じた広報	<input type="checkbox"/> 自治体の公式サイト(HP、Twitter、Instagram等)において、広報メッセージを発信する。 <input type="checkbox"/> キーワード検索において、SNS相談窓口が上位に表示されるようにしている。 <input type="checkbox"/> SNS相談の友だち登録者に、定期的に、広報メッセージを配信する。 <small>※厚生労働省「親子のための相談LINE」では、友だち登録者に対し、各自治体・児相から直接LINE上でメッセージを送信することはできない(R5.3時点)</small>
マスコミを 通じた広報	<input type="checkbox"/> 報道発表や記者会見を行い、地域の新聞社、テレビ局等による報道につなげる。
啓発・教育的広報	<input type="checkbox"/> 児童虐待については、自身が被害者であると自覚していない児童も少なくないため、“児童虐待とはこのようなことです”、“このようなことをされていたら相談してください”との啓発的・教育的な広報を行う。 <input type="checkbox"/> 相談することで何がよくなるのかを伝える。

### Reference 参考

#### 先行自治体・児相における検討事例

##### 学校等での周知

- SNS相談事業開始の際、県内のすべての小・中・高・特別学級および放課後児童クラブ、図書館にチラシを配布した。
- チラシ、名刺サイズのカードを作成し、教育委員会の協力を得て、すべての小・中・高の生徒に一人1セットずつ配布している。子どもの手に直にカードが渡ることの広報効果は大きい。

##### 官民の機関・団体等を通じた広報

- 県内の各相談機関の広報の際等、様々な機会に、SNS相談についても併せて広報してもらっている。児童相談所等にパンフレットを置いている。
- 児童虐待推進月間に合わせて、コンビニや大手スーパー、各警察署や県の機関等にチラシを配布して周知してもらっている。

##### SNS・Webを通じた広報

- 定期的に、また季節の変わり目等に、友だち登録をしている方に対して、広報メッセージを一斉配信で送信している。送信当日～数日は相談件数が増加する傾向にあり、これに対応できるよう、相談事業委託事業者と人員配置について相談しながら行っている。
- 県の公式Twitterや公式LINE等を活用し、SNS相談の周知に努めている。
- Webの検索エンジンで「虐待」、「〇〇県」とキーワード検索をすると、検索結果が上位に表示されるように取り組んでいる(SEO：検索エンジン最適化)。
- SNS広報は、若者に担当してもらうのがよい。SNS相談の対象者と同じように、子どもの頃につらい体験をしたような担当者なら、寄り添った広報も可能になる。

##### マスコミを通じた広報

- 記者会見で広報した。知事の発信力もSNS相談窓口広報に一役買っている。

## (8) SNS相談事業の改善

SNS相談事業は、多くの自治体・児童相談所にとって新たな取組となることから、まずは事業を開始しながら、試行実施、利用統計の蓄積、アンケートの実施等を通じて、データに基づく現状分析や改善実施が行われています。

これらにより、柔軟に相談対応時間、相談体制、対応方針等を見直し、変更する事例がみられます。

### 「SNS相談事業の改善」に関する検討事項(チェックリスト)

項目	検討事項
試行実施 結果の活用	<input type="checkbox"/> 試行実施を行い、相談件数、曜日・時間帯等のアクセス状況に関するデータを収集し、相談内容、相談対応時間、相談員体制等の再検討・改善等を行う。
利用統計の活用	<input type="checkbox"/> SNS相談の利用統計(月報等)を整備し、相談日、相談時間、相談者属性、相談回数等を分析することで、事業改善の検討等に役立てる。
アンケート 結果の活用	<input type="checkbox"/> 利用者アンケートを実施し、結果を事業改善の検討等に役立てる。 <input type="checkbox"/> SNS相談者に対し、相談終了後にアンケートを実施 <input type="checkbox"/> 友だち登録者に対し、定期的(例：半期等)にアンケートを実施

### 参考

Reference

#### 先行自治体・児相における検討事例

##### 試行実施結果の活用

- ・1カ月間24時間対応の試行実施を行い、相談体制、対応時間帯、対応曜日等の検証を行った。深夜早朝の相談件数は少ないこと、平日だけでなく土日にも相談ニーズがあること等が分かり、それを踏まえた事業設計を行った。
- ・運用開始後に、平日夜間の相談需要を確認するトライアルを行った。そこで夜間の需要が確認できたため、23時まで相談対応時間を延長することとなった。

##### 利用統計の活用

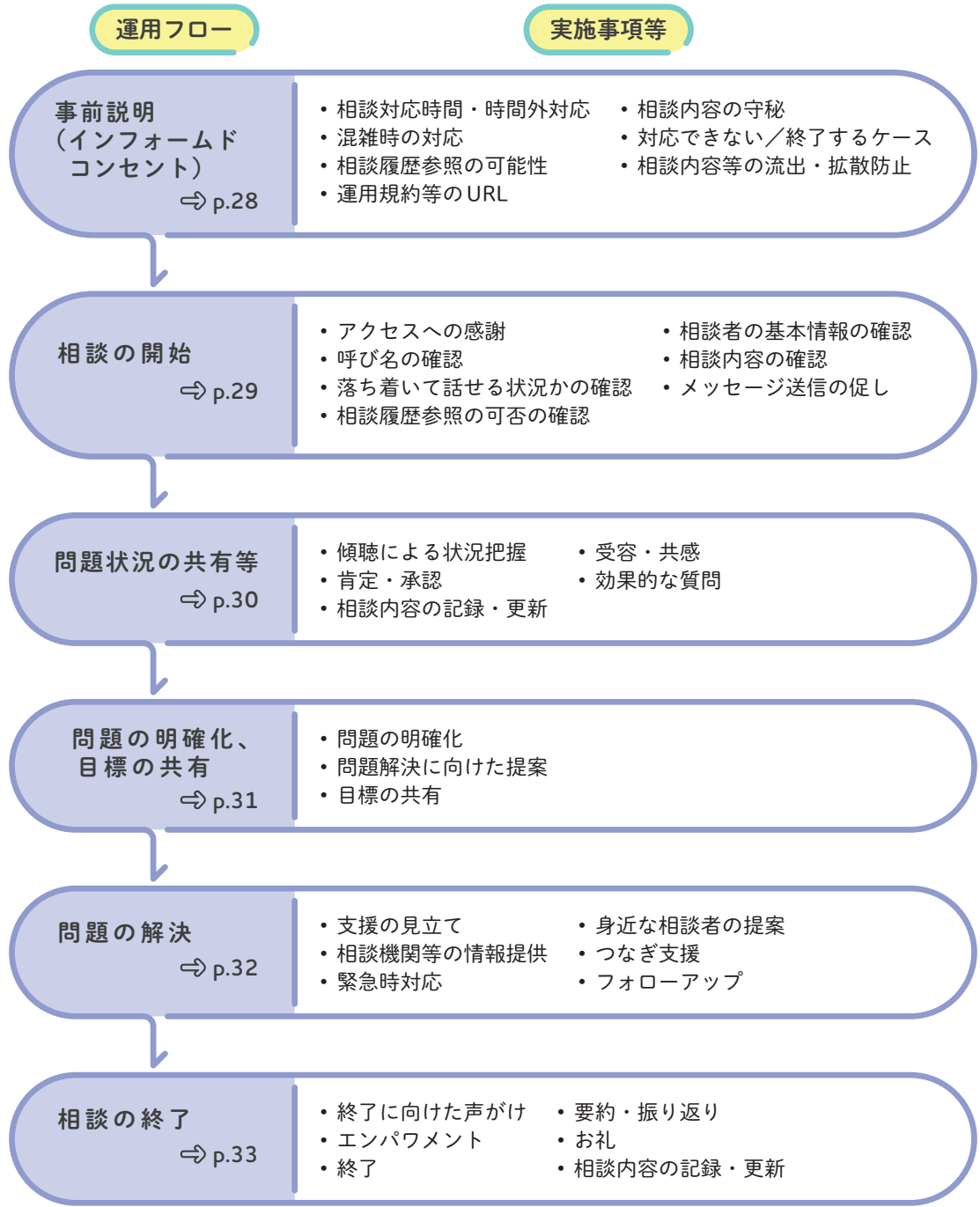
- ・毎年度、事業実施報告として利用統計を整備しており、事業の効果検証、改善点の把握に活かしている。
- ・子どもが学校に行っている9～17時は、子どもからの相談は少ない。
- ・夕方以降、夕食前後、就寝前の時間帯に相談が多くなる。
- ・平日・休日とも相談件数は変わらない。平日は、子どもが学校から帰宅した時間帯に相談が増える。休日は時間帯の偏りが少ない。

##### アンケート結果の活用

- ・相談終了後にアンケートを実施し、利用者の満足度を確認している。
- ・登録者にアンケートを実施した。SNS相談のメリット(LINEなら相談できる、気軽に相談できる、対面相談と違って予約が不要で返信もすぐもらえる等)、デメリット(明確な回答がない、長くなり途中で終わってしまった等)が見えてきている。

# SNS相談の運用

SNS相談に関する文献調査及び先行的にSNS相談を導入した自治体の事例調査を基に、SNS相談の運用フローを記します。



Reference  
**参考**

**厚生労働省「親子のための相談LINE」システムを利用する場合**

「相談の開始から終了までの流れ」について、「操作マニュアル（一般利用者用）」のp.21～を参照ください。

### (1) 事前説明(インフォームドコンセント)

SNS相談の友だち登録時に、利用者に周知すべき事項を知らせます(周知事項は、概ね前章の「運用ルール・規約の策定」(p.○)で記載した事項と重なります)。要点を簡潔にまとめた、自動応答メッセージを送信します。

相談者はこのような情報を得ながら、相談するかどうか、何をどこまで相談するか等を判断することになります。

#### 参考

Reference

#### 事前説明における周知事項(例)

- 相談対応時間・時間外の対応について
- 相談内容の守秘について
- 混雑時の対応について
- 対応できないケース、対応を終了するケースについて
- 過去の相談履歴を参照する可能性について
- 相談内容・画面の流出・拡散の防止について
- 運用規約等のサイトのURLの掲載

## (2) 相談の開始

相談員(厚生労働省「親子のための相談LINE」システムの操作マニュアルでは「自治体職員等」と表記)の待機時に、相談者(同「利用者」)からメッセージが入ることで、相談が開始となります。

相談員からは、アクセスへの感謝を伝えるとともに、相談者の基本情報(性別、年代、居住地等)、呼び名、相談内容等を確認します。メッセージのやり取りがスムーズでない場合には、落ち着いて話せる状況かを確認するとともに、相談員から会話を促します。

以前にも相談経験のある相談者の場合には、過去の相談履歴を参照してよいか、前回の担当者に変わった方がよいか等を確認します。

### 「相談の開始」時の実施事項・留意点

実施項目	留意点(例)
アクセスへの感謝	<ul style="list-style-type: none"> <li>「相談に来てくださって、ありがとうございます」等</li> </ul>
相談者の基本情報の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNS相談では相談者の情報が得にくいため、最低限の情報として相談者の基本情報(性別、年代、居住地等)を確認する(登録時に利用者が入力した情報を、SNS相談システム上で確認)。</li> </ul>
呼び名の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>「あなたのことは、何とお呼びすればよいでしょうか」</li> <li>「本名でなくてもよいので、下の名前やニックネームを教えてくださいいただけますか」等</li> </ul>
相談内容の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>「どのようなことでご相談ですか」、「相談内容を教えてください」等</li> <li>相談内容を選択肢で示し(家庭のこと、学校のこと、子育てのこと、暴力のこと等)、選んでもらう方法も有効。</li> </ul>
落ち着いて話せる状況かの確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>「今、落ち着いてお話しできる状況でしょうか」等</li> </ul>
メッセージ送信の促し	<ul style="list-style-type: none"> <li>メッセージのやり取りが軌道に乗るまでの間、相談者から返信がない・滞る場合には、相談員からメッセージ送信を促す。</li> <li>「お答えしづらいようでしたら、話しやすいところから教えてくださいいただけますか」等</li> </ul>
相談履歴参照の可否の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が、以前にも相談経験のある方の場合、過去の相談履歴を参照していいかどうかをたずね、了解を得てから参照する。</li> <li>前と同じ担当者に変わった方がよい場合には交替する。</li> </ul>

### 参考

Reference

#### 厚生労働省「親子のための相談LINE」システムを利用する場合

「ログイン・ログアウト」について、「操作マニュアル(一般利用者用)」のp.5～を参照ください。

「相談に対応する」について、「操作マニュアル(一般利用者用)」のp.26～を参照ください。

### (3) 問題状況の共有等

相談が軌道に乗った後は、会話の中から、相談者が置かれた状況等に関する情報を収集し、問題状況の把握・理解・共有等に努めます。

「傾聴による状況把握」を基本姿勢に、「受容・共感」と「肯定・承認」を行き来しながら、「効果的な質問、アセスメント」を行っていくことで、信頼関係を築きながら、会話を深めていくこととなります。

#### 「問題状況の共有等」時の実施事項・留意点

実施項目	留意点(例)
傾聴による 状況把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者が「寄り添ってもらった」と感じる事が重要。</li> <li>相談者に気持ちを吐き出してもらう。</li> <li>否定・批判しない、評価しない、安易に励まさない。</li> <li>「そうなんですね」、「大変でしたよね」、「しんどかったですね」等</li> </ul>
受容・共感	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者を受け容れ、相談者が抱える悩みに理解・共感を示し、相談者の苦労をねぎらう。</li> <li>SNS相談では非言語情報が乏しいことから、共感的・支持的メッセージをより明確な言語にして伝える必要がある。</li> <li>「気分で怒られると、つらいですね」、「頑張れないのに頑張らないといけない状況は苦しいですね」、「これまでもつらい思いをしてきたんですね」等</li> </ul>
肯定・承認	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談してきてくれた勇気や、相談者が行っている努力・工夫・行動等を、会話の中で明確に取り上げ、肯定したり承認したりすることで、相談者を勇気づける。</li> <li>「1人で抱えていないで相談しようと思ったのは立派だと思います」、「相談できる友だちがいるんですね。そういう人間関係を持っているんですね」、「自分なりに考えて、行動してきたんですね」等</li> <li>安易なほめそやし、お世辞にならないように留意する。</li> </ul>
効果的な質問、 アセスメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者のことを知り、問題を和らげる／低減する方法を考えるために、必要な情報を、会話の中で少しずつ聞いていく。</li> <li>自治体等で定められたアセスメント方法等に基づき、主訴の見極め、相談対応の判断、支援内容の見立て等を進めていく。</li> <li>相談員は、アセスメントに必要な情報を得るため、明確な目的意識をもって質問をしていく。一方、相談員のペースで、聞きたいことを立て続けに聞いていかないよう留意する。</li> <li>質問は、受容・共感の言葉とセットで行うとよい。</li> <li>「あなたの状況を知りたいので、いくつか質問してもいいですか」、「その時の状況を詳しく教えてもらえますか」、「その時、どんなことを考えましたか」、「その時、どんなふうに感じましたか」、「その時は、どうやって乗り越えたのですか」等</li> </ul>

#### 参考

Reference

厚生労働省「親子のための相談LINE」システムを利用する場合

「相談内容の登録・更新」について、「操作マニュアル(一般利用者用)」の p.31 ～を参照ください。



#### (4) 問題の明確化、目標の共有

情報収集・状況判断が一通り進んだ際には、相談者と相談員の間で、相談者が直面する問題を明確化し、それに対しどのように対応していけるかという問題解決に向けた提案とそれに対する話し合いを行います。相談者・相談員の間で問題の解決像を共有できたなら、それを今後の目標に設定していきます。

相談者と相談員で一緒に考え、その内容を文字にして整理・要約し、共有することが重要です(相談者が後から読み直すことも念頭に)。

#### 「問題の明確化、目標の共有」の実施事項・留意点

実施項目	留意点(例)
問題の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>• これまでの相談内容を要約し、問題のポイントを明確化する。</li> <li>• 「ここまでのことを整理してもいいですか」、「この中で特に困っていることは何ですか」、「この中で一番解決したいと考えていることは何ですか」等</li> </ul>
問題解決に向けた提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 問題解決に向けた具体的なイメージや方向性について提案を行う。</li> <li>• あくまで問題解決に向けた考え方や選択肢の一つとして提示し、押し付けない。</li> <li>• 「例えば、～してみるのはどうですか」、「～という捉え方もあるかもしれませんね」、「～も一つの方法かもしれませんね」等</li> </ul>
目標の共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 上記提案後は、提案に対する相談者の反応を注視する（否定された、批判された、説教された等と感じていないか）。</li> <li>• 解決像に対する相談者の意見・感情を確認する。</li> <li>• 相談者・相談員間で解決像の共有を図り、今後の目標としていく。</li> <li>• 「〇〇さんとしては、どうなったらよいと思いますか」、「〇〇さんはどうしていきたいと思いますか」等</li> </ul>

### (5) 問題の解決

SNS相談においても、電話相談等と同様に、問題解決に向けた様々な行動をとります。これまでの相談内容を基に、どのような支援が有効かを見立てます。支援内容としては、身近な相談者を見つける、相談機関等の情報提供やつなぎ支援を行う、緊急対応を行う等が挙げられます。また、心配な相談者については「要フォロー」扱いとし、定期的に連絡し、再度相談につなげることも行われます。

#### 「問題の解決」の実施事項・留意点

実施項目	留意点(例)
支援の見立て	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談でのやり取りを経て、どのような支援を行うべきかの見立てを行う。               <ul style="list-style-type: none"> <li>相談先等の情報提供だけで十分か。</li> <li>電話や面談等の相談に切り替えた上でより緊密な支援を行うべきか。</li> <li>つなぎ支援が必要か。必要などのような機関が適切か。</li> <li>緊急的な介入を行うべきか。</li> </ul> </li> <li>見立てに迷う際には、他の相談員やSVと相談することが重要。</li> </ul>
身近な相談者の提案	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者が直面する問題について、身近に相談できそうな人がいる場合には、その人に相談することを提案する。</li> <li>「そのことを誰かに相談できていますか」、「相談できそうな人はいませんか」等</li> </ul>
相談機関等の情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の自治体窓口やその他の相談機関・支援機関等の連絡先を紹介し、継続的な相談・寄り添いに結び付ける。</li> <li>自治体や相談事業受託者で事前に準備している支援先リストや、SVや相談員がネットワークを有する支援先等を伝える。</li> </ul>
つなぎ支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報提供だけで、その後の相談を相談者に委ねても、解決まで到達することが困難と判断できる場合には、相談員やSVが適切な相談機関・支援機関と連絡を取り、相談者と相談しながら次の手立てを提案する。</li> <li>相談者につなぎ支援を行いたい旨を伝え、同意を得て連絡する。</li> </ul>
緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>希死念慮・自殺予告等がみられる場合や虐待が疑われる場合には、緊急時対応フロー・マニュアルに沿って、関係機関に連絡する。</li> </ul>
フォローアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談後にも不安が残った相談者については「要フォロー」扱いとし、定期的にアクセスを確認したり、様子伺いの通知を行ったりすることで、再度相談につなぐように準備する。</li> <li>※ 厚生労働省「親子のための相談LINE」では、友だち登録者に対し、各自治体・児相から直接LINE上でメッセージを送信することはできない(R5.3時点)</li> </ul>

## (6) 相談の終了

相談の終了に向けては、終了に向けた声かけを行った上で、可能な限り相談者の了解を得て、終了します。相談が一段落した場合、相談終了時刻が近づいた場合等、さまざまなケースに応じた声かけが必要です。

今回の相談内容を要約し、エンパワメントすることで、相談者の気づきを深め、今後の行動に向けて勇気づけを行うことも重要です。また、相談継続が望ましい相談者に対して、次回相談の約束・予約を取り付けることも有効です。終了時には、相談してくれたことへのお礼を述べ、明確に終了する旨を伝えます。

### 「問題の解決」の実施事項・留意点

実施項目	留意点(例)
終了に向けた声かけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談が一段落した場合：「今日はお話をしてみてもいかがでしたか」等</li> <li>・相談終了時刻が近づいた場合：「今日の相談は〇時までですが、話したいことは話せましたか」等</li> <li>・十分な解決に至らなかった場合：「今日はそろそろ時間なので、また改めて相談していただいてもよいですか」等</li> <li>・相談が長時間になりこれ以上続けてもよい結果に至らないと判断する場合：「そろそろ相談を始めて〇時間ですが、お話しをしてみてもいかがでしたか」等</li> <li>・相談者からの応答が途切れた場合：「どうされましたか、お返しづらい状況ですか」、「今日のところはいったん終了しますね。話しやすいときにまた相談してください」等</li> <li>・相談としてのやり取りが成立しないと判断する場合：「申し訳ありませんが、ご相談ではないようなので、今回はこれで終了とさせていただきます」等</li> <li>・可能な限り、相談者の納得・了解を得て、終了する。</li> </ul>
要約・振り返り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容を(できるだけ積極的に)要約し、気づきを深める。</li> <li>・「今日は～のご相談で、～ということに気づかれ、まずは～をやってみようということでしたね」等</li> </ul>
エンパワメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談してくれた勇気を肯定的に受け止め、エンパワメントを行い、相談者が「やってみよう」と思った行動等を強化する。</li> <li>・「今はしんどいかもしれないけれど、今日気づいたことを試してみることできっと、少しずつ和らいでいくと思います」、「できることから取り組んでみてくださいね」、「取り組んでみてどうだったか等、また教えてください」等</li> </ul>
お礼	<ul style="list-style-type: none"> <li>・勇気を出して相談してくれたことへの感謝を述べる。</li> <li>・「お話を聞かせていただき、ありがとうございました」等</li> </ul>
次回相談の約束	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談継続が重要と判断できる相談者に対しては、次回相談の約束・予約(日時の予約)を取り付ける。</li> <li>・「もう少し相談を続けませんか」、「次回、いつなら相談できますか」等</li> </ul>

終了	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 終了する旨を明確に伝える(定型の終了メッセージを送信する等)。</li><li>・ 「これにて、相談を終了します」等</li></ul>
相談内容の記録・更新	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 新たに把握できた相談者情報、相談内容等について、SNS相談システム上に記録する。</li></ul>

Reference  
参考

## 厚生労働省「親子のための相談LINE」システムを利用する場合

「相談がいたずらの場合」について、「操作マニュアル(一般利用者用)」のp.45～を参照ください。

「対応が終わり相談を終結する」について、「操作マニュアル(一般利用者用)」のp.46～を参照ください。

「相談内容を確認・印刷する場合」について、「操作マニュアル(一般利用者用)」のp.46～を参照ください。

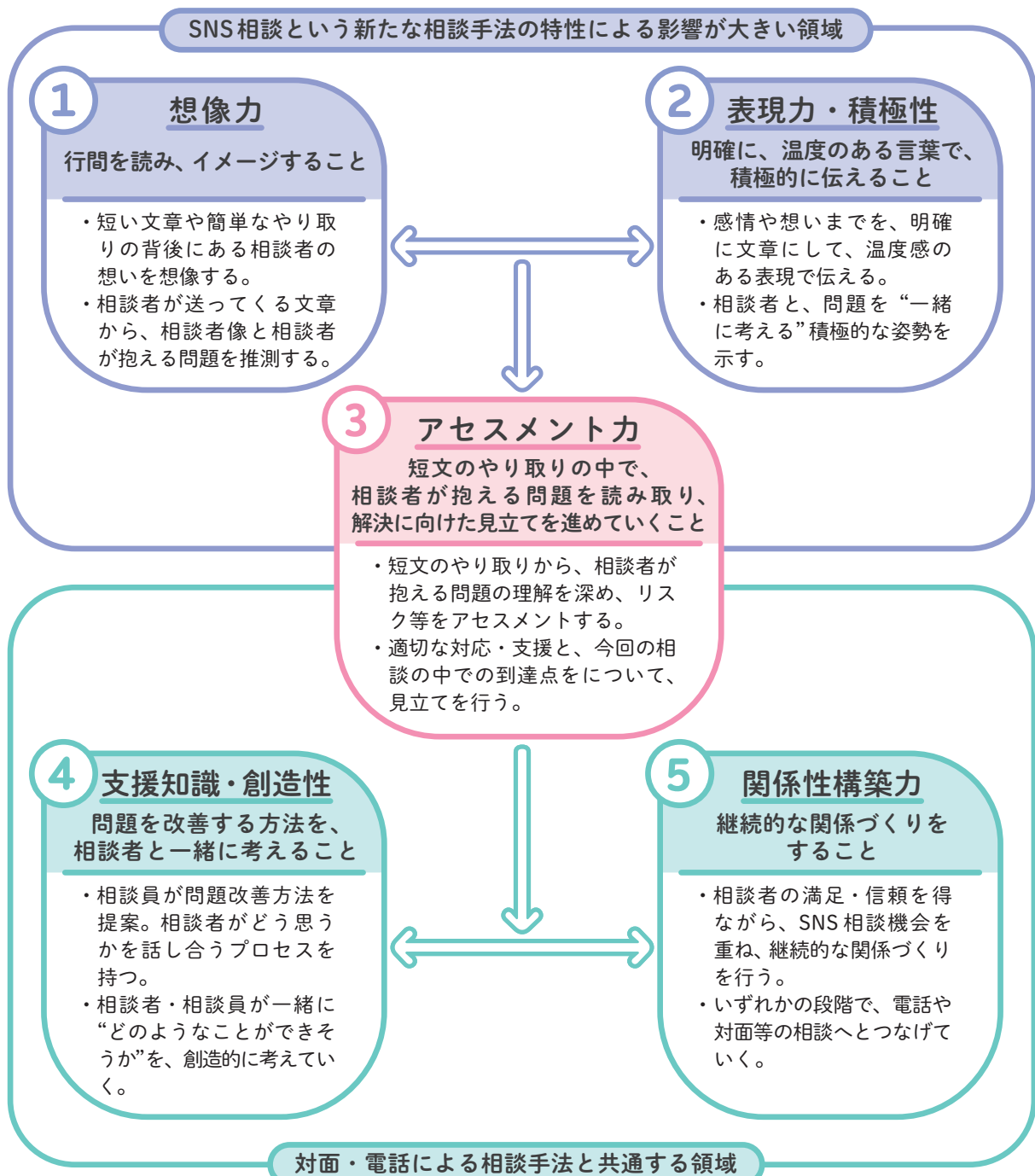
# SNS 相談員に求められる役割・スキル

SNS 相談を担当する相談員の経験談や、SNS 相談の研修機関から助言等を参考に、SNS 相談員に求められる役割や、SNS 相談で重要な技術・方法等について記します。

## 6-1 SNS 相談員に求められる役割・能力

SNS 相談員に求められる役割・能力として、下図(1)～(5)の5項目を挙げます。これらのうち、(1)～(2)はSNS 相談という新たな相談手法の特性の影響を大きく受ける項目、(4)～(5)は従来からの対面・電話による相談手法と共通する項目、(3)は双方の影響を受ける項目と言えます。

### SNS 相談員に求められる役割・能力



### (1) 行間を読み、イメージすること【想像力】

児童にとっても、保護者にとっても、自分が抱える悩みを文章にして（SNSのような短文で）伝えるということは簡単なことではありません。そのため、相談員は、送られてきた文章を額面通りに受け取るだけでは、相談者が置かれた状況を見誤る可能性があります。「行間を読む」との言葉のとおり、短い文章や簡単なやり取りの背後にある相談者の想いを想像する必要があります。

相談者の背景情報を引き出し、相談者への理解、相談内容の理解を深めるためには、文章のやり取りの中で、下記等の点を見極めていく必要があります。相談者が送ってくる文章から、相談者像と相談者が抱える問題を、頭をフル回転させながら推測することが重要です。

#### 相談者の背景情報を引き出す際のポイント例

- 相談者がどれくらいの語彙力や、文章力を持っているか。
- 事実関係を説明したり、心情を言葉で表現したりすることができるか。
- 繰り返される言葉づかいや言い回しはあるか。
- 強調しているところがあるか。
- 相談員が発した言葉や文章への理解はできているか。

資料：杉原保史・宮田智基「SNSカウンセリング・ハンドブック」より抜粋

特に、相談開始当初においては、相談者側も安心して相談できる場所かどうかを探りながら、見極めながらメッセージを送ってくる状況にもなりがちです。最初から悩みを話せる人と、安心・信頼できるまでは話せない人がいるので、相談員にはその見極めも求められます。

はじめは、軽いノリのメッセージだったり、肝腎な話題にならなかつたりする場合にも、ある言葉単体ではなく、その言葉が出るまでどのような文脈があったか等を考え、雑談の中で徐々に、相談員側から本質をつくような質問を投げかける等の対応が重要です。

#### 参考

Reference

#### 先行事例における SNS相談員の経験談

- 表情が見えず、音声情報もない SNS 相談では、相談者の状態が分かりにくく、相談員の想像力が求められることが多い。
- 全相談員に対して、“文字から受け止める風景と実際は異なる”という共通理解を持つように指導している。
- 送信された文章（言葉づかい、漢字、言い回し、絵文字・スタンプ等）の状況から、相談者の属性を想定する。
- 相手に寄り添いながら話を聞く姿勢が大事である。子どもに目線を合わせながら、引き出していくことが相談員の技術である。
- いたずらのような相談にも紳士的に対応している。いたずらのような軽いノリで話をしてくる子どもも、それはジャブを打つ感覚であり、実は問題を抱えている場合がある。いたずらや軽口と早計に判断せず、その言葉単体ではなく、その言葉が出るまでどういう話をしているか、リピーターであれば頻繁にする話は何か、何回も繰り返すということは問題をはらんでいないか等を考えながら、雑談の中でこちらから本質をつくような質問を投げかけるようにしている。

## (2) 明確に、温度のある言葉で、積極的に伝えること【表現力・積極性】

SNS相談では表情が見えず、音声情報も得られない状況は、相談者側も同様です。そのため、相談員は、対面・電話相談では表情や声のトーンで伝えていた感情や思い（あいづち、共感、受容等）までを、明確に文章にして伝える必要があります。

また、丁寧・形式的な文章で対応していると、相談者から「AIが対応してるんですか」等と返されてしまうこともあります。文字のみのコミュニケーションでは、対面と同じ表現をすると、冷たく感じられてしまうこともあるので、対面・電話相談時以上に、温度感のある表現を用い、ポジティブな内容はできるだけ強調し、ネガティブな内容は表現に気を付ける等の工夫が必要となります。

相談の“入口”としての機能を担うSNS相談では、相談者側に十分な準備・態勢ができていない状態での相談も多くなりがちです。相談員側から、「あなたについて、あなたの悩みについて理解したい」との思いを明確に示し、いろいろと質問したり、アイデアを出したり、意見を聞いたり、問題を“一緒に考える”積極的な姿勢を示すことが重要です。

### 参考

Reference

#### 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- 相談員の相談対応力（聞く姿勢を持ちながら、話ができることが嬉しいといったようなコミュニケーション能力等）が非常に重要となる。
- 担当相談員からは、寄り添いの言葉等（大変だったね等）を明確に文章に記すこと等を行っている。
- いつもは表情や相づちで伝えているようなメッセージが省略されないように、2人の相談員で確認し合いながら、返信文章を送っている。
- 同じ文章でも、相談者の精神状態によっては冷たい言葉のように受け取られてしまう場合もある。今日（ある人に）使った言葉を、明日（別の人に）同じように使っても相手の受け止め方や捉え方が変わってくる点を踏まえながら対応している。

## (3) 短文のやり取りの中で、相談者が抱える問題を読み取り、その解決に向けた見立てを進めていくこと【アセスメント力】

SNSでのやり取りの中から、相談者が抱える問題の理解を深め、そのリスク等についてアセスメントを行うとともに、相談者にとってどのような対応・支援がベストか、この相談の中ではどのような到達点を目指すか等について、見立てを行っていくことが求められます。相談者の問題改善・解決に向け、相談員には、以下のポイント等を意識しながら、相談者とのやり取りを進めていくことが求められます。

### 相談者の背景情報を引き出す際のポイント例

- 相談者はどうしよう、どうしたいと思っているか。
- 相談員はこの相談で何を指すか。
- 言葉をうながすだけ、思いを受けているだけでよいか。
- 相談者は今、想いを吐き出しているだけなのか、心の整理をしようとしているのか。
- 相談者が訴えている問題を知っている人はいるのか。
- 保護者や兄弟姉妹等の家族や親戚に、話せる人はいるか。
- 友人はいるか。
- 担任は力になってくれそうか。
- 養護教諭やSC等への相談はしているか。

資料：杉原保史・宮田智基「SNSカウンセリング・ハンドブック」より抜粋

相談員が様々な疑問に思いをはせながら、相談者から情報・気持ちを引き出し、受け止め、アセスメントを行っていくことは、SNS相談であるなしに関わらず必要なことです。一方、SNS相談での短文のやり取りの中で、短時間で判断しながら、臨機応変に対応していく点が重要かつ難しい点との指摘がみられています。

### 参考

Reference

#### 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- 子どもや保護者がどのようなところで悩んでいるのかをきちんと把握し、今相談者は救いを求めているのか、そこまでではないが気持ちを吐き出したいのか等のさじ加減を見極める必要がある。
- 本人が文字にする“今ここでのつらさ”だけではリスクの判断ができない場合がある。本人の持つリソース等の環境を確認しながら、アセスメントしている。
- リスクを判断するために、「ごはんはいつ食べたの?」、「お風呂は入っている?」、「あったかい?」等の質問を投げかけている。
- どのような対応が相談者にとってベストなのか判断できるようなスキルを持った人材が相談対応を行う必要がある。
- SNS相談にはテンポのよい返信を心がけているため、瞬時に判断し、的確に柔らかい言葉で伝えるという臨機応変な対応が重要かつ難しい点である。
- 相談員には、優先して確認することは何かを即時に判断して相談を展開していく、伝えたいことを素早く文章にしていく等のスキルが求められる。

#### (4) 問題を改善する方法を、相談者と一緒に考えること【支援知識・創造性】

SNS相談では、情報提供を行って、相談者の視野を広げたり、行動レベルでの助言を行ったりするようなアプローチが有効です。

相談員のこれまでの経験等の中から問題改善・解決につながる方法をいくつか提案し、相談者の反応をみるというやり取りを通じて、今後とりうる方法を一緒に考えるプロセスを持ちます。提案は相談員の価値判断からなされるアドバイスであるので、それを押し付けることなく、相談者の反応を注視し、提案内容を相談者がどう思うかを話し合うことが重要です。その中からともに、“どのようなことができそうか”、“何ならできるか”を、創造性を発揮しながら考えていくことに重点が置かれます。



## 参考

Reference

## 先行事例における SNS 相談員の経験談

- 問題の改善・解決に向けて「こんなことができますよ」というように、様々な選択肢を示しながら、相談者と意見を交わしている。
- 家族関係の悩みについては、「児童家庭支援センターというところがあって、話しやすいよ」とか、事前に学校と連携が取った上で、「学校で話をしてみたらどうかな」等と伝えている。
- 複数回相談を重ねていく中で、相談者自ら「では、ここに相談してみます」という回答が寄せられるようになってくる。

## (5) 継続的な関係づくりをすること【関係性構築力】

1 回の SNS 相談で、相談者が抱える問題が解決することはあまりありません。むしろ、適切な相談対応を行い、相談者の満足や信頼を獲得しながら、何度か SNS 相談機会を重ねる等、継続的な関係づくりを行っていくことが重要です。

また、敷居の低い SNS 相談は相談の“入口”となりますが、直接支援につなげていく場合等においては、いずれかの段階で、電話や対面等の相談へとつなげていくことが必要です。SNS で関係性を構築しながら、個人情報等を教えてもらい、電話・対面等の相談にもつなげていくといった、より長期的な関係構築が目指されます。

## 参考

Reference

## 先行事例における SNS 相談員の経験談

- 1 回で相談が途切れてしまうのは相談員のスキル不足が要因と考え、終了時に次回の相談の約束を取り付ける等、継続的な関係性の構築に努めている。
- 5～6 回の相談を重ね、様々な相談がなされた上で、自治体や関係機関につなぐ状況がみられている。
- 途中でブロックし、離脱されてしまわないためには、相談者のペースに合わせた返信と、相談者のニーズを踏まえた精度の高い見立てが必要である。
- つながり続けることが重要である。何回目かの相談で、信頼してもらい、個人情報を教えてもらえることもある。
- SNS 相談は“入口”であり、堅くなった心の糸をほぐして、その後の電話相談や対面相談につなげる役割を担っていると考えている。

## 6-2 SNS相談に関するスキル

SNS相談における相談スキルについて、下記に9項目を記します。

### (1) 言葉づかいと距離感

自治体・児相の運営するSNS相談窓口においては、基本的に「ですます調」が推奨されています。一方、敬語に慣れていないような10代の相談者等では、敬語や丁寧すぎる言葉づかいは距離感を生み、くだけた口調の方が会話が弾むことも少なくありません。また、絵文字やスタンプの利用についても、人によって受け止め方が違う等の理由から、基本的には「使用しない」とすることが多いですが、相談者が絵文字・スタンプを多用してきた場合に、適切に利用することも可とのケースもみられます。このような状況に応じた言葉づかいの判断は、現場の相談員に任されていることが多いです。

相談者と相談員との距離感に関しては、SNS相談に依存しすぎると相談者自身の自己を支える力を弱めてしまう可能性もあること等から、相談頻度が非常に高い相談者に対しては、ほどよい距離を保ちながら対応しているケースがみられます。

#### 参考

Reference

#### 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- 言葉づかいのトーンは相談者に合わせるが、公の機関であるため、最初はですます調で対応している。
- 相談者がフランクに相談をしているのに、相談員がずっと丁寧な対応をしていると、“もっと普通に話をしてほしい”と言われたこともある。
- 敬語を使わない方が話しやすいか、相談者にたずねるケースもある。
- やるべきではないことはルール化しているが、言葉づかい等は相談員個人に任せられている。相談画面でスタンプは使わないが、相談者が絵文字等を使ってきたら、相談者に合わせて絵文字や顔文字を使うことはある。
- SNS相談は、寄り添いすぎると相談者の依存性を高めることがあり、毎日相談してくる人もいる。寄り添いすぎず、離れすぎず、ほどよい距離を保ちながら対応していく必要がある。

### (2) 相談者のテンポと文章量に合わせる

相談のテンポや文字量については、“相談者に合わせる”とする事例が多くみられます。相談者が文字を打ち込む速度、文章の長さを見ながら、相手との同期を図りながら、返信をするという具合です（相手の速度が早い場合は早く、遅い場合はゆっくりと応答する等）。これに反し、例えば返信のスピードが遅かったり、長い文章を返したりすると、相談者が待ちきれなくなったり、長文についてこれなくなったりして、離脱の原因となります。一方で、返信がなかなかない場合には、待つことも重要となります。

また、相談員はPC画面から返信していることが多いですが、PC画面では短く見える文章も、スマートフォン画面では長文に感じる傾向があることを踏まえ、一文を短めに、一文ずつ送信する工夫がみられています。

## 参考

Reference

## 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- 相談者により相談のペースや文章の書き方は千差万別。相談員が相談の流れの中で、相手が話しやすいようにチューニングしている。
- 文章はあまり長くせず、テンポよく返すようにしている。
- 相談に迷いがある方（自分が相談していいのか等）も多く、返信が遅い場合等にも、ゆっくり急かさなことを心がけている。
- 間が空く、なかなか返信がない、相談と関係のない話が続く等のケースは往々にしてある。どうしてもすぐにメッセージを送りたくなるが、待ってあげることが、相手にとっては居心地よく、安心感を与える場合もある。
- 会話が途切れたら、メッセージを送信しない。話しにくい状況になったことも考えられるため。
- タイピングスキルに自信のない相談員（中高齢で相談スキルの高い人に多い）は、タイピングできる人（若齢の人に多い）とセットで対応するとよい。OJTにもなる。

## (3) 共感・受容のメッセージを明確に伝える

対面相談ではうなずき、表情等、電話相談では声による相づち等により、共感していることを相談者に伝えることができます。一方、SNS相談では、非言語情報を伝えることができないため、相談者は、自分の話を共感をもって受け止めてもらっているのか不安になりがちです。このような特性を念頭に、SNS相談では、相談員が共感的・支持的なメッセージを、より積極的に明確に、言語化して伝える必要があります(下記等)。

## 共感・需要のメッセージ例

- 相づち：「うんうん」、「そうなんですね」等
- 共感・受容：「それは悲しいね」、「そのように感じるのは当然だと思います」等

資料：浮世満理子「SNSカウンセリングの実務」より抜粋

## 参考

Reference

## 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- 電話・対面相談よりも明確に、相談してくれたことへの感謝の気持ち、勇気を称える気持ちを伝えている。
- SNS相談では、言い含み、待っている感じについても言葉にしていく必要がある（「うんうん」との相づちや「あなたが話してくれるのを待っているからね」と記載する等）。
- 電話相談では「うんうん」とうなずきで共感を示せるが、SNS相談では「大変だったね」、「つらかったね」と具体的な言葉がけ（受容的表現、メッセージ）を通じて共感していく。

#### (4) オウム返しの多用に注意する(共感・受容の言葉とセットに質問につなげる)

対面相談では、相談者のメッセージ(例:つらいです)に対して、相談員が反復する(例:つらいですね)手法も重視されていますが、文字ベースのSNS相談でこれを多用すると、“返信を期待したのに、自分が書いたことのコピペ?”、“次、どう返せばいいか、わからない”等と相談者をいらだたせかねません。

内容の反復が必要なときには、メッセージを共感・受容しながら、質問につなげる方法等が有効です(「~でつらいですね。どのようにつらいのか、よければお話しいただけますか?」等)。

#### 参考

Reference

##### 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- ・オウム返しをしないように注意している。相手の文章に対し、話の深掘りや、次の質問等につながるように、短い言葉で返すようにしている。

#### (5) 返信に時間がかかりそうな時の対応

重要/深刻なメッセージを受信した際、SVや他の相談員と相談する等して、返信文の作成に時間がかかりそうなときは、その旨を送信することで、時間がかかっても相談者を不安にさせたり、諦めさせたりすることを防ぐことができます(「返信に少し時間をください」等)。

#### 参考

Reference

##### 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- ・重要なメッセージに対し、返信内容に検討を要するときには、「よく考えてから返信するから、少し時間をください」等と断りおく。

#### (6) 認識がずれてしまった時の対応

相談者の伝えたいことと、相談員の受け取ったことにずれや誤解があると思ったときは、そのまま続けず、ずれや誤解の存在を明記し、お互いに共有するようにします(「〇〇と聞いていたのですが、××のことだったのですね。誤解していてすみません」等)。

#### (7) 継続相談につなげる方法

相談者が抱える問題を1回のSNS相談で解決できることは少なく、また、相談を継続することで、問題の根幹や適切な支援策が見えてくることがあります。

相談者にとって必要な対応・支援を適切に見立て、相談者からの信頼を得ていることが前提となりますが、相談終了時に、「また、相談に来てくれませんか」、「ご都合がよい時間はありますか」等と次回の相談の約束を取り付けることが行われています。相談者側にも「また相談したい」と思っている方は少なくないため、一定の割合の方が約束日時に再相談に訪れてくれるといえます。

## 参考

Reference

## 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- 何度か SNS 相談を重ねながら、様々な角度から相談をしたうえで、自治体や関係機関につないでいる。
- 相談終了時に、「また、相談に来ませんか」、「ご都合がよい時間はありますか」等と働きかけ、次回の相談予約をとる。特に子どもは実直なので、予約日時に訪れてくれることが多い。また、来れない場合にも連絡をしてくれたりする。相談が1回で途切れてしまうのは、相談員側の相談スキル不足と考えている。

## (8) 電話相談へ移行する方法

SNS相談を“入口”として、その後の電話・対面相談や直接支援へとつなげていくことを目指す自治体・児童相談所は多いです。直接支援等が必要と思われるケースは、特に電話等への移行が重要です。また、SNS相談だけを長期間続けると、相談者の依存度が高まってしまうことも危惧されています。

そのため、何度か SNS 相談を継続し、相談者・相談員双方で次の支援ステップに進むことが必要との意識共有ができた頃に、頃合いをみて、「ちょっと電話で話してみませんか」、「いつなら電話を取れますか」等と、まずは電話相談へとつなげていく働きかけがなされています。

## 参考

Reference

## 先行事例におけるSNS相談員の経験談

- SNS 相談は“入口”と考え、やり取りを経ながら、電話相談につなげていくように働きかけている。
- SNS で相談が来た場合、SNS→電話→面談、もしくはSNS→面談と進め、具体的な支援につなげていく。
- 露骨に電話に誘導するのではなく、相談者の気持ちを尊重しながら、本人が電話で話をしたいと思える空気感をつくっていくことが重要である。
- 電話や対面への移行を目指す、慌てずゆっくり進めることを心がけている。
- SNS相談だけだと、相談者の依存度が強くなり、頻回者になる可能性もある。
- 頃合いを見て、「ちょっと電話で話してみませんか」、「心配だから声が聴きたい」、「一緒にこれからのことを考えましょう。電話で話せませんか」等と誘ってみる。

## (9) 緊急時に個人特定情報を聞きだす方法

児童を対象とした SNS 相談において、最大の課題は、緊急対応が必要な際に、個人を特定する情報を入手することが難しい点です。SNS相談では、相手が見えない、声が聞けないために、危険性の判断は対面・電話相談よりも難しい上に、相談者の多くが個人情報と言いたがらない状況が、問題をさらに難しくしています。

各自治体・児童相談所とも、この点については大変苦慮しながら、下記のような対応していますが、特効薬となる方法はない状況です。

## 緊急時に個人特定情報を聞き出す方法例

- 相談が途切れないように気を付けながら、「あなたのことが心配だから、助けたいから、個人情報を教えてほしい」と訴えかける。
- 信頼関係を構築する中で、相談者から、「助けてもらえないか」というサインが出たときに、個人情報を聞き出す。
- 現状を改善するための方法を提案し、その実現に向けて個人情報が必要であることを訴えかける。
- 相談者が望む場所に出向くので、会えないかと働きかける。
- (名前・住所はいいので) 電話番号だけでも教えてもらえないかと訴える。または、児童相談所に電話することを促す。
- それでも個人を特定する情報が得られない場合、情報なしに児相に連絡する。

## 参考

Reference

## 先行事例における SNS 相談員の経験談

- 危険だと判断した相談者に対しては、相談員から「電話をくれませんか」、「電話で話さない？」と電話相談を促し、電話で直接話して、危険度を判断していく。
- 相談者の多くが個人情報を言いたがらない中、相談員は「あなたのことが心配だから、教えてね」と何回も伝えるようにしている。あまり聞きすぎると相談自体が途切れてしまうこともあるため、そうならないように、安心していい場所と感じてもらえるように努めながら、個人情報を聞き出す努力はしている。回数を重ねていくと教えてくれることもある。
- 児相につながなければならないケースでは、相談者の意思を尊重することと合わせて、「あなたを助けたい」、「今の状況は非常に深刻であり、サポートをしたい」、「匿名でもいいから電話番号だけでも教えてほしい」ということを訴えかけている。
- 「今の状況を改善するために、こんなことができる」等と今後の支援の選択肢を示しながら、個人情報の開示をお願いしている。
- 日頃からタイミングを見計らい、「自分では踏ん切りがつかない。何か手助けをしてもらえるか」というようなサインが出てきたときに、個人情報を伺うようにしている。
- ハイリスクなケースでは、「言えることだけでもいいから、助けるための情報を教えてほしい」、「会えませんか。家に来てほしくなければ、学校にうかがうこともできます」等、相談員側ができることを最大限行うようにしている。
- 児童本人からは「話すだけで満足」と言われるが、明らかに虐待が疑われる場合には「話すだけではだめだよ。助けたいんだ」等と伝えて、電話や対面を促している。
- 直接支援や緊急時対応につなげていくためには、相談者から電話番号を教えてもらわなければならない。本当に困っている相談者は最後には電話でつながることが多い。誠意を込めて説得しても電話を拒否する相談者は、なりすましや作話等の可能性も念頭に置く必要がある。
- 個人情報が得られない場合でも、「とても心配をしているので、できれば児相に連絡をしてほしい」と児相へのアクセス(児童相談所虐待対応ダイヤル「189」)を促している。
- 緊急度が高い自殺念慮、虐待のケースは、個人を特定する情報なしでも児相につながり。児相の判断で、警察と連携し、個人特定を行っていく。

# むすびに(謝辞)

## Acknowledgments

本ガイドは、虐待防止を目的としたSNS相談に先行的に取り組んできた自治体、児童虐待等の分野に関わらずSNS相談の実務に取り組んでいる有識者、「親子のための相談LINE」の導入自治体等から調査研究協力をいただき、その知見やノウハウを取りまとめたものです。

ご協力をいただいた関係者の皆様には、心より御礼申し上げます。

### 調査協力団体

分野	調査協力自治体・団体
虐待防止を目的としたSNS相談に先行的に取り組んできた自治体	<ul style="list-style-type: none"><li>宮城県「みやぎ子ども・子育て相談」</li><li>群馬県「ぐんまこども・子育て相談」</li><li>埼玉県「親と子どもの悩みごと相談@埼玉」</li><li>東京都「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」</li><li>神奈川県「かながわ子ども家庭110番相談LINE」</li><li>静岡県「しずおかこども・家庭相談」</li><li>大阪府「子どもと親の相談らいん@おおさか」</li><li>山口県「つながるやまぐちSNS相談」</li><li>北海道札幌市「子どもアシストLINE相談」</li><li>茨城県古河市「古河市虐待・DVほっとLINE」</li><li>岐阜県多治見市「多治見子どもLINE相談」</li></ul>
SNS相談の実務に取り組む有識者	<ul style="list-style-type: none"><li>株式会社アイディアヒューマンサポートサービス</li><li>一般社団法人社会的包摂サポートセンター</li></ul>
「親子のための相談LINE」導入自治体	<ul style="list-style-type: none"><li>北海道</li><li>岩手県</li><li>茨城県</li><li>岐阜県</li><li>兵庫県</li><li>和歌山県</li><li>広島県</li><li>高知県</li><li>京都府京都市</li><li>広島県広島市</li><li>青森県</li><li>福島県</li><li>長野県</li><li>愛知県</li><li>奈良県</li><li>岡山県</li><li>徳島県</li><li>静岡県浜松市</li><li>岡山県岡山市</li><li>熊本県熊本市</li></ul>

本ガイドが、虐待防止に取り組む自治体・児童相談所等のご担当者・ご関係者によるSNS相談導入検討の際の一助となれば幸甚です。

株式会社リベルタス・コンサルティング