

令和4年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

**SNSを活用した児童虐待等に関する相談の  
効果的な運用に関する調査研究**

**報告書**

令和5年3月

**株式会社 リベルタス・コンサルティング**

## 目次

|   |    |
|---|----|
| 第1章 調査研究の目的・実施内容等 .....                                     | 1  |
| 1-1. 背景 .....   | 1  |
| 1-2. 目的 .....   | 1  |
| 1-3. 調査方法 .....   | 1  |
| 1-4. 留意事項 .....   | 3  |
| 第2章 SNS相談システム開発事業者からの情報収集 .....                             | 4  |
| 2-1. 調査実施要領 .....   | 4  |
| 2-2. SNS相談システム概要 .....                                      | 4  |
| 2-3. 留意事項 .....   | 6  |
| 第3章 SNS相談導入自治体の事例調査 .....                                   | 8  |
| 3-1. 調査実施要領 .....   | 8  |
| 3-2. 調査結果 .....   | 11 |
| 第4章 SNS相談の運用・実務に関する文献及び有識者調査 .....                          | 35 |
| 4-1. 調査実施要領 .....   | 35 |
| 4-2. 調査結果 .....   | 37 |
| 第5章 「親子のための相談LINE」導入自治体調査 .....                             | 54 |
| 5-1. 調査実施要領 .....   | 54 |
| 5-2. 調査結果 .....   | 55 |
| 第6章 自治体・児童相談所におけるSNS相談の効果的な活用手法等の検討及びSNS相談導入・運用ガイドの作成 ..... | 68 |
| 6-1. ガイドの作成 .....   | 68 |
| 6-2. その他 .....  | 68 |

### 【添付資料】※本調査研究の中核的な成果物

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

## **第1章 調査研究の目的・実施内容等**

### **1-1. 背景**

令和2年度の児童相談所の児童虐待相談対応件数は20万件を超えた。一方で、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るが、中には児童相談所及び市町村の要対協の関与が確認できない事案もある等、そもそも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る。国においては、令和元年度より児童相談所相談専用ダイヤル「0120-189-783」を開設し、運用しているところであるが、昨今のSNSの普及を踏まえ、虐待防止のためのSNSを活用した全国一元的な相談の受付体制の構築（以下、「SNS相談システム」という。）に向けた開発を行い、令和5年2月から、本システムを用いた、SNSを活用した児童虐待等に関する相談の全国展開を図っている（「親子のための相談LINE」）。

### **1-2. 目的**

上記の背景の下、本調査研究においては、SNSを活用した児童虐待等に関する相談（以下、「SNS相談」という。）の効果・課題・問題点を洗い出し、これらを踏まえ、自治体や児童相談所によるSNS相談の効果的な導入・運用等に向けた提案を盛り込んだガイドを作成することを目的とする。

### **1-3. 調査方法**

#### **1) SNS相談システム開発事業者からの情報収集**

調査研究の前段として、SNS相談システムの開発を担当した事業者から、SNS相談システムの特徴・仕様、操作方法等に関する基礎情報を収集した。

#### **2) SNS相談導入自治体の事例調査**

児童虐待等の分野におけるSNS相談のベストプラクティスを学び、よりよい導入・運用方法についての情報・示唆を得ることを目的に、SNS相談を既に導入している11自治体等を対象に、ヒアリングによる導入事例調査を実施した。

#### **3) SNS相談の運用・実務に関する文献及び有識者調査**

前述のSNS相談導入自治体の事例調査から得られた知見について、多角的な検証やさらなる補強を行うことを目的に、SNS相談実務に関する文献調査、ならびに、児童虐待等の分野に関わらず、SNS相談の導入・運用等において、豊富な知識及び経験を有する有識者を対象としたヒアリング調査を実施した。

#### 4) 「親子のための相談LINE」導入自治体の調査

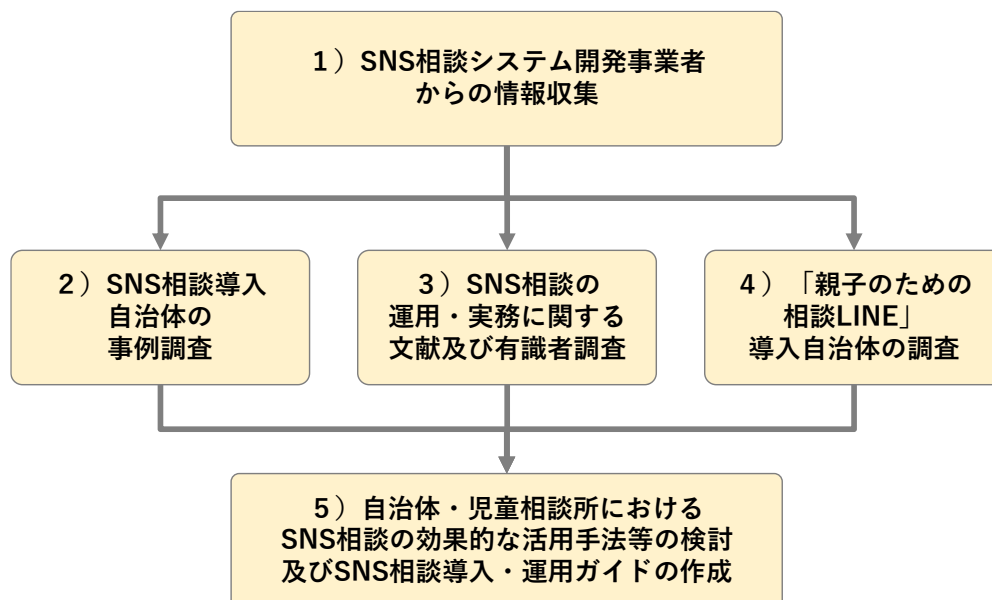
厚生労働省「親子のための相談LINE」を導入した自治体に対し、令和5年2月の導入後約1カ月時点での運営体制、研修・広報方法、相談状況、導入・運用に際しての困りごと、SNS相談システムに対する要望等について把握することを目的に、電話聴取によるヒアリング及び書面回答によるアンケート調査を実施した。

#### 5) 自治体・児童相談所におけるSNS相談の効果的な活用手法等の検討及びSNS相談導入・運用ガイドの作成

上記の調査項目1)～4)の結果を踏まえ、自治体及び児童相談所における利便性が高く、効果的なSNS相談の活用手法等を検討・提案した。

また、検討結果を基に、SNS相談の導入の背景・目的、SNS相談のメリット／デメリット、導入・運用方法・フロー、SNS相談員に求められる役割・スキル等について、導入自治体の努力事項や工夫点等も紹介しながらまとめた、「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」を制作した。

図表 1-1 調査研究フロー



#### 1-4. 留意事項

本調査研究の実施に際しては、「1-1の背景」に前述した、SNS相談システムのモデル的な実施、及び全国展開のスケジュールが当初想定よりも後ろ倒しになったこと等を受け、厚生労働省と協議の上、当初計画から、下記の調査方法等の変更を行いながら、進捗した。

図表 1-2 調査項目・方法における変更点

| 調査項目                         | 当初計画及び変更点  |
|------------------------------|--|
| 2) SNS 相談導入自治体の事例調査          | 当初計画では、モデル実施を行う自治体調査に重点を置き、本調査項目はそれと比較することを目的とした数件の「先行事例調査」の位置づけであったが、想定よりもモデル実施が後ろ倒し、かつ小規模になったことを受け、本調査項目の重要度を上げ、11自治体と調査対象件数を増やし、包括的な事例調査を行うこととした。 |
| 3) SNS 相談の運用・実務に関する文献及び有識者調査 | 当初計画では、検討委員会設置による検討を行うとしていたが、調査研究開始時点で、モデル実施等のスケジュールが不透明であったことから、有識者の意見は、文献調査や有識者ヒアリング調査により収集することとした。  |
| 4) 「親子のための相談LINE」導入自治体の調査    | 当初計画では、秋頃に、モデル実施自治体へのアンケート調査、ヒアリング調査を行うとしていたが、想定よりもモデル実施が後ろ倒しになったこと等を受け、全国展開（令和5年2月）後にアンケート、ヒアリングを実施した。  |

## 第2章 SNS相談システム開発事業者からの情報収集

調査研究の前段として、SNS 相談システムの開発を担当した事業者から、SNS 相談システムの特徴・仕様、操作方法等に関する基礎情報を収集した。

### 2-1. 調査実施要領

#### 1) 調査目的

自治体・児童相談所向けに開発されている虐待防止のための SNS を活用した全国一元的な相談の受付体制（SNS 相談システム）について、開発事業者からその機能、操作方法、操作マニュアル等についての情報・示唆を得ること。

#### 2) 調査方法

オンライン会議形式のヒアリング調査を実施。

#### 3) 調査時期

令和4年8月

#### 4) 調査項目

- SNS 相談システムについて
  - ・ システム概要
  - ・ 機能（相談機能・相談記録管理機能等）
  - ・ 利用可能な SNS プラットフォーム
  - ・ セキュリティ 等
- 操作方法・マニュアルについて
  - ・ 操作方法・手順
  - ・ 操作マニュアル 等

### 2-2. SNS相談システム概要

#### 1) SNS相談システム概要

SNS 相談システムは、児童本人や保護者等からの相談を SNS で受け付け、自治体職員等は受け付けた相談に対して、SNS 相談システムの画面上から SNS のチャットと同様のやり取りを行うことが可能。相談内容ややり取りのメッセージ履歴は SNS 相談システムで管理され、利用者が別の地域に転居した場合は、転居した地域に利用者情報や相談内容を移管することができる。また、他自治体に対して、相談等に関する問い合わせができるため、自治体間の連携が容易になっている。

現状、SNS は LINE のみ対応しているが、将来的に他の SNS を取り入れることができるように拡張性を持たせている。また、統計情報については、今後どのような統計情報を蓄積

することが必要かを見極め、対応する予定である。

## 2) 実装機能

実装されている主な機能は以下の通り。

- 相談対応機能（チャット形式）
- 相談内容・履歴の管理
- 関連する情報の紐づけ
- 他自治体への相談者情報・相談内容の移管
- 他自治体等への問い合わせ
- リマインド通知機能（メールによる通知）
- 統計情報
- マスタ情報の確認・更新
- 24時間365日利用可能（自治体毎に相談受付時間を設定可能）

## 3) 相談の流れ・操作手順

以下に簡単な相談の流れと操作手順を示す。

### ①初回相談

== 相談者 ==

1. LINE 公式アカウント「親子のための相談 LINE」を友だち追加
2. 相談アカウントの説明を確認して相談を選択
3. 住んでいる都道府県と市区町村を登録
4. 注意事項と待ち人数を確認し、相談支援システムのリンクを開く
5. 相談支援システムに利用者情報を入力する
6. 相談内容を送信する

== 自治体職員等 ==

1. 担当を「自分」に変更し、ステータスを「対応中」に変更する
2. 相談内容に対してメッセージを送信する
3. 「相談内容」や「相談メモ」を登録する
4. 相談者情報に変更があれば更新する
5. 関連する相談や相談者を紐づける
6. ステータスを変更する（「対応中」または「いたずら」または「終結」）

## ②初回以降の相談

== 相談者 ==

1. LINE 公式アカウント「親子のための相談 LINE」のトーク画面から相談支援システムのリンクを開く
2. 相談内容を送信する

== 自治体職員等 ==

前述の「①初回相談」と同様の手順

## 4) セキュリティ

本 SNS 相談システムは、令和 3 年 4 月 30 日に提示された（令和 3 年 6 月 11 日に一部改正）、「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方（ガイドライン）<sup>1</sup>」に準拠した設計となっている。

SNS（LINE）を相談の入口としているが、相談自体は SNS 相談システム上で行われ、相談内容等のデータは LINE 社のサーバー上に保存されない仕様となっている。

また、全国一律のシステムとなっているが、相談を閲覧・対応できる権限をシステム上で定めており、相談者の相談内容は、相談者が居住している市区町村の担当部署の所属する相談担当者のみが閲覧可能となっている。担当部署は「都道府県＞児童相談所＞市区町村」の階層関係となっており、上位組織は下位組織の相談を閲覧することができるようになっている。

## 5) 操作マニュアル

SNS 相談システム開発事業者によって「操作マニュアル＜一般的利用者＞」と「管理者マニュアル」が用意されている。

## 2-3. 留意事項

### 1) 統計情報について

SNS 相談システムで入力できる属性情報は、「相談ステータス、相談内容、相談メモ、終結日、本人の相談かどうか、利用者氏名、利用者年齢、利用者性別、利用者電話番号、利用者住所、利用者家族構成、関連する相談 1～3、関連する利用者 1～3、児童氏名、児童年齢、児童性別、児童電話番号、児童住所、児童家族構成」となっており、相談内容自体に関する項目は「相談内容」と「相談メモ」の 2 つのみとなっている。また「相談内容」は選択式ではなく、100 文字までの記入式となっているため、現時点で主訴の統計的な分析は難しいと考えられる。

<sup>1</sup> <https://www.nisc.go.jp/pdf/policy/general/guideline210611.pdf>



## **2) リマインド通知機能について**

現時点で通知機能は全て、登録したメールアドレス宛のメール通知となっている（ポップアップ通知やバナー通知等はなし）。「新規相談通知」、「継続相談通知」、「利用者の移管通知」、「リマインド通知」、「問い合わせ通知」等のすべての通知がメールに届くようになっていることに留意が必要である。なお、通知の有無及び通知間隔はシステム管理者権限で変更可能である。

## **3) 定型文登録機能について**

現時点で、定型文登録機能はない。

## 第3章 SNS相談導入自治体の事例調査

児童虐待等の分野における SNS 相談のベストプラクティスを学び、よりよい導入・運用方法についての情報・示唆を得ることを目的に、SNS 相談を既に導入している 11 自治体等を対象に、ヒアリングによる導入事例調査を実施した。

### 3-1. 調査実施要領

#### ①調査目的

SNS を活用した児童虐待等に関する相談に、先行的に取り組んでいる自治体の事例から、よりよい導入・運用方法についての情報・示唆を得ること。

#### ②調査方法

訪問ヒアリング調査を主とした。一部、COVID-19 の状況・先方都合等により、オンライン会議形式でも実施した。

#### ③調査時期

令和 4 年 10～2 月

#### ④調査項目

- SNS 相談の取組について
  - ・ 背景、目的
  - ・ 実施・利用状況、実績
  - ・ 対応時間
  - ・ 利用者像、利用者の意見・満足度 等
- SNS 相談の運用方法について
  - ・ 実施体制
  - ・ 導入のステップ（導入手順、ICT 研修等）
  - ・ 情報共有方法 等
- SNS 相談システムの活用方法・手順について
  - ・ SNS プラットフォーム
  - ・ 機能（相談機能、相談記録管理機能等）
  - ・ セキュリティ 等
- SNS 相談の長所・課題・工夫
  - ・ 効果・課題
  - ・ 課題の克服方法
  - ・ オンラインとリアル の 役割分担 等
- 自治体・児童相談所における SNS 相談の効果的な活用手法等

- ・ 児童の本音を引き出す方法
- ・ 電話相談等につなげていく方法
- ・ ハイリスク児童からの SOS を捉えるための方法、緊急時対応
- ・ 相談員側の負荷を抑制しつつ、最大効果を発揮するための方法 等

## ⑤調査対象

下記の SNS 相談導入自治体等に、調査協力をいただいた。

図表 3-1 調査対象事例

| No. | 自治体  | SNS 相談導入事例概要   |
|-----|------|--|
| 1   | 宮城県  | 「みやぎ子ども・子育て相談」<br>子育て・家庭・親子関係等の悩みを抱えながら相談できていない人に、気軽に相談してもらう LINE 相談窓口。                        |
| 2   | 群馬県  | 「ぐんまこども・子育て相談」<br>家族や友だちとの人間関係や子育ての不安、虐待等、様々な相談を受け付ける、中央児童相談所が運営する LINE 相談窓口。                  |
| 3   | 埼玉県  | 「親と子どもの悩みごと相談@埼玉」<br>親が抱える子育ての不安や親子関係等の悩み、子どもの家族からの虐待に関する相談等をどこからでも無料で相談できる LINE 相談窓口。         |
| 4   | 東京都  | 「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」<br>親子のかかわりで困っていることや子育ての悩み等を気軽に相談してもらい、児童虐待を防止するための LINE 相談窓口。                 |
| 5   | 神奈川県 | 「かながわ子ども家庭 110 番相談 LINE」<br>親子のかかわりで困っていることや子育ての悩み等を無料で相談できる児童虐待防止のための LINE 相談窓口。              |
| 6   | 静岡県  | 「しずおかこども・家庭相談」<br>子育て、家庭、親子関係等の悩みを気軽に相談できる LINE 相談窓口。  |
| 7   | 大阪府  | 「子どもと親の相談らいん@おおさか」<br>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・早期対応を図るための LINE 相談窓口。           |
| 8   | 山口県  | 「つながるやまぐち SNS 相談」<br>児童虐待、DV、ヤングケアラー、子育ての不安、家庭や家族の悩み等、様々な相談を気軽に相談できる、24 時間 365 日対応の LINE 相談窓口。 |

|    |             |  |
|----|-------------|--|
| 9  | 北海道<br>札幌市  | <p><b>「子どもアシスト LINE 相談」</b></p> <p>子どもに関わる様々な相談に幅広く応じ、適切な助言や支援を行うとともに、子どもの権利侵害からの救済を図っている札幌市子どもの権利救済機関が実施する子ども専用の LINE 相談窓口。</p>     |
| 10 | 茨城県<br>古河市  | <p><b>「古河市虐待・DV ほっと LINE」</b></p> <p>子育ての不安、親子関係の悩み等、子どもにかかわる相談や配偶者の暴力等に関する相談を無料で相談できる LINE 相談窓口。</p>                                |
| 11 | 岐阜県<br>多治見市 | <p><b>「多治見子ども LINE 相談」</b></p> <p>友だちのこと、家族のこと、学校のこと、自分自身の悩みや困りごと等、どんな小さいことでも気軽に相談ができる LINE 相談窓口。希望があれば相談者の思いを学校等の関係機関にも伝えてもらえる。</p> |

## 3-2. 調査結果

本報告書では、導入事例調査におけるヒアリング内容のうち、下記事項について、事例に共通する事項を中心に記載する。

### 1) SNS相談導入の背景

SNS 相談導入が求められるようになった背景について、各自治体から挙げられた意見を、下記 4 事項に整理した。これらの環境変化に伴い、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ことがうかがえた。

#### (1) 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、子ども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となっている。
- 児童本人や若い保護者から、日頃の悩み等を、気軽に寄せてもらう相談窓口が必要となっている。
- 相談のすそ野を広げることで、児童虐待の芽を早期に摘み取ることが重要となっている。

#### (2) 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がある。
- 児童本人の声が寄せられる場・機能を拡充することが必要となっている。

#### (3) 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 へと急速に移行している。
- それに伴い、若い世代からの電話、メール相談は減少傾向にある。
- 若い世代の声を集めるために、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となっている。

#### (4) 多分野でSNS相談が普及

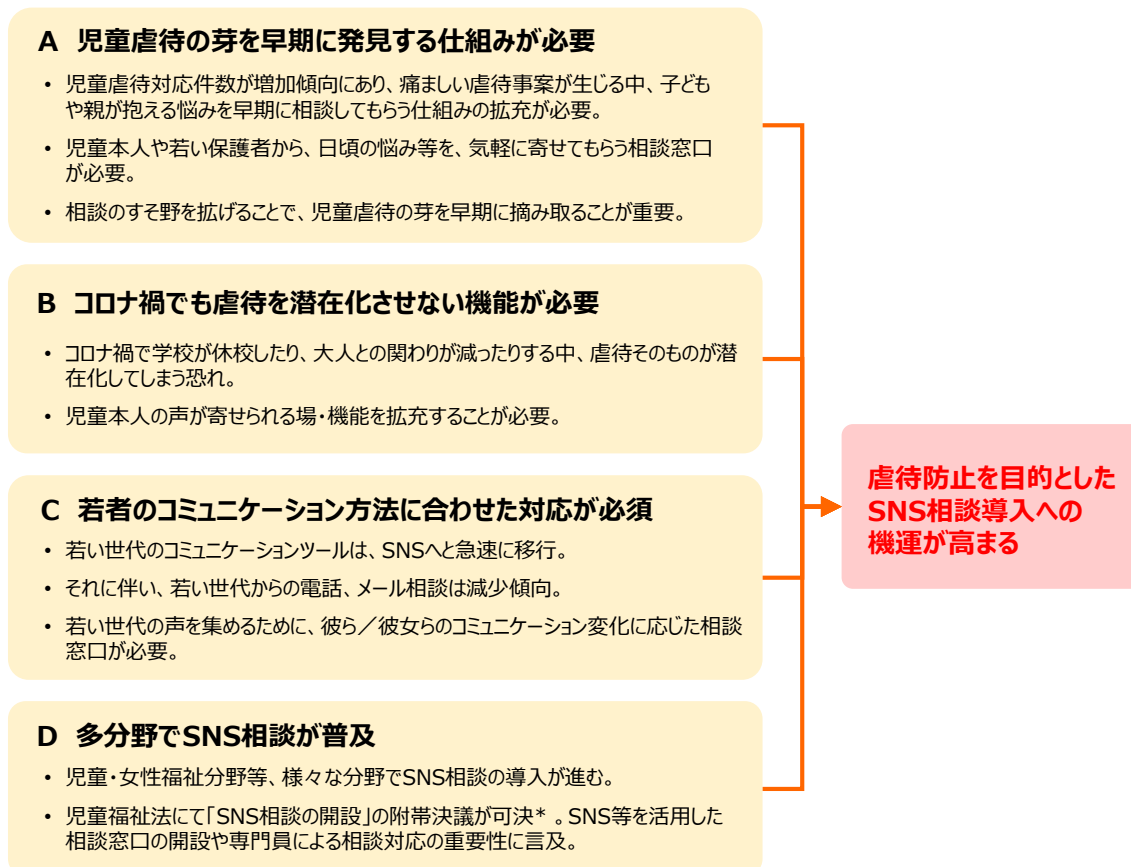
- 児童・女性福祉分野等、様々な分野で SNS 相談の導入が進んでいる。
- 児童福祉法にて「SNS 相談の開設」の附帯決議が可決された<sup>2\*</sup>。SNS 等を活用した相談

---

<sup>2</sup> 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

窓口の開設や専門員による相談対応の重要性に言及されている。

図表 3-2 SNS 相談が求められる背景



\*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) SNS導入の目的・機能

SNS 相談導入が求められるようになった背景について、各自治体から挙げられた意見を下記 4 事項に整理した。

### (1) 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 の長所を活用する。
- 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として設置する。

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) 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する。
- 児童本人からの声を受け付ける相談窓口として設置する。

## (3) 幅広い悩みを受け付ける窓口

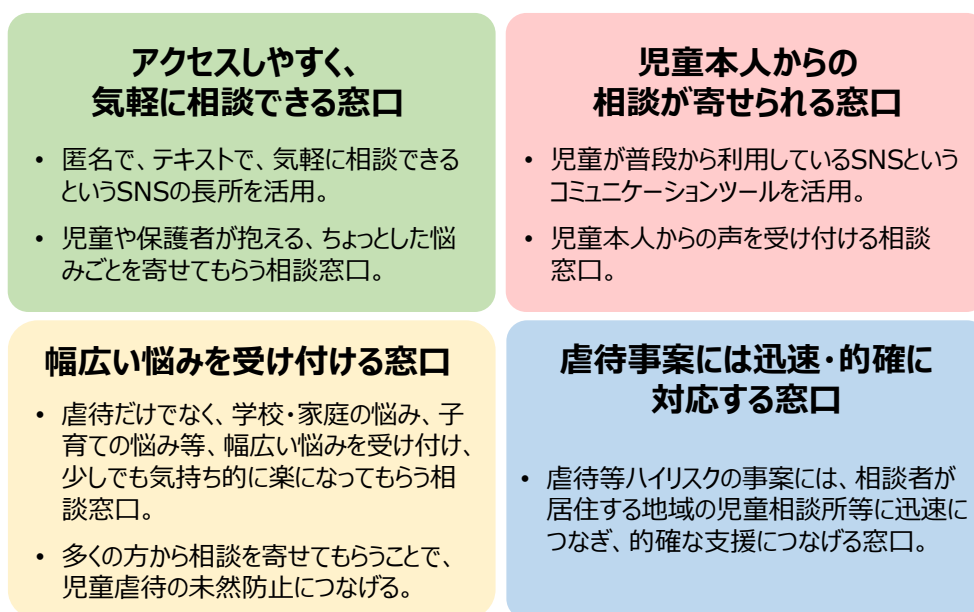
- 虐待だけでなく、学校・家庭の悩み、子育ての悩み等、幅広い悩みを受け付け、少しでも気持ち的に楽になってもらう相談窓口として設置する。
- 多くの方から相談を寄せてもらうことで、児童虐待の未然防止につなげる。

## (4) 虐待事案には迅速・的確に対応する窓口

- 虐待等ハイリスクの事案には、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として設置する

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る。

図表 3-3 SNS 相談導入の目的 (SNS 相談窓口で実現する機能)



### 3) SNS相談の特徴

導入自治体の事例から、児童福祉分野における SNS 相談の特徴を記す。ここでは、事業実績が公開されている事例を中心に、東京都「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」、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」等の事例を参考とする。

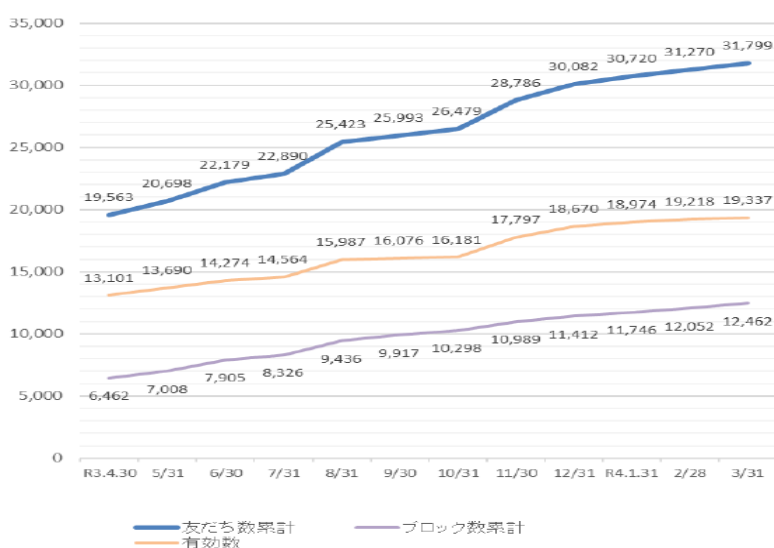
#### (1)登録者数、相談対応件数

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 人も増加している（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る。

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、その効果が大きい。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。

図表 3-4 友だち登録者数の推移（東京都、令和 3 年度）



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 時以降となっている。

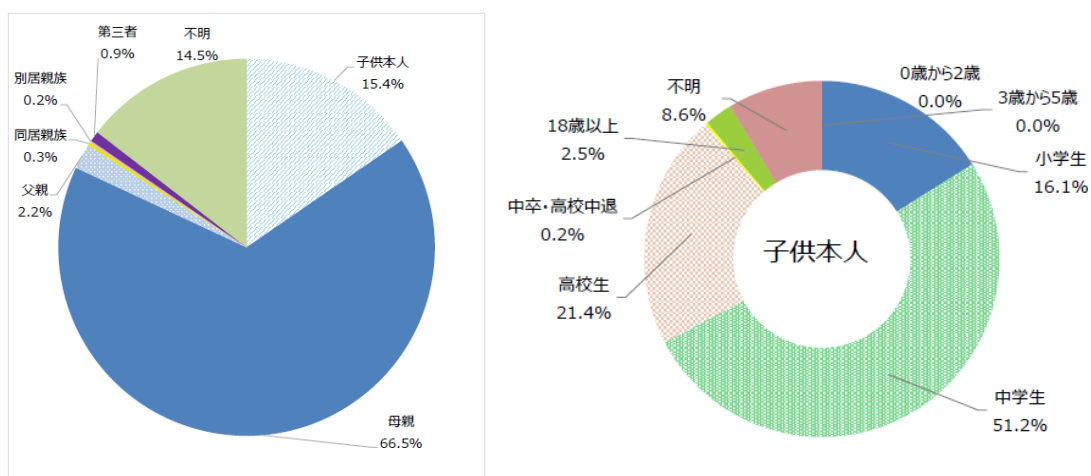
東京都のみならず、平日夜間の相談ニーズが高いと感じている自治体は多くなっている。



### (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%となっている（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るが、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、共通してみられる。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る（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）。

図表 3-5 【左】相談者属性、【右】子供本人の年齢（東京都、令和3年度）



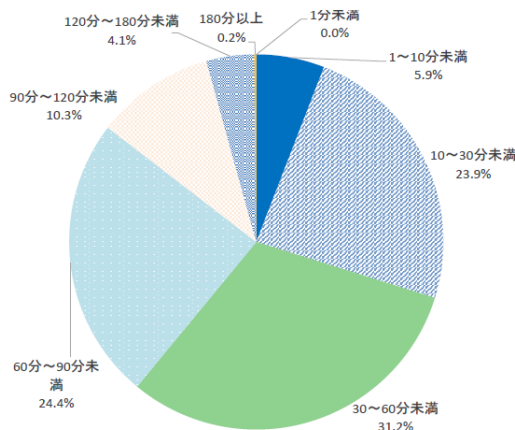
資料：図表 3-4 と同じ

### (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分未満となっている。

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る。

図表 3-6 相談時間（東京都、令和3年度）



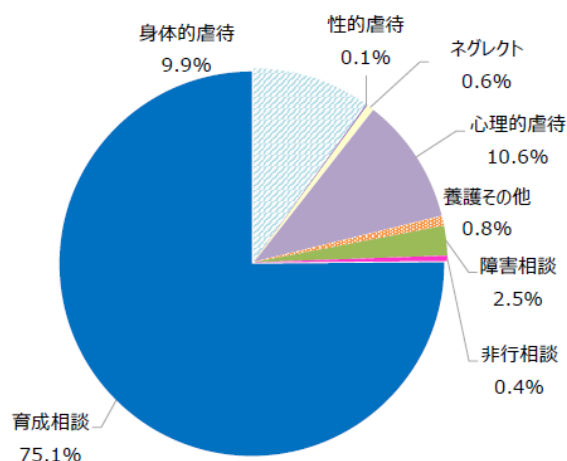
資料：図表 3-4 と同じ

### (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割超となっている（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%に達している。

SNS 相談には、児童虐待を早期に発見する役割が期待される。

図表 3-7 相談内容（東京都、令和3年度）



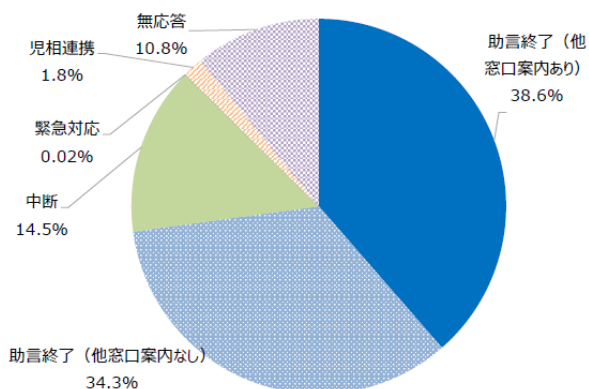
資料：図表 3-4 と同じ

### (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相談を終了している。また、約2%で児相連携や緊急対応を行っている。

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）となっている。

図表 3-8 相談結果（東京都、令和3年度）



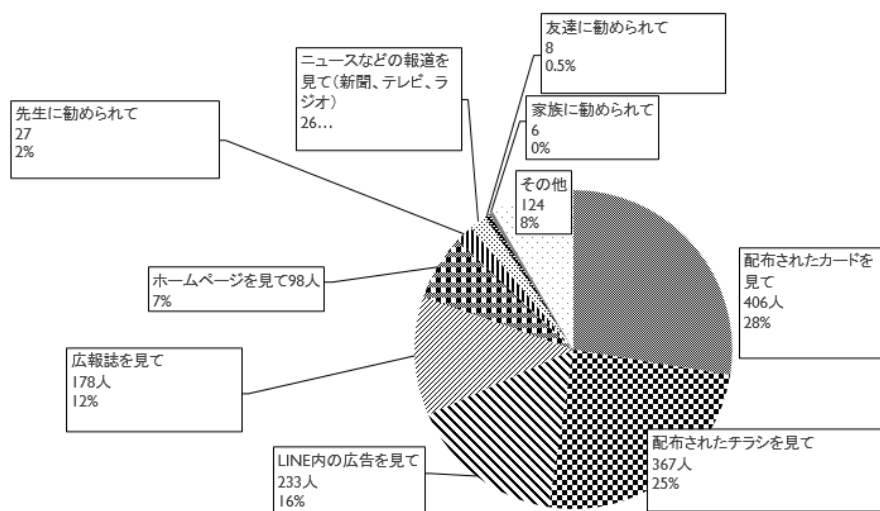
資料：図表 3-4 と同じ

## (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るが、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る。

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る。

図表 3-9 SNS 相談窓口を知ったきっかけ (大阪府、令和 3 年度)



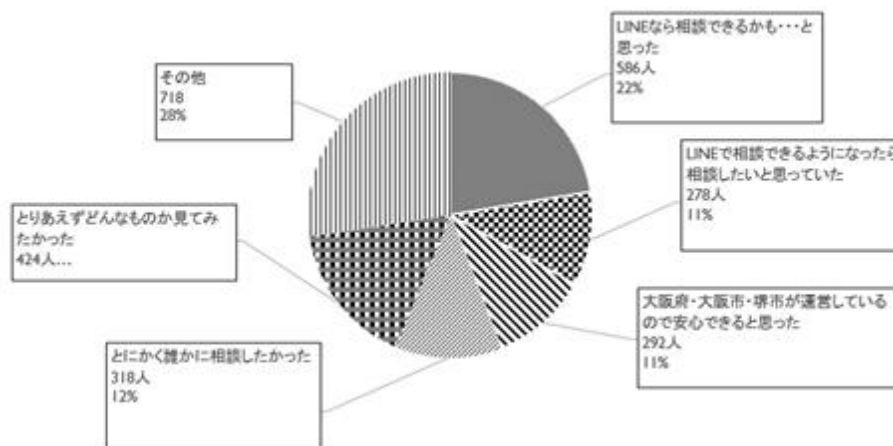
資料：大阪府「SNS を活用した児童虐待防止相談事業『子どもと親の相談らいん@おおさか』R3 年度データ分析まとめ資料」(エースチャイルド(株)作成)

## (8) 利用者の意見

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ていた」との回答が 1/3 に達している。「また相談したい」、「悩みや不安があれば相談したい」との再相談意向も 8 割に達している。

SNS だったら悩みを相談できると考えている方も多く、利用してみての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る。

図表 3-10 友だち登録をしようと思った理由（大阪府、令和3年度）



資料：図表 3-9 と同じ

#### 4) SNS相談の長所と課題(メリット/デメリット)

##### (1) SNS相談のメリット

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る。

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と言える。

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」等のメリットがある。

##### (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る。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る。

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」等が挙げられる。

### (3) SNS相談のメリット／デメリットを踏まえた上での、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る。

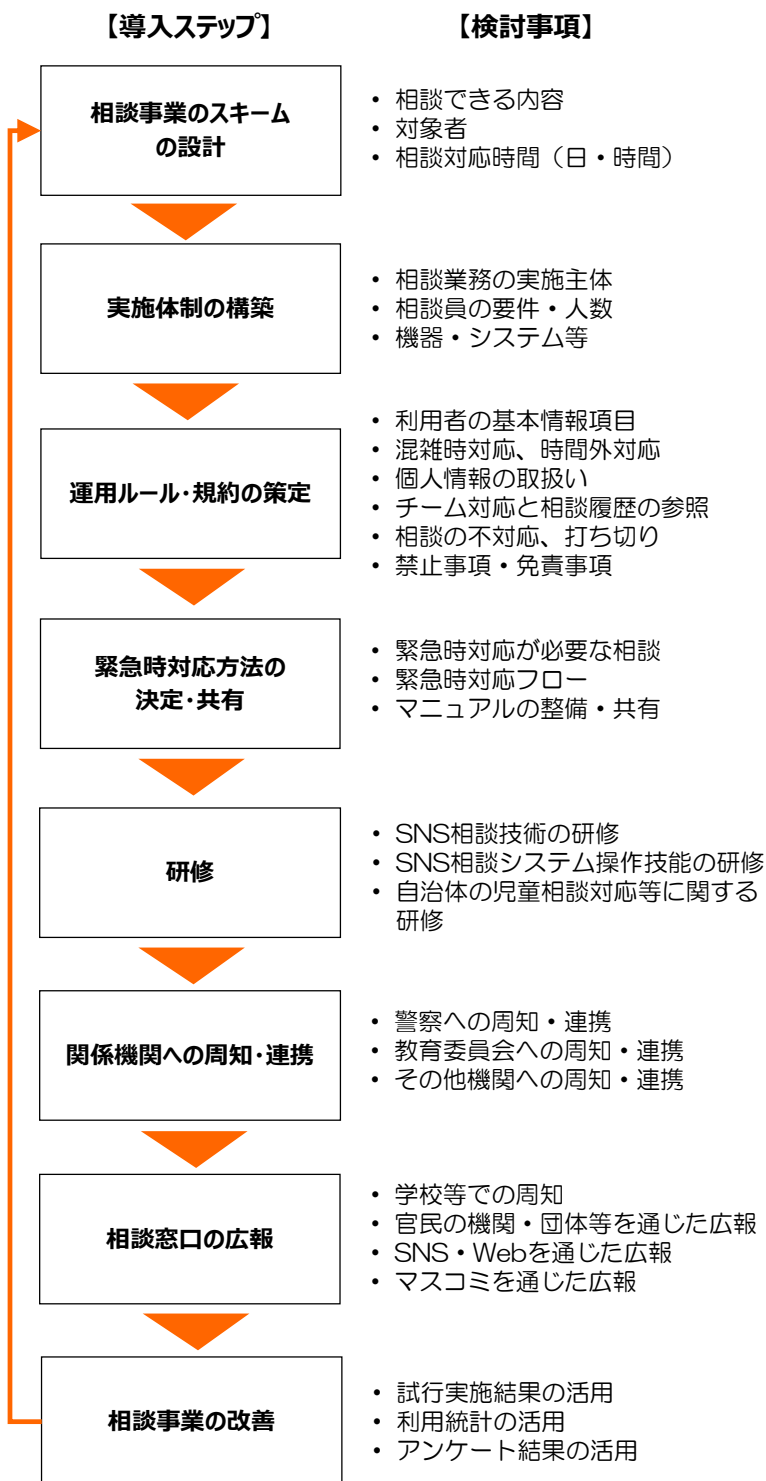
#### SNS 相談のメリット／デメリットを踏まえた上での先行自治体の考え方

- 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。

## 5) SNS相談の導入ステップ

SNS 相談導入自治体の事例調査から、SNS 相談導入に向けたステップに関し、複数の自治体に共通する事項を抽出し、下記にまとめた。

図表 3-1 1 SNS 相談の導入ステップ



## (1)相談事業スキーム

はじめに、相談事業のスキームを設計する。「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る。

図表 3-12 「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）。<br><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）。<br><input type="checkbox"/> 子どもの年齢の設定を設けるか（18歳未満等）。<br><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<br>（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）。<br><input type="checkbox"/> 休日、夜間・早朝対応をするか。<br><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。<br><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】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ため、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24時間365日対応をしている。

## (2)実施体制の構築

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

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る。

図表 3-13 「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。<br><input type="checkbox"/> 【直接実施の場合】実施主体は自治体か、児相か。<br><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。<br><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<br><input type="checkbox"/> 経験者：児童相談経験者・経験年数 等<br><input type="checkbox"/> 常時対応人数はどのように設定するか。<br><input type="checkbox"/> SV（ ）人 <input type="checkbox"/> 相談員（ ）人<br><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）。<br><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）。<br><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】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・規約を策定する。「利用者の基本情報項目」、「混雑時対応、時間外対応」、「個人情報取扱い」、「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する。

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ある（運用過程において、柔軟に見直し・変更も可能）。

図表 3-14 「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。<br><input type="checkbox"/> 混雑時に、対応可能な電話窓口等を提示する。<br><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時には、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。<br><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。<br><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。<br><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。<br><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）。<br><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。<br><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"/> 指定の事務所に限定するか。<br><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）。<br><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。<br><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。<br><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。<br><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）<br><input type="checkbox"/> SV や外部専門家との相談機会の設定 等 |

#### 【参考】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ある。

基本的には、対面・電話対応と同様のフローとなるが、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ある（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る）。

図表 3-15 「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。<br><input type="checkbox"/> 虐待が疑われる相談、虐待通告の場合<br><input type="checkbox"/> 希死念慮がある場合、自殺予告がなされる場合<br><input type="checkbox"/> その他、身体・生命に危険が迫っている場合 等<br>※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。<br><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。<br>※基本的に対面・電話対応時と同様のフローとなる。<br><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。<br><input type="checkbox"/> 児童相談所への連絡タイミング。<br><input type="checkbox"/> 警察への連絡タイミング。<br><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】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。
- 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

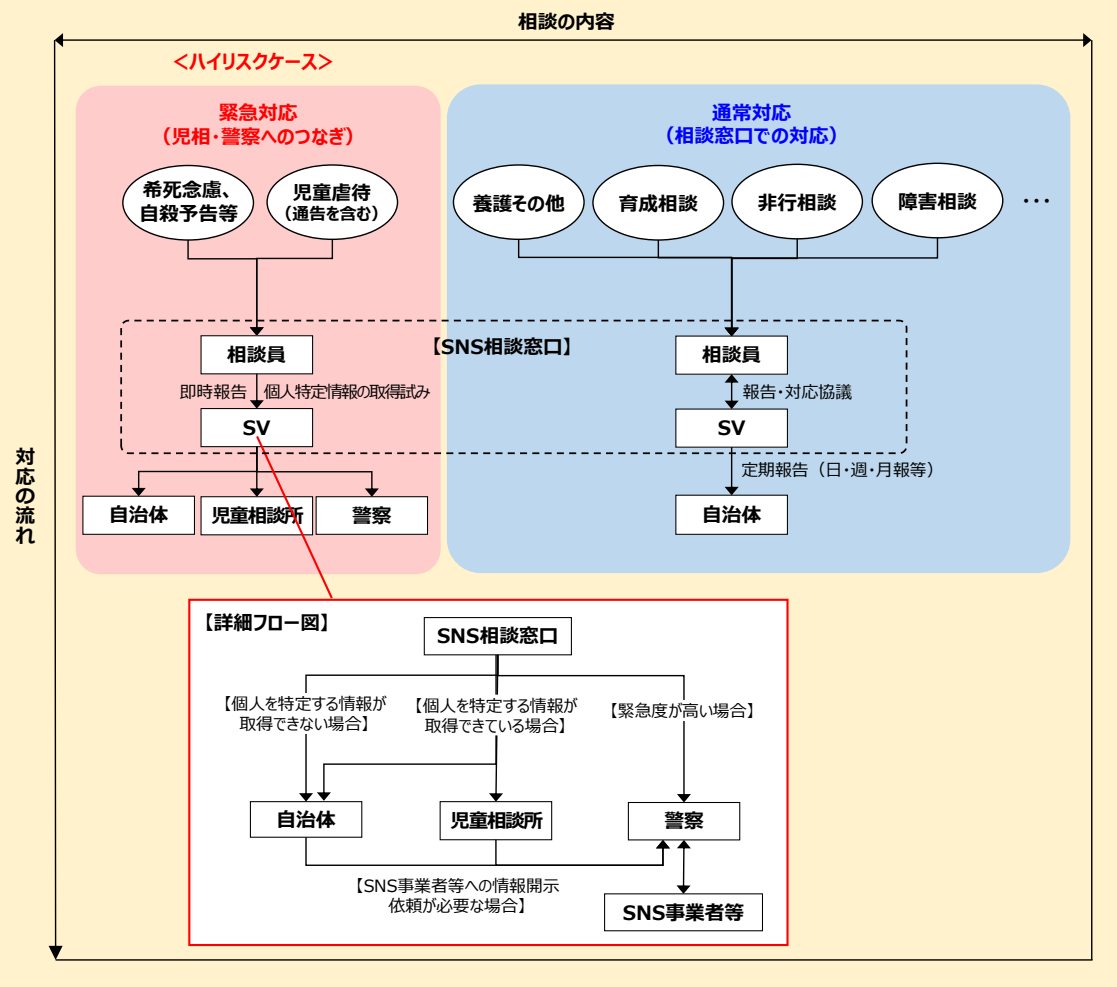
人情報が取得できていない場合には、自治体に報告する。

- 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、児相だけではなく、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。

図表 3-16 緊急時対応フロー概念図（例）



## (5)研修

SNS 相談の運用に向けた研修を行う。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」等に大別される。以下にチェックポイントを示す。

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る。

図表 3-17 「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。<br><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。<br><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。<br><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。<br><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。<br>※基本的に対面・電話対応時と同様の内容となる。  |

### 【参考】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、連携体制をつくる。特に、緊急対応が必要な相談が入ってきた時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」等が必要となる。

図表 3-18 「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。<br><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。<br><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。<br><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】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る。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」等が行われている。

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る。

図表 3-19 「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。<br><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。<br><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。<br><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。<br><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。<br>※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）。 |
| 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。<br><input type="checkbox"/> 相談することで何がよくなるのかを伝える。  |

|  |
|--|
| <p><b>【参考】先行自治体・児相における検討事例</b></p> <p><b>&lt;学校等での周知&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● SNS相談事業開始の際、県内のすべての小・中・高・特別学級及び放課後児童クラブ、図書館にチラシを配布した。</li> <li>● 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。</li> </ul> <p><b>&lt;官民の機関・団体等を通じた広報&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul> <p><b>&lt;SNS・Webを通じた広報&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● Webの検索エンジンで「虐待」、「県名」等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）。</li> <li>● 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。</li> </ul> <p><b>&lt;マスコミを通じた広報&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul> |
|--|

## (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てしながら、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る。

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る。

図表 3-20 「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<br>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<br>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<br>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。<br><input type="checkbox"/> SNS 相談者に対し、相談終了後にアンケートを実施<br><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】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。



## 6) SNS相談に関するスキル

SNS 相談導入自治体の事例調査から、SNS 相談員が必要とするスキル等に関し、指摘された事項を基に、下記にまとめた。

### (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」が推奨されている。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ない。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る。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。

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る。

#### 【参考】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る。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ある（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、長文についてこられなくなったりして、離脱の原因となる。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る。

また、相談員は PC 画面から返信していることが多いが、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る。

#### 【参考】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、待つてあげることが、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も多い）は、タイピングできる人（若齢の人が多く）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る。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えているのか不安になりがちである。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る。

#### 【参考】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)電話相談に移行する方法

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。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ある。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る。

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る。

##### 【参考】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のが、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。

#### (5)緊急時に個人特定情報を聞き出す方法

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ある。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を言いたがらない状況が、問題をさらに難しくしている。

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るが、特効薬となる方法はない状況である。

##### 【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時に、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向かうので、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】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と言いたがらない中、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時に、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ぐ。児相の判断で、警察と連携し、個人特定を行っていく。

## 第4章 SNS相談の運用・実務に関する文献及び有識者調査

前述の SNS 相談導入自治体の事例調査から得られた知見について、多角的な検証やさらなる補強を行うことを目的に、SNS 相談実務に関する文献調査、ならびに、児童虐待等の分野に関わらず、SNS 相談の導入・運用等において、豊富な知識及び実践経験を有する有識者を対象としたヒアリング調査を実施した。

### 4-1. 調査実施要領

#### ①調査目的

SNS 相談の運用方法や実務、SNS 相談員に求められる役割・スキル等に関する情報・示唆を得ること。

#### ②調査方法

文献調査及びヒアリング調査。ヒアリング調査は、訪問ヒアリングを主とした（一部、COVID-19 の状況・先方都合等により、オンライン会議形式でも実施）。

#### ③調査時期

令和 5 年 1 月～2 月

#### ④調査項目

- SNS 相談の取組について
  - ・ 背景、目的
  - ・ 実施・利用状況、実績
  - ・ 対応時間
  - ・ 利用者像、利用者の意見・満足度 等
- SNS 相談の運用方法について
  - ・ 運用体制
  - ・ 運用フロー（運用手順等）
  - ・ 情報共有方法 等
- SNS 相談の長所・課題・工夫
  - ・ 効果・課題
  - ・ 課題の克服方法
  - ・ オンラインとリアルの 役割分担 等
- SNS 相談の効果的な活用手法等
  - ・ 相談者の本音を引き出す方法
  - ・ 電話相談等につなげていく方法
  - ・ ハイリスク者からの SOS を捉えるための方法、緊急時対応

- ・ 相談員側の負荷を抑制しつつ、最大効果を発揮するための方法 等

## ⑤調査対象

下記の文献及び有識者に、調査協力をいただいた。

図表 4-1 調査対象文献・有識者

| 調査項目  | 調査対象文献・有識者  |
|-------|---|
| 文献調査  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 杉原保史・宮田智基著「SNS カウンセリング入門」（北大路書房発行、ISBN978-4-7628-3021-1）</li> <li>● 浮世満里子著・杉原保史監修・一般社団法人全国 SNS カウンセリング協議会協力「SNS カウンセリングの実務」（日本能率協会マネジメントセンター発行、ISBN978-4-8207-2911-2）</li> <li>● 杉原保史・宮田智基著「SNS カウンセリング・ハンドブック」（誠信書房発行、ISBN978-4-414-41654-1）</li> <li>● 杉原保史・宮田智基・畑中千紘・樋口隆弘編著「SNS カウンセリング・ケースブック」（誠信書房発行、ISBN978-4-414-41670-1）」</li> <li>● 杉原保史・宮田智基・畑中千紘・樋口隆弘・鈴木優佳編著「SNS カウンセリング・トレーニングブック」（誠信書房発行、ISBN978-4-414-41685-5）」 等</li> </ul> |
| 有識者調査 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 株式会社アイデアヒューマンサポートサービス<br/>浮世 満理子 氏（代表取締役）、<br/>本田 江里子 氏（上級プロフェッショナル心理カウンセラー）</li> <li>● 一般社団法人社会的包摂サポートセンター<br/>遠藤 智子 氏（事務局長）、<br/>清水 圭美 氏（コーディネーター）</li> </ul>  |

## 4-2. 調査結果

文献・有識者調査結果から、下記事項につき、記載・指摘事項を参考に、とりまとめた。

### 1) SNS相談のメリット／デメリット

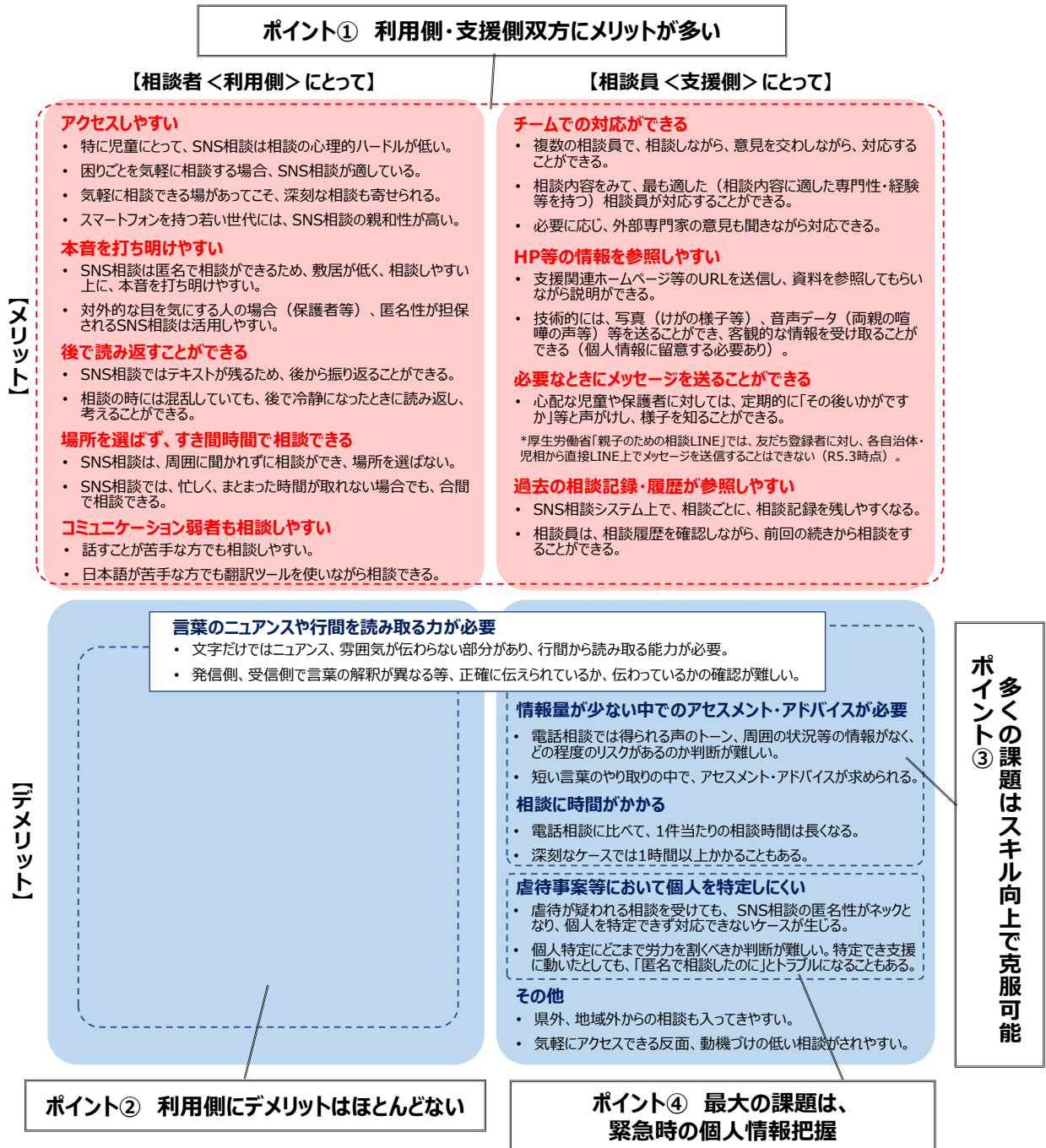
有識者ヒアリング調査では、SNS相談のメリット／デメリットに関し、前章でのSNS相談導入自治体事例調査で指摘された事項に加え、下記の指摘がなされた。

#### SNS相談のメリット／デメリットに関する指摘事項

- 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である。
- 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ことである。
- 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。
- 一方、緊急時の個人情報の把握は最大の課題となる。

上記の指摘を基に、相談者／相談員にとってのSNS相談のメリット／デメリットを、次ページに図示する。

図表 4-2 相談者／相談員にとっての SNS 相談のメリット・デメリット

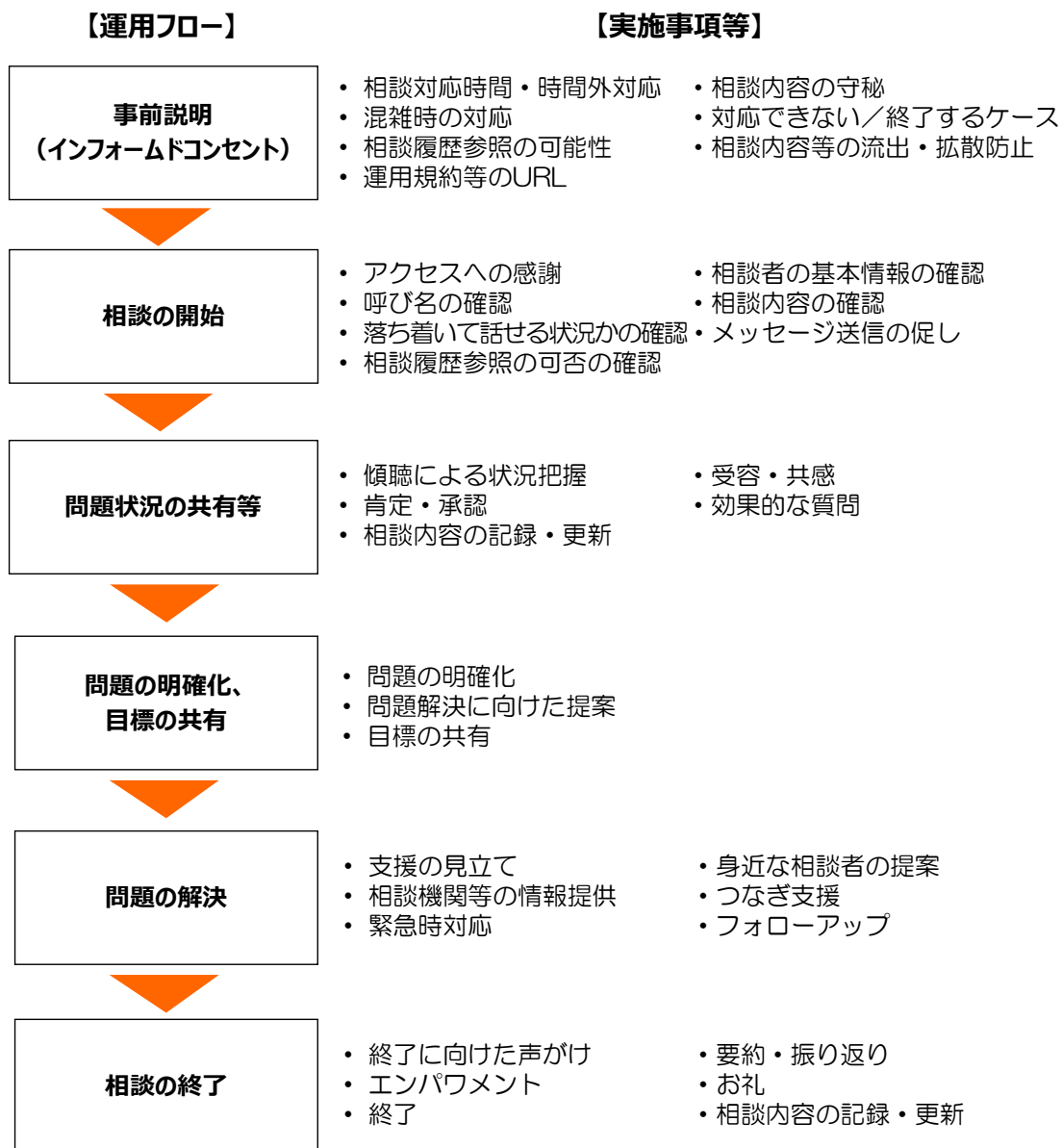




## 2) SNS相談の運用

文献・有識者調査から得られた知見を基に、SNS 相談の運用フロー及び実施事項について、下記のようにまとめた。

図表 4-3 SNS 相談の運用フロー



## (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る（周知事項は、概ね前章の「運用ルール・規約の策定」で記載した事項と重なる）。要点を簡潔にまとめた、自動応答メッセージを送信する。

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る。

### 【参考】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

相談員の待機時に、相談者からメッセージが入ることで、相談が開始となる。

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、相談内容等を確認する。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する。

図表 4-4 「相談の開始」時の実施事項・留意点

| 実施事項           | 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> <li>● 相談を進めながら、相談者の情報を集めていく。</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>                                |

### (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・共有等に努める。

「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る。

図表 4-5 「問題状況の共有等」時の実施事項・留意点

| 実施事項          | 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、つらいですよ」、「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よ」、「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> |

#### (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う。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く。

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ある（相談者が後から読み直すことも念頭に）。

図表 4-6 「問題の明確化、目標の共有等」時の実施事項・留意点

| 実施事項       | 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>   |
| 目標像の共有     | <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る。

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る。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る。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る。

図表 4-7 「問題の解決」時の実施事項・留意点

| 実施事項       | 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> </ul> <p>※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)</p>   |

## (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、終了する。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ある。

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ある。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ある。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る。

相談終了後は、相談内容等について記録を残す。

図表 4-8 「相談の終了」時の実施事項・留意点

| 実施事項      | 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。話しやすい時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ができると、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ね」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>  |

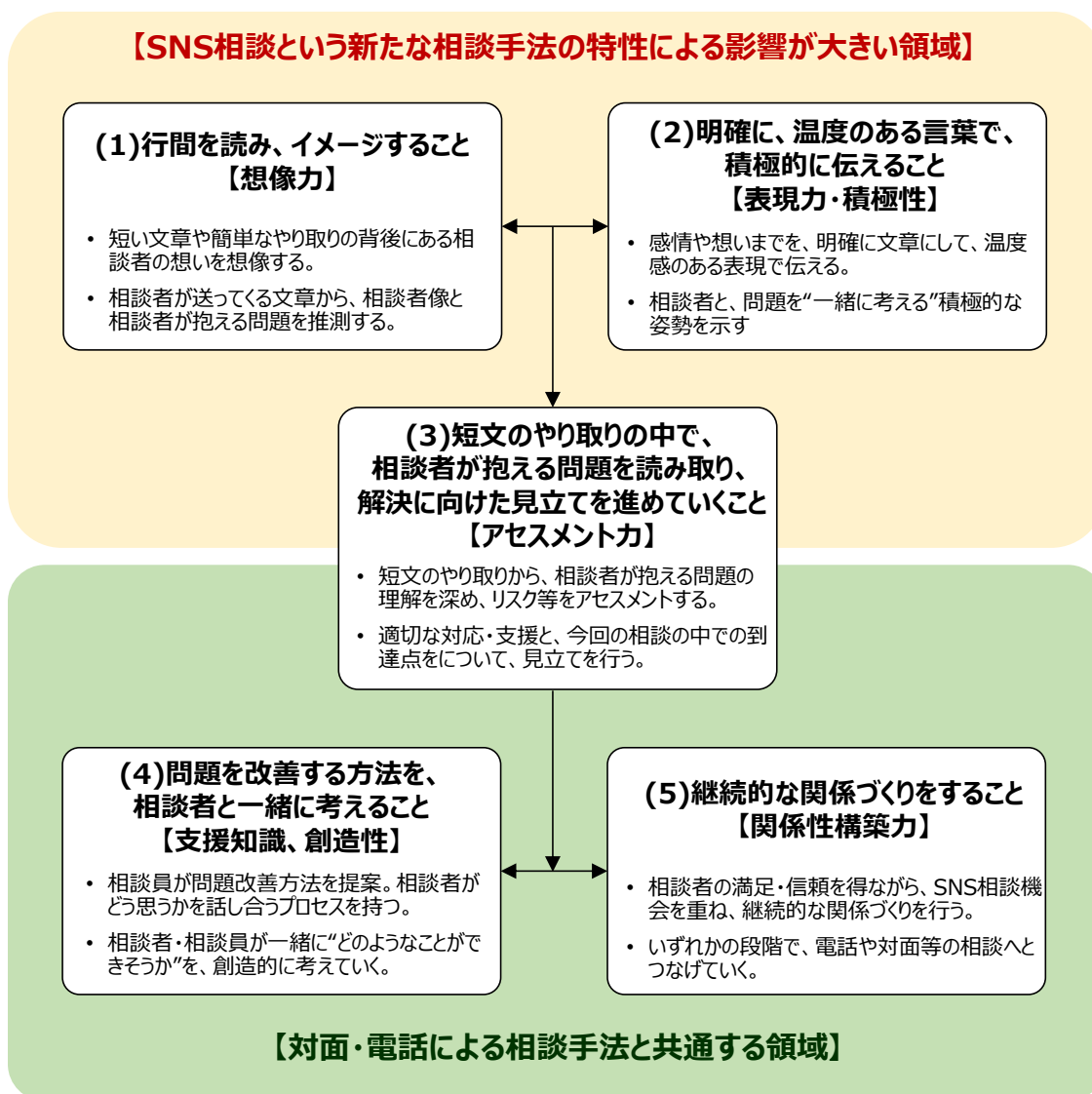
|            |   |
|------------|---|
| 次回相談の約束    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談継続が重要と判断できる相談者に対しては、次回相談の約束・予約（日時の予約）を取り付ける。</li> <li>● 「もう少し相談を続けませんか」、「次回、いつなら相談できますか」等</li> </ul> |
| 終了         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 終了する旨を明確に伝える（定型の終了メッセージを送信する等）。</li> <li>● 「これにて、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>   |



### 3) 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 項目を挙げる。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る。

図表 4-9 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ない。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る。「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る。

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る。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ある。

### 【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ある。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る。

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ある。

### 【参考】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。子どもに視線を合わせながら、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ふ話をしているか、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、相談者側も同様である。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る。

また、丁寧・形式的な文章で対応していると、相談者から「AI が対応しているんですか」等と返されてしまうこともある。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る。

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ある。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ある。

### 【参考】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る。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る。

#### 【相談者の問題改善・解決に向けた検討ポイント例】

- 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目指すか。
- 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ある。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る。

#### 【参考】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ある。

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つ。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ある。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る。

##### **【参考】先行事例の 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ない。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ある。

また、敷居の低い SNS 相談は相談の“入口”となるが、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ある。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る。

##### **【参考】先行事例の 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。

#### 4) SNS相談に関するスキル

有識者ヒアリング調査では、SNS相談のスキルに関し、前章でのSNS相談導入自治体事例調査で指摘された事項に加え、下記の指摘がなされた。

##### (1) オウム返しが多様に注意する

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るが、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ない。

内容の反復が必要な時には、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ある（「～でつらいですね。どのようにつらいのか、よければお話いただけますか？」等）。

##### 【参考】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。

##### (2) 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時は、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る。

##### 【参考】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時には、「よく考えてから返信するか、少し時間をください」等と断りおく。

##### (3) 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時は、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する（「○○と聞いていましたが、××のことだったのですね。誤解していてすみません」等）。

##### (4) 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る。

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るが、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る。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う。

**【参考】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上で、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、来ら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。

## 第5章 「親子のための相談LINE」導入自治体調査

厚生労働省「親子のための相談LINE」を導入した自治体に対し、令和5年2月の導入後約1カ月時点での運営体制、研修・広報方法、相談状況、導入・運用に際しての困りごと、SNS相談システムに対する要望等について把握することを目的に、電話聴取によるヒアリング調査及び書面回答によるアンケート調査を実施した。

### 5-1. 調査実施要領

#### ①調査目的

厚生労働省「親子のための相談LINE」導入自治体による、導入直後の運営状況、相談状況、困りごと等を把握することで、今後の親子のための相談LINEの運用改善等に向けた基礎情報とすること。

#### ②調査方法

調査票を作成し、電話聴取によるヒアリング調査及び書面回答によるアンケート調査として実施した。

#### ③調査時期

令和5年3月

#### ④調査項目

- SNS相談「親子のための相談LINE」の実施状況
  - ・ SNS相談の運営体制
  - ・ SNS相談状況（SNS相談開始後約1カ月超時点）
    - 相談件数
    - 相談者属性（本人／保護者の割合）
    - 相談内容（主訴）
  - ・ 研修の実施内容
  - ・ 広報の実施内容
  - ・ 緊急時対応
- SNS相談「親子のための相談LINE」に関する困りごと、課題について
- SNS相談システムの改善点

#### ⑤調査対象

令和5年3月時点で「親子のための相談LINE」を開始していた自治体（うち、先行事例調査対象となった自治体を除く）のうち、担当部署の連絡先が判別できた約35自治体に対して調査協力を行い、下記の20自治体から回答を得た。



図表 5-1 調査協力自治体

|       |       |        |          |
|-------|-------|--------|----------|
| ・ 北海道 | ・ 長野県 | ・ 和歌山県 | ・ 静岡県浜松市 |
| ・ 青森県 | ・ 岐阜県 | ・ 岡山県  | ・ 京都府京都市 |
| ・ 岩手県 | ・ 愛知県 | ・ 広島県  | ・ 岡山県岡山市 |
| ・ 福島県 | ・ 兵庫県 | ・ 徳島県  | ・ 広島県広島市 |
| ・ 茨城県 | ・ 奈良県 | ・ 高知県  | ・ 熊本県熊本市 |

## 5-2. 調査結果

### 1) SNS相談「親子のための相談LINE」の実施状況

アンケート調査に回答いただいた各自治体が、令和5年2月初旬から「親子のための相談LINE」を開始し、約1カ月超実施した状況を下記に記す。

#### (1) SNS相談の運営体制

SNS 相談の運営体制（SNS 相談対応業務の外部委託の有無）をたずねたところ、回答いただいた自治体の3/4は外部委託を行っている状況がうかがえた。

委託先としては、民間企業等が多くみられている。

#### (2) SNS相談状況

##### ①相談件数

アンケート調査に回答いただいた自治体について、「親子のための相談LINE」（令和5年2月～3月中下旬）における相談件数をたずねたところ、各自治体の平均相談件数は28.3件、中央値は10.0件となった。最大の自治体では154件の相談が寄せられている。

また、この相談件数が「想定通りだった」と回答した自治体は45.5%となっている。「想定通りではなかった」との回答の多くは、想定より少ないとの意見となっている。

図表 5-2 相談状況

|      | 平均値  | 中央値  | 最大値   | 最小値 | n数   |
|------|------|------|-------|-----|------|
| 相談件数 | 28.3 | 10.0 | 154.0 | 2.0 | 15.0 |

##### ②相談者の内訳

令和5年2月～3月中下旬における相談者の内訳（平均）は、児童本人からが19.3%、保護者からが75.3%となっている。いくつかの自治体では、全て保護者からの相談となっていることから、今後、児童本人への周知が重要になると思われる。

図表 5-3 相談者の内訳

|      | %    | 平均値  | 中央値  | 最大値   | 最小値  | n数 |
|------|------|------|------|-------|------|----|
| 児童本人 | 19.3 | 12.5 | 12.5 | 54.5  | 0.0  | 14 |
| 保護者  | 75.3 | 82   | 82   | 100.0 | 18.2 | 14 |

### ③相談内容(主訴)

現時点での SNS 相談システムでは、相談内容（主訴）別の統計は把握できないため、各自治体に定性的に状況をうかがった（一部自治体では、独自に統計を作成している状況もうかがえた）。

相談内容（主訴）に多くみられるものとして、多くの自治体で、子育てに関する相談との回答がみられている。内容としては、育児相談、不登校相談、親子関係についての相談が多い。

一方で、児童虐待の相談、通告が寄せられている自治体もみられている。現時点では少ない、児童本人からの相談が増えるようになれば、虐待相談等がさらに増加することも予想される。

図表 5-4 相談内容（主訴）に多くみられるもの

| 項目           | 概要（主要な意見を抜粋）   |
|--------------|--|
| 養育相談、性格行動相談等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全体のほとんどが、子どもの進学、親子間のコミュニケーション、障害相談等の子育ての悩みに関する相談。</li> <li>● 小さな子どもを育てている母親からの、日々の些細な苛々を解消したい・聞いてほしいという相談が主。</li> <li>● 子どもに対する対応の悩み、育児不安が多い。</li> <li>● 保護者からの育児相談（22 件）、不登校相談（8 件）、障害相談（3 件）等。</li> <li>● 相談内容で多いものは性格行動相談で、児童虐待にあたるものはなし。</li> <li>● 不登校について、児童の性格行動上の問題についての相談が多い。</li> </ul> |
| 虐待等          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 一部、子どもへの心理的虐待に係る相談があった。</li> <li>● 虐待通告は数件あった。</li> <li>● 児童虐待（16 件）、育児相談（38 件）※2 月 1 日～28 日</li> <li>● 子ども（17 歳）から児童虐待相談が 1 件あった。</li> <li>● 児童虐待についての相談は、児童相談所に 11 件書面で報告（3 月 17 日まで）。電話連絡を行う緊急対応が必要なケースは今のところない。</li> <li>● 児童虐待・ヤングケアラーの早期発見といった子ども本人から発信ができるような、周知を希望する。</li> </ul>          |

### (3)研修の実施内容、今後の予定

SNS 相談実施にあたり、自治体主導で研修を実施した自治体、委託事業者に研修を依頼した自治体、児童相談所が委託事業者に研修を実施した自治体等がみられる。

自治体主導の研修では、外部講師の招聘や、民間の相談機関と連携したオンライン研修・事例研修・ロールプレイ研修等が行われている。

委託事業者内部での研修は、システム研修、外部研修の受講、SNS 相談に関する技術研修、ロールプレイ研修等となっている。相談業務の委託仕様書の中に、「研修の受講」を明記している自治体もみられる。

児相が委託事業者に対し、児相業務内容に関する研修等を実施したと自治体もみられた。

各自治体ともに、今後も SNS 相談研修を拡充していく方向性である一方で、適切な研修機関や研修内容を探しているとの自治体もみられている。

図表 5-5 研修の実施内容と今後の予定

| 項目       | 実施内容（主要な意見を抜粋）  |
|----------|---|
| 実施した研修内容 | <p>【自治体で実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 担当職員向けに、民間の相談機関と連携し、SNS 相談対応に係るオンライン研修、事例研修会、ロールプレイ研修を実施するとともに、相談員向けマニュアルを作成し、配付。</li> <li>● 庁内の類似の窓口担当者を招聘し、研修を行った。</li> <li>● 講師に招き「SNS 相談対応基礎研修」を実施。</li> <li>● チャイルドライン実施団体から、オンラインチャットの手法等について、講義形式で研修を実施。</li> </ul> <p>【委託事業者で実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 委託事業者において、システムの使い方を共有する研修及びメッセージ対応のロールプレイ研修を実施。</li> <li>● 児相と委託事業者でマニュアルを整理する中で、対応方針が整理され、マニュアルに基づいた研修を委託事業者に行ってもらうように仕様書上で明記して依頼している。</li> <li>● 自治体独自で研修は実施しておらず、委託先・児相との打合せのみ。研修は外部研修を受講。</li> <li>● 委託業者内で必要な研修（SNS 相談を受けるための技術的な研修）を行っている。</li> <li>● 自治体としての研修は行っていないが、委託事業者との契約の中で、研修を受けて対応することとしている。</li> </ul> <p>【児童相談所による研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 児童相談所から委託事業者向けに、発達心理に関する研修及び児童相談所業務に関する研修を実施。</li> </ul> |
| 今後の研修内容  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 受託事業者において、メッセージへの対応スキル、相談内容に応じた動き方（特に緊急時の対応の仕方）の習得を目的とした研修を実施予定。</li> <li>● 令和 5 年度早々に、子どもや親等に対してより効果的な相談援助が行</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>えるよう、相談対応力や専門性の向上を図る研修を実施する予定。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談員に対しては委託事業者が研修を実施する予定。</li> <li>● SNS 相談についての研修を探していきたいと思うが、虐待対応や他機関につなぐ対応について研修をしている機関はあるのかわからない。</li> </ul> |
|--|--|

#### (4) 広報の実施内容、今後の予定

プレス発表、ホームページ、広報誌への掲載、チラシの配布といった従来からの方法による広報に加え、SNS 相談という特性に合わせ、Instagram や Twitter、公式 LINE といった SNS での広報を実施している自治体もみられている。

一方で、学校に周知したと明記している自治体は少数にとどまっており、2月開始という時期的な要因を主とした、準備や予算の問題が影響していると思われる。一方、多くの自治体が、今後の広報活動として学校への周知を挙げている。

図表 5-6 広報の実施内容と今後の予定

| 項目           | 実施内容（主要な意見を抜粋）  |
|--------------|---|
| 実施した<br>広報内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● プレス発表、県 HP への掲載や市町村や教育庁への周知を実施。</li> <li>● 市 HP、広報誌、市政放送（テレビ）で広報。</li> <li>● 県庁の SNS（Instagram、Twitter）、広報誌等に掲載し、その他、管内市町村等の関係団体へチラシデータの配布を行った。</li> <li>● 公式 LINE、Facebook 等の SNS で周知。</li> <li>● チラシを作成し、各市町村に配布。市町村の窓口に置いてもらっている。</li> <li>● 市町村（児童福祉・母子保健・教育委員会）、小学校・中学校・高校、その他関係機関に周知。</li> <li>● 市民向け生活ガイドブックへ、子育て世帯向けのサポートブック、未就学児・小中学生の保護者向け冊子及び PTA ハンドブックにおいて事業の周知を掲載。</li> <li>● 庁内で、紙媒体ではなく電子媒体でという方針もあるため、SNS、ホームページ、電子広報誌での広報から始めている。</li> <li>● 県 HP、教育庁 HP、県警察 HP に掲載。市町村、教育委員会、県立高校、特別支援学校へ通知。来年度中学校 1 年生向け緊急連絡先に追加。私学振興室より周知。Twitter で発信。</li> </ul> |
| 今後の<br>広報内容  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 子ども・保護者向けのリーフレット・カードを作成し、年度内に関係機関に配付する。</li> <li>● 今後は、子どもたちへ広く周知するため、教育委員会等と連携しながら子どもが持つタブレットへの通知を通して周知を行っていく予定。</li> <li>● カードやチラシについては、予算の措置もできていないので、具体的なことは決まっていない。</li> <li>● 来年度はカードを作成し、県内の小学校、中学校、高校に配布する予定である。</li> </ul>  |

## 2) SNS相談「親子のための相談LINE」に関する困りごと、課題

一方、SNS 相談に取り組むに際して直面した困りごと、課題等についてうかがった意見を以下に取りまとめた。

### (1)検討段階で困難、課題となった点

検討段階での困難、課題としては、操作説明会から運用開始までの準備期間が短く、また限られた情報の中で導入フロー、運用ルール等の検討を一から手探りで行う必要があったとの意見が複数みられ、十分な準備期間が持てなかったことが、自治体の戸惑いや負荷につながったことがうかがえる。

また、相談件数が予想できない中、限られた予算内で、事業スキーム（相談対応業務を直営とするか、外部委託とするかや、回線数、対応時間等）の設定に悩んだ自治体が多くみられた。今後寄せられる相談状況等を踏まえ、事業スキームを適宜見直し、調整する自治体も出てくることも予想される。

図表 5-7 検討段階で困難、課題となった点

| 項目                  | 困難、課題となった点（主要な意見を抜粋）   |
|---------------------|--|
| 準備期間の短さ、情報が少ない中での検討 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談対応マニュアルの作成、実施体制の整備等、検討を行っていくためにはシステムの仕組みをきちんと把握することが必要であるが、操作説明会から運用開始までの時間が短く、十分な準備期間が取れなかった。</li> <li>● 事業の委託先を決定するまでに、候補先の検討や候補先への事業に関する説明に難しさを感じた。特に、事業の概要等を把握するまでに時間がかかり、候補先への説明から契約までの期間が少なかった。</li> <li>● 国から導入フロー、運用ルール、緊急時対応方法、研修、相談対応フロー、相談の打ち切り等、相談対応マニュアルの提供がなかったため、一から検討せざるを得なかった。</li> </ul>                |
| 実施体制の整備             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談件数が未知数な中で財政事情から委託とできず、児相が実施することとしたが、現場の理解を得るのに苦労した。</li> <li>● 既存の電話相談員での対応が可能かどうかの判断に迷った。</li> <li>● 直営か委託か、回線数・相談対応人数等は悩んだ。SNS 相談対応のノウハウがないため、SNS 相談対応実績のある委託事業者に委託することにしたが、予算も限られているため、最大限の運用ができるよう、委託事業者と協議をしながら進める必要があった。</li> <li>● 委託にあたっての予算確保が大変だった。</li> <li>● 2月という人員確保が難しい時期のスタートとなっており、非常に大変であった。</li> </ul> |
| 相談対応時間の設定           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談対応時間の設定に悩んだ。</li> </ul>   |

## (2) 検討後～開始前段階で困難、課題となった点

検討後～開始前段階での困難、課題としては、庁内の関係部署及び委託先、他機関との調整に苦労したとする自治体が複数みられた。特に、警察や児童相談所等との間で、短期間で、緊急時対応の連携体制を整備・調整するのが難しかったとする意見が多く挙げられた。国主導の事業でもあることから、厚生労働省や警察庁等との連携・協力体制も重要との指摘がみられている。

また、SNS 相談員となる職員との意識共有や運営マニュアル作成、SNS 相談研修の受講についての意見もみられた。SNS 相談ははじめての取組であることから、相談対応品質を担保するためにも、特に直営実施の自治体においては、SNS 相談研修に関する情報提供等も重要とされている。

その他、システムにつながりにくい、アカウント登録に時間を要した等、システム関連で手間取ったとする自治体もみられた。

図表 5-8 検討後～開始前段階で困難、課題となった点

| 項目                 | 困難、課題となった点（主要な意見を抜粋）   |
|--------------------|--|
| 庁内の関係部署との調整        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● SNS 相談業務を直営実施するにあたって、システムの導入及び LGWAN への接続作業等、庁内の情報担当窓口や納入業者との調整に時間を要した。</li> </ul>  |
| 緊急時対応に関する関係機関等との調整 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 緊急時の連絡先（窓口や担当等）等運用方法について、発注者（県）と受託者、児童相談所との間で詳細な打ち合わせ、共通認識を図る必要があった。</li> <li>● 児童相談所と共通理解を図る機会、多様な状況を想定しての話し合いの機会を十分に持つことが必要だった（虐待状況が確認された場合の児童相談所への情報共有について等）。</li> <li>● SNS 相談による緊急時対応も想定され、かつ国主導の事業でもあることから、事業開始にあたって、警察本部との調整や連携に非常に苦慮した（事前に厚生労働省と警察庁の間において、事業実施に係る周知や協力依頼等がなされていれば、各都道府県の警察本部と各自治体の連携体制もスムーズに構築できたと思われる）。</li> </ul> |
| 相談対応を行う者との意識共有     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自治体・委託先間において情報システムの知識や導入フローを共有するのに時間を要した。</li> <li>● SNS 相談対応の経験がない職員が SNS 相談対応を行うため、標準的な応答例を記載したマニュアルの作成に時間を要した。</li> </ul>  |
| 研修の受講              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● これまで SNS 相談対応の経験がない職員が SNS 相談対応を行うため、SNS 相談業務の研修（座学、操作研修）の実施機関との調整に時間を要した。</li> <li>● SNS 相談を実施している機関から研修を受けられるとよかった。</li> </ul>  |

| 項目               | 困難、課題となった点（主要な意見を抜粋）  |
|------------------|---|
| システム・アカウント設定上の問題 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 県担当者がシステムにログインする際に、更新ができない時期があった。</li> <li>● システムにつながりにくい、接続がうまくいかなかった。</li> <li>● LINE 相談に接続するためのアカウント登録数に上限があることを登録申請中に知り、その調整に想定以上の時間を要した。</li> <li>● アカウント登録に大変な時間がかかったことにより、開始時期が後ろ倒しになった。</li> </ul> |

### （3）開始後段階で困難、課題となった点

今後周知がさらに進んだ際に、相談対応のキャパシティを超えてしまうことに懸念をもつ自治体は多く、特に直営で実施している自治体に多くみられている（直営で実施している自治体の中には、予算の制約を理由に直営としているところもみられ、体制拡充が必ずしも容易ではないことも懸念される）。

SNS 相談対応上の難しさ、ハイリスク事案の対応上の難しさについても指摘されている。SNS 相談対応は、電話対応とは異なり、テキストベースのやり取りとなるため、相手の感情や状況が読み取りにくい、会話のペースをつかむのが難しい等との指摘がみられた。SNS 相談事業開始後間もない現時点では、各相談員は、SNS 相談の難しさを感じながらも、対応に努めている様子がうかがえる。また、ハイリスク事案への対応については、リスクアセスメントや関係者間での情報共有の難しさ、児童相談所等への通告や情報提供について相談者から理解を得ることの難しさ等が指摘されている。

また、現時点での SNS 相談システムに対しては、対応時間外・混雑時に「対応時間外、混雑中」等と表示したり、相談者からみて「今回の相談が開始した」との区切りを分かりやすくする機能（例：相談時以外には LINE のテキストボックスが表示されないようにして、「相談する」ボタン等を設け、それを押したら相談が開始する等の仕組み）を付与したりする等の改善意見もみられている。

図表 5-9 開始後段階で困難、課題となった点

| 項目                  | 困難、課題となった点（主要な意見を抜粋）  |
|---------------------|---|
| 今後相談件数が増えた場合の実施体制整備 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 今でも児相現場に負担感があるが、今後窓口周知が進み、相談件数がさらに増えると対応が困難となる懸念がある。</li> <li>● 直営で既存の電話相談員が SNS 相談も兼ねているため、相談件数が増加した際に、対応が困難になることが懸念される。また、相談員の対応力向上も課題である。</li> <li>● 相談時間は 1 件あたり 1～2 時間かかっており、今後相談件数が増えた場合、重複して受け付けたり、回線数に限界が生じ</li> </ul> |

| 項目                 | 困難、課題となった点（主要な意見を抜粋）   |
|--------------------|--|
|                    | <p>たりする可能性がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 現在、相談員 1 名で対応しているが、件数が多い日は対応が困難となるし、複数の相談に 1 人で対応する場合は誤送信の危険性も考えられる。今後さらに件数が増えた場合、実施体制や予算を見直す必要がある。</li> </ul>   |
| 相談対応の難しさ           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談のやり取りをする中で、返答の時間が長く空いた場合、トラブルが起きているのではないかと、気分を害されたのではないかと心配になる。</li> <li>● 数日あけながら相談する方のペースをつかむことが難しい。</li> <li>● SNS では、気持ちを吐き出すだけで満足してしまう方への対応が難しく、状況が変わらず相談が長期化してしまうことが懸念される。</li> </ul>   |
| ハイリスク対応への対応の難しさ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 虐待状況の聞き取りを行いたいと思っても、質問に答えてもえないこともあり、危険度を図ることが難しい。</li> <li>● 「気軽に相談して下さい」と広報していても、虐待状況が確認された場合は通告や児童相談所への情報提供を行うことになるため、そのことを説明することが難しい。説明までにやり取りの回数が必要となる場合もあり、その間に相談が途切れてしまうこともある。相談者としては「気軽に相談したのに」と想定していた対応との差を感じてしまう方もいた。</li> <li>● 虐待相談において、相談業務受託事業者から児童相談所への連絡後、児童相談所から受託事業者へ対応状況の連絡が行われず、受託事業者側で対応に戸惑う事案が発生した。</li> </ul> |
| 相談者に対するアナウンス機能等の充実 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● システムメンテナンスで利用できない時間帯がある場合、利用者に「システムメンテナンス中」と通知する画面がない。</li> <li>● 対応時間外や混雑時に、「時間外です／混雑中です」という表示がされず、チャットに入れてしまうため、相談者が期待をもって相談したにも関わらず、対応がないと「期待外れ」、「がっかり」感を抱く可能性が高い。</li> <li>● 相談途中で離脱が生じた場合、運用上一定時間経過後は終了させており、その後再訪があれば新規相談として対応している。ただその場合、相談者側では「前回の相談が終了している」ことが分かりにくく、前回の続きの体で話が始まってしまうことがある。</li> </ul>                    |



#### (4) 広報・周知において困難、課題となった点

SNS 相談開始後約 1 カ月時点において、想定よりも相談件数が少ない自治体においては、広報・周知方法に課題を感じているところもみられている。また、広報・周知後は一定期間件数が伸びるものの、その後に減少する状況も指摘されており、効果的な広報・周知方法に加え、そのタイミングも重要として検討が行われている。

図表 5-10 広報・周知方法に関する課題

| 項目          | 困難、課題となった点（主要な意見を抜粋）   |
|-------------|--|
| 広報・周知の方法    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 相談実績がまだ伸びてこない。</li><li>● 想定よりも相談者が少なく、県の HP や Twitter での周知だけでは相談までにはつながらず、周知方法の検討が必要である。</li></ul>   |
| 広報・周知のタイミング | <ul style="list-style-type: none"><li>● 県内の関係機関と子育て家庭への広報を実施した直後は相談件数が増加するものの、時間が経過すると、件数が上がらない。そのため全体的に周知に課題があると考えている。</li><li>● 周知のタイミングで相談件数が増減する。周知をしないと相談件数は減ってしまうため、継続的な相談につながる周知の度合いが難しい。</li></ul> |

### 3) SNS相談システムの改善点

SNS 相談システムの改善点として得られた意見を、相談通知等、相談対応、統計情報、相談者側にとって使いにくいと思われる点等に分類して、整理する。

#### (1) 相談通知等

新規相談受信の確認を手動で行う必要がある（毎回「最新の情報に更新」ボタンを押す煩わしさがある）、相談の新着を知らせるメールが配信される機能がメール確認作業を増やす等の指摘がみられ、相談員の負荷を減らしながら、スピーディな相談対応を実現するために操作性の改善が求められている（例：相談が来たら、音、通知、色分け等で知らせる、一定時間ごとに自動更新する等）。

「ダッシュボード」や「相談」の画面においても、新着に気づきやすい表記や、相談者が再来かどうかを、視覚的にわかりやすく表記する改善が求められている（例：受付日の横に「新着日」等を設ける、利用者番号のみならずニックネーム表記やアイコン表示）。

図表 5-11 相談通知等において使いにくい点

| 項目        | 使いにくい点（主要な意見を抜粋）  |
|-----------|---|
| 新規相談の受信確認 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 毎回更新ボタンを押さないと新規の相談受信を確認できない。</li> <li>● 着信の通知がないので、常にモニタリングをして新着確認をしないとイケない。</li> <li>● システムでは相談者から返信が来た場合に音が鳴ったりしないため気が付きにくい。新規相談・継続相談が入ったことをメールで知らせてくれるが、メールを確認する作業が増えてしまう。相談の受理が画面更新作業でしか通知されない点は改善が必要ではないか。</li> </ul> |
| 相談者の確認通知  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談者に送付する LINE の返事を相談者が確認するたびに LINE の受信連絡が来る。</li> </ul>  |
| 画面表示方法    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● メニューの「ダッシュボード」及び「相談」の表示について、画面上の「受付日」が最初に相談を受け付けた日時そのままとなっているため、新着の判断がつかない。</li> <li>● 利用者番号表記だと、ぱっとみて相談者が再来なのかわかりづらい。</li> </ul>  |

## (2)相談対応

応答メッセージ入力画面、相談メモの入力スペースの拡大を求める意見が多くみられた。応答メッセージ入力欄が狭く、送信内容の確認に手間がかかる、改行ができない、長文が打ちにくい等が挙げられており、最低でも2行（48文字）は必要、3～5行程度のスペースの確保が必要との意見がみられた。

相談履歴については、閲覧のしづらさを指摘する意見が多く、チャット画面と同じような閲覧形式が求められている。また、相談履歴が一定期間で消去される、終了後に閲覧できない等の意見も挙げられた（5年間の保存を求める意見もみられた）。再訪の相談者が何回目の来訪かわからない、ログイン/ログアウトの時間が残らない等の機能面についての指摘もみられた。

チャット画面については、送信/受信の日時表示、既読表示の機能の追加が提案されている。特に、「既読」や「タイピング中」のステータス表示は、それを参考に相談者のためらい等を読み取り、次の言葉かけを変える等、より適切な相談対応を行っていくためにも必要との意見がみられている。

図表 5-12 相談対応において使いにくい点

| 項目               | 使いにくい点（主要な意見を抜粋）  |
|------------------|---|
| 応答メッセージ、相談メモ入力画面 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談に対する応答メッセージ入力枠が小さく、送信前の内容確認に手間がかかる。</li> <li>● 相談受付者からメッセージを返信する際、メッセージの全文が表示されないため、一目で誤字や脱字等の確認を行えない。</li> <li>● チャット画面で改行できず長文が打てない。</li> <li>● 相談メモの枠が小さい（8～10行表示が望ましい）。</li> </ul>   |
| 相談履歴             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談対応者以外が「相談履歴」を見る際、相談対応者と同じようにチャット画面形式で見ることができない。</li> <li>● 相談履歴の閲覧がしにくい。相談者の前回の相談等がすぐに辿れない。</li> <li>● カーソルを合わせないと全文が見られない。</li> <li>● 相談履歴が一定期間で消去されるため、過去の相談を参照できない。</li> <li>● ケースを終結すると見られなくなる。</li> <li>● 相談対応時、その相談者が何回目の来訪かがすぐにわからない。</li> <li>● 相談履歴にログイン時間、ログアウト時間が残らない。</li> <li>● 相談内容の検索機能が充実していない、相談者の相談内容を画面上で一覧表示できる機能がない。</li> </ul> |
| チャット画面           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相談の受信及び送信時間が画面上に表示されない。</li> <li>● チャット画面において日時が記載されないため、回答する上で、相談履歴との往来が必要になるケースがあり、手間がかかる。チャット画面に戻す際は「チャットを開始する」を再度クリックする必要があり、煩わしさがある。</li> <li>● 既読表示がされない。</li> </ul>   |

### (3)統計情報

統計情報については、参照できる統計情報が少なく、主訴別、相談時間帯別、市町村別（管轄児相相談所別）等の集計項目の充実を求める意見が多くみられた。特に主訴別での集計を望む自治体が多く、ある自治体では独自で委託業者に主訴別の集計を依頼しているとの指摘もみられた。少なくとも、先行的に SNS 相談を実施している自治体が公表しているレベルの集計ができるようになることが求められている。例えば今後、『主な相談内容（主訴）』として「児童虐待に関する相談」、「育児相談」、「不登校相談」、「障害相談」等を選択肢から選ぶ項目を追加することは必須と考えられる（これにより主訴別の分析が可能となる）。

また、相談履歴等のデータの CSV ファイルでの一括抽出をできるようにする等、児童相談所等の他機関との連携をスムーズにするためのデータ抽出方法面での改善も求められている。

図表 5-13 統計情報において使いにくい点

| 項目        | 使いにくい点（主要な意見を抜粋）  |
|-----------|---|
| 参照できる統計情報 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 統計情報で出せる情報が少ない（月ごとの相談内容や相談時間等の実績データ等）。</li> <li>● 集計が限定的な部分がある。主訴別に集計ができない。</li> </ul>   |
| データの出力等   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 委託事業者と児童相談所等との連携のため、相談履歴等をデータで抽出したいが、CSV ファイルで抽出ができない（システム上での列の編集（項目の追加）はできても、その情報が CSV で一括出力できない）。</li> <li>● CSV 出力のエラー等、いくつかの機能でエラーが生じている。</li> </ul> |
| その他       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「いたずら」処理で相談自体が消えてしまったデータも統計情報には含まれているようで、翌月に統計数を確認する際に整合性チェックがしにくい。</li> </ul>   |

#### （4）相談者側にとって使いにくいと思われる点

初回の登録時に入力項目が多いことを指摘する自治体が複数みられた。相談に辿り着くまでに離脱してしまうことを危惧しており、必要であればやり取りの中で情報は入手できるため、切羽詰まった人や疲れている人からの相談を想定して、負担なく相談画面までつながるようにしてほしいとの意見が寄せられた。

また、「相談の開始」と「チャットの会話を閲覧する場合」が区別されていないことで、相談者が LINE 画面を開くことで再訪扱いとなり、無応答で終結させる場面も多くあり、相談開始せずにチャットの会話を相談者が見返せるようにする必要があるとの意見もみられた。相談者目線に立ったシステム改善により、相談者の利便性向上を図ることが重要である。

図表 5-14 相談者側にとって使いにくいと思われる点

| 項目         | 使いにくい点と思われる点（主要な意見を抜粋）  |
|------------|---|
| 初回登録時の入力項目 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 説明や初回に入力する項目が多いため、利用者（特に子ども）は相談画面までに到達しにくい可能性がある。</li> </ul>   |
| 相談時間外の扱い   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「相談の開始」と「チャットの会話を閲覧する場合」が分かれていないため、相談者が過去の会話を見返したいと思い LINE 画面を開くと再相談扱いになってしまい、こちらも応答するが相談者からの返事がなく「無応答」で終結させるということが多くある。</li> <li>● 時間外でも相談ルームには入れてしまうため、時間外で対応できない場合に、相談者が無視されていると感じるのではないか。</li> </ul> |

## (5)その他

自動送信メッセージ機能について、改善を求める自治体が複数みられた。入力可能文字数の増大、自治体側でメッセージの編集が行える機能の追加、定型文送信機能の追加等の要望がみられた。

また、申請書フォーマット（アカウント登録や IP アドレスの設定）が直営自治体向け、委託自治体向けに分けてあると対応しやすいとの意見もあった。

図表 5-15 その他、使いにくい点

| 項目           | 使いにくい点（主要な意見を抜粋）  |
|--------------|---|
| 自動送信メッセージ    | <ul style="list-style-type: none"><li>● 自動送信メッセージの文字数に上限がある。</li><li>● 相談開始時に自動送信されるメッセージが編集できない。</li><li>● 一斉に同じメッセージが送れない。</li><li>● 終了 10 分前、終了時間にメッセージを送っているが、全て手動のため時間がずれてしまったり、送り忘れが出てしまったりする。</li><li>● 定型文を読み込んで送信できる機能がない。</li></ul> |
| 説明書や申請フォーマット | <ul style="list-style-type: none"><li>● 説明書や申請フォーマットは、「自治体職員等」＝「委託事業者（も含む）」という定義で記載されているため非常に分かりにくい。</li></ul>  |
| その他          | <ul style="list-style-type: none"><li>● LINE 上で居住地域を選択したのち、次の質問が返ってくるまでに数分程度のタイムラグが生じる。</li></ul>   |

## 第6章 自治体・児童相談所におけるSNS相談の効果的な活用手法等の検討及びSNS相談導入・運用ガイドの作成

第2章から第5章までの調査結果を踏まえ、自治体及び児童相談所における利便性が高く、効果的なSNS相談の活用手法等を検討・提案した。

### 6-1. ガイドの作成

「親子のための相談 LINE」を導入した自治体からは、限られた導入検討期間において、事業スキーム、実施体制、運用ルール、研修等を一から手探りで検討する必要がある、苦慮したとの意見もみられた。また、SNS相談現場からの意見からは、テキストベースのやり取りの難しさ、リスクアセスメントの難しさ等を感じながら、懸命に対応に努めている状況が浮かび上がる。

本調査研究では、調査工程全般にわたり、自治体及び児童相談所における効果的なSNS相談の活用手法等の検討を行った。また、その結果を基に、SNS相談の導入の背景・目的、SNS相談のメリット/デメリット、導入・運用方法・フロー、SNS相談員に求められる役割・スキル等について、導入自治体の努力事項や工夫点等も紹介しながらまとめた、「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」を制作した。詳細は、別添の上記ガイドを参照された

SNS相談に取り組む自治体・児童相談所や、SNS相談員等が有する知見・ノウハウを共有する意義は大きいことがうかがえ、本調査研究で制作したガイドがその一助となれば幸いである。

### 6-2. その他

先行的にSNS相談を導入した自治体や、「親子のための相談 LINE」を導入した自治体から、特に下記の3事項について、国と自治体の連携による取組が必要との意見がみられており、今後の検討が重要である。

- 広報：SNS相談窓口の認知度を高めるために、国と自治体とがどのように連携・役割分担を図りながら、広報を行っていくか 等
- 連携体制構築：特に、警察、児童相談所、教育委員会等との連携が重要になるため、国レベル（厚生労働省、警察庁、文部科学省等）、自治体レベル（都道府県、都道府県警、教育委員会等）の双方で連携体制を構築していけないか 等
- 研修：SNS相談の品質の維持向上に向け、どのような研修が効果的か、自治体の枠を超えて情報共有できないか 等

また、現状のSNS相談システムについても、下記等の観点から、引き続き、使い勝手向上に向けた改善が重要となっている。

- 通知：相談員の負荷を減らしながら、新規相談受信や相談回数（初めての相談者か、再来者か）等をわかりやすく知らせる仕組みが求められている 等
- 入力画面：応答メッセージ、相談メモの入力スペースを拡大し、記載をしやすい改善が求められている 等
- 履歴画面：チャット画面と同様な閲覧形式、相談履歴の長期保存、終了後にも閲覧できる仕組み等、閲覧のしやすきの向上が求められている 等
- チャット画面：送信／受信の日时表示、ステータス表示（既読、タイピング中等）の機能追加が求められている 等
- 自動送信メッセージ：自治体側でメッセージの編集が行える機能の追加、メッセージ入力可能文字数の増大、定型文送信機能の追加が求められている 等
- 相談時間外の対応：相談時間外にも投稿が可能なため、相談者が無視されていると感じないような工夫が求められている 等
- 統計情報：主訴別、相談時間帯別、市町村別（管轄児相相談所別）等、参照できる統計情報の充実が求められている 等