

令和5年2月7日
子ども・若者部
児童相談支援課

「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」に係る対応について

1 主旨

- ・ 厚生労働省では、子どもや保護者等がより相談しやすい環境を整備し、児童虐待の未然防止や早期発見を図るため、「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」に係るシステムの運用を令和5年2月より開始した。
- ・ 区ではこれに対応するにあたり、都と協定を締結し一体的な実施体制のもとで、SNSを活用した手法による相談事業を実施することとしたので報告する。

2 「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」について

(1) 経緯

厚生労働省では、令和2年6月4日付けの全国知事会の「新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた将来世代への支援に係る緊急提言」に記載の「児童虐待の未然防止や早期発見のため、SNSを活用した相談体制などの取組を国として拡充すること」を踏まえ、一般的な子育て相談から児童虐待相談まで幅広くSNSを活用して相談対応できるよう、令和5年2月から虐待防止のためのSNSを活用した全国一元的な相談窓口「親子のための相談LINE」の運用を開始した。

(2) 厚生労働省「親子のための相談LINE」概要

① 活用するSNS

LINE（ライン）

② LINE公式アカウント名

親子のための相談LINE

③ 実施主体（相談対応を行う主体）

都道府県、政令市、児童相談所設置市

※ 広域的な対応として、自治体間（例えば、東京都と児童相談所を設置している特別区）で合意があれば、どちらかの自治体で一括してSNS相談を受け付ける（外部委託を含む）ことも可能。

④ 相談開始までの流れ（初回相談）

- ・ 利用者はLINEで「親子のための相談LINE」と友だち登録をする。
- ・ 「親子のための相談LINE」アカウント上で「チャットで相談」をタップし、居住地の市区町村を選択する。
- ・ 注意事項と待ち人数を確認し、厚生労働省が構築した相談システム（以下「全国システム」という。）のリンクを開く。
- ・ 全国システム上で利用者情報を入力し相談内容を送信する。

※ 全国システムは、利用者からの相談について、地域ごとに振り分けて管理し、利用者が居住する自治体（都道府県、政令市、児童相談所設置市）が確認及び返信を行うこととされている。

(3) 「親子のための相談LINE」運用に係る区及び都における対応の検討経過

- ・ 児童相談所設置市である世田谷区においても、「親子のための相談LINE」への対応(居住地を「世田谷区」と選択した相談者への対応等)が求められることになる。
- ・ 一方、都においては、子どもや保護者からLINEで子育てに関する相談を受け付ける、「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」を平成30年度より既に実施しているところであり、今回の「親子のための相談LINE」への対応として、経費面のメリットや国による全国的な広報により新規相談者の獲得が期待されることから、令和5年度より「親子のための相談LINE」に移行し運用することとしている。

※ 「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」は都の広域的な相談窓口として位置付けられており、区内在住の子どもや保護者等についても利用対象者とされている。

- ・ これに合わせて、希望する特別区児童相談所設置区については、一括して全国システムの運用を行う旨の対応案が、都から児童相談所設置区に対して提案されたところである。

3 区における「親子のための相談LINE」への対応

上記を踏まえ、区としては以下の考え方により、都に全国システムの運用を委託し、都と区の一体的な実施体制のもとで対応することとする。

【全国システム運用に向けた考え方】

- ・ 都では「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」の実績から、子ども・子育てに関するSNS相談の経験が豊富である。
- ・ 全国システムの運用を区が単独で実施する場合より、都が一括して実施する方が相談体制(人員体制)及び経費について、スケールメリットをより活かすことができる。
- ・ 都が一括して行う場合でも、児童虐待が疑われる相談を把握した際には、児童相談所等が迅速に対応できる体制を構築する。

4 区における「親子のための相談LINE」運用の概要(都と一体的に実施)

(1) 運用開始時期

令和5年4月

※ 令和5年2月～3月は引き続き「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」で対応。

(2) 実施時間

平日 9時～23時 土日祝日 9時～17時

※ 上記時間以外に入った相談は翌実施時間中に対応する。

(3) 実施方法

- ・ 区は都と運用に関する取り決め等をまとめた協定書を締結する。
- ・ 都は希望する児童相談所設置区分も一括して事業者と委託契約を締結する。
- ・ 区は経費の一部を負担金として都へ支出する。(令和5年度より)

(4) 対象者

子ども、妊婦、子育て中の保護者等

(5) 実施体制（予定）

平日	9時～17時	5人体制
	17時～23時	7人体制
土日祝	9時～17時	4人体制

(6) 主な相談対応

「親子のための相談LINE」で利用者が居住地を「世田谷区」と選択した場合、都委託事業者が相談への対応を行う。主な相談内容に係る対応は以下のとおり。

① 児童虐待に関する相談を受けた場合

相談の中で虐待の予見がある場合などは、都委託事業者はその旨を児童相談所へ報告する。報告を受けた児童相談所は状況に応じて対応する。また、児童相談支援課においても、日々全国システムを確認し、漏れがないよう対応するものとする。

※ 児童相談所開庁時間中は、必要に応じて委託事業者が対応している状況をリアルタイムで児童相談所がシステム確認するなど、児童虐待に関する相談について、より迅速かつ適切に対応できる体制を構築する。

② 一般的な悩み、子育てに関する相談を受けた場合

一般的な子ども・子育て相談については都委託事業者が対応し、後日、対応の経過を児童相談支援課が全国システムで確認するものとする。

③ 子ども家庭支援センターや健康づくり課等、区の相談窓口を案内した場合

子育て支援サービスの利用など、都委託事業者が相談者へ子ども家庭支援センター等区の相談窓口を案内した場合には、その内容を児童相談支援課が全国システムで確認するとともに、当該相談があった旨を子ども家庭支援センター等へ情報提供する。

5 事業の周知

「親子のための相談LINE」の周知・啓発については、国や都が行うものに加え、区としても以下のとおり区民周知を行うこととする。

(1) 子ども本人に対する周知

- ・ 既存の子ども家庭支援センターや子ども・子育てテレフォン周知用のリーフレット、カード等（以下「リーフレット等」という。）に「親子のための相談LINE」の情報を盛り込むなど、区立小学校、中学校や世田谷区要保護児童支援協議会に参画している私立小学校、中学校、高校等に在籍している子ども向けに、学校を通じて配布し周知する。
- ・ 子どもが利用する児童館、青少年交流センター等にも同様にリーフレット等を配架し周知する。

(2) 妊婦、子育て中の保護者等に対する周知

- ・ 子ども家庭支援センターや児童相談所へリーフレット等を配架するとともに、せたがや子育て応援ブックへの情報掲載や母と子の保健バックなどにリーフレット等を封入し周知する。
- ・ 区内保育園やおでかけひろばなど、保護者等が利用する施設等にリーフレット等の

配架を依頼し周知する。

6 必要経費

(令和4年度)

費用負担なし

(令和5年度)

【歳出】

負担金補助及交付金 4,934千円(事業委託に伴う都への負担金)

【歳入】

なし

※ 都は総経費から国庫補助金相当分を控除後、都と区の児童人口比で按分した経費を負担金として区に求めることとしている。

7 今後のスケジュール(予定)

令和5年 2月～3月 都と協定書締結

4月 「親子のための相談LINE」運用開始

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年度実施結果【概要版】

東京都福祉保健局 5
少子社会対策部計画課

実施概要

- 実施時期
令和3年4月1日～令和4年3月31日 ※事業開始は、令和元年8月～
(平日) 9:00～23:00 ※受付時間は22:30まで
(土日祝) 9:00～17:00
- 相談対象者 都内在住の子供(18歳未満)とその保護者
- 相談体制
(平日) 9:00～17:00 5人体制
17:00～23:00 7人体制
(土日祝) 9:00～17:00 4人体制
心理カウンセラー資格等を有する者が対応
- アカウント名 「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」



友だち登録数・相談件数

- 友だち登録者数 31,779人
- 相談者数 5,852人
- 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 児童相談所に対応を引き継いだ件数 178件(1.79%)
※ 総アクセス件数：相談対応時間内に「相談開始」ボタンを選択した延べユーザー数(ただし、連続して選択した回数は除く。)
※ 混雑により対応できなかった方には、自動応答メッセージを送信
- 基本的には土日祝日に比べ、平日に相談が多い。
- 平日は20時以降、相談が増加。日中は9時台、夜は21時台が最も多い。
- 休日は12時から14時の日中の時間帯に相談が増加した。

相談者属性

- 母親からの相談が最も多く、6,625件(66.5%)
次いで子供本人で、1,536件(15.4%)
- 母親・父親からの相談では、子供の年齢は3歳から5歳が最も多く、34.8%
- 子供本人からの相談の場合、子供の年齢は中学生が最も多く、51.2%

相談時間・相談回数

- 1回の相談における相談時間は、30～60分が最多で3,104件(31.2%)
次いで60～90分で2,434件(24.4%)
- 各相談者の期間中の相談回数は、1回が最多で3,479人(69.3%)
以下、2回が851人(17.0%)、3回が322人(6.4%)と続く。

相談内容

(全体)

- 育成相談が最も多く、4,916件(75.1%)
- 次いで心理的虐待(疑いを含む)に関する相談は693件(10.6%)、身体的虐待(疑いを含む) 647件(9.9%)

(相談者別)

- 子供本人からは、虐待(疑いを含む)に関する相談が最も多く98.5%
- 母親、父親からの相談では、育成相談が80.4%

相談結果

(全体)

- 助言終了(他窓口案内あり)が最も多く、3,844件(38.6%)
次いで助言終了(他窓口案内なし) 3,412件(34.3%)、無応答 1,079件(10.8%)

(相談者別)

- 子供本人の場合、49.6%で他窓口を案内
- 母親・父親の場合、42.7%で他窓口を案内しているが、41.0%では、他窓口の案内をせずに相談が終結

児童虐待防止に向けた国・東京都・区の電話やSNSを用いた子ども・子育て相談の全体像

東京都事業

【ポイント】
 令和5年4月から「親子のための相談LINE」での運用に移行

【既存】
 子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京
 ※児童虐待防止を目的として、ラインで子育て相談等を受付

【既存】
 4152電話相談（よいこに）
 ※児童相談センターに設置、18歳未満の子どもに関する様々な相談を受付

令和5年3月まで実施

令和5年2月以降も継続

国事業（厚生労働省）

※都道府県・政令市・児童相談所設置市で対応

【新規】
 親子のための相談LINE

東京都と一体的に実施
 令和5年2月より運用開始
 ※令和5年3月までは「子ゴコロ・親ゴコロ相談@東京」で対応

【既存】
 児童相談所相談専用ダイヤル（いちはやく・おなやみを）

各児童相談所対応
令和5年2月以降も継続

世田谷区事業

【既存】
 子ども・子育てテレフォン

令和5年2月以降も継続

世田谷区子どもの権利擁護機関

【既存】 せたホッと

【注】 せたホットはあらゆる子どもの権利侵害にかかる相談へ対応している。

SNS相談

電話相談

電話相談

SNS相談

電話相談

電話、メール、FAX、面接、手紙、はがき



子ども



保護者等

