

平成 30 年度 かながわ児童虐待防止相談 L I N E
実施報告書

神奈川県福祉子どもみらい局
子どもみらい部 子ども家庭課

平成 30 年度 かながわ児童虐待防止相談 L I N E 実施結果

1 目的

神奈川県では、子育ての不安、しつけ、子どもの性格、いじめや家庭内暴力など、子どもに関わる相談について、気軽に相談できる電話相談を実施するとともに、より専門的な相談については、児童相談所が対応する等、ニーズに応じた支援を実施してきた。

しかし、児童相談所における児童虐待相談対応件数は年々増加しており、児童虐待は深刻な社会問題となっている。児童虐待を未然に防止するためには、これまで以上に早期に発見できる体制整備が必要である。

そこで、子どもや保護者の悩みをいち早くキャッチし、虐待の芽に気付くことができるよう、SNS を活用した相談の窓口を、期間を限定して試行的に開設し、よりアクセスしやすい相談ツールとしての効果の測定や課題を検証する。

2 実施状況

(1) 使用 SNS

無料通話アプリ「LINE」

(2) 相談対象者

原則として神奈川県内（政令市及び児童相談所設置市を除く。）に在住する子ども及びその保護者等

(3) 実施期間及び時間

平成 31 年 2 月 1 日（金）から平成 31 年 2 月 28 日（木）まで

全日 9 時～20 時までの 11 時間（子ども・家庭 110 番と同時間帯での実施）

※ 上記以外の相談については、受付期間・時間外であることを自動応答システムにより相談者に通知した。

(4) 実施方法等

- 相談窓口につながる QR コードを掲載した周知用カード（名刺サイズ）を市町村の児童福祉主管課を通じ、対象となる家庭へ配布するとともに、県や市町村の窓口にて配布。（12 月～ 60,000 枚）
- 県のたより 1 月号や県のホームページによる広報（QR コードを掲載）
- 民間のインターネットサイトへのバナー広告による広報
- 相談希望者は QR コードから「友だち登録」を行った上で、実施期間中に LINE に接続し相談を行った。

(5) 委託事業者

ダイヤル・サービス株式会社

(6) 相談員体制

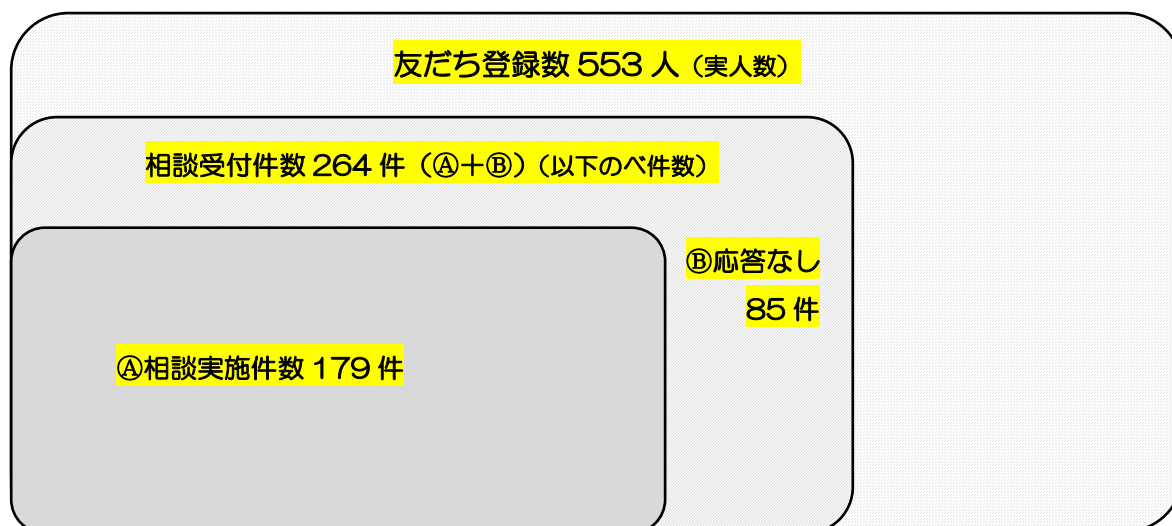
相談員 2 人 スーパーバイザー 1 人 管理者 1 人

(7) アンケートの実施

- 相談期間終了後（3月7日（木））に、相談者がどのような印象を持ったか等についてLINE上でアンケートを実施した。

3 結果概要

- (1) 友だち登録件数 553人（平成31年2月28日現在）
- (2) 相談受付件数（アクセス数） 264件（うち応答なし85件）
- (3) 相談実施件数 179件
- (4) 対応状況
 - 1日あたりの平均件数 相談実施件数 6.4件
 - 1件あたりの平均対応時間 38分51秒

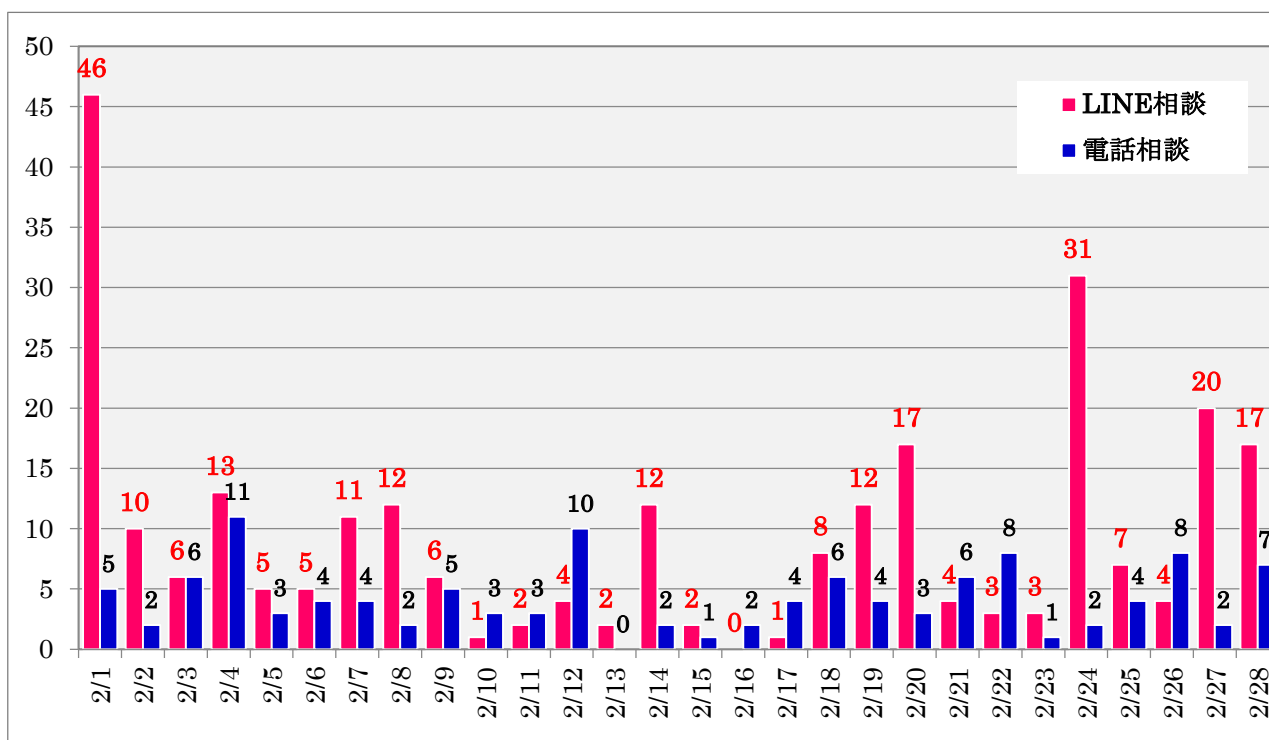


4 実施結果（データ）

(1) 日時別相談受付件数（264件）

LINE相談	子ども・家庭110番
264件（9.4件/日）	118件（4.2件/日）

※ 子ども・家庭110番…電話相談



- 相談開始初日が最も多く46件、2月16日(土)が最小で0件という結果だった。
※同期間中の電話相談の最多件数は、2月4日(月)の11件。
- 期間中の1日平均受付件数は、9.4件であった。
- 2月18日(月)から20日(水)にかけて、以下のスケジュールにてメッセージ配信を行ったところ、相談件数が微増した。
 - 2月18日(月) : 30代女性（ターゲット数：133人）
 - 2月19日(火) : 20.40代女性（ターゲット数：167人）
 - 2月20日(水)午前：10代.50代以上（ターゲット数：83人）
 - 2月20日(水)午後：20～40代男性（ターゲット数：76人）

[日別時間別相談件数]

	2/1	2/2	2/3	2/4	2/5	2/6	2/7	2/8	2/9	2/10	2/11	2/12	2/13	2/14	2/15
	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金
9時台	11	1	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	1	2	0
10時台	6	0	0	2	0	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0
11時台	6	2	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
12時台	5	2	2	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3	1
13時台	2	1	1	2	0	1	1	2	1	1	0	1	0	1	0
14時台	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
15時台	5	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16時台	4	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
17時台	5	0	0	3	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0
18時台	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	2	0	2	1
19時台	0	1	0	1	1	0	3	2	2	0	1	0	0	1	0
20時台	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
計	46	10	6	13	5	5	11	12	6	1	2	4	2	12	2

	2/16	2/17	2/18	2/19	2/20	2/21	2/22	2/23	2/24	2/25	2/26	2/27	2/28	計
	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	
9時台	0	1	1	5	0	0	0	0	0	1	1	7	10	47
10時台	0	0	1	1	0	0	1	1	7	0	0	2	1	27
11時台	0	0	1	1	1	0	0	0	7	1	0	1	2	26
12時台	0	0	0	1	4	0	0	1	5	1	0	3	0	32
13時台	0	0	1	1	2	0	0	0	3	3	0	0	0	24
14時台	0	0	2	1	2	0	0	0	3	0	1	2	1	18
15時台	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	0	2	0	14
16時台	0	0	0	0	5	1	1	0	1	0	1	1	0	21
17時台	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1	18
18時台	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	2	16
19時台	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1	1	1	0	19
20時台	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
計	0	1	8	12	17	4	3	3	31	7	4	20	17	264

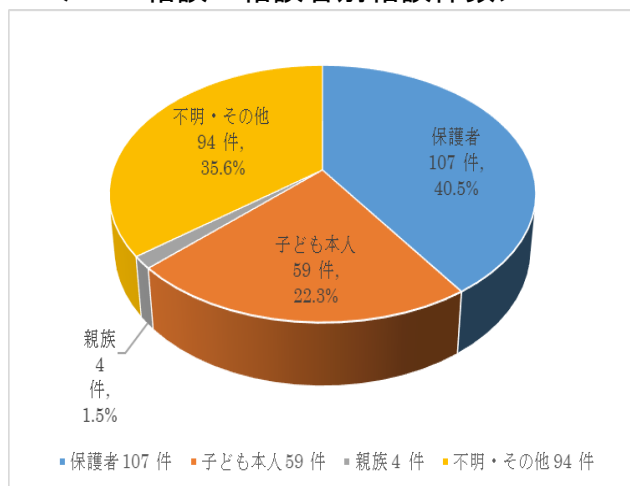
↑ 「案内メッセージ」送信

- 初日が最も多く、曜日による有意差はなかった。
 月曜日：30件 火曜日：25件 水曜日：44件 木曜日：44件
 金曜日：63件 土曜日：19件 日曜日：39件 ※ 金曜日は初日を含む
- 時間帯では、夜間の時間帯よりも、午前中や昼休みの時間帯の方が相談件数は多かった。

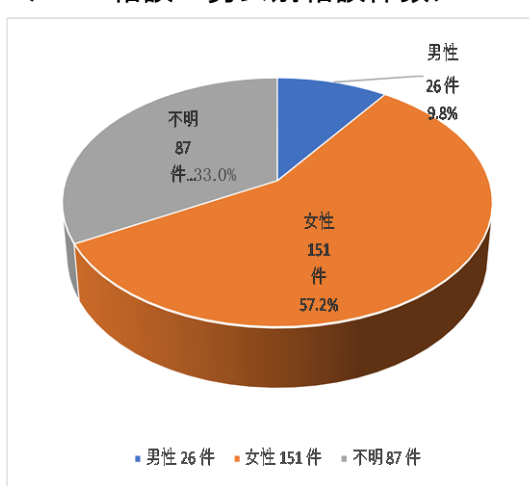
(2) 相談者別相談件数 (264 件)

相談者区分	相談者性別	LINE 相談	(参考) 子ども・家庭 110 番
保護者	男性	9 件	15 件
	女性	86 件	74 件
	不明	12 件	0 件
	小計	107 件	89 件
子ども本人	男性	12 件	5 件
	女性	44 件	5 件
	不明	3 件	0 件
	小計	59 件	10 件
親族	男性	0 件	1 件
	女性	3 件	2 件
	不明	1 件	0 件
	小計	4 件	3 件
不明・その他	男性	5 件	4 件
	女性	18 件	8 件
	不明	71 件	4 件
	小計	94 件	16 件
合計		264 件	118 件

<LINE 相談 相談者別相談件数>



<LINE 相談 男女別相談件数>



- 相談者の割合としては、保護者からの相談が多く全体の 40.5% を占めた。
- LINE 相談では、子ども本人からの相談割合が電話相談の 2.6 倍となった。
- 女性からの相談が半数を超えているが、相談者の性別が明確にならないものが全体の約 3 割にのぼった。

(3) 主訴別相談件数 (264 件)

主訴	合計	
養護相談－児童虐待	18	6.8%
養護相談－その他	6	2.3%
保健相談	2	0.8%
障害相談－肢体不自由	0	0.0%
障害相談－視聴覚障害	0	0.0%
障害相談－言語発達障害	0	0.0%
障害相談－重症心身障害	0	0.0%
障害相談－知的障害	1	0.4%
障害相談－発達障害	3	1.1%
非行相談－ぐ犯行為等	0	0.0%
非行相談－触法行為等	0	0.0%
育成相談－性格行動	2	0.8%
育成相談－不登校	2	0.8%
育成相談－適性	0	0.0%
育成相談－育児・しつけ	45	17.0%
その他－いたずら・ひやかし等	2	0.8%
その他－無応答	85	32.2%
その他－相談のお礼	3	1.1%
その他－その他	89	33.7%
その他－ブロック	6	2.3%
合計	264	100.0%

○ 主訴別件数では、その他を除くと「育成相談－育児・しつけ」(45件 17%)が最も多く、「養護相談－児童虐待」(18件 6.8%)、「養護相談－その他」(児童虐待以外) (6件 2.3%)などが続いた。

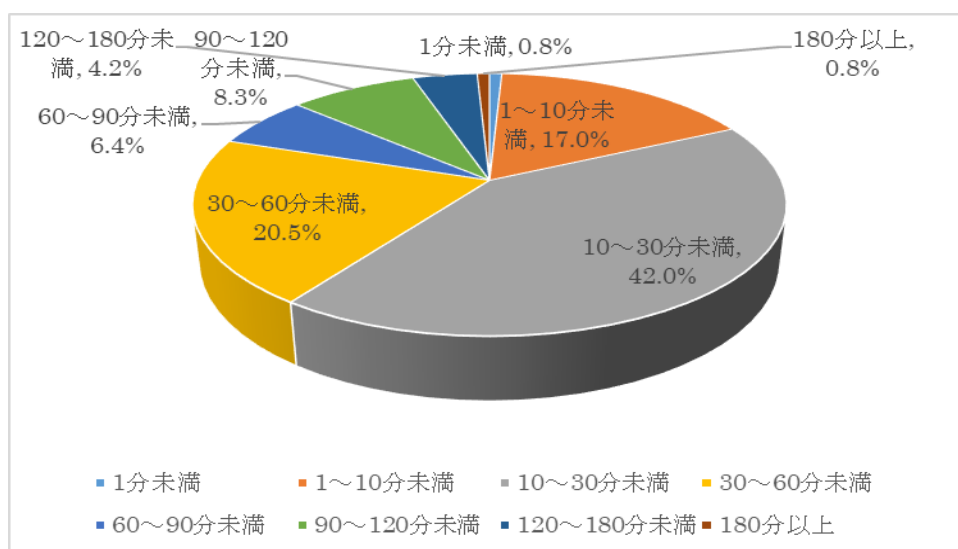
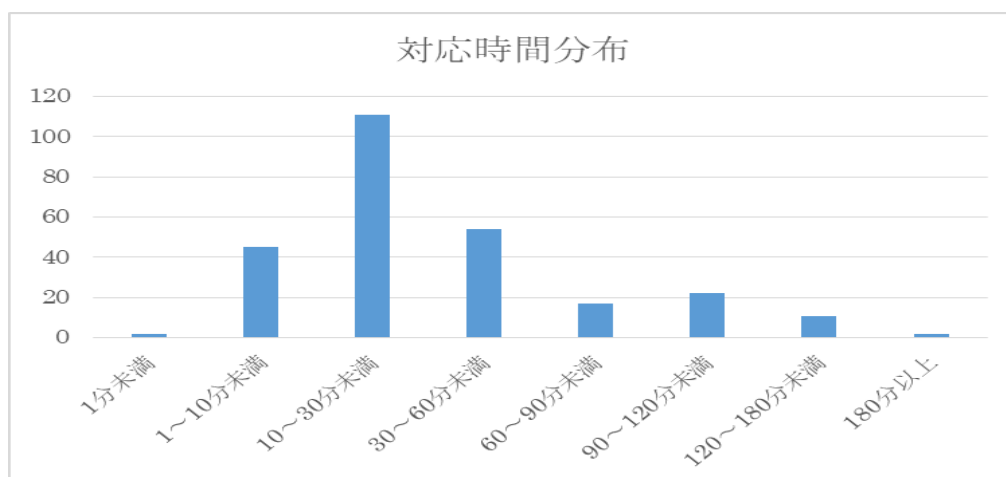
○ 「育成相談－育児・しつけ」や「児童虐待」を含む「養護相談」では、対象児の年齢は「乳幼児」(0～6歳)が多く、これらの相談の約6割であった。

(参考) 主訴別対象児年齢

	対象児年齢																		
	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	6歳	7歳	8歳	9歳	10歳	11歳	12歳	13歳	14歳	15歳	16歳	17歳	18歳以上 不明
養護相談－児童虐待	0	1	3	1	4	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2
養護相談－その他	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3
保健相談	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害相談－肢体不自由	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害相談－視聴覚障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害相談－言語発達障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害相談－重症心身障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
障害相談－知的障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
障害相談－発達障害	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
非行相談－ぐ犯行為等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
非行相談－触法行為等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
育成相談－性格行動	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0
育成相談－不登校	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
育成相談－適性	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
育成相談－育児・しつけ	5	4	4	5	3	4	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	16
その他－いたずら・ひやかし等	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
その他－無応答	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	79
その他－相談のお礼	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他－その他	0	2	2	3	3	2	2	0	0	0	3	0	5	1	2	1	3	1	59
その他－ブロック	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
合計	5	9	10	10	12	10	5	3	1	2	6	0	11	1	4	2	4	2	167
	1.9%	3.4%	3.8%	3.8%	4.5%	3.8%	1.9%	1.1%	0.4%	0.8%	2.3%	0.0%	4.2%	0.4%	1.5%	0.8%	1.5%	0.8%	63.3%

(4) 相談対応時間 (264 件)

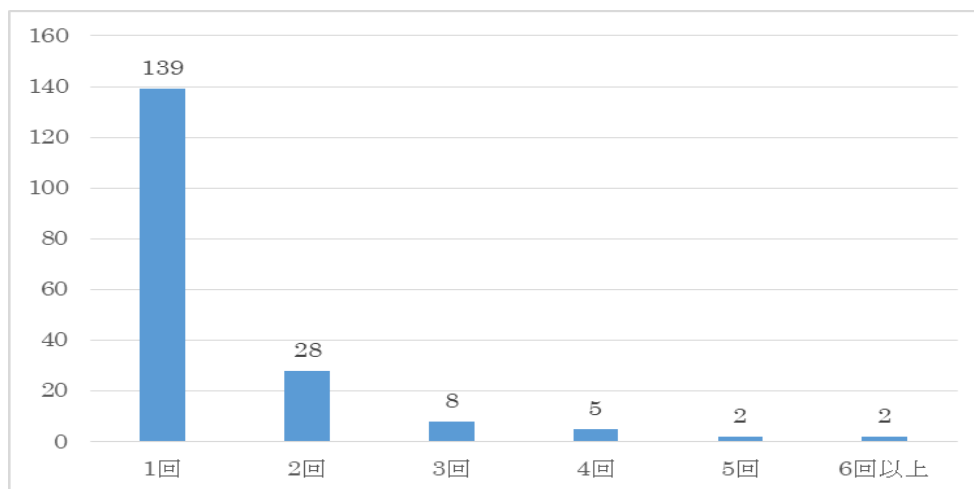
対応時間	件数	
1分未満	2 件	0.8%
1～10分未満	45 件	17.0%
10～30分未満	111 件	42.0%
30～60分未満	54 件	20.5%
60～90分未満	17 件	6.4%
90～120分未満	22 件	8.3%
120～180分未満	11 件	4.2%
180分以上	2 件	0.8%
平均対応時間	38分51秒	
最長相談対応時間	226分41秒	



- 相談時間の分布としては、10～30分未満が最も多く全体の42.0%を占めた。
- 1件当たりの平均対応時間は、38分51秒だった。
- 最長の相談は、発達障害に関する相談で3時間46分41秒だった。

(5) 相談者別相談回数（実人数 184 人）

- 相談者の実人数 184 人のうち、1 回のみ相談が 139 人（75.5%）、複数回の相談者 45 人（24.5%）だった。
- 1 人当たりの最大相談回数は 9 回であった。



(6) 児童相談所管轄地域別相談件数（264 件）

管轄	件数	割合
中央	5	1.9%
平塚	22	8.3%
鎌倉三浦	4	1.5%
小田原	10	3.8%
厚木	7	2.7%
横浜市	50	18.9%
川崎市	8	3.0%
相模原市	0	0.0%
横須賀市	4	1.5%
その他・不明	154	58.3%
合計	264	100.0%

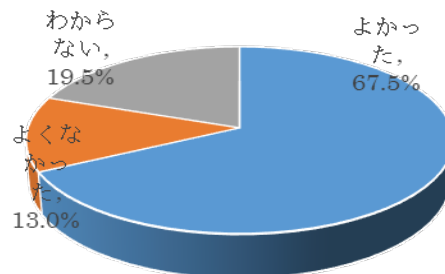
- 相談者の在住地域は、約 6 割が不明であった。
- また、在住地域が判明している 110 件のうち半数以上が政令市等であった。

(7) アンケート結果

- 相談者 264 人に対し、相談期間終了後にアンケートを実施したところ、77 人 (29.2%) から回答を得られた。

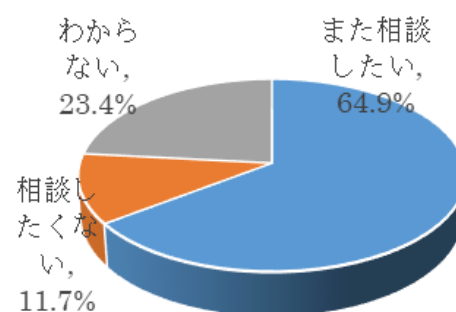
[質問 1] 今回相談をしてよかったですか？

回答	回答者数	割合
よかった	52 人	67.5%
よくなかった	10 人	13.0%
わからない	15 人	19.5%
合計	77 人	100.0%



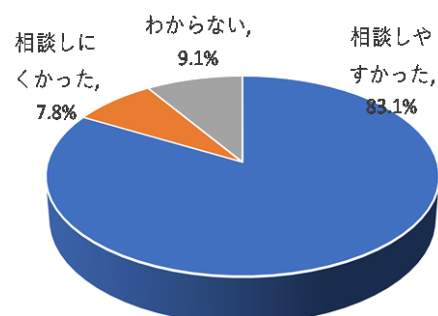
[質問 2] また相談したいと思いますか？

回答	回答者数	割合
また相談したい	50 人	64.9%
相談したくない	9 人	11.7%
わからない	18 人	23.4%
合計	77 人	100.0%



[質問 3] LINE 相談は相談しやすかったですか？

回答	回答者数	割合
相談しやすかった	64 人	83.1%
相談しにくかった	6 人	7.8%
わからない	7 人	9.1%
合計	77 人	100.0%



[質問4] その他、ご意見やご要望（主なもの）

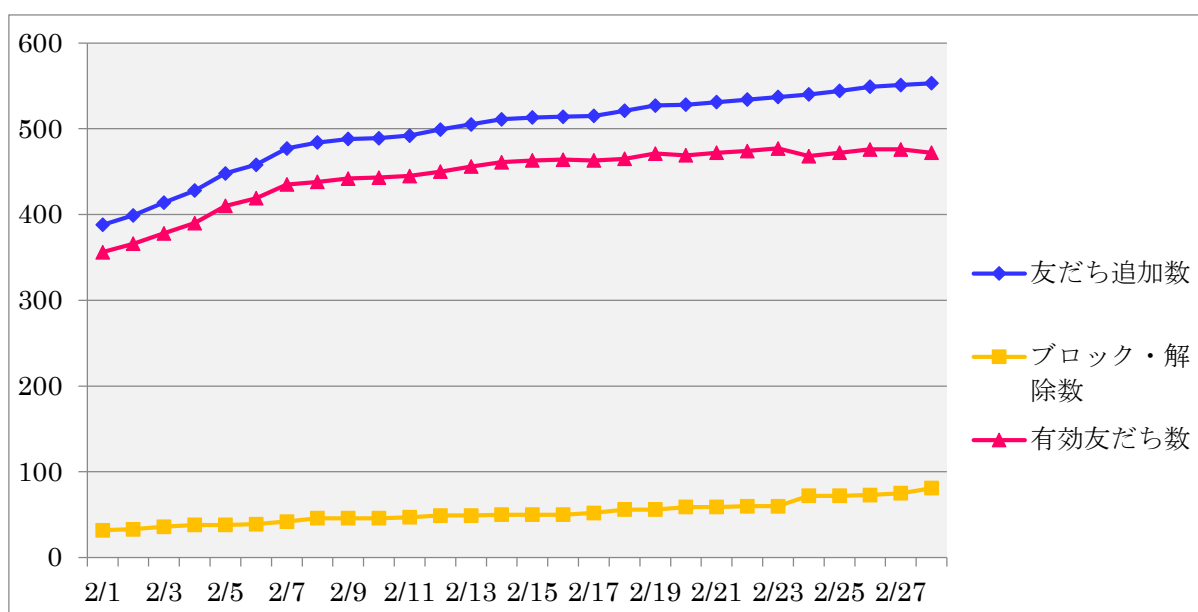
- 全ての市町村にてLINE 相談を開設してほしい。
- LINE を使ったのやり方はとても良い。時間は決まっているが、聞いてほしい時にあると便利。もっと広がってほしい。
- 市役所で相談するよりLINEなどで相談したい人はたくさんいると思う。
- 相談員が言っていることはネットや本を見れば書いてあるが、一対一で直接言われると自分のこととして受け取れ、気持ちが楽になった。
- 第三者から頑張っている等認められると、身内に言われるのとは違い、嬉しかった。
- LINEだと気軽に相談できる。
- LINEは用事(家事や育児)をしながらでも、少し落ち着いて考えながら返事が出来るので良かった。
- 話すとうまく伝えられないが、LINEは伝えやすかった。

(8) 友だち登録数の推移

- 友達追加数 : 553人
- ブロック・解除数 : 81人
- 有効友だち数 : 472人

	2/1	2/2	2/3	2/4	2/5	2/6	2/7	2/8	2/9	2/10	2/11	2/12	2/13	2/14
友だち追加数	388	399	414	428	448	458	477	484	488	489	492	499	505	511
ブロック・解除数	32	33	36	38	38	39	42	46	46	46	47	49	49	50
有効友だち数	356	366	378	390	410	419	435	438	442	443	445	450	456	461

	2/15	2/16	2/17	2/18	2/19	2/20	2/21	2/22	2/23	2/24	2/25	2/26	2/27	2/28
友だち追加数	513	514	515	521	527	528	531	534	537	540	544	549	551	553
ブロック・解除数	50	50	52	56	56	59	59	60	60	72	72	73	75	81
有効友だち数	463	464	463	465	471	469	472	474	477	468	472	476	476	472



(9) 相談事例

<事例1> 保護者・女性 養護一虐待

離婚して母子家庭。2人の子どもを子育て中。イライラして子どもに手を挙げてしまう。

⇒連絡先を聞き、児童相談所から連絡入れる了解を得て、児童相談所に情報提供。

<事例2> 保護者・男性 養護一その他

妻子と別居しているが、娘が不登校で心配だが、母親は学校に行かせようと努力していない。母親の養育態度が心配。母親は、児童相談所に相談しているよう。

⇒所管の児童相談所を聞き、情報提供する了解を得て、情報提供。

<事例3> 子ども本人 養護一虐待

親からの言葉の暴力も虐待なのか。学校の先生に相談したことがあるが、児童相談所に相談するしかないと言われた。施設に入るのは嫌なので、児童相談所へは行っていない。

⇒言葉の暴力も虐待であることを伝え、必ずしも施設入所になるわけではないので、児童相談所への相談を勧める。本人は「大丈夫」と返信。個人が特定できる情報が得られたため、所管児童相談所に情報提供。

<事例4> 保護者・男性 障害相談一知的障害

特別支援学校に通う高校2年の息子の将来が心配。重度の障害のため、急に大きな声を出すなどもあり、対応に困っている。施設を利用したこともある。

⇒卒業後の進路については、学校と相談するとともに、日々の対応は、施設利用も含め、児童相談所に相談するよう助言。

<事例5> 保護者・女性 育成相談・育児

イヤイヤ期の子どものことで相談したい。子どもの対応をしているとイライラする。叩いたりはしないけど、今後が不安。

⇒傾聴し、電話相談につなぐ。

5 分析

(1) 特徴

[相談者]

- 児童虐待を未然に防ぐため、子どもに関わる相談について、気軽に相談できるよう、子育て中の保護者をターゲットとしてLINE相談を実施したところ、保護者からの相談が、40.5%となり、想定していた相談者層にアクセスできた。
- また、子ども本人からの相談は、22.3%と、電話相談（同時期の子ども本人からの相談の割合8.5%）に比べ、高い割合となった。子どもにとっては、電話や直接来所による相談に比べ、LINEは相談しやすいツールであると言える。
- 試行期間中、同時間帯に実施している電話相談は、例年並みの相談件数であったこと、また、子ども本人からの相談が電話相談より多かったことなどから、LINE相談は、新たな相談ニーズを発掘したと評価できる。

[満足感]

- アンケート調査によると、相談に対して「よかった」と答えた者は67.5%「また相談したい」は64.9%とともに6割を超えた。

- また、相談しやすかったかの問いについては、「相談しやすかった」が 8 割を超えており、SNS 相談の特長である「気軽に相談できる」という点での評価は高かった。

[相談のしやすさ]

- アンケートで LINE について、「相談しやすかった」と答えた者は 8 割以上(83.1%)であり、「相談しにくかった」の 7.8%を大きく上回った。
- 同時期の電話相談（「子ども・家庭 110 番」）118 件に対し、LINE 相談対応件数は 264 件と大きく上回っており、LINE の「いつでも好きな時にトークができる」特性が、「気軽に相談ができる」印象を喚起したものと考えられる。
- 今回の試行では、「育成相談－育児・しつけ」（6 頁「(3)主訴別相談件数」参照）に関する相談が最も多く、相談機関に相談するのは躊躇するが、普段抱えている不安や悩みについて、育児や家事の合間に、相談できる LINE 相談は、相談しやすさの点では適していると評価できる。
- また、子ども本人からの相談は、約 2 割（59 件、22.3%）あり、電話相談（10 件、8.5%）を大きく上回った。子どもの SOS を受け止める手段として、LINE 相談は非常に期待できる。

[双方向コミュニケーションツールとしての活用]

- LINE には、ホーム画面に、「子ども・家庭 110 番（電話相談）」や「189（全国児童相談所共通ダイヤル）」を掲載できるなど、様々な情報発信ができる利点がある。
- また、途中離脱した相談者等に対して、フォローアップができる等、双方向のコミュニケーションを活かした相談支援ができる。

[相談内容の可視化の効果]

- LINE 相談では、同一相談者の複数回の相談が少ない。（8 頁参照）これは、相談員とのやりとりを読み返し、助言や支援内容の理解を深めることができるからと考えられる。

(2) 課題

[相談内容の正確な把握]

- LINE 相談は、文字のみのやり取りであるため、相談者の現在の状況や感情、相談に至るまでの精神的背景などを行間から読み解く想像力、文字に込められた気持ちや思いを感じ取る感受性が相談員に求められる。
- 相談者に寄り添い、複雑な課題を引き出す能力に加え、的確なやりとりで、相談者のおかれた状況を迅速に把握するなど SNS 相談ならではの特性に応じた技術を有する相談員の配置が必要となる。
- 試行では、児童虐待に関する相談が 18 件あり、すべて所管する児童相談所に情報提供し対応したが、重篤案件はなかった。本格実施する場合には、相談者からの情報収集等に問題はなかったか、しっかり検証し、対応策を整理しておく必要がある。

[応答なしや主訴不明による相談不成立]

- 相談受付をしたものの、相談員からの返信に対し、「応答なし」は 264 件中 85 件で約 3 割 (32.2%) となった。LINE 相談は、簡単にアクセスできるため、その時点では相談がなくても将来に備えて友だち登録をし、試しに送信した者などがいた可能性がある。
- 応答なしについては、ひやかしなども含まれると思われるが、潜在的な相談者である可能性は高い。

[費用]

- 複雑な課題や困難な相談に対応するために複数の相談員とスーパーバイザー等を常駐させる必要があり、開設期間や時間に応じた人件費が必要である。
- 利用者の利便性を上げるために、LINE から LINE 通話への切替システムの導入が好ましいが、そのためのシステム経費が高額となる。
- このようなことから、年間を通じての常時開設は、経費負担が大きくなる。

6 今後の方向性

今回の試行により、子ども本人をはじめとする若年層の相談者や、電話や来所による相談には躊躇する人などに対し、相談しやすい環境づくりの面において一定の効果があることが確認できた。費用対効果も含め、今回の試行結果を踏まえ、SNS を活用した相談体制の整備について、引き続き検討を行っていく必要がある。