

令和4年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

<調査研究報告書タイトル>

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

<実施主体名>

株式会社リベルタス・コンサルティング

SNSを活用した児童虐待等に関する相談の効果的な導入・運用に資することを目的として、下記事項を実施した。

- 児童虐待等の分野において SNS 相談を導入・運用するに際しての検討事項やポイント、SNS 相談員に求められる役割・スキル等について調査研究を行った。
- SNS 相談導入を検討する自治体・児童相談所や相談員の参考とすべく、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。

調査方法として、下記等を実施した。

- 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ぶことを目的に、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。
- SNS 相談の運用・実務に関する文献及び有識者調査：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。
- 「親子のための相談 LINE」導入自治体の調査討委員会の開催：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、導入後約 1 カ月時点での実施状況、困りごと、SNS 相談システムへの要望等について、ヒアリング・アンケート調査を実施した。
- 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：調査研究結果を基に、「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。

上記の調査・検討を経て、本調査研究報告書のほかに、下記の成果物を作成した。今後、弊社ホームページに掲載する等により、情報発信・周知を図っていく。

- 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：調査研究結果を基に、SNS 相談の導入の背景・目的、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ガイド。