

# 児童虐待を防止するためのLINE相談 トライアル実施 検証結果報告

東京都福祉保健局少子社会対策部計画課

## 実施状況

### (実施概要)

#### ○実施時期

平成30年11月1日(木)～14日(水)  
(平日) 9:00～21:00  
(土休日) 9:00～17:00

#### ○相談対象者 都内在住の子供・保護者

#### ○相談体制

9:00～17:00 7人体制  
17:00～21:00 10人体制  
心理カウンセラー資格等を有する者が対応 (相談員総数55名)

#### ○アカウント名

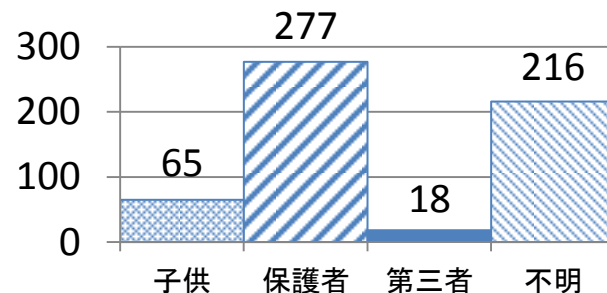
「東京 親と子の相談ほっとLINE」



### (相談アクセス数・対応件数)

- 総アクセス件数 640件
- 相談対応件数 576件
- 虐待が疑われ、児童相談所に対応を引き継いだもの 8件

### (相談者属性)



- ※ 第三者は、近隣住民等からの通告など
- ※ 不明は、相手側の都合による切断、間違いなど

# 1 相談体制の見直し

- 平日及び土日祝日の時間帯別相談対応件数と相談員の人数から見込む最大対応件数を比較し、相談体制を検証

⇒ 時間帯ごとに、不明（間違い・無応答）を除く件数を大きく超えない範囲で見直し

※ 最大対応件数の見込み方

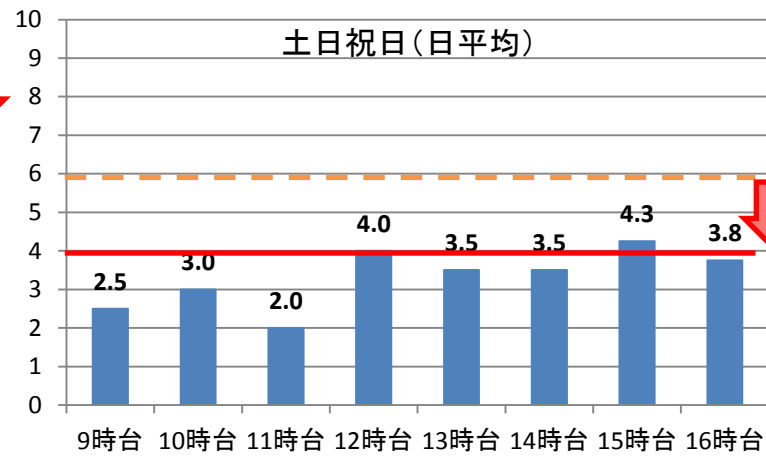
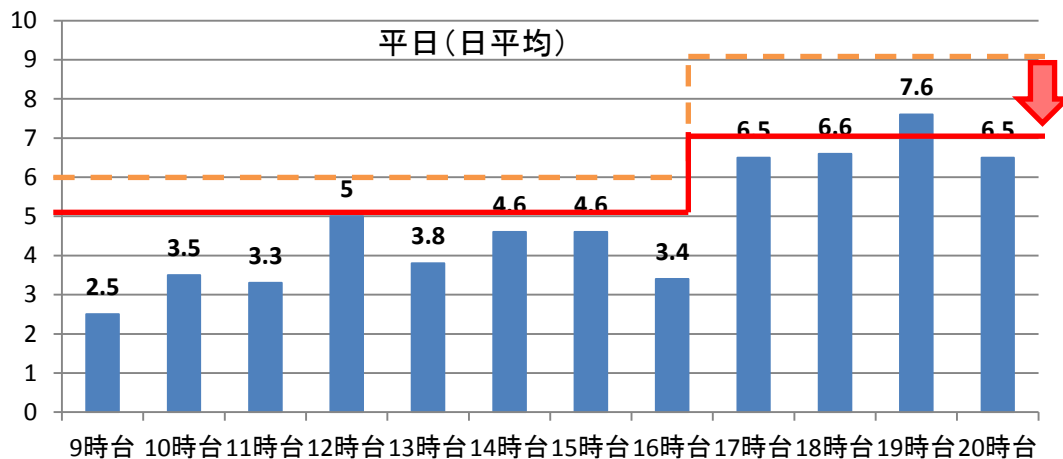
$$\text{最大対応件数} = \text{相談員数} \times \text{相談件数} \div \text{相談時間}$$

（相談時間は、不明（間違い・無応答等）を除く相談の平均時間58分から、60分と見込）

--- : 最大対応件数（試行実施時）

— : 最大対応件数（見直し後）

■ : 不明（間違い・無応答）を除く件数



平日	9時から17時	17時から21時
試行実施時 ⇒ 見直し後	6名 ⇒ 5名	9名 ⇒ 7名

土日祝日	9時から17時
試行実施時 ⇒ 見直し後	6名 ⇒ 4名

※ 相談員のほかに、相談業務の円滑な執行管理を行う実務監督者（スーパーバイザー）を常時1名配置

# 2 虐待相談の検証

- 相談内容が虐待に関わる相談 65件を検証  
児童相談所に対応を引き継いだ8件の外、児童相談所への引継ぎの提案が望ましい案件は4件。
- 児童相談所に対応を引き継いだ相談 8件を検証  
8件とも、虐待の程度・緊急度からみて、児童相談所への引継ぎは適当。相談員からは、少ない相談回数で、個人情報の聴取や児童相談所への引継ぎの提案は難しいとの意見あり。

⇒ 虐待の程度・緊急度により、児童相談所への引継ぎを、相談者とのやりとりを重ねたうえで提案

### 3 通知メッセージ送信の効果

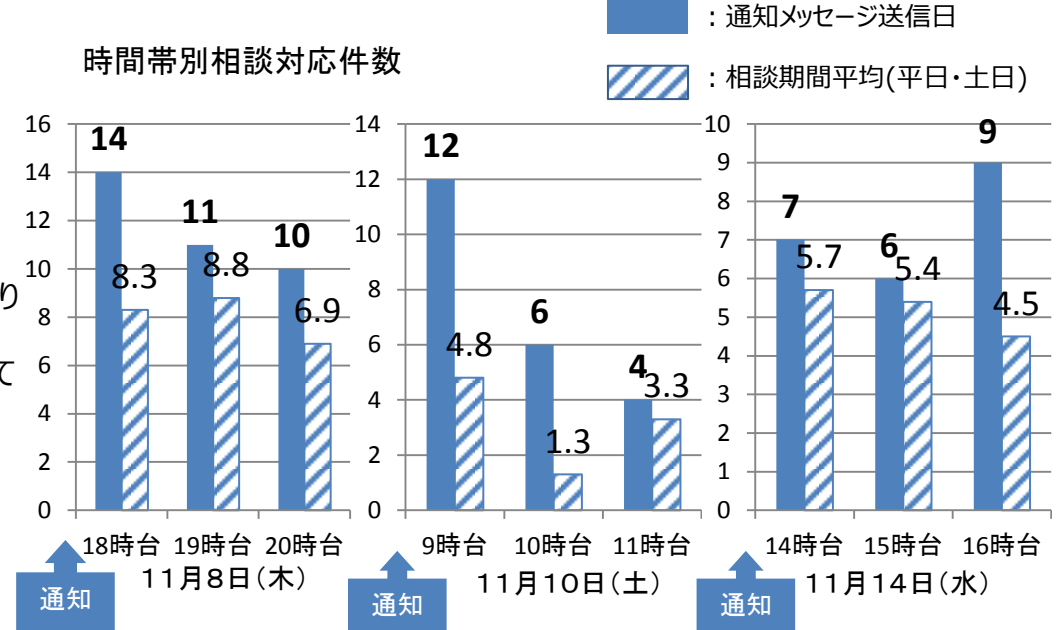
#### (通知メッセージ送信)

- 以下の時刻に、友だち登録者全員に送信  
11月8日17:45、11月10日8:59、11月14日13:53

#### (送信の効果と課題)

- 送信後、瞬間的に最大20件のアクセス。その後3時間において、平時に比べて相談件数が増加
  - 一時的なアクセスの集中により、対応できなかった相談あり
  - 相談の促進の目的だけでなく、児童虐待の防止や子育てに関わる啓発としてメッセージを送信することが適当。
- ⇒ 本格実施においても、通知メッセージ送信を活用し、相談の促進や啓発につながるメッセージを、定期的に当日の相談状況を見ながら送信

#### (通知後3時間の相談対応件数の変化)

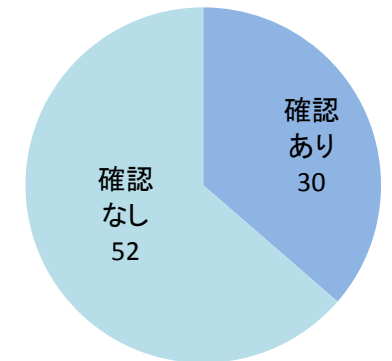


### 4 複数回相談への対応

#### (相談履歴の確認)

- 相談員からは、複数回の相談に対しては、相談員が前回と変わっても話が通じることが重要、相談履歴の確認が重要との意見あり
- ただし、複数回の相談のうち、相談履歴を確認していた対応は30件(36.6%)、確認していなかった対応は52件(63.4%) ※ 判断が困難な相談は対象外とした。
- 電話に比べてLINEは、返答まで間が空いても違和感はなく、相談履歴の確認中にトークが途切れた相談はなし

⇒ 複数回の相談に対しては、トークの冒頭で必ず前回までの内容を確認することを相談員全体で十分に共有



※複数回相談者(120人、207件)の相談内容を確認して作成