

子発 0903 第 6 号
令和 2 年 9 月 3 日

都道府県知事
各 殿
指定都市市長

厚生労働省子ども家庭局長
(公 印 省 略)

婦人相談所 SNS 等相談支援事業の実施について

若年層をはじめとした困難を抱えた女性が支援に円滑につながるよう、SNS 等を活用した相談体制の充実を図るため、別紙のとおり「婦人相談所 SNS 等相談支援事業実施要綱」を定め、令和 2 年 4 月 1 日から実施することとしたので、その適正かつ円滑な実施を期されたく通知する。

なお、この通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的な助言である。

(別紙)

婦人相談所 SNS 等相談支援事業実施要綱

1 目的

婦人保護事業では、従来、婦人相談所等における電話相談から始まり、来所相談、一時保護等の支援につなげているところであるが、近年、若年層を中心に SNS 等がコミュニケーション手段の中心となっている実態を踏まえ、婦人相談所に SNS 等を活用した相談体制を導入し、それを入り口として、若年層をはじめとした困難な問題を抱える女性が支援に円滑につながるよう、相談体制の充実を図ることを目的とする。

2 実施主体

事業の実施主体は、都道府県、婦人相談所を設置する指定都市（以下「都道府県等」という。）とする。

なお、都道府県等は、当該事業を適切に実施することができるかと認められた者に委託して実施することができる。

3 実施方法

SNS 等を活用した即応性のある文字情報等による相談対応を実施するとともに、必要に応じて相談員の専門性を向上させるための研修、事業を効果的かつ円滑に実施するための通信ログ等の分析・研究、相談技法の開発等を行う。

相談員については、SNS 等の活用による相談対応を円滑に行うために必要な知識及び経験を有するとともに、電話相談の経験を有し、本事業の趣旨を理解する者とする。

また、相談員に対し助言・指導等を行う指導員を配置し、困難事例等に対し適切に対応すること。

4 事業内容

- (1) 困難な問題を抱える女性からの SNS 等を活用した相談対応
- (2) 相談内容の記録・整理及び婦人相談所長等への報告
- (3) 事業の周知・広報活動業務
- (4) 通信ログ等の分析・研究
- (5) 相談技法の開発
- (6) その他必要な業務

6 実施上の留意点

- (1) 相談者との信頼関係の構築に努めること。
- (2) 効果的な支援の実施のため、個人情報の適切な管理に十分配慮した上で、関係者間での情報の共有に努めるとともに、業務上知り得た情報を漏らすことがないよう、関係者に対し、個人情報の取扱いについて守秘義務を課すこと。

7 経費

事業に要する経費については、国は予算の範囲内において別に定めるところにより補助するものとする。