

## LINEを活用した女性相談【市川市】

個別事業費	5,916 千円
交付金額	4,437 千円

## 地域の実情と課題

- 平成23年10月に配偶者暴力相談支援センターの機能を有して以降、被害者の保護と自立支援を総合的かつ計画的に進めることとし、女性の一般相談と並行してDV相談を実施。
- コロナ禍において、既存のツールだけでは拾いきれない相談のニーズがあることが判明した。また、時代とともに、困りごとの質にも変化が見られ、そういったニーズや変化に対応した支援策を打ち出す必要性がある。

## 事業の特徴

- 新型コロナウイルスの感染拡大等に起因し、社会との絆・つながりが薄くなってしまったことで不安を抱える女性や、寄り添った支援が必要にも関わらず支援の届いていない女性に対し、より身近で手軽なLINEの手法を用いた相談を実施し、必要な支援につなげるもの。
- 相談に繋がった女性が生理の貧困に陥っていた場合、生理用品の支給を行う。

## 事業の効果

- 相談窓口への来所や電話ができないなど多様化するDV等の困難に直面している女性に対して、SNSという匿名性・無声（通話のように声を出さずに文字で打てる相談）のツールを追加したことで、困難な状態にある女性の改善を図ることができた。
- 市で行った市民アンケートでは、市の女性相談が充実していると思う人の割合は7%であり、85%がわからないと回答していることから、DV等相談窓口についてより丁寧に周知していくことが必要である。

## 目的・目標

- 電話と面談による相談のみでは拾いきれない、女性の困りごとの相談ニーズに対応するため、より身近で手軽なLINEを活用した相談支援を行う。

相談実施日数目標（142日） 達成

## 連携団体

- SNS相談事業を実施しているNPO団体

## 今後の課題

- 想定しているほど相談件数がなかった。
- 事業実施2年目を迎え、友達登録や事業周知など継続的なPRを実施し、相談への対応のみならず、様々な媒体を活用し本事業を紹介していく等、より多くの方に利用していただくための工夫が必要である。

## 月曜日・水曜日・金曜日実施(祝日・年末年始を除く) LINEを活用した女性相談

- 新型コロナウイルスの感染拡大等に起因し、社会との絆・つながりが薄くなってしまったことで不安を抱える女性や、寄り添った支援が必要にも関わらず支援の届いていない女性に対し、より身近で手軽なLINEの手法を用いた相談を実施し、必要な支援につなげる。
- LINE相談事業を実施しているNPO団体への業務委託による。
- 相談に繋がった女性が生理の貧困に陥っていた場合、生理用品の支給を行う。
- 市の広報紙掲載、市役所庁舎内でのポスター掲示等により事業の周知を行った。
- 様々な言語で各種相談窓口の案内カードを市役所庁舎内に配置し、周知。

