

SNSを活用した相談の提案事業【板橋区】

総事業費	300 千円
交付金額	150 千円

地域の実情と課題

令和元年度に行った「板橋区 男女平等に関する意識・実態調査」では、DV被害につき「だれかに打ち明けたり、相談したりしましたか」という設問に「相談したかったが、できなかった」「相談しようとは思わなかった」と回答した人が44.6%おり、また相談しなかった（できなかった）理由については、60.4%の人が「相談するほどのことではないと思ったから」と回答した。

このことから、DV被害に関する悩みをひとりで抱え込まないよう、相談することの大切さを周知することが必要であり、現状よりもさらに利用しやすい相談窓口をめざして相談体制を拡充していく必要があった。また、コロナ禍で男女平等推進センターの相談件数が減少していることの一因として、家族の在宅時間の増加により電話相談が困難だったことが考えられ、SNSを活用した相談体制の整備が急務となっていた。

事業の特徴

SNSでの相談は、面談相談や電話相談に比べて心理的ハードルが低く、相談を必要としている人が支援機関につながりやすく、相談の入口として優れた特徴がある。また、面談相談につなげる必要のある方の早期発見や、事態深刻化の予防を図ることにもつながる。

同時に、コロナ禍において電話相談が難しい方に対しても有効な相談手段を提供することができる。

事業の効果

SNS（チャット）を通じて学生からの相談があるなど、従来の電話相談ではアプローチが難しかった層に対しても支援を届けることができた。相談することへの心理的ハードルを下げるためポスターのデザインや表現を工夫したことや、ポスターを見た人がすぐに相談できるよう二次元コードを掲載したことなどが効果的であったと考えている。

チャット相談を開始した令和4年7月19日から令和5年3月末日までの相談件数は37件であったが、令和6年4月から令和6年3月末日までの相談件数は128件と増加し、目標としていた120件を上回った。

目的・目標

地域の実情と課題を踏まえ、相談を必要とする人をより多く相談に繋げるため、令和4年度より板橋区男女平等推進センターにおいて、SNSを活用した相談を実施する。

- 事業目標
SNSを活用した相談の提案の利用件数（アウトカム）：120件（令和5年4月から令和6年3月まで毎月10件）
- 達成状況
128件

連携団体

連携体制：板橋区男女平等推進センター相談室

<構成団体>
板橋区男女社会参画課：相談員および庁内関係部署（福祉事務所等）、他相談機関との情報共有体制の構築
株式会社明日葉：SNS相談体制の構築、適切な相談員の配置、配置された相談員による相談の実施

今後の課題

利用件数を増加させること、また、利用者が相談して良かったと思えるよう、チャット相談を受け付ける相談員の研修強化や、チャット相談員と電話・面談相談員との情報共有体制の強化、利用者が任意で回答する利用後アンケートの結果を踏まえた運用改善など、相談の質の向上を図る取組も業務受託者と連携して継続的に行っていく。

<周知ポスター>

相談 待ってます

DVやハラスメントのこと、自分自身のこと、
家族とのこと、職場や学校での人間関係、
性自認や性的指向に関すること etc..
性別に起因する様々な困りごと等について、
ご相談をお受けしています

チャット相談も始めましたので、お気軽に
ご相談ください

板橋区役所 男女平等推進センター相談室 
03-3579-2188 月～金・第2土 9時～17時
※面談相談は予約制です

生涯を通じた女性の健康に関するご相談はこちら

板橋区役所 女性健康支援センター 
03-3579-2306 月～金 9時～17時

いずれの相談も秘密厳守でお受けしております

【課題】

- ・DV被害に関する悩みをひとりで抱え込む人が多い
- ・コロナ禍における家族の在宅時間の増加による電話相談の困難化

【取組】

チャットによる相談の実施

面談相談や電話相談に比べて心理的ハードルが
低く、相談を必要としている人が支援機関につなが
りやすい。コロナ禍において電話相談が難しい方
でも相談ができる。

【効果】

- ・区内におけるDV被害について誰にも相談していない
人の割合の減少
- ・関連する他施策の利用・参加促進