

# はばたき21相談室【こころと生きかたなんでも相談 〔SNS(LINE)相談〕 事業【台東区】

個別事業費	14,021 千円
交付金額	6,194 千円

### 地域の実情と課題

自営業者や中小企業・小規模企業者が多く、家族従事者として働く女性の割合が、東京都の平均と比較し高いという特徴がある。女性の就業・登用・起業の機会拡大、ワークライフバランスの実現、子育て世代・介護者への相談支援の充実が課題である。

### 目的・目標

女性が、自らの意欲と能力をもって進路や生き方を決定できる社会の実現に向け、学校、仕事、人間関係や生活等全般にわたる悩みについて、誰もがいつでも気軽に相談できる環境を整備する。その取組の一つとして、若年層の女性の居場所づくりにもつながるLINE相談を、年末年始を含む毎日、実施する。  
【目標】 LINE相談件数 500件 友だち登録数 200件

### 事業の特徴

- ・病気、生活困窮やDVなど様々な事情で、来所面談や電話が難しい方に対し、SNS(LINE)相談チャンネルを開設。匿名性が高く無声で場所や時間の制限が少ないLINEツールを導入することにより、相談の接続環境を高める。また、若年層が日常利用しているSNSツールを加える事で、若年層の相談支援と居場所づくりにつなげるとともに、幅広い年齢層に対応できるような相談体制とした。
- ・令和6年8月から開始。 年末年始を含む毎日、実施

### 連携団体

相談主訴に応じ、東京都や他自治体の窓口を紹介。  
具体例  
(就労) 東京都しごと財団の就労相談  
(DV) 区、東京都や他自治体の配偶者暴力相談支援センター  
(虐待・暴力の相談) 子ども家庭支援センター、東京都児童相談センター、警察署  
(いじめ) 教育委員会 (精神疾患・病気) 保健所  
(生活困窮) 市区町村の生活保護担当 等

### 事業の効果

- ・LINE相談件数 597件 (目標達成率 119%)
- ・友達登録数 226件 (目標達成率 113%)

SNS相談チャンネルを増やし、相談体制を拡充したことにより、相談件数は増加した。また、これまで相談に繋がらなかった若年層、学生等の相談が増えた。

- ・LINE相談と面談・電話相談を併用している方もおり、面談・電話相談のない曜日・時間帯や年末年始等に、相談したいと思った時に利用できる窓口の役割を果たしている状況がうかがえる。

### 今後の課題

- ・相談枠に対する利用率が40.9%と低い。また友だち登録者のうち利用者は約1割程度と少ない。相談を利用してもらえるよう、工夫した広報の取組が必要。
- ・面談・電話・オンライン相談と比較し、若年層が相談につながりやすい結果となっている一方で、10代からの相談はほとんどない。中学、高校生などに相談窓口の周知、勧奨を効果的に図り、相談ニーズのある10代の相談受皿となるよう、周知啓発に努めていく。

# 事業の概要

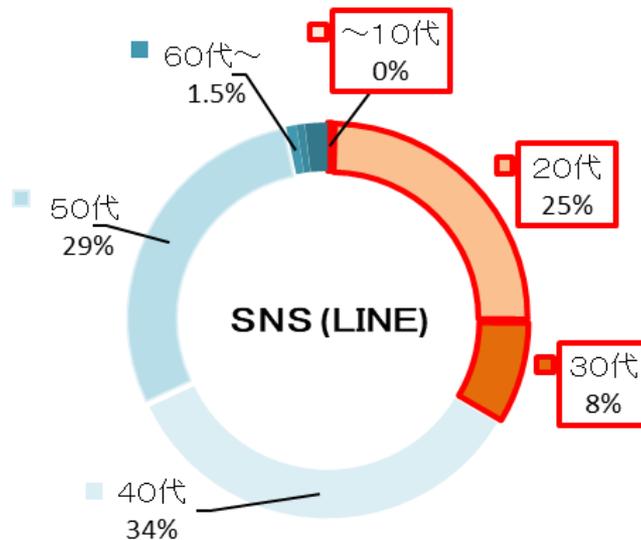
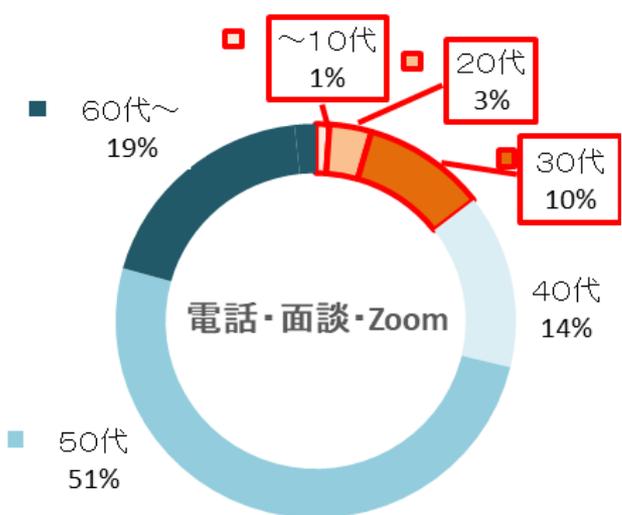
## はばたき21相談室【こころと生きかたなんでも相談〔SNS(LINE)相談〕】

- ・LINEによるSNS相談チャンネルを開設し相談環境を整備拡充したことにより、相談件数は増加した。また、これまでの相談方法では繋がらなかった年齢、職層の相談者が、相談につながっている。
- ・若年層、学生の相談者からの相談が多い傾向にある。  
 【若年層(39歳以下)の割合】 電話・面談等 14% → SNS相談 33%  
 【学生の割合】 電話・面談等 1.2% → SNS相談 19.1%
- ・複合的な問題を抱える困難女性に対しては、SNS相談のみでは具体的な支援につながりづらい。面談相談に移行し行政の相談支援につなげるスキーム構築が必要。

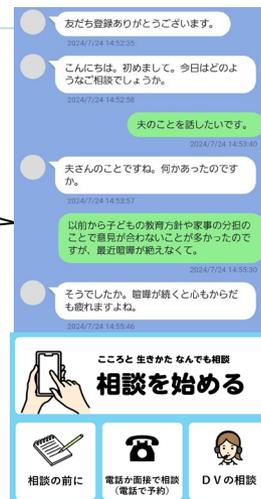
### 相談実績

相談件数	597件
友だち登録者数	236件

### 相談者の年代



例) LINE相談チャット画面  
画面  
※チャットは凡例



### 周知チラシ

