

LINE相談による女性相談体制の充実強化【名古屋市】

個別事業費	7,958 千円
交付金額	3,617 千円

地域の実情と課題

- コロナ禍は女性により大きな影響をもたらしたと指摘されている中で、男女平等参画推進センターで実施する本市の女性相談件数（電話・面接）は増加していないことや、若年層（～30代）からの相談が全体の15%程度と少ないことが課題であった。
- 令和3年度に実施したウイズコロナ調査では、SNSなどオンライン相談のニーズが最も高い結果となり、令和5年度には8月から10月の3か月間、LINE相談を試行実施した。試行実施では、徐々に相談件数が増えており、オンラインでの相談のニーズがあることがわかった。

事業の特徴

- LINE相談のための専用システムを導入し、原則本市在住・在勤・在学の女性を対象として、男女平等参画推進センターで勤務する専門相談員複数名による相談対応を行う。
- 相談は男女平等参画推進センターで勤務する会計年度任用職員である専門相談員がシフト制で行う。
- 相談内容によっては、男女平等参画推進センター相談室の電話相談・面接相談につなぐ。

事業の効果

LINEを活用した相談の令和6年度の実績において、36.2%が30代までの方の相談であり、電話相談の11.1%と比較すると若年層の利用率が高いことから、若年層の相談窓口として効果的だと考える。

目的・目標

- 男女平等参画推進センター相談室で実施している「女性のための総合相談」事業では、電話相談が主となる窓口だが、20代から30代の方からの相談件数が全体の約1割程度と、若年層の相談件数が少ない。
- 幅広い世代・ライフスタイルの女性からの相談ニーズに対応する必要があることから、令和5年度に試行的に実施したLINE相談を通年で実施し、電話相談以外の相談ツールを拡充することで、一人で悩みを抱えている女性が相談しやすい相談体制を整える。

本事業における目標値：LINE相談延べ相談件数200件（R6年度）
実績値：348件（R6年度）

連携団体

連携団体：経営者団体、教育機関、市民団体（女性団体、男性団体等）、行政機関の全47団体

今後の課題

- 対面や電話相談のように、相談者の表情や態度、声のトーンなどから、相談者の感情を読み取ることができず、相談対応も文字のみのやり取りとなるため、相談者の話の受け止めや問題の整理にあたり、文字による相談のスキルが必要になる。
- 引き続き、SNS相談のノウハウを持つ講師による研修や事例検討を実施し、相談員のスキル向上を図ることが必要である。

事業の概要

【実施期間】

令和6年4月1日～令和7年3月31日

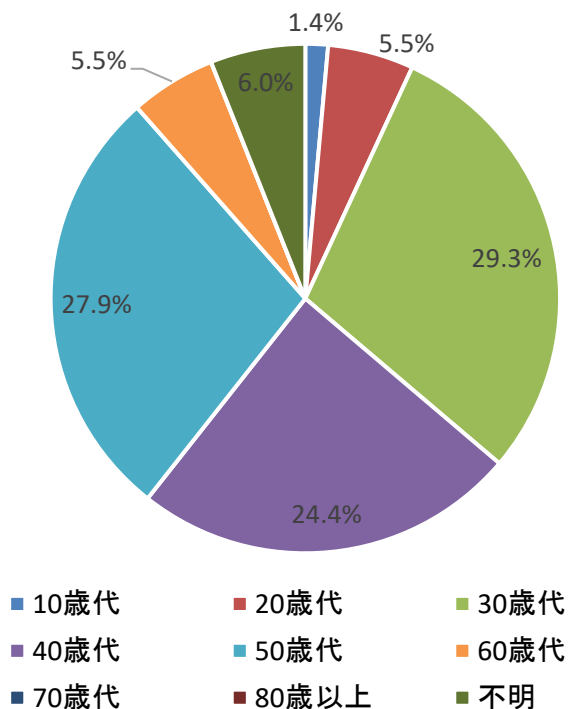
毎週月曜日 午後1時～午後4時、毎週水曜日午後5時～午後8時、※祝日を除く

○LINE相談のための専用システムを導入し、原則本市在住・在勤・在学の女性を対象として、男女平等参画推進センターで勤務する専門相談員複数名による相談対応を行う。

○相談は男女平等参画推進センターで勤務する会計年度任用職員である専門相談員がシフト制で行う。

○相談内容によっては、男女平等参画推進センター相談室の電話相談・面接相談につなぐ。

年代別LINE相談件数(計348件)



・広報チラシ

・LINE広報

