

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	13,381千円
交付金額	6,690千円

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。

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7年度は通年、年末年始を含む毎日、実施

事業の効果

- ・SNS相談を開始し相談体制を拡充したことにより相談件数が増加した。
- ・面談・電話等では相談を利用しない若年層が相談につながっており、SNSツールが若年層の相談窓口へのファーストコンタクトとして有効であることを裏付けている。
- 【若年層の割合】
R5(面談・電話等)11.7% → (SNS) R6 33.5% → R7 50%
- ・SNS相談から、面談・電話等の相談や女性相談へつながった事例があり、SNS相談から具体的支援窓口へ移行し問題解決を図ることが期待できる。
- ・LINE相談と面談・電話相談を併用している方もおり、年末年始等の面談・電話相談のない曜日・時間帯、相談したいと思った時に利用できる窓口としての役割を果たしている。

目的・目標

誰もがいつでも気軽に相談できる環境を整備する取組の一つとして、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し、ひいては女性が、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を実現する。

	目標・KPI	目標	実績 (8年3月時点)	達成率
事業目標	LINE相談件数	750件 (アウトプット)	891件	118.8%
事業KPI	LINE相談友達登録者数	350名 (アウトプット)	635名	181.4%

連携団体

東京都しごと財団・ひとり親家庭支援センター、ハローワーク、マザーズハローワーク、配偶者暴力相談支援センター、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、教育委員会、保健所・区内医療機関、市区町村の生活保護担当等
支援調整会議において、民間団体2団体、警察等関係機関とSNS相談におけるDV・困難女性の相談状況、若年女性支援の現状・課題について共有を図った。

今後の課題

- ・相談枠に対する利用率が40.7%と低い。また友だち登録者のうち利用者は前年度の約10%から22.6%と増加したが依然少ない。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0.3%とほとんどない。中学生、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

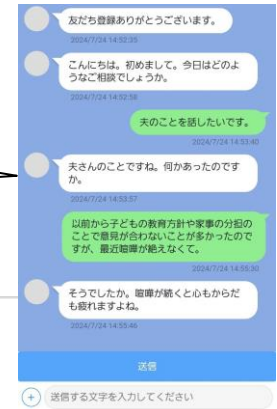
はばたき21相談室【こころと生きかたなんでも相談〔SNS(LINE)相談〕】

- 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。
- 若年層からの相談が多い傾向にある。学生の相談者は前年度より減少。相談ニーズがあると推測される学生、10代への窓口周知が課題。
 【若年層(39歳以下)の割合】 電話・面談等 15.2% → SNS相談 R6 33.5% R7 50.1%(前年比16.6ポイントUP)
 【学生の割合】 電話・面談等 0.8% → SNS相談 R6 19.1% R7 1.6%
- 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、他機関連携の更なる強化が必要。

結果・実績

	目標・KPI	目標	実績 (8年3月時点)	達成率
事業 目標	LINE相談件数	750件 (アウトプット)	891件	118.8%
事業 KPI	LINE相談友達登録者数	350名 (アウトプット)	635名	181.4%

例)LINE相談チャット画面
※チャットは凡例



相談者の年代比較 (SNS / 面談・電話等)

