

# 中野区男女共同参画センターSNS相談【東京都中野区】

個別事業費	7,413 千円
交付金額	3,706 千円

## 地域の実情と課題

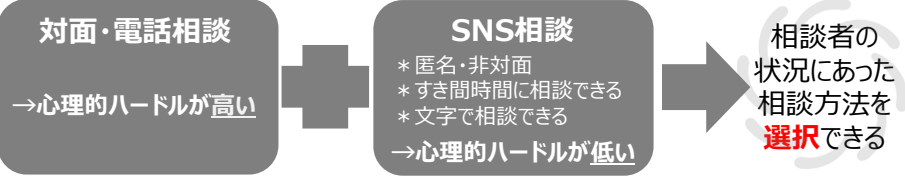
令和4年度に実施した「中野区男女共同参画に関する意識調査」において、DV被害について「相談しなかった」と回答した人が約6割を占め、その理由として「相談するほどのことではないと思ったから」が多かった。このことから、DVに関する悩みを一人で抱え込まないため、利用しやすい相談窓口の整備が求められていた。あわせて、単身世帯や25～29歳の女性が多いという地域特性を踏まえ、区役所での対面相談に加え、若年層の単身女性でも利用しやすいSNSを活用した相談体制の整備が必要である。

## 事業の特徴

全ての女性が、多様化する問題や悩みを一人で抱え込まないよう相談を受け、必要に応じて各関係機関と連携しながら支援へとつなげる相談支援体制を整備する。その取組の一つとして、特に若年層が利用しやすいSNSを活用したオンラインの相談窓口を開設する。相談受付日時は、月曜日・木曜日・日曜日（年末年始除く。）の15時から21時までとし、DVやハラスメント、性的指向及び性自認に関することなど幅広い相談を受け付け、内容に応じて女性支援等に関係する各関係機関につなぐ。あわせて、区役所で実施している女性相談事業と連携し、相談内容や支援事例を共有することで、相談支援体制の充実を図る。

## 事業の効果

匿名性があり、利用する際の心理的ハードルが低いSNSでの相談を受け付けることで、対面や電話での相談に不安や抵抗を感じている方も含め、DVやハラスメント等の様々な問題や悩みを相談しやすい環境を整備することができた。



## 目的・目標

若年層をはじめとした悩みや困難を抱える人が、気軽に相談できる環境を整備するため、SNSを活用したオンライン相談窓口を開設し、関係機関と連携して適切な支援につなげることを目的とする。

	目標・KPI	目標	実績	達成率
事業目標	SNS相談利用件数	170件	150件 (令和8年2月時点)	88.2%
事業KPI	SNS相談利用件数	70件 (令和7年10月時点)	78件 (令和7年10月時点)	111%

## 連携団体

必要に応じた関係機関の紹介（繋ぎ）及び事業内容に関する情報共有、意見の聴取を実施。東京都女性相談支援センターや特別区の一部自治体など、既にSNS相談を実施している地方公共団体と、事業改善に向けた情報の共有。

## 今後の課題

相談利用件数は概ね達成することができたものの、年度途中から固定の相談者による利用の比率が高まる傾向が見られた。あわせて、相談員が1名体制であったため、複数の相談が同時に寄せられた際に十分な対応が困難となる場面があった。また、事業の周知時期が限定的であったことから、年間を通じて新規相談者を安定的に獲得するには至らなかった。これらを踏まえ、今後は相談体制の充実を図るとともに、周知方法や時期を工夫し、新規利用者の拡大を図る必要がある。

## なかのつながる ハートLINE 男女共同参画センター「なかのつながるハートLINE」

### 概要

#### ●相談受付日時●

月曜日・木曜日・日曜日（年末年始除く）

15時～21時

※相談受付日時以外もメッセージは送れます。

#### ●相談員●

臨床心理士、公認心理師、精神保健福祉士、社会福祉士など

### 特徴

年齢、性別、生活環境、相談内容に応じて自分に合った方法を選択できることにより、誰一人取り残さず、必要な支援につなげていく。

#### ●対面・電話相談●



- ・声や表情で思いを直接伝えられる
- ・複雑な悩みをじっくり話せる
- ・その場で反応が返ってきて安心できる

#### ●SNS相談●



- ・匿名性が高く相談しやすい
- ・すき間時間で相談できる
- ・言葉を選びながら整理して相談できる

### 広報

区報の掲載、掲示板の活用、子育て世帯へのメール配信、区公式SNS、イベントでの周知



男女共同参画週間パネル展



### 結果・実績

	目標・KPI	目標	実績	達成率
事業目標	SNS相談利用件数	170件	150件 (令和8年2月時点)	88.2%
事業KPI	SNS相談利用件数	70件 (令和7年10月時点)	78件 (令和7年10月時点)	111%