

チャットによる相談の提案【板橋区】

個別事業費	9,649 千円
交付金額	4,824 千円

地域の実情と課題

令和6年度に行った「板橋区男女平等参画及び多様性尊重に関する意識・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51.3%おり、また相談しなかった（できなかった）理由については、63.0%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る。特に、相談のハードルを下げるためのチャット相談体制の更なる整備が重要となっている。

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。チャット相談の運用システムの見直しを行い、LINEを活用した相談を実施することにより、さらに相談のハードルを下げ、相談件数の増加につなげている。

事業の効果

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ている。チャット相談の運用システムの見直しを行い、LINEを活用した相談を実施することにより、さらに相談のハードルを下げ、相談件数が増加した。

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、チャット相談の運用システムの見直しを行い、LINEを活用した相談を実施することにより、相談件数の増加につなげることを目的とする。

- 事業目標
チャットによる相談の利用件数（アウトカム）：180件（令和7年4月から令和8年3月まで毎月15件）
- 達成状況
チャットによる相談の利用件数実績：204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。また、更なる認知度の上昇に向けた周知の取組を継続的に行っていく。

<SNS (LINE) での 「チャット相談室」受付画面>

板橋区男女平等推進センター
「チャット相談室」です。

自分自身のこと、家族のこと、健康のこと、パートナーとのことなど、お一人で悩んでいることはありませんか。
こちらではLINEでお気軽にご相談いただけます。
相談は無料です。匿名でご相談を受けていますので、安心してお話ししてください。

説明を見る

規約を見る

相談を開始する

【課題】

DV被害に関する悩みをひとりで抱え込む人が多いため相談を必要とする人をより多く相談に繋げる。

【取組】

チャット相談の実施により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なる。さらに、チャット相談からLINE相談に変更することで相談のハードルを下げる。

【効果】

面談相談につなげる必要がある方の早期発見や事態の深刻化の予防とともに、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につながる。