

# 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	7,352 千円
交付金額	3,676 千円

## 地域の実情と課題

- コロナ禍は、女性の生活面・心理面に大きな影響をもたらしたと指摘されている。
- 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)は増加が見られないことや、若年層(20代~30代)からの相談が全体の約1割強(15%程度)にとどまることが課題であった。
- 令和3年度に実施したウィズコロナ調査では、SNSなどオンライン相談のニーズが最も高い結果となった。これを踏まえ、令和5年度(8月~10月の3か月間)にLINE相談を試行実施したところ、相談件数は徐々に増加し、オンライン相談ニーズが一定あることが確認できた。

## 事業の特徴

- LINE相談のための専用システムを導入し、原則として本市在住・在勤・在学の女性を対象に、男女平等参画推進センターで勤務する複数名の専門相談員による相談対応を行う。
- 相談対応は、男女平等参画推進センターに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により実施する。
- 相談内容等に応じて、男女平等参画推進センター相談室の電話相談や面接相談につなぐなど、適切な支援へ円滑に接続する。

## 事業の効果

- LINEを活用した相談の令和7年度(令和8年1月末時点)の実績では、30代までの相談が45.4%を占めており、同年代の電話相談における割合(12.6%)と比較して若年層の利用率が高い結果となっている。
- このことから、対面や電話での相談に心理的ハードルを感じやすい若年層に対し、LINE相談が相談の入口として有効に機能していると考えられる。

## 目的・目標

- 幅広い世代・ライフスタイルの女性の相談ニーズに対応するため、令和5年度に試行的に実施したLINE相談を、令和6年度以降は通常実施し、電話相談以外の相談手段を拡充する。
- これにより、対面や電話での相談に心理的ハードルを感じやすい女性が、より気軽に相談できる環境を整え、必要に応じて電話相談や面接相談等の適切な支援につなげることで、相談体制全体の充実を図る。

	目標・KPI	目標	実績
事業目標	LINE相談延べ相談件数 (アウトプット)	360人	344人

## 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

- LINE相談は、対面や電話相談とは異なり、相談者の表情や声のトーンなどから状況や感情を把握しにくく、文字のみでのやり取りとなることから、相談内容の受け止めや課題整理、適切な問いかけ等について、文章による相談対応スキルがより重要となる。
- このため、引き続きSNS相談のノウハウを有する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とともに、相談対応の質の維持・向上を図ることが課題である。

# 事業の概要

【実施期間】 令和7年4月1日～令和8年3月31日

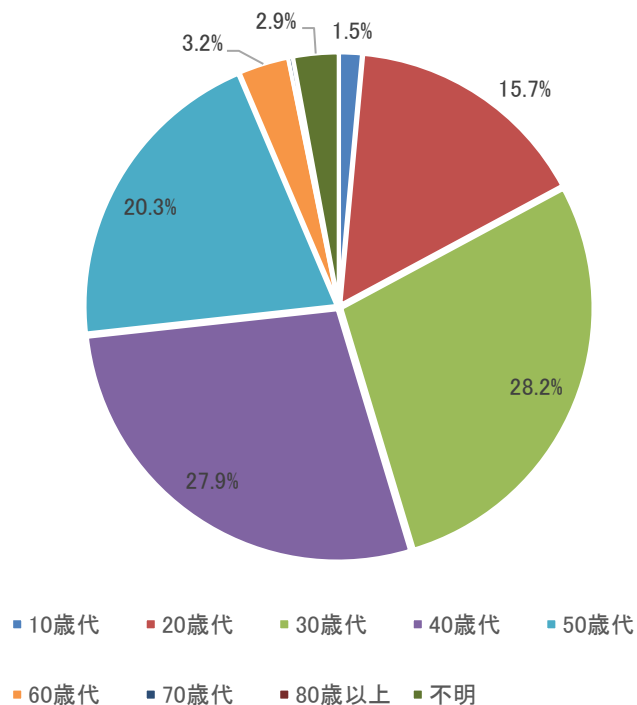
毎週月曜日：午後1時～午後4時

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、原則として本市在住・在勤・在学の女性を対象に、男女平等参画推進センターで勤務する複数名の専門相談員による相談対応を行う。
- 相談対応は、男女平等参画推進センターに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により実施する。
- 相談内容等に応じて、男女平等参画推進センター相談室の電話相談や面接相談につなぐなど、適切な支援へ円滑に接続する。

令和7年度年代別LINE相談件数(計344件)



※令和8年1月末までの実績

## ・広報チラシ

## ・LINE広報