



— STOP VIOLENCE —

2020年度

デートDV LINE相談

実施報告書

2021.8

発行元

男女共同参画センター横浜 相談センター

指定管理者：（公財）横浜市男女共同参画推進協会

〒244-0816 横浜市戸塚区上倉田町435-1 TEL 045-862-5058

立ち上げに至るまで

男女共同参画センター横浜（通称:フォーラム）では、1988年の開館以来30年以上にわたり相談事業を展開してきました。人間関係、職場のハラスメント、性的な傷つきやDVなど、日常生活で直面するさまざまな課題について、ジェンダー平等の視点で解決の道筋を相談者と共に考えてきました。また、相談を通じて見えた社会の問題を発信することにも力点を置いてきました。しかしながら、ここ数年は、利用者の高齢化、はじめての利用者の減少等の課題が生じています。

電話相談という手段だけでは、幅広い年代、多様なライフスタイルで暮らす女性たちの声を拾いきれないのではないかと、社会問題を顕在化させる相談機能として不十分ではないか。現場ではこのような危機感がありました。そこで、メールやチャットなど「文字（テキスト）」を使ったコミュニケーションによる相談ニーズをつかむため、SNS相談を始めることとしました。

SNS相談は、教育委員会の「いじめ問題」や、民間団体による「自殺予防」、「生活困窮」等の分野で早くから実施されています。当センターにおいても、2020年度、試行的に「若年層を対象としたデートDV相談」を実施することとなりました。試行実施に至るまで、さまざまな団体、行政機関にご協力いただきました。この場を借りて感謝申し上げます。



実施団体

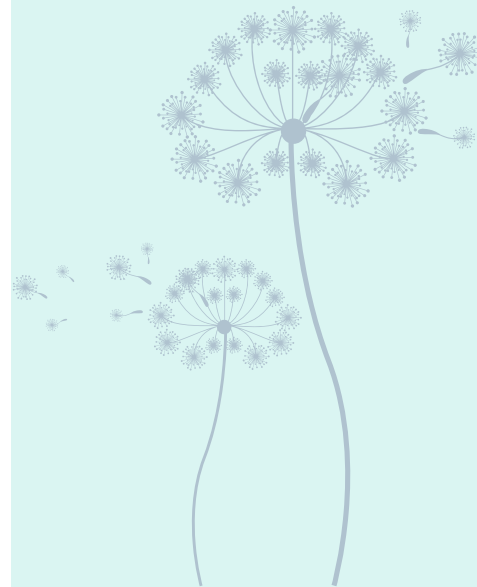
男女共同参画センター横浜

（指定管理者：公益財団法人横浜市男女共同参画推進協会）

男女共同参画センター横浜には相談センターがあります。女／男らしさにとらわれない、その人らしい生き方を応援する視点に立って、一人ひとりが直面するさまざまな問題について相談員がお聴きし、解決への道すじをごいっしょに考えています。

モットーは、「みんなで支援、みんなが資源」。

-  心とからだと生き方の電話相談
-  男女共同参画に関する人権侵害相談・申出制度
-  サポートグループ・セルフケアグループの実施 など



実施概要

目的

デートDV防止啓発について、電話での相談では利用しづらいと感じている若年層を対象として、SNSを入り口にした相談を提供する。

実施期間

2021年2月18日(木)～3月4日(木) 14日間
平日16:30～20:30 土日祝13:00～16:00
※休館日2月25日(木)を除く

対象

横浜市内中学生・高校生 ※協力校21校へPRカードを配布

プラットフォーム

LINE（ビジネスID）を利用

相談員

男女共同参画センター横浜 相談センター職員

デートDVとは、交際相手からの暴力のことです。暴力は、殴る・蹴るだけではありません。どなったり、携帯電話やSNSをチェックして行動を監視したり、性行為を強要するといった行為も暴力に含まれます。

準備の道のり

- Step1 若年層への相談を実施している団体を講師に招いての研修
- Step2 相談員がグループに分かれ、SNS相談に関する専門図書の読み込みと疑問点の検討
- Step3 相談員同士で架空事例を用いたロールプレイ
- Step4 相談員全員でのワークショップ
「デートDV LINE相談で私たちが大切にしたいこと」
- Step5 相談対応ガイドライン、緊急介入ガイドライン
システムマニュアル、相談記録票、資源リスト等の整備
- Step6 直前練習会

ガイドライン

実施期間中は、8名の相談員が交代で対応しました。相談員が入れ替わっても同じように対応できるよう、ルールや方針などを定めた「デートDV LINE相談 実施ガイドライン」(26項目)と「緊急介入ガイドライン」(4項目)を作りました。

また、相談者の生命に重大な危険が迫っている場合は、組織判断のもと110番通報の対応を行うことなど、緊急時の意思決定フローも整理しました。緊急性の高いケースが入っても落ち着いて適切に対応できるよう、事前にシミュレーションも行いました。

ガイドラインから抜粋

多様な相談手段の用意

相談内容や相談者の個性、心理的距離感に応じて適切な相談手法を提供できるよう、電話（心とからだと生き方の電話相談）・対面での対応も念頭におき、円滑に切り替えられるよう準備しておく。また、他の若年者支援機関をリストアップしておく。

SNS相談においては、相談者とのやりとりが突然途切れたり、相談の進展に時間がかかるなど、特有のストレスが生じる。定例ミーティングを活用し、相談員同士でこまめにケース報告や意見交換を行う。また、必要に応じて専門家からの助言・指導（スーパービジョン）を受ける。

相談員への支援

安全性と効率性を考慮した相談の実施

相談者からのメッセージが5分以上途絶えた場合は、定型文から状況確認のメッセージを送信する。10分以上途絶え、かつ、先のメッセージへのリアクションがない場合は、次の相談に入る旨を伝えて終了する。これらのことはリッチメニューを用いて相談者に案内しておく。

etc...

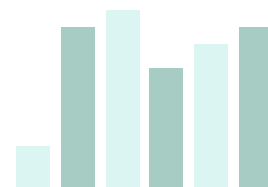
実施結果



相談件数 12件

友だち登録者数 31件 (2021年3月末時点)

チャット数 平均86.6/件（最大170、最小5）
 校種 中学生：3件 高校生：7件 不明：2件
 性別 女性：6件 男性：4件 不明：2件
 テーマ デートDV：2件、家族関係：2件、友人関係：2件
 その他対人関係：3件



SNS相談の特性を活かす

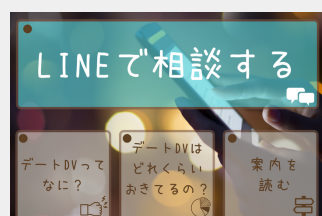
全12件のうち、デートDVに関する相談は2件でした。性暴力や虐待に関する相談も寄せられました。相手に顔や声を明かさないSNS相談特有の匿名性が、自己開示のハードルを下げているのかもしれません。また、実施期間中、土日・祝日の利用はなく、移動中や待ち時間など、相談者の「すきま時間」を利用した相談が入りました。家族や友人には言えない深刻な悩みも、用事を済ませながらのちょっとした困りごとにも受け入れる、広い受け皿として今後も機能していきたいと思います。

信頼関係づくり

SNS相談では、文字情報のみを通して関係性を築きます。相談員は、チャットはこまめに・迅速にあいづちを打ち、相談者の世界を理解できるよう、若者カルチャーについても事前に学びました。こうして基本的な信頼関係を築く努力をしたうえで、本人の持つ力や対処を支持しつつ、啓発的な問いかけをしたり、支援のための資源紹介へと展開しました。途中離脱者を除くすべての相談者から「自分を肯定してもらえてうれしい」「はじめて相談したけれど、話しやすくてすごくよかった」と好意的な感想が寄せられました。

相談と啓発をセットで

本事業の目的の一つは、若年層に横浜市の支援情報を伝えることです。LINEのトーク画面には、デートDVに関する啓発情報や、他相談窓口のリストを常時表示しました。相談はしないけれど、メニューから情報を取るユーザも複数いました。閉室時間や待ち時間にも情報提供ができたことは収穫の一つでした。



←LINEトーク画面に表示されるメニューの例

若年層とネット環境

SNSでのトラブルにまつわる相談も複数寄せられました。本事業の対象となるのは生まれたときからネットが身近にある世代です。相談員は、デジタル世界での若者の状況や困りごとについて十分に理解しておく必要があります。広報のあり方も同じです。今回は試験的に紙媒体（カード）で広報をしましたが、今後はSNSを活用したPRの手法を検討していきます。多様なツールを通してより広い層にリーチし、引き続き若年層の“相談の芽”を育てていきます。



デートDV LINE相談で 私たちが大切にしたこと



SNSを用いた相談は、私たちにとっては初めての取り組みでした。

相談員みんなで思いを共有するため、前もってワークショップを行いました。この相談の目的やフォーラムの相談がもつ「強み」について話し合い、次のようにまとめました。

1 「相談していいんだ」と思ってもらう

- ・話してくれてありがとう！
- ・大人を頼っていいよ
- ・「つらい」「助けて」って言っていいよ
- ・あなたは一人じゃないよ

2 「相談してよかった」と思ってもらう

- ・あなたの気持ちを否定せずに受け止めるよ
- ・どうしたら解決につながりそうか、いっしょに考えよう
- ・（こまめなあいづち）ちゃんと聞いているよ
- ・あなたに伝わりやすい言葉で説明するよ

3 自己決定を尊重する

- ・イヤなことはイヤって言っていいんだよ
- ・あなたはおかしくないよ
- ・「女（男）だから」「付き合っているから」と我慢しなくていいよ
- ・あなた自身はどうしたいかな？
- ・今すぐじゃなくても、あなたのペースで決めていいよ

4 デートDVについて啓発する

- ・暴力を受けていい人はいないよ
- ・それっておかしいって思うな
- ・あなたには大事にされる権利があるよ

5 適切にアセスメントする

（実際にどれくらい危険だろう…？）（どういう状況だろう…？）

6 支援の資源につなげる

- ・〇〇というところがあるよ
- ・友だち、家族、先生…だれが力になってくれそう？
- ・あなたを助けてくれるものがきっとあるはずだよ。いっしょに探してみよう



イラスト提供：ふわふわ。り

デートDV防止ワークショップ（講師派遣）も開催！



男女共同参画センター横浜では、中学校・高校・大学等へ講師を派遣して、デートDV防止ワークショップを実施しています。派遣料は無料です。

ワークショップは、人権教育の視点で組み立てられています。

すべての人が暴力を受けずに生きていく権利を持ち、対等で尊重し合える関係性においては暴力が起きないことを理解し、学ぶことがねらいです。

ワークショップを通じて、デートDVの被害者も加害者も傍観者も作らないことを目指しています。