

にじいろ Q LINE相談からの報告2024

LINE相談の需要と供給

NPO 法人 QWRC
内藤れん

2021年6月QWRCでLGBTQのLINE相談をはじめました。2023年度中の実績と2024年度12月までのデータを比較し、LINE相談にこういったニーズがあるのか、今年度の相談内容の傾向などを報告します。

1. 概要

2024年4月から2024年12月末までの9か月間、4月と5月は4回、6月は3回、7月は1回、8月以降は月2回、あわせて22回開催しました。開催した曜日は回ごとに異なり、木曜日が9回、金曜日が8回、水曜日が5回でした。受付時間は毎回18時から21時までの3時間、最終受付は終了30分前です。

この期間にご相談は218件ありました。前年度の同じ期間(2023年4月から2023年12月末まで)と比較すると、4割減少しました。ご相談件数は、最も多かった回で16件、最も少なかった回で5件でした。1回あたりの平均件数は9.9件で、前年度の同じ期間と比較すると、2割減少しました。

2. 相談者の数とご利用回数

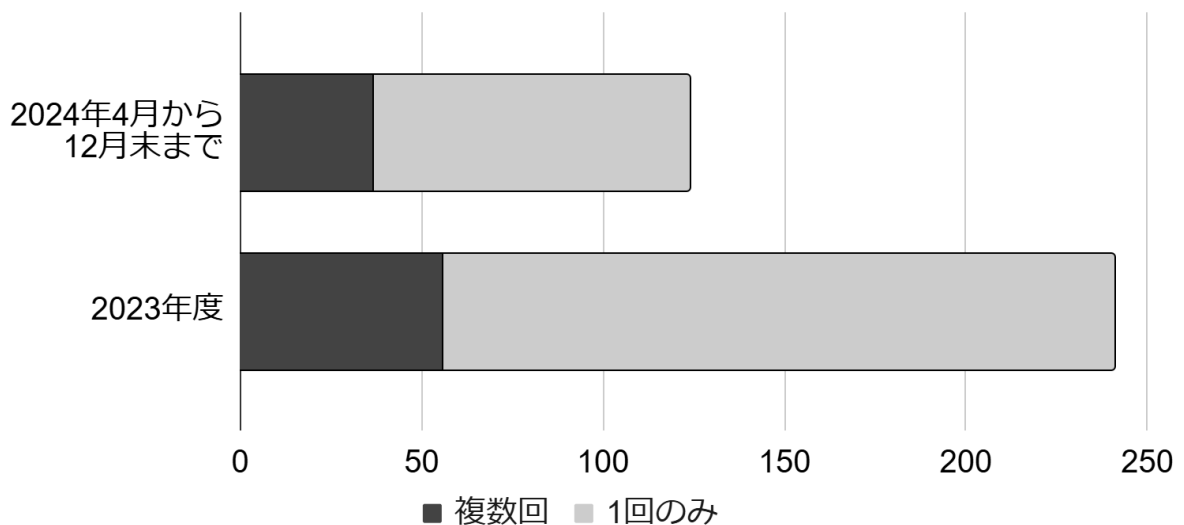


図2-1 複数回と1回のみご利用の相談者数の比較

相談記録の際に相談者の方々のアカウント名を記録しています。システム上、アカウントごとに追いかけて記録することはできないこと、途中で名前を変えられる方や、偶然に同名の方もおられることを理由に、正確には集計できません。しかし、少しは傾向がわかると考えて、同名の人はすべて同一人物だと判断することとし集計してみました。名前別に124名の方が利用されています。1回のみのご利用は124名中87名で7割でした(図2-1)。5回以上ご相談の方が6名であり、継続的に相談したいというニーズにもお応えできていると言えます。

3. 相談件数から見る状況

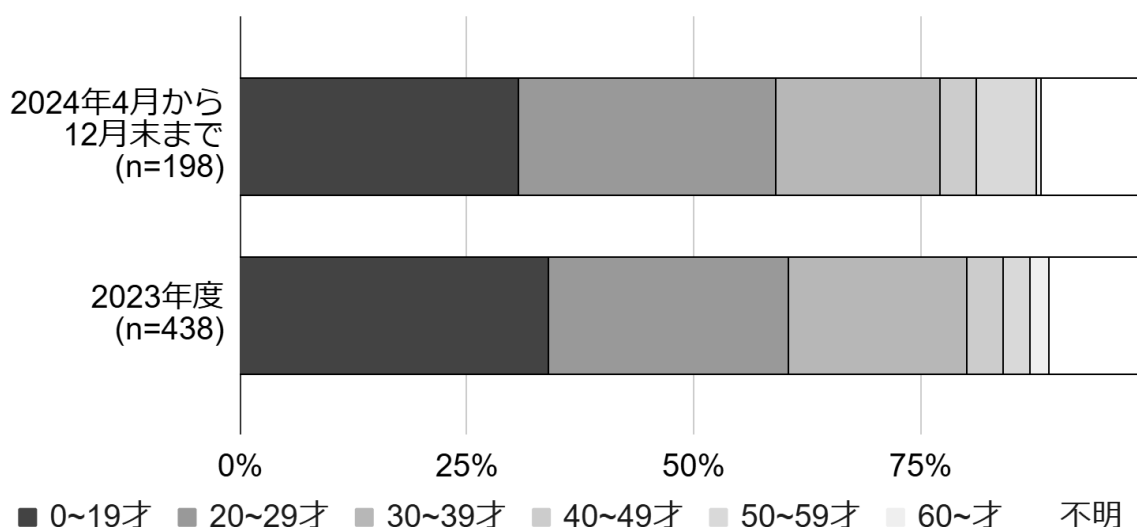


図3-1 年齢階層別の相談件数の比率の比較

198件中、0~19才のご相談が61件、20~29才のご相談が56件あり、30才未満のご相談が全体の6割を占めています。30~39才、40~49才、50~59才、60才以上、いずれの年齢階層でもご相談がありました。前年度と比較した際に、相談件数における構成比率に変化はあまり見られませんでした。（図3-1）なお、同一の相談者の利用が複数回数ある場合、その年齢階層が多くなる集計方法です。

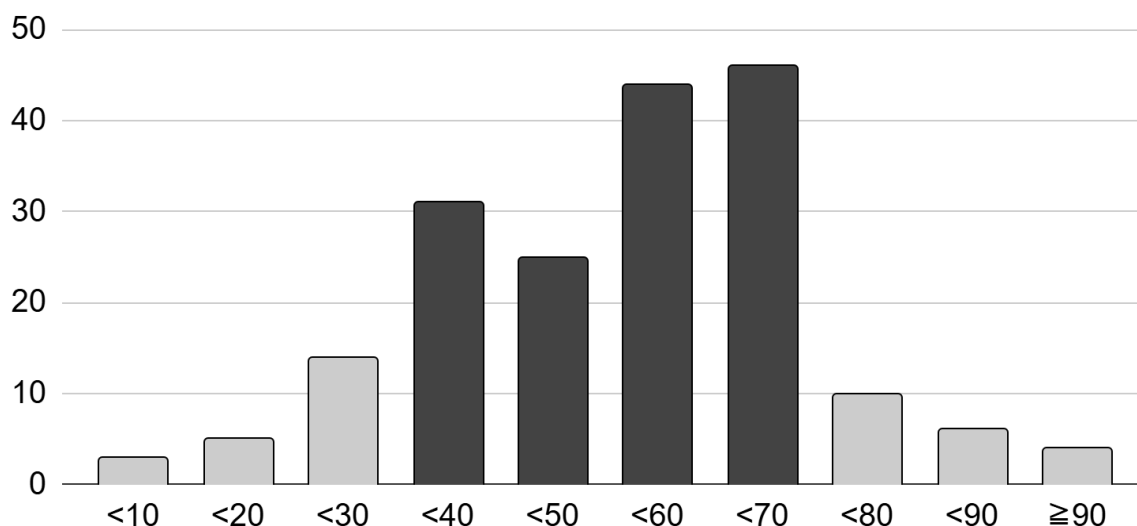


図3-2 相談時間10分ごとの相談件数（n=188）

2024年度は前年度に引き続き、相談時間を60分目安で受けつけています。188件中、30分以上70分未満の相談が188件中146件あり、8割近くを占めます（図3-2）。相談時間が60分を超えるご相談は、2024年度4月から12月末まで188件中66件あり3割を占めます。前年度は374件中89件あり2割を占め、増加傾向です。LINEでのチャットは入力に時間がかかることや、考えながら入力することから、レスポンスが遅くなります。そのため相談も電話相談に比べて長くなることが多いです。緊急的で深刻な相談内容の場合などは延長して対応することもあります。

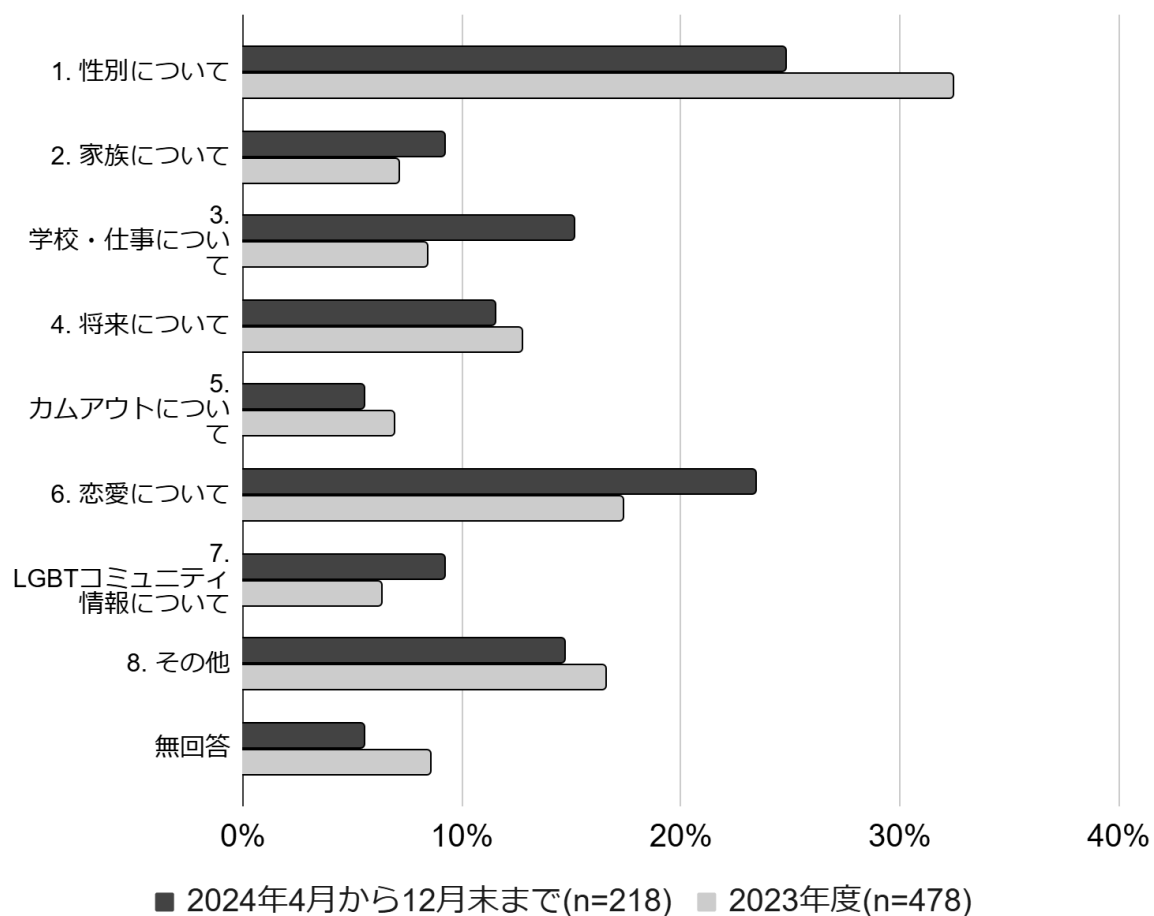


図3-3 相談内容別の相談件数の比率の比較(複数回答可)

相談者は、相談を開始する前に相談したい内容としてあてはまるものや近いものを8つの選択肢から選んで回答します。複数回答が可能です。実際の相談では、選んだ通りにひとつの内容をじっくり話す方もいれば、複数の内容を希望する方もいます。

相談内容別の相談件数は前年度と同様に、「1. 性別について」「6. 恋愛について」を選んだ件数が1番目と2番目に多くありました。前年度と異なり、両方が2割を超えました(図3-3)。「2. 家族について」を選ぶ利用者は多くはありませんが、お悩みの背景に家族の課題のある方も多いです。

4. 連絡を受けた時刻と予約制度の利用状況

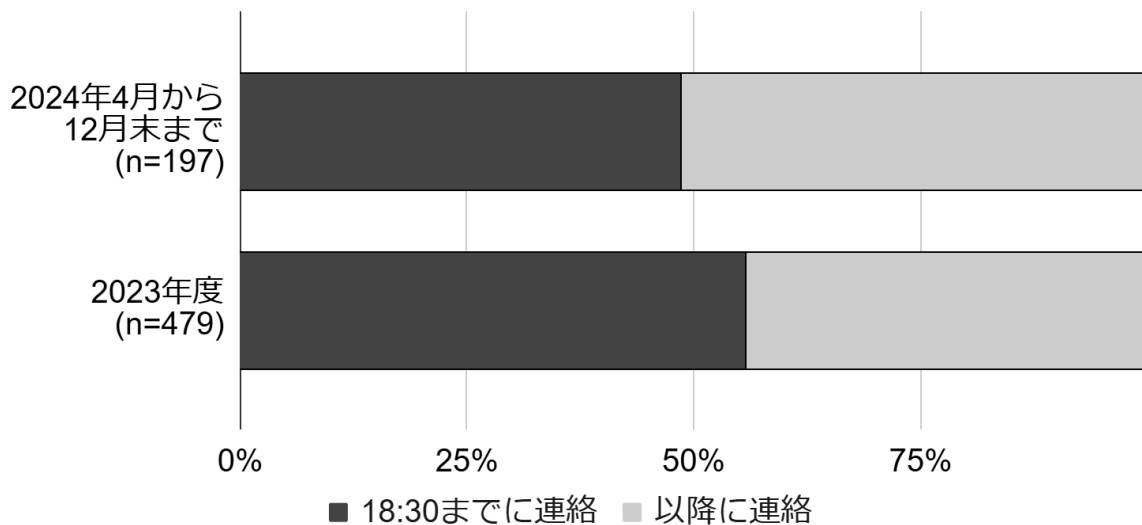


図4-1 18:30までと以降に連絡を受けた相談件数の比率の比較

受付の開始から30分後の18:30までに連絡をいただいた件数が197件中96件で、5割を占めました。前年度と比較した際に、連絡を受けた時刻に変化はあまり見られませんでした(図5)。同じ時間帯に連絡が集中すると対応するスタッフが不足し、相談を開始できず一部の方をお待たせすることになります。

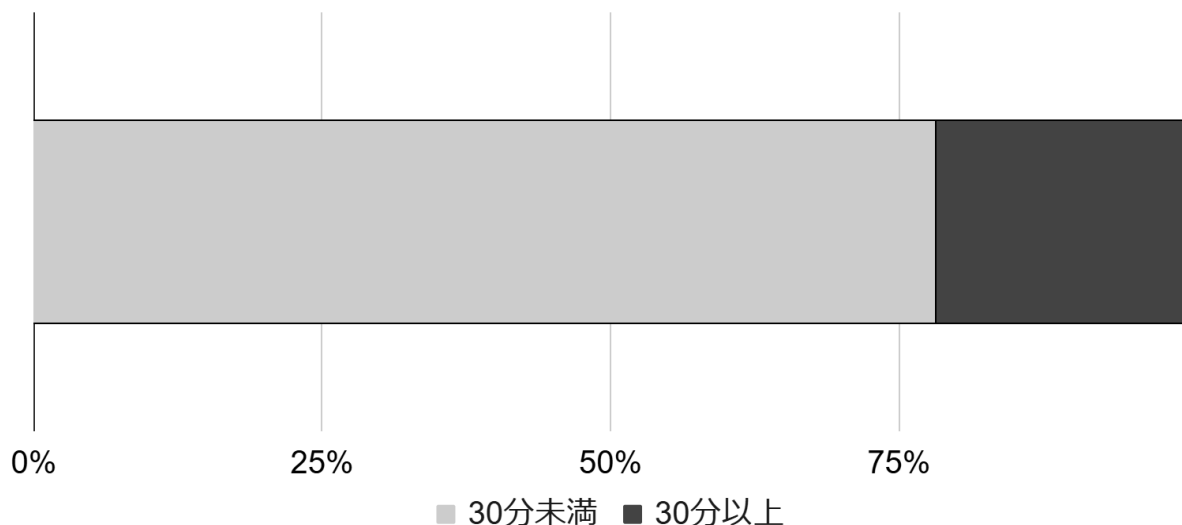


図4-2 連絡を受けた時刻から開始するまでの時間(n=202)

連絡を受けた時刻から30分以上過ぎて開始した相談が202件中44件あり、2割を占めます。お待たせする時間を減らす目的で予約制度を導入しましたが、十分に活用されているとはいえません。システムのさらなる改良の必要性を感じています。

ご利用が多い日は、せっかく都合のいい時間を見つけて連絡してくださっているのに、対応できず長くお待たせすることが発生しています。お待たせした結果、ご相談を諦めてしまう方もいらっしゃいます。特に10代半ばまでくらいの若者は、スマホを使用してもよい時間が決められている場合があります。また、食事やお風呂、消灯などの時間を自分で選べないので、保護者から声をかけられてしまうと相談が途切れてしまうこともあります。ご相談く

ださる方、特に初めての方はとても勇気を出してご連絡してくれているので、なるべく対応したいと考えています。

5. 相談終了後アンケートの状況

相談終了後にアンケートを配布しています。2024年4月から2024年12月末までの9か月間で77件の回答がありました。複数回ご利用の相談者の方の回答を含みます。

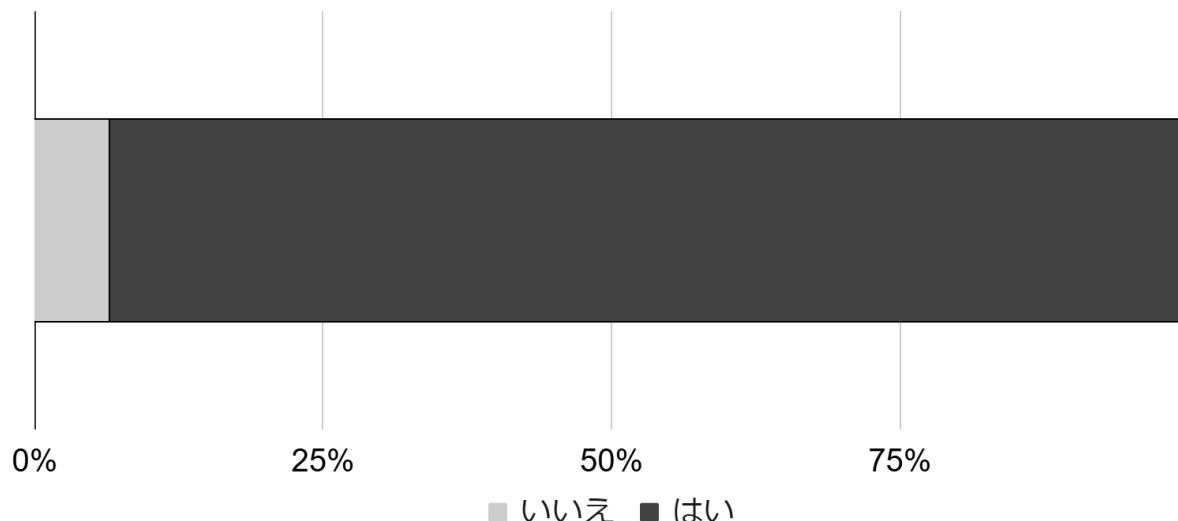


図5-1 このLINE相談をまた機会があれば利用したいと思いますか(n=77)

「このLINE相談をまた機会があれば利用したいと思いますか」の質問に対し、9割を超える方が、「はい」と回答しました。相談員にとって今後も続けていく励みになっています。

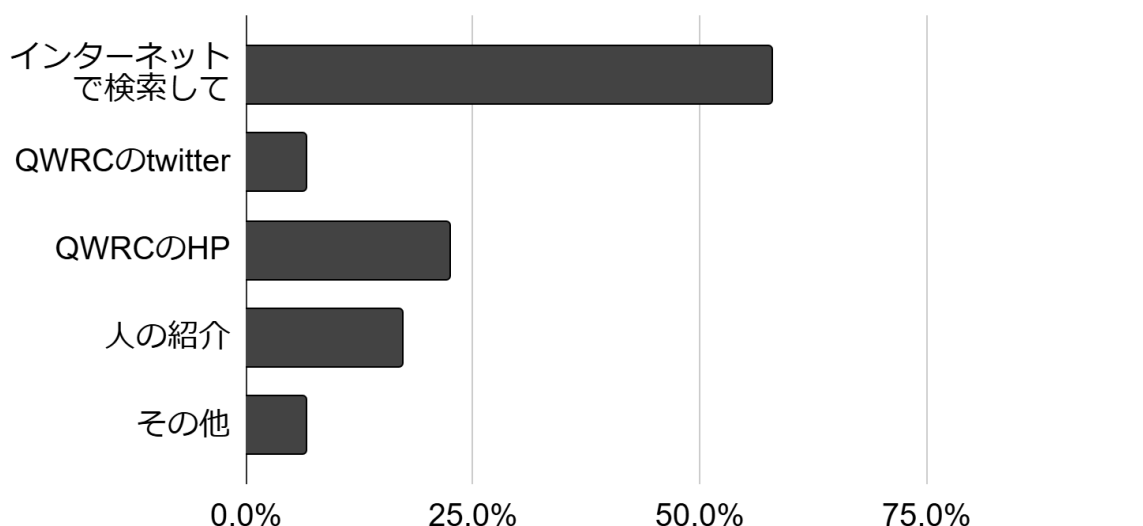


図5-2 このLINE相談を何で知りましたか(複数回答可、n=77)

「このLINE相談を何で知りましたか(複数回答可)」の質問に対し、6割の方が、「インターネットで検索して」と回答しました。続いて、「QWRCのHP」、「人の紹介」、「QWRCのtwitter」の順に多く回答がありました(図5-2)。2025年1月現在、公式LINE、Instagram、Facebook、Threadsの各種SNSで広報をしていますが、今回のアンケート調査では把握ができません。

6. データから見えない傾向

このデータからはわかりませんが、実際の相談の場面で判明した相談者の傾向があります。予想通りに家族と同居しておりカミングアウトをしていないことが多く、家族と同居していることが多いということがわかっています。また、「家族が当事者である」、「家族が当事者かもしれない」といったご相談も一定数ありました。今年度はAセクシュアル／Aロマンティックの傾向のある方の相談も増加しました。LGBTとは関係のない一般の恋愛や悩み相談の窓口として利用される方もおられ、どこの窓口を紹介すればいいか悩まされることもありました。

7. LINE相談と他の方法による相談のメリットとデメリットの比較

LGBTを専門とする相談は、LINE相談だけでなく、電話、対面、ビデオ、チャットなどがあります。LINE相談は他の方法による相談と比較して多くのご利用があります。需要の高まりを受けて、各地で新しい団体がLINE相談を始めています。

表7-1 LINE相談と他の方法による相談のメリットとデメリットの比較

	メリット	デメリット
電話相談	・速やかに相談が進行する ・スマートフォンではない電話、フィーチャーフォンなどでも利用できる	・周囲の人、特に家族などに聞かれるリスクがある ・電話をするという文化になじみがない ・電話代がかかる ・ろう者や難聴者や言語障害のある人の利用が困難
対面の相談	・実際に会っている安心感がある ・情報提供や相談の方法の選択肢が多い	・移動に時間や費用、予定の調整が必要 ・家族にどこに行くかの言い訳をする必要が発生する
ビデオ通話	・顔を見ながら相談できる ・移動コストがかからない	・電話同様周囲が気になる ・パソコンなどの電子機器が苦手だと難しい
チャット相談	・どこからでも利用できる	・受付開始の通知が届かない
LINE相談	・どこからでも利用できる ・LINEという普段から使っているツールなので気軽 ・周囲に気を遣わない ・アカウントをフォローすれば開始の通知が届く ・お金がかからない	・スマートフォンが自由に使えないとできない ・LINEをやっていないければはじめるのが大変 ・利用が集中している ・18才未満や格安SIMだとID検索ができない

LINE相談もメリットとデメリットがあります。「どこからでも利用でき、周囲に気を遣わなくてよく、普段から使い慣れているツールである」というメリットが、相談者に安心感や次回以降も利用を続ける動機付けを与え、多くのご利用がある結果につながっています。地理的、時間的、経済的な制約だけでなく、安心して相談を受けるための環境を確保することに困難がある方、特に、若者、家族などと同居する方にとっては障壁が少ない相談方法であると考えています。

8. 若者に相談が必要な理由

自らがLGBTであることに気付くのはだいたい中学生までだと言われています（「LGBTの学校生活に関する実態調査（2013）」（いのちリスペクト。ホワイトリボン・キャンペーン）。自らのセクシュアリティに気付き、思い悩んだときに多くの若者は相談できる先を持ちません。軽率なカミングアウトは、いじめや虐待につながることもあります。そしてカミングアウトしたことが原因で起こったトラブルは、さらに誰にも相談できなくなることが想像できます。

9. 他相談との連携

他のLINE相談を実施している団体とネットワークを作っています。全国6か所のLGBTを専門とするLINE相談の窓口と連携し、情報をまとめたチラシを作り、配布しました。また、QWRCのホームページにもLINE相談のページを作りました。

https://qwrc.org/soudan/nijiirou_q_line_soudan/zenkoku_line_soudan/

相談を受けつけきれなかった方にスムーズに情報提供をすることができるようになりました。前年度は著名人の自死があり緊急対応が必要かという場面がありました。そのときも、どこが緊急的に相談を開設できるか情報交換し、ネットワークを生かした連携をとることができました。

10. まとめ

LGBTはメンタルヘルスに課題を持つ人が多いことや、自殺率が高いこともよく知られます（『LGBTQ子ども・若者調査2022』Re:bit）。相談する先がなかった人たちが、やっとつながった相談先として、にじいろ Q LINE相談を安定して続けていきたいと思っています。そのために継続的な寄付が必要です。QWRCではHPなどを通じて、継続寄付を集めています。これからも継続的にLINE相談を続けるために、是非寄付のご協力をお願いします。

2024年度は、これからも継続的にLGBTQの相談を受けられる環境を整備するため、QWRCで相談員育成講座を開催しました。それぞれのフィールドで相談を受け付けている専門職の皆さんにLGBTQ相談ならではの視点などを理解していただく機会となりました。関心のおありの方はQWRCのHPやSNS等をチェックいただければと思います。

これからもQWRCではLGBTQの人も当たり前のように生きていける、だれも死ななくていい社会を目指して相談事業を続けていく所存です。末永く活動をするために、情報拡散、寄付など、できる方法でご支援いただければ幸いです。

参考URL

QWRC LINE相談、LINE 公式アカウント

<https://page.line.me/817wejeb>

寄付でQWRCをサポートする、QWRCのHP

<https://qwrc.org/donations/>

にじいろQ LINE相談、QWRCのHP

https://qwrc.org/soudan/nijiiro_q_line_soudan/

全国のLGBTQに関するLINE相談、QWRCのHP、

https://qwrc.org/soudan/nijiiro_q_line_soudan/zenkoku_line_soudan/

QWRCのX(旧Twitter)

<https://x.com/qwrcjp>

QWRCのInstagram

<https://www.instagram.com/qwrcjp/>

QWRCのFacebook

<https://www.facebook.com/qwrcjp/>

QWRCのThreads

<https://www.threads.net/@qwrcjp>