

にじいろQ LINE相談からの報告

なぜLINEなのか。ニーズと傾向。

NPO法人QWRC

Queer and Women's Resource Center

2021年6月QWRCでLGBTQのLINE相談をはじめました。「にじいろQ LINE相談」の名前で月3～4回開催しています。2022年10月末までのデータからLINE相談にどういったニーズがあるのか、相談内容の傾向などを報告します。

概要

2021年6月の開始から2022年10月末までの1年4ヶ月間で合計361件のご相談がありました。

2021年は初月の2021年6月のみ2回の開催でそれ以降は月1回。2022年は6月までは月1回、2022年7月は3回、それ以降は月4回開催しています。現在は月に3～4回の開催です。

2022年6月までは17時から22時の5時間、7月以降は17時から21時の4時間開設しています。相談受付はそれぞれ終了30分前です。

最大20人、少ない月で5人、一回平均12人のご利用がありました。

相談者数

2021年9月以降は相談者さんの名前を記録しています。システム上、アカウントごとに記録することはできないことと、名前が変わっている方や同名

の方もおられることを理由に、正確には集計できません。少しは傾向がわかるかと考え、同名の人を同一人物だと判断して集計してみました。名前別でみると、204の方が利用されています。49人は2回以上のご相談です。5回以上の相談の方も7人おられて、継続的に話したいニーズがうかがえます。だいたい約24%の方がリピーターということになります。

利用者の年齢

LINE相談の利用者は電話相談などに比べ若い傾向があります。(図1)

60代以上の方は2022年10月末までの段階ではご利用がありませんでした。

特に若者の利用が多く中学生から大学生の年代に当たる12才から24才までが、46パーセントを占めています。(図2,図3)

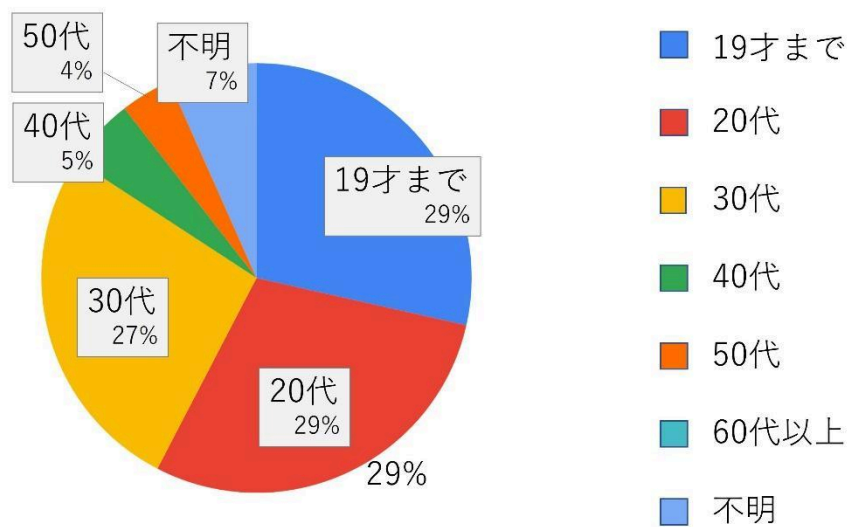


図 1 相談者年齢別割合-1

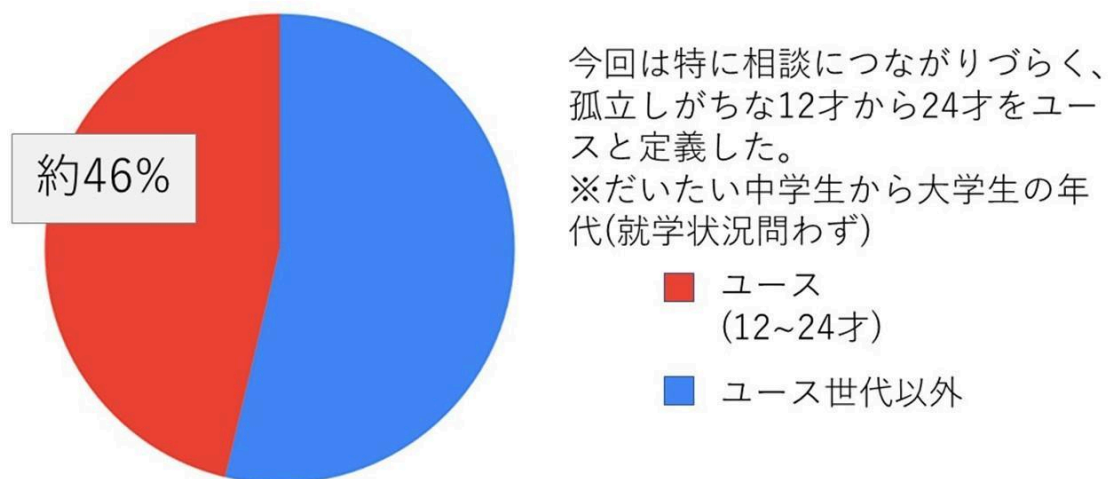


図 2 相談者年齢別割合-2

年齢	人数
0~19 才	103人
20~29才	105人
30~39才	96人
40~49才	19人
50~59才	14人
60~ 才	0人
不明	24人
合計	361人



図3 ユース(12才から24歳の割合)

相談時間

相談時間は2022年7月以前は30分目安、7月以降は60分を目安にしています。混みあっているときは短く切り上げていただくこともあります。だいたい30分から60分以内の相談が多いです。(図4)

電話相談に比べ入力に時間がかかること、お互いのレスポンスが遅くなりがちであることなどから相談が長くなる傾向があります。深刻な相談内容の場合など延長して対応することもあります。全体の18%程度で、基本的には60分以内で対応しています。利用者数は流動的で、とても多い日もあれば、比較的落ち着いた日もありま

す。17時からスタートして約27%が18時までにご連絡いただいています。あまりにお待たせすることが多かったため2021年7月以降は相談開始時間とは別に初回連絡時間というのを集計しました。お待たせした時間は、全くお待たせしなかった人も含んだ平均では38分です。即座に開始できなかった人のみでの時間の平均では45分お待たせしている計算になります。

相談時間をユース世代と全年齢で比較したところ、大体比例しており、大きく違いは見られません。返信なしや時間切れで終了する人はユースの方が少しすくない傾向にあります。(図5)

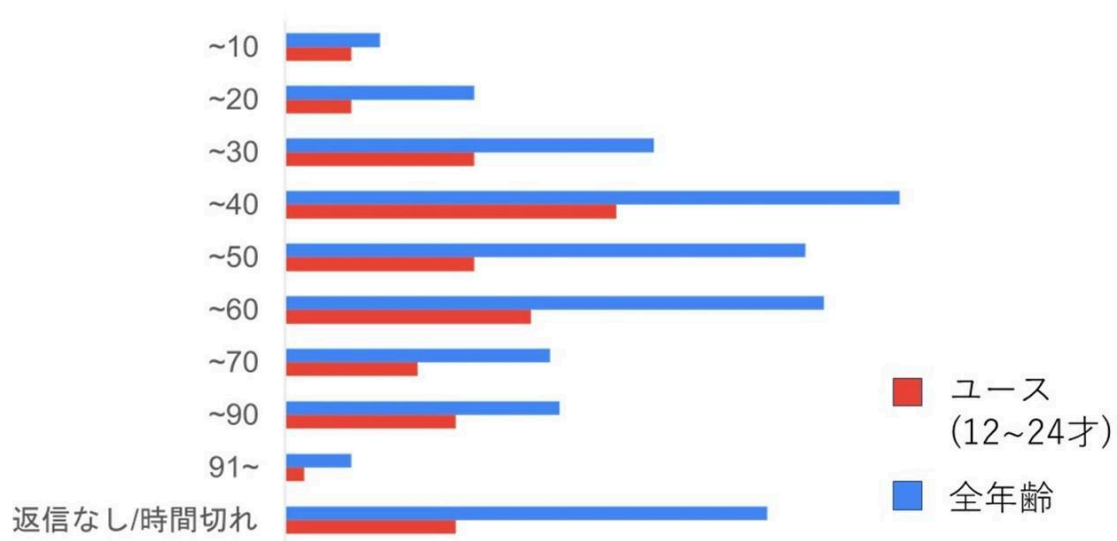


図 4 ユースと全年齢の相談時間比較

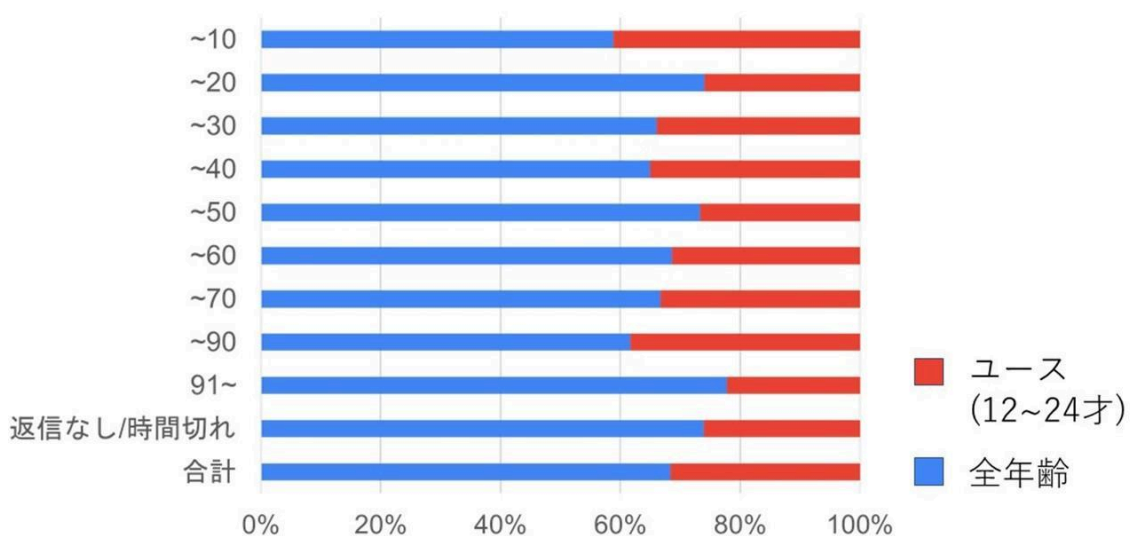


図 5 ユースと全年齢の相談時間傾向

予約制度

利用者数が多い日は、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ました。お待たせした結果、ご相談を諦めてしまう方もおられました。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ます。そんな方を、長時間お待たせすることや、相談対応をできないことを防ぐために、一部予約制を開始しました。

その相談日以前の相談日に、①名前、②予約希望日時、③年齢、④相談番号を聞き取ります。

予約制度の実際の運用としては、相談してくださった方でその日のうちに相談が終わらなかった

方案内したり、混みあって対応しきれなかった方に次回をご案内するのに利用することが多いです。

相談内容

1. 性別について
2. 家族について
3. 学校・仕事について
4. 将来について
5. カムアウトについて
6. 恋愛について
7. LGBTコミュニティ情報について
8. その他

図6 相談番号

相談番号について

相談のはじめに年齢とともに相談番号を聞いています。(図6)相談番号とは想定される相談内容に1～8の番号の番号をわり振ったものです。その番号でおおまかな相談内容を把握し、スタッフの適正に合わせて担当を決めます。ひとつの内容をじっくり話す方もいらっしゃいますし、複数の番号を希望する利用者もあります。

ユースとそれ以外で比べると1番の「性別について」と3番の「学校・仕事について」が比較的多いです。(図7,図8)逆にその他の相談や相談番号を言いたくない人はユースでは少ない傾向にあり

ます。「家族について」を選ぶ利用者は多くはないですが、お悩みの背景に家族の課題のある方も多いです。

データからは見えない傾向

また、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。元々多いだろうと予測していた若者以外では、家族と同居している人の相談が多いということです。「既婚者だが同性愛に気づいた/同性愛だと認められるようになった」「既婚者で性別違和に気付いた/認められるようになった」などの方のケースもよく見かけます。

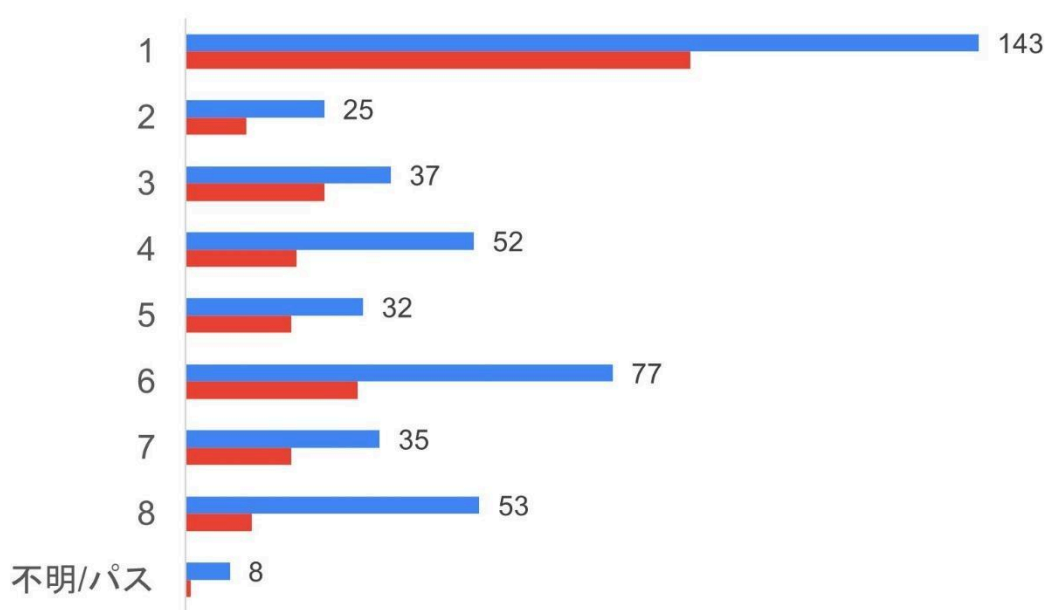


図 7 ユースと全年齢での相談内容の比較

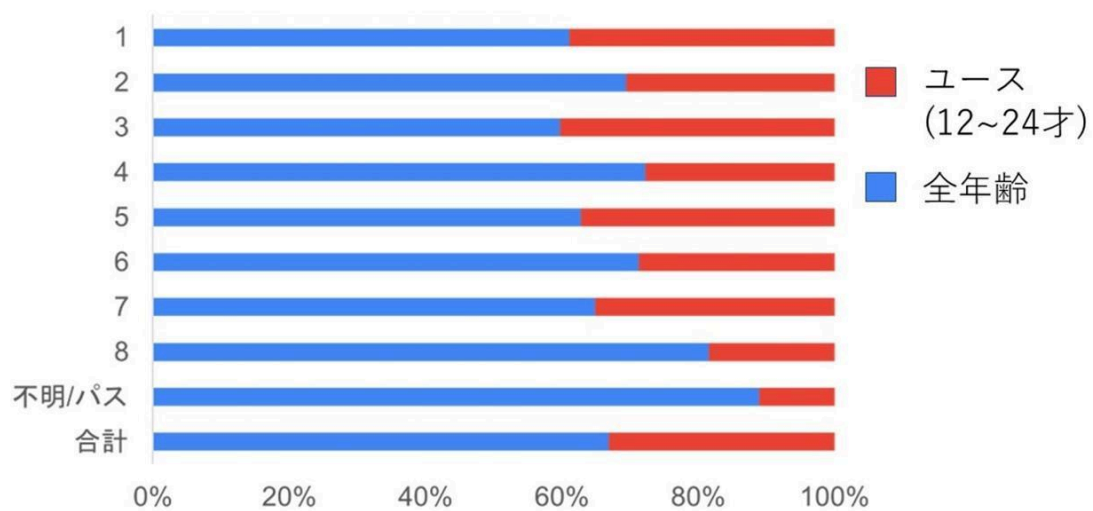


図 8 ユースと全年齢の相談内容の傾向

利用者アンケート

利用者にアンケートを取っています。利用者ア

ンケートの回収率は約40%です。(図9)

利用者アンケート結果
回答割合

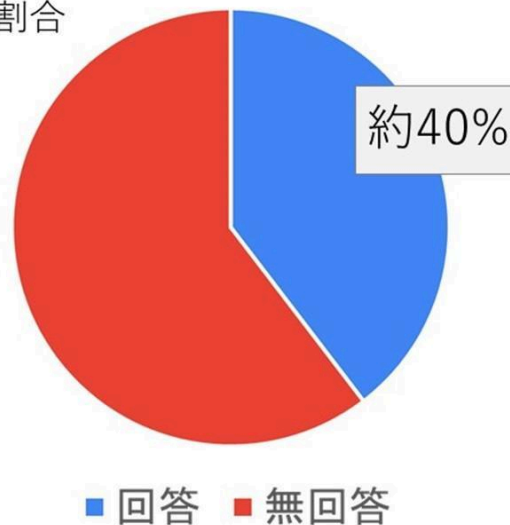


図 9 利用者アンケート回答割合

広報

「どこでこの相談を知りましたか？」の問いでは、半数程度が「インターネットで検索して」と答えています(図10)。他の方法は「QWRCのホームページ」「QWRCのツイッター」「人の紹介」で知った人はだいたい均等な割合です。

この数字には表れていませんが、2022年10月末に大阪府立の中高にLINE相談のチラシを配布しました。全校生徒分学校に送付しました。学内

でどの程度配ってもらえたかはわかりませんが、11月以降の相談では「学校のチラシで知った」という回答が増えているようです。次にデータを集計した際にはその結果も表れることでしょう。

満足度

「また利用したいと思いますか？」の問いには99.3%が「はい」と回答しています。(図11)満足度が高いことがうかがえます。

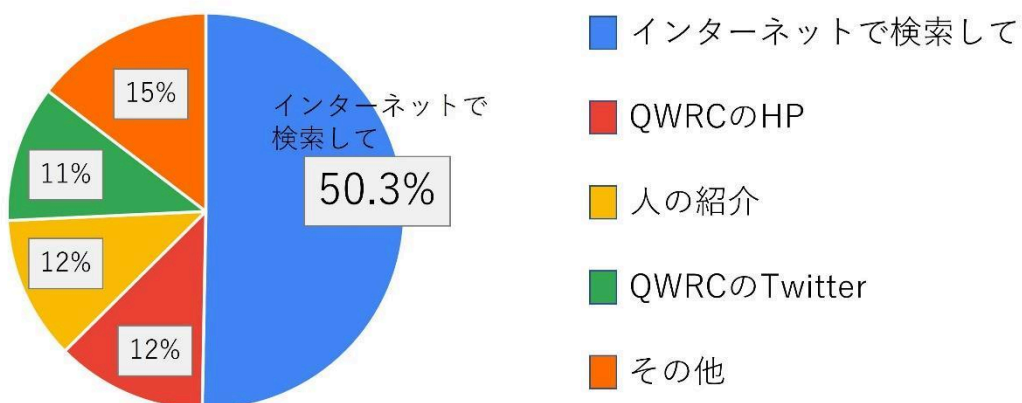


図 10 このLINE相談をどこで知りましたか？

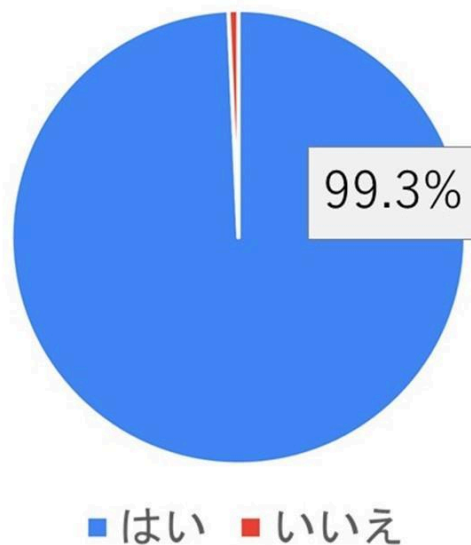


図 11 またこのLINE相談を利用したいと思いますか？

なぜLINE相談なのか

2017年10月に発覚した座間9人殺害事件が発端でSNS相談が注目されました。加害者が若者が日常的に利用するSNSで、自殺願望を投稿するなど言葉巧みに誘い出し殺害したという事件でした。そこからSNSでしんどさを吐露する若者の存在が可視化され、SNSで相談できるツールの必要性が認識されました。

座間市における事件の再発防止策として「インターネットを通じて自殺願望を発信する若者の心のケアに関する対策」が取りまとめられました。

その取り組みの中の1つとして「SNS等を活用した相談対応の強化」があり、SNSでの相談が推奨されています。

LINE相談と他の相談を比較して

データから読み取れるものではなく、活動の経験からの推測でしかありませんが、電話相談やLINE相談、いろんなツールには、それぞれ一長一短で必ずどれがいいというものではありません。

以下はLINE相談と比較した他の相談方法のメリット・デメリットです。

電話相談

【メリット】

- ・ 速やかに相談が進行する

【デメリット】

- ・ 周囲の人、特に家族などに聞かれるリスクがある
- ・ そもそも、電話をするという文化になじみがない
- ・ 電話代がかかる

対面の相談

【メリット】

- ・ 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

【デメリット】

- ・ 遠いと時間がかかる
- ・ 遠いと交通費がかかる
- ・ 行く時間を作らないといけない
- ・ 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

- ・ 電話以上に周囲が気になる
- ・ パソコンなどの電子機器が苦手だと難しい

そして他の相談方法と比較した相談者からのLINE相談のメリット・デメリットはのようなものがあります。

LINE相談

【メリット】

- ・ 無料のため、気軽に利用ができ、ハードルが低い

- ・ 匿名性、時間的、地理的制約が低い
- ・ 声を出さないため周りに人がいても可能
- ・ 他のことをしながらでも使える
- ・ 耳が聞こえない、声が出せない人でも相談が可能
- ・ 文字で履歴が残るため自分で整理でき、見つめなおすことができる

【デメリット】

- ・ 履歴や通知を他の人に見られる可能性がある
→トーク履歴の削除、通知のオフ、一時的なアカウントのブロックなどで対策可能
- ・ スマホ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
- ・ 18才未満や格安SIMだとID検索ができない
- ・ 窓口の数が少ないため混みあっている
- ・ 長くなりがちである

先述のように若者や、家族のいる当事者にとっては「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」というメリットはとても大きく働きます。

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が多いと言われています[「LGBTの学校生活に関する実態調査」いのちリスペクト。ホワイトリボン・キャンペーン 2013]。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。うかつにカミングアウトをすると、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。

お願い

このLINE相談は3月以降の継続が危うい状況です。このままでは月一回になってしまいます。今

でも相談数が多くお待たせする中で、回数が減ると、さらにお待たせすることや、受けきれないことも予想されます。

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 2022]。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を失うような結果にはしたくないと思っています。困ったときに相談をするというのはとても勇気とエネルギーのいることです。初めて相談するのは、自分との葛藤も大きい場合もあり、特に勇気がいります。その壁を乗り越えて相談してくれている人を、見捨てたくありません。また、存在は知っていていつか相談したいと思っている人が相談できるように、毎月数回の開催を継続していきたいと考えています。

この相談を続けるためにも、継続的な寄付が必要です。QWRCではシンカブルを利用し、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。



図 12 シンカブルのQRコード

にじいろQ LINE相談

アカウント名 : 「QWRCLINE相談」

ID : q_line_soudan

ID検索ができない方は右のQRコードをスキャンしてください。

2022年7月から 3～4回開催

2023年3月からは月1回で、それ以上は開催未定

開催時間 : 17:00～21:00
(最終受付20:30)



図 13 LINE相談の概要