

困難な問題を抱える女性を支える SNS相談窓口設置のご提案



ダイヤル・サービス株式会社



困難を抱える女性の支援に SNS相談窓口が有効！

- ・ 相談しやすい環境の提供

困難な問題を抱える女性（DV被害者、若年妊婦、性被害経験者、貧困女性など）は、人間関係の断絶や不信感から対面相談に踏み出せないケースが多い。

匿名性や気軽さが相談の心理的ハードルを下げる。

- ・ 緊急時や夜間・休日対応の必要性

DV(デートDV)や性被害、家庭内暴力等は、夜間・休日こそ起きやすい。

危機的状況はいつ起こるかわからず、「今すぐ助けて」が叶う体制が不可欠。

365日対応であることが、命を守る最後の砦になる。

孤立・孤独の解消と早期把握 夜間・深夜帯は特に孤立感が増す。ニーズの早期発見が深刻化を防ぐ。

- ・ 多様なニーズ・状況への柔軟な対応

相談者の世代や、抱える困難によって相談しやすいチャンネル、時間帯等は異なる。

特に若年女性はSNS相談が、最もハードルが低いとされる。

- ・ 匿名性・プライバシーの確保

プライバシーが守られやすく、周囲に知られたくない事情がある場合でも安心して相談できる。

特にSNS相談は、DV(デートDV)等の加害者に監視されている状況でも察知されずにSOSを出せる。

- ・ 専門機関や関係機関への迅速な連携

SNS相談は『最初の一步』継続的な相談につなげていくための入り口として機能。

警察やシェルターなど、緊急時においては、的確な判断と連携が必要。

例えばこんな相談どう対応しますか？



もう死ぬしかないと思っている。上京して初めての仕事がストレス。上司とうまくいかない、仕事でもミスばかり。自分は発達障害なのかも。東京に友人もおらず、あまりに寂しくて、地下アイドルの推し活にはまった。200万円をこえるお金を消費者金融で借り、返済が滞っている。家賃や光熱費も3か月以上滞納している。お小遣い稼ぎのつもりで始めたパパ活で妊娠してしまったかもしれない。

23歳 会社員

20代の長男が10年間もひきこもり状態。最近は、気に入らないことがあると日常的に暴力をふるうようになった。一方で、自死をほのめかしてくることもある。同居の70代の義母の介護も行っている。過去に長男がこうなったのはお前のせいだと責められた記憶がよみがえり、義母にあたってしまう。介護そのものの大変さも重なり、義母への暴力暴言がエスカレートしている。夫は無関心。こんなこと誰にも言えない。

53歳 主婦

留学生として来日したが、仕送りが途絶え、退学せざるを得なくなった。現在ビザが失効している。日本人大学生と同棲しているのだが、先日妊娠検査薬が陽性だった。自分は生みたいと考えているが、相手からは堕胎を迫られている。また、堕胎しないと家から追い出す、入管に通報するとも脅されている。母国では未婚の母は迫害されるため、帰国することは考えていない。どうしたらいいかわからない。

21歳 女性

困難な問題を抱える女性の相談を受ける SNS相談員に求められるスキル・資質



• 文章によるコミュニケーション力

- 共感的傾聴力…テキストのみのやりとりでも、安心感や信頼感を伝える表現力
- 質問力…匿名の相談の中で必要な情報を引き出すための質問を行う力
- 状況把握力…限られた情報から相談者の背景や課題緊急性等を把握する力
- 説明力…必要に応じて、相談者に役立つ情報や支援制度、心理的な知識をわかりやすく伝える力
- 説得力…必要に応じて、対面相談に繋がるよう相談者をエンパワメントする力

• 専門的な知識・視点

- 心理学的知見、社会福祉制度などへの理解…対人援助における幅広い知見
- ジェンダー感受性…女性の置かれた社会的背景(経済的不安、性暴力、育児・介護の負担等)の理解
- 多様な困難への理解と対応力……DV、性暴力、貧困、精神的困難、外国ルーツ、LGBTQなど
- 危機介入スキル…自死をほのめかされた場合などの緊急対応スキル
- 関係機関との連携力…特に重大な事案について、的確に必要な情報をあつめ、関連機関と連携

多くの声を受け止め、対話を続けてきた ダイヤル・サービス株式会社の実績

- 全国の行政機関の多様なSOS相談を長年受託してきた圧倒的ノウハウと人財
- SNS相談支援に特化した臨床心理士・公認心理師・社会福祉士・精神保健福祉士が多数在籍するスペシャリスト集団
- さらに充実した研修制度で、つねに知見の幅・スキルの向上を測っている
- 支援に消極的・拒絶感のある相談者を対面型の支援につなげていく
- 緊急時の場合、警察等の関係機関と早急かつ的確に連携できる力
- 仕様によっては、保健師・看護師らによる健康相談部門との連携も可能！

SNS相談実績
200件

※令和元年度以降の件数

約150自治体との
契約実績

※当社設立以来の契約実績がある自治体数