

「ブーケ 21」 SNS相談について

1 事業の概要

- ・年齢や性別を問わず、誰でも気軽に相談できる SNS を活用したチャット相談を実施
相談時間：毎週月曜日～土曜日 午後 7 時～9 時（年末年始を除く）
相談方法：WEBチャット（LINE アカウントでログイン可、匿名相談も可能）
運営主体：認定 NPO 法人エンパワメントかながわ

2 実施状況 【詳細別紙参照】

- ・R6 年度は 6 月開始から 10 カ月で 709 件、R7 年度は 12 月まで 9 カ月で 639 件。
- ・相談者の約 9 割が女性であり、約 8 割が 10 代・20 代である。あわせて、性的マイノリティからの相談も一定数確認されており、事業構築時のねらいどおり「相談につながりにくい層」へのアプローチができています。（※割合は「不明(未回答)」を除いて算出）

3 SNS相談の特性(メリット・留意点)

- ・SNS 相談は、来所や電話相談に心理的な抵抗を感じやすい若年層などにとって、顔や声を出さず匿名で相談できる身近な手段であり、支援の端緒として有効に機能している。
- ・実際の相談内容としては、10 代を中心に「居場所がない」「死にたい」といった誰にも話しにくい切実な悩みが多く寄せられている。こうした思いを言語化し、その気持ちに相談員が寄り添うことで安心感を得て、感謝の言葉を残して相談を終えるケースも多い。
- ・また、週 6 日実施しているため、初回相談時には悩みが整理できていない場合でも、継続的なやり取りを通じて気持ちが明確になり、解決に向けた行動につながることもある。
- ・一方で、文字のみのやり取りであるため、感情の深度や緊急性の把握が難しい。匿名性が高いため、緊急時に必要な本人情報や相談終了後の経過が把握できない場合がある。

4 対応と工夫

- ・連携先を紹介する際には、名称や連絡先に加え、相談後の流れや支援内容を丁寧に説明するとともに、リスクの見極めや専門知識に関する研修を毎月実施している。
- ・困難事例はチームで検討するとともに、継続相談はカルテにより過去の相談内容を踏まえ対応している。相談が集中した場合には増員するなど柔軟な運営体制を整えている。
- ・緊急性が高い場合には、可能な範囲で状況や所在を聞き取り、相談者が開示した際には、警察等の関係機関への通報などを迅速に行える体制を確保している。

5 今後の方向性

- ・会議への出席等を通じて、関係機関と区内の状況について情報共有・意見交換を行い、支援内容の相互理解を深めることで、適切な相談先につなげられる体制の強化を図る。
- ・いつでも気軽に利用できる窓口である SNS 相談について、特に、若年層への周知を重点的に行い、学校での啓発カード配布、SNS 広告等により周知の充実を図る。

【別紙】

単位：件

		令和6年度	令和7年度(12月末まで)
相談件数		709	639
繋いだ件数	(ブーケ21相談)	4	4
	(他機関相談)	5	9

◆相談内容の内訳

単位：件、%

種別	令和6年度		令和7年度(12月末まで)	
	件数	割合	件数	割合
こころ・不安	118	16.6%	145	22.7%
経済不安	6	0.8%	3	0.5%
夫婦関係	17	2.4%	12	1.9%
家族のこと・親族のこと	67	9.4%	70	11.0%
学校生活	144	20.3%	116	18.2%
人間関係(近隣・知人)	72	10.2%	56	8.8%
性・からだ	32	4.5%	46	7.2%
精神保健	63	8.9%	37	5.8%
労働・仕事関係	21	3.0%	14	2.2%
DV	1	0.1%	10	1.6%
デートDV	14	2.0%	2	0.3%
性暴力	4	0.6%	1	0.2%
虐待	14	2.0%	13	2.0%
LGBTQ	11	1.6%	5	0.8%
その他	49	6.9%	37	5.8%
不明	76	10.7%	72	11.3%

◆相談者の年齢

種別	令和6年度		令和7年度(12月末まで)	
	件数	割合	件数	割合
10歳未満	5	0.7%	9	1.4%
10代	306	43.2%	278	43.5%
20代	130	18.3%	50	7.8%
30代	34	4.8%	30	4.7%
40代	20	2.8%	55	8.6%
50代	19	2.7%	6	0.9%
60代	12	1.7%	0	0.0%
70代以上	0	0.0%	0	0.0%
不明	183	25.8%	211	33.0%

◆相談者の性別

種別	令和6年度		令和7年度(12月末まで)	
	件数	割合	件数	割合
女性	417	58.8%	381	59.6%
男性	35	4.9%	20	3.1%
その他(空欄)	43	6.1%	0	0.0%
不明	214	30.2%	238	37.2%

◆相談者の相談回数

種別	令和6年度		令和7年度(12月末まで)	
	件数	割合	件数	割合
新規	266	37.5%	209	32.7%
継続	443	62.5%	430	67.3%

◆相談者の居住

種別	令和6年度		令和7年度(12月末まで)	
	件数	割合	件数	割合
中央区	60	8.5%	65	10.2%
中央区外	343	48.4%	245	38.3%
不明	306	43.2%	329	51.5%