北海道未来社会システム創造事業　実行団体

事 後 評 価 報 告 書

１．　基本情報

実行団体名	NPO 法人北海道レインボー・リソースセンターL-Port
実行団体事業名	SNS によるセクシュアル・マイノリティ専門 相談「にじいろTalkTalk」
資金分配団体名	一般社団法人北海道総合研究調査会
資金分配団体事業名	北海道未来社会システム創造事業
事業の種類	草の根活動支援事業
実施期間	2020 年 4 月～2023 年 3 月
事業対象地域	全国

2.　事業概要

（１）事業によって解決を目指す社会課題

過去、同性愛者など異性だけを恋愛対象としない人や、性別に違和感をもった人を精神医学の分野では性的異常者として治療対象とされ、「性的逸脱者」として差別の対象とされてきた。1997 年の「府中青年の家裁判」勝訴を皮切りに性的マイノリティに対して正しい知識の普及が始まったが、未だ差別や偏見の対象とされており必要な支援や権利保護がなされていないこと。

【想定した直接的対象グループ】

若者（10 代～20 代）のセクシュアル・マイノリティ当事者

（２）事業の概要

①中長期アウトカム

セクシュアルマイノリティ当事者が自身のセクシュアリティに対して肯定感を持ち、なおかつ周囲の人達が正しい知識を得ることで共に歩む存在になれる社会。

②短期アウトカム

a.セクシュアルマイノリティに関する精神的悩みを軽減できる。情報提供等で物理的な悩みを解決できる。

b.周囲の人たちが正しい知識を得る。

③実施した活動

【SNS 相談の実施】

・ネットでの広告活動（Google 検索、Twitter プロモーション）

SNS 相談実施概要

・月 2 回(曜日不定)3 時間　18 時 50 分～21 時 50 分

※2020 年度は月 1 回実施、2021 年度より月 2 回に増設

・相談員 4 名、司令塔 1 名で運営(相談員と相談者は 1 対 1 で対応)

【拠点確保】
・予約先着順であった公共施設の貸室利用から、団体独自の事務所を借りることで相談日を選ばず自由に相談日を設定できるようにした。相談員養成に関わる研修などについてもこの拠点で行い、相談員の体制強化を図る。他にも、緊急性の高いケースなど、LINE 相談にとどまらず対面相談も実施できるよう拠点を確保する。
【相談員研修の実施】
・年に一度全員集合型研修にて、相談していて気になったケースやどうしたらいいか悩んだことなどを話し合った。専門的な基礎知識については当会における研修を一律に受けてもらった。
【相談完了後アンケートの実施】
・相談が完了した相談者へ Google フォームを用いたアンケートを行った。自由記述の意見や感想だけではなく、普段からの相談先、普段どんな悩みを持つことが多いかなどのデータ収集にも使用した。
【機材拡充、システムの構築】
・相談専用の PC を購入し、個人情報の保護や安定した相談実施の環境を整えた。アナログのカルテから、デジタル化したカルテへ移行した。
【YouTube におけるセクシュアル・マイノリティに関するトピックを扱う番組作成】
・Youtuber とコラボし、2 週間毎日連続配信を Youtube にて実施し、相談者の新規獲得を行った。
【実績報告会の実施】
・10 代の若者と接する機会の多い教員、親、また当事者コミュニティで活動している支援者、この相談のターゲットであるセクシュアル・マイノリティ当事者の若者を対象として実施した。それと同時に報告書を作成し、配布した。
・SNS 相談の実際の形態を目にしてもらうことにより、よりこの相談について親しみを感じてもらい、気軽にアクセスしてもらいやすくすることを目的とする。
【LINE 相談ノウハウ講習】
・LINE 相談のノウハウについて、別団体と共有し、LINE 相談そのものを実施する団体を増やした。

④出口戦略
助成期間内での活動実績を活かし、「ファイザープログラム～心とからだのヘルスケアに関する市民活動・市民研究支援」の助成を獲得した。

３．事後評価実施概要

（１）実施概要

①この事業の重要なポイントとして設定した変化

セクシュアルマイノリティに関する精神的悩みを軽減できる。 情報提供等で物理的な悩みを解決できる。 LINE 相談を実施する団体が増えて、より多くの方が相談できる先が増える。

②事後評価のための実施した調査

調査Ⅰ	【関連する短期アウトカム】 セクシュアルマイノリティに関する精神的悩みを軽減できる。情報提供等で物理的な悩みを解決できる。
１）調査及び分析方法 Google アンケートを用いて、相談者の心境の変化について情報収集し分析する。	
２）実施時期 令和５年３月	
３）対象者 相談者	
４）結果（明らかになったこと） アンケートの「「にじいろ talk-talk」に相談して、何か変化はありましたか？」という項目の結果から、にじいろ talk-talk に相談することで、精神的な悩みを軽減できた件数が増加していること、また具体的に悩みを解決する方法を得たり、自分の持っている考えを見つめなおすことができた件数も増加傾向にあることが分かった。また、普段相談をどこにしているか、という質問では、相談しないと答える件数は年度を通じて高かったものの、相談機関（当相談を含む）に相談する、いう答えの件数を増加させることができた。LINE での相談は一回きりになりやすく、継続的に悩みに寄り添うということが難しい傾向にあるものの、普段から選択肢をなかなか持ち得ない人にとっても、ここなら相談できると思えるような場所として機能できていると考えられる。	

調査Ⅱ	【関連する短期アウトカム】 周囲の人達が正しい知識を得る。
１）調査及び分析方法 実績報告会の感想アンケート調査、分析 実績報告会後の研修実績の追跡調査	
２）実施時期 令和５年３月	
３）対象者 報告会の参加者、地域・分野を超えた様々な支援団体	
４）結果（明らかになったこと） 2020 年度の報告会アンケートでは 44 件の回答、2021 年度は 28 件の回答を得た。「本イベントの内容はどうでしたか？」という質問では、「とても良かった」「良かった」という回答を 2020 年度には 98%、2021 年度には 96%の割合で得た。この回答を得た理由として「LINE 相談の具体例や、具体的な相談の流れを見せて頂くことができて、勉強になりました。私たちは地方の団体で、今まで LINE 相談はほとんど考えていませんでしたが、その重要性を感じました」「相談の形態や相談内容を具体的に知るこ	

とができた」といった声があり、LINE 相談に対して馴染みがない団体や、支援者に対する知識の共有ができ、報告会によって共有した知識の有用性を感じていただけたことが分かった。
　また、報告会等をきっかけとして、2022 年 12 月までに 6 件の LINE 相談導入研修をおこなった。うち 5 件は東京、福島、大阪、愛知、群馬の LGBTQ＋支援の団体だが、1 件は道内の若年の母親を支援する団体であり、地域・分野を超えて興味を持つ団体に LINE 相談の有用性をアピールし、運用を広げる道筋を作ることができたと言える。2022 年 10 月には「LGBTQ+の人々を自殺の危機から救うために」というシンポジウムに自殺対策に携わる団体として登壇。北海道いのちの電話、札幌こころのセンターといった地域で自殺対策を担う団体・機関にも LGBTQ＋の若者の現状、LINE 相談で蓄積した知識の共有を行うことができた。

調査Ⅲ	【関連する短期アウトカム】 セクシュアルマイノリティに関する精神的悩みを軽減できる。情報提供等で物理的な悩みを解決できる。

１）調査及び分析方法
相談実績や資金の使途を関係者内で集計し、事業の効率性や使途の適切性を分析する

２）実施時期
令和 5 年 3 月

３）対象者
事業関係者

４）結果（明らかになったこと）
　一部新型コロナウイルスの流行という不慮の事態により、目的通り運用することのできなかった経費（他地域の団体視察のための旅費・交通費等）はあったものの、SNS や掲示広告を強化することで、相談の知名度を上げるために使用することができた。
　新規で購入した機器等は現在でも相談のために使用していないものはなく、事業開始以前は団体構成員の私物から PC3 台を使用していたが、新規で PC を 6 台購入したことで相談実施に使用できる機器を増加させ、ウィルス対策ソフトも導入したことでセキュリティの強化と、相談実施の基盤を強化することができた。機器を増やし、相談員を追加採用したことで、相談を安定的に実施し、相談日程も月 1 回から 2 回へ増加させることができた。総合して、資金の使途としては適切だったと考える。また、事業の効率性を分析するため、他機関における電話を用いた LGBTQ＋専門相談の事業報告書との相談件数比較を行った結果、比較して 5 倍以上 LINE 相談で受けている相談の件数が多いことが分かった。比較対象として選択したのは札幌市 LGBT ホットライン、年度ごとの 1 時間当たり受電・受信件数の比較は「５．アウトカムの分析（３）事業の効率性」の欄に記載している。現在日本におけるほとんどの地域では LGBTQ＋に関する専門相談は電話によって行われているが、LINE 相談そのものの効率性の高さが分かった。

③調査結果の考察（調査結果をどのように深掘りし価値判断をしたか）

　アンケート結果で分かる通り、セクシュアルマイノリティ当事者、特に若年層の悩み解消におおむね寄与できたと考えられる。
　また、報告会を通して LINE 相談をしてくれる仲間が増えたり、にじいろ talk-talk

を知る支援者が増えたりすることで、相談者層にリーチしやすくなった。
若年層へのアプローチ方法としては、相談者の8割超が10代～20代ということを鑑みると、世相に合ったものを選択できていると考える。広報の中では、新たな取り組みとしてYouTuberとのコラボもでき、アンケートのどこでこの相談を知ったか、という問いの中にはその動画から相談へ流入したという声も複数あった。相談件数は、相談日を増設したことも含めて増加傾向にあり、友だち登録数ものべ1696件（2022年12月9日現在）と、当初アウトプットとして最終的な目標としていた1,500件を超えている。
　ただし、中長期アウトカムとして掲げている「学校・公的機関と連携し、支援のきっかけづくりが出来るようになること」については、学校へは実績報告会などを通してLINE相談カードを配布するなどして周知を進めているものの、地域行政をはじめとした公的機関との連携は未だ十分とは言えない。出口戦略として公的機関にSNSでのセクシュアリティ専門相談を設置していただき、委託を受けるというものを掲げていたが、LINE相談の知見を定期的にお伝えするような形で連携はある程度強化されたものの、実際の設置等には至らなかった。この分野では、北海道という地域の面積が広く、現在アプローチが北海道庁と札幌市に限定されていることも含めて、改善の余地があると考える。

（２）実施体制

内部/外部	評価担当分野	氏名	団体・役職
内部	相談アンケート関係	中谷衣里	NPO 法人北海道レインボー・リソースセンターL-Port 代表理事
内部	経費関係	浦島千晃	NPO 法人北海道レインボー・リソースセンターL-Port 理事
内部	相談アンケート関係	真野友華	NPO 法人北海道レインボー・リソースセンターL-Port 理事

４．　事業の実績

（１）インプット（主要なものを記載）

①人材 ＊主に活動したメンバーの数 （　　３　）人	氏名	主な役割	
	中谷　衣里	広報、メディア、相談運営・管理	
	真野　友華	広報、システム構築、相談運営・管理	
	浦島　千晃	会計、相談運営・管理	
②主な資機材	資機材名	使途	
	パソコン６台	相談用・会計処理用	
③経費実績	契約当初	実績	差額
事業費の総額	7094262 円	7094292 円	0 円
休眠預金からの助成額	6640262 円	6640262 円	0 円
自己資金	454000 円	454000 円	0 円
④本事業に投入した自己資金の種類と金額	名称		金額
	クラウドファンディング		454000 円
			円
			円
			円
		合計	454000 円
⑤自己資金の資金調達で工夫した点	SNS を活用し情報拡散を促し、LINE 相談の実績と必要性を支援者へ訴えた。なおかつレインボーグッズを返礼品と設定し、支援者を募り資金調達をした。		

（２）アウトプットの実績

アウトプット	1-1　相談件数の向上
１）指標 定量的指標（相談件数）	
２）初期値/初期状態 1 回平均 10 件（2020 年 3 月 30 日現在）	
３）目標値/目標状態 1 回平均 40 件	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	
５）実績値 2020 年度　1 回平均 20.64 件 2021 年度　1 回平均 15.58 件 2022 年度　1 回平均 20.5 件 ※2022 年度は 2022 年 12 月までの実績	

アウトプット	1-2 相談できる日が増える
１）指標 定量的指標（相談日数・相談員数）	
２）初期値/初期状態 月に 1 回 3 時間開設・6 名(2020 年 3 月 30 日現在)	
３）目標値/目標状態 月に 2 回 3 時間開設・16 名	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	
５）実績値 月に 2 回 3 時間開設・12 名(2022 年 12 月 31 日現在)	

アウトプット	1-3 相談完了者の満足度向上
１）指標 定質的指標（アンケート内の相談者からの意見・感想）	
２）初期値/初期状態 相談完了者が、この相談によって一時的に悩みを解決できる状態	
３）目標値/目標状態 相談完了後、また悩んだらここに相談しようと思える状態	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	
５）実績値 「必要に応じて利用したい。」「アドバイスを元に、前向きに進んでみようと思う。」「誰にも見つからない場所なので良い。」「気持ちが整理できた。」「友達に言えないことも話せる。」「手軽にサクッと相談できる。」「生きる先が何となくわかった。」「田舎なので相談できる相手がいない。」「同じ立場に立って話を聴いてもらえた。」「当事者家族の相談にも乗ってもらえるのが良い。」	

アウトプット	1-4 相談員の相談に臨む環境の質向上
１）指標 定量的指標（環境整備実績、分析）	
２）初期値/初期状態 相談員が安心して相談を受けることが難しい状態	
３）目標値/目標状態 どの相談員も安心して相談を受けられる状態	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	
５）実績値 【環境整備実績】 ①相談用 PC の購入 ②事務所兼相談場所の確保 ③ケース検討会議の実施 ④新任相談員事前研修会の実施 【分析】 ①相談員 A「困っている時に相談員が相談できる場があるので続けやすい。」 相談員 B「相談員が皆サポーティブなので安心して相談を取れる。」 ②相談員の次年度継続率　92%(2023 年 1 月 26 日時点)	

アウトプット	2-1 相談カードの配布
１）指標 定量的指標（配布数）	
２）初期値/初期状態 30000 枚・配信未実施（2020 年 3 月 31 日現在）	
３）目標値/目標状態 60000 枚・300 人配信閲覧	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	
５）実績値 【相談カード】 48,500 枚 【配信閲覧数】 にじいろ talk-talk×Youtuber かずえちゃんコラボ動画 54,360 回再生 (2023 年 1 月 26 日時点)	

アウトプット	2-2 セクシュアルマイノリティに関する情報発信
１）指標 定量的指標（参加人数）	
２）初期値/初期状態 26 名（2019 年 11 月開催分）	
３）目標値/目標状態 200 名	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	

５）実績値 2020 年度実績報告会：74 名 2021 年度実績報告会：87 名 2022 年度実績報告会：100 名(予定) 合計：261 名

アウトプット	2-3 実績報告会参加人数の向上
１）指標 定量的指標（参加人数）	
２）初期値/初期状態 26 名（2019 年 11 月開催分）	
３）目標値/目標状態 200 名	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	
５）実績値 2020 年度実績報告会：74 名 2021 年度実績報告会：87 名 2022 年度実績報告会：100 名(予定)	

アウトプット	2-4 他団体との連携強化
１）指標 定質的指標（実際の連携実績）	
２）初期値/初期状態 LINE でのセクシュアリティ相談がにじいろ talk-talk のみの状態	
３）目標値/目標状態 LINE でセクシュアリティに関して相談できる先が毎日ある状態	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	
５）実績値 プラウド香川 LINE 相談　月 1 回 にじいろ Q LINE 相談　月 4 回 LGBTQ+LINE 相談　月 1 回 LINE 相談レインボー・ホットライン　月 4 回 にじいろ talk-talk 含め、合計月 12 回実施	

（３）外部との連携の実績

●LINE 相談を実施したいと考えている支援団体向けに導入研修を行った。 NPO 法人 coLLabo、一般社団法人ハレルワ、NPO 法人 PROUD LIFE、NPO 法人 QWRC、任意団体さんかくいわき、任意団体室蘭 SAMAYOKA(合計 6 団体) ●他団体が主催するセミナー等において LINE の報告を行った。 「LGBTQ の視点から考える「自分らしく生きること」」（北見市） 「LGBTQ+の人々を自殺の危機から救うために」（プライドハウス東京、にじいろほっかいどう） 「LINE 相談×LGBT の取り組みから学ぶオンラインセミナー」（にじーず） 「北海道 LGBT フォーラム」（北海道）

「私たちの世界 2022：セックス・ジェンダー・セクシュアリティを考える」（北海道大学全学教育科目）
●You tuber かずえちゃんとコラボし、LINE 相談周知動画を作成し、14 日間連続配信を行った。
●自治体や他分野支援団体が作成するパンフレットにて、にじいろ talk-talk を相談先として掲載してもらった。
函館市「LGBT 等対応ハンドブック」
北海道「にじいろガイドブック～性のあり方の多様性を理解し認め合う職場づくりのために～」
NPO 法人レッドリボンさっぽろ「相談＆サポート団体リスト」
●若年層向けの啓発書やコミック等出版物にて、にじいろ talk-talk を相談先として掲載してもらった。
アリス・オズマン著、牧野琴子訳『HEART STOPPER2-4』（トゥーヴァージンズ、2022 年 6 月）
『LGBT だけじゃない！わたしの性』シリーズ全４巻(国土社)
佐々木掌子監修『ジェンダー・アイデンティティ』（2022 年 6 月）
長谷川奉延、佐々木掌子監修『からだの性』（2022 年 6 月）
佐々木掌子監修『好きのあり方』（2022 年 11 月）
※第 4 巻は 2023 年 2 月刊行予定

５．アウトカムの分析

（１）アウトカムの達成度

①短期アウトカムの計画と実績

短期アウトカム	１セクシュアルマイノリティに関する精神的悩みを軽減できる。情報提供等で物理的な悩みを解決できる。
１）指標 心境の変化（相談解決率）	
２）初期値/初期状態 相談解決率 51.4%（2020 年 3 月 31 日現在）	
３）目標値/目標状態 70%	
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月	
５）アウトカム発現状況（実績） 2020 年度：67.85% 2021 年度：71.7% 2022 年度：71.2%	
６）事前評価時の短期アウトカム	

短期アウトカム	２周囲の人達が正しい知識を得る。
１）指標 報告会参加者の知識	

２）初期値/初期状態 知識に対する不安な状態
３）目標値/目標状態 当事者の悩みに対応できる状態
４）目標達成時期＊事業計画書に記載した時期 2023 年 3 月
５）アウトカム発現状況（実績） ●報告会参加者終了後アンケートより 「若年層の LGBTQ+当事者がどのような悩みを抱えがちなのか、統計的に知ることができた。」（教育関係者） 「自団体が運営している相談(電話相談)との違いが分かった。ツールを変えるだけでこんなにも相談者に変化があるとは驚いた。」（LGBTQ+支援団体関係者） 「自治体として取り組めることはないか参考になった。LINE 相談導入を検討していきたい。」（市議会議員） 「悩んでいるのは自分だけじゃないんだと気付けた。」（LGBTQ+当事者） 「相談を受けた時はにじいろ talk-talk を紹介したい。」（教育関係者、医療従事者） 「何故 LINE 相談が LGBTQ+の若年層にとって必要なのか理解した。」(LGBTQ+支援団体関係者)
６）事前評価時の短期アウトカム

②アウトカム達成度についての評価

相談完了率については 2021 年度より目標数値である 70%を達成し、継続して高い相談完了率を導き出すことができている。相談完了率の達成要因としては、以下が考えられる。 ①相談員を 2019 年度(助成開始前)の 2 倍まで増員し、相談用 PC も 6 台確保できたことにより、1 回の相談当たりで活動できる相談員が増え、相談窓口(回線)数を十分確保できた。 ②相談員が空くまで相談を待っている相談者に対して、事前に相談内容詳細を送るよう促したり、相談員が次の相談を受けられる準備が整い次第「あと 5 分で相談員が空きますので、もう一度メッセージを送って下さい」というように、相談待ちの相談者へ LINE 上で待機しているよう予告するなど、相談待ちの相談者を繋ぎ止める工夫を行ったことで、30 分以上相談を待っている場合でもスムーズに相談ができるようにルール変更を施した。 ③新任相談員研修や、相談員全員が対象のケース検討会議、相談ロールプレイ練習などで相談員全体の相談技術の底上げを行ったことで、相談の精度や質が上がった。 相談完了率が上昇するということは、相談者が必ず相談員とメッセージを交わせる状態であることを意味しており、相談者の満足度に繋がり、リピーターの獲得も大いに見込むことができる。これからも、相談時間内にアクセスした全ての相談者が安心して相談員と繋がることができるような運営をしていきたい。 一方で周囲の人たちが正しい知識を得るというアウトカムについては、当初は毎年度報告会を実施することで、若年層の LGBTQ+に日ごろから接する可能性の高い教育関係者層や保護者層(40 から 60 代)を見込んで実施していたが、実際に報告会へ参加する層としてはこれらに加えて LGBTQ+の当事者支援を行っている他団体の関係者や、これから支援活動を行っていく個人の参加も目立った。結果として報告会を聞いてほしいターゲット層が拡がったことは、アウトカムを達成するにあたり効果の高い結果が出たのではないかと評価している。教育関係者や保護者層へは、セクシュア

リティに悩む若年層当事者が現れた場合に社会資源としてにじいろ talk-talk を紹介できることを知ってもらうことができたが、自身が当事者から相談を受けた時にどのように耳を傾けるのが望ましいのか？ということについては充分に伝えられなかったのではという反省も残る。今回報告会をきっかけに、教育機関からの出前授業の依頼が圧倒的に増加したため、当法人の第三の柱である啓発事業において、身近な大人として悩みを抱える若年層当事者にどう関わることができるのかを伝えていきたいと考えている。

（２）波及効果（想定外、波及的・副次的効果）

①複数の当事者支援団体からLINE相談を自団体でも実施したいとの問い合わせを受け、2020年から現在までで全国各地に点在する6つの団体に向けてLINE相談導入研修を実施できた。そのうち3団体が既にLINE相談を行っている。また、6団体のうち1団体はLGBTQ+の支援団体ではなく、若年層の母親を支援するボランティア団体であり、LGBTQ+以外の LINE 相談に親和性が高い支援者群を支援する団体へも LINE 相談の必要性を周知することができた。
②LINE 相談の報告会や相談紹介カードの配布活動で出会った教職員から口コミ式に情報が広まったのか、教育機関と自治体を中心に性の多様性に関する出前授業の依頼が急増した。昨年度は年間10件程度の依頼だったところが、今年度の依頼数は50件を超えることが予想され、それと同時にLINE相談紹介カードの配布数も加速度的に増加した。
③LINE相談実施によって得られた知見として、LINE相談のみでは継続した支援や繋がりづくりが難しいという点があった。LINE 相談の中でコミュニティ情報を求める相談者や、相談を通してエンパワーメントされていく中で「安心して過ごせる居場所」を求める声などが聞かれた。支援団体としてオフラインで繋がることができる場所を同時に持つことの重要性を認識したことがきっかけで、2022年4月からL-Portの別事業として「にじいろ談話室」という少人数制の居場所づくり事業を開始した。LINE 相談においては「ここではじめて自分のセクシュアリティについて話した」という心理的な安全性を求めてアクセスしてくる方が多いことも鑑み、オフラインの居場所においても大人数の集まりにはせず、無理に交流したり話したりしなくてもいい、その場で本を読むだけでもいいというようなコミュニティ初心者も気軽に参加しやすいことをコンセプトとして運営を行っている。月 1 回のペースで開設し、ほぼ毎回予約が満員になるなど、LINE 相談ではカバーしきれないニーズを拾い上げていくための新たな取り組みとして順調に推移している。

（３）事業の効率性

①他のツールを使ったセクシュアリティ相談との比較から分かること
電話相談と比較して、LINE相談の方が1時間当たりの相談受信件数が圧倒的に高いことが分かった。
・札幌市LGBTホットライン(電話相談)の1時間当たり受信件数
2020年度　1.3件
2021年度　1.3件
2022年度　1.0件
・にじいろtalk-talkの1時間当たり受信件数
2020年度　6.73件
2021年度　5.12件
2022年度　6.35件

上記の通り、LINE 相談の方が電話相談より 5 倍近く相談を受信出来ていることが分かる。このことから、LINE 相談は他ツールを使った相談と比較しても効率よく相談を受けることができるということが分かった。
②相談で使用する機器類の有効活用
今回相談用として 6 台の PC を購入したが、毎回相談員のシフトも規定数が埋まりほぼすべての PC を相談時間中は常時稼働させることができた。また、うち 1 台は会計用としても使用することができ効率よく運用できている。
③直接的対象グループにアプローチが出来ているか
電話や面談相談へのアクセスにハードルを感じるであろう 10 代 20 代の若年層相談者が相談者全体の 81.9%(2022 年 4 月～2022 年 12 月)を占めていた。相談時に年齢を回答していない“その他”群を合わせると 89.1%(同期間)となる。これらの結果は LINE というツールの特性が大きく影響しているだろうと考えるが、教育機関にて相談紹介カードを配布したり、Youtuber との動画配信など、オンライン/オフライン問わず若年層が滞在する場所へこちらからアウトリーチする周知活動が若年層グループの獲得に繋がったと考えている。

６．成功要因・課題

LGBTQ＋の当事者が精神的な悩みを解消するという点については達成できたのではないかと考える。これは相談完了アンケートから明らかで、「もやもやしていた気持ちがスッキリした」「前向きな気持ちになれた」「誰かに悩みを聞いてもらうことで、ひとりじゃないと思えた」といった精神的な悩みの解消が出来たと答える相談者が過半数を占めていた。これはやはり、日常生活の中でカミングアウトをせず誰にもセクシュアリティの悩みを相談できない若年層が多いという、当事者を取り巻く社会環境が読み取れる。具体的な解決策を知ることよりも、先ずは自身の悩みを否定や揶揄されることなく“ありのままで悩みを語れる”場所を社会の中に作りだせたという成果に繋がると考える。
一方で、校則の改正や法律の変更が必要と思われる具体的な悩みを解消したいとアクセスしてくる相談者に対しては、30 分且つ文字だけのやり取りの中で解決まで至ることができたケースは極めて稀であった。30 分の中で相談員が思い浮かぶアイデアや解決策は既に相談者が考え尽くしていることが多く、具体的な困りごとの解決については本人の周囲の社会資源を頼ったり、周囲の大人の意識を変えていくことが必要であると感じた。今後も引き続き全国の当事者支援団体と情報交換を行いながら、社会資源の発掘に取り組み、北海道内という限られた地域内の活動に留まっている現状ではあるが啓発事業の一環として、引き続き教育の現場で性の多様性を伝える出前授業を実施していきたい。

７．その他深掘り検証項目（任意）

８．結論

（１）事業実施のプロセスおよび事業成果の達成度の自己評価

＊❶・❷についてあてはまる状態１箇所ずつ「○」を記入してください

	多くの改善の余地がある	想定した水準までに少し改善点がある	想定した水準にあるが一部改善点がある	想定した水準にある	想定した水準以上にある
❶事業実施プロセス				○	
❷事業成果の達成度			○		

（２）事業実施の妥当性

解決すべき社会課題として設定した性的マイノリティの権利保護について、2022 年度においても社会的インフラや法整備については十分とは言えない。例えばパートナーシップ制度についても普及は加速しているが、導入しているのは 2023 年 1 月時点で 1757 自治体中 256 自治体に留まり、国全体での同性パートナーに関する法整備は全くなされていない状態である。性別違和に関する法律や通達に関しても、2015 年に出された「性同一性障害に係る児童生徒に対するきめ細かな対応の実施等について」という文部科学省からの通達を最後に、具体的な権利保護の動きはみられていないままである。

そうした社会情勢の中では地方自治体や民間レベルでの権利保護が大きな役割を占めているものの、当事者の悩みを受ける公的な窓口は基本的に電話や面談相談が主であり、10 代～20 代の若年層が家族を頼れない状態で安心して相談できる先を見つけることが難しい現状があると考えられる。こうした状況下で実施した当 LINE を用いた相談においては 10 代～20 代の若年層が相談者に占める割合は 8 割を超え、LINE によってセクシュアリティに関する相談をしたいというニーズがあることについて確かめることができた。また、2019 年末から猛威を振るった新型コロナウイルスにより、活動の狭まる状況があったものの、相談自体は臨時増設という形で日程を増やし、直接誰かと出会ったり、家庭以外の場所で活動することが難しくなったりすることで一層行動範囲の狭まってしまった若年層当事者が行き場をなくすことなく、場所を選ばない形で相談できる先として機能するよう臨機応変に対応することができた。

成果の達成状況に関しては、計画として設けた 8 つのアウトプットのうち定量的指標を設けた 6 つに関しては目標値をすべて達成することは叶わなかったものの、いずれに関しても初期状態から大きく進展させることができた。短期アウトカムとして設定した当事者の精神的な悩みについては相談の受け皿となることで直接的なアプローチが叶ったものの、6 の「成功要因・課題」で言及した通り、具体的な生活面に関する希望（制服など）や、周囲に理解のない大人がいるような状況に関しては、LINE 相談の特性として文字による遠隔での基本的にはその場限りのやり取りでは根本的な解決が難しいという状況があった。LINE 相談が果たす役割として、苦しい気持ちを吐きだす先になることは出来ても、個別事例についての対応に関しては弱い面があるうえに、繋がるのは悩みを持つ当事者自身であるため、周りの人へのアプローチに関しては別の施策によって進めていく必要がある。

「別の施策」の一端として事業計画にも組み込んだ実績報告会については、LGBTQ+支援に興味のある支援者を主に対象とし、2020 年度、2021 年度にかけて参加者数を漸増させ

ることができた。また、YouTuber「かずえちゃん」に依頼しての広報動画作成など、これまで当事者本人や LGBTQ+支援に興味のある人、とアプローチ先の限られていたところからより広く、LGBTQ+に関して興味がある層へ、当事者がどんな悩みを抱えながら生きているのか、そうした時に頼れる相談先があるのだということについて広報を行う具体的なアクションを行うことができた。

今年度までで達成することの叶わなかった相談件数や相談員増による体制強化、新たな課題として発見した具体的な問題解決に発展させる道筋のつけ方や周囲の大人に対するアプローチについては、次年度以降も同様の事業を継続・発展させ、オンラインの相談体制の強化、ならびにオフラインでの啓発活動の強化を持続させることで、改善の道を模索していく。

９．提言

本事業の継続においては、事業そのものが持つ当事者ニーズへの対応力とともに、団体基盤の強化を行えたことも大きい。定款の見直しや会計状況の整備など、無償ボランティアの範囲で行っていた 2018 年度の初期状態から団体そのものの基盤が強化されたことで、まだまだ LGBTQ+支援に関する専門知識を必要とするボランティアとしては少額ではあるものの、謝金を設けて 3 年間事業を行うことができた。当団体においては今回の助成金のような規模で予算を運用することが初めてだったこともあり、団体自体がもつキャパシティや、参画メンバーが頼れる先（今回のような伴走支援など）の有無によって、事業が継続できるか否かが左右されることが分かった。また、当団体に特有の事象として、常勤のスタッフがおらず、全員が他に仕事を持っている状況での事業運営となったため、よりそうした外からのサポートの重要性を実感する結果となった。

また、事業継続にあたっては、休眠預金に頼らない自走化を目指す取り組みの一つとして、行政（特に北海道・札幌市）の行う事業としてのセクシュアリティ専門 LINE 相談常設化、そしてその事業の受託に向けた働きかけを行っていた。しかし、そのための情報収集を行う中で、地方行政で相談窓口として LINE 相談を開設するとなると、その広域性がネックとなり、事業として行うのは難しいという話を聞くに至った。現在自治体が開設しているほとんどの LGBTQ+へ向けた相談窓口は電話であるが、当事者を取り巻く状況や LINE 相談と電話相談の効率性比較（5②（3））を前提とすると、広域性によって導入が阻まれてしまう現状は改善すべきと考える。例えば各地方自治体が LINE 相談を開設し、それぞれ相互に開設していない日の相談先として補い合うような体制が作れれば、自分の住んでいる自治体では相談が開設していない日でも、他の自治体が開いている相談にアクセスできるというような、安定した相談先の確保が可能となる。国全体の取り組みとしての LGBTQ+へ向けた支援や差別解消、立法が遅々として進まない状況を見れば、そうした間口を広げ、LGBTQ+当事者の相談の受け皿となる自治体の拡充は急務なのではないかと考える。

来年度の資金に関しては、「ファイザープログラム～心とからだのヘルスケアに関する市民活動・市民研究支援」へ助成申請を行い、採択が決定している。この制度では継続しての助成枠もあるため、休眠預金事業によって LINE 相談を実施した 3 年間の実績から今回見つかった課題を解決していくとともに、継続して助成を受けられるよう、LINE 相談によるオンラインでの相談支援と、オフラインでの啓発活動・居場所づくりを組み合わせた安定した事業実施を行っていく。

10. 知見・教訓

・LINE というツールの相談先としての有用性

LGBTQ+の若年層支援において、LINE というツールは悩んでいる当事者に直接リーチすることができる貴重なツールである。なかなか LGBTQ+当事者が自分の身元を明かしたり、周囲にばれないようにしたりして相談するということが難しい状況下では大きな力を発揮する。また、LINE 相談という形は自治体においても徐々に実施している拠点が増えてきているが、今回の事業で他団体からの LINE 相談研修依頼があったことも踏まえて、相談機関の新たな形として LGBTQ+以外の支援においても重要なツールとして扱うことができると考える。

・参画拠点を増やす、すべてを自分たちでやらないという考え方

LGBTQ+の支援団体は全国に存在するものの、支援の過程で当事者の知見が必要になることからピアサポート的なスタートを経ることが多く、大きなワンストップサービスのような形で支援を担う団体は未だ多くない。今回の事業におけるアウトプットとして、毎日どこかでセクシュアリティに関する相談ができる状態、というものを掲げているが、365 日自分たちで相談場所を開設する、という状況をすぐに実現することは不可能であった。

そのため、当団体では自分たちが相談の日程を増やしたり、体制を拡充したりすることと同時に、「LINE 相談を始める」団体を増やすことにも注力し、「自分たちがすべてをカバーできなくても、365 日どこかの団体が相談を開設している」という状況を目指すことにした。事業を継続していく、LGBTQ+の相談先が常にある状態を保つためにも、どこかの団体が負担を一手に担うのではなく、全国的に取り組みを広げることで、理想的な状態を達成することを目指し、今後も相談拠点拡充のために活動を続けていく予定である。

11. 資料（別添）

＊添付したものにチェックを付けてください。

☑	事前評価報告後に見直した事業計画やロジックモデル
☑	事後評価報告時の事業計画やロジックモデル
	事業の様子がわかる写真資料 ＊公開可能な写真を貼付してください。（肖像権・著作権に十分にご注意ください）
☑	広報活動の成果品、報道された記事
☑	アンケート調査結果や実際に使用した調査票
	とりまとめられた白書
	論文、学会発表資料
	その他（　　）
	その他（　　）

にじいろ talk-talk

実績報告書

NPO 法人北海道レインボー・リソースセンターL-Port
SNS 相談部門　Linq

はじめに

にじいろ talk-talk は 2018 年に始めたセクシュアリティ(性のあり方)専門の SNS 相談です。現在は LINE を使って 10 代～20 代のセクシュアルマイノリティ当事者を対象にセクシュアリティに関する相談を受け付けています。相談は全国、或いは海外からも来ており、北海道の小さな町に住んでいる中高校生から、東京など大都市に住む大学生や社会人まで、利用する方の住んでいる場所も属性も背景も様々です。

にじいろ talk-talk を運営していて感じるのは、若年層のセクシュアルマイノリティ当事者は異性愛やシスジェンダーであることが前提の社会と仕組みの中で、自分のセクシュアリティと向き合いながら今日をなんとか生き抜いている方がとても多いことです。また、大都市であればセクシュアルマイノリティのコミュニティがいくつか存在していますが、たとえ大都市にいたとしても、エネルギーが足りず現実のコミュニティに参加できずに、1 人で悩みを抱えている当事者からの相談も多く寄せられています。

セクシュアリティに関する誤解や偏見が多い場にいること(若年層はこのような場から逃げ出しにくい)、正しい情報がないこと、相談する相手がいないこと、ロールモデルがいないことなどは、当事者の孤独感や自己否定感を膨らませ、それが「諦めること」を常態化させ、消えたい願望や生きていたくない願望を引き起こします。LINE は 10 代 20 代にとって手軽に繋がれるツールのため、相談のハードルがぐっと低くなります。人知れず悩みを抱え、生死の瀬戸際にいる当事者のセーフティネットになっていると感じています。

昨今の LGBTQ を巡る諸課題の解決解消は、世界に目を向けると多くの国が次々に同性同士の婚姻を法的に認めていたり、様々な業界を代表する著名人達がカミングアウトをしていたり、明るい兆しが見えているように感じています。日本国内においても、2015 年を境に自治体が続々とパートナーシップ制度を施行していたり、性別変更に関わる諸々の治療に保険が適用されるようになったりと、制度のいたるところがセクシュアルマイノリティ当事者にとって好転しているかのように感じられます。

ですが、「にじいろ talk-talk」の LINE 相談事業を通してセクシュアルマイノリティの若年層と関わっていると、個人の生活レベルではまだまだ状況は良くなっていないと感じることが多いです。自身のセクシュアリティがマジョリティとは違うと気付く年齢は人それぞれですが、多くは物心つく前、或いは思春期頃に初めて自覚をします。そして、自分以外の人々は“生まれた時から自分の心と体の性別が一致していて、異性が好きで、その状態が普通で当たり前”であることに程無くして気付かされます。教師や親など周りの大人、TV や雑誌などのメディア、同級生や友達など同年代の子ども達からの異性愛規範やジェンダー規範をベースとした言動を恒常的に浴び続け、“自分はみんなと違う”こ

とに否応なく気付かされます。時には、自身のセクシュアリティを身近な人から否定されたり、同性愛嫌悪、トランス嫌悪的言動を受けたりすることもあり、傷つきながら 10 代 20 代を過ごしていきます。

「親には同性愛者であることを拒絶されたけれど、ここならちゃんと話を聞いてもらえるかもしれない……」「先生からトランスジェンダーであることを分かってもらえなかったけど、ここなら学校生活を快適に送るヒントを得られるかもしれない……」と、傷つきや生きづらさを負って、若いセクシュアルマイノリティの当事者は「にじいろ talk-talk」に相談をしに来ます。「にじいろ talk-talk」の事業が終了する時は、当事者がありのままで生きることを肯定される社会になった時だと思っています。ですが、今はまだその段階に至っているとは残念ながら思えません。今後ももっと LINE 相談を広げ、悩みを抱える若年層のセクシュアルマイノリティ当事者にセクシュアリティのことを安心して話せる場所があるんだということを知らせていかなければなりません。この報告書が巡り巡って「にじいろ talk-talk」を必要としているまだ見ぬ相談者に繋がるきっかけになれば幸いです。

最後になりましたが、この報告書では LINE 相談「にじいろ talk-talk」の仕組みや実績、相談事業を通して得た知見などを掲載しております。また、「にじいろ talk-talk」のノウハウを伝え、実際に LINE 相談を稼働するに至った全国のセクシュアルマイノリティ支援団体さんからの報告も掲載しております。報告書作成にあたり執筆にご協力いただいた NPO 法人 PROUD LIFE さん、NPO 法人 QWRC さん、セクシュアルマイノリティ支援団体ハレルワさん、2 名のにじいろ talk-talk 相談員の方に改めて感謝申し上げます。本当にありがとうございました。

NPO 法人北海道レインボー・リソースセンターL-Port
代表理事　中谷衣里
SNS 相談担当部門 Linq スタッフ　真野友華
浦島千晃

目次

2　はじめに

5　概要　にじいろ talk-talk とは？

にじいろ talk-talk を立ち上げた経緯

にじいろ talk-talk の仕組み

相談の始め方

運営システムについて

8　にじいろ talk-talk 相談実績

10　にじいろ talk-talk からわかること

12　アンケート結果について

15　相談員の声

17　他団体における SNS 相談報告

①NPO 法人　PROUD LIFE 様

②NPO 法人　QWRC 様

③一般社団法人　ハレルワ様

32　寄付・広報など　応援のお願い

◆にじいろ talk-talk とは？

私たちは SNS(Social Networking Service)を使って、LGBTQ(セクシュアルマイノリティ/性的少数者)の若者がセクシュアリティの悩みを相談できる SNS 相談事業「にじいろ talk-talk」を運営しています。2018 年 11 月より、月に一度夜 7 時から夜 10 時まで(2021 年 3 月からは夜 6 時 50 分から夜 9 時 50 分に変更)3 時間限定で「にじいろ talk-talk」の LINE を開設し、相談を受け付けています。2021 年 10 月までで延べ 45 回相談開設を行い、これまでに 819 件の相談を受け付けてきました。

※にじいろ talk-talk の報告においては、シスジェンダー且つヘテロセクシュアル以外の多様なセクシュアリティを持つ方のことを「セクシュアルマイノリティ」と表記いたします。

◆にじいろ talk-talk を立ち上げた経緯

L-Port では 2012 年から 2018 年までセクシュアルマイノリティの方向けに電話相談を行ってきました。電話相談を実施していて特徴的に感じたのは、相談者の年齢層が大きく偏っているという点で、40 代 50 代の相談が圧倒的に多く、更に戸籍上男性の性別をもつ相談者からの相談が多い状況でした。一方で 10 代 20 代からの入電は数えるほどしかなく、電話相談では若年層には支援が届きづらいということが明白でした。もちろん、若年層にセクシュアルマイノリティの当事者が少ないとか、セクシュアリティに悩む若年層が少ないということではありません。様々な研究で明らかになっていますが、セクシュアルマイノリティの若年層は、シスジェンダーでヘテロセクシュアルの若年層に比べて希死念慮を抱く当事者が多かったり、自傷行為に及ぶ当事者が多いことが分かっています。また、若年層の当事者に特徴的な問題として、周囲にカムアウトしていない為ありのままの自分で生活ができずストレスや孤独を抱えやすいことや、仮に周囲にカムアウトができたとしてもそれがいじめやアウティングに繋がってメンタルヘルスに影響を及ぼしやすい集団であるということもいえると思います。

今の 10 代 20 代は電話への抵抗感がとても強い世代であると感じます。生まれた時から PC やスマホがごく身近にあり、物心ついたころから Twitter や Instagram、LINE で友達や家族とやりとりすることが当たり前の世代です。自宅に固定電話がないこともおかしくありません。そんな若年層にとって、電話をかけて相談をすること自体がとてもハードルが高い上に、家族と同居している相談者も多いため家族に自分の悩みが聞こえてしまうのではないかということを恐れて電話相談に繋がりにくい現状があると考えました。

2015 年頃から多くの支援団体や自治体がセクシュアルマイノリティやその周囲の方向けの電話相談を始めたこともあり、私たちは 2018 年春頃に、今まで電話相談では繋がりにくかった層である 10

代 20 代のセクシュアルマイノリティ当事者をターゲットとしてセクシュアリティ専門 LINE 相談「にじいろ talk-talk」を立ち上げました。

◆にじいろ talk-talk の仕組み

相談ツールは LINE を使っており、文字でのやりとりが主になっています。LINE の友達登録をすれば誰でも相談をすることができますが、10 代～20 代のセクシュアリティについての悩みを抱える若年層をメインターゲットとしています。相談日や曜日は特定していませんが、毎月 2 回 18 時 50 分～21 時 50 分の 3 時間 LINE を開設して相談にあたっています。現在は月 2 回のうち 1 回を総合相談として、セクシュアリティに関する悩みなら何でもお聴きする形式を、もう 1 回は専門相談として、「恋愛」「カミングアウト」「性別」「進学、就職」などセクシュアリティに関する悩みの中でもジャンルを分けてお話をお聴きする形式をとって運営しています。

ご相談を受け付けるのは、L-Port 独自で作成している「相談員養成講座」を受講したセクシュアルマイノリティ特有の悩みを理解している専門の相談員です。にじいろ talk-talk を運営する上で工夫をしていることは、相談員は一つの場所に集まって相談を受け付けるという点です。

何故かというと、相談員が孤立し、“良い相談”が受けられなくなり、相談者の望まない二次被害や相談員のバーンアウトを引き起こさない為です。90%が 10 代 20 代からの相談ですから、相談員も前述したように 20 代から 30 代以下の若いメンバーで構成されている為、にじいろ talk-talk が初めての相談員経験という相談員さんも少なくありません。

ひとくちに“LGBTQ の当事者が抱えるセクシュアリティに関する悩み”と言っても、相談内容は多種多様です。相談員も毎回、どんな相談がくるのかという緊張とストレスに晒されます。それぞれが LINE 越しに相対している相談者は違えど、同じ空間で相談にあたっている為、相談員は困った時や相談内容に引っ張られて精神的に辛くなった時にすぐ他の相談員に SOS を発することができますし、相談員同士で知識や経験、知恵を出し合いながら相談者への言葉がけを考えることができます。

私たちは悩み傷ついている相談者に「あなたはひとりじゃない」というメッセージを発することがよくありますが、これは相談員に対しても同じです。相談員が孤独にならない、心理的安全性が確保されている状態というのは、巡り巡って相談者の安全安心に繋がると考えています。

◆相談の始め方

相談者がにじいろ talk-talk を利用するまでの流れは以下の通りとなります。

相談カードの QR コードや twitter などから、にじいろ talk-talk の LINE 友達登録を事前に済ませます。その後相談開設日時になると、友達登録者全員に相談開始を告げるメッセージが一斉に送られます。相談をしたい人は「呼ばれたい名前、年齢、相談番号」を入れたメッセージを送ります。そ

の後相談員の返事を以って相談開始となります。相談は緊急対応が必要そうなケースを除き、メッセージが送られてきた順で受けていきます。相談番号は、「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(進学・就職など)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」に分かれています。相談者は、今日相談したい内容に近い相談番号を送ります。短い時間で主訴に手早く近づく為に、相談番号を通して相談者からの相談がどのような内容かを事前にある程度把握しています。

また、相談者へは事前に相談を行う上での枠組みをアナウンスした上で相談を行っています。具体的には以下の 4 点を友達登録時の自動メッセージでお伝えしています。

・1 回の相談につき 1 つの相談、30 分を目安にしていること
・相談開始した時と相談中に一定時間返事がない場合は一度相談を終了すること
・名前、年齢、相談番号のメッセージが届いた順で相談を始めること
・セクシュアリティや性別など相談員の指名は出来ないこと

◆運営システムについて

個人で使うときの LINE 社が提供する LINE のアプリではなく、私たちは LINE 公式アカウントというサービスを使用しています。企業が顧客獲得の為に、友達登録をすると顧客にクーポンやキャンペーン情報を送る為に使っている法人向け LINE アカウントです。無料版から有料版まで様々な料金形態がありますが、友達登録者に一斉メッセージを送ることができたり、相談時間外にメッセージが送られてくると自動応答メッセージで相談者に次回の相談開設日時をお知らせすることもできます。

LINE 公式アカウントのサービスは個別にメッセージを送るか一斉にメッセージを送るかを選べる利点があり、使い勝手は良いですが、個人情報保護の脆弱性というデメリットもあります。あくまでも LINE 社が提供しているシステムを使っているので、万が一 LINE 社から個人情報が漏洩した場合や、相談者が LINE のやりとりをスクリーンショットして SNS などにアップロードした場合に、にじいろ talk-talk への信用が落ちてしまうということは念頭に入れておかなければならないと感じています。

基本的な相談体制は相談員 4 名と、来る相談の仕分けをして各相談員達へ振り分けたり、相談員が対応に迷った際の相談役となる司令塔 1 名の計 5 名で構成されています。基本的に 1 人の相談者に対し、1 人の相談員で対応しています。相談が終了した後は相談完了アンケートを相談者へ送ります。相談員は相談が終わるごとに、相談内容や主訴、相談員の対応、相談者からの反応、相談者の年齢やセクシュアリティ、職業といった属性を記載するカルテのようなものの記入を行っています。

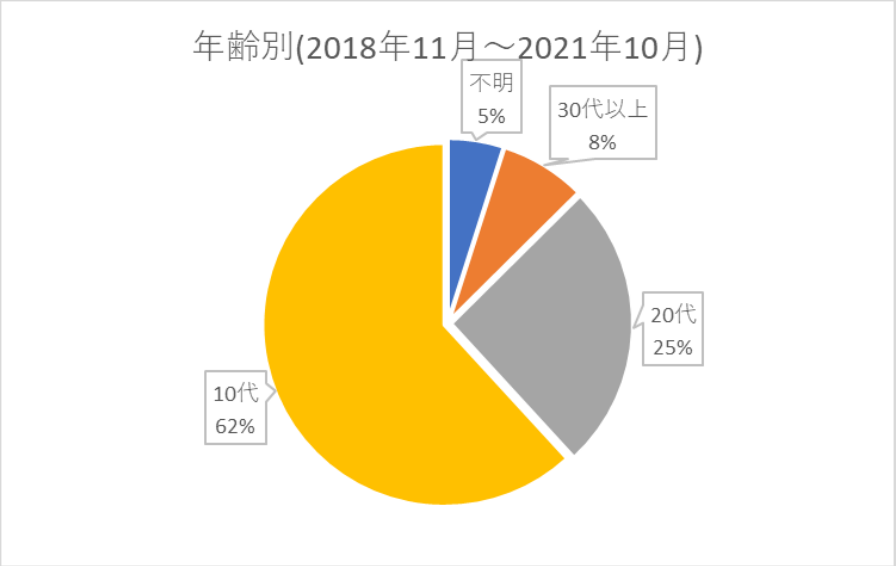
◆にじいろ talk-talk 相談実績

2018 年 11 月～2021 年 10 月

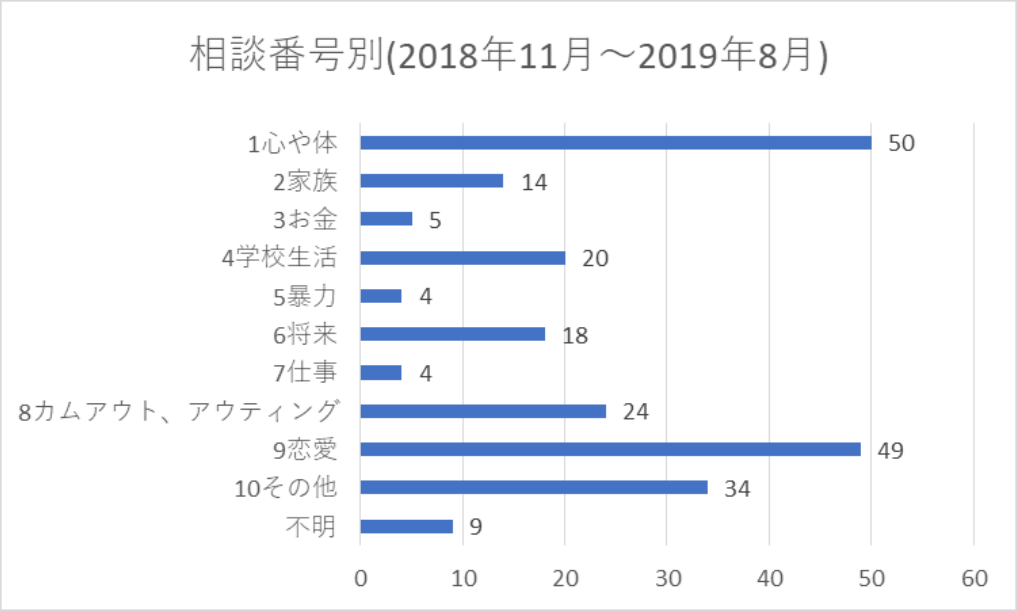
総相談回数　45 回

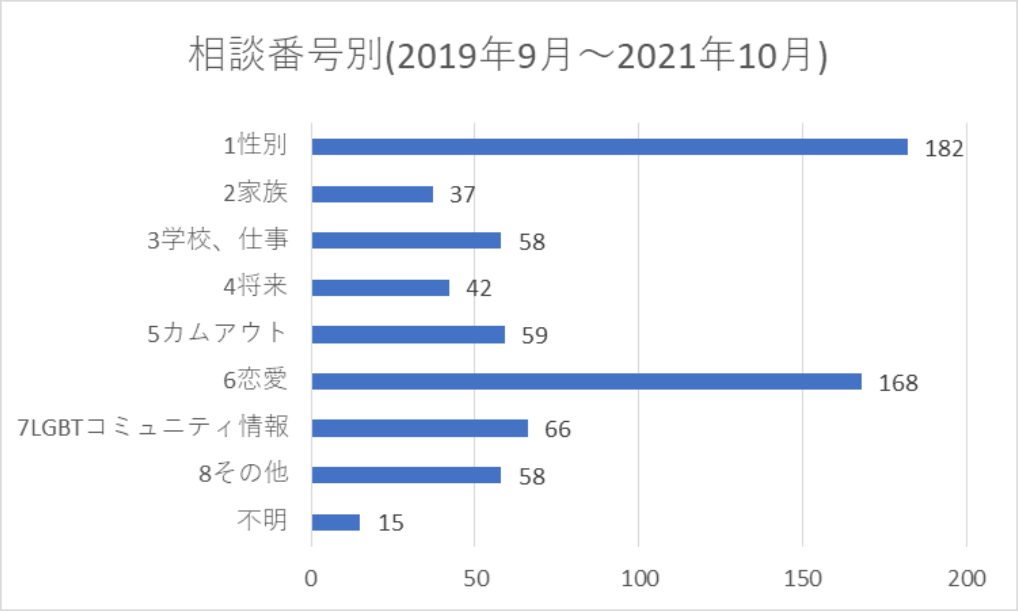
総相談件数　808 件

相談完了件数　499 件



総相談件数 808 件のうち、10 代からの相談が 62%、20 代からの相談が 25%と、10 代 20 代の若年層からの相談が 87%となっています。また、平均して 1 回 3 時間の相談で約 18 件の相談が入り、うち約 11 件の相談を完了させることができます。





※相談番号は 2018 年 8 月に改編を行った為、２つの図に分かれています。

相談番号別にみると、最も多い相談は「心や体について」或いは「性別について」の相談です。この相談番号を選ぶ相談者からは、心の性別と身体上の性別が一致せず違和感があるといった性自認に関する相談が最も多く寄せられています。次に多い相談は「恋愛について」の相談です。この相談番号を選ぶ相談者からは、同性を好きになる自分はおかしいのではないか？誰にも恋愛感情や性的欲求を抱かない自分は変なのでは？といった性的指向に関する相談が最も多く寄せられます。次いで、「カムアウトについて」の相談番号では、性自認や性的指向に関する悩みと共に、異性愛者やシスジェンダーではないということを周囲に打ち明けるべきかといった悩みが寄せられます。「LGBT コミュニティ情報」の相談番号では、居住地域にセクシュアルマイノリティの集まりやコミュニティはあるのか、情報を求める相談が来ます。「学校生活について」「学校・仕事について」「将来について」の相談番号では、進学先や就労先でセクシュアリティを打ち明けることでいじめやアウティングなどの不利益を被ることはないか、又は、現在学校や職場でセクシュアリティを起因とする不利益を被っているといった内容の相談が寄せられます。

10 代からの相談では特に、セクシュアリティを自分自身でもはっきり確立できていないこと(セクシュアリティの揺らぎ)から、性自認と性的指向を混同させて悩みを深めている場合や、初めてセクシュアリティについての悩みを他人に話すという相談者も多いのが特徴です。相談員はアドバイスや情報提供を積極的に行うというよりも、セクシュアリティの悩みを受け止めて、相談者のセクシュアリティを肯定することや、相談内容を深堀りしながら相談者の悩みを整理する力などが求められます。

◆にじいろ talk-talk から分かること

A：LINE 相談は「相談すること」への敷居を低めて、若年層当事者のセーフティネットとなり得ること

LINE 相談は、LINE のアプリがあってネット環境があれば世界中のどこからでもアクセスできます。LINE 相談にじいろ talk-talk には、北海道内の地方にある小さな街や、国内の地方都市、外国に住んでいる方からも相談が寄せられます。また、電話相談とは異なり相談者は声を発する必要が無い為、家族と同居している場合でもセクシュアリティについて相談していることを知られずに相談ができます。リビングで家族と一緒に TV を見ながらや勉強をしながら、学校帰りのバスの中など、LINE 相談には時や場所を制限されない手軽さがあります。実際に相談を行っていても、若者は毎日本当に忙しく行動していることがわかります。メッセージが届くまでの時間の長さで、『この相談者は既読が付くまで時間がかかるから、きっと何かをしながら LINE 相談をしているな』とか、『この相談者は既読がつくのが早いから相談に集中しているのかな』と、LINE のやりとりの間で画面越しの相談者の状況がみえてきます。また、「家族に晩御飯だと呼ばれたので行ってきます！」や「お風呂に入れと言われました」と突然メッセージを残して離脱する相談者もいます。LINE 相談の数値的実績で、総相談件数に対して相談完了に至っていない相談が約 300 件ほどあるのは、上記のような離脱を理由としたものも多いです。まとまった時間を取れない中でも 1 日のほんの 20 分で相談をしたいという相談者にとって、LINE 相談というのはアクセスしやすいツールになっていることが分かりました。

また、にじいろ talk-talk では、相談者のあらゆる匿名性を確保することができます。顔や本名、居住地、学校や勤務先は一切明かさずに相談ができるということが、心理的匿名性を高めて相談者の自己開示を容易にさせているのではないか？とも考えています。

相談者の顔や声が分からないことから、秘密の告白に際しての自分の感情反応を見られる恥ずかしさが低下し、話しやすくなるという側面や、逆に相談員の姿も相談者には見えないので、自分にこの相談機関、或いは相談員は合わなかったと思った時には、アカウントをブロックするなどしていつでも相談を終了させることができます。

これらは電話や面談相談では見られない特徴である為、相談者側の相談する敷居がぐっと下がり相談のしやすさに繋がります。支援者側からみると、相談者の悩みの早期発見に繋がり、悩みが複雑化したり相談者に内面化されたホモフォビアやトランスフォビアが深刻化する前に、具体的な解決策を見つけられたり、自己肯定感を高めることができるのではないかと考えています。

以上のような特徴があることから、相談員には質問をリードする力が求められます。相談者のエピソードに対して、「いつ・どこで・誰が」といったエピソードをより鮮明にするための補足質問をしたり、相談者の内面によりフォーカスする為に「どう思ったの？どうしたいの？」といった気持ちを尋ねる質問をするなど、相談内容の整理や解決策を見つけ出す為の質問のスキルが必要となります。他にも、

相談者のエピソードに対して、相談員の想いをしっかり言葉にすることや、相談者が自助努力で出来ていることや対処行動を認めて強化する力なども求められます。

B：相談の多様さと LINE 相談が出来る限界について

セクシュアリティに関する相談と言っても、相談内容は本当に多様です。例えば自分自身で自分の性別をどう捉えているかという性自認に関する相談であっても、性別適合手術を受ける為の具体的な道筋を知りたい相談、性自認がその時々で揺らいでいる不安についての相談、自認している性別で学校生活を送って行きたい、就職したいという相談など、本当に様々です。

更に、そこにはセクシュアリティの問題だけでなく、家族との問題や学校でのいじめ問題、適切な福祉に繋がることができていないなど、複合的な問題が絡んでいる場合も多いです。セクシュアリティの相談で来たはずが、話を聞いていると主訴は全く違った部分にあったということもよくあります。

それに加えて、にじいろ talk-talk は基本的にはワンショット、１回きりの相談となります。これは複数回の相談を拒むという意味ではなく、「次回は何月何日に開設しますから、何時にメッセージを送ってくださいね」と、相談員相談者双方で約束をして継続する性質を持った相談ではないという意味です。次も相談するかどうか、するならいつ、どんな内容の相談をするかは、全て相談者側に委ねられます。

ですから、１回 30 分から１時間くらいの相談で、受容共感の姿勢を見せながらどこまで相談者の相談内容を整理して、解決に少しでも近づけていくのかが求められています。１回の相談で具体的で画期的な解決策が見いだせることは稀です。相談者が現実の世界に立ち返った時にどんな風に現実のしんどさに折り合いをつけたり、悩みを解決する為にどんなスモールステップを踏めそうかを一緒に考えていく必要があります。また、相談者が希望すれば適切なリファー先に繋いだり、家族、友人、先生、職場の人など相談者の周囲で頼れそうなリソースを探る作業を行う場合もあります。LINE というツールの特性上、リファーを行う際は文字だけでなく画像や pdf 資料、URL などの情報も共有することが容易であるという良さがあります。これは１人の相談者相手だけでなく、にじいろ talk-talk の友達登録をしている相談者へ一括して送りたい必要な情報があるときは一斉メッセージに載せて送ることが可能となります。

このように、LINE 相談には出来ることの限界がありつつも、やはり電話や面談形式のセクシュアリティ相談では繋がりにくかった若年層と繋がり、人知れず悩みを抱えている若年層の当事者と接点を持つという部分においては、ＬＩＮＥ相談には大きな可能性があるのではないか？と考えています。

C：相談員のケアをしやすく、早期の離脱を防ぐことができる

先に記載した通り、にじいろ talk-talk の相談員は若年層の背景を理解するために 20~30 代の相談員で構成されており、相談員経験が未熟な方もいます。LINE 相談は電話や面談相談と比べて、相

談員側のストレスや不安軽減ができるというメリットもあります。電話相談や面談相談では、相談を受け続けるのが辛くなった時や、探したい情報があった時に途中で切り上げることはできず、場合によっては相談員に過度なストレスがかかることがあります。ですが、LINE 相談は文字だけのやりとりであるため、知りたい情報がある時や、どのように相談を続けるか迷った時などに他の相談員に困りごとを打ち明けられる環境にあります。相談者と相談員の１対１の限られた空間ではなく、時にはチームとして連携して１つの相談対応にあたることができ、それが相談員のストレス軽減に繋がっていることがわかりました。

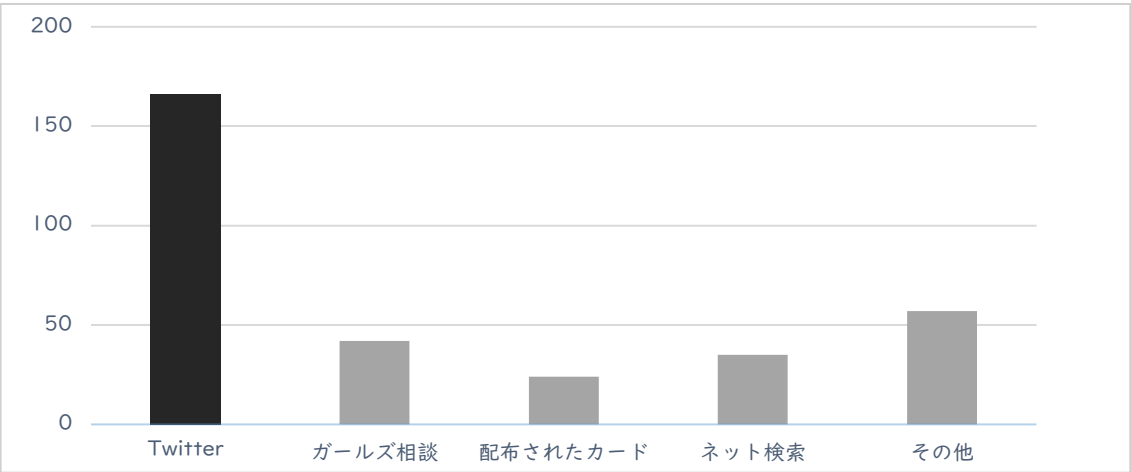
◆アンケート結果について

にじいろ talk-talk では、相談を終えた相談者の方に任意でアンケートに答えていただいています。

・有効回答数：324 件（回答率 61%、2018 年 11 月～2021 年 12 月、2019 年２月分はフォームのエラーにより集計不可）
・質問項目：年齢を教えてください。
どこで「にじいろ talk-talk」のことを知りましたか？
普段セクシュアリティに関してどんな悩みを抱えることが多いですか？
セクシュアリティについてのことを相談する相手はいますか？
「にじいろ talk-talk」を利用した理由を教えてください。
「にじいろ talk-talk」に相談して、何か変化はありましたか?
今後も「にじいろ talk-talk を今後も利用したいですか？
今後、「にじいろ talk-talk」で利用したい相談方法を教えてください。
「にじいろ talk-talk」に関するご意見、ご感想があれば教えてください。

今回は、実績報告で触れた年齢層・悩みの内容以外の質問項目について報告いたします。

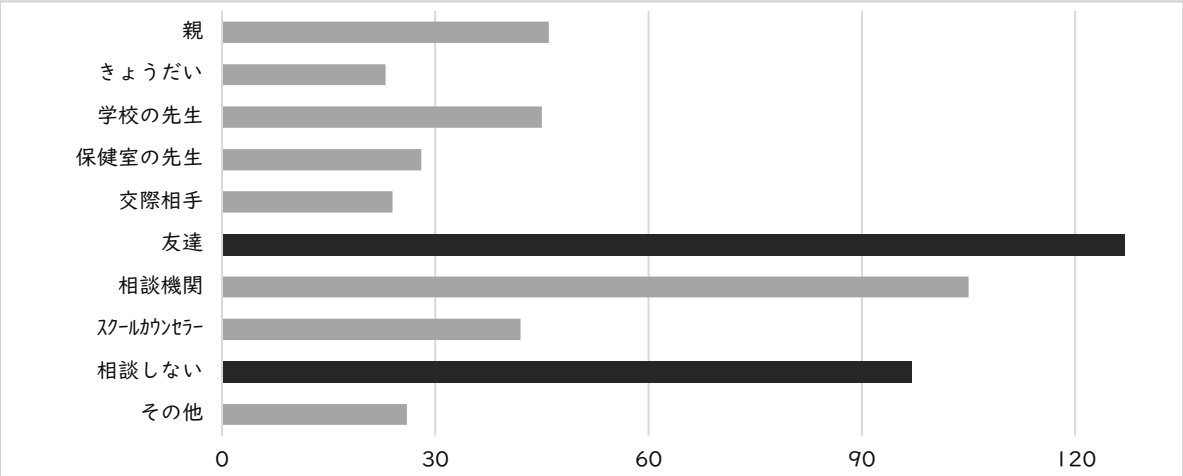
どこで「にじいろ talk-talk」のことを知りましたか？



※ガールズ相談……札幌青少年女性活動協会で行っている若年女性向け SNS 相談

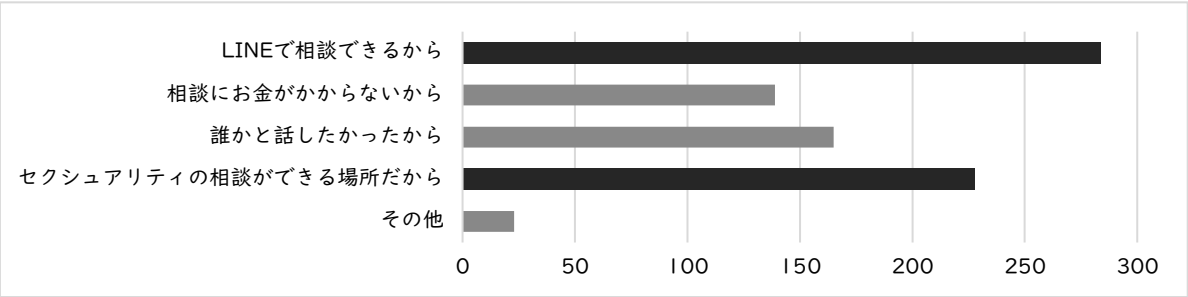
→メイン広報の Twitter、そしてネット検索を合わせてインターネットから辿り着いた方が 62%に上ります。その他の中では、身の回りの支援者から紹介されたというものが多くありました。

セクシュアリティについてのことを相談する相手はいますか？



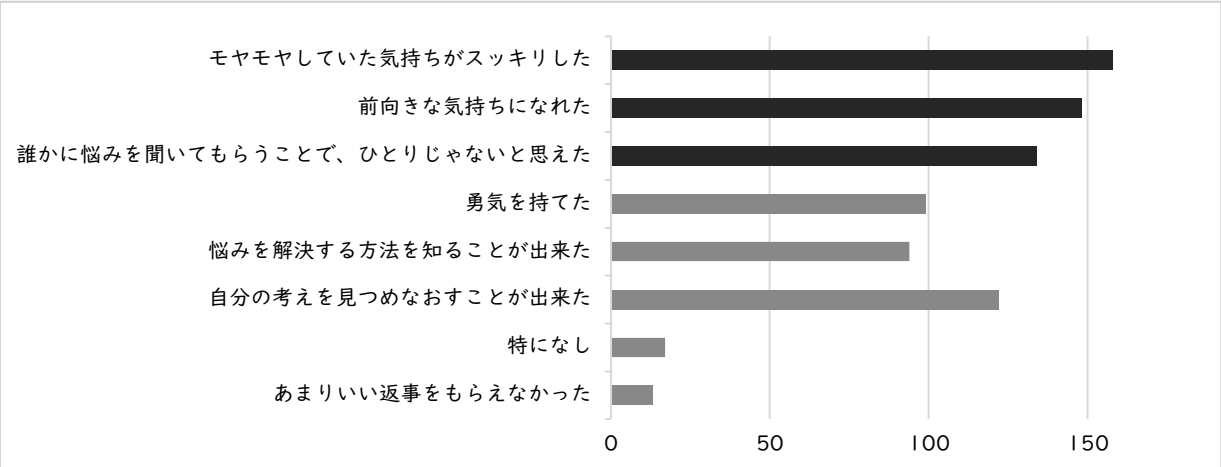
→圧倒的に「友達」が多く、また「相談しない」の多さも際立っています。「相談機関」の認知度が上がっていることは良い傾向ですが、周囲の大人に頼ることの難しさもうかがえます。

「にじいろ talk-talk」を利用した理由を教えてください。



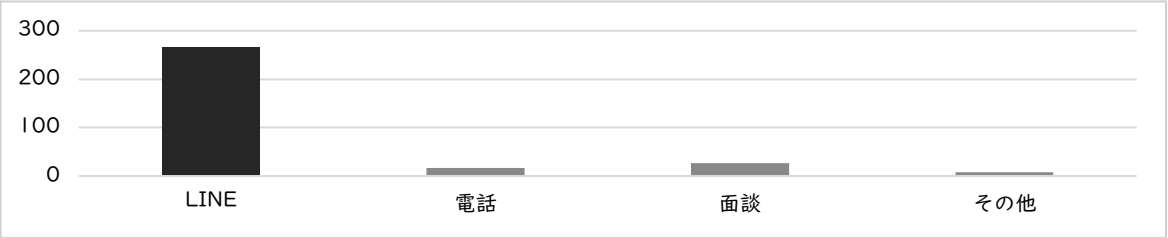
→LINE 自体の持つ手軽さ、身近さ、知られずに相談できる特性と合わせて、セクシュアリティについて相談できる場所である、という安心感を評価していただけているようです。

「にじいろ talk-talk」に相談して、何か変化はありましたか?



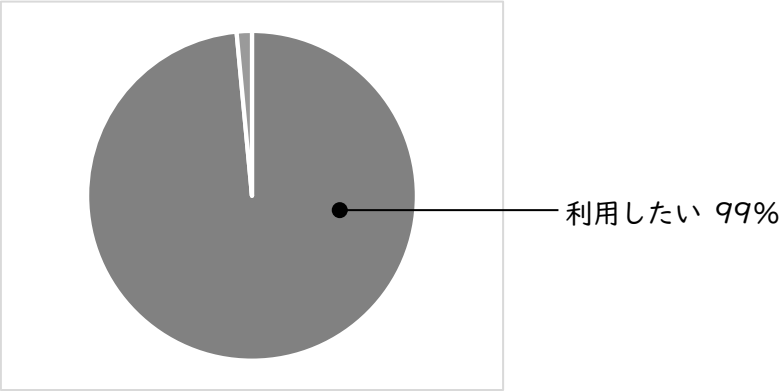
→具体的な悩みへの解決策を探すことよりも、相談者さんご自身の持つ不安感などを吐き出したり、孤独感を和らげたりすることに対して有用だと考えてくださっている方が現在は多いようです。将来的には正しい知識の提供やコミュニティ情報の蓄積など、次の行動につなげるための情報提供ツールとしても信頼していただけるようなものにしていくことを目指しています。

今後、「にじいろ talk-talk」で利用したい相談方法を教えてください。



→圧倒的に LINE に対するニーズが高いです。その他には Zoom 等を用いたオンライン面談などをしてほしいというご意見もありました。現在は直接面談のみ、LINE 相談の中で希望があれば受け付けるという形をとっています。

今後も「にじいろ talk-talk を利用したいですか？



→これからも相談場所として頼れる先だという評価をいただいております。実は、利用したくないと答えてくださった方のうち、4 件中 3 件が「悩みが解決したから」という理由でした。今後も、相談者さんが安心できる相談先として持っていられるお守りのような場所であることを維持していきます。

「にじいろ talk-talk」に関するご意見、ご感想があれば教えてください。（一部抜粋）
・ありがとうございました。料金がかからず、なおかつ誰にも見つかりにくい場所で相談できるのは学生にはとても頼もしいことです。Twitter でも活躍をいつも拝見して
います。これからも活躍に期待しております。
・今まで誰にも相談できず、一人で悩みを抱えてたけど、少し安心しました。
・X はまだ認知や理解がない部類ですがとても理解も深く寄り添ってくださり、またカウンセリングでよくある「辛かったですね」と違い、こういう世の中やこういう場面、と具体的に理解があり、驚きと安堵感、嬉しさで胸がいっぱいです。アドバイスを元に、前向きに進んでみようと思います。
・相談したいことについてしっかり言葉に出来なくて、小さな疑問から一つ一つ聞いてました。小さな質問なのにも関わらずしっかりとした回答をしてくださりありがとうございます。
・回数をもう少し増やしてほしい…
・時間制限があることや、相談員さんの順番が回ってくるまでリアルタイムで待たなければいけない部分は不便に感じました。
・決められた日程だけでは無く、いつでも相談出来るようにして欲しい

◆相談員の声①

【相談員を始めたきっかけ】

私が相談員を始めたきっかけは、北海道レインボー・リソースセンターL-Port の方との出会いです。大学２年の時、大学でLGBT に関する講話形式のイベントに参加し、L-Port の方から「にじいろ talk-talk」の相談員メンバーを募集しているという話を聞きました。私自身トランスジェンダーで、中高生時代に「誰にも相談できない辛さ」を抱えていたので、同じような苦しみの中にいる誰かの助けになりたいと強く思いました。「将来は学校の子どもたちの多様性を大切にできる教員になりたい」という自分の目標のためにも、セクシュアルマイノリティに関わる相談を受けるという経験をできるだけ多く積んでおきたいということもあり、相談員をさせて頂くことにしました。

【相談を受ける中での苦悩と大切にしていること】

相談員を始めた当初は、１相談 30 分という短い時間の文章だけのやり取りということもあって、戸惑うことが多かったです。なかなか相談内容をテンポよく話してもらえなくて時間が無くなってしまったり、あまり意味のない質問をしてしまったり…。多様なケースが多く、最初から相談したいことや気持ちを的確に言葉にするのはなかなか難しいということもあって、結局何を相談したかったのかわからないまま終わってしまったりしたこともありました。今も自分の力不足を感じることが多々ありますが、今までの経験から、相談の中では特に大切にしていることがあります。それは、「相談者さんの心に寄り添い、信じて、一緒に言葉にしていく」ということです。私たちがどんなに解決してあげたいと思っていたとしても、相談が終わればその悩みと戦うのは私たちではありません。最終的に悩みに向き合い、状況を打開できる武器になるのは、「相談者さん本人の力」にほかならないと思っています。一方的にアドバイスをしたり、自分の価値観を押し付けたりせず、とにかくお話をよく聞き、サンドバッグになったり、一緒に心の整理をするお手伝いをしたり、励ましたり、応援したり、これからの作戦を一緒に考えたり…。「相談者さんの悩みに対して、言葉をかけてあげる」ではなく、「寄り添い、一緒に言葉にしていく」という視点から言葉を選ぶことで、「相談者さん本人の力」を信じた相談スタンスを心がけています。まだまだ、相談者さんの気持ちをうまく引き出すことができなかったり、よい言葉がけを見つけられなかったりするときも多いですが、相談者さんの心を少しでも軽く、前向きにできるような相談ができるよう、これからも一つ一つの言葉を大切にしていきたいです。

【相談員のやりがい・サポート体制】

「すっきりしました！」「勇気が出ました！」など、前向きな気持ちで終わることができたときはもちろん嬉しいですし、やりがいも感じます。しかし、「まだまだですね。」「今日のところはこれくらいにしときます。」など、なかなか糸口が見つからない時もあって、そんな時は、他の相談員のやり取りから学んだり、アドバイスをもらったり、日常生活の中からヒントを見つけたりしながら改善を積み重ねています。どんな相談からも多くの学びを得ることができますし、何より同じ相談員同士で意見交換をしながら、安心して相談を受けることができるので、楽しんで相談員を行うことができています。

◆相談員の声②

相談員になったきっかけは，自分も女性であることに悩んだことがあり，他者の性別のゆらぎに寄り添いたいと思ったからです。自分が高校生の時にクラスメイトから容姿への嘲りを受けるうちに，容姿を過度に気にするようになりました。存在がなくなるくらい軽い体重になっても，自分の顔じゃなくなるように化粧をしても，クラスの女子みたいな容姿になれなくて，（容姿が悪いと居るだけで迷惑をかける。）と思うようになり，誰とも話せなくなりました。この世界に居場所がないように感じて，心もからだもぼろぼろになって限界がきた時，（私は女性ではない。）と心の中でつぶやくと，自分の容姿も他の人から許してもらえたような気がして，生きていてもいいんだと思えました。当時の（きれいな容姿になりたい。）といった気持ちには，他者と親密になりたい，といったつながりを求める気持ちが潜んでいたと思います。生きることの苦しみや悲しみの奥には，その人の「人生で大切にしたいもの」がきっとあります。性別で悩むことの奥にも，きっとあります。

性別は，国籍や生年月日のように私たちを構成する要素のひとつという考え方もあるかもしれません。しかし，現代においては，「LGBTQ」，「SOGI」といった言葉も広まり，セクシャリティにおける多様性にも心が留められるようになったのではないかと思います。さらには，セクシャリティに関して，「人間の身体の一部としての性器や性行動のほかに，他人との人間的なつながりや愛情・友情・融和感・思いやり・包含力など，およそ人間関係における社会的・心理的側面や，その背景にある成育環境などをもすべて含むべきである（Kirkendall, 1972）」といった考え方もあります。すなわち，身体的性別や，恋愛感情だけではなくて，その人を構成するもの，他者とのつながりもセクシャリティに含まれるということです。つまり，私たちを構成するものは性別だけではないと考えた時，誰ひとりとして同じセクシャリティの人はいないと自分は信じています。

今までの文章で伝えたかったことは，苦しみや悲しみの奥には「人生で大切にしたいもの」があること，セクシャリティを構成する要素は性別に限らないし，人それぞれ違うということです。自分は相談員として，この２つの点を特に大切にしています。相談者さんのニーズに寄り添うことも大切だと考えているので，時と場合にもよりますが，相談者さんに敬意を払った上で，人生で大切にしたいものはどのようなことなのかをお尋ねすることもあります。その中でも，並走するように，相談者さんとともに，考え，寄り添い，励ましの気持ちを持っていることを，お伝えすることが大切だと思います。また，セクシャリティを構成する要素が性別だけではないように，相談者さんによって，過ごされている環境や，趣味，お仕事などもさまざまです。したがって，相談者さんのお話されたい内容とつながっているような，性別に関すること以外のお話もお尋ねするようにしています。

相談者さんは皆さんとても誠実で，ご自身のことに一つひとつ向き合われていらっしゃいます。この場をお借りして，心からの敬意を表します。いつもお話を聞かせてくださってありがとうございます。自分は，相談者さんのお言葉に心と耳を傾け，相談者さんの人生の道標を見つけて，ともに歩んでいけるような相談員になりたいです。自分はまだまだ未熟ですが，今後も相談員の仲間たちと，性別のゆらぎの一助になれることを目指してきたいです。

引用文献：Kirkendall, L. A. ・波多野義郎（訳）（1972）．現代社会における性の役割―――われわれにとって性とは何か，現代文明社会における性の本質を追求する―――　現代性教育研究，1，123-137.

◆他団体による SNS 相談報告

①　NPO 法人 PROUD LIFE 様

NPO 法人 PROUD LIFE では LINE 相談レインボー・ホットラインを 2020 年 10 月から運営しており、毎週月曜日 19:00～22:00 まで相談を受けています。

当法人では 2012 年より電話相談レインボー・ホットラインを実施し、多くの方からご利用いただいてきました。一方、SNS や若年層を対象としたコミュニティでは活発な動きがなされているため、より相談しやすい環境を整備するために LINE を利用した SNS 相談を導入することにしました。開始当初は隔週月曜日でスタートしましたが、相談回数を重ねるにつれて多くの相談が寄せられるようになったため、2021 年 2 月には毎週月曜日開催へと拡充することとなり、現在に至ります。

相談の流れについては LINE 友だち登録後、または相談開始時に案内メッセージが配信されるため、それに沿って呼ばれたい名前、年齢、相談番号を送付してもらい受け付け完了、その後相談員の対応準備が整った段階で順次相談が開始となります。相談時間は 30 分を目安に行い、1 回限りの相談を想定していますが状況によっては時間の延長、支援機関の紹介、次回以降にも引き続きご相談いただくことを提案するなど柔軟に対応を行っています。

◆LINE 相談における相談の特徴

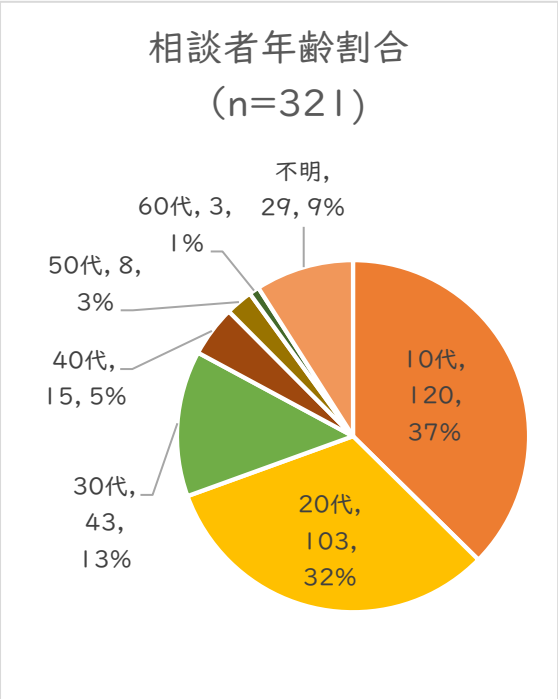
ここでは、開設 1 年間で寄せられた相談について触れます。2021 年 10 月現在、LINE 相談における相談件数は 321 件で、その約 7 割は 10 代から 20 代を占めています。電話相談では、どの年代が突出しているか同時期の統計がないため比較できませんが、電話相談に関わる相談員からの聞き取りによれば、幅広い年代から架電が寄せられているとのことでした。そのため、LINE 相談では若年層の相談が突出して寄せられていると思われます。

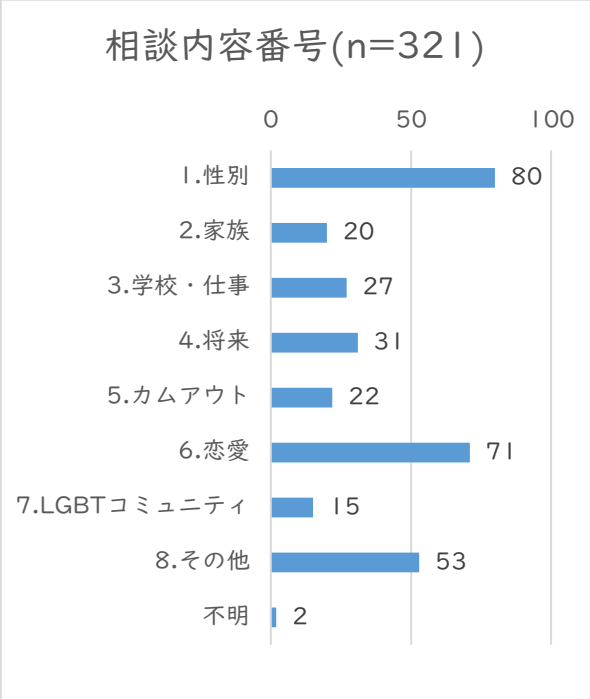
また、LINE 相談では相談者のセクシュアリティが明確に定まっていることは少なく、「もしかすると自分は〇〇なのでは」といった相談が多く見られます。他にも LINE 相談は電話と比べて文字で気軽にやり取りができるため、悩みになる前の段階で相談が寄せられることも多々あります。

開催日には多くの相談が寄せられる中で、内容を大別すると 3 つのカテゴリーに分類できます。まず 1 つ目には自分のセクシュアリティについての相談が最も多いものとして挙げられます。「1.性別」に特に見られますが、すべての番号の相談でも見られます。自分は何者なのか、という戸惑いなどが語られることが多く、電話相談でもよく見られる内容ではありますが、LINE 相談では若年層からの相談が中心となっています。また LINE 相談は電話と比べて文字で気軽にやり取りができるため、悩みになる前の段階でも相談が寄せられることが特に多いのではと思われます。

２つ目に挙げられるものは情報提供を求める相談です。こちらはセクシュアリティを問いませんが、自身の中である程度確立されている相談者に見られる傾向で、例えばセクシュアルマイノリティのコミュニティ情報や、ジェンダークリニック、ホルモン治療に対応してくれる病院の問い合わせなどがあります。相談者にとってその情報だけを知りたいという場合、気軽に利用できるツールではありますが、一方で電話のように相談者の状況や状態のアセスメントを行うことができないため、相談者に対して最適な情報の提供を図ることへの難しさが存在しています。

３つ目に挙げられるのは恋愛についての相談が全ての年代にみられることです。前述の二つは 10 代 20 代という若年層の割合に多く見られますが、恋愛相談に限っては学生に限らず社会人など年齢層を問わずに幅広く見られる傾向があります。電話相談ではあまり見られないため、これも LINE 相談の大きな特徴かと思われます。





◆LINE 相談における相談対応における工夫

ここまで LINE 相談におけるデータを取り上げていきましたが、相談を運用するにあたってどのような課題が生じたか、またどのように対応してきたかということについても触れたいと思います。

LINE 相談を開始するにあたってまず課題となったのは、相談対応におけるキャパシティの確保でした。電話相談では基本的に入電中は他の相談に対応できないため、一人ひとりに集中することができました。一方 LINE 相談では対応中でも受付が可能であり、相談終了後に順番待ちの相談にすぐ対応する必要があるため、時間内に全ての相談を対応することが困難になることも予想されました。

また、実際に相談開始の最初期には1時間を超える相談も多数見られるようになり、今後相談件数が増加した場合受け付けた相談の全てに対応できないことが考えられました。

そのため、相談開始以後は相談の質の向上とともに限られた人員の中で一つでも多くの相談に対応できるようにする工夫も同時に検討し、相談時間の短縮を図ってきました。その結果として相談件数が増加している現在も時間内の対応不可を大きく減らし、多くの相談を受けることにつながりました。ここでは工夫についても触れていきます。

まず、当会では電話相談事業を長らく継続していましたが、そのノウハウを LINE 相談に活用するには工夫が必要でした。電話相談では例えば相談者の周辺について、アセスメントすることを通して課題を発見しそこにアプローチするという流れがありましたが LINE ではやり取りに時間を要するため一つ一つのアセスメントを行うことができません。

そのため、まずは一つの問題に絞ることを目指し、1回の相談につき1つずつ課題の発見、解決を試みる形で展開する方針で行うことにしました。元々電話相談に比べて悩みが明確でなく、その前段階にある相談者の方も多いですが、内容を絞ることによって周辺の問題も同時に聞きつつもスムーズに展開されるようになり、相談時間の短縮につながりました。

また、相談中における注意点も、相談を重ねるにつれ、見えてきたことがありました。

相談中の文章については、「誰が」「いつ」「どこで」「何をした」という主語をはっきりさせる、ということが重要になります。相談者への対応中に主語がお互いの間でズレが生じると話が噛み合わず、相談の継続が困難になります。また、「が」「は」「の」「に」といった助詞についても適切に使用しなければ同様の事態が生じます。これまで上手く展開できなかった相談を見ると主語、助詞の使い方に課題が見られる傾向にありました。その他、人によって捉え方が異なってしまうような曖昧な表現は、電話相談であれば声のニュアンスで伝わることがありますが、文字では一切許されません。そのため、噛み合わなくなることを避けるためにも曖昧な表現を避けて、明確でわかりやすい言葉を使うことも求められます。

また、質問の仕方にも工夫が必要になります。内容を絞る必要性があると先ほど述べましたが、方向性を明確に持って話を適切に展開することが求められます。例えば、周囲の人間関係に内容を絞る場合であれば、親との関係性を聞いた後につなげる形で他の大人とはどうかと質問を重ねるなど、早い段階で展開する必要があります。ただ、その一方で長文を送ると相談者の側においても負担が増えるため、質問を増やしすぎない、電話相談では基本となる相手の言葉の繰り返しをなくすことを心がけ、LINE 相談における一往復は「電話相談の三往復分」という認識で、電話相談の発展形としての位置付けで対応しています。

最後に大きな工夫として挙げられるのが、相談者が相談の中で何を求めているのか、本当は何を聞きたかったのかなど、いわゆる主訴を早期に見定めて対応することです。

理由としては、先ほどの工夫の中で述べたように、話を無意味に広げないことで、相談者の負担を減らすということもあります。他にも、主訴に対して適切に対応することができれば、相談の途中や相談後に、相談者が自分自身で考えられるようになるため、同じ内容で再相談するということが少なくなります。

◆終わりに

LINE 相談は電話相談に比べて歴史は浅く、まだまだ手探りの部分は多いですが、若年層へのアプローチや場所を選ばない手軽さなど独自の役割を担う可能性を持っています。

昨今では団体、自治体でも LINE 相談を取り入れるところも増えていますが、今後も LINE 相談の窓口が広がり、多くの場所で開催されることが求められています。

私たちとしても LINE 相談を続けていくと、日々どれほど大切な相談窓口となっているか気付かされることが多いです。今後とも一人でも多くの方が相談できるよう、相談の質を向上させると同時に、相談の門戸を広げるための努力も進めていきたいと思います。

② NPO 法人 QWRC 様

LGBTQ と女性のためのセンターＱＷＲＣの相談事業、

特に LINE 相談と他の相談形態の比較（大阪）

にじいろ Q LINE相談

ともだち登録はこちら

執筆：桂木祥子

2003 年に大阪の中心街で LGBTQ と女性のためのセンターQWRC を数人で開設しました。この頃は、まだ、LGBTQ という言葉自体日本では知られていませんでした。けれど、もちろん、LGBTQ は、存在し、生活していました。当時、安心して集えて情報発信などができる場所が必要ということで、設立しました。

現在、QWRC では主に４つの事業をおこなっています。研修会、交流会、他の LGBTQ グループのサポート、相談事業です。相談事業は 2005 年電話相談からはじまりました。この頃、大阪府議員の一人がレズビアンだとカミングアウトし、孤立させてはいけないという思いや、悩んでいる人が話せるところが必要ではないかという提案が会員からあり、相談の仕事をしながら LGBTQ の活動をしている人々と開始しました。月１回５時間程度実施し、毎回電話がつながらないほど込み合っていました。

こちらは 2019 年に休止し、その後、2020 年６月より LINE 相談へ移行しました。その間大阪府内の LGBT 相談に相談員を派遣、2014 年より、全国初の LGBT 支援宣言を行った大阪市淀川区の LGBT 電話相談を受託しました（その後、淀川区から大阪市へ電話相談は移行した時点で QWRC への委託は終了）。

現在は、大阪府枚方市、茨木市、兵庫県芦屋市、尼崎市、西宮市の電話相談に電話相談員を派遣しています。また、対面式の面談も淀川区を皮切りに、京都市のコミュニティスペースに相談員を派遣しています。対面式は、コロナ禍を受けて、直接お会いするタイプと平行し、オンライン相談も取り入れています。

ほかに、他の LGBTQ 団体からの依頼で、相談員を派遣しています。それらは、相談しやすいように相談者の負担額はありません。対面の相談は、基本は一回限りとなっていますが、別にカウンセリング「にじのそら」を臨床心理士/公認心理師が行っており、こちらは、継続的なご相談が可能です（有料）。企業の LGBTQ 外部相談先としても活用できます。

電話相談は、どの地域も相談者は、30 代から 40 代後半が多くなっています。10 代のご相談は１パーセント程度ととても少ない状況です。障がいがあるかたの相談が一定数あり、背景を知らなけれ

ば、つかみにくい話もあります。相談内容は、カムアウトに関する相談、就活に関する相談が多い傾向です。

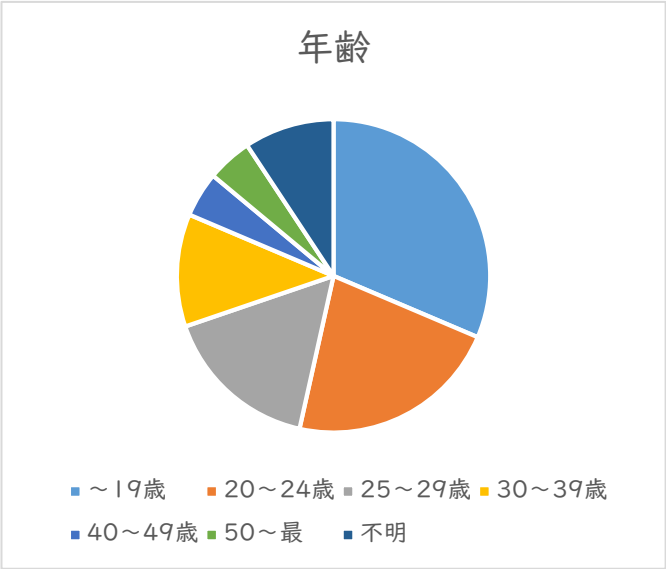
実際現地でお会いしての相談は、ネットでは調べてもわかりにくい、相談者の状況や心情を加味したうえでの情報の提供を求めておられるケースが多くなっています。オンラインの面談では、20 代のかたが多く、自分の性自認や性的指向そのものに悩むご相談が多く見受けられます。自分自身が生まれたときに決められた性別とは違い、男性と思っているが、自分が思っているだけでは不安になるというようなご相談が複数ありました。性的指向に関しても、異性愛者ではないが、だったらなんなのか、というアイデンティティのテーマがみられ、ネットの情報だけでは確信できない、深められないなどの相談があり、他者と対話し、自分を深めていく作業として相談事業が活用されているようです。

ただ、QWRC 側の事情としては、カウンセリング以外は、料金をいただいていないことや委託で行っていることもあり、同じ方に複数回ご利用していただくことができず、一回程度のご相談になっています。そのため深めるきっかけを提供するにとどまっています。相談者の中には、他者にはじめて自分の LGBTQ の要素についてはなす方もおられるため、相談員が当事者であるかどうかを気にされる方もいらっしゃり、相談員が状況に応じて自己開示することで、エンパワーメントを行うこともあります。

さて、LINE 相談に話を移します。LINE 相談は現在、委託等ではなくＱＷＲＣの事業として行っています。他の分野の相談からみても SNS 相談はアクセスしやすく、電話よりも相談しやすいのではないかと考え、既に LINE 相談を実施しておられた L-port さんの協力を得て学び、2021 年 3 月より、助成を受けて準備、6 月から開始しました。他の分野の LINE 相談からみても相談者は 10 代が多いであろうことを考え、対応しやすいように相談員の中から比較的若く、LINE 相談の経験のある人の協力を得て、開始しました。月一回程度 17:00-22:00 で、6 月から 12 月の間に８回実施しました。一回あたりの件数は、少ない時で６件、多い月には 26 件の相談がありました。電話相談は、一回あたり０件～6 件程度です。LINE 相談では０件ということは一度もなく、ご相談が多くてお受けできない回もありました。特に夏休み時期が最もアクセスが多くなりました。そのため、他の LGBTQ の LINE 相談と連携し、他の団体の LINE 相談日をお伝えすることにしました。

LINE 相談では、やりとりのお時間が他の手段よりかかります。テキストの往復になりますが、すぐ返事がある場合と 5 分以上間があることもあり、一人当たりのお時間が長くなります。アクセスしてくださる方にできるだけ対応できるように相談時間の目安を設定しており 30 分－1 時間としています。それでも時間が足りないとことがあります。

そして、やはり、電話相談とは相談する年齢層が違いました。さらに予想していたよりも感じる若年層が多く、10代前半からの相談もあります。10代が4分の1以上、20代前半を含めると半数以上、29歳までで4分の3を占めます。



内容は、性自認に関することが最も多く、ご自身の性別に悩むご相談や親にどのように説明したらよいのか等悩んでいました。どの年齢層でも性自認、性表現、性的指向の悩みや混同、性の規範から派生する悩みが見られました。現在の社会がそのようになっている反映だと思います。

そのため、相談員はLGBTQや多様性に関する教育を受けている、肯定的な姿勢を表現できる、相談の経験があるものが望ましいと考えています。また、10代前半では、スマホの使用時間が家族等により制限されていることや、10 代後半においても夕食やお風呂時間などでご相談の時間が空くこともありました。他の年齢層においても単身者の方もおられましたが、同居しておられる家族がおられ、電話では相談しにくいであろうことが推測されました。文字で相談でき、普段使っているアプリであるから相談しやすいことが推測されます。

また、ご家族からのご相談もあり、夫がトランスジェンダーだったというご相談、子どもが、ゲイだった、トランスジェンダーだったと今後どうしていったらよいかという将来への不安や気持ちの持っていきようを誰かに相談したいという状況がありました。身近な方になかなか相談できない状況がうかがえました。

2022年以降は、委託などLINE相談を実施していきたいと考えていましたが、2020年4月から自治体のLINE相談のセキュリティが厳しくなり、今まで自治体でLINE相談を実施していない場合、規定を守るためには初年度は300万以上かかることがわかり、委託等では現在実施できていません。10 代からの相談が多いということも考えても相談者から相談料をいただくより、今後も無償で提供していきたいと考えています。市民として取りこぼされている層ですので、自治体においては、LGBTQの相談だけでなく、他部署と連携していただき、ぜひSNS相談の実施検討をお願いします。

LINE 相談を実施するにあたり、当初は、電話相談を次第に SNS 相談に置き換えていこうと考えていました。しかし、電話相談と LINE 相談では、相談される方の年齢層、相談内容も異なります。また、オンライン相談、現地でお会いしての相談も相談内容が異なることがわかりました。そのため、配分は変えるにしてもどれも続ける意義があります。
そして、どの相談形態にも足りないのは、次の３つと考えております。

Ｉ.相談開催の頻度が少ないこと
２.継続して相談できる体制が必要だがない
3.相談員の確保

今後は、ＳＮＳ相談の効果を多くの方に知っていただくとともに、継続相談をできる体制を作っていけるよう予算の確保、相談員の育成を計画的に行い、相談者に還元していきたいと考えています。どうぞ、応援、ご協力をよろしくお願いいたします。

③ 一般社団法人ハレルワ様

つながるきっかけ・つながる先　ーLINE 相談とまちのほけんしつー

一般社団法人ハレルワ　代表理事　間々田久渚

◆はじめにーハレルワの活動について

ハレルワは 2015 年 6 月に任意団体として発足し、月 1 回の交流会「ハレの輪」を高崎市内の公民館で開くところから活動が始まりました。地元新聞社を中心に徐々にメディアに取り上げられる機会も増え、行政・学校・企業から講演や研修の依頼が舞い込むようになりました。それに加え、LINE 相談を中心とした相談事業や、居場所事業としてコミュニティスペース「まちのほけんしつ」の運営など活動の幅が広がってきました。

ハレルワの主な活動内容

〇交流事業―交流会「ハレの輪」、ぐんまにじいろ成人式

〇居場所事業―コミュニティスペース「まちのほけんしつ」運営

〇相談事業―LINE 相談、個別相談

〇啓発事業―講演・研修、自治体への施策提言、企業・他団体連携

◆相談業務について

LINE 相談の開始前から、学校等での講演後や、交流会後に個別相談を受けたりしてきました。Twitter での質問箱には匿名性があるため相談や質問がよく届きます。

学校での個別相談は、講演の前に各担任から案内してもらったり、質問などを事前アンケートする場合に個別相談の希望（無記名のアンケートで希望の有無や相談内容）を聞いたりしています。学校によっては既にカミングアウト済みの生徒がいて、予め相談の希望を聞いていたり、サポートが必要な生徒は教員・指導員が同席したりすることもあります。学校や生徒によってケースバイケースで対応しています。講演でアナウンスの際には「みんなの前で聞きづらい質問があったら来てね」「友だちと来てもいいよ」と、相談に行くことがアウティングになってしまうのを回避するための声掛けを考えたり、相談室の入退室が周りから見えやすいかどうかなど、プライバシーを守る工夫をしたりしています。

相談事業

〇LINE 相談　2020 年 7 月～

〇学校等での講演後の個別相談

〇交流会後の個別相談　※コロナ禍でオンライン化しているため現在は未実施

〇まちのほけんしつでの個別相談　2021 年 7 月～

〇Twitter での質問箱

◆LINE 相談について

導入のきっかけ

2020 年、コロナ禍により講演が軒並みキャンセルとなってしまい、学校での個別相談ができなくなってしまいました。また、それまでメールや Twitter の DM などで相談を受ける事もありましたが、業務化していなかったために、返信が遅れてしまったり、途絶えてしまったりなど、コロナ以外の課題もありました。

そのタイミングで、群馬県共同募金会（以下、赤い羽根）よりコロナ禍での活動支援助成金（正式名「赤い羽根　子どもと家族の緊急支援　全国キャンペーン」）を赤い羽根の担当の方から案内していただき、LINE 相談を中心として相談の事業化を決めました。

余談ですが、赤い羽根の担当の方は、過去に交流会にも参加してくれ、「この活動に助成金を使ってみませんか？」と提案してくれました。おかげで活動の規模が広がり、連携できそうな団体や個人と繋いでくれたり、団体運営などの相談にも乗ってくれたりする、ハレルワの活動のキーパーソンでもあります。地域に根ざした活動をされている団体は、ぜひ共同募金会や社会福祉協議会と繋がってみてください。

はじめかた

助成金により、人件費や研修費、広報費（LINE の利用料やカード作成）などが確保され、まずは LINE 相談を先駆けて実施していた L-port 様（にじいろ talk-talk）に研修を依頼しました。実施方法などもにじいろ talk-talk に倣っています。異なる点を挙げるならば、①相談員は対面と Zoom を選べるので、遠方にいるスタッフも相談に加われるという点、②LINE 公式アカウントは、相談だけではなく日頃の情報発信をしていること、相談時間外は AI による簡単な受け答えを設定しているという点があります。

①については、コロナ禍で Zoom でのミーティングや交流会を既に行っていたことと、相談業務のキーパーソンである公認心理師資格を持つスタッフが群馬県外に出ていたというのもオンライン化の

理由です。②は LINE 相談前から Zoom で交流会などの案内や申込みを行っていたのでアカウントを分けずにそのまま使いました。相談の中で交流会やコミュニティスペースの案内もしやすかったです。また相談時間外に「死にたい」とメッセージが送られてきており、お返しするのが遅くなってしまったことがありました。現在は「死にたい／死ぬ／もうやだ」などのメッセージが相談時間外に送られた際に、緊急で使える相談機関などのリンクが AI で送られる仕組みにしました。AI 応答の内容は時々見直すようにしています。

その他には、受け答えについて SNS 相談の書籍を参考にしたり、セクシュアリティと併せて発達障害・うつや自傷などがある人の対応や、相談員自身のメンタルヘルスを守るために、協力関係にある外部の心理職の方を招いて勉強会を行ったりしています。就労についての相談でハローワーク勤務の精神保健福祉士さんに繋いだり、生活保護に関する相談で、その分野の活動をしている司法書士さんに繋いだりした例があります。どちらの方も、過去にハレルワの講演や交流会に参加しており、日頃 SNS での接点がありました。こうしたリファー先の開拓のために、前橋の市民活動支援センターや、ぐんま NPO 協議会などの中間支援組織が開催するセミナーや交流会に積極的に参加し、市民活動団体の横の繋がりを作っています。

2020 年 9 月 LINE 相談研修

講演時や群馬県内施設で配布しているカード

参考書籍　SNS カウンセリング入門

◆LINE 相談――データ

・相談員　６名（１回の LINE 相談につき最低４名で対応）

・実施方法　対面・Zoom を通し、随時情報共有・分担をしながら対応

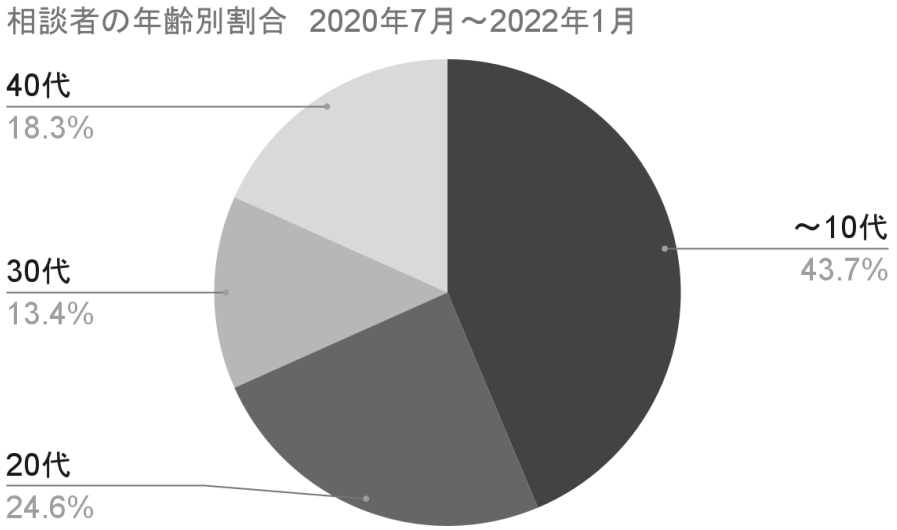
・時間　毎月第３日曜日 19 時～21 時（相談員は前後でミーティングや振返りを行う）

・実施回数　2021 年７月～2022 年１月までに 20 回（臨時対応を含む）

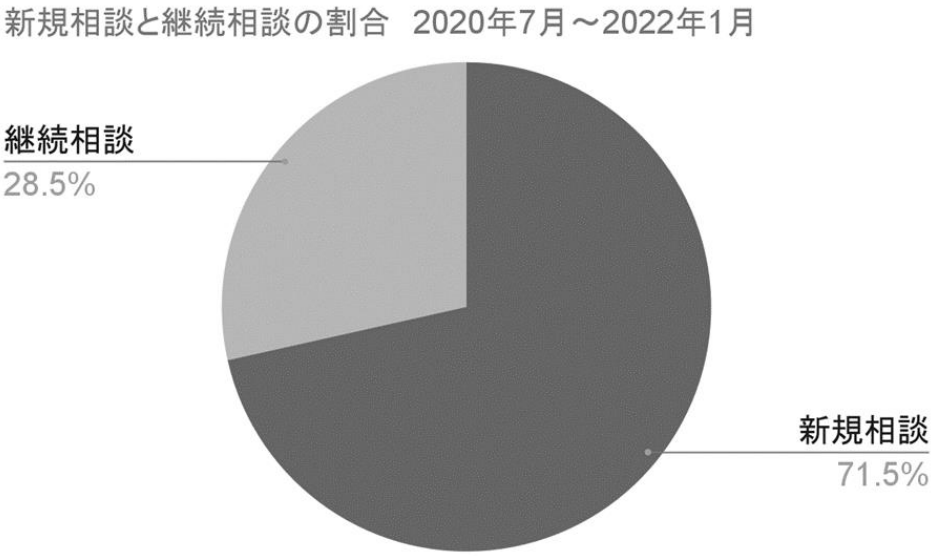
・相談件数　119 件（臨時対応を含む）

・相談者の地域　群馬県内：県外　おおよそ　９：１（国外からの相談もありました）

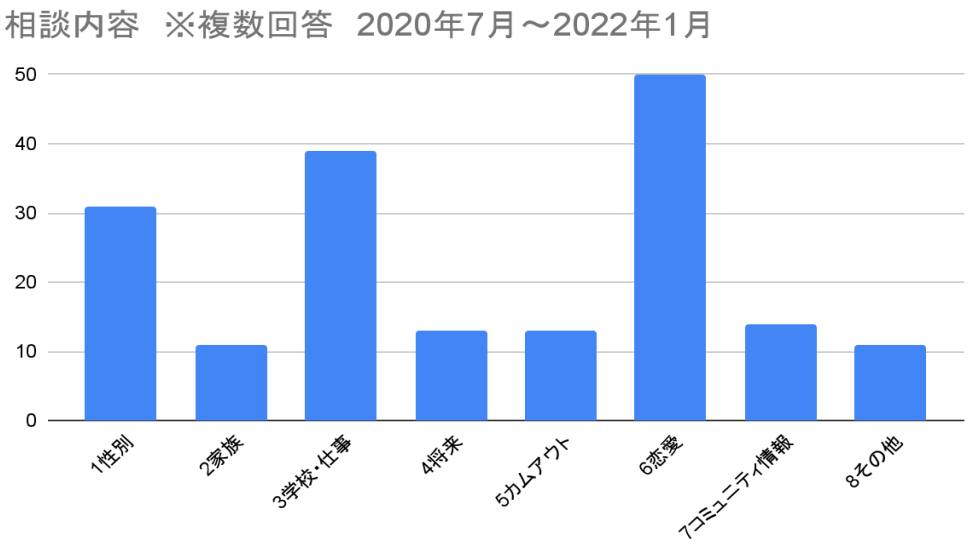
・周知の方法　SNS での投稿、講演先などでのパンフレット・LINE 相談カードの配布



・10 代、20 代が多い（当事者の保護者からの相談については 10 代にカウント）



・継続相談は全体の約３０％



・恋愛、学校・仕事、性別に関する相談が多い

・特に、30・40 代からは恋愛相談が多く、「誰にも話せていない」という声が目立ちます。

◆LINE 相談の難しさ

・相手の表情や声のトーンなどの情報がないので、こちらの返信がそっけなくないか、返信に時間がかかってしまい気を悪くしていないか、など気になってしまう。

・基本的に相談員の名前やセクシュアリティは明かさず、指名もお断りしている。特定の相談員に依存的になってしまうことは避けたい。ただし、「こんな悩みを持っているのは自分だけだ」「一人ぼっちだ」というようなメッセージを受けたときには、「相談員も当事者だから安心して話してほしい」と応えることはある。

・回答に当事者性は出さないようにはしつつも、相談員のセクシュアリティによって対応できる相談範囲が限られてしまうことがある。例:アセクシュアルのため、恋愛相談に寄り添うことが難しいなど。

・LINE 以外の連絡先を知らないので、ブロックされると交流会やコミュニティスペースの情報が届かない。最近、10 代は相談が済むとブロックしてしまう傾向があると感じる。

・LINE 相談だけでは解決できない問題があるので、リファー先・連携先を意識して外部と繋がるようにしている。

・孤立感が強い悩みによっては、交流会やコミュニティスペースを案内して直接会うことで解決したり、進展したりする。

◆コミュニティスペース「まちのほけんしつ」について

それまで公民館の一室を借りて交流会を開いてきましたが、月１回だけでは少なく、また公共交通機関が利用しにくいため 10 代が参加しにくいなどの課題もあり、常設の居場所の必要性を感じてきました。構想や物件探しに一年費やし、2019 年に前橋の商店街の空き店舗を契約しました。クラウドファンディングで改装資金の調達をし、ほとんどを自分たちで DIY で改装し、2021 年７月にコミュニティスペース「まちのほけんしつ」（以下まちほけ）のオープンに至りました。オープンから約半年ですが、来場者は累計 300 名になったところです。

物件探しの中で、不登校・ひきこもりの若者を支援する NPO と出会い、共にまちほけを作ることになりました。掃除や DIY 作業で時間を重ねていく中で、「実は自分も当事者である」「ハレルワを知っていたけど、なかなか交流会に行く勇気がでなくて」と打ち明けられることもあり、それは一人二人ではありませんでした。それまで不登校・ひきこもりの集まりの中でセクシュアリティの話をすることがなかったと言います。また、ハレルワの交流会は元々、LGBTQ に限定していない会ですし、併せて他のマイノリティである事も当然あります。限定してしまうことで、まちほけに来る事がアウティングになることも避けたかったので、他の分野で活動する団体と一緒に場所を共有するのは好都合でした。

また、当初は近所付き合いに不安がありましたが、地元メディアで紹介されると、近所の店で買い物や食事をした際に、声をかけてもらえることもありました。お向かいの店の御年 90 歳のご夫婦（しかもお名前がアライさん）に「広報に載ってたねえ」と言ってもらえたのは、とても心が温まる出来事でした。

コミュニティスペース
「まちのほけんしつ」
〒371-0022
群馬県前橋市千代田町 4-18-4
ハレルワオープン日
火・金・日曜日　14 時～18 時
利用料　１日 300 円
（18 歳未満・高校生は無料）
※詳細はハレルワの SNS 等でご確認ください。

◆つながる入口とつながりの変化

交流会や講演、相談、そして居場所と様々な活動を１団体で担うことは大変な事でもありますが、様々な方法を提供しているからこそ、コロナ禍になっても繋がりを維持することができました。また、LINE 相談の導入以前は講演の個別相談後、ノータッチになってしまう事がほとんどでしたが、現在は経過を LINE で知らせてくれたり、親へのカミングアウトがうまく行ったなど嬉しい報告が来たこともあります。

ケースＡ：コロナ前に交流会（対面）に参加→コロナ禍、Zoom の使い方が分からずオンライン交流会に参加できず、LINE 相談で近況報告→まちほけ完成後また対面で会えるように＋Zoom の使い方を教えオンライン交流会にも参加できるように

ケースＢ：LINE 相談が入口→孤立感が強かったので、まちほけや交流会を案内、他の当事者の友だちができ前向きに

ケースＣ：講演後の個別相談が入口→近所のため自分でまちほけに来たり、理解がある保護者のため親子で訪れたり

ケースＤ：講演後の個別相談が入口→遠方のため LINE 相談で経過を教えてくれた　など

◆課題と今後について

人員不足が大きな課題です。各事業を運営しているのは殆どが同じメンバーのため、お互いに疲弊しないように注意しています。既に、まちほけ常連のみんなに、作業をお願いしたり、お店番をしてもらったりしているので、緩い活動から啓発や相談と専門的な部分までの様々なポジションを作っていきたいと考えています。また、トランスのための医療情報の提供や、LGBTQ フレンドリーなお店など、こんなに身近にあったんだ！　と思うような群馬ローカルな情報発信をしていきたいです。

最後に、ハレルワの活動はオリジナルなものではなく、これまで LGBTQ の支援・啓発をしてきた個人・団体の皆さまの活動を参考にさせていただいたり、アドバイスをいただいたりしたからこそ、ここまで来ることができました。この場をお借りして感謝申し上げます。

◆寄付・広報など　応援のお願い

にじいろ talk-talk は、これからも継続してもっと多くの相談を受け付けるための資金を必要としています。相談員が安心して自分の技術や時間を提供できるように、相談の質を高めるための研修ができるように、もっと多くの人が相談に関わり、365 日いつでもどこかの団体が SNS で相談を受け付けている、そんな世界をつくるため、ご支援をよろしくお願いいたします。

寄付をしたいとき

・Syncable（シンカブル）

https://syncable.biz/associate/L-Port/

少額でも、毎月続けてのご支援もお待ちしております。

クレジットカード、銀行振込のどちらでも寄付が可能です。

にじいろ talk-talk を広めたいとき

・公式 Twitter（@LLinq2018）のお知らせをリツイートする

・相談カードを配る

LINE の友だち登録ができる QR コードのついた名刺サイズのカードです。お財布や定期入れなどにスッと入れられる、お守りになるような大きさです。カードを配りたい方は、ご希望の枚数・送り先について、連絡先メールアドレスまでご連絡ください。

この報告書に関して、また、にじいろ talk-talk に関するお問い合わせ等は

lgbts2017@yahoo.co.jp

までご連絡ください。

ここまで読んでいただき、ありがとうございました。

にじいろ talk-talk 実績報告書

発行：2022 年 3 月

発行者：NPO 法人北海道レインボー・リソースセンターL-Port　SNS 相談部門 Linq

印刷・製本：ラクスル株式会社

相談終了後アンケートに関する調査集計資料

L-Port　真野　友華

相談総件数 1228 件のうち、アンケートの回答数 499 件（回答率 40.6%）

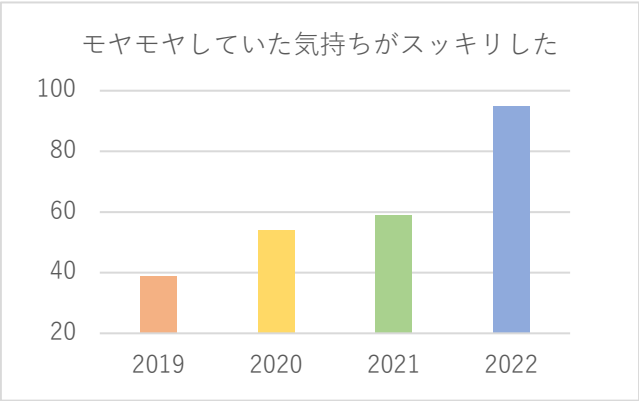
※2019 年 1 月～2022 年 12 月の記録、グラフは件数で集計

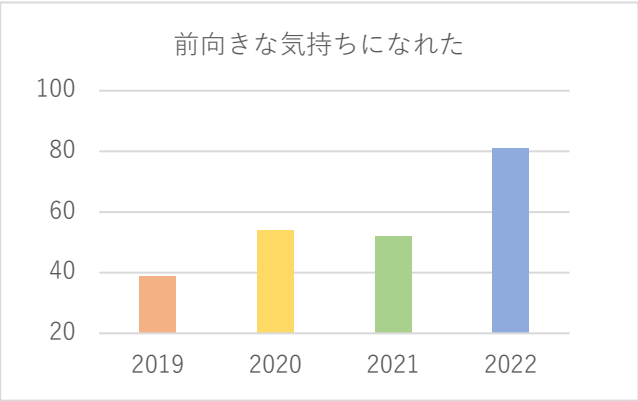
〇相談者の心境の変化について

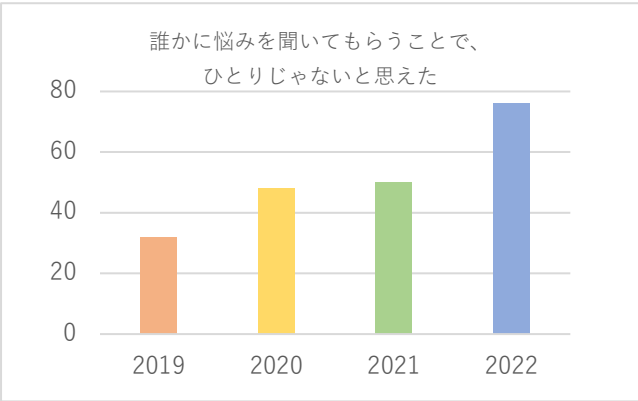
設問：「にじいろ talk-talk」に相談して、何か変化はありましたか？(複数回答可)

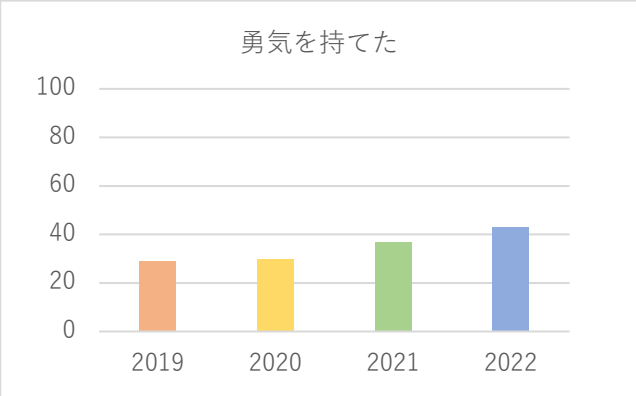
選択肢：モヤモヤしていた気持ちがすっきりした
前向きな気持ちになれた
誰かに悩みを聞いてもらうことで、ひとりじゃないと思えた
勇気を持てた
悩みを解決する方法を知ることができた
自分の考えを見つめなおすことができた
特になし
あまりいい返事が貰えなかった

精神的な悩みの軽減に関する項目

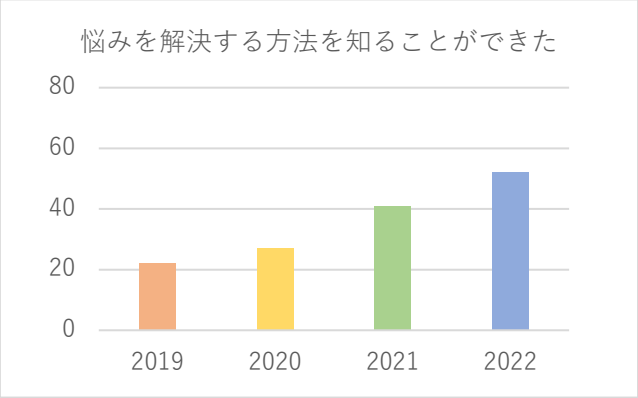


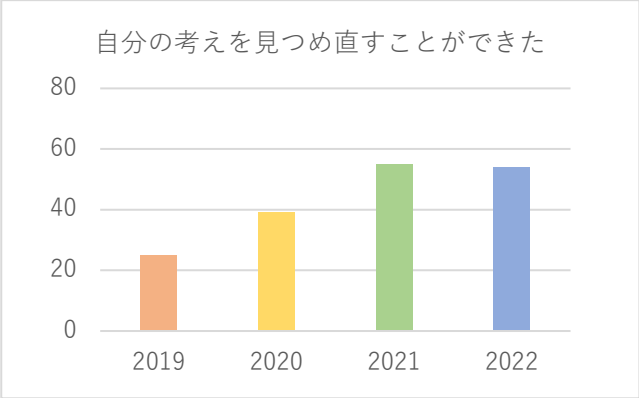




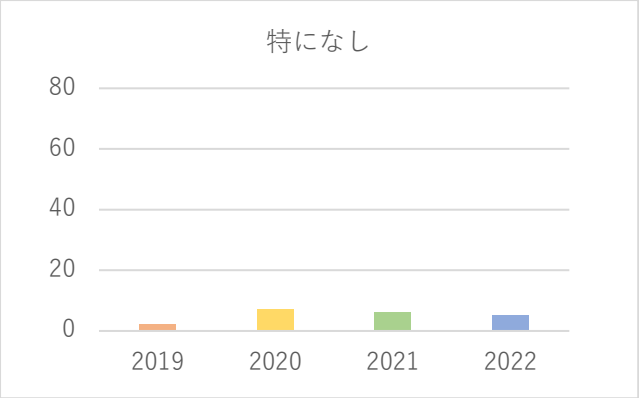


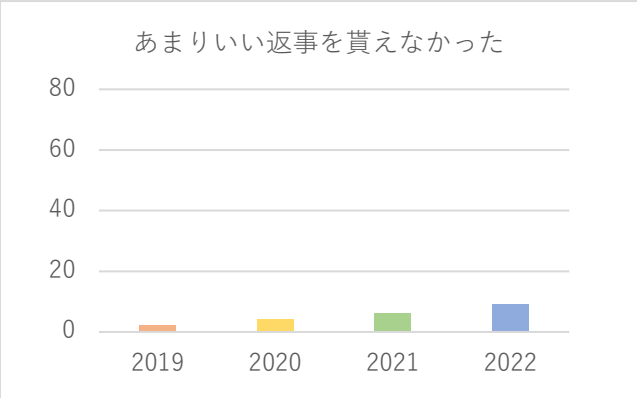
具体的に悩みを解決することに関する項目





ネガティブな変化・現状維持に関する項目

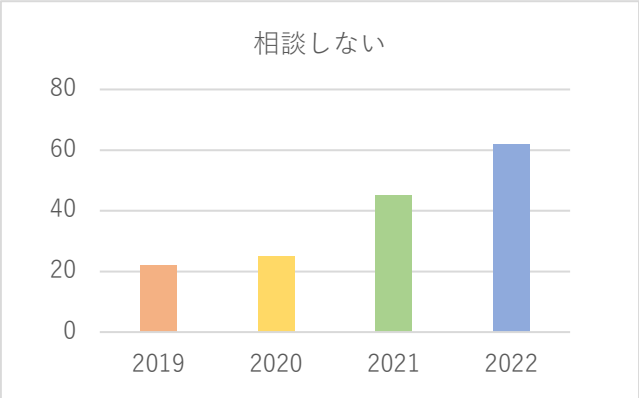


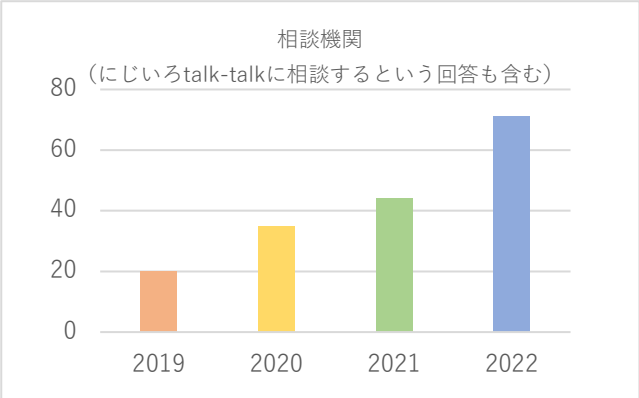


〇普段の相談先について

設問：セクシュアリティについてのことを相談する相手はいますか？(複数回答可)

選択肢：親、きょうだい、学校の先生、保健室の先生、交際相手、友達、相談機関、
スクールカウンセラー、相談しない、その他





〇実際にアンケートで相談者から寄せられた声（一部抜粋）

「こちらのような相談機関に相談させていただくのは初めてのことだったのですが、とても親身になって対応してくださり、自分の長い間悩んでいたことがすっと晴れていきました。このような機会を設けて、相談に乗っていただき本当にありがとうございました！！」

「もやもやしていたことが話せてよかったです。ありがとうございました。 恋愛の話は理解のある友達がいてそこで所謂恋バナとして出来るのですが自分のセクシュアリティそのものの話はなかなかしにくいこともあったので助かりました。」

「否定されないとわかる場所が、こんなに安心できる場所だとわかっていたつもりではありましたが、改めてこのことを強く実感しました。 ありがとうございました。」

「悩みを否定することなく聞いてくれたのがうれしかったです。 コミュニティも案内してくれて、機会があれば参加してみようと思いました。」

「予想以上に丁寧な対応をして下さいました。 返信も早かったですし、満足です。 また相談したいと思えました。」

「いつもありがとうございます　いつも、これがなかったら死んでたと思う。」

2020年度
にじいろtalk-talk
実績報告会

セクシュアリティ専門 LINE相談
にじいろtalk-talk から見る若者支援

オンライン ZOOM 開催！

2021年
1月17日(日)
16:00 - 18:00

参加無料

対象：LGBT 当事者団体
LINE相談導入を検討している様々な支援団体
相談事業・若者支援に関心のある人
(最大 95 名参加可能)

↓参加申し込みはQRコードから

基調講演
「LGBTQ と 若者たちの今」
にじーず代表
遠藤まめた氏

1987年
埼玉県生まれ

トランスジェンダー当事者としての自らの体験をきっかけにLGBTの子ども・若者支援に関わる。著書に「先生と親のためのLGBTガイド～もしあなたがカミングアウトされたなら～」(合同出版)ほか。

にじいろtalk-talk

実績報告　NPO法人 L-Port SNS相談部門Linq　えり・真野

後援 北海道　協力 札幌市男女共同参画センター　北海道LGBTネットワーク

お問い合わせ　NPO法人北海道レインボー・リソースセンター L-Port
lgbts2017@yahoo.co.jp

2021年度

にじいろ talk-talk
実績報告会

セクシュアリティ専門 LINE 相談
にじいろ talk-talk から見る 若者支援

相談件数 約850件
LINE を使った新しい相談の形

SDGs

ZOOM

開催日時

2022年
1月30日(日)
10時〜12時

1/30

ZOOMオンライン開催

お申し込みや詳細はコチラから

対象者

教育関係の方
支援者の方
LINE 相談や
LGBTQ に
興味のある方
[定員：90名まで]

料金 有料セミナー

[希望者の方に報告書冊子をお送りします。]

基調講演

オンラインとオフラインで
繋がる場所

LGBTQ & Diversity
HARERUWA
一般社団法人ハレルワ

一般社団法人ハレルワ

2015年より群馬県内で LGBTQ の
居場所づくり・啓発活動を行う支援団体
2020年にはコロナ禍の
活動として LINE 相談を開始
2021年には県庁所在地前橋の商店街を改装し
コミュニティスペース「まちのほけんしつ」を開設

休眠預金活用事業

にじいろ talk-talk

実績報告 NPO 法人 L-Port SNS 相談専門 Linq えり・真野

後援　北海道　札幌市　札幌市教育委員会
協力　北海道 LGBT ネットワーク
札幌市男女共同参画センター

お問い合わせ　lgbts2017@yahoo.co.jp
NPO 法人北海道レインボー・リソースセンター L-Port

2022 LGBTQ+

NiJIRO 実績報告会

にじいろ talk-talk（トークトーク） | にじいろ談話室

オンライン開催
ZOOM

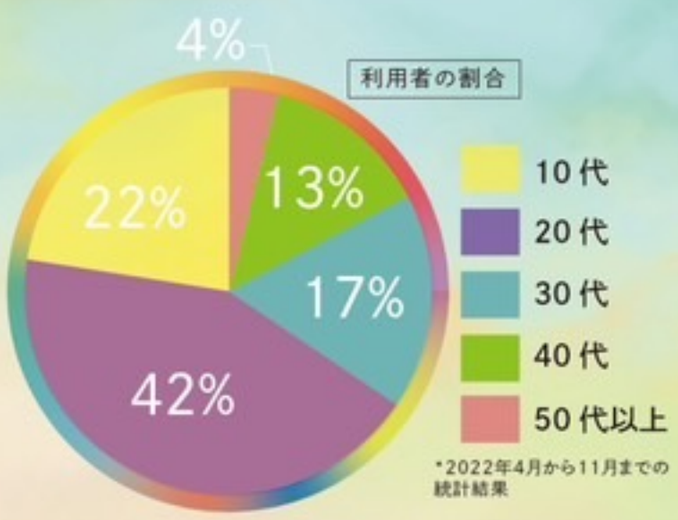
実地開催

NPO 法人 L-Port　代表 中谷衣里

チラシを受け取ってくださり、ありがとうございます！この度当法人で行っている LGBTQ+ の方のオン / オフライン支援を通して得た知見を共有させていただきます。なかなか知る機会の少ない支援現場のリアルについて、この機会に考えて行きませんか？ご参加お待ちしてます！

にじいろ talk-talk

“場所を問わず”“声を出さなくてもいい” LGBTQ+ 向けの相談先として、全国から悩みを受け付けて 4 年が経ちました。延べ 1,200 件超の相談データからの分析、当事者が今どんなことに悩んでいるのか、相談のシステムはどうなっているのか、詳しくご紹介いたします。



にじいろ談話室

LGBTQ+ の為の少人数型居場所
コミュニティへの参加経験の浅い LGBTQ+ 当事者を対象とした新しい居場所を 2022 年 4 月より札幌市内で定期開催中！ SNS 相談事業との関わり、誰もが参加しやすい場の作り方など、居場所作りを始めてみたい支援者に向けた内容にもなっています。

開催日　2023年 2/26 SUNDAY 日

時間　START 14:00 ↓ END 16:00

料金　有料セミナー ¥500

場所　オンライン コミュニケーションアプリ「Zoom」内 ミーティングルーム
実地 会議・研修施設ACU SAPPORO | 小会議室1212
〒060-0004　札幌市中央区北 4 条西 5 丁目アスティ 45 12F

にじいろ talk-talk 報告担当 | NPO 法人 L-Port　SNS 相談部門 Linq　えり・真野
にじいろ談話室報告担当 | NPO 法人 L-Port　にじいろ談話室スタッフ えり・高橋

お問い合わせ　lgbts2017@yahoo.co.jp
NPO 法人北海道レインボー・リソースセンター L-Port

後援　北海道　札幌市　札幌市教育委員会
オンラインセミナーと、実地開催がございます。詳しくは QR コード内またはお問い合わせ先へご連絡ください。

お申し込みはコチラから

にじいろ talk-talk

LINE

Twitter @LLing2018

セクシュアリティ相談

はじめました。

Try talking on LINE

誰にも話せない悩みを話してみませんか。

恋愛感情を抱かないってヘン？
同性を好きになったから
性別に違和感がある…

セクシュアリティに関する
悩みを専門にお聴きします

NPO法人 [illegible]
レインボーコミュニティ [illegible]
[illegible]

対象

主に 中・高・大学生 や 若年層

日時

相談日 | （ LINE でお知らせ ）
毎月 2 回

時 間 | 18:50～21:50

方法

1. QRコードを読み取る
2. 「友達登録」する
3. 相談日に相談をする