

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

<p>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。</p>

②事後評価のための実施した調査

調査 I	<p>【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。</p>
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）	
<p>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、と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。</p>	

調査 II	<p>【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。</p>
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）	
<p>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、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</p>	

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	<p style="text-align: center;">【関連する短期アウトカム】</p> <p>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。</p>
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）	
<p>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つた経費（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。</p> <p>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ではなく、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。</p>	

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られる。

(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	用途	
	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
	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ない。」「同じ立場に立って話を聴いてもらった。」「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「相談員が皆サポーター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

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

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	<p>2020 年度実績報告会：74 名</p> <p>2021 年度実績報告会：87 名</p> <p>2022 年度実績報告会：100 名(予定)</p>

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	<p>プラウド香川 LINE 相談 月 1 回</p> <p>にじいろ Q LINE 相談 月 4 回</p> <p>LGBTQ+LINE 相談 月 1 回</p> <p>LINE 相談レインボー・ホットライン 月 4 回</p> <p>にじいろ talk-talk 含め、合計月 12 回実施</p>

(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

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>相談完了率が上昇するという事は、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のできるような運営をしていきたい。</p> <p>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広がったことは、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</p>

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十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の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、まずは自身の悩みを否定や揶揄されることなく“ありのままに悩みを語れる”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

*①・②についてははまる状態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
①事業実施プロセス				○	
②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 相談を開設するとすると、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け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。

<input checked="" type="checkbox"/>	事前評価報告後に見直した事業計画やロジックモデル
<input checked="" type="checkbox"/>	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)
<input checked="" type="checkbox"/>	広報活動の成果品、報道された記事
<input checked="" type="checkbox"/>	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 ()