

困難な問題を抱える女性への SNS 相談事業 質問回答

質問内容 1

主題：実績件数及び相談者数（実人数）について

内容：令和6年度から令和7年度直近までの、月別の下記件数をご教示いただけますでしょうか。

- ・相談者数（実人数）
- ・相談件数
- ・相談件数のうち、自治体などへ通報を行った件数
- ・主訴別の対応件数（複数回答有）
- ・混雑時アクセス件数
- ・平均の相談対応時間

質問

実績がございましたら、相談件数をご提供いただけますようお願いいたします。

【回答】

令和7年4月より当課が事業実施しているため、令和7年度実績（4月～12月）を回答します。

- ・相談者数（実人数）
報告項目としていないので、集計しておりません。

- ・相談件数（相談対応件数／毎週火曜日～土曜日 10:00～13:00, 14:00～16:00）

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
相談件数	52	47	44	62	72	64	57	39	36

- ・相談件数のうち、自治体などへ通報を行った件数
現時点で実績はありません。

- ・主訴別の対応件数（複数回答有）

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
家族問題	15	7	17	21	17	11	13	7	7
健康問題	14	16	21	20	19	12	27	19	17
経済・生活問題	3	3	2	3	1	1	4	5	1
勤務問題	7	14	4	2	5	5	2	0	2
男女問題	5	7	1	8	3	2	2	6	1
学校問題	8	7	2	4	5	0	3	6	7
その他	26	14	14	22	42	41	18	4	9

・時間外アクセス件数（相談員対応時間外自動応答件数）

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
相談件数	68	80	70	98	97	53	59	85	75

・混雑時アクセス件数

チャット相談であるため、全件対応（チャットルームへの入室）可能です。

・平均の相談対応時間

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
～15分未満	3	5	5	8	8	7	8	7	6
15～30分	15	10	16	13	23	14	7	10	17
30～60分	27	21	14	32	34	30	27	13	8
60分以上	7	11	9	9	7	13	15	9	5

質問内容 2

主題：仕様書の 2 事業内容について

内容：緊急性の高い相談があった場合の対応において、各関係機関の連絡先等は別途連携いただけるのでしょうか。

対応時間内の具体的な連携方法等があればご教示いただけますでしょうか。

また、対応時間外の場合は、自動応答機能での警察や下記の各関係機関への相談を勧める形でよろしいでしょうか。

https://web.pref.hyogo.lg.jp/kf12/hw10_000000033.html

DV 等

兵庫県女性家庭センター（兵庫県配偶者暴力相談支援センター）

性暴力

<https://www.supporthyogo.org/yorisoi/>

【回答】

・通報について、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律（平成十三年法律第三十一号）第6条により努力義務となっておりますが、基本的には、①市町の福祉担当窓口、②女性家庭センター、③警察が通報先となります。

一方で、チャット相談の匿名性及び写真等の送付を不可としていることから、個人を識別することが困難な事例が多く、身体に対する暴力の現認は難しいため、市町の福祉担当窓口への通報は混乱を生む可能性が高いと考えます。基本的には本人からの相談を促し、対応に苦慮する場合は、委託元（兵庫県児童家庭課）への相談、時間外の場合は、女性家庭センター及び警察へご連絡いただくようお願いします。

（配偶者からの暴力の発見者による通報等）

第六条 配偶者からの暴力（配偶者又は配偶者であった者からの身体に対する暴力に限る。以下この章において同じ。）を受けている者を発見した者は、その旨を配偶者暴力相談支援センター又は警察官に通報するよう努めなければならない。

・時間外対応の情報提供先

相談内容の選択に応じて、以下の連絡先を案内しています。

悩みのホットライン (078-732-7700)

#いのち SOS (0120-061-338)

性犯罪被害者相談電話全国统一ダイヤル (#8103)

児童相談所虐待対応ダイヤル (189)

よりそいホットライン (0120-279-338)

兵庫県警察性犯罪被害 110 番 (0120-57-8103)

児童相談所相談専用ダイヤル (0120-189-783)

兵庫県警察本部ストーカー・DV 相談 (078-371-7830)

24 時間子供 SOS ダイヤル (0120-0-78310)

いのちの電話 (0120-783-556)

24 時間子ども SOS ダイヤル (0120-07-8310)

こころの健康相談統一ダイヤル (0520-064-556) ¥

質問内容 3

主題： その他提案内容を説明する書類の枚数指定有無について

内容：募集要項 4 応募 (5) 応募図書 カ「その他提案内容を説明する書類」に枚数指定はございますでしょうか。

【回答】

特にございません。