

電話相談

「レインボー・ホットライン」

2012 年度事業報告書

2013 年 10 月

特定非営利活動法人 PROUD LIFE



## 電話相談「レインボー・ホットライン」事業報告書

(実施期間：2012年5月－2013年4月)

この報告書は、平成25年度公益信託愛・地球博開催地域社会貢献活動基金  
(あいちモリコロ基金)の助成を受けて作成しました。

電話相談「レインボー・ホットライン」2012年度事業報告書  
目次

0・はじめに	01
1. 電話相談の開設へ向けて	01
1. 1. セクシュアル・マイノリティへ向けた電話相談の必要性	
1. 2. 電話相談開設へ向けた準備活動	
1. 3. 相談員候補者への研修	
2. 広報活動	03
2. 1. 行政への働きかけ	
2. 2. ポスター・カードの作成と配布	
2. 3. 各種マスメディアへの働きかけ	
2. 4. SNS等を利用した告知	
2. 5. リスティング広告の活用	
3. レインボー・ホットライン実施・利用状況	06
3. 1. 月別の利用状況	
3. 2. 年代別の利用状況	
3. 3. レインボー・ホットラインを知ったきっかけ	
3. 4. 利用者の居住地	
3. 5. 利用者のセクシュアリティ	
3. 6. レインボー・ホットラインにおける相談時間	
3. 7. 利用者の主訴	
4. 電話相談の課題	12
4. 1. 電話相談における倫理上の問題	
4. 2. わいせつ通話・セックス通話等への対応	
4. 3. 相談員からの改善要望	
5. 2013年度以降の継続実施へ向けて	13
6. おわりに	13
7. 参考資料	14

## 0. はじめに

特定非営利活動法人 PROUD LIFE（以下、「当会」）は、セクシュアル・マイノリティ（性的少数者）をはじめとした、多様な性を生きる当事者やその家族、当事者とともに生きる人々への支援を目的とした団体であり、平成 24 年度公益信託愛・地球博開催地域社会貢献活動基金（愛称：あいちモリコロ基金）の助成を受け、セクシュアル・マイノリティのための電話相談「レインボー・ホットライン」を開設・実施したので、ここに報告する。

### 1. 電話相談の開設へ向けて

#### 1. 1. セクシュアル・マイノリティへ向けた電話相談の必要性

セクシュアル・マイノリティの当事者にとって、学校や家庭、交友関係において自身の悩みを気軽に相談することができず、不安や孤独を感じる場面が少なくないという現状がある。これは、セクシュアル・マイノリティに関する知識を扱わない学校教育の問題や、セクシュアル・マイノリティが存在しないことを暗黙の了解とした医療制度や法制度の問題とも密接にかかわっている。セクシュアル・マイノリティではない人々からすれば、セクシュアル・マイノリティとは自分自身とは遠いどこかの話であり、支援の必要性すら無いと感じてしまっているのではないだろうか。

セクシュアル・マイノリティへの公的支援が非常に乏しいなか、支援や福祉に関心のある人々によってセクシュアル・マイノリティへの支援活動が行われている。自助グループの設立やコミュニティスペースの開設、電話相談の運営等をおこなう NPO 法人や民間団体も日本各地に徐々に設立されてきている。特に、電話相談は当事者が自分の身を明かすことなく相談できるメリットがあり、特に重要なサポートツールとなっている。

セクシュアル・マイノリティへ向けた民間の電話相談は、日本においては既に 20 年以上の活動実績がある。東京の NPO 法人「アカー」（OCCUR／動くゲイとレズビアン）の会は 1987 年に同性愛者へ向けた電話相談を開始した。開設当時は HIV／AIDS が日本に広がりを見せ始めた時期であり、HIV／AIDS を不安視する同性愛者の相談に対応できる相談先が必要とされていたのである。

以降、これまで数多くの NPO 法人や民間団体がセクシュアル・マイノリティへ向けた電話相談を開設してきた。たとえば、関東では、先述の「アカー」に加え、1994 年に設立された団体「ぷれいす東京」による電話相談（HIV、AIDS 等の相談が中心）、医療や心理臨床等の専門家を中心とした団体「AGP」による「こころの相談」（セクシュアル・マイノリティ全般、1997 年～）、NPO 法人「レインボーコミュニティ coLLabo」による電話相談（レズビアンや多様な性を生きる女性へ向け）、「特定非営利活動法人 SHIP」の「SHIP ほっとライン」（セクシュアル・マイノリティ全般、2011 年 2 月～）等が既に相談実績を伸ばしている。他地域では、大阪の NPO 法人「Queer and Women's Resource Center」（QWRC）が 2005 年より電話相談を実施しており、札幌の NPO 法人「北海道レインボーリソースセン

ター」(L-Port)と、秋田と宮城・東京で活動している民間団体「性と人権ネットワーク ESTO」も同様にセクシュアル・マイノリティへ向けた電話相談を行なっている。

しかしながら、名古屋市や東海地域では、これまでセクシュアル・マイノリティの電話相談は一度も開設されてこなかった。これは、セクシュアル・マイノリティをテーマとする団体が電話相談の運営に耐えうる組織力を持つに至らなかったこと、また資金面や人材の確保に困難があったことに起因していると推測している。そこで、地域遍在性の是正、名古屋という土地柄におけるセクシュアル・マイノリティの現状を考慮した電話相談の必要性を痛感し、2012 年内に電話相談「レインボー・ホットライン」を開設する方針を固めた。

### 1. 2. 電話相談開設へ向けた準備活動

電話相談の開設にあたり、以下の3点の確保が問題となった。

第一の問題は、電話相談の運営に必要な資金の確保であった。これについては、平成24年度公益信託愛・地球博開催地域社会貢献活動基金（愛称：あいちモリコロ基金）より、助成金をいただくことができたことで解決された。なお、平成25年度においても同団体より継続して助成を受けることができ、電話相談も助成金を活用することにより継続的に実施している。

第二の問題は、電話相談を実施する会場の確保であった。電話相談を行なうためには、電話機を設置する場所と通話内容が第三者に漏れない環境が必要であった。これについては当会が借用している施設等を活用することで解決することができた。

そして、第三の問題が、相談員となるスタッフの確保であった。

### 1. 3. 相談員候補者への研修

当初、当会では相談員として医療関係者やカウンセラー等の専門家を想定していた。ところが、セクシュアル・マイノリティに詳しい専門家が少なく、相談員として依頼することができなかつたため、セクシュアル・マイノリティへのサポートに関心のある人材を相談員候補者として独自に研修・養成することとした。

候補者への研修は、「セクシュアル・マイノリティの福祉に関わる研修」（2012年3月31日、同年5月26日）と、「相談員として電話相談に携わるための研修」（2012年4月15日、4月28日）の全4回で実施した。前者については、セクシュアル・マイノリティの社会状況やメンタルヘルス、公的支援、法律、精神福祉等に関わる知識の習得を目的とし、セクシュアル・マイノリティについて専門的に研究を重ねている大学の教員を講師に招いて実施した。一方、後者の研修については、ロールプレイを通じたスキルの習得や、相談員としての倫理観の習得を目的とし、ソーシャルワーカーとして活躍されている方を講師として招聘して開催した。

## 2. 広報活動

### 2. 1. 行政への働きかけ

電話相談の開設にあたり、名古屋市より後援名義の使用許可をいただいた。行政による後援が得られたことで、電話相談としての信用や活動の有効性が担保されるとともに、保健所、生涯学習センター等の公所に広報することが可能となった。また、自殺対策のために名古屋市が運営するウェブサイト「こころの絆創膏」にも相談先として掲載されている。

### 2. 2. ポスター・カードの作成と配布

レインボー・ホットラインを広く知ってもらうため、電話相談のポスター（600部）と名刺サイズのカード（4000部）を作成した。配布先は以下のとおりである。特に、情報の不足しがちな思春期、青年期の若い当事者へ広く知ってもらえるよう、教育機関を中心に広報活動を行なうよう心掛けた。

#### ◆ポスターとカードの配布先（ポスター1部につきカード20枚配布）

- ・名古屋市教育委員会（市立高校） 16部
- ・名古屋市内の私立高校 60部
- ・日本福祉大学、金城学院大学、中京大学 各2部
- ・名古屋市生涯学習センター 16部（各区1部）
- ・名古屋市男女共同参画センター管轄の公共施設 18部
- ・名古屋市保健所 16部（各区1部）
- ・中核市保健所（一宮市、春日井市、豊田市、岡崎市、豊橋市） 各10部
- ・愛知県健康福祉センター 10部

#### ◆カード配布のみ

- ・ハートフルなごや カード20枚
- ・“人間と性”教育研究協議会（愛知県） カード180枚

### 2. 3. 各種マスメディアへの働きかけ

レインボー・ホットラインの周知を進めるため、新聞社やテレビ会社などの各種マスメディアへの広報も当会の活動と絡めながら積極的に行なった。テレビでは、2012年7月12日に放送された名古屋テレビ（メ〜テレ）の情報番組「UP!」へ当会代表が出演した関係で、番組のウェブサイトにレインボー・ホットラインが掲載された。

一方、2013年5月までにレインボー・ホットラインの記事が掲載されたのは、2012年5月11日の毎日新聞朝刊（資料1）、2012年6月8日の中日新聞朝刊（資料2）、2013年1月5日の中日新聞朝刊（資料3）の3回であった。

# 「多様性認めて」交流のバー出店



多様な性指向を持つ男女が交流する「レインボー・ホットライン」のバー出店。多摩区中野区。

自分の性指向を認めて仲間と交流する「レインボー・ホットライン」のバー出店が、多様な性指向を持つ男女が交流する場として注目を集めている。多摩区中野区にある「レインボー・ホットライン」のバー出店が、多様な性指向を持つ男女が交流する場として注目を集めている。

## 性同一性障害の安否を

一九九九年に女性と錯「女性としての自分を認める」として性別転換手術を受けた。現在は「女性としての自分を認める」として性別転換手術を受けた。現在は「女性としての自分を認める」として性別転換手術を受けた。

## 「人並みの幸せ 平等に」

「人並みの幸せ 平等に」として性別転換手術を受けた。現在は「女性としての自分を認める」として性別転換手術を受けた。現在は「女性としての自分を認める」として性別転換手術を受けた。

# 性の少数者に虹色の社会を

性的少数者に対する社会的偏見を減らし、虹色の社会を実現するために、様々な取り組みが行われている。

**相談**

◆レインボー・ホットライン—セクシャル・マイノリティ(性的少数者)のための電話相談 各所属を擁護し、サポートをしてくれる市民団体「P.R.O.U.D LINE」が性同一性障害や同性愛など「性」に悩む本人と家族・友人・教師などを対象に無料で電話相談 (03-6100-0001・03-6100-0002) 毎月第2、4月曜日19時～22時。

(資料1) 2012年5月11日(金) 毎日新聞

# 切実な声 窓口に残り

## 名古屋の性的少数者支援団体 電話相談開設7か月

名古屋の性的少数者支援団体「レインボー・ホットライン」が、電話相談を開設して7か月が経過した。利用者数は増加傾向にあるという。

名古屋の性的少数者支援団体「レインボー・ホットライン」が、電話相談を開設して7か月が経過した。

(資料3) 2013年1月5日(土) 中日新聞朝刊



## 2. 4. SNS 等を利用した告知

セクシュアル・マイノリティに関して悩みを抱えた場合、周囲の友人や家族への相談が困難であることが多いのではないかと推測し、当会では電話相談の告知先として SNS (Social Networking Service) の活用を進めた。NPO 法人として twitter、Facebook、mixi の公式のアカウントを取得し、インターネットを活用してセクシュアル・マイノリティの情報を得ようとする利用者へ対応した。特に、twitter ではレインボー・ホットラインの実施時間の前に告知を出すことにより、電話相談の実施を利用者へ促している。

## 2. 5. リスティング広告の活用

レインボー・ホットラインの開設から半年が経過した 2012 年 11 月より、電話相談の利用者増を目的としてリスティング広告 (Google Adwords) の掲載を開始した。この広告は、ウェブサイトでセクシュアル・マイノリティに関連したキーワード (レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー、等) の検索結果に付随してレインボー・ホットラインの電話番号と実施日時が表示される仕組みである。このリスティング広告は、広告を閲覧した利用者が広告に掲載されたウェブサイトの URL をクリックすることで料金が発生する仕組みであり、1 か月あたりのクリック数に制限をかけることにより広告費の調整もしやすくなっている。なお、リスティング広告については、利用者のインターネット接続地域を愛知県、三重県、岐阜県の東海 3 県に限定しており、東海地域に効果的に広告を打つことができている。

リスティング広告のクリック数と広告の表示回数を表 1 に示す。各月ともにクリック率が非常に小さいながらも、レインボー・ホットラインの番号自体はクリックしなくても確認できるような広告にしていることから、広告の表示回数を増やすことがまずは必要であろうと判断している。

表 1. リスティング広告の効果

	クリック数 (A)	広告表示回数 (B)	クリック率 (A/B*100)
2012 年 11 月	133	160375	0.08
2012 年 12 月	235	256449	0.09
2013 年 01 月	200	339671	0.06
2013 年 02 月	169	843194	0.02
2013 年 03 月	165	434200	0.04
2013 年 04 月	141	219912	0.06

### 3. レインボー・ホットライン実施・利用状況

準備期間を経て、2012年5月14日(月)19時よりレインボー・ホットライン(052-931-9181)を開設した。2012年は毎月第2、第4月曜日の19時から22時の3時間の実施とし、30分程度の相談を各回平均2件の受けることを目標とした。電話相談中は各種研修を受けた相談員2名と当会の事務局員1名の計3名で運営しており、相談中や直後の相談員へのフォローは事務局員が、検討の必要な事例については毎月1回の事例検討会でのスーパーバイザーがアドバイスを提供することで相談員へのサポートとした。

以後、1年間の実施期間を受け、2013年4月末日までの24回のレインボー・ホットラインの利用状況や相談内容について報告する。なお、同一人物が複数回電話相談を受けていることもあるため、特段の注記の無い限りは全て「のべ件数」として表記する。

#### 3. 1. 月別の利用状況

2012年5月14日(月)から2013年4月22日(月)までに24回の電話相談を実施した。着信総数は79件(3.3件/回)であり、無言電話(19件)を除いた相談件数は60件(2.5件/回)となった。目標であった各回平均2件を超えており、当初の予測よりも多くの相談が寄せられていたことがわかった。実施月別の相談件数と無言件数を図1に示す。

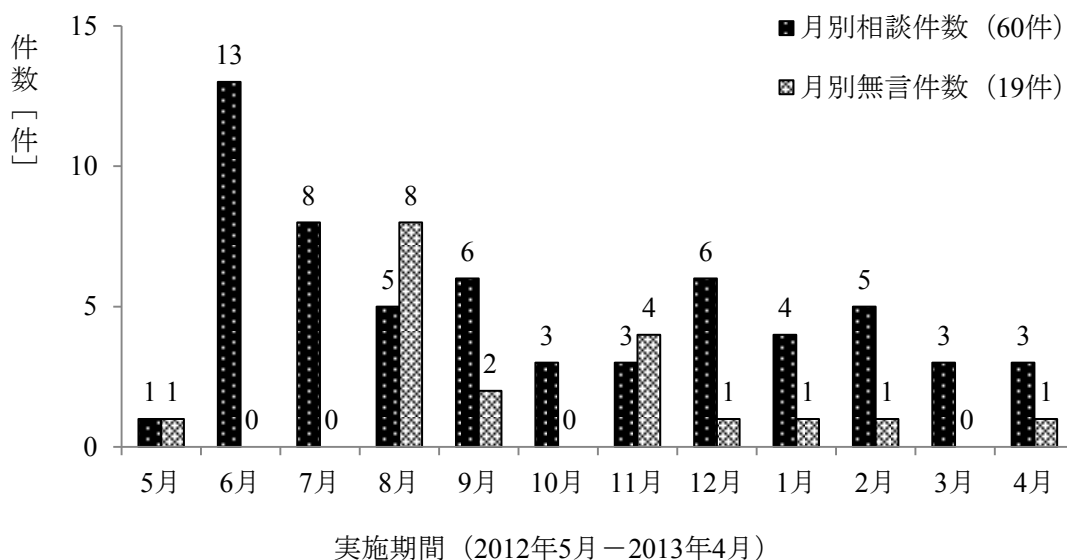


図1. 実施月別の相談件数

月別の相談件数をみると、新聞記事が掲載された2012年6月の相談件数が突出して多いものの、以後は毎月3~6件で推移していた。また、無言件数が特定の月(8月、11月)に集中しているのは、特定の利用者が不安等を理由に無言のまま電話を切ってしまう行為を繰り返したためと推測しており、年間を通じて特筆すべき傾向は無いと判断している。

### 3. 2. 年代別の利用状況

寄せられた60件の相談のうち、利用者の年代を尋ねることのできた47件について示したものが図2である。セクシュアル・マイノリティの情報が不足しがちな若い世代、特に中高生、大学生へのサポートを意識しながらレインボー・ホットラインの広報活動を行なってきたが、実際には20代から30代の利用者が47件中24件と約半数を占めていた。

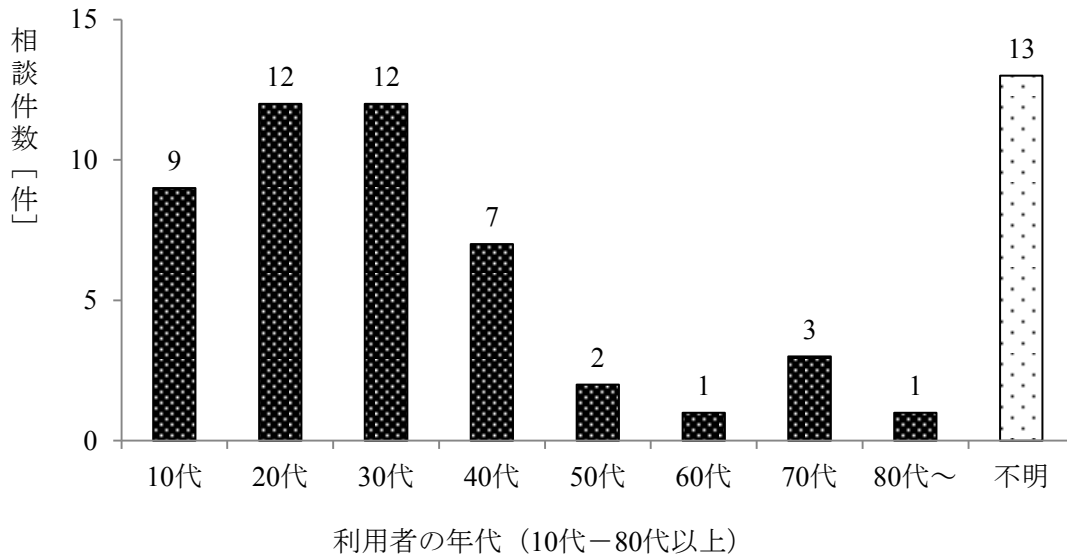


図2. 年代別の相談件数

### 3. 3. レインボー・ホットラインを知ったきっかけ

利用者がレインボー・ホットラインを知ったきっかけは、以下のとおりである (図3)。

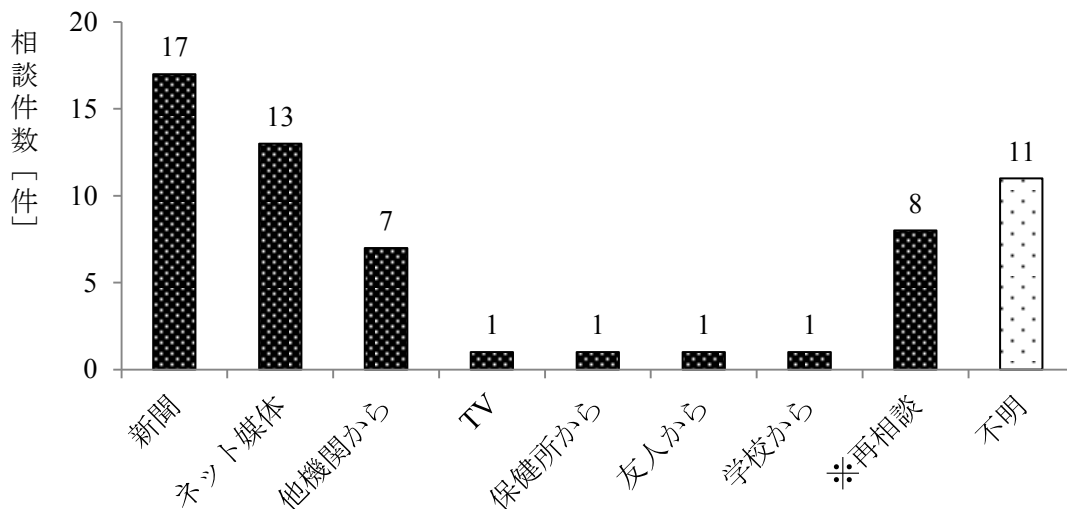


図3. レインボー・ホットラインを知ったきっかけ

不明の 11 件（利用者自身が忘れた、等）を除いた 49 件のうち、「新聞記事」がきっかけとなった相談が 17 件寄せられた。次いで、各種 SNS 等の「ネット媒体」が 13 件となり、マスメディアとインターネットを利用した広報活動が有効であったと推測している。なお、「他機関から」とは、他地域のセクシュアル・マイノリティに関連した活動団体や他団体で実施しているセクシュアル・マイノリティの電話相談等でレインボー・ホットラインを紹介された利用者を示している。TV の 1 件については、2012 年 7 月 12 日に名古屋テレビ（メ〜テレ）の情報番組「UP!」で特集された「同性結婚」（当会代表出演）を通じてレインボー・ホットラインを知った利用者からの相談であった。ポスターの掲示やカードの配布を依頼した保健所や教育機関で知ったという利用者はそれぞれ 1 件に留まった。

### 3. 4. 利用者の居住地

居住地を尋ねた 45 件のうち、レインボー・ホットラインの利用者は愛知県（名古屋市含む）居住者が約 7 割であり、岐阜県と三重県を含めた東海 3 県では 8 割に達していた（表 1）。これまでセクシュアル・マイノリティ向けの電話相談が東海地区に存在せず、サポート体制の空白域となっていたことから、レインボー・ホットラインは地域遍在の問題の是正へ向けて一定の効果を上げているものと推測している。

表 1. 電話相談利用者の居住地

居住地	相談件数（実数）	割合（%）	累積（%）
名古屋市内	18	40.0	40.0
愛知県（名古屋市内除く）	13	28.9	68.9
岐阜県	3	6.7	75.6
三重県	2	4.4	80.0
その他都道府県	9	20.0	100.0
利用者へ尋ねきれなかった件数	15		
合計	60		

### 3. 5. 利用者のセクシュアリティ

利用者にセクシュアリティを尋ねたところ（表 2）、「女性（F）」からの相談がのべ 15 件寄せられたが、このうち同性愛者または両性愛者（もしくはその両方）と回答した相談は 11 件であった。同じく、「男性（M）」からの相談はのべ 26 件であったが、このうち同性愛者または両性愛者（もしくはその両方）からの相談は 17 件であった。トランスジェンダー（FtM、FtX、MtF、MtX）は合わせて 16 件であり、レインボー・ホットラインの目的のひとつであるセクシュアル・マイノリティ本人からの相談は 8 割を占めていた。

表 2. 利用者のセクシュアリティ

	相談件数 (実数)	割合 (%)
女性 (F)	15	25.0
女性から男性 (FtM) 、女性から X (FtX)	5	8.3
男性 (M)	26	43.3
男性から女性 (MtF) 、男性から X (MtX)	11	18.3
利用者へ尋ねきれなかった件数	3	5.0
合計	60	100.0

### 3. 6. レインボー・ホットラインにおける相談時間

レインボー・ホットラインに寄せられた 60 件の相談時間は図 4 のとおりである。電話相談では、1 回あたり 30 分程度で相談に対応することになっている。これは、利用者の悩みや心情によりそいつつ、他の利用者の相談時間も確保する必要があるためである。しかしながら、実際の相談においては 30 分で機械的に終話することではなく、その時々利用者の置かれた状況や悩みの程度によって相談時間を前後させている。

記録ミスによる相談時間不明の 1 件を除く 59 件のうち、目安となる 30 分以内に電話相談が終了した件数は 42 件 (約 7 割) であった。ところが、約 3 割にあたる 17 件は 30 分を超えており、70 分台が最高となっていた。3 時間の限られた電話相談のなかで可能な限り多くの利用者の相談に対応していくことを考慮すると、どのような相談時間が妥当か更なる検討が必要であろう。

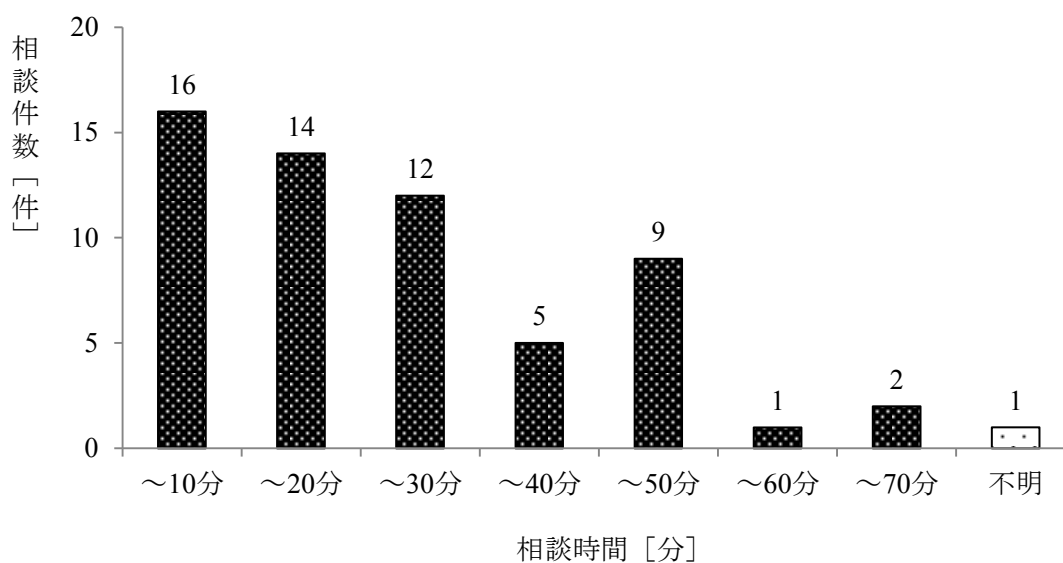


図 4. 利用者の相談時間

### 3. 7. 利用者の主訴

レインボー・ホットラインの利用者は、どのような困りごとを抱え、悩んでいるのだろうか。利用者の主訴をカテゴリに区分したものが表3である。

レインボー・ホットラインの目的としている、セクシュアリティやLGBTに関する内容を主訴とする相談が多く寄せられていた。なお、レインボー・ホットライン開設前にはHIV/AIDSや性感染症の相談も想定していたが、実際に相談が寄せられることはなかった。これは、HIV/AIDSに関する電話相談が既に存在していること、医療機関や保健所からのサポートが望めること、HIV/AIDSを含む性感染症の相談先としてレインボー・ホットラインが結びついていないことなどが要因として挙げられよう。

表3. 利用者の主訴

	件数 (件)	割合 (%)
セクシュアリティに関するもの (同性愛、性同一性障害、etc.)	28	46.7
パートナーシップに関わるもの (恋人、パートナー、DV、etc.)	10	16.7
コミュニティや社会に関わるもの (学校、親、家族、etc.)	8	13.3
専門的支援に関するもの (自殺念慮、依存、生活保護、etc.)	2	3.3
個人に関わるもの (疎外感、進路、将来、etc.)	1	1.7
エイズ・性感染症に関するもの (HIV 予防、検査、治療、etc.)	0	0.0
その他、分類のできなかつた相談	2	3.3
レインボー・ホットラインへの苦情や改善依頼、情報提供など	3	5.0
会話不成立 (セックス通話、わいせつな電話、etc.)	4	6.7
相談内容が不明なもの (運営側の記録ミス、etc.)	2	3.3
合計	60	100.0

なお、セクシュアリティに関わる相談 (28 件) のなかには、「異性ではなく同性に惹かれる」、「性別を変更して通勤したいが、会社に伝えるのが怖い」といった利用者自身のセクシュアリティの戸惑いに関する相談がみられた。

一方、パートナーシップに関わる相談 (10 件) では、本来はセクシュアリティと無関係であるはずの対人関係の問題が、セクシュアリティが障壁となることで事態の悪化を招いているケースもみられた。対人関係の悩み (同性パートナーとの関係に悩んでいるが、相談するとカミングアウトになってしまう) や、家族との葛藤 (結婚を勧められるが、同性愛者であることを言い出せずに困惑している) などが主訴として寄せられている。

次ページの資料4に示す内容は、実際に相談を受けた内容を元にした相談例である。相談の一例を示すことが目的であり、実際の相談事例ではないので留意されたい。

#### ◆セクシュアリティに関する相談例

中学時代からボーイッシュな服装を好んでいたのも、「男だったら彼氏にしたい」と言う女友達が多かった。実は自分も女友達に憧れた経験があり、レズビアンになってしまうという不安から女友達と心理的に距離を置いていた。でも、男性と交際をしても好きにはなれないし、男性から女性とみられるのも抵抗があったので、本来は男性だったのではないかとさえ思う。セクマイは普通じゃないと思えてしまって不安になった。

(10代・戸籍の性別は女性)

アダルト動画のウェブサイトニューハーフの動画を見てから、女性よりもニューハーフの人の男性器に興奮するようになった。ニューハーフの人は体が男だから男が好きなのかとも思ったけれど、普通の男には興奮しないし、自分は女性が好きなのか男性が好きなのかわからない。友人に話そうとも思ったけど、もし本当にゲイだったら友人に広まってしまうかもしれないと思うと、知られるのが怖くて相談できなかった。

(30代・戸籍の性別は男性)

5年前に性別適合手術を受けて、現在は女性として生活している。手術で膣も形成したのでパートナーの男性とセックスはできるけど、子宮と卵巣が無いので妊娠・出産はできない。仕方ないことだけど、本物の女性になれないと思うと自分の気持ちが満たされず毎日の生活がすごく辛い。かたちだけ女性になっても意味が無かったんだと思う。

(30代・戸籍は男性から女性へ変更済み)

#### ◆パートナーシップに関する相談例

バイの女の子と付き合ってるけど、自分はXジェンダーだと思っているので、彼女から女の子らしい仕草や行動を求められると困ってしまう。男らしさとか女らしさとか、リードするとかされるとか、そういう役割を押し付けられるのは嫌悪感がある。

(20代・戸籍の性別は女性)

インターネットのサイトで同性の恋人を募集したところ、偶然にも相手と同じ職場の後輩だった。ゲイ同士であることが嬉しかったので交際することにしたが、職場や家族には同性との交際を隠しているのも、女性との結婚を勧めてくる上司や家族とのあいだで板挟みになっている。仕事や親族付き合いを考えると押されてしまうけど、自分の優柔不断さが相手には不満のようで、毎日ケンカや口論をしてしまう。

(20代・戸籍の性別は男性)

(資料4) レインボー・ホットラインにおける相談例

## 4. 電話相談の課題

### 4. 1. 電話相談における倫理上の問題

1年間の実施を通じて、どのように相談員の身を守るかという点が課題となった。

電話相談の実施にあたり、相談員は電話相談を担当していると外部に伝えてはならない、というルールを設けた。これは、利用者の相談内容の守秘義務を果たすと同時に、情報を知っている相談員の身を守るためにも必要なことである。

しかしながら、当会ではセクシュアル・マイノリティへ向けた自助グループ活動や各種講演会等の支援活動も行なっており、相談員と利用者が接触する可能性が高いといわざるをえない。現時点では、相談員であることを利用者から直接尋ねられた相談員は出ていないものの、検討の必要な課題である。

### 4. 2. わいせつ通話・セックス通話等への対応

レインボー・ホットラインはセクシュアル・マイノリティのための電話相談であり、性の話題は必然的に相談内容に含まれているという前提で電話相談を運営している。したがって、利用者がセックス通話やわいせつ通話を目的としていても、相談員の判断で即座に通話を拒否することはしていない。ただし、利用者によるセックス通話、わいせつ通話などは実際に4件受けており、いずれも相談員が女性（利用者から「女性に聞こえる」と判断された相談員）である場合に発生していた。相談員は利用者の相談内容がわいせつな内容であったとしても傾聴の姿勢で対応しなければならず、対応後の疲労感が特に大きいため、相談員のモチベーションの維持、向上にとって障壁となっている。

ただし、わいせつ通話やセックス通話とはどのような内容なのかという明確な定義は不可能であり、その判断は相談員と利用者の会話の内容によって著しく変化するものであることから、事例検討会等を通じて相談員自身の思想や考え方について他の相談員と意識を共有することでモチベーションの維持に努めつつ、対応の必要なケースについてはスーパーヴァイザーと共に個別で検討していくこととした。

### 4. 3. 相談員からの改善要望

電話相談を担当している相談員は、レインボー・ホットラインの運営に対してどのような改善を望んでいるのだろうか。

ある相談員からは、自身が対応した電話相談のケースについて困惑したり対応に苦慮した場面があったりしたと語り、事例検討会という限られた時間の中では自身の対応に関して浮かんだ疑問点が解決しきれいでいなかった、との意見が出された。毎月1回の事例検討会では、自身が電話相談中に感じた疑問やスーパーヴァイザーに質問したい事柄を忘れてしまい、以降の相談に活かすきれいでないものがある、とのことだった。また、別の相談員からは相談員間の情報共有に不安があると語り、用事等で月1回の事例検討会に出席で



きないとスーパーヴァイザーからのアドバイスを受ける機会を逃してしまうため、事例検討会でどのようなアドバイスを受け、今後の相談に活かせるような情報として共有してほしいとのことだった。

相談員に対するサポートとして事例検討会での情報共有やスーパーヴァイザーからのアドバイスの体制を敷いてきたが、まだまだ不備や改善すべき内容が提示されており、相談員からの不満や意見をしっかりと吸い上げる体制の構築などが今後の課題となった。

## 5. 2013年度以降の継続実施へ向けて

平成25年度（2013年5月～）においても、公益信託愛・地球博開催地域社会貢献活動基金（あいちモリコロ基金）の助成を受けてレインボー・ホットラインを継続して実施している。これにより、2012年度は隔週（月2回）での実施としていたが、開設から1年が経過した2013年5月より毎週月曜日19時から22時での実施へと拡大することができている。2014年4月までの1年間で100件程度の相談が寄せられるものと推測している。さらに、利用者増の対策として、利用者が通話料金を気にせず相談できるようレインボー・ホットラインの電話番号をフリーダイヤル化することも検討中であり、当会ウェブサイトやSNS等での告知、リスティング広告の活用、他地域の電話相談との連携も視野に入れながら利用者への周知を促すようにしていく予定である。

一方で、電話相談事業の継続的实施には安定的な資金が不可欠である。行政委託等、事業実施に対する公的関与が得られるよう、セクシュアル・マイノリティのための電話相談の必要性を広く周知していかなければならない。

## 6. おわりに

電話相談は、悩みを抱える当事者やその家族が直接相談できる最も身近なツールである。当会では、今回の電話相談の事業報告を踏まえ、平成25年度以降も「レインボー・ホットライン」の拡充を軸とした相談事業を実施するとともに、当会の活動に関わる各種講演会の開催、自助グループ活動等を通じて、多様な性を生きる当事者やその家族、当事者とともに生きる人々への支援を名古屋の地で継続させる方針である。

## 7. 参考資料

ウェブサイトの情報取得日は、いずれも 2013 年 9 月 25 日である。

電話相談 | NPO 法人アカー (OCCUR)

<http://www.occur.or.jp/tel.html>

特定非営利活動法人 ふれいす東京

<http://www.ptokyo.com/>

無料電話相談のご案内 | AGP ON LINE

[http://www.agp-online.jp/AGP\\_ON\\_LINE/dian\\_hua\\_xiang\\_tan.html](http://www.agp-online.jp/AGP_ON_LINE/dian_hua_xiang_tan.html)

レインボーコミュニティ collabo

<http://www.co-llabo.jp/>

事業とサービス内容 | 特定非営利活動法人 SHIP

<http://www.ship-web.com/jigyuu/program.html>

電話相談 | QWRC

<http://www.qwrc.org/phone.html>

NPO 法人 北海道レインボーリソースセンター L-Port

<http://www.l-port.org/>

活動の紹介 | ESTO

<http://estonet.info/project.html>

男女関係の悩み | こころの絆創膏ー絆でまもるいのちのあかりー | 名古屋市

[http://www.inochi-akari.city.nagoya.jp/pain/case\\_danjyo.xml](http://www.inochi-akari.city.nagoya.jp/pain/case_danjyo.xml)

「同性結婚～多様な性を目指して～」 | UP!特集一覧 | 名古屋テレビ【メ～テレ】

<http://www.nagoyatv.com/up/special/backnumber.html?key=feed38ae8a79e2c3f50bef35bc8090af>



2013年10月発行

発行者：特定非営利活動法人 PROUD LIFE

460-0005 愛知県名古屋市中区東桜 2-22-14 キングビル 1F

TEL : 080-2660-0526 E-mail : [info@proudlife.org](mailto:info@proudlife.org)