

Ⅲ 関係団体等ヒアリング結果

Ⅲ 関係団体等ヒアリング結果

1. 概要

(1)調査の目的

本調査は、アンケート調査により把握した定量的傾向を補完するとともに、標本数が限られる項目や自由記述では把握しきれない内容について、関係団体へのヒアリングを通じて具体的に把握することを目的として実施した。

あわせて、現場の視点から見た課題や、効果的な情報提供・周知方法、アウトリーチの実態等について実践的な知見を得ることで、今後の施策検討に活かすことを目的とした。

(2)実施時期

令和 8 年 1 月下旬～2 月中旬

(3)聴取対象団体

- ・ 公益財団法人おきなわ女性財団
- ・ 中部福祉事務所
- ・ 八重山福祉事務所
- ・ 沖縄県母子寡婦福祉連合会
- ・ ゆいはあと南部

(4)実施方法

実施形態は対面ヒアリングを基本とした。なお、八重山福祉事務所については離島地域に所在することから、オンライン形式により実施した。

ヒアリングは半構造化インタビュー形式で実施した。あらかじめ設定した質問項目を基にしつつ、回答内容に応じて柔軟に深掘りを行い、具体的な事例や背景事情の把握に努めた。

2. 調査結果

(1) 支援現場においてどのような方法で情報提供を行っているか

<女性相談>

- ・ 市町村や社会福祉事務所など関連機関にパンフレット等広報物を設置している。(県母連、中部福祉事務所、八重山事福祉務所)
- ・ 市町村や警察署にパンフレット等広報物を設置している。(女性財団／相談対応)
- ・ 近隣町村や小中学校などの公的機関にパンフレット等広報物を設置している。設置の際に支援内容の説明を行っている。(ゆいはあと)
- ・ ている館内の掲示スペースや図書館、女性トイレ等にポスター、パンフレット、リーフレット等の広報物を設置している。(女性財団／相談対応)
- ・ コンビニの女性トイレにてポスター掲示、カード型広報物設置をしている。※以前設置されていた。(中部福祉事務所)
- ・ 記事としての情報掲載を見込んで、新聞社への情報提供や取材依頼をしている。(女性財団／相談対応)
- ・ Instagram で情報発信、活動報告を発信している。(県母連、ゆいはあと)
- ・ 利用者に対し、公式 LINE で情報発信している。(県母連)
- ・ 県のホームページで情報発信している。(県母連、中部福祉事務所、八重山事福祉務所)
- ・ 自施設のホームページで情報発信を発信している。(ゆいはあと、女性財団／相談対応)
- ・ 財団主催の講座や研修時に広報物を設置している。(女性財団／相談対応)

<給付や貸付等相談>

- ・ 毎年 4 月に A3 二つ折りのチラシを作成し、データを市町村窓口へ送付。出力と設置を依頼している。(中部福祉事務所)

<児童支援>

- ・ 近隣離島を含めた小中学校、児童館などの子育て支援機関にパンフレット等を設置している。(八重山事福祉務所)

<女性財団／人材育成>

- ・ 市町村、図書館、経営者協会、経済同友会、過去参加経験のある企業を中心とした県内企業に、県名義の案内とパンフレットを送付している。
- ・ 市町村に情報提供し、広報誌や LINE で情報掲載してもらっている。
- ・ ている館内の掲示スペースや図書館にポスター、パンフレット、リーフレット等の広報物を設置している。
- ・ 県ならびに財団のホームページと SNS(X、Facebook、Instagram)で情報発信している。
- ・ 財団のメルマガで情報発信している。

- ・ 沖縄県男女共同参画センター「ているる」情報誌「ているるちゃんが行く！」でているるの情報発信と、ているる塾修了者のその後の活躍を紹介している。
- ・ 記事としての情報掲載を見込んで、新聞社への情報提供や取材依頼をしている。
- ・ 新聞のタブロイド版(レキオ、ほーむぷらざ)で情報掲載している。
- ・ 県の広報番組「うまんちゅひろば」に取りあげてもらっている。

《まとめ》

各団体とも、市町村や社会福祉事務所、学校、警察署などといった公的機関と連携し、ポスター掲示やパンフレット設置といった情報提供を行っている。女性相談の情報提供場所としては、コンビニの女性トイレがあった。また、メディアを使った情報提供では、ホームページやSNSの活用が目立った。

女性財団／人材育成では、講座対象者へのアプローチが期待できる経営者協会、経済同友会、企業へ情報提供を行う特徴があった。

(2)相談者が相談・支援に至るまでの主な情報入手先及び経路

<女性相談>

- ・ 市町村や社会福祉協議会からの情報提供や案内で電話連絡のうえ来所(役場職員が同伴するケースもある)。(ゆいはあと)
- ・ 市町村から案内されて、電話連絡のうえ来所。(中部福祉事務所、女性財団／相談対応)
- ・ 警察から案内されて電話連絡のうえ来所。(中部福祉事務所、女性財団／相談対応)
- ・ 法テラス等の弁護士に案内されて電話相談。(女性財団／相談対応)
- ・ 専門学校を含む教育機関の養護教諭を介して電話相談。(女性財団／相談対応)
- ・ WEB 検索で情報入手して電話連絡のうえ来所。(県母連、ゆいはあと、中部福祉事務所、八重山福祉事務所)
- ・ WEB 検索で情報入手して電話相談。(女性財団／相談対応)
- ・ WEB検索から内閣府のDV相談ナビ #8008 を経由して電話連絡。相談は来所を促す。(八重山福祉事務所)
- ・ 自施設のホームページから情報入手して電話連絡のうえ来所。(ゆいはあと、女性財団／相談対応)
- ・ 稀に、県ホームページに載っている問い合わせフォームからメールで問い合わせがある。返信メールにて電話連絡と来所を促す。(中部福祉事務所)
- ・ Instagram での情報発信を見て電話やメールで事前連絡のうえ来所。(県母連、ゆいはあと)
- ・ 広報誌をはじめとする市町村の広報物(女性財団／相談対応)
- ・ コンビニの女性トイレ設置のポスターやカード、リーフレットから電話連絡。(中部福祉事務所、女性財団／相談対応)
- ・ 家族や親戚、友人、知人の勧めやクチコミで来所。(県母連、ゆいはあと、八重山福祉事務所)
- ・ 過去の利用者(親も含む)からの勧め。(ゆいはあと)

<その他支援>

- ・ 就労支援の場合は、ハローワークから案内されて電話連絡のうえ来所(県母連)
- ・ 国際相談の場合は、市町村の相談員に案内され電話相談があることが多いが、中には直接連絡の場合もある(女性財団／相談対応)
- ・ LGBTQ 相談の場合は、自身で入手した情報から電話相談してくることが特徴的。(女性財団／相談対応)
- ・ 男性相談の場合は、ネット検索で入手した情報から電話相談。県外からの相談も多い。(女性財団／相談対応)

<女性財団／人材育成>

- ・ ている塾を知ったきっかけは、勤務先の勧めが群を抜いて多く、次いで友人知人からの勧め、県ならびに財団のホームページや SNS、ポスターやチラシと続く。

《まとめ》

女性相談に至る経路は、市町村や警察など公的機関からの案内が圧倒的に多く、次いで友人知人からの勧め、自身による WEB 検索が上位。コンビニの女性トイレの広報物を頼りに相談に至るケースもある。近年の特徴としては、法テラスによる無料相談が影響し、弁護士の案内で相談に至るケースが増えている。

(3)初回相談における相談者との接触方法やケース、2回目以降の接触方法と頻度

<女性相談>

- ・ 初回相談は原則来所。住宅支援開始(入居)までは手続のために必要回数来所。入居後は概ね4週に一度を目安に訪問し、生活支援や就労支援を行う。(ゆいはあと)
- ・ 初回電話で日程調整し相談は基本来所。相談者が来たくないという場合は電話で長時間対応することもある。(中部福祉事務所)
- ・ 相談頻度や回数は相談者のペースに合わせている。一度の電話で終わる方もいれば、落ち着かなくなると頻繁に電話してくる方もいる。(中部福祉事務所)
- ・ 相談内容や状況に応じ、今後の連絡手段と相談方法は来所か電話かなど、本人に確認して決めている。(中部福祉事務所、八重山福祉事務所)
- ・ 同居人からの暴力などの相談の場合は、こちらから連絡できないので本人のタイミングで連絡してもらう。(中部福祉事務所、八重山福祉事務所)
- ・ 初回相談は電話が多い。来所されるケースもあるが比較的少ない。初回相談で気持ちを整理され2回目の相談を必要とされないケースも多くみられる。引き続き対応が必要と判断した場合は、相談内容及び相手の様子や都合を鑑み、相談の都合に合わせたタイミングでの来所を促す。来所を促す理由は、相談者の表情や態様が必要な支援の情報源となるため。警察への相談が必要な場合は、同行することもある。(八重山福祉事務所)

<給付や貸付等相談>

- ・ 市町村から案内で来所され、2回目以降は手続きに必要な回数に応じて。(中部福祉事務所、八重山福祉事務所)

<児童支援>

- ・ 学校や児童館、役場窓口から支援依頼がある。また、自ら役場や学校に出向き、気になる児童や家庭に関する聞き取りを行うこともある。支援対応は訪問の上、本人面談を基本としているが、支援エリアが離島である場合、手紙を活用することもある。(八重山福祉事務所)

《まとめ》

最初に電話で問い合わせ、来所にて初回相談を行うケースが多い。女性相談においては、2回目以降のタイミングや頻度に規定を設けている団体はなく、相談内容と相談者の様子や状況を鑑みて相談者の意向と共に判断することで一致している。同居人からの暴力や干渉がある場合や懸念されるケースでは、団体側からアプローチすることは難しく、相談者との接触には十分な配慮と注意が必要となる。

ゆいはあとの生活支援の場合は、概ね4週に一度の訪問面談を行う目安を持ちつつも、状況判断にて次回訪問日程を決めている。

給付や貸付等の場合は、必要な手続きに応じて来所を促す。

(4)支援に関する情報が届きにくい要因・課題

<女性支援>

- ・ 支援内容やその範囲の認知不足、または誤解がある。(ゆいはあと)
- ・ 母子家庭支援と勘違いされている。マザーズスクエアという名称も要因の一つと考えられる。(ゆいはあと)
- ・ 市町村職員や学校職員が支援内容を把握しきれていないため、必要な人に必要な段階で届いていない。(ゆいはあと)
- ・ 本人に支援対象者である自覚がない。特に精神的DV(ハラスメント)のケースで(DV被害者は加害者からコントロールされているため)本人の無自覚が顕著。(ゆいはあと、中部福祉事務所、八重山福祉事務所)
- ・ 本人が情報検索能力(気力)を失ってしまう。(県母連)
- ・ 相談するという選択肢を持っていない。(八重山福祉事務所)
- ・ どこに相談してよいか分からない。(中部福祉事務所)
- ・ 若年妊婦は、支援を受けること自体思いつかない、知識にない。(県母連)
- ・ WEB や SNS での情報収集が主流となっており、検索エンジンや SNS のアルゴリズムにより表示される情報に偏りが出てしまうため、自ら検索できる情報を持っていないと相談窓口や支援に辿り着けない。(県母連、女性財団／相談対応)
- ・ DV の場合はパートナーからの束縛や監視により、社会から遮断されているケースもある。(八重山福祉事務所)
- ・ 小さな離島では、関わりのある人ほとんどが親戚や知人のため、相談しにくい環境にある。(女性財団／相談対応)
- ・ 若年層においては、AI 相談に頼り専門機関につながりにくくなっていることが懸念される。(女性財団／相談対応)
- ・ 男性のひとり親においては、プライドが障壁になっている。(ゆいはあと)

<給付や貸付等相談>

- ・ 制度や支援を全く知らなかったという人も多く、周知不足。(県母連)

<女性財団／人材育成>

- ・ 例年参加のあったグループ企業内の取りまとめ役が居なくなった。
- ・ 例年参加のあった企業内で大体の女性社員が受講を終えた。

《まとめ》

支援対象者が相談や支援に関する情報を持っていない「周知不足」「認知不足」という声が多く挙がった。また、支援対象者の不自覚が問題であるとの声も多く、必要な人に届く方法での情報周知が課題とするも、並行で周囲の人が気づいて支援につながられるよう、広く一般に向けた情報提供の重要性についても言及があった。また、時代に即した課題として、WEB や SNS での情報収集が主流であることが挙げられた。新聞やテレビのように様々な情報に溢れ

るようであり、ユーザーの興味関心に傾いた情報が集まってくるデジタルメディアでは、検索履歴のない情報に辿り着くことは困難であるという見解が示された。

(5)既に実施している、または今後実施したら有効と考えられる情報提供方法

<女性相談>

- ・ コンビニの女性トイレでの情報提供。(県母連、ゆいはあと、中部福祉事務所、八重山福祉事務所、女性財団／相談対応)
- ・ (給付や貸付等相談)Instagramによる情報発信が有効。(県母連、ゆいはあと、中部福祉事務所)
- ・ 若年層の母親に Instagram 発信の情報が届いているように、X や Threads などユーザー属性の異なる複数の SNS を活用することが有効である。(ゆいはあと)
- ・ LINE の活用は、情報の発信及び共有とコミュニティ形成の両面で有効。(県母連)
- ・ (給付や貸付等相談)テレビなどのメディアで取り上げてもらって話題にすることが有効。(中部福祉事務所)
- ・ 新聞社に情報提供、取材依頼し記事にしてもらうのが有効。(女性財団／相談対応)
- ・ (給付や貸付等相談)県のホームページや SNS だけでなく、民間の関連団体に情報提供して SNS などで拡散してもらうのも有効。(中部福祉事務所)
- ・ 市町村の広報誌は全ての家庭に行き届き効果的。(中部福祉事務所)
- ・ フードドライブによる食品提供や企業団体による慈善活動を受けることによって、相手側のホームページやメディアで活動報告され、PR になる。(ゆいはあと)
- ・ 現行のポスターの掲示場所について、行政の関連施設だけでなく、商業施設など多くの人の目に触れる場所が含まれているか見直しが必要。(中部福祉事務所)
- ・ ている館内の掲示スペースや図書館、女性トイレ等での広報物設置が有効。(女性財団／相談対応)
- ・ 市町村や行政機関とつながりにくい若年層の職場(キャバクラ等)の控え室やトイレ、また歓楽街の屋外広告など、支援が必要な若年層の行動範囲を意識した場所での情報提供が有効。(県母連)
- ・ 乳児検診の時にパンフレットなどを配布して情報提供することが有効ではないか。健診時には支援対象として該当しなくても、後に支援対象の立場になった際に思い出して役立つ情報となることが考えられる。(八重山福祉事務所)
- ・ 相談者の年齢層が 10 代から 90 代と幅広くなっていることから、さまざまな年代に届くよう、活用媒体に工夫が必要。(中部福祉事務所、女性財団／相談対応)
- ・ 若年向けには、お金や性の教育のように、困った時の相談窓口の存在と誰でも相談できるということを教育として伝えていくことが必要。(県母連、中部福祉事務所、女性財団／相談対応)
- ・ 食料配布やイベントなどで、ひとり親同士を顔合わせさせるようにしてコミュニティを形成することが大切。クチコミでの情報伝達にも期待できる(県母連)
- ・ 民生委員による個別訪問が有効とする案を検討している。(八重山福祉事務所)
- ・ 支援対象や支援内容を誤解のないよう発信することが必要である。(ゆいはあと)
- ・ 市町村や学校の担当課職員への支援内容の周知徹底が有効である。(ゆいはあと)
- ・ 怪我などの警察沙汰になる前の「辛い」と感じる時点で相談して良いと伝えることが必要。(中部福祉事務所)

- ・ DV や虐待など、強い言葉で知られている事象だけを相談する場所だと思われる印象。ひとことに「女性相談」といっても、ひとり親の資金貸付や就業支援なども対応しているので、相談できる具体例を知らせる事も必要。(八重山福祉事務所)
- ・ 研修や講座に参加するような関心の高い人の知識を高めて、周囲に気を配ってもらい、相談につなげてもらう方法も良い。(女性財団／相談対応)

<給付や貸付等相談>

- ・ 子育てや生活費の工面などの困りごとを相談できる場所として周知することが有効。(中部福祉事務所)
- ・ 進学費用に関する給付や貸付の場合、春など早い段階での情報周知が望ましい。(中部福祉事務所)
- ・ 市町村や教育委員会と連携して高校の進路指導担当へガイダンスを行い、周知徹底、情報浸透を図ることが有効。(中部福祉事務所)
- ・ 高校生を対象に進路指導室などで情報入手できるようにするのも良い。チラシの設置だけでなく、QR コードを活用し周囲に知られず情報入手できる配慮も必要。(中部福祉事務所)
- ・ 離婚前後に必要な準備や手続き、受けられる支援や補助金、貸付の情報などを解説するオンライン講座の実施。(中部福祉事務所)

<就業支援>

- ・ 就業支援事業などの場合で事業運営を外部委託する際、委託内容に SNS 等を使用して情報発信することを明記することが有効。(中部福祉事務所)

<事例>

- ・ 数年間利用されていなかった高卒認定の資格を取得する際の費用を補填する制度が、今年度県の担当が県の SNS で情報発信したところ、その日のうちに3件の問い合わせがあった。(中部福祉事務所)
- ・ 血縁関係者に囲まれ閉鎖的になりがちな地域特性を持つ離島においては、DV など家庭内の問題を相談する相手や機会に乏しい。そのような人たちが家族や親戚に知られず島内で相談できる機会とするため、表向きは啓発講座と絵本の読み聞かせ会と広報して相談者が出向く口実を作り、その裏で相談員による女性相談を行うことを島の婦人会や女性連合会による口コミで伝えた。実際に相談者も訪れ、ことのほか反応が良かったので、離島対応として続けたい。(女性財団／相談対応)
- ・ 上記読み聞かせ会に参加した子連れの親が中学教師であったため、統計的には1クラスにLGBTQ に該当する子が複数名いる可能性を伝え、教師自身での対応に困った場合には活用を促した事例がある。この中学教師が統計の事実を知り関心を高めたことから、LGBTQ に関する相談の情報提供は学校や教師向けに行うことも有効と考える。(女性財団／相談対応)
- ・ 美容室にて、悩みを持つ人と支援情報を持つ人が美容師を介して情報が伝わり、支援につながった事例があった。役場や警察、病院、学校などの公的な場所のみでなく、美容室や

飲食店など民間施設にも情報提供の場を拡充するのが有効と考える。(八重山事福祉務所)

- ・ 利用者同士がグループ LINE でつながっていると、情報提供・情報共有の面で大きなメリットとなる。事例としては、大きな台風の際に、ある家庭で不足した日用品の販売情報を求めたところ、複数の利用者から情報共有があった。(県母連)

<そのほか要望等>

- ・ コンビニの女性トイレ内の持ち帰れるカードが切れているため、増刷して設置してもらった方がいい。(中部福祉事務所)
- ・ 初回相談の敷居を下げる手法として、匿名で利用できる選択式のオンラインフォームがあると有効。電話番号やメールアドレスなどを残せば相談先から連絡できる仕組みが良い。(ゆいはあと)
- ・ 役場窓口や福祉事務所、県母連など、固い印象の行政機関でなく、カフェのようにリラックスして過ごせる雰囲気の中、子育て情報やひとり親に関する情報、健康情報など女性にまつわる情報と共に相談案内が設置されているスペースがあると、構えずに且つ人目を気にせず情報収集することができる。訪れた人同士が顔見知りになり、徐々に自身の困りごとなどを話せるようになると、悩みや事態の深刻化を防ぐ効果にも期待できる。さらに、相談員を配置すれば、相応しい相談窓口を案内でき、相談対応の入り口としての役割を持てる(県母連)
- ・ 上記カフェをメタバースのようなWEB上に設置すれば、顔や名前を知られずプライバシーを保持しながら本音を話すことができる。さらには、時間的制約や心情的制約、健康上の問題などにより外出が容易でない人でも利用しやすい。(県母連)
- ・ 隣近所や地域で見守る体制や意識づけも重要。異変に気づいた時に相談窓口へつながれるように、広く一般に向けた情報発信が必要。(県母連)

<女性財団／人材育成>

- ・ Instagram の中でも、リール動画を活用してより注目度をあげるなどの工夫が必要。
- ・ ラジオの期間番組で、ているるの情報やているる塾修了者のその後の活躍を紹介。
- ・ 幅広い年代層に情報が届くように、WEB や SNS、テレビやラジオ、新聞、企業や市町村への広報物配布など、あらゆるメディアと手法を駆使した情報発信が必要。

《まとめ》

女性相談において有効な情報提供場所として各団体の意見が一致したのはコンビニの女性トイレである。支援対象者と一般県民、両者へのアプローチに長けていると評価された。

有効なメディアは SNS で、中でも Instagram の有効性を挙げる声が多かった。

若年層への情報提供には、学校を活用して、授業で取り上げることや教師に情報周知することが有効であるとの提案があった。

若年層の女性相談では、「相談」という手段の周知として、お金や性の教育のように授業テーマとして「困りごとの相談」を取り上げ、相談できる内容や窓口の案内を通して、「一人で抱えない」「事態が大きくなる前に相談する」「近しい人に話しにくい場合は窓口を利用する」ことを周知徹底することが必要であるとの意見があった。

若年層の進学資金に関する情報提供には、学校教師への情報周知の徹底や進路指導担当へのガイダンス実施が提案された他、生徒自身と親がそれぞれに相応しい形で情報を入手できるよう、紙媒体と WEB 上両方での情報提供が必要との意見があった。

ひとり親支援では、支援を切らさず孤立させない対策としてコミュニティ形成の重要性が挙げられ、グループ LINE の活用や食料品配布、親子レクやイベントの開催が有効との意見があった。

また、＜そのほか要望等＞に記した通り、早期相談を促すためのアイデアが複数あった。いずれも、相談者の心情を理解し、匿名性と適度な距離感が重視されていた。