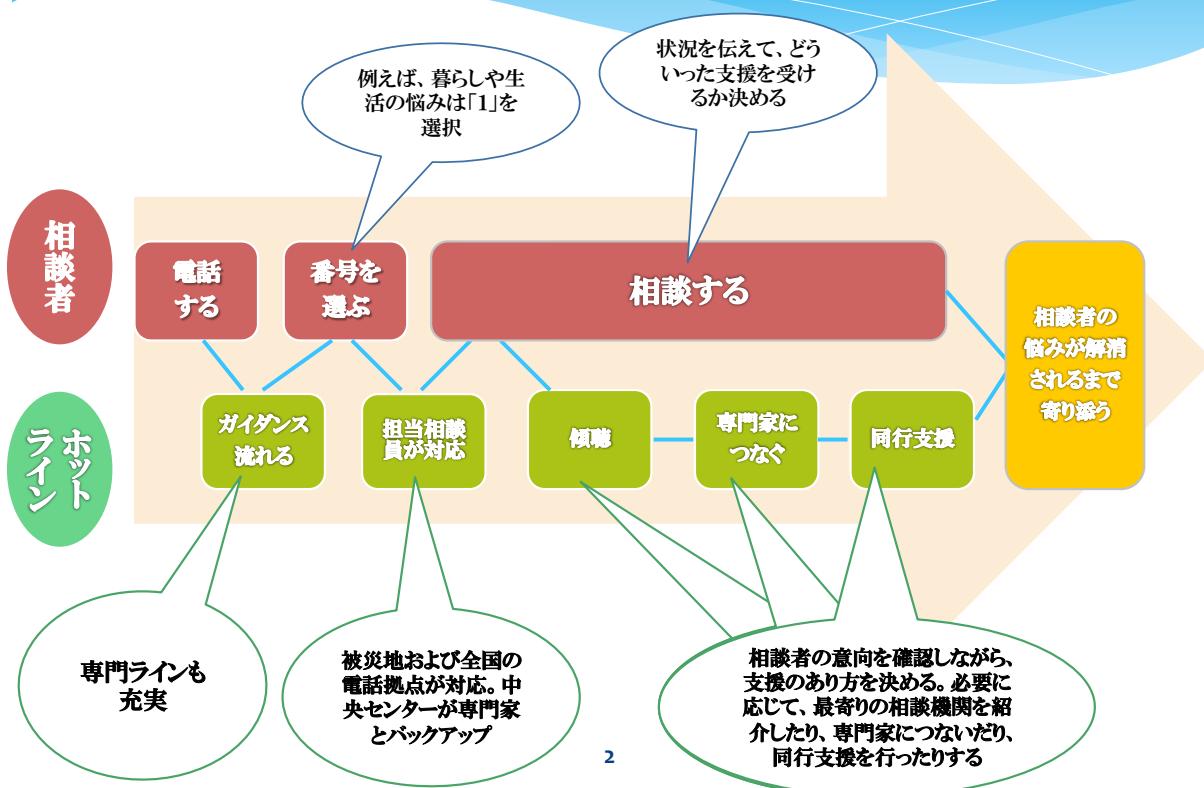


「よりそいホットライン」について

(一社)社会的包摶サポートセンター

1

よりそいホットラインの基本的な流れ



2

25年度「よりそいホットライン」の体制

- * 41の地域センター、コールセンターに相談員を約2900人配置
- * コーディネーターを各センターに配置
- * 24時間の専門員配置
- * 電子カルテシステムで相談内容を即時に分析
- * 女性、外国籍住民、セクシュアルマイナリティなど社会的マイナリティの専門回線も設置
- * 自殺念慮も専門ダイヤルを確保

3

1000万件を超える電話数

全体合計

	総呼数	完了呼数	接続完了率
一般	9,021,965	225,867	2.50%
自殺	1,346,171	22,859	1.70%
DV女性	585,653	22,334	3.81%
外国語	64,166	19,339	30.14%
セクマイ	534,149	30,216	56% 25年4月～26年5月

700団体を超える社会資源と連携

- * 地域センターは多様な支援団体のネットワーク組織としている。

相談者は「支援につながれなかつた」体験を持つものが6割を超える。「よりそい型支援」を行う支援団体との連携は必須である。

23年度当初は全国で400団体程度であった連携団体は、平成26年1月段階で712団体となり、事業開始当初から連携先を約300団体以上増やすことができた。

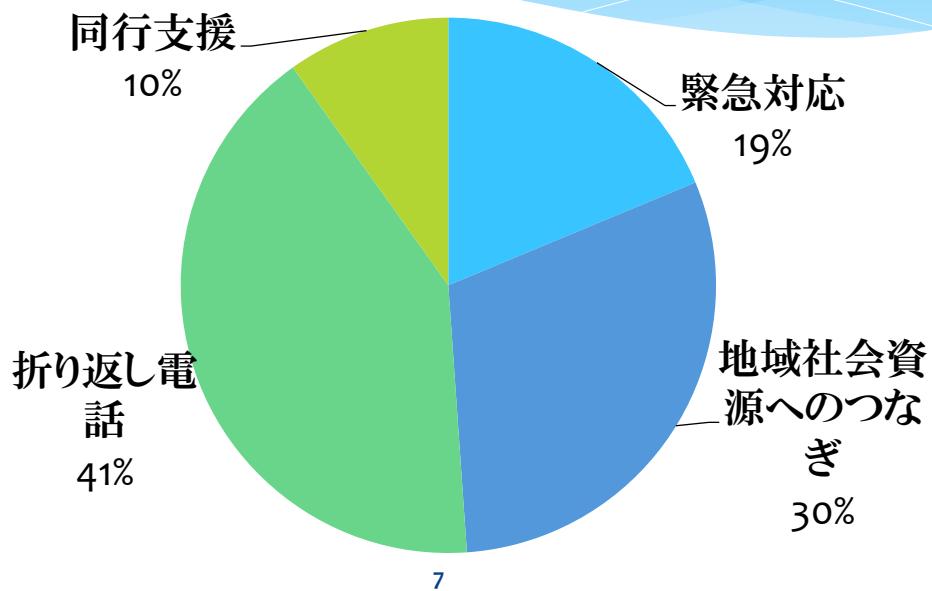
5

相談支援の実績

- * つながった相談は32万件(10か月)
- * 4000人を超える相談者を直接支援に繋いだ
- * 自ら問題整理ができない2割の相談者に丁寧に付き合い、エンパワーメントに取り組む
- * 傾聴だけでなく「背中を押す」支援を実践

6

直接支援へつないだ内訳



7

(電子カルテ19万票から:26年1月末現在)

相談内容について

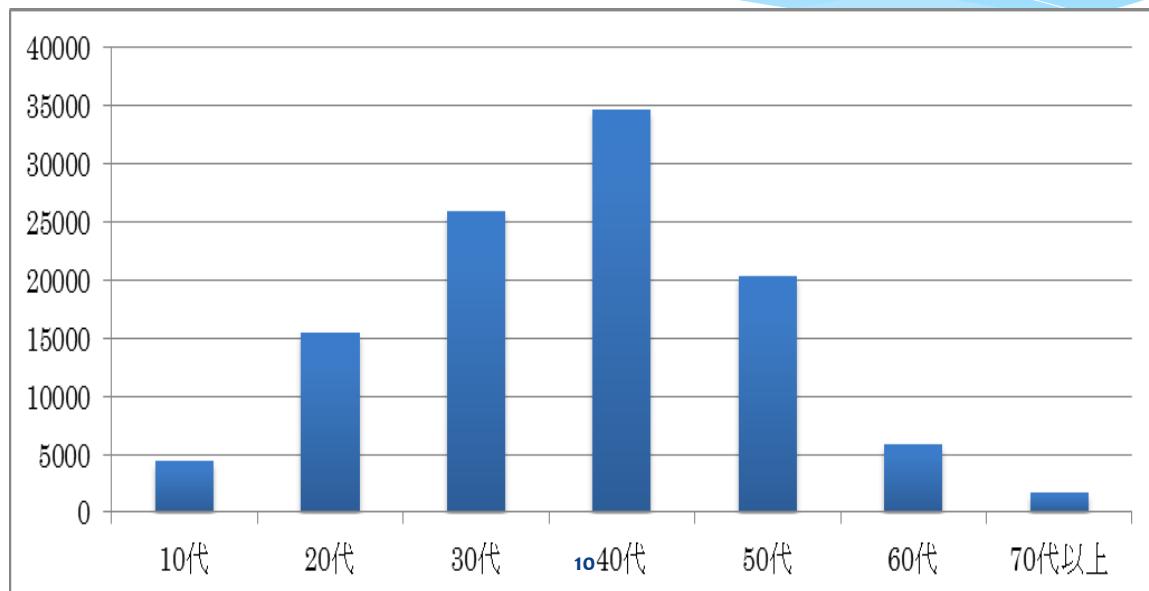
8

相談者のプロフィール

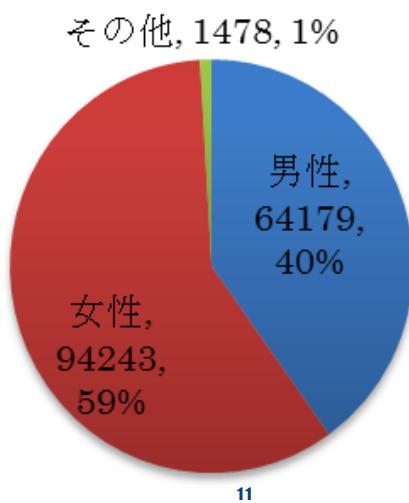
- * 複数の悩みを抱え、相談窓口にたどりつけない
- * 40代が最も多く、生活苦である
- * 失業している。就職先がない
- * 病気、障害に悩んでいる
- * 家族との不和、家族からの暴力に悩んでいる
- * 人と関わらない など

9

相談者は変わらず40代が圧倒的

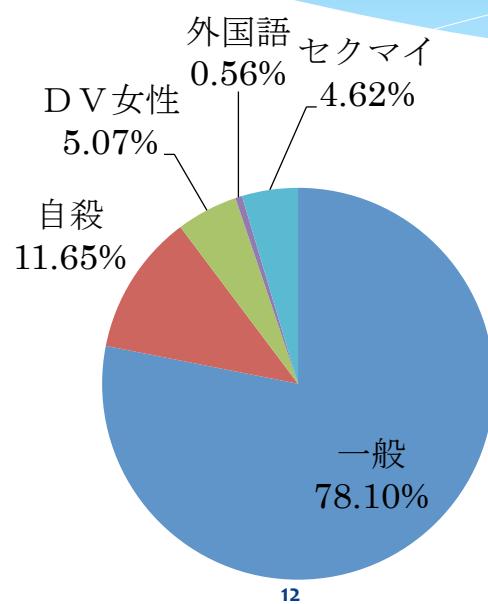


男女比はやや女性が多い



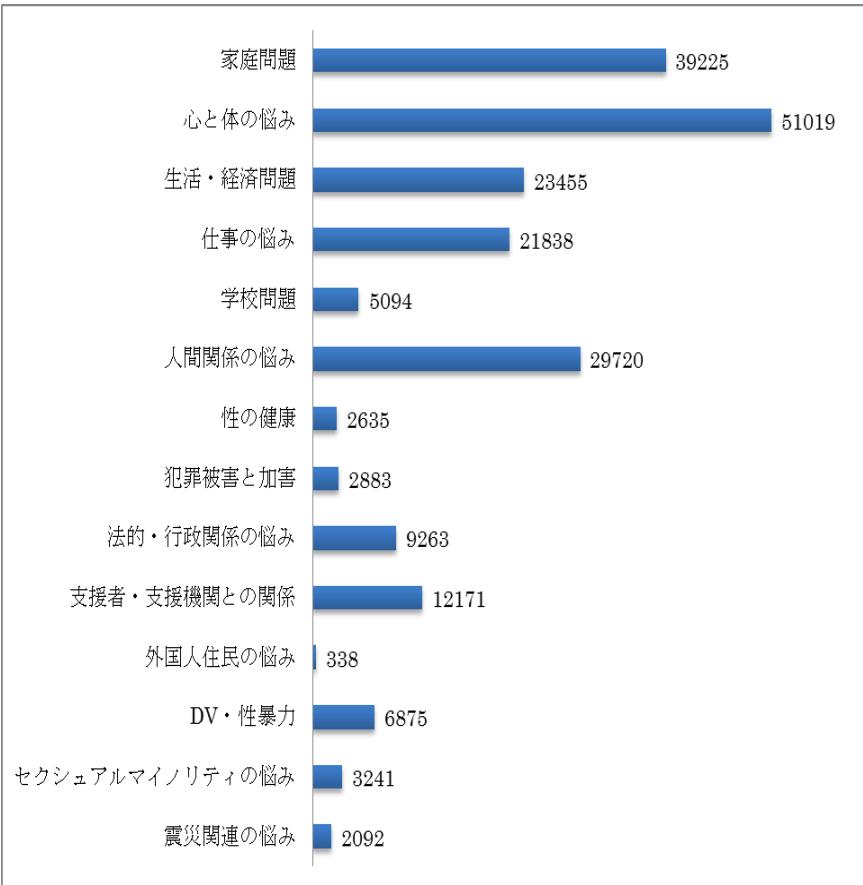
11

1割以上が自殺防止回線を選ぶ



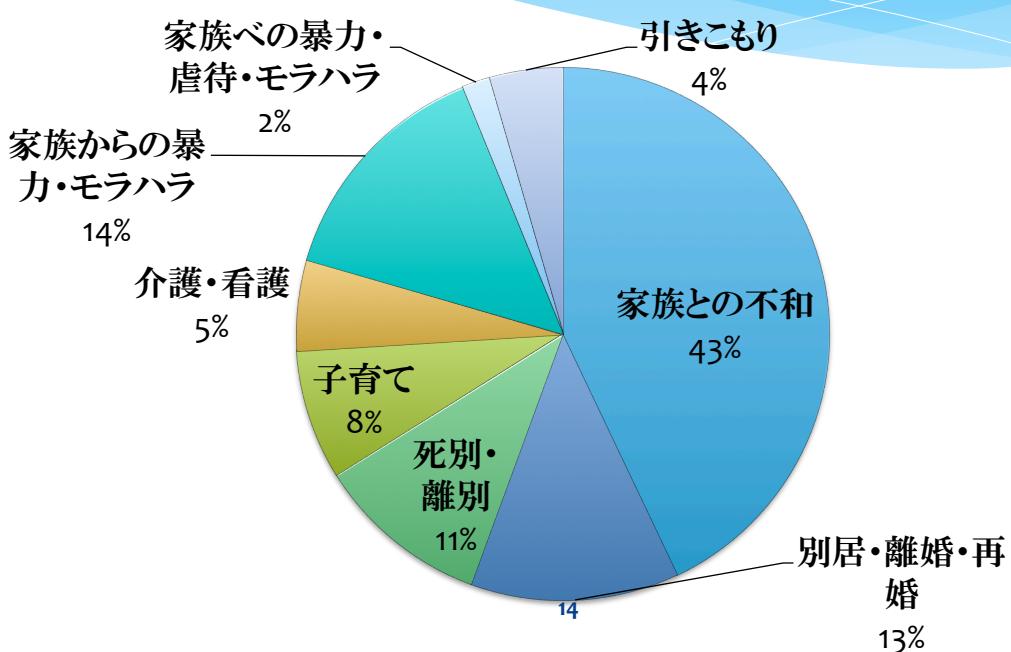
12

心と身体の悩みがトッピング。
家庭問題、人間関係の悩み
がそれに続く

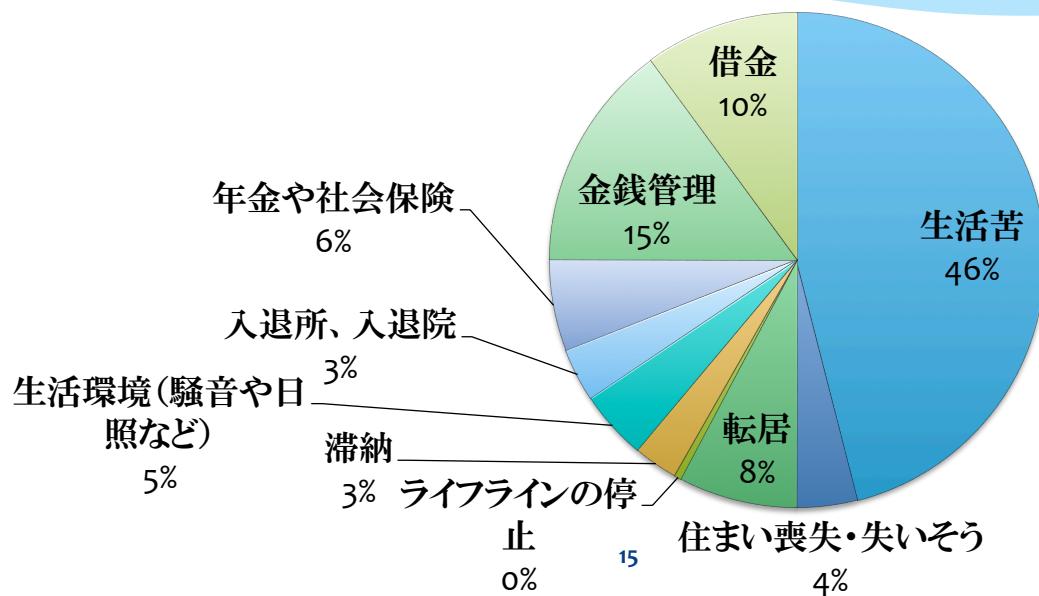


13

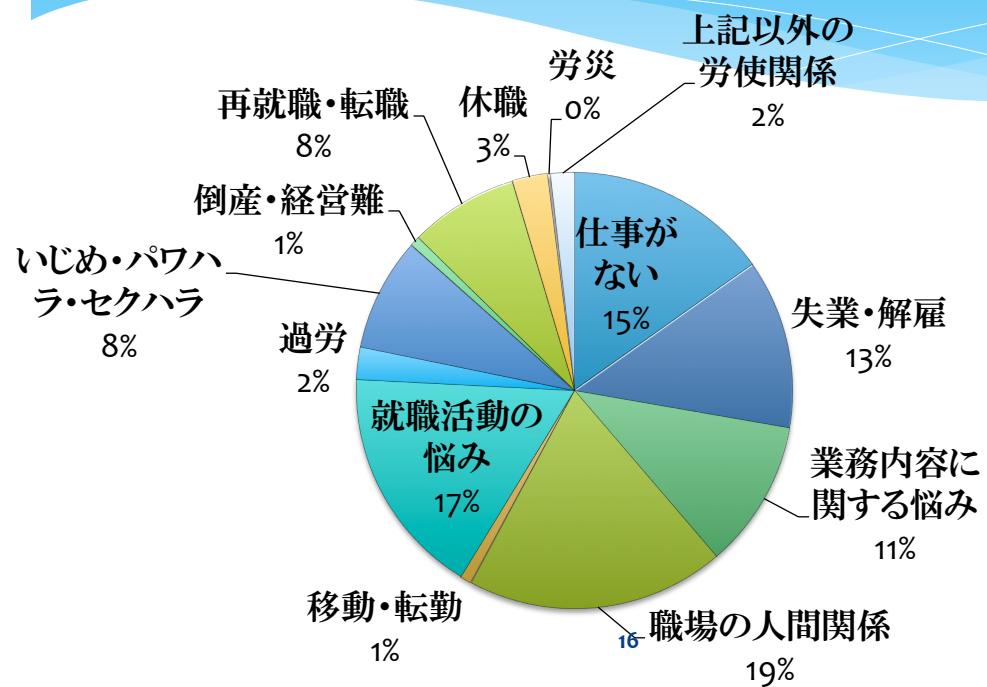
家庭での悩みは「家族との不和」



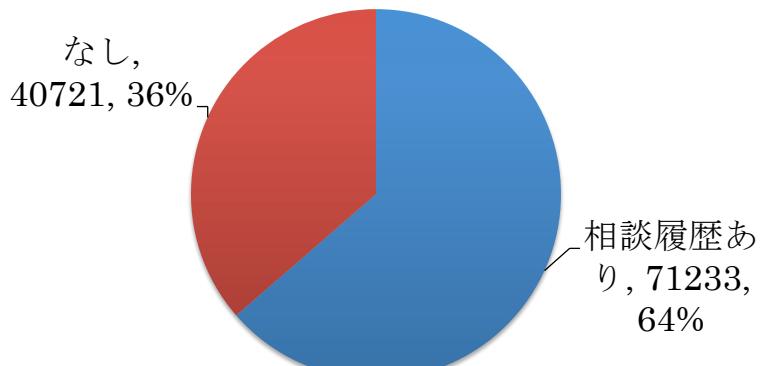
生活の悩みは「生活困窮」



仕事の悩みは仕事がないこと



6割がそれまでの相談では 解決しなかった



17

全国の被災者対象ダイヤルを設置

毎月 **11日** は 全国にお住まいの
被災者の方のための
専用回線を設けます。
被災者支援の日

相談事例は別紙

毎月11日を被災三県以外の被災者を対象としたガイダンスを設置。

茨城県からの架電がトップである。

中越地震の被災者からの架電もあり、被災の回復には時間がかかることが改めて実感された。

18

被災地以外の被災者からの相談数

照会区間	総呼数	完了呼数	接続完了率
2013年8月	436	99	22.7
2013年9月	436	108	24.8
2013年10月	775	44	5.7
2013年11月	696	50	7.2
2013年12月	454 ¹⁹	57	12.6

全国の被災者の相談の特徴

- * 放射能被害
- * 死別の哀しみ
- * 移住者の生活困窮(特に自主避難)
- * 家族の不和、離婚、DV、虐待
- * 福島からの移住者への「いじめ」

「よりそい型」支援の形

- * 24時間、365日、なんでも受ける
- * まず、問題が何かと一緒に考える対話型
- * 相談員が学んで折り返し電話する
- * コーディネーターが「顔の見える」支援先につなぐ
- * 緊急時の同行支援
- * 地域での生活再建につなぐ支援のために、社会資源を作り出す

⇒相談者が持っていない「つながり」に変るものが求められているのではないか