

「よりそいホットライン」 平成25年度実績報告 (全国及び被災地事業)

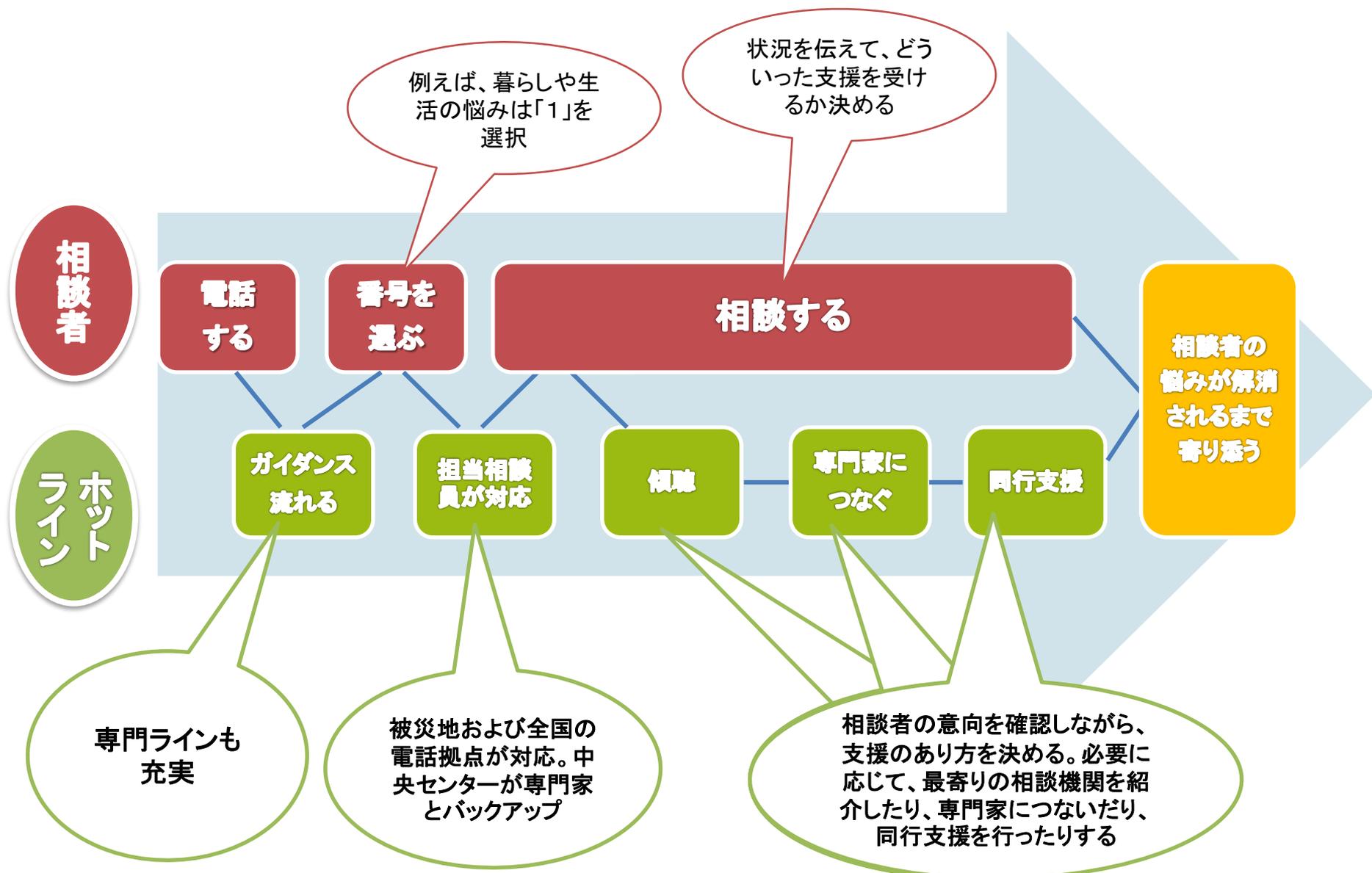
(一社)社会的包摂サポートセンター

よりそいホットラインとは

- * •24時間、年中無休、無料、匿名可の何でも電話相談
 - * 0120-279-338 0120-279-226 (被災三県)
- * •2011年度より国の補助事業(厚生労働省・復興庁)
- * •問題を相談者と一緒に考えて、実際に地域の社会資源に「つなぐ支援」を実施
- * •自殺念慮、女性、外国籍住民、セクシュアルマイリティなど「特別な配慮」が必要な相談者の専門回線を設置
- * •1日4万件、1年間で1千万件を超える電話数
- * •相談員は約2900人
- * •連携団体は約700団体

※詳しくはこちら<http://279338.jp/houkoku/index.html>

よりそいホットラインの基本的な流れ



代表的な相談内容

○家族問題

家族の不和、虐待、性虐待、DV

○心と体の悩み

障害、精神疾患の悩み

○生活・経済問題

解雇、疾病による退職等で就労困難に陥る、障害や疾病で就労できない、就労先がないことからの生活困難

○労働問題

職場のいじめ、就活、仕事を探せないなどの悩み

25年度「よりそいホットライン」の体制

全国

- * 34の電話拠点
- * 相談員約2600人
- * コーディネーター36人
- * 連携団体は518

被災地

- * 6の電話拠点
- * 電話相談員約300人
- * コーディネーター6人
- * 連携団体は194団体
- * 沿岸部を含め面接同行支援員を配置
- * 被災者支援の日を実施

1400万件を超える電話数

	総呼数	完了呼数	接続完了率
一般	10,921,462	260,123	2.38%
自殺	1,648,617	27,286	1.66%
DV女性	692,498	26,814	3.87%
外国語	78,321	23,224	29.65%
セクマイ	635,739	36,351	5.72%
OTHER	238,759	0	0.00%
合計	14,215,396	373,798	2.63%

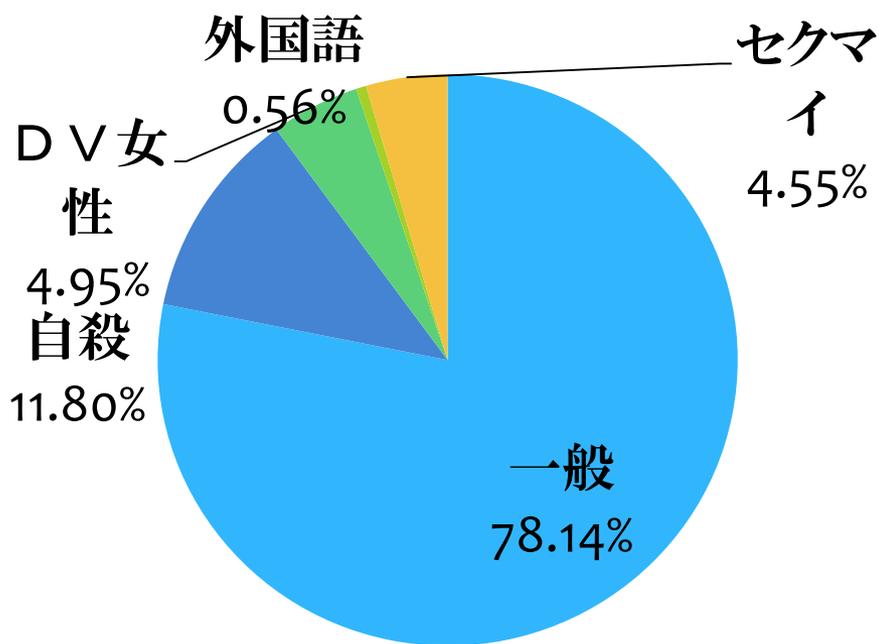
被災地で50万件を超える電話数

	総呼数	完了呼数	接続完了率
一般	321,589	71,984	22.38%
自殺	154,792	11,759	7.60%
DV女性	45,219	9,477	20.96%
外国語	4,957	2,595	52.35%
セクマイ	18,296	9,454	51.67%
OTHER	16,803	0	0.00%
合計	561,656	105,785	18.83%

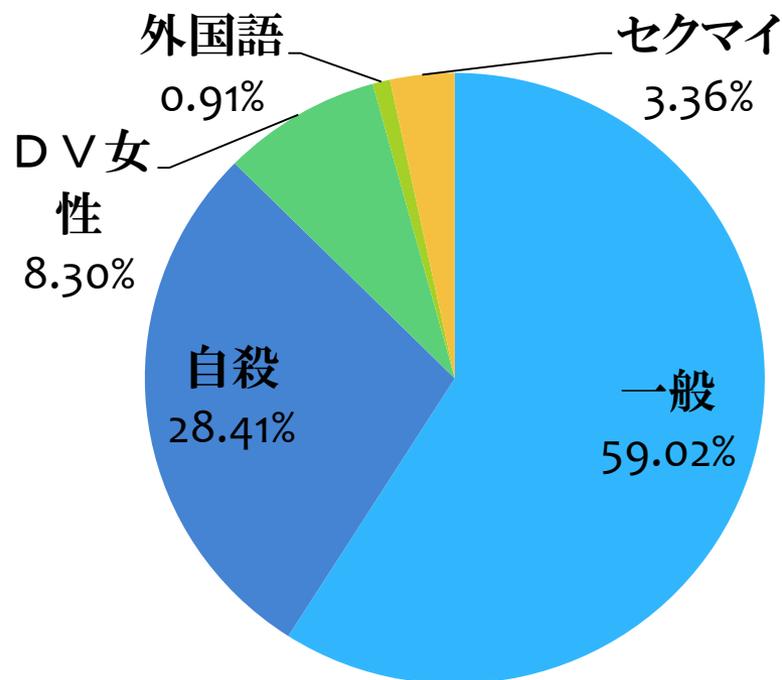
25年4月～26年3月

被災地では自殺念慮を選ぶ率が高い

全国



被災地



相談支援の実績

全国

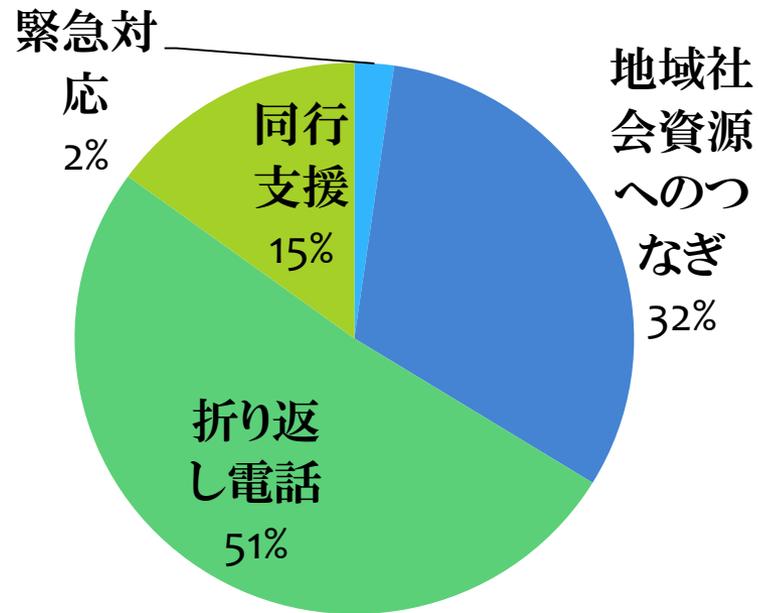
- * つながった相談は26万件
- * 5000人を超える相談者を直接支援に繋いだ(相談総数の1.9%)
- * 問題整理のサポートは半数近い

被災地

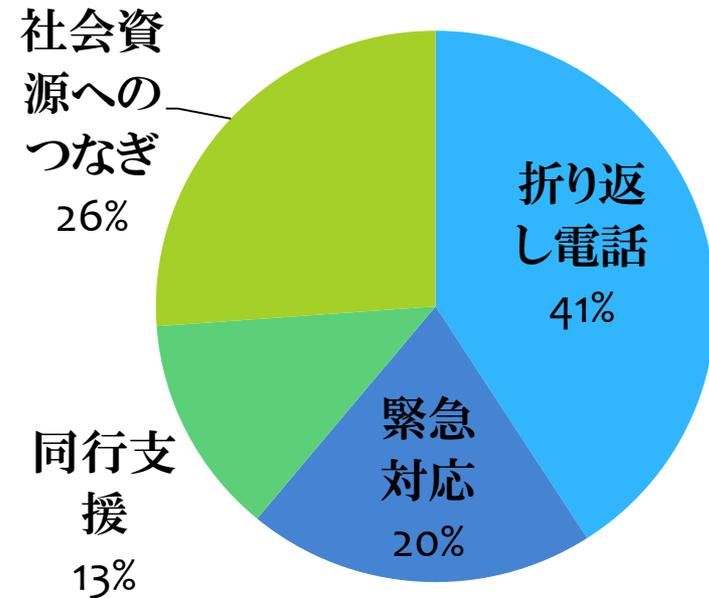
- * つながった相談は約10万件
- * 600人を超える相談者を直接支援につないだ(相談総数の0.6%)
- * 問題整理のサポートは2割を超える

直接支援へつないだ内訳

全国



被災地



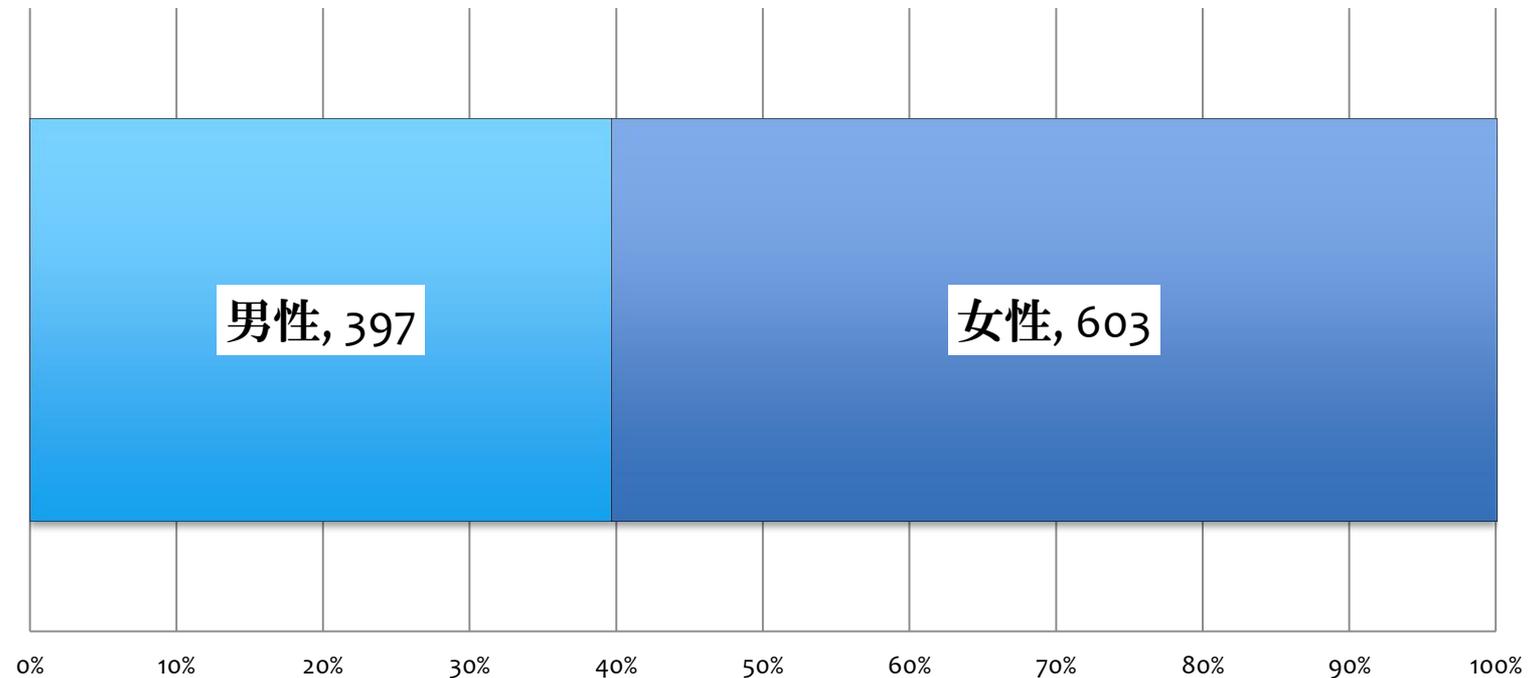
(1000件の無作為抽出相談表集計から)

相談者の属性と 相談内容について

相談者のプロフィール

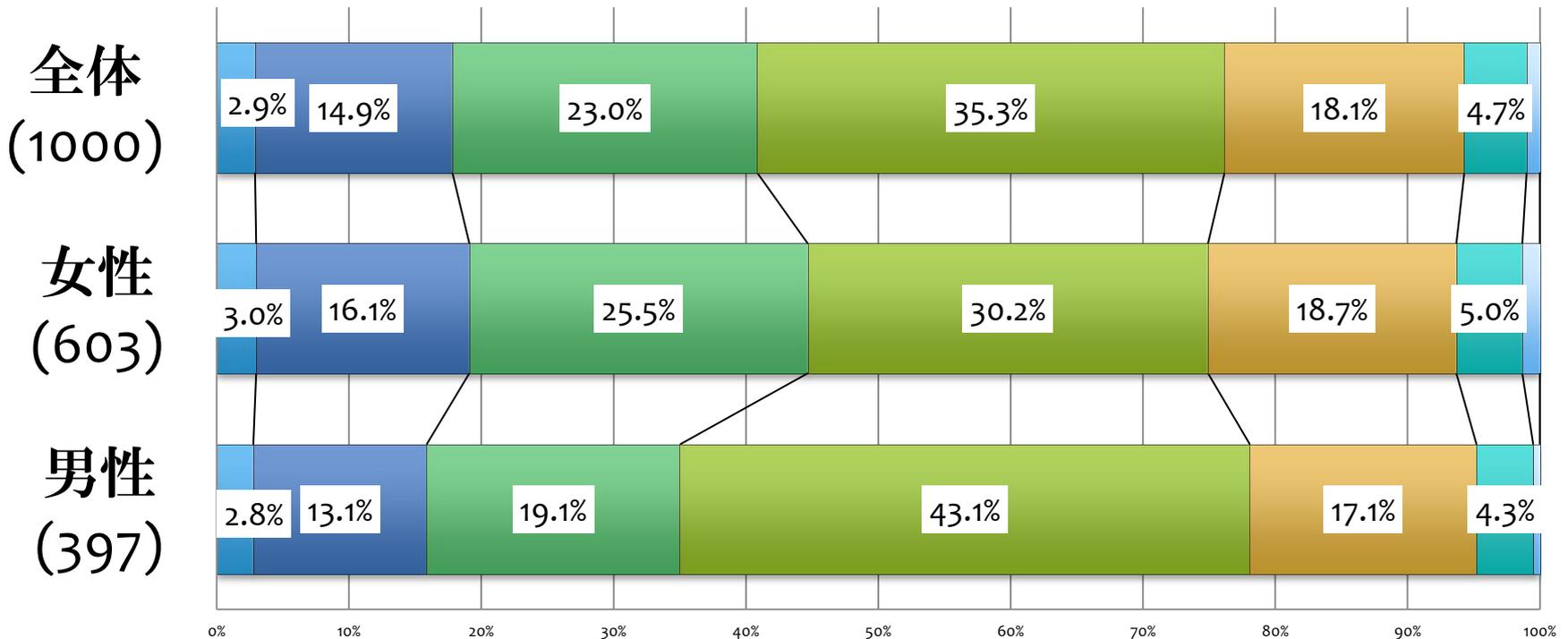
- * 複数の悩みを抱え、相談窓口にたどりつけない
- * 40代が最も多く、生活苦である
- * 失業している。就職先がない
- * 病気、障害に悩んでいる
- * 家族との不和、家族からの暴力に悩んでいる
- * 孤立しており人と関われない など
- * 被災地は自殺念慮が高く、死別の体験者が多い
全国に比して虐待、DVが深刻である

相談者は6割女性



相談者は30～50代

■ 10代 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代以上



相談できる人はいるか

全国

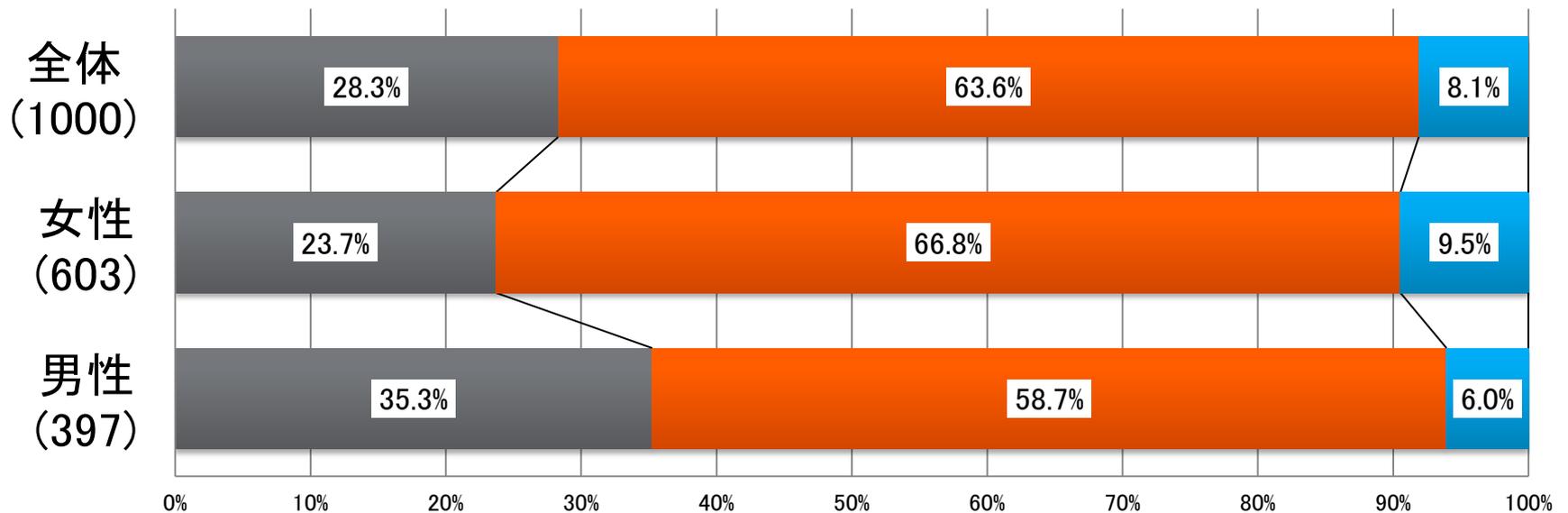
- * 半数は相談できる人がいるが、いない率は男性が高い
- * 相談できる人は男女ともに友達の率が高い
- * 女性はパートナーと家族にも相談している
- * 相談できない場合は孤立が原因

被災地

- * 全国に比べて相談できる人がいる割合は高い
- * 相談できる人がいない理由では死別であることが特徴的

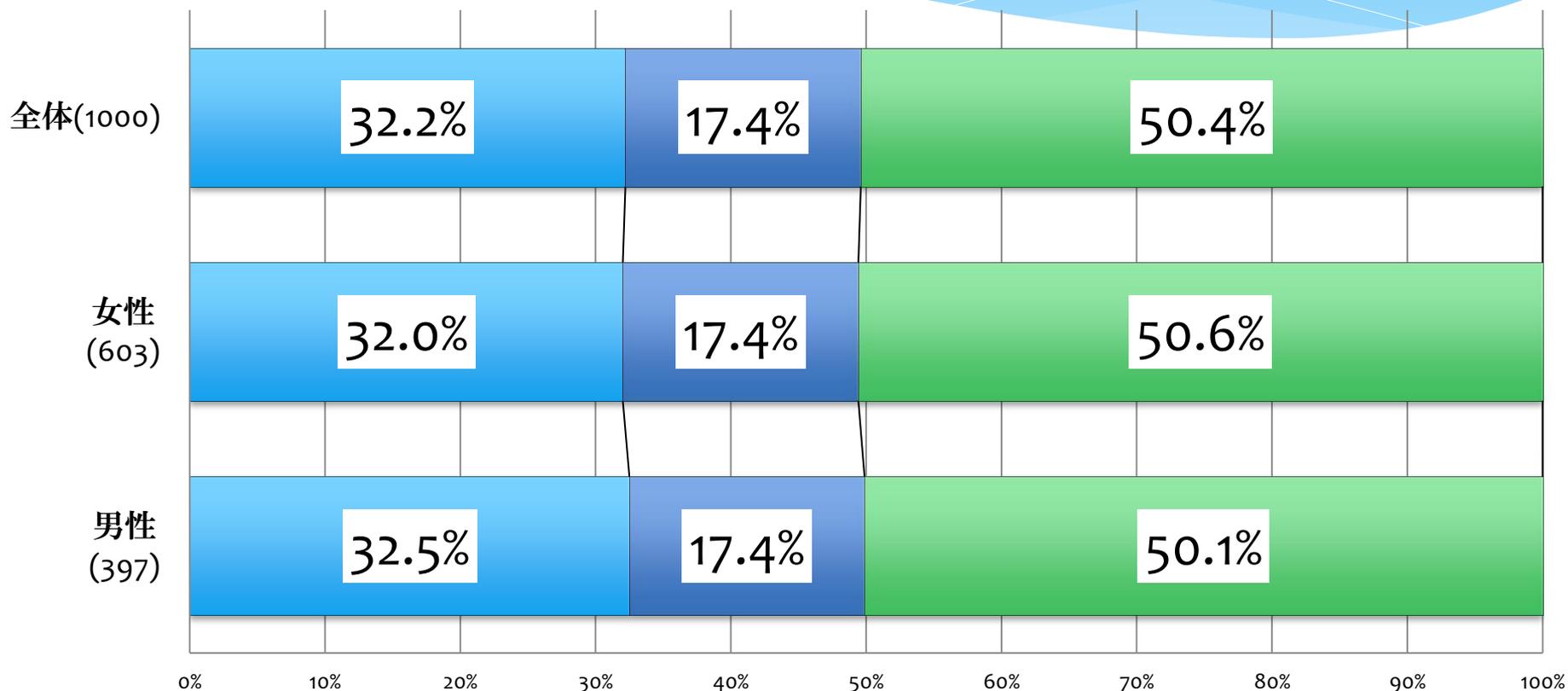
6割が仕事がない

■ あり ■ なし ■ 情報なし



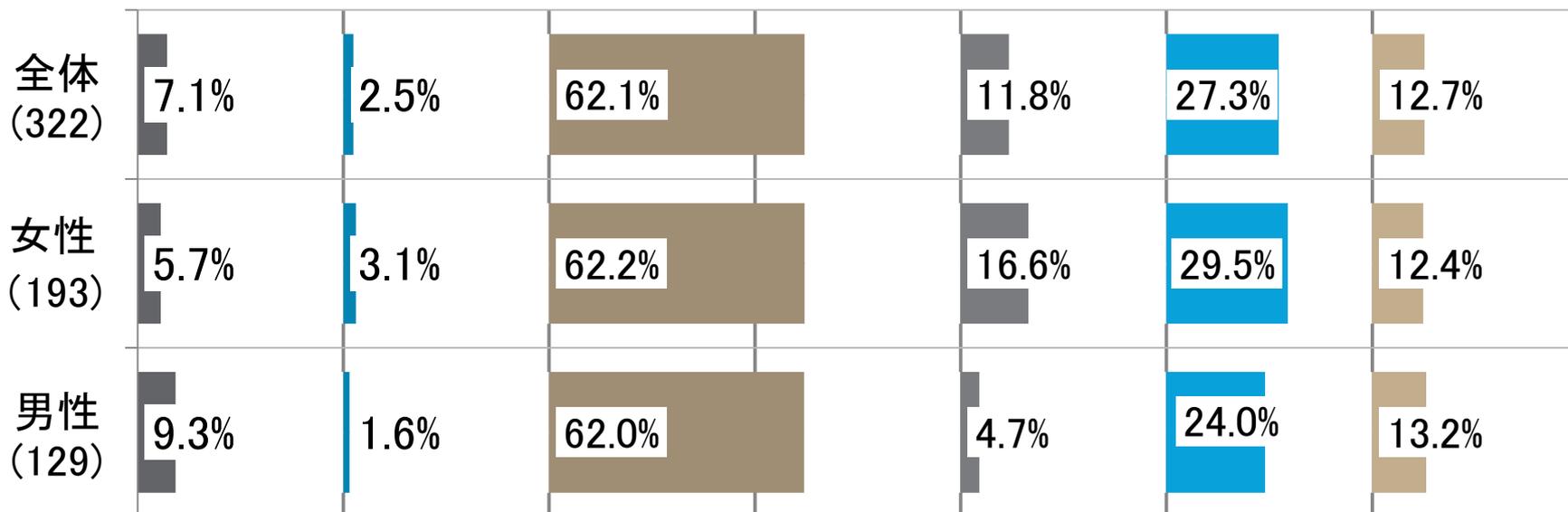
3割が障がい手帳を所持

■あり ■なし ■情報なし



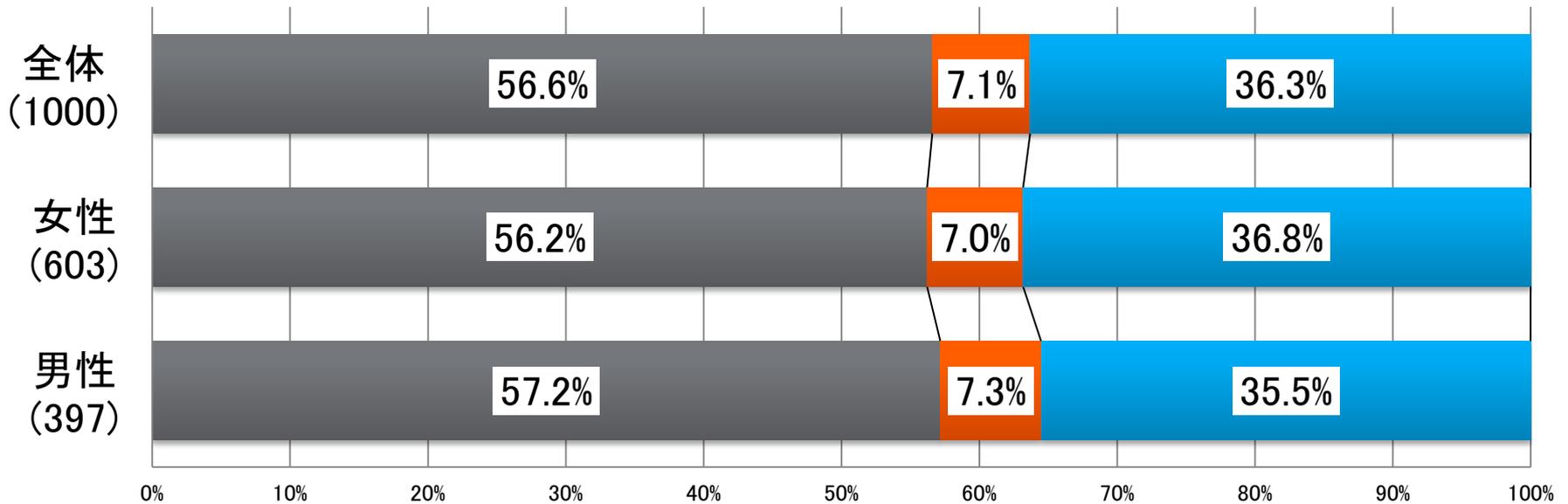
所持する手帳の内訳

- a.身体障害者手帳
- b.療育手帳
- c.精神障害者保健福祉手帳
- d.自立支援医療
- e.障害年金
- n.情報なし

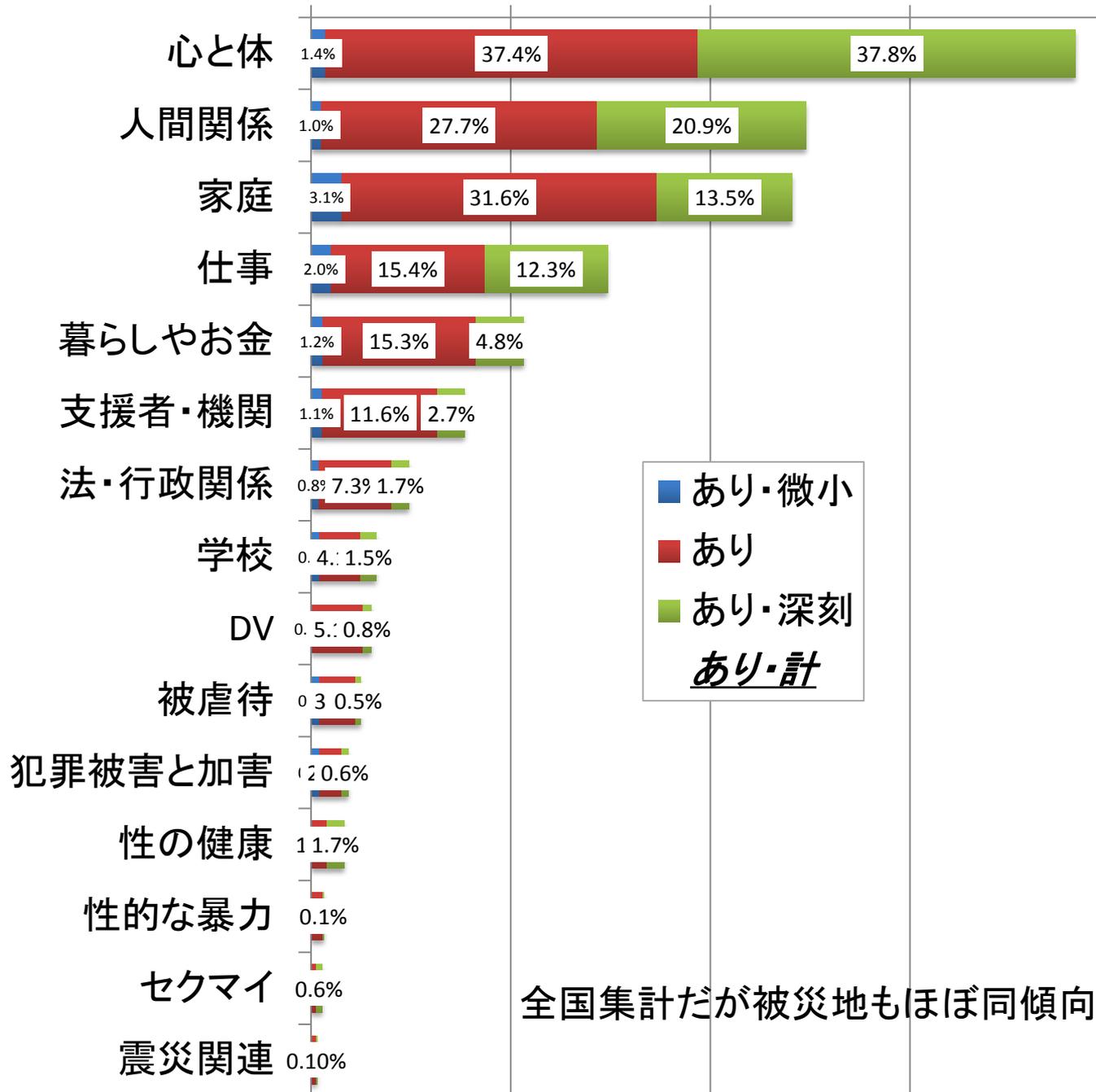


疾病の有無

■あり ■なし ■情報なし



0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



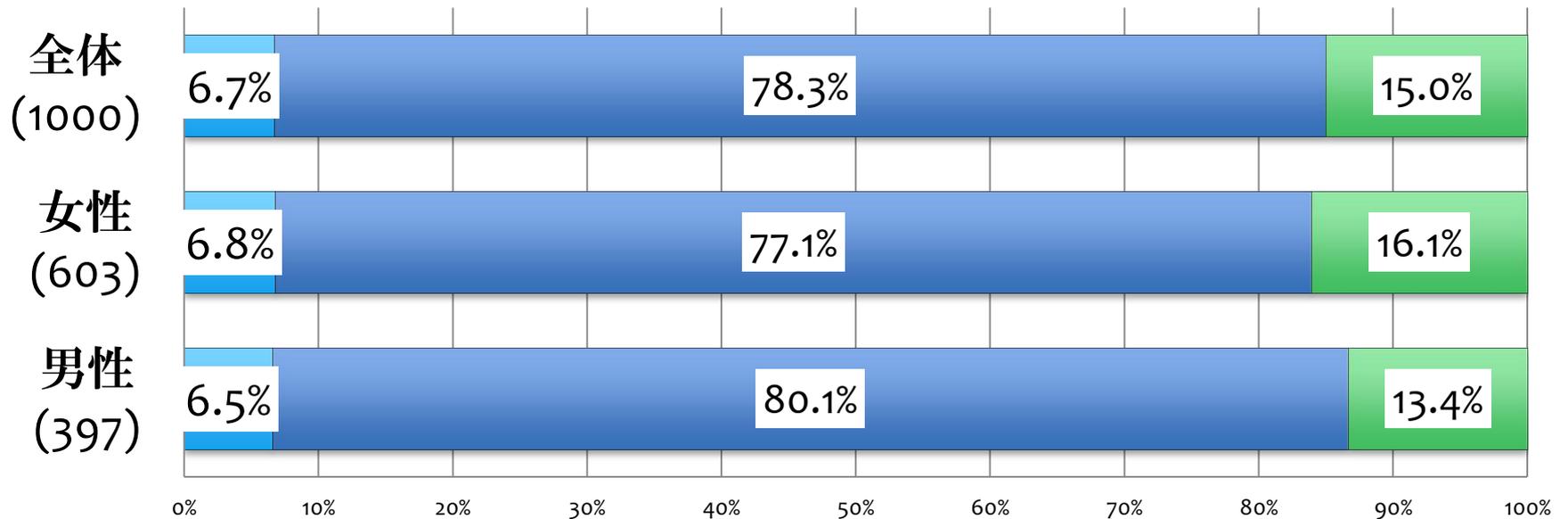
あり・微小
あり
あり・深刻
あり・計

全国集計だが被災地もほぼ同傾向

心と身体の悩みがトピック。

相談履歴があるものが8割近い

■なし ■あり ■情報なし



全国から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」

被災者支援の専門回線

昨年度は月1回12時間開設
電話数は5,141件

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	57	12.6
2014年1月	758	47	6.2
2014年2月	882	53	6.0%
2014年3月	704	47	6.7%
合計	5,141	505	10.7%

- * 中越地震の被災者からの相談がある等、震災からの復興は時間がかかることが実感された
- * 今年度から毎日設置。ガイダンス8番