

# 「よりそいホットライン」 平成25年度報告書について

相談内容の集計からの量的分析および相談者インタビューからの質的分析

「平成25年度寄り添い型相談支援事業」は、24時間365日無料でつながる電話相談「よりそいホットライン」として厚生労働省および復興庁の補助金によって実施された。

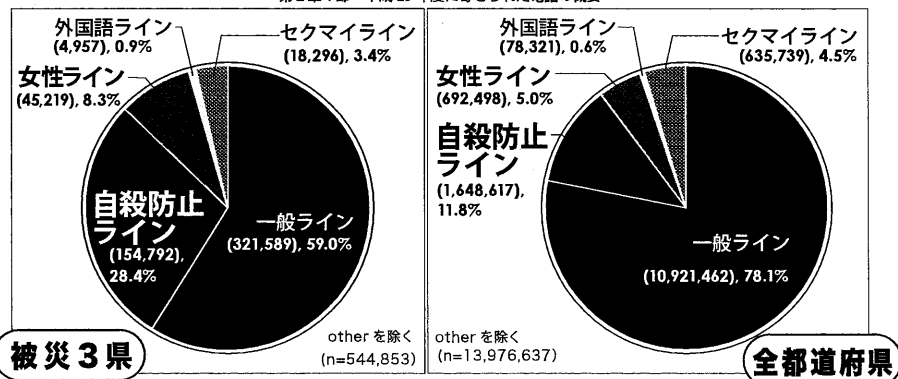
平成25年度の事業実施期間は平成25年4月1日から翌年3月31日までの365日の1年間であり、全体で1,421万5,397件のアクセスがあり、相談につながった件数は37万3,845件であった。

今回、発行した「よりそいホットライン平成25年度報告書」では、この相談内容の集計・分析に加えて、相談者のインタビュー13事例を核として、ホットラインの実践を踏まえて日本における社会的排除の現実と「寄り添い型相談支援」の重要性を明らかにし、専門的な視点を踏まえた考察や報告、提言などを掲載したものである。

## 平成25年度報告書の内容

被災地では全国に比し、自殺防止ラインにかかる件数が全国のおよそ3倍近く、DV性暴力についての女性ラインにかかる件数は全国のおよそ2倍近くなった

第2章1節 平成25年度に寄せられた電話の概要



### 平成25年度「よりそいホットライン」相談内容分析・検討委員

- 阿部 彩 (国立社会保障・人口問題研究所)
- 磯村 大 (精神科医 金杉クリニック)
- 市川 宏伸 (一般社団法人 日本発達障害ネットワーク理事長)
- 岩田 正美 (日本女子大学教授)
- 大沢 真理 (東京大学教授)
- 大槻 奈巳 (聖心女子大学教授)
- 生越 (おごし) 照幸 (弁護士)
- ◎戒能 民江 (お茶の水女子大学名誉教授)
- 反町 吉秀 (大妻女子大学教授)
- 高橋 均 (労働者福祉中央協議会 前事務局局長)
- 宮本 太郎 (中央大学教授)

※◎が委員長

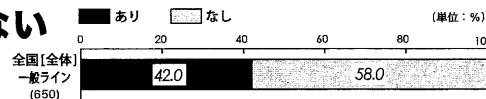
電話をすると...



音声ガイダンスが流れます。  
相談したいことが述べます。

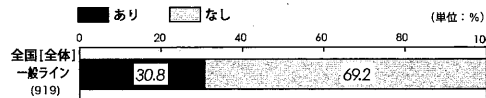
## 6割近くが社会的居場所がない

一般ライン全国では、仕事以外で活動などの社会的居場所の有無を見ると、「あり」が男女とも27%台、「なし」が女性で36.2%、男性が40.1%であり、男女差は見られない。「情報なし」は30%台あったが、それを除外した度数を集計した。



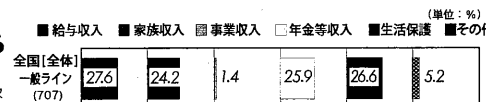
## 7割近くが仕事がない

同じく一般ラインの全国で、仕事の有無について、「情報なし」を除外して百分率を計算すると、「あり」が3割、「なし」が7割となった。

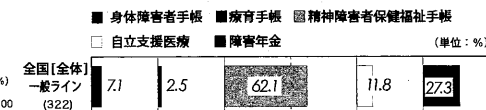
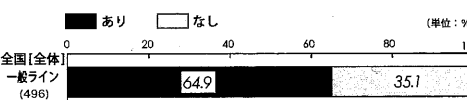


## 4人に1人が生活保護を受給している

一般ラインの全国の抽出全数1000件のうち収入ありと答えたのが707件あり、そこから収入の種類を複数回答でたずねた。そのうち「給与収入」は27.6%、「家族収入」は24.2%、「年金収入」は25.9%、「生活保護」は26.6%であった。



## 3人に2人が障がいがある

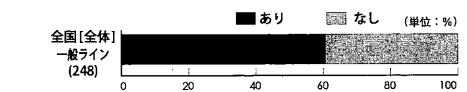


## 障がいありのうち6割は精神障がい

障がいの有無を見ると、「情報なし」が半数以上を占めるが、障がい「あり」が約32%となっており、「情報なし」を除外すると64.9%となる。

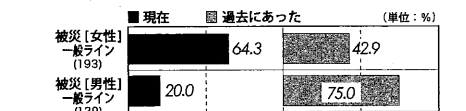
障がい「あり」の人に障がい手帳や年金等について複数回答でたずねた結果、「精神障害者保健福祉手帳」が約62%、「障害年金」が20%台で上位2位を占めている。

## 一般ラインでは6割の人が自殺念慮がある



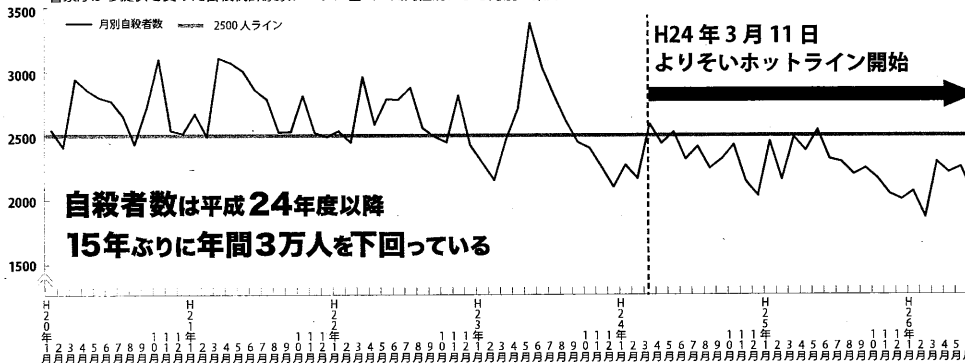
自殺念慮について「情報なし」の75.2%を除外したものを百分率計算すると自殺念慮「あり」は60.5%となり、「なし」は39.5%であった。

## 被災地では自殺を考える時期に男女差がある



一般ラインの被災地において自殺念慮「あり」の32.2%のうちその時期についてたずねたところ、女性は過去よりも現在、男性は現在よりも過去であった。

(ウ) 警察庁から提供を受けた自殺統計原票データに基づいた内閣府による月別の集計



## 平成25年度報告書に掲載された相談者のインタビュー

事例	性別	年代	つながった後	どこで知ったか
家庭内暴力、精神障がい、経済的困窮の中、十分な支援の対応が得られず失望した	女性	40代	生活保護の受給ができ、障害者自立センターにもつながる。相談できた安心感により能動的に行動をとれるようになった。医療機関にも相談する決意もでき、「頑張っていこう」という思いも強くなった。	ツイッターから
失業、滞納、離婚、自殺念慮から相談できる場所が見つからなかった。	男性	40代	シェルターに入居でき、求職活動中。相続トラブルも法テラスに相談できた。相談できる人が居ることで、思考停止の状態から自分の問題を一つ一つ解決するため行動できるほどになった。	テレビ番組から
DVかどうか判断ができなかった。	女性	40代	女性ラインへの相談で、差し迫る自らの命の危険性に気付くことができ、法的措置、離婚申請、生活保護申請などの確で詳細なアドバイスを受けることができ自分で行動したことが自信につながった。	ハローワークで
職場内のトラブルで人間不信、自暴自棄で、4日間の絶食状態で電話した。	男性	20代	食糧支援、シェルターの利用を経てアパートを見つけ生活保護受給ができた。人間不信・自暴自棄・自殺願望に陥っていたが、つながった瞬間、ほっとした。将来の目標も持つことができた。	携帯サイトを検索して
ぎりぎりの精神状態からよりそってもらって自分を自覚	性自認は男性	40代	今回初めて「人に頼る」ことができた。人を信用することができるようになり、治療を受け障がい者手帳を取得することも決めた。生きていてよかったと思えるようになり、自分の弱さも受け入れられるようになった。	覚えてない
円滑に進まない就労支援、聞いてもらえない仲間が欲しかった	男性	40代	同行支援員から、障がい者自立支援プラザを紹介してもらい、病院のアウトリーチ事業につながった。保健師、ピアサポーターによる訪問や臨床心理士との相談も可能になった。	当事者の会で
借金や介護、子どもの悩みで前向きな気持ちになれなかった	女性	50代	24時間いつでも話を聞いてくれるところがあるということで精神的にきついときには頼みの綱のような存在となった。Coとつながってからは状況が前進し始め、前向きな気持ちが出てきている。	法テラスで
日本という外国で妊娠、出産、解雇にあい、不安になっていた	女性(外国人)	30代	フィリピン人支援者から励ましてもらい、元気になった。生活保護申請だけでなく、娘の就学手続きや出産費用の援助などもアドバイスを受け、公的な支援の手続きも進めることができた。	ネットで検索して
家族から家を追い出され、住む場所が見つからなかった	女性	30代	相談相手ができ、住む場所が得られたことで仕事も積極的に見つける気持ちになった。	ネットで検索して
パワハラと、過酷な勤務で精神的にも経済的にも追い詰められた	男性	20代	転居は自力でできた。地域の社会資源も教えてもらい、精神科の初診に同行してもらい心強かった	ハローワークで
病気で仕事もなく、家族との死別で無気力になった	男性	40代	出会った人たちからの多様な助言や提案で、180度変わることができ、マイナス思考が和らいだ。	テレビ番組から
家族、職場で辛い目にあい、よりそいに電話して勇気をもらった	女性	40代	まず食糧支援をしてもらい、家を出てシェルターの入居ができた。行動に移す勇気をもらった。	テレビ番組から

### ■よりそいホットラインとは

一般社団法人社会的包摂サポートセンターが、厚生労働省(被災3県を除く全国対象)及び復興庁(被災3県対象)の補助金を受けて実施した「平成25年度寄り添い型相談支援事業」であり、24時間年中無休の「何でも電話相談」です。



東日本大震災が起こった平成23年10月から法人独自事業として被災3県対象にスタートし、翌年3月から国の補助事業として全国を対象に展開しています。

毎日かかってくる電話の数は一日平均約4万コールにのぼり、相談を受ける相談員は多様な支援領域から約3000人となりました。昨年1年間で相談につながった数は約37万コールとなっています。

本電話相談の特徴は以下のようものです。

- ・相談内容によっては、相談者の連絡先を聞き、相談を受ける側が問題解決を考えて「折り返し電話」対応をする
  - ・緊急な場合は、地域社会資源や医療機関等への同行支援も行う
  - ・特別な配慮が必要である相談に対する4つの専門ラインを設置している(自殺防止、DV/性暴力被害等女性相談、セクシュアル・マイノリティ相談、外国語)
- 全国に設置した電話拠点で、昼夜を問わず相談員が電話対応を行っています。

### ■一般社団法人社会的包摂サポートセンターの役員

【代表理事】

熊坂 義裕 (医師、前宮古市長)

【理事】

上机 莞治 (前岩手県田野畑村長)

奥山 恵美子 (仙台市長、東北市長会会長)

坂本 昭文 (鳥取県南部町長、全国福祉自治体ユニット代表幹事)

立谷 秀清 (相馬市長、全国医系市長会会長)

新里 宏二 (前日本弁護士連合会副会長)

山内 鉄夫 (日本司法書士連合会副会長)

森 民夫 (長岡市長、全国市長会会長)

【監事】

芳賀 裕 (司法書士、前公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート理事長)

【事務局長】

遠藤 智子

