

第1節 法人の概要

第2節 「寄り添い型相談支援事業」（よりそいホットライン）について

第3節 寄り添い型相談支援事業

事業説明と法人の体制

第1章

第1節 法人の概要

当法人は、東日本大震災等の影響により様々な困難を抱えながら支援に辿り着けずにいる人や、社会的に排除されがちな人（生活困窮者、高齢者、外国人、セクシュアルマイノリティ、DV・性暴力被害者、障がい者、ホームレス、多重債務者、ひとり親世帯など）への多角的な支援事業等を通して、誰もが「居場所」や「出番」を実感できる社会の実現に寄与することを目的とする。

役員の設置は以下のとおり。

代表理事

熊坂 義裕（医師、元宮古市長）

理事

奥山 恵美子（前仙台市長、前東北市長会会長）

戒能 民江（お茶の水女子大学 名誉教授）

上机 莞治（前岩手県田野畑村長）

太田 晃弘（弁護士）

杉山 春雄（司法書士）

立谷 秀清（相馬市長、全国市長会会長、医系市長会会長）

鄭 英模（司法書士）

新里 宏二（元日本弁護士連合副会長）

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）

星野 美子（社会福祉士）

松井 秀樹（司法書士）

森 民夫（前長岡市長、前全国市長会会長）

山内 鉄夫（日本司法書士会連合会副会長）

山崎 政俊（司法書士）

監事

本田（伊藤） 佳江（税理士、元東京税理士会副会長）

※肩書きは2018年度現在

■ 効果測定委員会

- 阿部 一彦 (東北福祉大学教授)
阿部 京子 (前日本司法書士会連合会常任理事(財務担当)、司法書士)
◎瀬戸 孝則 (元福島市長)
堀口 寿広 (国立研究開発法人 国立精神・神経医療研究センター)
山崎 美貴子 (東京ボランティア・市民活動センター 所長、神奈川県立保健福祉大学顧問)

■ 相談内容分析検討委員会

- 阿部 彩 (首都大学東京教授)
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)
大槻 奈巳 (聖心女子大学教授)
◎戒能 民江 (お茶の水女子大名誉教授)
反町 吉秀 (青森県立保健大学教授)
塚崎 裕子 (大正大学地域構想研究所教授)
花井 圭子 (労働者福祉中央協議会事務局長)
宮本 太郎 (中央大学教授)

◎は委員長

第2節 「寄り添い型相談支援事業」（よりそいホットライン）について

厚生労働省社会・援護局（被災3県を除く全国対象）の補助金を得て実施した事業。24時間年中無休の「何でも電話相談」を行う。

■ よりそいホットラインの特徴

- ・被災体験のある首長経験者が呼びかけて法人が設立
- ・全国の分野別、対象別の支援実践者が「現場の縦割りを解消し、つながること」を目指して、ネットワーク化
- ・2011年10月11日 仙台で自主事業としてスタート
- ・2012年1月末～国の事業としてスタートし、準備を経て3月11日に全国の回線が稼働開始
- ・2011年度を初年度として、2017年度の事業を終えて丸8年を超えて事業を行なった
- ・全国初の「匿名」「何でも」「いつでも」「無料」の電話相談。「つなぐ」「社会資源づくり」も実施
- ・様々なチャレンジと試行錯誤、工夫を経て、今に至る

■ よりそいホットラインのしくみ

フリーダイヤルに電話をかけると、ガイダンスが流れ、番号を選択すると、それぞれの回線につながる。

1 全国ライン（被災3県以外対象） 0120-279-338（つなぐ・ささえる）

#1 生活全般（一般ライン）

★以下、専門ライン

#2 外国語による相談（外国語ライン）

#3 DV、性暴力の相談（女性支援ライン）

#4 性別や同性愛に関する悩み（セクシュアル・マイノリティライン）

#5 死にたいほど辛い気持ち（自殺防止ライン）

#8 被災者、被災避難者の悩み（広域避難者支援ライン）

2 被災地ライン（被災3県対象） 0120-279-226（つなぐ・つつむ）

#1 生活全般（一般ライン）

★以下、専門ライン

#2 外国語による相談（外国語ライン）

#3 DV、性暴力の相談（女性支援ライン）

#4 性別や同性愛に関する悩み（セクシュアル・マイノリティライン）

#5 死にたいほど辛い気持ち（自殺防止ライン）

#8 10代、20代の若年女性の悩み（若年女性支援ライン）

第3節 寄り添い型相談支援事業

■ 電話拠点等運営状況（被災事業を含む）

2018年度事業の運営にあたり、第三者委員である効果測定委員会が地域センターの選考を行った。選定された地域センター、本部が直接運営するコールセンターは以下の一覧のとおりである。

被災三県の地域センターおよび本部運営の拠点は、主に被災者見守り支援事業を担っている。

ブロック	地域センター受託団体
北海道・西東北	一般社団法人 北海道セーフティネット協議会
南関東	本部直轄（23区内、多摩地域）
	一般社団法人 ひと・くらしサポートネットちば
北関東・甲信	一般社団法人 多文化リソースセンターやまなし
北越	一般社団法人 新潟県労働者福祉協議会
三重	一般社団法人 よりそいネットワーク・みえ
東海	特定非営利活動法人 フェミニストサポートセンター・東海
近畿	特定非営利活動法人 京都暮らし応援ネットワーク
中国	特定非営利活動法人 さんかくナビ
四国	一般社団法人 四国ソーシャルインクルージョンセンター
九州・沖縄	一般社団法人 よりそい支援かごしま
被災地 279-226	一般社団法人 aiwate りんく
	一般社団法人 ブレスみやぎ
	一般社団法人 リエゾン
被災地拠点	本部管轄（仙台、福島拠点）

■ 専門的相談の運営状況（被災事業を含む）

電話対応として、社会的マイノリティ及び自殺念慮の高い相談に対応するために専門回線を設けた。

自殺予防と女性支援、被災地における若年女性支援の各領域については専門性と支援経験の高い団体に委託して実施した。

セクシュアルマイノリティ対応、外国語対応、広域避難者支援対応、インターネットの掲示板機能による相談対応（Moyatter）については直接運営としている。

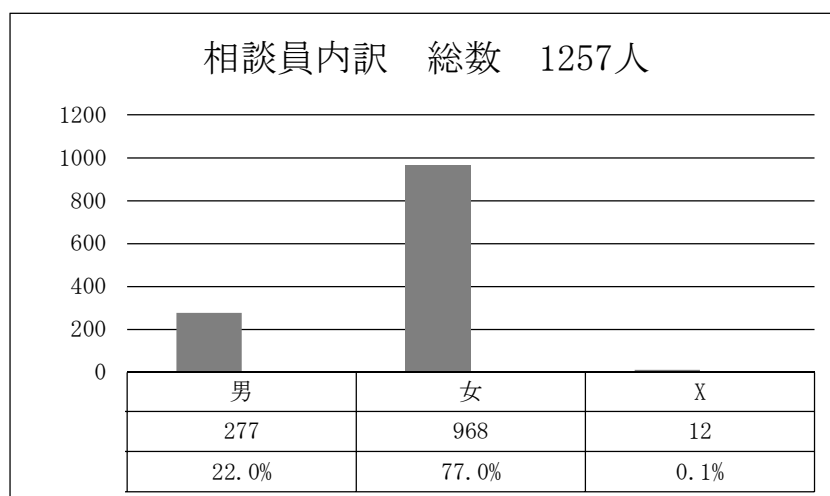
- 1 自殺予防専門回線：（一社）自殺対策全国民間ネットワーク
- 2 DV、性被害等女性のための専門回線：NPO 法人全国女性シェルターネット
- 3 被災地における若年女性支援のための専門回線：（一社）GEN・J

専門ライン	受託団体など
#2	外国語）本部管轄
#3	DV・性暴力 NPO 法人全国女性シェルターネット
#4	本部管轄（セクシュアルマイノリティ）
#5	自殺予防 自殺対策全国民間ネットワーク
279-338-#8	本部管轄（被災者支援 愛媛拠点）
279-226-#8	若年女性支援 一般社団法人 GEN・J

■ 相談員の現況（被災事業を含む）

各地域センター、専門ラインで相談にあたった相談員の総数は1257人であった（名簿登載者）。性別等の比率は、77%が女性で、0.1%がセクシュアルマイノリティのなかでXの自認があるものやトランスジェンダーであった。

ブロック		男	女	Xなど	合計
全国事業		171	431	2	604
被災事業		12	59	0	71
専門ライン	外国語（全国ライン）	6	51	0	57
	外国語（被災地ライン）	0	29	0	29
	DV・性暴力	0	192	0	192
	セクシュアルマイノリティ	49	21	9（X自認）	79
	自殺予防	36	127	1	164
	被災者支援（愛媛拠点）	3	8	0	11
	若年女性支援	0	50	0	50
	小計	94	478	10	582
合計（人）		277	968	12	1257



■ 電話数（被災地+全国）

1) 電話数総括

2018年4月1日から2019年3月31日24時までフリーダイヤル0120-279-338および0120-279-226にかかってきたすべての電話件数（総呼数）はのべ10,348,877件で、そのうち、つながった件数（完了呼数）は222,737件であった。

●全国及び被災地の合算

	総呼数（件）	完了呼数（件）	接続完了率（%）
被災地	635,422	43,180	6.8%
全国	9,713,455	179,557	1.85%
合計	10,348,877	222,737	2.15%

2) 電話数 ガイダンス別

●全国+被災地

	総呼数	完了呼数	接続完了率
一般	8,164,128	110,539	1.35%
自殺	1,118,342	20,691	1.85%
DV女性	586,205	24,574	4.19%
外国語	39,076	18,379	47.03%
セクマイ	208,673	33,186	15.90%
OTHER	181,169	0	0.00%
若年女性	13,319	2,154	16.17%
被災者ライン	37,965	13,214	34.81%
合計	10,348,877	222,737	2.15%

●全国

	総呼数	完了呼数	接続完了率
一般	7,770,916	94,031	1.21%
自殺	988,416	12,747	1.29%
DV女性	523,870	14,324	2.73%
外国語	35,714	16,494	46.18%
セクマイ	197,976	28,747	14.52%
OTHER	158,598	0	0.00%
被災者ライン	37,965	13,214	34.81%
合計	9,713,455	179,557	1.85%

3) 電話数 県別統計 (0120-279-338 の県別統計)

	総呼数 (件)	完了呼数 (件)	接続完了 (%)
北海道	386,754	7,501	1.9%
青森県	69,267	1,452	2.1%
秋田県	109,679	1,733	1.6%
岩手県	1,315	0	0.0%
宮城県	3,943	0	0.0%
山形県	92,167	1,385	1.5%
福島県	2,448	0	0.0%
新潟県	253,925	4,773	1.9%
長野県	130,181	2,907	2.2%
群馬県	123,209	2,805	2.3%
栃木県	161,904	2,208	1.4%
茨城県	401,598	6,645	1.7%
東京都	1,496,682	25,272	1.7%
神奈川県	754,433	11,222	1.5%
千葉県	436,905	7,378	1.7%
埼玉県	481,403	9,953	2.1%
山梨県	37,786	1,118	3.0%
愛知県	578,837	12,684	2.2%
静岡県	244,908	4,767	1.9%
岐阜県	147,448	2,414	1.6%
三重県	182,089	3,432	1.9%
富山県	208,571	5,294	2.5%
石川県	134,453	1,886	1.4%
福井県	48,442	1,518	3.1%
大阪府	702,832	11,660	1.7%
京都府	233,000	4,648	2.0%
滋賀県	108,670	1,761	1.6%
奈良県	85,821	2,409	2.8%
和歌山県	46,692	769	1.6%
兵庫県	364,920	6,838	1.9%

岡山県	138,574	5,301	3.8%
広島県	264,094	4,535	1.7%
島根県	26,435	470	1.8%
鳥取県	25,636	411	1.6%
山口県	63,606	1,082	1.7%
香川県	50,440	820	1.6%
徳島県	56,502	964	1.7%
高知県	31,632	507	1.6%
愛媛県	57,518	790	1.4%
福岡県	298,872	6,214	2.1%
佐賀県	26,520	340	1.3%
長崎県	132,058	2,073	1.6%
熊本県	88,321	1,842	2.1%
大分県	173,027	2,340	1.4%
宮崎県	109,904	1,713	1.6%
鹿児島県	78,684	2,294	2.9%
沖縄県	60,814	1,429	2.3%
50*	536	0	0.0%
その他	0	0	0.0%
	9,713,455	179,557	1.8%

*050の着信番号によって一部フリーダイヤルでカウントできなかったもの

■ 相談支援内容について（被災事業を含み）

2018年4月から2019年3月末までの、全国すべての電話拠点の実績報告を集計した結果は下表のとおり。（単位：件）

○フリーダイヤルにおける電話相談支援対応の内訳

電話相談の対応の種別は以下のとおりである。

電話での対応総数（複数回答）237,355件のうち、気持ちや課題の整理は41.4%、傾聴は38.7%となっており、対応した相談者の多くが複合的な課題に混乱していた状況が見て取れる。相談状況を聞き取り、コーディネーターにつなぐとした件数は1,481件であり、毎月124人程度の相談者を継続支援につなげたことになる。

	フリーダイヤルでの対応の種別（件）						
	傾聴	気持ちの整理	課題や事柄の整理	知識や情報・助言	*Coへのつなぎ	社会資源の紹介	その他
全国	78,300	47,227	33,772	34,515	1,304	3,787	55
被災地	11,382	8,679	7,078	6,119	136	524	2
被災者支援	2,349	1,115	472	423	41	73	2
総計（件）	92,031	57,021	41,322	41,057	1,481	4,384	59
全体に対する割合	38.7%	24.0%	17.4%	17.3%	0.6%	1.8%	0.0%

*Co...コーディネーター

○コーディネーターによる相談者への直接的支援の内訳

フリーダイヤルで、名前と電話番号を開示した相談者への直接支援は下表のとおりとなる。

よりそいホットラインのスタッフとの面談（面接同行）は511件、他機関への同行（同行支援）は161件となった。毎月56件程度、週にすれば13件程度の直接的な支援を提供していることになる。電話については13,602件であり、1日平均して37件の折り返し電話を実施したことになる。昨年度と同様となっている。関係機関連携については月平均272件となった。

	コーディネーターによる相談者への具体的支援（件）					
	電話	面談同行	同行支援	関係機関との連携	その他	緊急対応
全国	12,410	445	128	2,862	348	53
被災地	1,083	52	21	395	117	12
被災者支援	109	14	12	4	2	0
総計（件）	13,602	511	161	3261	467	65

■ 継続支援相談者への支援内容（被災事業を含む）

4～3月末までに1,048人の新規の継続支援者があった。継続支援相談者のべ8,100人に、14,079件の折り返し電話（架電^注を含む）をかけ、726回の面接や同行支援を実施した。ケース検討など外部支援機関との連携や会議も1,816件にのぼり、全国で平均すると1日に5件程度、相談者を中心とした地域での取り組みが行われており、地域社会資源との連携が定着化したことがうかがえる。

^注架電：継続支援相談者が電話を架けてくること。

	対象者数		対 応								
			折電		架電	面接	同行	連携 ^{※1}		会議	
	継続	新規	総数 ^{※2}	通話				総数	うち外部	総数	うち外部
全 国	7,277	903	12,396	8,105	4,421	449	175	2,766	1,321	1,184	244
被 災	823	145	1,629	963	590	64	38	371	205	162	46
合 計	8,100	1,048	14,025	9,068	5,011	513	213	3,137	1,526	1,346	290

^{※1}＝情報共有含む

^{※2}折電総数＝留守番電話対応も含む

■ 代表的な相談内容について

各回線等の代表的な相談内容は以下のとおり。なお、相談者を特定し得る個人情報は削除し、複数の事例をもとに再構成している。

#1 生活全般

一般ライン

* 生活困窮の相談の継続的な支援

項目	内容
年代・性別	30代後半、男性
特徴的な属性情報	精神科通院中、孤立（相談できる人がいない）、家族と疎遠、無職（無収入）、仕事が長続きしない、出身地に現在も在住。
支援経過	よりそいホットラインに初めてかけた電話で生活困窮状態にあることを話し、相談員からつなぎを提案され、地元のコーディネーターに繋がる。コーディネーターに繋がったのち、地元の生活困窮者自立支援機関へリファーし、そこで就労支援を受けている。当面の生活費確保のため生活保護申請を試みたが、預貯金があることが判明。現在はその預貯金で生活をしている。以後、コーディネーターは生困相談員と共に食料支援等で訪問を数回行っている。 この間、精神科病院主治医、生困相談員、よりそいコーディネーターとのカンファレンス開催。支援方針の共有等を行っている。 現在は電話で週1～2回程度、連絡を取り合い様子確認を行っている。

* 精神疾患による就労困難

項目	内容
概要	精神疾患の発症により、離婚、失業。社会復帰をしたいが、仕事が長続きせず、困っている。
年代・性別	40代・男性
特徴的な属性情報	新たな就職先の寮にて一人暮らし。
相談内容	精神疾患発症により、失業。社会復帰に向け、就職をするが、長続きせず、転職を繰り返している。現在新たな職場の研修期間で、アパートにて一人暮らし。気力がなく、不安も強くなり、辞めたい。しかし、辞めることは、終わりだという絶望感がある。
支援経過	定期的な電話での折り返しで、気持ちを傾聴。気持ちの整理に付き合いつつ、今後のことを一緒に考える。 そんな中で、障害者手帳の取得、障害者雇用での就職が決まり、こちらからの電話は終了。

* 深刻な自己肯定感の低さ

項目	内容
年代・性別	40代・女性
特徴的な属性情報	心理的虐待に晒されて育った成育歴・被害妄想的な他者への強い不信感・離職・うつ病・孤立・生活困窮・借金
相談内容	会社の間人間関係になじめず、退職。うつ状態になり、徐々に活動水準が低下し、外出が困難になってしまった。親にはずっと姉と比較され続け「何をやってもダメな人間は死んでも誰も悲しまない」と言われた。早く家を出たかった。一人暮らしの為、通院や必要な外出を支援してくれる家族や友人もない。「私は誰かに助けてもらえるような人間ではない」。預貯金が底をつき、借金が数百万あることから“平成”(年号)と一緒に消えてしまおうと思っている。
支援経過	自己肯定感が低く、生きるための支援につながることを拒んでおり、よりその折り返しは、「つながらなくなったら私が死んだと思って死体を発見して欲しいからお願いした。」と言い切られ、支援機関に相談することを強く拒んでいた。まずは信頼関係の必要性を強く感じたため、月に数回の折り返しを続け、訪問や面談の提案をしていった。しかし、なかなか受け入れてもらえなかった。 生活費がなくなったというタイミングで市区町村の生活困窮者自立支援窓口で連絡することを承諾され、相談者が住むエリアの担当者として情報共有し、本人が窓口とつながるまでをサポートした。その後生活保護の申請に至り、保健センターとも連携して医療面からのサポートも受けられるよう支援が継続された。

* 幼少時からの暴力が背景にあるDV

項目	内容
年代・性別	40代・女性
特徴的な属性情報	虐待、DV、家庭離散、パーソナリティ障害、PTSD、生活困窮
相談内容	児童虐待、夫からのDVによる影響から精神疾患を抱え、10年ほど前から希死念慮が強く、自殺未遂を繰り返すが、死ねなかった。婚姻関係継続に限界を感じ、夫から逃れるため子どもと離れて生活再建を図る。生活圏を転々としながら、性風俗で働いている。 現在はSNSで知り合ったパートナーと同居。本人が生活費を全て負担し、金銭を無心もされていた。徐々に体調が悪化し、希死念慮が増大している。受電時、所持金0円、個人情報を伝えることに抵抗を示していたが、電話番号だけ教えてくれた。
支援経過	折電にて状況確認。パニック状態と衰弱から、対話が困難であり、面談を提案するが迷いが強い。折電にいつでもつながっていいことを伝える。翌日、公衆電話から架電があり支援を求めたため、直ぐに家庭訪問を行う。時間をかけ落ち着くまで話し合った。結果、「パートナーから逃げて、治療に専念し、休みたい」と訴えたため、役所へ同行支援を行う。 生活困窮者自立支援窓口を主体に、保健師、女性・子ども支援課と協働支援

	<p>会議を行う。生活保護申請後、DV相談支援センターへ入所となった。</p> <p>数日後、架電があり、女性の弁護士に支援を依頼。転居・入院治療、債務整理などを支援。</p> <p>単身生活では、パニックを起こすため、面談や同行支援を適宜行っている。</p>
--	--

* 家族介護の悩み

項目	内容
年代・性別	50代・女性
特徴的な属性情報	父は認知症があり、現在は入院中。同居の弟は家のことに対して無関心。父の介護は本人のみが行っていた。母死別。
相談内容	<p>弟は働いているが、家にお金を入れてくれず、父の介護や私のことに対しても無関心。</p> <p>父の入院費を滞納しており、家計はクレジットカードを使い、支払いを先延ばしにしてやりくりしているが、もう無理だと思う。</p> <p>生活保護の申請に行ったが、弟に収入があることで却下されてしまった。食料も底をつきそうで、生活が困難。</p>
支援経過	<p>よりそい担当者が相談者と生活困窮者窓口へ同行し、生活困窮者窓口担当者とケース検討を実施。同時に法律家や地域包括支援センターとの連携を図り、相談者が抱えている課題を整理していった。</p> <p>実家を離れることに最初、相談者に抵抗はあったが、食糧支援をすることで相談者が考える時間を作ることができた。</p> <p>現在、相談者は実家を離れたことで気持ちにも余裕ができ、父の看病に通っている。</p> <p>時折、相談者より電話がきて日常の悩みを相談されている。</p>

* 被災後の生活困窮

項目	内容
年代・性別	40代・男性
特徴的な属性情報	東日本大震災で被災、仕事なし、収入なし、持病なし
相談内容	<p>東日本大震災後、放射能が心配。体調も不調なところが次々として出てきている。不安が大きかったが、年々、相談すること自体、いけないことのような風潮があり、誰にも相談できなかった。精神的に4年前から仕事もできなくなった。食べて良い食材・食品も自分自身の中で、どんどん限られ、体重は20kg減り、ますます体調不良となり、常に不安がつきまとうようになった。これまでの生活は、働いていた時の貯金を取り崩しての生活。放射能の恐怖も精神的に限界になり、誰にも相談できないまま、ネットの情報を頼りに安全と言われる地方に出てきた。所持金も底をつき、これからどう生活していけば良いかわからない。死にたい気持ちになっている。</p>
支援経過	<p>既にホームレス状態であり、生活困窮者の窓口へ同行。今後の生活について相談するも、現段階では生活保護の手続きが必要と判断し、福祉事務所にも同行。福祉事務所側でも初めてのケースとのことで、申請に手間取ったが、その日のうちに、生活保護の申請ができた。</p> <p>申請後に生活困窮者の窓口に戻り、一時金の申請をし、家を早急に探した。</p>

	<p>フードバンクからの食糧調達、相談員から支援物資を集め、生活が出来るように準備をした。本人に病識は無いが、福祉事務所からは、精神科と内科への受診が必要と言われ、日をあらため病院にも同行。精神疾患から就労不可、しばらくは治療が必要との診断が出る。全く知らない土地で、人間関係も無い生活となるため、地域の居場所を案内し、参加。広域避難者の支援団体にもつなぎ、今後は定期的な集まりや放射能についての正しい理解のための勉強会などへの参加も促す予定。</p>
--	--

＃2 外国語による相談

外国語ライン

項目	内容
年代・性別	40代女性と20代男性の母子
特徴的な属性情報	外国籍（南アジア出身）、来日して約1年
相談内容	20年近く前に来日した同国人の夫（永住者）との同居を望んで相談者母子が来日。しかし夫は酒を飲むと本人と息子に暴力・暴言をふるう。さらに別の女性と交際している様子。脅迫メールが来るなどしたため、母子で別の所に引っ越した。今後も日本で生活をしたいが、在留期限が約1か月後に迫っている。
支援経過	相談者の第一言語で状況を聞き取った後に、相談者がアクセスできる地域にある外国人支援団体にリファー。相談者、団体スタッフと行政書士との面談時に通訳支援員として相談員が関わった。その後、行政書士が在留資格変更申請手続きをサポートしてくれた。居住地自治体の女性相談でDV相談を行う際も、通訳支援員として同行支援を行った。その後、入管からの通知で相談者へのインタビュー（DV案件のため、という説明があった）が行なわれた。結果的に、在留期間が6カ月延長となり、すぐの帰国を回避することができた。行政書士と相談者との間の意思疎通は、大部分は英語で直接進められたが、重要な案件がある時は、外国語ライン相談員が間に入って通訳支援を行った。

＃3 DV、性暴力の相談

女性支援ライン

項目	内容
概要	内縁関係にある男から暴力を受けているが、別れる決心がつかない。
年代・性別	40代・女性
特徴的な属性情報	パート収入あり、夫と2人暮らし
相談内容	結婚して以来十数年間、夫は家事や私の生活態度に細かく口を出す。食事の献立から掃除、洗濯など完璧にこなさないといけない。パート収入をすべて手渡して、彼の収入と合わせた中から生活費をもらっているが、レシート一枚一枚をきちんと説明できないとひどく殴られ、歯が折れたこともあるという。いつも生活費が足りないのもっと働かないと思っても、帰宅時間が

	遅くなると怒られるのでこれ以上はパートを増やせない。暴力さえなければやさしいところもあるで、別れたくない。彼を変える方法はないだろうか。
支援経過	フリーダイヤルに初回入電時より、相談者はたびたび「DVというほどではない」「別れたくない」と繰り返していた。公的機関への相談履歴を確認したところ、「別れる気がないならできることはない」と言われてしまったという。女性専門ラインで話を詳しく聞いていくと、原家族でも父親から母親へのDVがあり、相談者も父親から殴る蹴るの暴力を受けていたために、現時点の暴力の深刻さに気がつけなくなっていることが判明。DVにおける暴力のサイクルなどを相談員から説明し、徐々にどんなにやさしいと思えても繰り返し暴力にさらされている現状を相談者が認識できるようになっていった。また、「別れたくない」という相談者の言葉は、過去に男の元を離れようとして実家に帰った際に無理やりに連れ戻されてしまったこと、経済的に不安があることなど具体的な「別れられないと思わされて」いたことが明らかになった。公的な一時保護を利用できること、住民票の閲覧制限等を利用して居場所を知られないようにできること、就労に関しても相談できる場所があることを伝えつなかで相談者の気持ちが変わってきた。地域の民間支援団体とつなげ、公的相談窓口への同行。公的なシェルターを利用後は、地域の民間支援団体の運営するステップハウスを利用しながら、フルタイムの就労に向けて動いている。

＃4 性別や同性愛に関する悩み

セクシュアルマイノリティライン

項目	内容
概要	同性愛嫌悪の内面化
年代・性別	30代後半から40代位の戸籍上男性
特徴的な属性情報	当事者間での交流の経験が無い
相談内容	同性男性に恋愛・性愛を抱くという自分と向き合えない。こんな自分は世間からは決して容認されるわけがない。LGBTがメディアで取り沙汰されても自分には関係無いこと。親からも結婚しないのかと顔を合わすたびに言われている。いっそのこと同性男性が好きなことを隠して女性と結婚した方が良いのではと考えている。
支援経過	いきなり当事者団体はハードルが高い様子であったため、住んでいる地域自治体が行っている相談窓口(面談もあり)を紹介する。行政窓口で相談ができるということで「社会から逸脱した存在」では無いという気づきになっていったもよう。後に当事者団体に繋がり友人ができつつあるという報告があった。

#5 死にたいほど辛い気持ち

自殺予防ライン

項目	内容
概要	失業による住居喪失、生活苦による希死念慮
年代・性別	40代・女性
特徴的な属性情報	失業、住居喪失、生活苦、障がい（身体）
相談内容	職場を解雇されて以来あてもなく電車に乗り継ぎ、ホームレス状態。生まれつき身体障害がある。 生活苦を改善するため役所に行ったが、障害認定には時間がかかると言われて申請をあきらめた。障害認定を受けようにも医療機関にかかるお金もなく、体調も悪化。生活保護は家がなく、保証人もいないので申請はできないと言われた。どうしていいかわからず、役所に行ってみるが何も進まない、を繰り返している。このままいったら死ぬしかないという考えが頭を占めている。役所でよりそいのカード型ちらしを見つけて公衆電話から電話している。
支援経過	フリーダイヤル終話後すぐに5番ラインコーディネーターと地域センターコーディネーターが連携し、地域の生活困窮者支援団体と連絡を取り、その後の対応を協議。数時間後、支援者が食料と寝袋を持参して公園で面談。状況の聞き取りを行い、当座は団体関連施設で寝られるよう手配。翌日、生活困窮支援団体に所属しよりそいにも関わる支援員による詳細なアセスメント後、役所同行。 生活保護申請、障害認定に向けた手続き、引っ越し、工場勤務時のハラスメント、未払いの給与督促など、法テラスも含めて同行支援。 生活再建のための支援をする中で、幼少時の父親からの虐待、障害に対する支援が得られなかったネグレクト、成人後夫からのDVによる離婚、就労時のハラスメントなどが少しずつ語られた。自己肯定感が低く存在理由を失っており、希死念慮が強い。生活が安定したことで就労についても前向きになってきた一方、人間不信から社会性を持つことを自ら拒否しているような部分もあり、振れ幅は大きい。長い目で見た支援を継続する予定。

■ 研修と人材育成の現況（被災事業含む）

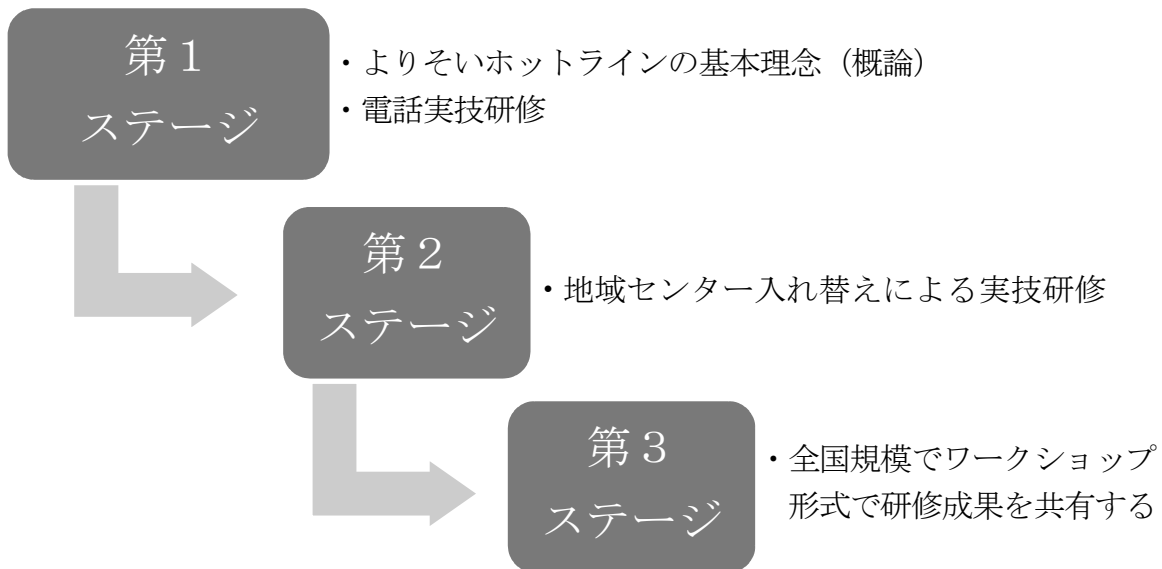
○よりそいホットラインの人材育成の仕組みについて

昨年度、相談員及びコーディネーターの育成の枠組みを策定した。その枠組みに沿って全相談員及びコーディネーターを対象に「更新研修」を実施している。更新研修の合格が、来年度以降の名簿登載の要件である。

1) コーディネーター更新研修

支援スキルの全国的な平準化を目標に、基本理念、事例検討、実務スキルの共有を行っている。ライン間・地域センター間で支援スキルの差をなくすことと、ライン・センターの相互作用によるスパイラル・アップを目指している。

2018年度の対象者は70人である。



2) 相談員更新研修

全相談員を対象に「単位制」の研修システムとしている。

すべての相談員は、以下の4つの研修を各最低1コマ（90分）受講し、研修レポート提出を行い、コーディネーターによる採点で合格しなければならない。

- ・支援検討研修
- ・実務研修（電話実技など）
- ・専門研修（専門委員会の分野別研修の受講）
- ・基礎研修（よりそいホットライン概論）

① 専門委員会研修(本部主催の専門研修)

全国的な相談の質の向上に向けて、専門的な領域についてのワーキンググループを設置し、学習と研修に取り組んだ。研修等はインターネットテレビで配信し、後日視聴することもできるように設定した。のべ1,238人が参加した。

- ・労働現場におけるハラスメント構造とその支援策
- ・言葉から感じる「無理解・偏見・差別」
- ・依存症当事者支援について学ぶ
- ・支援を受ける側から見える世界について学ぶ
- ・プロセスによりそうために体験する論理的思考ワークショップ
- ・若年女性の社会的排除を生み出す社会構造と、そこから見える現状と課題にどのようによりそうのか
- ・セクハラ相談とその実践～大学のセクハラ相談窓口からみる対応と解決を考える～
- ・ジェンダー規範から生じる「差別・偏見・無理解」
- ・「知的な遅れ」への配慮を考える
- ・「社会的排除」を精神障害当事者への支援から学ぶ

- ・被災地ラインにおける依存症に関する相談事例を深める
- ・当事者に話を聞きながら「場作り」について考える
- ・支援を受ける側から見える世界について学ぶ
- ・夫婦と子どもの問題（離婚・別居・親権・養育費など）
- ・依存症当事者支援について学ぶ
- ・「社会的排除」を精神障害当事者への支援から学ぶ
- ・いわゆる法律相談～どうつなげたらいいのか～
- ・相談の先である地域づくり（縁作り）を、相談支援者はどのように取り組むことができるのかについて深める。
- ・プロセスによりそうために体験する論理的思考ワークショップ

② 専門ライン研修(本部主催の専門研修)

より専門的な領域の理解を深めるために、各専門ラインによる研修を実施した。

＊専門ライン研修 全6回 209人参加（後日視聴を含む）

研修テーマは以下のとおり。

- ・「多文化ソーシャルワーク基礎講座」
- ・「セクシュアルマイノリティへの差別や偏見が生じる社会の構造を考える」
- ・「3番ラインはどうして折り返し電話をしないのか？」
- ・被災者相談の基本
- ・様々な災害に関する支援の現状と課題
- ・「若年女性支援事業から見えてきた現状と課題～電話相談・若女 SNS 相談から～」
- ・「希死念慮に向き合う」

③ 支援検討研修（本部主催の支援検討） 全16回 901人参加

各地域センターより事例提供され、スーパーバイザーを迎えて事例検討研修を実施した。インターネットを利用して全国配信した。

④ 直接支援 OJT 研修 29人参加

中央機能を備えたセンターにおいて、実際の相談支援場面の同席や生活支援の体験ができる OJT 研修も定期的に行った。

⑤ アプリ通話研修 40人参加

多様なデバイスによる相談を実施するにあたり、アプリ通話相談研修を年間を通して実施した。

⑥ 地域センター主催研修

＊支援検討研修 全62回 延べ250人参加

＊実務研修 全85回 延べ423人参加

＊専門研修 全62回 延べ353人参加

*基礎研修 全114回 延べ526人参加

3) 被災地沿岸研修（被災地事業）

被災地の支援者養成として、全国の支援者を順次被災地に派遣して実施する研修。前4回実施、延べ167名参加

日時	場所	内容	参加者数
8月25日(土) 13:30～16:30	岩手県盛岡市	被災地若年女性における社会的排除の現状と課題を知り、相談に活かすため、講演とグループワーク	65名
10月26日(金) 10:00～15:00	岩手県宮古市	・宮古、田老地区沿岸ツアー 「田老学ぶ防災プログラム参加」 ・公営住宅で開催されるサロンで被災された当事者の方との対話 ・支援者研修 講師・有原領一宮古市社会福祉協議会地域福祉課副主幹	23名
11月2日～3日	宮城県気仙沼市	①よりそいホットライン公開講座（第一部：基調報告（自殺ラインコーディネーターがよりそい事業報告も兼ねて発題）、第二部：座談会（気仙沼市の困窮者自立相談事業の主任相談員をお招きして、よりそいホットラインコーディネーター3名と共にディスカッション） ②気仙沼市内沿岸被災地域フィールドワーク（気仙沼震災復興語り部ガイドに案内して頂きながら） ③グループワーク（気仙地域で津波被害に遭った5名の相談員からの報告をもとに）	47名（うち内部34名、外部13名）
12月4日(火)	福島県環境創造センター (田村郡三春町)	1部. 福島県環境創造センター見学…原発事故後から7年間のあゆみ、および環境回復に向け研究、情報発信、情報共有。 2部. 被災者でもあり支援者でもある若年の方4名と被災地の現状と課題、また今だから話せる事を語ってもらう。	32名

■ 地域での多言語対応のサポートについて

ある都道府県からの受託相談実績を見ると、2018年度の外国人相談対応は53%と過半数を超えており、生活困窮者自立支援の相談窓口において、外国籍住民からの相談ケースが増えていると考えられる。よりそいホットラインとして、地域で求められる多言語対応について以下のような形での連携を行っている。

① 困窮者支援窓口に医療通訳スタッフを紹介したケース

基礎的自治体の困窮者支援窓口から、中国出身者である相談者が入院する際の同行支援についてよりそいホットラインに依頼があった。医師と本人および家族との間の意思疎通や、医療費に関する説明について中国語の通訳である。医療通訳を含み、且つ緊急性のあるケースであったため、外国語ラインの相談員で医療通訳の実績が豊富な相談員が対応することにした。結果として、病院と相談者及び家族の間の通訳だけでなく、生活保護申請など相談者及び家族と困窮者支援窓口の間の通訳も行なった。

② 困窮者支援窓口と民間団体をつなげたケース

基礎的自治体困窮者支援窓口に来た外国籍住民（その自治体に住民票がある）が話す第一言語が、その自治体の多言語相談では対応していない言語であり、円滑なコミュニケーションが取れなかったが、生活困窮の度合いも深刻で、丁寧な聞き取りが求められたが不可能であった。そこで、都道府県の支援者専用相談ラインを通じて外国語ラインコーディネーターにケース相談が来た。その自治体に隣接する自治体に、相談者の第一言語の対応が可能な民間の外国人支援団体（活動実績も豊富であることは既に把握済みの団体）があることを情報提供した。困窮者支援窓口がその民間団体に連絡を取り、同行通訳支援を受けることができた。

■ 若年者へのテキストによる相談 Moyatter（全国被災共通事業）

若年層をターゲットとした二つの相談ツールについて、実績は以下のとおりである。

1) Moyatter（被災者見守り・相談支援事業でも実施）

若年者に向け、もやもやした悩みを掲示板形式で相談できるサイトを設けており、それに書き込まれた相談に対し、相談員が1日最低2回、投稿のチェックを行い返信した。開設からこれまでの投稿数は120,000件を超えた。

・登録者合計 3,460人（2018.4月～2019.3月末）

・登録者の内訳

開設当初から比較して、30代、40代の利用者が増加しているが、10代と20代で6割を占める。女性は8割であった。

性別	人数(人)	割合(%)
女性	2,753	79.6
男性	529	15.3
それ以外	178	5.1
合計	3,460	100.0

年齢	人数(人)	割合(%)
10代	658	19.0
20代	1,380	39.9
30代	737	21.3
40代	406	11.7
50代	126	3.6
60代	12	0.3
70代	1	0.0
不明	140	4.0
合計	3,460	100.0

・投稿数

	投稿数(件)
投稿数	4,045
ユーザー希望により削除	52
集計対象件数	4,097

・『相談テーマ』ごとの集計

メンタルの相談が群を抜いて一位であった。今のきもちでは「くるしい」がとても強かった。

相談内容	人数(人)	割合(%)
(1)学校のこと	308	7.6
(2)家族のこと	542	13.4
(3)恋愛のこと	296	7.3
(4)職場のこと	462	11.4
(5)メンタルのこと	1,431	35.4
(6)生活のこと	371	9.2
(7)被災地のこと	6	0.1
(8)その他	629	15.6
合計	4,045	100.0

今のきもち	人数(人)	割合(%)
①さみしい	355	8.8
②くるしい	2,829	69.9
③かなしい	587	14.5
④むかつく	274	6.8
合計	4,045	100.0



相談内容	今のきもち	人数(人)	割合(%)
(1)学校のこと	①さみしい	25	0.6
	②くるしい	220	5.4
	③かなしい	42	1.0
	④むかつく	21	0.5
	合計	308	7.5
(2)家族のこと	①さみしい	27	0.7
	②くるしい	338	8.4
	③かなしい	117	2.9
	④むかつく	60	1.5
	合計	542	13.4
(3)恋愛のこと	①さみしい	38	0.9
	②くるしい	184	4.5
	③かなしい	62	1.5
	④むかつく	12	0.3
	合計	296	7.3
(4)職場のこと	①さみしい	16	0.4
	②くるしい	331	8.2
	③かなしい	54	1.3
	④むかつく	61	1.5
	合計	462	11.4
(5)メンタルのこと	①さみしい	136	3.4
	②くるしい	1,100	27.2
	③かなしい	158	3.9
	④むかつく	37	0.9
	合計	1,431	35.4
(6)生活のこと	①さみしい	40	1.0
	②くるしい	263	6.5
	③かなしい	51	1.3
	④むかつく	17	0.4
	合計	371	9.2
(7)被災地のこと	①さみしい	0	0.0
	②くるしい	2	0.0
	③かなしい	2	0.0
	④むかつく	2	0.0
	合計	6	0.1
(8)その他	①さみしい	73	1.8
	②くるしい	391	9.7
	③かなしい	101	2.5
	④むかつく	64	1.6
	合計	629	15.6
総合計		4,045	100.0

・典型的な事例

10～20代をピックアップした。自殺念慮の書き込みが多いことが分かった。なお、事例の内容については代表的なものを複数用いて相談者個人を特定できる情報は削除した。

性別（年齢）・相談内容	相談員が書き込んだ内容
(1) 学校のこと	
<p>女性（不明）</p> <p>推薦組の流れに流されて受験勉強を疎かにしている気がする。毎日勉強しているつもりだけど身についていないと感じる。勉強時間がまだまだ足りないんだと思う。もう何もかも嫌だ何もしたくない。友達といるときは楽しいのに1人でいると死にたくなる消えたくなる不安で嫌なことばかり考える涙が止まらない。言葉遣いもイライラで悪くなるもうこんな自分がいなくなれば良いのに。</p>	<p>受験生の大変さを受け止め、行きたい学校があるならそれが目標やモチベーションとなるよう励ました。</p>
(2) 家族のこと	
<p>女性（10代）</p> <p>私の母はいわゆる『毒母』です。虐待もされてきたので、私はもう大人だし無視しようと思いき最近は無視しています。なのに無理やり話しかけてきます。私から話したときは、うるさい！というくせに私が話さないとなんで無視するんだ！と怒ってきます。私は精神病で働けないので毎日家にいます。なので余計毒母の存在がうっとうしいと思ってしまうのです。どうしたら私は自由になれるのでしょうか？どうしたら良いのでしょうか？ストレスのせいで体もぼろぼろ、心もぼろぼろです。</p>	<p>精神病との記述もあったため、医師への相談を勧める。母親や家庭の状況も伝えるようアドバイスした。</p>
(3) 恋愛のこと	
<p>女性（20代）</p> <p>情緒不安定な挙げ句、死にたい、消えたい気持ちに追い詰められて、衝動的に暴れて涙が止まらない毎日で、過呼吸起こして、発作止め、落ち着くまで飲んでODして泣き疲れたよ。心身ともに、めっきり疲れた。私の問題行動は、全部、ひっくるめて、知的障害が発覚するのが遅くなりすぎたことによる二次被害、三次、四次、何十次被害で、色んなものが合併してゴチャゴチャな疾患が私に絡みついてしまったそうです。それは、児相で療育手帳の検査の時、とてもレアなケースで前代未聞で、児相の臨床心理士さん達も、ビックリしたそうです。2回も検査受けて、療育手帳になりました。</p> <p>周りからも気が付かれにくい例で見過ごされてしまったから、私は、線維筋痛症、自律神経失調症を引き起こして、パニック障害、社交不安障害…その他、小中学校でのイジメにあって、たくさん傷ついてきたんだって。全部、コンプリートしてしまってると思います。</p> <p>だから、重度で、療育手帳A2になったらいいんです。発達障害とかの症状を混合した知的障害なんだって。だから、発達障害単品では説明が付かない症状を、日々抱えて過ごしてて生きにくいんです…。</p> <p>トラウマ体験が、強烈すぎて、あとファザコン過ぎて、多分、今まで男の人に走って来たんだらうね。性癖も歪んでしまったんだらうね。</p>	<p>たくさんのかたを一人で抱えて苦しんでいる気持ちを受け止めることに努めた。</p>

(4)職場のこと	
<p>女性（20代） 職場に居場所がありません。良くも悪くも真面目なので、仕事は普通にしています。これから繁忙期に入り、安い給料、居心地の悪い環境、また忘年会が憂鬱です。表立って嫌がらせはされませんが、嫌ってるんだぞと本人にはわかる態度を出されます。また明日から1週間続くとなると不安です。会社の上の方の人は、辞めることは逃げと言っていました。その人に相談したのは本当に間違いだったなと後悔しています。ただ、来年か再来年か、今の彼女と結婚を考えています。その機会に辞めればとは思いますが、逃げでしょうか。ただ仕事をせずに生活はできないし、これから対人スキルのない私がどうやってやっていけるのだろうか。未来が暗く、いつか孤独で死んでいくんだと思うと悲しくてやりきれないです。</p>	<p>気持ちを受け止め、周囲の意見を聞きながら、相談者本人が納得できるような答えを見つけてほしいとアドバイスした。また、何かあれば引き続きMoyatterに気持ちを吐き出すように勧めた。</p>
(5)メンタルのこと	
<p>女性（20代） 今でも死にたいんだ。睡眠薬と安定剤一緒に飲んでも嫌なことを思い出したり、今の状況をよくしたいのにできないのがつらくて。母が怖い・・・死にたいよ・・・性被害の相談もよりそいホットラインはできますか？電話苦手だから声が出ないかもしれないけれど・・・。 外に出てみたけれど、みんなが普通にできていることを私は一切できていないあと・・・悲しくて。もう大人なんだから自分でなんとかしなさい、と言われるけれど、心はこどものままだよ。7歳から学校に行けなくなったというか、行くことを許可してもらえなくてずっと引きこもり。学びたいという気持ちを否定され、勉強することを許されませんでした。</p>	<p>つらい気持ちを一生懸命吐き出してきてことを受け止めた。電話が苦手ということであったが、電話をかけた勇気と行動を認めてほしいと伝えた。気持ちを吐き出す場所が必要であるため、10代20代の女性支援団体ボンドプロジェクトを勧めた。引き続きMoyatterに気持ちを吐き出すことを勧めた。</p>
(6)生活のこと	
<p>女性（10代） 女の子になれない、男にもなれないのに、離れようとしてもこればかり考えてしまいます。可愛い声の女の子に憧れる。かっこいい声の男の人にも、どちらでもない私を受け入れなきゃ……？お話しとか歌とか、いい声でできたらいいのにな、自分の声が嫌いで、小さい声になってしまっ、ますます暗い声になっていく、、、自分をすきになりたい。汚くて暗くて嫌な自分でいたくない、、、笑われてばかりの役は、いやだなあ、自分がうまく出来ないことばかり楽しくて、うまく出来ないから悔しくて嫌いになる へんなの、落ち込んでる、、、悩んでいます。言いたいことが言えない。やりたいことが、今やらないといけないことは、お金を稼ぐことなのに………やりたいことは、やってる場合じゃないのに………人が怖い気持ちがなければ、お仕事できたのかな、言いたいことが言えないのは、人が怖いからだ。自己表現できないなら、いきてるって、いえない 気がします。でも人は怖いです……。慣れ？る気がしない……顔をあわせたくないです。かわりたい。</p>	<p>気持ちを受け止め、理想ややらなければいけないことを紙に書き出して整理してみることを勧めた。また、焦らず、自分のペースを見つけることも気持ちが楽になる一つの方法であるとアドバイスした。</p>

■ 多様なデバイスでの相談受付（全国被災共通）

よりそいホットラインでは、フリーダイヤル 0120-279-338（岩手・宮城・福島からは 0120-279-226）の番号に加え、当初より聞き取りの不自由な方のためのファックス相談も受け付けてきた。

2018年度では、これら固定・携帯電話、PHS、公衆電話とファックスの対応に加えて、「電話番号を所持していない・所持できない」相談者対応として、以下のデバイスでの相談を可能とし、通話形態の拡充をはかった。

1) IP 電話

2018年4月1日より、050 で始まる IP 電話や LINE Out から 050 - 3655 - 0279 の番号で全国 24 時間対応を可能とするシステム拡充を行った。

※通話料はフリーダイヤルと違い、相談者負担

2) アプリ通話 Messenger

2018年5月25日より、毎週金曜日 16:00～22:00 に開設。

外国語ラインの相談では、固定・携帯電話を持たずネット回線を使用したアプリ通話の相談者も少ないことから、世界的なシェアのある Facebook 社のアプリケーションである Messenger を利用し、英語、タガログ語、ベトナム語の3言語で音声通話相談を実施した。

3) アプリ通話 Skype

2018年9月1日～ 予約申し込み開始 24時間受付

新規デバイス使用のための人材育成研修を各地域センターで1回程度実施後、9月より実施。

広報は SNS を使用し、相談日をあらかじめ受付用のアカウントで設定。相談者から候補日を3通り以上送信してもらったうえで相談日時を決定するというプロセスを経る形式をとっている。

※現在の実績 受付アカウント登録者 172 名、対応した相談：78 件内新規 44 件（フォロー 30 件、継続移行 8 件）

■ 広報について

1) 掲載依頼のあったもの

自治体名	部署	掲載物
日野市	健康福祉部セーフティネットコールセンター	中学生「ひとりで悩まず誰かにそうだんしてみようよ」相談先一覧
国民生活センター	広報部	「くらしの豆知識」
尾道市	健康推進課	メンタルヘルスチェックシステム「こころの体温計」相談先掲載
足立区	福祉部親子支援課	PDF 応援ブック
大阪府大東市	保健医療福祉センター	「生きる心地の良い社会を目指して」

静岡市	市民局男女参画・多文化共生課	「静岡市のみんなの悩み相談機関」
広島市	精神保健福祉課	うつ病・自死対策に関する新聞広告への掲載
山形県酒田市	健康課	「SOS の出し方教育」クリアファイル
埼玉県	人権推進課	「みんなの人権 人権ってなんだろう？」冊子
愛知県	健康福祉部障害福祉課 こころの健康推進室	大学生向けチラシ「アルコール・様々な心の悩みごとに関する相談窓口等一覧」
沖縄市	障害福祉課	「悩み事・困りごと 相談窓口一覧表」
広島県	男女参画財団	集中豪雨被災者向け「メールマガジン」相談先一覧
新宿区	健康部健康政策課	若者向け相談窓口周知用冊子「ひとりで悩んでいるあなたへ」
集英社	セブンティーン	seventeen9月号「セクハラは他人事じゃない！私たちの#MeToo」
新座市	保健センター	市広報に添える自殺対策チラシの相談先掲載
町田市	保健所健康推進課	自殺防止リーフレット「悩みの相談先一覧」
北海道中標津町	中標津保健センター	広報中標津の自殺防止記事に相談先掲載
埼玉県新座市	保健センター	相談リーフレット（自殺予防週間）
岡山市	人権推進課	市HPによりそいHPの貼り付け
秋田県	企画振興部被災者受入支援室	被災避難者向け情報誌
和泉市	男女参画センター	男女参画啓発ポスター相談先一覧
NHK	ハートネットTV	もうひとつの性教育プロジェクト第4回
NPO群馬の医療と言語文化を考える会		外国人健康手帳
国民生活センター	広報部	くらしの豆知識
埼玉県	保健医療部疾病対策課	自殺未遂者等向け相談の手引き
東京都	生活文化局	冊子「Life in Tokyo:Your Guide」
青森県	青森県社会福祉協議会	福祉のしおり
東京新聞	さいたま支局	子どもの悩み電話相談先掲載
ビッグイシュー		「路上脱出ガイド」相談先
京都市	文化市民局くらし安全推進部	性の多様性・性的少数者に関する職員手引き
埼玉県	人権推進課	性的少数者のための相談案内カード
名古屋市	福祉局障害企画課	WEB「こころの絆創膏」 パンフ「相談窓口一覧」
富山県	富山県教育委員会	24時間いじめ相談電話啓発カード
尾鷲市	福祉保健課	自殺防止 SNS 相談
(株) 童夢		子ども向けLGBTの本の出版
弘前市	保健センター	2019年度こころの健康相談 健康と福祉ごよみ
山形市	男女共同参画センター	LGBT 職員対応マニュアル
枚方市	市長公室人権政策室	「ありのままに自分らしく」 「職員のためのハンドブック」
朝日新聞下関支局	下関支局	性的少数者特集記事

平塚市	福祉総務課	「気付いてくださいこころのサイン」
沼田市	健康福祉部	自殺対策計画での相談窓口
唐津市	市民部人権・同和対策課	人権情報にリンク貼付
葛飾区	保健予防課	ハンカチ型リーフ（相談先一覧）
新宿区	健康政策課	年末年始中の相談先の広報
広島市	健康福祉局障害福祉部	うつ病・自殺対策リーフ 新聞広告
（公財）愛知県国際交流協会		愛知生活便利帳（外国語相談）
八王子市	健康部保健対策	八王子市自殺対策計画(相談マニュアル編) 相談先一覧
東京都	福祉保健局保健政策部健康対策課	こころといのちの相談・支援東京ネットワーク 相談窓口一覧 保健福祉局ホームページ「東京都こころといのちのホットナビ～ココナビ～」
足立区	福祉部親子支援課	「ひとり親家庭の暮らしに役立つ応援ブック」
入間市	健康推進部	（健康相談）暮らしの中で困っていること、気持ちや悩みなどのあらゆる相談
三重県	男女共同参画センター	多様な性に関する啓発パンフ
福山・府中地域保健対策協議会	保健課	こころの健康リーフ
山梨県甲斐市	福祉課	ジサツ防止対策 相談先窓口
福岡県水巻町	健康課	自殺対策計画（相談窓口）
八王子市	子ども家庭部子育て支援課	ひとり親家庭のしおり
新宿区	健康部健康政策課	困りごと・悩みごと相談窓口一覧
稚内市	地方創生課	LGBT 相談窓口 ホームページ掲載・リンク作成
名古屋市	健康福祉局障害福祉部	気づいてる？こころのSOS
明治大学	学生相談室	相談室リンク
座間市	福祉部親子支援課	よりそいチャットの相談窓口紹介
埼玉県白岡市	いきいき教育課	LGBT 人権啓発パンフ
伊勢崎市	国際課	外国人生活ガイドブック
久留米市	保健予防課	自殺対策関連相談窓口一覧
秦野市	健康づくり課	様々な悩みを相談できる窓口一覧
沖縄市	障がい福祉課	自殺対策 カード掲載
宮崎市	男女共同参画センター	「性的少数者の正しい理解のために」中学生向け啓発誌
新宿区	健康部健康政策課	新宿いのちとセーフティネット 困りごと・悩みごと相談窓口一覧
文京区	福祉事務所	配偶者暴力相談支援センター HP【その他の相談機関】
大修館書店		中学校保健体育教科書

■ 開催シンポジウム等（全国被災共通）

実施日時	2018年7月19日（木）
名 称	2018年よりそいホットライン山形報告会
参加人数	41名
開催場所	山形市総合福祉センター3F 会議研修室2
開催内容	<p>第1部 2017年度よりそいホットライン事業報告 （一社）社会的包摂サポートセンター 事務局長 遠藤智子 山形の継続支援の現状 コールセンター山形 コーディネーター 西上紀江子 困窮者自立支援の現状と課題 山形市社会福祉協議会 生活支援第2係長 橋本品子</p> <p>第2部 活動報告&パネルディスカッション 活動報告① 山形市社会福祉協議会 地域福祉部門 福祉まるごと相談員（CSW） 江部直美 活動報告② 学び場プラス 代表 伊藤俊也 活動報告③ 山形てのひら支援ネット 岡部幸子 ・安達典子 パネルトーク&座談会 パネラー 江部直美、伊藤俊也、西上紀江子 ファシリテーター 高橋信也 北海道セーフティネット協議会</p>

実施日時	2018年10月12日（金）
名 称	平成30年度 よりそいホットラインみやぎ報告会
参加人数	43名
開催場所	せんだいメディアテーク スタジオシアター
開催内容	<p>第1部 よりそいホットライン平成29年度 事業報告 一般社団法人 社会的包摂サポートセンター 事務局長 遠藤智子 「SNS相談などから見えてきた若者に差し迫る危機」 一般社団法人 社会的包摂サポートセンター 広瀬麻弥</p> <p>第2部 パネルディスカッション 「専門分野からの視点で若者の生きづらさを考える」 ～バーチャルな世界から実際の支援につながるまで～ ファシリテーター 黒政 健 《パネラー》 10代の若者 佐々木雄大 若者の居場所支援者 伊藤 美華 女性支援者 八幡 悦子 セクシュアルマイノリティ支援者 小濱 耕治</p>

実施日時	2018年10月12日
名 称	生活困窮者自立支援制度とよりそいホットラインの連携シンポジウム
参加人数	113人
開催場所	秋田市 正庁
開催内容	<p>1. よりそいホットライン2017年度事業報告 北海道・西東北統括コーディネーター 高橋 信也</p> <p>2. 地域の現状を知り居場所になる支援を考える 秋田大学医学部保健学科基礎看護学講座 佐々木久長</p> <p>3. 制度の狭間の課題と地域の居場所 文京区社会福祉協議会 浦田 愛</p> <p>4. パネルディスカッション コーディネーター 佐々木久長 パネリスト 浦田 愛 藤村 千紗 (岩手 つつmeet) 堀井 明美 (秋田つなぎ隊)</p>

実施日時	2018年10月25日(木)
名 称	2018年度生活困窮者自立支援制度とよりそいホットライン連携シンポジウム
参加人数	117名
開催場所	宮古市総合福祉センター 健やかホール
開催内容	<p>【報告】よりそいホットライン2017年度報告 よりそいホットライン実践報告 宮古市における自立相談支援事業について</p> <p>【基調講演】～相談から見える居場所の必要性～ 講師・中核地域生活支援センターがじゅまるセンター長 朝比奈ミカ</p> <p>【パネルディスカッション】～求められる居場所とは～ パネリスト・宮古市社会福祉協議会地域福祉課副主幹 有原領一 北海道セーフティネット協議会事務局長 高橋信也 よりそいホットライン地域センターいわてコーディネーター 藤村千紗</p>

実施日時	2018年11月2日(金)
名 称	よりそいホットライン公開講座 被災沿岸地の“生きづらさ”にどうよりそうか
参加人数	45名
開催場所	宮古市総合福祉センター 健やかホール
開催内容	<p>①基調報告： ＜報告者＞NPO法人ライフリンク（自殺ラインコーディネーター） 根岸親</p> <p>②パネルディスカッション： ＜進行＞ 専門ライン統合コーディネーター 金朋央 ＜パネリスト＞</p>

	ひありんく気仙沼 (NPO 法人ワーカーズコープ) 神山剛 プレスみやぎ (仙台みやぎ地域センター) 清野智賀子 NPO 法人ライフリンク (自殺ラインコーディネーター) 根岸親
--	---

実施日時	2018年11月17日(土)
名 称	平成30年度よりそいホットライン事業報告会 in 埼玉
参加人数	45名
開催場所	埼玉県教育会館 2F 201・202
開催内容	<p>テーマ「生活困窮者支援～地域力を高める法則とよりそいホットラインの役割」 出口のある相談支援ネットワークを作るために、各相談機関がどのような連携が出来るのかを共に考えアイデアを出し合う事を目的とする。</p> <p>1、遠藤事務局長より よりそいホットライン 2017年度事業報告 2、元日弁連会長 弁護士 宇都宮健児氏より講演 「生活困窮者の現状と地域における支援を考える」 3、埼玉県福祉部社会福祉課・生活困窮者担当主幹 堂園直宏氏による報告 「埼玉県の生活困窮者支援事業の現状について」 4、パネルディスカッション「生活困窮者支援の連携を考える」 (パネリスト) ①所沢市社会福祉協議会 岩垣穂大 ②NPO法人ホットプラス代表 藤田孝典 ③NPO法人ワーカーズコープ 生活困窮者主任相談支援員 安藤周平 ④埼玉労福協・フードバンク埼玉 永田信雄 (コーディネーター) 埼玉弁護士会 弁護士 猪股正</p> <p>5、質疑応答</p>

実施日時	2019年1月22日(火)
名 称	2018年度福島県生活困窮者自立支援連絡協議会
参加人数	42名
開催場所	福島市杉妻町3-45 「杉妻会館」
開催内容	<p>① 生活困窮者自立支援制度による事業実施状況について ・自治体の各種事業の実績報告</p> <p>② 支援団体の取組紹介 ・(一社)リエゾンの実績と新しい取組みを報告 ① 意見交換・質疑</p>

実施日時	2019年3月16日(土)
名 称	2018年度よりそいホットライン事業報告会
参加人数	97名
開催場所	東京都文京区 日中友好会館大ホール

開催内容	<p>よりそいホットライン（寄り添い型相談支援事業）事業報告 高橋信也 釧路地域センターコーディネーター</p> <p>よりそいチャット（SNSによる若年者への自殺対策事業）事業報告 広瀬麻弥</p> <p>★報告者1 若者のSOSを受け止められる社会へ ～ インターネット相談の現場から ～ 伊藤次郎（特定非営利活動法人 OVA 代表理事）</p> <p>★報告者2 子どもシェルターを訪れる子ども達 青野雅世（認定 NPO 法人子どもシェルターモモ 施設責任者）</p> <p>★報告者3 困窮世帯の若者 困難と居場所 梅澤岳（浦安市社会福祉課課長補佐）</p> <p>《シンポジウム》 【報告者】伊藤次郎、青野雅世、梅澤岳 【コメンテーター】朝比奈ミカ（中核地域生活支援センターがじゅまるセンター長） 【コメンテーター】当事者の若者たち（2名） 【司会進行】日置真世（よりそいホットライン全国コーディネーター） 【ナビゲーター】元島生（よりそいホットラインコーディネーター）</p>
------	--

■ 被災者見守り支援事業実施報告

■ 電話数等

1) 被災地と広域避難者

2018年4月1日から2019年3月31日24時までフリーダイヤル0120-279-226にかかってきたすべての電話件数（総呼数）はのべ635,422件で、そのうち、つながった件数（完了呼数）は43,180件であった。

電話番号	ガイダンス	総呼数	完了呼数	接続完了率
226	一般	393,212	16,508	4.20%
226	自殺	129,926	7,944	6.11%
226	DV女性	62,335	10,250	16.44%
226	外国語	3,362	1,885	56.07%
226	セクマイ	10,697	4,439	41.50%
226	若年女性	13,319	2,154	16.17%
226	OTHER	22,571	0	0.00%
	合計	635,422	43,180	6.8%
338の8	広域避難	37,965	13,214	34.81%
	総合計	673,387	56,394	8.37%

2) 被災地（0120-279-226）の県別統計

都道府県名	総呼数	完了呼数	接続完了率
岩手県	69,099	5,478	7.9%
宮城県	400,715	26,966	6.7%
福島県	157,606	10,736	6.8%
被災地外	8,002	0	0.0%
合計	635,422	43,180	6.8%

※広域避難者支援（338の8番にかかってきた発信都道府県は全国事業の内数となっている）

■ 代表的な相談内容について

被災地及び被災者からの代表的な相談内容は以下のようなものであった。なお、相談者を特定し得る個人情報情報は削除し、複数の事例をもとに再構成した。

#1 生活全般

一般ライン

* 離婚にまつわる問題

項目	内容
年代・性別	40代・女性
特徴的な属性情報	DVによる影響により精神科受診中
相談内容	夫の暴力が耐えられなくなり地元へ逃げてきた。夫からはいまだに電話などで嫌がらせが続く。でも私の誠意を相手に伝え、夫にきちんと理解してほしいと思っている。子どもを犠牲にしていることも、親の反対を押し切って結婚した手前、後ろめたさが強く母親が望む人間になれないこともつらい。一人で働いて自立しながら子育てもしていきたい。離婚のことも仕事のことも子育てや親との関係もあって、どれも解決したいけれどもうまくいかない。
支援経過	よりそいホットライン →折返し電話、折返しフリーダイヤルで気持ちと事柄の整理、優先順位などを本人のペースに合わせて関わっていった。 →面談で本人の気持ちも固まりつつあり →弁護士同行し、離婚が成立 →仕事をはじめたものの、行き詰まり感や興味のあることに挑戦したいという前向きさも出てきたところで就労等社会資源の紹介

* 生活保護受給中の相談者

項目	内容
概要	生活保護を受給しながら生活をしているものの、虐待経験の闇から抜け出せず、仕事も人間関係もいつもつまづいて上手くいかない。
年代・性別	20代・男性
特徴的な属性情報	生活保護

	親からの虐待でPTSD精神科受診中 就職活動中
相談内容	子どものころに親から受けた虐待により、児童養護施設で過ごした。対人関係やテレビ、インターネットの情報など些細な出来事がきっかけになり親から受けた虐待を思い出してしまう。人に感情をぶつける、自傷行為をすることで紛らわしている。仕事をしてもいつも長続きしない。私には帰る家がないから、親に甘えている人を見ると苛立って仕方ない。親に謝ってほしい。いつかこの思いを親にぶつけたいなどと考え、いつまでも前に進めなくて苦しい。
支援経過	居場所を利用し親との関係について、本人が受容されながらも多様な価値観に触れる機会をつくり、エンパワメントを図りながら本人のやりたいことを探す、協力者を募るなど、社会とつながるきっかけをつくっていった。対人関係でつまづくことも多かったため、人と関わることの練習の場や、戻ってこられる場所として存在することに努めた。仕事については面接時の対応を話し合ったり、就活は本人の力で動いていたので様子を見守った。

* パワハラによる失職

項目	内容
年代・性別	40代・女性
相談内容	職場の上司のパワハラにより退職に追い込まれ、社員寮から退去となりホームレスとなった。食べ物も住む所もない。
支援経過	<ul style="list-style-type: none"> ・折り返し電話にて聞き取り 父親から虐待を受けて育つ。家族から逃げるように結婚するも、夫からのDVにより離婚。 勤務先の上司のハラスメントにより欠勤状態に追い込まれ、解雇となった。全国を転々とし、心身共に疲弊し、行政に相談するも、解決に至らなかった。長期間に渡り存在不安と自殺念慮を抱えながら過ごしてきた。 <ul style="list-style-type: none"> ・同行支援で生活保護の申請、連携機関（短期居所支援団体）につなぐ。生活再建のため不動産屋、法テラスへの同行支援。 現在は、生活保護を受けながら安心した生活ができていることから、就労への意欲も見られるようになってきた。

* 家庭内での虐待と孤立

項目	内容
概要	震災で母を亡くし元々あった家族問題が出出した相談
年代・性別	20代・女性
特徴的な属性情報	兄からの性暴力と父のネグレクト、家庭内で孤立し生活が困窮している
相談内容	震災の際、職場の倒壊で母が亡くなり父と兄、妹と四人での生活が始まった。元々、子育てに無関心だった父はネグレクト状態で母の死を一緒に悲しむことは無かった。当時、兄からの性暴力があった。関係を持っているのを目撃され、妹と大喧嘩になり、相談者は家庭の中で完全に孤立した。その後、不登校、高校は中退した。体調も悪く精神的にも辛い日々が続いた。母の死と、兄との関係性。孤立。これらで心はぐちゃぐちゃになった。相談者は毎晩のように援助交際を繰り返し食べ物や携帯代にした。そんな生活ももう終わりにしたくて援

	交をやめた。今、お金が無いが家族とは依然として全く会話も無く足音がするだけで怖くて体が震える。誰も居ない時以外は部屋から出られなくなった。ちゃんと働いてこんな家を出て一人で暮らしたい。3日間、何も食べていない。
支援経過	継続支援に繋ぎ、直ぐに折り返し電話をした。翌日、フードバンクから提供された食料を持って緊急面接を行い食糧支援をした。その後、週一回で折り返し対応。一ヶ月後、心のケアセンターに繋ぎ震災と母の死に向き合うメンタルサポート実施。受診が必要との判断でメンタルクリニック受診に同行。体調と精神面の回復状況をみて相談者の「働きたい」と言う気持ちに添って、若者サポートステーションに繋ぐ。月に一度のケース会で情報共有し、就労準備の訓練には入るが同時進行で市の保護課ともつながり生活保護申請の準備に入り、一人暮らしとなる。6年ほどの引きこもり期間がある事から引きこもり支援の居場所に繋ぎ参加できるよう現在面接を繰り返し準備している。

専門ライン

* 広域避難ライン

項目	内容
年代・性別	40代・女性
特徴的な属性情報	F県から自主避難され、子どもと二人で生活。避難後、経済的DVのため夫と離婚。体調悪化のため仕事ができず生活保護受給。子どもは不登校で家に引き込もっている。
相談内容	以前より増してとても体がしんどい。「こうすればこうなる」「これはどうにもならないこと」などと何でも分かっているが、どうしても震災前のような暮らしに戻れない。震災前は働いていたし、子どもも元気だった。「どうにもならないこと」は分かっているんだけど、どうしようもならない。放射能の恐怖があるし、家もないので、F県へ帰ることはできない。
支援経過	フリーダイヤル後、折り返し電話で関係性を構築。地域の支援団体と連携し、見守り訪問を続ける。一旦終結するが、2年後また、フリーダイヤルにかけてきて、再度つなぎとなる。現在、折り返し電話で対応中。今後は、再度、地域の支援団体と連携しながら、訪問看護を導入予定。様々なことをあきらめていっている傾向がある。

項目	内容
概要	離婚した元夫を頼って避難してしまった自分が許せない
年代・性別	50代・女性
特徴的な属性情報	F県から元夫のいるT県へ自主避難。元夫とはDVで離婚。子どもにはたよれない。
相談内容	震災での混乱の中、だれも頼ることができず、避難することをあきらめかけていた時に他県にいる元夫から電話があり、優しく「避難してこい」と言われる。避難当初から2年間は、穏やかに暮らしていたが、夫が仕事を辞めたことがきっかけか、アルコールを摂取し、暴力を振るうようになる。この行為は、元夫と離婚したときと同じ状態だ。何も変わっていない元夫を目の前になると以前の恐怖が思い出される。また、元夫は働いていないので、私の給料は元夫にほとんどとられ、お金もない。とりあえず、元夫と離れるために昨日からホテルに泊ま

	っている。助けてほしい。
支援経過	フリーダイヤル後、折り返し電話で状況を把握。緊急性が高いので、地域の避難者支援団体を軸にDV相談、民間のシェルター入居へつなぐ。フラッシュバック症状で苦しんでいるので、今後、医療機関へつないでいく。本人の意思を尊重しながらF県への帰還も視野にいれ、今後をどうするか考えていく必要がある。

* 若年女性ライン

項目	内容
概要	情緒不安定な気持ちをどうしていったらいいのかわからない
年代・性別	10代・女性
特徴的な属性情報	大学生、寮で一人暮らし 精神的に不安定な状況で円形脱毛症になった 母はDVで離婚経験あり、相談者も虐待されていた 再婚した義父はきつい性格 管理栄養士の資格を取りたい 家族、親戚とも、学校はトップクラス、就職は一流企業にという考え
相談内容	精神的に不安定な状況が続いていて辛い。本当にこの大学で勉強して将来目指す仕事についていいのかわかり不安に思っている。無意識に何時間も髪を抜いている。頭が痙攣する。生理不順にもなり、体調が優れない。大学に入りたてのころは、やりたいことがたくさんあったが、今ではお風呂に入ることも面倒。母も情緒不安定なところがある。幼少期に虐待の経験あり。母はDVを受けていた。不安定な時は暴れてしまうことが何度かあった。現在の彼にもイライラをぶつけてしまい、罪悪感を感じる。
支援経過	彼にイライラした気持ちをぶつけてしまうなど、気持ちのコントロールが難しいようだった。継続的に気持ちの吐き出した必要と考え、住んでる地域の相談窓口を案内した。

■ 居場所作りの実施

被災者の見守り支援事業の柱として、居場所作り事業がある。「寄り添い型相談支援事業＝よりそいホットライン」などのアウトリーチからつながった相談者のフォローアップの場として、今年度は以下の4か所で「居場所」事業を実施した。

① いわて地域センター「つつmeet」・・・定期的に借り上げたアパートで実施

② 仙台みやぎ地域センター・・・仙台市内で随時場所を借り上げて実施

(実施場所：星内科小児科、がらくら遊覧船、仙台市シルバーセンター、仙台市秋保ヴィレッジ、仙台市農業園芸センター、仙台市榴岡公園、登米市上沼りんご園、富谷市成田東公園 等)

③ 仙台拠点（直接運営）・・・連携団体の居場所にて1回、仙台市男女共同参画推進センター、仙台拠点事務所で定期的に実施、11月からは石巻中央公民館でも定期的に実施。

④ 福島拠点「よりみち」（直接運営）・・・拠点事務所で定期的に実施

二つの地域センターについては、電話からつながった相談者のフォローアップとして開催したが、法人の直接運営事業である仙台と福島は、連携団体等の協力を得て特色ある事業を展開することができた。

仙台拠点は、DV 被害女性と子どもに焦点を当て、福島拠点は若年者対象、特にセクシュアルマイノリティと若年女性に焦点を当てて居場所の提供を行った。

2018年4月から2019年3月末までの各居場所の開催状況は以下のとおりである。延べ1600人を超える利用者が活用した。

	開催回数（回）	のべ参加人数（人）
いわて地域センター	56	302
仙台みやぎ地域センター	41	410
仙台拠点	53	389
福島地域センター	13	41
福島拠点	80	464

各居場所の活動内容は、下表のとおりである。「出入り自由・強制しない」といった「受容性」に力点を置いた居場所づくりの特徴が見て取れる。

開催場所	居場所での活動内容
いわて地域センター つつ meet	<ul style="list-style-type: none"> ・開催場所 盛岡市 対話や食、音楽を通じて、安心して過ごせる場を提供。母子や高校生、若年女性の参加が見られた。定期的に開催し、参加者は近況報告や悩みの相談や吐露しながらも思い思いの時間を過ごしている。また、参加者同士が自然と悩みを聞き合う、助言し合う場も見られた。居場所事業を行う事で、関係機関との新たな連携が生まれ、よりそいホットラインの周知や支援体制の構築強化にもつながっている。 ・開催場所 宮古市 宮古市生活困窮者自立支援窓口と協働し、就労準備支援対象者との関わりを深めながら、居場所設置に向けて食を通じた活動を行っている。
仙台みやぎ 地域センター	<ul style="list-style-type: none"> ・開催場所 仙台市シルバーセンター 就労中だが職場には居場所が無く、休日等に誰かと一緒に何かをしようと言った予定もない孤立状態にある方の為の音楽活動を通じた仲間や役割や出番づくりの場 ・主な活動内容 近況報告とピアカウンセリング カホンと言う打楽器を活用した音楽活動 イベントに参加することでお互いをエンパワーする活動となっている。
仙台拠点	<ul style="list-style-type: none"> ・開催場所 エル・ソーラ仙台 仙台拠点 石巻中央公民館 DV 家庭、児童虐待、ハラスメント、様々な暴力被害から、引きこもりや対人恐怖などの人間関係に生きづらさを抱えた方にグループワークやヨーガ、手工芸、調理などを通して、傷ついた心の整理や人間関係の再構築の練習の場を月3~4回提供。当事者同士の対話がエンパワーメントにつながり、新たな活動につながっている。また、当事者の家族が日ごろ抱えている不安や罪悪感を吐露し、孤立を防ぐ場になっている。 <p>その他に、福島拠点の協力を得て「出張仙台よりみち」を月1回開催。</p>

福島地域センター	<ul style="list-style-type: none"> ・女性支援①・・・子育てに悩む30代、40代シングルマザーの悩みを聴く 3名参加 ・女性支援②・・・DV被害により支援施設で生活をする親子の居場所 3名参加（お子さん2名は、ホットケーキづくり） ・女性支援③・・・手芸をしながら談話 1名参加
福島拠点 よりみち	<ul style="list-style-type: none"> ・開催場所 福島コミュニティスペースよりみち 福島拠点 ・開催頻度 毎週日曜、平日開催4回、県内出張3回、仙台出張月1回 <p>居場所がないと感じている人すべてが対象だが「セクシュアルマイノリティ当事者・理解者の日」「若年女性限定の日」「24歳以下限定」「興味があれば誰でも参加可能な日」など、それぞれの悩みや生きづらさを抱えた人が参加しやすいよう対象を毎週分けている。</p> <p>「居場所で出た話は外に持ち出さないこと」「攻撃的・差別的な発言はしないこと」のルールを守れば自由に過ごしていいことになっており、読書、雑談、調理、スタッフや他の参加者に悩み相談、参加者同士の情報交換などをして過ごしている。</p>

■ 若年女性へのテキストによるグループ相談 「もやもやルーム」



被災三県及び避難者の若年者に向けて、生きづらさを抱える当事者が悩みを話せる場であり、また居場所的な役割にもなっているSNSのチャットルームを設けて運営している。ファシリテーターを配置して、チャットがスムーズに進むような体制をとっている。1コマ80分のルームを毎日2コマ開設している。

●利用登録者数 1,005人(2018.4～2019.3)

ルーム数	平均人数	ログイン数	もやもやが晴れた数	晴れた割合(%)
691	3.6	2,527	849	33.5

《2018年度 ルーム別利用ランキング》



ランキング	ルーム名	ルーム数	ログイン数	ルーム平均
1位	家族が嫌い	10	47	4.70
2位	苦しい気持ち	14	64	4.57
3位	そわそわ落ち着かない	9	40	4.44
4位	進路・将来が不安	7	31	4.43
5位	つらい気持ち	8	35	4.38
6位	人と比べてしまう	9	39	4.33
7位	恋愛のこと	9	39	4.33
8位	しんどいよお。まっ	8	34	4.25
9位	相談できる人がいない	13	55	4.23
10位	なんか寂しい	14	59	4.21

●典型的な相談事例

80分のチャット内容をまとめるのは困難であることも踏まえ、家族のことと承認欲求についての典型的なチャットのスタイルを例示した。なお、相談者を特定し得る個人情報は削除し、複数の事例をもとに再構成した。

相談員がファシリテーターとして会話をリードしていく形式をとった。

SNS相談事例 ルーム名【家族のこと】

親に彼氏との時間をジャマするなって言われた

ひどっ！！今どこにいるの？

コンビニ。SNSで泊めてくれる人探そっかな。ヤバい？

ヤバみ

リア友に聞いてみる方がいいかな～

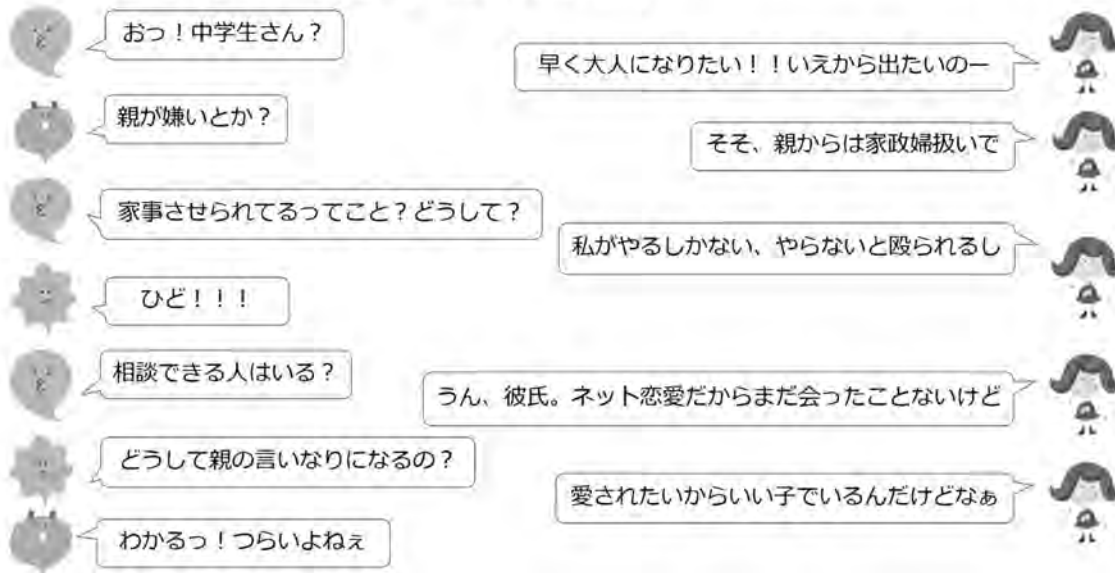
ヤリ目の男が怖いよ！

激しく同意！！

やっぱり1番安全なのは同性のともだちかなって思うよ！

メールきたっ！！行ってから泊めてってゴリ押ししてみるね

SNS相談事例 ルーム名【愛されたい】



■ 被災地広報について

掲載依頼のあったもの

自治体名	部署	掲載物
宮城県	宮城県子ども総合センター	みやぎ子ども支援マップ
宮城県	精神保健福祉センター	メンタルヘルスガイドの相談機関一覧
東北大学学生		同性愛アンケートへの相談先掲載
福島県立医科大学		「こころの健康度・生活習慣に関する調査」各種相談窓口一覧
(公財) 仙台観光国際協会	国際化推進課	広報掲載
岩手県	男女共同参画センター	LGBT 啓発パネル 相談窓口
岩手県宮古市	市民生活部環境生活課	被災者支援ガイドブック
岩手県一関市	一関保健センター	「自死対策推進計画」相談機関一覧
岩手県	沿岸広域振興局警衛企画部大船渡地域振興センター復興推進課	被災者相談支援センターだより
仙台市	仙台市精神保健福祉総合センター（はあとぼーと仙台）	ひとりで悩まず、まずは相談を（相談機関一覧）
宮城県	精神保健福祉センター	自死予防パンフ「つながりを信じて」

第1章

事業説明と法人の体制