



2022年度

よりそい ホットライン

一般社団法人
社会的包摂サポートセンター

寄り添い型相談支援事業及び
被災者見守り・相談支援事業実施報告

2022 年度事業実施報告

寄り添い型相談支援事業（一部被災者見守り・相談支援事業含む）

■電話拠点等運営状況（被災事業を含む）

2022 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及び専門ラインを選定した。

専門ラインとして選定された3法人は、女性支援、社会的マイノリティ及び被災地における若年女性支援であり、自殺予防、外国語対応、被災者支援に関しては直接運営で対応した。インターネットの掲示板機能による相談対応（Moyatter）についても、支援経験の高い団体に委託して実施した。

■社会資源との連携状況

全国では協力団体、連携団体合わせて1,713団体となった。

■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1,045人であった。性別等の比率は、79%が女性であった。

■電話数（被災地+全国）

1) 電話数総括

2022年4月1日から2023年3月31日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）は延べ1,097万1,448件であった。

●全国及び被災地の合算（件）

	総呼数	完了呼数
被災地	645,219	28,677
全国	10,326,229	162,366
合計	10,971,448	191,043

2) 電話数 ガイダンス別

●全国+被災地 (件)

	総呼数	完了呼数
一般	8,407,079	104,863
ガイダンス	391,490	0
自殺	997,175	20,353
DV女性	578,242	19,471
外国語	36,419	15,621
セクマイ	186,237	20,531
OTHER	279,526	0
若年女性	18,975	1,887
被災者ライン	76,305	8,317
合計	10,971,448	191,043

●全国 (件)

	総呼数	完了呼数
一般	8,040,526	88,059
ガイダンス	346,605	0
自殺	893,981	17,421
DV女性	518,639	15,815
外国語	34,202	14,566
セクマイ	177,224	18,188
OTHER	238,747	0
被災者ライン	76,305	8,317
合計	10,326,229	162,366

3) 電話数 県別統計

●全国 (0120-279-338 の県別統計)

都道府県名	総呼数	完了呼数
北海道	319,189	5,679
青森県	77,154	1,587
秋田県	54,059	863
岩手県	1,609	0
宮城県	4,203	0
山形県	60,502	1,338
福島県	2,620	0
新潟県	93,573	1,773
長野県	179,278	2,903
群馬県	140,573	3,204
栃木県	144,534	2,403
茨城県	497,222	5,806
東京都	1,495,800	22,527
神奈川県	660,727	9,849
千葉県	582,743	8,409
埼玉県	659,850	9,289
山梨県	42,195	817
愛知県	824,726	10,631
静岡県	349,336	4,278
岐阜県	181,362	2,255
三重県	176,164	2,522
富山県	83,601	1,583
石川県	74,564	1,108
福井県	36,900	861
大阪府	711,491	12,377
京都府	358,996	7,180
滋賀県	125,182	3,800
奈良県	70,981	1,435
和歌山県	40,791	642
兵庫県	426,486	5,650
岡山県	133,357	2,706
広島県	282,980	3,974
島根県	56,649	841
鳥取県	37,547	449
山口県	109,158	2,058

都道府県名	総呼数	完了呼数
香川県	67,264	1,615
徳島県	51,074	720
高知県	17,360	376
愛媛県	62,260	1,046
福岡県	360,349	6,398
佐賀県	29,538	430
長崎県	98,115	1,117
熊本県	187,946	2,576
大分県	89,589	1,961
宮崎県	101,575	1,208
鹿児島県	105,927	2,415
沖縄県	58,542	1,707
050	588	0
合計	10,326,229	162,366

■相談支援内容について（被災事業を含む）

2022年度4月から2023年3月までの、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である。

●電話相談支援対応の内訳

	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へのつながり	社会資源の紹介	その他
全国	80,142	64,016	54,061	50,584	744	8,021	16
被災地・被災地支援	15,694	13,736	10,053	8,838	123	1199	3
総計	95,836	77,752	64,114	59,422	867	9,220	19

■継続支援相談者への支援内容（被災事業を含む）

2022年4月から2023年3月までに1,558人の新規の継続支援者があった。

■研修と人材育成の現況（全国・被災共通）

支援スキルの全国的な平準化を目標に、全相談員及びコーディネーター対象の「更新研修」を実施した。基本理念、事例検討、実務スキルの共有を図るとともに、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、ライン・センターの相互作用によるスパイラル・アップを目指した。

■テキストによる相談対応

若年層を中心的ターゲットとしたテキストによる相談ツールの実績は以下のとおりである。

1) Moyatter（全国・被災共通）

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、開設からこれまでの投稿数は259,000件を超えた。（2023年3月時点）

- ・登録者合計 2,100人

（2022年4月1日から2023年3月末時点）



■多様なデバイスでの相談受付

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。さらに、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」相談者等への対応も視野にいれ、各種デバイスでの相談を可能とし、通話形態の拡充をはかっている。

1) 困りごとと情報提供

悩みごと全般と専門ラインの領域に関する情報提供を、SNS システムを活用して実施。悩みごと全般については、メール相談も実施。2022 年度は 17,907 件 (昨年度は 5,159 件) に対応した。

困りごとと情報提供

お探しの相談支援機関などの検索や、チャット形式による情報提供を行います (48時間をめどに返信が書き込まれます)

どなたでもご利用いただけます

専門の相談員がお待ちしています。
ひとりで抱え込まずにご相談ください。

困りごとと情報提供

あなたのお悩みを解決するお法がここにありませう

チャットで情報検索 24時間受付

より専門的な情報が欲しい場合は専門のスタッフがチャットでサポートいたします。48時間を日曜に返信いたします。

- 外国語での対応はこちら**
日本語 (にはんこ) での相談 (せうだん) が難 (むず) しい方 (ひと) には外国語 (がいこくご) で検索 (けんさ) (はよぼう) を使 (つか) いませう (10分検索に別記)。
- 女性のお悩みはこちら**
妊娠 (こころ)、性的暴行 (せいせき)、DV (たいぶ)、セクハラ (せくはら)、パワハラ (ぱわはら)、離婚 (りこん) などでお悩みの女性 (おんな) の方へ相談員 (さだんいん) が情報を提供 (ていこう) いたします。
- セクシュアルマイノリティのお悩みはこちら**
アウェイティング (あウェイティング)、性別の違和感 (せいべいのわいごかん)、カミングアウト (かきんぐあうと) など性別 (せいべい) 的 (てき) 被害 (げがい) 被害 (げがい) などでお悩みの方 (かた) へ、相談員 (さだんいん) が情報を提供 (ていこう) いたします。
- 被災された方のお悩みはこちら**
震災 (しんさい) や台風 (たいふう)、豪雨 (ごうう) などの自然災害 (じぜんさいがい) により被災 (ひがい) された方 (かた) へ、相談員 (さだんいん) の方 (かた) へ、相談員 (さだんいん) が情報を提供 (ていこう) いたします。

メールで情報検索

社会資源 (しゃかいしげん) (支援機関 (しえんきかん) など) の情報 (じほう) をご希望 (ごきんぱう) の方は、今 (いま) のご質問 (ごしつもん) の状況 (じきょう) をフォーム (フォーム) に記載 (ていざい) してお送り (お送り) ください。担当 (たにやう) 者 (しや) から一週 (いっしゅう) 間 (かん) をめどに返信 (へんしん) いたします。

メールの返信はこちら

●2022 年度相談実績

(件)

SNS 合計							メール	総合計
17,765	困りごと なんでも チャット	外国語	女性	これから プロジェクト (若年 女性)	セクシュアル マイノリティ	被災	142	17,907
	12,753	287	1,043	1,863	1,789	30		

■開催シンポジウム等

「若年層の生活困窮」や「孤独・孤立対策」をはじめとした各種テーマで年間 18 回開催し、参加者の延べ人数は 940 人であった。

■広報について（被災事業を含む）

1) 年度内に掲載依頼のあったもの

全 109 件（自治体・行政機関等 76 件、民間企業等 26 件、報道機関 7 件）から掲載の依頼があった。

2) チラシ・カード印刷・配布

種別	品名	部数（枚）
よりそい（279226）	点字カード	900 枚
よりそい（279338）	点字カード	3,800 枚
よりそい（279226）	セクマイチラシ	3,600 枚
よりそい（279338）	セクマイチラシ	6,500 枚
外国語カード（英語、カガク語、ポルトガル語、タイ語、韓国・朝鮮語、中国語、ネパール語、スペイン語、ベトナム語、インドネシア語）	カード	5,000 枚 （各言語 500 枚、10 言語）
よりそい（279338、#8）	被災者支援カード	3,000 枚

2022 年度 被災者見守り・相談支援事業実施報告

■電話拠点等運営状況（全国事業を含む）

2022 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及び専門ラインを選定した。

専門ラインとして選定された 3 法人は、女性支援、社会的マイノリティ及び被災地における若年女性支援であり、自殺予防、外国対応、被災者支援に関しては直接運営で対応した。インターネットの掲示板機能による相談対応（Moyatter）についても、支援経験の高い団体に委託して実施した。

■社会資源との連携状況

協力団体、連携団体合わせて 514 団体となった。

■相談員の現況（全国事業を含む）

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 1,045 人であった。性別等の比率は、79%が女性であった。

■電話数

1) 被災地と広域避難者

2022 年 4 月 1 日から 2023 年 3 月 31 日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 64 万 5,219 件であった。

2) ガイダンス別

(件)

	総呼数	完了呼数
一般	366,553	16,804
ガイダンス	44,885	0
自殺	103,194	2,932
DV 女性	59,603	3,656
外国語	2,217	1,055
セクマイ	9,013	2,343
若年女性支援	18,975	1,887

OTHER	40,779	0
合計	645,219	28,677
被災者ライン	76,305	8,317

※被災者ラインは広域避難者支援（338の8番）にかかってきた件数

3) 被災地（0120-279-226）の県別統計

(件)

都道府県名	総呼数	完了呼数
岩手県	64,315	3,844
宮城県	373,131	16,250
福島県	182,193	8,583
被災地外	25,550	0
合計	645,219	28,677

※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る）

■相談支援内容について

2022年4月から2023年3月までの、被災地と被災者の電話拠点の実績報告を集計した結果は下表のとおりである。

●電話相談支援対応の内訳

	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へのつながり	社会資源の紹介	その他
被災地・被災者支援	15,694	13,736	10,053	8,838	123	1199	3

■継続支援相談者への支援内容（全国事業を含む）

2022年4月から2023年3月までに1,558人の新規の継続支援者があった。

■研修と人材育成の現況（全国・被災共通）

よりそいホットラインの人材育成

支援スキルの全国的な平準化を目標に、全相談員及びコーディネーターを対象に「更新研修」を実

施した。基本理念、事例検討、実務スキルの共有を図るとともに、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、ライン・センターの相互作用によるスパイラル・アップを目指した。

■テキストによる相談対応

若年層を中心的ターゲットとしたテキストによる相談ツールの実績は以下のとおりである。

Moyatter（全国・被災共通）

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、開設からこれまでの投稿数は259,000件を超えた。（2023年3月時点）

・登録者合計 2,100人（2022年4月1日から2023年3月末時点）

■居場所作りの実施

被災者見守り・相談支援事業の柱となっている居場所事業は、新型コロナウイルス感染拡大の状況においてもオンライン居場所とリアル居場所を組み合わせ継続的に各地で工夫を凝らしながら実施している。

2022年4月から2023年3月までに154回開催し、延べ580人の利用があった。

■もやもやルーム



被災3県及び避難者の若年者に向けて、生きづらさをかか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。

●利用登録者数 2,913人（2023年3月末時点）

※2022年4月～2023年3月末

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 (%)
730	3.9	2,880	1,117	38.8

※夏休み/冬休み 特別企画は含まず

●個別チャット

夏休み 特別企画 2022. 8. 18～8. 28 まで実施	個別ルーム数 18	チャット利用者 10	ルーム利用率 55.5%
冬休み 特別企画 2022. 12. 23～12. 30 まで実施	個別ルーム数 8	チャット利用者 4	ルーム利用率 50.0%

■被災された方のためのもやもやルーム



東日本大震災で被災された方、広域避難者の方、さらに全国各地で起こる様々な災害で被災された方を対象に、利用者同士でテーマに合わせてチャットで交流できる場を開設している。

利用登録者数	ルーム数	平均人数	ログイン数
163	117	2.1	244

※2022 年度

●災害発災時の臨時チャットルーム

日本のどこかで災害が起こった際は、不安を抱える利用者も少なくないことから、24時間書き込み可能とする掲示板ルームを臨時で開設している。2023年3月末までの実績は、3回（豪雨被害8月、台風被害9月は2回）である。

■開催シンポジウム等

「中長期的な被災地の問題」などのテーマで年間9回開催し、延べ408人が参加した。

■被災地広報について

1) 今年度掲載依頼のあったもの
5件の掲載依頼があった。

2) チラシ・カード印刷・配布

種別	品名	部数(枚)
よりそい(279226)	点字カード	900枚
よりそい(279226)	セクマイチラシ	3,600枚
外国語カード(英語、タガログ語、ポルトガル語、タイ語、韓国・朝鮮語、中国語、ネパール語、スペイン語、ベトナム語、インドネシア語)	カード	5,000枚 (各言語500枚、10言語)

「よりそいホットライン」2022 年度事業実施報告

2023（令和5）年10月

発行：一般社団法人社会的包摂サポートセンター

お問い合わせ先：admin@since2011.net

※ご相談、ご意見等については、メールでの個別回答はいたしかねますのでご了承ください。

ホームページ：<https://www.since2011.net>

無断コピーおよび転載を禁じます。コピー・転載・引用等される際には、必ずメールにてご連絡いただきますようお願いいたします。