



よりそい ホットライン

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

一般社団法人 社会的包摂サポートセンター

2023 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）

2023 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 1,714 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 1,044 人であった。性別等の比率は、80%が女性であった。

■ 電話数（被災地+全国）

1) 電話数総括

2023 年 4 月 1 日から 2024 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 1,125 万 9,782 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	607,722	39,835
全国	10,652,060	141,477
合計	11,259,782	181,312

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	8,880,174	105,242
ガイダンス	326,590	0
自殺	937,651	15,750
DV 女性	499,450	21,072
外国語	29,704	13,511
セクマイ	235,524	15,963
OTHER	282,170	0
若年女性	12,291	1,978
被災者ライン	55,068	7,210
能登半島地震ライン※	1,160	586
合計	11,259,782	181,312

※能登半島地震ラインは、女性のための電話相談として、2024年3月1日より稼働開始

●全国 (件)

	総呼数	完了呼数
一般	8,452,442	76,895
ガイダンス	320,455	0
自殺	862,369	13,005
DV 女性	458,794	17,554
外国語	27,588	12,357
セクマイ	228,034	13,870
OTHER	246,150	0
被災者ライン	55,068	7,210
能登半島ライン※	1,160	586
合計	10,652,060	141,477

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	398,552	5,578
青森県	81,121	1,488
秋田県	53,345	820
岩手県	1,635	0
宮城県	3,939	0
山形県	56,446	1,119
福島県	2,492	0
新潟県	141,144	2,366
長野県	155,344	2,185
群馬県	132,103	2,495
栃木県	118,354	1,662
茨城県	458,896	4,893
東京都	1,575,066	22,115
神奈川県	676,218	8,909
千葉県	543,019	7,416
埼玉県	750,757	7,894
山梨県	53,234	829
愛知県	718,426	9,847
静岡県	277,511	3,431
岐阜県	230,028	1,890
三重県	258,912	2,740
富山県	70,568	1,060
石川県	101,252	1,212
福井県	29,543	643
大阪府	768,141	10,258
京都府	387,814	6,569
滋賀県	183,740	2,163
奈良県	112,168	1,540
和歌山県	76,802	639
兵庫県	383,937	4,542
岡山県	181,840	2,458
広島県	234,809	2,927
島根県	39,390	693
鳥取県	20,920	319
山口県	107,955	1,316
香川県	73,300	1,097
徳島県	47,521	651

都道府県名	総呼数	完了呼数
高知県	20,396	296
愛媛県	66,350	995
福岡県	367,508	5,212
佐賀県	50,357	476
長崎県	147,353	951
熊本県	184,434	2,039
大分県	103,164	1,677
宮崎県	60,002	803
鹿児島県	91,621	1,938
沖縄県	54,332	1,326
050	301	0
合計	10,652,060	141,477

■ 相談支援内容について（被災事業を含む）

2023 年 4 月から 2024 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	66,421	50,394	44,494	40,549	588	6,724	185
被災地・被災者支援	24,393	21,859	15,876	13,265	56	1,319	5
総計	90,814	72,253	60,370	53,814	644	8,043	190

■ 継続支援相談者への支援内容（被災事業を含む）

2023 年 4 月から 2024 年 3 月末までに 1,199 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。

● 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 285,000 件を超えた。（2024 年 3 月末時点）

・登録者合計 1,768 人

（2023 年 4 月 1 日から 2024 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) 困りごと情報提供（よりそいホットラインチャット）



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。2023 年度は 21,094 件（昨年度は 17,907 件）に対応した。

● 2023 年度相談実績

(件)

SNS 合計							メール	総合計
20,892	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	202	21,094
	15,561	688	1,036	1,828	1,736	43		

■ 若年層への自殺予防にむけた SNS 相談における取り組み



自殺予防週間（毎年 9 月 10 日～16 日）に合わせて、夏休みの終わりから二学期が始まる 9 月 15 日までの 20 日間に、相談態勢を充実させ自殺防止に向けた取り組みを行った。

より多くの若年層へアプローチするべく、約 1 分間の動画広告を SNS で公開し、チャット相談の時間を深夜帯へシフトした。

■ 開催シンポジウム等（全国・被災共通）

令和5年6月に公布・施行された「SOGI 理解増進法」や、同年同月に成立した性犯罪の成立要件を見直す刑法改正等について学ぶほか、これからの社会に必要な支援を考えるなど様々なテーマの事業実践報告会や研修を年間7回開催した。参加者の延べ人数は549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95件（自治体・行政機関等65件、民間企業等18件、報道機関6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）
1	よりそい（279226）	カード	7,500枚
2	よりそい（279226）	チラシ	7,500枚
3	よりそい（279338）能登半島地震	カード	10,000枚
4	よりそい（279338）能登半島地震	チラシ	10,000枚

2023 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）

2023 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

協力団体、連携団体合わせて 624 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 1,044 人であった。性別等の比率は、80%が女性であった。

■ 電話数

1) 被災地と広域避難者

2023 年 4 月 1 日から 2024 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 60 万 7,722 件であった。

（件）

ガイダンス	総呼数	完了呼数
一般	427,732	28,347
ガイダンス	6,135	0
自殺	75,282	2,745
DV 女性	40,656	3,518
外国語	2,116	1,154
セクマイ	7,490	2,093
若年女性支援	12,291	1,978
OTHER	36,020	0
合計	607,722	39,835
被災者ライン	55,068	7,210

※ 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

2) 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	65,797	5,256
宮城県	313,435	20,707
福島県	206,644	13,872
被災地外	21,846	0
合計	607,722	39,835

※ 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

2023 年 4 月から 2024 年 3 月末までの、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 つなぎ	社会資源 の紹介	その他
被災地・ 被災者支援	24,393	21,859	15,876	13,265	56	1319	5

■ 継続支援相談者への支援内容（全国事業を含む）

2023 年 4 月から 2024 年 3 月末までに 1,199 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。

● 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 285,000 件を超えた。(2024 年 3 月末時点)

・登録者合計 1,768 人

(2023 年 4 月 1 日から 2024 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を受け、オンラインが主流となっていたが、新型コロナウイルス感染症の 5 類移行によって、リアル居場所を復活させ、オンラインも併用しながら継続的に各地で工夫を凝らしながら実施している。

2023 年 4 月から 2024 年 3 月末までに 119 回開催し、延べ 409 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 3,353 人(2024 年 3 月末時点)

●2023 年 4 月～2024 年 3 月末実績

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 (%)
732	4.1	3,017	1,428	47.3

※夏休み・冬休み特別企画は含まず (少数第 2 位四捨五入)

●個別チャット

夏休み 特別企画 2023. 8. 7～8. 27 まで実施	個別ルーム数	チャット利用者	ルーム利用率
	14	8	57.1%
冬休み 特別企画 2023. 12. 23～2024. 1. 8 まで実施	個別ルーム数	チャット利用者	ルーム利用率
	6	6	100.0%

※少数第2位四捨五入

●能登半島地震支援のための少人数チャット

能登半島地震支援 特別企画 2024. 2. 1～3. 28 まで実施	個別ルーム数	チャット利用者	ルーム利用率
	104	11	10.6%

※少数第2位四捨五入

■ 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。

●2023 年度実績

利用登録者数	ルーム数	平均人数	ログイン数
186	121	3.7	448

●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。2024 年 3 月末までの実績は、2 回（令和 5 年奥能登地震』5 月 5 日～8 日 31 日、『令和 6 年能登半島地震』1 月 1 日～3 月 31 日）である。

■ 開催シンポジウム等（全国・被災共通）

震災時に我慢を強いられた若年層が抱える悩みや生き方を知り、今後の支援のスキルアップを図る研修や、SNS での危険性を学び、相談者に何を伝え今後の相談に生かしていく方法を考えるなど様々なテーマの事業実践報告会や研修を年間 7 回開催した。参加者の延べ人数は 549 人であった。

■ 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）
1	よりそい（279226）	カード	7,500 枚
2	よりそい（279226）	チラシ	7,500 枚
3	よりそい（279338）能登半島地震	カード	10,000 枚
4	よりそい（279338）能登半島地震	チラシ	10,000 枚

「よりそいホットライン」2023 年度事業実施報告

2024（令和 6）年 9 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。