

2012年3月7日

報道関係各位

一般社団法人社会的包摂サポートセンター

被災地での取り組みを全国へ  
「仕事」「心の悩み」「暴力被害」など暮らしの悩みの一括無料電話相談  
“よりそいホットライン” 0120-279-338 (フリーダイヤル つなぐ ささえる)  
全国でスタート 2012年3月11日(日)午前10時から

一般社団法人社会的包摂サポートセンター（東京都文京区、代表理事：熊坂義裕）は、「生活の困窮」「心の悩み」「暴力被害」「仕事」「自殺念慮」など幅広い悩みを24時間、無料で電話相談できる「よりそいホットライン」を、2012年3月11日（日）から、全国で本格的にスタートします。

スタートにあたって東京と盛岡に中央コールセンターを、また、全国各地35か所に地域コールセンターを設置。各センターには電話相談員だけでなく、コーディネーター、専門員などを配置し、直接の相談対応から専門的なアドバイス、地域での情報収集やネットワークづくりなどの支援体制づくりを含め、あらゆる相談によりそえる体制を重層的に整えます。電話回線は、午前10時から午後10時までは、30回線程度、それ以外の深夜・早朝の時間帯は10回線程度を稼働し、全国24時間対応の体制を整えています。

去る9月の調査では、東日本大震災被災地域の方1400人のうち、睡眠障害が疑われる人の割合は4割を超えています（厚生労働省の調査）。また、かつてない規模と速度で「震災関連死リスク」が高まっていることに危機感を感じ、被災経験のある地方自治体の首長や首長経験者が発起人となり、2011年10月、岩手県、宮城県、福島県で「よりそいホットライン」事業をスタートしました。2011年12月には、埼玉を中心とした関東圏でも同事業を実施。36時間で2万件を超える呼数となり、その相談内容も生活困窮に関連する切実なものが多く見られ、改めてこの事業の社会的な必要性を実感いたしました。

そして、この度、国の予算補助（※）を受け、被災3県から始まった“よりそいホットライン事業”が、いよいよ全国へと拡大、スタートさせることとなりました。個々の悩みに対応する無料相談窓口は、各自治体、民間団体などで展開されていますが、様々なテーマに全国どこからでも無料の同じ電話番号で対応し、相談内容に応じて様々な地域の社会資源につなぐ包括的な相談支援事業は初めての試みです。

※平成23年度は国の補助によるモデル事業であり、本事業の展開期間は3月31日までとなります。（平成24年度分は来年度予算案に盛り込まれています。）

「よりそいホットライン」は、どんな人の、どんな悩みにも寄り添って、一緒に解決する方法を探していきます。

社会的包摂サポートセンターでは、全国スタートを機に、広報活動も行っています。ジャーナリストの八塩圭子さんが出演するWEBCM、ラジオCM、その他バナー広告、ホームページなどを作成し、全国に“よりそいホットライン”の認知を広げていきます。潜在的な相談者は相当数いると予想され、全国でのスタートによって相談件数はこれまでの実績を上回ると分析しています。

3月29日(木)に、東京にて、全国スタート以降の相談実績や運営状況をご説明する機会を予定しております。

報道関係窓口

社会的包摂サポートセンター 担当 広瀬 Tel : 03-3868-3546  
よりそいホットライン広報事務局 共同PR内(多田、蔭島) Tel : 03-3571-5238

【“よりそいホットライン” 広報活動、制作物】

■WEBCMカット



■よりそいカード



■ホームページ



■バナー



よりそいホットライン 開設スペシャル  
「聴かせて your voice」(仮)

「よりそいホットライン」全国スタートを機に、その存在を、たくさんの人に知ってもらい、社会的排除の状況を少しでも改善していくために、TOKYO FM の番組そのものを「相談所」とし、各社会テーマについての相談者からの悩みに対して、それぞれの課題に取り組んでいる皆さんが生放送中にこたえていきます。

【放送予定】

- 3/19(月) 深夜 25:00～25:55 「漂流女子の悩み」 (BOND プロジェクト 橋ジュン)
- 3/20(火) 深夜 25:00～25:55 「若者の貧困」 (生活困窮者支援 大西連)
- 3/21(水) 深夜 25:00～25:55 「セクシュアルマイノリティ」 (ぶれいす東京 生島嗣)
- 3/22(木) 深夜 25:00～25:55 「自殺大国ニッポン」 (東京自殺防止センター 西原由記子)

## 【『よりそいホットライン』事業概要】

■全国への運用開始日時 :2012年3月11日(日)10時～ (3月31日(土)22時まで) ※24時間受付

■相談電話番号 : 0120-279-338 (フリーダイヤル・つなが・ささえる)

音声ガイダンスの後、相談したいことを選んでいただきます。

1番 生活や暮らしに関する相談

2番 外国語による相談(Helpline for foreigners)

※英語・中国語・韓国語・タガログ語・タイ語・スペイン語・ポルトガル語対応

3番 性暴力、ドメスティックバイオレンスなど女性の相談

※月、水、土の22時～翌日10時は10代、20代の女性の相談も受け付けます。

4番 性別や同性愛に関わるご相談

5番 死にたいほどのつらい気持ちを聞いて欲しい方

■相談受付拠点 : 『中央コールセンター』および『地域コールセンター』(全国 35 箇所)

■相談対応 : 各コールセンターに配置される、様々な相談内容に寄り添う相談員と専門的なアドバイスをを行う専門員がサポートします

■相談テーマ :

仕事	仕事がない、解雇、雇用関係の諸問題など
生活	転居、住居の問題、食べ物、日用品など
住居	暮らすところがない、追い出されそう、失いそう、不安定など
自殺	自殺念慮
心	死にたい、つらい、苦しい、さみしい、引きこもり、メンタルヘルスなど
家庭	虐待、家庭内暴力、子育て、介護、不仲など
お金	経済苦、借金、年金、医療費、保険など
病気	病気の悩み
障がい	障がいに関する悩み(制度活用、サービス利用)
犯罪	犯罪被害、加害、犯罪への恐れなど
性	性被害、性暴力、セクシュアルマイノリティ、子ども、若者の性
DV	DV、性暴力、性犯罪、セクハラ、ストーカーなど
子ども	虐待、いじめ、周囲の人間関係、将来、性に関することなど
法・手続き	離婚、相続、借金、親権、所有権、契約関係など
諸手続	保証金、各種証明書、制度手続き、申請手続きなど
教育	学校・教員との関係、不登校、いじめ、学校の中断、継続、再開など
対人	職場、家族、近隣、地域、親戚、友人、知人など人間関係の悩み
外国	外国人住民の悩み (子ども、学校、母子、家庭、DV、出入国、在留資格、離婚、国籍)
被災地・原発	損害補償、強制避難、自主避難、放射線量、不安など

## 一般社団法人社会的包摂サポートセンター

■活動目的： 東日本大震災の影響により、様々な困難をかか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。(定款記載内容)

■設立： 2011年10月7日

■おもな役員： 代表理事 熊坂 義裕(医師、前宮古市長)  
理事 上机 莞治(田野畑村長)  
奥山 恵美子(仙台市長、東北市長会長)  
坂本 昭文(南部町長、全国福祉自治体ユニット幹事)  
立谷 秀清(相馬市長、全国医系市長会会長)  
新里 宏二(日弁連副会長、前仙台弁護士会長)  
森 民夫(長岡市長、全国市長会会長)  
早川 敏夫(日本司法書士会連合会副会長)  
監事 芳賀 裕(司法書士、前公益社団法人成年後見センター理事長)  
事務局長 遠藤智子

### 運営委員

赤石千衣子 (NPO法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ代表理事)  
朝比奈ミカ (千葉県中核地域生活支援センターがじゅまる)  
奥田知志 (NPO法人ホームレス支援全国ネットワーク代表)  
佐久間仁一 (NPO法人うつくしまNPOネットワーク理事長)  
近藤恵子 (NPO法人全国女性シェルターネット代表理事)  
立岡学 (一般社団法人パーソナルサポートセンター理事)  
丹波史紀 (福島大学准教授)  
根岸親 (自殺対策全国民間ネットワーク)  
原ミナ汰 (共生社会をつくるセクシュアル・マイノリティ支援全国ネットワーク代表理事)  
日置真世 (NPO法人地域生活支援ネットワークサロン)  
藤井克徳 (日本障害フォーラム(JDF)幹事会議長)

### <社会的包摂とは>

『社会の仕組みの不都合によってさまざまな生活上の困難を抱えて生きづらくなってしまう状態(社会的排除)の人たちを、社会の仕組みでしっかりと受け止め、自立できるようにしましょう。』ということを意味します。

## ■ 仙台「寄り添いホットライン」パイロット事業報告

開設期間:2011年10月11日(火)~2011年12月31日(土)※現在も実施中

#### <相談実績の概要>

10月11日より、始めの1週間で24時間、その後週2日(1日12時間)の相談を続け2ヶ月で200件以上の相談を受けました。アクセスはその4倍にのぼり、4回に1回つながるという状況でした。1度の相談についておよそ2~30分におよび、相談者の方の悩みを相談員と一緒に整理し、解決する方法を探っていくのには短い時間では終わらないということがわかってきました。

男性の相談が女性よりやや上回っており、回数を重ねるうちにこころの悩みが最も多く、被災後の喪失感や将来への不安感、焦燥感も含め被災された方へのこころのケアが求められている状況が浮き彫りになってきています。県別には相談者は宮城県からの発信が最も多く、次いで福島県、岩手県の順になっています。

#### <典型的な相談内容> ※パイロット事業の相談実績より統合して作成

相談内容でまず気付かされるのは「答えのない」相談、「聞いてほしい」というお電話の多さでした。被災地の状況の反映と言えるが「親族を亡くした喪失感」を訴える方が多い状況。相談者は「周囲が皆同じ状況なので、言葉にしにくい」と、周りへの相談を躊躇される傾向にあります。

また、「どうしたらいいかわからない」という相談も特徴的に多く、一緒に考えてくれる人がいないため、孤独感を感じている方が多くいらっしゃいました。

○ 東日本大震災で自宅や職場、家族、友人をすべて津波で失いました。いまの仮設住宅では一人で孤独とさみしさでとても辛い思いをしています。とにかく誰かと話をしたい、話を聞いてほしい。

○ 福島県から家族で避難してきました。いつ郷里に戻れるのか、、、見通しが立たないことに不安を感じています。また、なぜ自分がこんな目に遭ったのか、、、やり場のない憤りをどうしたらいいのか。生活が不安定で、最近では体の調子も悪くなってきました。「もう元の自分には戻れない。生きていても仕方がない」という思いが頭をよぎります。

### ■ 埼玉「寄り添いホットライン」協力事業報告

開設期間:2011年12月17日(土)午前10時~2011年12月18日(日)午後10時 合計36時間

フリーダイヤル対象地域 首都圏

#### <相談実績の概要>

アクセス数が2万件以上となり、36時間通してほとんどつながらないという大変な状況になりました。平均通話時間も30分と、お一人おひとりの相談は、すぐには解決の糸口が見つからないような内容が多うかがえました。

被災地からの相談電話とは異なり、女性の相談者が多い事が特徴的で、若年層よりも中年層の相談が多くみられました。相談内容の傾向としては「法律」に関するものがトップで全体の3割、ほぼ同じ割合で「仕事の悩み」、3番目に「お金の悩み」の順となっており、実質的に生活困難な状況である方からの相談が多数寄せられました。

#### <典型的な相談内容の例> ※協力事業の相談実績より統合して作成

「誰でもいいんですか?」「どんな相談でもいいですか?」と相談者のほとんどがまず質問をされてきました。「相談する場所がなかった」「ずっと一人で考えていた」「ようやく話せた」とお話をされて、社会的排除が進んでいることを実感しました。相談件数が多かった仕事についての悩みでは、ハラスメントやいじめなど職場環境の過酷さをうかがわせる相談が多く、賃金未払いや解雇についての相談も多数寄せられました。

電話のベルは夜間を通じて鳴り続けました。それだけの相談ニーズが潜在化していることが明らかになりました。

○ 夫がアルコール依存で、暴力がひどいです。長年耐えてきました。高齢の親がいるのですが、その親にも暴力をふるいます。親を守れず悔しい。親族や近隣の人たちに頼るわけにもいかないし、孤独でどうしたらいいのか。お金も夫に取られてしまうので、生活も不自由で、希望がありません。

○ 住み込みで働いていた会社で給料が何ヶ月も払われず自ら退職しました。失業給付が出るまでの間に生活費が底をついてしまい、、、生活保護の申請もしたのですが断られてしまいました。路上で水と飴だけで過ごしています。

【関係団体代表によるコメント】

・NPO法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ代表理事 赤石千衣子

夫婦関係や離婚のこと、子どものこと、お金のこと、くらしのことで悩んでいたらここに電話してください。お話を聞きます。解決の道を一緒に考えましょう。わたしもシングルマザーとして、さまざまな人に助けられてきました。これから始まるこのホットラインは、わたしたちの社会を変えていく一歩になるはずです。

・NPO法人ホームレス支援全国ネットワーク代表 奥田知志

私はホームレス支援をやってきました。路上の苦しみは、経済的問題と共に「孤立」の問題でありました。「ホーム」と呼べる絆を失うことが、さらに深刻な事態を生み出していました。かくいう私自身「一人では生きていけない」という自信だけがあります。少し勇気がいりますが「助けて」と言うようにしています。助けてくれる人は必ずいます。助けてと言えた日が助かった日となります。「よりそいホットライン」は、あなたは独りではないことを伝えるために、一緒に悩み、一緒に笑うために生まれました。どうぞ、お電話をください。私たちは、待っています。

・NPO法人全国女性シェルターネット代表理事 近藤恵子

昨年4月からDV・性暴力のホットラインを実施してきました。今も毎月1万件ものアクセスがあります。24時間の公的な電話相談は本当に必要だと実感しています。女性たちの痛みを力にするために、支援者がよりそって歩いていけるシステム作りに、力を尽くしたいと思います。

・自殺対策全国民間ネットワーク 根岸親

死にたいほどつらい。消えてしまいたい。そんな思いを抱え、人知れず、一人で悩んでいる方たちにそっと寄り添っていきたい。これまで全国各地で「生きる支援（自殺対策）」に取り組んできた仲間たちとともに、寄せられる声に真摯に向き合い、受け止めていきます。相談者ひとりひとりのペースにあわせて。決して誰も社会から置き去りにされないように。

・NPO法人地域生活支援ネットワークサロン 日置真世

あなたの悩みや困りごとは社会を変えるきっかけになります。大事な悩みを一人で抱え込まないで、ぜひ、私たちに教えてください。一緒に考え、次の一歩を共に作りましょう。その積み重ねが誰もが自分らしく暮らしていく社会を実現します。よりそいホットラインはあなたのかけがえのない声や思いを社会につなげるお手伝いをします。ぜひ、お電話ください。

・日本障害フォーラム(JDF)幹事会議長 藤井克徳

社会とつながること、地域で生きていくこと、些細にみえるこのこと自体が私たち障害分野にとっては難行です。そんな中でスタートするフレッシュな視点での電話相談システムは朗報です。社会参加への助っ人になってくれるでしょう。とは言え、決して完成したホットラインではありません。利用者が主人公となって、みんなで創り上げて行く相談システムなのです。利用者として、支え手として、たくさんの方々の参加を呼びかけます。