

# よりそいホットライン相談に届く 被災者・避難者のリアル

一社）社会的包摶サポートセンター  
よりそいホットライン  
被災者専門ラインCO  
澤上幸子

よりそい  
ホツトラン

- 東日本大震災が起きた2011年10月から法人独自事業として被災三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。
- 東日本大震災の被災地の首長体験者が発起人となって設立
- 国の補助事業（厚生労働省・復興庁）
- 全国の民間支援団体と支援のネットワークを実現し、縦割りをなくす

### 「ワンストップ型」の相談支援を目指す

- 24時間、年中無休、無料、匿名可の何でも電話相談と専門ラインを設置
- 問題を相談者と一緒に考えて、実際に地域の社会資源に「つなぐ支援」を実施
- 2023年度は、年間で1100万件を超える電話が寄せられている
- 協力団体、連携団体は約1,740団体

# よりそい ホツライン の体制

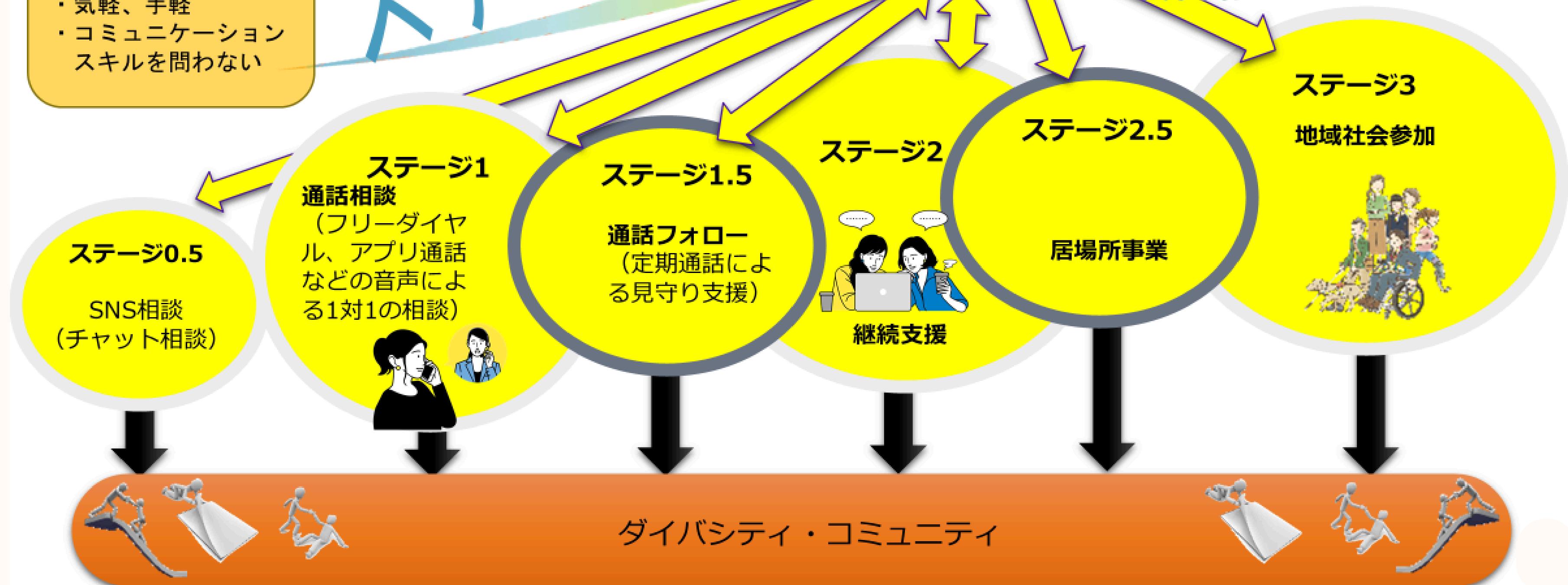
- 全国を11ブロック（被災三県を含む）に分けて「地域センター」を設置（電話拠点は40カ所以上）
- 相談員を全国で約1000人配置
- 電子カルテシステムで相談内容を即時に集計・分析
- 7つの専門ライン**で24時間の相談体制を実施
- 電話だけでなくテキストによる相談を確保
- リモート電話相談を導入し、自宅からの電話稼働を可能に
- 全国で突発的に起こる災害に迅速に対応する協働体制**・・・能登半島地震被災者支援  
→電話・チャット相談増設  
(能登半島地震女性のための電話相談)  
能登半島地震被災者支援情報共有会議  
居場所事業  
※東日本大震災で培ってきた相談支援における  
知見・プロセス・伴走支援・地域連携・協働  
を次なる災害に活かす

6つのステージによる支援で  
相談者の地域社会への参画を丁寧に支える

# ステージアップ

敷居の低さ  
・匿名性  
・気軽、手軽  
・コミュニケーションスキルを問わない

社会参加  
・関わり合い  
・関係性の構築  
・孤立からの脱却  
・居場所と出番



# 電話数

2023年4月1日  
～2024年3月31日

※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

	総呼数(件)	完了呼数(件)
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
セクシュアルマイノリティ	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
能登半島地震女性ライン	1,160	586
合計	11,259,782	181,312

# 相談事例

～被災者・避難者のリアルな声から  
今の被災者支援を考える～

# 事例

## 震災後、夫からのDVが再燃する。自分が情けない。

夫とは震災前にDVが原因で別居していた。お互い被災し、家を失ない、違う避難所で生活していた。仮設住宅の抽選が始まり、婚姻関係があるため制度上、一緒に仮設住宅に入居しなければいけなくなってしまった。震災後は、夫は優しく接してくれ、心配してくれていたので夫は変わってくれたのかと思い一緒に仮設住宅に入居することを選んだ。一緒に暮らし始めて、数週間、夫の態度がだんだん変わりイラライラしていることが伝わってきた。その矢先、殴る蹴るの暴力を受けた。怖くて、警察に駆け込んだ。あんな夫を信じた自分を責めた。警察の紹介で行政に相談し、別の仮設住宅に入居することができた。離婚したいが、世間体や生活費のことが心配で一步踏み出せない。

## 避難の長期化に伴う人間関係のこじれ

障がいのある私は生き残ったが夫はなくなった。家が倒壊する寸前に夫が先に私を逃がしてくれた。何のやる気も起こらない状態になり、県外の親戚の家に避難することになる。避難先では、はじめは心配してくれてよく声もかけてくれていたが、数ヶ月たった今は、まるでお手伝いさんのように家のことを全部やらされている。心無い言葉もかけてくるようになった。もう耐えられないと思い、子どものいる所へ再度避難しようと思い、打ち明けたら今までの世話をした金額として50万おいていけと言われた。情けなくて仕方ない。早く、ここから離れたい。

# 事例

ビデオチャットなどを利用した面談やピアな居場所を提供



継続支援

情報提供

関係機関との連携

緊急対応

見守り居場所

同行支援

専門家につなぐ

震災後、引きこもり状態になるが、丁寧な伴走支援で仕事をしたいという思いがはじめる。

適応障害を2年前に発症し、地震が起きる。恐怖のためか仕事も行けなくなり引きこもり状態となる。家族がいるからなんとか生活はできるが一日何をやつたらよいか悩みオンラインで話せる場所（被災地居場所事業）と繋がる。

最初は自分のことを話さず、聞いている立場だったが、居場所もことを「ここは安全で知っている人と話せる場所になった」と本人が言ってから、両親のことや、日々考えていることを話し、会話も積極的にするようになった。

現在は働くための相談をするようになり、若者サポステにも通えるように遠隔から**電話同行**をし、自分に合っている仕事を探している。

今後は、仕事と共に地域コミュニティーにつなげができるように一緒に考えていく。

→災害は社会の中の困りごとを顕在化するが、支援につながるチャンスでもある

ご清聴ありがとうございました



社会的包摶サポートセンター



よりそいホットライン