

よりそいホットラインの 広域避難者の相談から

(一社)社会的包摂サポートセンター

よりそいホットラインとは

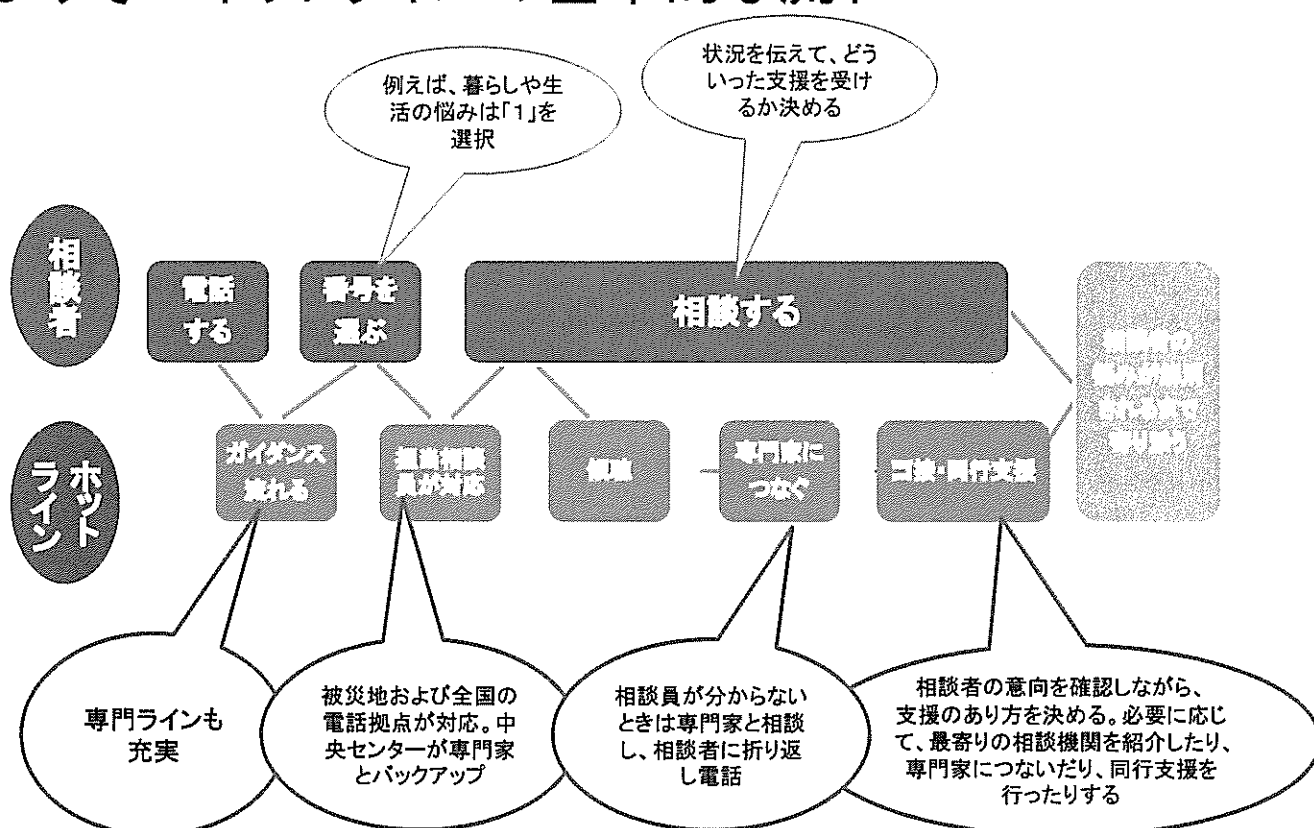
- ・ 24時間、年中無休、無料、匿名可の何でも電話相談
- ・ 2011年度より国の補助事業(厚生労働省・復興庁)
- ・ 問題を相談者と一緒に考えて、実際に地域の社会資源に「つなぐ支援」を実施
- ・ 自殺念慮、女性、外国籍住民、セクシュアルマイノリティなど「特別な配慮」が必要な相談者の専門回線を設置
- ・ 1日3万件、昨年は1年間で1千万件を超える電話数
- ・ 相談員は約1700人。連携団体は約700団体
- ・ 社会的排除から包摂を進めるための法人

※詳しくはこちら<http://279338.jp/houkoku/index.html>

被災者支援専用ダイヤル

- ・0120-279-338では、昨年は毎月11日「被災者支援の日」に広域避難者のための相談日を設けて実施していたが、2014年5月より支援拡大のため、ガイダンス8番を常設。トップガイダンスで「被災者の方でお困りの方は8番を押してください」というアナウンスが流れ、選択した方の相談を毎日受け付けている。
- ・平成26年11月からは被災当事者による支援団体が電話相談対応を開始している。相談員自身の経験から相談者の不安な生活・心理状況に共感を示し、相談者が抱えたより深いところにある不安や課題を聴き出している。また、これからの生活に見通しを持てるよう、より具体的な相談支援が行えるようになっている。
- ・相談員は広域避難の当事者の登用に取り組んでおり、今後もさらに避難当事者団体による相談電話対応を拡大していきたいと考えている。

よりそいホットラインの基本的な流れ



代表的な相談内容

○家族問題

家族の不和、虐待、性虐待、DV

○心と体の悩み

障害、精神疾患の悩み

○生活・経済問題

解雇、疾病による退職等で就労困難に陥る、障害や疾病で就労できない、就労先がないことからの生活困窮

○労働問題

職場のいじめ、就活、仕事を探せないなどの悩み

電話数

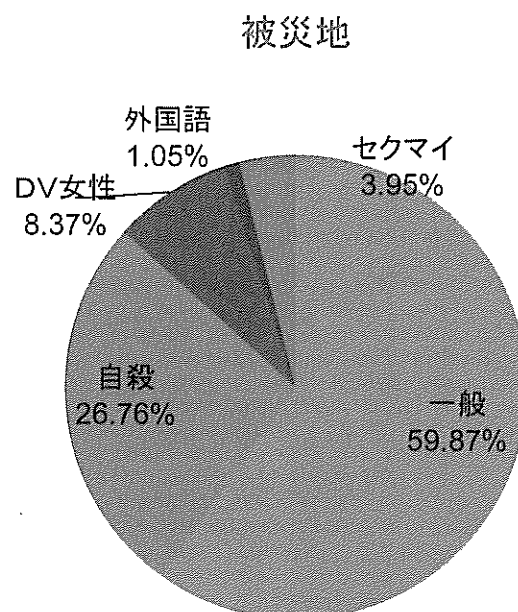
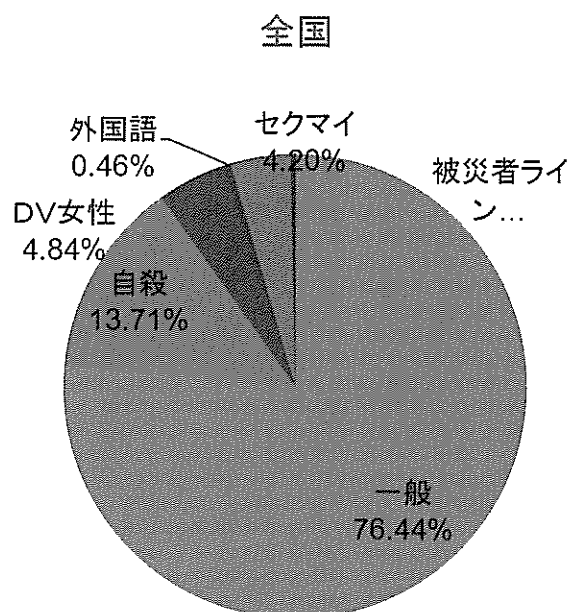
全国

	総呼数	完了呼数
一般	8,281,333	118,007
自殺	1,485,132	12,746
DV女性	524,379	14,897
外国語	49,913	17,351
セクマイ	454,874	29,254
OTHER	307,159	3,715
被災者ライン	38,686	16,390
合計	11,141,476	212,360

被災地

	総呼数	完了呼数
一般	353,867	32,404
自殺	158,157	19,311
DV女性	49,440	12,119
外国語	6,217	3,676
セクマイ	23,338	9,662
OTHER	25,384	3
合計	616,403	77,175

被災地では 4人に一人が自殺防止回線を選んでいる



相談内容について

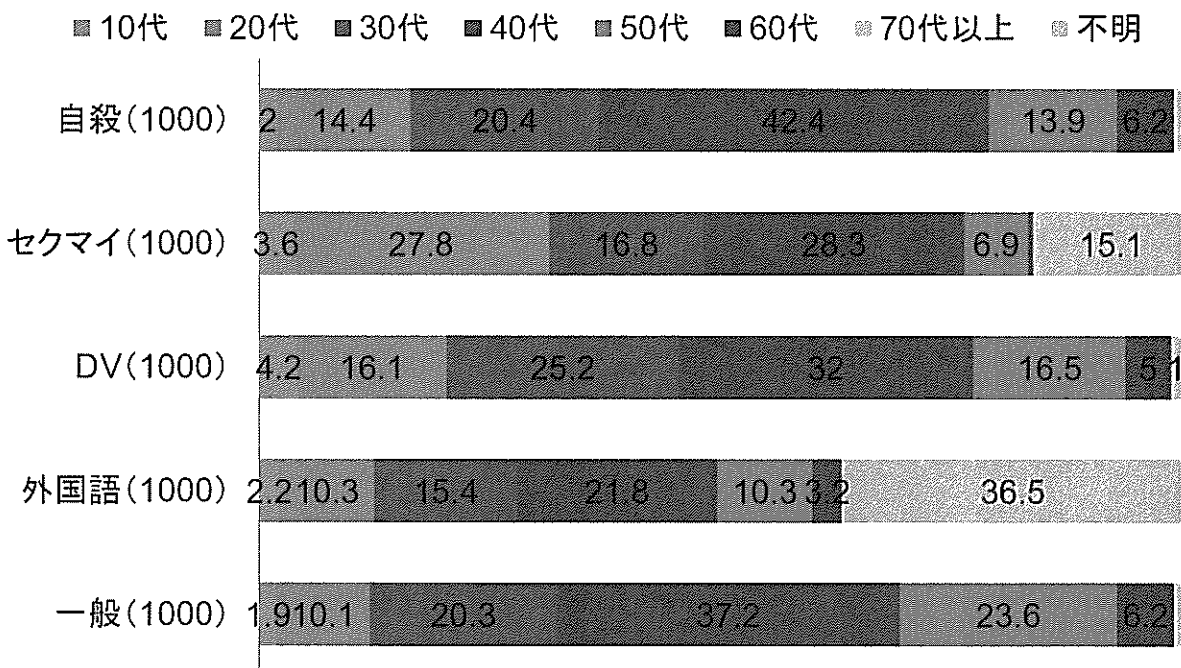
(平成26年度の相談表から1000件を無作為抽出)

相談者のプロフィール

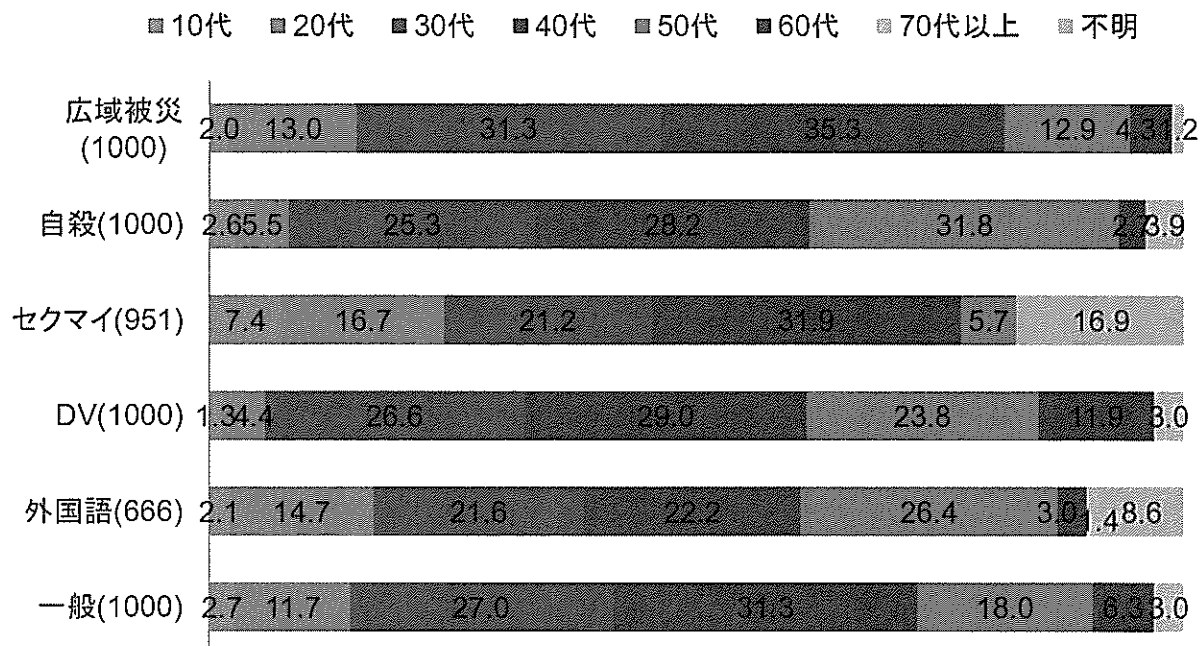
- ・ 女性がやや多い
- ・ 年代は40代、50代、30代という稼働年齢の割合が多い
- ・ 仕事のないものが6割を超える
- ・ 3分の一の相談者に社会的居場所がない
- ・ 障害に悩む相談は3人に1人。そのうち精神障害者福祉手帳を取得したものは約6割
- ・ 疾病があるものは6割を超える
- ・ 自殺念慮があるものは約15%。そのうち現在考えているものは6割となっている

孤立と社会的排除に直面している人々である

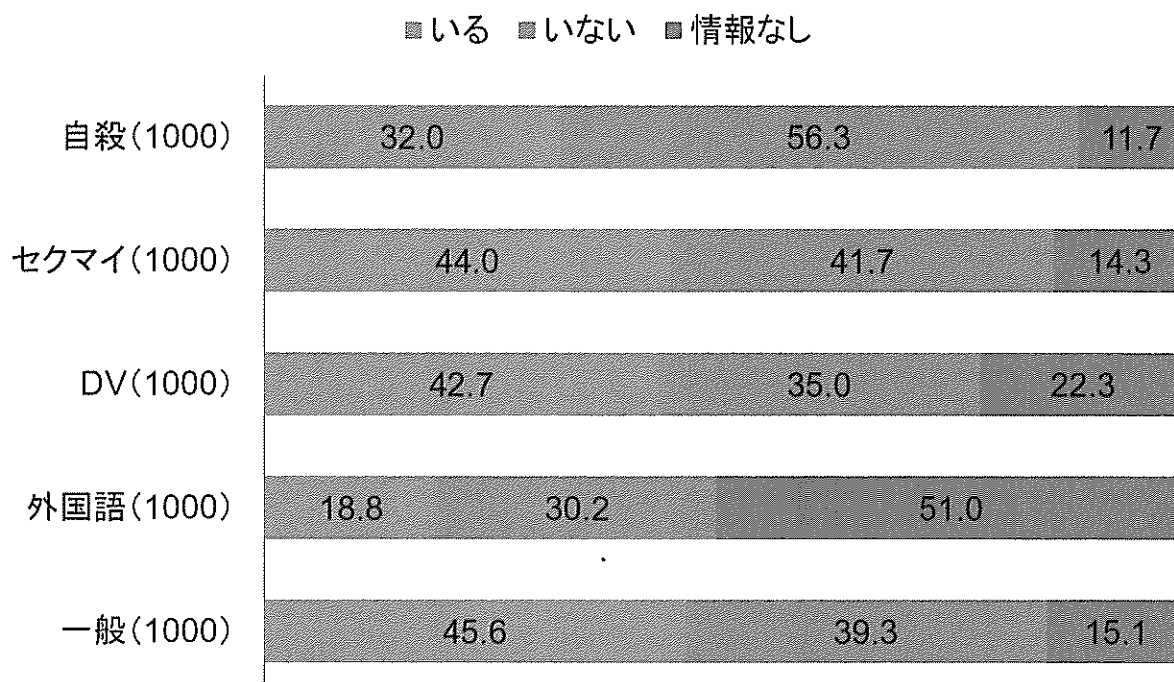
年代



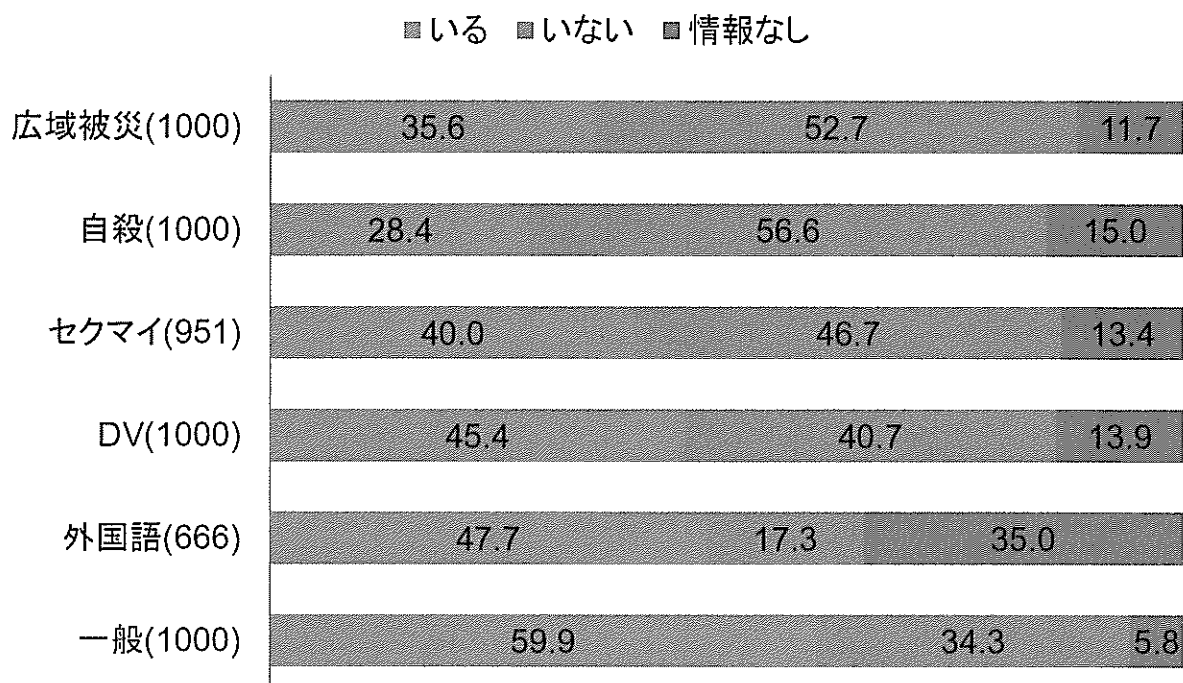
年代(被災地)



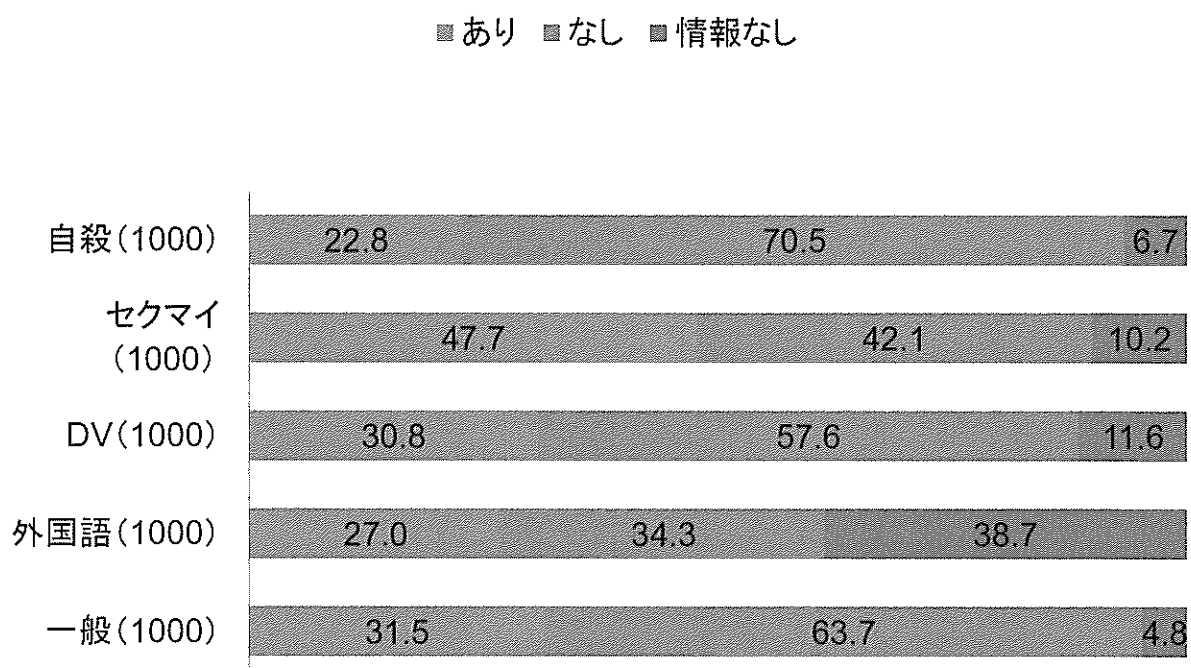
相談できる人は(全国)



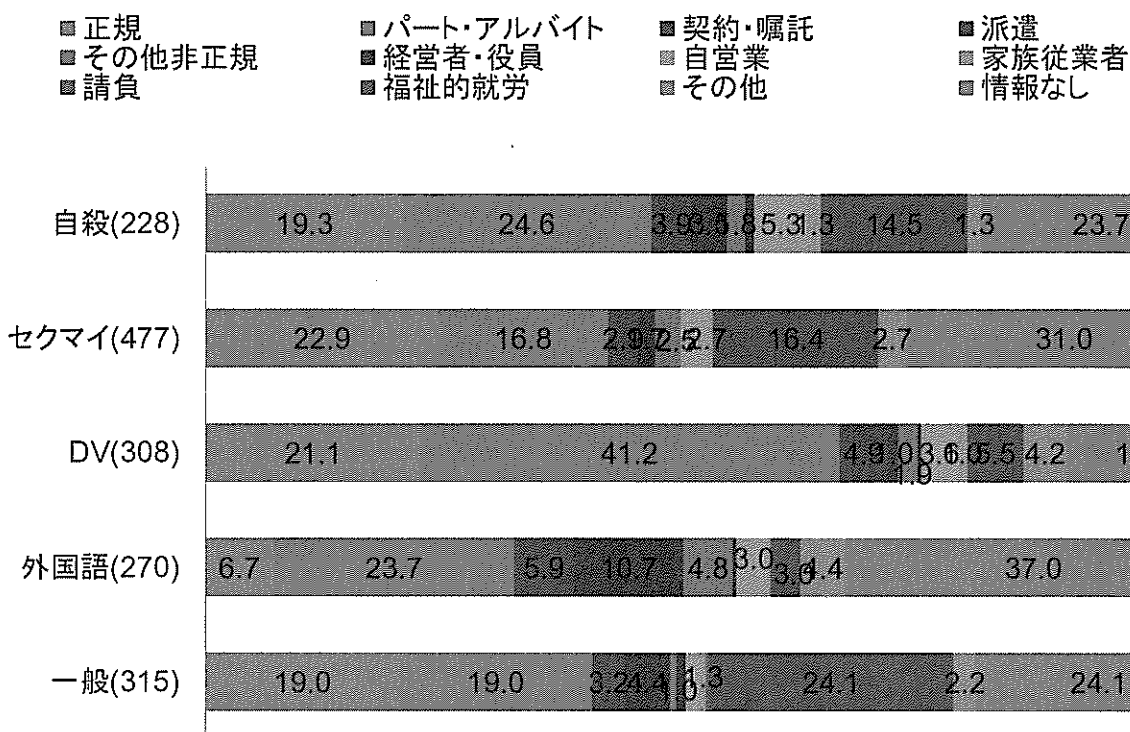
相談できる人(被災地)



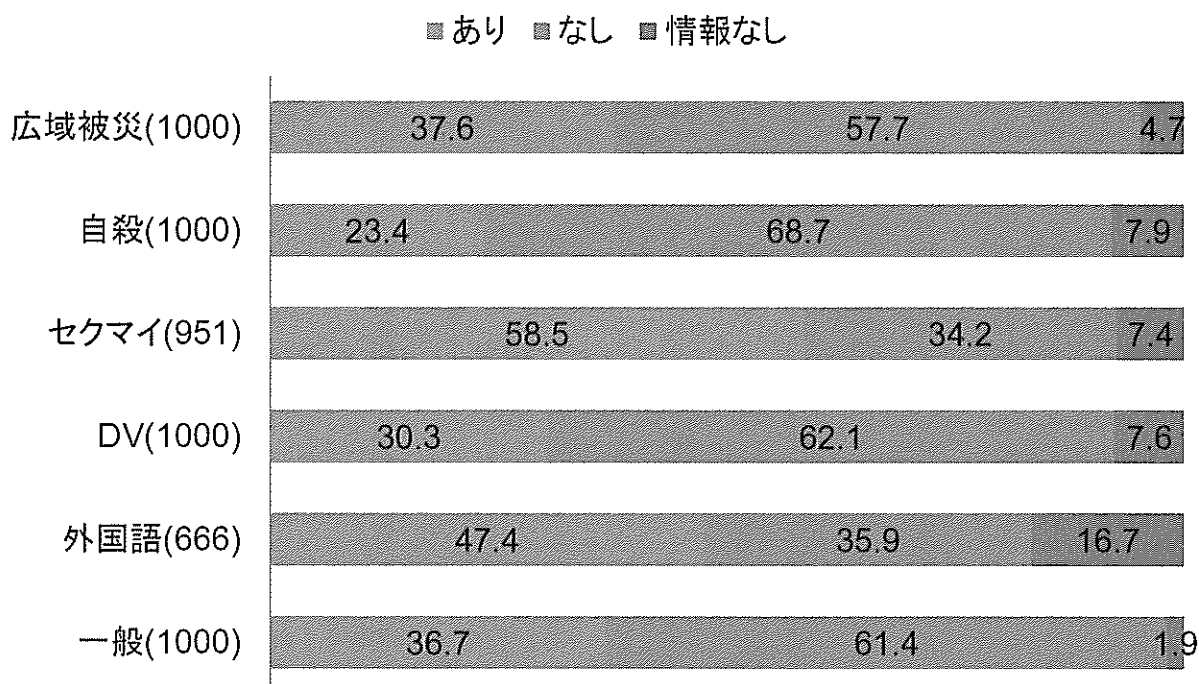
仕事は(全国)



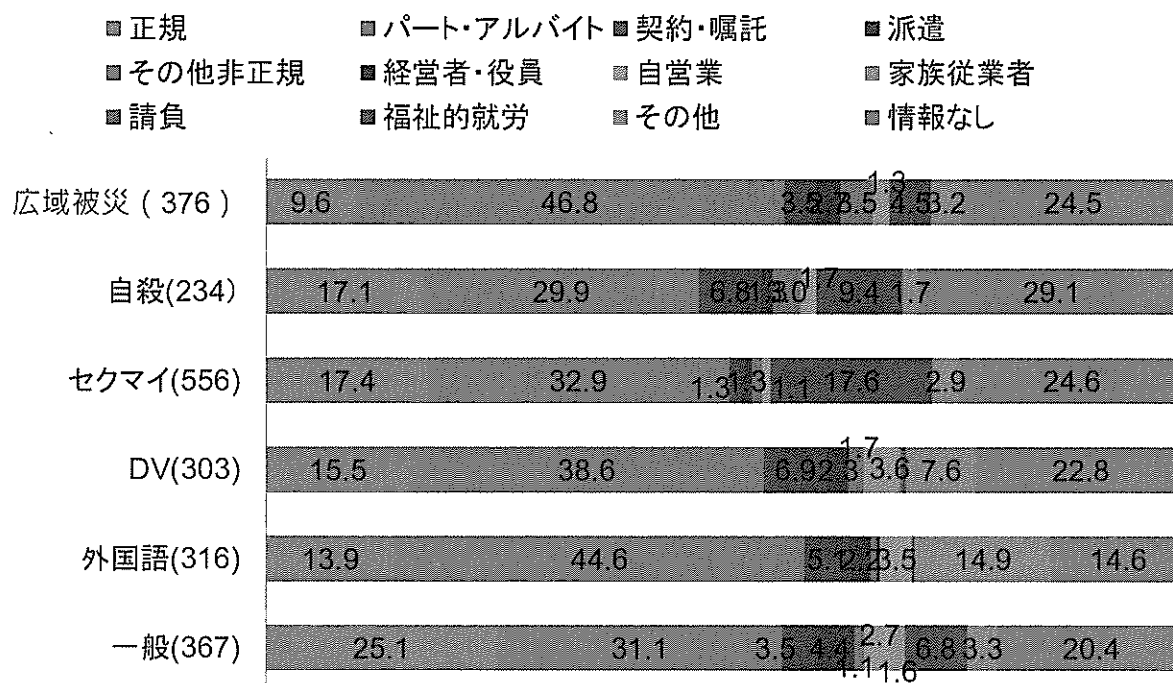
仕事ある人の内訳(全国)



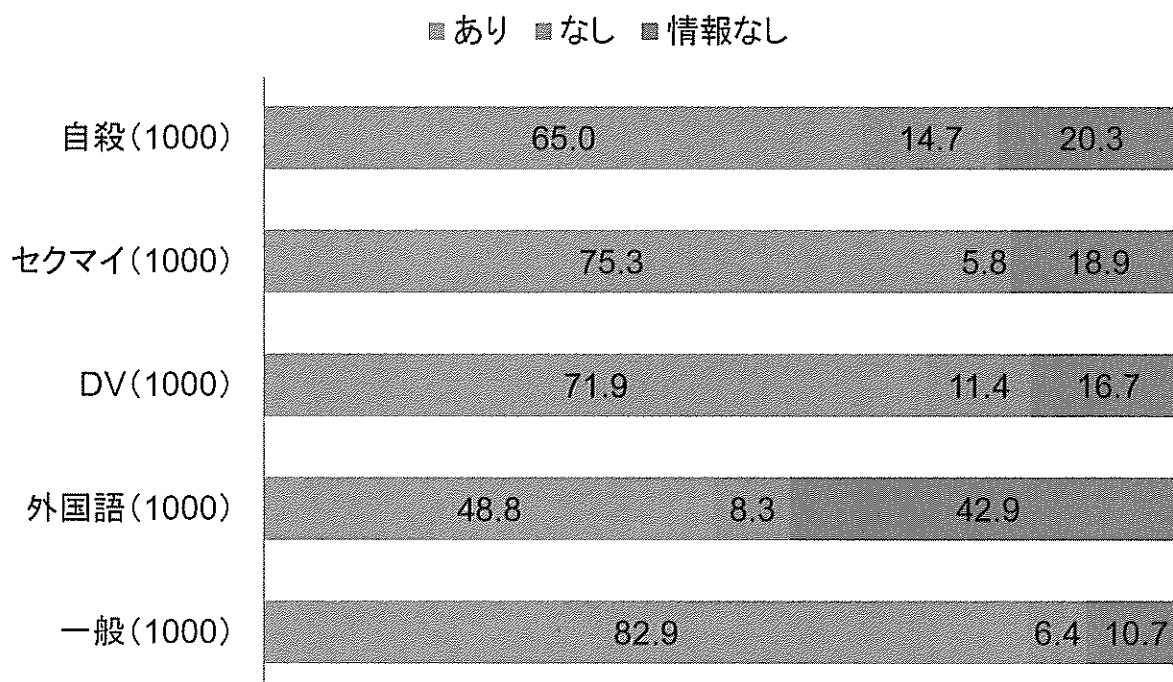
仕事は(被災地)



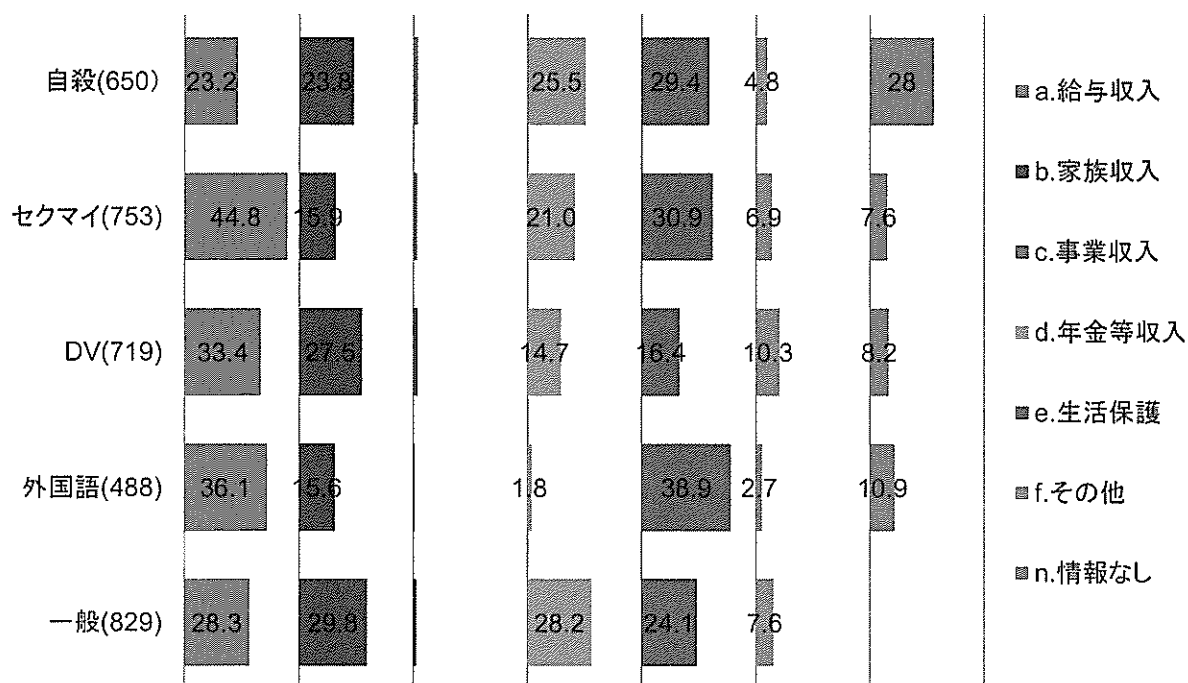
仕事ある人の内訳(被災地)



収入(全国)

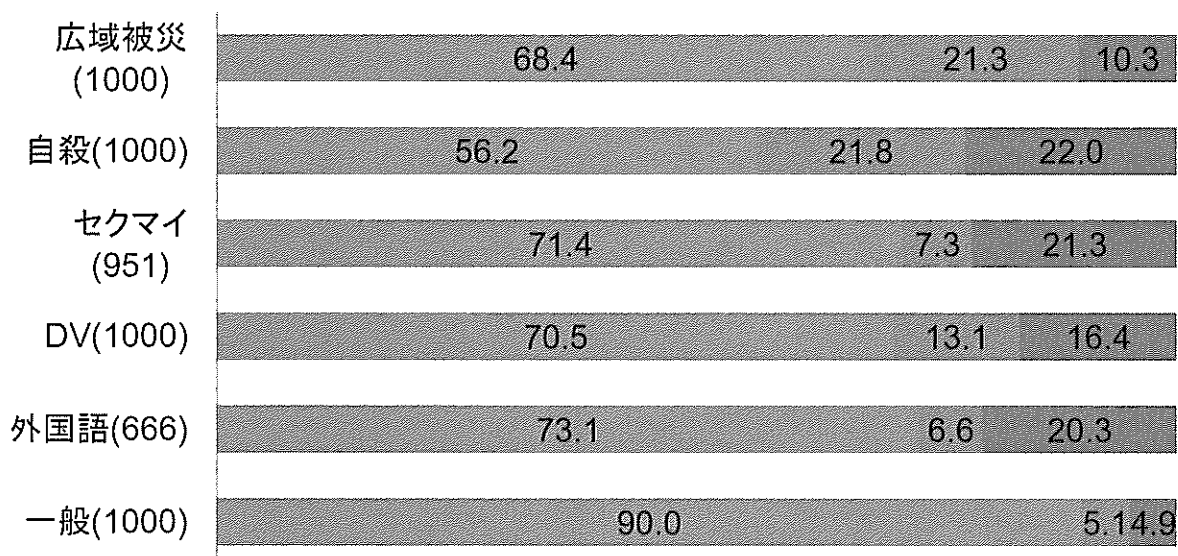


収入の内訳(全国)



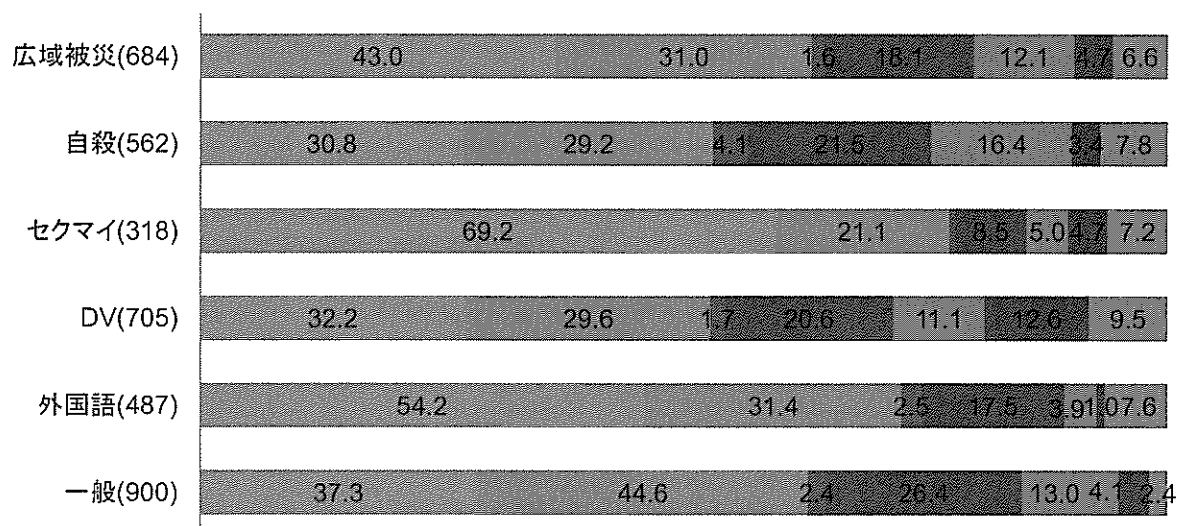
収入(被災地)

■あり ■なし ■情報なし



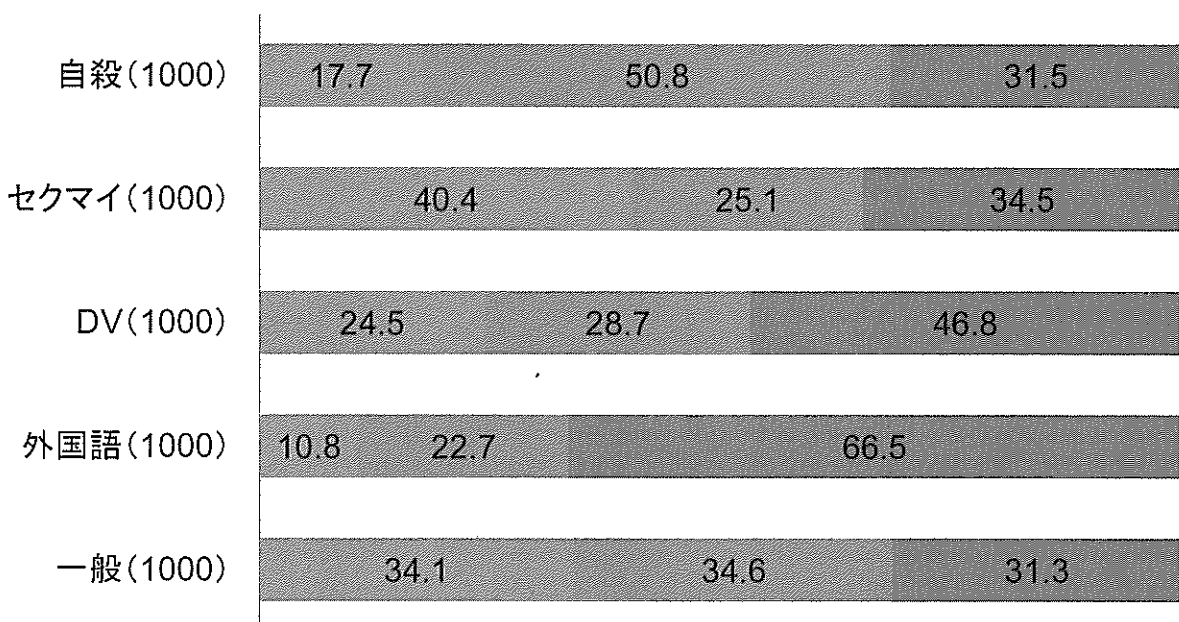
収入の内訳(被災地)

■ a.給与収入 ■ b.家族収入 ■ c.事業収入 ■ d.年金等収入 ■ e.生活保護 ■ f.その他 ■ n.情報なし

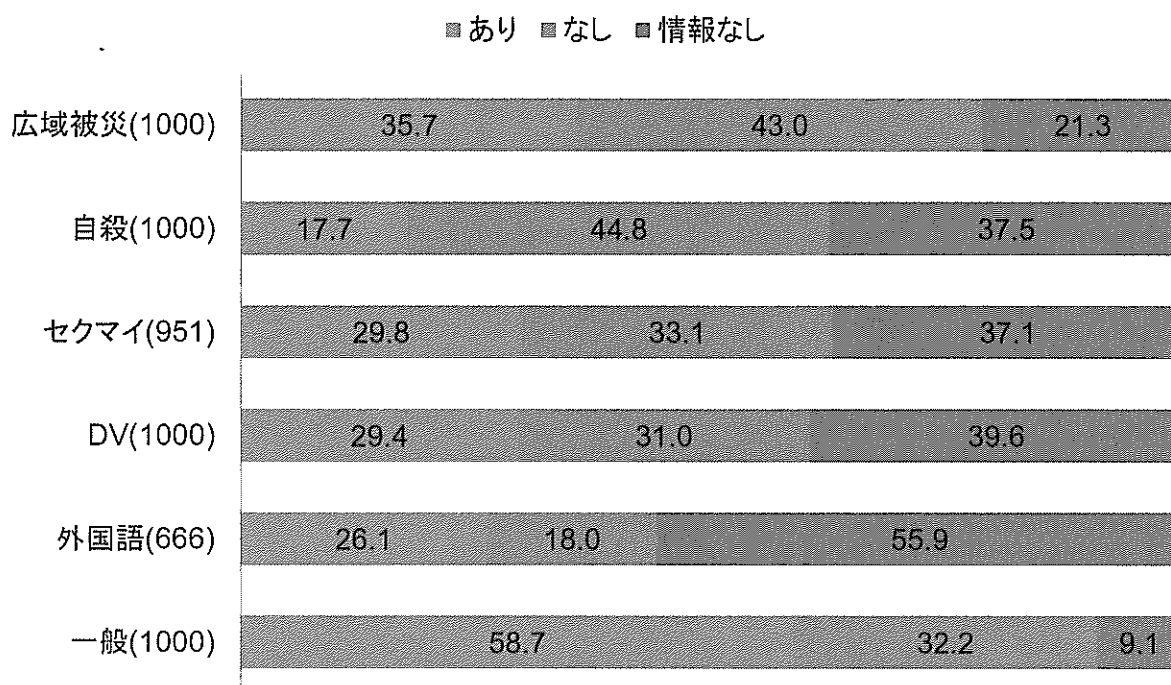


社会的居場所(全国)

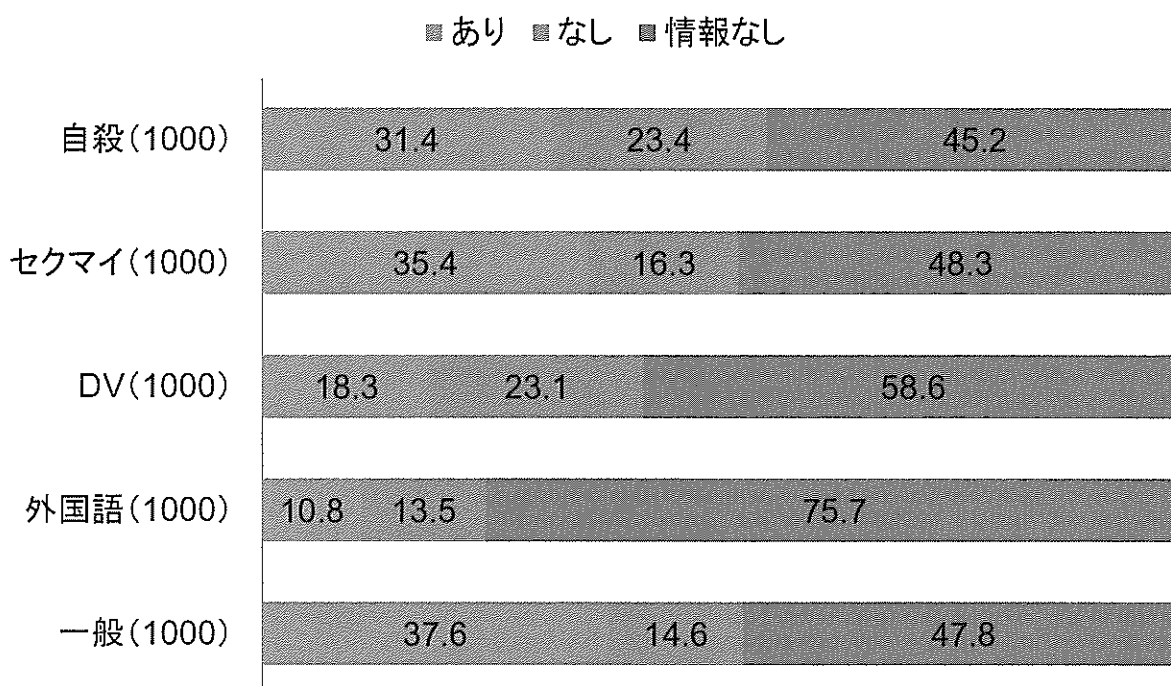
■ あり ■ なし ■ 情報なし



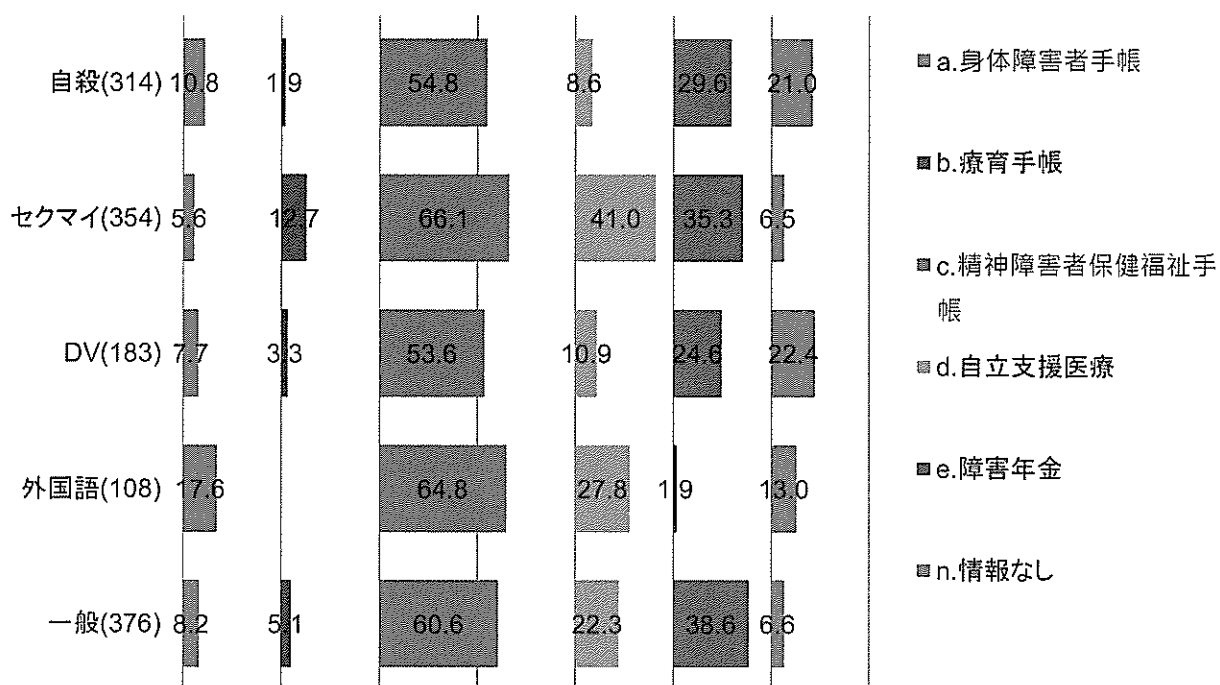
社会的居場所(被災地)



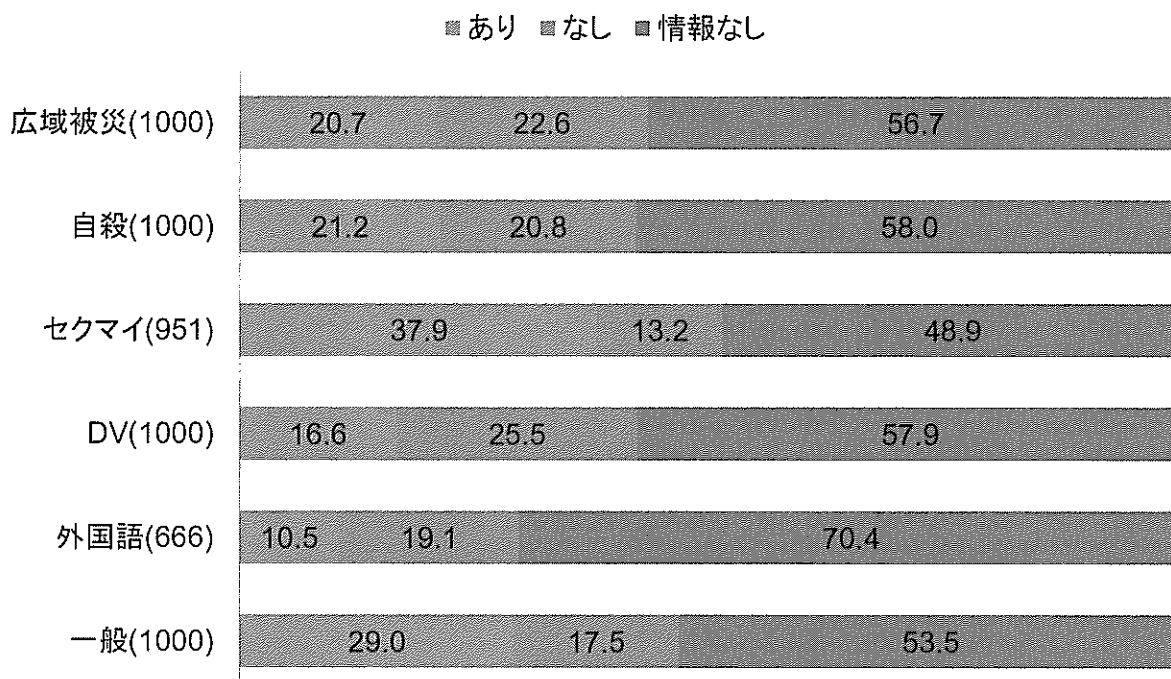
障がいの有無(全国)



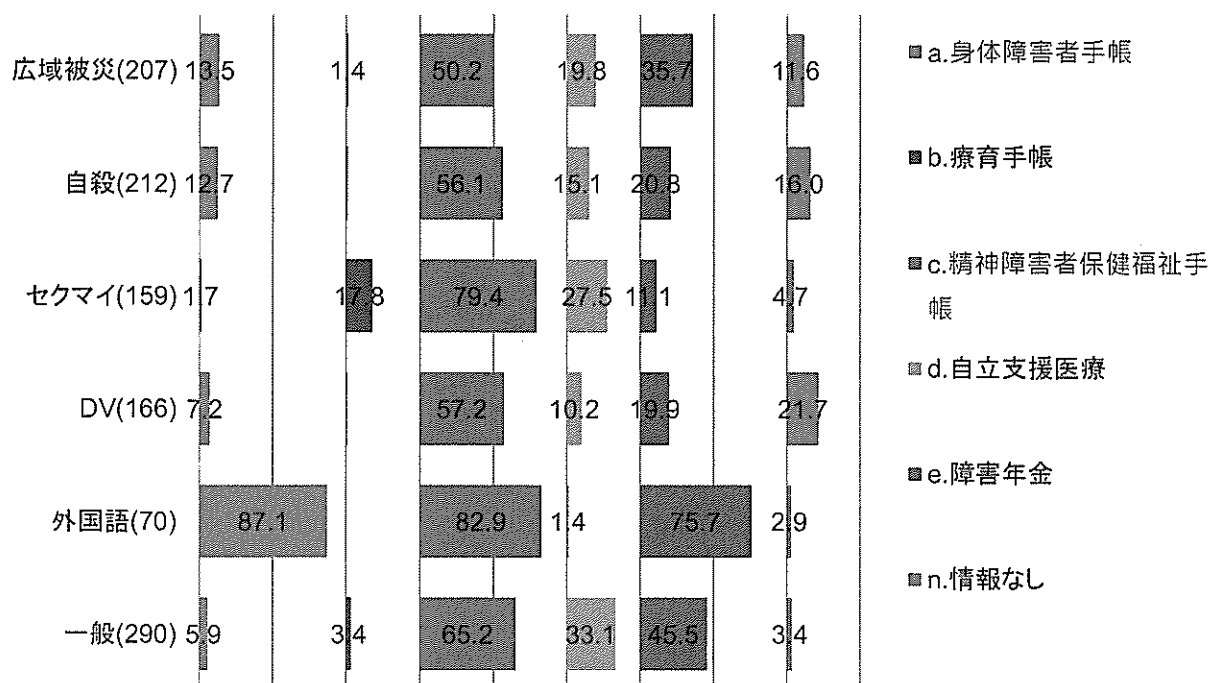
障がいの内訳(全国)



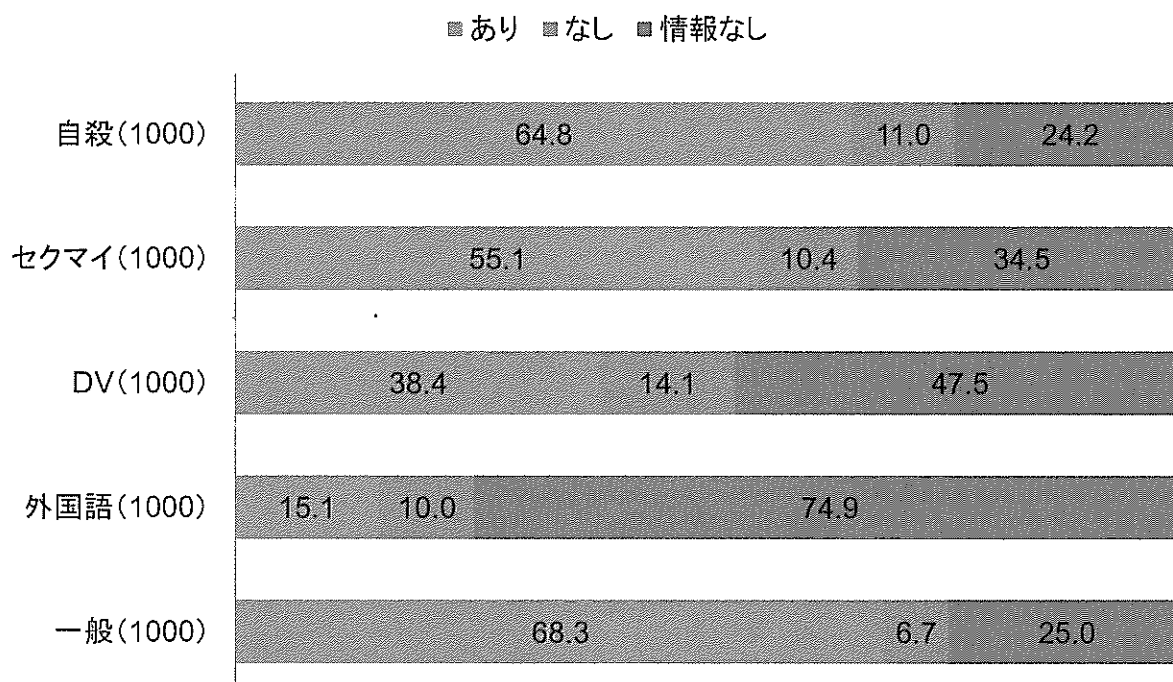
障がいの有無(被災)



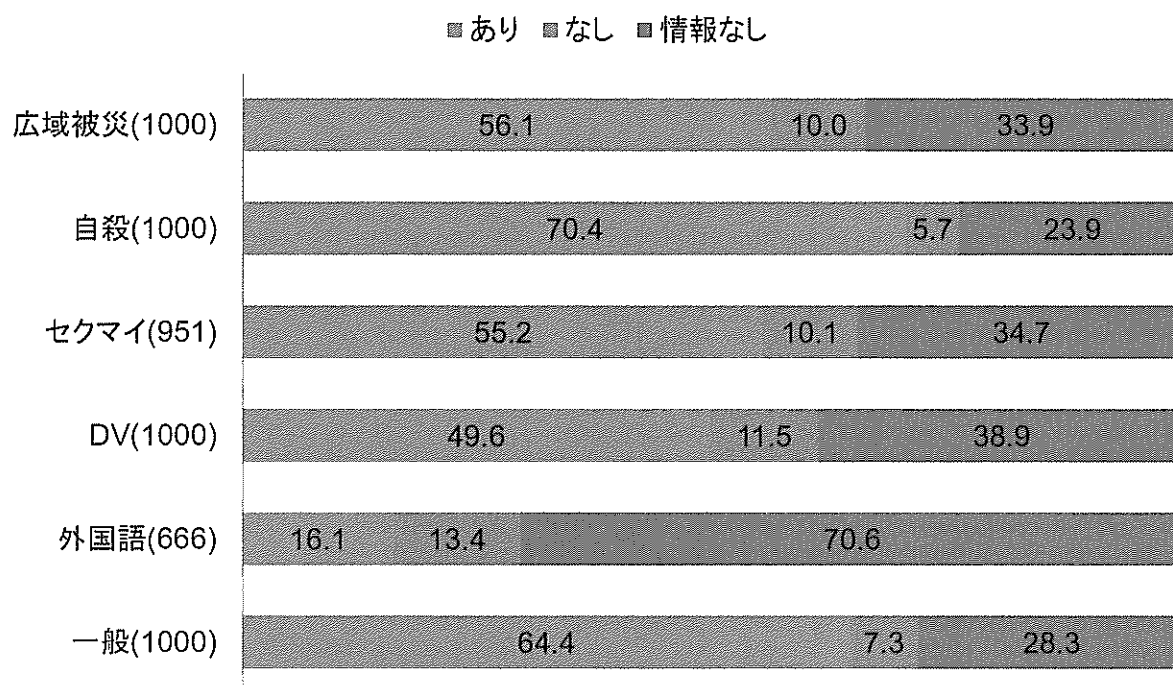
障がいの内訳(被災)



疾病の有無(全国)

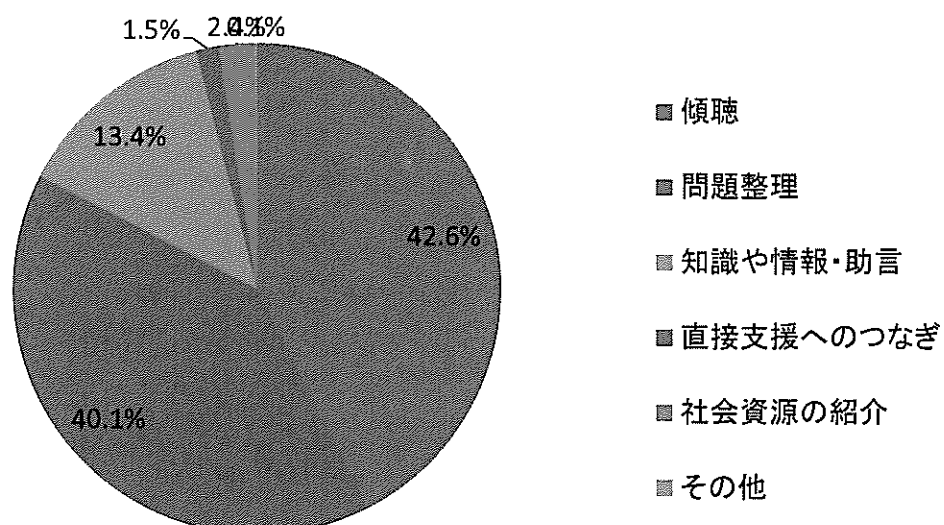


疾病の有無(被災地)



支援内容

電話相談の対応種別(支援ダイヤル)
(N=6246)



広域避難者からの相談

31

32

家賃も払えなくなってしまう

- ・ 40代 女性
- ・ 福島県から避難。離婚後、生活困窮となり、頼れる人が居ない。避難前から夫婦間では離婚の話が出てはいたが、震災後離婚することとなった。離婚し、住民票を移したため、自治体からの震災に関する特例措置などは受けられず、生活がかなり苦しい。最近、持病も悪化しており、仕事に行けない日々が続いている。今暮らしているアパートの家賃も払えない。このままだと退去命令がきそう。また、土地勘のないところの生活で車もないためどこに相談に行けばよいのか？と探す気力もない。知人などの相談相手もない。実家へ相談したら「帰ってこないで。」と言われた。

自主避難という選択を認めてほしい

・ 30代 女性

・ 母子での避難。周囲から理解されたい。仲間が欲しい。

母子で避難。自分で決めてここに来ているので仕方ないが、自分ひとりの時間がほしい、とか、まわりのお母さんたちみたいに・・・とか、後ろ向きになってきてしまう時がある。「保育所の送迎や行事、入学準備など大変だ。」とか夫に言いたくても「帰ってくれば。」と言われそうでグチも言えない。父親のいない場所での生活が子どものこころの成長に何か影響がないのか。不安な事は考えだしたらキリがなく、一年後はどこでどう生活しているのか、それすら分らないのでただ今を生きている。まわりの方はどんどん動いており、自分たちだけが取り残されているような気持ちになり自分を責める毎日。自分の選択が間違っているのかどうか。これからどうすればよいか悩んでいる。

深まる孤立

・ 60代 男性

・ 震災後の妻が亡くなり、1人となる。不安でたまらない。

親戚を頼って、西日本へ避難。家族のおかげで、なんとか生活を送ることができた。そんな矢先、妻が亡くなり、一人になってしまった。避難区域でもあったので、賠償金をいただき生活を送ることには不自由はしないが、人とおしゃべりしたり、遊びに行ったり、近所づきあいしたり、日々の暮らしの張り合いがない。どんどん孤独になっていく。60年以上過ごした故郷を喪失し、妻を亡くし、幾重にも悲しみが覆いかぶさってくる。避難元の動きや先が見えない将来が不安でたまらない。

これからの支援に向けて

35

36

被災者支援ダイヤルから見えること

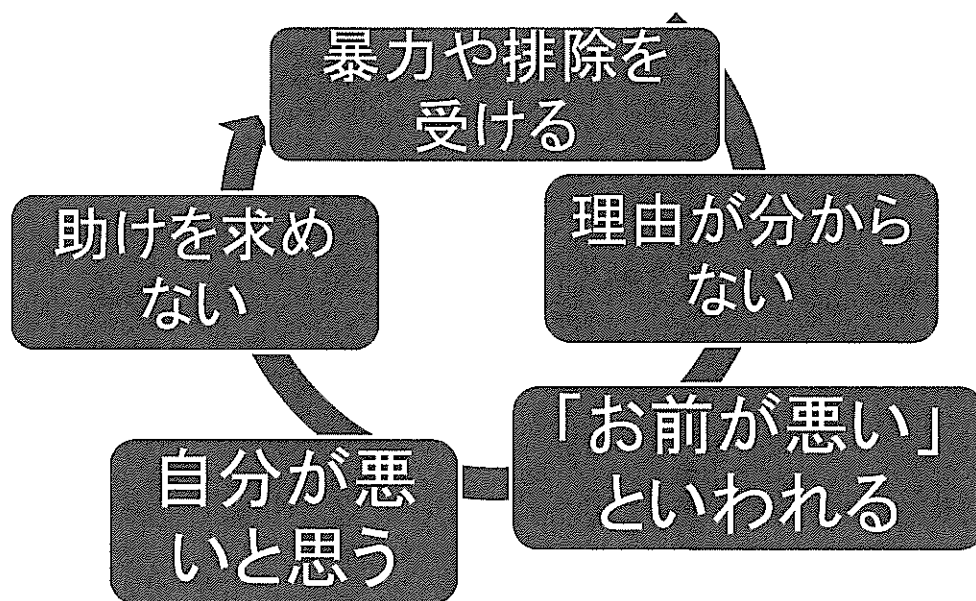
状況

- ・ 相談者の経済的困窮度は高く、若年である
- ・ 孤立の度合いも高い場合が多い
- ・ 「被災」という被害の当事者として、心身の症状がでている
- ・ 帰郷と移住の狭間での悩みがある

解決の方向

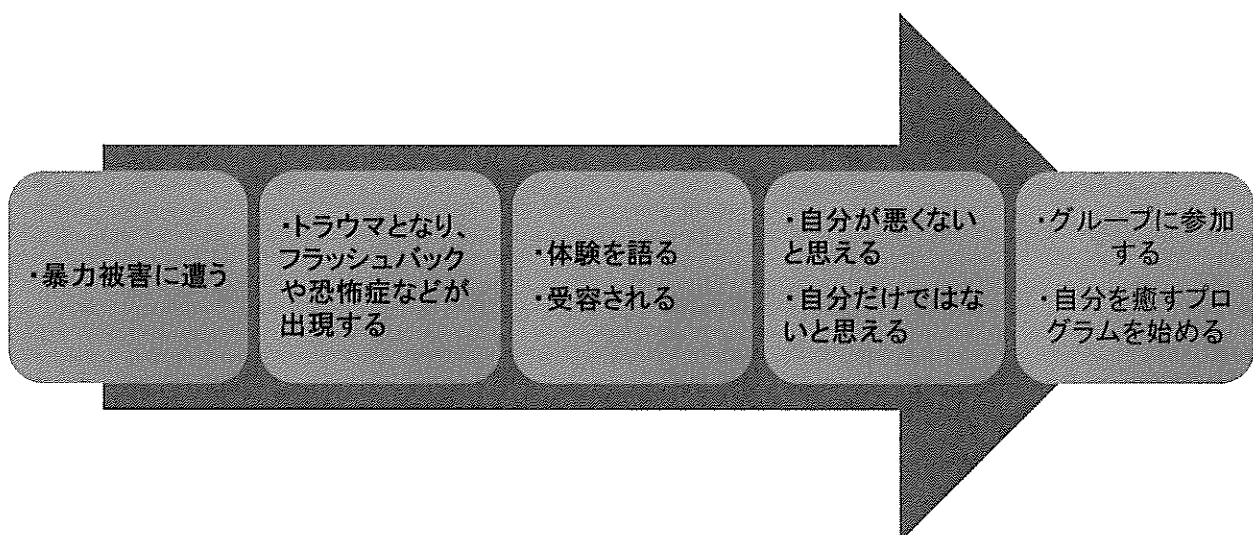
- ・ 喫緊の課題は就労支援と孤立を防ぐこと
→生活困窮者支援としての地域づくりとの連携を
- ・ 当事者の支援者を育成して心のケアを提供すること
- ・ 地域での居場所と出番を確保する支援

暴力被害と孤立の「関係」



震災後にも、様々な「被害」がある

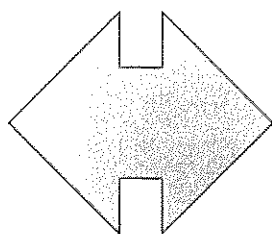
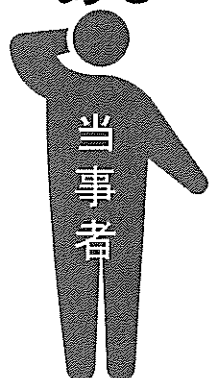
暴力被害からの回復のステップの例



被災と暴力被害の「症状」は、同様のものが多い

生活困窮者支援は「伴走型」

支援者は当事者と専門
機関をつなぐ「通訳」で
あるべき



安全
確保

- ・ 保護命令
- ・ 一時保護

生活
再建

- ・ 国保取得
- ・ 生活保護

心身
のケア

- ・ 医療機関
- ・ 自助グループ

就労
支援

- ・ 支援団体
- ・ ハローワークなど