

つながりにくい相談者への支援

SNS相談に寄せられた若年女性の
性暴力被害に起因する相談を中心に

地域のつながりから 遠ざかる当事者とは

セクシュアルマイノリティ

身近な人から暴力を受けている

DV被害者

偏見にさらされる

外国人

虐待の被害者

性暴力被害者

被災者

障害者



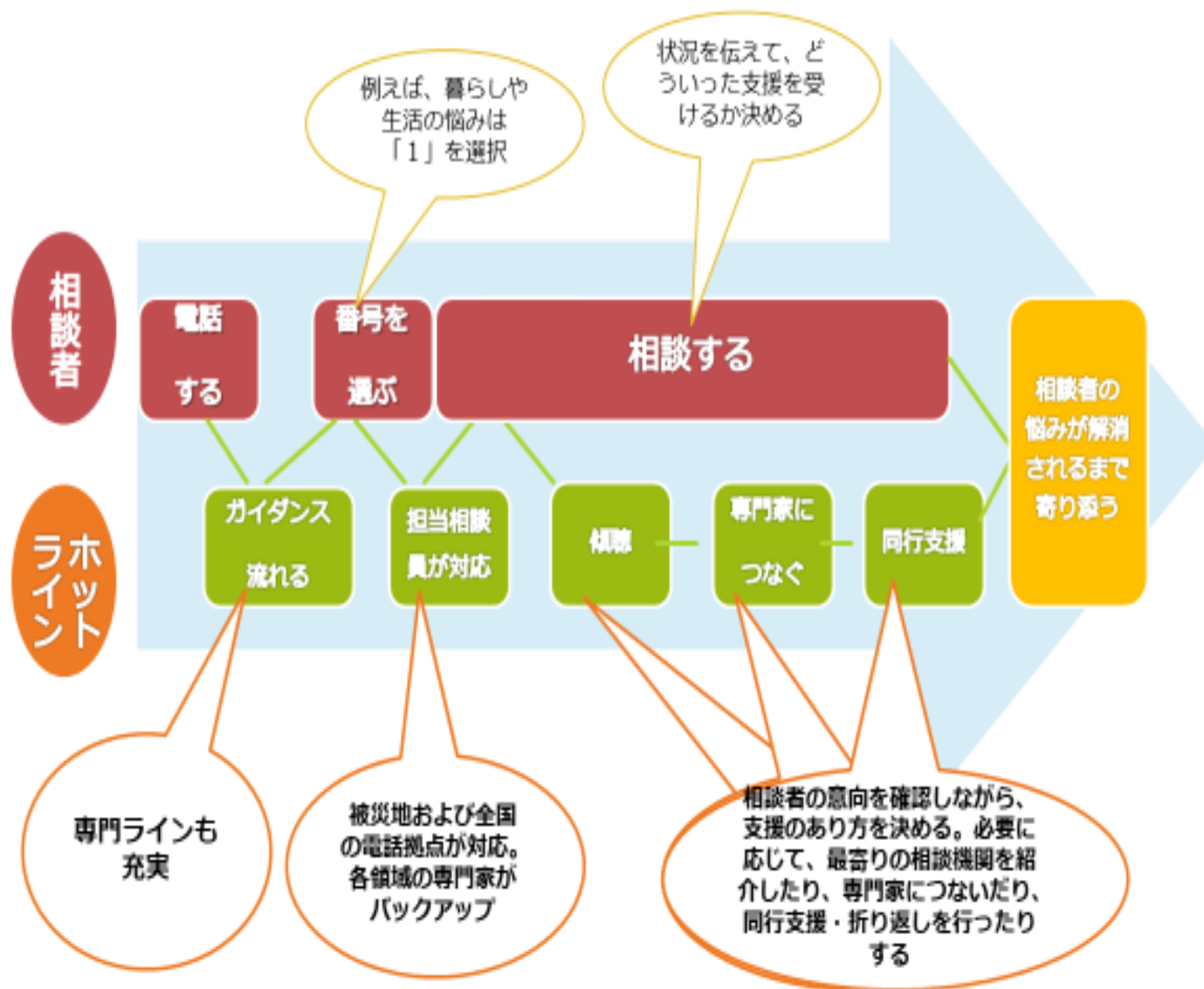
よりそいホットラインについて

- 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)
- 特別な配慮が必要な相談者のための専門ラインも設置
外国語、自殺予防、女性、セクシュアルマイノリティ、若年女性、被災者
- 1日3万件、1年間で1千万件を超える電話が寄せられる
- 連携団体は全国に約1500団体
- 東日本大震災を契機に発足した一般社団法人が運営
- **電話と直接支援の2本立ての相談スタイル**

※詳しくはこちら

<http://279338.jp/houkoku/>

よりよいホットラインの基本的な流れ



「よりそいホットライン」の流れと特徴

- ①地域社会資源へつなぐ「**広範なアウトリーチ**」
- ②窓口にとどり着けない相談者のサポート



フリーダイヤル

- 本名を名乗ってもらうまで



継続支援

- 折り返しフリーダイヤル
- 面接、同行支援



地域社会で生活再建

- 就労や医療ケアを電話で続けてサポート

全国をカバーする 0120-279-338

北海道だけの
0120-279-000

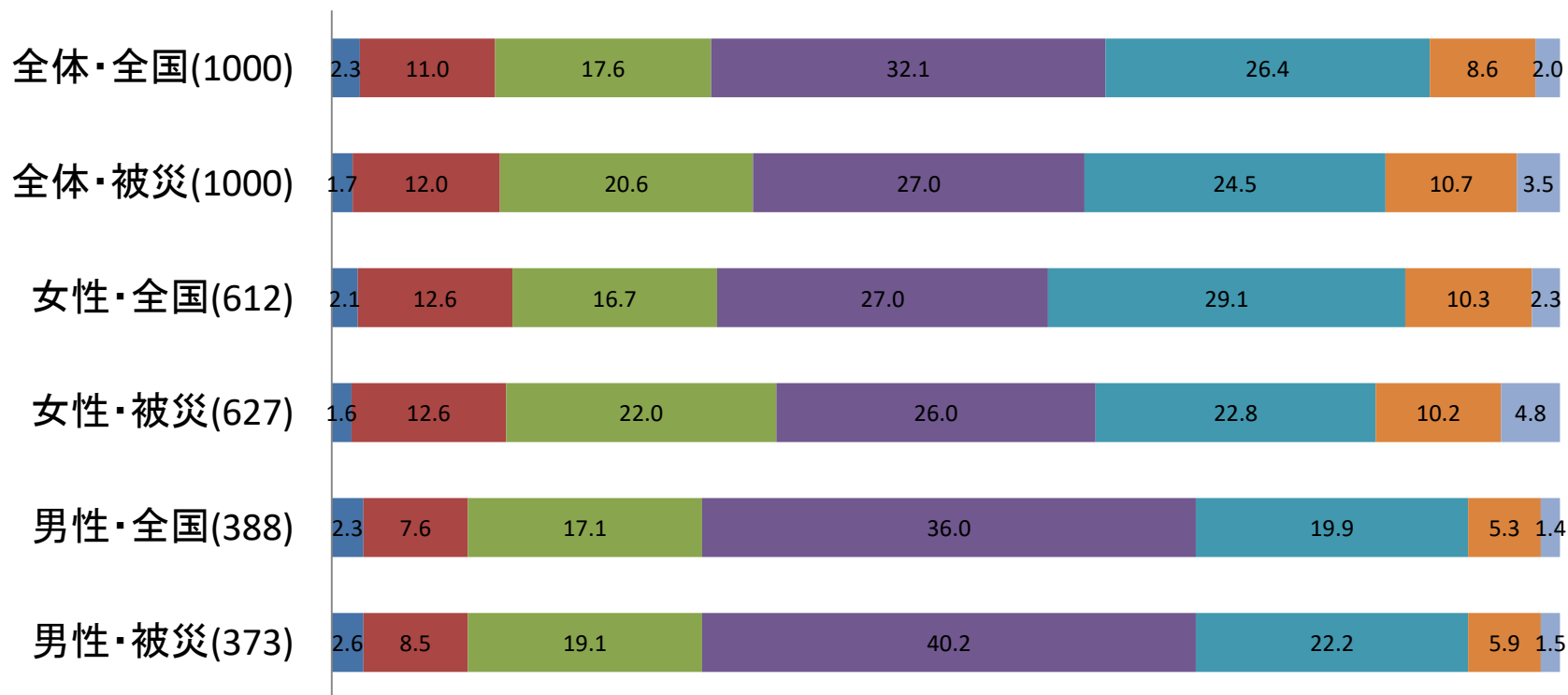
千葉だけの
0120-279-000

鹿児島だけの
0120-279-000

東京だけの
0120-279-000

ホットライン利用者は40～50代

■ 10代 ■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代以上

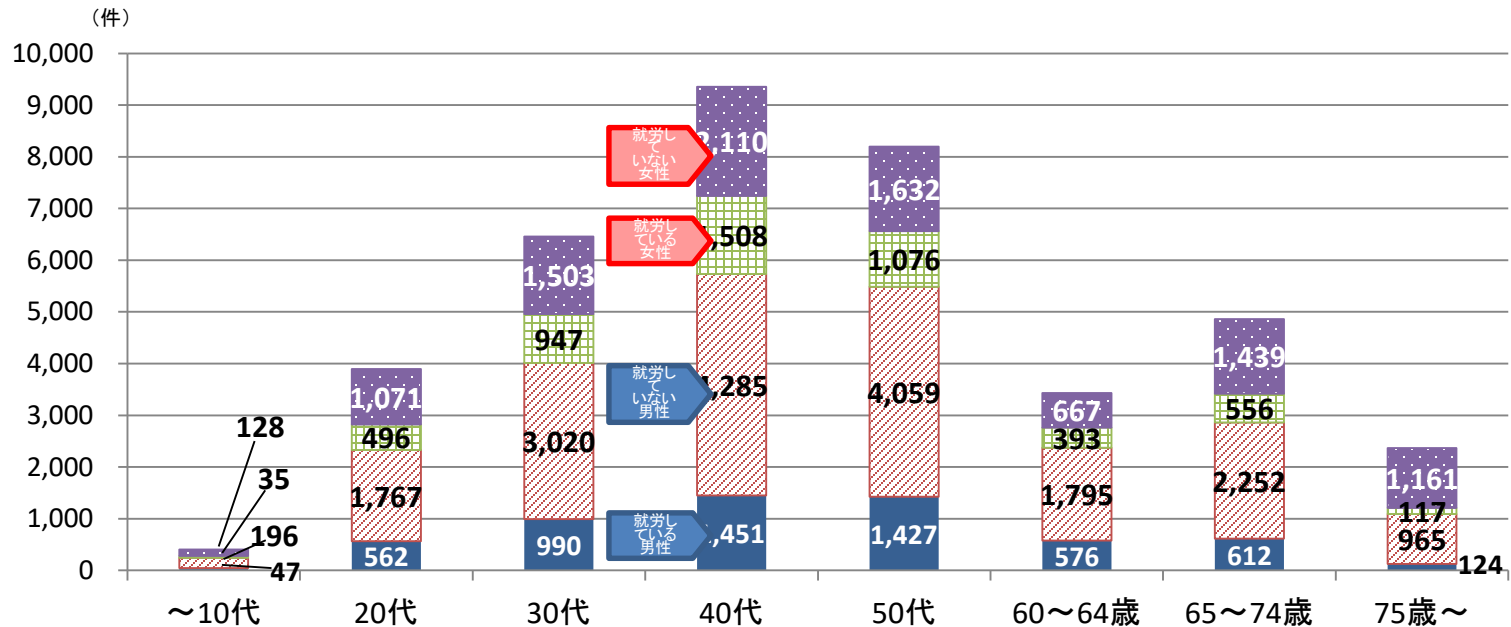


生活困窮者自立支援窓口も中心的な利用者は40～50代

新規相談者の状況(性別・世代別・就労状況等)

支援実績の詳細(119自治体)

- 新規相談者の状況を性別・世代別・就労の有無別に見ると、
 - ・ 全体の6割を男性が占めるが、特に40～50代の就労していない男性で全体の約21.4%を占める。
 - ・ 全体の約28.0%が就労している(男性で約24.0%、女性で約34.6%)。
 - ・ 65歳以降の相談者が全体の約18.5%を占める。
- 新規相談者のうち、子どものいる50代以下の相談者が全体の約3割を占める。



(出典)平成27年度社会福祉推進事業「生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関における支援実績、対象者像等に関する調査研究事業」(みずほ情報総研株式会社)。調査対象119自治体の平成27年4月～平成28年3月の新規相談受付58,074ケースのうち、年齢・性別・就労状況の3つが明らかな38,967ケースについてグラフ化したもの。子どものいる50代以下の相談者の割合は、子どもの有無別が明らかな36,186ケースの内数。

よりそいチャット (厚生労働省補助事業)

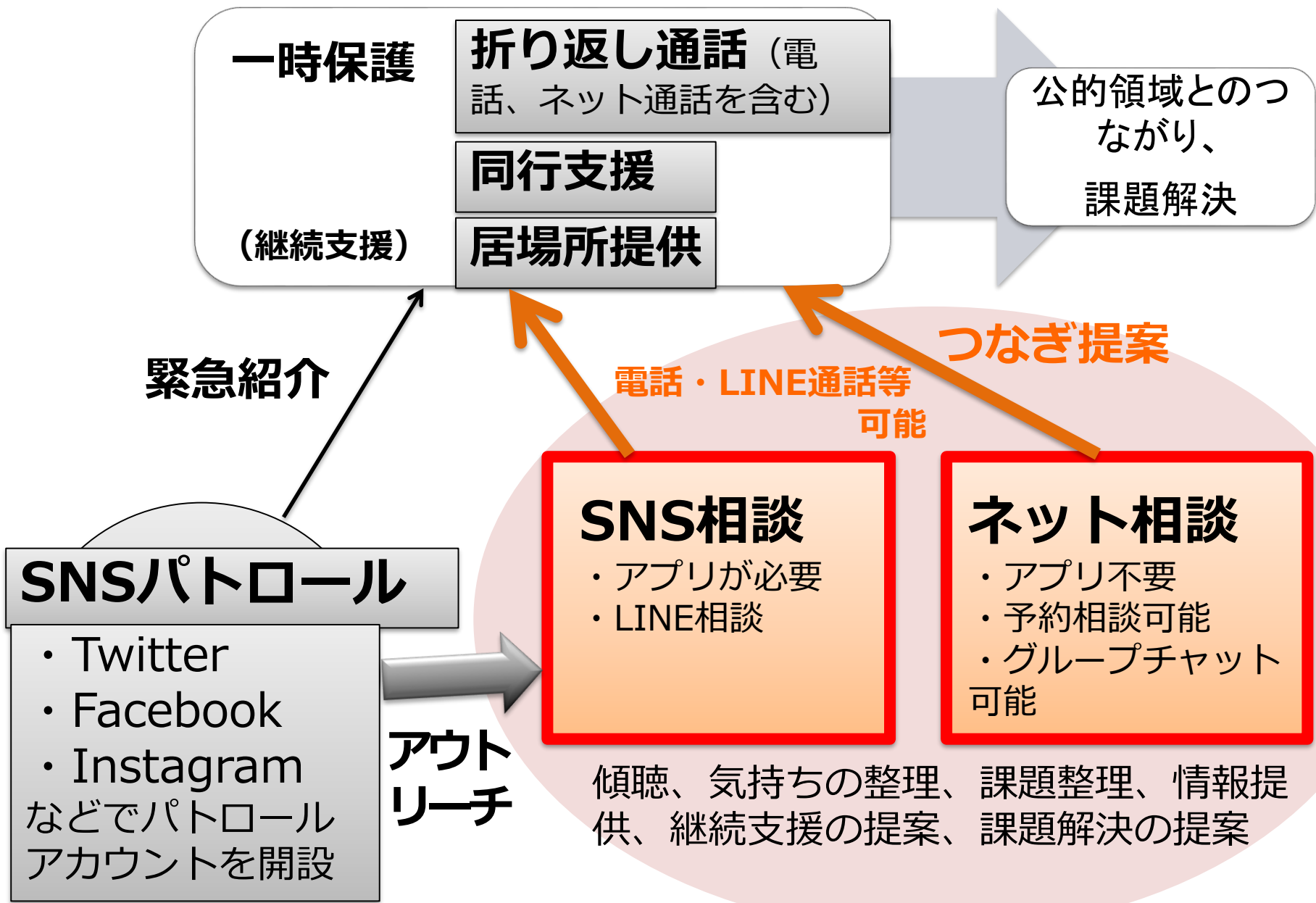
•自殺対策として3月からスタート
PCからもスマートフォンからも閲覧で
きるWebページを開設し、LINE相
談、チャット相談を実施

•相談からの緊急対応体制
よりそいホットライン同様、テキスト
の相談から、緊急対応の対面支援
まで、出口のある支援を実施中

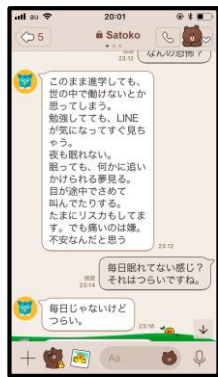
•現在までの相談アカウント数は
(LINEの登録者)7000を超える

The image shows a promotional graphic for 'Yorisoi Chat' (よりそいチャット). The top section features the title 'よりそいチャット' with a cute rabbit character, and two buttons for 'LINEで相談' and 'WEBで相談'. Below this is a silhouette of a city skyline. The middle section contains text: '生きるのがつらい、孤独で寂しい、なんか悲しい...' and 'その気持ち、LINEやチャットルームで伝えてほしい。' followed by a small rabbit holding a carrot. Below that is a screenshot of a Twitter post from 'よりそいチャット' (Yorisoi Chat) with a QR code and a '401 Unauthorized' error message. The bottom of the graphic includes the 'よりそいホットライン' logo and the 'oyatter' logo.

SNSから「生きる支援」へつなぐ



SNS相談(LINE)・チャット相談



いままで支援につながらなかった人、電話相談や直接支援、公的支援のハードルが高いと感じていた人のための補助段階であることが見えてきた

人と話すの苦手

文字で読み返したい

電話の契約が切れた

電話が怖い

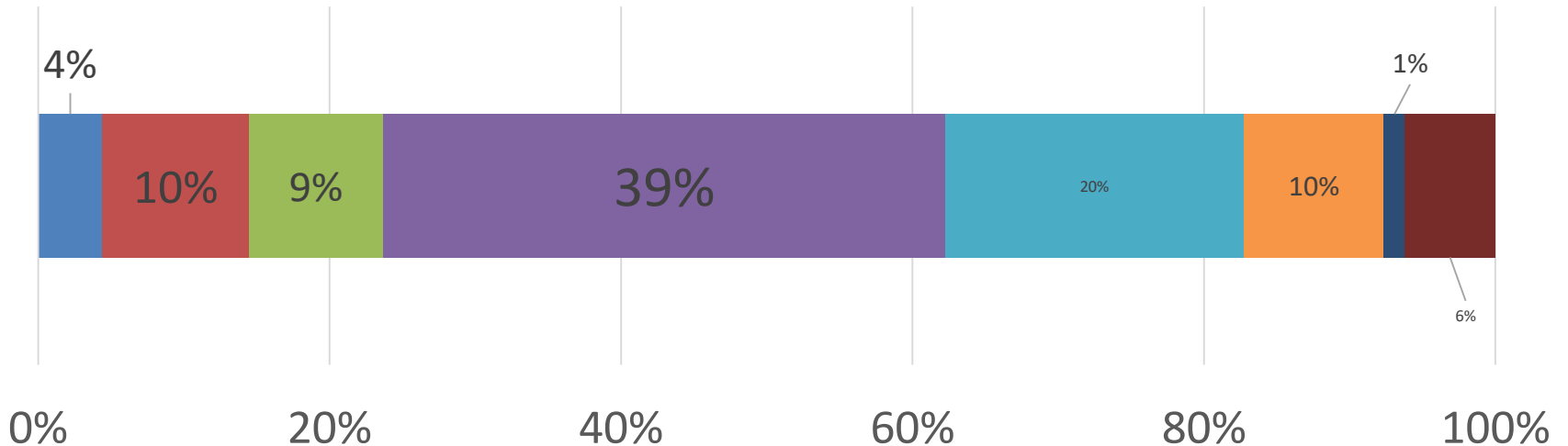
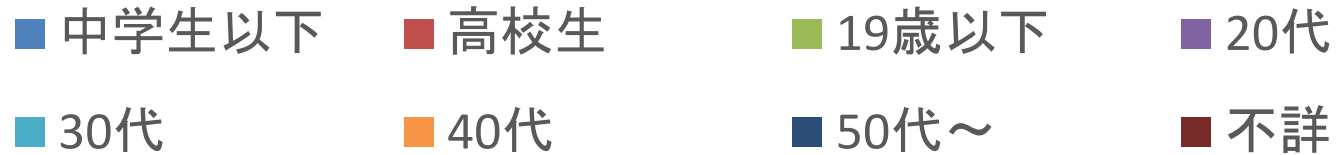
どこにも相談したことがない

吃音が気になる

自分の声に違和感

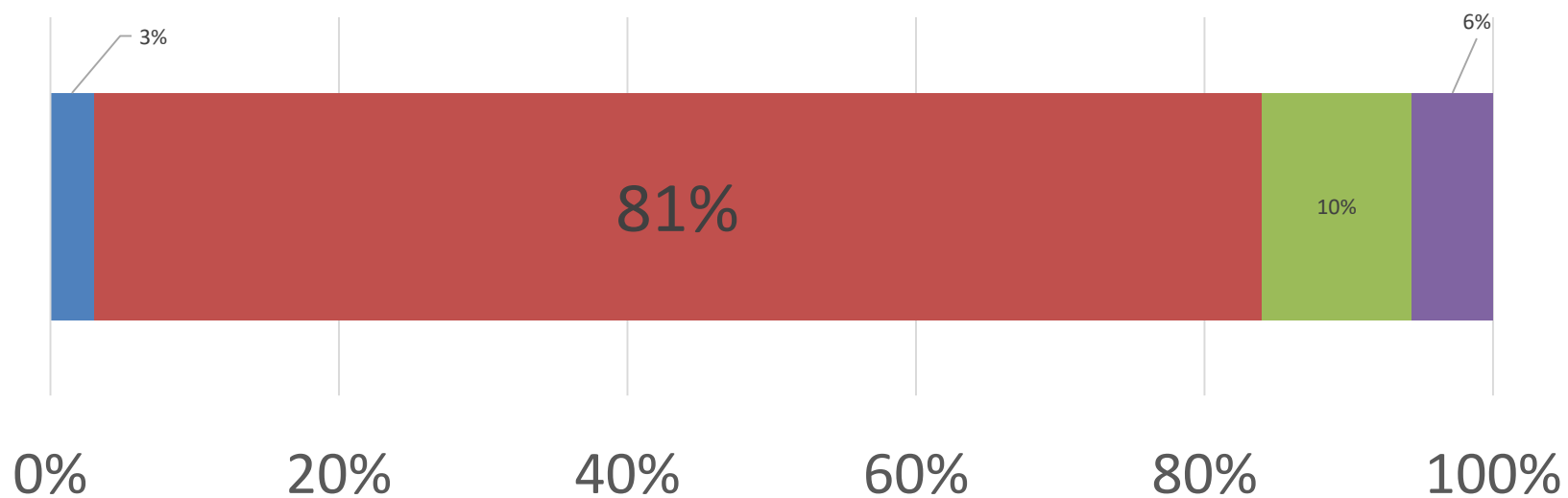
SNS利用者は20代以下

(30年5月速報値)



そして、女子

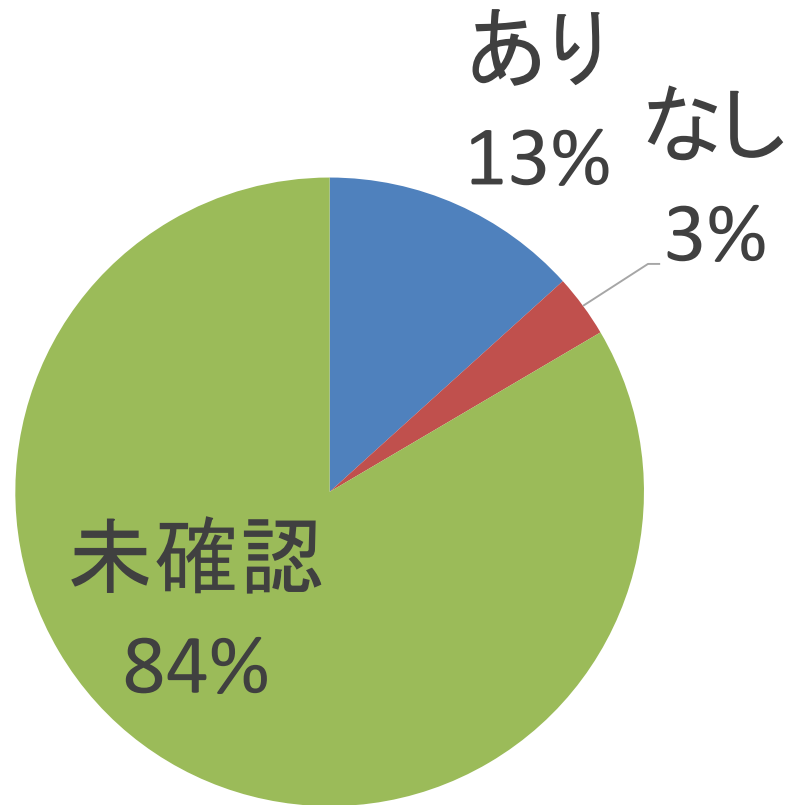
■ その他 ■ 女 ■ 男 ■ 不詳



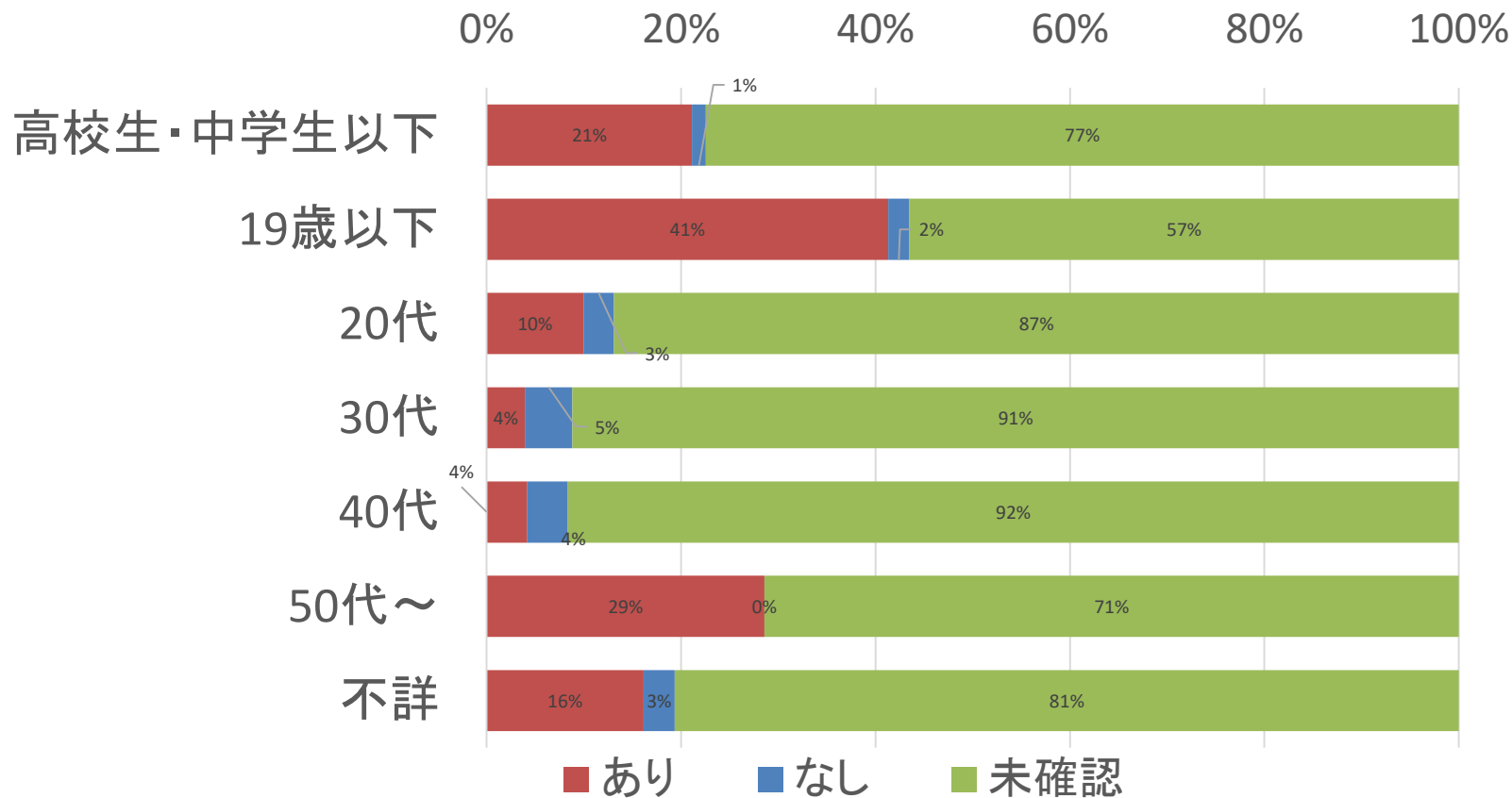
SNS相談の「受け手」から見たこと

- 使いやすいツールであれば、若年層も「相談」する
- 電話では相談しにくい
- 若年層はネット上の情報を確かめもせずに信じている（Yahoo!知恵袋等真偽の定かでない情報）
- 家族とのトラブルや虐待が深刻だが、逃れる方法が分からない
- 相談窓口での二次被害が多い
- 性暴力被害が信じられないほど多い
- 二次障害が多い

性暴力被害は 13%



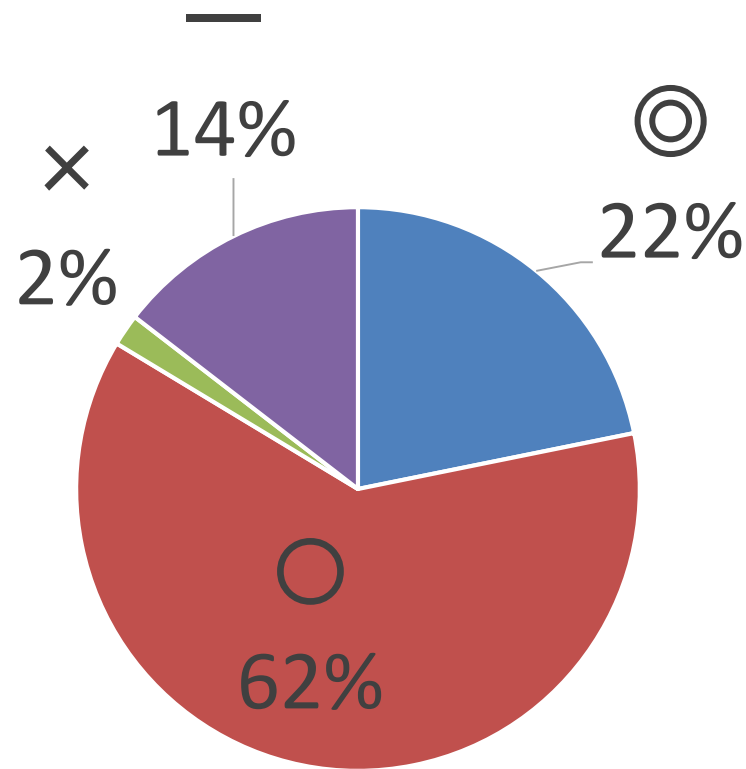
性暴力被害がかかわる相談



児童福祉法の対象から外れた
若年女性に被害が多い

性暴力被害がある人の自殺念慮

◎高い ○あり ×なし ー不詳



8割以上が死にたいと感じている

事例のイメージ(中学女子)

- 「死にたい」「援助交際したい」などのLINEから相談がスタート
- やり取りしていくうちに、家族からの心理的虐待が見えてくる
- 自殺念慮が強く、自傷も激しい
- LINE相談の中で、祖父からの性虐待が分かる
- 児童相談所への相談は本人は絶対に受け入れないという
- 信頼関係を築きながら、面談実施に向けて説得を行っている

事例のイメージ(17歳)

- 「毒親について」、として相談が入る
- 家計収入、両親の就労状況に問題はないが、母からのネグレクト、父からの性虐待がある
- 父は友達をつくらせないように邪魔をする
- 児童相談所を含め避難先を提案する、弁護士紹介なども行うが、公的相談に関してはすでに自ら通報して取り合ってもらえなかった経験があるとのことで忌避する
- 卒業までは我慢するか、死ぬという
- グループチャットを提案している

事例のイメージ(19歳)

- 対人関係の悩みに起因する自己嫌悪、自殺念慮から相談
- テキストのやり取りを繰り返すうちに、父親の性虐待から家出、ネットで知り合った「友人」を頼って都市部に移動してきたことが分かる
- 友人とも続かず、家族とは絶縁状態でネットカフェで援助交際をしながら生活している
- 解離症状が激しく、時々自分のいる場所が分からなくなることもあるという
- 医療へつなげようと試みるが、故郷の心療内科で医師から性暴力被害を受けたこともあり、同意しない
- 今度面会する約束はしている

事例のイメージ(22歳)

- 職場が怖い、との相談
- 事務職として派遣で働いている
- 明確なパワハラやセクハラがあるわけではないが、本人は極度に緊張した毎日を送っている
- 自分の言動について、毎日周囲の反応が心配でならない
- 奨学金の返済のためのカードローンが大変なことになってしまったが、相談する人がいない
- 両親には相談できないが、理由はまだ明らかにはなっていない
- 時折折り返しのLINEで、安否確認しながら、債務整理については情報提供している

若年女性相談者のプロフィール

- 主訴が性暴力被害になることは少ない
- 「自分が我慢をすればいい」と思っている
- 「普通の」ことのように性暴力被害を語る
- 性暴力の加害者は複数いることが多い
- 家庭内に重層的な暴力の構造がある
(DV被害者の母からの虐待、兄からの性暴力など)
- 解離、PTSD、自傷行為、アディクション、性化行動等が見られる
- 「いい子」である場合も少なからずあるため、「問題」が見抜いてもらえない

セーフティネットを利用しにくい背景

- 言葉が通じ、理解ある、専門性がある直接支援窓口が圧倒的に少ない
- 相談窓口について若年層がよく訪れる「場」で周知されていない
- 相談における「失敗経験」がある
- 18歳、19歳はセーフティネットの「エアポケット」にあたる
- 暴力から逃れると、経済的なバックアップ、学習の機会が失われるので我慢せざるを得ない