

よりそいホットラインについて

【事業の背景・目的】

よりそいホットラインは、国の「寄り添い型相談支援事業」による補助金を受けて、毎年度、公募により選定された事業者（平成27年度は一般社団法人社会的包摂サポートセンターが事業実施者。）が行う電話相談事業である。

東日本大震災を契機として、地域社会や家族観が変容する中で、様々な生活困難を抱え、必要な支援にたどり着くことができず、社会的に孤立している方々が増加している状況を踏まえ、こうした方々の悩みを傾聴するとともに、具体的な問題解決を図っていくことを目的に、平成23年度から実施している。

【事業内容】

よりそいホットラインでは、

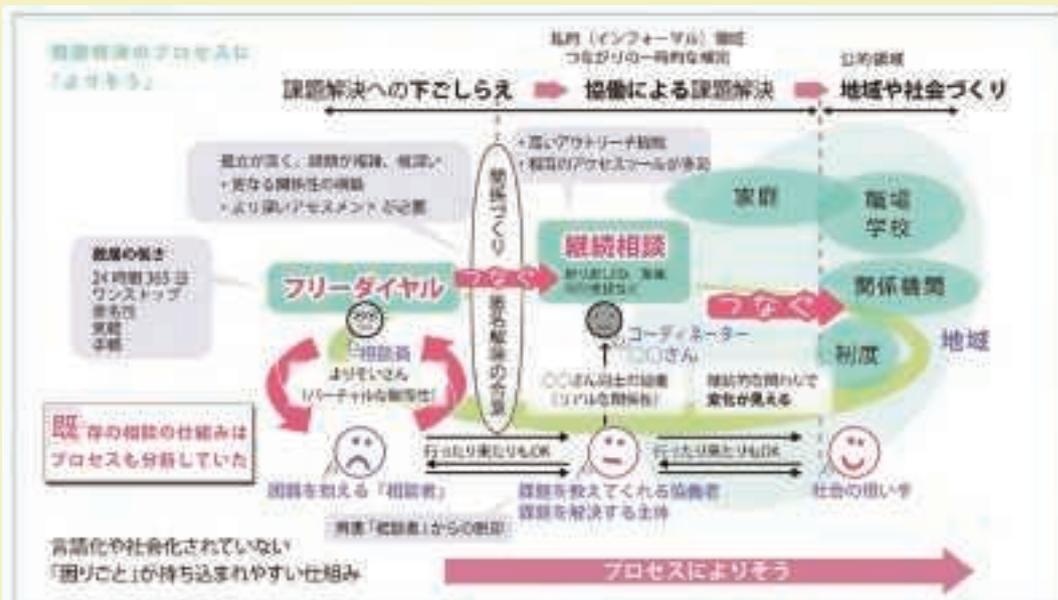
- ① 一般ライン
- ② 自殺予防ライン
- ③ DV性被害者等女性のための専門ライン
- ④ セクシュアルマイノリティライン
- ⑤ 外国語ライン
- ⑥ 広域避難者ライン
- ⑦ 被災地の10代、20代の女性のための専門ライン

の7つの区分に回線を分け、24時間、365日、それぞれ相談員が電話相談に対応している。

よりそいホットラインは、相談者の方々の悩みを傾聴するに留まらず、そうした悩みを相談員とともに考え、制度に関する情報提供や面接相談、他機関への同行支援など、具体的な問題解決に向けた支援までを行っているのが大きな特徴である。

また、よりそいホットラインには、全国の約500の団体が協力・参画しており、相談内容に応じて、これらの機関の紹介、つなぎ支援を行っている。

このほか、お悩みクラウド「Moyatter」やチャットルーム「もやもやルーム」など、若者が気軽にアクセスしやすいよう、SNSを活用した相談等も実施している。



【事業の実施状況】

平成26年度は約29万件（1日当たり約790件）の電話相談に対応しているが、相談者の状況についてみると、

- ・ 30代、40代が全体の約6割
- ・ 女性が約6割
- ・ 仕事のない人が約6割
- ・ 仕事のある人が約3割
- ・ 自殺念慮のある人が約2割

といった特徴がある。



【今後の課題】

よりそいホットラインへの総アクセス数は1,000万件を超えており、深刻な悩みを抱える多数の方からお電話をいただいている。今後は、相談員のさらなる資質向上や生活困窮者自立支援制度など、関連施策との連携強化を通じたネットワークの充実等を進めつつ、よりそいホットラインが提供する支援の充実を図っていく。

このコラムをご覧ください、よりそいホットラインに相談してみたいと思った方は、どのような悩みでも結構です。ひとりで悩まずに、以下の電話番号にお気軽にお電話下さい。

（被災三県以外にお住まいの方）0120-279-338

（被災三県にお住まいの方）0120-279-226

（被災三県以外向けチラシ）



（被災三県向けチラシ）



（厚生労働省社会・援護局地域福祉課）

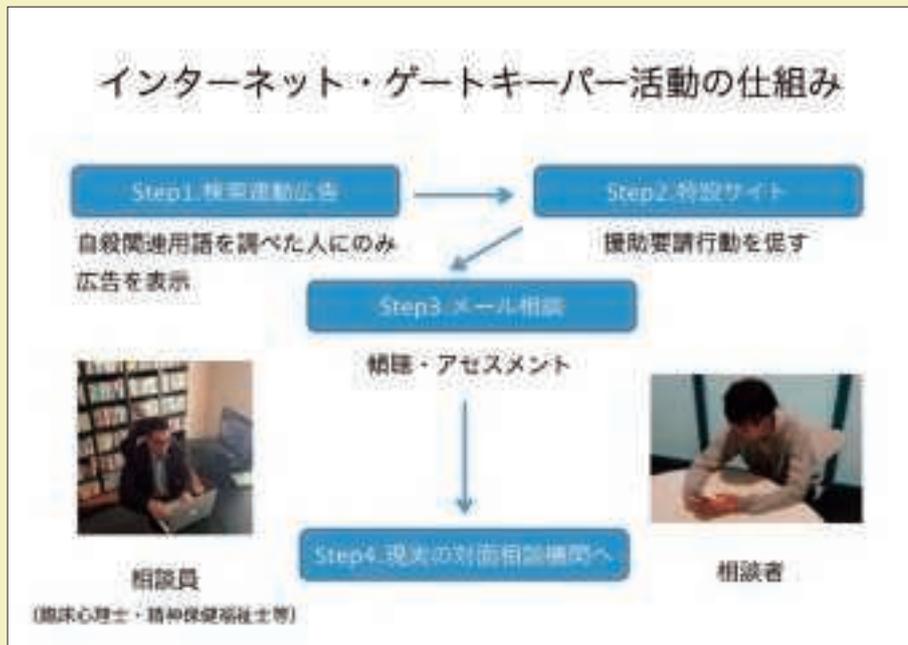
インターネットを活用した相談支援の取組について

検索連動広告を用いたインターネット・ゲートキーパー活動 (特定非営利活動法人OVA)

【活動の背景】

インターネット上には自殺方法等に関する具体的な情報が散在し、その方法は容易に取得ができる。そして、実際に検索エンジンに「自殺方法」や「死にたい」等の言葉を打ち込んでいるユーザーが多く存在する。こうした自殺関連語の検索者は、自殺のリスクが高いことが各国の研究で確認されている。

そこで、特定非営利活動法人OVA（オーヴァ）では、検索エンジンを自殺ハイリスク者のスクリーニングとみなし、検索連動広告（リスティング広告）を用いることで、自殺に関するウェブ検索を行うハイリスク者へアウトリーチする仕組みを構築した。



【活動の内容】

インターネット上で自殺関連語（例：自殺方法）の検索をした人に対して、検索に連動した形で広告を表示し、無料で相談を受け付ける旨を記した特設サイトに誘導する。ユーザーは特設サイトよりワンクリックでメーラーを立ち上げ、相談のメールを送信することができるようになっている。広告は配信する地域を設定することが可能であり、現在は関東圏の一部地域での検索のみを対象に活動を行っている。

相談メールへの対応は対人援助職（臨床心理士・精神保健福祉士等）のチームで行う。

原則的にメールで継続的に行い、状況に応じて電話・対面等で面接を行っている。その内容は傾聴に加えて、アセスメントを行い、相談者の抱えている問題に応じて現実社会における支援機関（例：行政の相談窓口、医療機関、学校の相談室等）へつないでいくというものである。平成25年後期には約150人から相談を受け、上記の方法によって自殺ハイリスク者から効率的に相談を受け付けることができること、現実社会における支援窓口につなげることが可能であることが確認された。（Sueki&Ito,2015）

【期待される効果と展望】

専門家によるゲートキーパー活動は予防のエビデンスのある自殺対策である。また、検索連動広告を活用して、効果的な援助につなげるための広告を自殺ハイリスク者の目のつきやすいところに表示させることは、自殺方法等に関する認知的アクセスを困難にし、結果として自殺企図を予防する効果が期待される。

検索連動広告は他の広告手法と比較し、ターゲティングが精緻に出来る他、費用対効果が高い。その上、ハイリスクアプローチのみならず、ポピュレーションアプローチにおいての活用も可能である。また、特定非営利活動法人OVAは平成27年より、他のNPO法人と協同し、検索連動広告を用いて、性暴力被害者支援情報マッチング事業「サイレント・ティア」を開始している。様々な団体と協同しながら、マーケティング的手法を用いてハイリスク者へのアウトリーチを行う事を世界的に普及し、一人でも多くの命を守りたい。

※引用文献

Sueki, H., & Ito, J. (2015). Suicide prevention through online gatekeeping using search advertising techniques : A feasibility study. *Crisis*, 36 (4), 267-273.

(特定非営利活動法人OVA代表理事 伊藤次郎)