「よりそいホットライン」の相談の現状と機能
－障がいを持つ人に着目して－

反町吉秀
大妻女子大学大学院人間文化研究科

【緒言】「よりそいホットライン」とは、一般社団法人社会的包摂サポートセンターが、厚生労働省社会・援護局（被災三県を除く全国対象）及び復興庁（被災三県対象）の補助金を得て実施した「寄り添い型相談支援事業」のことである。東日本大震災後の2011年10月から法人独自事業として被災三県を対象にスタートし、翌年３月から国の補助事業として全国を対象に展開されている。毎日の平均的な架電数は約４万件にのぼり、相談を受ける相談員は多様な支援領域から約3000人が従事している。発表者は、平成25年度「よりそいホットライン」相談内容分析検討委員として事業評価に関与した。「よりそいホットライン」の相談の現状とその機能を、障がいを持つ人に着目して検討を行った。

【方法】「よりそいホットライン」自殺防止ライン全国及び被災地集計等の量的データ、並びに、相談者、相談員、コーディネータに対するインタビューや同行支援報告書のまとめ、効果測定報告書のまとめ等の質的データ（平成25年度報告書に掲載）を用いて検討を行った。

【結果と考察】 相談者の３割以上が障害手帳所持者であり、その内約６割は、精神障がい者保健福祉手帳の所持者であった。また、「死にたいほどつらい気持ちを聞いて欲しい」と思い自殺専門ラインにコールする人は、全国ではコール全体の11.1％、被災地では28.4％と大きな割合を占めていた。また、障がいを持つ相談者には、次の２つのパターンがあることが判明した。ア）障がいがあるにも関わらず、精神科医療等を受けていないかあるいは中断して閉じこもりがちであり、社会あるいは家庭内で孤立している。多重的な問題を抱え込み、どこに相談すべきかわからず、ほとんど社会資源につながっていなかった深刻な事例・イ）精神科医療機関等を利用しているが、地域生活や就労支援等のための社会資源とうまくつながらないため、「よりそいホットライン」に相談している事例。

「よりそいホットライン」が、障がいを持つ人や自殺を考える人の受け皿として機能している背景にある相談の特徴として、次の６点が抽出できた。１）他の電話相談では相談できない人も電話をかけてきている。２）どんな相談でも引き受け、断ることがない。３）相談のピアサポート的側面、４）総合相談機能、５）面談同行支援システム、６）相談事例の支援を通じての社会資源の開拓と地域づくり。

【結語】「よりそいホットライン」は、障がいを持つ人や自殺を考える人の受け皿として機能していることが判明した。他の相談事業にない「よりそいホットライン」の相談の特徴が、その背景にあることが推察された。