

よりそいホットラインについて



- ・ 東日本大震災の被災者支援がスタート
- ・ 基礎的自治体と民間団体の連携が当初からの想定
- ・ 民間支援団体のスキームがモデル
→ワンストップの伴走型

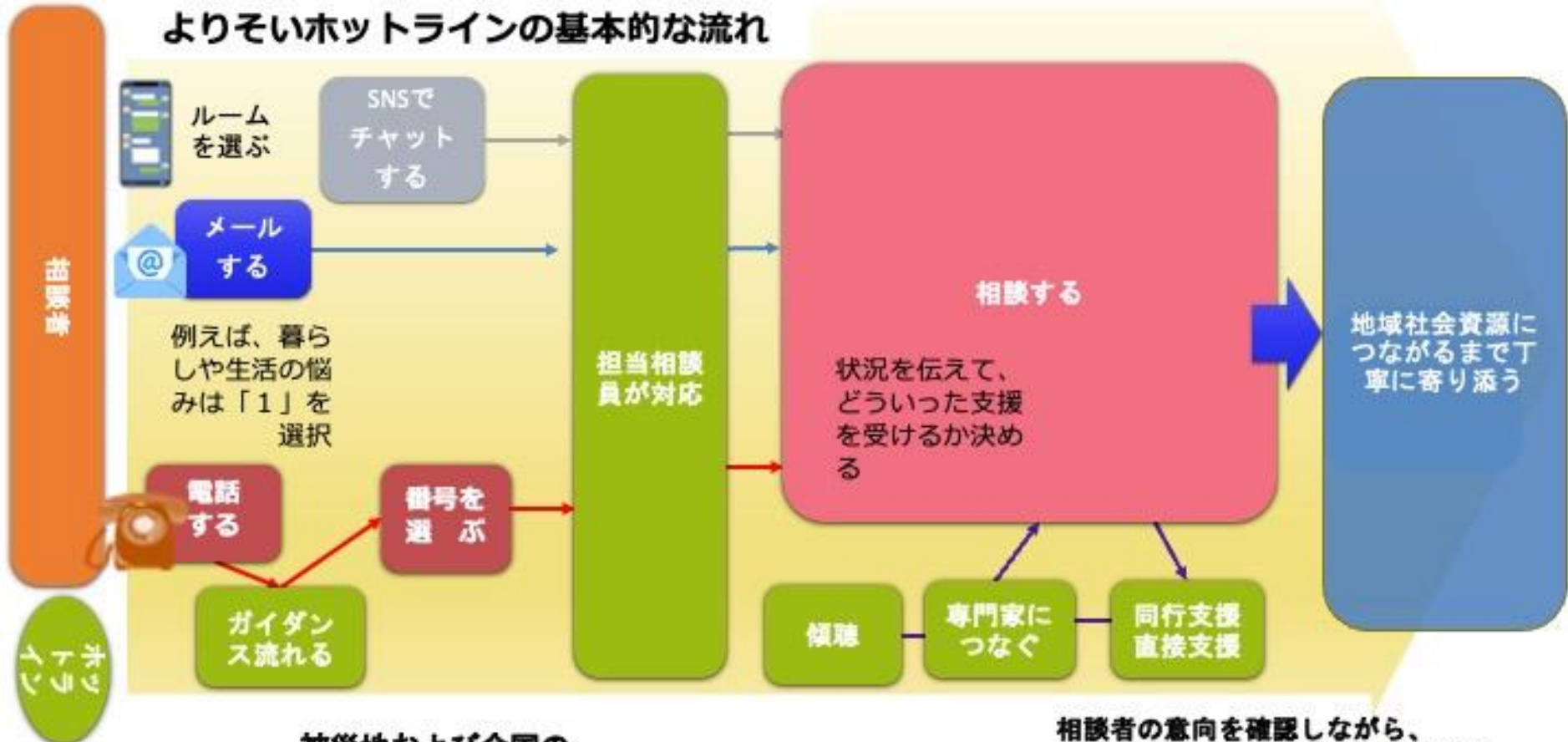
電話数（2022年4月から2023年2月）

	7,637,195	95,881
	917,446	18,442
	527,751	17,800
	33,337	14,322
	170,053	18,982
	17,614	1,734
	71,453	7,723
(other)	9,986,419	174,884

体制など

- ◆ 24時間365日年中無休の電話相談
- ◆ 相談員約1000人
- ◆ 連携団体は全国で約1700団体
- ◆ 10ヶ国語対応を準備
- ◆ 2011年度より国の補助事業に選定
- ◆ 1日の電話数は3万コール
- ◆ 相談につながるのは年間20万件弱
- ◆ 電話だけでなく、テキスト相談も含めて窓口対応し、直接支援も提供

よりそいホットラインの基本的な流れ



専門ラインも充実

被災地および全国の電話拠点对応。中央センターが専門家とバックアップ

相談員が分からないときは専門家と相談し、相談者に折り返し電話

相談者の意向を確認しながら、支援のあり方を決める。必要に応じて、最寄りの相談機関を紹介したり、専門家につないだり、同行支援を行ったりする