

事業概要書

事業名	新型コロナ差別相談支援事業				
開始日	2022年5月20日	終了日	2023年5月19日	日数	365日
団体名 (カウンターパート)	特定非営利活動法人 WorldOpenHeart				
担当者名	阿部恭子	スタッフ人数	10人		

事業費総額(税込)	1,200,000円
CF事業枠	1,000,000円
その他資金	200,000円

事業目的	<p>新型コロナウイルス感染者やその家族などへの差別に関するホットラインを運営し、感染者やその家族の精神的負担を軽減し、差別のない社会構築を目指す。</p>
事業全体の概要	<p>●特定非営利活動法人 WorldOpenHeart (WOH) とは</p> <p>自ら選択できない事情によって社会的差別に晒される弱者や少数者への直接的支援と調査研究・社会への問題提起を行うことを目的とする。2008年から、日本で初めて犯罪加害者家族支援を開始し、全国の加害者家族の現状と支援について社会への問題提起を続ける。2020年9月から、民間団体で初めて新型コロナウイルス感染者やその家族への差別に対応する相談支援事業を行う。不条理な差別に晒されながらも、自ら声を上げることが困難な人々の声を拾い、社会に問題提起する。</p> <p>●取り組むべき課題</p> <p>【第1期の取り組みと成果】</p> <p>コロナ差別に関するホットラインの開設及び差別の実態調査を実施し、定期的に社会に問題提起を行うことで、日本全国のコロナ感染の影響に悩む人々220人から相談を受理し、精神的負担の軽減と情報提供、社会的孤立の緩和に繋げることができた。</p> <p>【課題】</p> <p>コロナハラスメント、ワクチンハラスメント、移動や転居における地域差別など、感染状況の変化に伴い、さまざまな差別が生まれている。法的対応だけでは解決できないケースも増えているが、相談先は依然、限られているのが現状である。</p> <p>感染者のみならず、ドラッグストアや病院へのカスタマーハラスメントも、保健所や行政窓口への苦情や要求が増えることによって担当者が精神を病むケースも深刻である。阪神淡路大震災、東日本大震災、熊本震災では、復興業務を担当する行政職員が過重労働やストレスにより精神のバランスを崩し、休退職の増加や自殺者が出た事実が報道されている。同様の事態が繰り返されているにもかかわらず、職員が抱えるストレスの分析や負担軽減のための対策は講じられてこなかった。災害や感染症拡大といった緊</p>

急時において、被災者や患者を支える人々のケアはどうしても後回しになり、特に行政職員は税金で働いているのだから過剰な要求を受けても致し方ないと考えられてきた傾向があり問題は長年放置されてきた。

●パートナー協働プログラム対象事業

コンポーネント①新型コロナウイルス差別相談支援事業

引き続き、コロナ感染の影響により差別を受けている個人及び団体から直接的な相談を受け、対応への助言、情報提供、社会への問題提起を行う。

コンポーネント②「災害等緊急時の相談対応マニュアル」（仮題）作成のための実態調査

新型コロナ等の感染症拡大を始め、災害時にも共通する行政窓口担当者を想定した相談対応マニュアルを作成する。内容は、①災害等緊急時に起こりうる差別・ハラスメント②市民への適切な相談対応について、③ハラスメントにならない苦情・要求の方法について。作成にあたり、大阪を拠点に臨床心理士を中心に組織されている「NPO 法人スキマサポートセンター」、中間支援団体の「せんだいみやぎ NPO センター」、福島県に拠点を置く認定特定委非営利活動法人「市民公益活動パートナーズ」、刑事政策・地域政策専門の岡田行雄教授（熊本大学）らの協力の下に、阪神大震災、東日本大震災、熊本震災の取材を続けている地元メディア、現場の支援に携わった臨床心理士、支援団体、研究者などからの聞き取りを通じて事業開始終了後に「災害等緊急時の相談対応マニュアル」（仮題）を作成し公表、各自治に配布することにより新たな災害における再発防止につなげる。実態調査の調査結果については、三カ月に一度、メディアを通して公表する。

●期待される効果

コンポーネント①新型コロナウイルス差別相談支援事業

- ・相談対応によって、相談者の精神的負担、罪責感を軽減する。
- ・相談窓口の存在によって、差別は許されないというメッセージを社会に訴える。

コンポーネント②「災害等緊急時の相談対応マニュアル」作成のための実態調査

- ・暴言・暴力はいかなる場所、いかなる相手に対しても行ってはならないことを社会に伝え、ハラスメントを減らす。
- ・隠れた被害、後回しにされがちな問題について社会に問題提起を行う。
- ・行政窓口担当者や支援者の精神的負担を軽減する。
- ・新たな災害での再発防止につなげる。

事業内容(事業種別 (コンポーネント) ごと)	裨益者 (誰が、何人)
① 新型コロナ差別ホットライン (通年) 24 時間年中無休 (非通知不可・原則 24 時間以内折り返し) のホットラインを設置し、コロナ感染の影響による差別に悩む人々から相談を受ける。	全国の新型コロナウイルス感染の影響による差別に悩む人々 200 人

<p>②「災害等緊急時の相談対応マニュアル」（仮題）作成のための実態調査（通年） 全国のコロナ差別の実態と災害等緊急時の行政窓口担当者のストレスについて調査を行う。調査の結果について三カ月に一度、メディアを通して全国に公表（講談社『現代ビジネス』等のウェブメディアへの記事投稿、記者クラブでの会見、各社取材を通じた公表等）する。災害緊急時の行政窓口担当者が抱える問題として調査を行い、調査結果について事業終了時に「緊急時の相談対応マニュアル」A4/30 頁を作成し、全国の自治体に配布する。</p>	<p>全国各地の災害時の行政窓口担当者、支援者 100 人</p>
--	--