

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

分科会 3 第 1 回 議事録

(開催要領)

1. 開催日時：令和 4 年 6 月 2 9 日（水）15:00～16:30

2. 場 所： ウェブ形式開催

3. 出席者：

<担当幹事（発言順）>

清水 康之	特定非営利活動法人 自殺対策支援センター ライフリンク代表
小西 慶直	一般社団法人 日本いのちの電話連盟 (和歌山いのちの電話協会) 事務局長
遠藤 智子	一般社団法人 社会的包摂サポートセンター (よりそいホットライン) 事務局長
奥田 知志	一般社団法人 生活困窮者自立支援全国ネット ワーク共同代表
水谷 詩帆	全国社会福祉協議会 地域福祉部副部長

<構成員>

認定NPO法人発達わんぱく会、(一社) LGBT法連合会、株式会社グラファター、長野県社会福祉協議会、認定NPO法人フローレンス、公益社団法人日本社会福祉士会など 計41名

<事務局>

(進行)	大西 連	内閣官房孤独・孤立対策担当室政策参与
	田村 真一	内閣官房孤独・孤立対策担当室参事官
(司会)	吉川 晃	内閣官房孤独・孤立対策担当室参事官補佐
	高橋 範充	内閣官房孤独・孤立対策担当室参事官補佐

(議事次第)

1 開会

2 議題

(1) 導入

・分科会の目的／分科会 3 について

(2) 意見交換

(3) その他

3 閉会

○司会 皆様、こんにちは。お時間になりましたので、これより孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム分科会3の第1回を始めさせていただきます。

本日は、お忙しい中、御参加いただきまして、ありがとうございます。

本日、司会を務めます事務局の内閣官房孤独・孤立対策担当室の吉川と申します。よろしくお願いいたします。

本日の分科会は、Zoomによるオンライン開催としておりまして、孤独・孤立対策担当室のユーチューブアカウントでの動画配信もしております。

本日の流れを説明いたします。

プログラムを御覧ください。

1 ページ目をお願いします。初めに事務局より分科会の目的の説明、続いて、担当幹事等より分科会3についてを説明した後、15時40分頃より意見交換に移ります。

終了は16時30分頃を予定しております。

それでは、分科会の目的について説明します

孤独・孤立対策官民連携プラットフォームが今年の2月に設立しまして、以降、主な活動として三つの取組を進めてまいりました。そのうち1の複合的・広域的な連携強化活動としまして、課題等のテーマごとに現状や課題の共有、対応策等を議論する分科会の開催を位置づけております。

2 ページ目に移ります。分科会は、1に書いてありますように、規約第21条で分科会等を設置できると規定されておりまして、さらに分科会に関し必要な事項を分科会規程により定めております。本日は割愛しますが、以上、申し上げた内容は、プラットフォームのホームページでも御覧になられます。御参照ください。

2の当面の分科会の設置ですが、孤独・孤立対策を推進する上での基本となる事項であり、かつ会員間で共通する課題である事項として、三つの分科会を設置しました。

分科会1ですが、声を上げやすい・声をかけやすい社会の実現を目指して、孤独・孤立について理解・意識を浸透させつつ、孤独・孤立についての理解・意識や機運を社会全体で高めていくための取組の在り方を検討します。

分科会2になりますけれども、国、地方、民間企業、NPO等、社協などの各主体の役割、関わり方の概念整理や各主体間の連携の体制について検討します。

分科会3ですが、統一的な相談窓口体制の構築に資する試行、分析、検証をしましたり、相談支援機関同士や相談から支援につなぐ連携の在り方などを検討します。

それぞれ分科会1から分科会3を担当する幹事団体により、本日開催の会員の皆様との意見交換に向けまして、これまで検討を重ねて、準備してまいりました。

これらは、昨年12月に政府が取りまとめた重点計画の基本理念や基本方針に沿いまして、社会全体の機運醸成や当事者等に配慮した施策の推進などを基に設けております。そして、官民一体となって取り組む上での会員の皆様も参加できる検討の場になります。

次に重点計画との関連になります。こちらは2に基本理念を掲げておりまして、それに

基づき四つの基本方針がございます。

3のところになりますけれども、今回、分科会1から分科会3がそれぞれの基本方針の内容に関わるものとなっております。主な点としまして、3の(1)の③声を上げやすい環境整備、(2)の①相談支援体制の整備(電話・SNS相談の24時間対応の推進)、(3)の④地域における包括的支援体制の推進、(4)の③連携の基盤となるプラットフォームの形成支援、同じく④行政における孤独・孤立対策の推進体制の整備などがありまして、これらを進めていく形となっております。

次のページに移りまして、6月7日に閣議決定がされました骨太の方針でも、下線のところにお示ししております重点計画の着実な推進や社会的処方活用の活用、ワンストップの相談窓口の環境整備などに加えて、確実な支援を届ける方策や支援者支援といった内容があります。官民連携プラットフォームの活動促進とも掲げられております。この点を御紹介をさせていただきます。

分科会の目的につきましては、以上となります。

続いて、分科会3についての説明になりますが、こちらは事務局の田村参事官よりお願いいたします。

○田村参事官 内閣官房孤独・孤立対策担当室の参事官をしております田村と申します。

私から7ページの資料について、少し御説明をさせていただければと思います。

分科会3は何をするかということにつきましては、先ほどもお話がございましたけれども、四角の中のアンダーラインにございますように、大きく二つの点があるところでございます。

一つ目は、相談窓口の一元的な相談支援体制(統一的な相談ダイヤル等)のことについて検討していくということです。

もう一つは、相談と支援をつなぐため、ここの連携をどう深めていくかということでございます。

そうした実務的な相互連携の在り方を検討していくことが分科会3の役割になっているところでございます。

幹事団体は、ここ以下にあるところでございますので、省略させていただきます。

幹事団体の皆様とも御相談いたしまして、ここにございますように、目標は大きくこのように整理しているところでございます。

一つは、統一的な相談支援体制について、こういった論点等に課題があるかということを中心に整理していくことが役割でございます。

そういった相談支援体制をつくっていくためには、人材育成のところの取組をきちんとやっていくことが必要になってくると思いますので、その辺りの点を整理していくことになります。

相談支援機関はたくさんございますので、そこの連携強化をどうやって図っていくかということでございます。

②の相談と支援のつなぎのところににつきましては、電話相談を受けた後にもスムーズにつながっていかないというような課題があると伺っております。スムーズな連携、そういった仕組みの提示を分科会3から提示することができたらと考えているところでございます。

なお、ほかの分科会1と分科会2と比べて、分科会3の特徴でございますけれども、この下の※を御覧ください。単に検討を進めるだけではなくて、総合緊急対策です。この4月の物価高騰に応じた政府の施策なのでございますけれども、その中で孤独・孤立対策の一つとして、統一的な相談窓口体制の推進という事業の試行を行って、今後のために分析、検証を行うような事業の予算がついたところでございました。分科会3での検証に資するように試行を行った上で、そこでのデータ等もここに介して議論を進めていただく、そういう実践的な会になるのが分科会3の特徴でございます。

下のところを御覧ください。進め方や論点でございますけれども、これまでのところ、幹事団体の皆様と話したときに、統一的な相談支援体制のことににつきましては、相談における異同が各団体にいろいろあるところだけでも、これらを尊重しながらどのように連携を深めていくかということです。

孤独・孤立となる方の非常に幅広い課題の相談がまいりますので、それに向けて人材育成、相談者に必要なこと、そういった把握とか、支援策をどうやっていくか検討していかないといけないということが言われております。

その下の相談と支援のつなぎのところににつきましては、そもそもつなぎ先とか、つなぎ元など、いろいろなニーズをちゃんと把握した上で、なかなかつながっていかないところについても、検証していくためにはそういうことも並行してやっていくことが必要です。

そもそも全国の相談の電話をやっているような機関から見ると、地域のどこに支援機関があるかということが必ずしも把握できていない状況でございますので、そういったところをきちんと把握して分類・整理していく、そういったことも必要ではないかと言われております。

最後のポツのところでございますように、連携するに当たっては、相談者個人の同意が得られればというところでございますけれども、個人情報を取り扱うことがございますので、その管理とか在り方もきちんと整理しておくことが必要ではないかということが言われているところでございます。

続きまして、次の資料を御覧いただければと思います。先ほど申し上げましたこちらの関係につきましては、実際に統一的な相談窓口の試行を行いながら、並行してやっていくという形になってございます。

調査研究の事業の趣旨・背景を書いたものでございます。先ほど説明したところは割愛させていただきますけれども、上の赤文字の二つ目のところでございますように、今回、官民連携のプラットフォームが2月に成立したところでございますので、ここに参加している関係団体の皆様との共同実施で試行をきちんと行って、課題の整理・分析を行ってい

こういうところでございます。

その際には、下の二つ目の○の緑のところを御覧いただければと思いますけれども、相談窓口体制の関係の整理に向けた検討、相談と支援をつなぐ体制の整備、この両方につながるような検証を行っていく必要があるところでございますし、こうして関係団体の相互の連携を強化していく、そういったことも目的に行っていこうというところでございます。

一番下のところにそもそもこの関係につきましては、昨年12月の政府におきまして、孤独・孤立対策の重点計画の中の一つの重要な施策として書いているものでございますので、その実践に当たるというものでございます。

9ページの図を御覧いただければと思います。実際に孤独・孤立の相談ダイヤルみたいな統一的なものをどのように行うのかのイメージ図がこちらでございます。

悩みを抱えている相談者の方からフリーダイヤル、覚えやすいように4桁のダイヤルを届けようとしているわけでございますけれども、それにかけていただく、音声ガイドが流れた上で、ここにあるのは例示でございますが、それぞれのどういう形で生活困窮をしているのかとか、実は外国人なので、外国語で相談したい方は何番とか、そういった音声ガイドのアナウンスを流した上で、それぞれの担当団体のところにつながっていくようなものでございます。

今回は調査研究でございますので、簡易な相談記録とか、マニュアルなどは共有した上で、きちんとどんな相談が来たかとか、どんな属性の人が来ているかとか、結果、どういう対応をしたかということを把握できるようにしようとしているところでございます。

そうした入り口の電話相談のところと右側のところを御覧いただければと思いますけれども、状況によって実際にお会いして面談したほうがいいとか、この方については同行するなどの支援を行ったほうがいいという場合には、そういったことを御支援いただけるような団体の皆様ともつないで、対応していただき、そこまでこの調査研究の範疇に含めていくということでございます。

こういった検証を何回かに分けて今年に行いまして、その結果を分科会にも御報告して、今後の政策を検討していくような形を取ればと考えているところでございます。

私からの説明は以上でございます。

○司会 ありがとうございます。

続きまして、問題提起としまして、①の統一的な相談支援体制と②の相談と支援のつながりに関しまして、担当幹事団体それぞれより御発言をお願いしたいと思います。

まず初めに、自殺対策支援センターライフリンク様よりお願いいたします。

○清水氏 皆さん、こんにちは。NPO法人自殺対策支援センターライフリンク代表の清水です。

トップバッターが開口一番、ネガティブな発言をするようで大変恐縮なのですが、統一的な相談支援体制の構築は、無謀とは言わないまでも、率直に言ってかなり難しい作業だと思っています。相談支援に取り組む団体によって、それぞれの考え方も異なります

し、実際の支援活動の中身にもかなり幅があるのが実情だからです。

ただ、様々な分野の関係者が連携して行う包括的な支援、これが不可欠であることは疑いようがないですし、その包括的な相談支援の質を高めるために様々な団体同士が切磋琢磨する、あるいは必要に応じて連携するということは極めて重要だと考えています。

今回の試みにおいて、まずは実際に一緒に活動してみて、それで今後に向けた課題等を共有できれば、連携に向けた一步を踏み出せばとの思いで、本プロジェクトに参加させていただいております。

なお、私たちは、自殺対策の取組のNPOなわけですがけれども、自殺対策においていかに包括的な相談支援が重要であるかということを示すデータがあるので、これを共有させていただきます。今、御覧いただけていますでしょうか。

これは自殺の危機経路の事例です。自殺の危機経路というのは、人が自殺に至る、自殺に追い込まれるまでのプロセスのことです。ライフリンクが行った自殺実態専任調査です。これは自殺で亡くなった523人とその御遺族と合わせて約1,000人を対象として行った大規模な直接的な聞き取り調査のことですがけれども、自殺実態専任調査の分析結果から、自殺で亡くなった人は、平均四つの悩みや課題を抱えて亡くなっていたということが明らかになっています。

こちらがその全体図ですがけれども、自殺の多くは一つの悩みや課題といった、言わば点で起きているのではなくて、悩みや課題が連鎖した線、プロセスで起きている。ですので、当然ながら相談支援についても点だけで行っていてはうまくいきません。点と点をつないで線にしていく。さらにそうした線を社会の中にどんどん増やしていく。そうやって包括的な支援を行っていくことが必要だということです。

○司会 清水代表、すみません、今、画面共有いただいている資料ですが、画面から切れていまして、全体が見えていない状態になっています。

○清水氏 これでどうですか。

○司会 結構です。よろしくお願いします。

○清水氏 自殺の危機の事例ということで、先ほどお話ししたとおりですがけれども、重要なことは、平均四つの悩みや課題が連鎖する中で自殺が起きていたことが大規模な調査から分かってきているということです。

こちらが全体図です。まさに連鎖する中で自殺が起きていることがお分かりいただけると思います。ですので、対策もこうしたばらばらでやっていてはうまくいかないということです。対策一つ一つ、点と点を線にしていく。さらにそうした線を社会全体で増やして面にしていくことが必要だと思っています。

実際にライフリンクでこうした包括的な相談支援事業を既に始めているところです。自殺リスクを抱えた人にとってできるだけ相談しやすい入り口、多様な入り口で電話だったり、SNSだったり、メールだったり、チャットルームだったり、そうしたものを設けて、そこでまず相談者の思いを受け止め、相談者それぞれが抱えている悩みや課題を解きほぐし

て、まさに先ほどお話がありましたけれども、つなぎ支援としてそれぞれの悩みや課題を解決できる全国の自治体や民間団体と連携しながら支援を行うことをやっています。

私たちにおいては、こうした傾聴と実務的な支援、これを両輪でやっていくことが重要なのだということです。今回のプロジェクトに参加して、私たちがこれまで築いてきたノウハウだったり、あるいは様々な団体とのネットワーク、連携を生かすことができればと思いますし、新たに皆さんと事業を御一緒する中で、連携の新しい形、連携の幅をどんどん広げていければと思っていますところです。よろしくお願いいたします。

○司会 ありがとうございます。

続きまして、日本いのちの電話連盟様よりお願いいたします。

○小西氏 日本いのちの電話連盟の小西といいます。

いのちの電話は、1953年にイギリスのロンドンで開始された自殺予防の電話相談を端に発しておりまして、日本では1971年にボランティア相談員という形で電話相談が東京で開始されました。

現在なのですけれども、全国に50センターが開設されておりまして、ボランティア電話相談員を含めまして、全部で5,700名余りが電話相談活動をしております。各センターの地域の電話番号、あるいは0120で始まる統一的なフリーダイヤル、ナビダイヤルと言われているもの、一部メール相談を含めまして、合わせますと年間で52万件余りの電話を取っているところが現状になっております。

このたび第1期ということで、プラットフォームの開始に向けて現在進行中で取り組んでいるのですけれども、我々の団体の出足が内部的に遅れたこともありますし、各都道府県に50センターあったりするのですけれども、おのおのが独立した組織であるところがありまして、それぞれの団体の判断で関わりながらやっていくということになりますので、その調整を現在進行中でやっているところが現実的であります。我々が日頃取っている電話業務もありますので、効率的に、あるいは最大限に団体が参加できるように、追い込みといいますか、調整をしております。

我々はずっと電話を受けているということ、提供しているということは日々行っている活動ですが、その中で社会との関わりが少ない、薄い、今回のテーマである孤立・孤独というバックボーンを持たれている方からの電話も現実的に多くあることは、実感として感じているところです。

今回、我々の冒険といいますか、新しいところとして、直接支援につなげるところがございますので、相談員がどういうときに判断といいますか、どういう段階でコーディネーターの方につなげていくか、また、先ほど言ったように、我々全体では5,700名います。今回、参加するのはそんなに多くはないと思いますけれども、いろんな相談員が関わりますので、そこのばらつきを内部的にどうすれば抑えられていくのか、その辺は試行錯誤しながらの取組となっていきますけれども、前向きに進んで取り組んでいきたいと思います。

以上です。

○司会 ありがとうございました。

続きまして、社会的包摂サポートセンター（よりそいホットライン）様よりお願いいたします。

○遠藤氏 ありがとうございます。

社会的包摂サポートセンターの事務局長の遠藤でございます。

うちの団体は、2011年に発足した法人なのですがすけれども、東日本大震災の被災者支援から始まって、当初からいろんな民間の支援団体の方たちのネットワークをつくってきて、それなりに11年やらせていただいて、先ほどライフリンクの清水さんから大変だという話をされて、私も大変だと思っはいますけれども、何とかなるだろうと体験の中では思っています。今、自分たちの電話の拠点は、全国で200以上あると思いますけれども、何とかなっているんで、前向きに頑張っていけるだろうと、私は希望と期待を持っております。

相談と支援のつなぎ、統一的な相談体制についての課題について少しということだったので、ちょっとまとめてきたのですがすけれども、11年やって、相談の中で少し変化もあるところもあり、今、私たちは24時間の何でも相談のダイヤルをずっと受けて、SNSも含めてやっていますけれども、ここに書きましたが、一つは初めから専門ラインを立てているので、外国人の方の相談とか、セクシュアルマイノリティーの方の相談とか、根拠法がなく、支援体制がない相談が存在しています。特にコロナにおいては、外国人の方の相談が増えています。

性暴力や性虐待、DV被害、AV強要と書きましたけれども、法整備は進みつつあるのだけれども、スキルと特別な配慮が必要な相談の対応が継続的に存在しています。

地域でつながることが難しい相談の対応があります。このところが共有されないのですけれども、相談したことを知られたくない相談があつて、それに対する対応は全国的にすごくばらつきが激しいと思っています。

ただ、暴力被害や虐待の被害体験者の相談が増えています。これはうちのコールセンターの皆さんはみんな言うのですけれども、相談者には被害の自覚はないのですが、大変な児童虐待の体験があるとか、そうすると、なぜこうなったかということが御自分の中ではうまく説明がつかないようなことがあつて、そこで相談員の深掘りが求められてくるということが私の聞いているところなのです。見えないところを見なければいけないのだということです。そういう方たちは、同行支援とか、直接的な支援が必要という事案は、2011年から考えても、全国的に増えていると思います。

つなぐときの課題については、先ほど田村参事官から御説明いただいたところなので、見ていただければいいと思うのですけれども、社会資源そのものが不足していて、私たちも開発まではまだ取り組めていないということと、被害とか、根拠法がない相談に対しての無理解は全国的に壁としてあります。

統一的な相談支援体制そのものの課題としてはどこなのかということで考えると、私としては、24時間やるとしたら人は足りない、人材はどこから来るのだろうかということが

大きな課題です。それから、官民の役割分担問題は必ず出てくるわけですが、民間支援団体の位置づけの検討は、本当にきちんとしていただかないと、うまくいきません。民間支援団体の中がうまくいかないということもあると思うけれども、官民がうまくいかないところは、割とあると思っています。

特に民間団体は、財源の確保の問題と事務的な仕事の支援がとても必要なもので、そのことを踏まえた上での連携構築がドライに必要だと思っていますし、相談体制の構築に向けたときには、ニーズの調査が絶対に要るので、各地域になったときには、各地域でニーズは違いますから、その調査も絶対に必要だと思っています。

最後に暴力被害とか、根拠法がない相談対応について、いろんな心ない対応がまだまだ見られますので、二次被害と言いますけれども、ぜひそういったもののガイドラインをつくっていきながら、統一的な相談支援体制ができればいいと思っています。

以上です。長くなってすみません。

○司会　ありがとうございました。

続きまして、生活困窮者自立支援全国ネットワーク様よりお願いいたします。

○奥田氏　皆さん、こんにちは。お疲れさまです。

全国ネットワークの共同代表の奥田です。共同代表というのは、代表が3人いまして、そのうちの1人ということでもあります。

私からは、少しお話しします。時間がないので、簡単なものなのですが、申し訳ないのですが、画面共有をします。見えていますでしょうか。

生活困窮者自立支援全国ネットワークという組織で、2014年、生活困窮者自立支援制度ができる1年前に発足いたしました。全国交流研究大会とか、人材の研修事業であるとか、行政に広がっていかないので、行政のコンサルの事業とか、政策研究、提言等をやってきました。

皆さん、この法律をよく御存じでない方もおられるかもしれませんが、私は専門家ではないので、限られた知識ではありますが、日本の法律の中で、いわゆる孤立を取り上げたもので、それが実際にどこまで手を打っているかは別として、これを法律上の概念として取り上げたのは、これが初めてなのではないかと思っています。

2015年に生活困窮者自立支援制度という法ができまして、2018年の改正で第2条の基本理念が付け加わりまして、下線部ですが、生活困窮者の尊厳の保持を図りつつ、生活困窮者の就労状況、心身の状況、その次の地域社会からの孤立の状況、その他の状況に応じて、包括的に早期にやるということです。第2条の第2項で、地域における福祉、就労、教育、住宅、その他、つまり総合的ということです。ワンイシューで困っている人はいないので、そこを総合的にやっていくために関係機関と連携してやるということです。

私は、この視点が今回の孤立・孤独で相談事業のワンストップの部分をやることにおいても、ベースのところは同じところを見えています。経済的な困窮のみならず、社会的な孤立ということと、それをやるのだったら、先ほど清水さんもおっしゃっていましたけれど

も、総合的にやらないと、例えば家だけ困っているという人はいないのです。仕事がないだけで困っている人はいません。そうすると、各連携機関と全て包括的に連携していくことを目指さないといけません。

今回の相談事業は、まさに既存の様々にされてきたところをどう結びつけるか、しかも、違いを認めながら、違いというのは、統一する課題ではないと思います。違いというのは豊かさなので、それを組み合わせるといえるか、そこをうまくコーディネートしていくと、違いは豊かさになるけれども、そこを変に統一すると、おかしいものができてしまうのではないかというのは、NPOは独自の発展をしてきましたから、そのよさがあるからこそ、それぞれの歴史があるということです。

最後に、私は当事者中心の議論をしてほしいと思います。これは言わずもがなで当たり前なのですけれども、今回の孤立・孤独を前に進めようという国の姿勢は非常に評価しておりますが、割と実験的な、トライアルで始まるけれども、相談はまじなのです。実験的に来る人はいませんから、我々がある意味トライアルをしているだけであって、相談者はみんなまじでその日をどう生きるか、死ぬかで来るわけですから、こういうことをやっていく上での一つの倫理の問題としても、当事者中心の議論になっているかということは、申し訳ないけれども、私は早くやったほうがいいのはよく分かるのですが、どうなのかかというようなことも含めて考えています。

もう一つは、統一ワンストップの強みと弱みということも考えてほしいのです。統一すると便利だというのは、私はほぼ幻想に近いのではないかと思います。ワンストップがワンチャンスに終わるといえることは十分にあり得るのです。ですから、統一やワンストップの強みと弱みをちゃんと分析した上で、一方で、多様性やばらばらの強みと弱みもちゃんと評価すべきです。それぞれがばらばらであるから、ツーチャンス、スリーチャンスみたいな、サードチャンスみたいな話にもなるわけだから、統一で狙うところとある意味多様性やばらばらあるところのもの、二の次、三の次をどう考えていくのかもこれからの議論です。

議論の中でずっと言っていましたが、入り口、つなぎ、出口というか、受皿という3層で考えるのだけれども、今回のスキームは、前二つは見えてきて、統一の入り口をつくって、そこをつないでいく人たちがそれぞれの分野ごとに現れたのですが、最後の受皿のところをどう考え、そこに総合性や連続性、継続性をどう持たせるのか、あるいは最終的に引き受けてくれた人たちの手当をどうするのかということ、それとさらにその後はどうなったのかという追跡、その辺りはまだこれからだという気がして、入り口と中間つなぎまでは見えてきたけれども、受皿の部分はどうか。

大本の議論にあります、4番目です。今回のスキームは非日常のスキームです。つまり問題が起こっている、課題が起こっている、それを何とかしてあげないと、命に関わる事態にもなりかねない、そのところをやるスキームだけれども、孤立・孤独というのは、非日常のスキームだけではなくて、日常のスキームとの組合せです。日常と非日常のスキ

ームの組合せを想定した中で、相談事業は非常に幅が出てくるのではないかな。

5 番目としては、前提となる社会像の変化ということで、特に私がこの間にずっと言っていて、ほかの分科会でも言いましたけれども、家族があるとみんな信じて、何でもかんでも家族に押しつけて、ヤングケアラーみたいになっているわけですが、社会像が大きく変わっているという前提で孤立・孤独の問題が始まっているので、そのところをもうちょっと掘り下げて、今の社会状況は、例えば人口減少とか、いろんなことが起こっているわけです。

今、世帯の分類で一番多い世帯は、約 4 割が単身世帯です。夫婦と子供世帯は 25% しかいません。そういう中に孤立・孤独の問題が起こっているの、ある意味物理的にも周りに人がいない状況になっています。家族の中で孤立している人たちと、あるいは客観的にも物理的にも孤立している人たちもいるところで、社会像の問題です。

最後に評価の視点です。解決したか、しなかったかという評価だけではなくて、孤立・孤独なのだから、つながりという視点の評価の仕方をきちっと押さえないと、今回、何件の相談がありました、何件解決しましたというような単純な話ではないのではないかな。この辺りも少し工夫していただきたいと考えております。

以上です。

○司会 ありがとうございます。

続きまして、全国社会福祉協議会様、お願いします。

○水谷氏 ありがとうございます。全国社会福祉協議会の地域福祉部の水谷と申します。

社会福祉協議会は、各地域で住民やボランティア、主に福祉分野の関係者とともに地域福祉を推進する団体です。住民が主体となって進める地域の見守りとか、助け合い、居場所づくりなどの活動をしているほか、生活困窮者自立支援制度の事業をはじめ、地域包括支援センター、権利擁護に関する相談など様々な相談支援事業も実施しているところになります。この辺に事業が書かれています。

統一ダイヤルとの関係では、先ほど奥田さんがおっしゃった受皿のところになると思いますが、統一的な窓口で受け付けた相談の中で、具体的な支援とか、制度の利用、住民の助け合い活動につなぐ場合の受皿になってくると思っております。

今、社協が地域でいろいろな相談活動、あるいは住民とともに地域福祉の取組を進める中でどんなニーズがあるのかということを書き出してみました。何年も前から言われていることですが、制度のはざまの問題のところ、8050 問題とか、例えば具体的には障害が疑われるけれども、手帳がないために、制度によるサービスが受けられないような事例、一つの世帯の中に様々な問題を抱える人たちが一緒に暮らしていて、問題が複雑化、複合化してしまっている、相談先が分からないとか、自ら相談に行くことが難しい、あるいはセルフネグレクトの状態、自分で状況を改善するという意欲が持てなかったり、社会的に孤立していらっしゃることが地域の中で様々な起こっていると思います。

こうしたことについて、既存の仕組みの中では、いろいろな課題が見えてきていまして、

例えば相談窓口に到達しない、ニーズが埋もれてしまうとか、年齢や障害などの縦割りの相談窓口では対応が難しかったり、個別のサービスを当てはめるだけでは解決しなかったり、専門機関につなぐだけでは次に解決が進まない、福祉分野だけの資源では解決できない、専門職によるサービスとか、相談だけではなくて、社会とのつながりとか、役割とか、居場所といったことを地域の住民と一緒に支えていくような支援も必要だったということがあります。

市町村域あるいは都道府県域を越えた対応が難しいということもあります。特に虐待をしている家族などです。一つの自治体でマークされると、次のところにどんどん転居をしてしまうということがあったり、身近な地域では相談しづらいというようなニーズもあると思っております。

さらにコロナ禍で社会福祉協議会は生活福祉資金の特例貸付を行いまして、令和2年3月から既に329万件、1兆4000億というような申請を受け付けております。非常にたくさんの方々が生活に困窮して申請をしたということなのですけれども、そうした中で、福祉の相談窓口にはこれまではなかなかつながらなかった人たち、特に自営業者とか、フリーランスの方、外国籍の方、女性を含めた若年層が多いです。書類の作成や手続きをすることが非常に難しいという方が多いことも、窓口の担当者が実感をしてきたところになります。その人たちの中には、コロナ禍以前から生活が厳しい状況にある方も非常に多かったと思っております。

次の図は、社協が地域を基盤とした相談支援ということで、いろいろな関係者とともに取り組んでいる流れですけれども、大きくニーズ把握、問題解決、伴走、資源開発や地域づくりという形で整理しますと、ニーズ把握のところが非常に重要で、できるだけ生活の場にアウトリーチをしていくこと、住民が気づいているニーズをいかに相談につなげるかというところが課題になっています。

問題解決や伴走のところでは、対応する制度がないという問題をどうするか、地域のいろいろな社会資源とどう連携するか、専門職だけではなくて、住民とどう連携するかというようなことが課題になっています。

さらに資源開発や地域づくりということでは、対応する仕組みがないものについて、新たな活動やサービスをつくったり、あるいは住民同士のつながりづくり、差別や排除の解消などの福祉教育の取組もしております。支援機関間のネットワークが課題となっています。

こうした取組を進める上で、社協では地域福祉コーディネーターやコミュニティーソーシャルワーカーと呼ばれる人たちの配置を進めていますが、現状では制度に基づくものではないので、配置状況とか、名称は地域によって異なっています。中学校区あるいは小学校区ぐらいで設置をして、この下にあるような相談を受け付けたり、地域に出向いてニーズを把握したり、いろいろな機関をつないだり、新たな資源をつくるような取組をしています。

最後に出したものは、厚労省が進めている地域における包括的な相談支援体制ということで、市町村が中心になってこうした体制を構築するということになっており、今、御説明したような取組もこうした枠組みの中で、これを推進するような形で社会福祉協議会が進めているところになります。

一方で、左下にあるような、ここでは医療的ケアを有する子どもやDV、刑務所出所者、犯罪被害者など、身近な圏域で対応し難い、もしくは本人が望まない課題にも留意が必要だと書かれていますけれども、先ほども申し上げたとおり、地域では相談しづらい、本人が望まない、地域の住民の中からは見えづらいような課題について、受皿にどうつないでいくかということも課題だと思っております。

簡単ですけれども、以上です。

○司会 ありがとうございます。

皆様、御説明をありがとうございました。

この後、意見交換に移りたいと思います。

ここから先は、大西政策参与よりお願いしたいと思います。

大西政策参与、お願いいたします。

○大西政策参与 よろしく申し上げます。大西です。お世話になっております。

ここから先の進行は、私が務めさせていただきます。

今、この分科会の幹事団体の皆様から話題提供をいただきました。今日初めて参加された方もいらっしゃると思うので、少しだけ補足をすると、田村参事官から御説明があったと思いますが、試行的な相談の統一ダイヤルは、準備が佳境になっておりまして、各幹事団体の皆様は、コミットメントも含めて、かなり大きな役割を担っていただいているので、それに限定する内容が多かったところを補足で御説明させていただければと思います。

ここからは、①として統一的な相談支援体制について、②として相談と支援のつなぎということで、この二つについて、今日、御参加の皆様と意見交換をするような場をつくれたらと思っております。

今日、御参加いただく際に、Aということで議論に参加でお名前を出していただいた方、Bで出していただいた方は、オブザーバーということでお名前を出していただいております。

基本的にAで出していただいた方を中心にお話をしようと思いつつ、一方で、Bで出していただいた方の中でも、時間の許す範囲で御発言、御意見等があれば、伺えるような形ができたらと思っておりますので、積極的に御発言、もしくはチャット欄でも構いませんので、御意見を共有していただけたらと思っております。

かなり厚めの話提供をいただいたので、この後に発言しづらいなどがあるかもしれませんが、遠慮なく御発言いただければと思いますので、早速、進めていきたいと思っております。

一つ目の統一的な相談支援体制のところで、御自身の取組でもいいですし、こういったことが必要だということ、Aで出していただいた方から御発言いただければと思いますし、

御発言いただけない場合は、私から振ってしまうこともありますので、その点を覚悟していただければと思います。

手挙げでもいいですし、チャット欄でも構いませんが、どなたかよければ御発言いただければと思いますが、いかがでしょうか。

今日は人数が多いので、参加者を私が把握し切れていないのですけれども、手挙げされている方はいらっしゃいますか。特にいらっしゃらないですか。私から振ってしまっているですか。佐藤さん、口火を切っていただきます。お願いします。

○佐藤まみ氏 よろしく願いいたします。株式会社グラファターの佐藤と申します。よろしく願いいたします。

自己紹介をさせていただきますと、私自身、精神障害で自殺未遂の経験と、身体障害で、今、介護ベッドの上で仕事をしていたりするのですけれども、当事者目線で支援情報のデータベースをつくろうと思って、支援制度と窓口が網羅されたものが現状にはないな、という課題意識の下、数年前からお悩みハンドブックというサイトをつくっております。

先ほど皆さんからプレゼンいただいた内容の当事者のニーズを聞き取ることがすごく大切だと思っております。まずヒアリングしてほしいということが個人的な要望としてあります。というのも、統一ダイヤルを運営するに当たって、先ほど投影資料にありました1番、2番、3番、4番みたいなものを押すと、子供とか、女性などに行くみたいなものがあつたと思うのですけれども、その前に、もっと当事者のニーズに合わせて振り分けができるのではないかと思っております。

相談といっても、抽象的な概念だと思っております。例えば「情報提供してほしい」「支援制度の情報を教えてほしい」「自分が使えるものを教えてほしい」ということも相談ですし、あとは「悩みを聞いてほしい」「傾聴してほしい」も相談に入りますし、あとは最近言われている継続的な伴走的な支援、「これから安定するまで、ずっと卒業するまで見てほしい」みたいな、そういった支援も相談支援になりますし、ニーズは幅広いと思うのですけれども、「どの窓口に行けば、どういう手助けをしてもらえるのか」という役割分担の整理みたいなものが必要になってくると思っております。

相談窓口のデータベースみたいなものは、ライフリンクの清水さんがおつくりになられたものがあると思うのですけれども、概要とか、連絡先とか、地理的情報がすごく網羅されていると思います。すごくいいものだと思うので、その情報項目に加えて、その窓口でできることとか、その窓口が得意とする関わり方みたいなものを追加していくことで、当事者も、どこに相談したらいいか分かるし、支援者同士の連携としても、よりうまく事が運ぶのではないかと思っております。

あとは、継続的な支援という面でいうと、スムーズな連携、引き継ぎの在り方の整理があつたと思うので、それについての意見なののですけれども、各支援者間でどんなときにどうすればいいのだろうみたいな、対応フローの目線合わせが必要なのではないかと思えます。何様だという感じなののですけれども、思っております。目線合わせが重要で、議論が

必要なのではないかということです。

もう一つは、引き継ぎの際の相談票というか、「この人はこういう人です」という情報だったり、聞き取りの項目だったりというのは、フォーマットを統一したほうが、何度も何度も同じ情報を聞かれるみたいなことが少なくできるのではないかと考えております。

その他の論点としては、ここはまだ上がっていなかったと思うのですが、精神科救急についてどのような対応を取るのか？みたいなものもしっかり論点として必要です。もしかしたら、もうされているかもしれないので、申し訳ないのですが、気になるところだと思っています。

話が戻ってしまっても申し訳ないのですが、「どんな窓口でどういう対応ができるのですか」というデータベースの項目についてなのですが、提供できることの項目というのは、当事者へのヒアリングというか、既に利用された方のヒアリングもそうだと思うのですが、どういう関わり方をされたらうれしかったとか、助かったみたいなところのデータをちゃんと取ってから、それを分類して、必要な情報項目を決めていくみたいなものが必要なのではないかと考えて、差し出がましいのですが、そのような意見を思いました。

以上です。ありがとうございます。

○大西政策参与 ありがとうございます。

皆さんから一通り御意見を伺いたいと思うので、手を挙げていただけたらと思います。お名前を何とお読みしていいのかわからないのですが、LGBT法連合会の安間様ですか。お願いしてもよろしいですか。

○安間氏 今、急に電話がかかってきてしまいました。申し訳ありません。発言を希望しておりましたので、よろしくお願いいたします。

私たちは、LGBT法連合会という団体で、全国100近い九十幾つかの団体が賛同してやっております。当事者支援の団体ということで、もちろん当事者ではない理解者の方も参加しながらですが、中心的には当事者の支援ということでやっています。

こちらはまさに根拠法がない、制度化されていない悩みについての相談を受けなければいけないということで、形のないところで全国のたくさんの仲間たちが相談をしているのですが、そういう中で、私たちとしては、先ほどお話がございました社会的包摂サポートセンター（よりそいホットライン）さんの専門ラインへの協力などを通じて、10年間、草の根ボランティアではない、もう少ししっかりとしたというか、制度化された中での相談支援の現場に携わっていただいて、組織としても体力をつけながら10年やってきたと思っています。

②のつなぎのところにも関係してくると思うのですが、私たちのところに相談をかけてくる人たちというのは、セクシャリティーのことに直接関連があっても、なくても、いろいろな悩みを抱えているわけです。しかし、相談機関に相談しようと思うと、自分のセクシャリティーについての話をしないと相談しづらい、そんなようなことがあって、相

談機関とつながれない、あるいはつながることに抵抗感がある、そういった方が非常に多いと感じています。

そういうときに、まず入り口のところでLGBTの専門の相談ですということで、そこにかければ、いわゆる二次被害のようなことには遭わないということを感じて相談に来る、こういった方が非常に多いと思っています。ここの中で、入り口の相談としては、単にセクシャリティーの問題だけで終わらせずに、その悩みにどういったことがあるのか、家族関係とか、虐待体験とか、いろいろな複合的な悩みが背景にあるのですけれども、相談者は、それを相談していいとそこまで思っていない、自覚になっていない、そういう人たちがいるので、セクシャリティーの話を入り口にしながら、この人にどんな問題があるのか、この人の孤立状況はどこから来ているのか、セクシャリティーに直接的に関連する部分もあるし、離れている部分もあるし、こういったことを掘り出していくことが一つの大きな仕事だと思っています。

時間もないと思うので、②にちょこっと関連するようなお話をさせていただくと、相談に既につながっているけれども、うまくいっていない人たちです。私たちの相談に来る場合があります。いろいろなことがあるのですけれども、大きく言うと、セクシャリティーについての偏見に対するギャップです。

今、LGBTは、認識が広がっているので、偏見はないとか、そういうことがあってもいいと多くの支援機関の方に対応していただけると思うのですけれども、しかし、そこに当事者目線からすると、自分はLGBTだからこういう目に遭うのだ、こういう対応に遭うのだと、そういう気持ちがどうしてもあるわけです。支援者からは、そういうことではなくて、ほかの問題があるからこういうふうに言っているというギャップがあって、ここを埋めていくことが私たちの役割なのではないかと思っています。

深く追求していくと、無理解というか、支援者側の偏見はどうしてもあるわけです。自分には偏見がないと思っていても、マジョリティー側から見た無理解で、当事者はそこを非常に強く感じて、相談しづらいとなっているケースもあると思うので、そういった点での関係調整とか、つなぐ場合のコーディネート、こういったことをやっていけるといいと思っています。

時間を取ってもいけませんので、これぐらいで終了させていただきます。

○大西政策参与　ありがとうございます。

手挙げをしていただいた順番で、ライフリンクの根岸さん、お願いいたします。

○根岸氏　ライフリンクの根岸と申します。よろしくお願いします。

先ほど奥田さんの話の中で、入り口とつなぐと受皿のところということは、確かにそうだと私たちも認識してしまして、それと併せて多様なということも必要と思っています。その中で、今、安間さんのお話にもあったとおり、いろんな偏見だったり、誤解だったり、あるいは認知度、いろんな特性とか、相談につながりにくい方ですとか、私たちでいうと、複数の問題を絡んでいる人ほど深刻な状況に陥りやすいのですけれども、そういう方ほど

当てはまる窓口がなくて、うまく相談が進まないということで、私たちのようなフリーダイヤル、SNSの相談に入ってくるところがあると思います。

遠藤さんがおっしゃっていた、いわゆる地域の受皿の相談に相談できずに、あるいは知らなくてということであらっしゃるときに、入り口の部分は、多様なところがあるということだと思います。地域の受皿もそれぞれに多様な形があるほうが幅は広がります。そう考えると、いろいろ整理することはあると私たちも実感するのですが、間のつなぐところは、いろんな窓口から入って、そういう支援の関わりが必要だという人に、そこを解きほぐしつつ、きちんとつないでいく部分は、三つのところで言うと、そこは共通化してやっていける可能性があるのではないかと感じています。

当然そこをつなぐときには、地域においてどういった支援団体があって、あるいは居場所のようなものがある、そういうところにはどういう形でつないでいくといいというように、相互に受皿と、あるいは入ってくる入り口ともコミュニケーションを取りながら、広くつながっていくようなイメージがいい気はしていますが、入り口、つなぐところと受皿は、多様性と合同でやっていける部分と整理するところはきっとあると思いますが、そんなことを今日のお話を伺いながら、今、実際に相談事業の責任者として関わっている中で感じていることと重なるところがありましたので、発言をさせていただきました。

私からは取りあえず以上です。

○大西政策参与 ありがとうございます。

次は長野県の社会福祉協議会の佐藤さん、お願いします。

○佐藤尚治氏 皆さん、こんにちは。今日はありがとうございます。

皆さんのお話を聞きながら思っていたことは、長野県として孤立・孤独をどのように捉えているかといったところを地域として考えさせていただいたのですが、実際に自殺率などでも申し上げても、長野県の若者の自殺率はワーストという状況などもありますし、孤立・孤独にどうアプローチしていくかということは、私も生活困窮をずっとやってきていて、そこがネックだったということを非常に感じております。

そういった流れの中で、現在、長野県としては、包括的支援体制の構築という形で、2015年に始まりました生活困窮者自立支援制度で、自立支援機関を県内で26か所を配置させていただきながら、やってきてはいるのですが、ただ、それでもワンストップになれていなかったり、先ほどから皆様がおっしゃられるとおり、当事者に寄り添えていなくて、相談が途切れてしまう、支援が途切れてしまう、そういったところが現実として起きていることが現状だと感じています。

今年度、ひきこもりに対して県内に横から横へ、組織内は上から下へというところで、一気通貫した共通理解をちゃんと持ち直そうといったところで、保健所圏域で10圏域に対してひきこもりの支援の実践研究会を3回シリーズで開いているのですが、そういった中では、実際に当事者の方の気持ちが分かっていないと、そこを置いてきぼりにしてしまうことが支援者にはありがちなのです。当事者の方からいろんな突っ込みをいただきな

がら、そこを学ばせてもらうところも非常に参考にさせていただいておりますし、当事者が抱えているこんなことは解決できないとか、人には分かってもらえないといったことで、当事者の方が諦めてしまうような問題を支援者側がそこをどうリーチしていくことができるのかといったところを、この分科会にすごく期待しているところだと感じております。

今、重層的支援体制も県内に広げようと思ってやってはいるのですが、あれも手挙げ制なものですから、全体的にどの程度進むかというのはもちろんありますが、そういったところでも言われてくることは、コーディネーターをどのように配置するかといったところで、2番目の問題にその人材をどのように発掘、教育、強化していくのか、育成していくのか、そういったところが問題になると感じております。

もう一点としまして、社協とか、行政とか、そういったものは非常に活発に動けるのですが、NPOとか、小規模の団体は、助成金をもらう、もらえないですごく苦しい思いをして、支援はしたいけれども、そこになかなかいけないといったところでは、委託を受けられない限りはそこに動けないというところがあるわけです。そこを何とかクリアしていただければと思います。

前にフローレンスの駒崎さんがおっしゃっていたことだと思うのですが、国から直接、行政を通さなくても、受託できることがもっとたくさんできるようになれば、NPOなどの団体も動きやすくなると感じているところがあります。

私は以上です。

○大西政策参与 ありがとうございます。

あとお一方、お二方ぐらいをお伺いしたら、次のテーマに行こうかと思いますが、どんなかいらっしゃいますか。ライフリンクの清水さん、お願いします。

○清水氏 次のテーマというか、もうテーマがごっちゃになっている部分があるので、枠組みの話とつなぎ、言ってみれば、ハードの話とソフトの話を一つずつさせていただこうと思います。

ハードの話、フレームワークの話でいうと、先ほど奥田さんと佐藤まみさんのお話に関連することなのですが、確かに相談支援というのは、入り口としてはもっと手前のところに別の入り口があってもいいのではないかと、佐藤さんの話を聞いて改めて感じました。

別の入り口というのは、必ずしも直接話を聞いてもらいたいとか、あるいは何か問題解決したいというだけではなく、自分で今の気持ちを自分なりに話せばいいのかとか、自分でやれることを探している人もいます。あるいは具体的な解決策に直線的にたどり着きたい人もいるのではないかと思いますので、今回、統一的な相談窓口を実験的にやるわけですが、それを踏まえて一方で、相談以外のニーズにどう対応していくかという当事者の方たちの相談以外のニーズにたどり着ける、あるいは誘導するような仕組みが必要ではないかと感じました。

これは先ほど言及したとおり、ライフリンクでも命と暮らしの相談ナビという検索サイトを運営しているのですが、情報がかなり古くなってしまっていて、課題を抱えて

いることが現実的な問題としてあるので、我々のサイトを活用していただくのもいいですし、あるいは別のサイトを活用することでもいいと思いますし、あるいはそうしたサイトが情報を出し合って、共有し合って、新たなサイトを構築することでも構わないと思いますので、ただ、いずれにしろ、話を聞いてもらいたいとか、問題を解決したいというだけではない、ほかのニーズにも応えられるような検索サイトみたいなものを構築することも検討していくべきではないかと思います。

あと、奥田さんの話の絡みでいうと、私たちも常々思っているのは、何でもここに相談してくださいという窓口は、ユニバーサルなものとしてあったほうがいいと思っているのですけれども、自殺リスクを抱えている人でいうと、リスクグループにカスタマイズした窓口もあった方が良いでしょう。というのも、例えば中高年の男性などは、私たちの相談窓口など、そうしたユニバーサルな相談窓口には来てくれないのです。自分が相談に行ったら、駄目なやつと思われるのではないかと、弱い人間だと思われやしないかといった誤解ではあるのですけれども、思い込みみたいなものがあるって、一般的な相談にたどり着きづらいこともあるので、こういう場合には、男性外来などもあるではないですか。わざわざ銘打っているのは、あなたのための窓口です、あなたが来ていいのですと、そのように銘打ったほうが当事者の方にとって、自分も相談に行っているのかときっと思ってもらえるのではないかと思うので、ユニバーサルな窓口としては分かりやすい大きなものを構えつつ、あとは、それぞれのリスクグループにとって、これは自分のための窓口だと思ってもらえるようなものをカスタマイズして、多様な入り口をつくる。

ただ、その多様な入り口のバックヤードでは、それぞれの入り口を担う団体同士がしっかりと連携して、場合によっては、ここの入り口から入ってきたのだけれども、もっと別の相談支援が適切だろうと思えば、そちらにつないでいけるような、そうしたバックヤードでつながりつつ、でも、表看板としては多様なものを設けるようなことが理想ではないかということを私たちは常々感じているので、今回はあくまでも統一的なところの試行だとは思いますが、そうした多様なことの必要性という可能性も踏まえて、今後、検証していければいいのではないかと思います。それがハードの面です。

ソフトの面は手短かに言うと、根岸が言及させていただいたことでもあるのですけれども、どの入り口から入ってきても、しかるべき受皿にちゃんとつなげていけるようなつなぎ力です。このつなぎ力を日本社会全体として高めていくことの必要性は、誰もが恐らく感じることはないかと思いますので、多様な入り口ができてきた、多様な受皿もできてきて、でも、そこがつながっていないという状況を埋めるためのつながり力をどう強化していくかということも試験的にやってみると、おのずと課題として挙がってくるのではないかと思いますので、明確になってからでもいいと思うのですけれども、そうしたものが課題として上がってくることを意識しながら、そちらもしっかりと柱として分科会でも議論していければいいのではないかと思います。

以上です。

○大西政策参与　ありがとうございます。

1と2で若干重なる部分があるので、併せてになってしまうかもしれませんが、2の話も伺っていききたいと思います。相談支援のつなぎのところで伺っていききたいと思います。

今日で答えが出るということではないので、平たく御意見をおっしゃっていただいて、それを内閣官房の事務でしっかりと受け止めて、今後、どのようにしていくのかということの材料をつくっていかうと思っておりますので、遠慮なく率直な御意見をいただけたらと思います。

チャットでもいただいておりますが、フローレンスの桂山さん、もしよかったら、発言でおっしゃっていただけたらと思います。

○桂山氏　子供が家にいてうるさいかもしれないのですけれども、ごめんなさい。

1点目です。いろいろ書いてしまったのですけれども、論点出しという意味で幾つか書かせていただきました。相談体制の部分とか、統一的な相談支援体制に関してという話でいうと、私たちはこども宅食などをやっている中で、宅食をフックにつながつて、必ずしも相談という体を取らずに関係構築をしていって、悩みを吐露してもらって、相談支援につなげるみたいなことをやっていることがすごく多くて、相談として打ち出してはこない人たちの中にも相談が必要な人はすごくいっぱいいるという感触を持っているので、それをどうやって設計するかというのは、本当に埋もれている人たちを救う上では必要なのではないかと思っております。

もう一つ、応答率と書いたのですけれども、今、電話とか、LINEとか、メールとか、様々な窓口がすごく増えていると思うのですが、私たちのところに来る人たちから聞こえている声としては、ほかにも行ったのだけれども、ほかでは返信が来なかったとか、電話がつながらなかったとか、そういった声をよくいただきます。それはすごくネガティブな経験になってしまっていて、勇気を出してSOSを出しに行ったのに、誰にも拾ってもらえなかったという体験になってしまって、そこからSOSを出しにくくなってしまうたり、支援者に対する期待が全体的に下がってしまうことが起きていまして、これはどんどんみんなで窓口を開いていくのはいいのですけれども、開いたときにどれだけの人がやってくるだろうかという見積りを出して、その見積りに見合うだけの人を用意しないまま開いてしまうと、単純に大量の非応答者を増やしてしまって、悪い体験を増やしてしまうことにつながってしまうので、その見立てができないのであれば、むしろむやみに開かないほうがいいのではないかぐらいのことを少し感じております。なので、その設計をちゃんと全体でしていきたいということをすごく思います。

また、相談対応の質に関してもなのですけれども、先ほどの応答率ともつながるのですが、たとえつながったとしても、対応した人のスキルみたいなところがあまり高くないがゆえに残念な思いをしてしまうことが起きているようで、やっていて私たちもすごく感じているのですけれども、限られた情報から相談者の状況をアセスメントして、適切な返し

をすると、非常に高い専門性が要求されているし、いろいろな知識も必要とされている業務だと思っています。なので、それも業界としてちゃんと意識的に取り組む必要があると思いますし、同時にすごく大変な労働ではあるので、その人たちが疲弊しない仕組みだったり、あるいはその人たち自身が孤立して、ケースを抱え込んでしまって、どこにもつなげられないみたいなことが起きないようにチームでの対応みたいな動きも大事だと思っています。

②で書いたことは、相談支援とのつなぎと書いたのですがけれども、私たちは相談と支援を切り離して考えていなくて、相談支援においても、結局、伴走型支援の概念が必要なのではないかと思っています。単発的な相談だと切るのではなくて、相談も長く関わる最初の接点であるという概念で関わっていく必要があるのではないかと思っています。課題がどんどん複雑で、短期で解決できないものが多いので、支援につないだとしても、結局、そこでうまくいかなかったとか、ちゃんとつながらなかったことはすごくよくあって、それを様子伺いをし続けたり、こちらから話しかけて、大丈夫ですかと確認しながら、うまくいっていなかったら、再び挑戦をしてつなぎ直すということをすごく長い目でやる必要があると思っていますし、実際に様々な支援機関とつながっているのだけれども、その人たちとうまくいかなかったから、またさらに外の支援機関に相談しに来ているみたいなケースもすごくあるので、その辺りが課題だと思っています。

以上です。

○大西政策参与　ありがとうございます。

小田さん、よろしくお願いします。

○小田氏　こんにちは。認定NPO法人発達わんぱく会の小田といいます。千葉県浦安市を中心に発達障害の幼児の発達相談と、その家庭の子育て相談をしています。

今回、統一的な相談窓口ということで、すごいものをつくろうとしていると、若干不安を感じながら参加させてもらったのですがけれども、幹事団体の皆さん方のお話を聞きまして、今はすごく楽しい気持ちです。それぞれ少し違う分野でしっかりと実践されてきており、皆さん、自分たちの価値観を持って取り組まれてこられたことを一緒にやることで、とても実践的な統一的な相談窓口ができるのだらうと思っています。

一方、私たちは現場で伴走支援をする役割で、（相談窓口から）つないでもらう立場ですけれども、私たちの立場からすると、相談者の相談の主訴をしっかり聞いて引き継いでもらえそうだと思うと同時に、逆に相談がなくても支援ができるだらうと現場的には思っています。

つまり日本の福祉制度の申請主義のような形で、本人が声を上げないと支援が始まらないということが、私たち現場でもそういう実態があるのですがけれども、困っている御本人は、御自身が困っていることに気づいていなかったり、被害意識がなかったりしますので、相談をしてくれるまで待つ必要はなくて、困っている人がそこにいることが分かれば、こちらから手を差し伸べ、声をかければいいたらうと思って、日頃、取り組んでいます。

そんな中で、何が課題になっているかというところ、資料の②の進め方の一番下に「連携するために必要な相談者の個人情報の管理の在り方の検討」とあるのですが、個人情報保護法を過度に意識し過ぎることで、そこに困っている人がいるにもかかわらず、手を差し伸べられないところだと思っています。

ただ、例えば虐待防止の要対協（要保護児童対策地域協議会）は、構成員に守秘義務を課すことで、本人、あるいは家族からの訴えがなくても支援していけるというもので成功事例をつくっていますので、決して乗り越えられないものではないと思っています。

今月出た社会保障審議会の障害者部会の報告書にも同様の守秘義務規定を設けることで、相談支援体制を強化しようということが書かれています。支援する現場としては、実際に相談を受けたものをしっかりと支援に繋げていくとともに、個人情報の取扱いを実務的にこうすればうまくいくだろうというものを見つけて、少し長い目にはなりますけれども、相談がなくても支援できるような体制を目指していきたいと思っています。

以上です。

○大西政策参与 ありがとうございます。

手を挙げていただいている安間さん、いかがでしょうか。

○安間氏 今、つないだ先の受皿ということと、相談に入るもう一個前の段階という話が出たと思うのですが、実はループというか、イコールの居場所と考えたら、同じものなのではないかと思っています。特に私たちのようなLGBTの支援でいうと、居場所は不可欠なのですが、何となくそこに自分の仲間を求めてきた人が相談機関を見つけて、相談をして、背後にある課題についての整理や解決に結びついていくということもそうだし、まだつながっていない人たちが相談に入ってきたら、課題を解決した後にはいろいろ支援をして、居場所につなげていって、その人たちの居場所になっていく。

こういうふうにループして、発展をしていくことが必要だと思っていて、孤独・孤立ということだと、分野別に私たちの課題を一般化するものではないのですが、LGBTのコミュニティーみたいなものでいうと、全国の地域偏在もしていますし、都市部にはいろいろ集まれる場所があっても、地方都市にはないとか、そんな課題があるので、例えば全国いろいろある社協さんや何かと協力をして、どの市町村でもLGBTの交流会みたいなものが月1回か2回ぐらいはやれるみたいなものがあれば、そういうところに来た人たちが統一ダイヤルにつながっていくみたいな形ができるのではないかと思います。

私たちもずっとそれぞれのやり方で、それぞれの好きなように、それぞれのニーズに合わせてやってきているのですが、共通的な安心できる居場所をこういう機会につくっていただくと、LGBTだけに特化する必要はないと思いますので、居場所があって、日替わりメニューみたいなものがあって、LGBTの交流会ができるみたいなものとセットでこの事業があると、とてもありがたいと思います。

○大西政策参与 ありがとうございます。

御意見を大分伺ってまいりましたが、まだ御意見をおっしゃっていない方で、もし御意

見がある方がいらっしゃればと思いますけれども、Aで参加申込みいただいた方でまだ御意見を伺っていない方ですが、日本社会福祉士会の近藤さん、もしお話しできれば、いかがですか。難しかったら大丈夫です。

○近藤氏 御指名いただき、ありがとうございました。日本社会福祉士会の近藤です。

社会福祉士会は、国家資格の社会福祉士の全国組織ですので、社会福祉の専門的な専門性を生かした活動ということで、今回、参加をさせていただいております。

今回は、孤立・孤独ということに関しての内閣官房で取り組まれているところで、協力会員も自治体等、政令市等の幅広い中で取り組まれているということもありますので、そういったところのメリットを生かして、議論に参加することは楽しみだと思って聞かせていただいていたいました。

今回の最後につなぐというところで、最終的にこういったところの同行支援とか、面談につながるかの幅広い相談をそこまでのいろんな相談内容があると思うのですが、そういったところをつなぐところまで、ふるいにかけるではないのですが、いろんな幅広い相談があると思います。

例えばラジオではがきを出して、気軽に相談するようなところも相談かもしれないですし、話にもありました現時点で真剣な相談を受けているところを忘れてはいけないという御意見もありましたが、そういったところの幅広い相談をどう具体化していくかということとは、課題だと思っております。

1回目ということで、お話しさせていただきました。失礼いたしました。

○大西政策参与 ありがとうございます。

あっという間に時間が来てしまったので、少し整理というか、簡単なまとめができたと思いますが、まとめられないぐらい皆さんの情報量が多かったので、後で何とか事務局にまとめていただきたいと思います。

話題提供で出させていただいた内容、皆さんで御意見を出していただいた内容は多岐にわたると思います。例えばですが、相談所の入り口がすごく大事という論点もありました。また、当事者の声、ニーズを置いてきぼりにしないようにどういうことができるのか、これもとても重要な論点だと思います。

あと、制度の検索などに関しては、統一しやすいかもしれない。ばらばらでつくるよりも、一つにまとめていく作業が必要かもしれない、そういった御意見があったと思います。

多様な入り口、受皿が不可欠です。統一することのメリット、デメリットということ、これも非常に重要だと思います。どこにつながっても、つなぎの部分だったり、必要な支援がちゃんと受けられるような、後ろのところできちんと連携できるようにすることも当然大事で、伴走していく仕組みも大事だろうと思います。

そういった多様な入り口だったり、受皿だったり、持続可能にちゃんと回っていくような、様々な財政的な支援も含めて、そういったことであったり、人材育成も含めて、そういった論点も出てきたと思います。

いろいろ論点がたくさんあるのですけれども、今日出た御意見等を少しまとめながら、2回目以降の議論に向けて、論点を整理していくことと、実際に試験的な試行事業がスタートしますので、その中でも協力などを意識しながら取り組めたらと思っております。

拙い進行で大変申し訳ないのですが、皆さんに御意見を出していただくことで精いっぱいだと思いますが、私の進行のミッションを終わりにしたいと思います。

吉川さんに戻します。お願いします。

○司会 ありがとうございました。

そろそろお時間となりましたので、御参加いただいた会員の皆様、担当幹事の皆様、また、大西政策参与、本日はありがとうございました。

最後の御案内になります。次回は、本日いただいた御意見を踏まえまして、担当幹事で議論を整理しまして、改めて意見交換をしたいと思います。

それでは、以上をもちまして、本日の分科会3、第1回を終了させていただきます。本日はありがとうございました。