

第9回 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム幹事会 お打合せ記録

■日時：令和4年12月13日（火）17:00～18:00@Zoom

■参加者：

- 幹事団体は参加団体一覧を参照（赤字が事前送付との差異）
- 内閣官房 孤独・孤立対策担当室：次長 榊原毅、参事官 石川賢司、参事官 田村真一、参事官 澤瀬正明、政策参与 大西連、参事官補佐 高橋範充、参事官補佐 吉川晃、参事官補佐 松本憲司、参事官補佐 黒田光代
- RCF：前田絵麻、浦山泰之、渡辺朱音
(以下、敬称略)

■意見交換要旨

2. 議題

(1)担当幹事からの報告

□広報について（資料1-1）

・内閣官房 吉川）資料1-1に基づいてご説明。本幹事会と同様の報告内容をPF会員にも共有予定。

□第3回シンポジウムについて（資料1-2）

・確定版の開催概要を資料に掲載している。登壇者はジェンダーバランスを考慮し確定した。本日12/13に登壇者の事前打合せが完了し、内容を確認したところである。

・一般社団法人RCF 渡辺）12/13 15:00時点の申込人数は245人。内訳は、支援関係者(NPO法人、社会福祉法人など)82人、自治体職員51人、民間企業・その他自治体職員33人である。開催日まで引き続き広報を続ける。幹事団体の皆様にも関係団体等を開催案内し集客にご協力いただきたい。

(2)分科会等

□分科会3について（資料2-1, 2-2）

・内閣官房 田村）資料2-1に基づいてご説明。総呼出数は第2期の最小数に近く、広報に課題が残った状況である。食糧支援については新規で対応した団体に対する周知が不足していた。

・内閣官房 大西）資料2-2を後程ご確認いただきたい。ポジティブとネガティブな点がそれぞれあった。ネガティブな部分は、相談件数の減少。W杯があり

報道がなかなか出ず、周知が課題であった。他方で18歳以下は文部科学省経由で広報され、第1,2期に比べると増加した。周知次第で相談件数が変わるところで、今回は不足があった。ポジティブな部分は、延べ回線数93は最大であり、今回初めて参加した団体も存在し広がりがあった。横連携含め、技術・経験・スタンスに違いのある団体が同じ相談を受けるというところで、共通する部分をどのように高めていけるか。分科会3で整理する論点も出てくるが、試行を経て論点を整理しアップデートしたい。年末年始もなんとか取り組んでいきたい。

・ライフリンク 根岸) ライフリンクでは、最初の時間帯は10人でスタンバイしていたが、16時頃まで電話が0本であった。最初の時間はトラブルがあったとのことであるが、その後の対応率6-7割の際の状況を教えていただきたい。また2日目は、ライフリンクには電話がかかってきたが、同一時間帯で別団体には0本であったという話も聞いているが、設定トラブルか。かかってきた電話に対して回線数は確保されていたため、本来は出ることができたのではないか。電話が鳴らなかった状況の原因が明らかであれば教えていただきたい。

→内閣官房 田村) P9に総呼数と応答率の時間別推移のグラフを掲載。応答率が低いのは1日目の12時台だがこれはトラブルによるもの。それ以外は基本応答出来ている。中には音声ガイダンスのみで切った人もおり、その電話は応答できていないが、それ以外についてはトラブルではなく、回線数が多い割に着信が少なかったところ。名簿の掲載順に掛け、通話中であれば次に進むため、最後の方に掲載されている団体にはその時間帯は掛からなかったということである。13時以降は多くの団体が参加していたため、平等に各団体が優先される時間を設け、1回も着信が無い団体は無いようにしている。呼出件数と回線のバランスがあっていなかったというところである。

→ライフリンク 根岸) 13-14時代は応答率が6-7割であるが、優先の団体が通話中の場合、他の回線にまわっていくか。

→内閣官房 田村) その通り。

→ライフリンク 根岸) 3-4割の応答できていない呼出は何か。

→内閣官房 田村) 音声ガイダンスが鳴りだしたところが総呼出数である。そのため、番号選択前に切れる場合や、番号選択後だが対応者が電話を取り上げる直前に切れる場合もある。

→ライフリンク 根岸) つまり、「相談しようと思って掛けたがつながらなかった」という人が3-4割ではないということか。

→内閣官房 田村) その通り。深夜時間帯は回線数が少ないため、その可能性は多少あるが、深夜以外の時間帯は基本応答出来ていた。音声ガイダンスを試しに聞き、対応者につながる寸前に切ることもある。このデータは数値が100にはならないと考える。

→ライフリンク 根岸) 実態を正確に把握したい。試しに掛けて途中で切るパターンはデータから把握出来るはずである。そうではなく、番号選択後つながるのを待っている状態で、回線が空いているにも関わらず設定によりつながらなかった、という状況があったのではないか。

→内閣官房 田村) その状況は無いと考える。なお、18歳以下の回線では21-24時の3時間で1団体のみの対応であったが、相談用と連絡用のスマートフォンを取り違えており、その間掛かってきた電話に応答できなかった、という事例はあった。しかし大人用の回線では13時以降はトラブルは無かった。電源が切れている疑いのあるところについては、日本産業カウンセラーが夕方まで確認を行ったが電源は切れていなかった。

→社会的包摂サポートセンター 遠藤) 根岸氏が懸念している状況が起きていた可能性はあった。ただ、修正出来ることが明らかであるため、優先ではない方法を取ることで検討出来る見込み。

→内閣官房 田村) 改めて整理したうえで反省会を開催したい。

・日本いのちの電話連盟 小西) 技術的次第ではあるが、12/1は総呼出数が少なかったということは理解した。優先順位について、優先順位が下位の場合、前が話し中でないとまわってこない、という仕組み。平等に優先順位を変更していたという話であるが、団体毎にどの時間帯も同一人物が担当している訳ではないため、自分が担当している時間帯で電話が掛かってこないこともあり、評判が良くない現実がある。そのため、1本掛かったら次は掛かっていない団体から選択できれば標準化されて全員が1本対応することが出来るが、その対応は可能か。今回いのちの電話は5センター参加した。優先順位設定と話中件数のバランスだと考えるが、和歌山の17時間中4回に対し、一番数字が高いところだと2-3時間中3回であった。設定と時間あたりにかかってくる電話本数でバランスがよくなる。電話件数が少ないことは日本社会としては良いことであるが、対応している団体にとっては評判が良くない。技術的に対応可能であればお願いしたい。

→内閣官房 田村) 次回試行時にはやり方を十分考え対応したい。今回は1時間毎で変えることで考えていたが、掛かってくる本数が多い1時間と少ない1時間があるため、バランスをとることが難しい。基本的には、事前件数を予測し、適切な体制を算出して対応することが一番望ましいかたちである。不満が出ない体制で対応していきたい。

(3) 総会、関連イベントの進め方等

□孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム総会・関連イベントについて (資料3)

・内閣官房 吉川) 資料3に基づいてご説明。企画や構成については改めて相談させていただきたい。

(4) その他

□実態把握調査の特別集計について (資料4)

・内閣官房 松本) 資料4に基づいてご説明。特別集計結果は当面は幹事会資料として孤独・孤立対策官民連携PFの会員専用ページに掲載する。ただ内閣官房として集計した結果には変わらないため、機会があればこのようなデータが出ていると紹介いただければありがたい。

紹介するにあたり、結果の見方を留意いただきたい点がある。

①T1表について、G-K列は実際に集計した個票データの数を表している。意味があるのはG列。M-P列は回答比率。G列の数字=743人中、M列「受けている」という回答がM列の数字=8.3%という見方。この見方となる理由として、本調査は全国2万人サンプルとして調査しており、1万2千弱の回答を単純集計している。H-K列は母集団復元をしていないデータであるため、H-K列の数字だけを見るとミスリードになる。ただ、場合によっては「無回答を除いて割合を出したい」や「10-20代を合算して割合を出したい」ということもあるため、その際に利用いただけるよう掲載している。

②G列の数字について、34を下回ると標本誤差が非常に大きくなる。回答比率が10%だったとしてもG列が34を下回ると標本誤差±10%を越えるため、回答比率が誤差の範囲内に収まってしまい、結果精度上使い物にならない数字となる。世論調査では、30人未満は回答比率を出さないという意見もあるため、留意いただきたい。

不明点があれば都度ご連絡いただきたい。

□重点計画の改定について (資料5)

・内閣官房 田村) 資料5 (P35、P29③声を上げやすい・声をかけやすい環境整備、P32③連携の基盤となるプラットフォームの形成) に基づいてご説明。プラットフォームで議論したものが国全体の方針計画案に入れる形で検討されている状況である。パブリックコメントの受付は12/15 18時まで。

□相談事項 (参考資料)

・内閣官房 田村) 参考資料に分科会2の中間整理の概要を掲載。今後について、制度や法整備について検討していくと記載がある。孤独・孤立対策は内閣官房という総合調整を行う機能をもっている省庁が管轄しているところを、より継続的・安定的にするためにはどのような制度・法整備等が必要かを深堀して議論したい考え。分科会2担当幹事以外でも関心がある担当幹事が集まり、1

2-1月に意見を伺う機会を設けたい。日程調整を行い意見交換する場を設ける。

以上

令和4年12月13日

第9回 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

幹事会(オンライン)参加団体(開催後追記)

団体名	出席者 (⇒代理出席又は欠席)	幹事会 へ一任
全国社会福祉協議会	清家 篤(せいけ・あつし)会長 ⇒代理出席 高橋良太 地域福祉部長	—
全国社会福祉法人経営者協議会	磯 彰格(いそ・あきただ)会長 ⇒代理出席 宮内良樹 法人振興部副部長	—
認定NPO法人日本NPOセンター	吉田 建治(よしだ・けんじ)事務局長	—
NPO法人新公益連盟	白井 智子(しらい・ともこ)代表理事 ⇒代理出席 井澤徹 孤独・孤立担当	—
NPO法人あなたのいばしょ (SNS相談コンソーシアム)	大空 幸星(おおぞら・こうき)理事長 ⇒代理出席 上原 純枝 チャット相談事業部長	—
NPO法人自殺対策支援センターライフリンク	清水 康之(しみず・やすゆき)代表 ⇒代理出席 根岸親 副代表	—
一般社団法人 日本いのちの電話連盟	堀井 茂男(ほりい・しげお)理事長 ⇒代理出席 小西慶直 孤独・孤立相談プラットフォーム事務担当	—
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)	遠藤 智子(えんどう・ともこ)事務局長	—
一般社団法人 生活困窮者自立支援全国ネットワーク	奥田 知志(おくだ・ともし)共同代表 ⇒欠席	—
認定NPO法人 全国子ども食堂支援センター・むすびえ	湯浅 誠(ゆあさ・まこと)理事長 ⇒代理出席 和田裕平 プロジェクトメンバー	—
一般社団法人 全国フードバンク推進協議会	米山 広明(よねやま・ひろあき)代表理事	—
認定 NPO 法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ (シングルマザーサポート団体全国協議会)	赤石 千衣子(あかいし・ちえこ)理事長 ⇒欠席	—
NPO法人全国女性シェルターネット	北仲 千里(きたなか・ちさと)共同代表	—
NPO法人子育てひろば全国連絡協議会	奥山 千鶴子(おくやま・ちづこ)理事長	—