

第11回孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム幹事会 議事次第

令和5年2月16日（木）
16:00～17:00
（オンライン開催）

1. 開会

2. 議題

（1）担当幹事からの報告

- ・広報、シンポジウム 各担当幹事から報告 など

（2）総会について

- ・議長選出、議題案、関連イベント案 など

（3）分科会等

- ・分科会3状況報告
- ・孤独・孤立対策強化月間の設定について
- ・令和5年度新しい取組について など

3. その他

4. 閉会

【配付資料】

- 資料1 第4回シンポジウム企画概要（分科会3関係）
- 資料2－1 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム総会における議長選出について
- 資料2－2 令和4年度孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム総会・関連イベント等について（案）
- 資料2－3 令和4年度事業報告（案）
- 資料2－4 令和5年度事業計画案（案）
- 資料3－1 分科会3関連
- 資料3－2 「孤独・孤立対策強化月間」の設定について
- 資料3－3 令和5年度新しい取組について（案）

令和5年2月16日

第11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

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 ⇒欠席	○
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	—
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 佐合信子 事務局長	—
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 ⇒代理出席 高橋陽佑 事務局	—
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 西川貴清 公共政策担当	—
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	—
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	—



孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

第4回シンポジウム「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」

令和5年2月15日

■ 概要

□ 日時: 令和5年3月16日(木) 16:30-19:00

□ 場所: YouTube配信によるオンライン方式で開催(参加無料)

□ 参加方法: オンラインフォーム(<https://forms.gle/HhQobQo7hArArt6y5>) で受付

申込み締め切り: 3月10日(金) 17:00

※本シンポジウムは令和4年度「孤独・孤立対策に資するNPO法人等の連携促進等に関する調査研究事業」の一環として開催します。



■ 趣旨

・孤独・孤立に関する個人の悩みは複雑化・多様化しており、相談窓口も分野やエリアに応じた様々なものが存在している。しかし、各主体のみでは複雑・多様な課題への対処に限界があり、また、相談支援を求める当事者等の立場からは、様々な相談窓口があるが故に相談を諦めてしまうケースもあると考えられる。このような状況を踏まえ、相談窓口体制や相談と支援をつなぐ体制整備の推進、ならびに、関係団体相互の連携強化が求められている。

・上記の背景を踏まえ、分科会3では、令和4年度に全4回実施した「孤独・孤立相談ダイヤル」事業の試行を踏まえ、悩んでいる方々に各種支援策が着実に行き届くようにするために「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」を議論した。

・本シンポジウムでは、分科会3の議論内容を報告するとともに、一元的な相談支援体制の在り方や、地域での「相談」と「支援」をつなぐための各主体の連携の姿、および今後の方策を考察する。

■ プログラム

時間	コンテンツ	登壇者
16:30-	開会挨拶	・山本麻里氏(内閣官房孤独・孤立対策担当室 室長)
16:40-	「孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム」と「分科会」の紹介、孤独・孤立対策の重点計画の説明	・吉川晃氏(内閣官房孤独・孤立対策担当室)
16:50-	分科会3の紹介:活動紹介と現在の議論内容の報告(孤独・孤立相談ダイヤル試行結果の報告を含む)	・小西慶直氏(一般社団法人日本いのちの電話連盟 孤独・孤立相談プラットフォーム事務担当)
17:10-	自治体独自の相談窓口事例報告	・中村礼氏(鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局福祉保健課 地域福祉推進室 課長補佐)
17:20-	パネルディスカッション 「効果的な相談窓口体制整備と望まれる連携の在り方」	【モデレーター】 ・大西連氏(内閣官房孤独・孤立対策担当室 政策参与) 【パネリスト】 ・高橋良太氏(社会福祉法人全国社会福祉協議会 地域福祉部長/全国ボランティア・市民活動振興センター長) ・遠藤智子氏(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) ・勝部麗子氏(社会福祉法人豊中市社会福祉協議会 事務局長) ・菊池馨実氏(早稲田大学理事・法学学術院教授)
18:55-	閉会	事務局

■ 本事業、シンポジウムに関するお問い合わせ

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム事務局(一般社団法人RCF内) 担当: 鉄井・渡辺

E-mail: kodoku.koritsujimukyoku@rcf.co.jp

電話: 03-6265-0164(鉄井携帯: 050-5235-0433/渡辺携帯: 050-5897-1121)

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム総会における議長の選出について

昨年、設立総会の開催に際しては、準備会合の参加団体のご意見も踏まえ、全国社会福祉協議会に依頼。今後の議長の選出について、以下の案でよいか伺いたい。

(案) 参加団体一覧(参考)の順で持ち回りとするかどうか。(やむを得ず欠席となる場合は、次順位の団体を繰り上げ)

(参考) 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム幹事会参加団体一覧(令和5年2月1日)

団体名
全国社会福祉協議会
全国社会福祉法人経営者協議会
認定NPO法人日本NPOセンター
NPO法人新公益連盟
NPO法人あなたのいばしょ (SNS相談コンソーシアム)
NPO法人自殺対策支援センターライフリンク
一般社団法人 日本いのちの電話連盟
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)
一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク
認定NPO法人全国子ども食堂支援センター・むすびえ
一般社団法人 全国フードバンク推進協議会
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)
NPO法人全国女性シェルターネット
NPO法人子育てひろば全国連絡協議会

令和 4 年度孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム総会・関連イベント等について（案）

1. 総会

○開催日等

- ・令和 5 年 3 月 14 日（火）13:00～（30 分～最大 1 時間
程度：オンライン開催）
- ・議事採決：議決権のある出席会員の過半数の賛成（メール依頼による事前集約を予定）

○議事次第（案）

1. 開会

2. 挨拶 大臣

3. 議長選出（幹事団体の中から指名：事前承諾）

4. 議題

（1）令和 4 年度事業報告

- ・ 資料 2－3 参照

（2）令和 5 年度事業計画（案）

- ・ 資料 2－4 参照

5. その他

（1）「孤独・孤立対策強化月間」の決定について

6. 閉会

2. 関連イベント

「地方における官民連携の在り方について」（仮称）

○開催時間

- ・ 令和5年3月14日（火）「総会」開催後（（仮）14:00～16:00：オンライン開催）

○概要

- ・ 地方版官民連携P Fの取組団体から6団体程度（都道府県・政令指定都市・市町村）の事例紹介を行う。
（所要40分：1自治体6分 × 6自治体）
- ・ 質疑応答
（所要20分）
- ・ 分科会で得られた方向性や重点計画に掲げる内容等も踏まえつつ、幹事団体や会員との意見交換を行う。
（所要60分）

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム 令和4年度事業報告(案)

1. 幹事会

幹事によって構成する幹事会を全10回開催。孤独・孤立対策官民連携プラットフォームの運営に必要な事項の議論・決議の他、孤独・孤立対策に係る情報共有を実施。

2. 各種事業

(1)複合的・広域的な連携強化活動

○分科会開催

- ・ 孤独・孤立対策に係る課題等のテーマごとに分科会を3つ設けた。各分科会のテーマは以下の通り。
一分科会1「声を上げやすい・声をかけやすい社会」に向けた取組の在り方」
・担当幹事会を8回開催、分科会を3回開催、「検討成果」を令和4年10月7日公表
一分科会2「きめ細やかな支援や、地域における包括的支援に向けた行政(国、地方)・民間・NPO等の役割の在り方」
・担当幹事会を7回開催、分科会を2回開催、「中間整理」を令和4年11月9日公表
一分科会3「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」
・担当幹事会をX回開催、分科会をX回開催、「中間整理」を令和5年M月D日公表
- ・ 分科会の成果は、孤独・孤立対策の重点計画(令和4年12月26日孤独・孤立対策推進会議決定)に反映。

(2)孤独・孤立対策に関する全国的な普及活動

○シンポジウム開催

- ・ 孤独・孤立の実態把握調査の結果や、分科会の検討成果などに関するシンポジウムを全4回開催。
- ・ 各シンポジウムタイトルと開催日時・参加者数およびオンライン視聴回数(令和5年2月15日現在)は以下の通り。
一第1回「孤独・孤立の実態把握に関する全国調査の結果に見る課題の背景と取組」: 令和4年6月21日(火)14:00-16:30・502名、視聴回数2224回
一第2回「声を上げやすい・声をかけやすい社会」に向けた取組の在り方」: 令和4年10月26日(水)13:30-16:00・241名、視聴回数1565回
一第3回「きめ細やかな支援や、地域における包括的支援に向けた行政(国、地方)・民間・NPO等の役割の在り方」: 令和4年12月20日(火)13:00-15:30・190名、視聴回数787回

一第4回「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」：令和5年3月16日（木）開催
予定

(3)情報共有、相互啓発活動

○会員向け情報共有・情報発信

- ・ 会員に対し、内閣官房孤独・孤立対策担当室の活動紹介や孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム参加府省庁・会員団体からの情報を、月1-2回程度メールマガジン形式で情報提供。

○事務局訪問記

- ・ 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会員の事務所に事務局職員が訪問し、日々の活動や考えなどを伺い、その内容を孤独・孤立対策担当室のTwitterにて紹介。6か所への訪問を実施。

○孤独・孤立に関するNPO法人等への調査

- ・ 全国の、孤独・孤立対策に資する・社会福祉法人・一般社団法人・一般財団法人・株式会社・任意団体等に対して、NPO法人等の活動内容、孤独・孤立に関する活動内容、活動の広がり、組織課題に関するアンケート調査を実施。回答数1,020件。
- ・ アンケート調査に関連付け、好事例の発掘及び成功要因の分析のため、5団体へ現地訪問しヒアリング調査を実施。

○会員募集

- ・ 会員募集チラシのHP掲載などを通じて通年で会員を募集。令和4年2月25日設立当初、会員数は183団体（会員89件、協力会員87件、賛助会員7件）。令和5年2月15日現在、会員数は399団体（会員254件、協力会員119件、賛助会員26件）。

(4)その他

○内閣官房が実施する地方版孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム推進事業の取り組み自治体に対して、勉強会として以下の紹介を実施。

- ・ 「分科会2」担当幹事による中間整理の説明。
- ・ 「孤独・孤立に資するNPO法人等への調査」担当幹事による、NPO法人等の孤独・孤立関連の調査結果の説明。

3. 総会

令和4年度事業報告や、令和5年度事業計画（案）、その他の事項について確認、決定する、関連イベントとして、「地域における官民連携のあり方（仮称）」を開催。

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム 令和5年度事業計画(案)

目的

孤独・孤立対策に取り組む多様なNPO等支援組織間の連携及び官民連携を強化することにより、孤独・孤立対策の取組の推進につなげることを目的に取組を実施。

1. 幹事会

幹事によって構成する幹事会を隔月を目安に開催。孤独・孤立対策官民連携プラットフォームの運営に必要な事項の議論・決議の他、孤独・孤立対策に係る情報共有を実施。

2. 各種事業

(1)複合的・広域的な連携強化活動

①分科会開催

- ・ 孤独・孤立対策官民連携プラットフォームの会員間で共通する課題に対する解決策等の検討に関する活動を行うことを目的に取り組む。また必要に応じて重点計画やいわゆる「骨太の方針」に反映していくことも視野に入れて議論を進める。
- ・ 孤独・孤立対策に係る課題等のテーマごとに分科会を設ける。各分科会のテーマは以下の通り(令和4年度に「中間整理」とした分科会2、3は、テーマを継続。年度途中において、新たな課題等を踏まえ分科会テーマを設定することも想定。)。
 - 一分科会2「きめ細やかな支援や、地域における包括的支援に向けた行政(国、地方)・民間・NPO等の役割の在り方」
 - 一分科会3「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」(孤独・孤立相談ダイヤル等の試行・検証を含む)

②現場課題ワークショップ

- ・ 孤独・孤立対策に関する実務者が、日々の実践から感じる現状や課題に対する対応策を議論。

③官民連携強化相談事業

- ・ 孤独・孤立対策の専門家が、孤独・孤立対策に取り組む自治体や支援機関の官民の連携基盤の形成に当たり、相談に応じ助言する。

(2)孤独・孤立対策に関する全国的な普及活動

①シンポジウム開催

- ・ 全国での孤独・孤立施策の事業活動に焦点を当て、地域における現状の認識や気

運の醸成を図り、得られた当該情報等の横展開に取り組む。

- ・ 孤独・孤立の実態把握調査の結果や、分科会の検討成果などに関するシンポジウムを3回程度開催する。

②孤独・孤立対策強化月間(○月)

- ・ 会員をはじめとする多くの団体ほか、全国での孤独・孤立施策の活動についてキャンペーン等のイベントを企画し月間において集中的に実施(当年度においては、月間と異なる時期をみてプレ開催(予定))。

(3)情報共有、相互啓発活動

①会員向け情報共有・情報発信

- ・ 会員に対し、内閣官房孤独・孤立対策担当室の活動紹介や孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム参加府省庁・会員団体からの情報を、月1-2回程度メールマガジン形式で情報提供。

②事務局訪問記

- ・ 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会員の事務所に事務局職員が訪問し、日々の活動や考えなどを伺い、その内容を孤独・孤立対策担当室のTwitterにて紹介。

③孤独・孤立に関するNPO法人等への調査

- ・ NPO等支援組織間及び官民の連携に向けた基礎資料を得ることを目的に、孤独・孤立対策に資するNPO法人等の活動状況・先進事例・課題の把握などを実施。
- ・ 孤独・孤立対策に資する活動に着目し、全国の圏域に所在するNPO法人・社会福祉法人・一般社団法人・一般財団法人・株式会社・任意団体等に対して、その効果や要因等に関するアンケート調査を実施。

④勉強会

- ・ 孤独・孤立の実態把握に関する全国調査の結果などの概要説明を実施し、孤独・孤立に係る基礎的な知識を深める。

3. 総会

令和5年度事業報告や、令和6年度事業計画(案)、その他の事項について確認、決定する「令和5年度孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム総会」及び、関連イベントを開催。

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

分科会3：「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」

中間整理(案)概要①

資料3-1

令和5年02月 日

1. はじめに

「**孤独・孤立対策の重点計画**」(R3.12.28)の基本方針(1)(2)を踏まえ、「**相談支援に係る実務的な相互連携の在り方**」をテーマとして、**ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制や地域で「相談」と「支援」をつなぐための各主体の連携等**を検討。
(※方針(1)：孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい社会とする
方針(2)：状況に合わせた切れ目のない相談支援につなげる)

2. 検討の視点

孤独・孤立に関する悩みは複雑化・多様化。相談窓口も分野やエリアに応じた様々なものが存在。各主体のみでは対応に限界。様々な相談窓口があるが故に相談を諦めてしまうケースも。
⇒**相談窓口体制や相談と支援をつなぐ体制の整備を推進。**
関係団体の連携を強化し、もって悩んでいる方々に各種支援策が着実に行き届くようにする。

3. 試行事業の実施

①目的

分かりやすい番号で入口を統一しつつ、あらゆる困りごとを一元的に受付。一つの大きなまとまりとして相談対応。必要に応じ、支援制度や地域の支援機関につなぐ。その在り方を実践的試行を通じて検討。

②意義

団体の専門性等による違いを尊重しつつ、共有できる知識や技術を高める。
⇒孤独・孤立に関わる支援の裾野の拡大。
⇒全体の相談対応の能力の底上げ。

③概要

- 統一番号を設定#9999
- 音声ガイダンスにより、利用者が分野を選択し、分野ごとの相談窓口につなげる。
- 共通の相談記録票、基本方針を作成。
- つなぎ支援コーディネーターを配置し、つなぎ支援が必要な事案が発生した場合等に調整、協議。
- 4回に渡って、実施方法等を変更しつつ試行。期間中は24時間体制。
- SNSで話したい人のために専用のチャットボットで案内。

4. 試行事業の成果、課題と対応案等

①成果

- **ワンストップの総合的な相談支援体制構築の素地を構築。全国各地の相談支援機関間の関係作りに貢献。**
- 孤独・孤立という幅広い相談に、つなぎ支援コーディネーターを含めチームで対応。
- **孤独・孤立の相談に対する対応方法等の共通認識や技術の向上。**
- 既存のダイヤルに相談していない新たな相談者にも対応。年末年始を除き、高い応答率で対応。
- 孤独・孤立の相談者の傾向の把握。

②課題と対応策

- **早期からのより広範な周知**(予め時期を決め、特定の期間に定期的に実施等)
- **相談体制の適切な強化**(定期的な実施、必要度の高い時間帯に重点)
- **つなぎ支援コーディネーターの育成・確保**(より多くの団体の参加、コーディネーターによる交流、情報交換)
- **相談支援にあたる人材の育成**(孤独・孤立に関する相談について実践を踏まえた情報共有等)
- **緊急対応が必要でない相談者の居場所の確保**(ピアサポートの推進やデジタル技術を用いたつながりの場の検討)

- **若年層への対応**(30代以下の相談は3割以下、広報活動の工夫、SNSの実施など)

③その他

- 音声ガイドは孤独・孤立での悩みに集約しつつも、一定の専門分野の回線も設けて実施することが望ましい
- 公的相談支援機関、公的相談ダイヤルとの連携を強化
- 中長期的により覚えやすい三桁番号導入の検討

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

分科会3：「声を上げやすい・声をかけやすい社会」に向けた取組の在り方

中間整理(案)概要②

令和5年02月 日

5. 相談支援の実務的な相互連携に向けて

- 相談から支援につなぐ実践に課題。各相談機関と支援機関との、相談期間に関わらない、情報交換・交流が必要。
- **地方における官民連携プラットフォームにおける社会源情報の整理・共有**、地方における孤独・孤立相談窓口との連携。
- 支援制度や相談先の広報も積極的に実施。

6. おわりに

- 今後さらに、**地域で「相談」と支援をつあぐための各主体の連携等**についての検討を深める。
- **「ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制」**については、今後の試行の成果や稼働を踏まえつつ、本格実施に向けた環境を整備。
- 中長期的には、地方における支援機関間の連携や相談窓口の進展の状況を踏まえつつ、**#9999から各地方の相談窓口につなぎ、国は地方が対応にしにくい時間帯や相談が集中する特定の期間等に重点をおく体制についても検討。**

(参考)孤独・孤立相談ダイヤル試行事業の概要

第1期の状況(7/7～7/14)

- 呼出件数：**14,678件**、接続完了：**3,823件**、応答率：**26.0%**
- 利用者が選択できる分野は8、以下の順に多かった。
①**孤独・孤立での悩み** ②**死にたいほどつらい気持ち** ③**生活困窮**
- つなぎに関して調整した深刻な相談対応：38件
- 相談者の年代（推定）は、中高年の利用が8割。
- 相談の類型は、心の病気や不調、自分の悩みを話せる場所がない、暮らし・お金、家庭や家族、同居人との関係、死にたい・消えたい気持ちの順に多かった。

12月1日(いのちの日)の状況

- ねらい：**いのちの日に合わせ、「孤独・孤立での悩み」に特化した相談日とし、広く協力を募り体制を強化するとともに、体制強化と合わせ、効果的に広報。**
- 呼出件数：**813件**、接続完了：**489件**、応答率：**60.1%**
(参考) 18歳以下 呼出件数 65件 (49件)
- 利用者が選択できる分野は2
応答率は、18歳以下：**60.0% (26.5%)** (※ () は第2期)
18歳より上：**78.4% (27.3%)**
- つなぎに関して調整した深刻な相談対応：12件

第2期の状況(8/30～9/6)

- 呼出件数：**10,353件**、接続完了：**1,998件**、応答率：**19.3%**
- 利用者が選択できる分野は8、以下の順に多かった。
①**孤独・孤立での悩み** ②**死にたいほどつらい気持ち** ③**生活困窮**
- 応答率は、**孤独・孤立:27.3% (10.5%)** (※ () は第1期)
死にたいほどつらい気持ち:78.6% (86.9%)
生活困窮:47.1% (12.6%)
- つなぎに関して調整した深刻な相談対応：30件

年末年始の状況(12/28～1/4)

- ねらい：既存の窓口の多くが閉まり、**利用者のニーズが高まる時期に実施。**
- 呼出件数：**26,567件**、接続完了：**1,165件**、応答率：**4.4%**
- 利用者が選択できる分野は3
応答率は、18歳以下：**57.8%**
性別の違和等18.3%
孤独・孤立:6.1%
- つなぎに関して調整した深刻な相談対応：17件

分科会 3 「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」
(中間整理案)

1 はじめに

- 孤独・孤立に至っても支援を求める声をあげやすい社会とするとともに、孤独・孤立の問題等を抱える当事者や家族等が、一人ひとりの多様な事情やニーズ等の状況に合わせて、切れ目がなく、息の長い、きめ細かな相談支援を受けられるよう、孤独・孤立対策の重点計画(令和3年12月、令和4年12月改定)の基本方針においては、「24時間対応の相談体制の整備」、「各種支援策につなぐワンストップの相談窓口(電話、SNS)の整備」、「各種相談支援機関の対等な連携による包括的な相談支援体制の整備」などが求められている。
- こうした状況を踏まえ、「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」をテーマとして、「ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制」や、地域で「相談」と「支援」をつなぐための各主体の連携等について検討することとした。
- 本分科会の検討開始と機を一にして、政府においては、長引くコロナ禍や物価高騰等を踏まえ、総合緊急対策の一環で、相談窓口へのアクセスの容易化、相談ニーズへの迅速な対応のため、「統一的な相談窓口体制の推進」事業として、24時間対応の新たな相談窓口体制について、緊急にモデルとして期間限定での試行を行い、相談支援機関間の連携強化を図りつつ、その分析・検証を踏まえ、将来的な統一的・総合的な相談支援体制の構築の検討を行うことになった。
- このため、分科会3においては、本事業と連携して、孤独・孤立対策官民連携プラットフォームの関係団体が連携して試行を行いつつ、上記の検討を行うこととした。

(参考) 孤独・孤立対策の重点計画(令和3年12月28日孤独・孤立対策推進会議決定) (抜粋)

1. 孤独・孤立対策の基本的考え方等

3. 孤独・孤立対策の基本方針

(1) 孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい社会とする

② 支援情報が網羅されたポータルサイトの構築、タイムリーな情報発信

孤独・孤立の問題を抱える当事者や家族等へ孤独・孤立に関する支援の情報を網羅的かつタイムリーに届けられるよう、ポータルサイト・SNSによる継続的・一元的な情報発信、24時間対応の相談体制の整備、各種支援施策につなぐワンストップの相談窓口(電話、SNS等)の整備、プッシュ型の情報発信等により、孤独・孤立に関する情報へのアクセスの向上を推進する。

(2) 状況に合わせた切れ目のない相談支援につなげる

①相談支援体制の整備（電話・SNS相談の24時間対応の推進等）

孤独・孤立の問題を抱える当事者や家族等が、一人ひとりの多様な事情やニーズ等の状況に合わせて、切れ目がなく、息の長い、きめ細かな相談支援を受けられるよう、全国において、各種相談支援制度の有機的な連携や各相談支援機関の対等な連携による包括的な相談支援体制の整備をさらに推進するとともに、電話・SNSのそれぞれの特性を踏まえた24時間対応の相談など多角的な相談支援体制の整備を推進する。

また、当事者や家族等を取り巻く多様な人が関わりつつ専門職も強みを発揮する発展的な相談支援の体制整備を推進する。

さらに、ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制及び相談と支援をつなぐ体制整備を検討する。

2 検討の視点

- 長引くコロナ禍は、自殺者数、DV相談件数への影響にも見られるように、孤独・孤立の問題の顕在化、深刻化の原因の一つとなっている。

令和4年4月の実態把握の全国調査では、

- ・20代～30代や低所得者層などで孤独を感じる割合が高い傾向があること
- ・孤立の観点で約1割の人が同居していない家族や友人たちと家族以外と直接あって話すことが全くなく、半数以上が人との交流につながるいずれの社会活動にも参加していないこと、
- ・さらに「孤独」を感じている多くの人が、相談先がない、または相談先が「身近な家族や友人」に限られていることが明らかになった。

さらに、物価高騰の影響も加わって、生活困窮等に関する不安や悩みを抱える者、悩みが深刻化する者が増加する恐れがあり、孤独・孤立に悩む者に対するきめ細やかな対応の強化が喫緊の課題となっている。

- また、孤独・孤立に関する個人の悩みは複雑化・多様化しており、相談窓口も、分野（自殺対応、DV問題対応等）やエリアに応じた様々なものが存在している。

しかし、各主体のみでは複雑・多様な課題への対処に限界があり、また、相談支援を求める当事者等の立場からは、様々な相談窓口があるが故に相談を諦めてしまうケースもあると考えられる。

- このような状況を打開していくため、相談窓口体制や相談と支援をつなぐ体制の整備を推進するとともに、関係団体相互の連携を強化し、もって悩んでいる方々に各種支援策が着実に行き届くようにする必要がある。

- 上記のような視点を踏まえ、試行事業を実施するにあたって議論した際には以下のような意見があった。

①統一的な相談支援体制

(関連する意見)

- ・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方がいい。
- ・一方で、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ことが理想。
- ・統一でねらうところと多様性やばらばらなところものあることをどう考えていくか。
- ・孤独・孤立は、非日常のだけではなくて、日常のとの組合せも想定され、相談事業は非常に幅が出てくるのではないか。
- ・相談といっても、抽象的な概念。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あり、「悩みを聞いてほしい」「傾聴してほしい」も相談に入り、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いてほしい」みたいな、支援も相談支援になるし、ニーズは幅広い。「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が必要になってくるのではないか。
- ・つながったとしても、対応した人のスキルがあまり高くないがゆえに相談者が残念な思いをしてしまうことが起きている。限られた情報から相談者の状況をアセスメントして、適切な返しをするには、非常に高い専門性が要求され、色々な知識も必要とされている業務。業界として意識的に取り組む必要があり、同時にすごく大変な労働なので、その人たちが疲弊しない仕組みや、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なチームでの対応みたいな動きも大事。
- ・相談機関に相談しようと思うと、自分のセクシュアリティについての話をしないといけないので相談しづらい、相談機関とつながれない、つながることに抵抗感がある、方が非常に多い。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ようになってくると思っている。
相談者は、複合的な悩みが背景にあっても、それを相談していいとそこまで思っていない、自覚していない人たちがいるので、セクシュアリティ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、孤立状況はどこから来ているのか、掘り出していくことが一つの大きな仕事。

②「相談」と「支援」のつなぎ

(関連する意見)

- ・孤立・孤独だから、つながりという視点の評価の仕方をと押さえないといけない。
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。
- ・引き継ぎの際の相談票、「この人はこういう人です」という情報や、聞き取りの項目については、フォーマットを統一したほうがよい。
- ・相談支援においても、結局、伴走型支援の概念が必要。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考えている。課題が複雑化し、短期で解決できないものが多い。

③その他

(関連する意見)

- ・話を聞いてもらいたいとか、問題解決だけでなく、検索サイトみたいなものを構築（既存サイトの活用、情報共有し新たなサイト構築）することも検討していくべきではないか。
- ・当事者が抱えている「こんなことは解決できない」「人には分かってもらえない」ということで、当事者の方が諦めてしまいような問題に支援者側がどう対応するか期待。
- ・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は課題。
- ・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る。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することが書かれている。
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いきたい。

3 試行事業の実施

①試行事業の目的

関係団体が連携し、現に、孤独・孤立で悩んでいる方々に対して、その相談先となり、緊急的に各種支援施策を届けるためのモデル的な取り組み。あらゆる困りごとを一元的に、「分野をこえて相談を受けつける」とともに、必要に応じて、実際に支援制度や地域の支援拠点、機関等に「おつなぎするまでの伴走」を想定。

これまで、多くの各支援機関は、基本的にそれぞれの専門性に応じて、それぞれに個別の「入口」を用意し、相談対応を行ってきたが、本試行では、民間の各ダイヤル

の協力のもと、緊急に＃９９９９という分かりやすい番号で入口を「統一」し、一つの大きなまとまりとして、相談対応を行う。そこから、支援制度や各地域の支援拠点、機関等に「つなぐ」までを意識し、その「在り方」について、実践的試行を通じて検討する。

②試行事業の意義

政府として統一的な窓口を作るのは初めてのこと。各支援機関が専門性の垣根をこえた横断的な取り組みであるが、それぞれの団体の専門性によって相談対応の方針や、対応の際のアプローチの違いがあることやその背景を尊重しつつ、そのうえで、共通する部分や共有できる知識や技術を高めていく。さらに、団体の枠をこえて学び合うとともに、実際の支援と一緒に携わっていく経験を積み重ねていくことで、孤独・孤立に関わる支援の裾野を拡げていき、ひいては、日本社会全体の相談対応能力や、地域の支援組織の底上げにもつなげる。

③試行事業の概要

- ・ 孤独・孤立対策官民連携プラットフォームの関係団体とともに企画・検討。
- ・ 関係省庁、電気通信事業者、各自治体等の協力を得て実施。
- ・ 令和４年度は電話相談について実施。名称は「孤独・孤立相談ダイヤル」
- ・ 統一の電話番号を設定（＃９９９９、フリーダイヤル 0120-494949）
- ・ 音声ガイダンスにより、利用者が分野を選択し、分野ごとの相談窓口につなげる。
- ・ 共通の相談記録票、基本方針を作成
- ・ １回線につき相談員２人とコーディネーター１人を配置
- ・ つなぎ支援コーディネーターを配置し、つなぎ支援が必要な事案が発生した場合や対応に悩んだとき、判断がつかないときなどに、Zoom 上で 24 時間、協議・調整が行えるようにする。協議に基づき、折り返し電話等の対応、面談・同行支援等を行う。
- ・ 相談機器については、協力団体への希望に合わせて、PC (Direct Calling)、スマートフォン (smartPBX)、固定電話と 3 系統の相談機器に接続して相談システムを構築。
- ・ ４回に渡って試行を実施（第１期(7/7 から 1 週間)、第２期（8/30 から 1 週間）、12 月 1 日（いのちの日）、年末年始(12/28 から 1 週間)）各回ごとに前回の課題を踏まえ、実施方法等を変更して試行。期間中は 24 時間体制で実施。
- ・ 孤独・孤立対策ウェブサイトに専用の特設ページを開設。孤独・孤立対策や関係省庁の twitter で情報発信内閣官房から自治体の孤独・孤立担当、厚生労働省、警察庁、文部科学省から地方自治体の関係機関へ通知
- ・ Google、Yahoo において検索連動型のダイヤルの広報を実施
- ・ SNS で話したい人のために専用のチャットボットを設け、ホームページにおいて、孤独・孤立相談ダイヤルと併せて案内

4 試行事業を踏まえた成果、課題と対応案等（試行事業の詳細は参考参照）

（１）成果

- 全国各地の相談支援機関の専門性を活かしつつ、相互の連携や協働を通して、孤独・孤立に関する相談に対応し、ワンストップの総合的な相談支援体制構築の素地をつくることができた。多くの団体が協働することで、相談者の多様性に寄り添うことができた。全国各地の相談支援機関間の顔の見える関係づくりにも貢献。
- 相談員２人とコーディネーター１人の体制を組め、孤独・孤立という幅広い、全国各地からの相談に対して、相談員が孤立せず対応できて良かった。また、つなぎ支援コーディネーターと Zoom 上で迷った時に相談できる体制は、安心感がありチームとして対応できて良かった。
- 相互の連携や協働を通して、孤独・孤立問題の相談に対する対応方法等の共通認識や技術の向上が図られつつある。ケース検討の場にもなる。
- 孤独・孤立のキーワードで、これまで既存のダイヤルに相談してなく新たに相談してくる人に対応することができた。それらを含め、年末年始の試行を除き、既存の全国規模のフリーダイヤルの相談等に比べると高い応答率で対応できた。
- 孤独・孤立キーワードで相談してくるのは、以下のような傾向が多いことが把握できた。
 - さみしい・話を聞いてほしい。
 - 身近に相談できる人や自分のことを理解してくれる人がいない。
 - 地域の支援機関等にはつながっているが不満がある。
 - これらの思いの背景には、家族関係などのトラブル・不和や、離別や死別、生活困窮、介護や子育ての疲れ、メンタルヘルスの課題などが複合的に重なっている場合が多い。

（２）課題と対策案

①周知・広報活動

（課題）

第１期が実質２日の広報で約 14,000 件の呼出件数があったのに対し、第２期は約 10,000 件、12 月１日も第２期の平日の呼出件数に及ばないなど、周知

広報活動が不足している。

年末年始については、テレビでの報道後に、呼出件数が大幅に増え、それまでの試行の呼出件数を上回る約 26,000 件になったことを踏まえても、潜在的な孤独・孤立の問題で悩む方に対して、十分に周知できていないことが示唆され早期からのより広範な周知や広報活動が必要である。

(対策案)

令和 4 年度の試行では、その都度、試行期間を決めての実施であったことから周知・広報活動の短期になる傾向があったところ。

今後は、月の特定の時期（例えば、月末や特定の曜日）などに、定期的、継続的に実施するなど、利用者にとって認識しやすく、早期から周知・広報活動を行うことが考えられる。

②相談体制の適切な強化

(課題)

令和 4 年度の試行では、その都度、試行期間を決めての実施であったことから、各相談機関は相談員やコーディネーターの確保に苦心した。

また、コロナ禍が長期化する中で、各相談機関の既存の相談業務も増える傾向にあるところが多く、相談ニーズに合わせた、適切な体制構築が必要である。

(対策案)

①の周知・広報活動の対応策と同様、月の特定の時期（例えば、月末や特定の曜日）などに、定期的・継続的に実施するなど、各相談機関の相談員等の確保・調整を図る。

あわせて、相談ダイヤルの試行結果を踏まえ、必要度の高い時間帯に重点を置くシフトにするなど相談体制の効率化を図る。

③つなぎ支援コーディネーターの育成・確保

(課題)

全国各地からの孤独・孤立という幅広い相談にチームとして対応する上で、つなぎ支援コーディネーターの役割は重要であるが、そのなり手は不足している状況にある、本ダイヤルの本格実施していくためには、その育成・確保が重要である。

(対策案)

より多くの団体につなぎ支援コーディネーターの Zoom 回線に参画して、経験を蓄積する。

また、相談実施期間外に、コーディネーターによる交流、つなぎ支援の情報交換の場を設ける。

④相談支援に当たる人材の育成

(課題)

孤独・孤立の相談ダイヤルには全国各地から、幅広い相談がくることができ、それにチームで対応していることから、孤独・孤立に関する相談への実践的な資質向上の場になっている。一方で、短い試行期間中の実践だけで十分とは言い難い。

(対策案)

相談支援期間にかかわらず、コーディネーター等が孤独・孤立に関する相談について実践を踏まえた情報共有を行う学びの場を設け、孤独・孤立に関する幅広い相談に対応できる人材の育成・資質向上に資することが考えられる。

⑤緊急対応が必要でない相談者の居場所の確保

(課題)

孤独・孤立相談ダイヤルの相談者については、支援制度につながり支援は入っているなど、緊急の対応は必要でないが、孤独を感じており、普段から人とつながれる場の確保が必要と考えられる相談者がいる。

(対策案)

上記のような、相談者については、該当者の状況にあう居場所が地域にないことも多い。このためピアサポートの推進や、メタバースのようなデジタル技術を用いたつながりの場を設けることも検討することが考えられる。

⑥若年層への対応

(課題)

孤独・孤立相談ダイヤルについては、いずれの試行においても、30代以下の若年層の相談が全体の3割以下となっている。孤独・孤立の実態調査では、20代、30代の孤独感が強い傾向が出ており、これらの方々への対応が十分にできていないと考えられる。

(対策案)

若年層をターゲットにした周知・広報活動を工夫するとともに、媒体の多様性に留意しつつ、若年層のコミュニケーションツールとして定着しているSNSによる相談も併せて実施することが望ましい。

(3) その他、留意すべき点

○音声ガイダンスで選択する分野について

第1期、第2期においては、音声ガイダンスにより8分野選択できるようにし

ていた。12月1日の試行の際には、それまでの相談の6割弱が孤独・孤立での悩みであったことや、その応答率が低かったことを踏まえて、孤独・孤立での悩みに集約して実施した。（18歳以下と18歳より上の方の2分野）

一方で、専門分野（女性の悩み等）について、必要に応じて、当該分野の支援団体につなぎ、折り返し電話で対応することを想定したが、つないだ実績はなかったところ。セクシュアルマイノリティのように、明示的に相談してよいことがわからないと相談しにくい傾向もあることから、孤独・孤立での悩みを軸としつつも、一定の専門分野の回線も設けて実施することが望ましい。

○公的相談支援機関、公的相談ダイヤルとの連携

令和4年度は、緊急対応として、民間の各種相談機関が連携して相談対応を行い、必要に応じて、公的な相談支援機関につないだり、各分野の相談ダイヤルについて情報提供を行ったところ。心の病気や不調、暮らし・お金などの相談が多いことを踏まえると、今後はさらに、精神保健福祉センターや生活困窮者自立相談支援機関等と本ダイヤルとの連携を強化していくことを検討していく必要がある。

○3桁番号の導入

#9999については、一度認識すれば誰もが覚えやすい番号であり、相談アクセスの容易化に貢献していると考えられる。一方でIP電話からはかけられないなどの制約もある。このため、より孤独・孤立で悩む方へのワンストップとしての役割を果たすためには、中長期的には、3桁番号で実施できるようにすることが望ましい。

5 相談支援の実務的な相互連携に向けて

○相談と支援のつながりについて

（課題）

孤独・孤立相談ダイヤルの試行に当たり、相談と支援の連携強化を図るため、孤独・孤立官民連携プラットフォームの関係団体に呼びかけて、つながり先に応じていただける団体の概要等を紹介するリストを作成し、共有したが、具体につなぎ先としてつなぐ事例はほとんどみられなかった（情報提供は除く）。

相談者から具体の相談を受けてつなぐ際には、コーディネーターが、以前から熟知している関係団体等につなぐ傾向が強く、孤独・孤立相談ダイヤルの実践を通じて、新たなつながりをつくるまでには至っていない。

（対策案）

- ・相談期間に関わらず、各相談機関や関係機関との相互理解や情報交換、交流の促進。
- ・各地方において、孤独・孤立に関する官民連携プラットフォーム構築が始まりつつあり、立ち上げにあたって、各地域内の社会資源の整理を行うところも

ある。これらの情報を整理して共有していくことが考えられる、

また、プラットフォーム構築に合わせて、県において孤独・孤立を含めた相談ダイヤル・窓口を実施し、県内の支援機関等と連携して、相談から支援につながりも始まっている。本ダイヤルとこれらの相談窓口との連携を強化していくことも有効と考える。

（参考）地方における孤独・孤立に関する相談窓口の例

鳥取県では令和4年11月に「生活困りごと相談窓口」を開設し、電話と窓口で孤独・孤立で悩んでいる方の相談を受け付けている。相談の入り口として悩みを受け止め、相談内容に応じて専門の相談窓口や鳥取県の官民連携プラットフォームの構成員等をはじめとする支援機関等につなぐこととしている。

○支援制度や相談先に関する更なる情報提供

孤独・孤立に関しては、悩みに応じて様々な支援制度や相談先があるが、十分に知られていない実態もあるところ。これらの情報を一元的に提供する孤独・孤立ウェブサイトの更なる周知など、これらの支援制度や相談先の広報もさらに積極的に行う必要がある。

6 おわりに

「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」についてのテーマのうち、令和4年度は、統一的な相談窓口の推進（孤独・孤立相談ダイヤル（#9999））試行事業を行いつつ、それを踏まえて検討を行ったことから、主に「ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制」の成果や課題、対応案等についての整理が中心となった。

分科会3としては、今後さらに、地域で「相談」と「支援」をつなぐための各主体の連携等についての検討を深めていきたい。

また、「ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制」については、対応案を踏まえた試行を今後実施し、その成果や課題を踏まえつつ、本格実施に向けた環境を整えていく必要があると考える。

さらに、中長期的には、地方における孤独・孤立対策のプラットフォームの構築や支援機関間の連携、相談窓口の進展の状況を踏まえつつ、#9999のような統一の入り口から、各地方における孤独・孤立の悩みに対応する相談窓口につなぎ、国においては、各地方における相談窓口が対応していない日中以外の時間帯や相談が集中しやすい特定の期間、専門分野の相談等に重点をおいた体制を組んでいくことを検討していくことが、相談と支援の円滑化の観点から望ましいと考える。

(参考)「統一的な相談窓口の推進(孤独・孤立相談ダイヤル(#9999))」試行事業の概要

(1) 第1期試行 (7月7日(木) 10:00~7月14日(木) 10:00)

①実施概要

- ・音声ガイダンスにより利用者が分野を選択し、各相談窓口につなげる
- ・分野8つ(生活困窮、外国語での相談、死にたいほどつらい、女性の悩み、セクシュアルマイノリティ、シングルマザー。18歳以下、孤独・孤立(いわゆる何でも)相談)
- ・電話相談での協力は11団体。延べ回線数は〇回線。

②結果概要

- ・呼出件数は、14,678件、接続完了は3,823件 応答率は26%
利用者が選択した分野は、孤独・孤立(いわゆる何でも相談)56.0%、死にたいほどつらい33%、生活困窮の順8.0%で多かった。
- ・応答率は、「死にたいほどつらい気持ち」は86.9%、「生活困窮でお悩みの方」は12.6%、「孤独・孤立でお悩みの方」は10.5%
- ・つなぎ支援コーディネーターと調整した相談対応は38件
(相談記録の分析から)
- ・相談者の年代(推定)は、中高年が多く、30代以下の推定若年は15%。
- ・相談の類型は、心の病気や不調、自分の悩みを話せる場所がない、暮らし・お金、家庭や家族、同居人との関係、死にたい・消えたい気持ちの順に多かった。
- ・つなぎ支援の必要性を感じた相談は79件

③課題

- ・広報開始が実質2日前となり、さらに広報周知が必要(特に外国人、18歳以下(こども)が少なかった。
- ・応答率が低い分野の「孤独・孤立でお悩みの方」(10.5%)「生活困窮でお悩みの方」(12.6%)の体制強化
- ・相談記録の相談類型の選択肢に具体の相談の前段階にあたるものが必要。
- ・つなぎ支援について「認識」共有の場が必要。
- ・頻回者からかかってくるが、少しでも多くの悩んでいる人に対応できるようにすることが必要。(ただし、こどもは、相談内容が決まっているわけではなく、繰り返し受け付けて、信頼関係を築くことも大事。)

(2) 第2期試行(8月30日(火)10:00~9月6日(火)10:00))

①特色

第1期の結果を踏まえ、実施体制を強化、変更
新学期前のこどもが不安な時期も踏まえ実施

②実施体制(第1期からの変更点)

- ・新たに社会福祉士会が参加。相談窓口の協力団体は12団体。延べ回線数は○回線。
- ・相談ニーズが高く、応答率の低かった分野「孤独・孤立でお悩みの方」「生活困窮でお悩みの方」の相談体制の強化（両分野に社会福祉士会が参加。「孤独・孤立でお悩みの方」を担当する日本産業カウンセラー協会が1回線から2回線に増。
- ・深夜帯は1分野（孤独・孤立でお悩みの方）1回線に縮小
- ・音声ガイダンスの順番を変更（1番を「18歳以下の方」、2番を「孤独・孤立でお悩みの方」に変更）
- ・外国人について12か国語でのツイートにより広報
- ・2日目から頻回の方より新規（2回以下）の相談を優先するシステムを導入。
- ・全国フードバンク推進協議会の協力により、相談を踏まえ、食料支援が必要な場合、1世帯1回のみ食糧支援を行う仕組みを導入

③結果概要

- ・呼出件数は、10,353件、接続完了は1,998件 応答率は19.3%
利用者選択した分野は、孤独・孤立でお悩みの方55%、死にたいほどつらい気持ち31%、生活困窮でお悩みの方6.0%の順の順で多かった。（第1期と同様の傾向）
- ・応答率は、「孤独・孤立でお悩みの方」27.3%、死にたいほどつらい気持ち78.6%、「生活困窮でお悩みの方」47.1%。
- ・つなぎ支援コーディネーターと調整した相談対応は30件(38件)
- ・新規(2回以下の)で音声ガイダンスを選択した方の接続率は5割程度で推移。
- ・全国フードバンク推進協議会との連携による食料支援の実績は2件。いずれも一人ぐらしの男性。
（相談記録の分析から）
- ・相談者の年代(推定)は、中高年が多く、30代以下の推定若年は24%。
- ・相談の類型は、自分の悩みを話せる場所がない、心の病気や不調、暮らし・お金、家庭や家族、同居人との関係、死にたい・消えたい気持ちの順に多かった。

- ・ つなぎ支援の必要性を感じた相談は 43 件

(3) 12 月 1 日 (いのちの日) 試行 (12/1 (木) 12:00～12/2 (金) 12:00)

①特色

第 1 期、第 2 期の結果を踏まえ、

- ・ 相談ニーズの最も高い「孤独・孤立での悩み」に特化。
- ・ いのちの日にあわせ、1 日に限ることで相談体制を強化。

②実施体制

- ・ 音声ガイダンスは 1 番「18 歳以下の方」 2 番「18 歳より上の方」に集約。
- ・ 参加団体数は、14 団体。延べ回線数は 93 回線。
- ・ 専門分野（女性の悩み、セクシュアルマイノリティ、独り親、外国語での相談）については、必要に応じて、当該分野の支援団体につなぎ、折り返し電話で対応。
- ・ 広報チラシ（大人用と 18 歳以下用）を作成して広報。

③結果概要

- ・ 総呼出数：813 件、接続完了数：489 件、応答率：60.1%
（参考）18 歳以下 呼出件数 65 件（第 2 期は 49 件）
- ・ 応答率は、18 歳以下より上、78.4%（第 2 期は 27.3%）
18 歳以下、60.0%（第 2 期は 26.5%）
- ・ つなぎ支援コーディネーターと調整した相談対応は、12 件
- ・ 全国フードバンク推進協議会との連携による食料支援の実績は 1 件
- ・ 専門分野へのつなぎはなし

（相談記録の分析から）

- ・ 相談者の年代（推定）は、中高年が多く、30 代以下の推定若年は 26%。
- ・ 相談の類型は、心の病気や不調、自分の悩みを話せる場所がない、暮らし・お金、家庭や家族、同居人との関係、仕事・職場の順に多かった
孤独・孤立に特化したためか、第 1 期、第 2 期に比べ、死にたい・消えたい気持ちが減少。
- ・ つなぎ支援の必要性を感じた相談は 17 件

(4) 年末年始の試行 (12/28 (水) 9:00～1/4 (水) 9:00)

①特色

既存の窓口も閉まり、利用者のニーズが高まる年末年始に実施。

②実施体制

- ・ 12 月 1 日の実施で専門分野のつなぎがなかったことを踏まえ、セクシュアルマイノリティの分野を改めて開設。

- ・音声ガイダンスは、1 番「18 歳以下」、2 番「セクシュアルマイノリティ」、3 番「孤独・孤立でお悩みの方」とする。
- ・相談窓口の参加団体は 10 団体。延べ回線数は 35 回線。

③結果概要

- ・呼出件数は 26,567 件、接続完了は 1,165 件、応答率は 4.4%
- ・つなぎ支援コーディネーターと調整した相談対応は、17 件
- ・全国フードバンク推進協議会との連携による食料支援の実績は 3 件
(相談記録の分析から)

「孤独・孤立対策強化月間」の設定について

○分科会 1 「「声を上げやすい・声をかけやすい社会」に向けた取組の在り方」の検討成果の対策案の一つに「孤独・孤立対策強化月間（週間）の設定」があります。情報提供や啓発活動などの孤独・孤立対策を集中的に取り組むことで、効果的に社会全体に浸透するために推進していくものです。この趣旨を踏まえ、今般、プラットフォームとして会員、協力会員、賛助会員すべての皆様による投票をもって月間の時期を設定したいと考えております。ついては、以下 3 (or 4) 案の候補から投票ください。結果については、総会において御報告いたします。

【案】孤独・孤立対策に由来し、他の月間にかぶらない月を候補

・月間の案（○…候補理由・メリット、×…デメリット）

案の 1 「2 月」

○…日本における孤独・孤立対策に由来のある月（2/12 孤独・孤立対策担当大臣任命、2/19 孤独・孤立対策担当室設置、2/25 プラットフォーム設立）。

自殺者数が多い 3 月、4 月への予防期の位置づけにもなる。

×…寒さや雪等によりイベント開催に適さない。

案の 2 「5 月」

○…GW明け（五月病）で、自殺者数が多い月、社会とのつながりがなくなりやすい時期。

語呂によるキャッチフレーズを作りやすい（「孤独・孤立（こどく (5/19) ・こりつ）を考える日」等）。

×…GWを除くとイベント候補日程が少なく、人員確保に難あり。

案の 3 「6 月」

○…今後の国際連携を見据える（英国の孤独認知週間：2022 年は 6/13～6/17 に実施）。

×…我が国の観点からの根拠がうすい。

案の 4 「12 月」

○…年末年始やクリスマスなどに孤独を感じやすい時期、生活困窮に陥りやすい時期

×…年末年始を除くとイベント候補日程が少なく、人員確保に難あり。「歳末たすけあい運動」等があるため注目がうすれる懸念あり。

※既存の月間または週間では、特に秋口（10月・11月）に多く集中している傾向があるため、それ以外の月を候補案とした。

※多くの団体ほか、キャンペーン等イベント実施を行う日程を広く選択できるよう、週間ではなく「月間」とすることとしたい。

※投票の結果、上位2案の得票差が数票の僅差であった場合は、決選投票を実施。

○運用案

- ・分科会1の成果文書の内容を踏まえ取組を実施（別紙）。
- ・会員が実施する関連する催事とタイアップする（催事を登録してもらう）。

○その他

- ・本格実施は、準備期間を含め令和6年からとしたい。
- ・今回の月間設定は当面の実施月とし、今後の状況に応じ実施月を見直すことも考慮。

分科会 1 「声を上げやすい・声をかけやすい社会」
に向けた取組の在り方
(月間に関連する記載抜粋)

【4 対策案】

① 制度を知らない層

・孤独・孤立対策強化月間・週間等の設定により、集中的な啓発活動に取り組む。

② 制度は知っているが相談できない層

・孤独・孤立対策強化月間・週間等を設定し、集中的に取り組む。

【5 おわりに】

声を上げやすい・声を受け止める・声をかけやすい社会に向けて、3つの視点から課題と対応策の検討を重ねた。その結果、対策案として、①制度を知らない層は、「プッシュ型」、「アウトリーチ型」の情報提供や啓発活動、②制度は知っているが相談できない層は、相談対応の拡大・オンライン化や啓発活動、③相談者（相談を受ける人）になりうる層は、実践者の事例紹介や各セクターとの連動、相談者になりうる層の育成等が有効ではないかと考えた。

これらの対策案については、広く官民が連携して取り組むことが必要である。また、③相談者になりうる層の育成を基盤にして、「孤独・孤立の理解者の増加・育成」のためのイベントやキャンペーン企画などによる啓発活動を「孤独・孤立対策強化月間等」に集中的に取り組むことが効果的である。

分科会 1 としては、上記の取組の進捗を確認しながら、孤独・孤立の社会環境の変化や実態を把握しつつ、さらに検討を行っていく。

なお、「プッシュ型」、「アウトリーチ型」の支援については、分科会 2、分科会 3 の議論とも連携しながら検討をしていくこととしたい。

令和5年度 新しい取組について（案）

「孤独・孤立対策に資する官民・民民連携による特色ある取組の推進」

【概要】様々な取組を「知り」また「知ってもらう」さらには「讃える」。
 ○地方における官民連携プラットフォームの構築が始まり、孤独・孤立対策推進法案が今後成立した暁には、地方における孤独・孤立対策が本格的な段階に入るところ。一方で、孤独・孤立対策は、分野が幅広く多岐にわたり、「何からはじめたらよいか判断に迷う」、「実践されているものにはどんな取り組みがあるのか十分に知られていない」といった現状にある。このような状況を踏まえ、様々な孤独・孤立対策に効果があると思われる取組事例を明らかにし、認知向上や取組の推進を試みる。

○取組内容

- 1 地方における既存の活動から、孤独・孤立の予防等に効果が表れている取組事例を集める。
- 2 特に、様々な分野による関係機関・法人・企業などが参画し連携している取組事例を対象とし、その内容に応じ事例を分別して、会員をはじめ自治体や関係機関へ事例紹介する。
- 3 その事例について、孤独・孤立対策に効果があると思われるポイントを評価し、例えば「先進的」、「新たな分野」、「持続性」等、総合的に勘案し、優れた取組事例に対し「孤独・孤立対策アワード」を贈る。
 ※優秀賞の他、例えばアイデア目線の特別賞も用意。

○孤独・孤立対策アワード

- ・集める取組事例は、会員以外も含め授与の対象とする（団体が非会員であれば入会を促す）。
- ・総会と同時開催する「関連イベント」の一部を賞の授与式に充てる。

○担当幹事

- 令和4年度の分科会の担当幹事以外の幹事団体を積極的に募りたい。
- ・主には、上記の取組内容1～3の企画等について打合せを重ね、孤独・孤立対策アワードの受賞の評価・選考等を実施する。