

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム 分科会3 議事録

(開催要領)

1. 開催日時：令和7年3月19日（水）15:00～16:00

2. 場 所：オンライン開催

3. 出席者：

<担当幹事>

遠藤智子	一般社団法人 社会的包括サポートセンター（よりそいホットライン）
根岸親	特定非営利法人 自殺対策支援センターライフリンク
高橋良太	社会福祉法人 全国社会福祉協議会
堀井茂男	一般社団法人 日本いのちの電話連盟
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
小森雅子	認定特定非営利活動法人 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）
近藤恵子	特定非営利活動法人 全国女性シェルターネット
米山廣明	一般社団法人 全国フードバンク推進協議会

<オブザーバー>

根岸督和	特定非営利活動法人 あなたのいばしょ
------	--------------------

<構成員>

LGBT法連合会、一般社団法人 フードバンク八王子等、計40団体50名

<事務局>

大西連	内閣府孤独・孤立対策推進室 参与
松木秀彰	内閣府孤独・孤立対策推進室 参事官
荒川裕美	内閣府孤独・孤立対策推進室 参事官補佐

(議事次第)

1 開会

2 議題

(1)経過説明

- ・令和6年度年末年始期間における孤独・孤立相談の実施に関するご報告
- ・これまでの試行実施結果を踏まえた課題整理および今後の孤独・孤立相談の方向性に関して

(2)意見交換

(3)その他

3 閉会

(資料)

(資料1) 分科会3（第3回） プログラム

(資料2) 令和6年度年末年始孤独・孤立相談ダイヤル実施報告書

(資料3) 統一的な相談窓口体制の推進

(議事録)

○荒川氏 お時間になりましたので、これから孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム分科会3の第3回を開始させていただきます。本日はお忙しい中、ご参加いただきましてありがとうございます。

本日司会をさせていただきます、事務局の内閣府孤独・孤立対策推進室の荒川です。よろしくお願いいたします。

本日の分科会は、Microsoft Teamsによるオンライン開催としております。

それでは、早速事務局より本日のプログラムについてご説明いたします。まず議題1、経過説明としまして、担当幹事の社会的包摂サポートセンター、遠藤さまより、資料2を用いて、令和6年度年末年始期間における孤独・孤立相談の実施に関するご報告をご説明いただきます。また、続いてあなたのいばしょ、根岸さまより、参考資料に基づき今回の孤独・孤立相談におけるチャット相談について、振り返りのコメントを頂きたいと思います。その後、内閣府孤独・孤立対策推進室、松木参事官より、資料3を用いてこれまでの試行実施結果を踏まえた課題の整理、および、今度の孤独・孤立相談の方向性についてご説明させていただきます。その後、15時25分から30分ごろより意見交換に移らせていただきます。終了は16時ごろを予定しております。

それでは早速ですが、経過説明としまして、令和6年度年末年始期間における孤独・孤立相談の実施に関するご報告について、遠藤さまよりご説明をお願いいたします。

○遠藤氏 ありがとうございます。全部でここに、お手元の資料が二十何ページかありますので、簡潔に所々ご説明していきます。

まずは2ページをご覧くださいと思います。協力団体について16団体71拠点ということで、昨年よりはちょっとメンバーの顔ぶれは変わっておりますが、このメンバーでやっていたきました。

相談の流れは、大体もう皆さんもご案内かと思うのですが、今回につきましては電話対応とともにチャットシステムを開発してチャットもやらせていただきました。そのチャット開発に伴って、電話相談とチャットと、それからメール相談と、全部の相談票の電子化を、キントーンの上ではなくてシステム上で電子化をさせていただいたというふうな、ひとまとまりのシステムで今回はやらせていただいております。

次のページをお願いします。チャットと電話とメールとみんな同じようにつなぎ支援という形で、これも朝の例えば10時から1つのクールが始まるんですけど、その時に大きなZoomで皆さんつなぎのコーディネートに入っていて、つなぎ相談があった時には、その中で皆さんがここで検討していただくという形も踏襲させていただいております。

次のページで、つなぎ相談の記録だけではキントーンで残しているということを書いてありまして、その次に電話回線数をご覧ください。実施期間中、孤独・孤立でお悩みの方の電話の時間帯ごとの平均回線数、日によってちょっと前後はするんですけども、24時間つなげているのが2本でございます。その後、昼間の時間帯だけというのは1、2、3、4、5本ですね。それから、18歳以下、女性相談、被災の電話、セクシュアルマイノリティの電話というふうに見ていただければ、このような形で回線を置かせていただきました。

次のページにさせていただきます。総架電数でございます。電話の総架電数は1万9,463件、応答件数、つながった件数は2,026件ですね。全部で応答率は10.4%になりました。ワン切りなどもいるんですけど、そのようになりました。次に電話相談窓口別については孤独・孤立相談は1万1,329件ということで一番多くなっております。

次に9ページです。日別の架電数を見ていただきます。やはり25日、26日、27日と公的施設がやっているとそこそこではそんなにばかりでなくて、28日からはどんと増えるという形になっていて、一番多かったのが1月1日だったということが分かるようになっております。

次は11ページです。相談支援の概要ということで、今回参加の相談員は延べ305人、参加コーディネーターは延べ129人で、支援のつなぎの支援コーディネーターは26人に参加いただきました。

相談記録のところですけども、記録が残っているものは1,531件ですね。先ほどの2,026件はワン切りも入っている数なので、相談として成立をしたのが1,531件ということです。その中でつなぎ支援は13件、食料支援が6件でございました。こんなに多かったのはこれが初めてです。また今回初めての試みであるSNSの相談/チャット相談記録は250件ということでした。

次に13ページです。繋ぎ先へつながった相談者の状況です。生活困窮の方が多くて、5年目に仕事をクビになって1日100円程度の生活とか、1人暮らしで今財布に500円しかないとか、相談支援やっていらっしゃる方の中では、ついに孤独・孤立対策のところにもこのような差し迫った方がつながってこれるようになったのかなってことが、お分かりいただけるかと思えます。

続いて相談者の全体的なプロフィールです。年代を見ていただきますと、電話相談は50代からの相談が22%、SNSの相談は18歳未満からの相談が最も多い。もうはっきり分かれていますよってことが分かりました。

性別を見ていただきますと、電話相談は男性と女性が5対5なんです。普通そんなことはないで、孤独・孤立対策は男性がかけてくる事例が高いと私は思いました。SNS相談も男性と女性で6対3なんです。2対8ぐらいの感じになることが多いので、孤独・孤立は割と男性の方がかけやすい、相談しやすいのかなって思っているところでございます。

続いて居住形態です。電話相談では1人暮らしの方からの相談が550件、SNS相談は家族と同居している方が66件。これは年代によりますので、若年層はやはりまだ同居してる形が多いよということで説明は付くのかなと。

生活保護の受給状況ですけども、生活保護を受給していることが分かったのは全体の2割でございました。少し少ないのかなというのが私の感想ではございます。

それから、障がいを抱えていらっしゃるかどうかです。障がいを持っていることが分かった方は全体の57%、33%は手帳の確認ができていたということでございます。やはり割合が高くなると思えます。

お仕事については、仕事がないってことが分かってる方が半分いらっしゃいました。

これから先は少し長くなるので、あとはお読み取りかなと思うんですけど、相談対応としては傾聴が一番多い形でした。

続いて20ページです。孤独・孤立の背景というのがありまして、今のところ多いなと思っているのが私的ケアネットワークについての悩みです。困った時に助けてくれる人がいないんですと言ってる方たちが割合として多い。それから、その次の差別や偏見についての悩みというところも、割合として高くなっています。

続けて、メンタルヘルスの関係とストレスの関係ってところがとても高くなっていますということも記載しています。

総じて障がいをお持ちの方と、精神疾患を抱えている方と、私的に頼れる方がいない方という方が割合として多くて、今回は生活困窮の方がとても多かったなというふうなことだったかなと思います。以上です。

○荒川氏 遠藤さま、ご説明ありがとうございました。

続きまして、今回の孤独・孤立相談におけるチャット相談にご協力いただきました、あなたのいばしょ 根岸さまより、年未年始の実施を振り返ってのコメントをお願いいたします。

○あなたのいばしょ 根岸氏 こんにちは、根岸でございます。では、2～3分で私どもの振り返りをさせていただきます。いろいろ技術的なところは割愛して、事業全体について私どもの総意という観点でお話させていただきます。

まず、私どももそうなんです、SNS相談では「信頼できるのか」という観点が大きな分岐点になるという意味ですと、今回非常に信頼できる窓口というのを認知ができて、相談を頂いたのかなと思っております。まず、信頼がある中である一定数の方が、普段つながれる誰かがいない中で、このSNS相談にご相談を頂いて、つながることができたのは一定の成果かなと思っております。

一方で、私どももSNS相談を専業でやっておりますので、参加させていただいたメンバーが、私どものチャット相談と今回参加させていただいたチャット相談での差を感じることに、それを法人へ持ち帰って、今回の経験を基に私どもの業務改善であるとか効率化に結び付いた、そんなコメントもございました。

加えて、そういった感じ方もあるんだなと思ったのは、私自身もこういった場に結構参加しておるんですが、いわゆるいち相談員にとっては、こういった国のプロジェクトに参加するという経験がなかなかない中で、自分が参加することによって、今まさに国全体で孤独・孤立の問題に対応してるということと、その中で電話やSNSという両面でつながりたい人がつながれるツールを選んでつながっている・・・そんな活動に参加できたっていったところが、非常に良い相乗効果があるというのが現状です。次回も私ども手を挙げて参加し、職員が非常に前向きに取り組めるように、いろんなメンバーに参加してもらおうと思っております。

簡単でございますが、述べさせていただきました。ありがとうございます。

○荒川氏 根岸さま、ありがとうございます。

続きまして、これまでの試行実施結果を踏まえた課題整理、および、今後の孤独・孤立相談の方向性について、松木参事官よりご説明をお願いします。

○松木氏 内閣府孤独・孤立対策推進室参事官をしております、松木でございます。私からは資料3に基づきまして、これまでの振り返りと、それから、今後どのようにこの相談ダイヤルを実施していくべきかという大きな方向性の議論に資する資料ということで、資料3を説明させていただきます。

まず、統一的な相談窓口体制の推進という形でこの相談ダイヤルをスタートいたしました。令和4年から当時、野田大臣の時からスタートしているんですけども、もともと関心事項は電話の相談窓口が乱立していて、利用者にとってすごくばらばらで分かりにくいのでそこをワンストップ化しつつ、かつ、具体的な困り事を抱えてる人を、地域の具体的な支援リソースまでちゃんとつなげられる仕組みをつくるにはどうしたら良いかといったような関心から、どういった形を取れば、そのような相談体制が実現できるかということを探るための試行を行うといったような事業としてスタートしております。

令和4年に7月7日から1週間程度を試行したことを皮切りに、これまで計7回の試行を行っているということでございます。この試行に当たりましては、プラットフォームに参画いただいているさまざまな相談事業系の団体さまのご協力、それから、全国で相談を対応いただいているさまざまなNPOさんとか、いろいろな方にご協力を頂いて、横の連携もつくりながら実施してきたという事業でございます。

#9999というのがこの統一番号という形で、7回この番号から相談を受けて、必要に応じてつながぐということを実施してきたというものでございます。

次のページになりまして、まず第1期から第6期まで、最初令和4年第1期から第4期まで実施をさせていただきました。最初が7月7日から1週間、2回目が8月30から9月6日まで、夏休み明けということでこの時期に実施してみると。第3期はいのちの日ということで12月1日から2日、第4期が年末年始ということで、12月28から1月4日の1週間ということで、4回実施をいたしました。この令和4年は、どの時期に実施するのが効果的であるかということも検証するという意味で、さまざまな時期で4回に分けて実施をしたという年でございます。

この中で最も呼び出し件数などが多くて、やはりニーズが高そうに見えたのが、この第4期でございます。12月28日から1月4日。やはり年末年始というのは、地域においても窓口が閉まってしまったりして、相談するところがなくなって、こういったところに、我々の#9999のほうに電話をかけてくださるのかなってということで、第5期につきましては、では、年末年始に集中的にやってみようということで、令和5年はこの1回だけなんです、その代わり3週間ずっとロングランでやるということを実施いたしました。

令和5年の12月15日から1月4日まで、クリスマスシーズンも近くなって寂しい人が増えるかなということで、その時期を丸々含む形で実施をしたってということなんです。結果的には、やはり先ほどの遠藤さんのご報告でも25、6、7あたりはまだ役所が開いてるから、そこまで伸びなかったっていうお話もあったんですけど、やはりこの第5期の時も15からクリスマスのあたりまではそんなに件数がグッと伸びることはなくて、やはりそれが終わったあたりから増えたっていうのが見えたってのが、第5期の結果でございました。

第6期は、やはり同じように地域の窓口が閉まることが多いゴールデンウィーク中やってみようってことで、この時は孤独・孤立対策の強化月間になりましたので、5月2日から5月7日の5日間で実施をしたというところでございます。5日間ということでしたので、トータル数は5,000件の呼び出し件数ですが、割とやはりニーズは高そうだなといったようなところは見えてきたところでございます。

次が第7期で直近のものになりますが、この時の特徴は、この時初めて電話相談の他にチャット相談を並べて実施したということでございます。最初の関心のスタートがやはり電話相談の番号が乱立しているというところがあったので、そこからスタートしたのですが、やはり相談のツールというものは、相談をする人が選べたほうがいい。自分はチャット相談がいい、自分は電話相談がいいってことで選べたほうがいいということと、やはり2大相談ツールになっておりますので、ここは並べて使うのが理想であろうということで、ここで初めてチャット相談を並行して実施したということでございます。

次のページにいまして、以上が第7期までのものなんです、ここから今後どういう方向でこの相談内容をやっていくかということを考えるための資料というふうに整理しております。いったん第1期から第4期までの実施した段階で中間報告をまとめております。赤字部分をご覧くださいと、#9999のような統一の入り口から、各地方における相談窓口につないでいく。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とか、相談が集中しやすい特定の期間などに重点を置いて対策を組んでいくっていうのが、今後の向かうべき方向性ではないかということがいったん整理をされたというところでございます。

その次のページですね。これはもう少し詳細に第4期までの実施の中で見えてきた課題ごとに、その後の試行で見えてきた向かうべき方向性みたいなものをちょっと整理したものでございます。いつの時期に実施するのが良いかということについては、やはり地域の役所が閉まってしまう年末年始、あと、ゴールデンウィークが効果が高いのではないかということが見えてきたかなというふうに思っております。

また、孤独・孤立対策の相談窓口ですので、孤独・孤立に悩む方っていうカテゴリーは常に設けておりまして、それに加えて18歳以下の方とか、女性の悩みとか、そういうカテゴリー的

な立て方も大体定着をしてきたのですが、第7期でチャットを初めて電話相談と併用してやってみたところ、やはりチャットもすごくニーズがあって、特に若い年代の方がチャットをいろいろやはり選んでいるとか、自分が選びやすいツールとして、電話よりチャットのほうを選んでいる方もいるのかなというのが見えてきましたので、こちらはやはり方向性としてはチャットも合わせてやっていくのかなというふうに思っているところでございます。

その3つ以外は、やはり相談員の方の負担がすごく大きいっていうのが、私も参画してみてもちょっと見えてきたので、AIとかをうまく活用していつてはどうかとか、そういったものを感じたところを、ちょっと今後の方向性としてどうだろうかという事で、書いてるというものでございます。

次のページでございます。これを踏まえて、今日ぜひこの分科会3でコンセンサスを得たいなっているところが、このテーマと書いてある、ちょっと上に四角で囲ってるこの3行の部分でございます。人間×AIですね。AIは相談員をサポートする立ち位置ってことで、人間に取って代わるものではなくて、人間が不得意なところをサポートするみたいな形で使っていく、また、電話×チャット、電話だけではなくて、やはり自分の状況に合ったツールを選べるようにするって意味で、チャットもちゃんと並べた形で、この孤独・孤立相談を実施し続けていつてはどうかと思っています。また、最初のコンセプトどおり、しっかり地域の支援までつながっていくことは、ちゃんと目指していくっていったような形を考えていつてはどうかというふうに考えております。このテーマから続く3行のところをぜひご議論いただいた上で、できればコンセンサスを頂ければというところでご提案をさせていただいています。

この点線より下のところは例えばでございまして、特にAIっていうのは、半年たてば全然違う技術が出てくるぐらいの目まぐるしい進歩を行っている技術でございまして、それを常にキャッチアップしながら、よりふさわしい形でAIを相談システムの中に取り入れていくってことが必要であろうと思っております。今この時点でどのような絵姿が描けるかっていうことを、ばっちり正解として出すことはできないってことなので、あくまでこれは例えばでござい

ます。ですが、困った方が電話かチャットで自分の好きなほうで相談をすると、例えばオペレーターとAIアシスタントと書いてありますが、こういったAIがサポートをしてくれるような形で、人間の負担を減らしながら電話を受け付けてきちんとつないでいくと。例えば相談を受けた内容を、自動文字起こしなどをしながら、最近電話もPCで受けるようになっておりますので、相談の要約をさっと作って、それをつなぎ支援コーディネーターも確認しながら、適宜アドバイスができるようにするとか。あと、その他、右上のほうに書いてます、アラート機能とか、相談員の研修とか、いろんな場面でAIなども使えるんじゃないかと思っています。そのようにして受けた相談を必要に応じて各自治体、相談者の方がお住まいの地域の支援リソースまできちんとつないでいくという仕組みを、目指していけないかといったような一案を描いております。

ただ、こういった絵姿を描く時に重要なのは、下に書いておりますけれども、今後の展開に当たって留意が必要ってことで、AIは常にキャッチアップをして、適切な使い方を常に考えていく。それから、支援情報のマッチングについては、相談の見立て、マッチする支援機関の確認、その支援機関へのつなぎ方等のコーディネートまで検討が必要であるという視点は、忘れないようにすべきということで書かせていただいています。こういった形でうまくAI×人間、チャット×電話といったようなダブルハイブリッド的なものを目指していけないかといったようなことを考えております。

最後、令和7年度の実施スケジュールということでございますが、令和7年度は、次の5月が考えてる時期なんです。孤独・孤立対策強化月間でもありますが、前年と同様5月2日から7日

ですね。電話、チャット、メール、メタバースで多様な相談のツールを使って、選択肢を増やして実施できないかなといったようなことを基本的に考えています。その後、年末年始は、12月25日から1月4で実施できないかといったようなことを今考えております。10日ですね。5日と10日でトータル2週間分ぐらいということでございます。というのが、今後の直近の予定でございます。

ぜひ今後どういうふうに進めるべきかといったようなところを、ご議論賜われればというふうに思います。私からは以上でございます。

○荒川氏 説明ありがとうございました。それでは、これより意見交換を行いたいと思います。大西参与、どうぞよろしくお願いいたします。

○大西氏 皆さん、こんにちは。大西です。よろしくお願いいたします。

今、年末年始の実施結果について、遠藤さんや根岸さんからご報告があり、その後、松木さんより今後の方向性についてのお話をいただきました。まずここまででどうしてもこれを質問したい・確認したいことがある方がいらっしゃったら先に伺って、その後に意見交換できたらなと思っております。質問事項のある方がいらっしゃったら、手を挙げるかチャットかもしくは声を上げていただければと思います。（質問の確認）では、いらっしゃらなさそうということで、意見交換にいきたいと思います。

これまで様々なテーマが出てきましたし、AIの活用やそれを活かした取組などのアイデアも出てきたかなと思いますが、ここからご意見を自由に伺いたいなというふうにも思います。特に試行的な取組について、ここでやったほうがいいんじゃないかとか、こういうのはどうだろうってことでいいですし、ぜひ自由にご意見ある方にお話を伺えたらなと思っております。同じく挙手ボタンでもいいですし、チャットでもいいですし、発言していただいても構いませんが、どなたかありますでしょうか。遠慮なく手挙げ機能を使う等おっしゃっていただければと思います。

ではAを選択された方の中から、LGBT法連合会の西本さん、お願いできますでしょうか。

○西本氏 はい、ありがとうございます。大変貴重なお話をありがとうございました。特に要望とかはないんですけども、やっぱり相談員の方たちにも結構負担もかかる場所もあるので、相談員のケアも並行してやりながら、引き続き進めさせていただきたいなというふうに思いました。ありがとうございます。

○大西氏 ありがとうございます。同じくAを選択された方で、いのちの電話の小西さんはいかがでしょうか。

○小西氏 これまで3年間、最初から相談ダイヤルに携わらせていただきましたが、特に年末年始とか、皆さんご家庭がありながら、同じメンバーでずっと顔を合わせていました。そのあたりの相談を受ける側の負荷を検討できればと思います。毎年これが続いていくとなると、どこかで分担しないと、そのメンバーはお正月にお酒を1滴も飲めない状況になるということなんです。

あと、私は団体の事務所まで片道1時間かかるんですけども、今回は到底そこまで向かえなかったので自宅でやったんです。幸い私の自宅は個人事務所も兼ねてるんで、音声とかその辺は問題がなかったのですが、ご家庭のある環境であれば、自宅に対応できるように環境を整えるのも一案かと思います。その辺の移動時間プラス拘束時間とで、ちょっと負荷が薄く広くできるような感じになればいいのになと感じました。以上です。

○大西氏 ありがとうございます。多分、西本さんも小西さんの点も共通してるかなと思いますが、相談対応する方の負荷みたいなのところかというと、もちろん年末年始とか、ゴールデンウィークとか、通常の窓口が開いてないタイミングなので、実施自体に有意義な価値がある一方で、だからこそ相談対応する方の負担の軽減やケアみたいなのも論点として重要かなと思って

いて、それを松木さんの話でもあったようにAIなどテクノロジーの力を借りてなんとかできないかということも論点としてあると考えています。続けて根岸さん、お願いします。

○あなたのいばしょ 根岸氏 根岸でございます。

AIの取り組みに関してです。非常に良い方向性ではあるかなと思いますし、一般的に今コールセンターであるとか、いわゆる入ってくるインバウンド、インサイドセールス領域でもかなりAIが活躍してるっていう状況は理解しております。

一方で、結構いろんなAIのプロジェクトがある中で、なかなか要件検討・IT化するに当たっての要件定義みたいなのが、しっかりできてないまま進んでしまうと、結果的に思ったような成果が得られないケースがあるので、いわゆるシステム構築における上流でのしっかりとした議論と設計をするのが良いのかなと感じました。

○大西氏 ありがとうございます。結構そこは多分すごく大事なポイントで、国がやると、それを自治体さんなどが参考にされることが多いため、同じくAIの活用についてもどういうふうに活用していくのかという部分を検討する必要がありますね。いわゆるログ、記録を取るようなところなのか、何か支援情報を検索するとかっていうところなのか、何かリスク感みたいなものを評価するところなのか、それぞれに必要な能力っていうか、このために必要な準備も含めて多分変わってくるだろうなっていうところの整理であるとか、そこでの分担みたいなものも含めて、必要だということかなっていうふうにも思います。

○あなたのいばしょ 根岸氏 そういった意味ですと世の中でいわゆるうまくいった事例は、結構事前にいろんな角度でキャッチアップするために聞くんというフェーズも設けてもいいのかなと感じました。

○大西氏 分かりました。ありがとうございます。

○國本氏 フードバンク八王子の國本です。よろしくお願いいたします。とても貴重なお話を伺えてすごく刺激になりました。本当にありがとうございます。

ちょっと気になった点があって、地域の社会資源につなげていくっていう全体構想がものすごく重要だっていうふうに改めて思いました。ただ、その時にただ単純に地域の資源につなげていく・そういう人たちが地域にいるんだってことを伝えるだけでなく、実際のつなぎ方というか、つながりですね。例えば先ほど少しデータとして上げていらっしゃいましたけども、実際につながるケースっていうのが、やっぱりまだまだ数少ない。地域につながるっていうことが、その当事者の方に対してさらにつながる、2点目、3点目になるみたいなことができるからこそ地域の社会資源だと思ってる。じゃあ、そうすると接続完了率ってのはなかなか上がらないものだと思うんですけども、そのつながりをもう少し、つなぎ支援をもう少し向上させるためには、どのような改善点があったらいいのかっていうことをちょっとお伺いしたいと思いました。

○大西氏 ありがとうございます。すごく重要なことかと思いました。つなぐっていうことについて、具体的に相談からどうつなげて働きかけていくのかっていう点かなと思うんです。遠藤さん、ちょっとそのあたりを教えてもらえればと思います。

○遠藤氏 今回は、生活保護の受給率2割ですから、これはつながってない皆さんだったっていうふうに思えると思います。よりそいホットラインなんかだと、もう半数以上が何らかの形でもうつながっていらっしゃるんですね。なので、孤独・孤立っていう枠組みだと割とつながってない人が来るんだなっていうふうな感じで思えるので、つなぎ甲斐があるような領域になる、取組になるかなっていうふうに思っています。

だから、特にフードバンクへつないだ事例が今回6つもあって、「ほんとに500円しかない」という相談がたくさんあって、これって割と口コミもあるので今回6件あったっていうことは、

この先も私は増えるだろうなっていうふうに、時代が悪くなってるのもあるんですけど、思うので。

プラットフォームの中の団体の皆さんに、やっぱり一生懸命私たちのほうが相談を受けた時につなげられるような仕組みはもうあるから、そこをどんどんつないでいくと、孤独・孤立のプラットフォームの活用ができていいなと思っているので、ぜひよろしくお願いします。

○大西氏 そうですね。今、地方版のプラットフォーム事業っていうのを国でも始めていて、地域によってはいろんな民間団体の人たちがその地域の中でネットワークを組んでくれるってところがあるので、そこと有機的につながることによって、今つながってない方に関しては、届けられる可能性があるかもなっていうようなことですね。

○遠藤氏 そう思います。割と期待値高いぞっていうのが、今回やった時の感想です。

○國本氏 お話伺っててちょっと気になったのが、実際に電話であれ、チャットであれ、当事者とやりとりをするわけですね。その中で例えば食料支援が必要な方であれば、あなたのお住まいの近くにこういふところがありますから、つながりますよとか。八王子だったらうちにつながりますよ、でも全然いいんですけども、何かそういったことができるわけです。現実問題として、なかなかそこで紹介しても、提案しても、難しかったりするんじゃないかなっていう現状が、先ほどお話を伺いながら感じました。

ということは、逆に言うとそういうプロセスの中で提案したり、紹介したりするってもちろん大事なんですけど、それ以前に例えばこの地域にお住まいの方に対してはこういった、ちょっと抽象的な言い方をすると、こういった地域社会資源があるので、つなぐことができますよみたいな、そういったことをサイトの画面であったりとか、いろいろ工夫が必要だと思うんですけど、何かそういうふうに最初からそういう素材を与えた上でやりとりのプロセスが始まると、より紹介しやすく、つながりやすくなるんじゃないかなという気がちょっとしたんです。その辺はいかがですか。

○遠藤氏 それは内閣府の孤独・孤立対策のホームページでチャットボットっていうのがあるんです。その中で八王子なら八王子で、食料支援なら食料支援っていうふうに、社会資源の検索ってのはある程度ホームページ的に蓄積されているんです。

○大西氏 その一方で、検索や相談に結構ためられる方もいらっしゃる、いざその一步をどう踏み出していただけるのかっていうのはいろいろな苦労が必要ですね。

○遠藤氏 だからチャットとか電話とかでまず話をして、このサイトのここを見てくださいみたいなふうにはご案内をしてると思いますよ。

○大西氏 そのサイトからリンクで選べるんですね。社会資源の検索か、相談するかっていうのを選べるので、またそれは交互に伝えながら。

○遠藤氏 相談員が選んで教えてもいいですけどね。

○大西氏 もちろんです。

○遠藤氏 今回フードバンクは全国一律やらせていただいたので、ちょっと八王子のほうにっていうふうなことはしなかったんですけど。

○國本氏 ありがとうございます。

○大西氏 ライフリンクの根岸さんが手を挙げてくれてるので、お願いします。

○ライフリンク 根岸氏 NPO法人自殺対策支援センター ライフリンクの根岸です。よろしくお願いします。今のフードバンク八王子さんのお話と関連してるのが1点と、もう1点ということなんですけど。

今日の資料に書いてあるとおりあって、その地域にまずどんな機関があるのかっていうのは社会資源のリストでは載っているかもしれないけど、ただ、それがどういうふうにつなげてもらいたいのか、ここに書いてある支援機関へのつながり方が多分分からないと紹介ができなくて、

結果あるんだけど、つなげられないとか。あるいは逆のパターンで、やたらめったら紹介されて、結局そんなはずじゃなかったみたいな感じになって、それは困るみたいなことになりかねなくて、皆さん、関わってる方が多いと、結局属人的な人のつながりじゃないと着実にとはつながらないみたいなことになってるのが、ずっとこの間のことかなと思っていて。

やっぱり第3分科会のところでもあると思うんですけど、いろんな地域のやっぺらっしやる方は入っぺらっしやるんですけど、そこをどううまく生かしてつなげていけるかっていうのは、その資料に書かれてるとおりですね。いや、うちのほうはこういう形で、こういう形でつないでもらえばいいですよというところをより共有化、全国一律でやるとなかなか私は難しいかなって感じもしてるので、それが地方版プラットフォームなのか、都道府県の社協さんみたいなところにも入っていただくのか。ほんとは都道府県単位ぐらいでそういうものがあると分かって、じゃあ、それだったらこっちにこういうふうになっていくと、ほんとはいいんじゃないのかなって思っています。

2点目は関連して、先ほどあなたのいばしょの根岸さんがおっしゃった、これは多分AI使う時も、やっぱり私たちの要件定義と、その中のフローの整理がやっぱり大事だなと思っていて、どの部分でどういうふうにAIを使うのかっていうところを、多分よく検証、検討を事前におかないと、こんなはずじゃなかったとか、逆にこれだったらトラブルになっちゃうよかっていうことになるので。その時には支援先につなぐ時に、じゃあ、どういうフローの中で人で確実にやっていく部分と、AIで生かせる部分とっていうところにも関連してくるのかなっていうふうには思いました。以上です。ありがとうございます。

○大西氏 ありがとうございます。何かAI活用とか、多分入り口をよりどれだけ潤滑にするのかっていうところと、相談の部分のところのさまざまな機能がどう活用できるかってとこなんですけど、その次のつなぎ先っていうところをどういうふうに集約したり、どういうふうに顔が見える具体的なつながりっていうのがそれぞれの地域の中であって、それぞれの地域の中にまずそれがあつ前提で、他の地域から、じゃあ、何かそういう情報紹介をした時にどうつながれるのかみたいな、多分幾つかのレイヤーがあつて、多分それぞれをどういうふうに積み上げられるのかみたいなのが、多分この試行の取り組みの中でもできたらいいなと思いつつ、どうしても入り口側に今は集中しちゃってる部分があるので、地方版のプラットフォーム事業みたいなものと並行しながら、多分そこもまだよちよち歩きのところもあるので、具体的にどういうふうに関皿を広げるのかっていうのと、関皿の中でリーダー的にその地域を担ってくれる人たちと、じゃあ、私たちがどういうふうに関がつっていくのかっていうところと合わせて議論が必要なのかなというところも思いました。

実際地方版のプラットフォーム事業とかにもしかしたら、まだその地域にいても入っていない団体の方とかやっぺらいと思うので、ぜひ参加していただいたりとか、われわれからお声がけができる範囲ではしたいなと思いますし、地域のリソースの皆さんが、やっぺら地域のネットワークに入っていくってことも同時に大事かなというふうにも思います。

他、今の議論でもいいですし、ちょっとこれまでと違う論点でもいいですけど、ぜひどなたかせつかくなので遠慮なくご意見を頂けたらなというふうに関うんです。挙手でも、あと、1度発言した方でやっぺらこの論点言いたかつたとかでも全然構いませんが、皆さま、いかがでしょう。野田さんですかね。手を挙げていただきました。よろしくお願いします。どうぞ。

○野田氏 よろしくお願ひします。

○大西氏 お願ひします。

○野田氏 すみません、私、ボランティアの相談員をやっているんで、ちょっと皆さんと視点が違つかもしれないんですけども、対人業務において先ほどおつぱられたようにやっぺらマンパワーのリソースが足りてないし、負担が大きいっていうところで、AIをうまく活用し

てっていう方向性だになっていうところは思うんですけど、結構センシティブな対人相談において倫理的な懸念とか、あと、すでにチャット相談が若い方に受け入れられているのはそのとおりなんですけど、デジタルデバイス持たない人って、もうすでにそこからこぼれ落ちていく。やっぱり電話もできない人だっているかもしれないみたいなことまで考えていくと、より取りこぼされていく人も同時に生まれるのかなっていうところで、AIを導入するに当たっての、先ほどおっしゃられた要件定義とか、そういう先のことよりもうちちょっと手前の議論っていうのが十分されているような状況なんではないでしょうか。

大西：ありがとうございます。多分ライフリンクさんとか、あなたのいばしょさんのほうが詳しいとは思いますが、命に関わるような重大な相談内容については、結構ヨーロッパとかではAIが直接応答することはやめようみたいなことがあったりとか。ちょっと日本でそういう何らかのガイドラインがあるわけでは、多分まだないんだと思うんです。直接AIがもう応答しますよっていう事柄については、ヨーロッパとかの国ではやっぱりリスク感みたいなものを判断した上で、やれる範囲みたいなものを決めているっていうのは聞いています。

○ライフリンク 根岸氏 そうですね、おっしゃるとおりです。ベルギーで報道があったり、この前アメリカで14歳ぐらいの子がキャラクターAIをきっかけに亡くなってっていうところも起きてますので、その部分は非常に考えなくちゃいけないと思っています。

私たちも自殺の相談につながらないっていうところ、今はつながってほしいのにつていうところの声は非常にある中で、私、2つあると思ってですね。1つは、相談対応で蓄積されてきたところから学習させるってところじゃないと、自分たちが人として、やりとりとして積み上げてきたものの中から何かそれを活用してっていうものがまず。その中ではリスクのあるやりとりっていうのは、相談員もそうですし、うちの仕組みだとスーパーバイザーが付いてて、そこはフォローしながらやっていってるものはためてますので、そういうものが1つかなっていうのが1点です。

もう1点は、AIに全部任せるってやっぱり無理なんです。さっきのフローと要件定義のところもそうで、いざとなった時にはちゃんと人の介入が入るっていうことが、前提としてはやっぱり必要なんじゃないかなっていうふうには思っています。私からは以上です。

○大西氏 ありがとうございます。あなたのいばしょの根岸さんからもし補足とか、今の点であれば。

○あなたのいばしょ 根岸氏 そういう意味ですとチャット相談を進めております私たちも、どちらかというとAIで相談をするというよりは、まずはまさに今日の発表と同じなんですけど、相談員さんの教育でAIをまず使っていきながら、そこである程度実績であるか、そこを蓄積して、外向けにリリースするかというのと同時に、あと、まさにライフリンクの根岸さんがおっしゃられてた、あと、野田さんおっしゃられた、ちょっと倫理的なところは倫理委員会のようなものを設置して、いわゆる水戸黄門の印籠のようなものを、まずはバージョン1をつくって、それがどんどんアップデートされるバージョン2.0、そういったような仕組みとして回すような支えも必要なのかなと感じております。

○大西氏 ありがとうございます。結構この辺はまだまだ、政府として何か具体的なガイドラインがあるっていう領域でもないと思いますし、自殺対策とか、いろんな領域でAI活用みたいなことをどうするのかっていうのは、その議論がこれからより盛んになっていくだろうなって領域なので、まさに野田さんがおっしゃられたような部分、すごく大事な領域でして、特に成熟してないAIが直接対応することによってよりリスクが上がる可能性っていうのは、もう多分にいろんな事例が出ていたりもするので。

一方で、有効に活用できればすごくいい武器になる可能性もあるってところを、この分科会だけで議論する領域ではない、大きなテーマではあるんですけど、いろんな議論とか、いろん

なガイドラインとか、今後できていくと思うんです、いろんな領域において。あと虐待とか、自殺相談とか、それこそ命に関わるのはなかなか大変だよねっていうことはよく言われてたりもするので、そういうのも踏まえつつ、この場においてうまくウォッチしたり、フォローできるような領域について取り組めたらなっているのと。

あと、もう1点、野田さんがおっしゃられた話ですごく重要なのは、やっぱり対面の相談っていうのはすごく大事で、チャット、電話、メールなどのツールはありますが、でもツールなので。そこから具体的なリアルな場所だったりとか、リアルな支援者とかとどうつながるかっていうところも多分同時に必要なので、結構デジタルデバイスツールが発達すると、対面がおろそかになるんじゃないかみたいな議論も絶対あるんですけど、そこは両方大事だよねっていうところと、両方がうまくリンクする、連携するっていう未来がいいのかなというふうにも思ったりもします。ありがとうございます。

○野田氏 ありがとうございます。

○ライフリンク 根岸氏 更新多分まだされているんでしょうけど、総務省の有識者でAIの利用のガイドラインが出て、多分デジタル庁にも続いているんですかね。そういうところをよく見ながらなのかなとは思っています。

○大西氏 そうですね。まだ相談対応うんぬんってところまでじゃ全然ない、ほんとのベーシックなところなんです。もっと踏み込んだガイドラインづくりみたいな、もしかしたら民間のいわゆる相談支援機関とかが提起をしていくってこともあっていいのかもしれない領域かもなと、ちょっと勝手ながら思ったりもしたところです。

○遠藤氏 AIは技術的な成熟度が早くて1年とかですごく変わっちゃうじゃないですか。セキュリティの問題については、相談員のセキュリティのリテラシーも上がらないと、とてもできないことであろうとも思うし。だから相談対応として国のレベルで入れるっていうのはすごい危険なこと、今のところは危険だと思います。

○大西氏 そうだと思いますね。だから、ほんとに慎重に、技術の進歩みたいなことを見ながらではありますけど、フォローしていく必要があります。他の国での取り組みとかも見ながらっていうことが大事なのかもなというふうに思います。

結構時間が実はもう来てしまっているんで、どうしても発言したいっていう方がいらっしゃれば発言していただいて、意見交換を締める形にしようかなというふうに思いますが、発言されたい方がもしいらっしゃれば、この場でお伺いできればなと思います。大丈夫ですかね。

AIの活用や受け皿の整備など、もっといろんな議論を進めていくためのヒントがたくさんあったというふうに思います。もしご意見を言い切れなかった方がいらっしゃれば、事務局宛てにお寄せいただければなというふうに思います。では司会へ戻します。ありがとうございます。

○荒川氏 大西参与、皆さま、ありがとうございました。

本日頂きましたご意見につきましては、今後の孤独・孤立相談事業の実施、および、分科会3の取組の参考とさせていただきます。具体的な調整につきましては、担当幹事にご一任いただきたいと思います。

では、そろそろお時間となります。ご参加いただきました会員の皆さま、担当幹事の皆さま、あなたのいばしょさま、大西参与、本日はありがとうございました。

最後に事務局からご案内となります。この分科会3は、今後の取り組みの進捗に応じ、随時開催させていただく予定です。次回開催につきましては、日にちのめどが立ちましたら改めてご連絡させていただきます。

それでは、以上をもちまして本日の分科会3の第3回を終了させていただきます。これまでご参加いただきまして、誠にありがとうございました。

以上