

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム
【分科会 3（第 3 回）】 議事次第

令和 7 年 3 月 1 9 日（水）

1 5 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0

（オンライン開催）

○「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」

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

分科会 3（第 3 回） プログラム

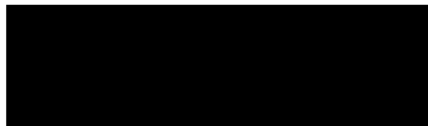
■日 時 令和 7 年 3 月 19 日（水） 15：00～16：00

■開催方法 Microsoft Teams ズームを活用したオンラインミーティング

■プログラム

時間	項目	担当（進行）	資料
15:00～	プログラムおよび配布資料の説明	内閣府	有（議事次第）
15:02～ （23 分）	経過説明	社会的包摂サポ ートセンター /内閣府	有
15:25～ （30 分）	意見交換	大西参与 /担当幹事	無
15:55～	事務連絡	内閣府	無

令和6年度 年末年始
孤独・孤立相談ダイヤル
実施報告書



1. 令和6年度 年末年始 孤独・孤立相談ダイヤルの体制等

(1) 調査研究の目的

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム関係団体が連携して統一的に電話相談を受け付ける新たな窓口体制の試行を行い、相談支援機関の連携強化と相談から具体的支援につなぐ体制の確立と効率化を図り、将来に向けた統一的・総合的な相談支援体制の構築に必要なデータの収集および分析・検証結果を提供することを目的とする。

(2) 電話相談期間

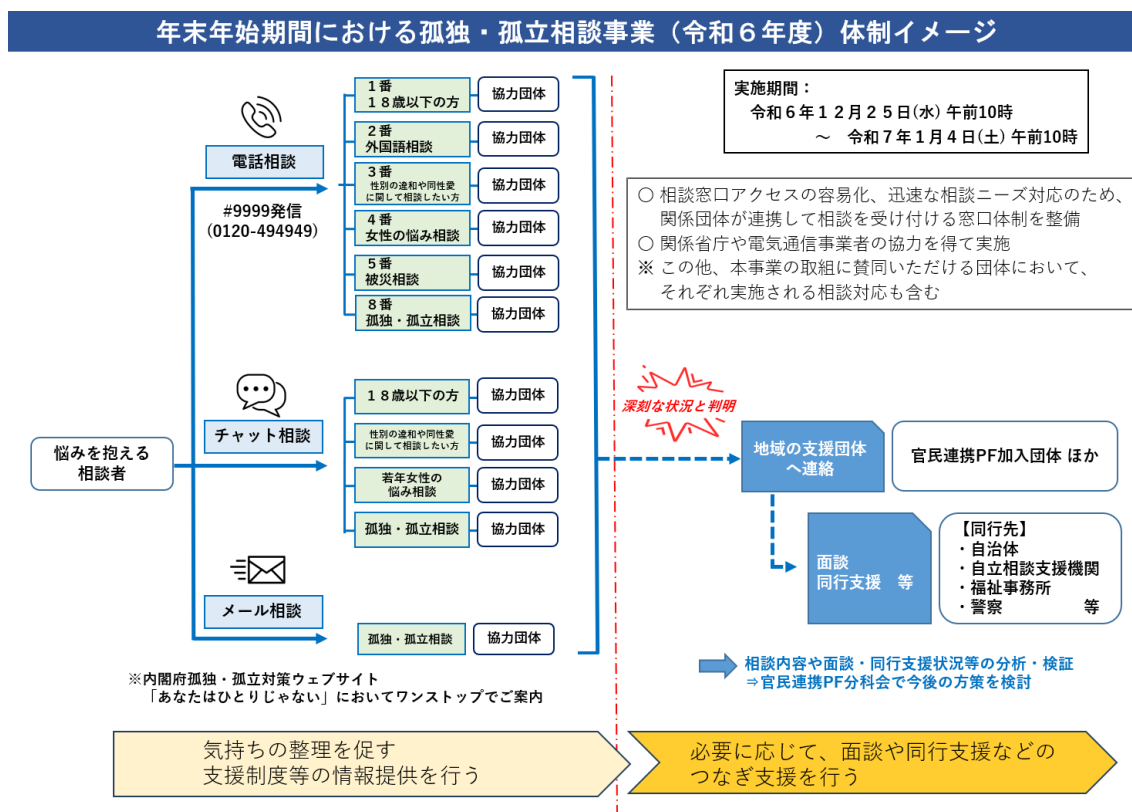
2024年12月25日(水) 10:00 ～ 2025年1月4日(土) 10:00

(3) 協力団体

16団体 71拠点

	団体名	拠点数
1	特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター	14
2	特定非営利活動法人虹色のかさ	1
3	特定非営利活動法人 NPO ホットライン信州	2
4	一般財団法人メンタルケア協会	16
5	一般社団法人群馬県社会福祉士会	1
6	社会福祉法人生活クラブ	1
7	社会福祉法人グリーンコープ	1
8	特定非営利活動法人スチューデント・サポート・フェイス	1
9	特定非営利活動法人抱樸	1
10	公益社団法人鹿児島県社会福祉士会	1
11	一般社団法人栃木県社会福祉士会	3
12	一般社団法人日本いのちの電話連盟	5
13	日本産業カウンセラー協会	16
14	一般社団法人 宮城県社会福祉士会	1
15	メンタルケア協議会	1
16	NPO 法人 あなたのいばしょ	1
17	NPO 法人しんぐるまざーずふぉーらむ	1
18	社会的包摂サポートセンター	6

(4) 相談対応のイメージ図と実際の流れ



① 電話システム

- ・ NTT のフリーダイヤルシステムを活用したダイレクトに電話(携帯・固定)に接続する方法と、NTT「Direct Calling」に Microsoft 社の Teams を組み込んだ「オンラインの電話対応」の2種類を実施
- ・ 「ことのはダイヤル」
 - ・ AI を活用して「気持ちを語っていただくだけの」回線を設置

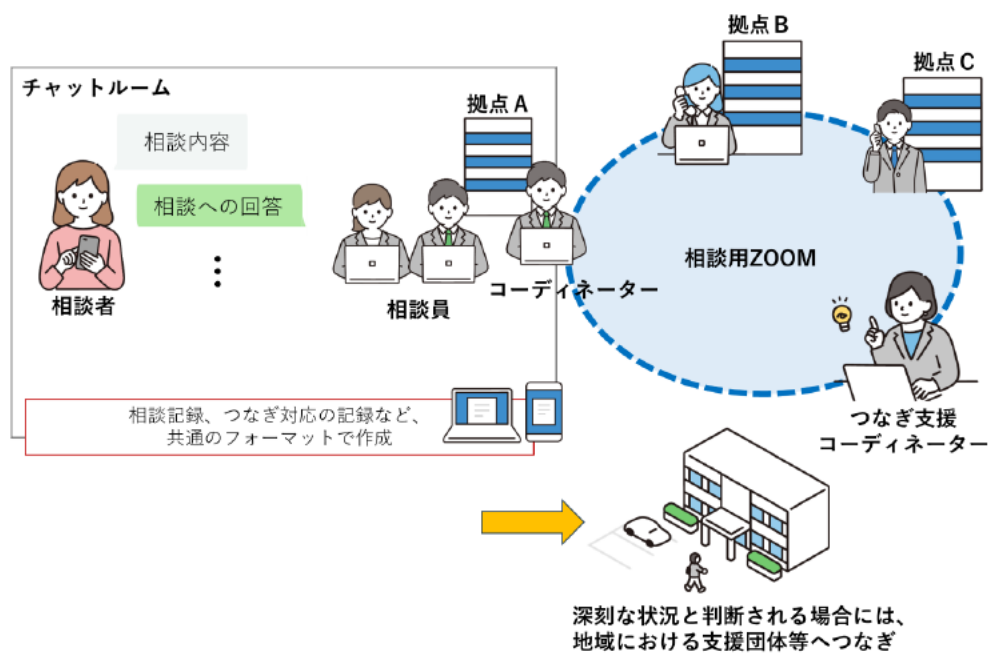
② チャットシステムおよび相談表システム

- ・ 独自に開発したシステムで実施。チャット相談の導入に伴ってすべての相談表もシステム化

③ 相談員とコーディネーターの連携

相相談は各拠点(オンライン含む)で電話やチャット相談を受け、「つなぎ支援」対応のために各拠点のコーディネーターと「つなぎコーディネーター」がオンラインビデオチャット環境(固定された Zoom)に参加して困難事例に対応。

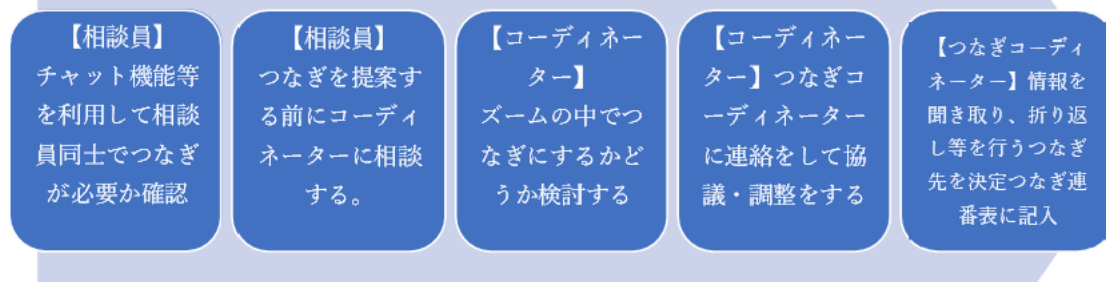
相談対応のイメージ



2

④つながり支援

「つながり支援」が必要な場面では、待機する「つながり支援コーディネーター」と相談員が協議し、地域の支援団体への支援要請、訪問面談、同行支援等に対応。

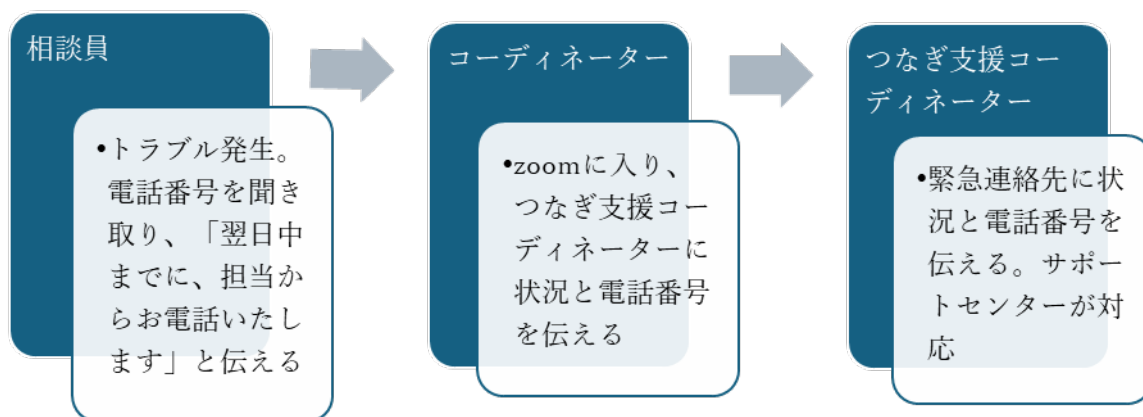


⑤つなぎ相談の記録

つなぎ支援表は「キントーン」（クラウド型業務アプリ開発プラットフォーム）上で管理。

⑤お客様窓口の設置

クレーム等トラブル対応が必要な架電があった場合は、電話番号を聞き取り、お客様窓口の担当から「翌日中までに」折り返し電話をする体制とした。



（５）電話回線数

実施期間中における、孤独孤立でお悩みの方の窓口の時間帯ごとの平均回線数は、以下のとおり。最小で２回線、最大で１１回線であった。

相談種別	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
電話	何でも相談 1																										
	何でも相談 2																										
	何でも相談 3																							何でも相談 3			
	何でも相談 4																								何でも相談 4		
	何でも相談 5																								何でも相談 5		
	何でも相談6																								何でも相談6		
	何でも相談 7																								何でも相談 7		
	1 8 歳以下																										
	女性相談																										
	被災																										
						セクシュアルマイノリティ相談																					
外国語相談（留守電対応）																											
SNS チャット相談						何でも相談（SNSチャット相談）																					
						何でも相談（SNSチャット相談）																					
						1 8 歳以下																					
						セクシュアルマイノリティ相談																					
						1 8 歳以下（若女）																					
メール相談	メール相談（なんでも相談）																										

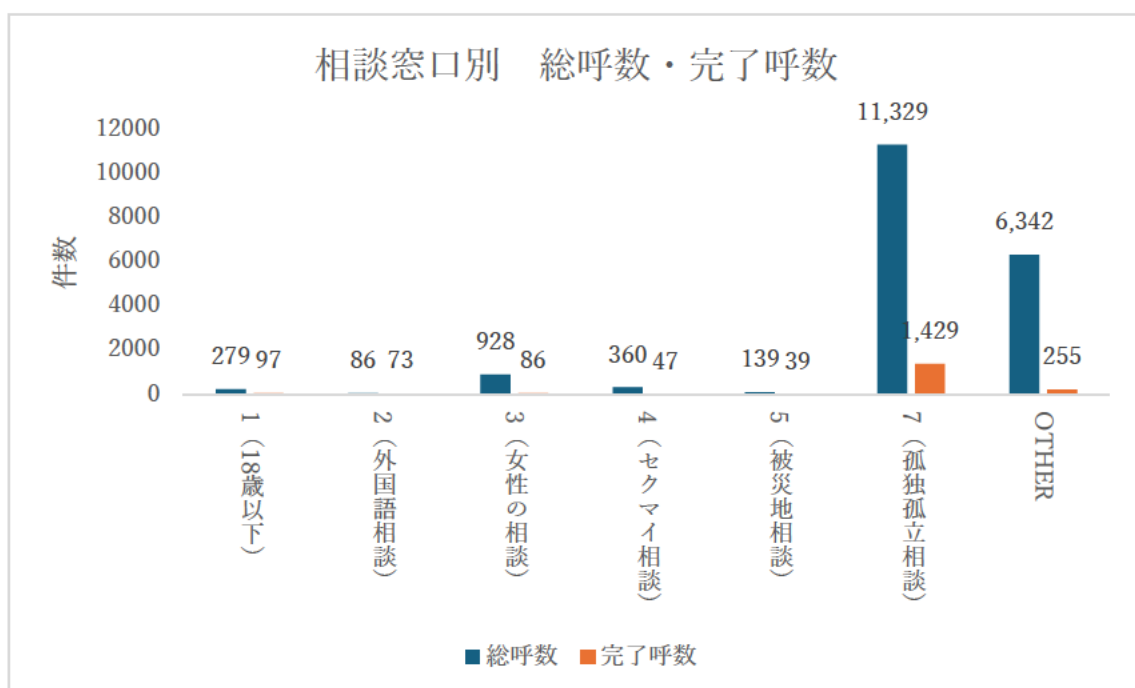
(6) 総架電数等

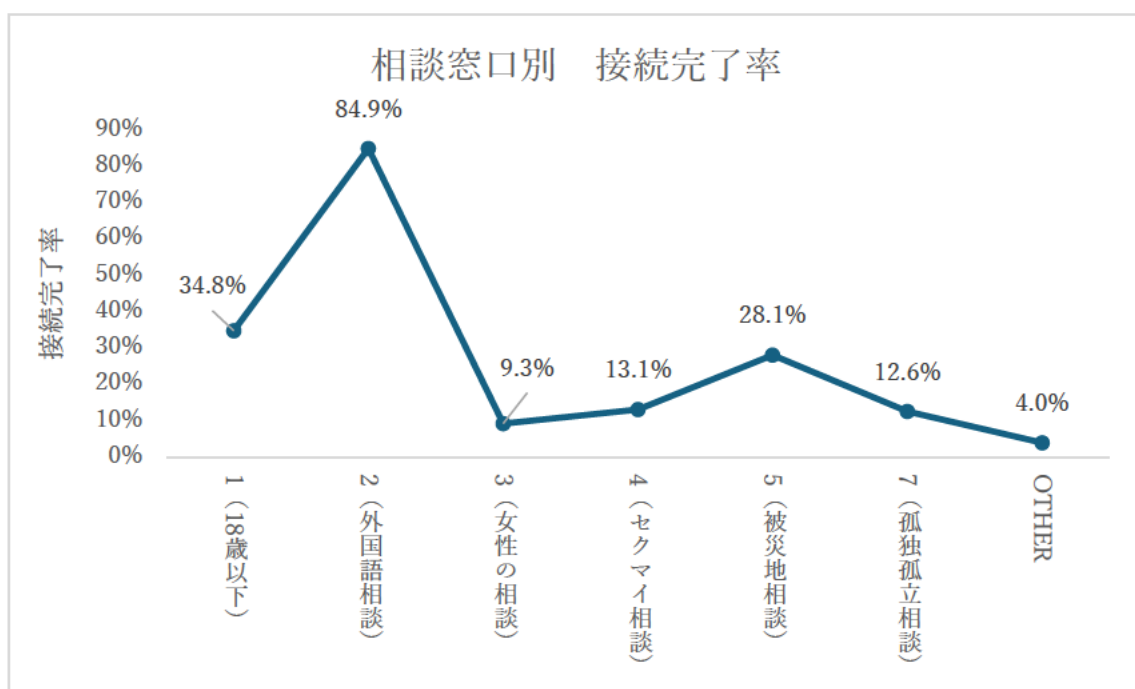
【相談窓口別 架電数】

総架電数は 19,463 件、応答件数は 2,026 件、応答率は 10.4%であった。応答件数の中には、ワン切り等相談として成立しなかったコール数も含まれる。

相談窓口別にみると、孤独孤立相談（7 番）での相談件数が最も多く、次いで女性相談（3 番）が多かった。

相談窓口別	総呼数	完了呼数	接続完了率
1（18 歳以下）	279	97	34.8%
2（外国語相談）	86	73	84.9%
3（女性の相談）	928	86	9.3%
4（セクマイ相談）	360	47	13.1%
5（被災地相談）	139	39	28.1%
7（孤独孤立相談）	11,329	1,429	12.6%
OTHER	6,342	255	4.0%
合計	19,463	2,026	10.4%

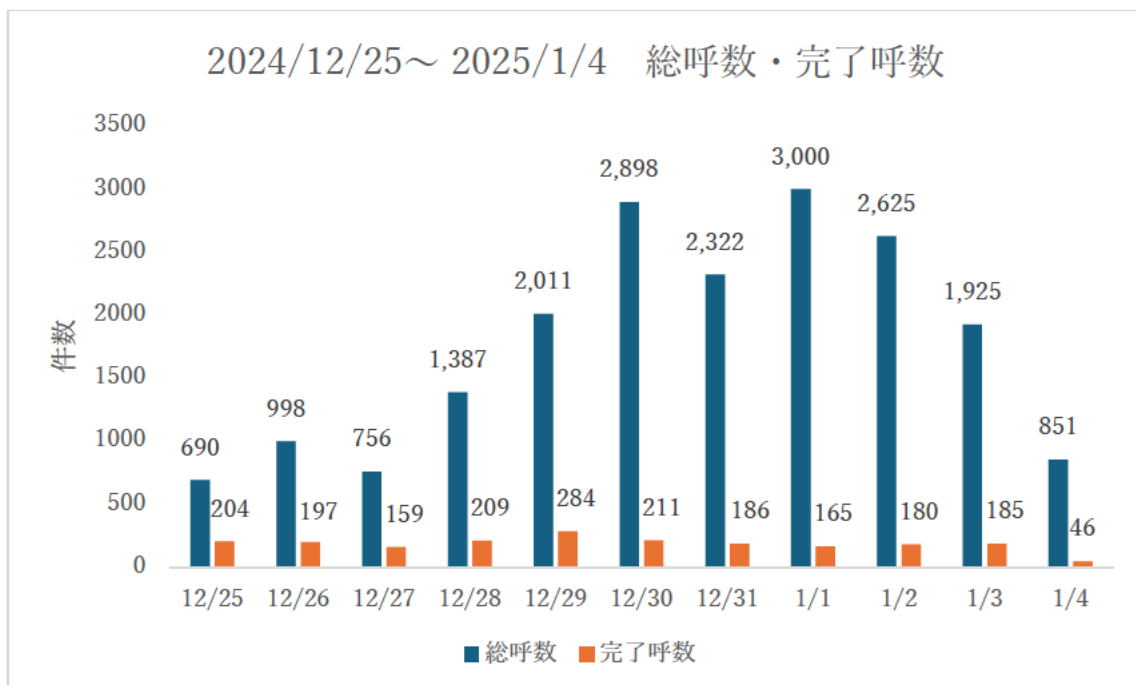


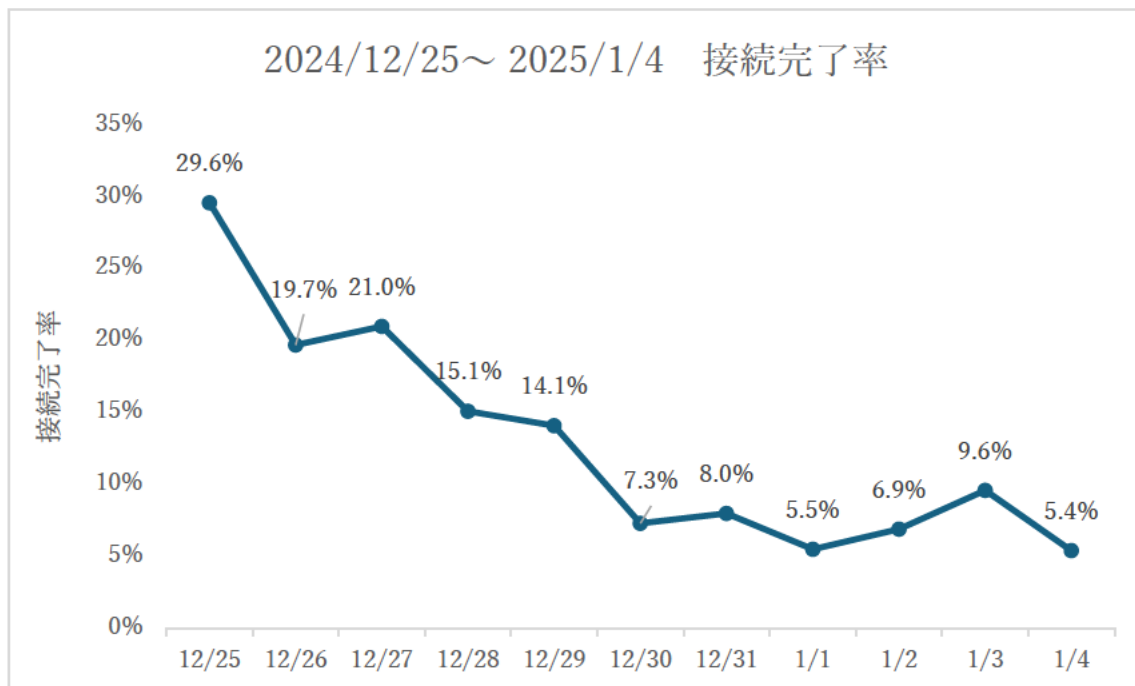


【日時別 架電数】

日別にみると、1月1日が最も相談件数が多く、次いで12月30日が多かった。応答率については、12月25日が最も高かった。

照会区間	総呼数	完了呼数	接続完了率
2024年12月25日	690	204	29.6%
2024年12月26日	998	197	19.7%
2024年12月27日	756	159	21.0%
2024年12月28日	1,387	209	15.1%
2024年12月29日	2,011	284	14.1%
2024年12月30日	2,898	211	7.3%
2024年12月31日	2,322	186	8.0%
2025年1月1日	3,000	165	5.5%
2025年1月2日	2,625	180	6.9%
2025年1月3日	1,925	185	9.6%
2025年1月4日	851	46	5.4%
合計	19,463	2,026	10.4%





【時間帯別 架電数】

全体的に孤独孤立相談の相談件数が多く、19時から23時にかけての時間帯において、相談件数が多かった。

18歳以下の相談および女性相談については、10時から15時にかけての時間帯において相談数が多かった。

2. 相談支援の概要

(1) 相談員数等

参加相談員数：延べ 305 人

参加コーディネーター数：延べ 129 人

参加つなぎ支援コーディネーター：延べ 26 人

システム管理者：延べ 25 人

(2) 相談記録

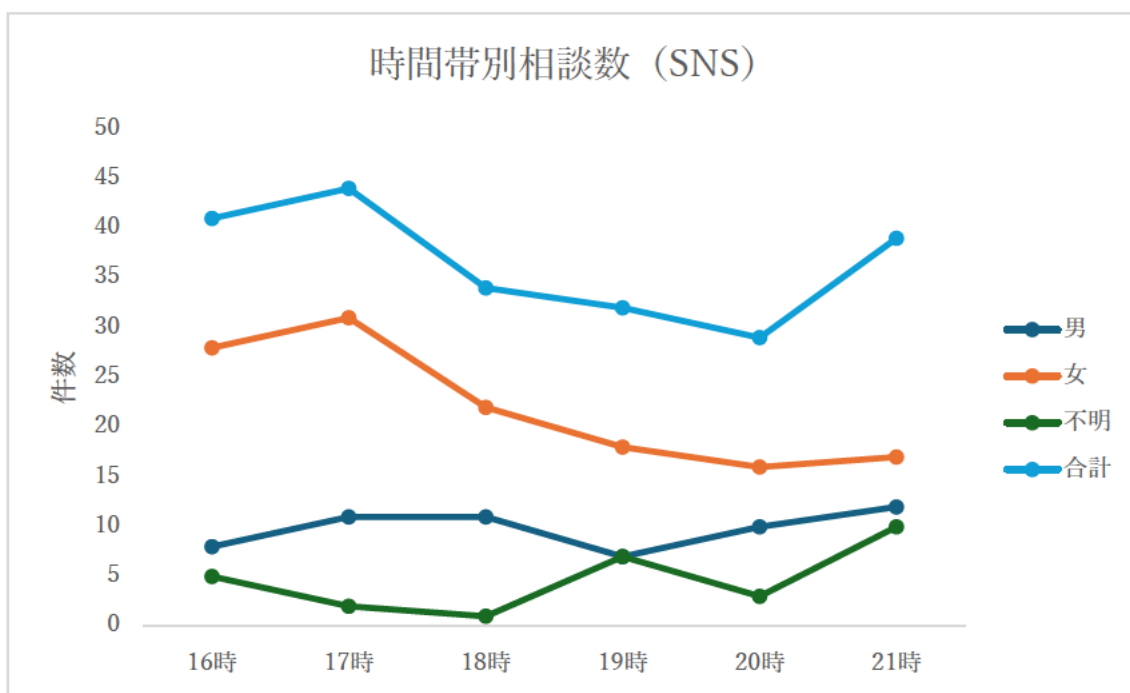
- ・電話相談における起票件数：1,531 件であった。そのうち、つなぎ支援件数は 13 件、食料支援件数は 6 件であった。
- ・SNS 相談における起票件数：250 件、メール相談における起票件数：38 件であり、ともにつなぎ支援、食料支援にはつながらなかった。
- ・起票された相談記録の内、以下条件の記録を除いた記録を集計対象とし、今回の集計対象記録は電話相談：1,293 件、SNS 相談：219 件、メール相談：37 件としている。
 - － 期間外（～2024/12/25 9:59、2025/1/4 10:00～）データ
 - － 自由記述欄や属性、項目などに記載のないデータ
 - － 重複データ

・分析対象とした相談数の内訳

* SNS 相談における時間帯別の相談件数

SNS 相談において、女性が利用する時間帯は 16 時～17 時が多く、男性が利用する時間にはあまりバラつきは見られなかった。

開始時刻	男	女	不明	合計
16 時	8	28	5	41
17 時	11	31	2	44
18 時	11	22	1	34
19 時	7	18	7	32
20 時	10	16	3	29
21 時	12	17	10	39
合計	59	132	28	219



(3) つなぎにつながった相談者の状況（一部抜粋）

- ・体調不良があり、てんかん性障害を持っている。整形外科、精神科の受診歴あり。感情に起伏があり周囲とのコミュニケーションがうまくとれない。

- ・突発的に死にたくなる。一日を乗り越えるので精いっぱい。頼れる人がおらず行政にも断られた。

- ・5年前に仕事をくびになり、そこから無職。母親の年金・家賃収入で生活。携帯の借金を払えず困っている。一日100円程度で生活している。

- ・一人暮らしで、財布に500円しかなく、ここ3日間食べていない。生活保護を受けているがお金を足りない。父親の借金を肩代わりしている。子どもはいるが頼れない。

- ・息子の食べるものがない。息子（透析患者）は一人暮をしていて派遣労働者をしている。すぐに息子が食料を受け取れるところを知りたい。

- ・無一文でここ数日食事を摂れておらず、お金に困っており、水・電気も止められた。地元の相談窓口には以前対応を断られた。今日、明日のお金と食事支援窓口を紹介してほしい。

- ・父が亡くなり、母が認知症となり老人ホームに入所、姉は市内に嫁いでいる。相談者は40代から障害者施設に入所中。母・姉に会えず孤独。障害者施設の費用は相談者の貯金、障害年金で支払っている。この施設を出ないといけなくなったらと思うと不安。

3. 相談者のプロフィール

相談者のプロフィールについて、支援員が確認できた内容を以下に集計した。

※割合は、支援員が確認できた数を N としているため変動する。

年代については、30 歳未満と推定若年を若年層、40～50 代と推定中年を中年層、60 代以上と推定高年を高年層と定義している。

【年代】

電話相談は、50 代からの相談が 22%と最も多い。年齢層別でみると、中年層からの相談が 54%と最も多く、次いで高年層からの相談が 29%と多くなっており、推定を含む中高年層からの相談が全体の 83%を占めていた。

SNS 相談は、18 歳未満からの相談が最も多く、電話相談よりも多い結果となった。次いで 30 代からの相談が多かった。年齢層別でみると、若年層からの相談が 68%と最も多く、次いで、中年層からの相談が 29%と多かった。

メール相談は、40 代からの相談が 13 件と最も多く、全体の 37%であった。

【電話相談回線別_年代】

電話相談の孤独孤立相談では、50 代からの相談が 227 件と最も多く、23%を占めていた。年齢層別でみると、中年層からの相談が 53%と最も多く、次いで高年層からの相談が 30%となっており、推定を含む中高年層からの相談が全体の 83%を占めていた。

女性相談では、50 代からの相談が 20 件と最も多く、29%を占めていた。次いで、40 代、60 代からの相談が多かった。一方で 30 代未満の相談者からの相談は 2 件と少なかった。

【SNS 相談回線別_年代】

SNS 相談の孤独孤立相談では、30 代からの相談が 32 件と最も多く、23%を占めていた。次いで、40 代、18 歳未満からの相談が多かった。

【性別】

電話相談では、女性の相談と男性の相談の割合は 5 : 5 であった。

SNS 相談では、女性の相談と男性の相談の割合は 6 : 3 であり女性の相談者は男性の約 2 倍であった。

メール相談では、女性の相談と男性の相談の割合は 5 : 4 であった。

【居住地】

電話相談では、47 都道府県すべてからの相談があり、大都市からの相談が多かった。

SNS 相談では、北海道、次いで東京都からの相談が多く、電話相談と順番が逆転している。

メール相談では、宮城県からの相談が最も多く、次いで、岡山県、大阪府、福井県からの相談が多かった。

【居住形態】

電話相談では、ひとり暮らしの方からの相談が 550 件と最も多く、全体の 53%であった。

SNS 相談では、家族と同居している方からの相談が 66 件と最も多く、全体の 50%であった。

【生活保護受給状況】

電話相談では、生活保護を受給していることが分かった方は全体の 20%であった。

SNS 相談、メール相談では、生活保護受給について把握できたケースは少なかった。

【障がい】

電話相談では、障がいを持っていることが分かった方は全体の 57%であり、全体の 33%が障害者手帳を持っていた。

SNS 相談、メール相談では、障がいの有無について把握できたケースは少なかった。

【仕事】

電話相談では、仕事が無いことが分かった方は全体の 50%であり、仕事があることが分かった方は全体の 21%であった。

SNS 相談、メール相談ともに、仕事の有無を判断できた相談件数のうち、仕事の有無の割合はおおよそ半々だった。

【相談ダイヤルを何で知ったか】（複数選択可）

電話相談では、相談ダイヤルを知った方法について、「その他」が最も多く、全体の 51%を占めていた。

SNS 相談をマスコミから知った方はおらず、マスコミ以外のルートで情報を得ていた。

■相談表集計から

【相談対応の内容】（複数選択可）

電話相談（1,293 件）では、「傾聴」の対応を行っている相談が 1,082 件と最も多かった。次いで、「気持ちの整理を手伝う」588 件、「分かち合う・一緒に考える」574 件が多く、去年度の 5 月の相談と同じ傾向であった。

SNS 相談（219 件）では、「傾聴」の対応を行っている相談が 128 件と最も多かった。次いで、「気持ちの整理を手伝う」84 件、「分かち合う・一緒に考える」78 件が多く、電話相談と同様の傾向であった。

メール相談（37 件）では、「傾聴」の対応を行っている相談が 35 件と最も多かった。また、電話相談、SNS 相談に比べて「有用な情報や知識を提供する」割合が多かった。

対応	電話	SNS	メール
傾聴	1,082	128	35
気持ちの整理を手伝う	588	84	8
分かち合う・一緒に考える	574	78	14
話の整理を手伝う	365	43	7
視野・思考・発想を広げる、緩める	214	25	5
有効な情報や知識を提供する	252	44	15
自己／他社、社会への理解を深める	133	14	2
未記載	170	83	1

（１） つなぎ対応

【つなぎ対応_電話相談】

電話相談において、つなぎの必要性を感じた相談（明確に必要、必要かもしれない）は 30 件で、起票されていた全相談の 9%であった。提案して受け入れられた相談は 13 件であった。

つなぎ判断	件数
明確に必要	11
必要かもしれない	19
不要	295
未記載	968
合計	1,293

【つなぎ対応_SNS 相談】

SNS 相談において、つなぎの必要性を感じた相談は 2 件で、起票されていた全相談の 8% であった。そのうち、提案して受け入れられた相談はなかった。

つなぎ判断	件数
明確に必要	0
必要かもしれない	2
不要	24
未記載	193
合計	219

つなぎ対応	件数
提案して受け入れられた	0
提案したが受け入れらなかった	0
提案できなかった	8

【つなぎ対応_メール相談】

メール相談において、つなぎの必要性を感じた相談はなかった。

【食料支援対応_電話相談】

電話相談において、食料支援の必要性を感じた相談（明確に必要、必要かもしれない）は 10 件で、起票されていた全相談の 4% であった。そのうち、提案して受け入れられた相談は 6 件であった。

食料支援判断	件数
明確に必要	7
必要かもしれない	3
不要	225
未記載	1,058
合計	1,293

【食料支援対応_SNS 相談】

SNS 相談において、食料支援の必要性を感じた相談は 1 件であった。そのうち、提案して受け入れられた相談はなかった。

食料支援判断	件数
明確に必要	1

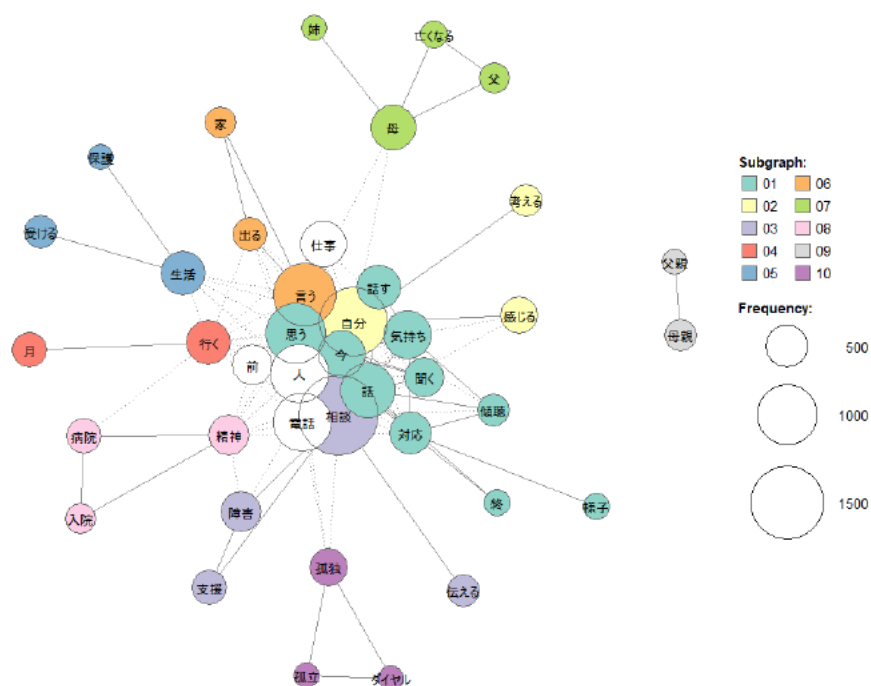
必要かもしれない	0
不要	4
未記載	214
合計	219

食料支援対応	件数
提案して受け入れられた	0
提案したが受け入れられなかった	1
提案できなかった	4

(2) 主訴のテキストマイニング

相談員が記入した相談記録表の主訴についてテキストマイニング分析を行った。孤独や孤立を感じる相談のほかには、「生活保護」、「仕事」に関する相談や、「障害や精神」、「心やからだの不調」に関する相談が多かったことが推測される。

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
相談	1,778	母	573	感じる	366	考える	286	夫	228
自分	1,285	話す	543	月	342	家族	283	薬	223
言う	1,105	生活	530	病院	340	伝える	282	来る	218
思う	996	行く	529	支援	329	傾聴	278	辛い	214
人	952	対応	502	不安	316	母親	277	親	209
電話	930	精神	457	死ぬ	313	家	270	寂しい	208
話	835	前	446	出る	313	年	253	状態	206
気持ち	634	障害	444	関係	301	父	252	見る	203
今	617	聞く	441	受ける	296	入院	248	先生	203
仕事	581	孤独	383	悪い	293	両親	242	お金	202



(3) 孤独・孤立の背景

相談者が相談に至る背景について、社会的な要因と個人的な要因に分けて相談員が確認できた内容を以下に集計した。

※割合は、支援員が確認できた数を N としているため変動する。

① 悩みの背景（社会的要因）

【セクシュアリティ・ジェンダー】

* 生まれながらの性別で生活することについての不安や負担

電話相談では、生まれながらの性別で生活することについての不安や負担を感じている方は7%であった。

生まれながらの性別で生活することについての不安や負担	電話	SNS	メール
かなりある	9	0	0
ある	11	4	4
ない	247	6	6
未記載	1,026	209	209
合計	1,293	219	219

* 結婚や恋愛することについて不安や負担

電話相談では、恋愛や結婚することについて不安や負担を感じている方は25%であった。

恋愛や結婚することについて不安や負担	電話	SNS	メール
かなりある	22	2	0
ある	49	9	1
ない	210	4	1
未記載	1,012	204	35
合計	1,293	219	37

【経済的な悩み】

* 生活をするための収入を得ることについて不安や負担

電話相談では、生活をするための収入を得ることについて不安や負担を感じている方は49%で約半数を占めていた。

生活をするための収入を得ることについて不安や負担	電話	SNS	メール
かなりある	40	6	2
ある	151	8	4
ない	196	5	1
未記載	906	200	30
合計	1,293	219	37

【私的ケアネットワークについての悩み】

* 困った時やピンチの時に教えてくれる身近な人

電話相談では、困った時やピンチの時に支えてくれる身近な人が全くいない方は21%で、いるが頼れていない（いるが気が進まない、いるが頼れない）方が47%であり、約半数を占めていた。

困った時やピンチの時に支えてくれる身近な人	電話	SNS	メール
いる	142	10	1
いるが気が進まない	75	16	1
いるが頼れない	168	15	2
いないが制度利用方法がわかっている	21	2	0
全くいない	107	11	1
未記載	780	165	32
合計	1,293	219	37

【差別や偏見についての悩み】

* 差別や偏見についての悩み_電話相談

電話相談において、「障害や病気」に関する差別や偏見を感じる悩みが最も多く、去年の5月と同様の結果となった。

差別や偏見についての悩み_電話相談	ない	不利	不利益が明らか
障害や病気	117	140	129
学歴や職歴	175	32	5
犯罪歴	177	2	1
家族背景や生まれ（犯罪、障がい、国籍、学歴、被差別部落など）	165	32	47
外国人・国籍	181	4	0

その他の差別	170	27	9
--------	-----	----	---

*** 差別や偏見についての悩み_SNS 相談/メール相談**

SNS 相談においても、「障害や病気」に関する差別や偏見を感じる悩みが最も多かった。

メール相談において、差別や偏見を感じる悩みについては、「障害や病気」、「家族背景や生まれ」、「その他の差別」があった。

差別や偏見についての悩み_SNS 相談	ない	不利	不利益が 明らか
障害や病気	1	10	4
学歴や職歴	0	4	0
犯罪歴	0	0	0
家族背景や生まれ（犯罪、障がい、国籍、学歴、 被差別部落など）	0	12	0
外国人・国籍	2	0	0
その他の差別	0	4	4

差別や偏見についての悩み_メール相談	ない	不利	不利益が 明らか
障害や病気	1	1	0
学歴や職歴	1	0	0
犯罪歴	1	0	0
家族背景や生まれ（犯罪、障がい、国籍、学歴、 被差別部落など）	1	1	0
外国人・国籍	1	0	0
その他の差別	1	1	0

【自己受容に関する悩み】

電話相談において、自己否定がある（強い自己否定の常態化、時々強い／慢性的自己否定）方は、53%であった。

自己受容に関する悩み	電話	SNS	メール
強い自己否定の常態化	56	10	0
時々強い／慢性的自己否定	173	25	2
あまりない	200	6	1

未記載	864	178	34
合計	1,293	219	37

【メンタルヘルスの悩み】

* 精神疾患

電話相談において、精神疾患で診断がある方は74%であり、診断が無いものも含めれば84%にも上る。

精神疾患	電話	SNS	メール
診断ありつらい	395	27	9
診断なしつらい	56	8	2
なし	85	2	0
未記載	757	182	26
合計	1,293	219	37

* アディクション

電話相談において、複数または単数のアディクションを抱えている方は、22%であった。

アディクション	電話	SNS	メール
複数あり問題となっている／一つでも大きな問題 になっている	52	9	0
あるが大きな問題でない／今ないが過去に問題	35	2	1
あまりない	155	1	1
未記載	1,051	207	36
合計	1,293	219	37

* ストレス

電話相談において、ストレスを感じている（強いストレス、時々強い/慢性的なストレス）方は90%であった。

ストレス	電話	SNS	メール
常に強いストレス	164	22	0
時々強い/慢性的なストレス	375	58	14
あまりない	58	0	0
未記載	696	139	23

合計	1,293	219	37
----	-------	-----	----

【社会的責任や役割についての悩み】

* ケアラー負担

電話相談において、日常的にケアを担っている（重いケアが日常化、ケアが日々ある/過去に思いケア経験）方は 29%であった。

ケアラー負担	電話	SNS	メール
重いケアが日常化	15	3	0
ケアが日々ある/過去に重いケア経験	61	13	1
特にない	190	1	1
未記載	1,027	202	35
合計	1,293	219	37

* 社会的負担

電話相談において、社会的負担が重いと感じる（重い役割が恒常化、日々ある/過去に重い役割があった）方は 14%であった。

社会的役割負担	電話	SNS	メール
重い役割が恒常的	6	3	0
日々ある/過去に重い役割があった	30	11	1
特にない	217	2	1
未記載	1,040	203	35
合計	1,293	219	37

② 悩みの背景（個人的要因）

【感覚・感情の困難について】

* 興味関心の偏り

電話相談において、66%の方が自身の興味関心に偏りを感じている。

興味関心の偏り	電話	SNS	メール
かなり感じる	93	5	1
感じる	186	21	2
感じない	142	8	2
未記載	872	185	32
合計	1,293	219	37

* 繊細さ・過敏さ

電話相談において、81%の方が繊細さ・過敏さに悩んでいる。

繊細さ・過敏さ	電話	SNS	メール
かなり感じる	137	20	0
感じる	287	46	5
感じない	101	1	1
未記載	768	152	31
合計	1,293	219	37

* 自分軸・他人軸

電話相談において、他人の意向に合わせて行動してしまうと考える方が35%であった。

自分軸・他人軸	電話	SNS	メール
自分軸がある	288	10	0
他人軸優位	122	27	3
かなり他人軸	32	21	0
未記載	851	161	34
合計	1,293	219	37

* 感情の極端さ

電話相談において、感情が麻痺したり、強すぎたりすると感じている方は57%であった。

感情の極端さ	電話	SNS	メール
強すぎ／強い麻痺	66	7	0
強い／麻痺がある	191	35	2
感じない	194	11	1
未記載	842	166	34
合計	1,293	219	37

【行動面の困難について】

* 集団適応

電話相談において、集団行動が困難である方は、68%であった。

集団適応	電話	SNS	メール
かなり困難がある	89	2	1
困難がある	200	18	3
ない	139	3	1
未記載	865	196	32
合計	1,293	219	37

* 人付き合い

電話相談において、人付き合いが困難な方は76%であった。

人付き合い	電話	SNS	メール
かなり困難がある	114	2	0
困難がある	265	22	7
ない	124	5	2
未記載	790	190	28
合計	1,293	219	37

* TPO 配慮

電話相談において、TPO に悩む方は52%であった。

TPO 配慮	電話	SNS	メール
かなり困難がある	44	1	0
困難がある	122	3	2
ない	156	3	1
未記載	971	212	34
合計	1,293	219	37

【成育経験の困難について】

* 愛着や信頼関係

電話相談において、愛着や信頼関係に困難がある方は、60%であった。

愛着や信頼関係	電話	SNS	メール
かなり困難がある	67	5	0
困難がある	136	19	2
ない	134	1	1
未記載	956	194	34
合計	1,293	219	37

* トラウマの影響

電話相談において、トラウマに悩んでいる方は52%であった。

トラウマの影響	電話	SNS	メール
かなり困難がある	54	4	0
困難がある	105	9	1
ない	149	0	1
未記載	985	206	35
合計	1,293	219	37

2024年度年末年始チャット相談統一窓口ハンドリング振り返り

2025年2月14日

特定非営利活動法人あなたのいばしょ

1, 参加日時

2024年12月31日 16時－22時

2025年1月1日 16時－22時

2, 参加者

コーディネーター役：2名

相談員：4名（2日間） 1名（1日）

3, 相談件数

12月31日 19件 （未対応7件、時間切れ2件含む）

1月1日 12件 （未対応5件、時間切れ0件含む）

4, 振り返り

（1）事前準備について

- ・PC2台は有効に使えた人と、1台で十分だった人がいた（コーディネーター役は2台必要と思われる）
- ・マニュアルが事前に共有されていた方が当日スムーズである
- ・システムに事前に触る時間がもっとあれば当日スムーズである

（2）環境について

- ・zoomのブレイクアウトルームが個社別にあると思っていたがSNS相談全員が同じブレイクアウトルームであったため、コミュニケーションがとりづらかった
- ・コーディネーターに相談をしたくても他社の方がいる手前、遠慮する時があった
- ・周りの人の会話で集中できない時があった
- ・自分の相談が見られていたことと、zoomに6時間入ったの業務なので緊張した（相談員）
- ・待機中は画面オフにして、相談対応が始まったら画面オンにしてもらうなど柔軟性があってもいいだろう

（3）マニュアルについて

- ・当日手順が変わることがあったが、コーディネーター同士でその妥当性について検討をしてから意見していた
- ・応答と対応で相談記録表の書き方が違ったが、マニュアルになかったので対応しきれない部分があった。
- ・相談員が相談記録表を記入後、再度見ると入力したデータが初期化されてしまう。確認ができるのはコーディネーターのみだが、訂正ができるのは相談員のみという仕組みは変更してもらいたい。
- ・定型文がマニュアルにあれば事前に手順がより理解できた。

（4）相談システムについて

- ・30秒ごとに自動更新できるシステムであつたらよかった。（数秒ごとに手で更新をしないと相談が入ってこない状況だった）

- ・既読がつかなかったので、反応に苦慮した（法人システムは既読がつく）
 - ・担当者にならないと相談の中身が見えず、主訴が見えないシステムのため、コーディネーターは内容全体を把握できないまま、相談員へ振り分けることとなった
 - ・相談者の気になる発言にはピン止めができた。（相談員側しかできない）
- ピン止めはポップアップで固定されるのでさかのぼる必要がないシステムはよかった。

（５）相談内容について

- ・家族との関係、精神疾患、障がい者の相談が多かった
- ・相談員の対応は上手だったので、任せることの方が多かった
- ・常に周りから見られている経験が相談員にはないので緊張した（相談員）
- ・「つなぎ」というワードの定義が不明瞭で、実際つなぎのはどういったタイミングなのかどういった状況でつなぎに至るのか、つかめないまま終了しました。（相談員）
- ・マニュアルに「つなぎ」という言葉が多く、それを気にするあまり傾聴しきれなかった部分がある。（相談員）
- ・日中と夜で相談の質が違うことがわかったので、法人に戻ったら夜も入ろうと思う（相談員）

（６）相談振り分けについて

- ・コーディネーター役から先に相談を振る順番を相談員と共有しおいたほうが、相談員側で心づもりができたと思う
- ・21:30から相談が増えていったが、21:45にとった相談は15分で終了せざるを得なかった。（窓口を20時～夜中といった時間帯へ移行したほうがいいかと思う）
- ・全体の流入数が少なかったので待機時間の方がなかったように感じる
- ・コーディネーターは相談画面の更新、相談内容のチェック、相談員のフォローやつなぎ支援担当との会話で相談を取ることでできなかったできなかった
- ・トイレなども考え、コーディネーターは2名いたほうがいいたろう

5、良かった点

- ・キントーンが使いやすかった（稼働実績、Q & Aチャンネル、共有事項のチャンネル）
- ・長い時間一緒にいたので相談員同士で一体感を感じた
- ・研修動画視聴時間や説明会参加時間も費用を請求できるところは良いと思った

6、来年度への提案

- ・zoomは個社別に分けてもらったほうが相談員がよりリラックス・集中して対応ができただろう
- ・マニュアルの共有をもう少し早めにしてもらいたい
- ・当日の手順変更の翌日以降の共有の仕方を工夫する必要がある
- ・相談記録表のシステムと運用の見直し（初期化されないしくみ、コーディネーターも入力できるシステム）
- ・ダミーでもいいので相談システム遷移画面を先に共有してもらいたい
- ・相談システムの使い勝手（既読マーク、流入のタイミング）
- ・「つなぎ」手順と「つなぎ先」の情報がマニュアルにあれば相談員もつなぎことも視野に入れながら対応ができる
- ・zoom画面のオンオフなど柔軟にすることで相談員のストレスが軽減できるだろう
- ・窓口開始時間の見直し（夜から夜中へ）

以上

- 長引くコロナ禍や物価高騰等を踏まえ、孤独・孤立で悩む方へのきめ細やかな対応が課題。
- 孤独・孤立に関する個人の悩みは複雑化・多様化。一方、相談窓口は分野やエリアに応じた様々なものが存在。
- 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、NPOなど関係団体が連携して、**統一的に24時間相談を受け付ける窓口体制**(「**孤独・孤立相談ダイヤル**」#9999)や**相談と支援をつなぐ連携の強化**を試行。

実施体制

- 官民連携プラットフォーム分科会3の担当幹事団体を中心となって本事業の実施に向けて検討、企画。
※分科会3テーマ「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」
- 相談対応、地域での支援について官民連携プラットフォーム加入団体の協力を得る。
- 各自治体、警察、福祉事務所、自立支援機関等へ協力依頼。

協力団体

- 【窓口での相談対応】
相談業務の実績のあるNPO法人・民間団体など
- 【地域での支援対応等】
深刻な状況において面談・同行支援に対応いただける地域の支援団体や、専門分野の支援団体など

実施方法

- 統一番号(＃9999、フリーダイヤル)、統一名称を設定
- 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
分野の例: 孤独・孤立の悩み、女性の悩み、性別の違和、死にたいほどつらい、生活困窮、外国語相談、18歳以下 他
- 相談内容が深刻と判明した場合、地域の支援団体につなげる。
※民間事業者へ委託し、各協力団体の相談員等の謝金等の支払い、シフト表の調整、相談記録の整理等を行う。
※相談記録票、相談対応の基本方針やつなぎ先のマニュアルを作成、共有。⇒ 分析・検証に生かす
- 各期ごとに手法の改善を行いつつ、相談から支援につなぐモデルの構築に重点を置いた試行を行う。

実施時期

令和4年	7月 7日	第1期開始(1週間)
	8月30日	第2期開始(1週間)
	12月 1日	第3期開始(1日)
	12月28日	第4期開始(1週間)
令和5年	12月15日	第5期開始(3週間)
令和6年	5月 2日	第6期開始(5日間)
	12月25日	第7期開始(10日間)

分析・検証、成果

- 応答率・利用者数の時間帯別等の変化、年代等の属性、相談分野や対応の種類(傾聴、情報提供・助言、面談、同行支援、関係機関との連携など)ごとの状況等を分析、検証。
- 相談窓口の効果的な連携体制やスムーズな相談から支援へのスムーズな連携・引継ぎの在り方を整理。人材育成の強化に必要な方策も整理。

統一的な相談窓口体制の推進

第1期の状況

実施時期：令和4年7月7日～7月14日（1週間）

- 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。

第2期の状況

実施時期：令和4年8月30日～9月6日（1週間）

- 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

第3期の状況

実施時期：令和4年12月1日～12月2日（1日）

- 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4期の状況

実施時期：令和4年12月28日～令和5年1月4日（1週間）

- 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

第5期の状況

実施時期：令和5年12月15日～令和6年1月4日（3週間）

- ねらい：クリスマスや既存の窓口の多くが閉まる年末年始の期間を含む20日間で実施。
- 呼出件数：**34,315件**、接続完了：**3,032件**
- 応答率：全体**8.8%** 18歳以下：**65.4%**、女性の悩み：**18.8%**、性別の違和等：**30.6%**、孤独・孤立：**20.2%**
- つなぎに関して調整した深刻な相談対応：36件

第6期の状況

実施時期：令和6年5月2日～5月7日（5日間）

- ねらい：既存の窓口の多くが閉まるGWの期間を含む5日間で実施。
※数字は電話のみで暫定値
- 呼出件数：**4,839件**、接続完了：**936件**
- 応答率：全体**19.3%** 18歳以下：**58.5%**、女性の悩み：**14.8%**、被災相談：**52.9%**、孤独・孤立：**19.7%**
- つなぎに関して調整した深刻な相談対応：6件

統一的な相談窓口体制の推進

第7期の状況

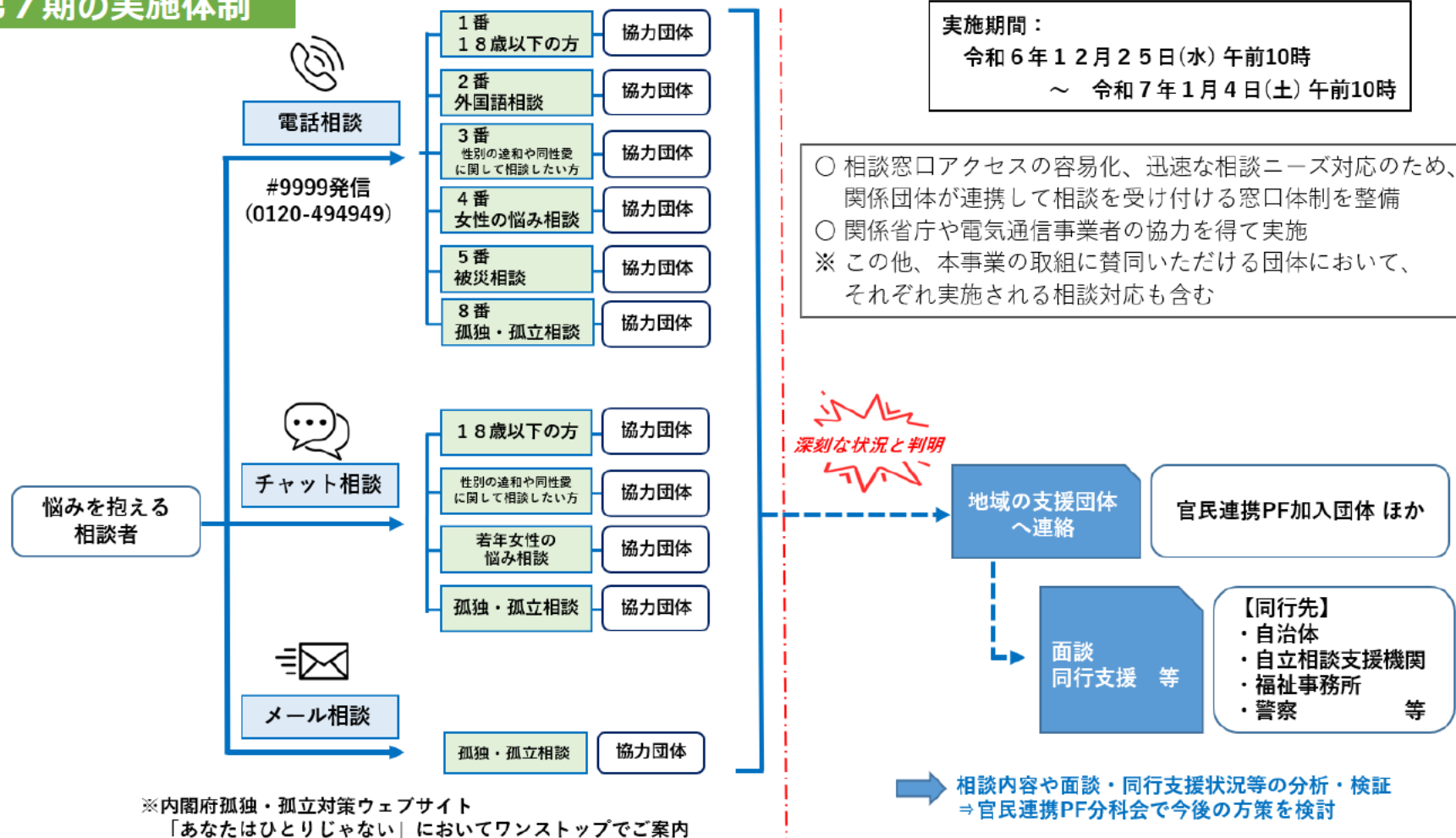
○ねらい：既存の窓口の多くが閉まる年末年始期間の10日間で実施。

○呼出件数：**19,463件**、接続完了：**2,026件**

○応答率：全体**10.4%** 18歳以下:34.8%、セクマイ：13.1%、女性の悩み：9.3%、被災相談：28.1%、孤独・孤立：12.6%

○つなぎに関して調整した深刻な相談対応：37件

第7期の実施体制



気持ちの整理を促す
支援制度等の情報提供を行う

必要に応じて、面談や同行支援などの
つなぎ支援を行う

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 (R 5. 3. 1 6)

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。その際、これまでのものも含め相談データや相談内容の更なる分析を行い、相談者像を踏まえた仕組みとすることが重要である。

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。

これまでの実施を踏まえた課題と今後の方向性について

過去の試行で出てきた方向性を引き継ぐもの

新たな方向性を打ち出すもの

R4年度4回の試行で把握した課題

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)

音声ガイダンスで選択する分野の適切な設定

若年層の利用促進(SNS等の併用)

相談支援にあたる人材の育成(孤独孤立相談についての実践を踏まえた情報共有)

公的相談支援機関、公的相談ダイヤルとの連携

緊急対応が必要でない相談者の居場所確保

早期からのより広範な周知

3桁番号の導入

R5.12.15～R6.1.4の試行

効果が高かった年末の前後を含む3週間で実施

相談数の多い孤独孤立で1つ回線を設け、その他の専門分野で回線を設定

18歳以下の相談者用の専用回線を設置

前年末の参加団体以上の参加団体にご協力いただいて実施

鳥取県(孤独孤立総合電話相談窓口を設置する唯一の県)が前半の平日日中参加

対応せず

大臣閣議会見、政府広報ラジオ、マスコミ取材対応などによる周知

#9999で対応

R6年度の試行～今後の新たな方向性？

GWと年末年始に集中実施

孤独孤立以外については、電話相談とチャット相談の併用を前提に、適切な回線を設定

電話×チャットの併用型を採用

多くの団体の参画を継続しつつ、人間×AIのハイブリッド型相談を段階的に導入？

地方版PF交付金により、相談体制および支援リソースリストの整備を進めつつ連携を促進？

今後、居場所を見つけづらい当事者のためにメタバース活用？

強化月間等を活用したPR、「あなたはひとりじゃない」に相談の入口を設け同サイトの周知？

#9999で気持ちの整理と適切な相談先の把握を行い、既存の他専門ダイヤルへの転送？

将来理想形として、
たとえば・・・

- ・電話(#9999)×チャットの2大相談ツールの併用、人間×AIのハイブリッド型相談の導入により、相談対応及び地域支援リソースへのつながぎを実施。
- ・年末年始・GW、平日日中、平日夜間・土日祝日、のそれぞれについて、電話とチャット、人間とAIの適切な役割分担に基づく、統一的な相談体制モデルを構築。

24時間365日、相談・支援へつながり続ける社会の実現

テーマ（試行 第2フェーズ）

人間 × AI 電話 × チャット で地域の支援までつなぐ

（AIが相談員をサポート）

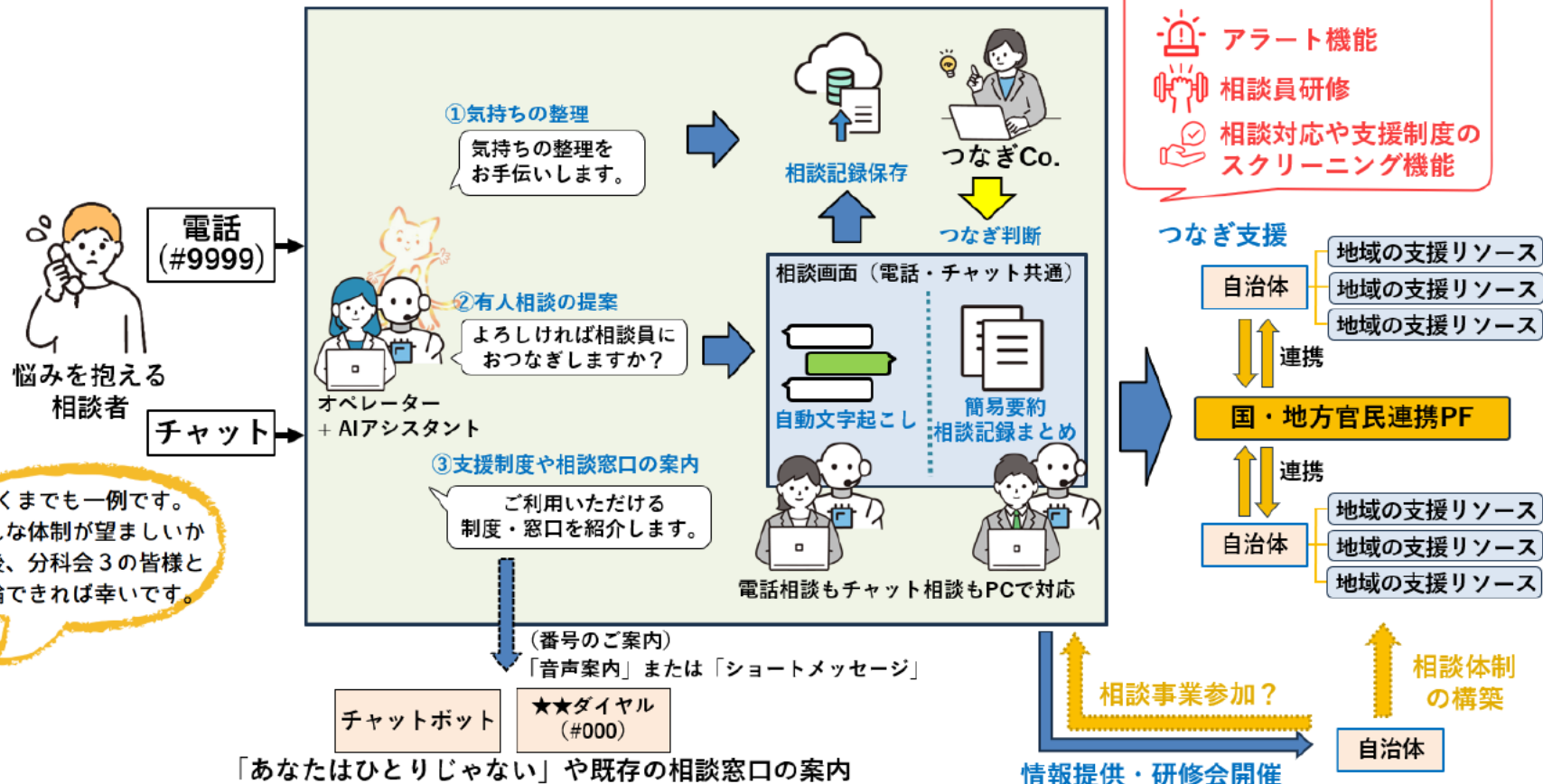
（自分の状況にあったツールを選べる）

例えば、

＜AI等のIT技術を活用した統一相談システムモデルの一例＞

その他AI活用の方向性（案）

- アラート機能
- 相談員研修
- 相談対応や支援制度のスクリーニング機能



（今後の展開にあたって留意が必要な点）

★AIの活用方法については、十分な検討・検証が必要

★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

令和7年度の実施スケジュールのご報告

<ご報告>

令和7年度における孤独・孤立相談については、
「孤独・孤立対策強化月間（GW期間中）」「年末年始期間」における計2回で実施予定です。

①ゴールデンウィーク期間中（5月孤独・孤立対策強化月間中）

- ・開設日時：令和7年5月2日（金）～5月7日（水） ※5日間
- ・実施形態：電話、チャット、メール、メタバース

②年末年始期間中

- ・開設日時：令和7年12月25日（木）～令和8年1月4日（日） ※10日間
- ・実施形態：電話、チャット、メール

2025年(令和7年)5月のゴールデンウィークカレンダー

2025年(令和7年) 5月

日	月	火	水	木	金	土
27	28	29 昭和の日	30 先勝	1 友引	2 先負	3 先勝
4 大安	5 赤口	6 先勝	7 友引	8 先負	9 仏滅	10 先勝
11 大安	12 赤口	13 先勝	14 友引	15 先負	16 仏滅	17 大安

※赤枠は休日

相談実施期間：5月2日（金）～5月7日（水）

2025年(令和7年)12月の年末年始休み(正月休み)カレンダー

2025年(令和7年) 12月

日	月	火	水	木	金	土
21 赤口	22 先勝	23 友引	24 先負	25 仏滅	26 大安	27 赤口
28 先勝	29 友引	30 先負	31 仏滅	1 先勝	2 先負	3 先勝
4 先勝	5 先負	6 先勝	7 先負	8 先勝	9 先負	10 先勝

※赤枠は休日

相談実施期間：12月25日（木）～令和8年1月4日（日）