

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

分科会 3 第 2 回 議事録

(開催要領)

1. 開催日時：令和 5 年 2 月 24 日（金）13:30～15:00

2. 場 所： ウェブ形式開催

3. 出席者：

<担当幹事（発言順）>

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
根岸 親	特定非営利活動法人 自殺対策支援センター ライフリンク副代表
高橋 良太	全国社会福祉協議会 地域福祉部部長
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

<構成員>

NP0法人東京メンタルヘルス・スクエア、NP0メンタルケア協議会、一般社団法人LGBT法連合会、認定NP0法人フローレンスなど 計69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

(議事次第)

1 開会

2 議題

(1) 経過説明

・分科会 3 について

(2) 意見交換

・中間整理（案）について

①統一的な相談支援体制

②「相談」と「支援」のつなぎ

(3) その他

3 閉会

○司会 「官民連携プラットフォーム分科会3（第2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す。ほか、孤独・孤立対策担当室のユーチューブアカウントの動画配信もしております。

本日の流れを御説明いたします。プログラムをお開きいただきたいと思います。

まず、初めに、事務局より経過説明。続いて、分科会3中間整理案について担当幹事より説明した後、13時47分頃より意見交換に移ります。終了は15時頃を予定しております。

それでは、また、ページを移っていただきまして、ここから経過説明をいたします。

分科会3では、ここに掲げましたテーマについて、5つの幹事団体とともに①、②の目標を設定しておりました。前回は、昨年の6月に第1回として、①、②の統一的な相談支援体制や相談と支援のつながりを整理、検討することについて、各担当幹事団体より問題提起をしていただいて、構成員の皆様との意見交換を実施しました。

また、下の※にありますとおり、昨年の4月の物価高騰に応じた総合緊急対策における統一的な相談窓口体制推進事業と連携して、統一的な相談支援体制の検討を進めるとしました。その際、イメージ図を示しまして、悩みを抱えている相談者の方が覚えやすいように4桁のフリーダイヤルを設けまして、電話を受けますと音声ガイドが流れて、悩みの内容に応じた番号案内のアナウンスが流れ、それぞれの相談を受ける担当団体のほうへつながっていくといった仕組みを御紹介しました。それで、この関係は、その後、孤独・孤立相談ダイヤル、＃9999の試行事業として実施してきまして、本日の内容の一つになってございます。

なお、前回の意見交換でいただいた主な御意見につきまして、これが資料の20ページからですが、参考資料1としてまとめておりますので、これはまた参照していただければと思います。

そして、資料の4ページ以降になります。

本日、御議論いただく中間整理、これについては、第1回の御議論に加えまして、孤独・孤立相談ダイヤルの試行事業を通じて出た御意見など踏まえまして、これまで、担当幹事、また、事務局のほうとも議論をして作成したものでございます。なお、中間整理としていきますのは、相談としてのつながりに関しまして、まだ十分な議論ができておりませんので、この段階、中間整理案としておりますことを申し添えます。

経過の説明は以上となります。

続いて、ここから分科会3中間整理案の説明について、日本いのちの電話連盟の小西様

よりお願いしたいと思います。

○小西氏 いのちの電話連盟の小西といいます。よろしくお願いいたします。

先ほど、内閣官房のほうから御説明いただいたところは省きまして、説明させていただきます。

孤独・孤立相談ダイヤルとして#9999ということで、1つの番号にかけてもらって、音声ガイダンスに従いながら相談を進めていくということを、今期4回実施しました。そのことで、我々にとってもいろいろな関係団体がそろって1つの仕組みを行き来するということは初めてでしたので、注意事項としましては、1つは相談記録を統一するという一方で、ある程度の水準、基準、あるいは相談者から聞くことを統一しようということで、まず、1つ目はとしては相談記録を統一しました。

そして、もう一つは、今回の肝となるといいますか、つなぎ支援コーディネーターというものを配置しまして、これは実際はZoomになるのですが、電話開設期間中は24時間ずっと立ち上げた状態で、日本各地の相談機関、相談者が入るときは、そこに入っている人から協議、調整をしながら、その場所でいろいろ相談をする。相談者が支援が必要なものは相談するという形を取りました。

そうすることで、我々、私も相談に入ったのですが、一人で相談しているというよりチームで相談しているということで、いろいろなZoomの中で相談するという以上に、我々は一体として相談しているというつながりが生まれたと思っております。ちなみに、つなぎ支援コーディネーターのことを、我々、独自の、我々の団体のほうでは「Zoomの中の人に相談する」みたいな感じで呼んでいました。

そうすることで、我々、今年度、4回実施しました。3回目の12月1日は1日だけの実施としたのですが、それ以外は1週間、7日、24時間の体制で実施しました。

1回終わることに問題点を洗い出しながら課題を討議し、次の試行につなげる。いわゆるPDCAを回しながら本試行を行ってきました。

相談ダイヤルを実施しての課題と成果というところを説明していきたいと思うのですが、1つ、成果としては、ワンストップの総合的な総合支援の体制の構築ということで、まだ完成はしていませんけれども、素地はできたのかなと思っております。私自身、大西参与や幹事団体の方と面識は全くなかったのですが、連携しながら顔の見える関係づくりというのができたのかなと思います。

2つ目としましては、幅広い相談からの相談に対して、相談員が孤立せずに、先ほどのZoom、つなぎ支援コーディネーターを含めて、1つの孤独・孤立相談ダイヤルをやっているということで対応できたのかなと思っています。チームとしてできたと思います。

3つ目としましては、相互の連携や協議を通じて、孤独・孤立の問題の相談に対する対応方法や共通的な認識、技術の向上などが図られつつあると思ったところです。

4つ目としましては、これまで既存のダイヤルに相談していただいていた人のもちろんいたのですが、この孤独・孤立相談ダイヤルに、新しく初めて電話してくれるとい

う人たちも対応できたということも、1つの成果だったのかなと思っています。

年末年始の試行を除いて、全国的な規模でダイヤルを実施している相談機関がいろいろあると思うのですが、その中でも、我々が今回やった中では、その中での平均よりも高い応答率で電話を取れたというのも実績として考えております。

5つ目としては、孤独・孤立ということで、キーワードを出してくれるところのキーワードです。1つの傾向が把握できたということも大きいと思います。

実際に多かったのは、寂しいとか話を聞いてほしいとか、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とか、あるいは地域の支援等につながっているけれども、ちょっと不安を持っているということ。そういうことが多かったというところを把握できた。ここは今後の対応の仕方として課題を進めていくヒントになったのかなと思っています。

以上が成果として発表させていただきますけれども、課題というところもちろんあります。

試行錯誤、4回の中ではPDCAを回しながらやったのですが、まだまだ課題だということなのですが、6つ挙げております。

1つ目としては、やはり広報、周知の不足があったということです。

先ほどのように、走りながら、実践しながら検討を加えていったその結果として、早期からの周知、広報活動が不足であったということです。これについては、来期はあらかじめ実施期間などを決めて、そこにターゲットを合わせて準備を進めていくという形をとっていただきたいと思います。

次に、相談体制の適切な強化というところをやっていききたいと思います。

これも同じ理由になりますが、試行錯誤で、試行期間を決めて実施しなかったということで、相談機関の、我々のやっている相談員やコーディネーターの確保に腐心したというところがあります。コロナも終わりそうになってきておりますし、相談業務が増える傾向にある中、来期は、今回得られたデータを分析しながら、コール数の多い時間帯は多く相談員を配置し、少ないときは少なく回す。効率のいい相談体制をとっていききたいと思います。

3つ目としては、先ほどから言っていますけれども、つなぎ支援コーディネーターの育成と確保が課題であると思っています。

つなぎ支援コーディネーターの役割は重要だと我々は考えているのですが、そのなり手がなかなか少ない状況であると思っています。本格的に来期以降実施していくに当たっては、このつなぎ支援コーディネーターを育成、確保していくことが課題と考えておりまして、一朝一夕で確保するということはなかなか難しいのですが、多くの団体につなぎ支援コーディネーターに一回参加していただき、経験を蓄積してもらいながら、相談会以外でも研修なども考えますし、できたら、交流とか勉強会とかをやりながら、情報交換をしながら、さらに支援コーディネーターを育成していききたいと思います。

相談員の確保というところも重要な課題となっておりまして、今回、相談員が不足するために電話を取れない時間帯もあったりしながらやりましたので、全国各地からより一層相談できて、幅広い体制を取れる相談員の確保というところも実施していきたいと思います。孤独・孤立の相談期間だけではなくて、実践を踏まえながら教育できる学びの場を持ちながら、相談員の確保を来年までに実施していきたいと思っております。

5つ目としましては、緊急対応が必要ではない相談者の居場所の確保、これが必要だと思いました。

かかってきた電話の相談に対して、どこかの機関にもう既につながっている人がいたり、支援課題ということだと、緊急の対応は必要はないですけれども、実際、孤独を感じており、ふだんから人とつながる場が確保できていない人が多いということも分かりました。

対策としましては、状況にあった居場所が地域にないということが多くと想像されますので、ピアサポートの促進や、今の時代のデジタル技術を用いながら、そういう場を確保できる体制にできればと思っています。

最後に、6つ目ですけれども、若年層の対応についても課題としていますし、改善していかなければならないかなと思います。

いずれの4回の試行の中でも、30代以下の若年層の相談が全体の3割以下ということで、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ますが、これらの対応が十分ではなかったのかなと思っております。

若年層をターゲットにした周知、広報活動、あるいは若年層のコミュニケーションツール、最近ではSNSを皆さん使われておりますけれども、そういうものも活用しながら、入りの数、検討によってはSNS相談ということも併せて考えていきたいなと思います。

もう3つだけ加えさせていただければ、今回、音声ガイダンスでいろいろな分野別の相談ができるように、相談者側がプッシュを押せるような体制にしたのですけれども、なかなか孤独・孤立の相談者が多いということで、そこをなくしたり、試行錯誤の中でやっていたのですけれども、一方で、そういう専門分野、女性の悩み等について、必要に応じて、事後になりますけれども、出張った後から当該の支援団体につなぎながら実施してもらおうということを考えていました。

しかしながら、実績としては、そういう後からつなぐということが一切ありませんでしたので、このように、セクシャルマイノリティーの話とか、そういうところは明示的に相談してよいか分からないところもありますので、1つの専門分野の回線として、そういうところは随時置きながら回線を設けて実施していくことが望ましかったのではないかなと思っております。

もう一つとしましては、公的相談支援機関、公的な相談ダイヤルとの連携が必要かなと思っています。

令和4年度は、必要に応じて公的な相談機関につないだり、各分野の相談ダイヤルについて情報共有を行っていましたが、本ダイヤルの相談に、心の病気や不調、暮らしやお金

など、ある程度まとまったボリュームとして、こういう相談内容が多いということが分かりました。そういうところでは、地域の精神保健福祉センターや生活困窮者の自立相談支援機関と、本来はもっと強化つながっていくことが必要ではないかなと思っています。

3つ目は、3桁の相談ダイヤルです。

今回は#9999ということで、4桁のワンストップとしての役割を果たす番号としましたが、3桁で実施できるような番号を将来的には設けることが望ましいかなと思います。

以上、課題として我々の考えているところなのですが、続いて、相談支援との実務的な相互連携の在り方ということで、少しお話しいたします。

相談と支援というところのつながりですが、相談と支援につなぐ実践は、以前からよく知っている関係団体につなぐ傾向が強い。いわゆる、あらかじめ知っている支援団体につなぐという傾向が強く、今期は、知らない、新しい相談支援機関につなぐということがほとんどできなかったというところ です。

対策案として、来期は、相談実施期間だけではなくて、各相談機関や関係機関との連携や情報の交換を密にしながら、地方において構築されつつある官民連携プラットフォームにおける各地域の社会資源の情報の整理や共有を地道に継続して行っていて、新しい、自分の知らない知識として、まだ知らなかったところの支援機関とかにもつないでいけるよう、そういう知識のレベルになっていきたいかなと思っています。そういうことで、地方につくられる、これから、孤独・孤立を含めた相談ダイヤルの窓口とか、そういうところと連携していかなければならないかなと思っています。

次に、支援制度や相談者に対するさらなる情報提供ということも必要かなと思っております。

孤独・孤立に関する悩みに応じて、様々な支援制度や相談先が、今、この時点でもあるということはあるのですが、国民全員に周知されているかという意味では、まだ疑問が残るところもあります。認知されていない相談制度や機会、社会的な制度があります。

支援者側は、公的機関が考えている以上に社会制度やセーフティーネットに関わる知識が普及していない。知識が持たれていないというところをもう少し踏まえていただきながら、我々が告知活動なりをしていかなければならないのかなと思っています。

例えば、実際あった話として、雇用保険をかけているのだけれども、会社を辞められて、失業手当のことは知らないということもありました。そういうところで、もっと広報活動、そういう社会的なセーフティーネットや制度のことを情報提供できる、していくのが必要だと思っています。

ちょっと長くなりましたけれども、まとめていきますと、今回の我々の分科会3で、総合支援に係る実務的な相互連携の在り方のテーマについて、統一的な相談窓口促進を行うというところでやってきておりましたが、分科会3、我々については、今後一層、地域で相談と支援をつなぐための主体的な連携をしながらの検討を深めていかなければならないのかなということを思っています。

ワンストップの総合窓口との一元的な総合支援体制については、対応を踏まえながら、今後も実施しながら、その成果と課題を踏まえつつ、来年以降、本格的な実施につなげていきたいと思っています。

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、機関の連携、相談窓口の進展の状況を踏まえながら、＃9999のような入り口から、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や専門分野の相談に重点を置いた体制を組んでいきながら、地方と連携した全体的な体制構築に来期以降取り組んでいきたいと思っています。

長くなりましたが、報告は以上とさせていただきたいと思います。ありがとうございます。

○司会 小西様、ありがとうございます。

それでは、この後、意見交換に移りたいと思います。ここからは大西政策参与に進行をお願いしますことといたします。大西政策参与、よろしくお願いいたします。

○大西政策参与 皆さん、こんにちは。大西連です。政策参与を仰せつかっております。よろしくお願いいたします。

今、小西さんのほから、中間整理案の概要というところでお話をいただきました。また、資料でも、長大な資料ではあるのですが、お送りさせていただいているところかなと思います。

前回、この分科会3の議論を行ったのが今年の6月でして、1年はたっていないですけども、前回どんな話だったか覚えていらっしゃる方もいらっしゃるかもしれませんが、前回お話しさせていただいて、その後、こういった試行的な事業というところで、全4回、孤独・孤立ダイヤルを実施して、その結果から見えてきたところというところで、こういった中間整理案の概要というところかなと思います。

この後の時間は、あと1時間弱ぐらいですが、ぜひ、率直に皆さんからお話を伺って、また、資料等を御覧になってお感じになられたこととか、それから、統一的な相談支援体制、もしくは相談と支援のつなぎ、この2つの論点について、忌憚のない御意見をいただけたらというところで考えおります。

今日、御参加いただいている方で、A、Bという振り分けを御選択いただいたとおっておりますが、議論に参加をするよという方がたしかAで、一応聞きますよということでBで出していただいたと思いますが、Aと書いていただいた方、お名前の表示のところをぜひ「A」と書いていただけるとありがたいかなというところと、Bで出していただいた方は「B」というように、既にやっけていただいている方もいらっしゃいますが、名前の途中ではなくて、冒頭、一番最初に書いていただけるとありがたいかなというところです。

Aと書いていただいた方には優先的に御発言いただければと思いますが、Bで出してい

ただいた方も、今日は参加者もそこまで多くないので、遠慮なく御発言いただけたらと思っております。

それから、もう一点だけ、今日は分科会3の幹事団体の皆さんも御参加いただいておりますが、振られて困る状況の方以外は顔を出していただけると、私が発言をお願いすることがあるかもしれません。今、振られたら困るという方は、振りませんので、そのまま画面オフでもいいのですけれども、振られても対応できるよという幹事団体の皆様は、画面をオンにいただけるとありがたいかなと思います。耳だけとか、いろいろな状況があるかと思しますので、そこはお任せいたしますが、では、そういった形で進めていければと思います。

説明が長くなりましたが、では、早速御議論をいただければと思いますが、1つ目として、今回、今、小西さんから発表いただいた中間整理案について、ぜひ率直な御意見といえますか、お感じになられたこと、いや、こういった論点をもっと話したほうがいいのではないか、そういった観点からもしありましたら、どなたか御発言いただけたらと思います。

御発言いただける場合は、手挙げ機能、リアクションのところで手を挙げていただくか、もしくはチャットのほうに書いていただいても構いません。チャットは僕宛てのDMというよりは全員に向けてで構いませんので、手挙げかチャットからで、ぜひ手を挙げていただけたらなと思いますが、皆様いかがでしょうかと、皆さんが考えている間に、幹事団体の皆様から率直なコメントを先にいただけたらなと思っております。

今回、中間整理案について、すみません、急に振ってしまうのですけれども、遠藤さん、率直な御意見というか、もうちょっとこういう点が大事だとか、小西さんの補足的な論点でも構いませんが、ぜひコメントをいただければと思って最初に振らせていただきます。よろしくお願いいたします。

○遠藤氏 今「ミュートの解除」と書いてあったから何だろうと思ったのですけれども、間整理の案というか、こういう概括的なものがどうというよりは、今、12月28日からのものの最終的な報告をつくっていて、そういうところだったのだなという振り返りもあったので、付加するような形で少しお話をすると、私自身はよりそいホットラインという割と大きめの電話相談をやっていて、この孤独・孤立という相談で、まず、架電の数、相談をかけてくださっているその数から考えると、やはり国の規模で言うと少し少ないなと。

先ほど小西さんのほうの御報告にもあったのですけれども、広報が足りないのではないかと思いますことが書かれていたのですが、年代構成をここで見てみたのですが、そうしますと、電話につながった方なのだけれども、実を言うと50から上という感じです。先ほど小西さんもおっしゃってくださったみたいに、この社会の孤独・孤立のニーズと合った設計になっているのかというのは、少し不安があることは間違いがないなと思ったのです。

それで、今回、私が分析というか集計して「へえ」と思ったのは、8割ぐらいの人が、家族を含めて相談とかつながりとかが「ある」と言っているのです。あるのだけれども言

えないと言うのです。あるのだけと言えないというのが、孤独と孤立の、今私たちがやってみようと思っていることの対象の方というのはそういう感じなのかもしれない。だから、まるっきり孤独なんだということとちょっと違うのかもしれない。言えないんだという感じ。

それで、何が一番自分の中で大変かというのでグラフ化されるのですけれども、自分のところにある障害とか病気というのものもあるのだけれども、何よりも人間関係なのです。だから、関係性の中でどうしたらいいのかという惑いというのが、年が割と高いのにあるということが、今回の1つの像が結べたのかなというのが、今、自分が思っているところです。

そうすると、どういう設計にしていこうかという議論を、やはり次にしなくてはいけないのだけれども、つながっているけれどもつながれていないという今の時代のムードというか、そういうものを、中間まとめには書きにくいことではあるのだけれども、この4期までやったものの1つの成果としてはつながっていてもつながれなさ、関係性の中でのためらいや揺らぎみたいな、そういうところがありそうだなと思っていて、私は孤独と孤立というキーワードでいいのかという気も実はあって、数が少ないのはそのせいかなとかいろいろ思っているところはあるのですけれども、それは置いておいて、関係性の中ですごく大変なんだということが分かったので、それがどこかで反映されるといいなと、今のところ思っています。

以上です。

○大西政策参与　ありがとうございます。

ダイアルの話は、本当に実践として行った話なので、ぜひ、その部分でまず、関わっていただいた団体の方とかで、もし御意見があったらいただけたらなと。御感想でもいいのですけれども、いただけると、その後の話が、もしかしたら、今、遠藤さんが導入で話していただけたように、イメージができてくるのかなということを少し思いました。

特に、今は手挙げ、チャットでいただいていないので、先にダイアルに関わっていただいた幹事団体の皆さんに少し振りたいのですけれども、ライフリンクの根岸さん、話せる状態ですかね。顔が映っているから振っていいかな。根岸さん、よかったら率直なところをお願いしたいです。

○根岸氏　遠藤さんのおっしゃったとおり、入り口の設計と周知というか、ツールも含めてなのだと思いますけれども、そこがもうちょっと工夫する必要があるのかなというのがやはり率直なところと、あとは、中間整理にもあったとおり、今日もそうですけれども、この孤独孤立のというのは、いろいろな分野の団体や自治体等を含めてというプラットフォームになっていると思うのですけれども、そこも議論施策も含めて、どう実務を通じて連携していくかというところの実態の整理ができるとよりいいのではないかと思います。

中間整理にもあったとおり、緊急対応が必要ではないけれども、居場所が必要で、遠藤さんの今の話にもあった、なかなかつながれていない人にとって、特に後半のほう、そうい

う方を、電話の一对一の通話の中で回答できるということというのは結構少ないところもあるなど。入り口として大事なところもありますし、その通話が大事というところもありますけれども、その先にどうつないでいくか。

ただ、当事者のみだと、こういう既存の場にはつながりにくい人たちでもあるのではないかとは思ったので、そういうつながる仕組みも含めて、あとは多様な団体が入っていたり、自治体も含めて入っているところなので、既存施策、生活困窮者自立支援制度の窓口等も含めて、そういうところとどう連携していくのか、具体的にどんな仕組みにしていくなのかということが整理できると、意義が大分変わっていくのかなという気は、ちょっとまとまり切らないですけれども、取りあえずは。

○大西政策参与 ありがとうございます。

皆さん、手挙げとかチャット機能で書いていただいてもいいので、お願いしたいと思いますが、今のところ特に来ていないので。

手を挙げていただいて、ありがとうございます。Aで出している温間さんでよろしいですね。合っていますよね。

○温間氏 ヌマという名前で活動しています。

○大西政策参与 大変申し訳ないです。よろしくお願いします。

○温間氏 どなたに質問したらいいのかがちょっと分からない質問と、ちょっとお聞きしたい意見みたいなどころがあるのですが、まず、私の団体は、SNS相談を厚生労働省様に助成していただいて活動していきまして、最終的に目標としていることは、孤独・孤立のこの活動と一緒に、悩んでいる方たちが一人でも気持ちが楽になっていただくように、それをSNSの観点でやっています。

そういった観点で御質問と情報共有したいところがあるのですが、若年層への対応というところで、30代以下の相談は3割以下ということで、ここの仕組みを考えなければいけないということだったので、ライフリンクの根岸さんがいらっしゃるのでSNSの状況はよく御存じだと思っております。SNS相談は全く逆でございまして、私どもの団体もライフリンクさんも30代以下の相談が8割という数値を公表しております。40代、50代を合わせて残りの20%ということで、構造的に、恐らく若年のときにどんなメディアを使っていたのかということで、相当ここは体になじんでしまっているのだろうなと感じています。分析していないので分からないのですが感じています。

ということなので、電話相談をしましょうと若者に言っても、きっと、今「直電かかってきたよ」と、いきなり電話がかかってくると怒るのです。そういう世代に電話をかけましょうというのはなかなか難しい話で、ここはやはりSNSを使って、それから、電話を使って、幅広くいろいろな世代にアプローチするというのがいいのかなと私どもは考えていまして、ぜひ、この電話とSNSというのを、この先、コラボレーションというのを、この動きの中でしていただけるとうれしいなと思っています。

あと、根岸さんが今おっしゃっていましたが、つなぎ支援の重要性というのは、

SNSのほうでもすごく感じていまして、私どもは50分という中でSNS相談をやっているのですけれども、その時間の中で「気持ちが軽くなりました。ありがとう」と本当に言ってくださっているなというケースももちろんあるのですけれども、物理的な支援を継続しなければいけない、そういう方がたくさんいらっしゃるって、そこにいかにその方の地元のつながりができる場所につないでいくのかと。

そういうことを実施していかないと、もうずっと自転車操業で電話相談、SNS相談を続けるしかなくなってしまうので、このつながり支援、ここを強化しなくては行けなくて、これを個々の団体が別々にやっているとなかなか成果を上げにくいので、そこを情報共有して何らかの仕組みをつくっていくことをやりたいなと思ってなかなかできていないのですけれども、これをSNSの世界、電話の世界と区切るのではなくて一緒にやっていけるとうれしなと思いながら、皆様の中間報告を聞かせていただきました。

すみません。御質問というより意見になってしまいました。そのように思って聞かせていただきました。ぜひこれから一緒にやらせていただければと思っていますので、よろしく願いいたします。

○大西政策参与　ありがとうございます。

相談としてのつながりのところは、今日の後半、少し時間を割いてお話ししたいと思うので、そこで改めてお話を伺いたと思います。ただ、最初のほうのSNS相談のほうは、国の試行的事業のほうでも検討していたところもあったかなと思いますので、これは田村参事官、もしよければ現状というか。今話せる状況ですか。

○田村参事官　御意見、ありがとうございます。

まさにSNSと電話で大分層が離れていて、本当は最初の頃からSNSも並行してやれればと思ったのですけれども、電話に比べてSNSは、各団体、既存のSNS相談の人たちはみんなフォーマットが違って、それを最初にどうやってつくるのかというところまで手が回らなかったという事情がございます。

ただ、改めて、今回、4回やって課題が明らかになりましたので、SNSも何らかの形で入り口を設けることができ、あと、相談と支援のつながりの関係については、この後、御議論いただきますけれども、まさにそこは、電話もSNSも関係なく課題になっていることだと思っていますので、皆さんと一体で解決できることを取り組んでいければと思っています。

以上です。

○大西政策参与　田村さん、ありがとうございます。

SNS相談は、まさに田村さんからお話が合ったとおり、今、政府としてどのようにできるのかというところを、まさに考えながら、うまくやるやり方を模索したいなというところなのですけれども、先行して、2021年8月からですか、あなたはひとりじゃないというチャットボットを内閣官房のページでつくっておりまして、これは支援制度を検索できるようなものなのですけれども、それは200万人アクセス以上は多分あるのかなというところ

かなと思いますが、そういったオンラインのツールなので、年配の方はなかなか使えないんじゃないかということは当然あるのですが、逆に言うと、使える方からすると、本当に利便性があるというか、チャットボットなので24時間動いていたり、そういったツールになれている方からすると、変な話、対人でやり取りするよりもそういうほうが楽だとか、そういったことはあるのかなと思っています。

うまく有機的に連携させながら、いろいろな形で、いろいろな年代、いろいろなツールを使える方、それぞれ対象は違うと思いますので、組み合わせながらやっていくのが必要なかなというところを改めて考えているところかなと思いますが、いかんせん、同時並行でなかなかうまくできていないところがあって申し訳ないです。いろいろお知恵をいただきながら政府としても考えているところかなと、田村参事官と私も思っていますというところがございます。ありがとうございます。

ほかに皆さん、ぜひ、最初に孤独・孤立のダイヤルの関係でもいいです。

手を挙げていただきました。森野さん、お久しぶりです。よろしくお願いします。

○森野氏 お久しぶりです。

和やかな話の中で、少し冷水を浴びせかけるような議論になってしまうのかなと思ってちゅうちょしたのですが、私は、今の総括はやはり不十分だと思っています。特に、電話相談ということでは、呼出件数、接続完了、応答率等が出ていますけれども、例えば実談人数が何人かというのが全く出ていないわけです。大きなものとしては12月1日を除けば3回やっているわけですが、そこで相談した人が、新たな人が入っているのか、1回目、2回目、3回目、4回目の人がほぼ共通しているのか辺りは、調べようと思ったから調べられるはずですが。

具体的な調べ方としては、トラフィックデータの電話番号とか、あるいは、全ての相談が個別の相談データがあるわけですから、人手をかけて調べれば、例えば非通知でも同じ人が何回かけているか辺りは、ある程度の時間をかければ分かるわけなので、そういった形で、実際に起きた相談から結果をくみ上げていくというのが非常に不十分ではないかなと思っています。

そういう意味では、今からでも実際の相談の内容も含めてくみ上げていったほうがいいし、もう一つは、皆さんいろいろな活動をしているわけですから、それぞれの相談者としての像みたいなものは当然日々の相談から分かっているのですが、この孤独・孤立相談については、あらかじめ相談者像みたいなものを想定して、それで仕組みをつくったり議論を進めていっている。実際に相談してきたものがどうだったかというところに立ち戻っていないような気がしてしょうがないのです。

例えばつなぎ支援ということがありますが、私もつなぎ支援は必要だと思いますけれども、つなぎ支援をしなければいけない相談者が典型的かというところ、数で言うと、3回目を除いては、私が計算したら、接続完了してからつなぎコーディネーターと調整した相談対応は1%から1.5%しかないわけです。それ以外につなぎコーディネーターと相談し

ながら進めていったのか進めていなかったのか分かりませんが、少なくとも私の関わっているメンタルケア協議会への相談は、内部でSVと相談しながら進めることはありましたけれども、やはりこれはつなぎが必要といったときにつなぎ支援コーディネーターに相談をしていましたので、それについてやはり数がすごく少なかったわけです。

そうすると、実際、つなぎ支援をしない相談が、何かの支援が必要ではないかという、そんなことはないのですけれども、それはつなぎ支援ではない支援が必要なのかなと思います。

先ほど、緊急ではない方のところに居場所が必要だというのは、まさにそういう発想だと思うのですが、そうすると、そういう居場所が必要な人が全体の相談の何割なのかという辺りも、やはり相談実人数で分析していったほうが、より適切な対応ができるのではないかなと思うので、せっかく延べで何千件という相談があつて、これは日本に関わるいろいろなこういった団体が全部関わっているわけですから、これ以外に孤独・孤立を訴えている相談の人が、少なくともこの時期には、この窓口以外にはなかなかないとなると、ここに來たものをしっかり分析して、今後の展開に生かしたほうがいいのではないかなと思います。

そういう意味では、もう少し、例えば各団体からディレクターとか相談の中心になっている方が一人二人出ていって、みんなで相談しようとか、あるいはデータを見ながら分析するという機会を、相談と相談の合間の何か月間の間に、1週間に1回でも2週間に1回でも集まってやるとか、そういう機会を設けたほうがよかったのではないかなというのが、ちょっと残念でなりません。

取りあえず以上です。

○大西政策参与 森野さん、ありがとうございます。非常に貴重な御意見かなと思います。

なじみのない方向けに少し補足をすると、電話相談ですので、一回つながった方がまたかけるということもできたりするわけです。なので、延べの件数というのが、接続応答率とかそういったもので出るわけですが、実際、頻回で何度かけられるか方もいらっしゃる。もちろん、頻回がかなり多い方に関しては、新規の方がつながりやすいみたいな仕組みを入れていたりするのですが、いわゆる実人数のところはどのぐらいなのかというところの御指摘だったと思います。電話相談、なじみがない方もいらっしゃるかなと思いますので、少し補足をさせていただきました。ありがとうございます。

ほかに手も挙がっているので順番にお願いしましょうか。安間さん、お願いしてよろしいでしょうか。

○安間氏 お疲れさまです。

この孤独・孤立の中に一つにLGBTの相談を入れていただいたということで、そのこと自体が非常にありがたいことですし、様々な悩みのうちの一つにこういったセクシャリティーの問題があるということが社会的にも認識されてきたのかなと思うと、大変心強い気持ちになります。

こういった何でも相談というか、そういった中の1つの専門ダイヤルというような形なのですけれども、全く初めて、生まれて初めて自分のセクシャリティーについて相談をするという人は、やはりこういうところよりも、むしろLGBTの団体がやっている相談とか、あとは、私たちはよりそいホットラインのセクマイラインをやっていますけれども、そういった形で、LGBTの相談ということで名前が通っているところに一番最初は入ってくるのかなと思うのです。

こちらにかかってくる人はどんな人かという、幾つか相談しているのだけれども、孤独感や孤立感がなくなるといった方が、ほかに、今まで相談しているものとはまた何か違ったことが得られるかもしれないと、そんな気持ちで相談をしてきてくれているのかなと、そういうのを、私自身も相談に入った中で感じています。ほかの相談で聞いたことがある人もこちらでも聞くという、そういうことももちろんあるわけですが、やはり求めているものがあるわけです。今までの既存のものでは満たされないので求めてきている。

何を求めてきているのかというのはいろいろなのですけれども、ここの言われた居場所の問題とか、そういったことというのは、緊急性はないのだけれども、居場所を求めているという、こういったようなことというのはあると思います。

私たちのLGBT相談、特にNP0などがやっている相談だと、いろいろよさもあるのですけれども、継続的な支援というのはなかなかしづらいと。まず受けるというところで、次へつなげればつなげるけれども、それで終わってしまうという問題点とか、あるいは、全国各地に全てを網羅しているわけではないので、こういった支援団体のある地域と、そうではない地域、そういったことのギャップというのもあって、そういうのが、こういった全国のプラットフォームでやっていくということだと非常に意味があるのかなと思っています。

だから、来ている相談を外部の資源につないでいくということももちろん大事なのですが、せっかくこうやって全国のプラットフォームになっているので、この中でもっと情報共有とか交流しながら、この人の居場所になるようなところがこういうところにあるのではないかとこのことを一体に、このプラットフォーム自体が、そういった支援のネットワークになるような形になると、とても意味があるのかなと思います。

あと、オンラインの居場所とかというのは、本当にメリットはすごくあるわけなのですが、孤独・孤立の状態にある人からすると、怖いというのもあるわけです。こういったオンラインのことの危険性。何かリスクがあるのではないかとこのことで苦手意識がある人もたくさんいると思うのです。

そういう方が、孤独・孤立という、国がやっているプラットフォームが、推薦する居場所があるのだとなると、安心して入りやすい。そういった孤立状況にある人ほど、こういった公的なもののバックアップが得られるといいのではないかなと思うので、ぜひ来年度の本格実施ということの中では、一番入り口の相談というだけではなくて、その後のこと

をいろいろやっていけるといいのかなと、そのように思いました。

○大西政策参与　ありがとうございます。

ほかの方でもし御意見があれば、手挙げもしくはチャット欄でいただけたらと思います
が、いろいろ何点か出てきましたが、相談としてのつなぎ、もしくはつなぎ支援ではない
ような支援、日常の中の支援、そういった点が今結構出たので、先にそちらの話の論点を、
よかったら、皆さん、御議論いただけたらなと思います。

森野さんから御提案いただいていて、どんな相談者像だったのかというのは、冒頭、遠
藤さんのほうから共有いただいたように、今回、既に何らかつながっているけれどもうま
くいっていない、そこで、また、言えない、そういった方も多くいらっしまったのではな
いかという話もありましたが、資料を分析していく中で見えてくることもあるかなと思
いまして、そこから見えてくることは逆にどんなことなのかなというところは多分ここにつ
ながると思います。

つなぎ支援、これは問題解決型だったり、どちらかという緊急対応的なのかなと思
います。4回の実施の中で多かったのは、生活困窮系のつなぎ支援が正直多かったかなと。
私も4回携わる中で、全部ではないのですけれども、そうした対応が多かったのかなと思
います。逆につなぎ支援ではない支援、日常生活の中でどのような居場所だったりつな
がりだったり社会参加だったり、そういったものが担保できるのか、ここの部分でなかなか
行き場がない。もしくは、行っているのだけれども、そこで不満があって、そこでうま
くいっていないとか、そういった方が多くいらっしまったのかなと理解をしております。

この相談支援へのつなぎ、もしくは、今のつなぎ支援ではない支援という文脈で、こ
から時間は少し議論できたらなと思うのですけれども、まず、お話を逆にこちらから振っ
てお聞きしたいのは、小西さんのいのちの電話さんは、基本はつなぎ支援というよりは、
どちらかというとお話をゆっくり聞くという対応を日常的ないのちの電話さんの活動の中
ではされているかなと思いますけれども、今回、どういったことを意識しながらどのよう
にやられていたのかとか、逆に、いのちの電話の皆さんの反応とか、そういうのを含めて
お話しいただけたらと思いますが、いかがですか。

○小西氏　我々は、できないということはないのですけれども、情報提供まで、どう
いう支援がありますよと、週明けにここに電話してくださいというところまで行うの
ですけれども、実際に会いにいくとか、こちらからどこかにコンタクトをしてつなぐ
ということは、いのちの電話の守備範囲としてはやっております。やってはいけない
こともありますけれども、これは、今回はつなぎ支援ということでやってもいい
ということで、トライさせていただいたのですけれども、やはり相談員として聞
いている中で、この人どうなったのかな、電話をかけたのかなと、いろいろ
相談者側の心に残るというか、もやもやするところ、家に帰ってからも、
どうなったのだろうみたいな部分が、もやもやする気持ちが、いのちの
電話の相談の中ではあるのです。

今回、つなぎ支援をして、こうなった、ああなったということで、結果までフィードバ

ック、自分が知れるということで、ある意味、これは相談者側、我々のほうなのですからけれども、電話相談を受ける側は、ある意味納得できるというか、よかった、こういうことができたんだというところで、実感として味わえるというところが、相談者の中でもよかったということで聞いております。

我々、電話の中で、答えを求めていない相談というのはたくさんありまして、支援につないだのが少なかったのか多かったのかという議論はあると思うのですが、その相談結果を求めていない電話もたくさんあるというのが、現実的には事実だと思いますので、このレベルに水準を合わせて、我々はよくやれたかどうかというところについては、水準合わせはしないといけないかと思います。支援に関しましては。

以上です。

○大西政策参与 ありがとうございます。

まさに各団体等も、スタンスとか、これまでもやり方とかいろいろある中で、今回、このようにやろうというところで御協力いただいていた中で、いろいろな変化とかいろいろなところでお感じになられたこともあるのかなと思っています。

もし、話せる状況ならお話を伺ってみたいのですが、困窮者支援全国ネットワークの高橋さん、今、お話しできたりしますか。急に振ってしまって申し訳ないです。

ぜひ、そんなつなぎ支援のところとか、逆につなぎ支援ではないような支援のところとか、実際、参加された中でいろいろお感じになられたこともあるのかなと思ひまして、少し御意見といいますか、コメントをいただけたらと思ひました。

○高橋氏（困窮者支援全国ネットワーク） まず、この困窮者支援全国ネットワークが、困窮者支援事業や、その活動を行っている団体の全国組織なのですから、その中で第1回と第2回に関しまして、そのネットワークの理事が所属している団体から相談支援員を集めて対応させていただいたという形になっております。

団体の中で振り返りを行っておりまして、そこからの御紹介になるのですが、まず、つなぎ支援を行った方、自体は、先ほど

森野さんがおっしゃったように、全体で一回、二回で、我々のネットワークで対応した数が、およそ200件いくかないだったのですが、実際につなぎ支援行った数で言いますと、10件はいつていなかったはず。そういう意味では、数は少なかったのですが、ただ、その中には緊急性が非常に高い方もいらっしゃいました。実際に数日間食べていないとか。あとは、第1回目は夏場の時期で、今年度、非常に暑かったものですから、その中で、電気が止まりそうであるいは止まっているという方もいらっしゃいましたので、そういう意味では、確実に人の命が、この取組の中で助かっているという実例もあるというのが、今後のこの取組の評価の一つとしては残しておいたほうがいいのではないかと振り返りを行っています。

あと、実際につなぎまではいかなかった方については、多くの方が既に何らかの相談電話とか、あるいは相談支援機関とつながっていらっしゃっていて、その中で御不満に感じ

ていることを話してきていただいているというようなケースが多かったのかなと思います。

詳しくは資料のほうにあると思うのですが、頻回者、何度もかけていただいている方も、多くの団体さん、実際に多く対応されたのではないかなと思います。ただ、その方も、頻回だからあるいはつながりがなかったから、この相談電話の対象としないということではもちろんなくて、何らかの孤独を抱えている方を、この分科会3の相互連携として日本全国でサポートしていく仕組みとして、この電話や何らかのものが入り口としてあって、あとは、既存制度といかに連携していくということなのかなという話をしております。

困窮者支援全国ネットワークですので、具体的には、困窮者支援の自立支援制度を実施している全国の九百幾つの実施機関の日常的なつながりをどのように構築をして、この官民連携のプラットフォームですけれども、そのプラットフォームが既存の枠組みとも、どのように有機的につながっていくかというのが、入り口の数ではなくて、全体としてカバーできればいいのかなとも思うのです。そういった既存のものと、この新しい取組をどうつなげていく、プラットフォームなのか仕組みなのかITなのか、いろいろなアイデアも今後出てくると思いますので、そういった意味では、今年度、3回の取組をした意義はあったのかなと思います。

簡単ですが、私からは以上です。

○大西政策参与 急に振ったのにありがとうございます。大変ありがたいです。

今、まさに既存の仕組みとか制度とかの連携というお話があったのかなと思います。そのことの日常的なつながりは大事だよねというところは大事な論点かなと思いますが、その関連で、幹事団体の全社協の高橋さん、今、発言ができていますか。

社協さんは、日常的に様々な相談支援の窓口だったり機能を持っていらして、そこは自治体の窓口の先として大きな役割を担われていると思うのですが、まさにこのつながり支援、もしくはつながり支援じゃないような支援というところ、フィールドでのどういう連携なのか、どういうような形でそこと接点ができたらいいいのかなど、難しめ問いかけになってしまっていて恐縮ですけれども、ぜひコメントをいただけるとうれしいです。

○高橋氏（全国社会福祉協議会） 孤独・孤立ダイヤルについては、日常的に電話相談をされている団体の方々に頑張ってもらっていて、先ほど、高橋さんがおっしゃっていましたが、全体の資料で言うと5ページ目のところに、申告な相談対応、多いときは38件つないだというのもあったかと思うのです。これだけでも、既存の制度、政策あるいは公的な相談支援機関がアプローチできていない人たちについて救えたというのは、今回の大きな成果であるのだろうなと思っています。

ただ、うちとして、社協のグループとして、孤独・孤立ダイヤルの取組に十分な対応ができなかったと。市町村域あるいは都道府県エリアとしての社協がこれに関わるのはなかなか難しいのかなと。それぞれの社協で本来の業務を抱えながら、業務時間を割いて関わるというのは、うちとしてはなかなか声がかけづらかったというのは正直なところです。

この点について、どのように相談ダイヤルを受けるのかというところは、有給のスタッ

フを入れるのか、今回、ある程度報酬も出ていますけれども、そこは今後、検討すべきことになると思います。

大西さんがおっしゃるように、どちらかという社協は受け止めた相談を地域のレベルへ、日常のレベルで、さらにその相談につなげながら、さらに支援をつないでいくということになります。もちろん、社協としても、生活困窮者の自立相談支援の窓口もやっていますし、社協本体としても、食事の支援とかあるいは様々な支援ツール、現物のツールを持っていますので、そういうところでもできるのだろうと思うのですけれども、つなぎということについては、この中間まとめに書いてありますようになかなか課題も多いのかと。つなぎ体制について、その方法やルールを今後しっかりと決める必要があるのだろうと。そういう明確化をしていって、公的な相談支援機関とどう結んでいくか。

ただ、ぼんと投げればいいというわけでもなく、そういう中央で聞いた情報を、もう一回情報を聞き直したり、その人の状況によって何が適切なのかということ、それぞれの相談機関でアセスメントをすることになると思うのですけれども、そういうことを考える中では、中央でやるということがそもそもどうなのかということも検討すべきだろうと思いますし、都道府県レベルということももちろんあるのかもしれないと思っていて、そういったところを含めて、この中間まとめをさらにブラッシュアップしていくことがこれからも大切だなと思っています。

以上です。

○大西政策参与 急に振ったのにありがとうございます。

まさにつなぎ方法やルール、それから、地方は地方でという部分も、ある種論点としてすごく重要なのかなと。また、地方で既に行われている、いわゆる公的な相談ダイヤルとか、そういったものとの接合とか連携といった観点もとても重要なだろうと思っています。

今、チャットのほうにいただいたのですが、原さん、もしよかったら、原ミナ汰さん、ぜひ発言できる環境なら発言をお願いします。

○原氏 今までの議論とは少し外れるのかもしれないのですが、私は、よりそいホットラインのセクシャルマイノリティー回線に今携わっていますし、あと、LGBT法連合会の代表もしております原でございます。

私も世代的にかなり上なので、若い人の動向がすごく気になっていて、いろいろヒアリングを説明して、インフォーマルな形でいろいろ聞いているのですけれども、最近SNSも、文字だけでやるのがくたびれたと。まず、読むのも嫌だと。書くのも大変と。文字を打つのが上手な人ばかりではないので。それで、音声チャットをみんな使っているのだと。そのときにアクセスできないときに録音しておいて後で聞いてもらいたいな。いろいろな歌を歌ったり叫んだりとか、いろいろやっているみたいです。

そうやって、若い人は、結局、SNSをやるとするのは、勉強しているような環境でSNSをやっているわけです。親の監視下にいる人たちは、文字で静かに交流するしかない。勉

強しているんだみたいな、勉強部屋にいるんだとか。でも、そこから一歩抜け出すと、やはり声を聞きたい、それから、耳から入れたい。コミュニケーション。音楽的な、聴覚的なリテラシーはすごく高いので、耳から入れたいというニーズも実は断然あるのですね。だから、SNSの爆発的な利用というのは、子供たちが制約がある中で今発展しているものであって、これがずっと続くと思っていると、我々は足をすくわれるということを、最近すごく感じているのです。

それで、文字から入る人たちも、声や、実際に会おう、触れ合ったり、実際に息遣いを感じたりという必要があるんだということは、絶対これは忘れてはいけなくて、そういう視野を持ってきちんと設計をしたほうがいいと私は思います。

ですから、今の過渡期にいろいろなメディアの変化はあるのですが、結局、電話線がなくなって、電話の通話料が高いから、みんなインターネットでどこかでつないで通話をする、そういう変化というのは確実にあるのですが、人と人との接点は絶対必要であるということで、結局は居場所が非常に大事になるのではないかと。

セクシャルマイノリティーの、ジェンダーマイノリティーもそうですけれども、その人たちは、やはりその辺が一番疎外感を持っているので、やはり居場所が足りないと。安全な居場所が欲しいというニーズが高いということをお伝えしていきます。

以上です。

○大西政策参与　ありがとうございます。

結構その論点は大事です。ツールはすごく変わっていくと思っていて、私も20代前後の支援に携わることもありますけれども、もうフェイスブックとかツイッターとかは全然関わってなくて、インスタも微妙でティックトックとかも。ユーチューブは残っていたりしますけれども、本当におじさんはついていけないみたいな気持ちになりつつ、新しいツールをどのように使いながらやれるかという発想はすごく大事なかなと思います。発言いただいて、ありがとうございます。

ほかにも、もし御意見があれば遠慮なくチャット、もしくは手挙げ機能でぜひお声を上げていただけたらと思います。

先ほどの論点に少しだけ戻らせていただいて、これは全社協の高橋さんからお話があったかなと思いますけれども、自殺対策とかの分野では、一部こういうことは進んでいるかなと思ひまして、もしよければ根岸さん、話せるのなら、自殺対策の分野で、いわゆるこういう緊急的な介入みたいなところで行政とどう連携するかみたいな、全国的にできているわけではないと思うのですが、こういう事例が始まっているよみたいなことが何となくあるのかなと思ひまして、よかったらお話しいただけたらと思いますが、いかがでしょうか。

○根岸氏　まだ、そんなにというところではあると思うのですが、これまでの自殺対策の全国規模の相談の中で、自治体と連携協定を結んで、その自治体に住んでいる方で本人の同意があった方についてつないでいくということはあるし、20自治体弱ぐらい

都道府県を含めてやってはいるという状況です。

ただ、実際、様々な課題を持った方たちが、なかなかそこにはつなげられずにこういうところに来るという状況になっていますので、そういう、せめて都道府県のみだと体制が厳しいのであれば、地域ブロック、関東とか東海とかそういうところから、いわゆる、どういふところにつなぐかという機能が必要ですし、その地域にどういふ支援団体があって、それぞれ支援団体の受入れのキャパシティとか内容とかも様々なので、そこが合致しない中で強引にやってしまうと、それぞれにネガティブな結果になりかねない。

それを、多分、遠藤さんたちのよりそいホットラインでも長くやってきていますし、私たちが自殺対策の中でやっている、この孤独・孤立対策の中でやっているときに、その部分というのは、これは私も前回申し上げたのですけれども、入り口の多様性と出口の多様性というのはあったほうがよくて、つなぎの機能は共通化しつつ、どう間をつなげていくかということができていくといいのかと。ここは単純に難しいところでありますけれども、それができるとより効果的なのかなと。

○大西政策参与　ありがとうございます。

連携協定という話がありましたけれども、実は、この孤独・孤立の全国版のプラットフォームというのが、この分科会をやっている枠組みなのですけれども、地方版の官民連携プラットフォームの推進事業というものも、今、国としてもやっておりまして、29自治体がそこに手を挙げてくれて、そのプラットフォーム構築みたいなものをやろうという中で、例えば、京都市さんとかだと、100以上の民間団体と連携協定を結びましょうみたいなところを少しずつ始めていたり、ちょっとずつそういう機運を盛り上げつつ、では、そことどのように接続していくのかみたいなところも、少し整理をしながら、こういったダイヤルの機能、また、ダイヤルではないような様々な連携の形も含めて、枠組みとして考えられたらいいのかなというところを改めて思うところです。

あと、手を挙げていただいているわけではないですし、Aで出していただいているわけではないのですが、フローレンスの桂山さん、今、発言できたりしますか。先ほどまで画像がオンだったのですけれども、オフになってしまったらあれかもしれない。

もしよかったら、フローレンスでも、それこそ、デジタルソーシャルワークとか宅食の取組とか、こういった既存の窓口との連携とか、そういったものを意識されたり、全国的な展開とかをされていると思うのですけれども、今回、ダイヤルにはフローレンスさんとしては参加されてはいなかったのかなと思うのですが、逆にどう見えていたのかとか、逆にフローレンスがふだんやられている取組の中で、連携の形、もしくは相談と支援のつなぎとかで、どういったことがいい事例的なものであって、逆に課題としてこういうことがあるみたいなところをもしよかったら。すみません。急に振ってしまって。よかったらコメントをいただけたらと思いますが、いかがでしょうか。

○桂山氏　ありがとうございます。油断していてすみません。

○大西政策参与　振ろう振ろうと思っていたのですけれども、すみません、タイミングが。

○桂山氏 いえ。本当に皆さんのお話は勉強になることばかりで、ひたすらメモを取っていたところなのですけれども、フローレンスとしては、孤独・孤立の電話相談の実績があまりないため、今回、残念ながら参加できなかったのですけれども、私たちが2年ぐらい前から取り組んでいるのはSNS相談のほうで、実際、今年度は山形市さんとも地方版官民連携プラットフォームのほうに参加させていただいて、今、ちょうど山形市内の方々を対象とした孤独・孤立SNS相談事業をやらせていただいております。

皆さんがおっしゃっているとおりのような状況を私たちも目の当たりにして対応しているのですけれども、私たちも複数の地域で連携をさせていただきながらやっている中で思うところでいくと、例えば連携協定、覚書程度の連携をしている自治体さんとやる場合と、あとは山形市さんとかだと、受託事業として、要対協などにも入ってやらせていただく場合とでは、実際の個別のケースの進行というか、つなぎのスムーズさというのが確実に段違いであるなというのは実感しています。

やはり、要対協も入らせてやっていただけると、自治体もそうですし、民間の社協さんも含めた地域の団体の皆さんと、本当に個別の情報を、細かいところから全て共有しながら一緒に、リアルと、かつ、私たちがやっているデジタルでの相談というところをお互いに歩調を合わせてやることができるのですけれども、そこが、密に連携できない人たちと連携するというのは、どうしてもお互いに、領分を侵さないように遠慮しながら進まざるを得ないので、すごく難しいなと思っております。

なので、私たちも、先ほどライフリンクさんがおっしゃっていたような、全国規模で自治体さんと連携協定を結ばせていただいて、何かもう少し密なやり取りができるような仕組みや制度ができると、本当はやりやすいなと感じているところです。

まとめり切らずにすみません。以上です。

○大西政策参与 こちらこそありがとうございます。

まさに、山形市では、孤独・孤立の地方版のプラットフォームの試行事業というところで、今回やっていただくというところなのですけれども、これは相談が始まったところですか。

○桂山氏 2週間の限定で、実はもうすぐ終わるところなのです。

○大西政策参与 まだどういう結果までとかはなかなか。

○桂山氏 今のところ、若い方が4割ぐらいという感じです。

○大西政策参与 逆に6割は若い方ではない方がSNSツールで来てくれているのですね。

○桂山氏 そうです。いろいろな周知施策もやってはいるのですけれども、もう少し多くなるのかなと期待していたのですけれども。

○大西政策参与 ありがとうございます。

そういうのもまた参考になると思いますので、ぜひ、モニターをよろしくお願いします。ありがとうございます。

ほかにもし御意見がある方とかは遠慮なく。手挙げでもいいですし、チャットに書いて

いただいてもいいですし、一度発言された方でもう一回発言したいよ、この論点をもうちょっと深めたいよ、ここどうなのか、そういったことがあればぜひおっしゃっていただいても構いません。あと10分弱ぐらいですので、まだ発言できる機会はあるかなと思いますので、ぜひ遠慮なくチャット、もしくは手挙げ機能で御意見を表明していただけたらと思います。

相談と支援のつながりというところでもお話ししていたのですが、期せずしてというか、ベースの部分でリンクしているからだと思いますが、相談支援体制、統一的な体制のところもかなり近いところが、今、お話しできてきているのかなと思います。まさに連携協定みたいなところなのか、要対協という話がありましたけれども、かなりかちつとした、場合によっては個人情報の保護みたいなところもしたようなネットワークのほうが、細かいところも含めてできる部分がある。それはかなりローカルな地域に密着したところですけども、入り口の部分の多様性の話とどのようにリンクしていくのか。

手挙げでいただいているので、お願いしようかなと。西村さん、ぜひよろしくをお願いします。

○西村氏 西村です。

今日は本当は発言する予定ではなかったのですが、申し訳ありません。

全部は聞けていないものですから、もしかしたら議論と違っていたら申し訳ないのですが、けれども、私たちは、主には東京とか千葉辺りで活動することがふだん多いのですが、まず、東京では、今、SNS相談と電話相談を合体させていまして、それで、SNSで入ってきた人に、では、電話をかけましょうかみたいなツールを超えたやり取りをして、それで、SNSだけでは分からない人は電話で聞く。そして、電話から地域につなぐというように、情報をきちんと取って動くということをやっています。

なので、今後、いろいろなツールの話も最初に出ていたと思うのですが、一体化して運用することによって、かなり使いやすくなるのではないかなと。ツールの使い方というのはいろいろ工夫できるのではないかと考えています。別に、SNSだけではなくても、いろいろ今後出てくるものを含めてできると思います。

あと、地域との連携というところで、今お話しになっていたと思うのですが、私たち東京都の中でやっているときも、例えば何々市の生活困窮とか、何々市の子供家庭支援センターとか、そのようにして連携することはあるのですが、あまり東京都がいうようにして出張っていくと、どちらかになるのです。何で上のほうから物を言われなくてはいけないのだとなってしまう場合と、もう一つは、では、お願いします、私たち関係ないわと言って、地元が引くという、何かそういう場合があって、やはりそれはどちらもいいことではないと思っていて、地元の団体を立てるようにしているのです。団体というかそれぞれの地域の例えば生活困窮の窓口だったり何でもいいのですが、そういうところが主体的にやってもらえるように動くというのをお願いしています。

なので、今日参加してくださっている皆様は、いろいろなことで経験もおありで、支援

の仕方とかも上手でという方が多いと思うのですけれども、そういう人たちが、では、私たちもあちらに行ってやりますとやってしまうというよりも、地元の人たちを育てる感覚ということも大事だと思っていて、それで、東京都の中でも、いろいろ、何度も何度も、年間50、100というのがある、もう15年やっていますので、何千というつなぎを都内でやってくるわけですが、何度かやっているうちに、その自治体が力がついてくる。例えば保健師さんが中心になって、そういうこともやってくれたり、そのようになってくると感じています。

ですから、私は、全国の相談から直で全部つながっていくのが本当にいいのかどうかというのはちょっと感じていて、地域に、まずは例えば県レベル、もしくは地区町村レベルとかに落としていって、そこが、それぞれのところと連携するみたいな、落としていく作業ということが大事なのではないかと考えています。

全国で拾ってしまうと、本当に、実際には行けないようなところまで関わらなくてはならないと思いますし、必ずしもそこに私たちの知っている支援者がいるとは限らないと思いますので、どうやって地域を育てていくのか。それから、できれば、電話相談とかも、私は、いろいろ提案の中で、全部1か所で受けるというよりも、地域で分けていってしまってもいいのではないかと考えて、そこできちんとやったほうがいいのではないかという気持ちもあるぐらいなので、全国でやるよりも、地域でやったほうが、きめ細かくできることは間違いないので、対象人数も違うので。そういうようなことも考えながら、地域の支援をいかに活性化させるかというように考えていくのも、この会の役割なのかなと思って発言させていただきました。ちょっと違っていただいても構いません。

○大西政策参与　こちらこそありがとうございます。

まさに、地元というか、地域の支援をどう育てるのかみたいな、そういったところがすごく大事なのかなというのが改めて今回見えてきたところの一つかなと思います。

変な話、お見合いにならないように、遺漏がないようにしないために、でも、それは誰が担うべきなのというところをすごく。先ほど、社協という話も出ていましたけれども、それと似ている部分も。また視点としてどういう視点を持つかということも大事なポイントかと思っています。

遠藤さんが発言してくれる。遠藤さん、どうぞ。

○遠藤氏　多分、参加された方は皆さん御存じですが、相談票は電子データ化されているので、事例集のようにつくることは可能です。

私、今、まとめているので、いろいろ読ませていただいているのですけれども、個人情報が多過ぎて、あのままでは共有するのはとても難しいのですけれども、今日、せっかくいい機会ですので、皆さんの中で、その事例集のようなものを内部の取扱いとして必要だみたいなことが、ここでお声が出れば、それはそういう加工みたいなものは可能だと思います。

○大西政策参与　田村参事官を含めて相談して考えたいと思います。ありがとうございます。

す。

○遠藤氏 公開は難しいと思う。

○大西政策参与 それは僕もそこはそう思います。こういった形ならイメージしていただけるかなと思っています。

○遠藤氏 先ほど、森野さんでしたか、おっしゃっていた今回の数字をちょっとだけ申し上げると、お電話自体は一番多くて全部で何千件なのですけれども。

○大西政策参与 2万6000件です。

○遠藤氏 相談票が起きているのは875件。それで、つながりが17件でございました。

○大西政策参与 取れたのが875件ですね。ありがとうございます。

あと5分ぐらいになったのですけれども、抱樸の奥田さん、今、入られていますか。ちょっと厳しそうですか。話せそうな感じですか。ちょっと厳しそうですね。移動中で申し訳ないです。聞いていただいてありがとうございます。

では、あと4分ぐらいなので、特に御意見を最後に言いたいという方がいらっしゃらなければ締めをしたいと思いますのですが、大丈夫そうですか。

今日はいろいろな御意見をいただきました。私もメモをいろいろ書いていたのですが、自分の字が汚くて、全部判断できない部分もあるので、今回、まず、試行の事業としてやって見えてきたこと、まさに相談者像のところもそうですけれども、これは何か工夫はぜひしたいなと思いますので、こういった傾向があったのか類型化なのか、簡素かし過ぎると逆にこぼれるところもあるかもしれないので、出し方の工夫は要るかと思いますが、事務局とも考えていきたいと思っています。

その中で見えてきたこととして、いろいろお話がありましたが、ツールのところ、SNSなのか電話との接合なのか面談なのか、新しいもっと違うツールがあるのか、それをうまく組み合わせていくのかも含めて、いろいろなやり方があるのだろうところで、多分、いろいろな方法で、いろいろな対象の方と適した形でつながるのがいいのかというところと、それから、つながりの支援のところ、具体的な解決につながるのをどのようにつくっていくのか、今、既存で既にやられているところもありますが、課題感みたいなのところも見えてきたのかなと。

あと、既存の窓口の人たちとどう具体的に連携するのか。紙ベースで覚書を交わしてもそれは連携にならないので、では、具体的にするには個人情報の話もあるかもしれない。つながり方のところ。

それから、どういうことをお願いしていくのかという約束事、実務のところ、それぞれいろいろあるかなと思います。それこそ、国の事業でやっていて、いきなり自治体さんに連絡してしまうと、自治体さんもびっくりしていますとか。聞いていたとしてもびっくりしてしまうとか。では、どういうクッションを挟むのがいいのかなと。

それから、地方の相談は地方でということ。これは個人的には試行事業でやりたいというところで、事務局、孤独室の中でも議論をしているところかなと思いますが、もし可能

なら。ただ、その何々県でこういう枠組みができて、もちろん、全国的にバックアップができるどころ、広域で対応が必要なもの、バックアップが必要、そういうものはあるかと思いますが、そういうのは来年度の試行事業でできたらいいなという独り言をここであえて言っておきます。

そういったことも含めて、今日出た論点はいろいろございましたが、どれも、具体的なものも含めて、また、実際リアルな課題で、では、1年で解決できるかというところと難しいかもしれないですけども、今回、この孤独・孤立対策というもののよさは、各府省庁にまたがるテーマだということ、また、それぞれの自治体も含めて、今、かなり前のめりになってくれているというところで、どれだけいい事例を積み重ねながら、こちらのやり方がいいよというのをうまく広げていきながら、現場の実践の積み重ねの中から、正しいやり方、望ましいやり方みたいなものが見えてきたらいいのかというところはつなげていければと思っております。

論点、今日、発言しそびれてしまったとか、タイミングがなかったとか、参加できないけれども、いろいろ言いたいことがあるという方がいらっしゃるかもしれないので、追加の意見はぜひ事務局のほうにお寄せいただければと思いますし、今日いただいた意見を基に中間整理案への反映ということの調整を含めて、担当幹事のほうに御一任いただいてやっていただければということと、来年度以降の試行事業の対策の在り方も含めてぜひ議論ができたらと思っております。

時間ぎりぎりになりましたが、私のほうの進行は以上ですので、司会にお戻ししたいと思います。皆さん、今日はどうもありがとうございました。

○司会　ありがとうございました。

それでは、お時間がそろそろとなります。本日、御参加いただいた会員の皆様、担当幹事の皆様、そして、大西政策参与、本年度、本日を含めて2回にわたりまして様々な御議論をいただきまして、ありがとうございました。構成員の皆様には、また、中間整理につきましては後日御報告をさせていただくことといたします。

それでは、以上をもちまして、本日分科会3、第2回を終了させていただきます。本日はどうもありがとうございました。

○チャット

・LGBT法連合会/よりそい 原から皆様（02:33 午後）

S N Sはそろそろオワコン？いまの若い世代（大学生を中心に）のコミュニケーション手段は、文字から音声チャットに移行中ときく。「文字一声一対面」のどこから入るかは世代によるが、結局はバランスが大事かと。とくに若者の相談行動を考えると、相談者のおかれた状況やニーズにあわせて、まずは選択肢を増やす必要があるだろう。