

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」

中間整理概要①

令和5年3月16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協議、調整。
- ▶ 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や音声チャットなどの実施など)

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3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：「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」

中間整理概要②

令和5年3月16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資源情報の整理・共有**、地方における孤独・孤立相談窓口との連携。
- 個別の情報共有をスムーズにする観点から、要対協のような仕組みの創設。
- 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」をつな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、専門分野の相談等に重点をおく体制について検討。**

(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。

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

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

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

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

令和5年3月16日

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)

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等)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軌を一にして、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)

I. 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元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つ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、ここから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に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思っている。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う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、例えば児童福祉法上の要対協（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、あるいは家族の同意がなくとも情報共有を行い、必要な支援をしていけるというもので成功事例をつくっている。令和4年6月に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も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。
 - 家族等はあるが、相談できない関係にある。
 - 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。
 - 一方で、中には、数日間食べてないとか、夏に電気が止まりそうだとか、生活困窮により緊急性の高い相談もあった。

(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体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がり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、つながり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)

相談実施期間にかかわらず、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である SNS や音声チ

ヤットなどの媒体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

○相談と支援のつなぎについて

(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、つなぎ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)

・相談実施期間に関わらず、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る試みも始まっている。相談と支援の円滑化の観点から、今後こうした取組の推進が期待される。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」を拡充し、電話と窓口で孤独・孤立などの悩みを抱えて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。

○相談と支援のつながりの際の情報の共有について

相談から支援へのつながりを円滑化するために、全国的なSNSの相談支援団体と地方自治体が連携協定を結んでいる例がある。地方におけるプラットフォーム構築の際に地方自治体と民間団体が連携協定を結ぶ例もあり、これらの取り組みを連携させていくことも考えられる。

また、要対協（要保護児童対策地域協議会）においては、地方自治体と民間団体が個別の情報を共有しながら格段にスムーズに対応していくことが可能となっていることから、孤独・孤立対策においてもこうしたやり取りができるよう制度や仕組みがあると有効である。

○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。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。

(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22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%が多かった。
- ・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(子ども)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57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)
- ・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17%。
- ・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、家庭や家族、同居人との関係、暮らし・お金、仕事・職場の順に多かった
- ・つなぎ支援の必要性を感じた相談は30件