

## 孤独・孤立に関する支援制度等のプッシュ型の情報発信について (ソフトバンク株式会社との連携)

孤独・孤立の問題を抱える方々に孤独・孤立に関する支援制度や相談先などの情報をタイムリーにプッシュ型で情報発信することが課題となっています(注1)。

このたび、ソフトバンク株式会社の協力を得て、孤独・孤立に関する各種支援制度や相談先を紹介する孤独・孤立対策ウェブサイト「あなたはひとりじゃない」(注2)の周知を行うことになりましたので、お知らせいたします。

### ■実施内容

「ソフトバンク」及び「ワイモバイル」の携帯電話を利用中で、料金の支払いが遅れた顧客に対して行う案内(SMS)の中で、孤独・孤立対策ウェブサイト「あなたはひとりじゃない」を紹介。

### ■開始日 令和5年2月6日(月)

(注1) 孤独・孤立対策の重点計画(抜粋)

(令和4年12月26日改定、孤独・孤立対策推進会議決定)

#### 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。

(注2) 孤独・孤立対策ウェブサイト「あなたはひとりじゃない」(別添参照)

孤独・孤立に関する各種支援制度や相談先を一元化し、情報発信するホームページ(令和3年11月に運用開始)。チャットボット(自動応答)により悩みに応じた支援制度や相談先を案内する機能を搭載。

URL

<https://notalone-cas.go.jp/>

QRコード



#### 【連絡先】

内閣官房 孤独・孤立対策担当室 田村、中村、<sup>そらい</sup>徂徠

電話：03-3581-4537(内線 82839、82841、82842)

# 孤独・孤立対策ホームページ

## 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

- 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。

## 概要

孤独・孤立に関する各種支援制度や相談先を一元化し、情報発信するホームページを作成。作成に当たっては、NPO法人、ソーシャルメディア事業者等からなる企画委員会で内容等について検討。

<主な機能>

- (1) チャットボット（自動応答システム）の導入
  - ・自動応答により相談者を適切な支援制度や相談先へ案内
  - ・案内先関係府省の支援制度や相談窓口約150をカバー
- (2) 子ども専用のページを新設
  - ・子ども用の相談先へ案内
- (3) 動画コンテンツの掲載
  - ・孤独・孤立対策に係る大臣メッセージ等を発信
- (4) チャットボット利用結果をPDF様式で出力可能に（令和4年4月以降）
  - ・利用者の備忘録、自治体の相談窓口等において自らの状況を説明する手助け
- (5) 今後の予定
  - ・10カ国語への多言語化
  - ・マイナポータルを利用し、チャットボットから自治体の支援制度のHPへ接続



内閣府孤独・孤立対策担当室  
孤独・孤立対策ウェブサイトのチャットボット利用結果

相談項目	手立て
相談内容（詳細1）	子ども・子育てについて相談したい
相談内容（詳細2）	子育て中の方と交流する場を知りたい
支援制度・相談窓口	「地域子育て支援拠点事業」
備考	乳幼児やその他の保護者の方向とが交流する場所を開設し、子育てに関する相談・助言や情報提供、講習会の開催などを行っています。
対象者/申請先/相談先	【申請先】お住まいの市区町村 詳しい申請については、「お住まいの市区町村 地域子育て支援拠点事業」と検索してみてください。
その他 （ご自身の状況や要望など、調査にご活用ください）	

※チャットボットとは、約150の国の支援制度・窓口の中から、案内に応じたものを案内する自動応答システムのこと。孤独・孤立対策ウェブサイト「あなたひとりじゃない」で検索し、「お住まいの市区町村検索」にて検索。  
※利用結果は、制度や相談の窓口にお持ちいただくなど、御自身の状況をお話しする際などにお役立てください。

支援制度・相談窓口の御担当者様へ

孤独・孤立対策ウェブサイトのチャットボット利用結果は、案内を求めている方の選択に対する自動応答の結果であり、案内の内容と活用できる可能性のある支援制度・相談窓口を示しています。また、本結果は、案内を求めている方や自治体等の支援制度・相談窓口の御担当者様とのコミュニケーションを円滑にする目的で作成しています。本結果をお持ちの方が相談に来られた際には、上記の支援制度・相談窓口の御案内、または、より適切な支援がある場合は、そちらの御案内をいただきますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

内閣府孤独・孤立対策担当室

## 運用開始

令和3年11月2日（8月17日に18歳以下向けのページを先行公開）

※閲覧者数 約199万人

18歳以下向けのみ公開時：R3 8/17～R3 11/1（77日間）	約43万人
一般向け公開後：R3 11/2～R4 12/27（392日間）	約156万人