

(4)山形市

ア これまでの孤独・孤立関連の取組

山形市は、2016（平成 28）年から地域共生社会の実現に向け、国のモデル事業である「我が事・丸ごと地域づくり推進事業」を実施し、本人だけでなく世帯が抱える複雑化・複合化した課題を把握して必要な支援につなげるため、庁内外の多機関・他部門と連携した包括的な相談支援体制を構築する取組を推進している。そして 2022（令和 4）年には重層的支援体制整備事業を開始した。

分野別の支援も強化しており、例えば、2022（令和 4）年から子育て世帯を対象としてデジタル技術を活用した「おやこよりそいチャットやまがた」（LINE）を開始し、従来の相談窓口には相談しなかったような市民からも相談があり、デジタル技術を活用した手法に手ごたえを得ている。また、ひきこもり分野においても、アウトリーチを行う相談支援員の配置や、ひきこもり支援のあり方を継続的に検討する支援検討会を設置して支援を強化している。

4-4-1 山形市における孤独・孤立関連の主な取組

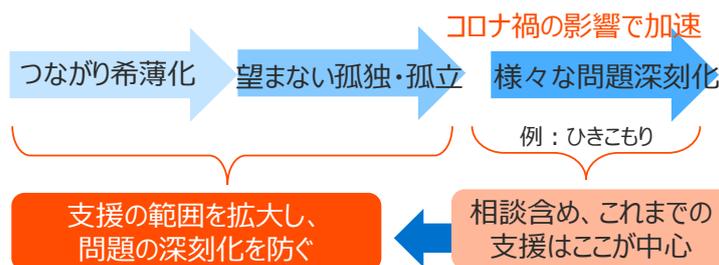
地域共生	<ul style="list-style-type: none"> 我が事・丸ごと地域づくり推進事業（2016 年開始） 重層的支援体制整備事業（2022 年開始） ▶ 個別の支援制度では解決が困難な分野を超えた複合的な課題について、各支援機関と連携を図り、包括的な相談支援体制を構築。
子育て世帯	<p>おやこよりそいチャットやまがた（2022 年開始）</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ LINE で相談を受け付け、デジタルソーシャルワーカーが相談対応や支援。（2022/12/31 時点やりとり件数約 8,800 件）。
ひきこもり	<p>ひきこもり生活者支援事業（2020 年開始）</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ アウトリーチを行うひきこもり相談支援員の配置の他、ひきこもり支援検討会を開催して支援方法を検討。

イ 孤独・孤立対策に取り組むきっかけ

山形市が孤独・孤立対策に取り組むきっかけは主に 2 つある。

第 1 に、孤独・孤立対策は、「予防」の有効な手段であるという点である。山形市は、コロナ禍の影響によりつながりがさらに希薄化し、孤独・孤立が深刻化していることを日々の業務を通して把握しており、これにより、ひきこもりをはじめとする問題を抱える人が増加し、また、問題が深刻化していくことを懸念していた。問題は 1 度深刻化すると、その解決には長い時間を要し、本人はもちろんのこと、家族や支援者の負担も大きいため、問題が深刻化しないようにする「予防」が喫緊の課題であった。しかしながら福祉分野における「予防」はこれまで容易ではなかった。このような状況において、山形市は、様々な問題の要因であり、誰にでも起こりえる「孤独・孤立」を起点として対策を行うことで、問題の深刻化の「予防」につながると考え、孤独・孤立対策を推進することとした。

4-4-2 孤独・孤立対策と予防の関係性



第2に、孤独・孤立対策は、福祉分野にとどまらない様々な主体が「連携」するための有効な手段であるという点である。山形市では、問題が多様化・複雑化していく中、官民の垣根を無くし、福祉分野にとどまらないあらゆる主体が連携して資源を活用していかなければ解決につながらないという問題認識を持っていた。これに対して「つながり」、「よりそい」が支援の軸となる「孤独・孤立対策」は、福祉分野にとどまらない様々な主体が関係することから、これを起点とすることが福祉分野にとどまらない連携体制の構築につながると考え、全市的な横串を強化するために、孤独・孤立対策を推進することとした。

ウ 連携プラットフォーム設立に向けた取組

連携プラットフォームの目指す姿、機能、組織形態、体制、連携プラットフォーム設立手順、設立にあたっての課題と工夫を整理した。

(ア) 連携プラットフォームの目指す姿

山形市は前述のとおり「予防」に着目して孤独・孤立対策を推進することから、連携プラットフォームの目指す姿は「予防」を核とすることとした。

望まない孤独・孤立を要因として引き起こされると考えられる問題のうち、特に、ひきこもりに関しては、支援につなげ、解決に至るまでに長い時間と大きな労力を要することが多いため、「予防」の必要性が特に高く、また、現状の支援では「予防」が不十分であることから、山形市は、政策優先度の高い「ひきこもり」の予防の観点から孤独・孤立対策を推進することとした。

4-4-3 山形市におけるひきこもり支援の現状と連携プラットフォームが扱う最初の分野の概要

<p>【孤独・孤立PF設立】</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 孤独・孤立がひきこもりに至る一要因との考え ✓ おやこよりそいチャットやまがたの取組 ✓ 今後PFを通じた取組み強化・対象拡大とひきこもりの早期予防 	<p>[現在のひきこもり支援の取組: 下記事業を一体的に実施]</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ひきこもり生活者支援事業 ひきこもりの方のアウトリーチ等を行う「ひきこもり相談支援員」を配置するほか、支援方法等を検討するひきこもり検討会を年1回開催 ➤ 重層的支援体制整備事業 複雑化・複合化した課題に対応するため、包括的な支援体制を構築
--	---

ひきこもりの段階 (出典：厚生労働省「ひきこもりの評価・支援に関するガイドライン」)



さらに、連携プラットフォームの機能をより具体的に設定するために、「ひきこもりの予防」の主な対象者も設定し、目指す姿に反映することとした。

対象者は孤独・孤立状態になるリスクの高い市民層とすることとし、それを把握するために孤独・孤立 WEB アンケートを行った（試行的事業として実施）。当該 WEB アンケートの実施概要は以下のとおりである。

4-4-4 孤独・孤立 WEB アンケート実施概要

目的	市民における孤独・孤立に関する実態の把握。 これをもとに連携プラットフォームが支援を行う対象者を設定し、目指す姿にも反映する。
----	--

時期	2022年11月～12月（約1カ月）
対象者	山形市民
実施方法	<p>WEB形式のアンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 市内の関係各所（学校、公共施設、商業施設、事業所等）へのアンケート回答を呼び掛けるチラシの配布（チラシに掲載の回答画面につながるQRコードから回答）、山形市公式SNS等で回答を呼び掛け（公式SNSに同QRコードを掲載）。 ➤ WEBアンケート会社に登録している山形市在住者にアンケートを実施。
設問概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 孤独に関する直接質問 ・ 孤独に関する間接質問 ・ 孤立感ときっかけ ・ 外出頻度とその頻度が続いている期間 ・ 悩み事が深刻にならないためにあつたらよいと思うもの
回答数	2,583件

4-4-5 孤独・孤立 WEB アンケート回答を呼び掛けるチラシ

山形市 つながりよりそう山形プロジェクト

孤独・孤立に関する WEBアンケート

所要時間
3分程度

あなたの声をお聞かせください

日頃より、山形市政にご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。
長引くコロナ禍の影響により、全国的に孤独・孤立の問題が社会問題として一層深刻化しております。
山形市では、孤独・孤立を感じている方々の実態を把握し、今後の支援につなげていくため、WEBアンケートを実施します。

回答はこちらから

スマートフォンのカメラをかざしてください。
WEBアンケート回答サイトにつながります

URL : <https://survey-z.com/wix/5-9/p2052312587.aspx>

WEBアンケート受付期間
2022年11月19日～2022年12月16日

【ご回答にあたってのご留意事項】

- ・ 回答は、お1人につき1回として頂きますようお願いいたします。
- ・ アンケートは匿名で回答いただきますので、個人情報特定されることはありません。

性別や年齢等を問わず、多くの市民のみなさまからのご回答をお待ちしております。
ご協力よろしくお願いします。

お問い合わせ：山形市福祉推進部生活福祉課 023-641-1212（内線595）
（平日 9:00～17:00）

孤独・孤立 WEB アンケート開始直前に、市長定例記者会見の場を活用して調査協力を呼び掛けたことや、それがきっかけとなって地元紙にも記事として取り上げられたことから、約 2,500 件という多数の回答を得て実態を把握することができた。また、市長会見では、孤独・孤立 WEB アンケートの協力依頼と併せて山形市が孤独・孤立対策や連携プラットフォーム形成を進めることも説明したことから、山形市の孤独・孤立対策の推進そのものも広く市民に周知されるという副次的効果も得ることができた。

孤独・孤立 WEB アンケートの結果、20～30 代が孤独・孤立状態になるリスクが比較的高いことが分かったため、連携プラットフォームの主な対象者を若者に設定した。

以上より、山形市は、連携プラットフォームの目指す姿を以下のとおり設定した。

4-4-6 連携プラットフォームが目指す姿

目指す姿	「望まない孤独・孤立」状態にある若者を主な対象として、早期に支援を提供し、ひきこもり等の問題が深刻化する前に予防することを目指す。
------	---

また、山形市では、連携プラットフォームの名称を第 1 回連携プラットフォーム会議で協議し、「山形市つながりよりそプラットフォーム」と名付けた。

(イ) 連携プラットフォームの機能

山形市は庁内で検討し、目指す姿をもとに連携プラットフォームの機能を設定した。一般的に連携プラットフォームは情報共有の機能を主とするものが多いが、山形市では、情報共有に加えて資源の見える化、さらには市内に不足する支援資源の提供までを担うこととし、山形市つながりよりそプラットフォームの機能を以下のとおり設定した。

4-4-7 連携プラットフォームの機能

機能①継続的なニーズの把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連携プラットフォームに参加する各団体が、取組を通して得た現状や課題（市民の孤独・孤立、支援の提供それぞれの現状、課題）を共有。
機能②資源の見える化、共有・都度連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市内にある支援資源を棚卸し。 ・ 棚卸した支援資源や現状・課題・ニーズを踏まえて、不足する資源や拡充が必要な資源を検討。
機能③つながり、よりよい機能の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル技術等を積極的に活用して「予防」の取組を実施。 ・ 「予防」につながっているかという視点で効果検証。

(ウ) 組織形態

山形市は前述のとおり、ひきこもりの人や家族等の支援を検討する組織体を既に有しているが、孤独・孤立対策の推進を目的とした組織体を有していなかったため、山形市つながりよりそプラットフォームを新設の組織体として設立した。

(エ) 参加団体及びその選出方法

山形市つながりよりそプラットフォームの参加団体は以下のとおりである。

4-4-8 山形市つながりよりそうプラットフォームの参加団体（2023（令和5）年2月末時点）

分野	団体名	選定元
ひきこもり支援	認定特定非営利活動法人発達支援研究センター	山形市内のひきこもり・不登校の人たちを支援（主に若者を支援）している NPO 団体
	特定非営利活動法人クローバーの会@やまがた	
	特定非営利活動法人プチユナイテッドアスリートクラブ	
	社会福祉法人山形市社会福祉協議会	ひきこもり生活者支援事業受託団体
労働・雇用関係	山形労働局	市内の労働関係機関
	山形商工会議所（山形市雇用対策協議会）	
	一般社団法人山形勤労者福祉サービスセンター	
行政	山形市福祉推進部生活福祉課	孤独・孤立対策に関連する山形市各所管課
	山形市健康医療部健康増進課精神保健・感染症対策室	
	山形市福祉推進部長寿支援課	
	山形市子ども未来部子ども家庭支援課	
	山形市商工観光部雇用創出課	
	山形市教育委員会学校教育課	
	山形市教育委員会社会教育青少年課	
アドバイザー	特定非営利活動法人フローレンス	山形市つながりよりそうプラットフォーム第1弾事業の実施者
	認定 N P O 法人 D × P	

山形市は、ひきこもりの支援を行う団体、労働・雇用関係の団体を選定し、山形市つながりよりそうプラットフォームへの参加を個別に声掛けした。

ひきこもりの支援を行う団体は、山形県や山形市が行うひきこもり関連事業や既存組織体に参画する団体から選定した。選定後、山形市が個別に声掛けを行い、連携プラットフォームへの参加を呼び掛けた。

労働・雇用関係の団体については、孤独・孤立 WEB アンケートの結果より 20～30 代の働き世代に孤独・孤立リスクがあることから、事業所との連携が不可欠であると考え、市内の労働・雇用関係団体を選定し、山形市が個別に声掛けを行って連携プラットフォームへの参加を呼び掛けた。

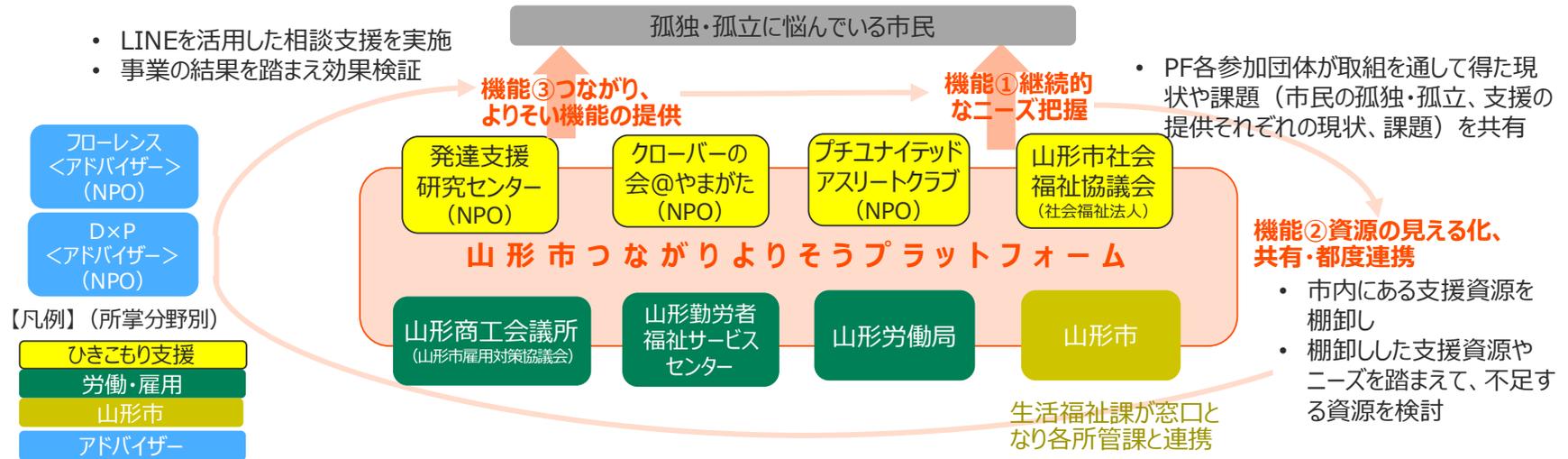
また、デジタル技術を活用した相談支援で豊富な実績を有しており、山形市つながりよりそうプラットフォームの第1弾事業である「つながりよりそいチャット」の運営を行った認定 NPO 法人フローレンス、若者支援で豊富な実績を持ち、「つながりよりそいチャット」の運営を側面支援する認定 NPO 法人 D×P にも、アドバイザーとしての参加を声掛けした。

声掛けの結果、山形市の趣旨に賛同した団体が山形市つながりよりそうプラットフォームの参加団体となった。

(オ) 連携プラットフォームの概要

以上をまとめた山形市つながりよりそうプラットフォームの概要は下図のとおりである。

4-4-9 山形市つながりよりそうプラットフォームの概要



- LINEを活用した相談支援を実施
- 事業の結果を踏まえ効果検証

- PF各参加団体が取組を通して得た現状や課題（市民の孤独・孤立、支援の提供それぞれの現状、課題）を共有

機能②資源の見える化、共有・都度連携

- 市内にある支援資源を棚卸し
- 棚卸した支援資源やニーズを踏まえて、不足する資源を検討

(カ) 連携プラットフォーム会合の概要

2023（令和5）年2月14日に、山形市つながりよりそうプラットフォーム第1回会合が開催され、全ての参加団体が集まった。開催概要は以下のとおりである。

4-4-10 山形市つながりよりそうプラットフォーム第1回会合の概要

開催日時	2023年2月14日 10時00分～11時30分	
場所	山形市役所会議室	
出席者	参加団体	認定特定非営利活動法人発達支援研究センター 特定非営利活動法人クローバーの会@やまがた 特定非営利活動法人プチュナイテッドアスリートクラブ 社会福祉法人山形市社会福祉協議会 山形労働局 山形商工会議所（山形市雇用対策協議会） 一般社団法人山形勤労者福祉サービスセンター 山形市福祉推進部生活福祉課 山形市健康医療部健康増進課精神保健・感染症対策室 山形市福祉推進部長寿支援課 山形市こども未来部こども家庭支援課 山形市商工観光部雇用創出課 山形市教育委員会学校教育課 山形市教育委員会社会教育青少年課
	アドバイザー	特定非営利活動法人フローレンス 認定NPO法人D×P
	オブザーバー	内閣官房孤独・孤立対策担当室 株式会社日本総合研究所
議題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 孤独・孤立対策の動向の共有 ・ 参加団体の自己紹介 ・ つながりよりそう山形プロジェクト（山形市における孤独・孤立対策）の概要説明 ・ ひきこもりや孤独・孤立 WEB アンケート結果の共有 ・ 連携プラットフォームの名称（山形市つながりよりそうプラットフォーム）に関する協議 ・ 第1弾事業（つながりよりそいチャット）の実施に向けた協議 	

第1回会合では、連携プラットフォームの名称を「山形市つながりよりそうプラットフォーム」とすること、連携プラットフォーム参加団体が一丸となってひきこもり等の問題を予防するために孤独・孤立対策を推進していくことを合意した。

また、参加団体からは、行政と支援団体の関係について、必ずしも行政から支援団体に一方的に依頼するという関係ではなく、同じ立場・目線で協議し取り組むことが重要という意見や、つながりよりそいチャットの試行的実施を受けて、各参加団体及び山形市つながりよりそうプラットフォームとして実施すべき取組等を今後議論することが重要という意見があった。

なお、第1回会合の内容は、2023（令和5）年2月14日に山形放送において、2023（令和5）年2月16日付読売新聞においてそれぞれ取り上げられ、山形市つながりよりそうプラットフォームの形成が市民に対し広く周知された。

（キ） 連携プラットフォーム設立手順

① 庁内検討体制

山形市つながりよりそうプラットフォーム設立に向けた検討は、地域共生社会の実現に向けた施策の分野横断的なとりまとめやひきこもり支援を実施している、福祉推進部生活福祉課が主に担当した。また、関係部課⁴（総務部、財政部、企画調整部、福祉推進部、健康医療部、こども未来部、商工観光部、教育委員会）における担当部課長とのディスカッションも実施し、部局横断的な検討も行った。

こうした検討の結果を福祉推進部長に定期的かつ必要に応じて一体的に諮ることで方向性を決定した。これにより、迅速に意思決定を行うことができ、約5カ月間という短期間での連携プラットフォーム形成を実現した。

また、山形市つながりよりそうプラットフォーム検討開始時及び立ち上げ直前等の重要な局面においては市長、副市長に諮り、大きな方向性を決定した。

② 連携プラットフォーム設立の手順

山形市は5つの手順でつながりよりそうプラットフォームを設立した。

⁴ 市長、副市長、総務部（秘書課、広報課）、財政部（財政課）、企画調整部（企画調整課）、福祉推進部（生活福祉課、長寿支援課、障がい福祉課）、健康医療部（健康増進課）、こども未来部（こども家庭支援課）、商工観光部（雇用創出課）、教育委員会（社会教育青少年課）

4-4-11 連携プラットフォーム設立までの手順

山形市にてPFの素案検討・作成

- 山形市にてPF素案を検討。

対象分野	支援団体と認識を共有しやすいよう、特に「予防」が必要な問題として「ひきこもり」を切り口に孤独・孤立対策を推進する。
目指す姿	ひきこもり等の問題が深刻化する前に予防することを目指す。
対象者	市民を対象にWEBアンケートを行い、ハイリスク者（若年層）を主なターゲットに設定。

孤独・孤立対策の推進、PF設置を周知

- PF設置の検討、WEBアンケートを開始することを市長記者会見にて発信。

支援団体等に対しPF参加を打診

- 素案に賛同する団体を探索し、PFの参加を打診。

山形市つながりよりそプラットフォーム設置

時期	2023/2/14 10時～11時30分
場所	山形市役所内
参加者	PF参加団体・アドバイザー（フローレンス、D×P） オブザーバー：内閣官房孤独・孤立対策担当室、日本総研
報告・協議事項	<ul style="list-style-type: none"> 国の孤独・孤立対策の動向 山形市の孤独・孤立の実態（WEBアンケートの結果） PFの名称 つながりよりそいチャット（LINEを活用した相談支援）の実施

孤独・孤立対策の推進、PF設置を周知

1つ目の行程は、山形市による連携プラットフォーム素案の作成である。支援団体に連携プラットフォーム参加の声掛けを行うためには山形市として素案を用意する必要があるとし、まずは庁内で目指す姿や機能、連携プラットフォームの名称等の素案を検討し、作成した。前述のとおり、素案の作成にあたっては孤独・孤立 WEB アンケートも行った。

2つ目の行程は、孤独・孤立 WEB アンケート、孤独・孤立対策や連携プラットフォーム設立推進に関する対外的な周知である。詳細は後項のとおりである。

3つ目の行程は、山形市つながりよりそプラットフォームに参加する支援団体の選定と声掛けである。前述のとおり、山形市は支援団体、労働・雇用関係の団体等を連携プラットフォーム参加候補として選定し、その上で個別に参加を声掛けた。

4つ目の行程は、山形市つながりよりそプラットフォームの立ち上げである。前述のとおり2023（令和5）年2月14日に山形市つながりよりそプラットフォームの第1回会合を開催した。

5つ目の行程は、山形市つながりよりそプラットフォーム始動、山形市つながりよりそプラットフォーム第1弾事業であるつながりよりそいチャットの実施の対外的な周知である。当該周知は、山形市つながりよりそプラットフォーム第1回会合開催の2日後である2023（令和5）年2月16日に市長定例会見にて行った。詳細は後項のとおりである。

(ク) 連携プラットフォーム形成における課題と工夫

山形市つながりよりそプラットフォーム形成にあたって生じた課題とそれを克服するために山形市が実施した工夫は以下のとおり3つある。

4-4-12 連携プラットフォーム形成にあたって生じた課題と工夫

課題	工夫
山形市の孤独・孤立対策や山形市つながりよりそプラットフォームの効果的な周知	<ul style="list-style-type: none"> ・ 山形市は、周知を孤独・孤立対策の一環と捉え、一人でも多くの市民に山形市が孤独・孤立対策を推進することを認知してもらうために以下の2つの工夫を実施。 ① 連携プラットフォーム形成前から複数回の周知 ② 行政から市民への一方通行の周知ではなく、市民がアンケートへの回答等を行うこと（参加）とあわせた周知 ・ ①については、約5カ月間の中に連携プラットフォーム形成前と形成直後の2回周知を行い、市民が認知する機会を確保した。 ・ ②については、孤独・孤立WEBアンケート、つながりよりそチャットという市民が直接参加・相談する取組とセットで周知を行うことで、市民の関心をより高めた。
山形市つながりよりそプラットフォーム参加団体の選定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 労働・雇用関係の団体は限定されていることから比較的容易に選定ができたが、支援団体については、「ひきこもりの予防」そのものに取り組む支援団体等が市内にいなかったことから、山形市ではひきこもり支援を行っている団体の選定を行った。 ・ はじめに、公開情報から絞り込んで選定する工夫を実施。 ・ 具体的には、まずできるだけ多くの市内NPOを把握するために、内閣府NPOホームページから山形市内で活動する全てのNPOをリスト化し、その中から、孤独・孤立WEBアンケート結果もとに設定した「若者」、「ひきこもり」というキーワードに該当するNPOを抽出。 ・ さらに、連携プラットフォーム参加の声掛けのしやすさという観点から、抽出したNPOの中から山形市と関係のある支援団体を選定し、連携プラットフォーム参加団体の候補とした。 ・ また、地域団体や住民、事業者等との次年度以降の連携を見据え、各者と接点を持ち、実際に支援を行う山形市社会福祉協議会も連携プラットフォーム参加団体の候補として選定した。 ・ 選定後、山形市が各団体を個別に訪問して参加を打診した。
「予防」に資する孤独・孤立対策に対し、支援団体からいかに賛同を得るか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 山形市つながりよりそプラットフォームの参加団体の候補として選定した支援団体は、ひきこもり支援の実績は豊富であるものの、予防の取組はほぼ実施しておらず、連携プラットフォームの活動が支援団体の負担になることも想定され、支援団体から賛同を得られないのではないかという懸念があった。 ・ そこで支援団体から賛同を得る工夫として、山形市は、孤独・孤立WEBアンケート結果を用いて、ひきこもりの予防の必要性を客観的に説明した。

課題	工夫
	<ul style="list-style-type: none"> 加えて、当該 WEB アンケートの協力依頼と併せて行った連携プラットフォーム形成推進に関する周知により、支援団体等は山形市の取組を既に理解しており、スムーズに賛同を得ることができた。 結果として、選定して声掛けを行った全ての支援団体、労働関係の団体がつながりよりそプラットフォームに参加することとなった。

エ 連携プラットフォーム設立後の取組

(ア) 連携プラットフォーム関係者間の認識共有

① 庁内関係者間の認識共有

山形市つながりよりそプラットフォームの目指す姿や機能等の素案、その素案を連携プラットフォーム参加団体で検討するといった今後の方向性は、連携プラットフォーム第 1 回会合開催前に市長に諮り、了承を得た。今後の連携プラットフォーム会合の協議や取組結果も適宜報告することとしている。

庁内各所管課に対しても、今後の連携プラットフォーム会合の協議内容や取組内容を適宜共有する。また、ひきこもり支援を検討する既存組織体である「ひきこもり支援検討会」にも共有し、連携していく。

② 庁外関係者間の認識共有

山形市つながりよりそプラットフォーム参加団体について、連携プラットフォーム形成前は山形市が個別に問題意識等を共有し、また、連携プラットフォーム会合時は会合の場で参加者が意見を出し合う形で共有した。

今後の連携プラットフォーム会合実施時期は未定であるが、つながりよりそチャットの実施結果の共有や、結果を受けて連携プラットフォームの次のアクションを検討するために、山形市は 2023（令和 5）年 4 月以降早期に開催することを予定している。

(イ) 住民への孤独・孤立対策の周知・意識付け方法

山形市は前述のとおり、住民の認知度と関心度を上げるために、山形市つながりよりそプラットフォーム形成前と始動時に住民参加型の周知を行った。

4-4-13 孤独・孤立対策の周知方法

	山形市つながりよりそプラットフォーム形成の推進、孤独・孤立 WEB アンケート開始に関する周知	山形市つながりよりそプラットフォーム始動、つながりよりそチャットの試行的実施に関する周知
時期	2022 年 11 月 17 日	2023 年 2 月 16 日
方法	①市長会見 ②チラシを市内の関係各所（学校、企業、公共施設等）に配布。	①市長会見 ②WEB 広告、チラシポスティング、インフルエンサー等を活用した周知
効果	<ul style="list-style-type: none"> 山形新聞に記事として掲載。 孤独・孤立 WEB アンケート回答数が約 2,000 件に上った。 支援者から、応援や期待、協力の声が市に直接寄せられた。 	<ul style="list-style-type: none"> つながりよりそチャットの相談件数が約 200 件に上った。 市民から、つながりよりそチャット実施に対する感謝の声等が市に直接寄せられた。

1 回目の周知は、山形市つながりよりそうプラットフォーム形成推進と孤独・孤立 WEB アンケート協力依頼に関する周知であり、市長会見にて行った。市長会見を受けて地元紙の記事にも掲載されたことから、広く市民に周知され、ひきこもりの人を支援する市内の複数の関連団体から応援や期待の声が山形市に直接寄せられた。こういった市民の肯定的な反応は、山形市における山形市つながりよりそうプラットフォーム形成の推進力になった。

2 回目の周知は、山形市つながりよりそうプラットフォーム会合の報告とつながりよりそいチャットの開始に関する周知であり、1 回目と同様市長会見にて行った。連携プラットフォーム会合開催の同日の夜に地元テレビで紹介されたことから、1 回目よりもさらに広く市民に周知された。その結果、つながりよりそいチャットに 200 件を上る相談が寄せられたのに加え、市民からつながりよりそいチャット実施に対する感謝や継続を期待する声が山形市に直接寄せられ、山形市つながりよりそうプラットフォームの活動に対する手ごたえを早々に得ることができた。

オ 今年度実施した孤独・孤立対策

今年度、山形市では孤独・孤立対策として、山形市つながりよりそうプラットフォーム形成と併せて以下の取組を行った。

4-4-14 今年度実施した孤独・孤立対策の概要（試行的事業）

取組名	内容	期待される効果	実施時期
孤独・孤立 WEB アンケート	市民が抱える孤独感・孤立感の状況や要因を WEB にて把握。	つながりよりそうプラットフォームの対象者の設定 連携プラットフォーム参加団体間での問題意識の共有	2022 年 11～12 月
孤独・孤立対策及び WEB アンケートの周知	孤独・孤立 WEB アンケート、孤独・孤立対策の PR チラシの作成	WEB アンケートの回答数確保 孤独・孤立対策の認知度向上	2022 年 11～12 月
つながりよりそいチャットの運営	つながりよりそいチャットの試行的実施	つながりよりそうプラットフォーム第 1 弾事業として、機能③つながり、よりそい機能の提供	2023 年 2 月
つながりよりそいチャットの周知	つながりよりそいチャット実施の周知	つながりよりそいチャットの利用者確保	2023 年 2 月

孤独・孤立 WEB アンケート及びその周知は、前述のとおり、目指す姿の設定過程において、連携プラットフォームの目指す姿の対象者設定のために実施した。チラシは、当該 WEB アンケートの協力依頼にとどまらず、山形市が孤独・孤立対策や連携プラットフォーム形成を推進することの周知にもつながった。また、当該 WEB アンケートは、山形市が連携プラットフォーム参加候補の団体に賛同を得るための説明資料としても活用した。

つながりよりそいチャットは、山形市つながりよりそうプラットフォームの機能の 1 つである「つながり、よりそい機能の提供」を試行的に実施したものであり、つながりよりそうプラットフォームの第 1 弾事業である。

この取組を通して、連携プラットフォーム参加団体は、LINE を活用した相談支援のあり方（効果的な相談窓口の曜日・時間帯、適切なメッセージの内容等）や相談者が抱える悩みの把握、各参加団体の取組への反映、山形市つながりよりそうプラットフォームとしての次のアクションの検討等を行うこと

を予定している。したがって、つながりよりそいチャットの運営は今年度の孤独・孤立対策の中で最も注力した取組である。

つながりよりそいチャットの概要は以下のとおりである。

4-4-15 つながりよりそいチャットの概要

事業名	つながりよりそいチャット
対象者	山形市に在住・在勤・在学している方で孤独・孤立に悩みを抱えている人
実施期間	2023年2月16日（木）～2月27日（月） 平日 18時～21時 ※相談は2/16～2/27の間 24時間受け付ける。 ※平日 18～21時以降に寄せられた相談は、翌営業日に対応し、相談への対応が期間中に終了しなかった場合には、2月28日（火）まで相談対応を継続する。
実施体制	認定 NPO 法人フローレンスが、認定 NPO 法人 D×P の協力を得て実施する。 ➤ フローレンスが LINE により相談を受け付け対応する。 ➤ 相談内容に応じて、関係機関等につなぐ必要があると判断されたものは、相談者本人の同意を得た上で、フローレンスが山形市生活福祉課に連絡し、連絡を受けた同課が市役所内の関係課や、連携プラットフォームの構成団体等を含む各関係機関に相談した後、対応内容をフローレンスに連絡し、相談者に返信する。
周知方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市長会見 ・ チラシポスティング ・ 市公式ホームページ、市公式 LINE、市公式 Facebook ・ Google、Facebook、Instagram における WEB 広告 ・ インフルエンサーによる発信 ・ 認定 NPO 法人フローレンスによるプレスリリース

つながりよりそいチャットは、山形市内に在住の若者に加え、在勤・在学する若者を主な対象としたことから、仕事や学校が終了した夕方から夜の時間帯に相談時間を設け、また、チラシのポスティングの他、Google、Facebook、Instagram における WEB 広告、山形市内で情報発信をしているインフルエンサーによる周知等を行うという工夫を行った。

また、相談窓口運営主体である認定 NPO 法人フローレンスは、既に山形市が実施している、子育て世帯を対象とした「おやこよりそいチャットやまがた」の運営も行っているが、今回「孤独・孤立」という多種多様でかつ相談者によってはセンシティブな内容であることを踏まえ、深刻な悩みでなくとも気軽に相談してよいというメッセージを相談者に発信したり、相談者が会話を求めていることを想定して1回のやり取りで完結させるのではなく、実際の会話のように複数回やり取りを重ねたりする等の工夫を行った。

4-4-16 つながりよりそいチャットを周知するチラシ

つながりよりそい山形プロジェクト（山形市事業）

山形市内にお住まい・通学・お勤めをされているみなさんへ
孤独や孤立を感じていませんか？

つながりよりそいチャット

学校に居場所がない
相談できる人がいない
仕事がかたうまい
毎日がつらい
いつも自分だけ
うまくいかない気がする
誰かと
つながりたい
なんだか
生きづらい

専門的な資格があるスタッフが
あなたのお気持ちや悩みをチャットでお聞きします

匿名 & 相談無料

相談はこちらから



LINE IDで検索
@733gquft

つながりよりそいチャット
山形市内にお住まい・通学・お勤めの方で
孤独や孤立を感じている方に向けたLINE相談

対応時間
令和5年 **2月16日(木)～27日(月)**
平日 18時～21時

※土日祝日を含め、24時間いつでもメッセージを受け付けています。
※年齢を問わず、ご相談できます。お気軽にLINEしてください。
※専門的な資格があるスタッフがLINEでお返事します。

※当事業は山形市の事業として、認定NPO法人フローレンスが運営しています。
お問い合わせはこちら：認定NPO法人フローレンス つながりよりそいチャット事務局 (03-4500-1904)

4-4-17 つながりよりそいチャットの画面



4-4-18 勝手にオネーサン（インフルエンサー）による情報発信（Instagram・リール）



皆様どーもっ！オネーサンです●
 この度、山形市にお住まい、お勤め、通学している皆さんを対象に、
 孤独や孤立の悩みを相談できる窓口、山形市
 「つながりよりそいチャット」がスタートすんだ●
 名前のとおり、ご相談はLINEのチャットでOK●
 もちろん匿名＆無料、そして秘密厳守だからいつでも気軽に
 相談してクロ●
 いつも自分だけ上手いかない…仕事がうまくいかない…
 どうせ自分なんて…毎日が辛い…なんだか生きづらい…
 つらい時●、悲しい時●、なんだかつまらない時●、
 どんな時でも大丈夫●
 知ってる人には話せない事でも、知らない人にならきつと話せんねがな●
 オネーサンはちなみに学生時代もいじめられたっけし、んでも友達が
 いだっけからなとなつたっけ● いじめと無縁な人あていなねのんね？●
 もっと難しいのは社会人さなつてから。
 慣れない環境や慣れない仕事、色んな我慢やストレスが知らな
 い内に溜まって後々身体に大問題が起こつたり、
 まず社会人さなつて友達減らね？
 オネーサンも一人暮らししたっけ時、
 うまいがねっけ時、【最後に人と話したのいつだっけ？】
 ってなつたっけ●
 日々を過ごして身体に溜まった【涙】ば、知らない人でもなんでも
 少しでも吐き出したら、かなり変わつと思ふのよ●
 1人で抱え込まないで人にシェアすれば心もカラダも軽くなつたら、
 まずは試して相談してみてけつと良いと思ふ◎
 メッセージは2/16(木)～27(月)の間24時間いつでも受け付け中●
 平日18時～21時まではチャット対応したんだ●
 ご相談は写真左下さあるQRコードばスクショまたは
 https://florence.or.jp/lp/yamagata-tsunagari-yorisoi/
 ばコピーしてクロ●
 みんな生きてるだけで偉いのよ●んたらば●

※当事業は山形市の事業として、認定NPO法人フローレンスが運営
 しています。お問い合わせはこちらから：認定NPO法人フローレンス
 つながりよりそいチャット事務局 03-4500-1904



• 動画35秒

皆様どーもっし！オネーサンです●
 この度、山形市にお住まい、お勤め、通学している皆さんを対象に、
 孤独や孤立の悩みを相談できる窓口、山形市
 「つながりよりそいチャット」がスタートすんだど ー

名前のとおり、ご相談はLINEのチャットでOK ー
 もちろん匿名&無料、そして秘密厳守だからいつでも気軽に
 相談してクロ ー
 いつも自分だけ上手くいかない…仕事がつまみかない…
 どうせ自分なんて…毎日が辛い…なんだか生きづらい…
 つらい時●、悲しい時 ー、なんだかつまらない時 ー、寂、
 どんな時でも大丈夫 ●
 知ってる人には話せない事でも、知らない人にならきつと話せんねがな
 オネーサンはちなみに学生時代もいじめられたっけし、んでも友達がい
 だっけがなんとかなったっけ ー いじめと無縁な人あていなね？ ●
 もっと難しいのは社会人さなつから。
 慣れない環境や慣れない仕事、
 色々な我慢やストレスが知らない内に溜まって
 後々身体に大問題が起こつたり
 まず社会人さなつ友達減らね？ ー
 オネーサンも一人暮らししたっけ時、
 うまいがねつっけ時、【最後に人と話したのいつだっけ？】
 つてなつたっけ ー
 日々を過ごして身体に溜まった【溜】ば、知らない人でもなんでも
 少しだけ吐き出したら、かなり変わつと思ふのよ●
 一人で抱え込まないで人にシェアすれば心もカラも軽くなつから、
 まずは試しに相談してみてけと良いと思ふ◎
 メッセージは2/16(木)～27(月)の間24時間いつでも受け付け中！
 平日18時～21時まではチャット対応したんだど！
 ご相談は動画の最後さあるQRコードばスクショまたは
<http://bit.ly/41b3jii>ばコピーしてクロ ー！
 みんな生きてるだけで偉いのよ！んだったらば！

※当事業は山形市の事業として、認定NPO法人フローレンスが運営
 しています。
 お問い合わせはこちらから：認定NPO法人フローレンス
 つながりよりそいチャット事務局 03-4500-1904

4-4-19 MICHIKA（インフルエンサー）による情報発信（Instagram・リール）



動画22秒



静止画7秒

掲載文章
<https://bit.ly/3Kc7QEg>
 「仕事がつまみかない」「毎日がつらい」「なんだか生きづらい」
 そんな風に感じていませんか？そんな方は是非相談してみ！
 【つながりよりそいチャット】山形市内にお住まい、通学、お勤めの方。匿名で無料相談ができます。
 LINEのチャット機能で気軽に相談してみ！
 2/16(木)～27(月)24時間いつでもメッセージを受け付けています。平日18時～21時まではチャット対応
 しています。ご相談はQRコードから、LINE ID「@733gquft」で検索！

※当事業は山形市の事業として、認定NPO法人フローレンスが運営しています。
 お問い合わせはこちらから：認定NPO法人フローレンス つながりよりそいチャット事務局 03-4500-1904

つながりよりそいチャットの運営を通して以下の結果が得られた。

4-4-22 つながりよりそいチャットの運営（12日間）から得られた結果

相談者数・ 相談件数	<ul style="list-style-type: none"> 相談者数：85名 相談件数：203件 																														
年代別相談者数 内訳	<ul style="list-style-type: none"> 年代別相談者数は以下のとおりであり、40代、30代からの相談が多かった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>10代</th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>60代</th> <th>70代</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>13</td> <td>20</td> <td>22</td> <td>16</td> <td>8</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	5	13	20	22	16	8	1																
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代																									
5	13	20	22	16	8	1																									
主な相談内容 (相談件数別・ 複数選択)	<ul style="list-style-type: none"> 主な相談内容は以下のとおりであり、家族に関する悩み事・仕事や就労に関する悩み事が特に多かった。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>相談内容種類</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>家族関係</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>仕事・就労関係</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>病気・障害</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>孤独・孤立</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>生きがい・趣味</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>子育て・教育</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>行政サービス・制度利用</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>友人関係</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>恋愛関係</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>介護</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>希死念慮・自傷</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>生活困窮</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>法律関係</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>離婚関係</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	相談内容種類	件数	家族関係	44	仕事・就労関係	39	病気・障害	27	孤独・孤立	12	生きがい・趣味	10	子育て・教育	10	行政サービス・制度利用	10	友人関係	8	恋愛関係	6	介護	6	希死念慮・自傷	3	生活困窮	1	法律関係	1	離婚関係	1
相談内容種類	件数																														
家族関係	44																														
仕事・就労関係	39																														
病気・障害	27																														
孤独・孤立	12																														
生きがい・趣味	10																														
子育て・教育	10																														
行政サービス・制度利用	10																														
友人関係	8																														
恋愛関係	6																														
介護	6																														
希死念慮・自傷	3																														
生活困窮	1																														
法律関係	1																														
離婚関係	1																														

また、周知方法別に見た相談窓口アクセス数（クリック数）は以下のとおりであり、WEB広告からのアクセスが最も多かった。

4-4-23 周知方法別相談窓口アクセス数（運営期間12日間）

分類	経路	アクセス数
WEB 広告	Google 広告	6,075
	Facebook 広告	170
	Instagram 広告	843
チラシポスティング		7
山形市公式ツール	ホームページ	78
	LINE	2
	Facebook	20

分類	経路	アクセス数
インフルエンサーによる発信	勝手にオネーサン (Instagram 投稿)	54
	勝手にオネーサン (Instagram・リール)	19
	MICHIKA (Instagram 投稿)	9
	MICHIKA (Instagram・リール)	17
	山形くらし (Instagram 投稿)	33
	山形くらし (Instagram・リール)	15
	山形くらし (Twitter)	28

カ 次年度以降予定する孤独・孤立対策

山形市は次年度、つながりよりそう山形プロジェクトの周知を行う他、山形市つながりよりそうプラットフォームを起点とした孤独・孤立対策として1つの活動案を検討している。

1つ目の取組は山形市つながりよりそうプラットフォームの運営方針等の設定である。今年度山形市が作成した連携プラットフォームの素案をもとに目指す姿や機能、今後の参加団体の募集方法、連携プラットフォーム運営規定等を連携プラットフォーム参加団体間で協議して設定する。

2つ目の取組はつながりよりそいチャットのフィードバックである。つながりよりそいチャットの結果をもとに連携プラットフォームの各参加団体ができることや連携プラットフォームとしての次のアクションを参加団体間で検討する。連携プラットフォーム会合の開催時期は未定であるが、2023（令和5）年4月以降早期の開催を予定している。