

孤独・孤立相談ダイヤル（統一的な相談窓口体制の推進）

- 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中。**

実施体制

- 官民連携プラットフォームの担当幹事団体が本試行の実施に向けて企画、検討。
- 相談対応、地域での支援については、官民連携プラットフォーム加入団体が協力。
- 関係省庁、電気通信事業者、各自治体、警察、自立相談支援機関等の協力を得て実施。
- 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。

実施状況

7月 7日～7月14日	第1期試行
8月30日～9月 6日	第2期試行
12月1日～2日	いのちの日に試行
12月28日～1日 4日	年末年始に試行

※試行終了後、分析、検証、プラットフォーム分科会で今後の方策の検討

第1期の状況

- 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

- 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

- 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

⇒ **統一的・総合的な相談支援体制の本格実施に向け、取組を継続**