「統一的な相談窓口体制の推進」に係る調査研究業務

第２期報告書

一般社団法人日本産業カウンセラー協会

孤独・孤立相談ダイヤル事務局

１．孤独・孤立相談ダイヤル第２期の概要

（１）電話相談期間　2022 年 8 月 30 日（火）10：00～9 月 6 日（火）10：00

（２）相談回線（相談番号）

相談分野	番号	相談分野	番号
18 歳以下	１	セクシャルマイノリティー	６
孤独・孤立の悩み	２	シングルマザー	７
生活困窮	３	外国人	８
自殺予防	４	（音声ガイダンスの再確認）	９
女性	５		

（３）相談対応団体

協力団体名（順不同）	担当相談番号
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	４
一般社団法人社会的包括サポートセンター（よりそいホットライン）	２・６・８
一般社団法人日本いのちの電話連盟	４
一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク	３
一般社団法人日本産業カウンセラー協会	２
特定非営利活動法人メンタルケア協議会	２・４
特定非営利活動法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ	７
特定非営利活動法人全国女性シェルターネット	５
特定非営利活動法人ホットライン信州	２
公益社団法人日本精神保健福祉協会	４
特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター	１
社会福祉士会	２・３

（４）総コール数：10,353 件　応答件数：1,998 件　応答率：19.3%

（５）相談記録起票件数：1,014 件　　つなぎ支援件数：30 件

（６）つなぎ支援の状況

①電話相談の継続　18 件　　②支援団体（民間団体）への引継ぎ　1 件
③関係機関調整(市区町村)　7 件　　④訪問面談・同行支援（市区町村）　1 件
⑤訪問面談・関係機関調整（市区町村）　1 件　⑥起票無し　2 件

（７）相談支援の概要

孤独・孤立相談と自殺予防相談の 2 回線は 24 時間体制で、その他の相談回線は時間帯を限定して相談対応をおこない、期間中の総呼数は 10,353 件、応答件数 1,998 件（応答率は 19．3%)、相談記録表の起票件数 1,014 件となった。また、「つなぎ支援」が必要な場面では、待機する「つなぎ支援コーディネーター」と相談員が協議し、地域の支援団体等への支援要請、訪問面談・同行支援等の対応をおこない、つなぎ ID 発行件数は 30 件となった。

■相談者の属性

相談者の年代としては、中高年者の相談が全体の 72%（1 期 82%）、若年者の相談は 24%（1 期 15%）で 1 期に比べて若年層へのシフトが見られた。男女比は 5:5、居住地別では概ね都道府県人口に比例した相談が寄せられた。（島根県のみ相談なし）居住形態別ではひとり暮らしの相談が全体の 42%（第 1 期 52%）、仕事の有無別では仕事のない方の相談が 45%（1 期 55%）で 1 期に比べて仕事のない方の相談割合が低下した。なお、相談経路としては、マスコミからが 37%（第 1 期 51%）、SNS からが 23%（1 期 23%）となり、マスコミからのルートが減少した。

■相談類型

自分の気持ちや悩みを話せる場所がない、暮らしやお金の相談、家庭や家族・同居人との関係、仕事・職場の相談など複合的な悩みの相談が多かった。第１期と比較して、自分の気持ちや悩みを話せる場所がないが、心の病気や不調より多くなったが、それ以外大きな違いはみられなかった。

■相談対応

具体的な支援よりも、傾聴(34%)、気持ちの整理(19%)、話の整理(13%)、悩みを分かち合う(13%)、など、心理的な支援の提供が中心となっていた。

■相談者の社会的つながり

相談先がない(20%)、相談先があるが不満(30%)となり、半数の方が相談相手・機関の満足できる状況になかった。また、外部の機関とのつながりでは、病院(45%)、行政関係(21%)、保健・福祉サービス(20%)の順で多く、NPO 法人等の民間機関とのつながりは 3%と少なかった。

■つなぎ支援の状況

つなぎ支援の多くは生活困窮状態の相談者であった。相談の中で生活困窮状態が浮き彫りにされ、相談対応者からつなぎ支援を提案するというケースも見られた。

■孤独・孤立の背景

相談対応者の相談後の振り返りを通して、第 1 期と同様、孤独・孤立の社会的要因としては、精神疾患やストレスを抱えており、病気や障害への差別や、収入を得ることの不安や負担を誰にも相談できない状況が、個人的要因としては、感覚・感情面での興味関心の偏りや繊細さ、過敏さ、行動面での集団適応や人づき合いの困難さを保有している状況が孤独・孤立の背景にあることが分かった。

■緊急対応・クレーム対応

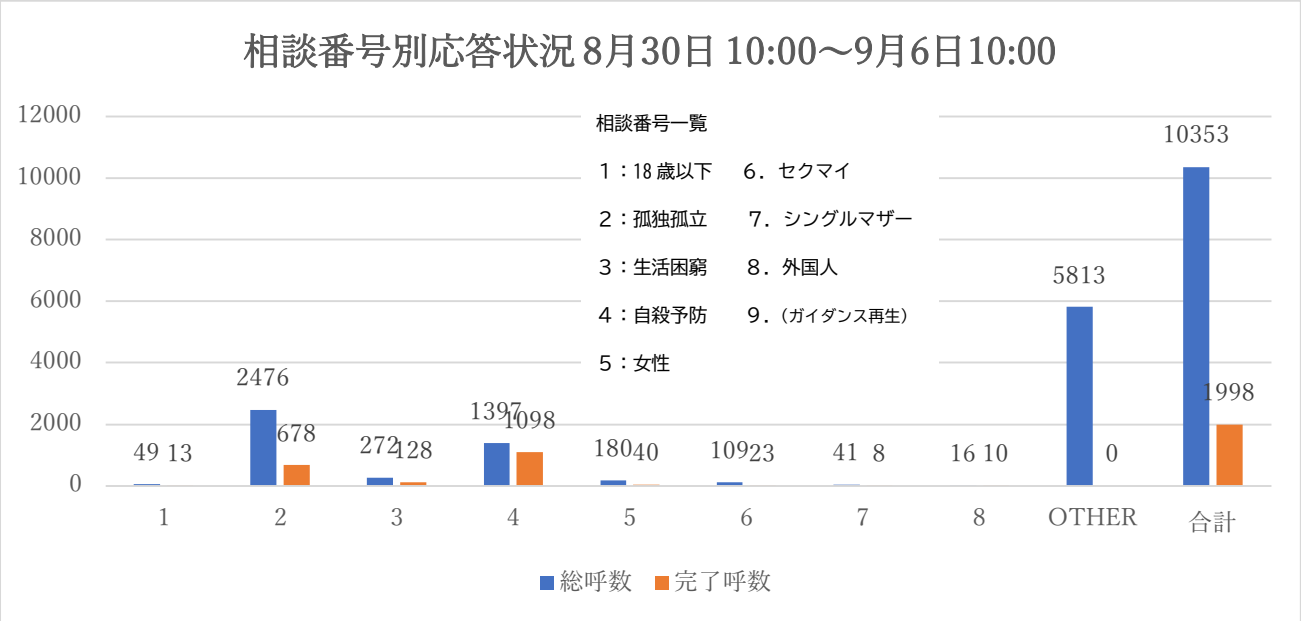
自殺未遂者や自殺企図の可能性のある相談者からの架電もあったが、実施期間中に緊急対応をするケースは無かった。また、相談者からのクレームに事務局が対応することは無かった。

（８）第 1 期からの変更点

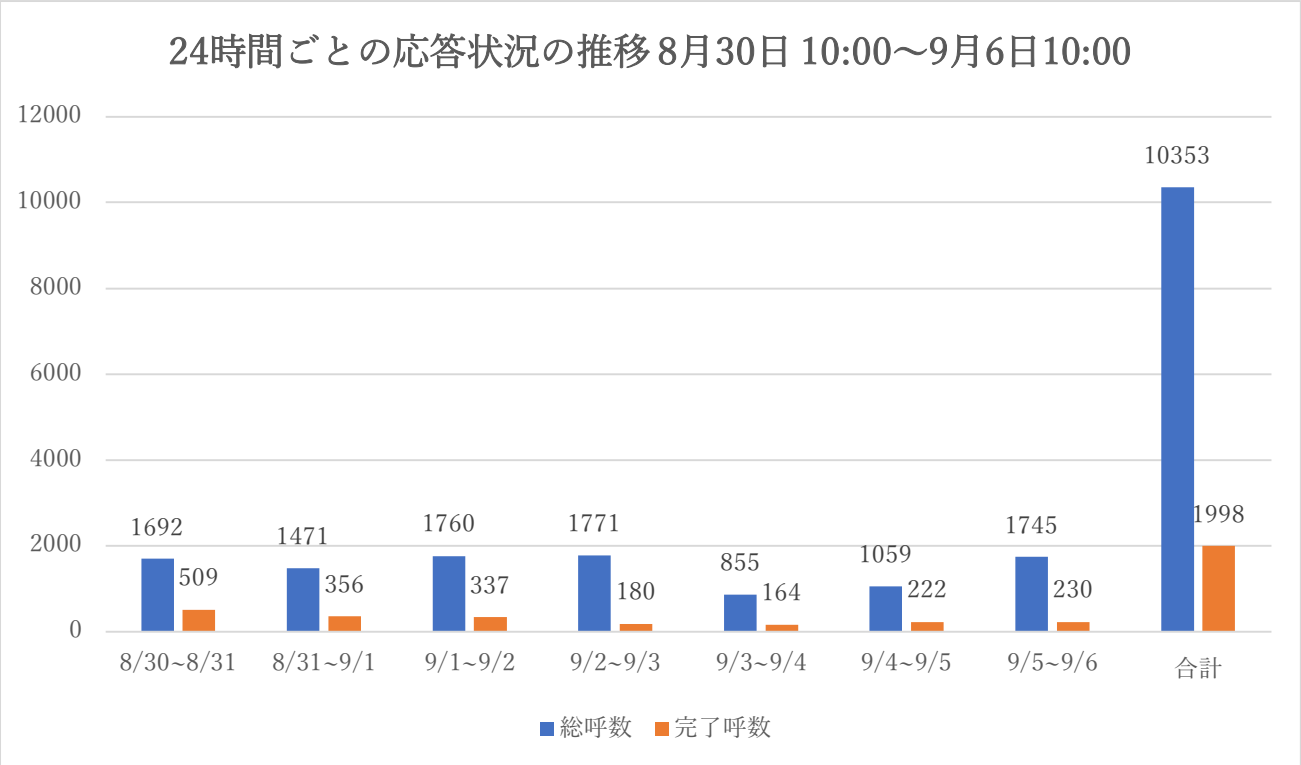
・応答率の低かった「孤独・孤立でお悩みの方」、「生活に困窮されている方」の相談体制を強化。（両分野の協力団体として社会福祉士会が新たに参加。「孤独・孤立でお悩みの方」を担当する日本産業カウンセラー協会が１回線から２回線へ増。）
・音声ガイダンスの順番を 1 番:「18 歳以下の方」に、2 番:「孤独・孤立でお悩みの方」に変更。
・つなぎ専用コーディネーターを配置し、つなぎ支援が必要な事案が発生した場合、対応の協議・調整が行えるようにする（Zoom で 24 時間）→毎朝９：３０に情報共有を実施。
・全国フードバンク推進協議会の協力により、相談を踏まえ、食料支援が必要な場合、１世帯１回のみ食糧支援を行う仕組みを導入。（利用実績：2 件）

２．応答状況

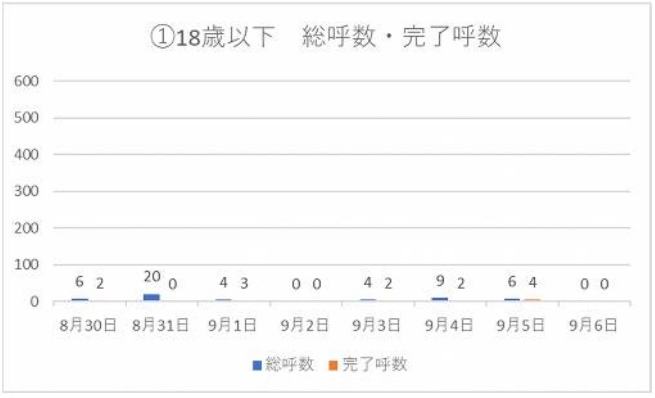
【相談番号別応答状況】　回線ごとの総呼数では、第１期と同様、何でも相談が最も多く、次に自殺予防相談が続いた。これは、今回の相談ダイヤルが孤独・孤立という広範なテーマであること、この２回線は１期同様 24 時間対応をおこなっていたこと等が理由としてあげられる。

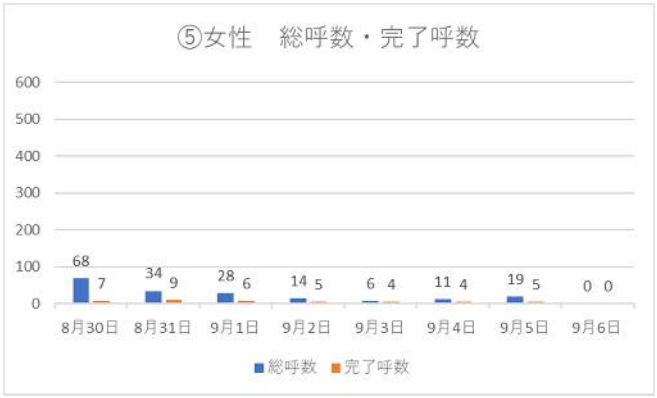


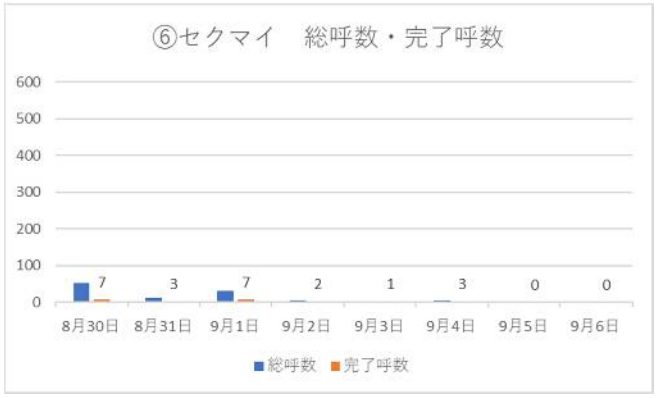
【日別（24 時間単位）の応答状況】　９月２日/3 日、９月３日/4 日の完了呼数が大きく減少した。

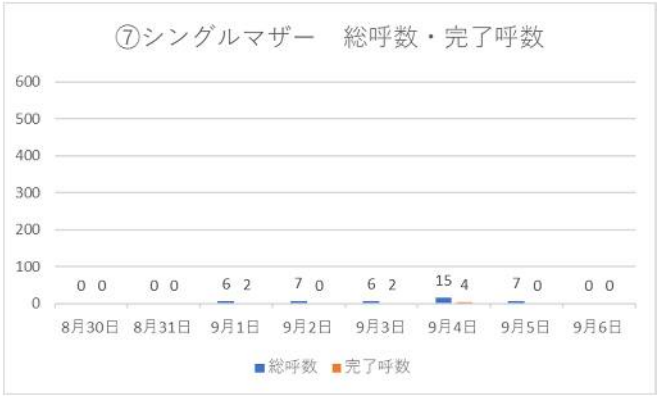


【相談番号別・日別　総呼数・完了呼数】

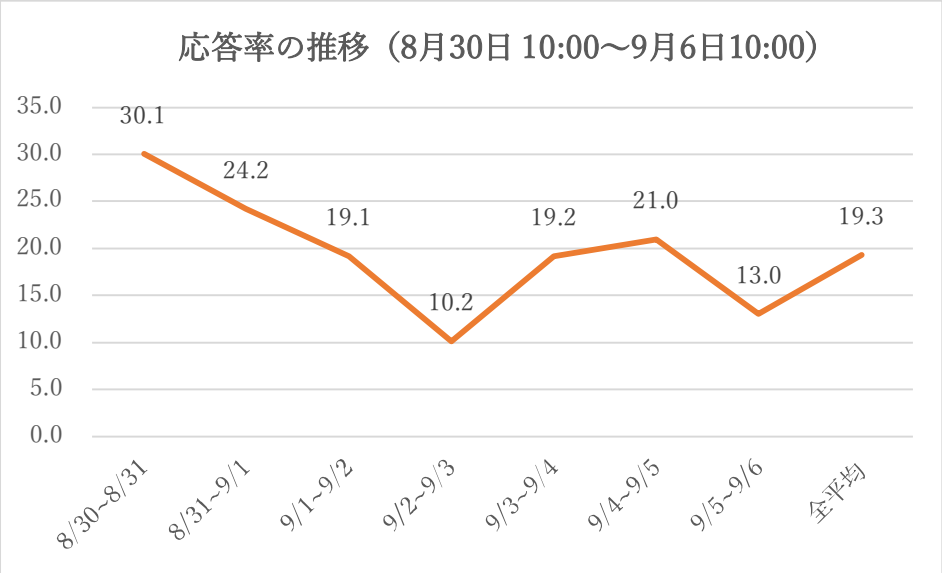




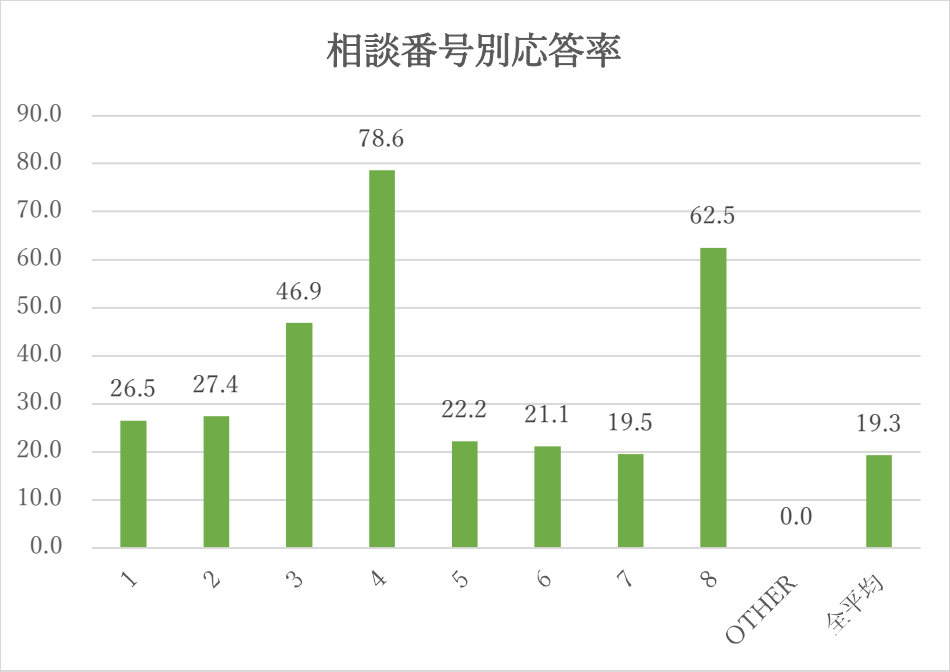




【日別（24 時間単位）の応答率の推移】　9 月 2 日(金)～9 月 3 日(土)、9 月 5 日(月)～6 日(火・最終日)の応答率が下がった。



【相談番号別の応答率の比較】　全体の応答率が 19.3%（第 1 期 26.0%）となり、第 1 期から 6 ポイントほど応答率が低下した。生活困窮 46.9%、自殺相談 78.6%、外国語相談 62.5%の応答率は高かった。孤独・孤立相談の応答率は 27.4%（第 1 期 10.5%）で第 1 期の 2.5 倍上昇した。ただ、シングルマザーの相談については 19.5%(第 1 期 73.9%)と大幅に低下した。



相談番号一覧

1：18 歳以下　　6．セクマイ

2：孤独・孤立　　7．シングルマザー

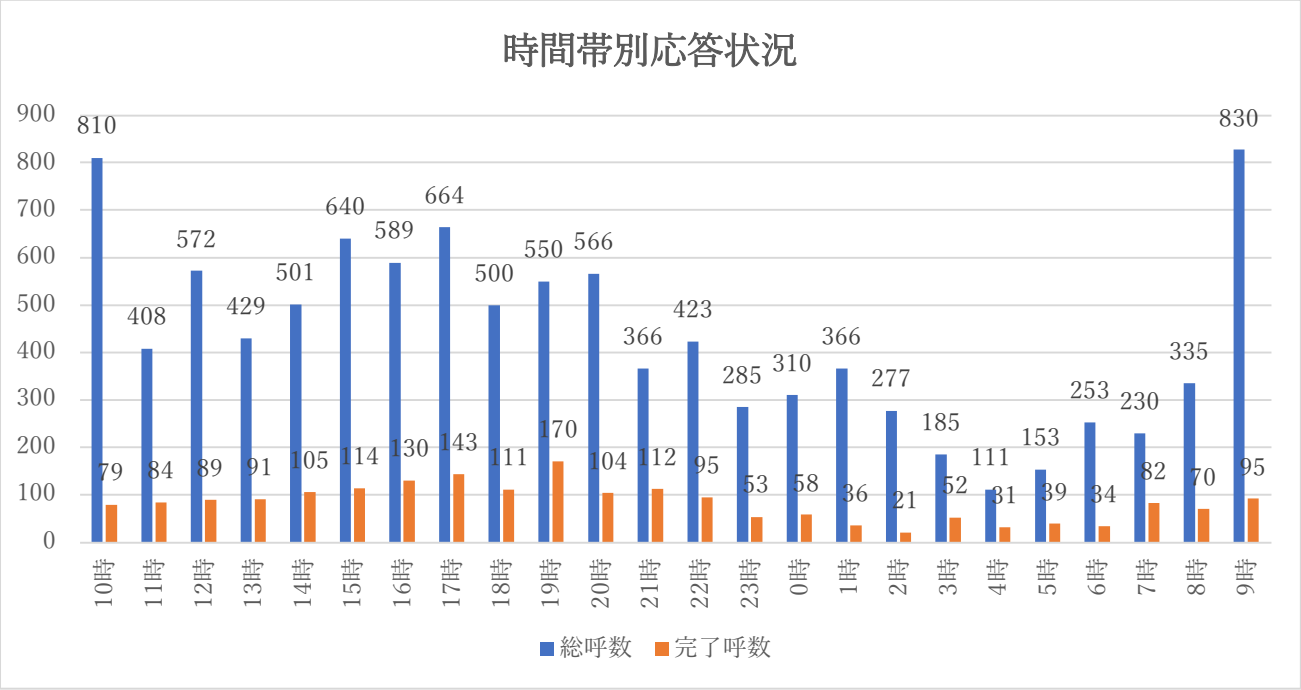
3：生活困窮　　8．外国語

4：自殺予防

5：女性

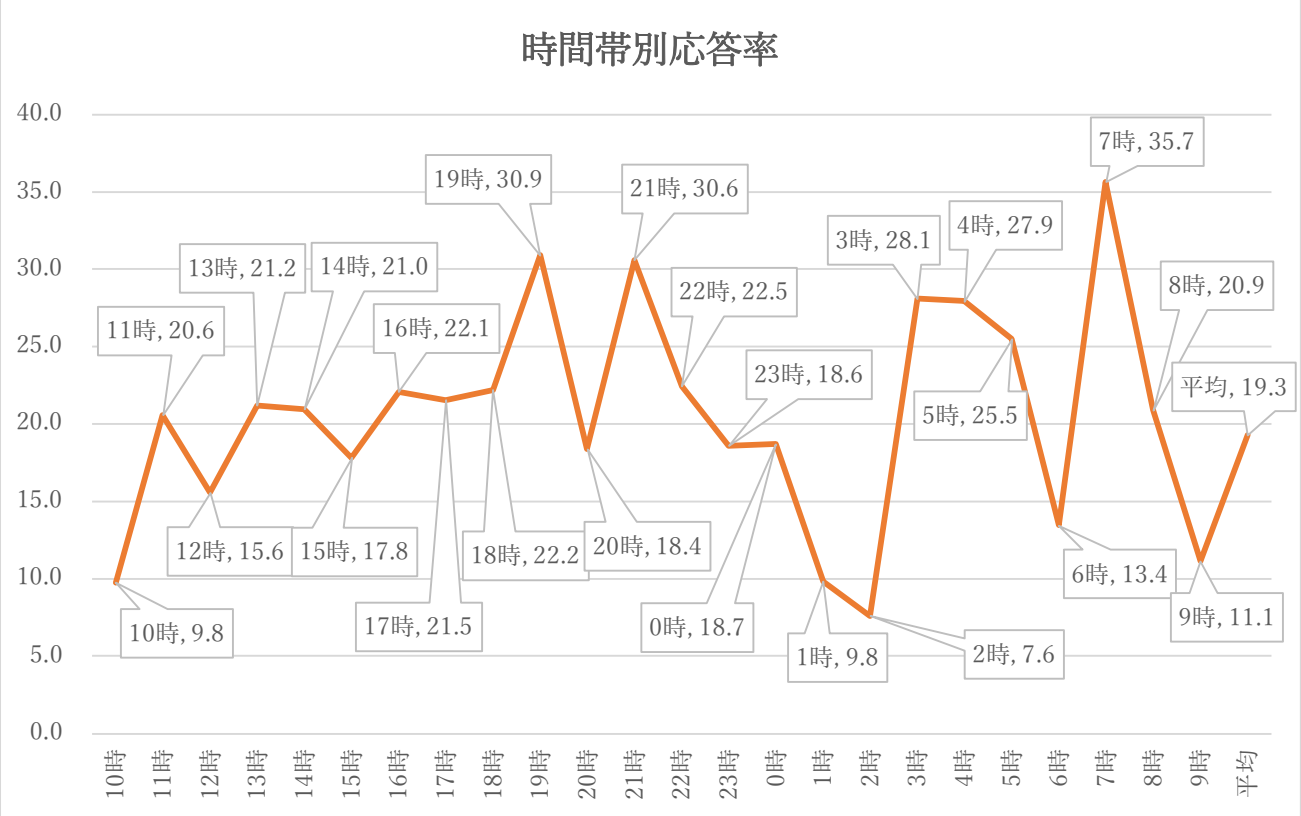
【時間帯別の応答状況（2022 年 8 月 30 日 10：00～9 月 6 日 10：00)】

9 時～22 時の時間帯での総呼数が多く、特に 9 時～10 時台の相談が突出した。反対に 3 時～5 時台の総呼数は少ない傾向にある。



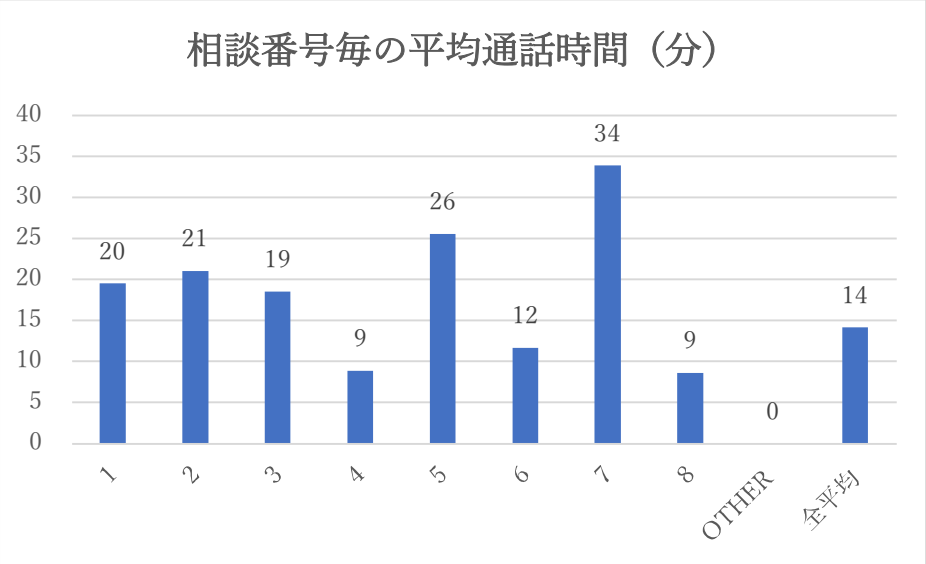
【時間帯別の応答率の推移（2022 年 7 月 7 日 10：00～7 月 14 日 10：00)】

1 時～2 時台、6 時台、9 時台の応答率が低かった。



【相談番号別の平均通話時間】

18 歳以下、孤独・孤立、生活困窮、女性の各相談については、平均通話時間が 20 分前後となった。自殺、セクシャルマイノリティー、外国語の平均通話時間は 10 分前後と相談内容により通話時間に違いが出た。



相談番号一覧

1：18 歳以下　　6．セクマイ

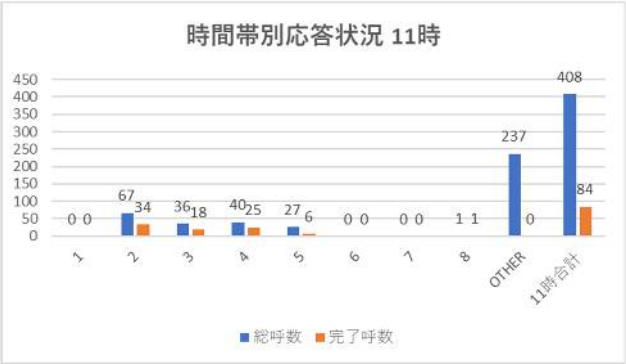
2：孤独・孤立　　7．シングルマザー

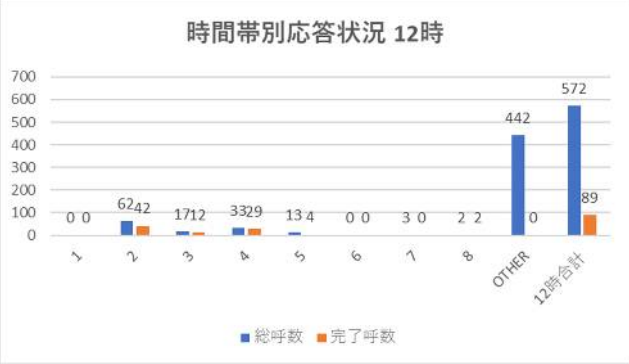
3：生活困窮　　8．外国語

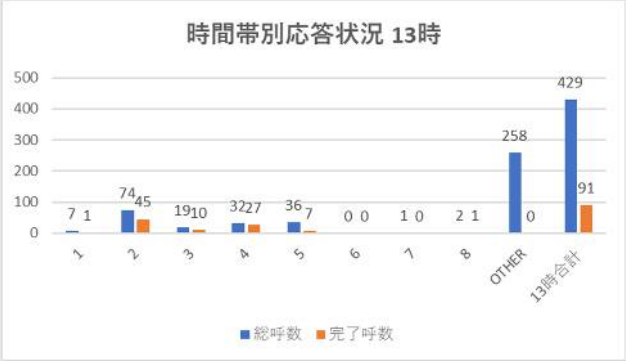
4：自殺予防

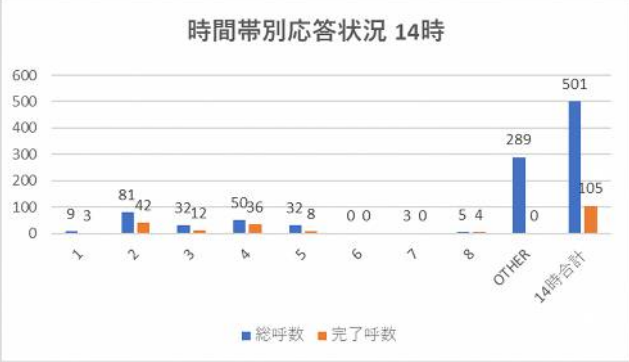
5：女性

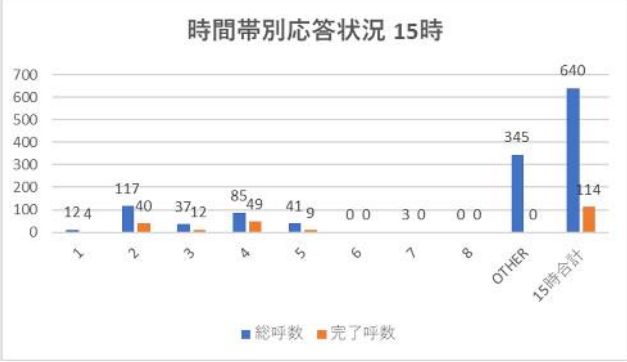
【時間帯別・相談番号別応答状況（10 時～17 時）】

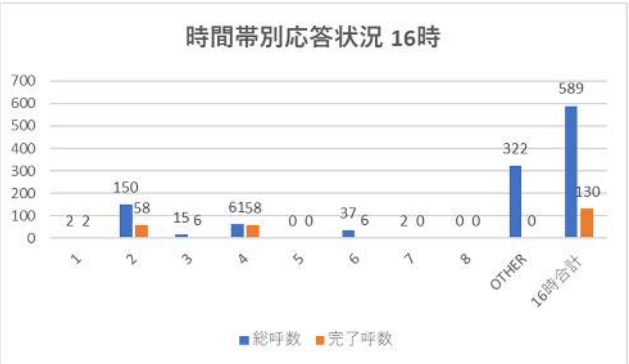


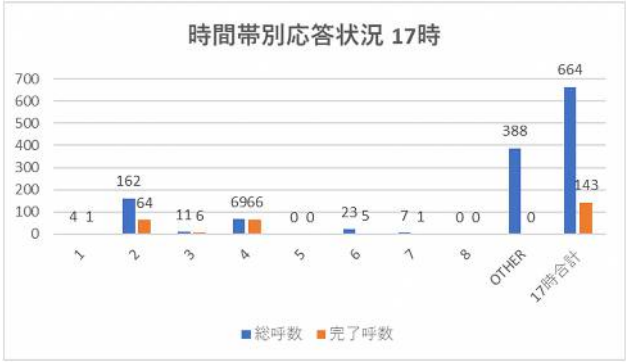




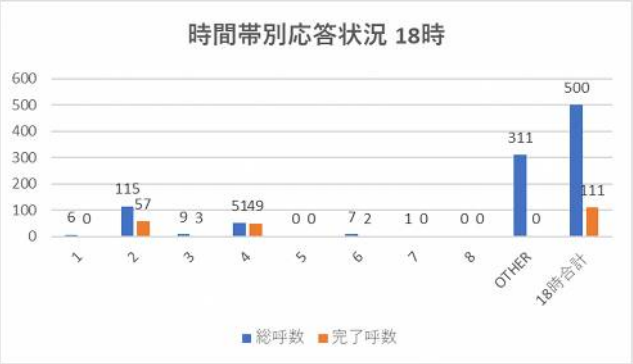


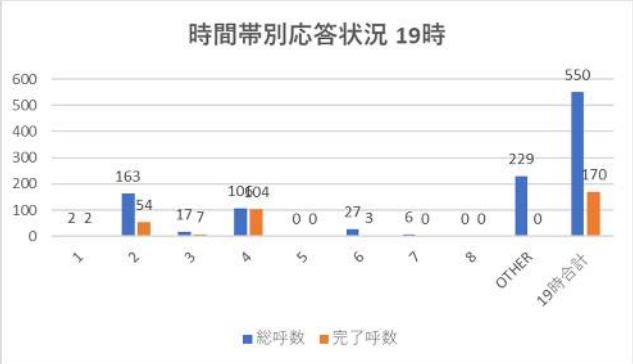


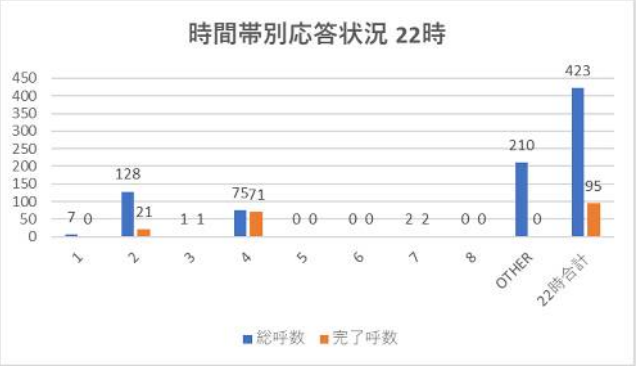


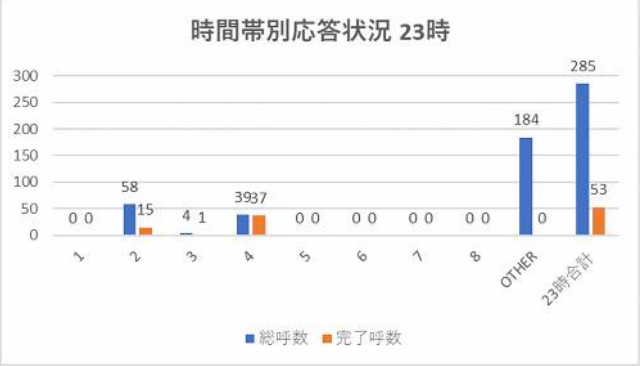


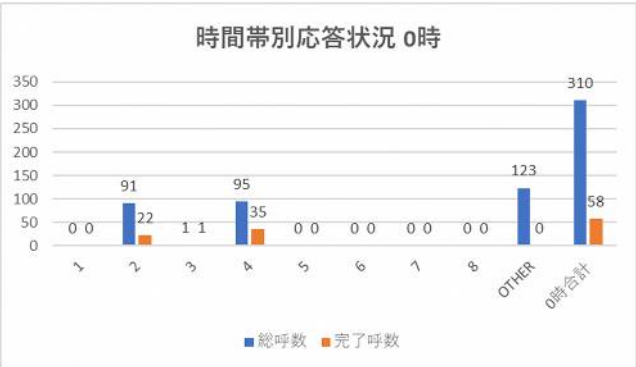
【時間帯別・相談番号別応答状況（18 時～1 時)】

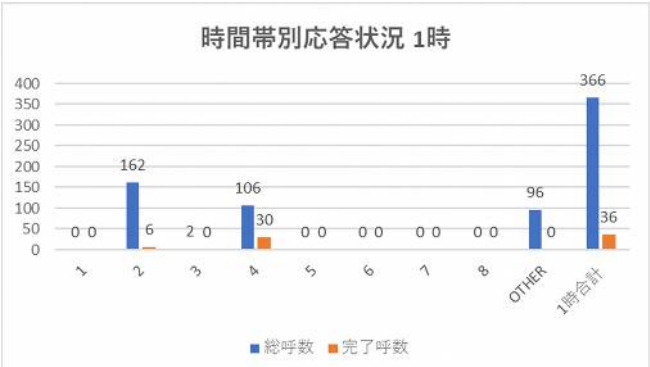




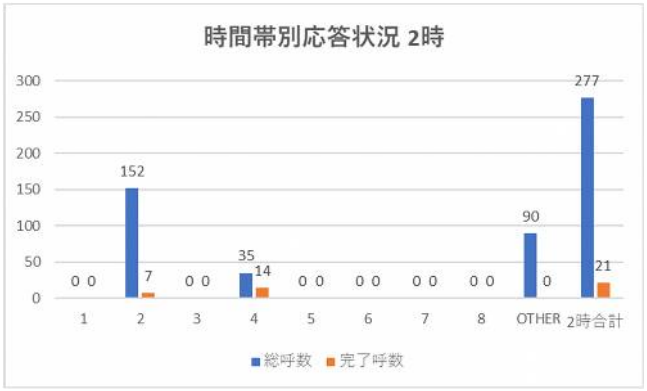


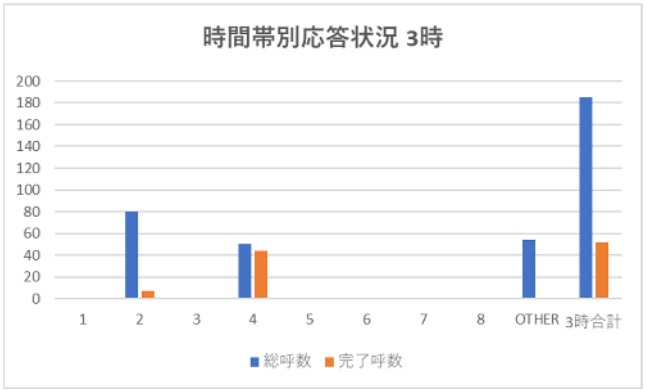


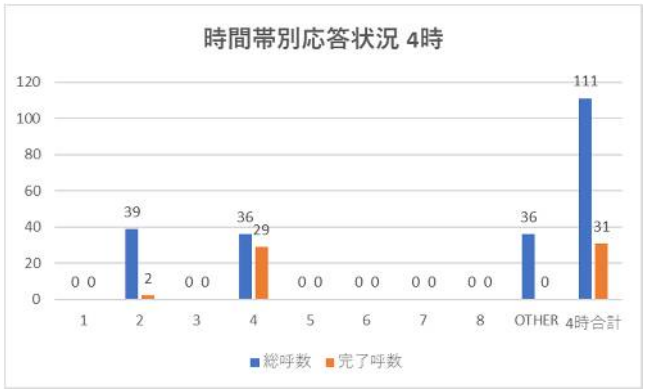


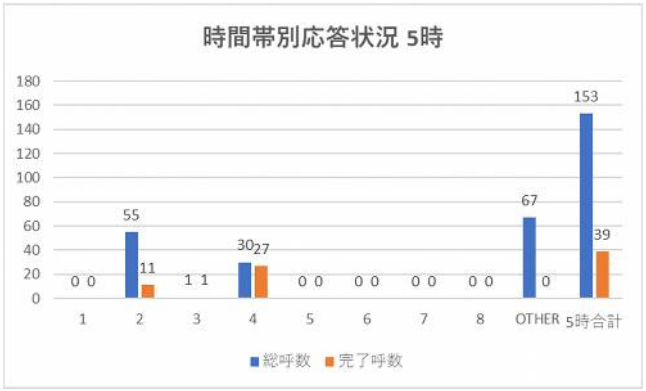


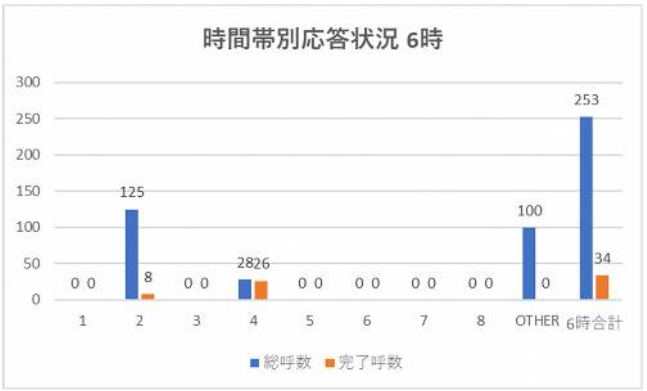
【時間帯別・相談番号別応答状況（2 時～10 時)】

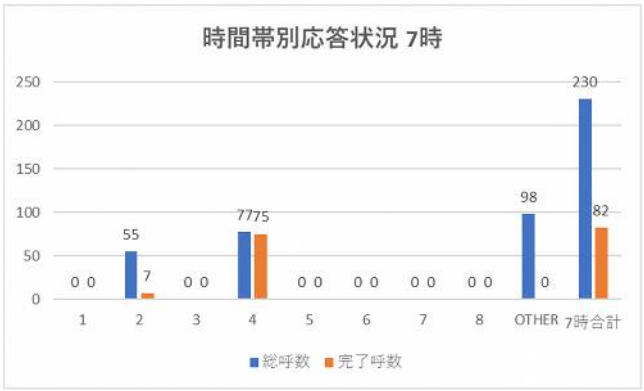


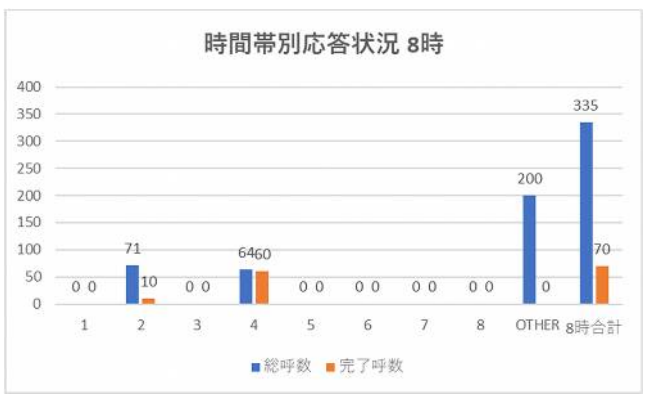


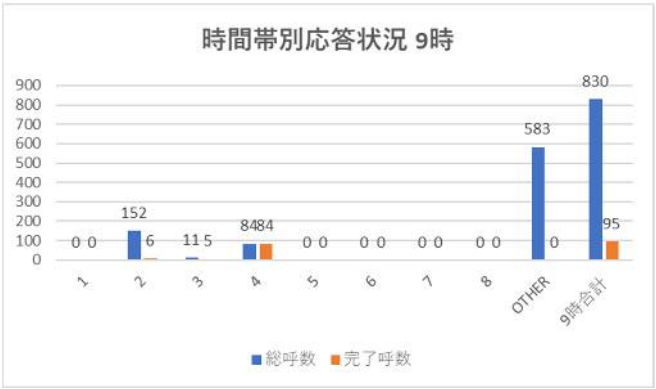










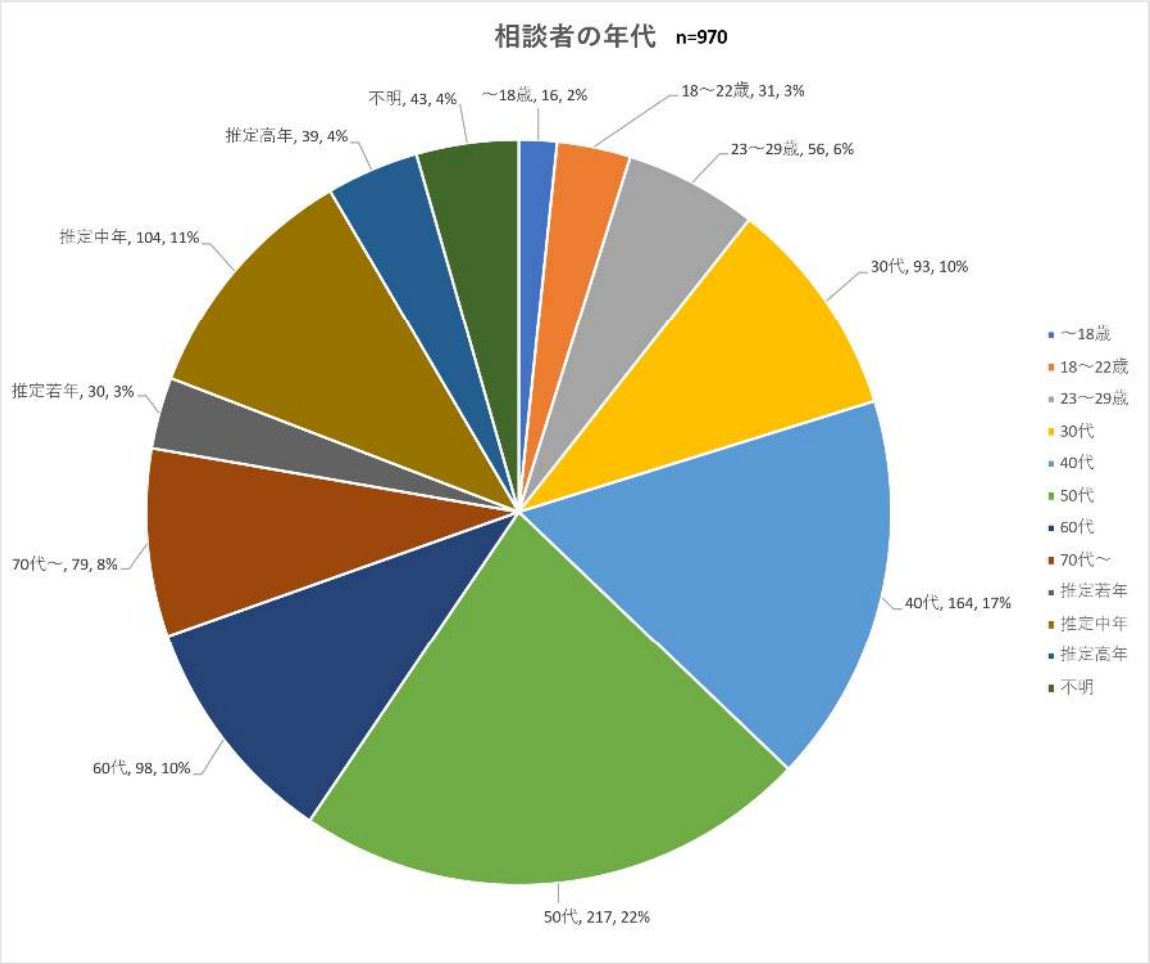


２．相談記録表の記載項目分析

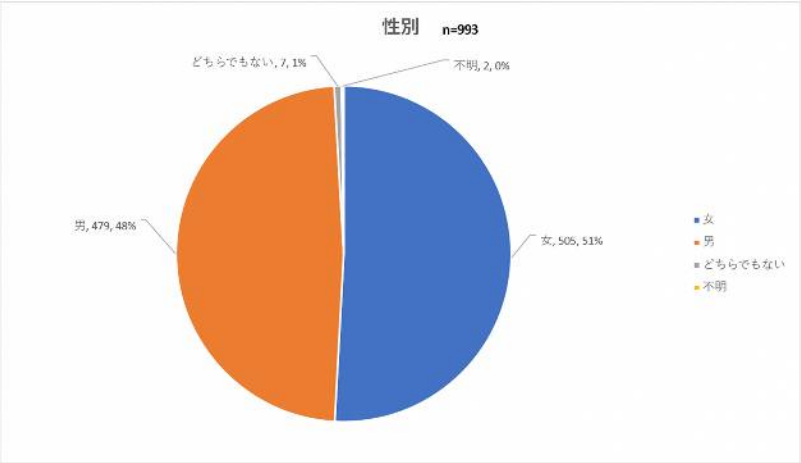
相談記録表の記載については、相談の妨げにならないようにするため、すべての項目を聞き出すのではなく、相談者から聞き取れた内容や相談対応者が感じ取った項目についてのみ記載することとした。

（１）相談者の属性

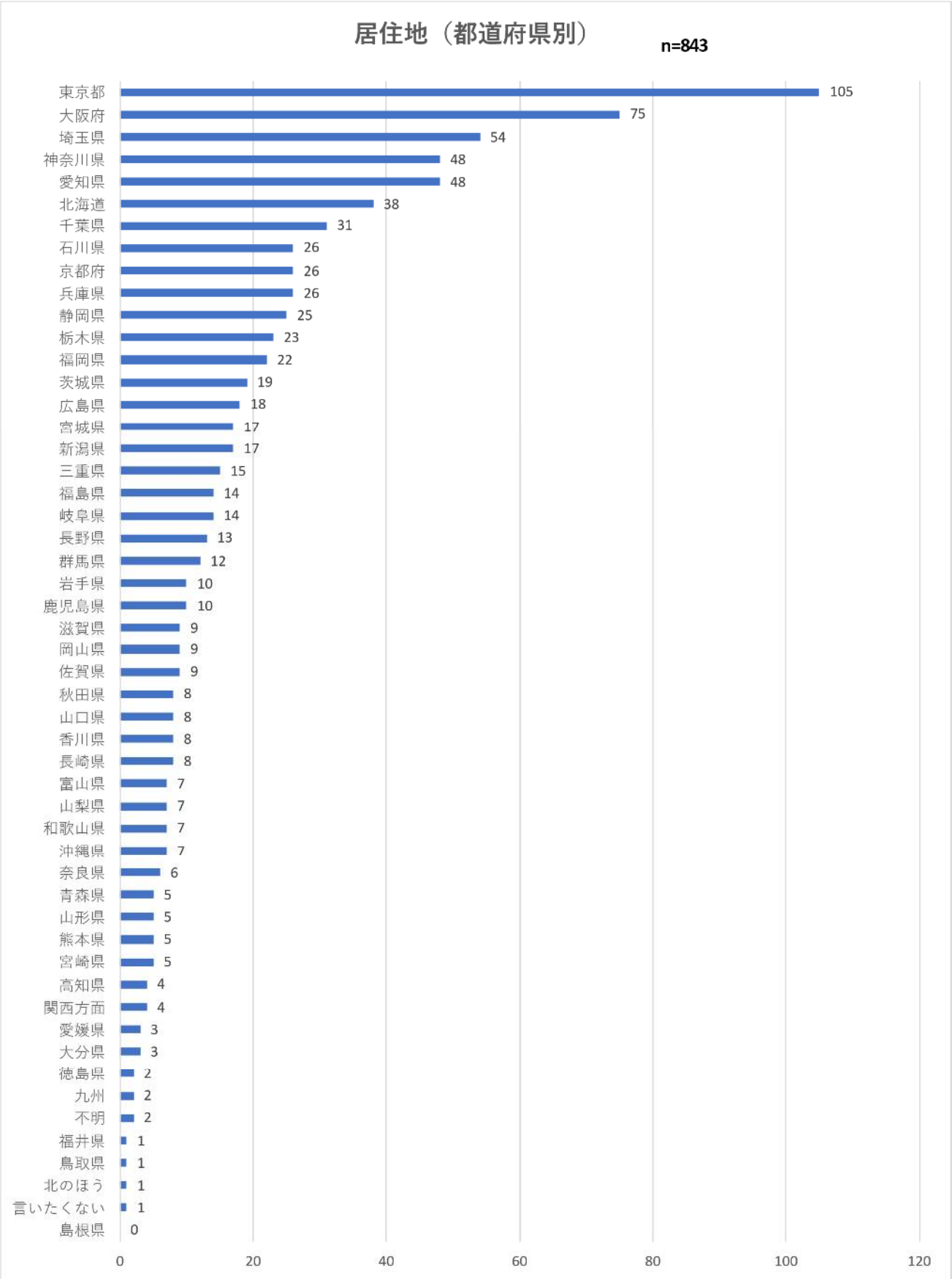
【年代】40 代・50 代・推定中年の相談が 50%、次いで 60 代・70 代・推定高年の相談が 22%と中高年で全体の 72%。（第 1 期 82%）10～30 代・推定若年の相談が 24%（第 1 期 15%）となった。



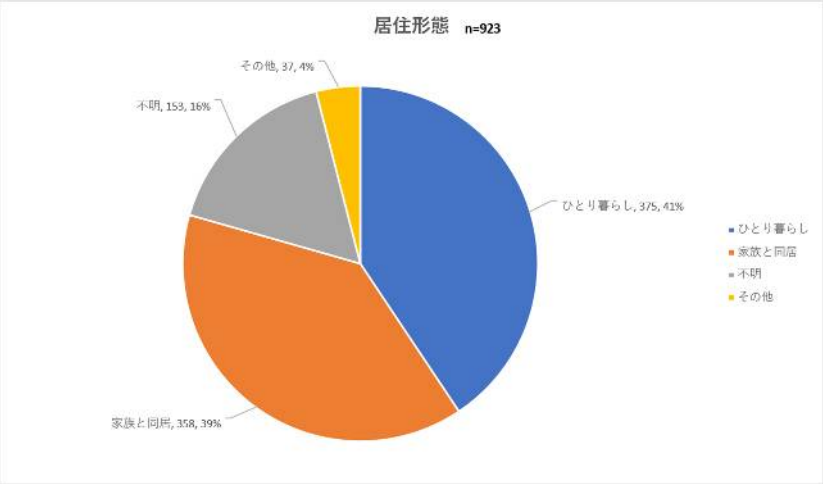
【性別】相談者の性別は男・女ほぼ半数となった。



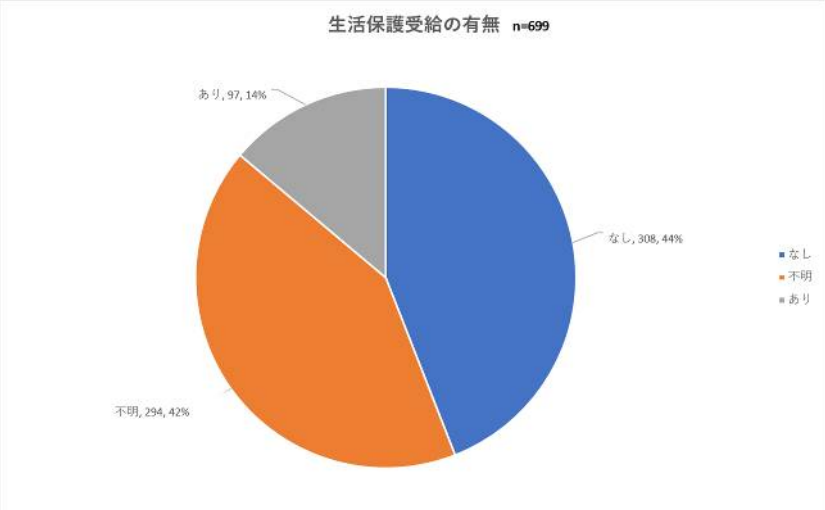
【居住地（都道府県別）】　概ね都道府県別人口に比例した相談が寄せられた。
鳥取県在住者からの相談はなかった。



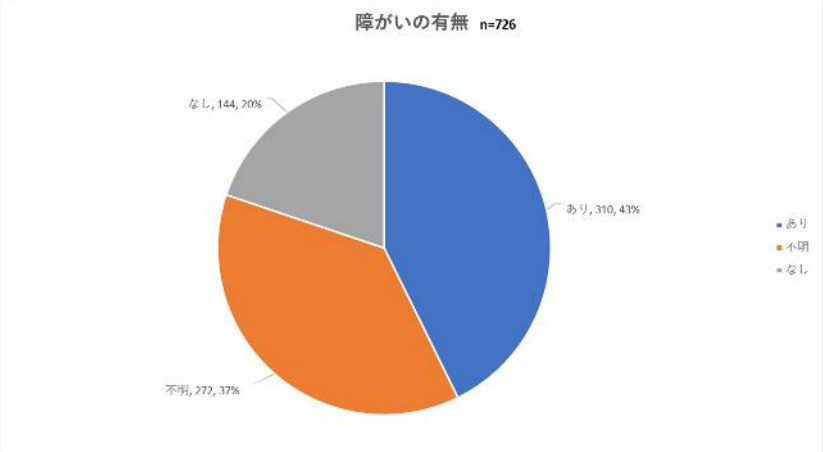
【居住形態】　ひとり暮らしの方の相談が 41%（第 1 期 52%）、家族と同居の方の相談が 39%（第 1 期 32%）であった。独り暮らしの割合が減少した分、家族と同居の割合が増加した。



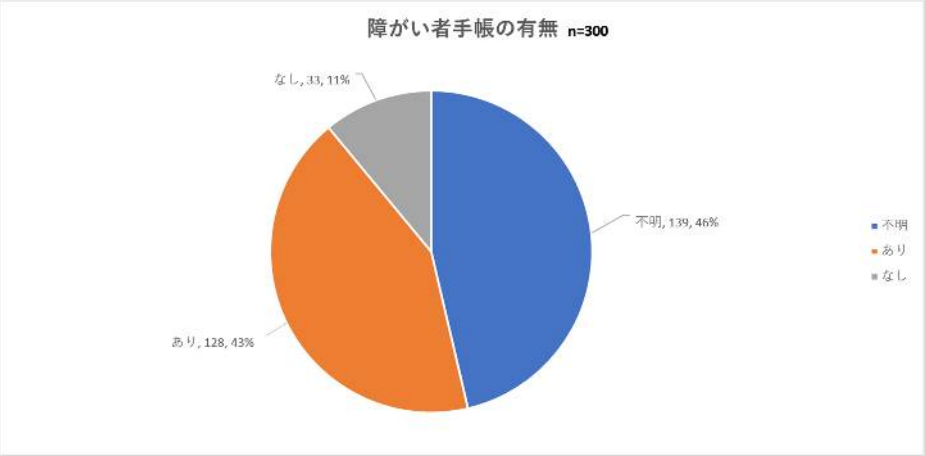
【生活保護受給の有無】　生活保護受給している方の相談は 14%であった。（第 1 期 16%）



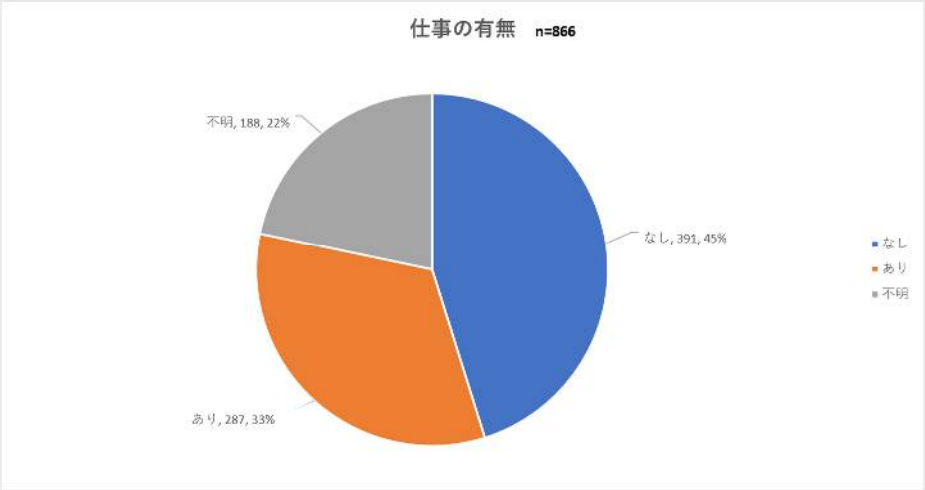
【障がいの有無】　障がいのある方の相談は 43%であった。（第 1 期 39%）



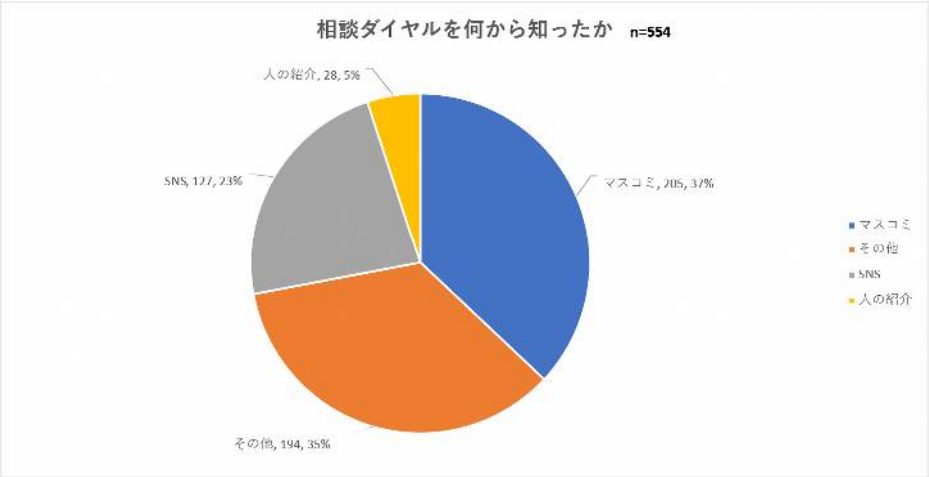
【障がい者手帳の有無】　障がい者手帳ありの相談は 43%であった。（第 1 期 42%）



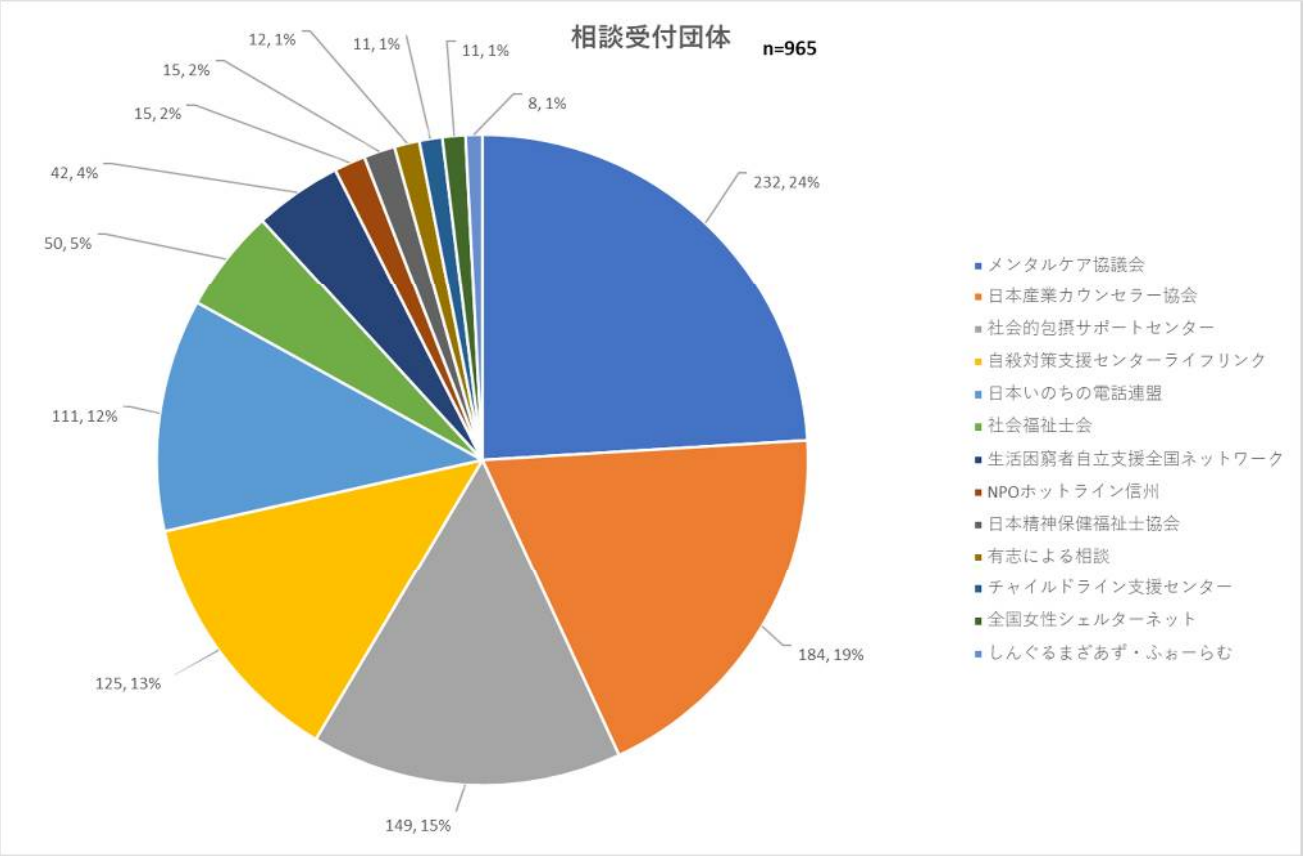
【仕事の有無】　仕事のない方の相談は 45%であった。（第 1 期 55%）



【相談ルート】　マスコミからが 37%（第 1 期 55%）、SNS からが 23%（第 1 期 23%）であった。第 1 期に比べてマスコミからのルートが減少した分、その他からが 35%と増加した。（第 1 期 22%）



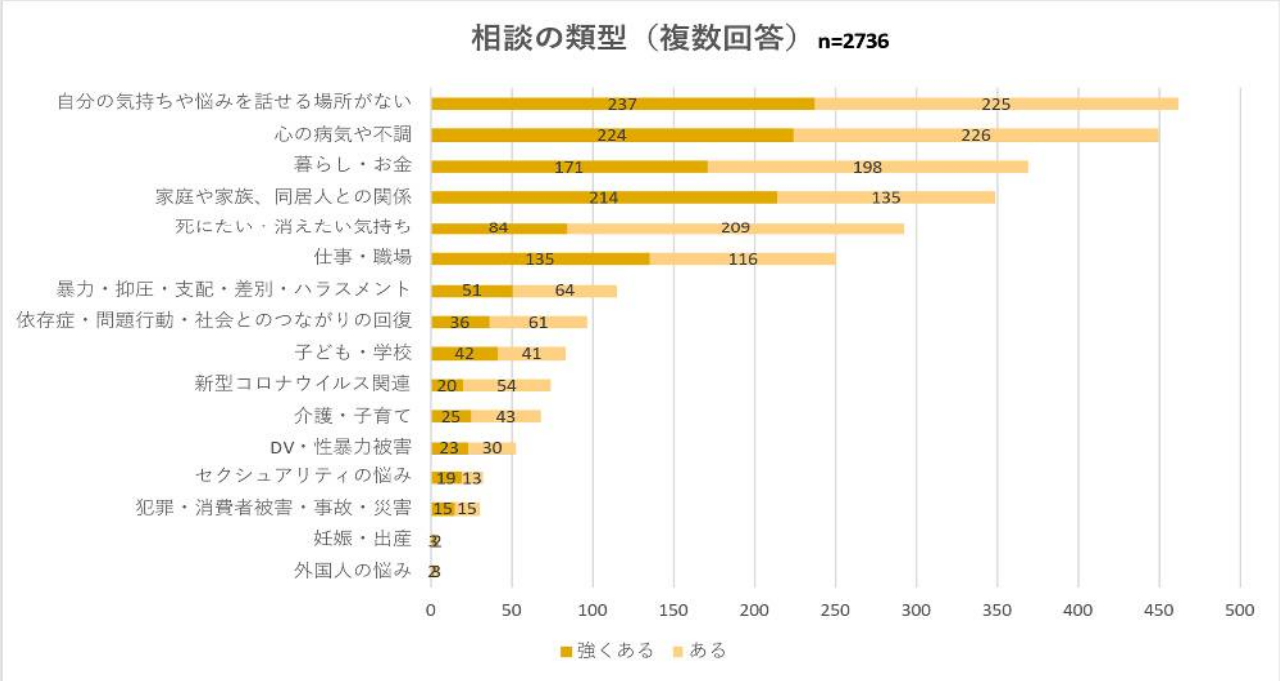
【相談受付団体】



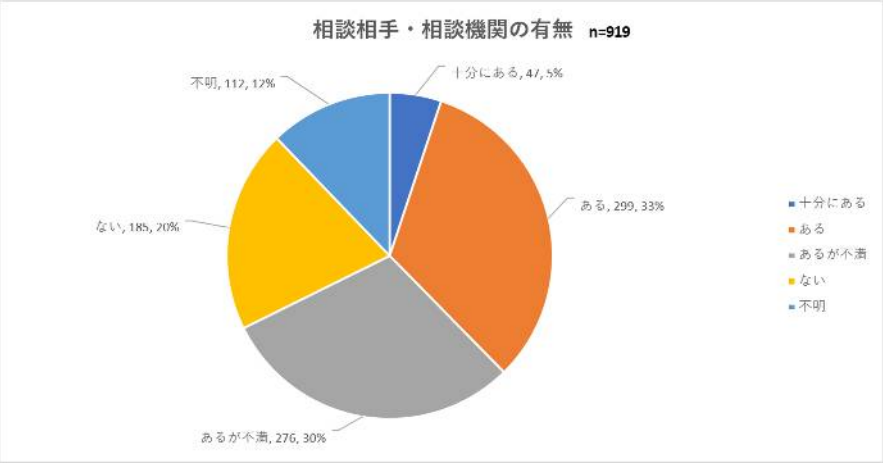
（２）相談の類型

【相談の類型】　自分の気持ちや悩みを話せる場所がない、心の病気や不調､暮らしやお金の相談、家庭や家族・同居人との関係、仕事・職場の相談など、複合的な悩みの相談が多かった。

相談の類型において、自分の気持ちや悩みを話せる場所がないや、心の病気や不調が第 11 期より多くなったが、それ以外は第１期と大きな違いはみられなかった。

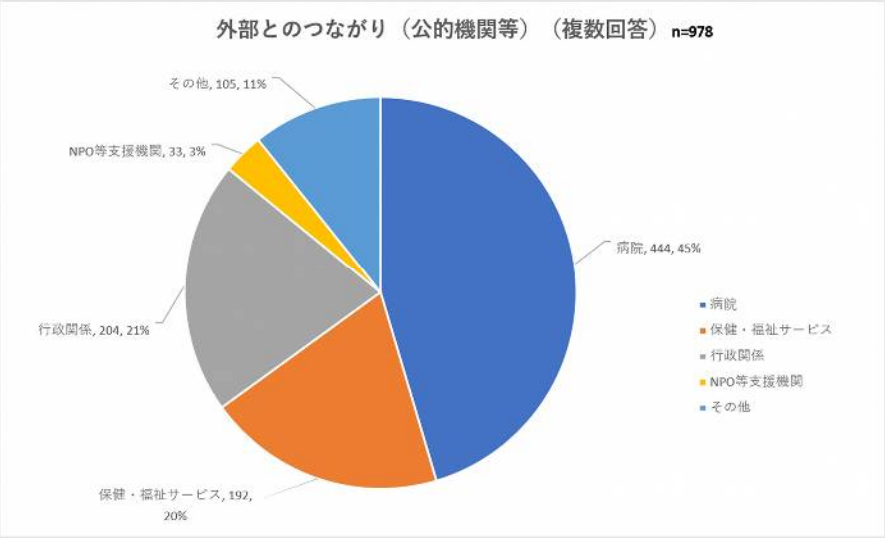


【相談相手・機関の有無】 相談先があるが不満・相談先がない方が合わせて半数（50%）を占めた。（第 1 期 48%）

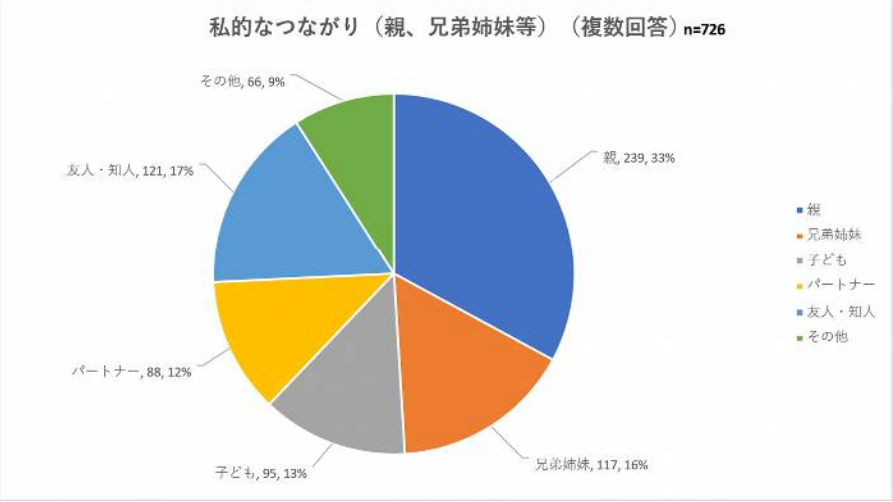


（３）対応記録

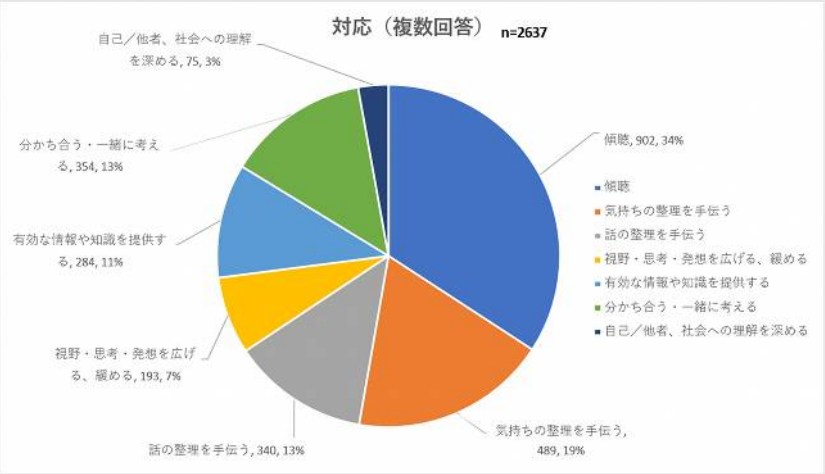
【外部とのつながり】 NPO 等の支援機関とのつながりが全体の 3%と少なかった。（第 1 期 4%）



【私的なつながり】

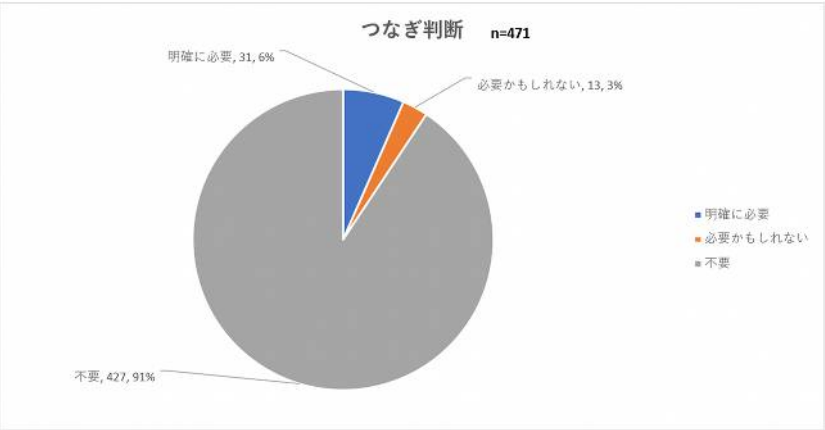


【相談対応】 具体的な支援よりも、傾聴や気持ちの整理、話の整理、悩みを分かち合うなどの、心理的な支援の提供が中心となっていた。

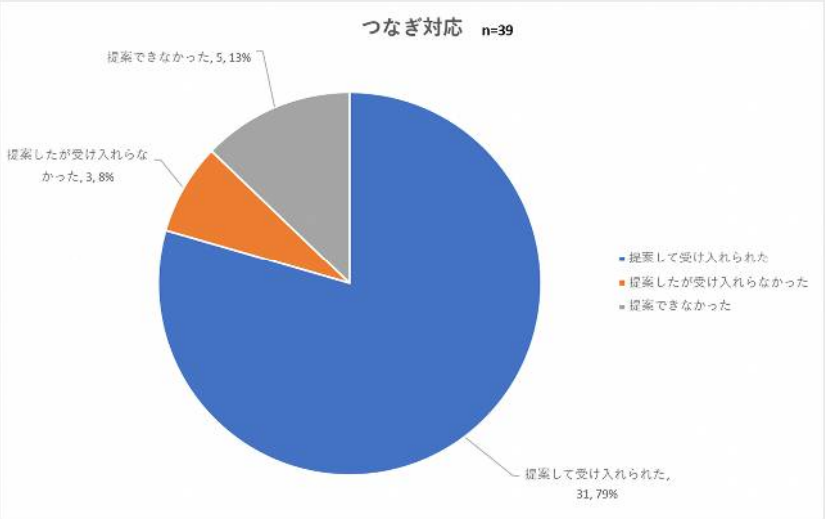


（4）つなぎ対応

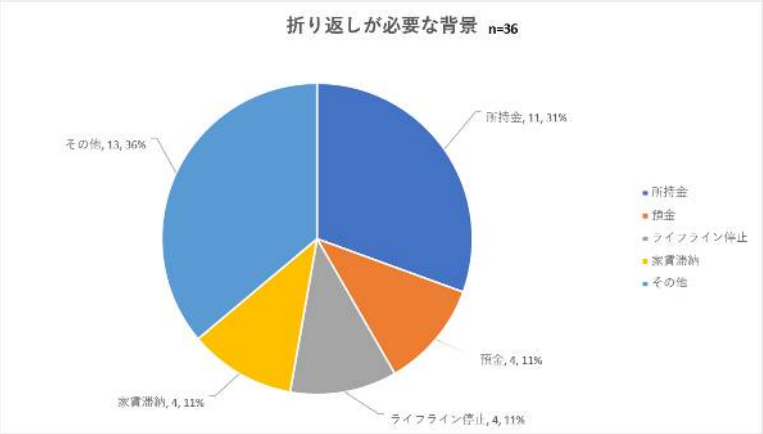
【つなぎ判断】 つなぎ支援の必要性を感じた相談は 43 件であった。



【つなぎ対応】 つなぎ支援を提案して受け入れられた相談が 31 件（全体の 79%）あった。第 1 期に比べて、つなぎ支援を提案して受け入れられる割合が増加した。（第 1 期 58%）



【折り返しが必要な背景】



その他の背景としては

希死念慮（４件）

双極性障害が原因の借金苦

生活困だが支援が受けられていない

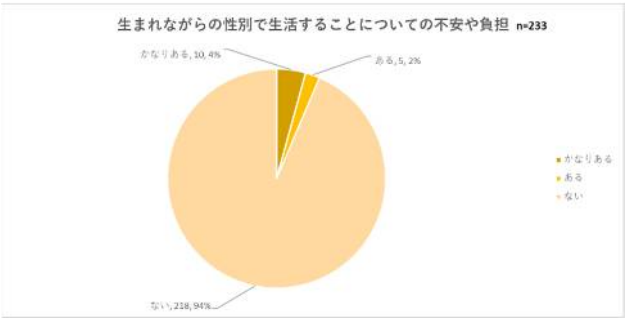
食事が摂れていない、等

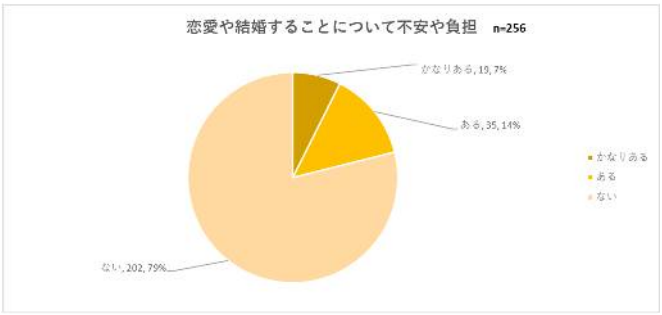
（５）孤独・孤立の背景

相談者が置かれている孤独・孤立の悩みの背景について、相談対応者が相談の内容を振り返って、社会的要因と個人的要因の各項目に分けて相談記録表に書き記したものを集計・分析しました。

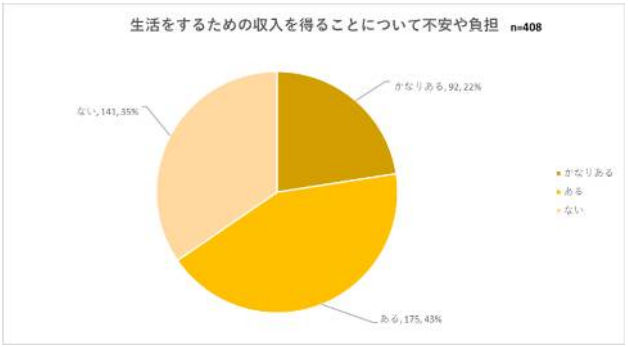
① 悩みの背景（社会的要因）

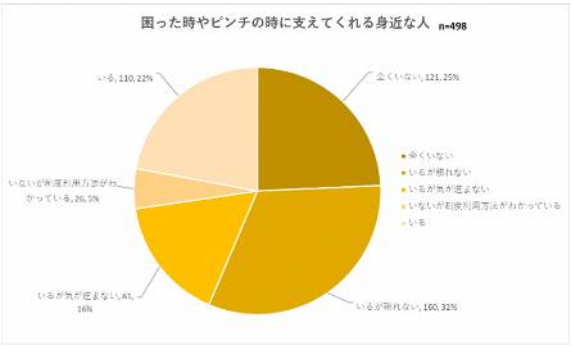
【セクシュアリティ・ジェンダー】



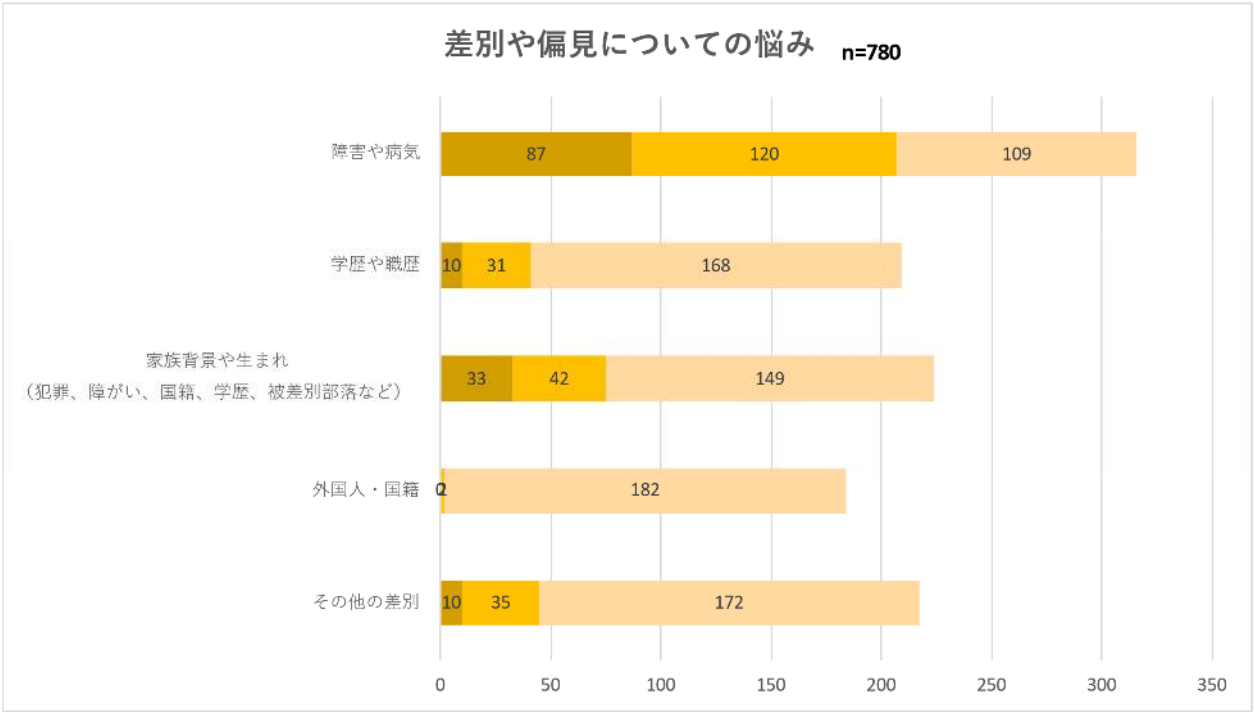


【経済的な悩み】　【私的ケアネットワークについての悩み】

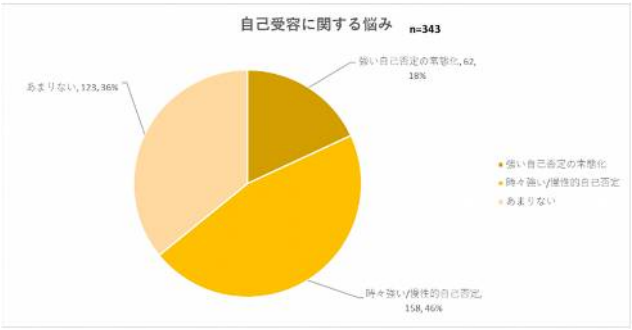




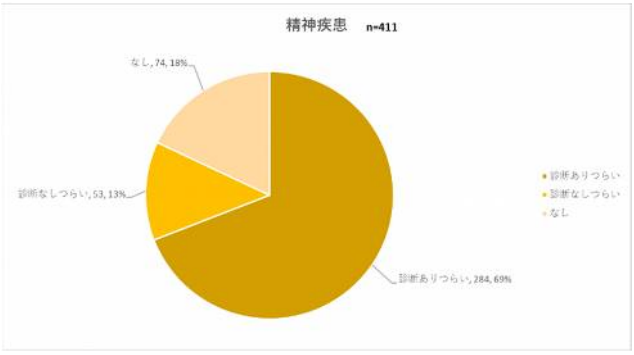
【差別や偏見についての悩み】

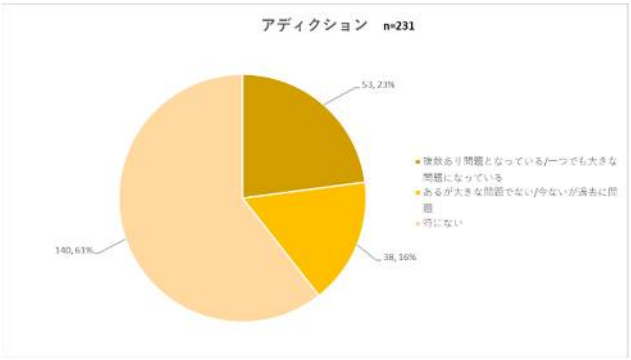


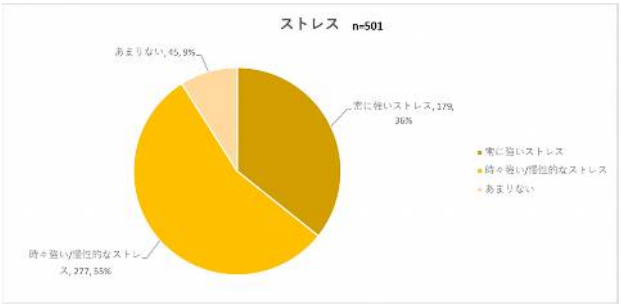
【自己受容に関する悩み】



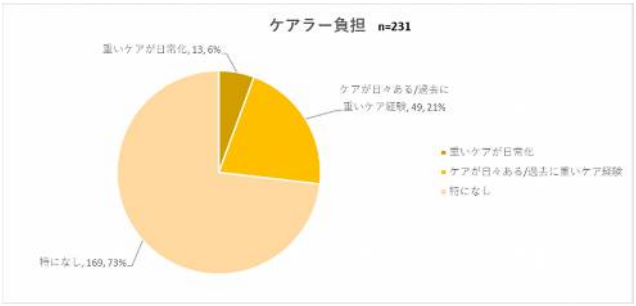
【メンタルヘルスの悩み】

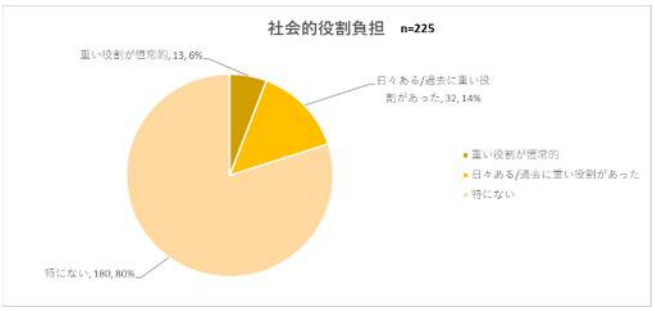






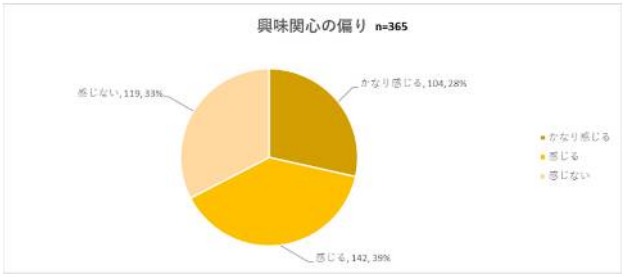
【社会的責任や役割の悩み】

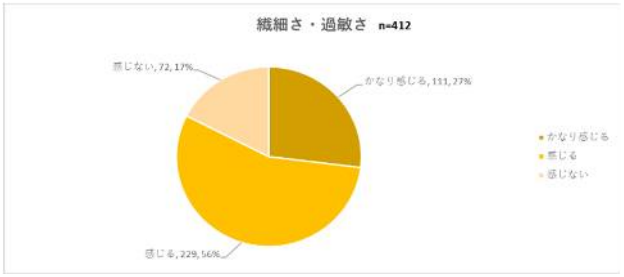


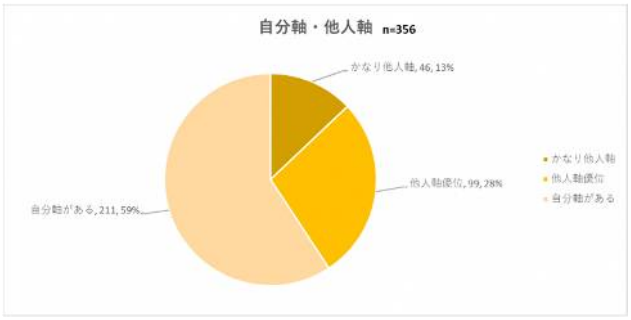


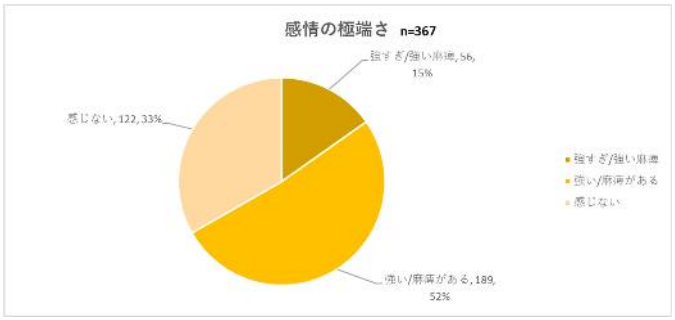
② 悩みの背景(個人的要因)

【感覚・感情の困難について】

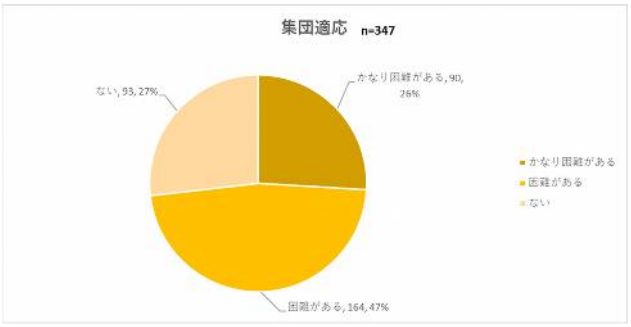


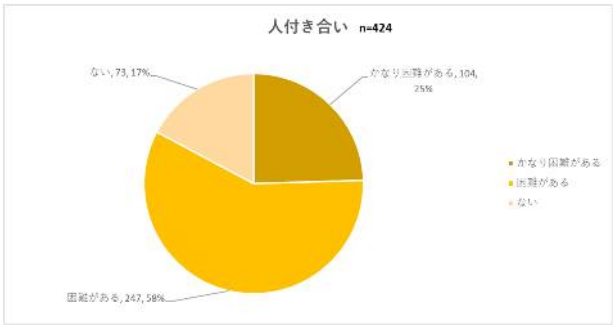


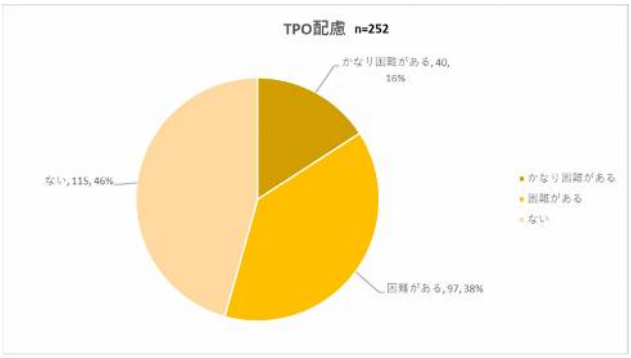




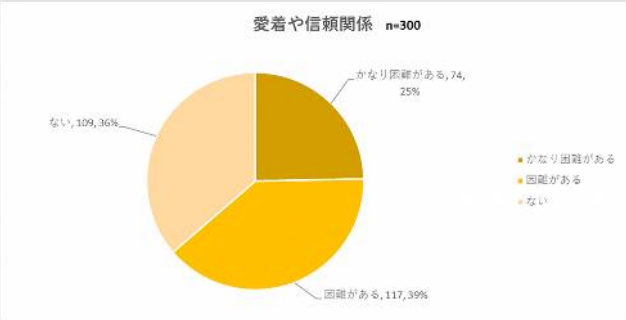
【行動面の困難について】

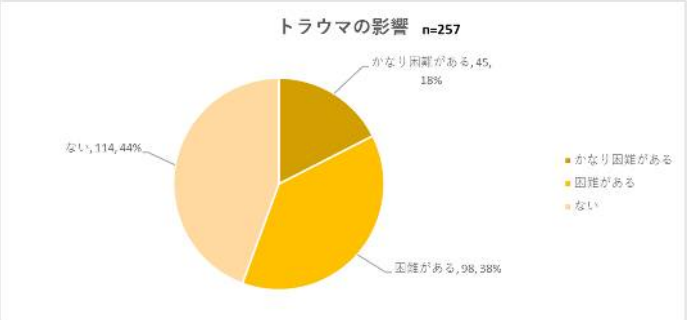






【成育経験の困難について】





【相談記録票集計】

居住地	件数
東京都	105
大阪府	75
埼玉県	54
神奈川県	48
愛知県	48
北海道	38
千葉県	31
石川県	26
京都府	26
兵庫県	26
静岡県	25
栃木県	23
福岡県	22
茨城県	19
広島県	18
宮城県	17
新潟県	17
三重県	15
福島県	14
岐阜県	14
長野県	13
群馬県	12
岩手県	10
鹿児島県	10
滋賀県	9
岡山県	9
佐賀県	9
秋田県	8
山口県	8
香川県	8
長崎県	8
富山県	7
山梨県	7
和歌山県	7
沖縄県	7
奈良県	6
青森県	5
山形県	5
熊本県	5
宮崎県	5
高知県	4
関西方面	4
愛媛県	3
大分県	3
徳島県	2
九州	2
不明	2
福井県	1
鳥取県	1
北のほう	1
言いたくない	1
島根県	0
合計	843

性別	件数
女	505
男	479
どちらでもない	7
不明	2
合計	993

居住形態	件数
ひとり暮らし	375
家族と同居	358
不明	153
その他	37
合計	923

生保受給	件数
なし	308
不明	294
あり	97
合計	699

障がいの有無	件数
あり	310
不明	272
なし	144
合計	726

障がい者手帳の有無	件数
不明	139
あり	128
なし	33
合計	300

仕事の有無	件数
なし	391
あり	287
不明	188
合計	866

何から知ったか	件数
マスコミ	205
その他	194
SNS	127
人の紹介	28
合計	554

相談受付団体	件数
メンタルケア協議会	232
日本産業カウンセラー協会	184
社会的包摂サポートセンター	149
自殺対策支援センターライフリ	125
日本いのちの電話連盟	111
社会福祉士会	50
生活困窮者自立支援全国ネット	42
NPOホットライン信州	15
日本精神保健福祉士協会	15
遊軍	12
チャイルドライン支援センター	11
全国女性シェルターネット	11
しんぐるまざあず・ふぉーらむ	8
合計	965

相談の類型	強くある	ある	合計
自分の気持ちや悩みを話せる場所がな	237	225	462
心の病気や不調	224	226	450
暮らし・お金	171	198	369
家庭や家族、同居人との関係	214	135	349
死にたい・消えたい気持ち	84	209	293
仕事・職場	135	116	251
暴力・抑圧・支配・差別・ハラスメン	51	64	115
依存症・問題行動・社会とのつながり	36	61	97
子ども・学校	42	41	83
新型コロナウイルス関連	20	54	74
介護・子育て	25	43	68
DV・性暴力被害	23	30	53
セクシュアリティの悩み	19	13	32
犯罪・消費者被害・事故・災害	15	15	30
妊娠・出産	3	2	5
外国人の悩み	2	3	5
合計	1301	1435	2736

相談相手・機関がある	件数
十分にある	47
ある	299
あるが不満	276
ない	185
不明	112
合計	919

外部とのつながり	件数
病院	444
保健・福祉サービス	192
行政関係	204
NPO等支援機関	33
その他	105
合計	978

私的なつながり	件数
親	239
兄弟姉妹	117
子ども	95
パートナー	88
友人・知人	121
その他	66
合計	726

対応	件数
傾聴	902
気持ちの整理を手伝う	489
話の整理を手伝う	340
視野・思考・発想を広げる、緩める	193
有効な情報や知識を提供する	284
分かち合う・一緒に考える	354
自己／他者、社会への理解を深める	75
合計	2637

つなぎ判断	件数
明確に必要	31
必要かもしれない	13
不要	427
合計	471

つなぎ対応	件数
提案して受け入れられた	31
提案したが受け入れらなかった	3
提案できなかった	5
合計	39

折り返しが必要な理由	件数
所持金	11
預金	4
ライフライン停止	4
家賃滞納	4
その他	13
合計	36

【孤独・孤立の背景】

社会的要因

生まれながらの性別で生活することについての不安や負担	件数
かなりある	10
ある	5
ない	218
合計	233

恋愛や結婚することについて不安や負担	件数
かなりある	19
ある	35
ない	202
合計	256

生活をするための収入を得ることについて不安や負担	件数
かなりある	92
ある	175
ない	141
合計	408

困った時やピンチの時に支えてくれる身近な人	件数
全くいない	121
いるが頼れない	160
いるが気が進まない	81
いないが制度利用方法がわかってい	26
いる	110
合計	498

差別や偏見についての悩み	不利益が明らか	不利益がある	ない
障害や病気	87	120	109
学歴や職歴	10	31	168
家族背景や生まれ（犯罪、障がい、	33	42	149
外国人・国籍	0	2	182
その他の差別	10	35	172
合計	140	230	780

自己受容に関する悩み	件数
強い自己否定の常態化	62
時々強い/慢性的自己否定	158
あまりない	123
合計	343

精神疾患	件数
診断ありつらい	284
診断なしつらい	53
なし	74
合計	411

アディクション	件数
複数あり問題となっている/一つでも	53
あるが大きな問題でない/今ないが過	38
特にない	140
合計	231

ストレス	件数
常に強いストレス	179
時々強い/慢性的なストレス	277
あまりない	45
合計	501

ケアラー負担	件数
重いケアが日常化	13
ケアが日々ある/過去に重いケア経験	49
特になし	169
合計	231

社会的役割負担	件数
重い役割が恒常的	13
日々ある/過去に重い役割があった	32
特にない	180
合計	225

個人滝要因

興味関心の偏り	件数
かなり感じる	104
感じる	142
感じない	119
合計	365

繊細さ・過敏さ	件数
かなり感じる	111
感じる	229
感じない	72
合計	412

自分軸・他人軸	件数
かなり他人軸	46
他人軸優位	99
自分軸がある	211
合計	356

感情の極端さ	件数
強すぎ/強い麻痺	56
強い/麻痺がある	189
感じない	122
合計	367

集団適応	件数
かなり困難がある	90
困難がある	164
ない	93
合計	347

人付き合い	件数
かなり困難がある	104
困難がある	247
ない	73
合計	424

TPO配慮	件数
かなり困難がある	40
困難がある	97
ない	115
合計	252

トラウマの影響	件数
かなり困難がある	45
困難がある	98
ない	114
合計	257

愛着や信頼関係	件数
かなり困難がある	74
困難がある	117
ない	109
合計	300