

「統一的な相談窓口体制の推進」に係る調査研究業務

いのちの日（12月1日）試行 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 いのちの日（12月1日）試行の概要

(1) 電話相談期間 2022年12月1日（木）12：00～12月2日（金）12：00

(2) 相談回線（相談番号）

相談分野	番号
18歳以下	1
18歳より上	2
（音声ガイダンスの再確認）	9

(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チャイルドライン支援センター	1
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	2
一般社団法人社会的包摂サポートセンター	
一般社団法人日本いのちの電話連盟	
一般社団法人日本産業カウンセラー協会	
特定非営利活動法人ホットライン信州	
公益社団法人日本精神保健福祉士協会	
特定非営利活動法人メンタルケア協議会	
公益社団法人 東京社会福祉士会	
社会福祉士会	
社会福祉法人生活クラブ	
一般社団法人ドゥーラシップジャパン	
豊中市社会福祉協議会	
一般社団法人メンタルケア協会	
社会福祉法人天竜厚生会	
一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク	

(4) 総コール数：813件 応答件数：489件 応答率：60.1%

(5) 相談記録起票件数：290件 つなぎ支援件数：12件

(6) つなぎ支援の状況

- ①電話相談の継続 8件 ②電話相談（食糧支援の申請） 1件
 ③メール相談への切り替え 1件 ④起票無し 2件

(7) 相談支援の概要

第1・2期の課題であった相談ダイヤルの周知不足と何でも相談（孤独・孤立の悩み）の応答率の向上を図るために、12月1日の「いのちの日」に合わせて実施期間を1日(24時間)とすることで、話題性を活用した相談ダイヤルの周知の向上と相談回線数の大幅な増大を目指す取り組みを行った。多くの団体・機関の協力のもと、相談回線数のべ93回線と過去最大規模での相談対応となった。

本試行では専門回線を「18歳以下(子供)」のみとし、それ以外「18歳より上(孤独・孤立の悩みに関する相談)」とし、必要に応じて、これまで設置していた各専門回線の内容が架電された場合は、各専門回線のコーディネーターから折り返す、といった対応方針をとった。

期間中の総呼数は813件、応答件数489件(応答率は60.1%)、相談記録表の起票件数290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、又はコーディネーターが協議し、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12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67%(1期82%、2期72%)、若年者の相談は26%(1期15%、2期24%)で若年層の相談割合が若干増えた。男女別では男性の相談が若干多かった。居住地別では、三重県、佐賀県、富山県、青森県、高知県、大分県、福井県からの相談がなかった。居住形態別ではひとり暮らしの相談が全体の36%(1期52%、2期42%)、仕事の有無別では仕事の無い方の相談が55%(1期55%、2期45%)で1期同様仕事のない方の相談が5割を超えた。なお、相談ルートとしては、マスコミからが36%(1期51%、2期37%)、SNSからが17%(1期23%、2期23%)であった。

■相談類型

1期、2期同様、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。

1期、2期に比べて、死にたい・消えたい気持ちの相談が少なかった。

■相談対応

傾聴(29%)、気持ちの整理(18%)、話の整理(16%)、悩みを分かち合う(15%)などの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(25%)、相談先があるが不満(28%)となり、半数の方が相談相手・機関に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(41%)、保健・福祉サービス(21%)、行政関係(20%)、の順で多く、NPO法人等の民間機関とのつながりは4%と少なかった。

■つなぎ支援の状況

1期、2期では、面談支援や同行支援があったが、本試行においてはそれがなく、相談の継続がほとんどであった。

■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、1期、2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

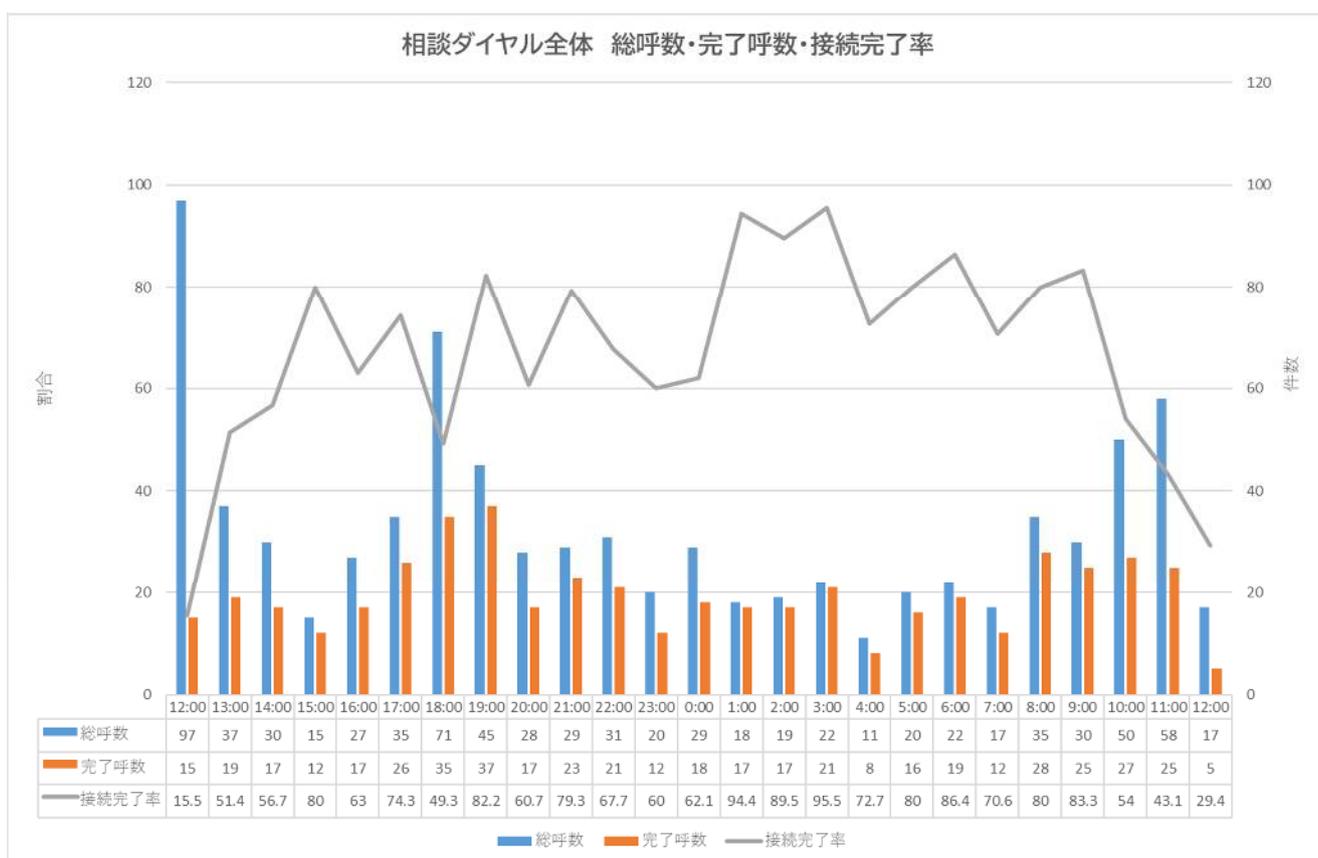
自殺企図の可能性のある相談者からの架電もあったが、実施期間中に緊急対応をするケースは無かった。また、相談者からのクレームに事務局が対応することなかった。

(8) 第2期からの変更点

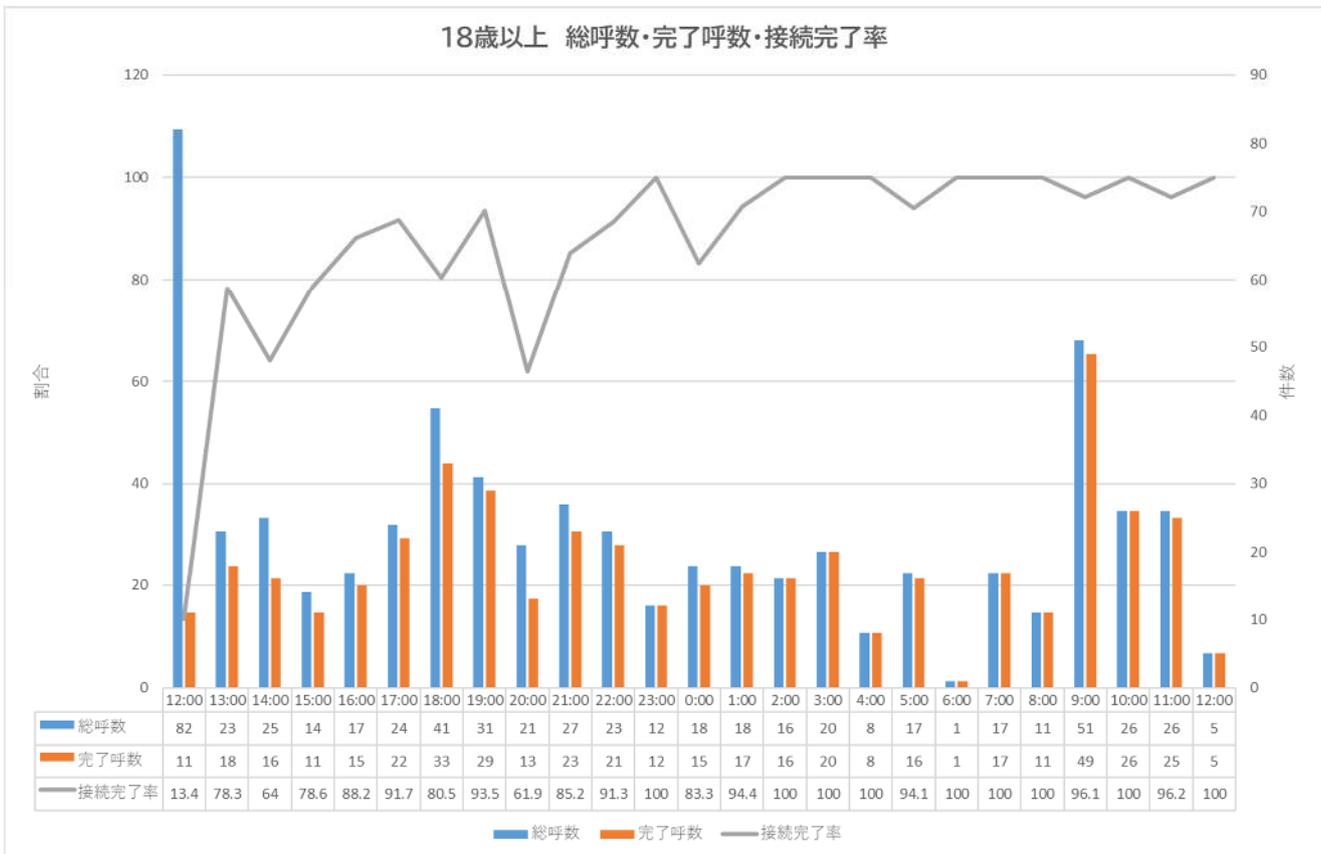
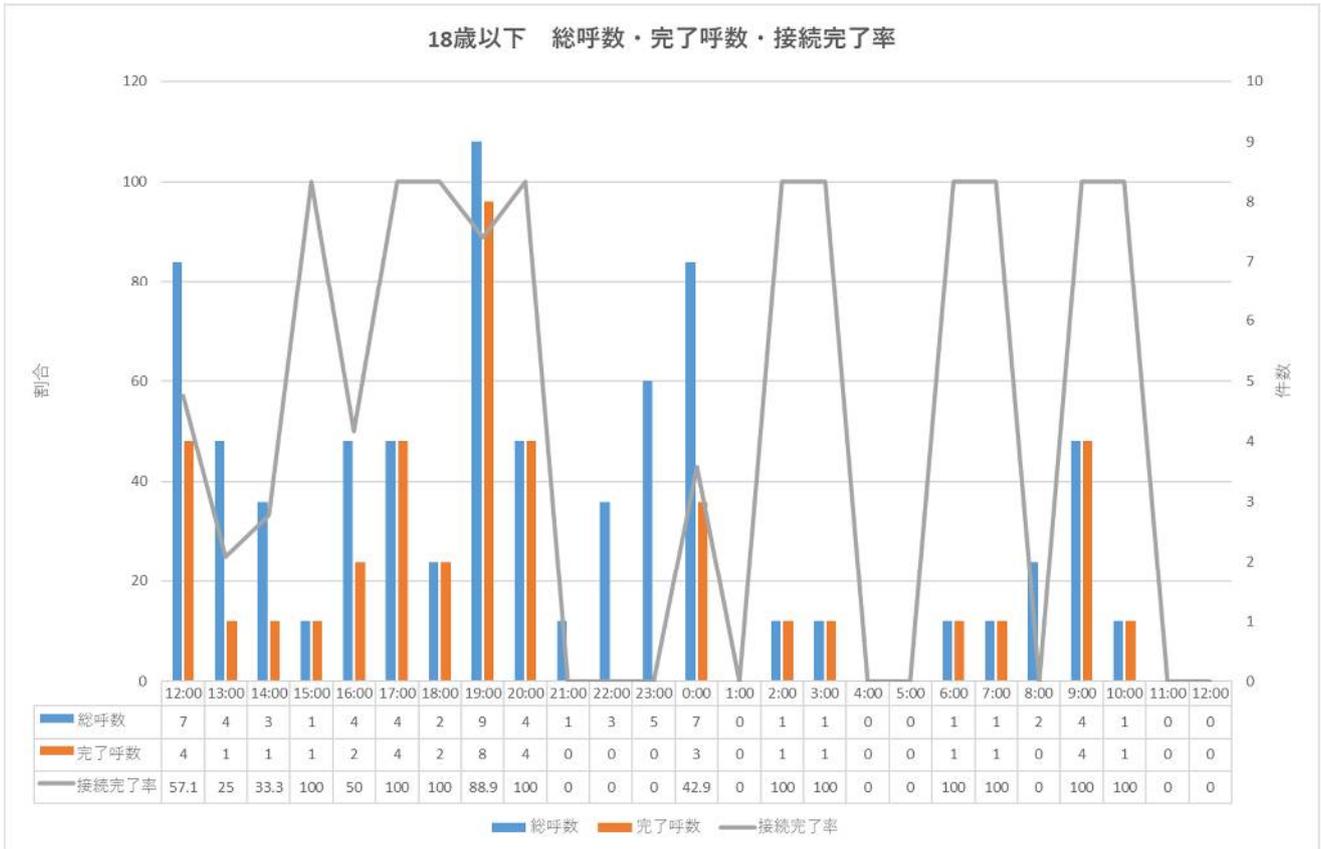
- ・ 応答率の低かった「孤独・孤立でお悩みの方」の相談体制を強化。
- ・ 音声ガイダンスの順番を1番:「18歳以下の方」に、2番:「孤独・孤立でお悩みの方」に変更。
- ・ 第2期に引き続き、全国フードバンク推進協議会の協力により、相談を踏まえ、食料支援が必要な場合、1世帯1回のみ食糧支援を行う仕組みを導入。(利用実績:1件)

2. 応答状況

【相談ダイヤル全体の総呼数・完了呼数・接続完了率】



【相談番号別の総呼数・完了呼数・接続完了率】

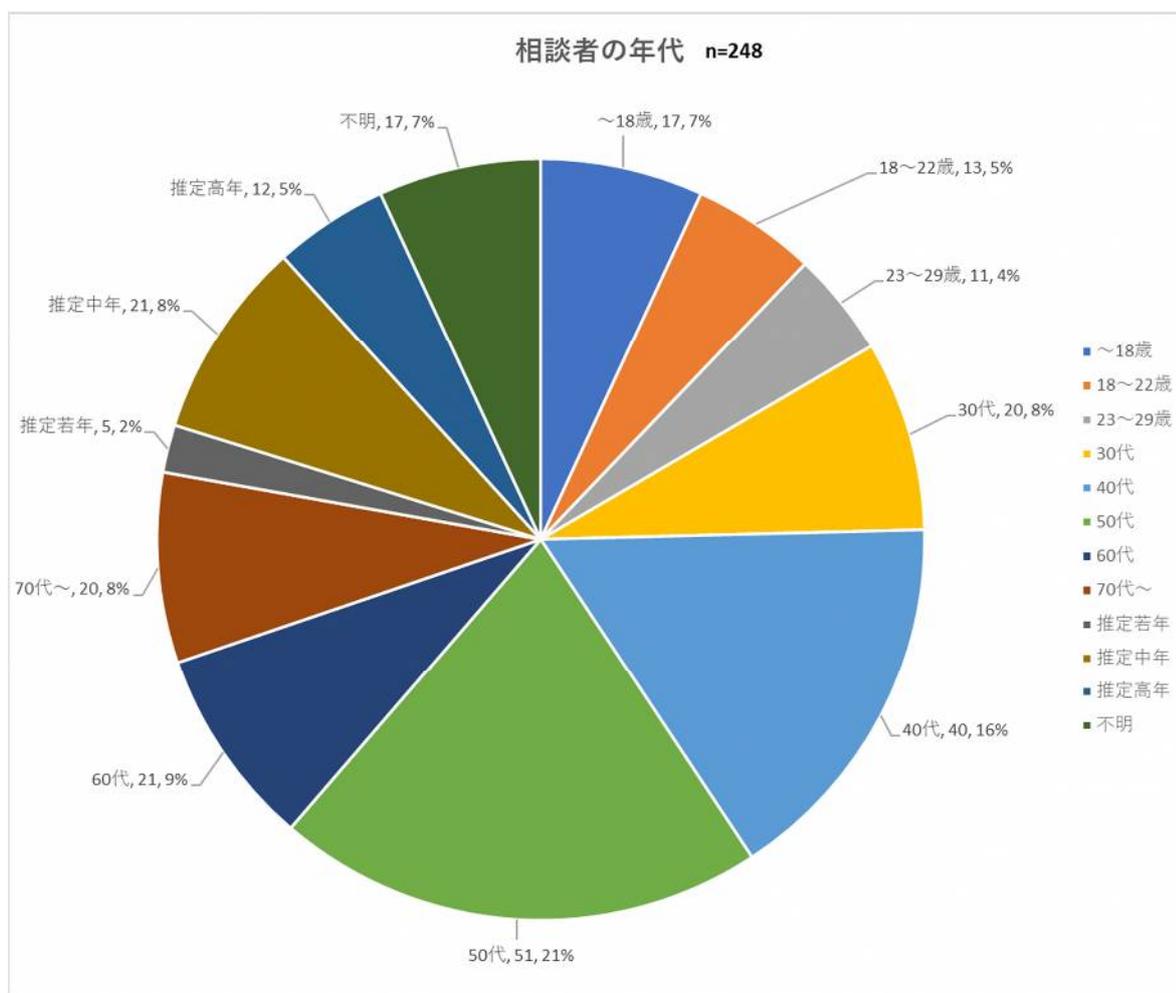


2. 相談記録表の記載項目分析

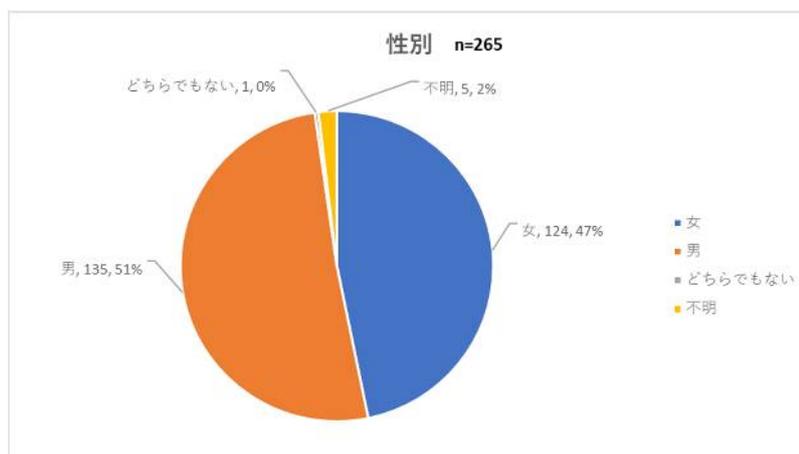
相談記録表の記載については、相談の妨げにならないようにするため、すべての項目を聞き出すのではなく、相談者から聞き取れた内容や相談対応者が感じ取った項目についてのみ記載することとした。

(1) 相談者の属性

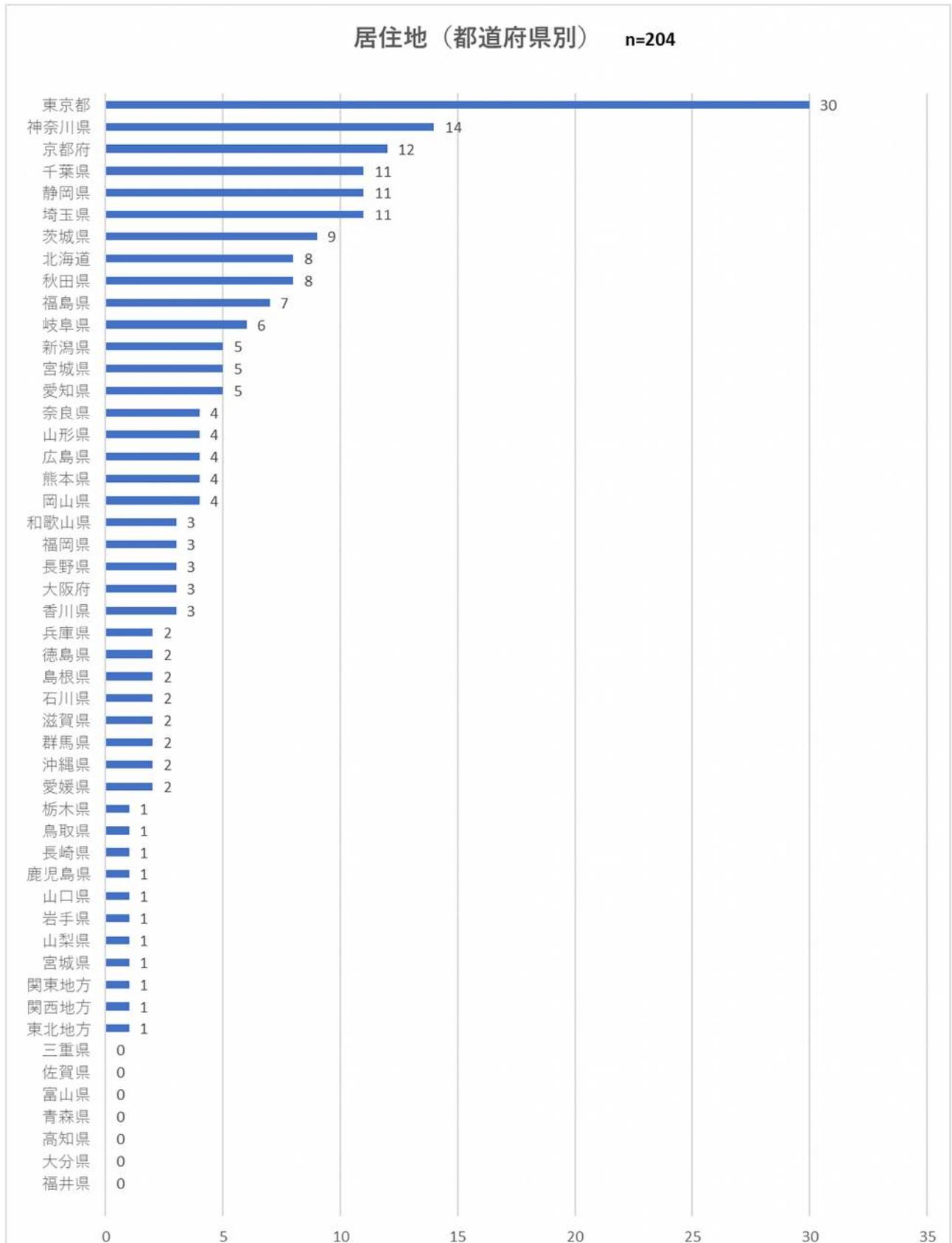
【年代】40代・50代・推定中年の相談が45%、次いで60代・70代・推定高年の相談が22%と中高年で全体の67%（1期82%、2期72%）10～30代・推定若年の相談が26%（1期15%、2期24%）となった。



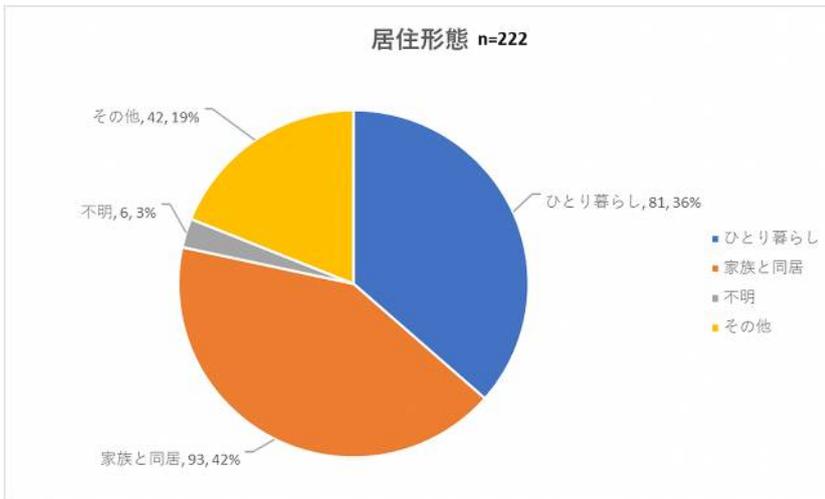
【性別】相談者の性別は男性が若干多かった。



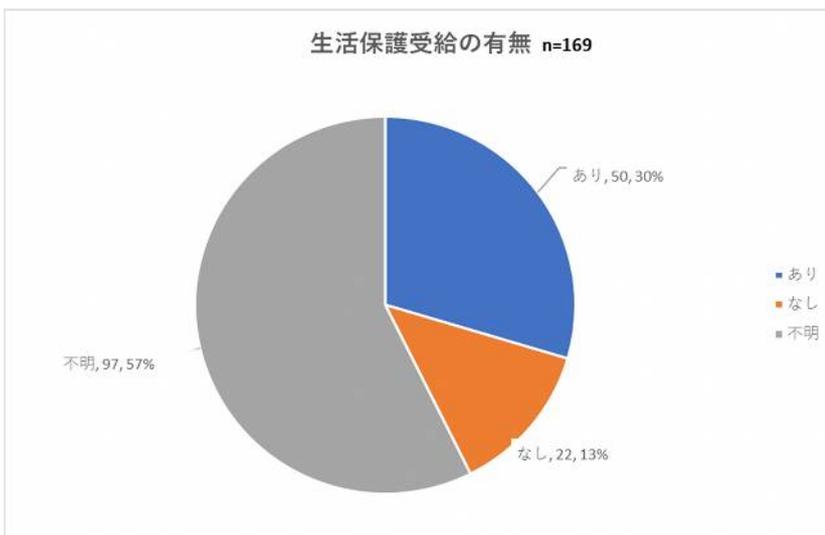
【居住地（都道府県別）】 三重県、佐賀県、富山県、青森県、高知県、大分県、福井県からの相談はなかった。



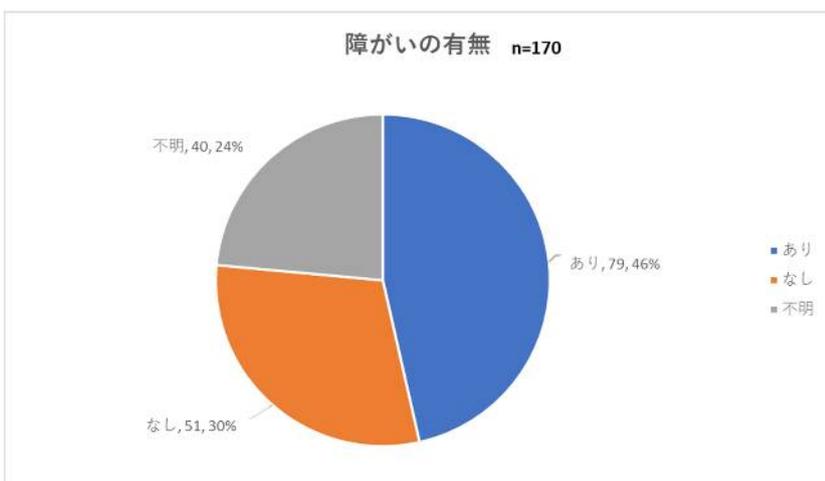
【居住形態】 ひとり暮らしの方の相談が36%（1期52%、2期41%）、家族と同居の方の相談が42%（1期32%、2期39%）であった。ひとり暮らしの割合が減少、家族と同居の割合が増加の傾向。



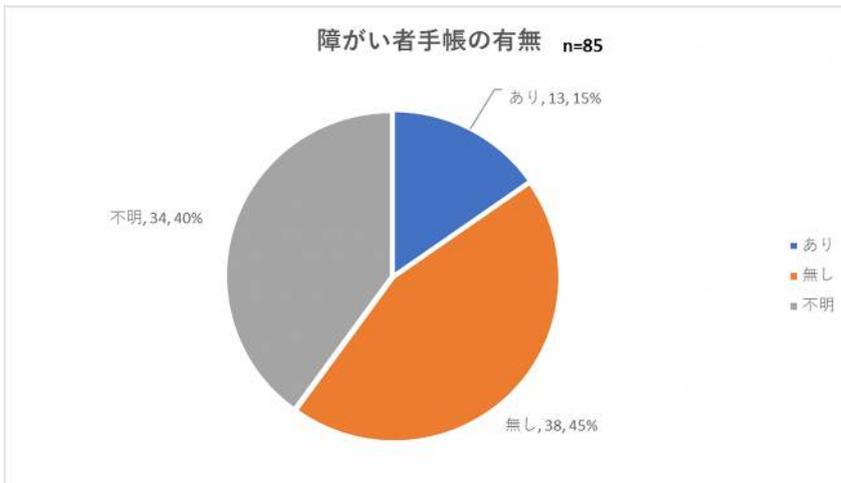
【生活保護受給の有無】 生活保護受給している方の相談は30%であった。（1期16%、2期14%）



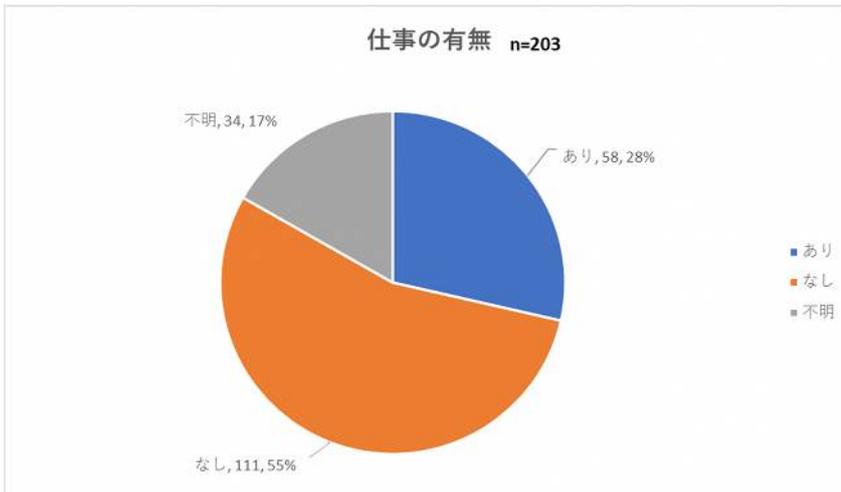
【障がいの有無】 障がいのある方の相談は46%であった。（第1期39%、2期43%）



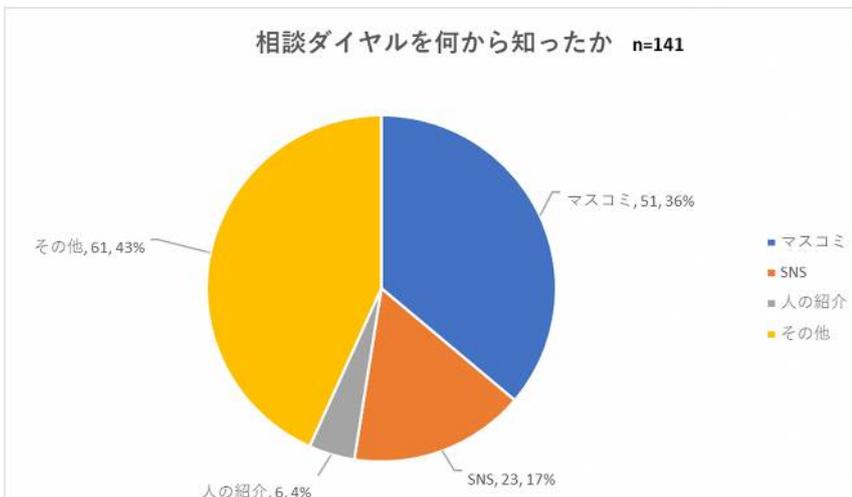
【障がい者手帳の有無】 障がい者手帳ありの相談は 15%であった。(1期 42%、2期 43%)



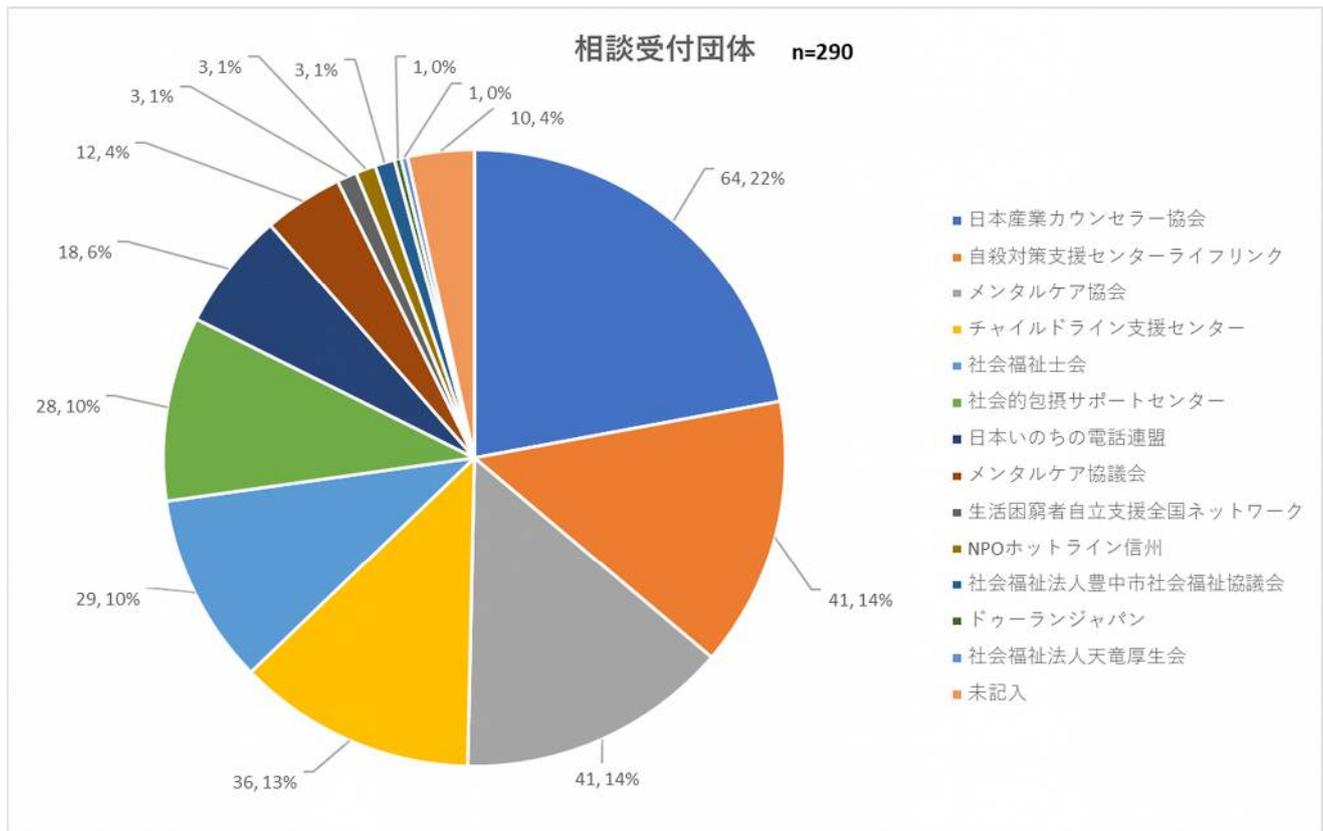
【仕事の有無】 仕事のない方の相談は 55%であった。(1期 55%、2期 45%)



【相談ルート】 マスコミからが 36% (1期 55%、2期 37%)、SNS からが 17% (1期 23%、2期 23%) であった。その他からが 43%と増加傾向にある。(1期 22%、2期 35%)

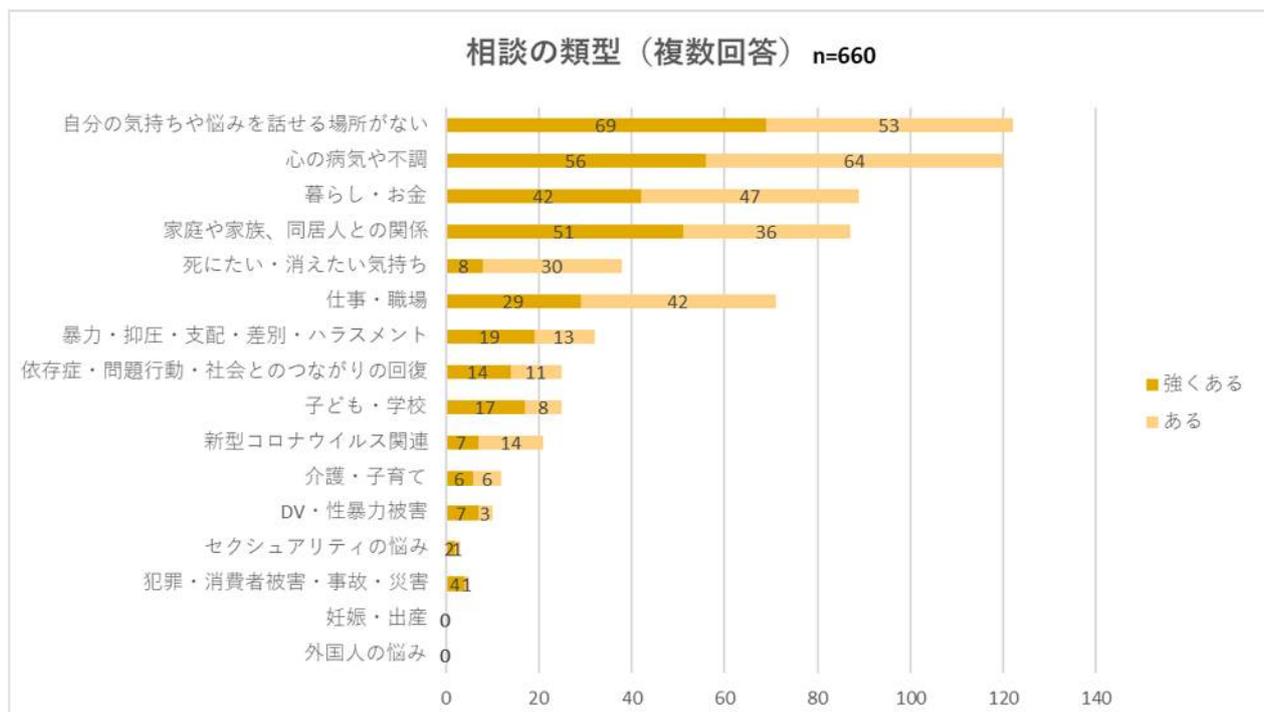


【相談受付団体】

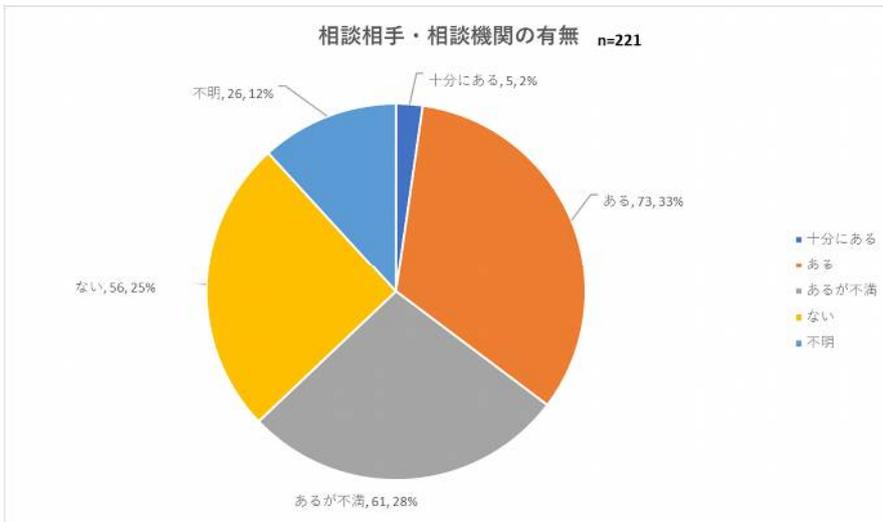


(2) 相談の種類

【相談の種類】 1期、2期同様、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。1期、2期に比べて、死にたい・消えたい気持ちの相談が少なかった。

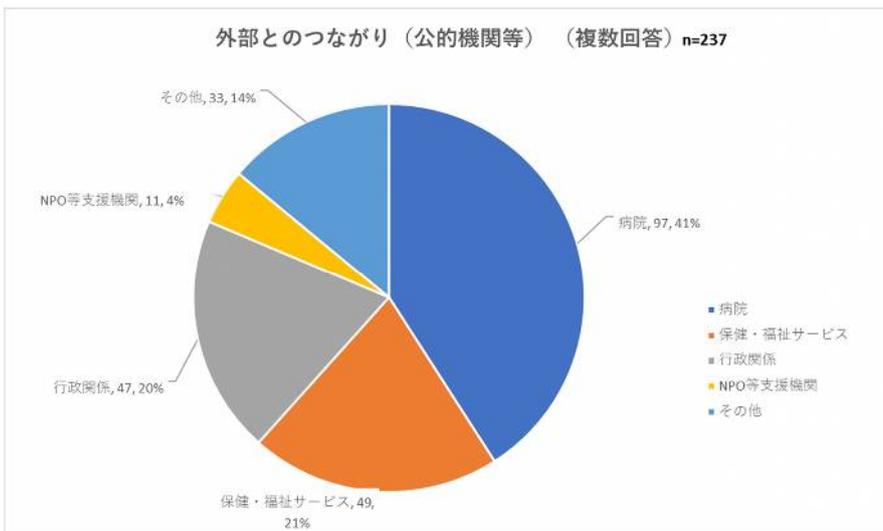


【相談相手・機関の有無】 相談先があるが不満・相談先がない方が合わせて 53%を占めた。
 (1期 48%、2期 50%)

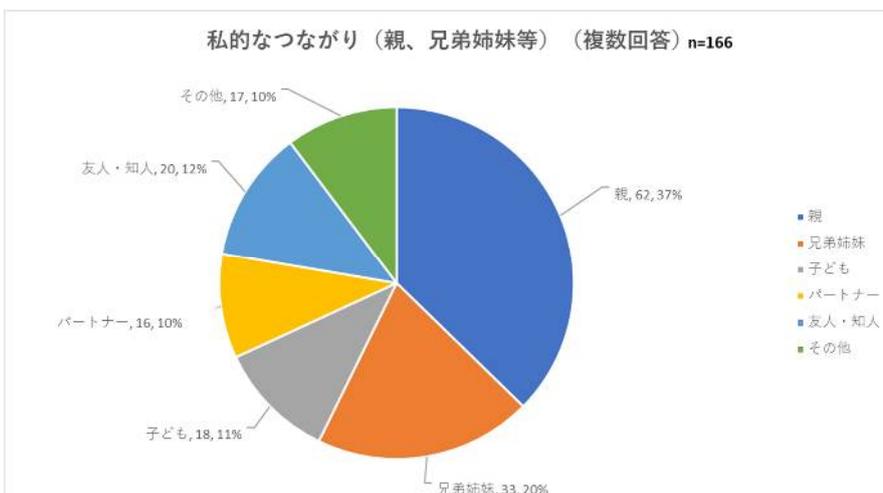


(3) 対応記録

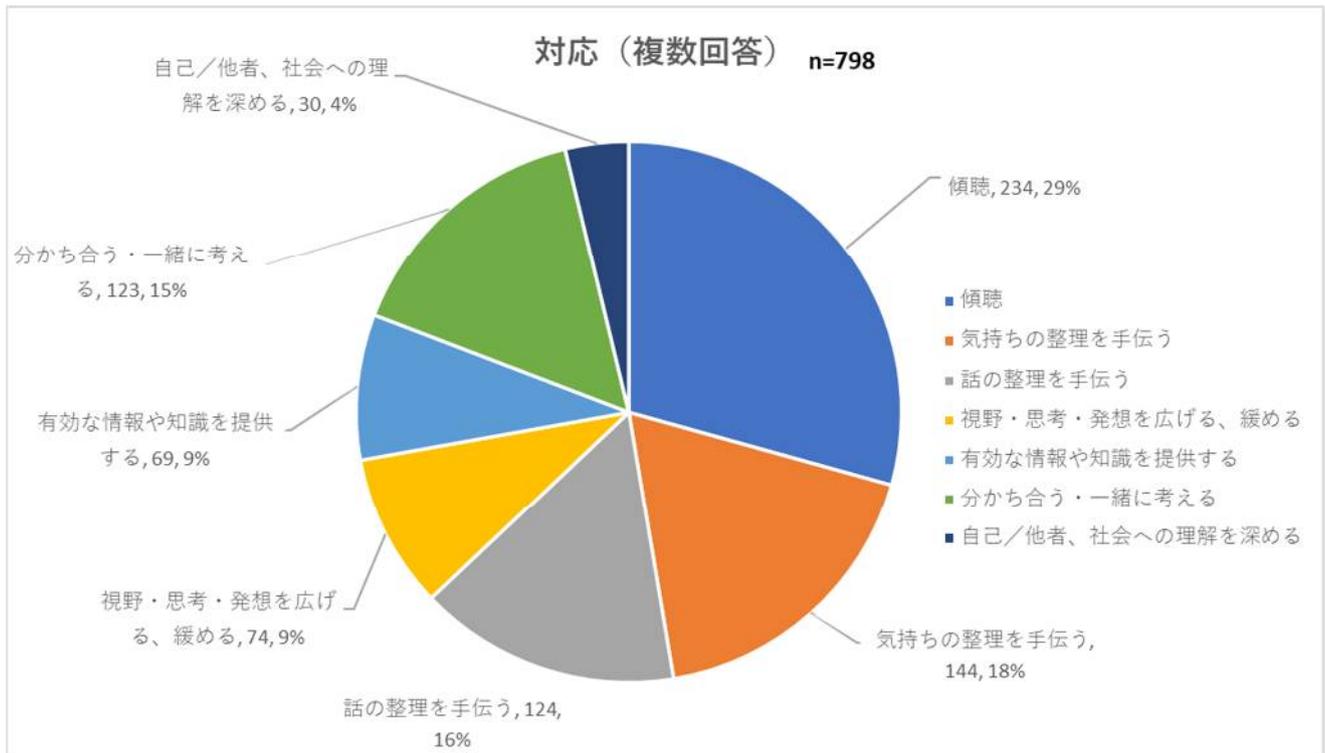
【外部とのつながり】 NPO等の支援機関とのつながりが 4%と少なかった。(1期 4%、2期 3%)



【私的なつながり】

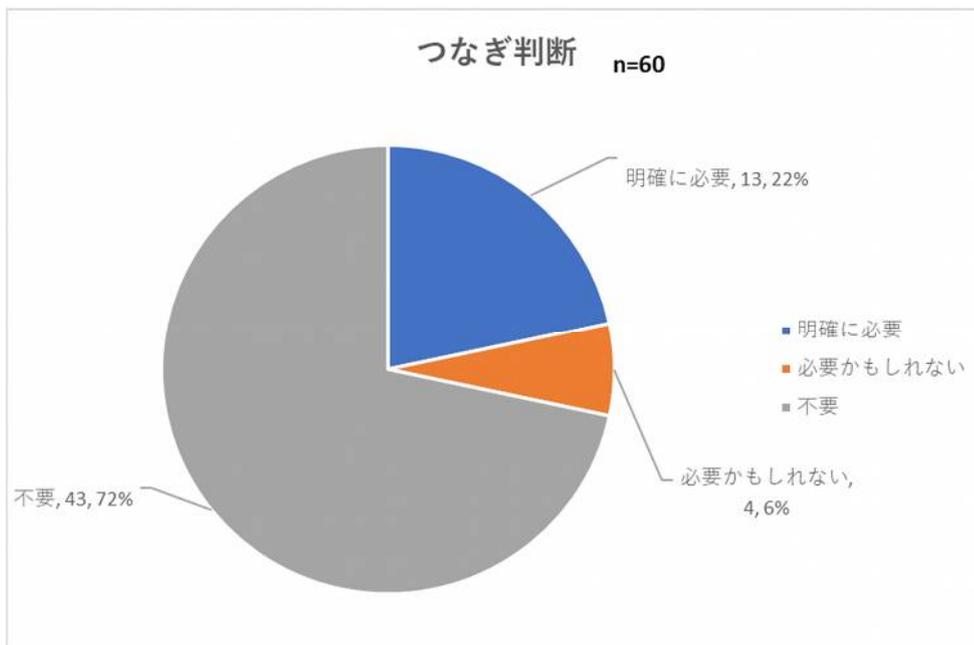


【相談対応】 傾聴や気持ちの整理、話の整理、悩みを分かち合うなどの心理的な支援の提供が中心となっていた。

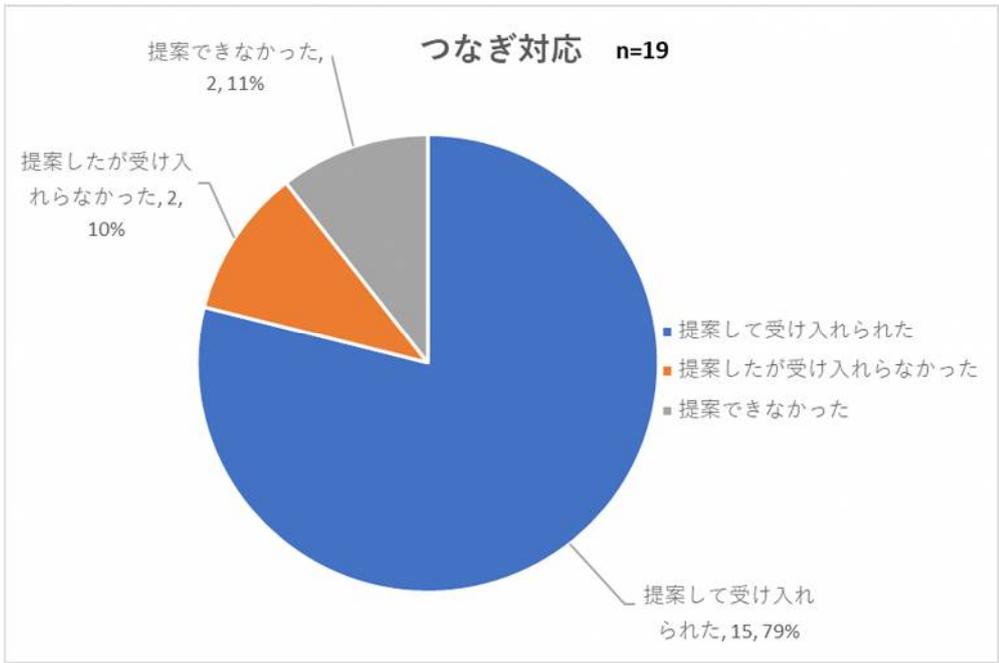


(4) つなぎ対応

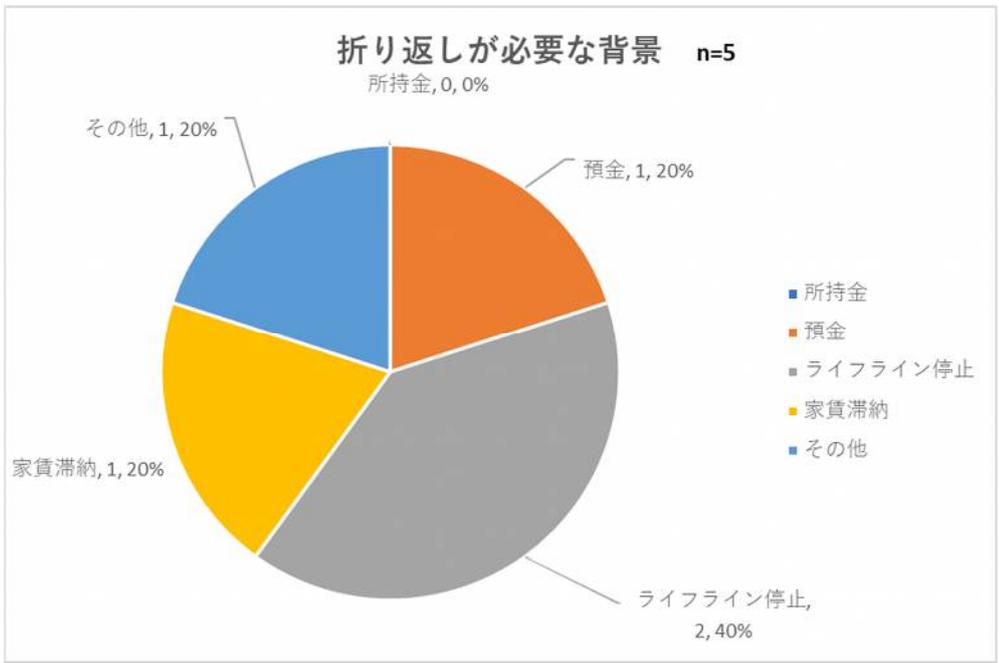
【つなぎ判断】 つなぎ支援の必要性を感じた相談は 17 件であった。



【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 15 件（全体の 79%）あった。
 つなぎ支援を提案して受け入れられる割合は多かった。（1 期 58%、2 期 79%）



【折り返しが必要な背景】

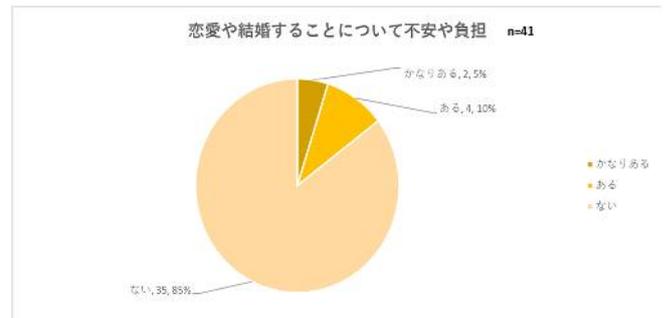
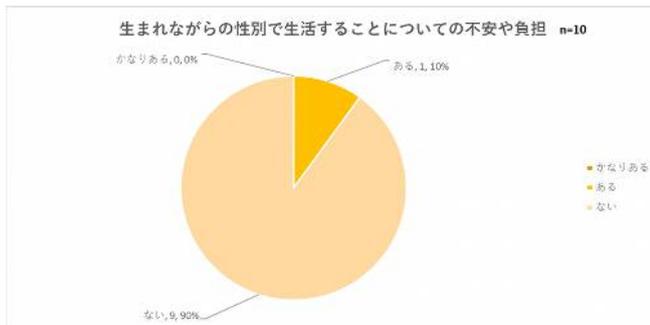


(5) 孤独・孤立の背景

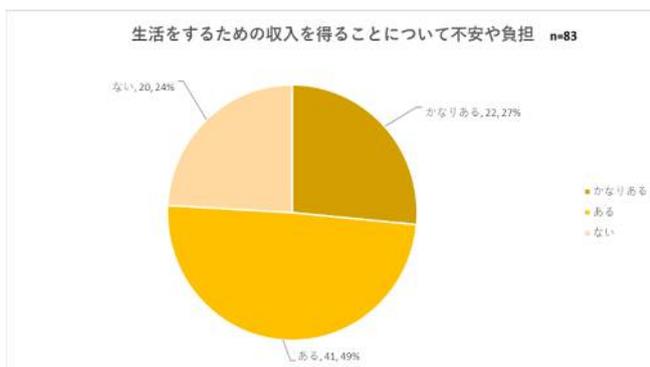
相談者が置かれている孤独・孤立の悩みの背景について、相談対応者が相談の内容を振り返って、社会的要因と個人的要因の各項目に分けて相談記録表に書き記したものを集計・分析しました。

① 悩みの背景（社会的要因）

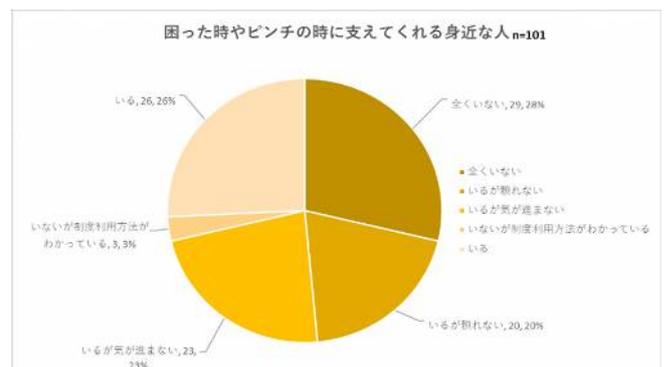
【セクシュアリティ・ジェンダー】



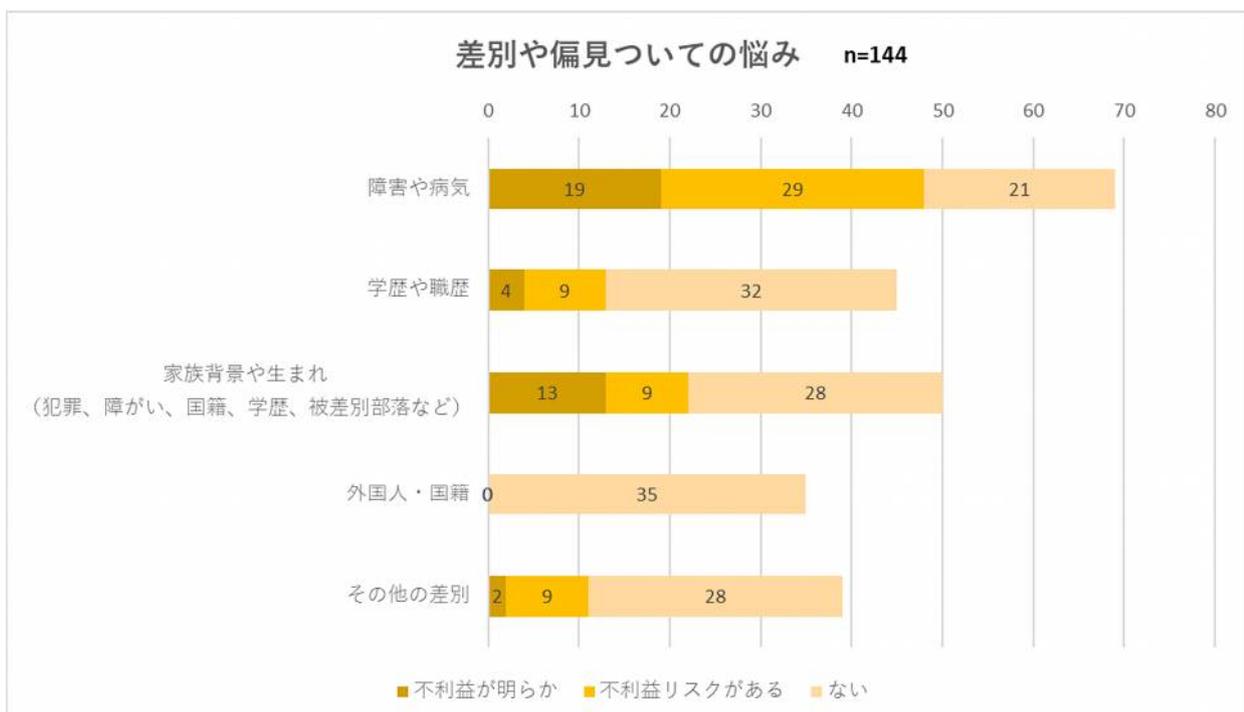
【経済的な悩み】



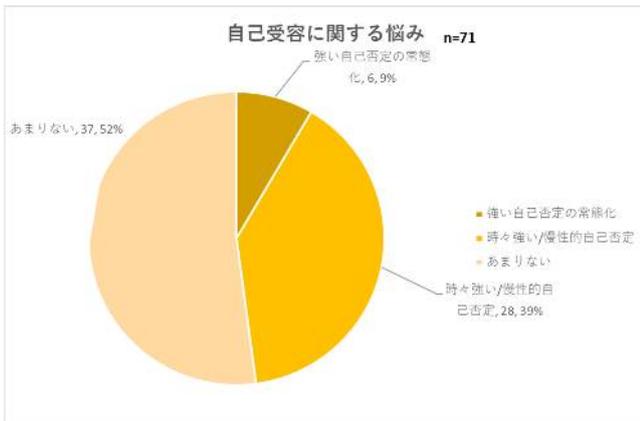
【私的ケアネットワークについての悩み】



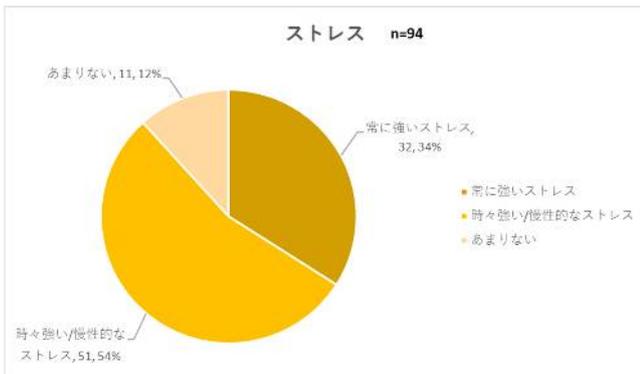
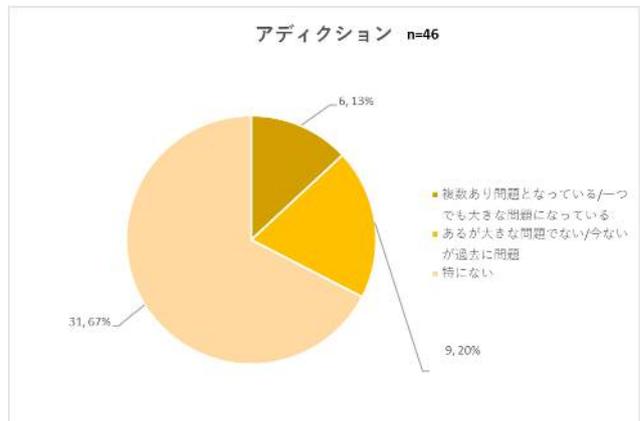
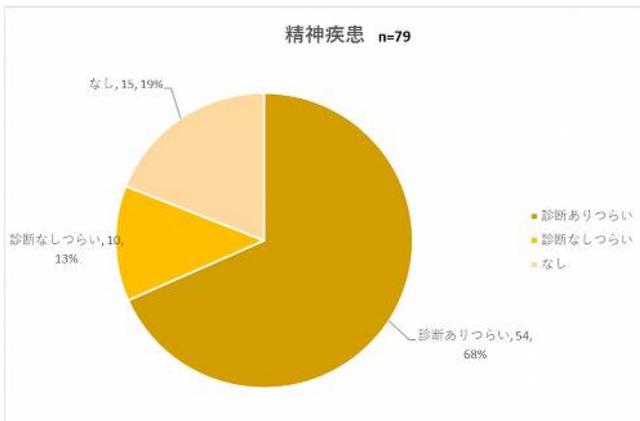
【差別や偏見についての悩み】



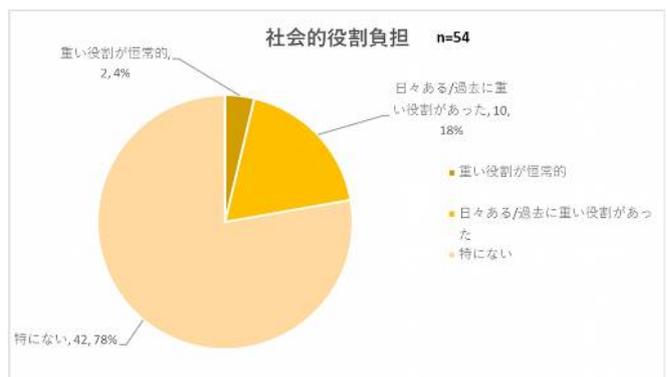
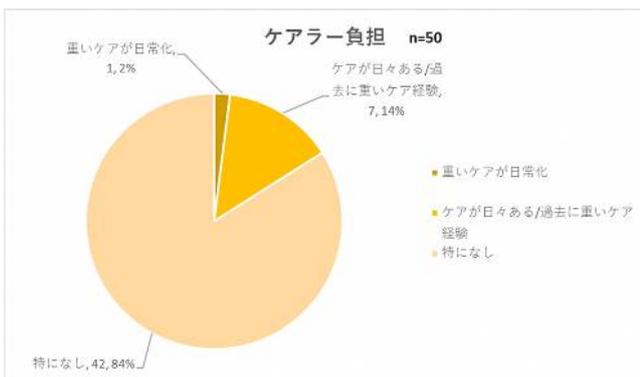
【自己受容に関する悩み】



【メンタルヘルスの悩み】

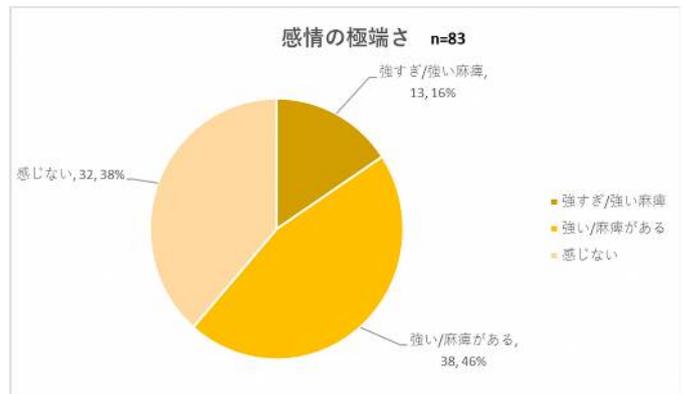
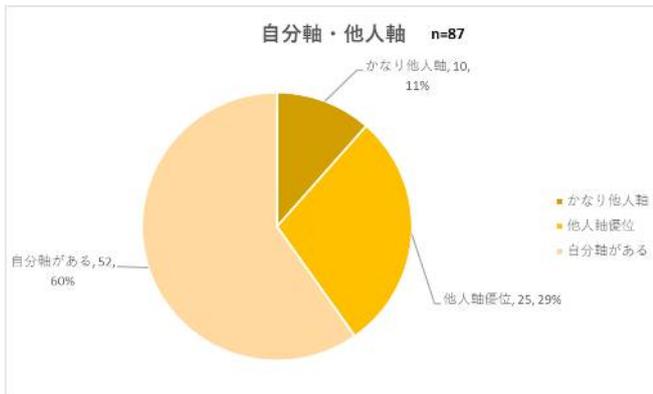
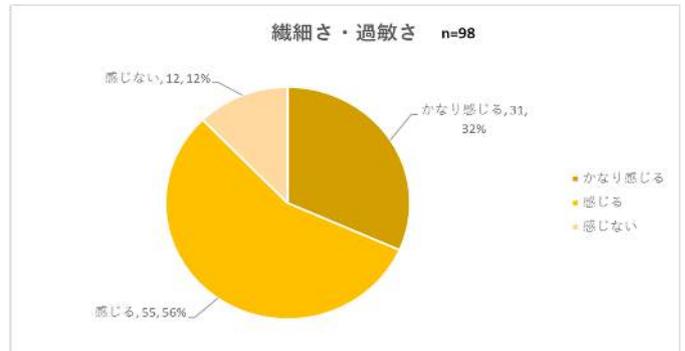
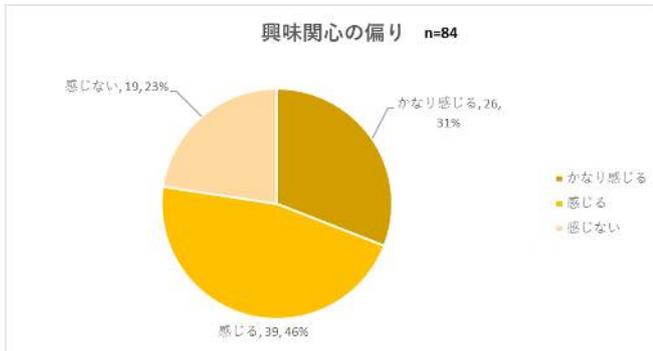


【社会的責任や役割の悩み】

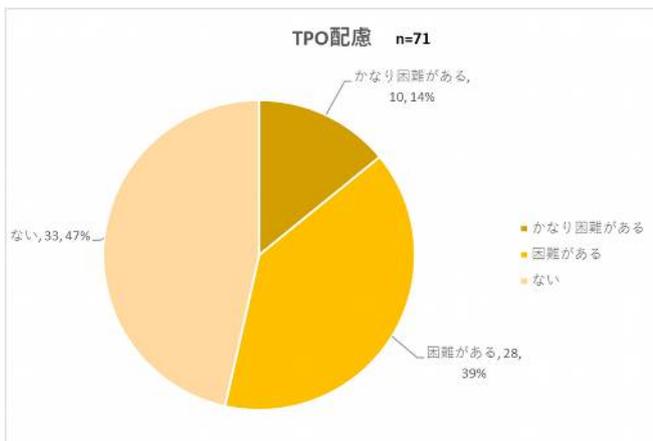
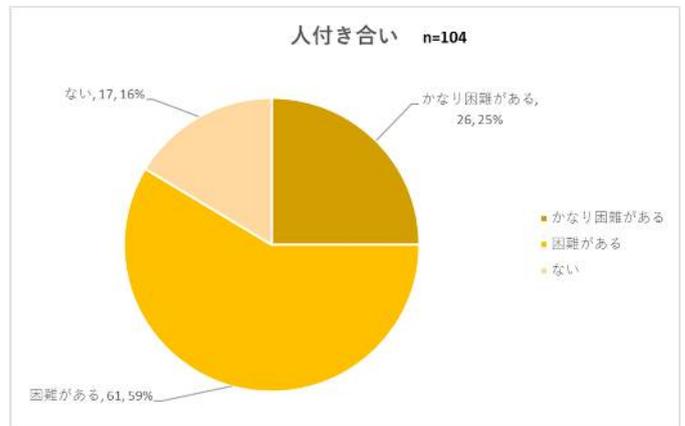
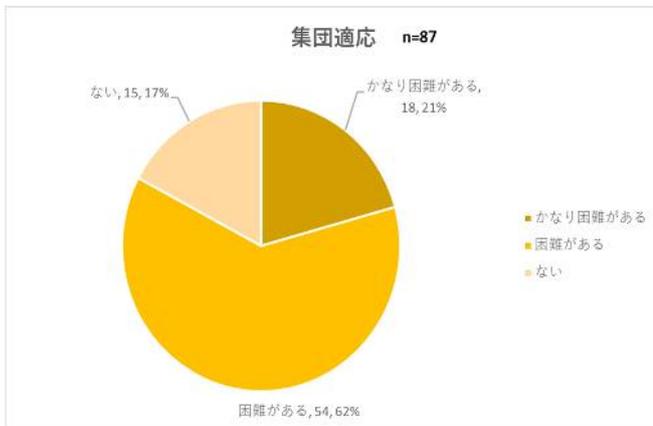


② 悩みの背景(個人的要因)

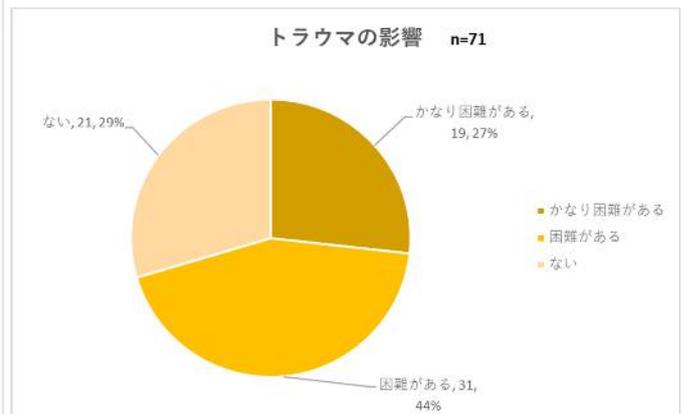
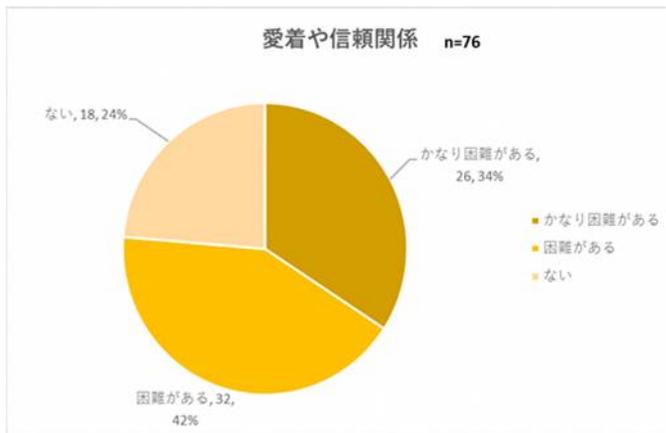
【感覚・感情の困難について】



【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】

年代	件数
～18歳	17
18～22歳	13
23～29歳	11
30代	20
40代	40
50代	51
60代	21
70代～	20
推定若年	5
推定中年	21
推定高年	12
不明	17
合計	248

居住地	件数
東京都	30
神奈川県	14
京都府	12
千葉県	11
静岡県	11
埼玉県	11
茨城県	9
北海道	8
秋田県	8
福島県	7
岐阜県	6
新潟県	5
宮城県	5
愛知県	5
奈良県	4
山形県	4
広島県	4
熊本県	4
岡山県	4
和歌山県	3
福岡県	3
長野県	3
大阪府	3
香川県	3
兵庫県	2
徳島県	2
島根県	2
石川県	2
滋賀県	2
群馬県	2
沖縄県	2
愛媛県	2
栃木県	1
鳥取県	1
長崎県	1
鹿児島県	1
山口県	1
岩手県	1
山梨県	1
宮崎県	1
関東地方	1
関西地方	1
東北地方	1
三重県	0
佐賀県	0
富山県	0
青森県	0
高知県	0
大分県	0
福井県	0
合計	204

性別	件数
女	124
男	135
どちらでもない	1
不明	5
合計	265

居住形態	件数
ひとり暮らし	81
家族と同居	93
不明	6
その他	42
合計	222

生保受給	件数
あり	50
なし	22
不明	97
合計	169

障がいの有無	件数
あり	79
なし	51
不明	40
合計	170

障がい者手帳の有無	件数
あり	13
無し	38
不明	34
合計	85

仕事の有無	件数
あり	58
なし	111
不明	34
合計	203

何から知ったか	件数
マスコミ	51
SNS	23
人の紹介	6
その他	61
合計	141

相談受付団体	件数
日本産業カウンセラー協会	64
自殺対策支援センター	41
メンタルケア協会	41
チャイルドライン	36
社会福祉士会	29
社会的包摂サポーター	28
日本いのちの電話	18
メンタルケア協議会	12
生活困窮者自立支援センター	3
NPOホットライン	3
社会福祉法人豊中	3
ドゥーランジャバ	1
社会福祉法人天竜	1
未記入	10
合計	290

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い	69	53	122
心の病気や不調	56	64	120
暮らし・お金	42	47	89
家庭や家族、同居人との関係	51	36	87
死にたい・消えたい気持ち	8	30	38
仕事・職場	29	42	71
暴力・抑圧・支配・差別・ハラスメント	19	13	32
依存症・問題行動・社会とのつながり	14	11	25
子ども・学校	17	8	25
新型コロナウイルス関連	7	14	21
介護・子育て	6	6	12
DV・性暴力被害	7	3	10
セクシュアリティの悩み	2	1	3
犯罪・消費者被害・事故・災害	4	1	5
妊娠・出産	0	0	0
外国人の悩み	0	0	0
合計	331	329	660

つなぎ判断	件数
明確に必要	13
必要かもしれない	4
不要	43
合計	60

つなぎ対応	件数
提案して受け入れられた	15
提案したが受け入れられなかった	2
提案できなかった	2
合計	19

折り返しが必要な理由	件数
所持金	0
預金	1
ライフライン停止	2
家賃滞納	1
その他	1
合計	5

相談相手・機関がある	件数
十分にある	5
ある	73
あるが不満	61
ない	56
不明	26
合計	221

外部とのつながり	件数
病院	97
保健・福祉サービス	49
行政関係	47
NPO等支援機関	11
その他	33
合計	237

私的なつながり	件数
親	62
兄弟姉妹	33
子ども	18
パートナー	16
友人・知人	20
その他	17
合計	166

対応	件数
傾聴	234
気持ちの整理を手伝う	144
話の整理を手伝う	124
視野・思考・発想を広げる、緩める	74
有効な情報や知識を提供する	69
分かち合う・一緒に考える	123
自己／他者、社会への理解を深める	30
合計	798

【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	0
ある	1
ない	9
合計	10

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	2
ある	4
ない	35
合計	41

生活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	22
ある	41
ない	20
合計	83

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	29
いるが頼れない	20
いるが気が進まない	23
いないが制度利用方法がわかっている	3
いる	26
合計	101

差別や偏見についての悩み	不利益が明らか	不利益リスクがある	ない
障害や病気	19	29	21
学歴や職歴	4	9	32
家族背景や生まれ（犯罪、障がい、国籍）	13	9	28
外国人・国籍	0	0	35
その他の差別	2	9	28
合計	38	56	144

自己受容に関する悩み	件数
強い自己否定の常態化	6
時々強い/慢性的自己否定	28
あまりない	37
合計	71

精神疾患	件数
診断ありつらい	54
診断なしつらい	10
なし	15
合計	79

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	6
あるが大きな問題でない/今ないが過	9
特になし	31
合計	46

ストレス	件数
常に強いストレス	32
時々強い/慢性的なストレス	51
あまりない	11
合計	94

ケアラー負担	件数
重いケアが日常化	1
ケアが日々ある/過去に重いケア経験	7
特になし	42
合計	50

社会的役割負担	件数
重い役割が恒常的	2
日々ある/過去に重い役割があった	10
特になし	42
合計	54

個人適要因	件数
興味関心の偏り	26
かなり感じる	39
感じる	19
合計	84

繊細さ・過敏さ	件数
かなり感じる	31
感じる	55
感じない	12
合計	98

自分軸・他人軸	件数
かなり他人軸	10
他人軸優位	25
自分軸がある	52
合計	87

感情の極端さ	件数
強すぎ/強い麻痺	13
強い/麻痺がある	38
感じない	32
合計	83

集団適応	件数
かなり困難がある	18
困難がある	54
ない	15
合計	87

人付き合い	件数
かなり困難がある	26
困難がある	61
ない	17
合計	104

TPO配慮	件数
かなり困難がある	10
困難がある	28
ない	33
合計	71

愛着や信頼関係	件数
かなり困難がある	26
困難がある	32
ない	18
合計	76

トラウマの影響	件数
かなり困難がある	19
困難がある	31
ない	21
合計	71