

「統一的な相談窓口体制の推進」に係る調査研究業務

業務報告書

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・孤立相談ダイヤルの試行概要

(1) 第1期

① 相談期間 2022年7月7日(木) 10:00~7月14日(木) 10:00

② 相談回線(相談番号)

相談分野	番号	相談分野	番号
生活困窮	1	シングルマザー	6
外国人	2	18歳以下	7
自殺予防	3	(音声ガイダンスの再確認)	8
女性	4	何でも	9
セクシャルマイノリティー	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	3
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・5・9
一般社団法人日本いのちの電話連盟	3
一般社団法人生活困窮者自立支援全国ネットワーク	1
一般社団法人日本産業カウンセラー協会	9
特定非営利活動法人メンタルケア協議会	3・9
特定非営利活動法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ	6
特定非営利活動法人全国女性シェルターネット	4
特定非営利活動法人ホットライン信州	9
公益社団法人日本精神保健福祉協会	3
特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター	7

④ 総呼数: 14,678件 完了呼数: 3,823件 接続完了率: 26%

⑤ 相談記録起票件数: 1,245件 つなぎ支援件数: 38件

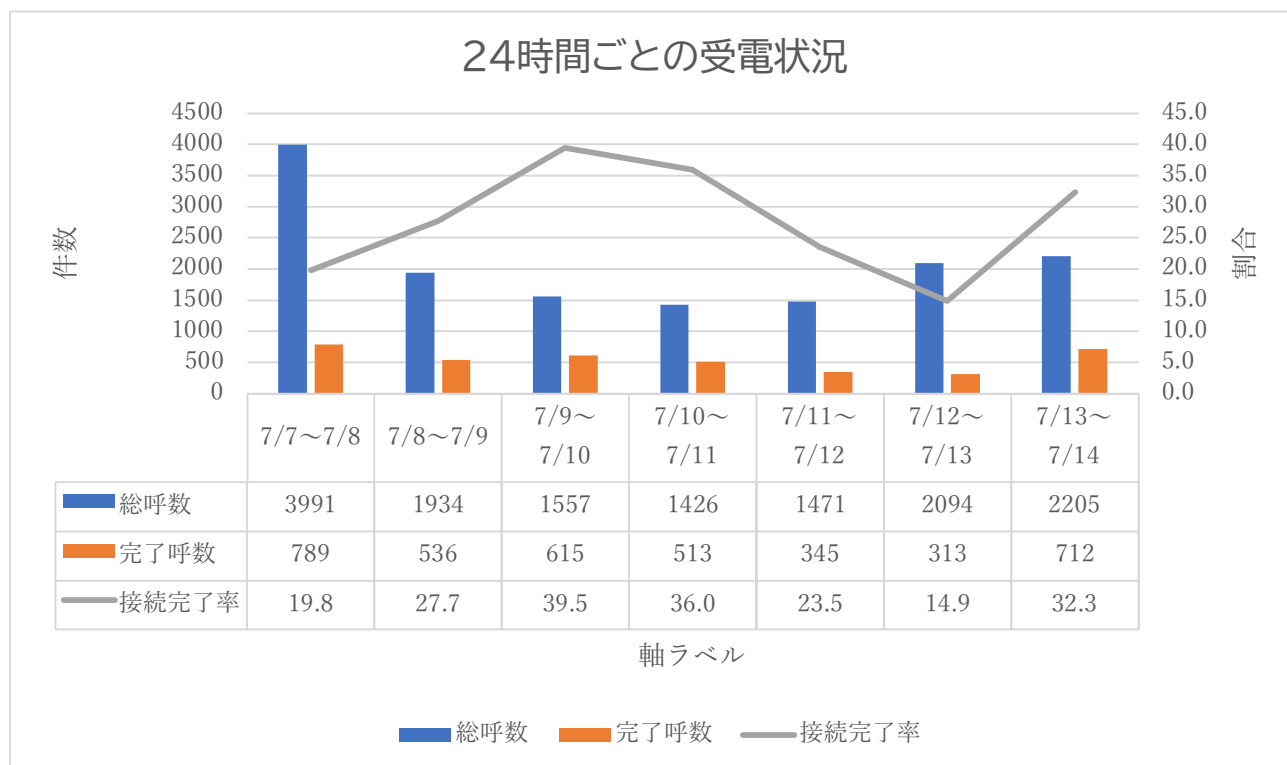
⑥ つなぎ支援の状況

電話相談の継続 19件	支援団体(民間団体)への引継ぎ 5件
関係機関調整(市区町村) 4件	訪問面談・同行支援(市区町村) 1件
訪問面談・関係機関調整(市区町村) 1件	起票無し 8件

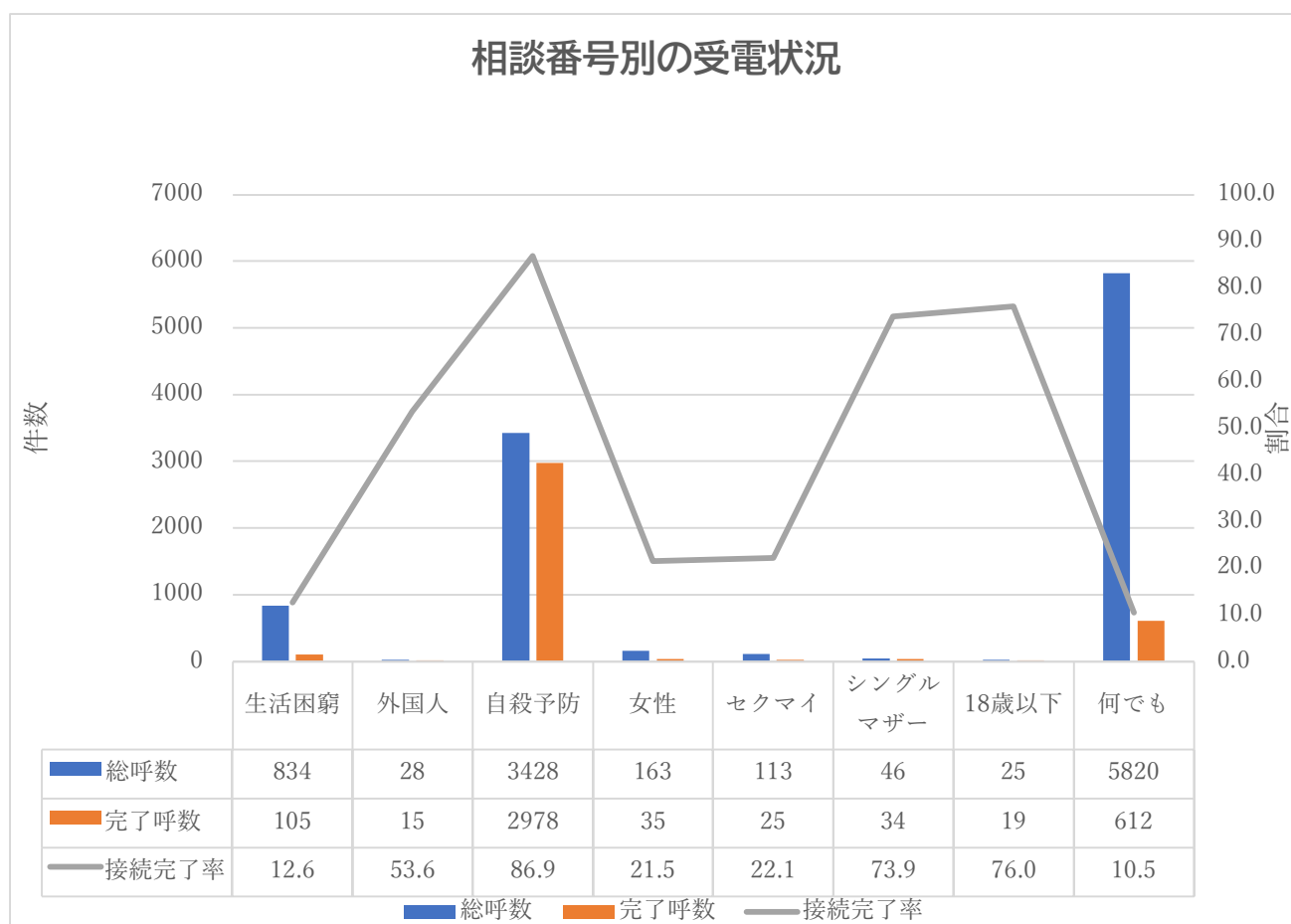
⑦ 第1期 相談支援の概要

自殺予防相談と何でも相談の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14,678件、応答件数3,823件(応答率は26%)、相談記録表の起票件数1,245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38件となった。

⑧ 24時間ごとの受電状況（総呼数・完了呼数・接続完了率）



⑨ 相談番号別の受電状況（総呼数・完了呼数・接続完了率）



(2) 第2期

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 総呼数:10,353件 完了呼数:1,998件 接続完了率:19.3%

⑤ 相談記録起票件数:1,014件 つなぎ支援件数:30件

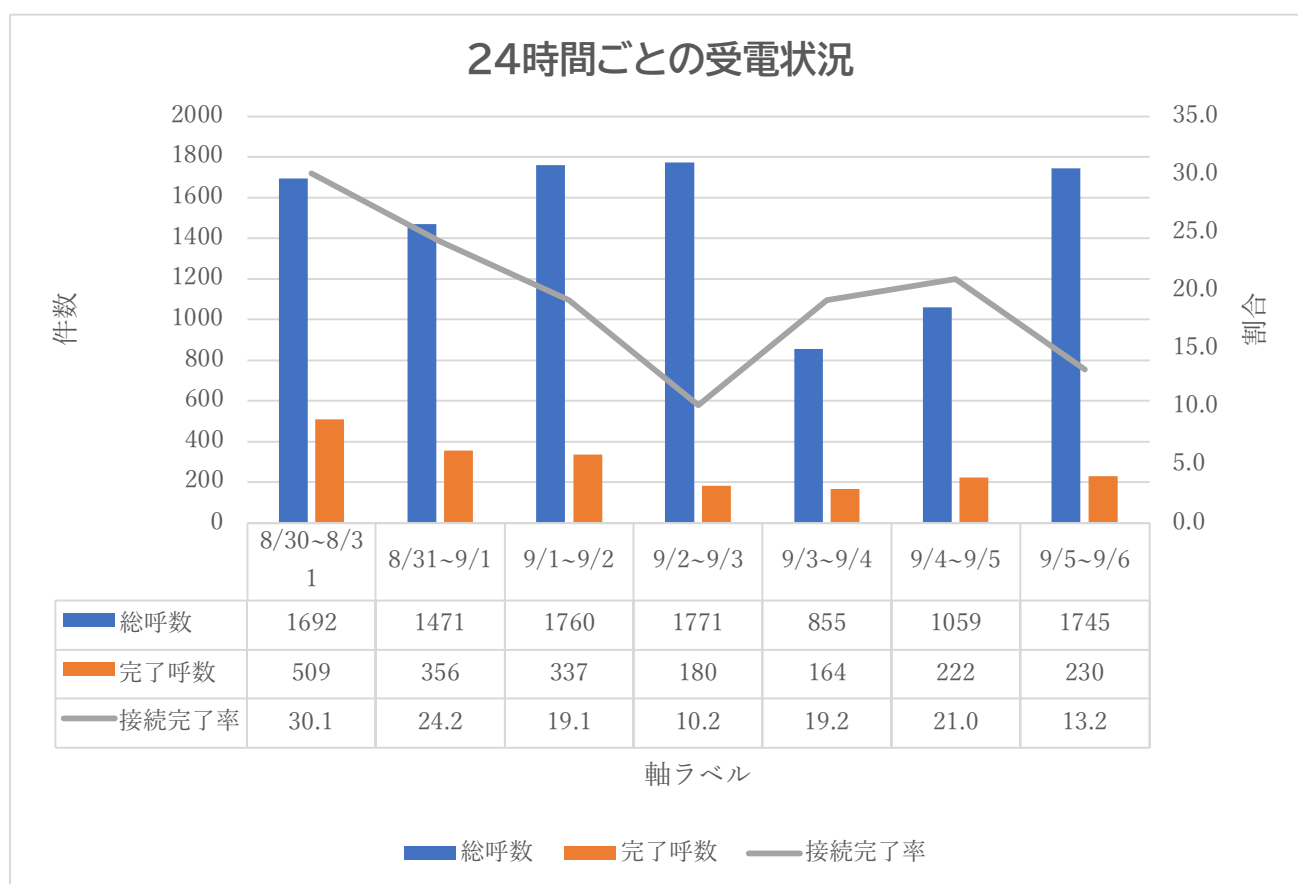
⑥ つなぎ支援の状況

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

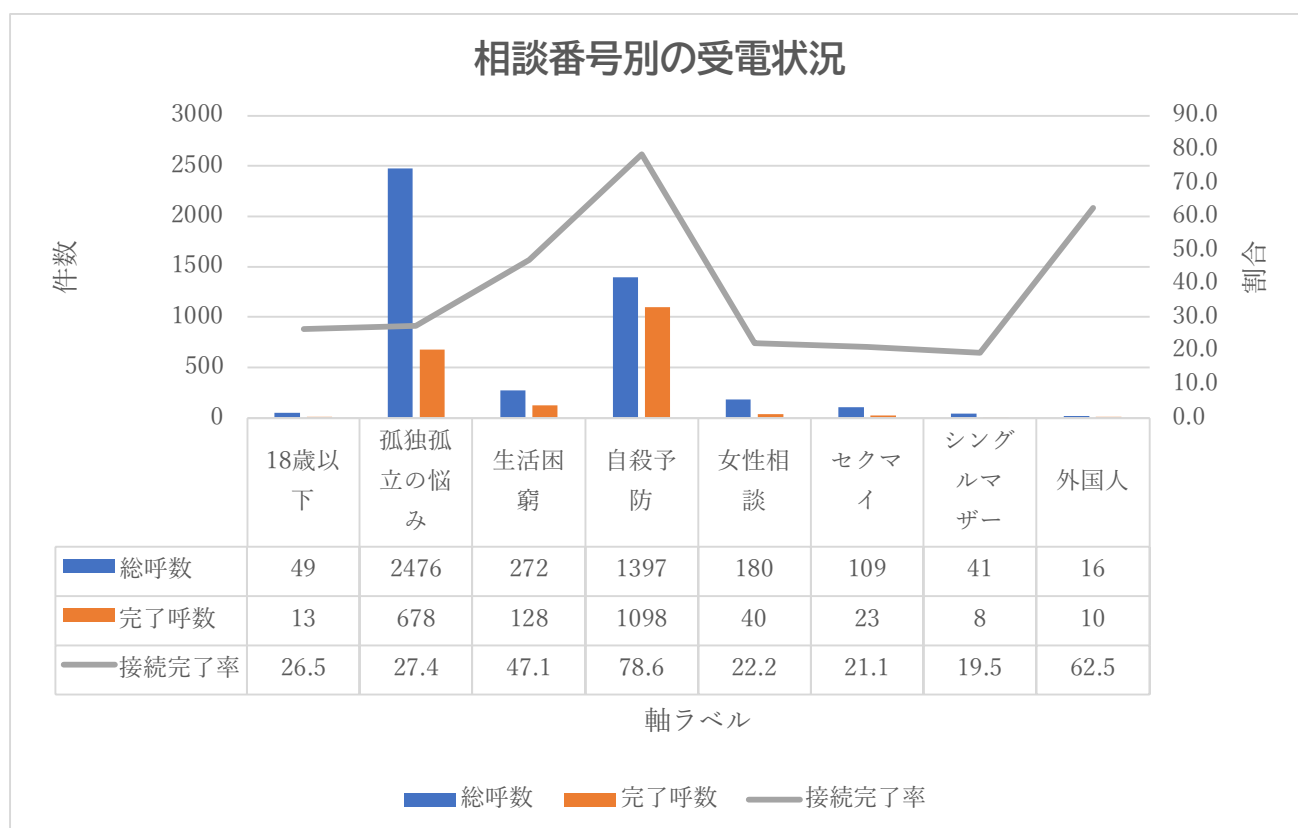
⑦ 相談支援の概要

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、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30件となった。

⑧ 24時間ごとの受電状況（総呼数・完了呼数・接続完了率）



⑨ 相談番号別の受電状況（総呼数・完了呼数・接続完了率）



(3) 12月1日試行（いのちの日）

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 総呼数：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

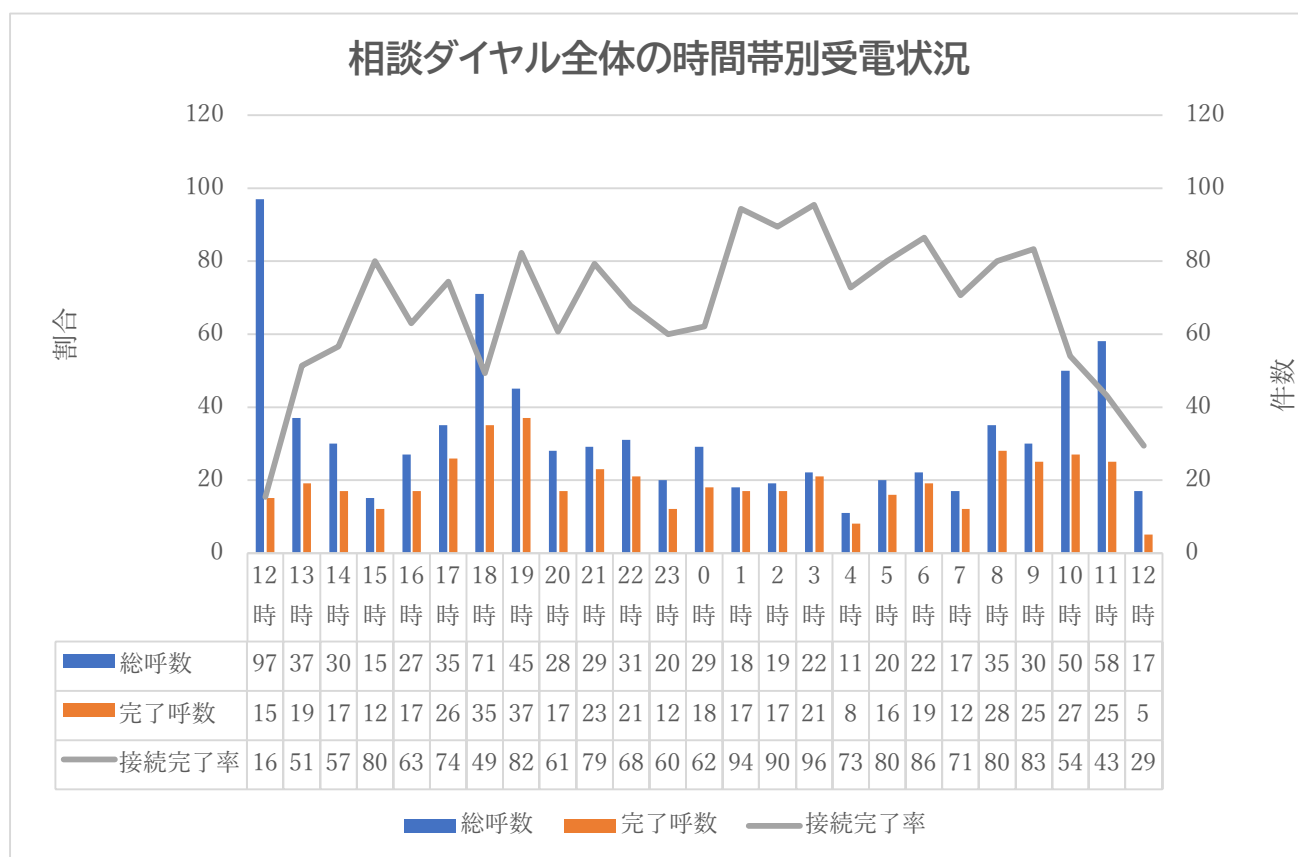
⑥ つなぎ支援の状況

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

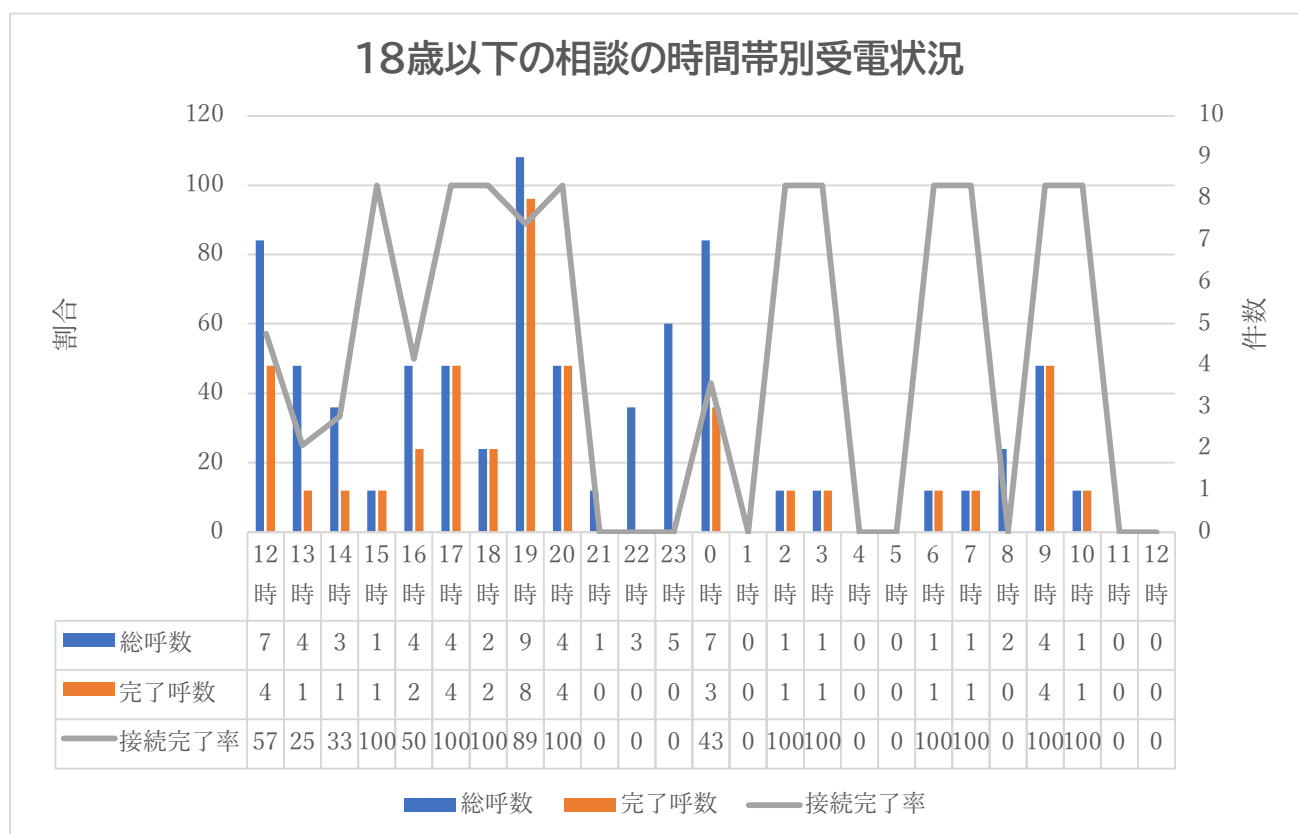
⑦ 相談支援の概要

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。

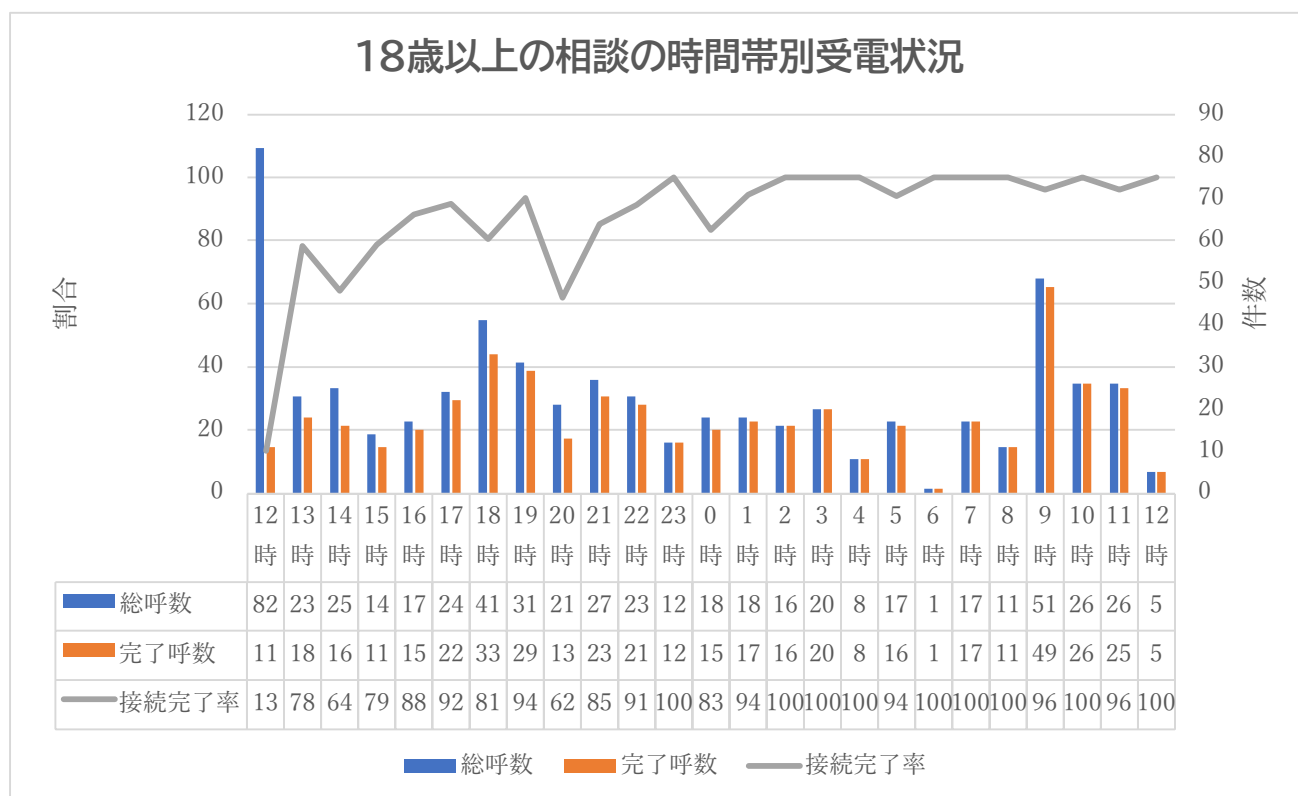
⑧ 相談ダイヤル全体の時間帯別受電状況（総呼数・完了呼数・接続完了率）



⑨ 18歳以下の相談の時間帯別受電状況（総呼数・完了呼数・接続完了率）



⑩ 18歳以上の相談の時間帯別受電状況（総呼数・完了呼数・接続完了率）



2. 本試行における成果と課題

- (1) 今回の試行においては、各相談支援機関の専門性を活かしつつ、相互の連携や協働を通して孤独・孤立問題に対する共通認識や共有できる知識や技術の向上が図れた。また、つなぎ支援を通して、全国各地の支援機関との連携によって訪問面談や同行支援等の具体的な支援の提供ができた。統一的・総合的な相談支援体制の構築の素地をつくることができた。
- (2) 1期、2期の試行においては、それぞれの専門回線を用意し、各相談協力団体がそれぞれの専門分野での電話相談を実施したが、12月1日の試行については、専門回線は18歳以下の相談1回線とし、それ以外は18歳より上の相談として各相談協力団体の協力の下、最大93回線で相談対応をおこない接続完了率の大幅な向上を図ることができた。
- (3) 相談協力団体の希望に合わせて、PC（DCcalling）、スマートフォン（smartPBX）、固定電話と3系統の相談機器を接続して相談システムを構築したが、大きなトラブルはなく相談対応をおこなうことができた。
- (4) 今回の試行では、相談期間を都度、設定しながらの実施であったため、周知・広報活動が単発的になり受電件数に伸び悩みが見られた。また、相談開始までの時間的余裕がなく相談員の確保に苦心された相談協力団体もあった。周知・広報活動の重層的効果や相談員確保への相談協力団体の負担軽減効果を検証する目的で、例えば週の特定の曜日や特定の週などを相談日として一定期間電話相談を試行することも検討の余地がある。

(5) 1期、2期、12月1日の3回の試行を通して若年層(10代~30代)の相談が全体の5分の1程度であった。若年層をターゲットとした周知・広報活動を新たに導入する必要があると同時に、電話相談だけでなく、若者のコミュニケーションツールとして定着しているSNSによるチャット相談等の導入も検討の余地がある。

2. 相談記録表の集計・分析結果の概要

(1) 相談者の属性

相談者の年代は40代・50代・推定中年の相談が51%、60代・70代・推定高年の相談が25%と中高年で全体の76%、10~30代・推定若年の相談が18%であった。相談の中心は中高年代で若年代の相談割合は低かった。男女比は若干女性が上回った。居住地別では全都道府県からの相談があった。居住形態別ではひとり暮らしの方の相談が46%、家族と同居の方の相談が36%。仕事の有無別では仕事の無い方の相談が48%。相談経路はマスコミからが44%、SNSからが27%、人の紹介からが21%であった。

(2) 相談類型

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、死にたい・消えたい気持ち仕事・職場の相談など、複合的な悩みの相談が多かった。

(3) 相談対応

傾聴(35%)、気持ちの整理(18%)、悩みを分かち合う(14%)、話の整理(13%)、などの心理的な支援の提供が中心となっていた。

(4) 相談者の社会的つながり

相談先があるが不満・相談先がない方が合わせて50%を占めた。半数が相談相手・機関に満足できる状況になかった。外部の機関とのつながりでは、病院(43%)、保健・福祉サービス(22%)、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。

(5) つなぎ支援の状況

つなぎ支援の必要性を感じた相談は140件であった。そのうち、つなぎ支援を提案して受け入れられた相談が91件(全体の67%)あったが、提案したが受け入れられなかった、提案できなかった相談も45件(全体の33%)あった。

(6) 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、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・感情面でのこだわりの強さや繊細さ、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。

(7) 緊急対応・クレーム対応

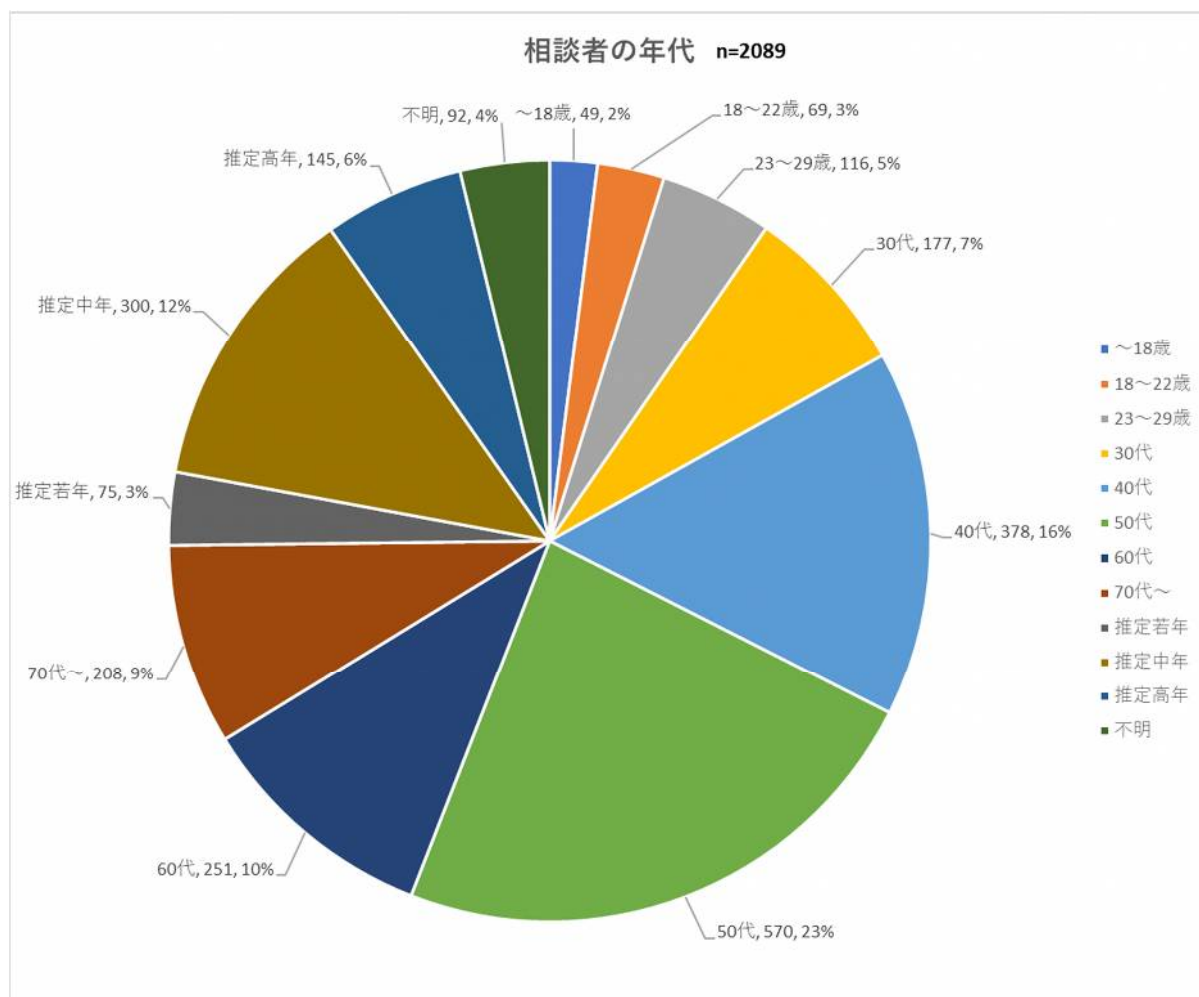
自殺企図の可能性のある相談者からの架電もあったが、実施期間中に緊急対応をするケースはなかった。また、相談者からのクレームに事務局が対応することはなかった。

2. 相談記録表の記載項目分析

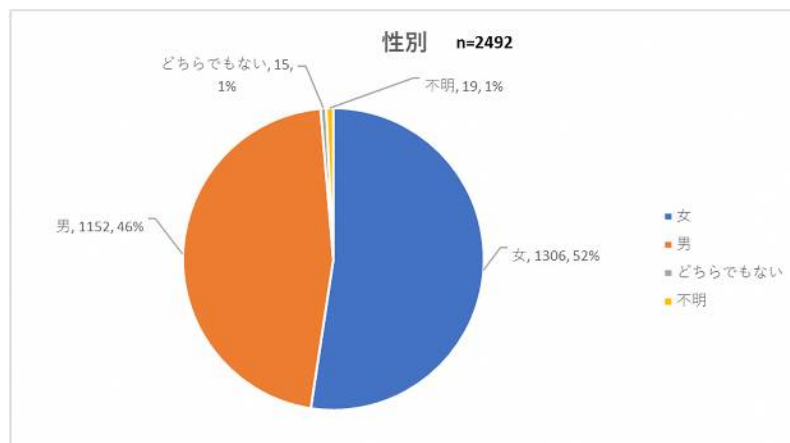
相談記録表の記載については、相談の妨げにならないようにするため、すべての項目を聞き出すのではなく、相談者から聞き取れた内容や相談対応者が感じ取った項目についてのみ記載することとした。

(1) 相談者の属性

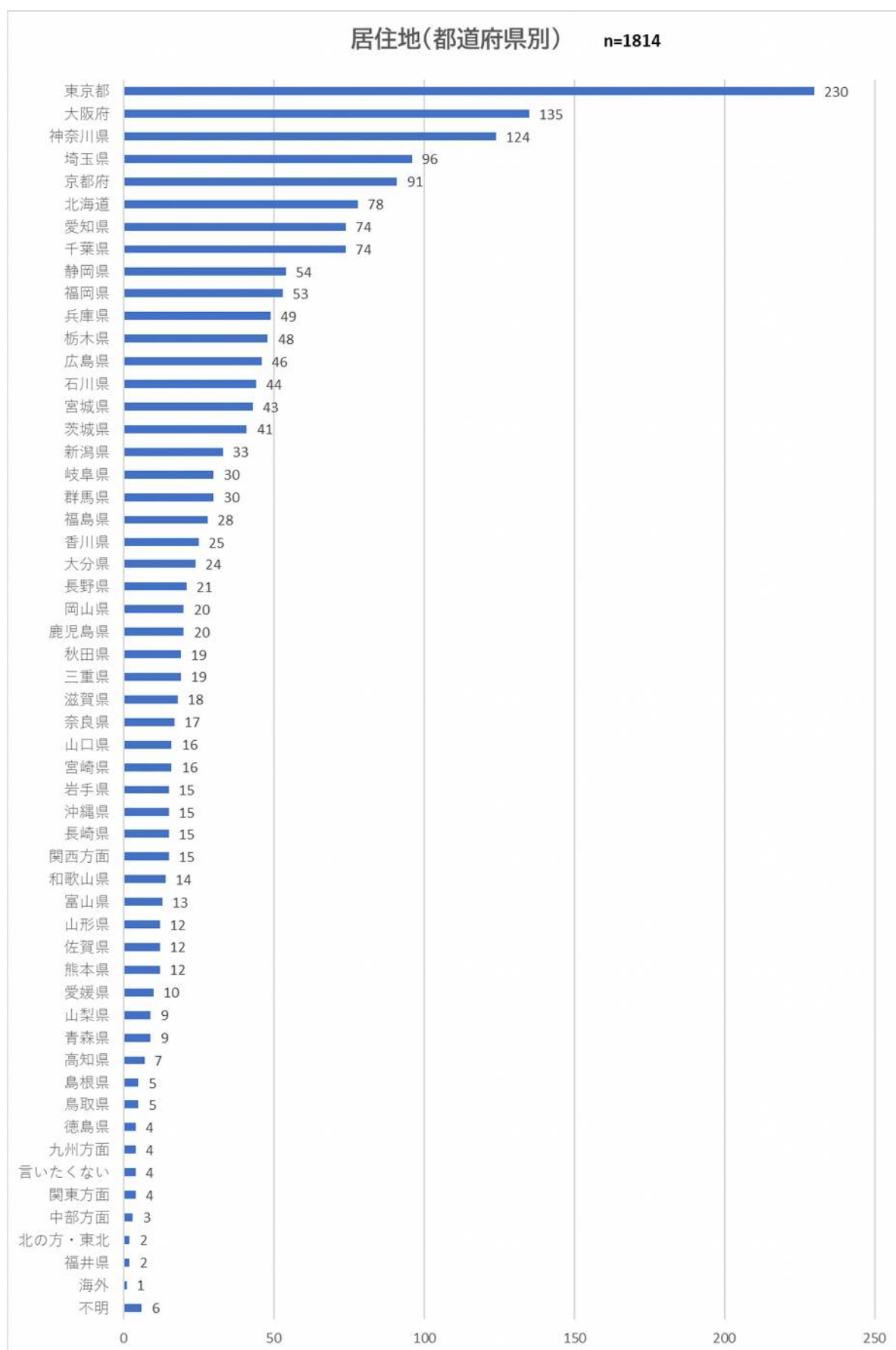
【年代】40代・50代・推定中年の相談が51%、次いで60代・70代・推定高年の相談が25%と中高年で全体の76%、10～30代・推定若年の相談が18%であった。



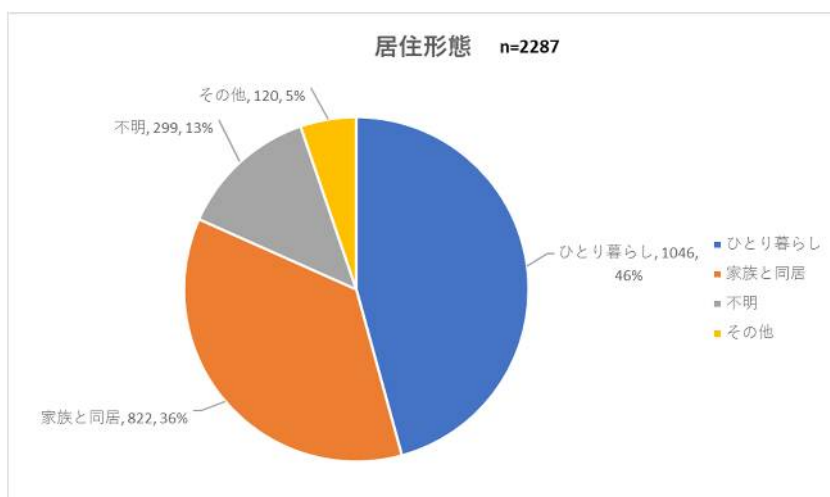
【性別】相談者の男女別割合では、女性の割合が若干多かった。



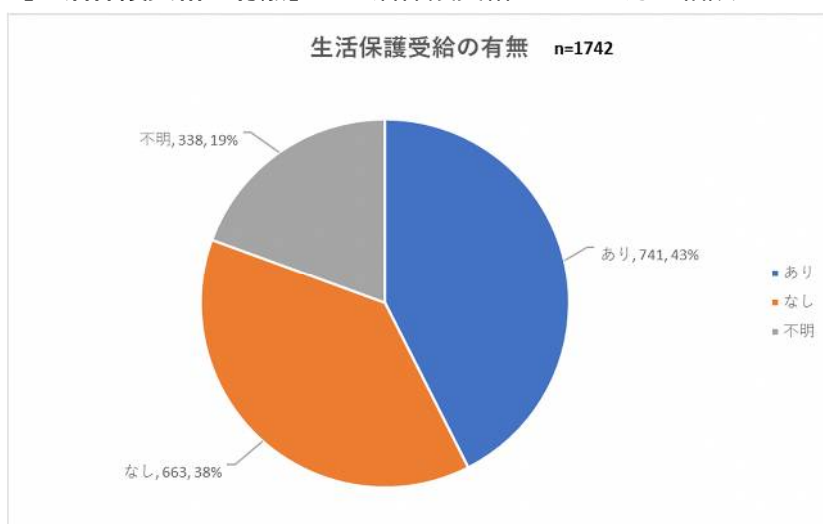
【居住地（都道府県別）】 全国すべての都道府県からの相談を受けることができた。



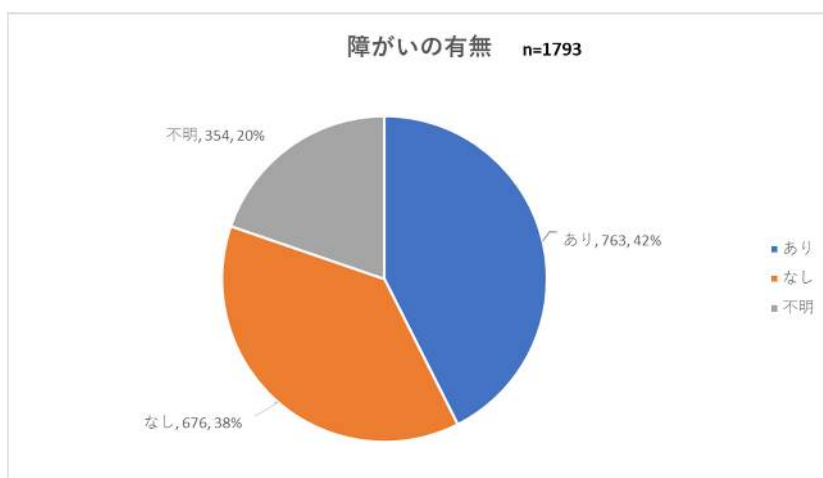
【居住形態】 ひとり暮らしの方の相談が 46%、家族と同居の方の相談が 36%であった。



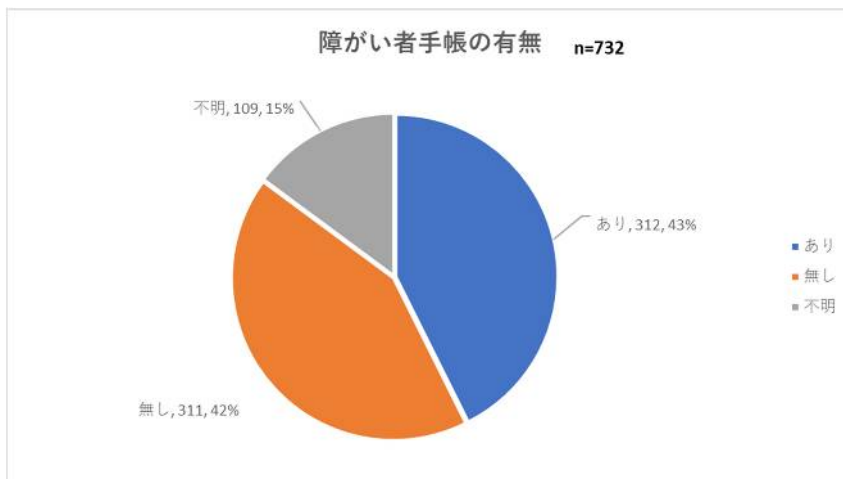
【生活保護受給の有無】 生活保護受給している方の相談は 43%であった。



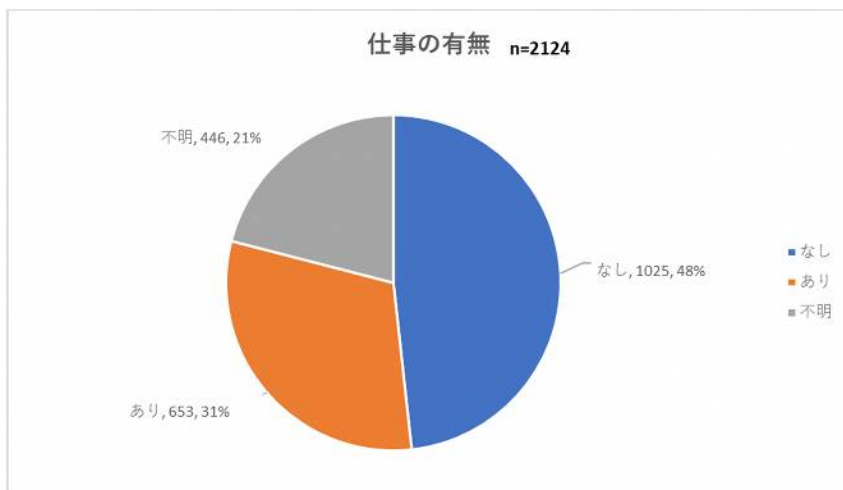
【障がいの有無】 障がいのある方の相談は 42%であった。



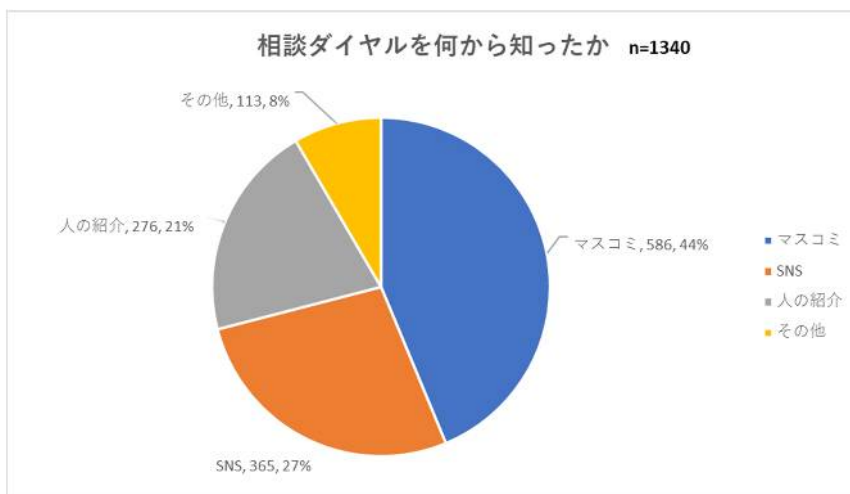
【障がい者手帳の有無】 障がい者手帳ありの相談は 43%であった。



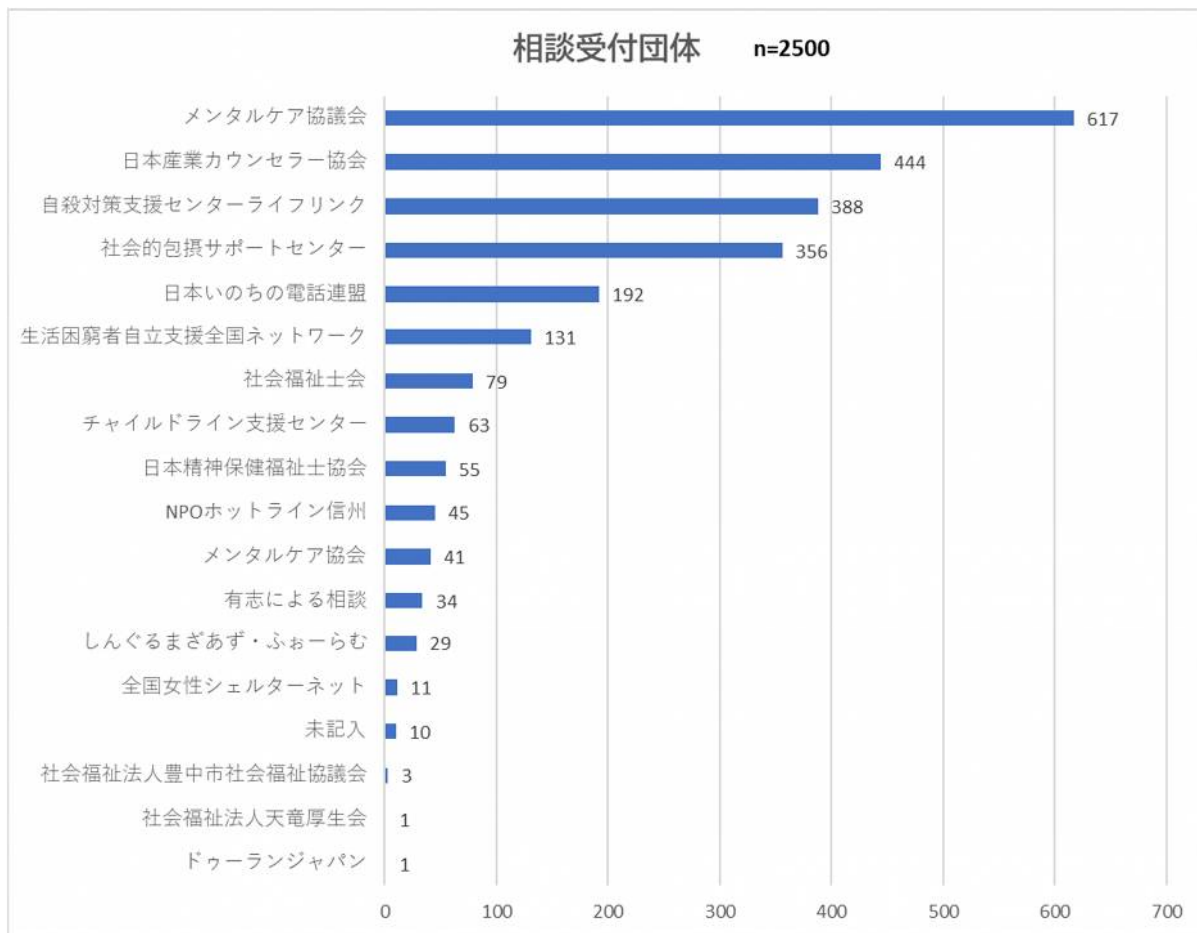
【仕事の有無】 仕事のない方の相談は 48%であった。



【相談ルート】 マスコミからが 44%、SNS からが 27%、人の紹介からが 21%であった。

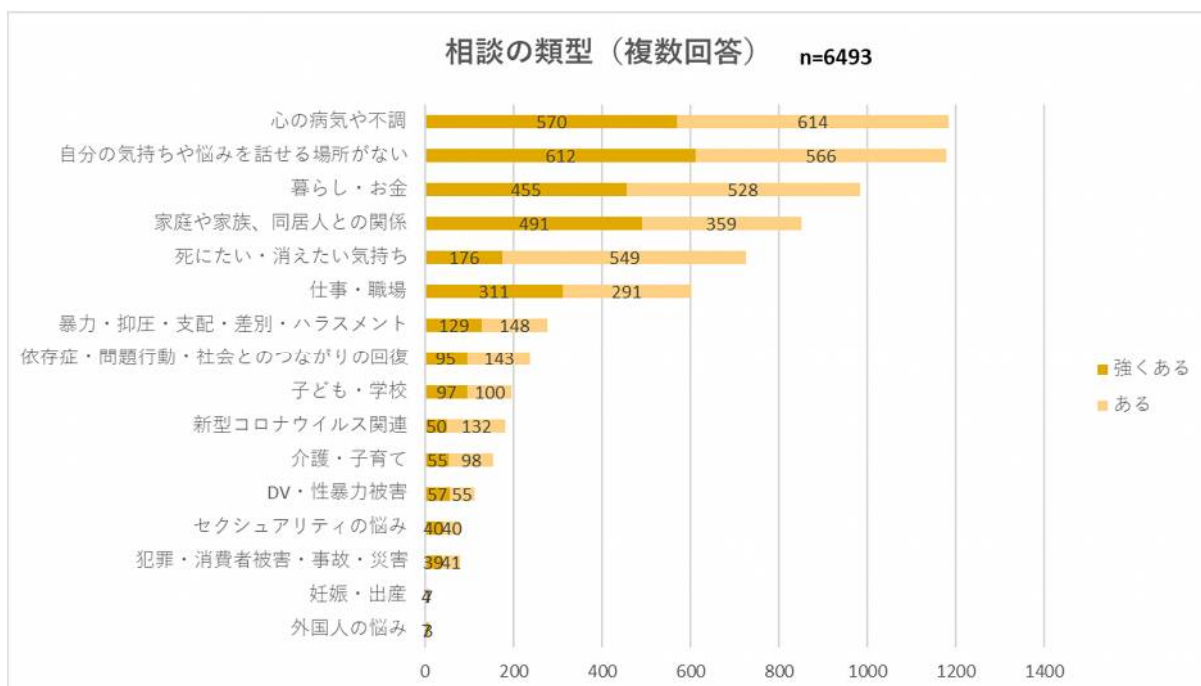


【相談受付団体】

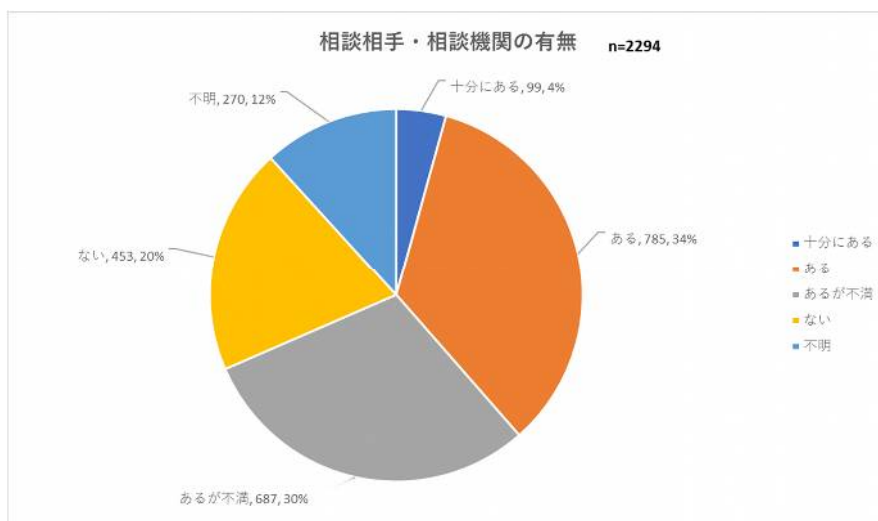


(2) 相談の類型

【相談の類型】 心の病気や不調、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、死にたい・消えたい気持ち、仕事・職場の相談など、複合的な悩みの相談が多かった。

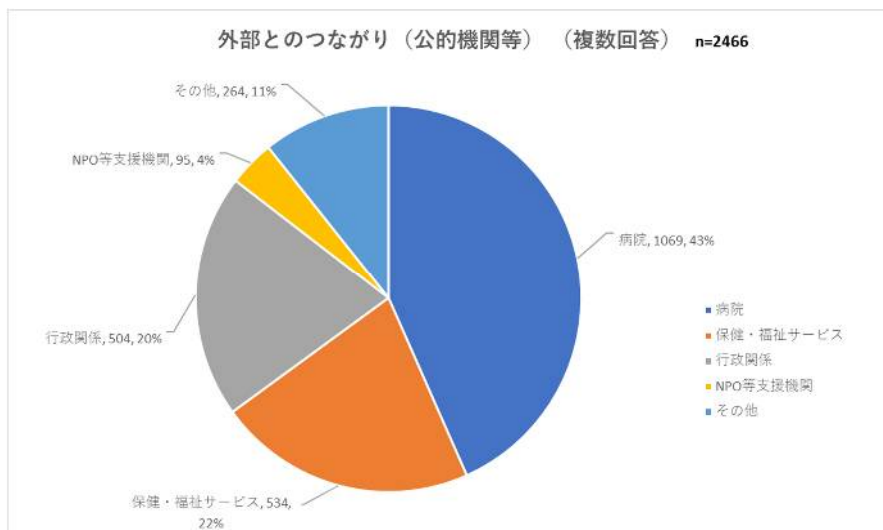


【相談相手・機関の有無】 相談先があるが不満・相談先がない方が合わせて 50%を占めた。

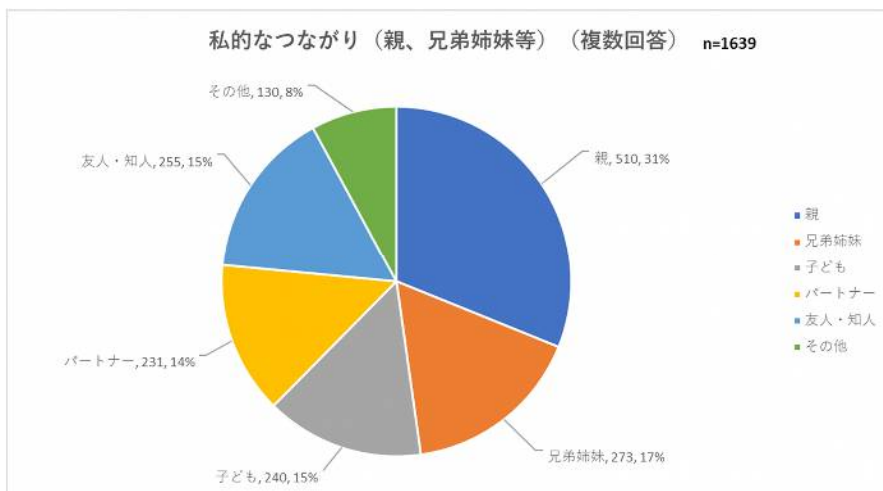


(3) 対応記録

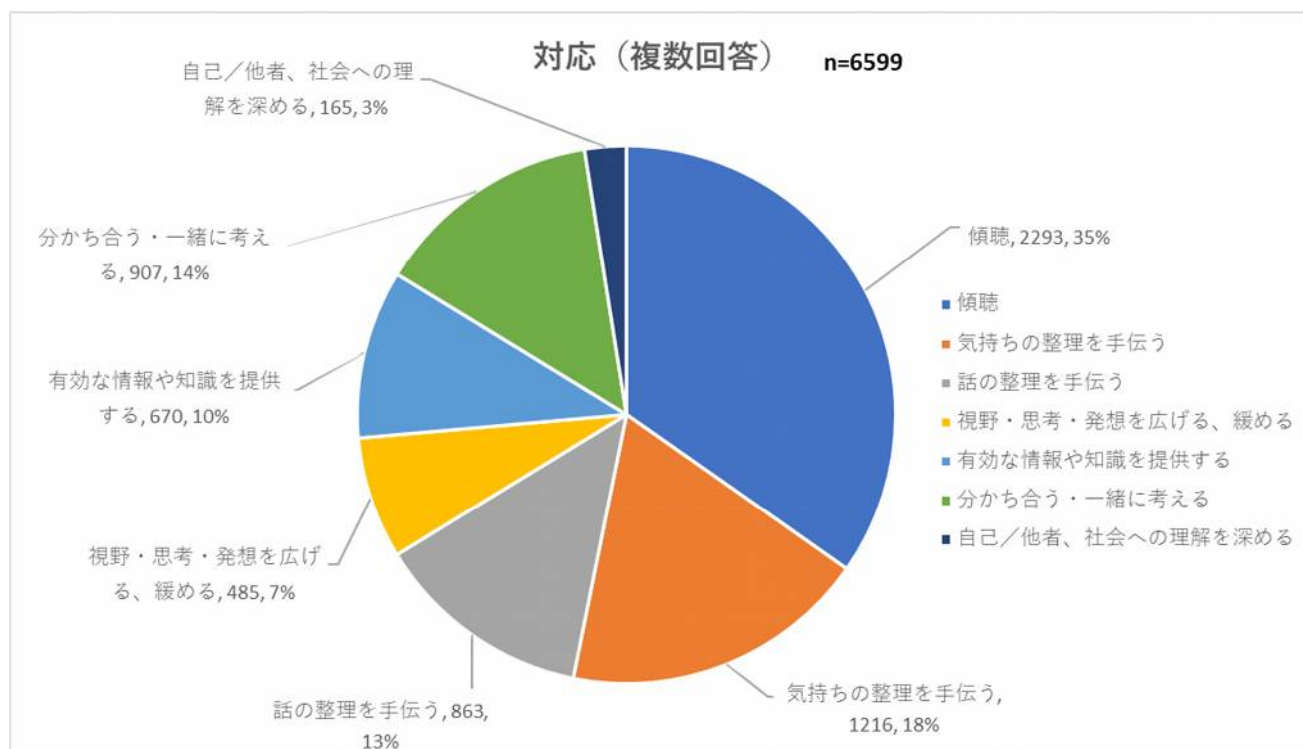
【外部とのつながり】 NPO 等の支援機関とのつながりが 4%と少なかった。



【私的なつながり】

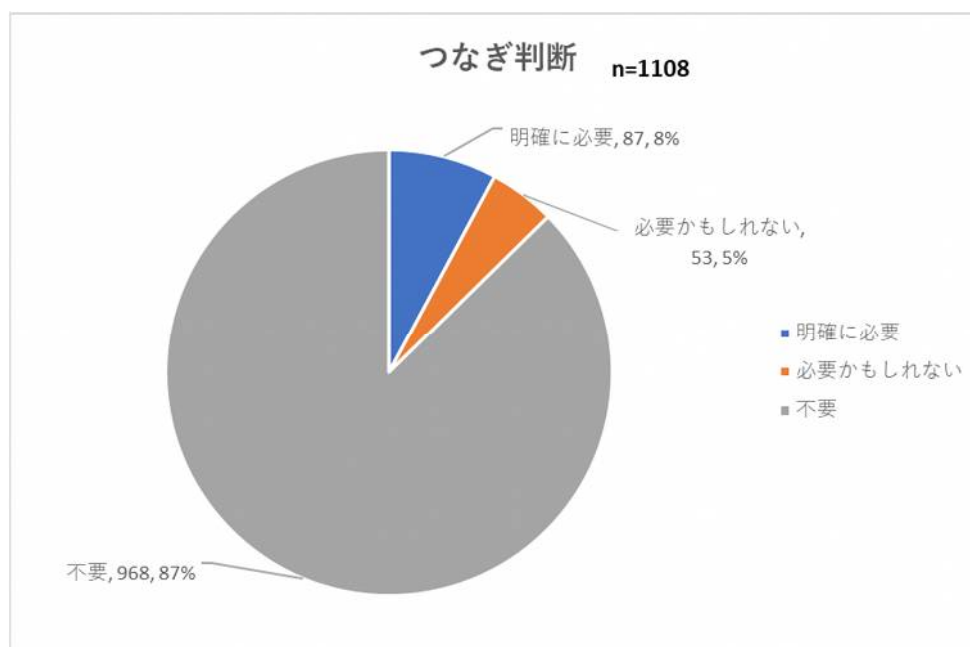


【相談対応】 傾聴、気持ちの整理、話の整理、悩みを分かち合うなどの心理的な支援の提供が中心となっていた。

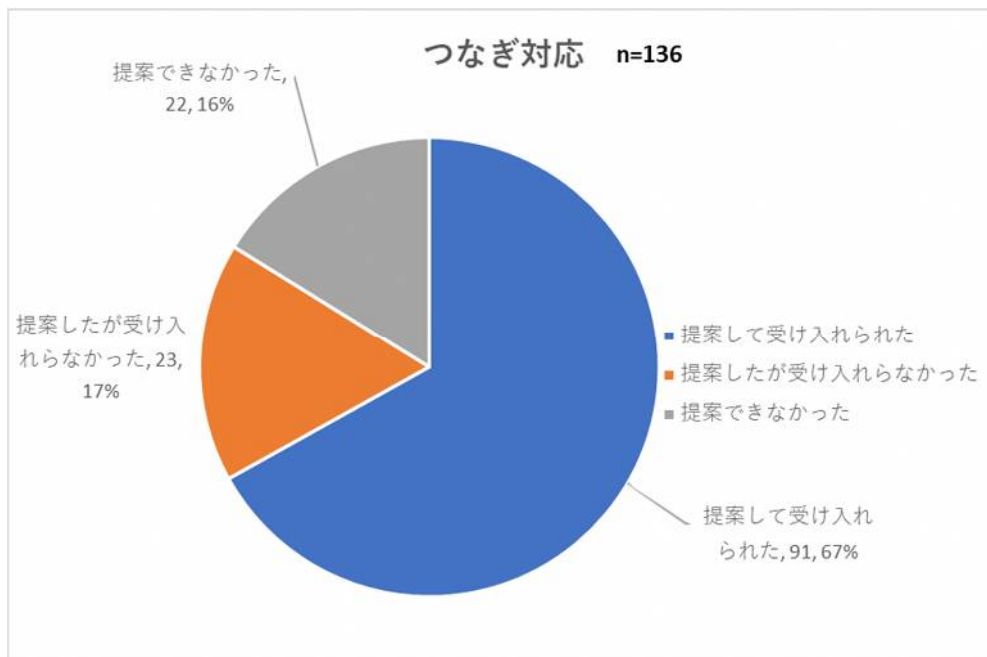


（４）つなぎ対応

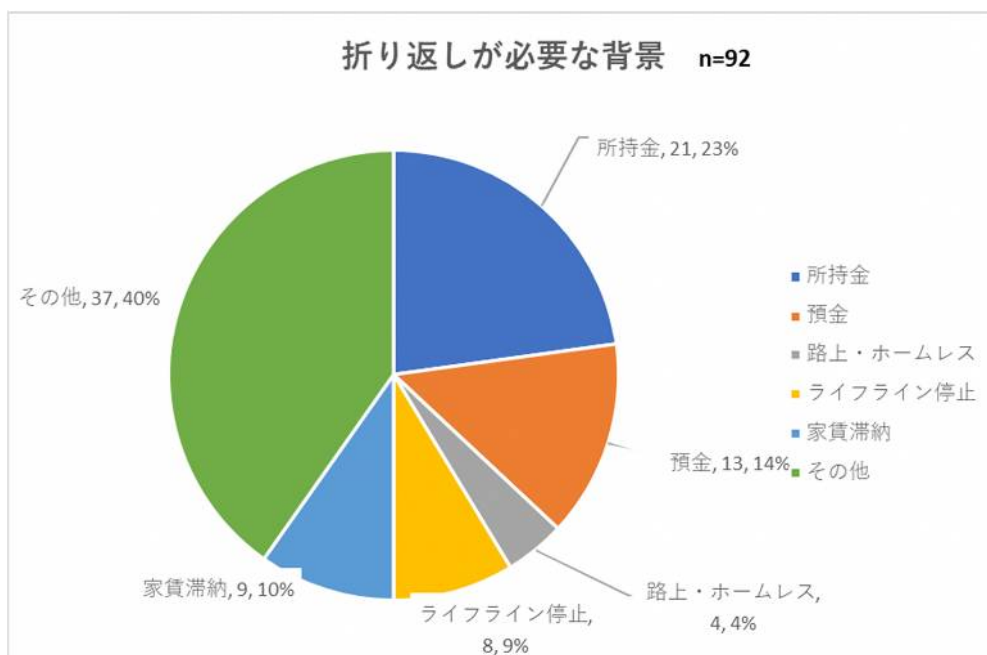
【つなぎ判断】 つなぎ支援の必要性を感じた相談は 140 件（全体の 13%）であった。



【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 91 件（全体の 67%）あったが、提案したが受け入れられなかった、提案できなかったも 45 件（全体の 33%）あった。



【折り返しが必要な背景】所持金なし、預金なし、ライフライン停止、家賃滞納、路上生活者など生活困窮状態にある方を中心に折り返しをおこなった。

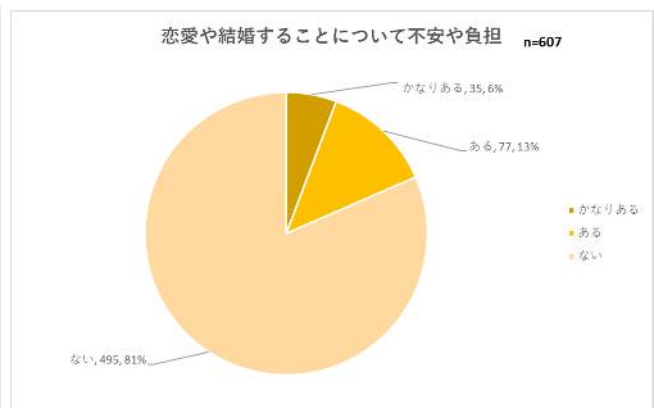
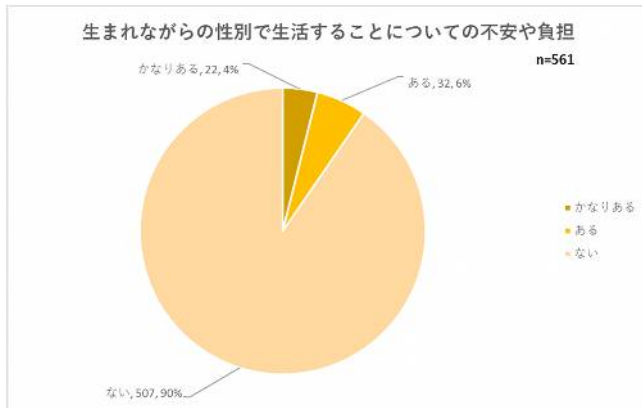


(5) 孤独・孤立の背景

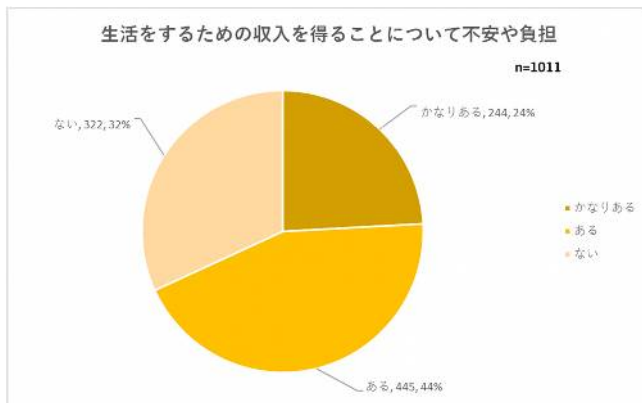
相談者が置かれている孤独・孤立の悩みの背景について、相談対応者が相談の内容を振り返って、社会的要因と個人的要因の各項目に分けて相談記録表に書き記したものを集計・分析した。

① 悩みの背景（社会的要因）

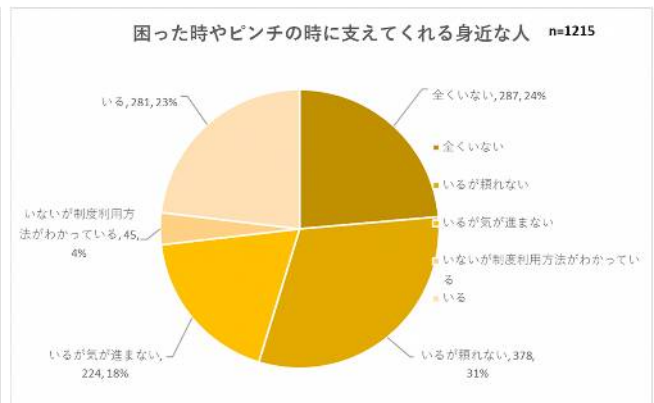
【セクシュアリティ・ジェンダー】



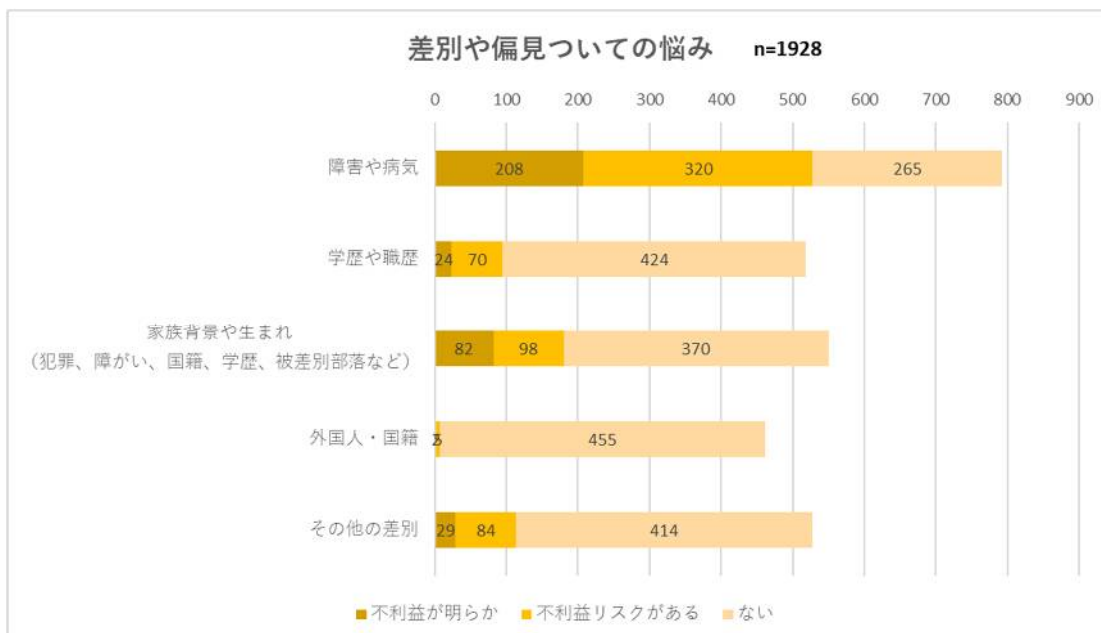
【経済的な悩み】



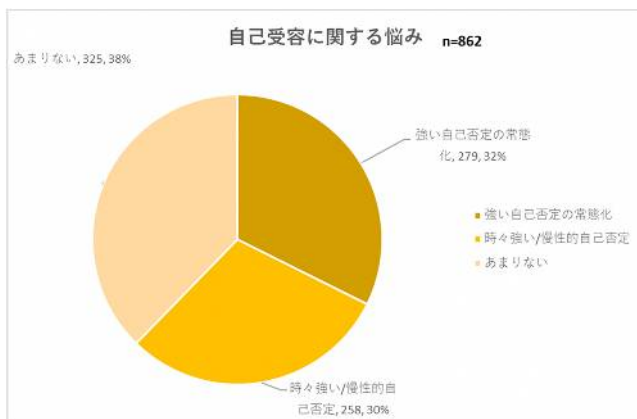
【私的ケアネットワークについての悩み】



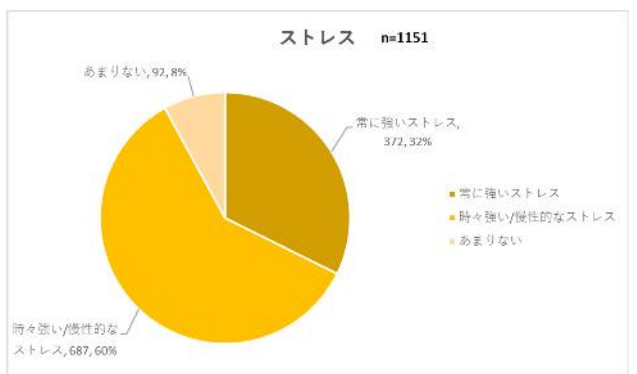
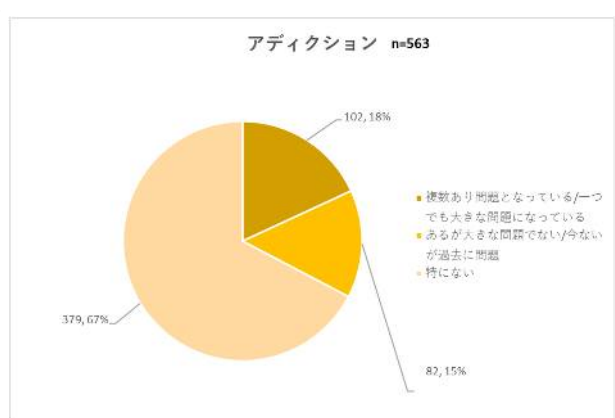
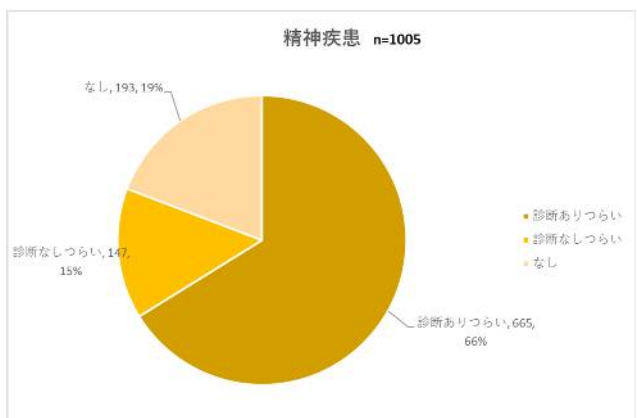
【差別や偏見についての悩み】



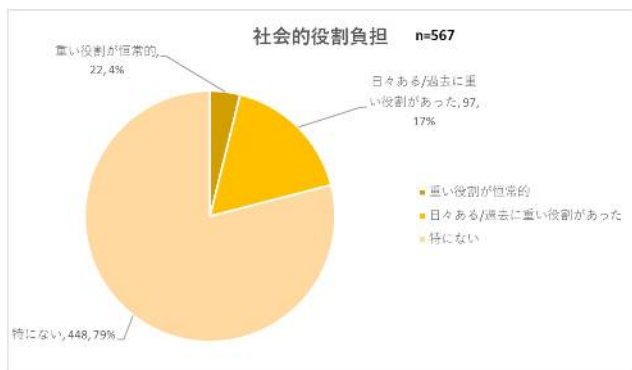
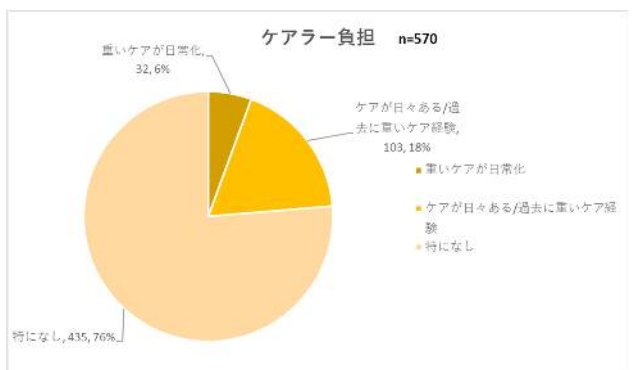
【自己受容に関する悩み】



【メンタルヘルスの悩み】

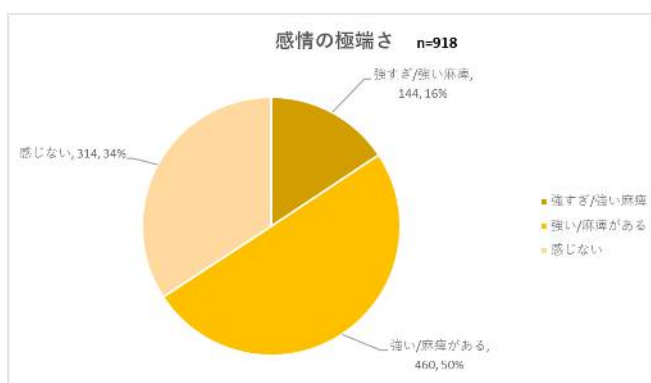
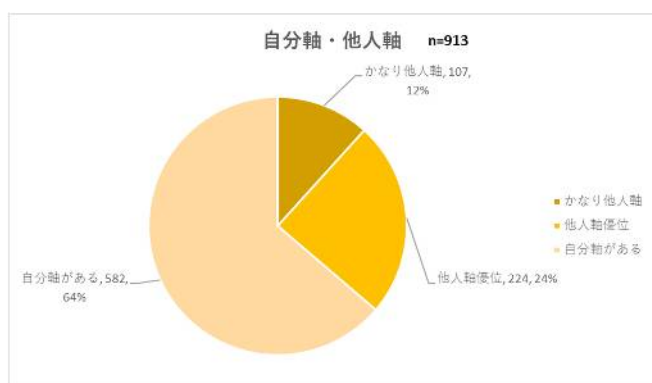
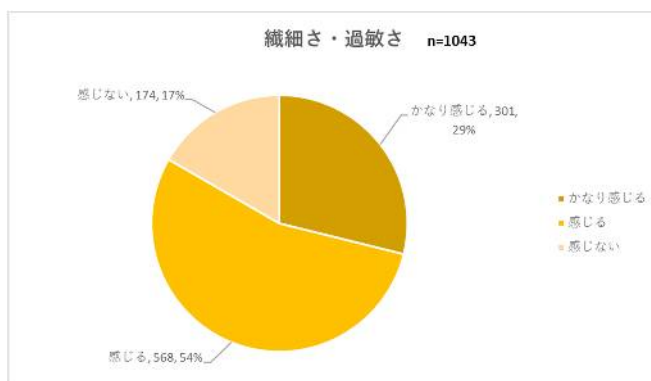
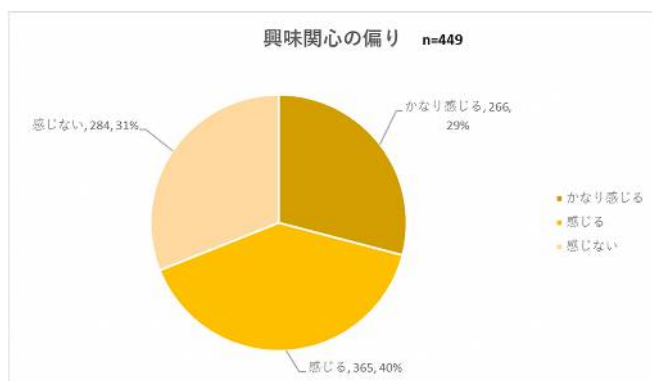


【社会的責任や役割の悩み】

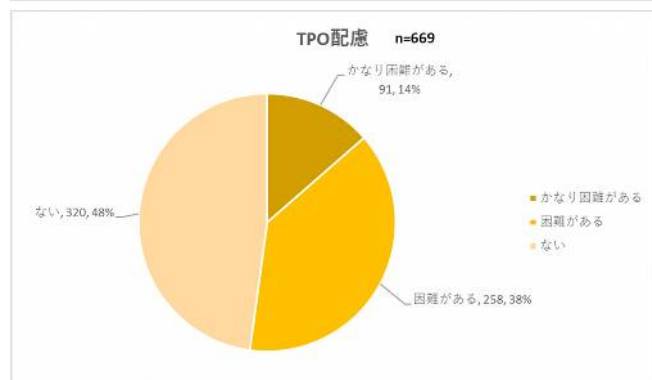
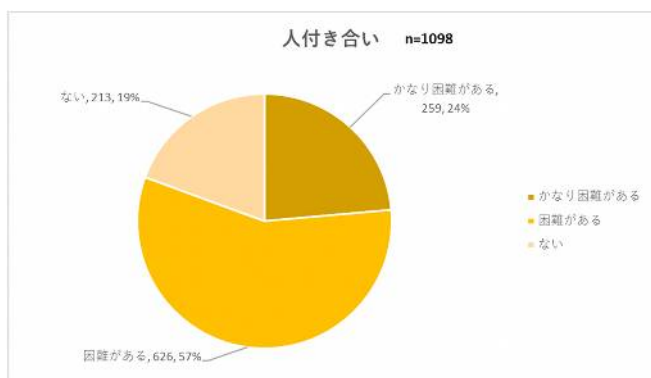
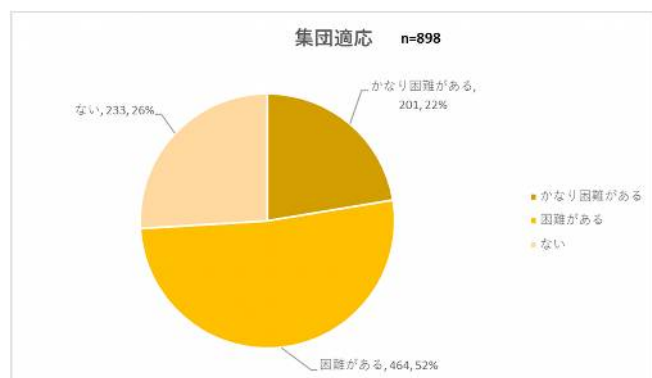


② 悩みの背景(個人的要因)

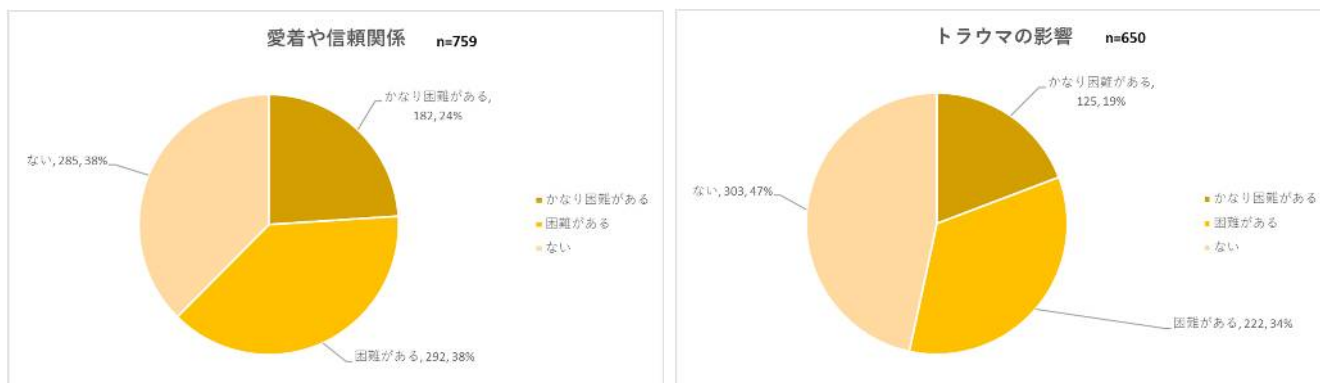
【感覚・感情の困難について】



【行動面の困難について】



【成育経験の困難について】



【相談記録表集計（通期）】

年代	合計
～18歳	49
18～22歳	69
23～29歳	116
30代	177
40代	378
50代	570
60代	251
70代～	208
推定若年	75
推定中年	300
推定高年	145
不明	92
合計	2089

居住地	合計
東京都	230
大阪府	135
神奈川県	124
埼玉県	96
京都府	91
北海道	78
千葉県	74
愛知県	74
静岡県	54
福岡県	53
兵庫県	49
栃木県	48
広島県	46
石川県	44
宮城県	43
茨城県	41
新潟県	33
群馬県	30
岐阜県	30
福島県	28
香川県	25
大分県	24
長野県	21
鹿児島県	20
岡山県	20
三重県	19
秋田県	19
滋賀県	18
奈良県	17
宮崎県	16
山口県	16
関西方面	15
長崎県	15
沖縄県	15
岩手県	15
和歌山県	14
富山県	13
熊本県	12
佐賀県	12
山形県	12
愛媛県	10
青森県	9
山梨県	9
高知県	7
鳥取県	5
島根県	5
関東方面	4
言いたくない	4
九州	4
徳島県	4
中部方面	3
福井県	2
北の方・東北	2
海外	1
不明	6
合計	1814

性別	合計
女	1306
男	1152
どちらでもない	15
不明	19
合計	2492

居住形態	合計
ひとり暮らし	1046
家族と同居	822
不明	299
その他	120
合計	2287

生保受給	合計
不明	741
なし	663
あり	338
合計	1742

障がいの有無	合計
不明	763
あり	676
なし	354
合計	1793

障がい者手帳の有無	合計
不明	312
あり	311
なし	109
合計	732

仕事の有無	合計
なし	1025
あり	653
不明	446
合計	2124

何から知ったか	合計
マスコミ	586
SNS	365
その他	276
人の紹介	113
合計	1340

相談対応団体	合計
メンタルケア協議会	617
自殺対策支援センターライフリン	388
日本産業カウンセラー協会	444
社会的包摂サポートセンター	356
生活困窮者自立支援全国ネットワーク	131
日本いのちの電話連盟	192
日本精神保健福祉士協会	55
NPOホットライン信州	45
遊軍回線	34
しんぐるまざあず・ふぉーらむ	29
チャイルドライン支援センター	63
社会福祉士会	79
全国女性シェルターネット	11
メンタルケア協会	41
社会福祉法人豊中市社会福祉協議	3
ドゥーランジャパン	1
社会福祉法人天竜厚生会	1
未記入	10
合計	2500

【相談記録票集計（通期）】

相談の類型	強くある	ある	なし
心の病気や不調	570	614	1184
自分の気持ちや悩みを話せる場所がない	612	566	1178
暮らし・お金	455	528	963
家庭や家族、同居人との関係	491	359	794
死にたい・消えたい気持ち	176	549	683
仕事・職場	311	291	466
暴力・抑圧・支配・差別・ハラスメント	129	148	259
依存症・問題行動・社会とのつながりの回復	95	143	224
子ども・学校	97	100	188
新型コロナウイルス関連	50	132	176
介護・子育て	55	98	138
DV・性暴力被害	57	55	91
セクシュアリティの悩み	40	40	78
犯罪・消費者被害・事故・災害	39	41	55
妊娠・出産	4	7	11
外国人の悩み	7	3	5
合計	3188	3674	6493

相談相手・機関がある	合計
十分にある	99
ある	785
あるが不満	687
ない	453
不明	270
合計	2294

外部とのつながり	合計
外部とのつながり[病院]	1069
外部とのつながり[保健・福祉サービス]	534
外部とのつながり[行政関係]	504
外部とのつながり[NPO等支援機関]	95
外部とのつながり[その他]	264
合計	2466

私的なつながり	合計
私的なつながり[親]	510
私的なつながり[きょうだい]	273
私的なつながり[子ども]	240
私的なつながり[パートナー]	231
私的なつながり[友人・知人]	255
私的なつながり[その他]	130
合計	1639

対応	合計
傾聴	2293
気持ちの整理を手伝う	1216
話の整理を手伝う	863
視野・思考・発想を広げる、緩める	485
有効な情報や知識を提供する	670
分かち合う・一緒に考える	907
自己/他者、社会への理解を深める	165
合計	6599

つなぎ判断	合計
明確必要	87
必要かもしれない	53
不要	968
合計	1108

つなぎ対応	合計
提案して受け入れられた	91
提案したが受け入れられなかった	23
提案できなかった	22
合計	136

折り返しが必要な理由	合計
所持金	21
預金	13
路上・ホームレス	4
ライフライン停止	8
家賃滞納	9
その他	37
合計	92

【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	合計
かなりある	22
ある	32
ない	507
合計	561

恋愛や結婚することについて不安や負担	合計
かなりある	35
ある	77
ない	495
合計	607

生活をするための収入を得ることについて不安や負担	合計
なかりある	244
ある	445
ない	322
合計	1011

困った時やピンチの時に支えてくれる身近な人	合計
全くいない	287
いるが頼れない	378
いるが気が進まない	224
いないが制度利用方法がわかっている	45
いる	281
合計	1215

差別や県専についての悩み	不利益が ¹ 不利益 ² り.ない		
障害や病気	208	320	265
学歴や職歴	24	70	424
家族背景や生まれ（犯罪、障がい、国籍、学歴、被差別部落な	82	98	370
外国人・国籍	2	5	455
その他の差別	29	84	414
合計	345	577	1928

自己受容に関する悩み	合計
強い自己否定の常態化	279
時々強い/慢性的自己否定	258
あまりない	325
合計	862

精神疾患	合計
診断ありつらい	665
診断なしつらい	147
なし	193
合計	1005

アディクション	合計
複数あり問題となっている/一つでも大きな問題になっている	102
あるが大きな問題ではない/今はないが過去に問題があった	82
特になし	379
	563

ストレス	合計
常に強いストレス	372
時々強いストレス/慢性的なストレス	687
あまりない	92
合計	1151

ケアラー負担	合計
重いケアが日常化	32
ケアが日々ある/過去の重いケア経験	103
特になし	435
合計	570

社会的役割負担	合計
重い役割が恒常的	22
日々ある/過去に重い役割があった	97
特にない	448
合計	567

個人滝要因

興味関心の偏り	合計
かなり感じる	266
感じる	365
感じない	284
合計	449

繊細さ・過敏さ	合計
かなり感じる	301
感じる	568
感じない	174
合計	1043

自分軸・他人軸	合計
かなり他人軸	107
他人軸優位	224
自分軸がある	582
合計	913

感情の極端さ	合計
強すぎ・強い麻痺	144
強い/麻痺がある	460
感じない	314
合計	918

集団適応	合計
かなり困難がある	201
困難がある	464
ない	233
合計	898

人付き合い	合計
かなり困難がある	259
困難がある	626
ない	213
合計	1098

TPO配慮	合計
かなり困難がある	91
困難がある	258
ない	320
合計	669

愛着や信頼関係	合計
かなり困難がある	182
困難がある	292
ない	285
合計	759

トラウマの影響	合計
かなり困難がある	125
困難がある	222
ない	303
合計	650