

年末年始
孤独・孤立相談ダイヤル
実施報告書

令和5年2月
一般社団法人社会的包摂サポートセンター

目 次

1. 年末年始孤独・孤立相談ダイヤルの体制等	1
(1) 調査研究の目的	
(2) 電話相談期間	
(3) 相談回線（相談のガイダンス番号）と協力団体	
(4) 相談対応のイメージ図と実際の流れ	
(5) 電話回線数	
(6) 総架電数等	
2. 相談支援の概要	10
(1) 相談員数等	
(2) 相談記録	
(3) つなぎ支援の状況（複数回等あり）	
(4) クレーム対応	
3. 相談者のプロフィール	11
4. 相談表集計の概要	12
(1) 全体概要	
(2) 孤独・孤立の背景	
 ■相談表集計■	
1. 相談者のプロフィール	15
2. 相談表集計の概要	21
(1) 全体概要	
(2) つなぎ対応	
(3) 主訴のテキストマイニング	
(4) 孤独・孤立の背景	

1. 年末年始孤独・孤立相談ダイヤルの体制等

(1) 調査研究の目的

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム関係団体が連携して統一的に電話相談を受け付ける新たな窓口体制の試行を行い、相談支援機関の連携強化と相談から具体的支援につなぐ体制の確立と効率化を図り、将来に向けた統一的・総合的な相談支援体制の構築に必要なデータの収集および分析・検証結果を提供することを目的とする。

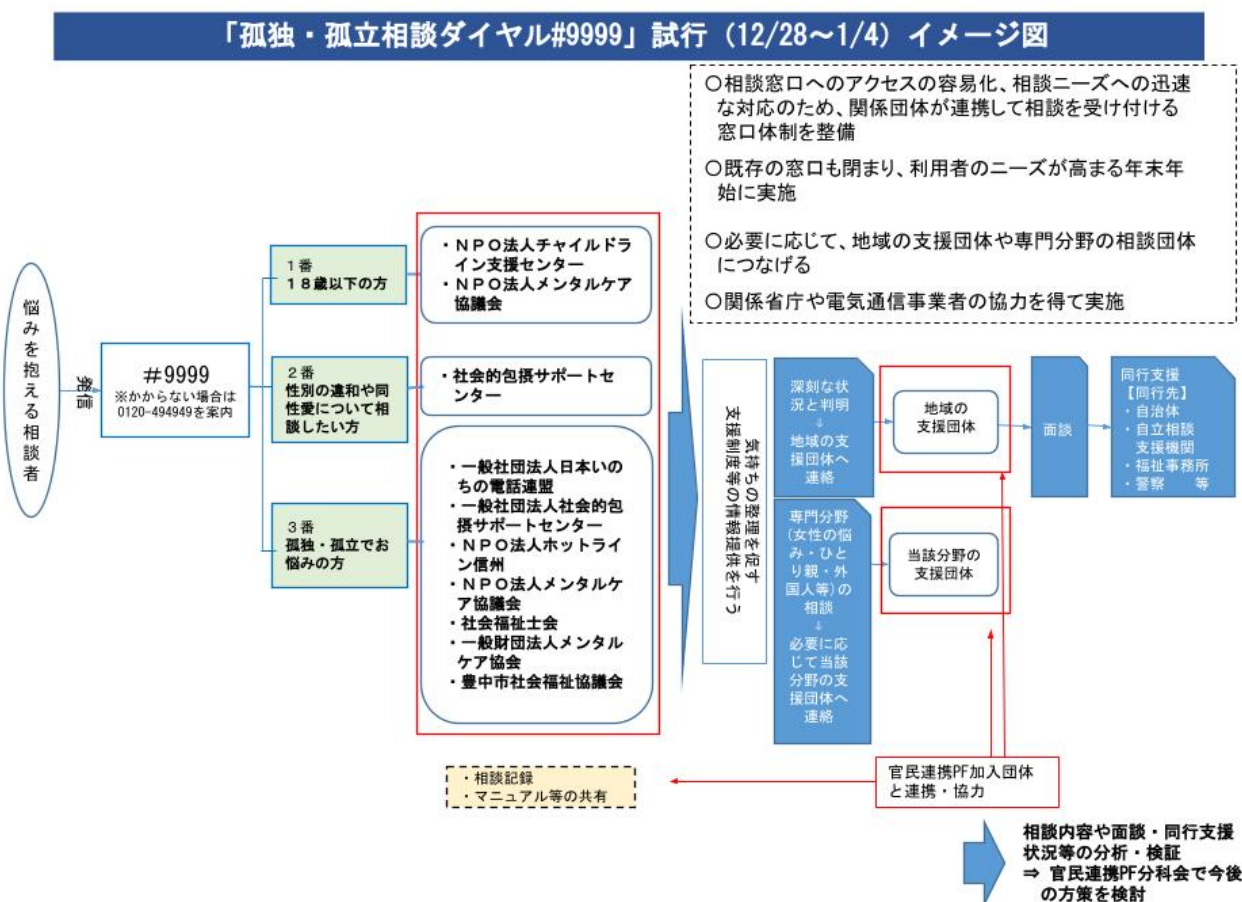
(2) 電話相談期間

2022 年 12 月 28 日（水）9：00～2023 年 1 月 4 日（木）9：00

(3) 相談回線（相談のガイダンス番号）と協力団体

相談分野	ガイダンス番号	協力団体
18 歳以下の方	# 1	特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター 特定非営利活動法人メンタルケア協議会
性別の違和や同性愛について相談したい方	# 2	一般社団法人社会的包摂サポートセンター
孤独・孤立でお悩みの方	# 3	特定非営利活動法人メンタルケア協議会 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 一般社団法人千葉県社会福祉士会 一般社団法人栃木県社会福祉士会 社会福祉法人豊中市社会福祉協議会 一般財団法人メンタルケア協会 特定非営利活動法人 NPO ホットライン信州

(4) 相談対応のイメージ図と実際の流れ



① 電話システム

NTTのフリーダイヤルシステムを活用したダイレクトに電話（携帯・固定）に接続する方法と、NTTの「Direct Calling」にMicrosoft社のTeamsを組み込んだ「オンラインの電話対応」の2種類を実施

② 相談員とコーディネーターの連携

相談員は各拠点（オンライン含む）で電話を受け、「つなぎ支援」対応のために各電話拠点のコーディネーターと「つなぎコーディネーター」がオンラインビデオチャット環境（固定されたZoom）に参加して困難事例に対応

③ つなぎ支援

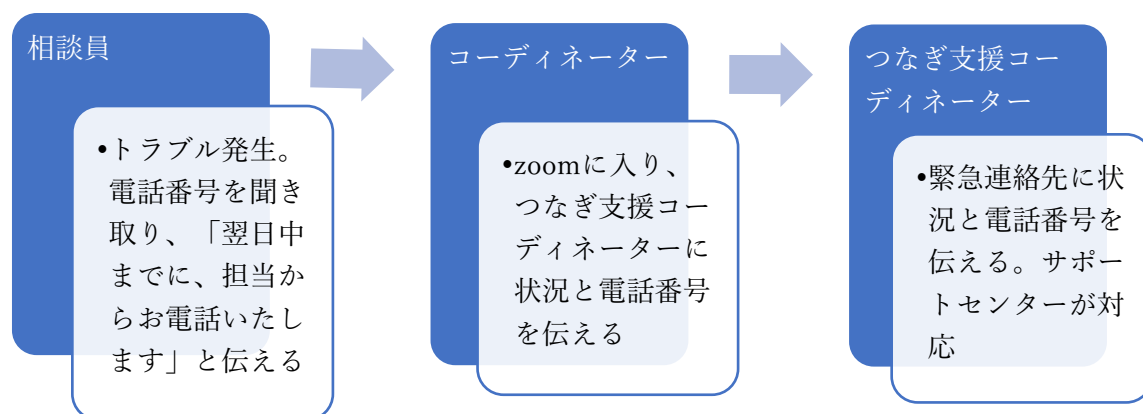
「つなぎ支援」が必要な場面では、待機する「つなぎ支援コーディネーター」と相談員が協議し、地域の支援団体等への支援要請、訪問面談・同行支援等に対応

④ 相談の記録

相談表、つなぎ相談表は共に電子データ化し、「kintone」（クラウド型業務アプリ開発プラットフォーム）上で管理

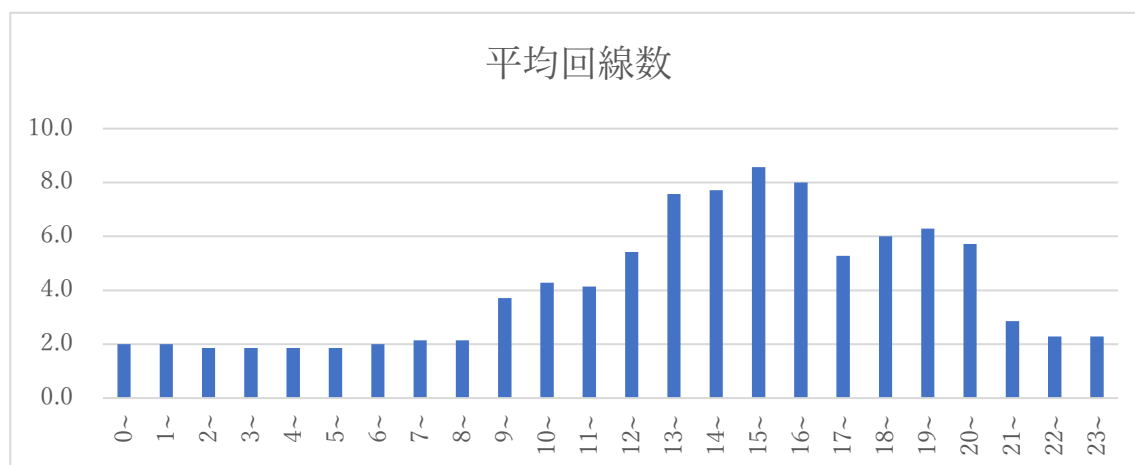
⑤ お客様窓口の設置

クレーム等トラブル対応が必要な架電があった場合は、電話番号を聞き取り、お客様窓口の担当から「翌日中までに」折り返し電話する体制とした



(5) 電話回線数

実施期間中の時間帯の平均回線数は、最小で1.9回線、最大で8.6回線であった。

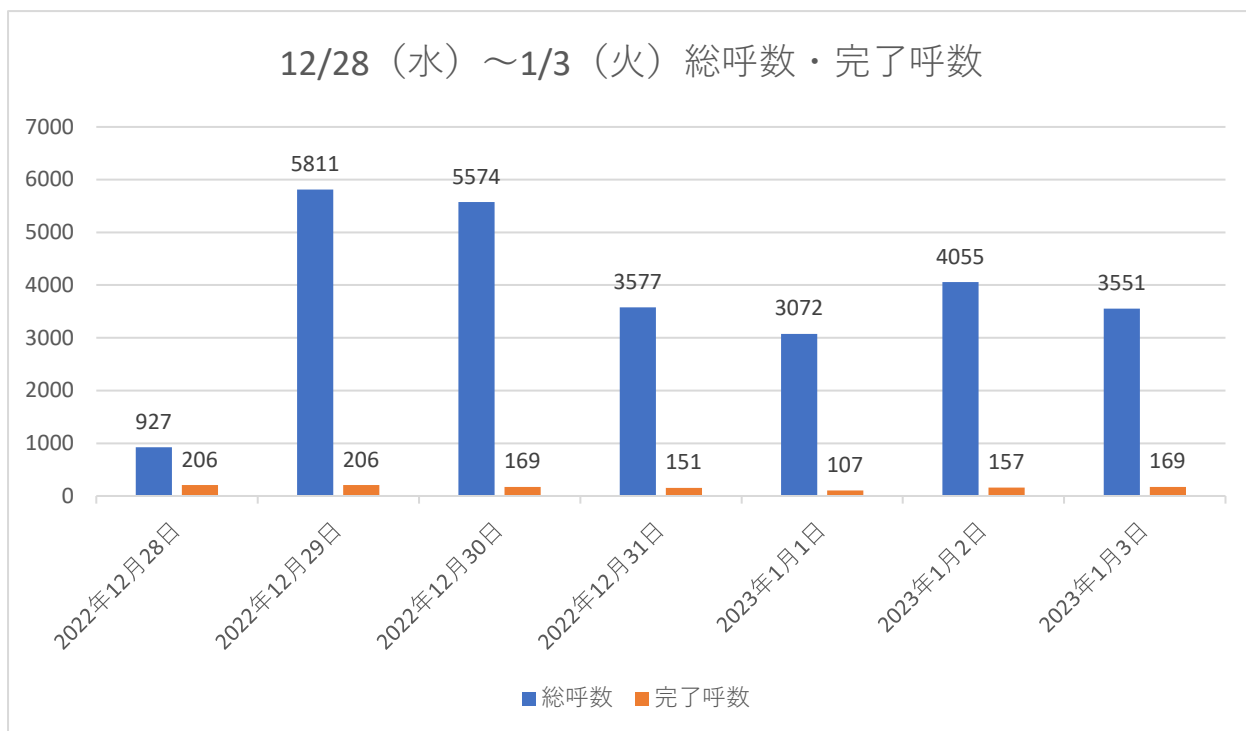


時間帯	平均回線数	時間帯	平均回線数
0～	2.0	12～	5.4
1～	2.0	13～	7.6
2～	1.9	14～	7.7
3～	1.9	15～	8.6
4～	1.9	16～	8.0
5～	1.9	17～	5.3
6～	2.0	18～	6.0
7～	2.1	19～	6.3
8～	2.1	20～	5.7
9～	3.7	21～	2.9
10～	4.3	22～	2.3
11～	4.1	23～	2.3

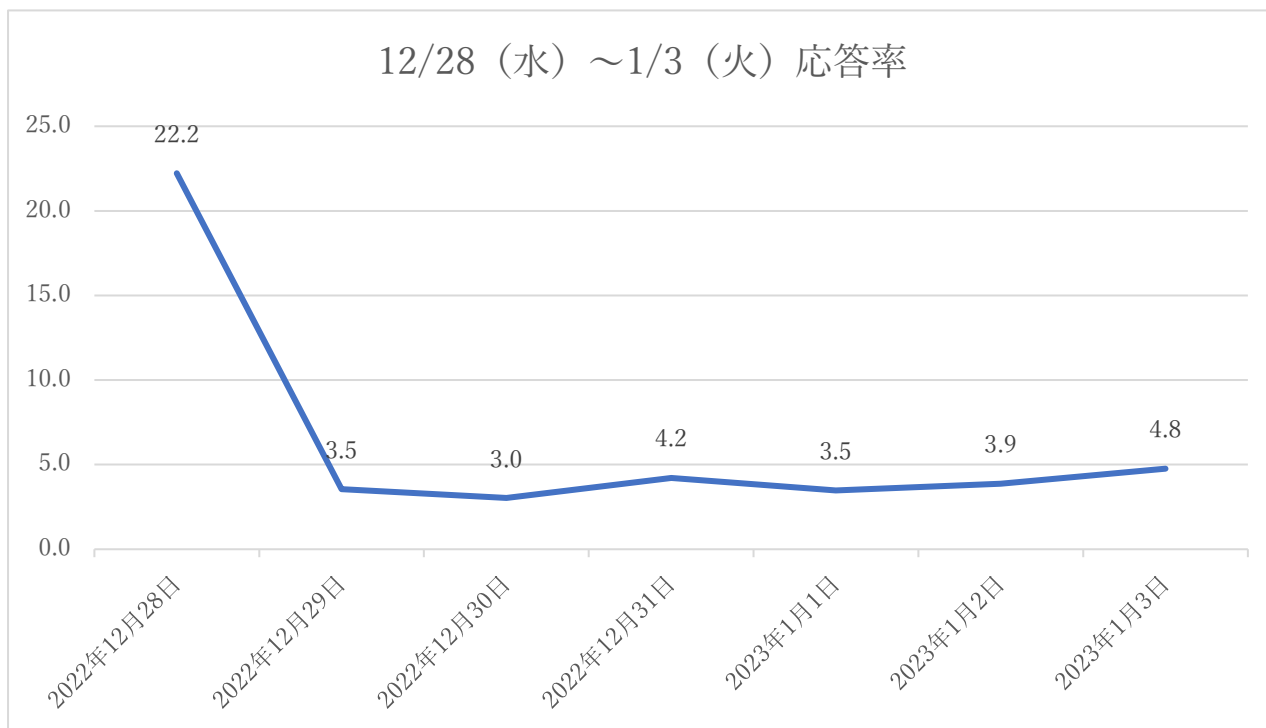
(6) 総架電数等

総架電数は 26,567 件、応答件数は 1,165 件、応答率は 4.4%となった。応答件数の中には、ワン切り等相談として成立しなかったコール数も含まれる。何でも相談(3 番)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った。第 1 期の総架電数は 14,678 件で、相談対応できたのが 3,823 件、応答率が 26%、第 2 期は総架電数が 10,353 件、相談対応できたのが 1,998 件、応答率が 19.3%、12 月 1 日の「いのちの日」は、総呼数が 813 件で相談対応できたのが 489 件で応答率が 60.1%であった。相談件数が大幅に増加しており、それにともない応答率が大幅に低くなっている。

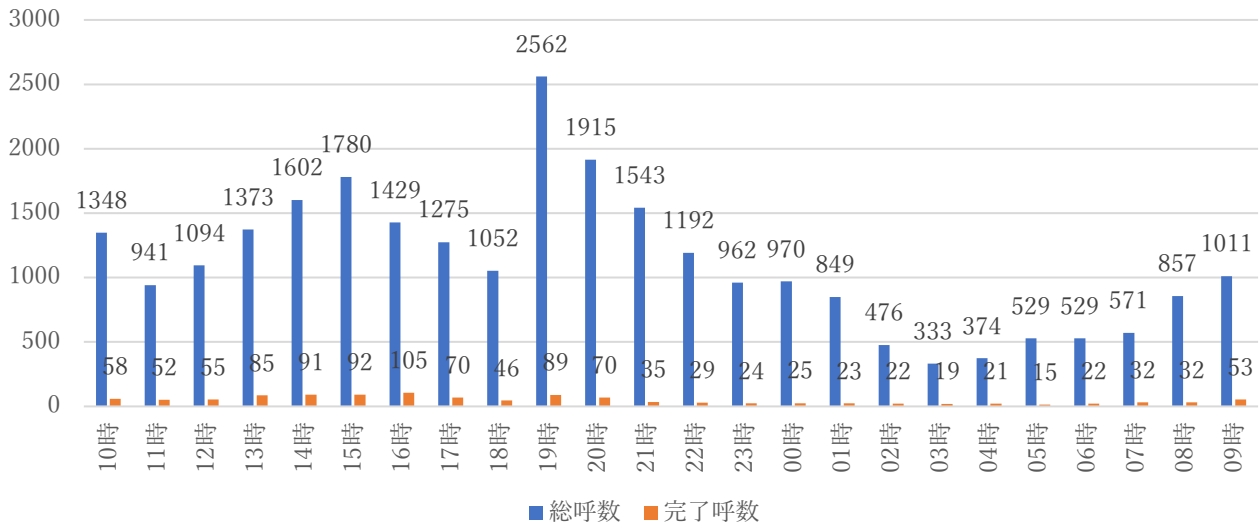
照会区間	総呼数	完了呼数	接続完了率
2022 年 12 月 28 日	927	206	22.2
2022 年 12 月 29 日	5,811	206	3.5
2022 年 12 月 30 日	5,574	169	3.0
2022 年 12 月 31 日	3,577	151	4.2
2023 年 1 月 1 日	3,072	107	3.5
2023 年 1 月 2 日	4,055	157	3.9
2023 年 1 月 3 日	3,551	169	4.8
合計	26,567	1,165	4.4



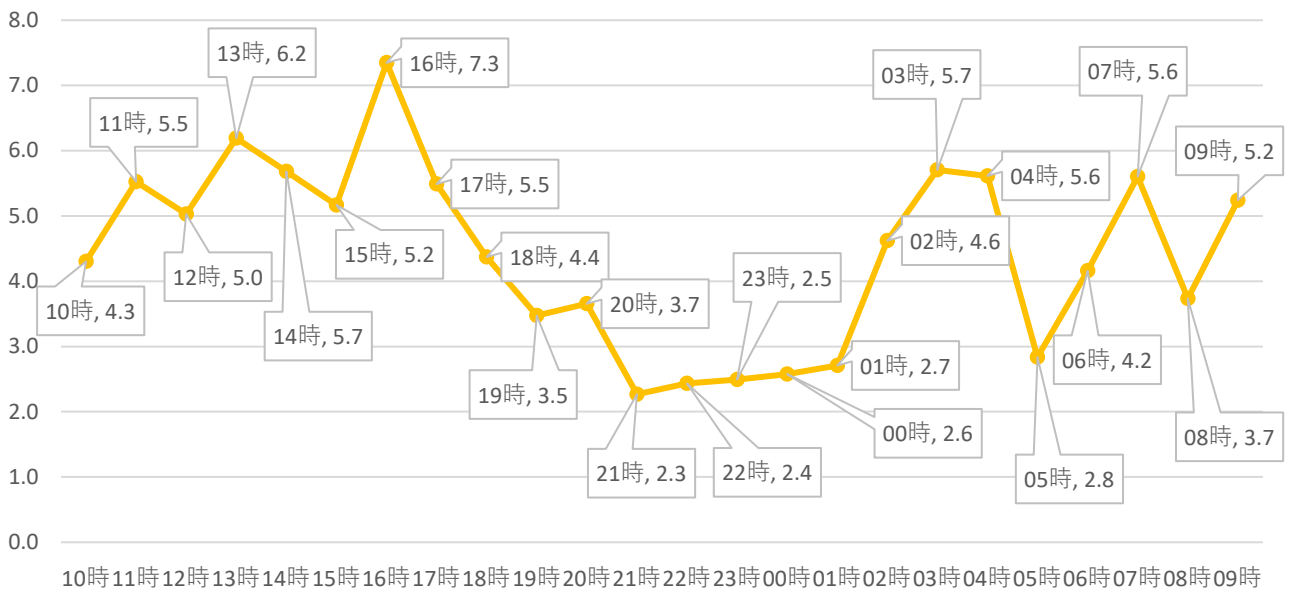
・ 応答状況



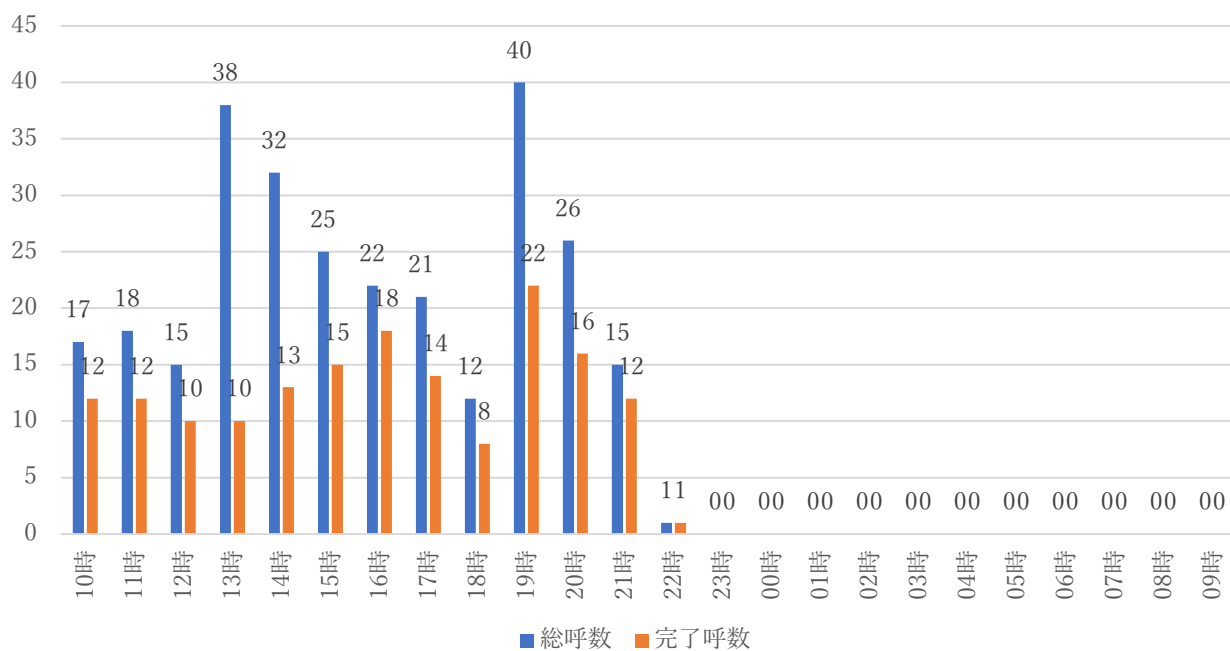
時間帯別応答状況



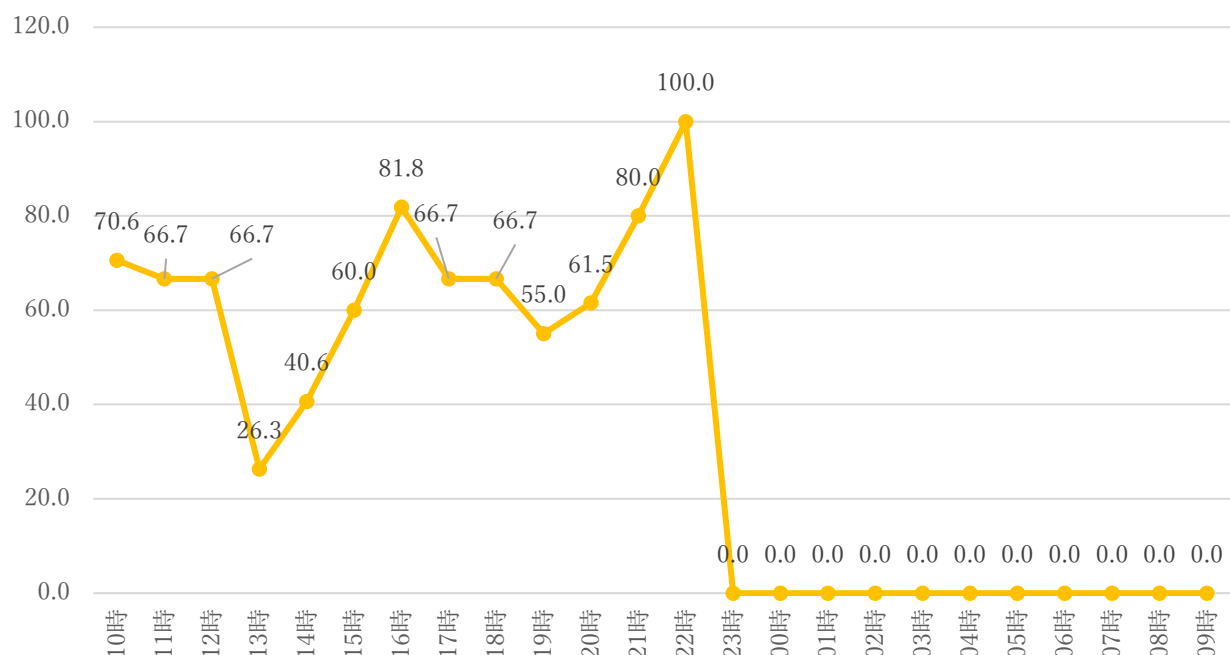
時間帯別接続完了率



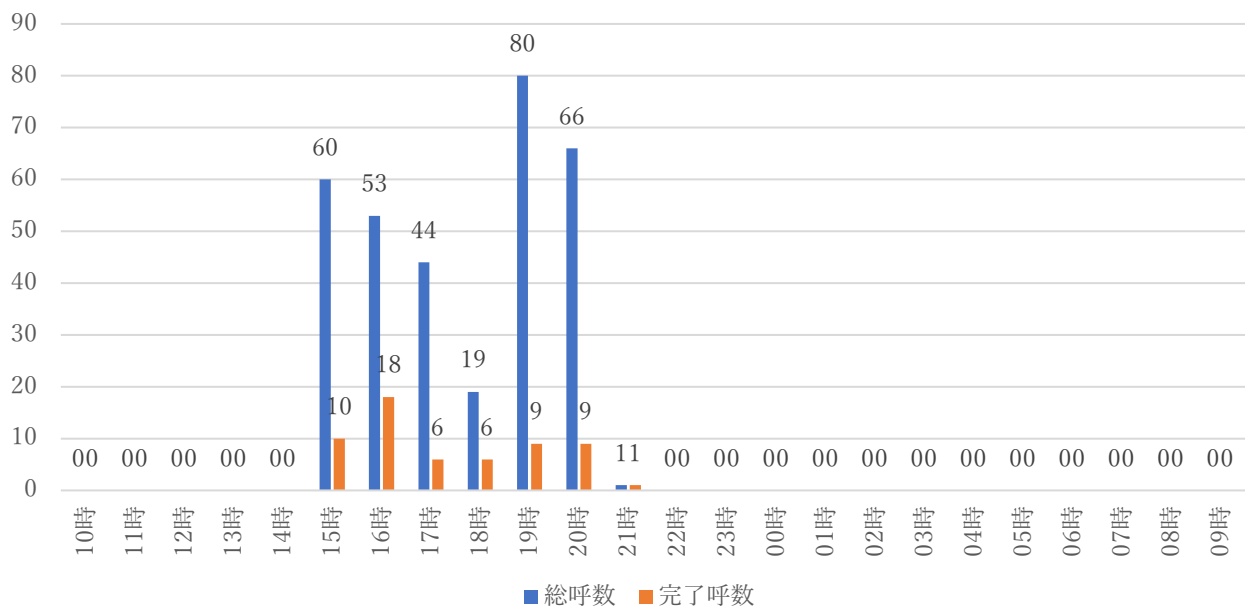
#1 時間帯別応答状況



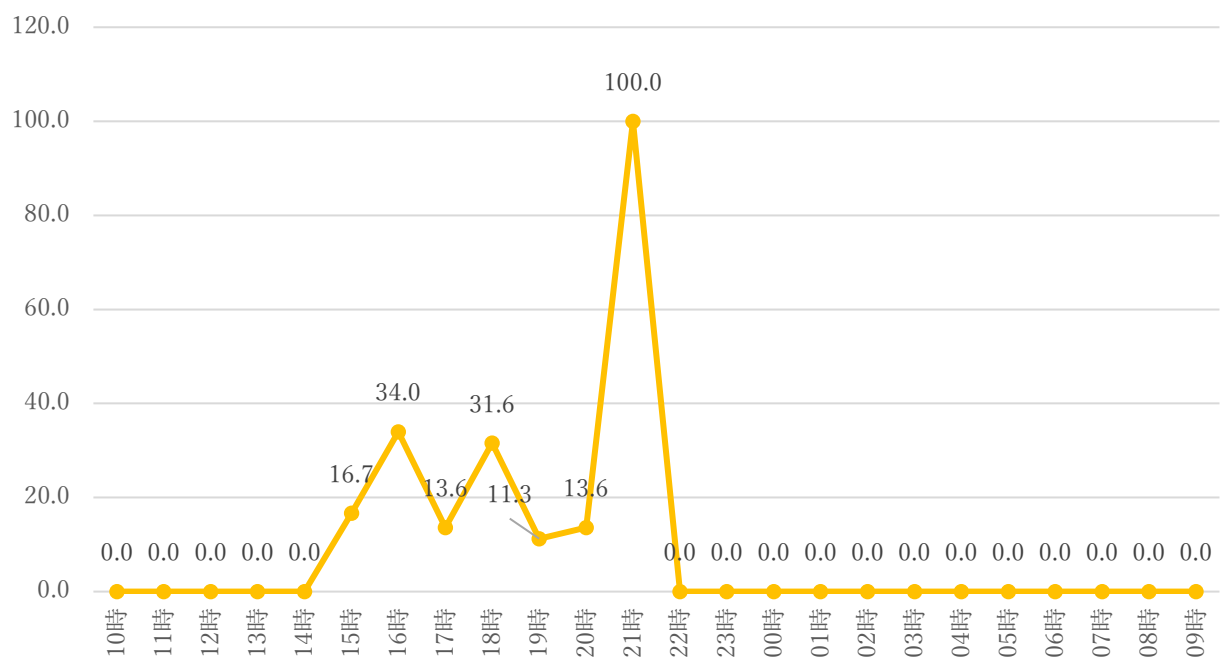
#1 時間帯別接続完了率



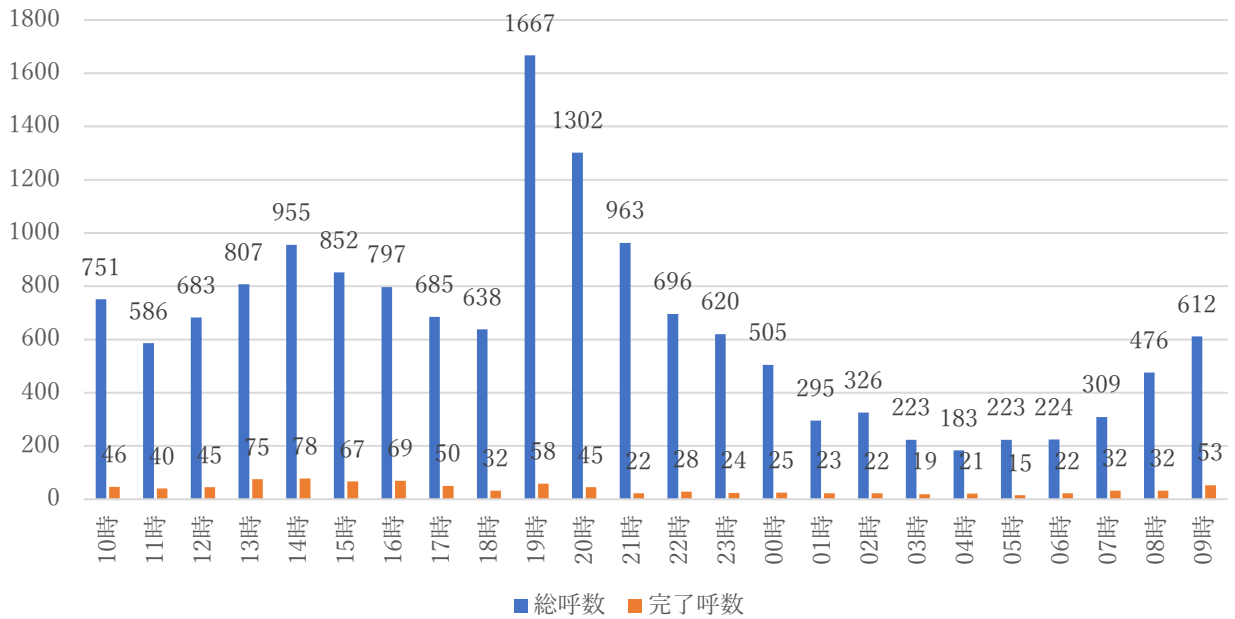
#2 時間帯別応答状況



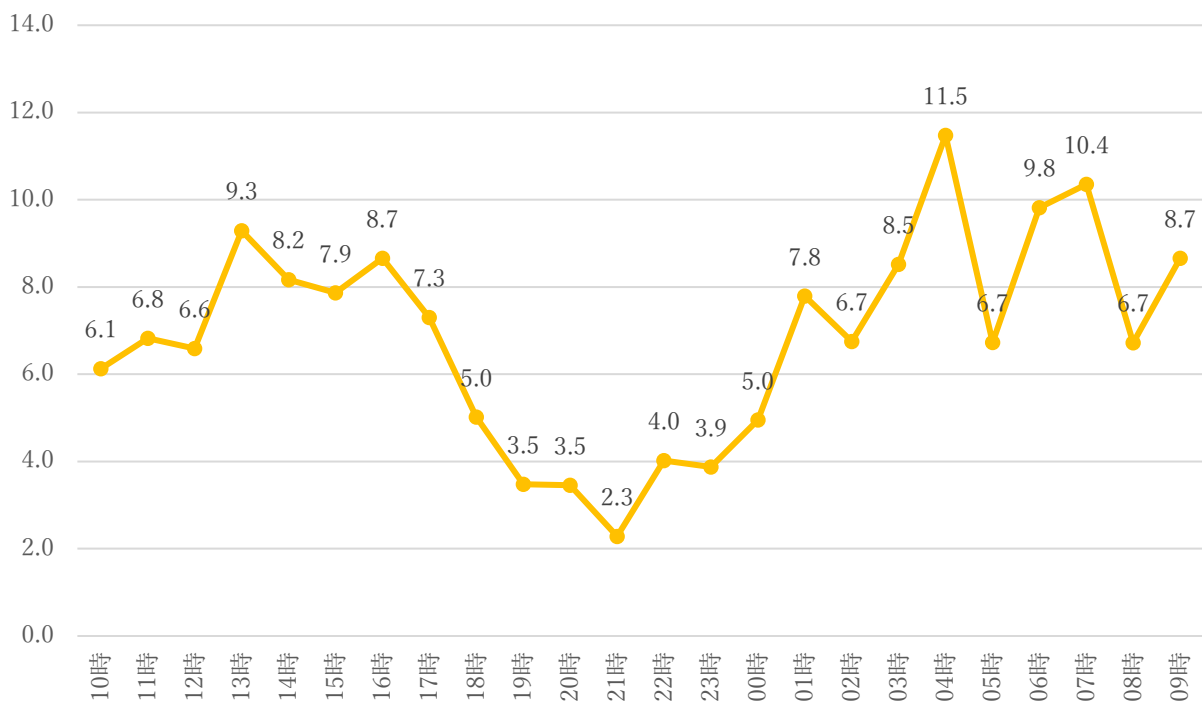
#2 時間帯別接続完了率



#3 時間帯別応答状況



#3 時間帯別接続完了率



2. 相談支援の概要

(1) 相談員数等

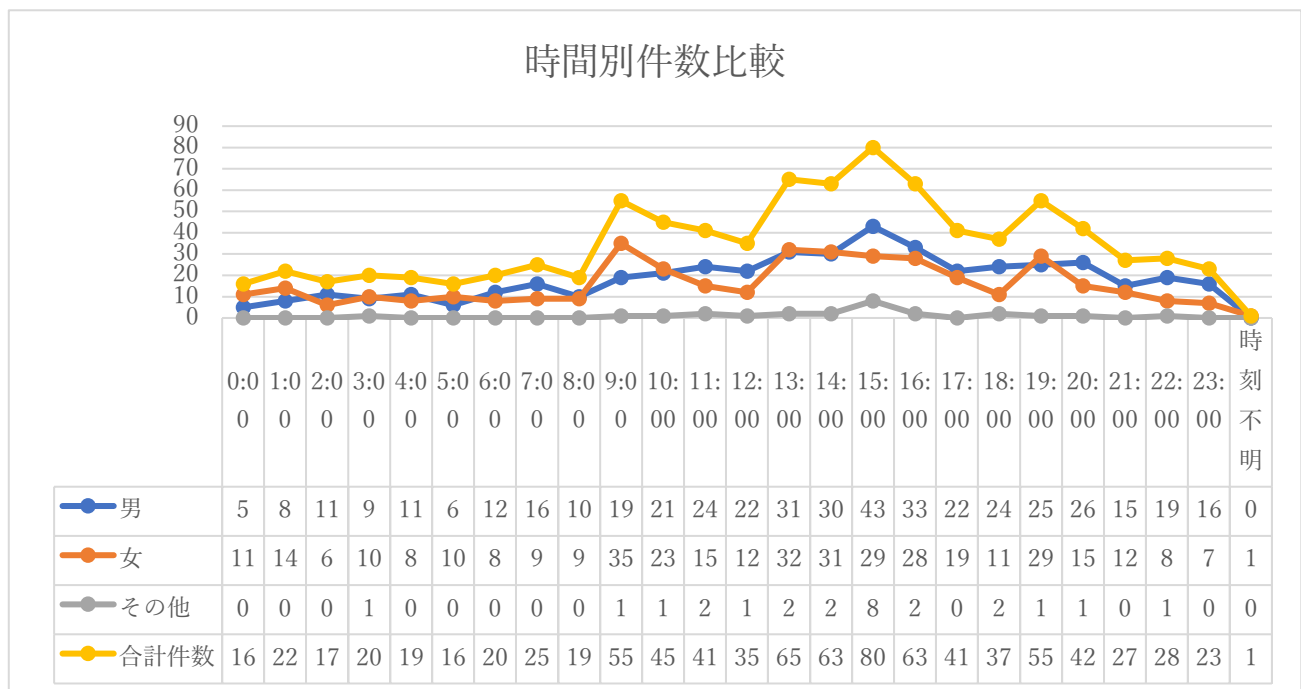
参加相談員数：延べ 176 人

参加コーディネーター数：延べ 90 人

参加つなぎ支援コーディネーター数：延べ 29 人

(2) 相談記録

- ・起票件数：875 件 であった。そのうち、つなぎ支援件数は 17 件である
- ・相談数の内訳



(3) つなぎ支援の状況（複数回等あり）

- ①電話相談の継続 14 件
- ②支援団体（民間団体）への引継ぎ 6 件
- ③関係機関調整 2 件
- ④訪問面談・同行支援 0 件
- ⑤情報提供 2 件
- ⑥食料支援 2 件
- 起票無し 3 件

*相談者の状況

- ・食糧支援の要請
- ・部屋が借りられない(保証人がいない)

- ・親の介護で離職。その後親が死亡しこの先が不安。どこに相談したらいいのか
- ・自己破産や資金調達の相談
- ・家族の病気や障害、介護の悩み
- ・家庭内暴力
- ・生活保護の申請についての支援が欲しい

(4) クレーム対応

1 件事務局が対応した事例はあったが、翌日の架電でトラブルなく終了している

3. 相談者のプロフィール（詳細は 15P 以降）

【年代】

中高年で全体の 80%を占める（推定含む）

【性別】

女性の相談と男性の相談の割合は 4 : 5 、どちらでもない相談者は 1 %であった

【居住地（都道府県別）】

概ね都道府県別人口に比例した相談件数があった。また、富山県及び佐賀県在住者からの相談はなかった。

【居住形態】

約半数（55%）がひとり暮らしであった。

【生活保護受給の有無】

生活保護を受給している方は 24%であった。

【障がいの有無と手帳の有無】

障がいのある方は 58%であり、障がい者手帳ありの方は 48%であった。

【仕事の有無】

仕事のない方の相談は 59%であった。

【相談をどこで知ったか】

マスコミからが 54%、SNS からが 10%であった。

4. 相談表集計の概要

(1) 全体概要

【相談の種類】

一番辛いのは、心の病気や不調、家庭や家族・同居人との関係、暮らしとお金となっている。そうした気持ちを背景に、自分の気持ちや悩みを話せる場所がないという状況が見てとれる。

【相談相手・機関の有無】

相談先が十分ある・あるが50%とない方を超えている。「繋がりながら、繋がっていない状況」が推測される。

【外部とのつながり】

NPO 等の支援機関とのつながりは全体の4%と大変少なかった。

【私的なつながり】

つながりがあると分かった人は93%程度であり、その中の72%に家族とのつながりがある。

【相談対応の内容】

傾聴、一緒に考える・話の整理を手伝う、という「相談者の気持ちの整理」に関わる対応で7割を占める。まず、状況を把握することが必要な状況であることが見てとれる。

【つなぎ判断】

つなぎ支援の必要性を感じた相談は30件（全体の13%）

【折り返しが必要な背景】

折り返しが必要な相談は生活困窮の事案が大多数であったといえる。

(2) 孤独・孤立の背景

相談者が相談に至る背景について、社会的な要因と個人的な要因に分けて相談員がチェックできた内容を以下に集計した。※割合は、チェックされた数をnとしているため変動する

① 悩みの背景（社会的要因）

【セクシュアリティ・ジェンダー】

*性別

19%が生まれながらの性別で生活することに負担や不安をいっている。

***恋愛や結婚**

恋愛や結婚については約4人に一人が不安や負担である。

【経済的な悩み】

生活をするための収入がかなり不安だという相談者は5人にひとり以上である。

【私的ケアネットワークについての悩み】

頼りになる人がいる人は5人に一人、全くいない人が4人に一人。いるけれど頼れないという人が39%である。

【差別や偏見についての悩み】 複数回答

障害や病気についての差別や偏見についての悩みが一番多い。

【自己受容に関する悩み】

自分自身を否定しながら生きる、という相談者が約6割となる。

【メンタルヘルスの悩み】

***精神疾患**

精神疾患で診断がある方が7割となっている。

***アディクション**

複数（または単数）のアディクションを抱えて悩んでおられる方は13%であった

***ストレス**

常に強いストレスがある方が27%、時々と合わせると93%もの相談者がストレスを抱えている

【社会的責任や役割の悩み】

***ケアラー負担**

日常的にケアを担っている方が5%。体験がある方は21%である

***社会的負担**

99%、ほぼ全員が社会的役割が重い（重かった）と感じている

② 悩みの背景(個人的要因)

【感覚・感情の困難について】

***興味関心の偏り**

73%の相談者が自身の興味関心に偏りがあり（そのせいで生きづらい）と考えている

***繊細さ**

85%の方が、繊細さ・過敏であることに悩んでいる

***自分軸・他人軸**

他人の意向に合わせて行動してしまうと考える相談者が36%であった

***感情の極端さ**

感情が麻痺したり、強過ぎたりしている相談者が64%である

【行動面の困難について】

- * 集団適応 集団行動が困難である相談者は約3分の2である
- * 人付き合い 人付き合いで困難がない人は18%である
- * T P O 配慮 T P O 配慮に悩む相談者は約半数である

【成育経験の困難について】

生育経験に困難があったと考える相談者は6割を超えている。

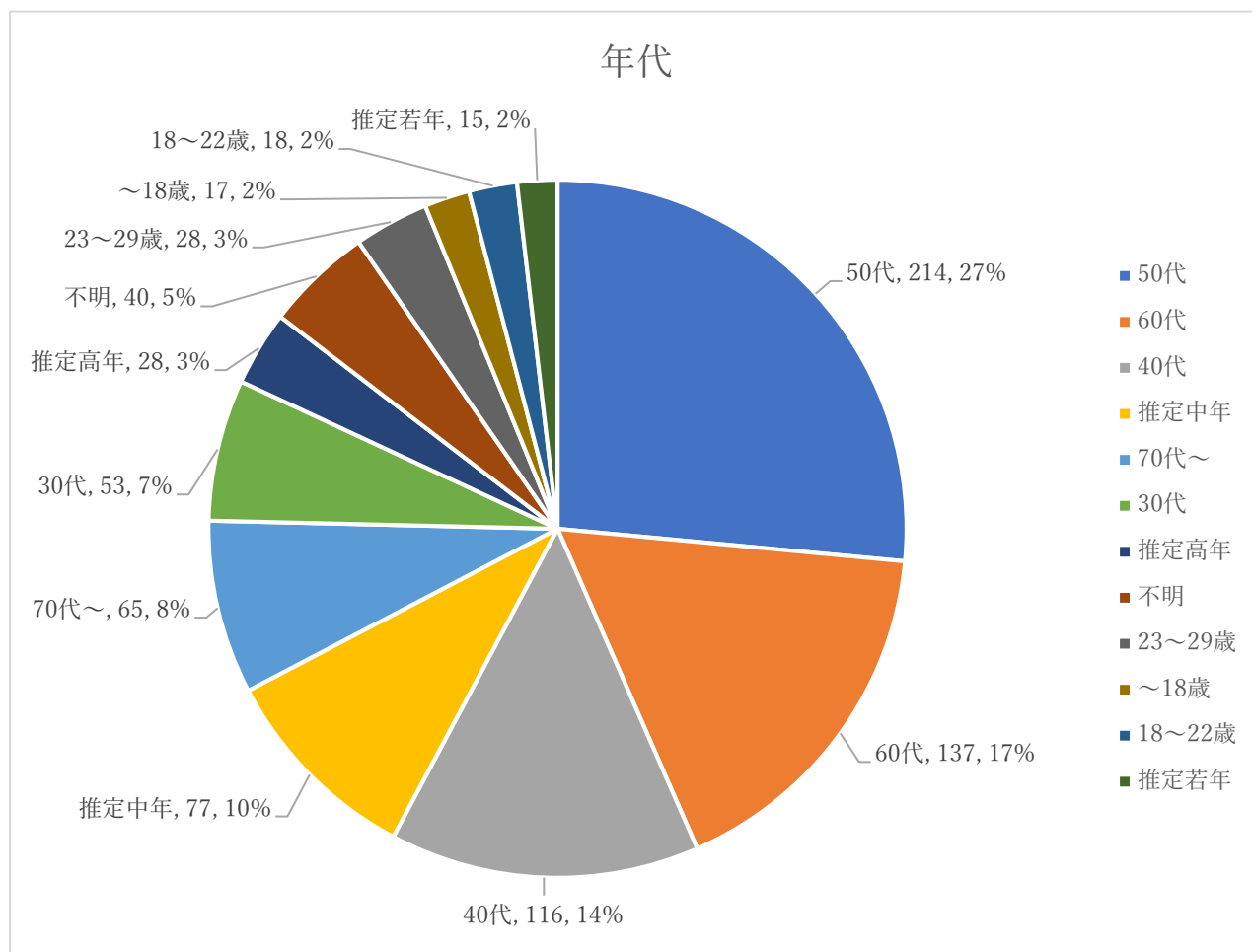
■相談表集計■

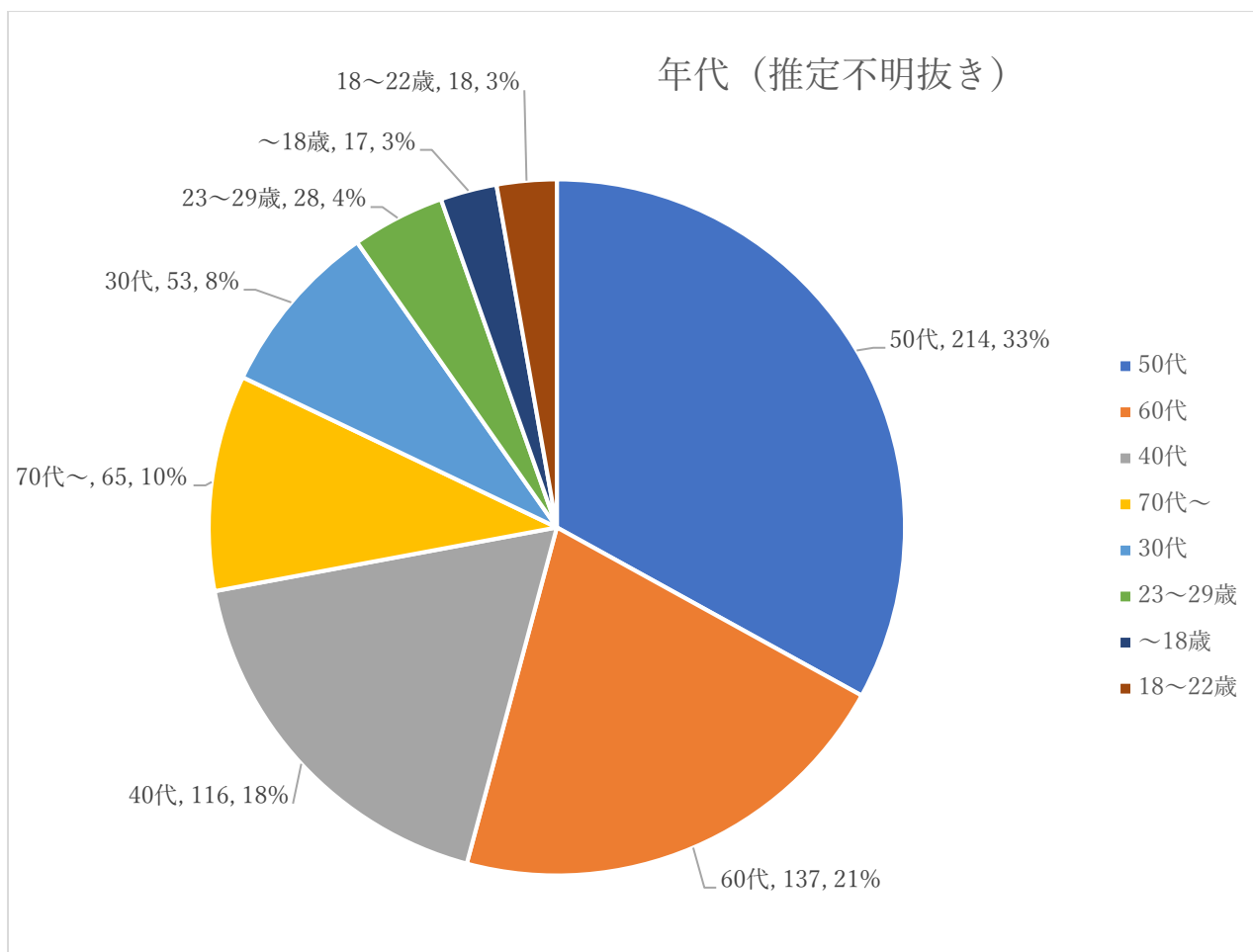
1. 相談者のプロフィール

【年代】（n=787）

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28%と中高年で全体の約80%を占めている。若年者への周知・広報活動の工夫が必要である。

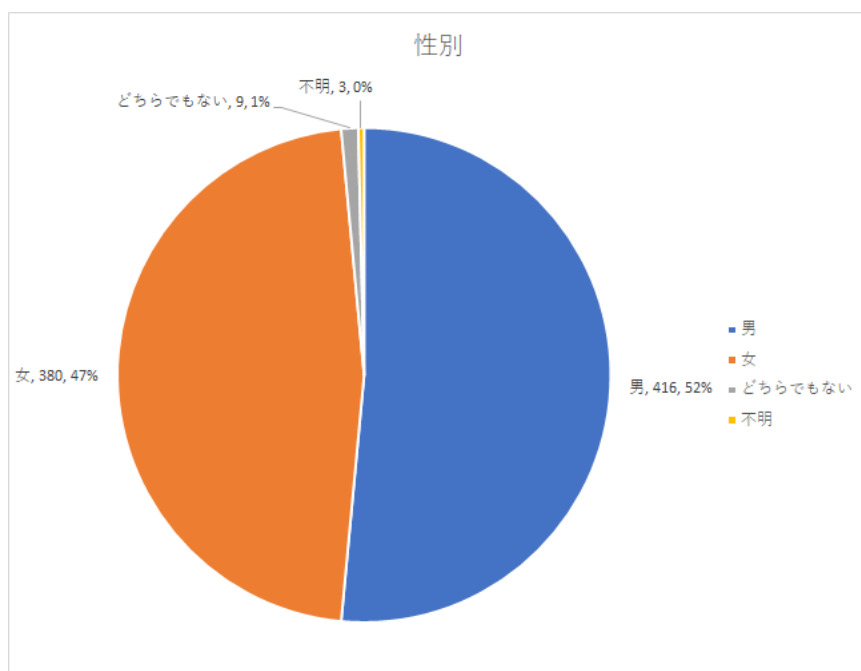
※推定と不明を除いても同様である。





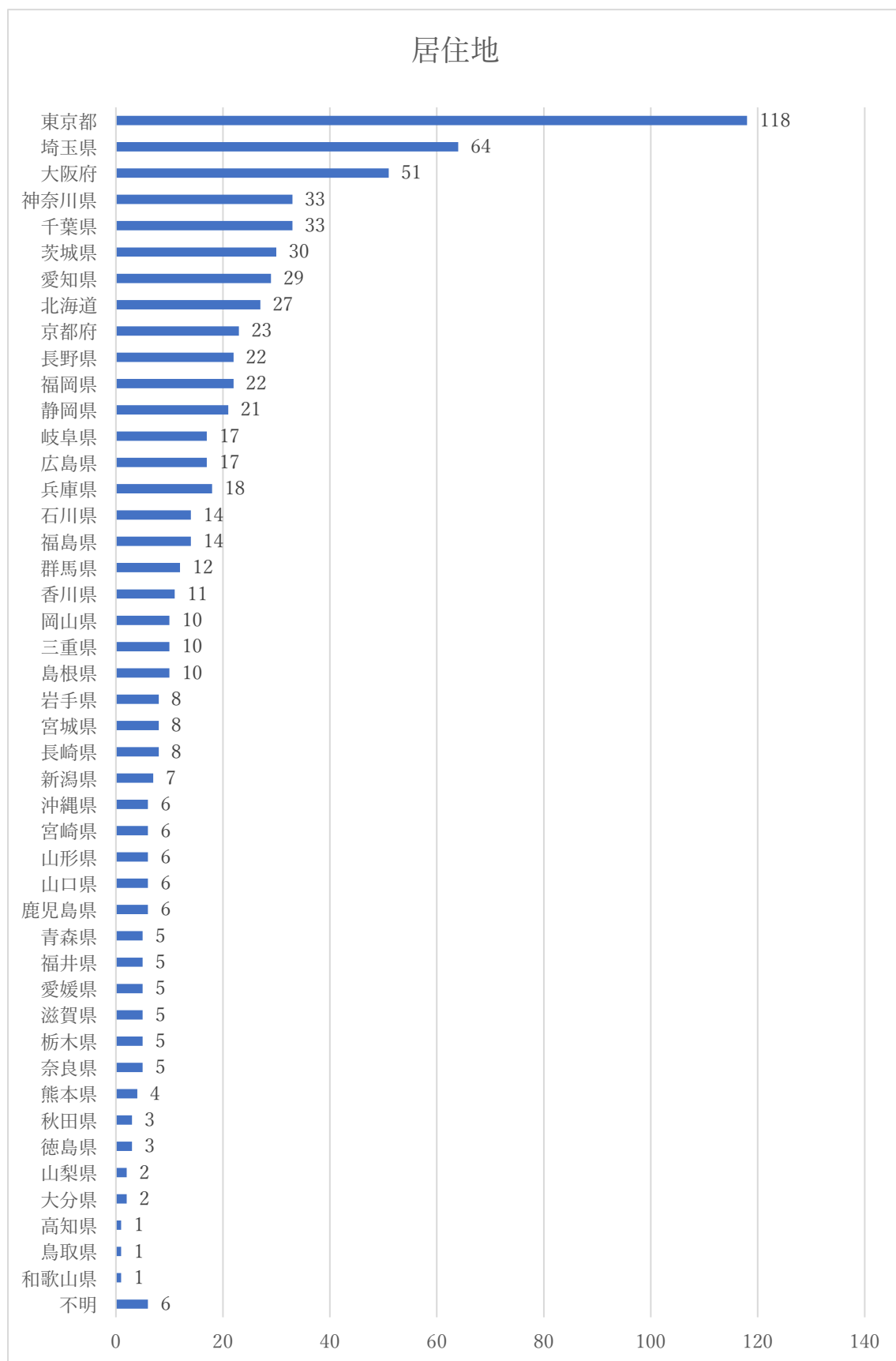
【性別】（n = 805）

女性の相談と男性の相談の割合は 4 : 5 である。どちらでもない相談者は 1 % であった



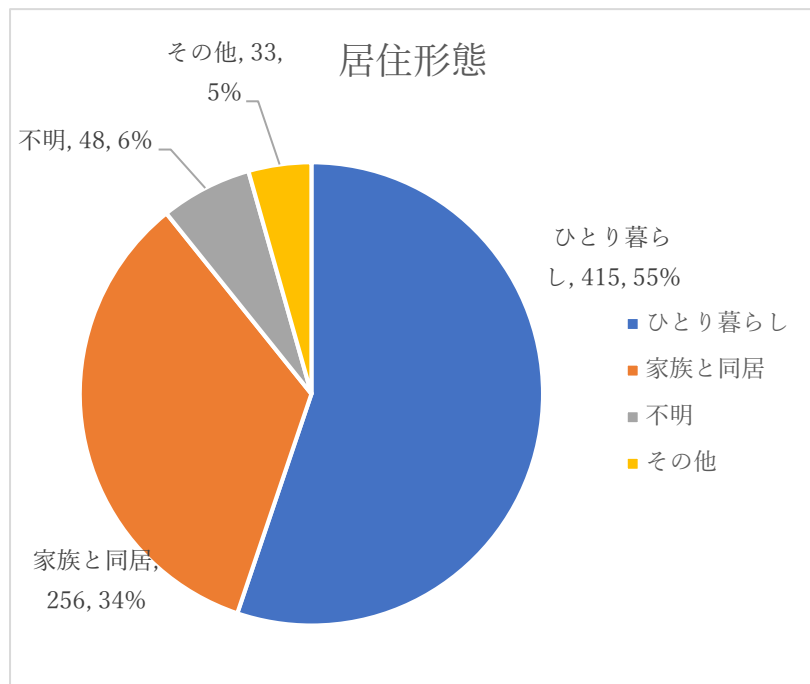
【居住地（都道府県別）】（n=720）

大都市からの相談が多いという状況ではあるが、富山県及び佐賀在住者からの相談はなかった。



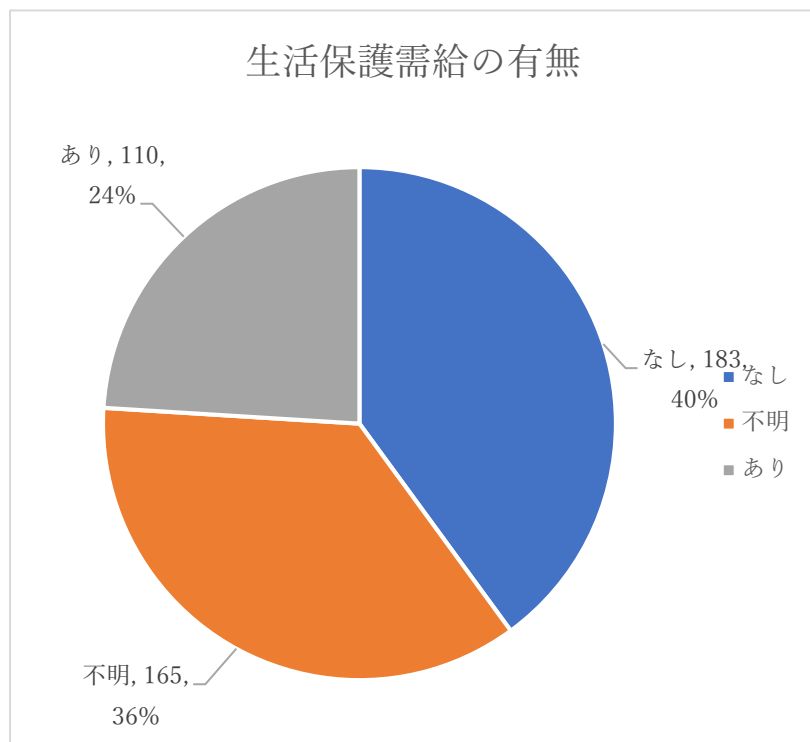
【居住形態】（n=752）

約半数（55%）がひとり暮らしの方の相談であった。



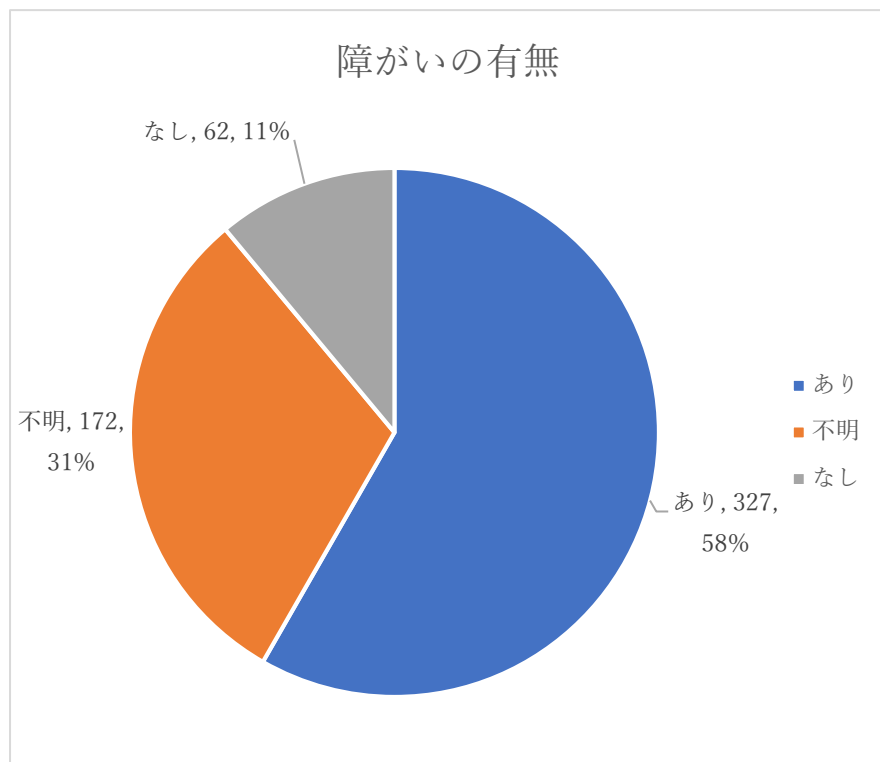
【生活保護受給の有無】（n=458）

生活保護受給している方からの相談は 24%であった。



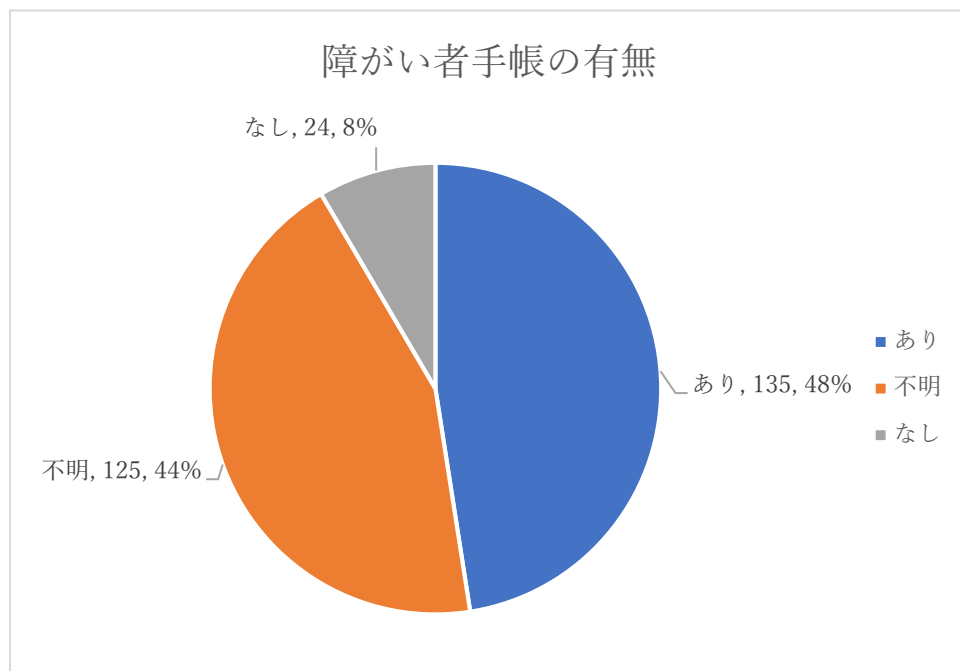
【障がいの有無】（n=561）

障がいのある方の相談は 58%であった。



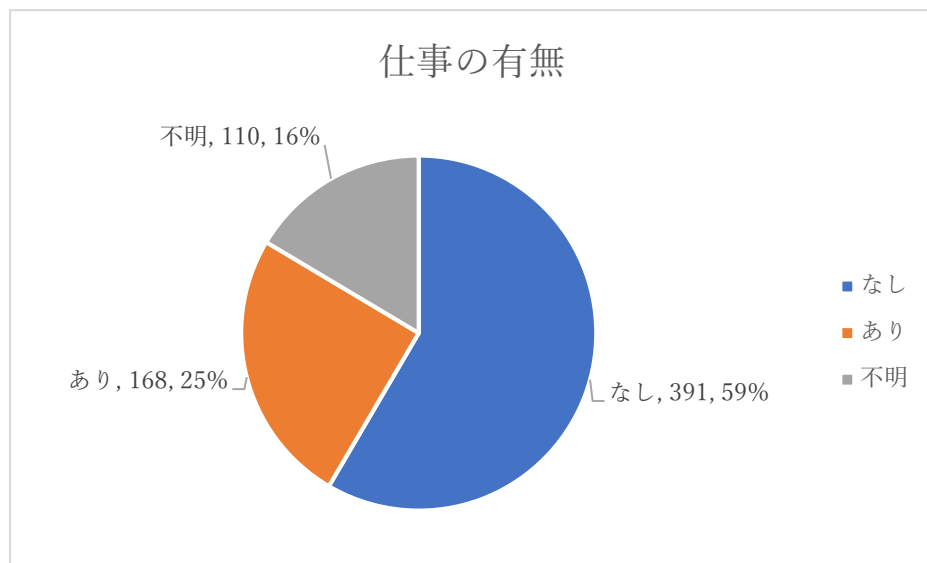
【障がい者手帳の有無】（n=284）

障がい者手帳ありの相談は 48%であった。



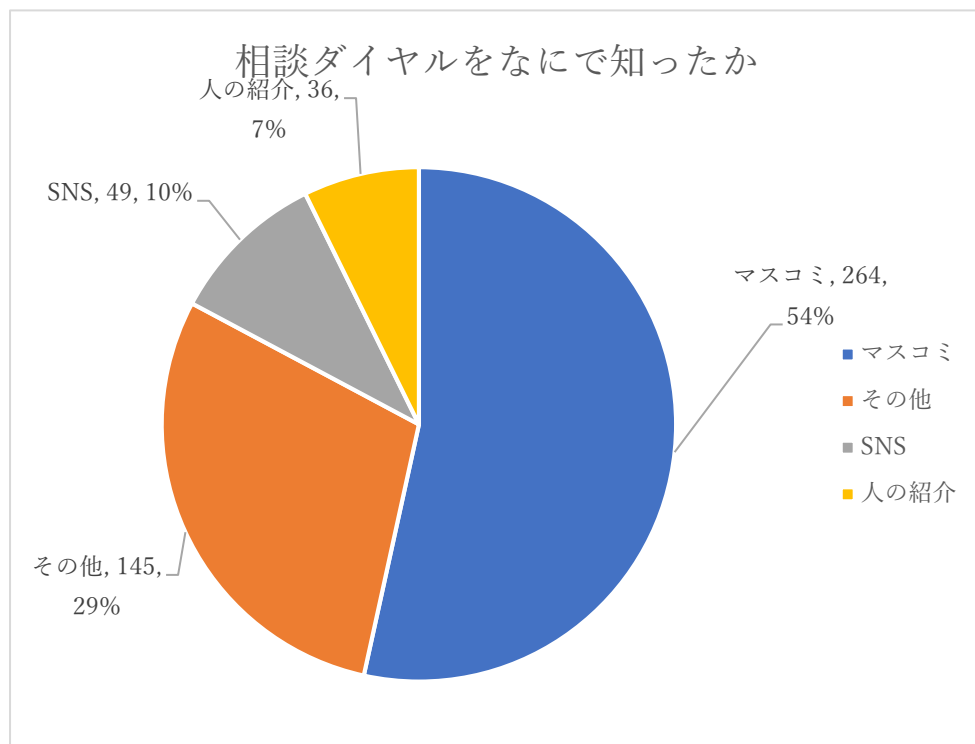
【仕事の有無】（n=669）

仕事のない方の相談は 59%であった



【相談ルート】（n=494）

マスコミからが 54%、SNS からが 10%であった。

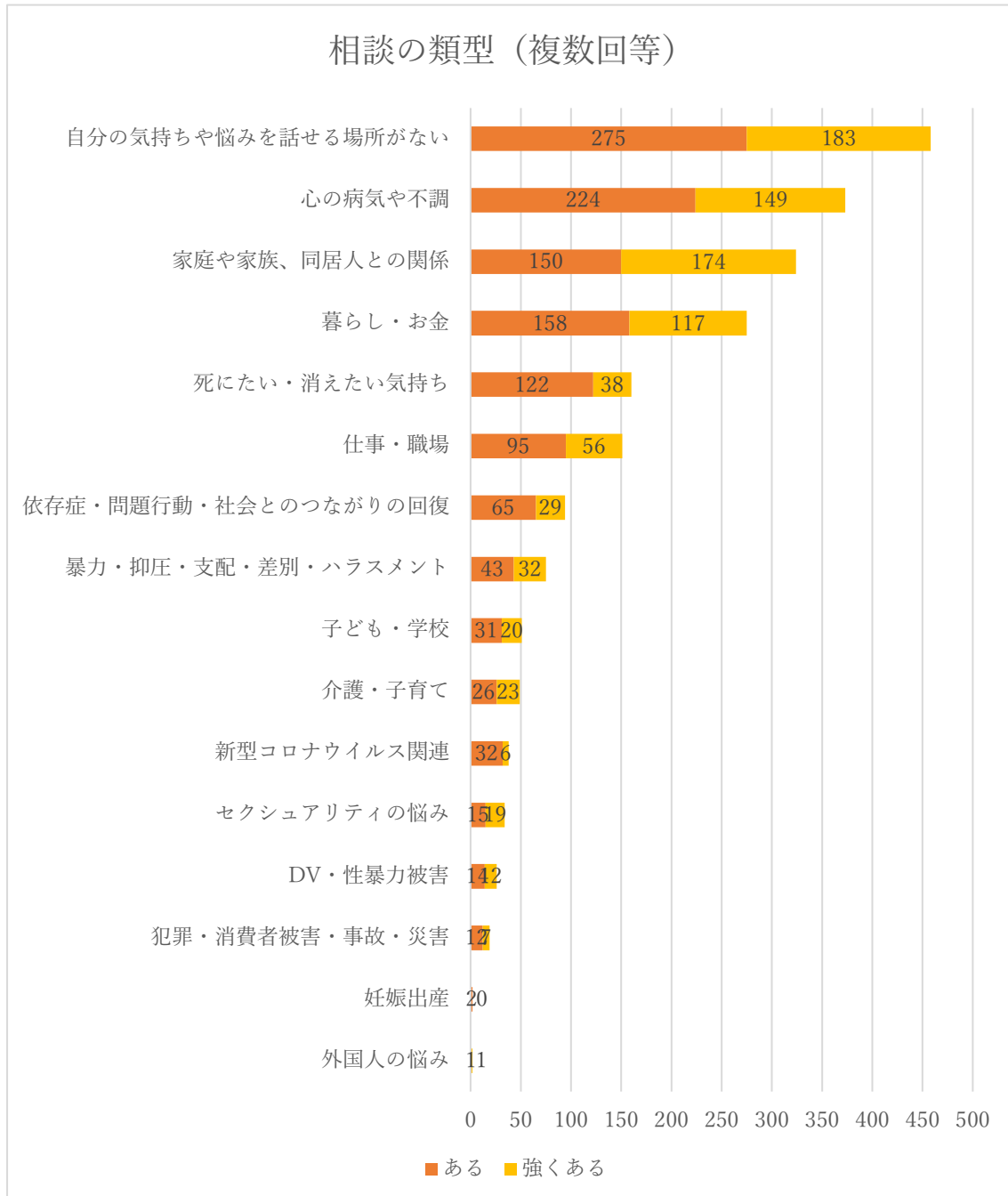


2. 相談表集計の概要

(1) 全体概要

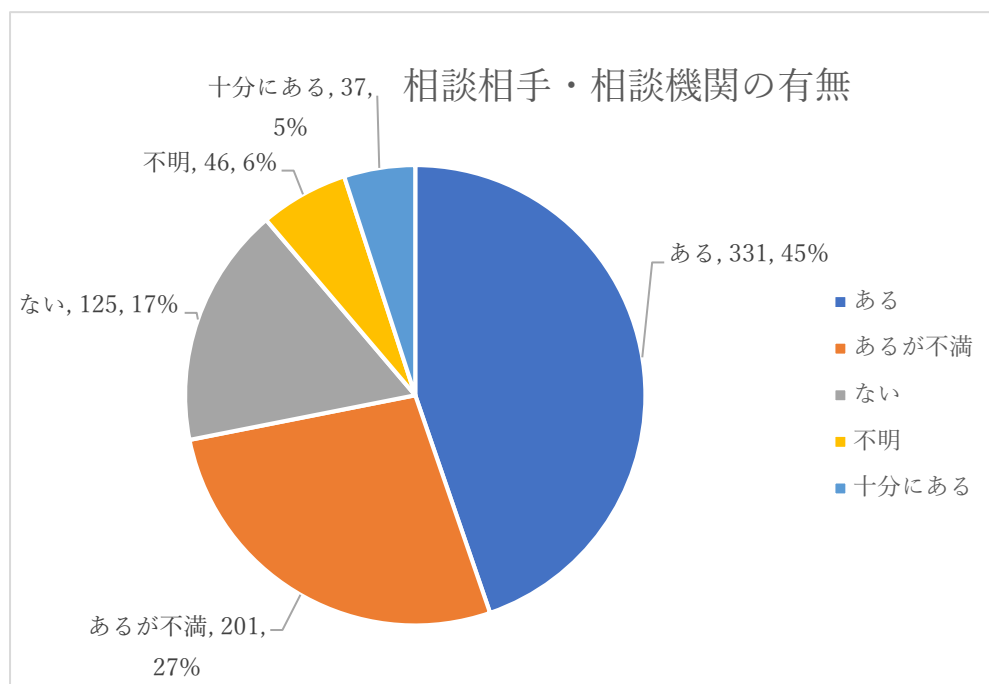
【相談の種類】

一番辛いのは、心の病気や不調、家庭や家族・同居人との関係、暮らしとお金となっている。そうした気持ちを背景に、自分の気持ちや悩みを話せる場所がないという状況が見てとれる。



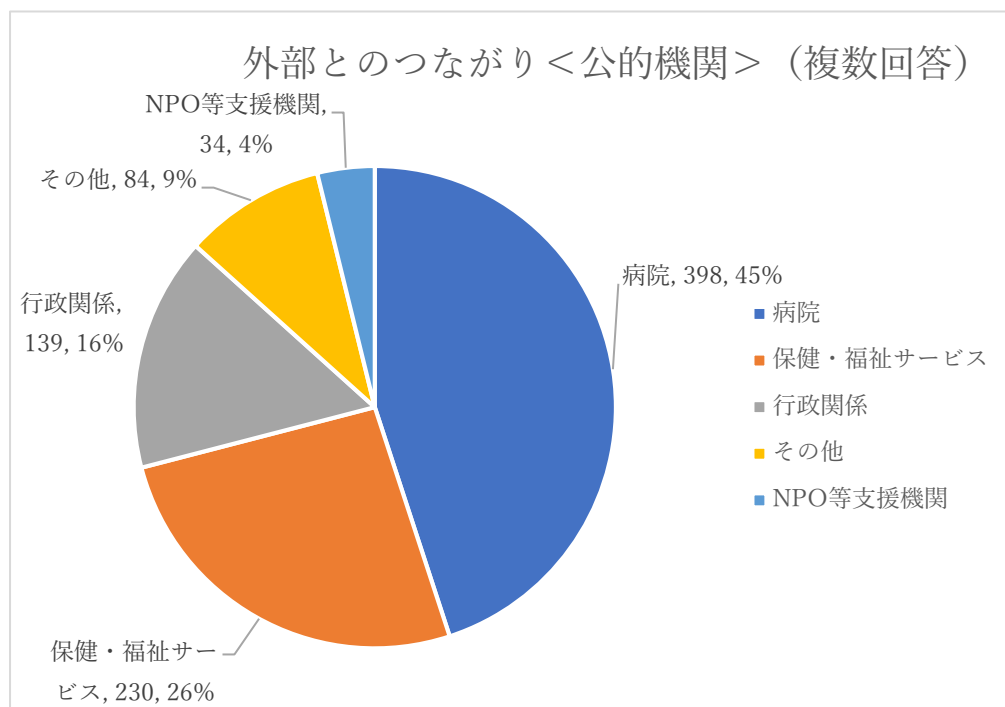
【相談相手・機関の有無】

相談先があるが不満・相談先がない方が合わせて44%であるが、十分ある・あるが50%とない方を超えている。「繋がりながら、繋がっていない状況」が推測される。



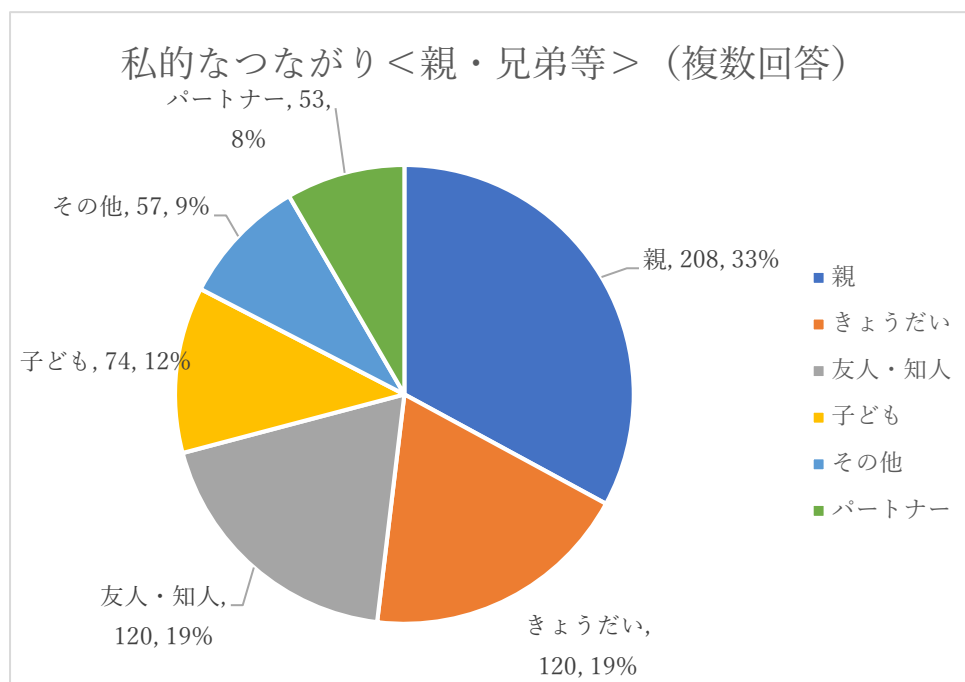
【外部とのつながり】

公的機関に87%もの方が繋がりながら、孤独であるという実態である。また、NPO等の支援機関とのつながりは全体の4%と大変少なかった。



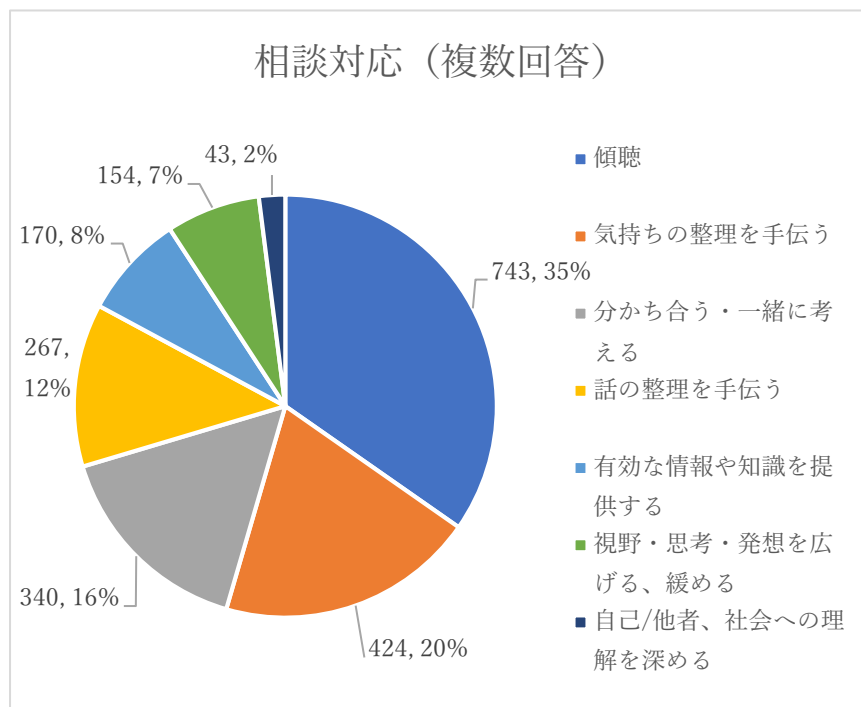
【私的なつながり】

つながりがあると分かった人は93%程度であり、その中の72%に家族とのつながりがある。（n=632）



【相談対応の内容】

傾聴が35%と一番多いが、一緒に考える・話の整理を手伝う、という「相談者の気持ちの整理」に関わる対応で7割を占める。まず、状況を把握することが必要な状況であることが見てとれる。

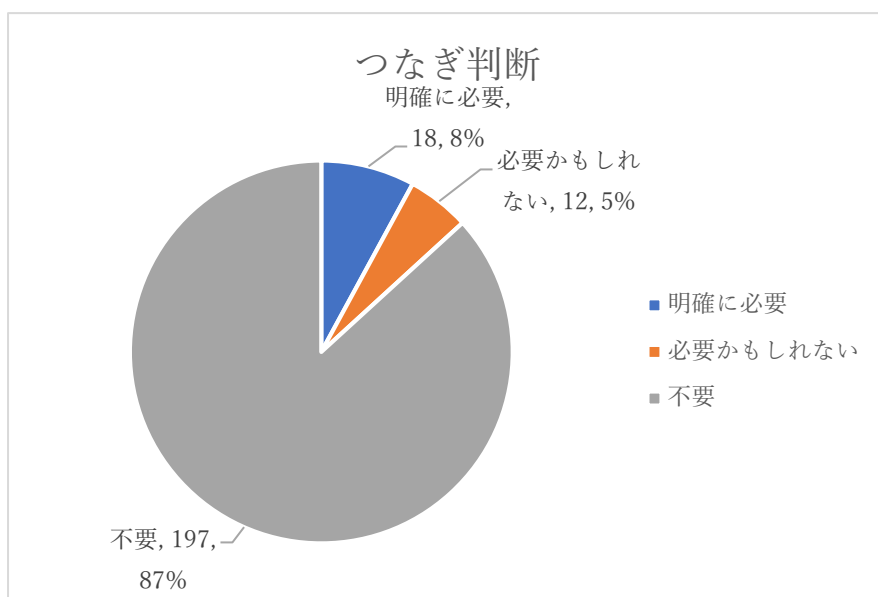


傾聴	743
気持ちの整理を手伝う	424
分かち合う・一緒に考える	340
話の整理を手伝う	267
有効な情報や知識を提供する	170
視野・思考・発想を広げる、緩める	154
自己/他者、社会への理解を深める	43

(2) つなぎ対応

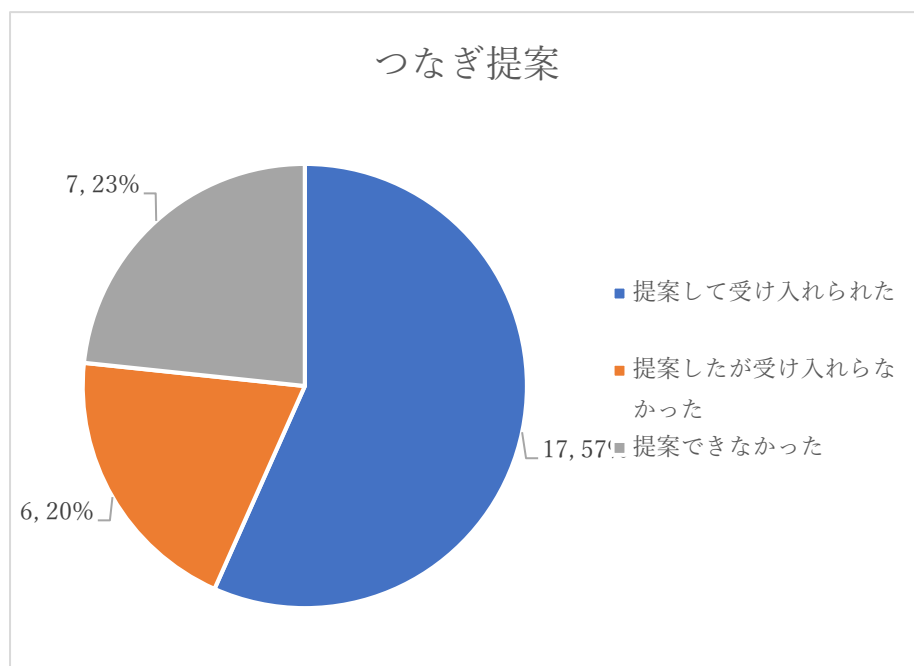
【つなぎ判断】 (n=227)

つなぎ支援の必要性を感じた相談は 30 件（全体の 13%）であった。



【つなぎ提案】（n=17）

つなぎ支援を提案して受け入れられた相談が 17 件（全体の 57%）あった

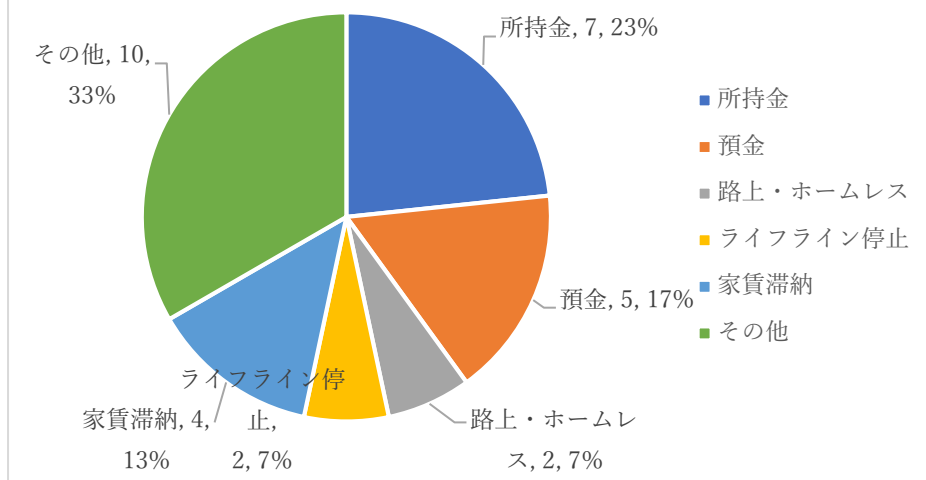


【折り返しが必要な背景】 n=30

折り返しが必要な相談のうち約 4 割はお金に関することであったが、生活困窮の事案が大多数であったといえる。

所持金	7
預金	5
路上・ホームレス	2
ライフライン停止	2
家賃滞納	4
その他	10

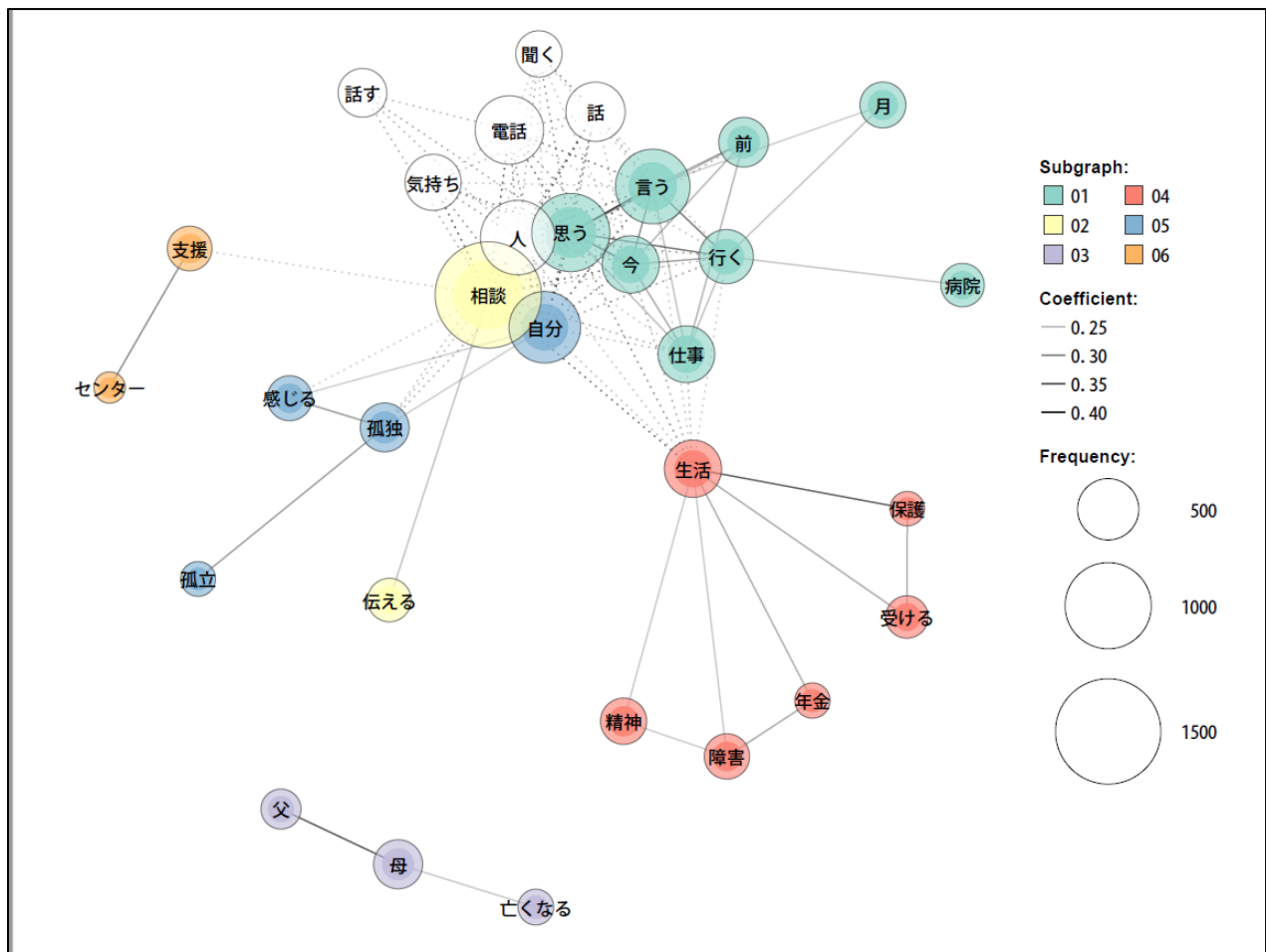
折り返しが必要な背景



(3) 主訴のテキストマイニング

相談員が記入した相談表の主訴についてテキストマイニング分析を行った。家族の死、障害や疾病の悩みなどが多かったことが推察される。

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
相談	1527	電話	626	気持ち	417	話す	313	感じる	266
思う	819	話	467	行く	388	精神	282	支援	262
言う	746	生活	435	前	326	聞く	281	伝える	248
人	740	今	434	母	317	月	277	病院	247
自分	685	仕事	428	孤独	315	障害	270	不安	245
抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
受ける	236	お金	208	悪い	192	親	167	良い	160
出る	235	関係	206	対応	187	亡くなる	166	連絡	160
家族	223	考える	203	年	180	傾聴	164	孤立	157
家	211	入院	199	夫	179	年金	161	通院	156
父	209	死ぬ	198	両親	177	利用	161	来る	156



(4) 孤独・孤立の背景

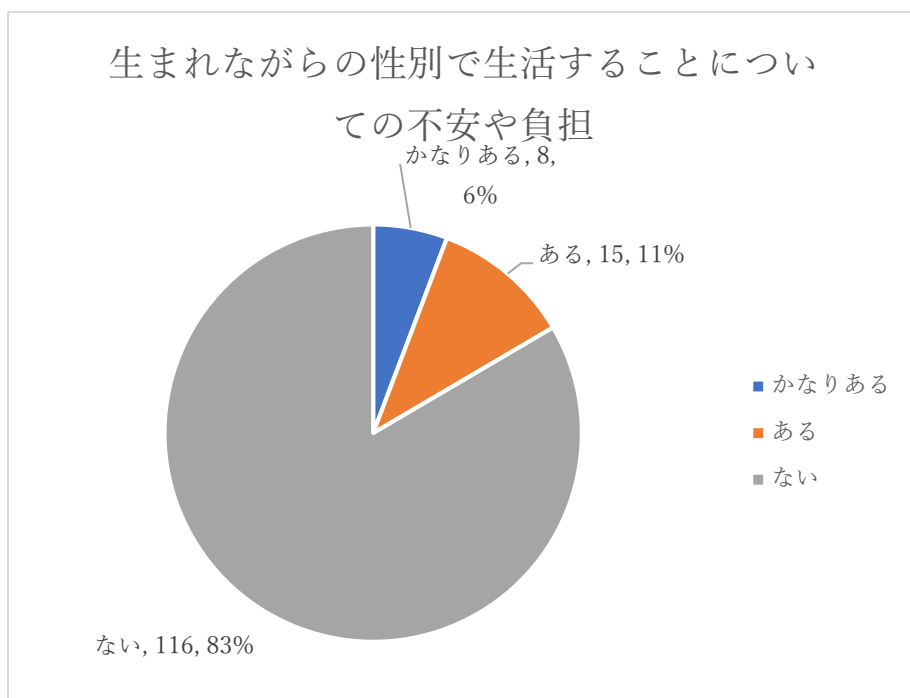
相談者が相談に至る背景について、社会的な要因と個人的な要因に分けて相談員がチェックできた内容を以下に集計した。

① 悩みの背景（社会的要因）

【セクシュアリティ・ジェンダー】

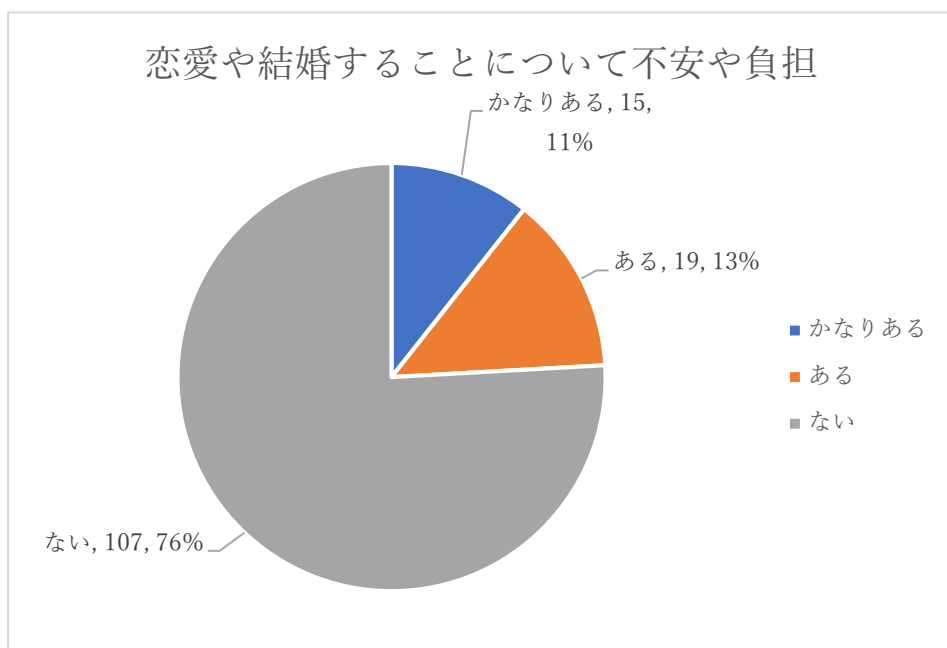
*性別 n=130

チェックできた相談者の中の19%が生まれながらの性別で生活することに負担や不安をいんでいる。



＊恋愛や結婚 n=141

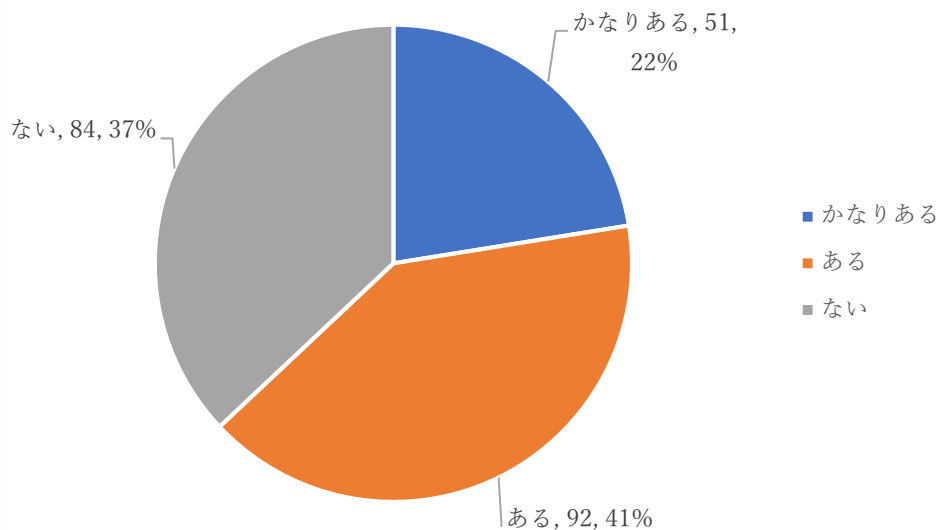
恋愛や結婚については約4人に一人が不安や負担である。



【経済的な悩み】 n=227

生活をするための収入について不安がないのは37%であり、かなり不安だという相談者は20%を超えている。5人にひとり以上である。

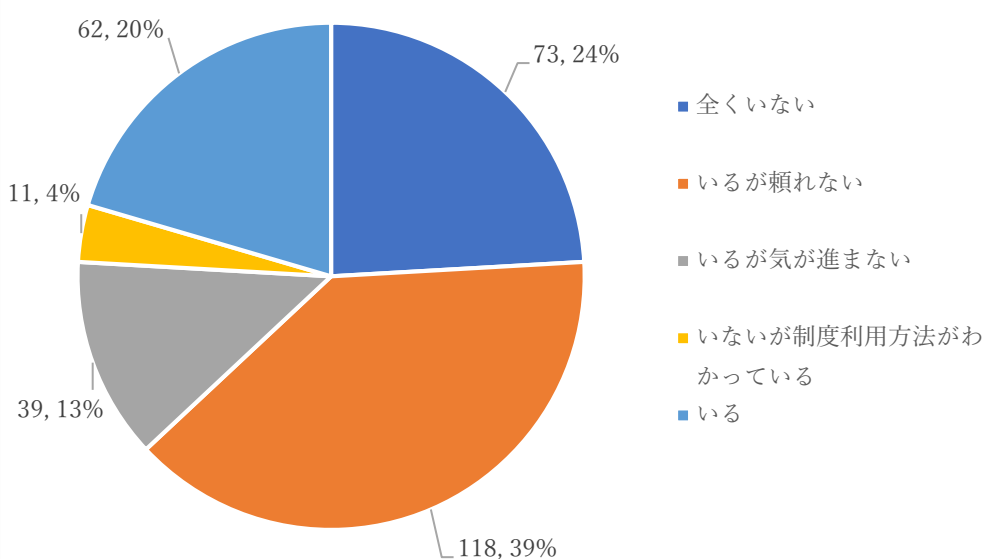
生活をするための収入を得ることについて不安や負担



【私的ケアネットワークについての悩み】 n=303

頼りになる人がいる人は5人に一人、全くいない人が4人に一人。いるけれど頼れないという人が39%と一番多い。理由はなんだろうか。

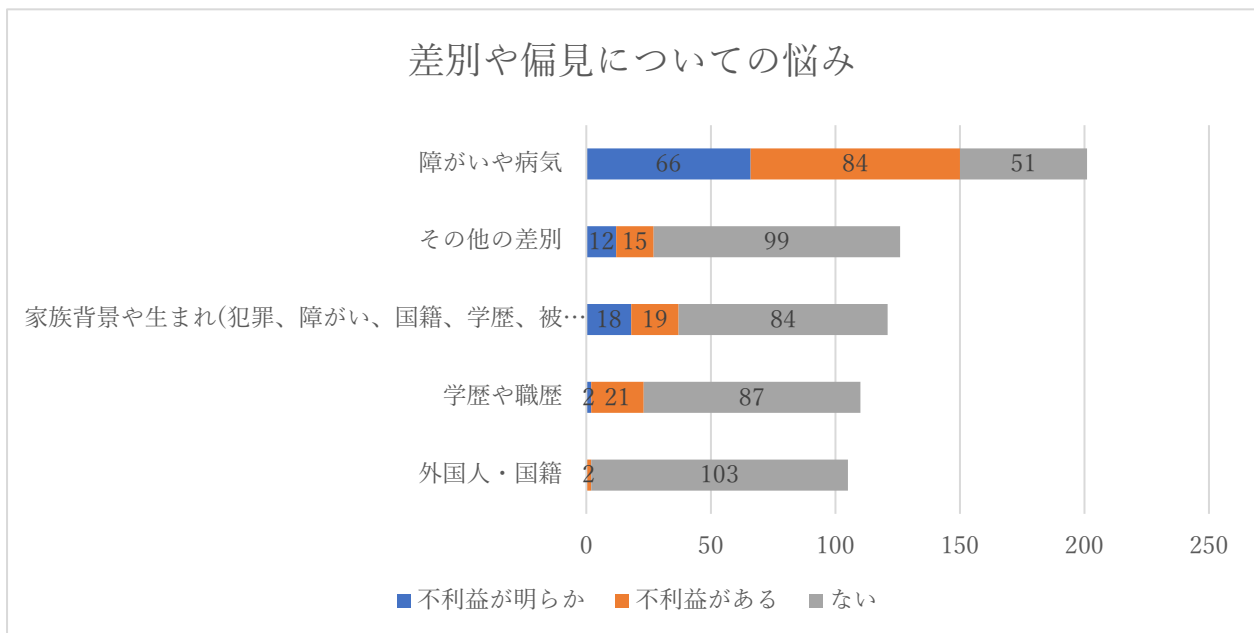
困った時やピンチの時に支えてくれる身近な人



全くいない	73
いるが頼れない	118
いるが気が進まない	39
いないが制度利用方法がわかっている	11
いる	62

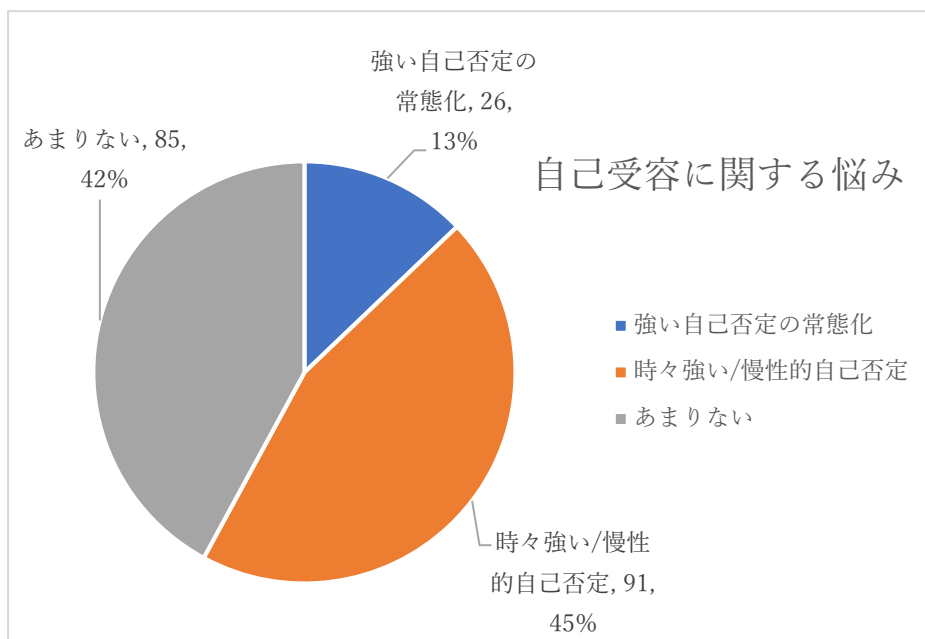
【差別や偏見についての悩み】複数回答

障害や病気についての差別や偏見についての悩みが一番多い。



【自己受容に関する悩み】 n=202

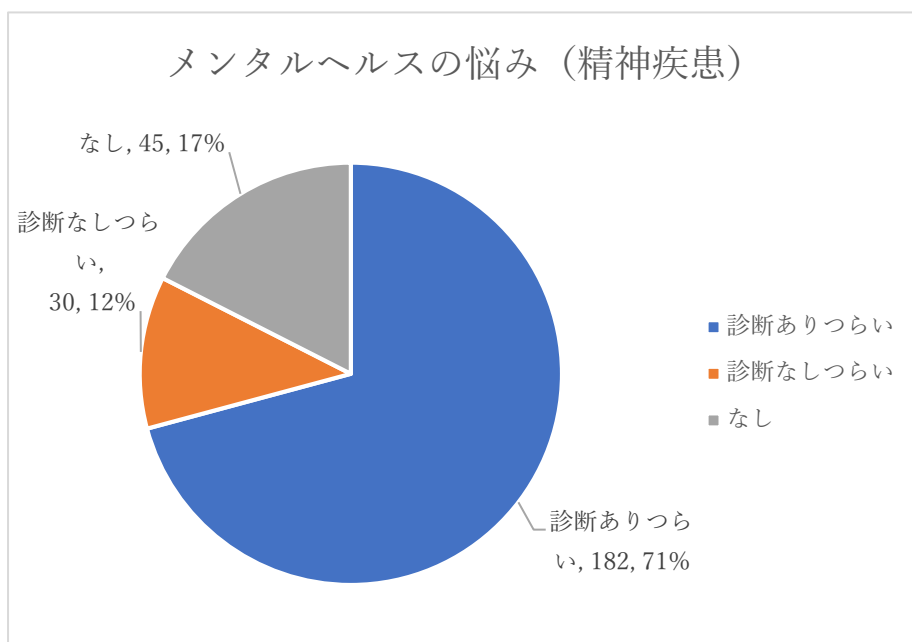
自分自身を否定しながら生きる、という相談者が約6割となる。



【メンタルヘルスの悩み】

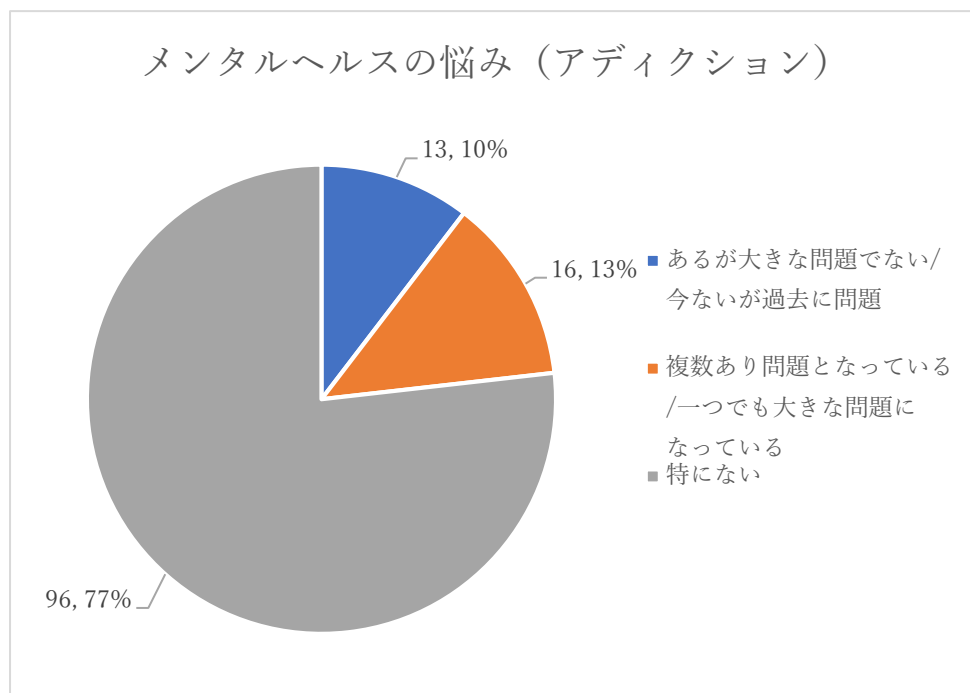
*精神疾患 n=257

精神疾患で診断がある方が7割となっている。診断がないものも含めれば82%である。



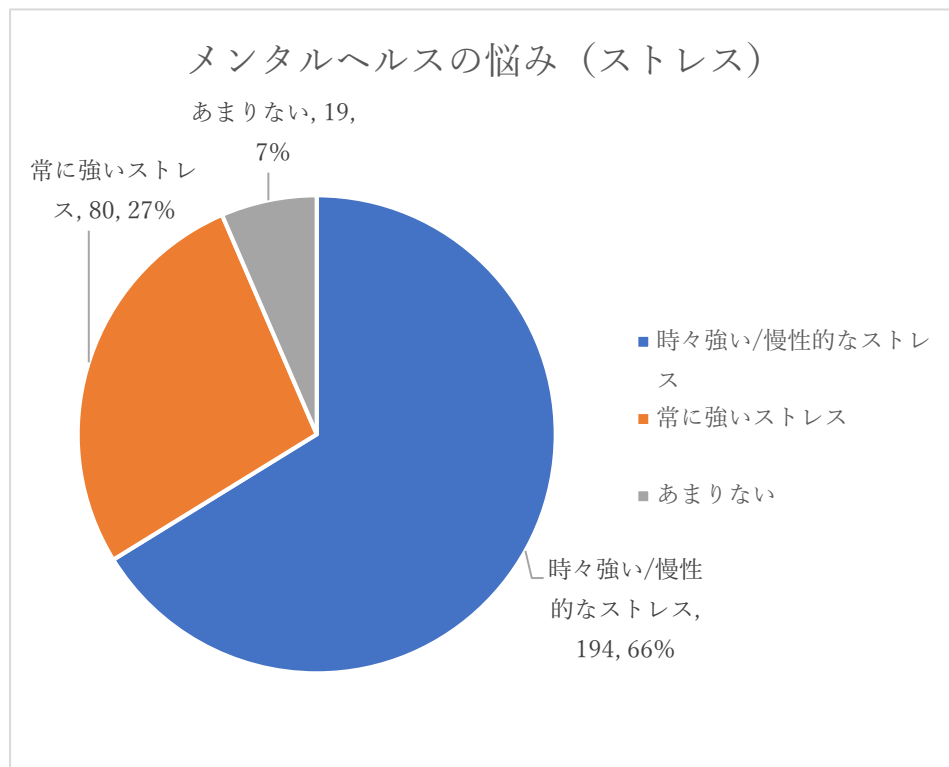
*アディクション n=125

複数（または単数）のアディクションを抱えて悩んでおられる方は13%であった



*ストレス n=293

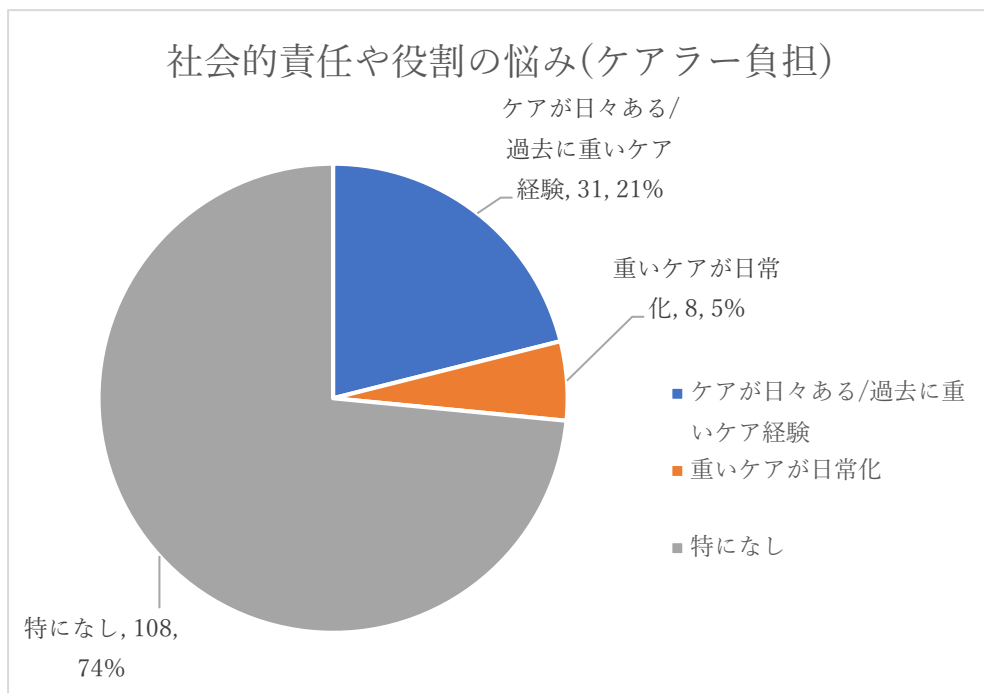
常に強いストレスがある方が27%、時々と合わせると93%もの相談者がストレスを抱えている



【社会的責任や役割の悩み】

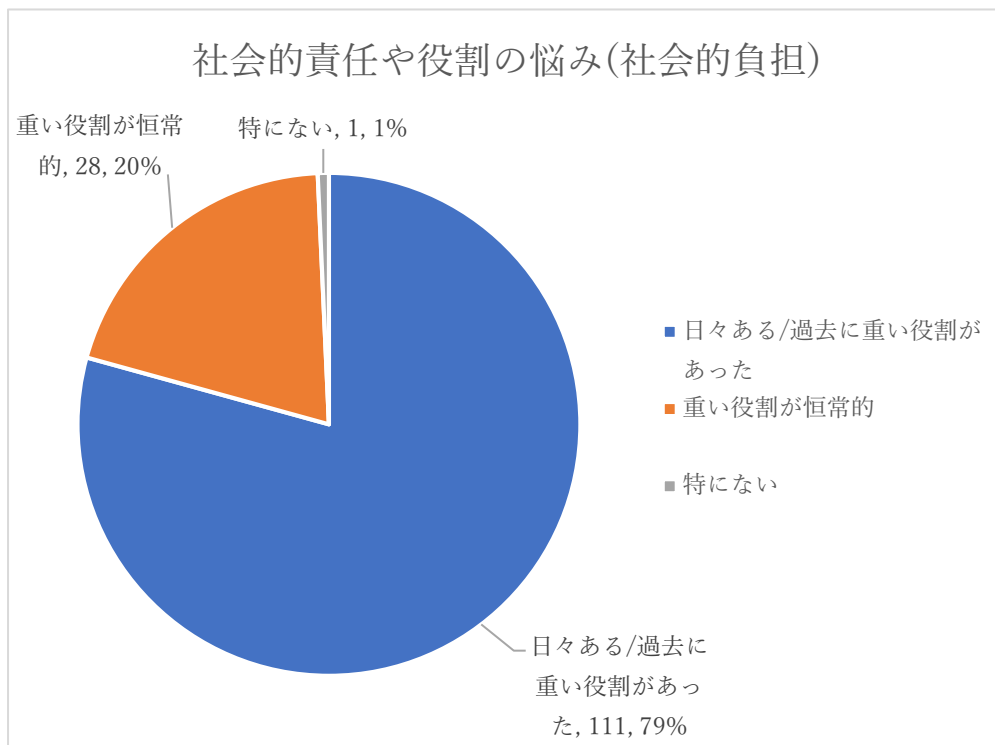
＊ケアラー負担 n=147

日常的にケアを担っている方が5%。体験がある方は21%である



＊社会的負担 n=140

99%、ほぼ全員が社会的役割が重い（重かった）と感じている

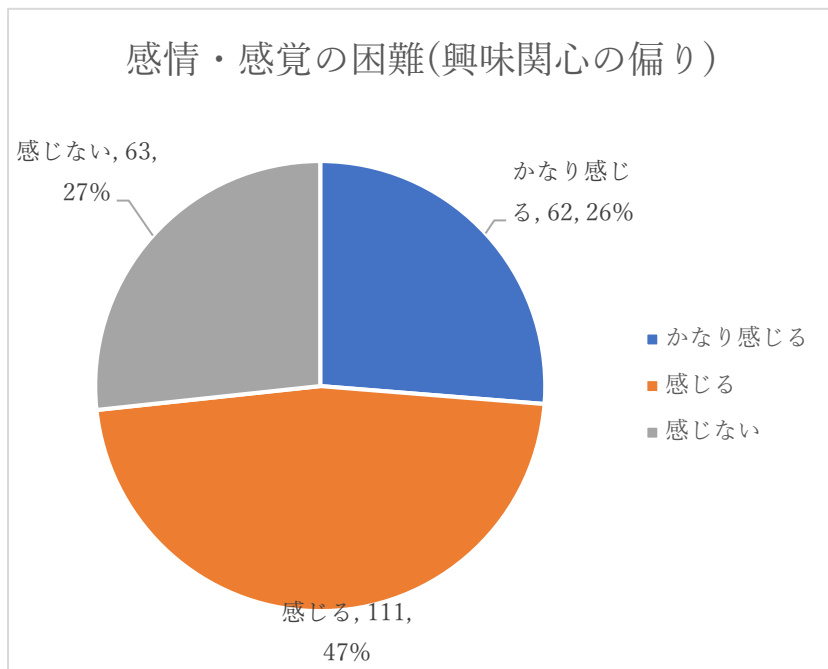


② 悩みの背景(個人的要因)

【感覚・感情の困難について】

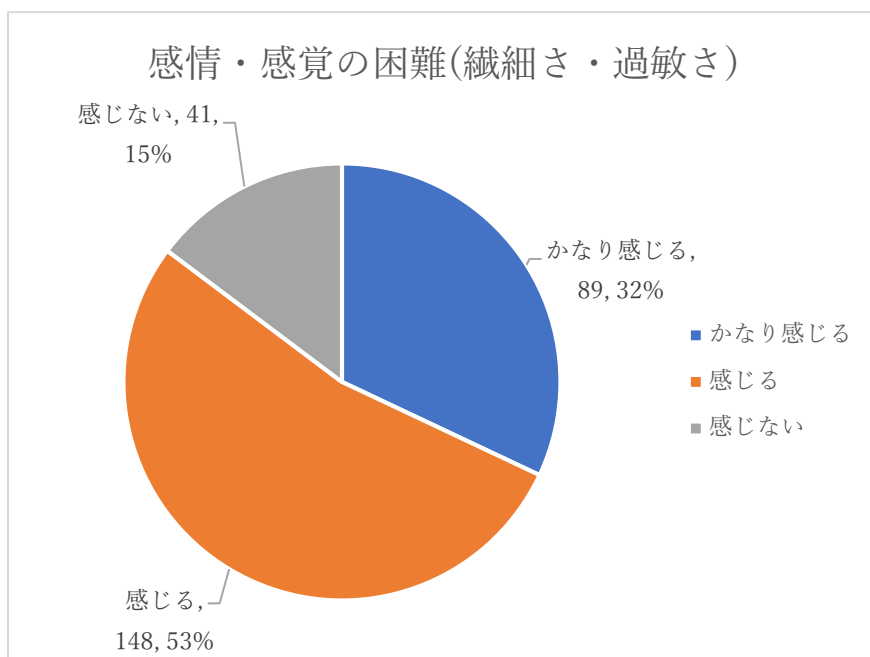
*興味関心の偏り n=236

73%の相談者が自身の興味関心に偏りがある（そのせいで生きづらい）と考えている



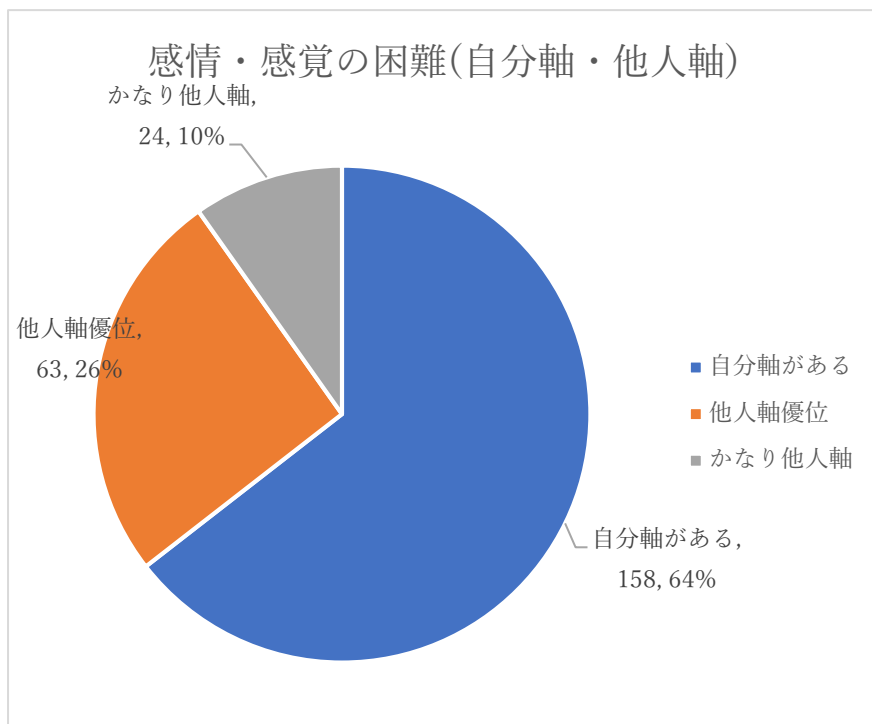
*繊細さ n=278

85%の方が、繊細さ・過敏であることに悩んでいる



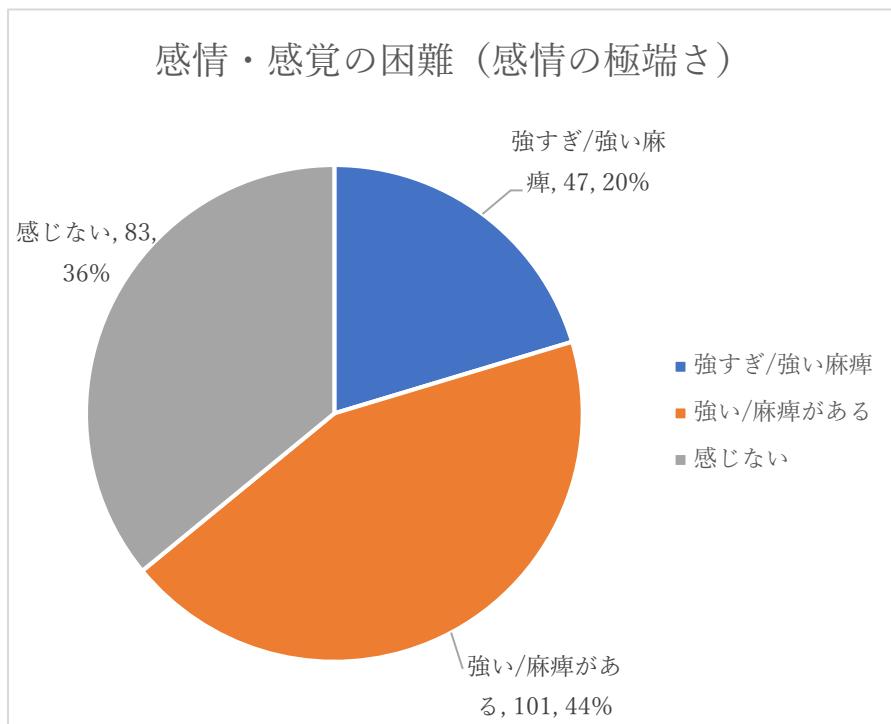
＊自分軸・他人軸 n=245

他人の意向に合わせて行動してしまうと考える相談者が36%であった



＊感情の極端さ n=231

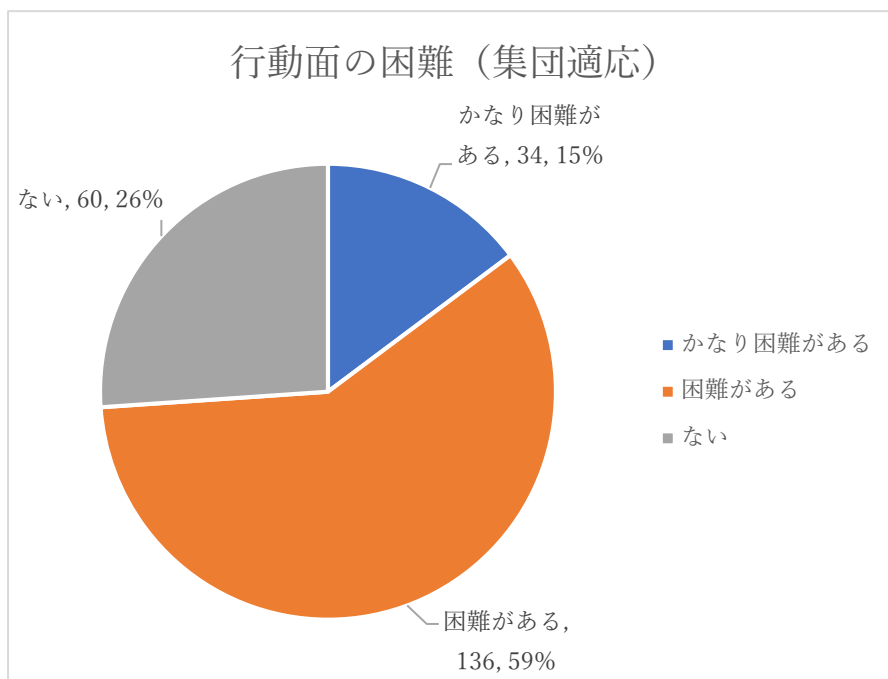
感情が麻痺したり、強過ぎたりすると感じている相談者が64%である



【行動面の困難について】

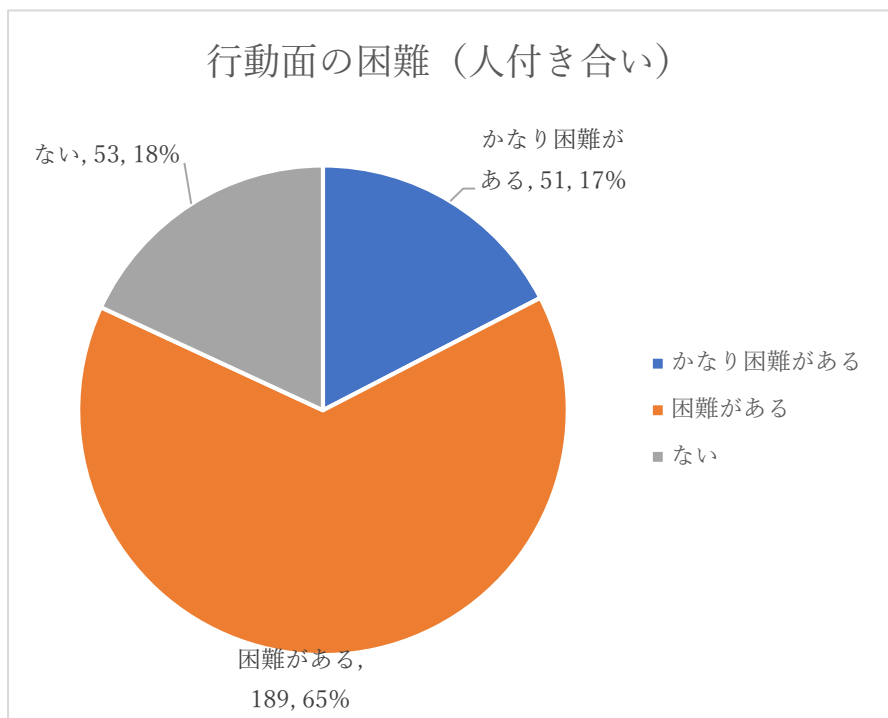
* 集団適応 n=230

集団行動が困難である相談者は約 3 分の 2 である



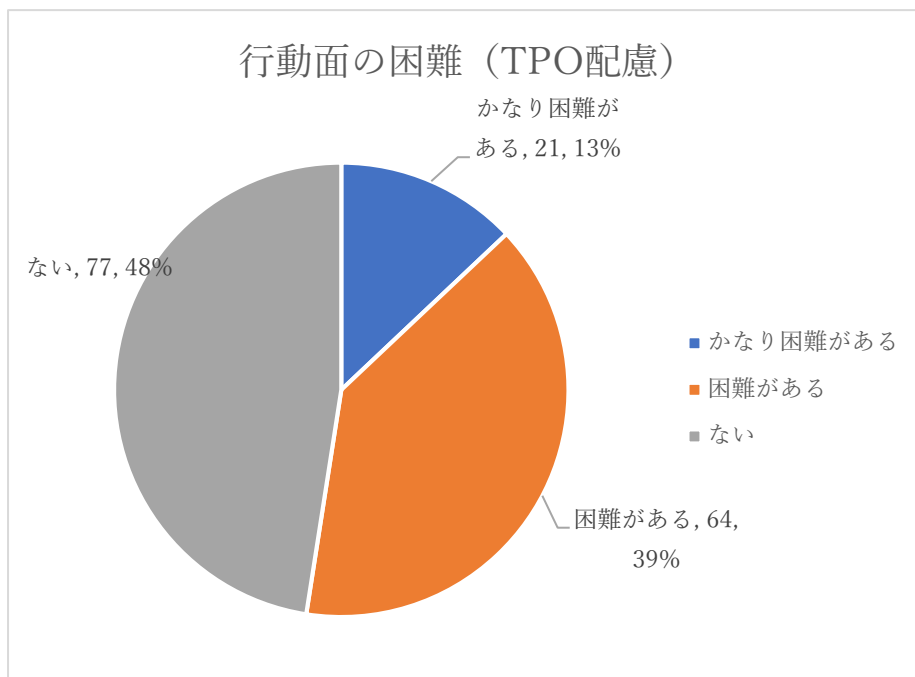
* 人付き合い n=293

人付き合いで困難がない人は 18 % である



*T P O 配慮 n=162

T P O 配慮に悩む相談者は約半数である



【成育経験の困難について】 n=173

生育経験に困難があったと考える相談者は6割を超えている。かなり困難があった方は2割である

