

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

【分科会 1 (第 3 回)】 議事次第

令和 4 年 9 月 1 日 (木)

16 : 00 ~ 17 : 00

(オンライン開催)

○ 「声を上げやすい・声をかけやすい社会」に向けた取組の在り方

1 開会

2 議題

(1) 経過説明

(2) 意見交換

・ 検討成果 (案)

(3) その他

3 閉会

分科会1 (第3回) プログラム

- 日 時 令和4年9月1日(木) 16:00~17:00
■開催方法 ズームを活用したオンラインミーティング
■プログラム

時間	項目	担当(進行)	資料
16:00~	経過説明/プログラムの説明	内閣官房	有(議事次第)
16:02~	配布資料の説明	あなたのいばしょ /新公益連盟	有
16:12~ (43分)	意見交換 ・検討成果(案)の意見聴取	同上 ・大西政策参与	無
16:55~	事務連絡	内閣官房	無

分科会1 「声を上げやすい・声をかけやすい社会」に向けた取組の在り方 これまでの検討成果

1 はじめに

孤独・孤立は、当事者個人の問題ではなく、社会環境の変化により当事者が孤独・孤立を感じざるを得ない状況に至ったものである。孤独・孤立は当事者の自助努力に委ねられるべき問題ではなく、現に当事者が悩みを家族や知人に相談できない場合があることも踏まえると、孤独・孤立は社会全体で対応しなければならない問題である。孤独・孤立は、人生のあらゆる場面で誰にでも起こりうるもので、自殺念慮や生活困窮など問題を抱えた当事者へ対処するだけでなく、そうした状態になる前に対応する「予防」の観点が重要である。こうしたことから、重点計画の基本方針「孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい社会とする」をテーマとして、支援を求める声を上げやすい・声を受け止める・声をかけやすい社会に向けて、孤独・孤立についての理解・意識や機運を社会全体で高めていくための取組の在り方を検討した。

2 検討の視点

検討にあたり、「孤独・孤立の実態把握に関する全国調査(令和3年)」による実態調査の結果(以下「実態調査結果」という。)より、以下の点に着目した。

・「相談相手がいる」と回答した者では、「孤独感がしばしばある・常にある」の回答比率が 2.9%と低い。また、「不安や悩みの相談相手がいる人の相談相手の種類」(複数回答)は、「家族・親族」が 93.0%、「友人・知人」が 63.2%と多く、次いで「職場の同僚・学校の先生等」が 22.5%である一方で、「行政機関(国や自治体)」が 4.3%、「NPO 等の民間団体・ボランティア団体」が 1.2%と少ない。

他方、「相談相手がいない」と回答した者では、「孤独感がしばしばある・常にある」の回答比率は 23.6%である(「相談相手がいる」と回答した者での回答比率(2.9%)の約8倍)。

以上より、孤独感がある者に対しては、相談相手がいることが重要であること、家族や友人など身近な者の相談相手としての役割が大きいこと、行政機関や NPO 等の一層の役割が求められることが示唆される。

・「孤独感がしばしばある・常にある」と回答した者のうち、現在、行政機関や NPO 等の民間団体から困りごとに対する支援(対価を直接支払うものを除く)を受けていない者の理由(複数回答)は、「支援が必要ではないため」が 60.5%と最も多く、その他には、多い順に、「支援の受け方がわからないため」が 23.3%、「支援が必要だが、我慢できる程度であるため」が 13.7%、「支援を受けるための手続きが面倒であるため」が 9.1%、「支援を受けるのが恥ずかしいと感じるため」及び「支援を受けると相手に負担をかけるため」がそれぞれ 4.2%となっている。

以上より、孤独感が高い者(「孤独感がしばしばある・常にある」と回答した者)のうち約4割の者は、本人が「支援が必要」と思っているにもかかわらず、実際には支援が届いていないことが示唆される。また、支援を受けていない他の理由からは、支援の受け方の分かりやすさや情報伝達、支援手続きの煩雑さの解消や軽減、支援を受けることを無理に我慢したり恥ずかしさや他者への迷惑を過度に意識したりしないようにするための環境づくりが求められることが示唆される。

上記を踏まえ、課題と対応策を3つの視点から検討することとした。

具体的には、「声を上げやすい・声をかけやすい」社会の実現を目指し、孤独・孤立についての理解・意識を浸透させつつ、

①制度を知らない層

－当事者が利用できる支援情報が届くようにする。

②制度は知っているが相談できない層

－支援を受けることを我慢したり、恥ずかしさや他者への迷惑を過度に意識しないようにする等の環境づくりに向けた取組により、相談がしやすい社会を目指す。

③相談者(相談を受ける人)になりうる層

－様々なステークホルダーを取り込み、機運醸成を図る。

には、どのように取り組むべきかを検討した。

3 現状と課題

①制度を知らない層

当事者や家族に必要な情報が届くようにする必要があり、制度や情報に触れる機会を増やす必要がある。

(関連する意見)

- ・海外にルーツを持つ子ども・若者、保護者は、言葉の壁があり、制度、情報へのアクセスが悪い。制度があることすら誰かが教えてくれなければ分からないという状況。
- ・窓口職員をはじめとした担い手の理解促進により、情報を提供出来るようになる等、相談のハードルが下がることもあるため、担い手に対する研修の充実や情報の整理が必要。

②制度は知っているが相談できない層

支援を受ける手続きなどをわかりやすくすることで、相談へのハードルを下げる。また、相手への迷惑や負担を気にすることや、遠慮や我慢をなくすことで、相談できる社会環境をつくる。

(関連する意見)

- ・行政ではなく民間団体がインフォーマルに相談を受けることで相談のハードルが下がることもある。行政と民間団体の連携が重要。
- ・相談のハードルを下げることに同時に、ハードルまで行き着けるような仲間づくりをどのようにしていくのかが、孤独・孤立対策全般の中で重要なテーマかと思う。相談がうまくできなかったような人たちが仲間をつくることによって、仲間を介して相談してくれるようになることもある。
- ・相談をする側・受ける側の両者に自己責任的な考えが強いが、気軽な関係性になることが相談のハードルが下がることにつながる。また、相談をする側・受ける側の関係性

構築に限らず、当事者同士の仲間をつくることで相談に行きつくケースもあり、仲間づくりは重要なテーマである。

③相談者(相談を受ける人)になりうる層

社会的理解や関心を高めたり、関われるタイミングやきっかけをつくることや、相談者になることをためらう人の弊害をなくす。

(関連する意見)

- ・相談者になりうる層については「なぜ関わりが薄いのか」という議論が必要ではないか。米国では小学校からボランティアに従事する機会が多く、活動自体が根付いている。幼少期の経験が乏しいことが課題であれば、そこに向けた対応策を考えてもよいのではないか。
- ・現実には、相談を受ける人はスキル・知識がある人ではなく、地域の人が多様な場づくりの中で相談を受ける人の層となることもある。

4 対策案

対策案については、速やかに取り組むことが基本であるが、中長期的に取り組むものも含め以下のようなことが考えられる。

① 制度を知らない層

- ・当事者や家族に必要な情報が届くようにするには、「プッシュ型」、「アウトリーチ型」で支援情報を届け、予防的な関わりを強化する(例:転入・転出、母子手帳交付、子どもの定期健診時等のアプローチで、相談支援情報の入った連絡先カードの配布等による情報提供等)。これらは、ライフステージごとにあり様々な言語での対応も考慮する。
- ・支援制度や相談先の情報サイトやワンストップのポータルサイト(チャットボット)等を公共機関等のホームページに掲載する。また、検索連動型広告や、ポスターによる発信を行う。加えて、③の孤独・孤立の理解者の養成を契機として、イベントやキャンペーン企画による周知により、効果的に取り組む。
- ・孤独・孤立対策強化月間・週間等の設定により、集中的な啓発活動に取り組む。
- ・学校や職場、自治体内研修により地域などで制度について学ぶ、周知する機会をつくる。

② 制度は知っているが相談できない層

- ・日常のなかで制度や相談機関と接する機会を増やす。相談対応の時間帯、曜日等の拡大とともに、制度活用の情報やチラシを公的機関以外にも常備する。
- ・制度申請の簡易化やオンライン化、自動ツールの導入などにより、手続きの負担感を減らす。
- ・相談してもいいと思えるような情報発信、広報に努める。加えて、③の孤独・孤立の理解者の養成を契機として、イベントやキャンペーン企画による周知により効果的に取り組む。

- ・孤独・孤立対策強化月間・週間等を設定し、集中的に取り組む。
- ・制度や相談機関の壁をなくす・減らすような広報、発信をする。制度を活用することは権利であるとの認識を周知する(例:アウティングを防ぐことや、職員が知識をアップデートしていることの積極的な情報発信や、「主訴がわからない＝どうしたらよいかわからない状態」の方でも相談をしてくださいという広告等)。
- ・行政よりも民間団体がインフォーマルに相談を受けることで相談のハードルが下がることから、行政と民間団体が連携を進める。

③相談者(相談を受ける人)になりうる層

- ・身近な実践者の事例を紹介する。
- ・孤独・孤立の理解者を増やす活動として、学校や職場、自治体内研修により地域などで制度について学ぶ、周知する機会をつくる、支え手になる方法を様々なライフステージで学ぶといった活動を実施。誰もが支え手になれるように、幼少期から経験を積み実践することが重要。
- ・「認知症サポーター養成(注)」を参考に、孤独・孤立の理解者を増やす活動として同養成講座のような仕組みを設ける。また、実態調査結果(孤独感の傾向等)を孤独・孤立に関する基礎知識として、この養成講座のカリキュラムを通じて学習する仕組みとすることに留意する。

この受講者へPRバッチや悩みの相談先を記載したカードの配布等により、上記①②のような方々への支援に資する。

(注) 2005年開始、サポーター1,380万人(2022年3月末時点)。全国統一のテキストによる90分程度の講座を受講しサポーターの証としてオレンジリングが配布される。

地域住民、警察官、消防士、各種運転手、鉄道員、各商店主、店員、銀行員、小・中・高生、老人クラブ会員、家族の会会員、民生児童委員、マンション管理人、宅配人、郵便配達員、自動車修理工、ごみ収集職員等がサポーターになっている。

- ・既存の制度(ゲートキーパー等)を活かした取組を推進する。

④その他

上記①～③を取組むにあたり、こうした対応の前提として、「①制度を知らない層」や「②制度は知っているが相談できない層」に関わる支援情報を届ける立場にある者(「プッシュ型」、「アウトリーチ型」で支援情報を届ける者)や、「③相談者(相談を受ける人)になりうる層」において、以下のような実態調査結果を孤独・孤立に関する基礎知識として備えておくことが必要と考えられる。

○男女別・年齢階級別の孤独感

孤独感が「しばしばある・常にある」と回答した人の割合は、男性全体では4.9%、女性全体では4.1%となっている。年齢階級別にみると、男女ともに30歳代が最も高くなっている(男性8.3%、女性7.3%)。

○現在の孤独感に至る前に経験した出来事

孤独感が「たまにある」、「時々ある」、「しばしばある・常にある」と回答した人がその状況に至る前に経験した出来事をみると、「一人暮らし」、「転校・転職・離職・退職（失業を除く）」、「家族との死別」、「心身の重大なトラブル（病気・怪我等）」、「人間関係による重大なトラブル（いじめ・ハラスメント等を含む）」を選択した人が多い。

そのほか、

- ・地方における孤独・孤立対策の好事例を把握し、地方版官民連携プラットフォームを活用して好事例の構築を図り、全国への普及を進める。
 - ・地方での取組の推進には、自治体の幹部を含めた理解促進が重要。
- といったことにも留意する。

5 おわりに

声を上げやすい・声を受け止める・声をかけやすい社会に向けて、3つの視点から課題と対応策の検討を重ねた。その結果、対応策として、①制度を知らない層は、「プッシュ型」、「アウトリーチ型」の情報提供や啓発活動、②制度は知っているが相談できない層は、相談対応の拡大・オンライン化や啓発活動、③相談者（相談を受ける人）になりうる層は、実践者の事例紹介や各セクターとの連動、相談者になりうる層の育成等が有効ではないかと考えた。

これらの対応策については、広く官民が連携して取り組むことが必要である。また、③相談者になりうる層の育成を基盤にして、「孤独・孤立の理解者の増加・育成」のためのイベントやキャンペーン企画などによる啓発活動を「孤独・孤立対策強化月間等」に集中的に取り組むことが効果的である。

分科会1としては、上記の取組の進捗を確認しながら、孤独・孤立の社会環境の変化や実態を把握しつつ、さらに検討を行っていく。

なお、「プッシュ型」、「アウトリーチ型」の支援については、分科会2、分科会3の議論とも連携しながら検討をしていくこととしたい。

分科会1について

分科会1「声を上げやすい・声をかけやすい社会」に向けた取組の在り方」

重点計画の基本方針「孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい社会とする」をテーマとして、支援を求める声を上げやすい・声を受け止める・声をかけやすい社会に向けて、孤独・孤立についての理解・意識や機運を社会全体で高めていくための取組の在り方を検討。

幹事団体

特定非営利活動法人 あなたのいばしょ(SNS 相談コンソーシアム)

特定非営利活動法人 新公益連盟

目標

「声を上げやすい・声をかけやすい」社会の実現を目指し、孤独・孤立についての理解・意識を浸透させつつ、

- ①制度を知らない層: 当事者が利用できる支援情報が届くようにする。
- ②制度は知っているが相談できない層: スティグマの解消に向けた取組により、相談がしやすい社会を目指す。
- ③相談者(相談を受ける人)になりうる層: 様々なステークホルダーを取り込み、機運醸成を図る。

分科会 1

「対象と目標と対策」

対象	目指すもの	考えられる対策等(例)
①制度を知らない層	必要な情報が届くようにする	「プッシュ型」で支援情報を届ける 例：転入・転出時のアプローチ 例：母子手帳交付対象者への情報提供
	制度や情報に触れる機会を増やす	AC広告、検索運動型広告等の広告を出す ・イベント、キャンペーンによる周知
		ワンストップのポータルサイト(チャットボット)等を公共機関等のHPIに掲載する
		学校や職場、地域などで制度について学ぶ、周知する機会を作る
②制度は知っているが相談できない層	相談へのハードルを下げる ・支援を受ける手続きなどをわかりやすくする	・相談対応の時間帯、曜日等の拡大 ・統一ダイヤルの構築 ・制度申請の簡易化やオンライン化、自動ツールの導入など
	相談できる社会環境をつくる ・相手への迷惑や負担を気にすること、遠慮や我慢をなくす	相談をしてもいいと思えるような情報発信、広報 ・イベント、キャンペーンによる周知 ・制度活用の情報やチラシを公的機関以外にも常備
		日常のなかで制度や相談機関と接する機会を増やす ・制度活用の情報やチラシを公的機関以外にも常備
		制度や相談機関のスティグマをなくす・減らすような広報、発信 ・メッセージ ・制度を活用することは権利であるとの認識の周知
③相談者(相談を受ける人)になる層	社会的理解や関心を高める	AC広告等の広告を出す
	関われるタイミングやきっかけを作る	学校や職場、地域などで制度について学ぶ、周知する機会を作る、支え手になる方法を学ぶ、周知する機会をつくる ・イベント、キャンペーンによる周知
	相談者になることをためらう人の弊害をなくす	身近な実践者の事例の紹介
		・孤独・孤立の理解者を増やすサポーター養成講座のような仕組みの検討 ・上記のサポーターからステップアップする研修の検討 ・ゲートキーパー等既存の研修の充実

分科会1（第1回／第2回）意見交換における主な意見
(R4.6.27／R4.7.21)

(参考資料3)

対象	目指すもの	第1回 各分野の意見（概略）
① 制度を知らない層	a必要な情報が届くようにする b制度や情報に触れる機会を増やす	<p>(子育て支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政のポピュレーションアプローチで全数把握をされていて、保健師が全戸訪問に行き、このお母さんは大変そうだというときに、こういうもの(支援策)があって、情報提供がすごく細やかにされていると、気軽に来てもらえハードルが低く利用につながっていくこともある。 <p>(外国人支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外にルーツを持つ子供・若者、保護者は、言葉の壁があり制度、情報へのアクセスが悪い。情報が取れず、制度があることすら誰かが教えてくれなければ分からないという状況。また、声を上げようにも日本語で上げること等、それが支援する側に届くまでのハードルがほかのマイノリティーより高い。 <p>(政策推進／人材養成)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ポピュレーションアプローチをするには行政との連携が必須であり、当団体を例に有志の首長が例えばモデル事業や、もしくは法律に位置づけにくいものなら首長がかけ合って条例化することでNPOが活動しやすい基盤をつくれる。ポピュレーション戦略で一般に知ってもらうには電通や博報堂などの分野だが、NPOには苦手分野であるため、国や自治体と連携してAC広告へ載せるなどの手法もある。また一番良いのはキャンペーン化。認知症サポーターのようなテキスト化で全国展開すると、各地域で自ずと進んでいく。 <p>(自治体)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・役所には情報をキャッチアップするために窓口職員への教育/研修が必要と考える。東京都足立区の取組を参考に「つなぐシート」を導入している。最初に情報をキャッチした職員が「他の窓口へつなぐ必要がある」と思った場合、個人情報取り扱いの注意事項を説明し、署名いただいた上で、次の部署へつないでいる。同時に、職員が話を聞いて「支援が必要」と気づくことが必要であるため、「相談チャート」を作ってカウンター内側に設置し、いつでも見られるようにしている。 ・保険料納付のチラシ等に相談支援の告知を入れる等もしている。
② 相談できない層	a相談へのハードルを下げる ・支援を受ける手続きなどをわかりやすくする b相談できる社会環境をつくる ・相手への迷惑や負担を気にすること、遠慮や我慢をなくす	<p>(性的指向・性自認)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・制度を一度使ったが、それで安心感を感じられなかったので使うことをやめたという人が当事者にとっても多い。日本ではそもそもカミングアウト自体が難しい。相談すると、どうしても強制カミングアウト状態になってしまう。 ・窓口の方が、アウトティングを防ぐことや、知識をアップデートしていることを積極的に情報発信してもらえれば、安心して相談できるのではないか。 <p>(子育て支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者と支援者は弱音を吐ける関係性が必要であることを考えると、行政よりも民間のインフォーマルな立場の方々のほうが、非常にハードルを下げられると思っている。インフォーマルな部分を連携して進めていくことがすごく重要。 ・支援というと、非常に困難な人とか、できない人が使うものという捉え方がどうしてもあったり、何となく子育ては家庭でやるのが当たり前みたいな認識がどうしても強くて、そういったところに対してハードルを感じてしまう。 <p>(自治体)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談のハードルを下げることを重要と考えており、「主訴がわからない＝どうしたらよいかわからない状態でも相談してください」という広告をしている。 <p>(生活困窮支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハードルを下げることに同時に、ハードルまで行き着けるような仲間づくりをどのようにしていくのかというのは、孤独・孤立対策全般の中でのテーマなのかと思う。非常に困窮していて、相談がうまくできなかったような人たちが仲間をつくることによって、仲間を介して相談してくれるようになってくる。
③ 相談者になりうる層	a社会的理解や関心を高める b関われるタイミングやきっかけを作る c相談者になることをためらう人の弊害をなくす	<p>(食支援)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談者になりうる層については「なぜ関わりが薄いのか」という議論が必要ではないか。米国では小学校からボランティアに従事する機会が多く、活動自体が根付いているため、幼少期の経験が乏しいことが課題であれば、そこに向けた対応策を考えてもよいのではないか。
その他	孤独・孤立の支援制度、相談窓口等	<ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチだとヘルパー派遣のような、生活保護世帯でなければ有料ですというようなものが多いので、そうすると、金銭的なところも大きなハードルになってしまう。 ・米国ではドラマやバラエティでLGBTQについて言及する場合、どのようなアプローチが望ましいかを民間団体からテレビ局へ申し入れている。その結果、番組の最後に問い合わせ窓口を載せる等、当事者へ情報を届けるための対応をしている。PF内で取り組むことと、外部機関へ依頼することと分けて考えても良いのではないか。 ・制度を知らない層の中に自分の課題が整理、もしくは認知されていない層が子ども宅食で多く、恐らくそこはポピュレーションアプローチで情報を取っても、そもそも自分に課題があるとは認識していないので、反応すらない。そもそも課題整理から一緒にやらなければいけない層がある。 ・支援者とどうつながるかということの話が中心になるとは思いますが、つながりが必要な人同士をどうつなげていくかということも必要。

分科会1（第1回／第2回）意見交換における主な意見
(R4. 6. 27／R4. 7. 21)

(参考資料3)

対象	目指すもの	第2回 各分野の意見(概略)
① 知らない層	a必要な情報が届くようにする b制度や情報に触れる機会を増やす	
② 知らない層 知ってき	a相談へのハードルを下げる ・支援を受ける手続きなどをわかりやすくする b相談できる社会環境をつくる ・相手への迷惑や負担を気にすること、遠慮や我慢をなくす	(子育て支援) ・相談をする側もそうだし、相談を受ける側も何となく自己責任的な考え方は非常に強く、おせっかいのようなものは本当はもっと自由でもっとたくさんあったほうがきっと生きやすい世の中になるはずで、おせっかいを頼む側も遠慮があったり、頼んではいけない空気があるし、する側もしてはいけないみたいな、踏み込んではいけないみたいな感じがどこかにあると思っている。当団体の例でいえばよりボランティアで、先輩ママとして新米ママを気楽に助けに行くというのはちょっと違い、友達になるみたいな、結果的に助けにもなるみたいなことが組織的にできるのではないかと考えている。古い言葉でもあるので、本当におせっかいという言葉がいいのかどうか分かりませんが、意味としてはおせっかいするのでもされるのでも全然もっとあっていいし、もっと気軽にできませんかみたいな空気ができる、相談もしやすいしされやすいのではと思った。
③ 相談者(相談を受ける人)になりうる	a社会的理解や関心を高める b関われるタイミングやきっかけを作る c相談者になることをためらう人の弊害をなくす	(児童虐待・子どもの貧困) ・AC広告とかキャンペーンの内容は重要に思っており、相談を受ける人に限って言えば、支援者側の知見、相談の具体的な支援内容をまとめて、こういう人にはこういう働きかけ、声かけの仕方がいいですよみたいな形だったりとか、その次のアクション、こういう人にはどのようにつなげたらいいのかなという支援の方法みたいなものを啓発するみたいな内容だったらすごく効果的なのではないか。 (食支援) ・相談者としていろいろなスキルを持っているとか、あるいはいろいろな訓練を受けている人たちではなく、現実には地域のいろいろな人たちが実際に相談の受け手となって、そういう人たちが多層的なネットワークの中で、しかも地域行政とつながっている。そういう形で非常に面白いフロントエンドになり得る。そういった視点から相談者になり得る人の層を考えていく必要もあるのではないか。 (性的指向・性自認) ・教育現場で先生方に使っていただけるハンドブックの作成や、キャリア支援者の皆様に対して無償で御提供できる自学教材の作成などを行っている。そうした情報提供を通して、私もここまでだったら知っているし、支援もできるのではないかとこのことを既に支援の現場にいらっしゃる方々に感じていただけるような取組をしていけたらと思っている。 (NPO支援機関) 企業のボランティア、教員を退職された方などがよくNPOで活動したいと相談に来られ。そうした方たちが十分に力を発揮して相談者であったり支援者になっていただくためにも、一つはボランティア養成講座のような、適切に知識をつけて期待される役割をお互いに理解して、この方はどういう方なのかと団体側が理解するような機会をしっかりと設けることと、養成講座のようなものが終わった後の実際の活動に入る場面でのコーディネーターの役割もすごく大事だと思っている。小さい団体ではボランティアコーディネーターを置いていないところもすごく多いかと思ひ、受入れに慣れていないがゆえに、せっかく来てくださった相談者になり得たかもしれない方が去っていくという状況もよく起こっているの、そうした面でも両方からコーディネーター養成講座の整備をして受け入れることが大事かと思っている。
その他	孤独・孤立の支援制度、相談窓口等	・一言に相談といっても専門的な情報提供や、アドバイス、制度の紹介だったり説明ができるのか、あとは傾聴メインで、不安な気持ち、つらい気持ちを聞いてほしいとか、ただ愚痴を聞いてほしいとか、専門性がある相談窓口もあると思っている。あとは具体的に制度を使うためのつなぎをする。そのためにどれから、まず悩みを聞いて課題整理、優先順位をつけて、その一番トップのものから、これをするにはこの制度を使って、そのためにはこういう書類を取り寄せたりとか、調べものをする必要があったりとか、電話で窓口に行きたくて、使った方がいいとか、使うためのタスクの実行支援までしてくれる相談窓口があったり、たくさんあると思うのですが、これらを整理して、この相談窓口はこういうことができますよみたいなことをデータにすれば、当事者も、支援者側としても、あそこはこういうところができるからあそこにつなごうとかができるのではないかと強く思っている。 ・広告やキャンペーンをするときは、本当に検討プロセスの中で当事者を傷つけるものではないのかとか、どういう行動を目的にこのキャッチコピーにしているのかとか、そのキャッチコピーで本当に達成できるのかというこの検討を、当事者にたくさん意見を聞きながらしてもらえたらうれしい。 ・ゲートキーパーの支援をする中でも線引きが難しく、全て抱え込んでつらくなってしまっている人たちがたくさんいる。その中で専門家につなぎたくても、支援のつなぎをしてもらいたいが傾聴だけして下さる専門家につないでしまっ、これしかやってもらえなかったというような悩みを改めて持って帰ってきてくれるゲートキーパーもいたりするので、各支援機関が何をしてくれるのかということを具体的に示すとともに、そこに対応するスタッフの方がそれができるための研修を受けて、それぞれレベルアップしていくことも重要ではないかと考えている。 ・例えば相談を受けた団体が、この相談はうちの団体ではなかったなというときに十分な回答ができなかったり、受けたものどこにつないであげたらいいか分からなくてそこで止まってしまつてつながりが切れてしまうようなときに、相談して下さった側も受けた側も少し「もやっ」としたものが残って、不信感のようなものが起きることがよくあるかと思っている。地域の民間の資源であったり、行政の資源であったり、どんな支援がどこにあって、どんなことであったら受け入れられるのか、どこがつなぎ先になり得るのかを、受ける側も相談する側も見えるようにしていきたいと思っている。