

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

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

令和4年10月7日

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る、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、母子健康手帳の交付、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）。当事者や家族が必要とする情報を必要なタイミングで周知する。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、また住民参加型の地域活動や、ボランティア活動などにより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事業(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) 認知症に関する正しい知識と理解を持ち、地域や職域で認知症の人や家族に対して、できる範囲での手助けをする「認知症サポーター」を養成する事業。2005年に開始され、これまでに1,391万人が受講している(令和4年6月末現在)。自治体による地域住民向けの講座のほか、団体や企業による職域での養成も行われている。

- ・既存の取組を推進するとともに、ゲートキーパーの更なる養成・支援の充実を行う。
- ・養成をされた様々な人たちが活躍できる場を設けるとともに、気持ちを保ち活動をつづけられるためのコーディネーターやサポートをする(支援者を支援する)体制を整備する。

④その他

上記①～③に取り組むにあたり、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。

なお、こうした基礎知識は、当事者にアプローチすることが多い教職員や、専門職種の養成課程のプログラムなどに設けることで、理解を深めることが期待できる。

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、対策案として、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。

これらの対策案については、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。