孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム
分科会３：「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」
中間整理概要①

令和5年３月16日

１．はじめに

「孤独・孤立対策の重点計画」（R3.12.28）の基本方針(1)(2)を踏まえ、**"相談支援に係る実務的な相互連携の在り方"**をテーマとして、**ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制**や**地域で「相談」と「支援」をつなぐための各主体の連携等**を検討。

（※方針(1)：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
方針(2)：状況に合わせた切れ目のない相談支援につなげる）

２．検討の視点

孤独・孤立に関する悩みは複雑化・多様化。相談窓口も分野やエリアに応じた様々なものが存在。各主体のみでは対応に限界。
様々な相談窓口があるが故に相談を諦めてしまうケースも。

⇒**相談窓口体制や相談と支援をつなぐ体制の整備を推進。関係団体の連携を強化し、もって悩んでいる方々に各種支援策が着実に行き届くようにする。**

３．試行事業の実施

①目的

分かりやすい番号で入口を統一しつつ、あらゆる困りごとを一元的に受付。一つの大きなまとまりとして相談対応。必要に応じ、支援制度や地域の支援機関につなぐ。その在り方を実践的試行を通じて検討。

②意義

団体の専門性等による違いを尊重しつつ、共有できる知識や技術を高める。
⇒孤独・孤立に関わる支援の裾野の拡大。
⇒全体の相談対応の能力の底上げ。

③概要

- 統一番号を設定＃9999
- 音声ガイダンスにより、利用者が分野を選択し、分野ごとの相談窓口につなげる。
- 共通の相談記録票、基本方針を作成。
- つなぎ支援コーディネーターを配置し、つなぎ支援が必要な事案が発生した場合等に協議、調整。
- ４回に渡って、実施方法等を変更しつつ試行。期間中は24時間体制。
- SNSで話したい人のために専用のチャットボットで案内。

４．試行事業の成果、課題と対応案等

①成果

- **ワンストップの総合的な相談支援体制構築の素地を構築。全国各地の相談支援機関間の関係作りに貢献。**
- 孤独・孤立という幅広い相談に、つなぎ支援コーディネーターを含めチームで対応。
- **孤独・孤立の相談に対する対応方法等の共通認識や技術の向上。**
- 既存のダイヤルに相談していない新たな相談者にも対応。年末年始を除き、高い応答率で対応。
- 孤独・孤立の相談者の傾向の把握。

②課題と対応策

- **早期からのより広範な周知**(予め時期を決め、特定の期間に定期的に実施等)
- **相談体制の適切な強化**（定期的な実施、必要度の高い時間帯に重点）
- **つなぎ支援コーディネーターの育成・確保**（より多くの団体の参加、コーディネーターによる交流、情報交換）
- **相談支援にあたる人材の育成**（孤独・孤立に関する相談について実践を踏まえた情報共有等）
- **緊急対応が必要でない相談者の居場所の確保**（ピアサポートの推進やデジタル技術を用いたつながりの場の検討）
- **若年層への対応**（30代以下の相談は３割以下、広報活動の工夫、ＳＮＳや音声チャットなどの実施など）

③その他

- 音声ガイドは孤独・孤立での悩みに集約しつつも、一定の専門分野の回線も設けて実施することが望ましい
- 公的相談支援機関、公的相談ダイヤルとの連携を強化
- 中長期的により覚えやすい３桁番号導入の検討

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム
分科会３：「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」
中間整理概要②

令和5年３月16日

５．相談支援の実務的な相互連携に向けて

○ 相談から支援につなぐ実践に課題。各相談機関と支援機関との、相談期間に関わらない、情報交換・交流が必要。
○ **地方における官民連携プラットフォームにおける社会資源情報の整理・共有**、地方における孤独・孤立相談窓口との連携。
○ 個別の情報共有をスムーズにする観点から、要対協のような仕組みの創設。
○ 支援制度や相談先の広報も積極的に実施。

６．おわりに

○ 今後さらに、**地域で「相談」と「支援」をつなぐための各主体の連携等**についての検討を深める。
○ **「ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制」**については、今後の試行の成果や稼働を踏まえつつ、本格実施に向けた環境を整備。
○ 中長期的には、地方における支援機関間の連携や相談窓口の進展の状況を踏まえつつ、**#9999から各地方の相談窓口につなぎ、国は地方が対応にしにくい時間帯や相談が集中する特定の期間、専門分野の相談等に重点をおく体制について検討。**

(参考)孤独・孤立相談ダイヤル試行事業の概要

第１期の状況(7/7～7/14)

○ **呼出件数**:**14,678件**、**接続完了**:**3,823件**、**応答率:26.0%**
○ **利用者が選択できる分野**は８、以下の順に多かった。
①孤独・孤立での悩み ②死にたいほどつらい気持ち ③生活困窮
○ つなぎに関して調整した深刻な相談対応：38件
○ 相談者の年代（推定）は、中高年の利用が８割。
○ 相談の類型は、心の病気や不調、自分の悩みを話せる場所がない、暮らし・お金、家庭や家族、同居人との関係、死にたい・消えたい気持ちの順に多かった。

第２期の状況(8/30～9/6)

○ **呼出件数**：**10,353件**、**接続完了**：**1,998件**、**応答率**：**19.3%**
○ **利用者が選択できる分野**は８、以下の順に多かった。
①孤独・孤立での悩み ②死にたいほどつらい気持ち ③生活困窮
○ **応答率**は、**孤独・孤立:27.3%（10.5%）** （※（ ）は第1期）
死にたいほどつらい気持ち:78.6% (86.9%)
生活困窮：47.1%（12.6%）
○ つなぎに関して調整した深刻な相談対応：30件

12月１日(いのちの日）の状況

○ ねらい：**いのちの日に合わせ、**「孤独・孤立での悩み」に特化した相談日とし、**広く協力を募り体制を強化するとともに、体制強化と合わせ、効果的に広報。**
○ **呼出件数**：**813件**、**接続完了**：**489件**、**応答率**：**60.1%**
（参考）18歳以下 呼出件数 65件（49件）
○ **利用者が選択できる分野**は２
応答率は、18歳以下:**60.0%（26.5%）** （※（ ）は第2期）
18歳より上：**78.4%（27.3%）**
○ つなぎに関して調整した深刻な相談対応：12件

年末年始の状況(12/28～1/4)

○ ねらい：既存の窓口の多くが閉まり、**利用者のニーズが高まる時期に実施。**
○ **呼出件数**：**26,567件**、**接続完了**：**1,165件**、**応答率**：**4.4%**
○ **利用者が選択できる分野**は３
応答率は、18歳以下:**57.8%**
性別の違和等18.3%
孤独・孤立：6.1%
○ つなぎに関して調整した深刻な相談対応：１7件