

自治体独自の相談窓口事例報告

鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局福祉
保健課 地域福祉推進室 課長補佐

中村礼氏

自治体独自の相談窓口事例報告

～鳥取県の「生活困りごと相談窓口」～

鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局福祉保健課
課長補佐 中村 礼

鳥取県の孤独・孤立対策の主な取組状況

(1) とっとり孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

- ・孤独・孤立対策について官民一体で取組を推進するため、令和4年9月に設置
- ・行政（県、県教委、市町村）、社会福祉法人（県社協）、民間支援機関等で構成
- ・広報活動、関係機関の取組の情報共有・連携強化等を実施

(2) 試行的事業の実施

国の「地方版孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム推進事業」を活用して、試行的な事業を実施

- ・孤独・孤立に関するアンケート調査（令和4年12月実施）
- ・広報ツールの作成

(3) 相談窓口の充実

- ・県「生活困りごと相談窓口」を孤独・孤立問題にも対応する窓口として拡充（令和4年11月～）

(4) 鳥取県孤独・孤立を防ぐ温もりのある支え愛社会づくり推進条例の制定

- ・ヤングケアラー、老々介護、8050問題をはじめとする課題について、地域の絆を活かして対策を行い、孤独・孤立を防ぎ誰一人取り残さない社会づくりを推進する条例を制定（令和5年1月施行）

「生活困りごと相談窓口」の設置

- 新型コロナウイルス感染症や物価高騰等の影響を受けてお困りの方など生活上の困りごとに関する相談窓口「生活困りごと相談窓口」を県内3か所の鳥取県立ハローワークに設置（令和4年7月～）
- 生活相談と就労支援とをワンストップサービスで実施



東部

県立鳥取ハローワーク

中部

県立倉吉ハローワーク

西部

県立米子ハローワーク

（参考）鳥取県立ハローワーク

県の産業施策、移住施策等と一体となった職業相談・紹介を行う「鳥取県立ハローワーク」を全県展開し、地域の課題解決を目指した求人・求職支援に取り組む。

プラットフォーム会議での意見を踏まえた検討

「とっとり孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム」第1回会議（令和4年9月）において、各構成機関からご意見をいただき、その中で、相談窓口に関するご意見もいただいた。

【相談窓口に関する意見】

- 誰に相談して良いのか分からない、自分が住んでいる市町村の窓口には知り合いがいて相談しにくいといった方がいる。様々な相談の入口の窓口として、県の相談窓口が必要。



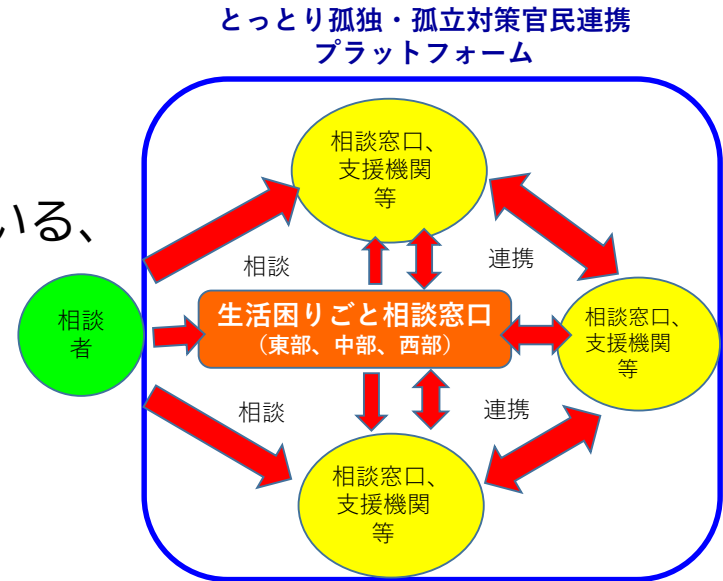
【県の相談窓口設置の検討】

- 孤独・孤立に関する相談の入口としての窓口を設置することで、いただいたご意見のような方にも対応し、相談内容によって専門の相談窓口や支援機関につなげること等により、支援の充実を図る。

孤独・孤立に関する相談窓口の設置 (名称：生活困りごと相談窓口)

「生活困りごと相談窓口」を、孤独・孤立に関する相談も受け付ける窓口に拡充。(NPO法人への委託)

- 設置場所：県内3か所の県立ハローワーク内
- 設置時期：11月24日～
- 相談内容：生きづらさを感じる、生活に困っている、家族に関して悩んでいるなど、何でも可
- 開設日・時間
 - ・ 電話相談は年中無休
平日：午前8時30分から午後5時15分まで
土日祝日：午前9時から午後5時15分まで
 - ・ 対面相談は週2回開設



「生活困りごと相談窓口」に期待する役割

- 生活困りごと相談窓口を通じて、必要に応じて要支援者をプラットフォーム構成機関につなぐ。
- 相談を受けたプラットフォーム構成機関で対応が困難な案件は、生活困りごと相談窓口を通じて適切な相談窓口等につなぐ。

※令和4年12月に開催したプラットフォーム第2回会議において、各相談窓口の顔の見える関係づくりなどの意見をいただいたことから、各構成機関等が対応可能な支援内容を記載したリストを共有すること等を検討中

「生活困りごと相談窓口」相談実績

相談件数

地域	11月	12月	1月	計
東部	2	13	9	24
中部	0	3	2	5
西部	0	7	8	15
計	2	23	19	44

- 12月に相談件数が急激に増えているのは、12月初旬に、新聞折込広告による窓口の周知を行ったことも影響していると思われる。

生活困りごと相談窓口

悩みごとをひとりで抱えていませんか？
ひとりで抱えず、まずはご相談ください。

仕事が見つからない

将来が不安

家族のことで悩んでいる

社会に出るのが怖い

生活に困っている

生きづらさを感じる

「生活困りごと相談窓口」では、孤独・孤立で悩まれている方のご相談でもご利用いただけます。

〇新型コロナウイルス感染症や物価高騰等の影響を受けてお困りの方など、生活上の困りごとに関する相談をお受けする「生活困りごと相談窓口」(東部・中部・西部の県立ハローワークに設置)を、孤独・孤立のお悩みにも対応する窓口として拡充しました。相談にも増やしてご相談をお受けします。

あなたのための相談場所があります。

お電話での相談はこちら ※年中無休

TEL070-2355-9471(平日8:30~17:15) TEL080-5757-4962(土・日・夜8/9:00~17:15)

窓口での相談はこちら

県立鳥取ハローワーク内
鳥取市東部地区111-1 県鳥取駅前ビル

火曜日13:30~16:00
木曜日10:00~12:00

県立鳥取ハローワーク

県立倉吉ハローワーク内
倉吉市東部地区111-1 パーパルク1階

水曜日10:00~12:00
金曜日10:00~12:00

県立倉吉ハローワーク

県立米子ハローワーク内
米子市東部地区111-1 イオン米子駅前ビル4階

火曜日10:00~12:00
水曜日13:30~16:00

県立米子ハローワーク

お問い合わせ
鳥取県福祉保健部ささきあい福祉局福祉保健課
TEL0857-26-7859

鳥取県自立相談支援機関サポート事業受託者
特定非営利活動法人ワークスコープさんいんらい事業所
鳥取市吉方温泉1丁目252-1 TEL0857-30-7471

相談窓口、制度、手続きなどを、まとめてご紹介しています。 鳥取県ホームページ <https://www.pref.tottori.lg.jp/301076.htm>

その他の相談窓口

- 県のホームページで孤独・孤立に関する様々な相談窓口を案内
- 孤独・孤立に関する悩みを抱える方におかれては、相談窓口を知っていただき、まずは相談窓口や支援機関とつながることが重要
- 様々な機会を活用し、プラットフォーム構成機関等とも連携しながら、当事者に情報が届くよう周知を行っていく

【県ホームページで紹介している相談トピック】

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| □ 生活上の困りごと | □ 生活保護・生活困窮など |
| □ 心の悩み | □ 若者の就労等のサポート、労働関係のトラブル、経営相談など |
| □ ひきこもり状態にある方 | □ 消費者トラブル |
| □ 障がいのある方 | □ DV、性暴力、犯罪被害 |
| □ 認知症、高齢者介護など | □ 住まいに関する悩み |
| □ 子ども・子育て・ヤングケアラーなど | |
| □ 外国人・LGBTQ、避難者、男女共同参画など | |