

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム について

令和 6 年 5 月 14 日



孤独・孤立 対策
官民連携プラットフォーム

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

コロナ禍で顕在化した孤独・孤立の問題に対処するため、官・民・NPO等の取組の連携強化の観点から、全国的な各種相談支援機関やNPO等の連携の基盤として令和4年2月に設立。

主な活動

1. 複合的・広域的な連携強化活動

(1) 分科会開催

- ・孤独・孤立に係る課題等のテーマ毎に分科会を設け、現状や課題の共有、対応策等を議論。
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」
分科会2「きめ細やかな支援や、地域における包括的支援に向けた行政（国、地方）・民間・NPO等の役割の在り方」
分科会3「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」

(2) 孤独・孤立に関する現場課題ワークショップ

- ・孤独・孤立対策に関する実務者が日々の実践から感じる現状や課題に対する対応策を議論。

(3) 自治体実務相談

- ・孤独・孤立対策の専門家が現状を聞き取り、実現可能な方向性をともに考え、助言

2. 孤独・孤立対策に関する全国的な普及活動

○より多くの方に孤独・孤立対策を認識してもらうため、理念や連携の事例、実態把握調査の結果などに関するシンポジウムを令和4年度、令和5年度に開催。

<令和4年度>

- ・R4. 6.21 第1回「孤独・孤立の実態把握に関する全国調査の結果に見る課題の背景と取組」
- ・R4.10.26 第2回「「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」
- ・R4.12.20 第3回「きめ細やかな支援や、地域における包括的支援に向けた行政（国、地方）・民間・NPO等の役割の在り方」
- ・R5. 3.16 第4回「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」

<令和5年度>

- ・R5. 11.2 第1回「孤独・孤立対策推進法の施行へ向けた地域内連携の在り方」
- ・R6. 3.8 第2回「孤独・孤立対策地域協議会設立に向けた地域の取組み」

3. 情報共有、相互啓発活動

(1) 会員向け情報共有・情報発信

- ・関係団体の活動紹介や支援情報などをメールマガジン形式で定期的に発信。
- ・プラットフォーム会員の事務所に事務局職員が訪問しご紹介する「事務局訪問記」を実施。

(2) 孤独・孤立に関する調査

- ・孤独・孤立に資するNPO法人等への調査の実施（令和4年度）など

体制

※会員数559団体
(令和6年4月1日時点)

会 員 (368)

総 会

全国又は特定の地方において孤独・孤立対策に取り組むNPO等支援団体、関係府省庁等

幹事会

- ・会員の中から選出
- ・総会へ議案提出等運営に必要な事項を実施

協力会員 (152)

経済団体、地方自治体など
本会活動を協力する団体
※都道府県・政令指定都市
は全て会員登録済

賛助会員 (39)

民間団体・助成団体等など
本会活動を支援する団体

孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム 分科会（令和4年度）

- 孤独・孤立対策に係る課題等のテーマごとに、会員の一部から構成される分科会を設け、現状や課題の共有、対応策等について議論。
- 「孤独・孤立対策を推進する上での基本となる事項であり、かつ会員間で共通する課題である事項」として、まずは以下の3つのテーマの分科会を設置。

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

- 【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、
- ・制度を知らない層：当事者が利用できる必要な支援情報が届くようにする
 - ・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
 - ・相談者となる層：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2「きめ細やかな支援や、地域における包括的支援に向けた行政（国、地方）・民間・NPO等の役割の在り方」

多様な主体が当事者や家族等への支援に関わることにより、切れ目なく息の長いきめ細かな支援や、地域における包括的支援を推進するため、各主体の役割や責務、各主体間の連携の在り方を整理

- 【目標】
- ・国・地方・民間企業・NPO、社協等の各主体の役割・関わり方の整理、各主体間の連携の姿の提示
 - ・足らざる支援の分野・主体の明確化、それを埋める方策の立案 など

分科会3「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」

重点計画の基本方針「状況に合わせた切れ目のない相談支援につなげる」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（統一的な相談ダイヤル等）や、地域で「相談」と「支援」をつなぐための地方自治体を含めた各主体の連携等について、実務的な相互連携の在り方を検討

- 【目標】
- ・統一的な相談支援体制の構想に関する論点整理
 - ・相談支援機関間の連携強化
 - ・相談体制の人材育成の強化に必要な取組・方策の整理
 - ・「相談」と「支援」のつながりの姿・仕組みの提示
- ※ 総合緊急対策「統一的な相談窓口体制の推進」と連携しつつ、検討等

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の概要

令和4年10月7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)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・孤立の理解・意識や機運を社会全体で高める取組の在り方**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)

2. 検討の視点

- 「孤独・孤立の実態把握に関する全国調査(R3)」の結果を踏まえ、以下の**3つの視点から課題と対応策を検討**。
 - ① **制度を知らない層**
 - ② **制度は知っているが相談できない層**
 - ③ **相談者(相談を受ける人)になりうる層**

3. 現状と課題 & 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、**制度・情報に触れる機会の増加**が必要

- 「**プッシュ型**」、「**アウトリーチ型**」による**予防的な関わり**強化(※転入・転出、母子健康手帳交付時等)
- 制度や相談先の情報サイトやポータルサイト等を公共機関等のHPに掲載
- 検索連動型の広告・ポスター
- **孤独・孤立対策強化月間・週間**
- 地域で制度を学ぶ・周知の機会 等

② 制度は知っているが相談できない層

相談ハードルを下げる、相手への迷惑負担への配慮、**遠慮・我慢をなくす**が必要

- 制度や相談機関と接する機会の増加
- **申請負担感の削減**(**オンライン化**等)
- イベントやキャンペーンによる効果的な周知
- 孤独・孤立対策強化月間・週間
- **制度活用は権利**であることの**認識周知**
(例 : アウティング防止、「主訴がわからない＝どうしたらよいかわからない状態」者への広告)
- **行政と民間団体の連携**促進 等

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、関われるタイミングやきっかけ、**ためらいの弊害の除去**が必要

- 身近な**実践者の事例紹介**
- 様々なライフステージにて支え手になる方法を学ぶ活動の実施
- **認知症サポーター養成事業**のような**仕組み創設**
(※2005年開始、1,391万人(R4.6末)、全国統一のテキストによる90分程度の講座)
- **ゲートキーパー**等の**既存の取組を推進**
- コーディネートやサポート体制の整備 等

④ その他

- 支援に関わる者は、孤独・孤立の実態(実態調査の結果等)を基礎知識として備えておくことが必要。
- **地方版官民連携プラットフォームを活用した好事例の構築・全国への普及**、自治体の幹部を含めた理解促進が重要。

5. おわりに

- 「4.対策案」は、**広く官民が連携**し、**相談者になりうる層の育成を基盤**にして孤独・孤立対策強化月間等に集中的に取り組むことが効果的。
- **分科会 1**としては、各種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**。
- 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。

多様な主体が当事者や家族等への支援に関わることで、切れ目なく息の長いきめ細かな支援（①）や、地域における包括的支援（②）を推進するため、各主体の役割や責務（③）、各主体間の連携（④）の在り方を整理

社会背景

○「孤独・孤立」が生まれやすい社会になっている

単独世帯:16.5%（1960年）→38%（2020年）、39.3%（2040年(推計)） / 非同居家族や友人との直接対話：全くない11.2% 月1回未満15.2% 月1回程度13.8% 等

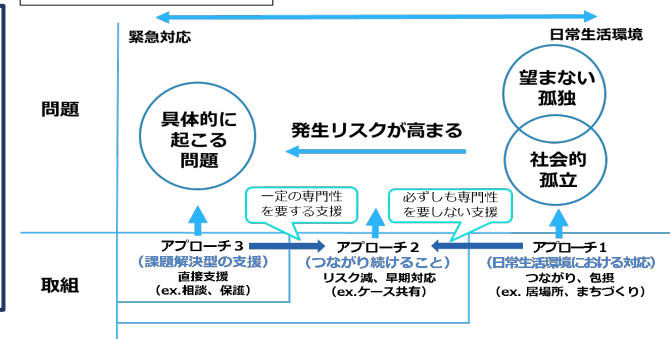
○ 家族、雇用、地域社会のつながり・支え合いの機能が低下

⇒ 孤独・孤立に対し、どのように支援を届けられるか。孤独・孤立に至る前に、どのような支援や社会の環境整備を行うことで「日常」を支えられるか。

何を行っていくべきか（①）

- 当事者や家族等の目線・立場に立ち、個々のニーズに即した「きめ細かな」支援を前提として、
 - ・ 分野間、支援種別間、支援主体間での連携・つながりにより、「切れ目なく」支援
 - ・ 伴走型で支援する場合やライフステージをまたいで長期化する場合、「息の長い」支援が求められる。
- 「課題解決型の支援」と「つながり続けること」を両立させることが、セーフティネットの構築である。
- 緊急時対応のみならず、「日常生活環境における対応」が予防や早期対応の観点からも重要。
 - ・ 緊急時対応を中心とした他分野・他施策の基盤の強化にもつながる。
- ・ 当事者を含め広く多様な主体が関われるようにし、人とのつながりや信頼が醸成され、全体としてセーフティネットが形成されていくような「豊かな地域づくり」を進めていくことが重要。

「孤独・孤立」問題とアプローチ



支援の場となる「地域」、支援を担う「施策」と「主体」をどう考えるか（②）

- 【地域】「小学校区や自治会等の地域の実情に応じた単位」が基本。事例に応じて広域的な利用が可能となるような自治体間・民間団体間の連携も必要。
- 【施策】福祉を中心としつつ、保健医療、雇用・就労、教育、子育て、住まいなど 【主体】国、地方(特に基礎自治体)、社協・社福等、住民組織、地域住民等
- 専門家や非専門家の人材の確保・育成・支援、分野を超えた連携体制。ケースに応じて、地域を超えた支援体制により当事者等を受け入れる環境整備。
 - 複数の主体が関わって支援を行う際に情報共有。DXの視点（デジタル・ITツールの効果的活用、手続きのオンライン化による効率化等）も考えられる。

支援を担う各主体の役割と連携をどう考えるか（③④）

制度内 【国(地方)】 各府省の施策に孤独・孤立対策の視点、実態に即した施策の推進、地方版プラットフォームの推進等を通じた地方自治体の取組の後押し

制度外 【民間企業、NPO、社協、社福、住民互助組織等】 日常の様々な分野（文化・芸術、スポーツなど）で「ゆるやかな」つながりを築けるような場づくりを多様な形で推進
 【国、地方】「つながり」の場づくり自体を施策として評価、本来の政策目的による施策を推進して取組自体を孤独・孤立対策にも資するとして評価
 【行政、民間】市民による自主的な活動やボランティア活動について、活動の活性化や参加意識の向上を促進

制度内外の境界 【行政、民間】強みを活かす形で適切な組合せにより対応（制度外での民間活動の評価や制度の弾力的運用）、新たな課題に官民で対話

連携 【行政、民間】対等なパートナーシップの構築（行政を中核とした「垂直型連携」ではなく、参画する関係者が対等に相互につながる「水平型連携」）

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

(参考) 第5期の孤独・孤立相談ダイヤル (統一的な相談窓口体制の推進)

第5期の状況

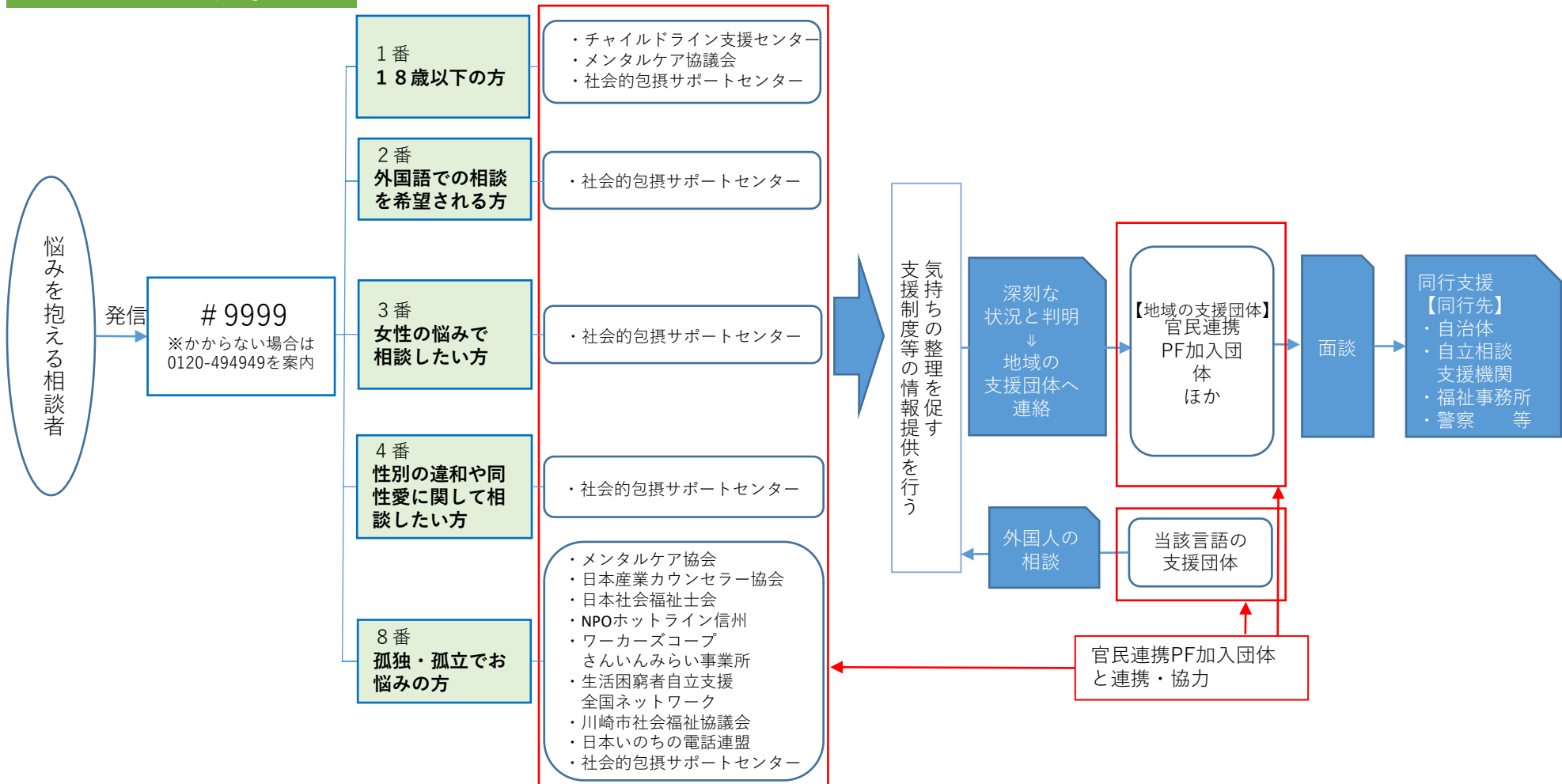
○ねらい：クリスマスや既存の窓口の多くが閉まる年末年始の期間が含む20日間で実施。

○呼出件数：**34,315件**、接続完了：**3,032件**

○応答率：全体**8.8%** 18歳以下:65.4%、女性の悩み：18.8%、性別の違和等：30.6%、孤独・孤立：20.2%

○つなぎに関して調整した深刻な相談対応：36件

第5期の実施体制



つながりサポーター

- 孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム分科会1の議論において、「『認知症サポーター養成事業』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」こととされたことを受け、「つながりサポーター」養成に関するカリキュラム等を検討

検討の方向性 ※サポーターの役割等についてはプラットフォームで今後検討予定

- ・ 一般市民を対象。
- ・ 孤独・孤立の問題について正しい知識を身につけ、身の回りの人に関心をもち、できる範囲で困っている人をサポートする人（つながりサポーター）を養成するためのカリキュラムやテキストを開発。
- ・ 「誰もが困ったときに気軽に声をあげられる・かけられる社会」の実現を目指す。

検討経過・今後の予定

<令和5年度>

- ・ 自治体、相談業務を担うNPO、有識者等を構成員とする検討会で試行実施用テキスト案、カリキュラム等を検討
- ・ 全国5か所で試行実施、検討会においてテキストやカリキュラムの改善を検討

<令和6年度以降>

- ・ 孤独・孤立対策官民連携プラットフォームにおける検討を経て、本格実施（予定）

「つながりサポーター養成講座」とは？

孤独・孤立に関する知識を学び、
みんなで孤独・孤立について考える場所が「つながりサポーター養成講座」です。
ここにいる皆さん同士のつながりも大切にしながら、
「誰もが困ったときに気軽に声を上げられる・かけられる社会」の実現に向けて、
一緒に踏み出していきましょう。



令和6年度 孤独・孤立対策強化月間における取組概要

孤独・孤立対策強化月間HP
https://www.notalone-cas.go.jp/category/monthly/



- 「孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい、声をかけやすい社会」に向けた取組として、毎年5月を「孤独・孤立対策強化月間」とし、集中的な広報・啓発活動を実施。(孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム分科会の検討成果)
- 初の本格実施となる本年は、社会全体で孤独・孤立対策に関する理解浸透や機運醸成を図るため、全ての国民を対象とした広報・イベントを展開する。

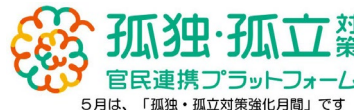
広報

広報ポスター・ロゴ



- ◀ 幅広い年代や性別に親しみやすいデザインで、孤独・孤立対策が目指す社会像について周知・啓発
全国の自治体、PF※会員団体、各交通事業者での掲示やSNSでの発信にて展開

- ▶ PF※会員へ月間ロゴマークの活用を呼びかけ



※PF：孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム

月間特設Webページ

- ◀ 孤独・孤立の問題の啓発、支援・相談窓口を探せるチャットボットの紹介、月間中に全国各地で行われる取組の紹介等を行う月間特設Webページを開設

SNS広告、検索連動広告

Facebook、Instagram、X、YouTube、等において、広告を配信

Google、Yahoo!で関連ワードを検索した方に月間ページへの誘導バナーを表示



相談窓口・イベント

孤独・孤立相談ダイヤル#9999

- ▶ 統一的な相談窓口体制の推進に向けた試行事業である孤独・孤立相談ダイヤルを5月2日～7日で開設

メタバース空間におけるイベント

2Dのメタバース空間を活用し、孤独・孤立対策の周知啓発などを目的とした各種イベントを実施

「孤独・孤立相談ダイヤル」の開設期間中は、メタバース上でも悩みを抱える当事者の相談を受け付ける



- ▽ 期間中には「つながりサポーター養成講座」や「NPO向けファンドレイジング講座」等のセミナーも開催する



【メタバース開設期間】令和6年5月1日（水）～5月31日（金）午前10時～午後6時
※5月2日（木）～6日（月）は相談窓口の受付時間に合わせて開設時間を延長予定