

- 孤独・孤立で悩んでいる方向けに、孤独・孤立に関する各種支援制度や相談先を一元化し、情報発信するウェブサイトを作成。（18歳以下向け：2021年8月～、一般向け：2021年11月～）
- チャットボット（自動応答システム）により、相談者を適切な支援制度や相談先へご案内するとともに、孤独・孤立で悩んでいる方が声を上げやすくなるコンテンツを掲載。

## 概要

作成にあたって、NPO法人、ソーシャルメディア事業者等で構成される企画委員会で内容等について検討。

### <主な機能・取組>

#### (1) チャットボット（自動応答システム）の導入

- ・ 自動応答により相談者を適切な支援制度や相談先へ案内
- ・ 関係府省の支援制度や相談窓口をあわせて約150をカバー

#### (2) チャットボット利用結果をPDF形式で出力可能

- ・ 利用者の備忘録、自治体の相談窓口等において自らの状況を説明する手助け

#### (3) 孤独・孤立で悩んでいる方が声を上げやすくなるコンテンツを掲載

- ・ 悩みを抱えている人の質問と回答、専門家のヒント、メッセージ、キャンペーンなど

#### (4) 子ども用の専用ページを開設

#### (5) 外国語のページを開設（10言語、2023年3月公開）

#### (6) 市区町村の支援制度の手続き情報につなげることが可能に（2023年5月～）

- ・ チャットボットの利用結果からマイナポータル「ぴったりサービス」への接続実施

#### (7) 携帯電話事業者との連携によるプッシュ型での情報発信の取組

- ・ 携帯電話料金の支払いが遅れている方に対する案内（SMS又はメール）の中で、孤独・孤立対策ウェブサイトを紹介（2023年8月より、4大携帯キャリアで連携実施（ソフトバンクとは、2023年2月より先行して連携開始））



内閣府孤独・孤立対策担当室  
孤独・孤立対策ウェブサイトのチャットボット利用結果

相談項目	子育て
相談内容（詳細①）	子ども・子育てについて相談したい
相談内容（詳細②）	子育て中の方と交流する場を知りたい
支援制度・相談窓口	「地域子育て支援拠点事業」
結果	乳幼児やその保護者の方向けが充実する場所を開設し、子育てに関する相談・助言や情報提供、講座等の開催などを行っています。
対象者/申請先/相談先	【申請先】お住まいの市区町村 詳しい申請については、「住まいの市区町村 地域子育て支援拠点事業」と検索してみてください。
メモ （ご自身の記録用です。必ず書き留めください）	

チャットボットとは、約150の支援制度、窓口の中から、悩みに応じたものを案内する自動応答システムのこと。孤独・孤立対策ウェブサイト「あなたの悩みよりゆとり」(https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/shingi2\_00001.html)に掲載。  
本利用結果は、制度や相談の窓口はあくまで参考と、自身の状況をお話しする際などに役立ててください。

支援制度・相談窓口の掲載担当者へ

孤独・孤立対策ウェブサイトのチャットボット利用結果は、悩みを抱えている方の課題に対する自動応答の案内であり、悩みの内容と異なる可能性がある支援制度・相談窓口を示しています。また、本結果は、悩みを抱えている方と自治体等の支援制度・相談窓口の担当者等とのコミュニケーションを円滑にする目的で作成しています。本結果をお持ちの方が相談に来られる際には、上記の支援制度・相談窓口の案内、または、より適切な支援がある場合には、そちらの案内をしていただきますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

内閣府孤独・孤立対策担当室

# 令和5年 孤独・孤立対策キャンペーン 「大丈夫！あなたはひとりじゃない」実施概要

## 趣旨・目的

### ➤ 孤独・孤立に関する知識及び支援制度・相談窓口の普及啓発

孤独・孤立は、誰にでも起こりうることであり、国民に身近な問題であるという社会認識を醸成するとともに、困った時の支援制度や相談窓口等について周知する。

### ➤ 孤独・孤立対策に取り組む「担い手」の拡大

先進的な孤独・孤立対策を行う民間企業やNPO等の取組を紹介し、孤独・孤立対策に取り組む「担い手」の拡大を図る。

## 期間

8月中旬～

## 主な取組

### ○孤独・孤立に関するメッセージ動画の配信【8月31日】

小倉大臣と著名人による1分の動画で「孤独・孤立は誰にでも起こりうる」「相談・支援を求めることや人に頼ることは必要なこと」等のメッセージを発信

#### ▼メッセージ動画 出演者



孤独・孤立対策担当大臣  
小倉将信 大臣



NPO法人あなたのいばしょ 理事長  
大空幸星 氏



俳優  
生駒里奈さん



孤独・孤立対策担当室  
(内閣官房)  
YouTube アカウント

### ○大臣との座談会動画の配信【8月31日】

小倉大臣と孤独・孤立対策に資する取組を行っている民間企業3社の担当者との座談会形式の動画（1時間程度）を収録しYouTubeで配信

※3～5分に編集したショート動画も数本作成し、SNS等を活用して配信

#### ▼座談会動画 出演企業

##### イオンタウン(株)

千葉県のイオンタウン旭で、「おひさまテラス」という多世代の交流・居場所を提供する取組を実施

##### サントリーウエルネス(株)

高齢者施設の利用者等に向けて、サッカー応援参加型プロジェクト「Be supporters!」を展開

##### ソフトバンク(株)

料金の支払いが遅れている利用者への案内(SMS)に孤独・孤立対策ウェブサイトのリンクを掲載

### ○啓発ポスター及びWEBバナーを活用した広報【8月～】

孤独・孤立の問題を抱える当事者へ孤独・孤立対策ウェブサイト(チャットボット)の利用を促すポスター・WEBバナーを作成

#### ▼ポスター



#### ▼WEBバナー



### ○X(旧Twitter)及びWEB広告【8月28日～】

### ○孤独室SNSによる広報・情報発信【8月】

## 8月以降の取組予定

### ○NPO等紹介動画配信【10～11月】

孤独・孤立対策担当室  
(内閣官房)  
X(旧Twitter)アカウント

