

- 官民連携プラットフォームの加入団体の共同実施により、統一的な相談窓口・支援の試行。
- 相談窓口体制や相談と支援をつなぐ体制の整備、関係団体相互の連携強化により、孤独・孤立で悩む方々をきめ細やかに支援。

## 実施体制

- 官民連携プラットフォーム分科会3の担当幹事団体が中心となって本事業の実施に向けて検討、企画。  
※分科会3テーマ「相談支援に係る実務的な相互連携の在り方」
- 相談対応、地域での支援について官民連携プラットフォーム加入団体の協力を得る。
- 各自治体、警察、福祉事務所、自立支援機関等へ協力依頼。

## 協力団体

- 【窓口での相談対応】  
相談業務の実績のあるNPO法人・民間団体など
- 【地域での支援対応等】  
深刻な状況において面談・同行支援に対応いただける地域の支援団体や、専門分野の支援団体など

## 実施方法

- 統一番号（#9999、フリーダイヤル）、統一名称を設定
  - 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  
分野の例：孤独・孤立の悩み、女性の悩み、性別の違和、死にたいほどつらい、生活困窮、外国語相談、18歳以下 他
  - 相談内容が深刻と判明した場合、地域の支援団体につなげる。
- ※民間事業者に委託し、各協力団体の相談員等の謝金等の支払い、シフト表の調整、相談記録の整理等を行う。
- ※相談記録票、相談対応の基本方針やつなぎ先のマニュアルを作成、共有。⇒分析・検証に生かす
- 各期ごとに手法の改善を行いつつ、相談から支援につながるモデルの構築に重点を置いた試行を行う。

## 実施時期

令和4年	
7月7日	第1期開始(1週間)
8月30日	第2期開始(1週間)
12月1日	第3期開始(1日)
12月28日	第4期開始(1週間)
令和5年	
3月16日	PF分科会3で今後の方策の検討・中間整理
12月15日	第5期開始(3週間)

## 分析・検証、成果

- 応答率、利用者数の時間帯別等の変化、年代等の属性、相談分野や対応の種類(傾聴、情報提供・助言、面談、同行支援、関係機関との連携など)ごとの状況等を分析、検証。
- 相談窓口の効果的な連携体制やスムーズな相談から支援へのスムーズな連携・引継ぎの在り方を整理。人材育成の強化に必要な方策も整理。

# あなたはひとりじゃない（孤独・孤立対策ウェブサイト）

一般向けページ  
(サイトトップページ)

令和3年  
11月2日公開

自動応答によるチャットボットにより、約150の国の支援制度や相談窓口の中から、利用者の悩みに応じたものを紹介する機能や、悩みを抱えている方向けのFAQや専門家からのヒント等を掲載。

## 悩みに対応する国の支援制度・相談窓口を紹介

The screenshot shows a search form with several input fields: '食料、住まい、家事' (Food, housing, housework), '生活や仕事に関する費用' (Living and work-related expenses), '仕事・職' (Work/Job), '経費・出費' (Expenses/Outgoings), '子育て' (Child-rearing), '一緒に暮らしている人との関係' (Relationship with people living together), '介護（障害や高齢、認知症、トイレ、入浴などのお世直し）' (Nursing (disability/elderly, dementia, toileting, bathing, etc.)), '経済援助・奨学金等' (Economic assistance/scholarships), '病気・怪我や/社会とのつながりの問題' (Illness/injury/social connection issues), '交通手段・移動' (Transportation/movement), '新型コロナウイルス関係' (COVID-19 related), and '自分の気持ちや悩みを話せる場所がない' (No place to talk about feelings/problems). To the right, there are two chatbot messages. The first says 'ありがとうございます。あなたを支える支援を紹介します。' (Thank you. I will introduce support for you.). The second message lists categories: '【産前・産後サポート事業】' (Pre- and post-natal support), '【産後ケア事業】' (Post-natal care), and '【子育て支援】' (Child-rearing support), each with a brief description of the services provided.

## FAQ

皆さんからのよくあるご質問

### Q1.なぜ孤独・孤立対策が必要？

社会全体のつながりが希薄化している中で、新型コロナウイルスの長期化によって、孤独・孤立の問題がより一層顕在化しています。  
これは、まさに現代の社会問題として、国正副から所管を行うことが必要であるという考えのもと、本年2月に孤独・孤立問題に取り組む、世界で初めての相談窓口が開設されました。



## 専門家からのヒント

まずは相談してみましょう

全国のさまざまな相談窓口にいる社会福祉士の目線から、相談窓口を活用することのメリットと活用するためのポイントを教えていただきました。  
ヒントを読んで、ぜひ相談窓口を上手に活用してみてください。



## 【サイトバナー・QRコード】

あなたのための支援があります

制度・窓口を探す

あなたはひとりじゃない  
孤独・孤立対策担当室



【URL】<https://notalone-cas.go.jp/>

18歳以下向けページ  
(サイト内ページ)

令和3年  
8月17日公開

自動応答によるチャットボットにより、利用者の悩みに応じた相談窓口を紹介する機能や、悩みを抱えている方向けのQ&A等を掲載。

## 悩みに対応する相談窓口を紹介

The screenshot shows a chatbot conversation. The user asks 'あなたに当てはまるものをえらんでください。' (Please choose the one that applies to you.). The chatbot lists age groups: '小学校1・2年生' (Elementary school 1-2nd grade), '小学校3・4年生' (Elementary school 3-4th grade), '小学校5・6年生' (Elementary school 5-6th grade), '中学生' (Middle school), and '15~18歳' (15-18 years old). To the right, there are two chatbot messages. The first says 'ありがとうございます。お話ができる相談窓口を紹介します。' (Thank you. I will introduce consultation windows you can talk to.). The second message lists two options: '【いのちSOS】' (Inochi SOS) with phone number 0120-061-338 and hours 24 hours a day, and '【子どもの人権110番】' (Children's Human Rights 110) with phone number 0120-007-110 and hours 8:30-17:15 on weekdays.

## 悩みを抱えている方の質問や回答

こどく こりつたいまくんとうしつ  
孤独・孤立対策担当室が答えます  
しつもん  
みなさんからの質問

Q 悩みごとって1人で解決するものですか？

A いいえ、悩みごとは1人で解決するものではありません。1人で悩みをかかえていると、だんだん気持ちが悪くなる場合があります。

まずは周りの人や相談窓口でお話してみるのはいかがでしょうか。誰かにたよることは、決してはずかしいことでもありません。

## 【サイトバナー・QRコード】

18歳以下のみなさんへ

悩みを相談できる窓口をご紹介します。

探してみる



【URL】<https://notalone-cas.go.jp/under18/>