

内閣官房孤独・孤立対策担当室 提出資料

令和5年4月27日

○孤独・孤立対策の重点計画（令和3年12月策定、令和4年12月改定）における施策の一つに「自殺対策の取組の強化」を位置づけ

○孤独・孤立対策ウェブサイトにてこども(18歳以下)向けの専用ページを設け、チャットボット(自動応答システム)により悩みに応じた相談先を案内併せて、悩みについて相談することをためらうことのないよう、悩みを抱えているこどもの質問や回答を掲載（令和3年8月）
同サイトの外国語ページ(10言語)を公表（10言語、令和5年3月）

別紙1・2

○孤独・孤立対策に関連するキャンペーンの実施
「あなたはひとりじゃない～声をあげよう、声をかけよう」キャンペーンの開催（令和4年2月～6月）
ユース・ラウンド・テーブルの実施や体験談の募集・公表など

別紙3

○夏期休暇明け前後におけるこども自殺防止に向けた集中的な啓発活動への協力

○孤独・孤立相談ダイヤルの試行の中で、利用者が相談する分野の一つに「18歳以下の方」の分野を設定。（令和4年度4回実施）

別紙4・5

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

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、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

<p>ボット(国)</p> <p>あなたが困っていること、悩んでいることほどどのようなことですか。</p> <p>食事、住まい、医療</p> <p>生活や仕事に関する費用</p> <p>仕事・職業</p> <p>健康・出産</p> <p>子育て</p> <p>一緒に暮らしている人との関係</p> <p>介護（家事や買い物、運転、トイレ、入浴などのお世直し）</p> <p>経済難・預金難</p> <p>病気・怪我や/社会とのつながりの困難</p> <p>交通手段・交通</p> <p>新型コロナウイルス関係</p> <p>自分の気持ちや悩みを話せる場所がない</p>	<p>ボット(国)</p> <p>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。</p> <p>ボット(国)</p> <p>【医療・療養サポート事業】</p> <p>高齢者や子育て経験者などによる高齢・療養の心身の不調に関する相談支援を受けられます。また、多岐にわたる相談を受けられます。【社会】 身近に相談できる人がいないなど、相談が必要な高齢者及びその家族【申請先】 お住まいの市町村【詳しい申請については、「お住まいの市町村」検索・療養サポート事業】と検索してみてください。</p> <p>ボット(国)</p> <p>【高齢ケア事業】</p> <p>高齢ケアセンターや利用者の自宅において、高齢者や保護者などによる認知や育児に関する悩み、育児サポート及び心身のケアを受けられます。【社会】 高齢に心身の不調又は育児不安があるなど支援を必要とする方など【申請先】 お住まいの市町村【詳しい申請については、「お住まいの市町村」検索・療養サポート事業】と検索してみてください。</p> <p>ボット(国)</p> <p>ひとづねに関する</p> <p>ほしめに関する</p>
--	---


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、国正副から所管会合する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、世界で初めての国際ネットワークが構築されました。




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/>

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

<p>ボット(国)</p> <p>あなたに当てはまるものをえらんでください。</p> <p>小学校1・2年生</p> <p>小学校3・4年生</p> <p>小学校5・6年生</p> <p>中学生</p> <p>15~18歳</p>	<p>ボット(国)</p> <p>01:41 電話で話したい</p> <p>ボット(国)</p> <p>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。</p> <p>ボット(国)</p> <p>【いのちSOS】 電話番号：0120-061-338 受付時間：月 24時間、火~日 10:00~24:00</p> <p>ボット(国)</p> <p>【子どもの人権110番】 電話番号：0120-007-110 受付時間：平日8:30~17:15</p>
---	--

悩みを抱えている方の質問や回答

こども ひとり暮らし ひとり暮らし
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/>

あなたはひとりじゃない（孤独・孤立対策ウェブサイト）の外国語ページについて

令和 5 年
3 月公開外国語のページを
作成した10言語

英語

中国語

韓国語

ポルトガル語

スペイン語

タガログ語

タイ語

ベトナム語

ネパール語

インドネシア語

【参考：18歳以下用の英語のトップページ】

To all of you under 18 years old

Are you suffering alone with problems that you can't talk about to others?
Chatbot will introduce you to consultation services
to help you get out of your moya-moya (hazy feeling).
Here are tips for all of you.
Please use the button below.

Search for tips



The Office for Policy on Loneliness and Isolation will answer your questions.

Questions from everybody

Q Should I have to solve my problems alone?

A No, you do not have to solve your problems alone. When you are alone with your problems, your feeling may become increasingly difficult.

Why don't you begin by talking to someone around you or at a consultation service? It is not at all embarrassing to rely on someone else.

「あなたはひとりじゃない～声をあげよう、声をかけよう」 キャンペーンの開催



趣旨

「孤独・孤立は誰にでも起こりうることであり、それについて話してもいい」という認識を広げ、声を上げやすい環境とともに、周囲の方々も声をかけ、受け止めることのできる社会認識を醸成するため、孤独・孤立の状況や立ち直った体験等を話す、知る、共感する様々なイベント、多元的なキャンペーンを行う。

期間

令和4年（2022年）2月～6月

キャンペーンの取組

○ 「ひとりじゃないカフェ」

野田大臣（ホスト）がゲストを迎え、孤独の体験について語り合うオンライン番組。アーカイブでも視聴可能。

- ・ 第1回（2/21）（再生回数：約1905回（2023/3/31現在）
テーマ：誰にでもある孤独
ゲスト：認定NPO法人 D×P代表 今井紀明氏
NPO法人 BONDプロジェクト代表 橘ジュン氏
- ・ 第2回（4/21）（再生回数：約1591回（2023/3/31現在）
テーマ：誰にでもある孤独（アスリート編）
ゲスト：スポーツ庁長官 室伏広治氏
自衛隊体育学校所属・東京オリンピック日本代表
濱田尚里氏（柔道）、乙黒圭祐氏（レスリング）
- ・ 第3回（6/28）（再生回数：約1450回（2023/3/31現在）
テーマ：孤独と支え
ゲスト：NPO法人Light Ring. 代表理事 石井綾華氏
株式会社オリイ研究所共同創設者・代表取締役 吉藤健太郎氏



第3回

- 野田大臣会見にてキャンペーン開始を公表（2/8）
- ユース・ラウンド・テーブル（2/26）
高校生から30歳までの19名が参加（オンライン）。
「孤独感や不安感を始めとする自分の悩みなどについて、話しやすい環境をつくるには、どうすればよいか」について議論。
- 政府広報ラジオ（お知らせ・60秒）（2/27）
- 各府省の協力により、ツイッターで相談窓口・支援策について連日情報発信（3/11～）
- ウェブサイトにおいて「わたしはひとりじゃない体験談」を募集・公表
- 野田大臣メッセージ動画をウェブサイトで公開（3/25～）
- インターネット広告（Yahoo!バナー広告）を実施（5/2～5/8）
- 孤独・孤立に関する駐日大使会合の開催（6/16）
 - ・ 日本における孤独・孤立対策の取組を紹介
 - ・ 各国・地域の取組について情報共有、意見交換⁴

- 長引くコロナ禍や物価高騰等を踏まえ、**孤独・孤立で悩む方へのきめ細やかな対応**が課題。
- 孤独・孤立に関する**個人の悩みは複雑化・多様化**。一方、**相談窓口は分野やエリアに応じた様々なもの**が存在。
- 相談窓口へのアクセスの容易化、相談ニーズへの迅速な対応のため、**NPOなど関係団体が連携して、統一的に24時間相談を受け付ける窓口体制**（「**孤独・孤立相談ダイヤル**」#9999）や**相談と支援をつなぐ連携の強化**を試行中。

実施体制

- 官民連携プラットフォームの担当幹事団体が本試行の実施に向けて企画、検討。
- 相談対応、地域での支援については、官民連携プラットフォーム加入団体が協力。
- 関係省庁、電気通信事業者、各自治体、警察、自立相談支援機関等の協力を得て実施。
- 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。

実施状況

7月 7日～7月14日	第1期試行
8月30日～9月 6日	第2期試行
12月1日～2日	いのちの日に試行
12月28日～1日 4日	年末年始に試行

※試行終了後、分析、検証、プラットフォーム分科会で今後の方策の検討

第1期の状況

- 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

- 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

- 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

⇒ **統一的・総合的な相談支援体制の本格実施に向け、取組を継続**

