

統一的な相談窓口体制の推進

長引くコロナ禍、物価高騰等を踏まえ、緊急対策として政府決定。
官民連携プラットフォームの関係団体の共同実施により、統一相談窓口の試行に緊急に対応し、
孤独・孤立で悩む方々をきめ細やかに支援。

背景

- 長引くコロナ禍は、自殺者数、DV相談件数への影響にも見られるように、孤独・孤立の問題の顕在化、深刻化の原因の一つとなっていると考えられる。
さらに今後、物価高騰の影響も加わって、生活困窮等に関する不安や悩みを抱える者、悩みが深刻化する者が増加する恐れがあり、孤独・孤立に悩む者に対するきめ細やかな対応の強化が喫緊の課題となっている。
- また、孤独・孤立に関する個人の悩みは複雑化・多様化しており、相談窓口も、分野（自殺対応、DV問題対応等）やエリアに応じた様々なものが存在している。
しかし、各主体のみでは複雑・多様な課題への対処に限界があり、また、相談支援を求める当事者等の立場からは、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あると考えられる。このような状況を打開していくため、相談窓口体制や相談と支援をつなぐ体制の整備を推進するとともに、関係団体相互の連携を強化していく必要がある。
- 本事業は、孤独・孤立対策官民連携プラットフォームの関係団体が連携して24時間対応の新たな相談窓口体制について早急に検討を進め、緊急にモデルとして期間限定での試行を行い、相談支援機関間の連携強化を図りつつ、その分析・検証を踏まえ、将来的な統一的・総合的な相談支援体制の構築の検討に資するものとし、もって孤独・孤立に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。

目的

- ①相談支援機関間、相談から支援につなぐ際の連携の強化
- ②試行を通じて、孤独・孤立で悩む方々へ必要な支援
- ③将来的な統一的な相談窓口体制の構築に資する試行、分析、検証

（参考）孤独・孤立対策の重点計画（令和3年12月28日孤独・孤立対策推進会議決定）

1. 孤独・孤立対策の基本的考え方等

3. 孤独・孤立対策の基本方針

（2）状況に合わせた切れ目のない相談支援につなげる

①相談支援体制の整備（電話・SNS相談の24時間対応の推進等）

孤独・孤立の問題を抱える当事者や家族等が、一人ひとりの多様な事情やニーズ等の状況に合わせて、切れ目がなく、息の長い、きめ細かな相談支援を受けられるよう、全国において、各種相談支援制度の有機的な連携や各相談支援機関の対等な連携による包括的な相談支援体制の整備をさらに推進するとともに、電話・SNSのそれぞれの特性を踏まえた24時間対応の相談など多面的な相談支援体制の整備を推進する。

また、当事者や家族等を取り巻く多様な人が関わりつつ専門職も強みを発揮する発展的な相談支援の体制整備を推進する。

さらに、ワンストップの相談窓口等の一元的な相談支援体制及び相談と支援をつなぐ体制整備を検討する。

「孤独・孤立相談ダイヤル#9999」試行（12/28～1/4）イメージ図（案）

悩みを抱える相談者

発信

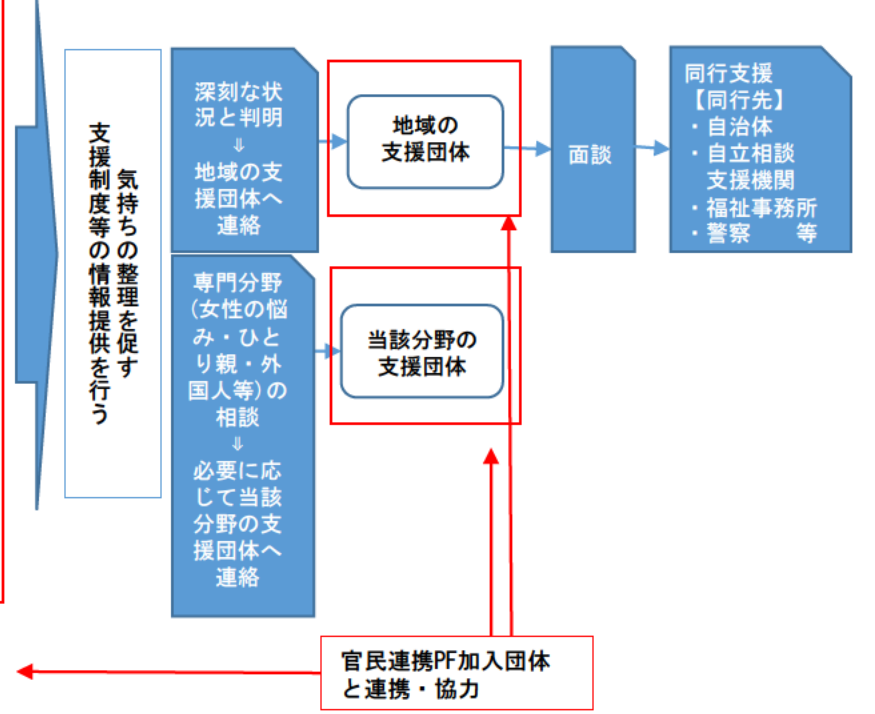
#9999
※かからない場合は
0120-494949を案内

- 1番
18歳以下の方
- 2番
性別の違和や同性愛について相談したい方
- 3番
孤独・孤立でお悩みの方

- ・NPO法人チャイルドライン支援センター
- ・NPO法人メンタルケア協議会
- ・社会的包摂サポートセンター
- ・一般社団法人日本のちの電話連盟
- ・一般社団法人社会的包摂サポートセンター
- ・NPO法人ホットライン信州
- ・NPO法人メンタルケア協議会
- ・社会福祉士会
- ・一般財団法人メンタルケア協会
- ・豊中市社会福祉協議会

- ・相談記録
- ・マニュアル等の共有

- 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、関係団体が連携して相談を受け付ける窓口体制を整備
- 既存の窓口も閉まり、利用者のニーズが高まる年末年始に実施
- 必要に応じて、地域の支援団体や専門分野の相談団体につなげる
- 関係省庁や電気通信事業者の協力を得て実施



相談内容や面談・同行支援状況等の分析・検証
⇒ 官民連携PF分科会で今後の方策を検討