

孤独・孤立相談ダイヤル 相談対応の基本方針と流れ

■ダイヤル実施の目的

このダイヤルは、官民の関係団体が連携し、いま、孤独・孤立で悩んでいる方々に対して、その相談先となり、緊急的に各種支援施策を届けるための、モデル的な取り組みです。

そしてこれは、あらゆる困りごとに対して、「分野をこえて相談を受けつける」とともに、実際に支援制度や地域の支援拠点、機関等に「つなぎするまでの伴走」を想定した内容となります。

これまで、多くの各支援機関は、基本的にそれぞれの専門性に応じて、それぞれに個別の「入口」を用意し、相談対応をおこなってきました。

今回は、民間の各ダイヤルの協力のもと、緊急に入口の番号を「統一」し、一つの大きなまとまりとして、相談対応をおこないます。

そして、支援制度や各地域の支援拠点、機関等に「つなぐ」までを意識し、その「在り方」について、実践を通じて検証していきます。

■ダイヤル実施の意義

政府として統一的な窓口を作るのは初めてのことであり、各支援機関、専門性の垣根をこえた横断的な取り組みとして、とてもチャレンジングなものとなります。

それぞれの団体、専門性によって、相談対応の方針や、対応の際のアプローチの違いは当然あると思います。今回の取り組みは、それを無理に「統一しよう」「統合しよう」というものではありません。

それぞれの違いやその背景をリスペクトしつつ、そのうえで、共通する部分を見つけ、共有できる知識や技術を高めていくこと。そして、団体の枠をこえて学び合うとともに、実際の支援に一緒に携わっていく経験を積み重ねていくことは、孤独・孤立に関わる支援の裾野を広げていくことはもちろん、ひいては、日本社会全体の相談対応能力や、地域の支援組織の底上げにもつながるのではないかと期待しております。

■統一ダイヤルの体制（全体像）

統一ダイヤルは第1期として、7月7日（木）10時～7月14日（木）10時まで、24時間体制で実施しました。14,000件以上の相談が寄せられ、そのうち、約3800件の相談をお受けすることができました。

第2期としては、8月30日（火）10時～9月6日（火）10時まで、24時間体制でおこないました。

第3期は12月1日（木）12時～12月2日（金）12時まで

今年年末年始の実施では、12月28日（水）9時～1月4日（水）9時まで行います。

相談者が架電すると、音声ナビが流れ、18歳以下、孤独・孤立の相談、生活困窮、自殺予防、など、その時間に対応している専門分野をご案内し、その番号をプッシュしてもらうことでそこにつながります。社会福祉士会は生活困窮の相談を担当します。

専門分野をご自身で選ばなかった場合は、孤独・孤立の相談（実質何でも相談）、につながります。

専門分野は、対応できる団体が担当する時間帯にだけ音声ナビで紹介されます。

孤独・孤立の相談と自殺予防については、それぞれ1回線ずつは実施期間中、必ず開いています。

どの日のどの時間帯にどのような専門分野、回線数での対応がおこなわれているかは、シフト表を公開しますので確認しておいてください。

■相談体制（人員）

【相談員、コーディネーター】

相談は原則1回線あたり2名の相談員で対応します。また、1回線当たり1名のコーディネーターを設置することができます。相談対応は基本的に相談員とコーディネーターで協力しながらおこないます。

【つなぎ支援コーディネーター】

支援機関や地域の支援組織等におつなぎするなどの、「つなぎ対応」をおこなうために、「つなぎ支援コーディネーター」を設置します。※つなぎ支援については後述します

「つなぎ支援コーディネーター」は統一ダイヤルに参画する団体から推薦されたメンバーで構成されています。

「つなぎ支援コーディネーター」は、9時半～22時半まで、必ず複数人がスタンバイしています。（専用のZOOMが常に開いています）

実施期間中は毎朝9時半から「朝礼」として、前日からの引継ぎ事項、連絡事項があれば、その場でお伝えします。

また、相談対応を始める際には、シフト担当時間の15分前には、「つなぎ支援コーディネーター」が待機しているZOOMに入っていただき、前日からの引継ぎ事項、連絡事項等をご確認ください。

また、その日担当するすべての相談対応を終えた際には、「つなぎ支援コーディネーター」が待機しているZOOMに入っていただき、共有事項等があればお伝えいただくようにお願いします。

つなぎ支援が発生した場合や、緊急対応が必要な場合（警察、救急、児相など）、また、相談員やコーディネーターで対応の判断がつかない場合など、相談員やコーディネーターは、「つなぎ支援コーディネーター」がスタンバイしているZOOMに入って、対応について協議して下さい。

折り返し対応（折電）や面談・同行支援などについては、協議に基づき、対応・調整をおこないます。ここで言う「つなぎ支援」は、相談対応中の相談者への情報提供や、関係機関への情報照会を指すのではなく、相談者への「折り返し電話」をおこなって実施するものを指します。

※つなぎ支援については別添参照

「つなぎ支援コーディネーター」がスタンバイしていない夜間の時間帯に緊急的に相談したい内容がある場合などは、その日の夜間の責任担当者を置きますので、指定された電話番号に電話し、対応を協議してください。

【事務担当】

回線トラブルや機器の故障、その他、事務関係のトラブルに関しては、事務局が対応します。

事務局の連絡先等については事前にお伝えしておきますので確認しておいてください。

■つなぎ支援について

※別添「つなぎの手順について」参照

■面談・同行支援について

※別添参考（コーディネーター向けの研修に向けて別途送付します）

■相談対応の際の基本的な姿勢

相談対応のアプローチや技術、話法等については、各支援機関や専門性によるノウハウにもありますので、統一的なものを想定していません。

ただ、以下の内容については、共通して実施することができたら、と考えています。

- 1 相談者の気持ちによりそい、相談者が一人ではない、誰かとつながっていることを実感できる体験（時間、場）を提供する（誠実さ、丁寧さ、適切な声のトーン、態度、言葉遣い、共感的な傾聴）
- ②相談者自身にいま何が起きているのか、困難な状況や内容を整理しながら適切に理解し、相談者との間で共有する（ストレングスモデルのアセスメント、想像、確認、伝える、共有の運動）
- ③相談者と一緒に、必要な解決策やその実現プロセスを考える、探す（相談者の特性やニーズに応じた適切な応答）
- ④相談者が問題解決に踏み出す、または力を取り戻すきっかけとなる情報や支援を直接・間接に提供する（情報力、発想力、多彩な情報提供方法）
- ⑤相談者と一緒に、実現可能な安定した生活のイメージや未来につながるプロセスを考え、意欲や希望が湧き出るように働きかける（一方的に価値観を押し付けないニュートラルさ、エンパワメントを促す表現・発信力）
- ⑥あたりまえのこと（健康、自尊心の回復と維持、生活の安定、社会への参加、可能性への挑戦）が保障されるよう、地域や関係機関に働きかける（相談者を「弱者」として対象化しない、支援の社会的役割への意識）

※「統一ダイヤル」は「つなぐこと」を意識した支援です。傾聴から適切なアドバイス、社会化まで広く理解、想定し、相談の背景にある孤独・孤立、そしてさまざまな社会的排除に幅広く目を向けることが必要です。

※もっとも、相談員が耐えられないと感じる理不尽な搾取、感情、ハラスマントなどに共感する必要はありません。そういういたケースの場合には、丁寧に電話を切って大丈夫です。

■相談体制（人員）及び役割

【相談員、コーディネーター】

相談は原則2名の相談員と1名のコーディネーターでおこないます。相談対応は基本的に相談員とコーディネーターで協力しながらおこないます。

【役割分担】

- ① 相談員の一人が相談者と対応、もう一人が記録作成をおこないます。交互に行うなど協力してお願いします。
- ② コーディネーターが対応についてアドバイスや、つなぎコーディネーターとのやり取りをZOOMで行います。また相談開始の時と終了後にZOOMで報告をお願いします。
毎日9時30分にZOOMで朝礼があります。その日活動に入っている、コーディネーターは参加お願いします。そこで昨日までのことなど共有しておくことの確認がある予定です。

■相談対応の手順

1. 電話にでる前に

- ・申し送り事項や連絡事項がないか、相談員同士、コーディネーターふくめて確認します。
- ・担当時間の15分前には「つなぎ専用コーディネーター」がスタンバイしているZOOMに入り、申し送り事項や連絡事項がないか確認します。

2. 電話がかかってきたら

- ・第一声は「孤独・孤立相談ダイヤル、3番の生活困窮のダイヤルです」で相談を始めてください。
※個人名や団体名を名乗らないでください。名前を教えてほしいと言われた場合は、
例）「相談員は規則として名前を名乗らない決まりになっています。仮に〇〇でいかがでしょうか？」など仮名を提案してください。
- ・相談対応をおこなってください。
相手の話を聴き、相談の方向性、対応について見定めてください。

※時間の目安は設定していませんが、不必要に相談時間が長くなることは避けてください。
第1回の平均対応時間は20分でした。

・つなぎ支援を意識してください。

「孤独・孤立相談ダイヤル」は、孤独・孤立で悩んでいる方々に対して、その相談先となり、緊急的に各種支援施策を届けるための取り組みです。実際に支援制度や地域の支援拠点、機関等に「おつなぎするまでの伴走」を想定していますので、機械的に制度情報を伝える、窓口の情報提供等に留める、のではなく、「つなぎ支援」を意識して対応してください。

※もっとも、「つなぎ支援」はご本人の意に反しておこなうものではありません。過度な誘導にならないように注意してください。

・相談員やコーディネーターで対応の判断がつかない場合

相談員やコーディネーターで協議しても、対応に悩んだとき、判断がつかないときなどは、あいまいな回答や相談対応にならないように、「つなぎ専用コーディネーター」がスタンバイしているZOOMに入って、対応について協議してください。

3. 相談のゴールが見えたたら

・つなぎ支援が必要な場合

つなぎ支援マニュアルにのっとり、「つなぎ専用コーディネーター」がスタンバイしているZOOMに入り対応について協議し、折り返し電話等の約束をして対応を終えます。

※「つなぎ専用コーディネーター」との協議に基づき、折り返し電話等の対応、面談・同行支援等の対応・調整をおこないます。

・緊急的な対応が必要な場合（警察、救急、児相など）

「つなぎ専用コーディネーター」がスタンバイしているZOOMに入り対応について協議し、必要に応じて統括担当とも協議、調整して対応を検討します。

※相談員・コーディネーターはまずは慌てずに、ZOOMに入って対応を協議しましょう。

・傾聴や課題整理、情報提供や専門的助言で対応が終了する場合

相談対応を終了し、相談表に記録をし、次の相談に備えてください。

※担当終了時間になっても相談対応が継続中で、予定していた担当終了時間を過ぎてしまうことがあるかもしれません。少し余裕をもったスケジュールで参加してください。

・全体として

1本の相談電話は、直接受けるのは1人でも、相方の相談員にコーディネーター、そして、つなぎ専用コーディネーターに統括担当など、一つのチームとして対応をしています。

そして、その時間に同時並行して、全国でさまざまな支援団体や相談機関、専門家の仲間が、大きなチームでこの「孤独・孤立相談ダイヤル」の相談対応をおこなっています。

さらには、つなぎ支援や同行支援、また、地域での受け先としてのさまざまな支援機関等が、一緒にこの「統一ダイヤル」に携わっています。

1人で抱え込むことはありません。一緒に新しい支援の枠組みをつくりあげていきましょう。

■相談記録表への記載について

※別添「相談記録表」参照

相談員は二人配置していますので、電話相談を受けている人と、横で記録している人と分担しながらお願いします。

記録は、パソコンでキントーンアプリより入力をお願いします。

記録用紙は、アンケートではありませんので項目を埋める必要はありません。聞き取れたことを記載してください。無理に質問する必要はありません。