

# 内閣官房孤独・孤立対策担当室 説明資料

令和5年10月31日

# 孤独・孤立対策ウェブサイト

- 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様式で出力可能
  - ・ 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あ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」
備考	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・教育や情報提供、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】お住まいの自治体等 詳しい申請については、「お住まいの自治体等」検索欄で支援拠点事業」と検索してみてください。
メモ （ご自身の状況や希望を記入してください）	

※チャットボットは、前100の支援制度・窓口の中から、最も近いものを選択する自動選択システムのこと。孤独・孤立対策ウェブサイト「あなたほびより」内の「相談」タブから「お問い合わせ」をクリックしてご確認ください。

支援制度・相談窓口の御担当者様へ  
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的な提案であり、個別の内容と活用できる可能性のある支援制度・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・相談窓口の御担当者様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た際には、上記の支援制度・相談窓口の御案内、または、より適切な支援がある場合には、そちらの御案内させ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

2024年5月の「孤独・孤立対策強化月間」に向けて、更なる周知を図る。

# 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)

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>あなたが困っていること、悩んでいることはどのようなことですか。</p> <p>国籍、住まい、職業</p> <p>生活や仕事に係る困難</p> <p>仕事、勉強</p> <p>知識、技能</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、運転者、トイレ、入浴などの世帯内）</p> <p>犯罪被害、消費者被害</p> <p>病気、虐待、性暴力とのつながりの困難</p> <p>交通手段、災害</p> <p>新型コロナウイルス感染症</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。あなたを変える支援を紹介します。</p> <p>ボット(国)</p> <p>【国別】「支援チャットボット」</p> <p>結婚前や子育て経験などによる差別、産後の心身の不調に関する相談支援を受けることができます。また、多岐にわたる悩みを、無料電話及び国家資格を受けたことができます。</p> <p>【国別】産後心身の不調に関する相談支援を受けることができます。</p> <p>【国別】産後心身の不調に関する相談支援を受けることができます。</p> <p>【中継先】お住まいの市区町村</p> <p>詳しい申請については、「お住まいの市区町村」検索結果と確認してみてください。</p> <p>ボット(国)</p> <p>【国別】「支援チャットボット」</p> <p>産後心身の不調に関する相談支援を受けることができます。また、多岐にわたる悩みを、無料電話及び国家資格を受けたことができます。</p> <p>【国別】産後心身の不調に関する相談支援を受けることができます。</p> <p>【中継先】お住まいの市区町村</p> <p>詳しい申請については、「お住まいの市区町村」検索結果と確認してみてください。</p> <p>ボット(国)</p> <p>ひとづねに聞く</p> <p>はじめに聞く</p>
--	--

### FAQ

#### 皆さんからのよくあるご質問

#### Q3.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感染拡大によって、孤独・孤立の問題がより一層深刻化しています。

これは、まさに現代の社会問題として、真正面から向き合うことが必要であるという考えのもと、本年2月に国・自治体・民間に連携し、世界で初めての支援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/>

## 18歳以下向けページ (サイト内ページ)

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>あなたが話したい</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

こころ、こころを大切にしよう  
孤独・孤立対策担当室が答えます

#### みんなからの質問

- 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人だけ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、だんだん気持ちが苦し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/>

# 孤独・孤立対策ウェブサイトにおけるチャットボットの充実

(令和4年10月実装)

- 孤独・孤立対策ウェブサイトにおけるチャットボットは、関係府省庁から「孤独・孤立対策に資するもの」として登録された相談先や支援制度を掲載し、利用者に適切な相談先や支援制度を案内している。
- 「旧統一教会」問題の合同電話相談窓口において金銭的被害に関する相談が多くを占め、また身体的被害及びその危険、行為の強制、誹謗中傷、いやがらせに関する問い合わせも多数見受けられたことを踏まえ、それらに関する相談窓口をチャットボットに追加し、内容の充実を図る。
- 具体的には、日本司法支援センター（法テラス）・警察相談専用電話を追加。

