

孤独孤立相談ダイヤルについて

【実施背景】

2021年2月に孤独・孤立対策担当大臣が任命され、内閣官房に「孤独・孤立対策担当室」が設置されました。全国の調査では、20~30代や低所得者層などで孤独を感じる割合が高い傾向にあること、孤独を感じている多くの人が、相談先がない、または身近な家族や友人に限られていることが明らかになりました。こうした文脈もあり、「統一的な相談窓口体制の推進」が掲げられました。

【相談ダイヤルの窓口イメージ】

全国の相談者が専用フリーダイヤルに電話を掛けると、音声ナビが流れ、その時間に対応している専門分野をご案内し、その番号を選んでもらうことで、担当している団体に転送されます。

【相談体制（人員）】

相談体制は、相談員2名（電話対応、相談記録対応）とコーディネーター1名となります。コーディネーターは必要時に全国規模の支援団体の方に Zoom で助言や情報提供を求め、必要な支援機関につなぐ役割です。

【群馬県社会福祉士会での実施、運営等について】

本年度は3拠点(前橋市、高崎市、吉岡町)を予定しております。今回相談員に応募していた方のご都合を調整し、相談体制が整う日のみ実施する予定です。相談を受ける団体が少なく相談があってもつながらないといった状況になることを避けるために、なるべく多く実施日があると良いと思っています。また、相談の内容(専門分野)に関しては孤独や孤立を感じている方の電話を受電できるよう設定する予定です。

【これまでの実施状況・参加するメリットについて：昨年の参加会員の所感】

昨年の実施した時間帯での受電数はかなり少ない状況でした。そのため待っている間は会員同士で相談ダイヤルを含む相談援助について話したり、情報交換したりすることができ、会員交流の場になりました。実際に受電した際に学びとなるのはもちろんですが、他者の相談の様子を見ることで自身の相談の振り返りにもなりました。