

24時間対応のチャット相談窓口の現場から

～信頼できる人に確実にアクセスできる社会の実現のために～

令和4年10月31日

NPO法人あなたのいばしょ

大空 幸星

Twitter

自己紹介

おおぞら こうき
大空 幸星

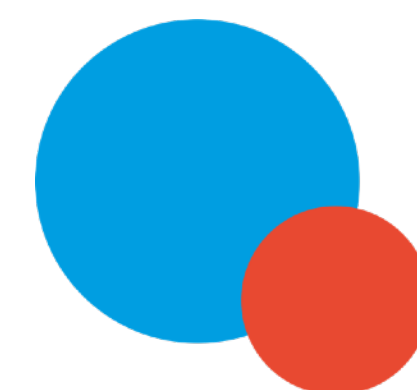


NPO法人あなたのいばしょ理事長

内閣官房孤独・孤立の実態把握に関する研究会構成員、内閣官房こどもの居場所づくりに関する検討委員会委員、内閣官房孤独孤立対策HP企画委員

1998年、愛媛県・松山市出身。慶應義塾大学総合政策学部卒業。23歳。

NPO法人



あなたのいばしょ

I b a s h o C h a t . o r g

あなたのいばしょ

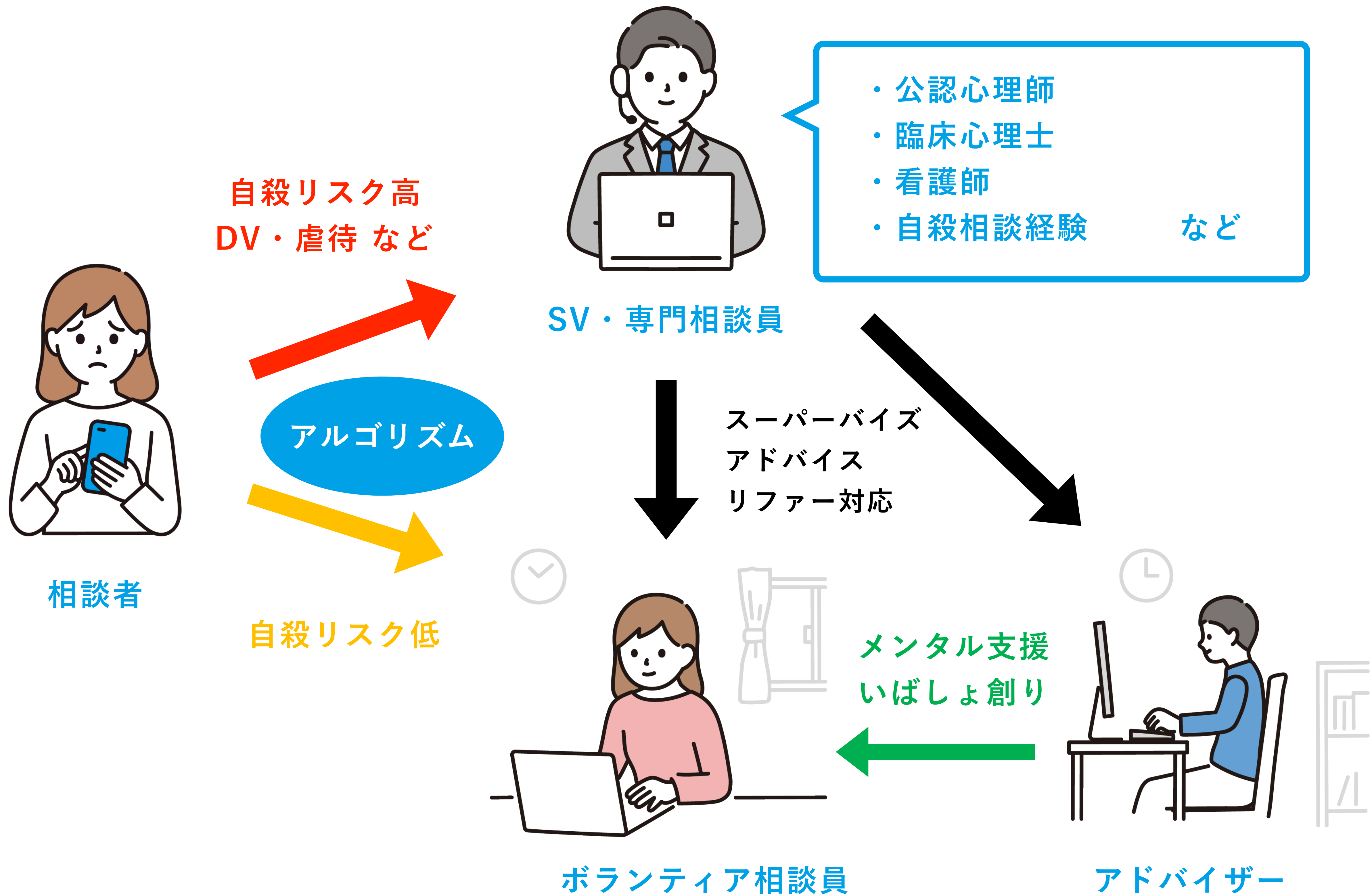
24時間365日、誰でも無料・匿名で利用できるチャット相談窓口

設立以来、相談件数は477,091件、うち7割が29歳以下の若年層

世界26カ国に約600名の相談員を抱え、時差を活用した相談支援体制を確立

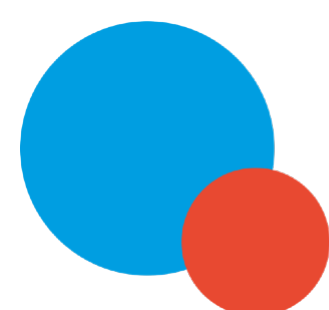
相談データの分析・研究を推進しており、エビデンスに基づいた支援を実施

構造



私たちの役割

「マイナス」から「ゼロ」へ



あなたのいばしょ

I b a s h o C h a t . o r g

- ・ 支援制度(生活保護・給付金等)
 - ・ 支援機関(自立相談支援機関等)
 - ・ カウンセリング
 - ・ ハローワーク
- etc.



死にたいです

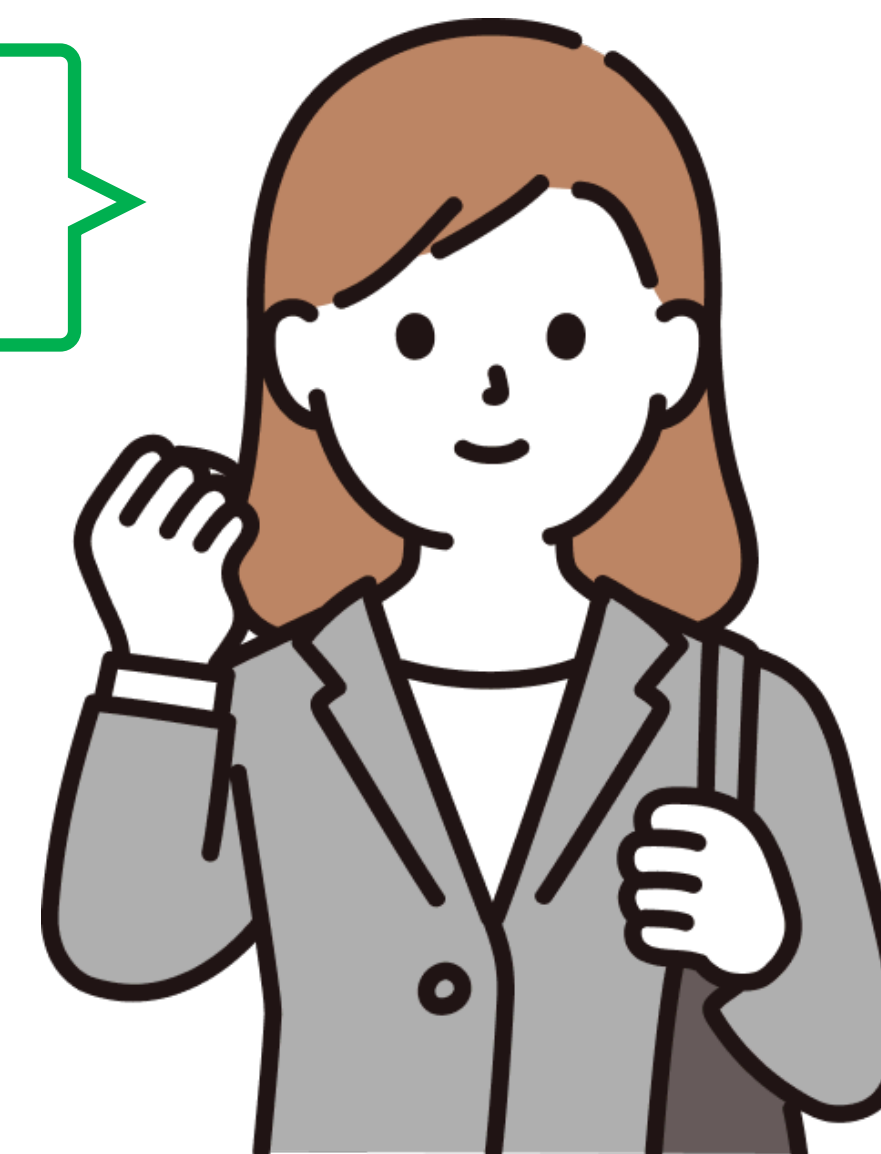
マイナス



とりあえず
生きてみます

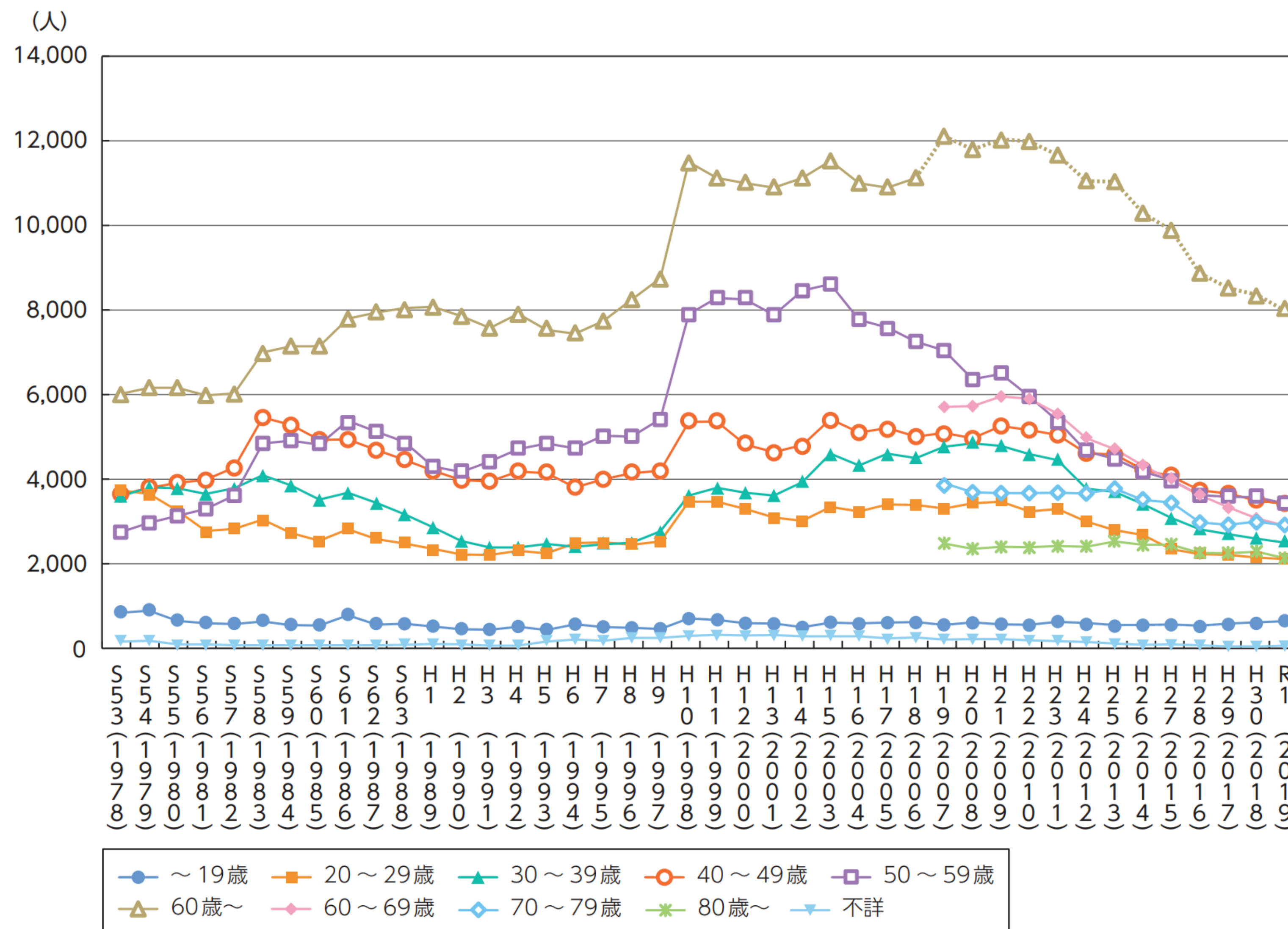
ゼロ

がんばるぞ!!



プラス

なぜチャット相談なのか



注) 平成18年までは「60歳以上」だが、19年の自殺統計原票改正以降は「60~69歳」「70~79歳」「80歳以上」に細分化された。

資料：警察庁「自殺統計」より厚生労働省自殺対策推進室作成

10代の1日の平均利用時間

総務省情報通信政策研究所「令和元年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

携帯電話

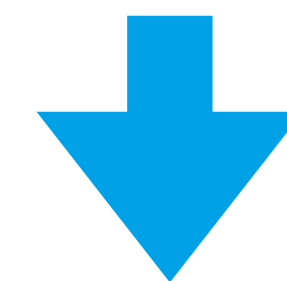
3.3分

固定電話

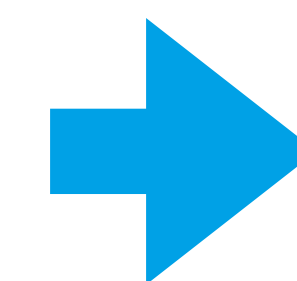
0.4分

SNS

64.1分



全年齢層で減少傾向にあるなか、19歳以下は横ばい、**ないしは増加**している。



既存の電話相談中心の支援体制は若者に効果的にアプローチできていない。

子どもの自殺の問題点

スティグマ対策

概要

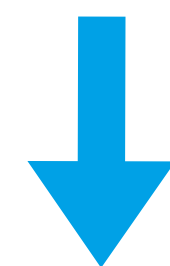
すでに問題を抱えて困窮状態にあったり、精神的に追い込まれている方（重症化）への支援制度の充実および相談窓口の拡充等の受け皿の拡大がこれまでの政策の中心。こうした支援や窓口の利用を阻んでいる「スティグマ（汚名・負の烙印）」の軽減が必要。

具体例

【スクールカウンセラー配置箇所】

平成7年 **154**箇所

令和2年 . . . **30,550**箇所



200倍

【小中高生の自殺者数】

平成7年 **139**人

令和2年 . . . **499**人



3.6倍

電話相談との違い

時間・場所的制約を受けず、その場で相談できる

電話相談

周囲に人のいる公共空間や、家族などの同居人のいる部屋において電話することは非現実的。

24時間相談できなかったり、繋がらない(参考:横浜いのちの電話の2017年度の応答率は3.5%)



チャット相談

周囲を気にせず相談できる→うつ状態の症状は強弱をもって押し寄せてくる波。その場で相談できる環境が重要。

仮に繋がらなくても、自分の気持ちを書き出すことで問題解決につながる。

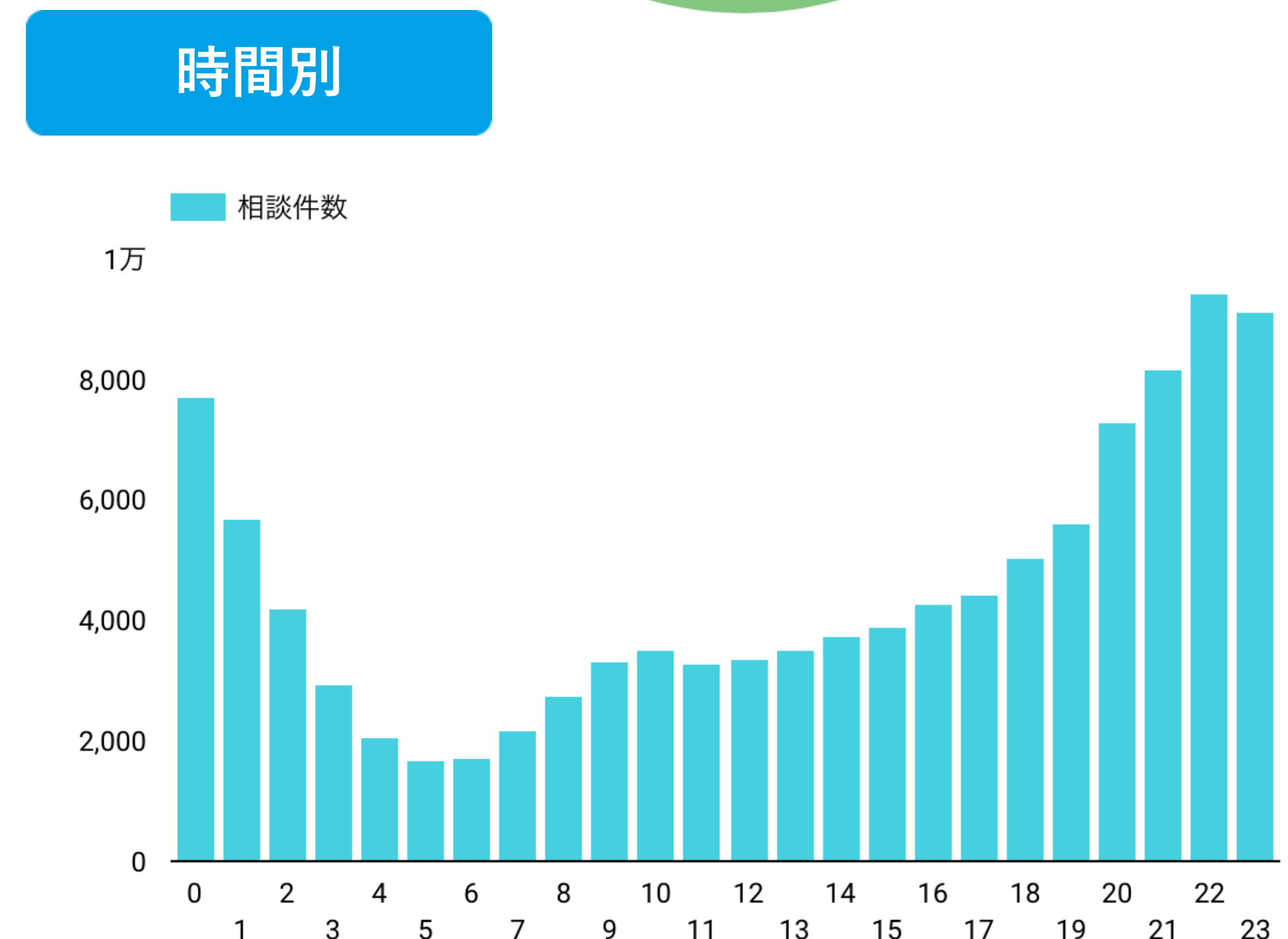
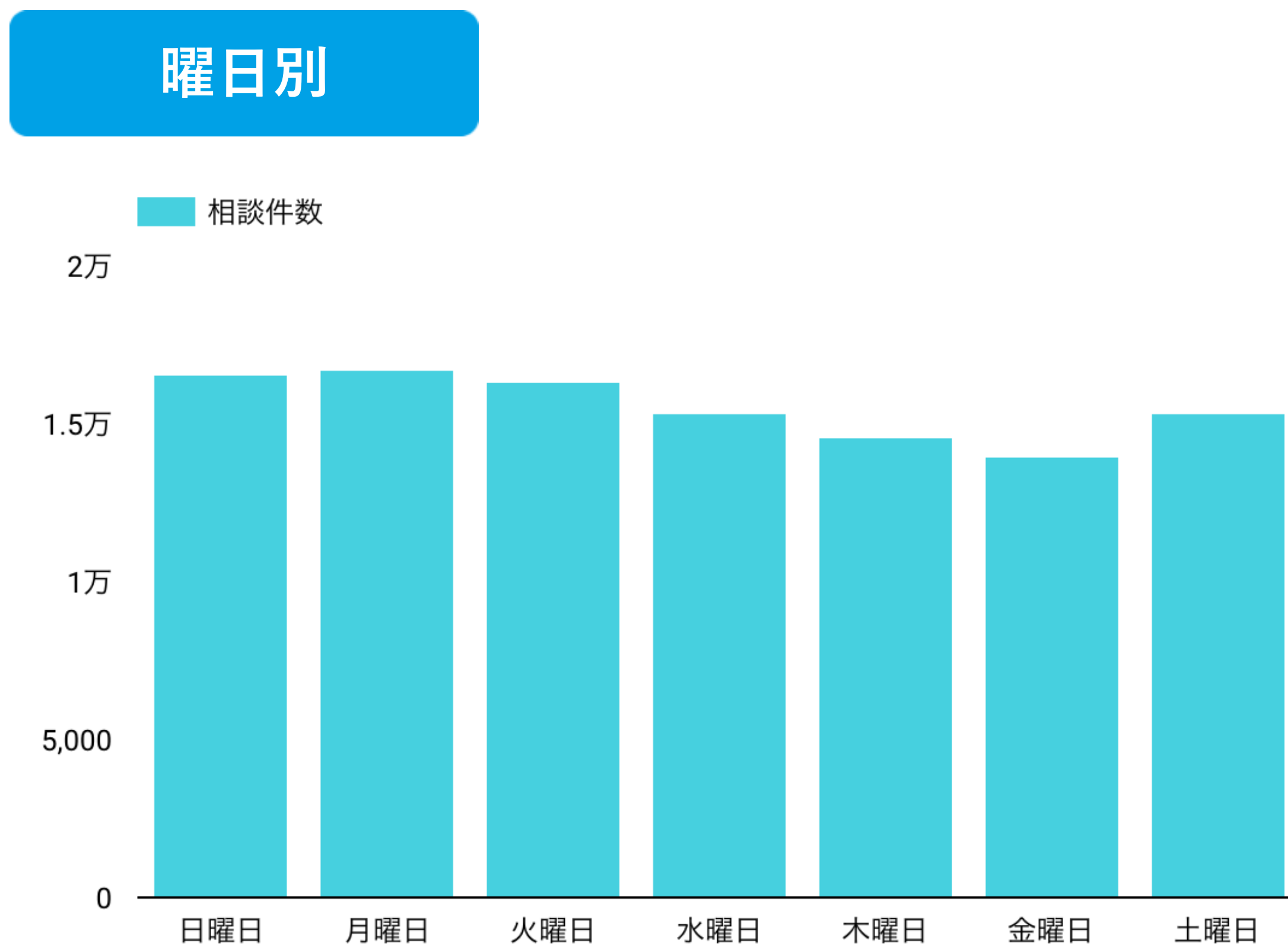
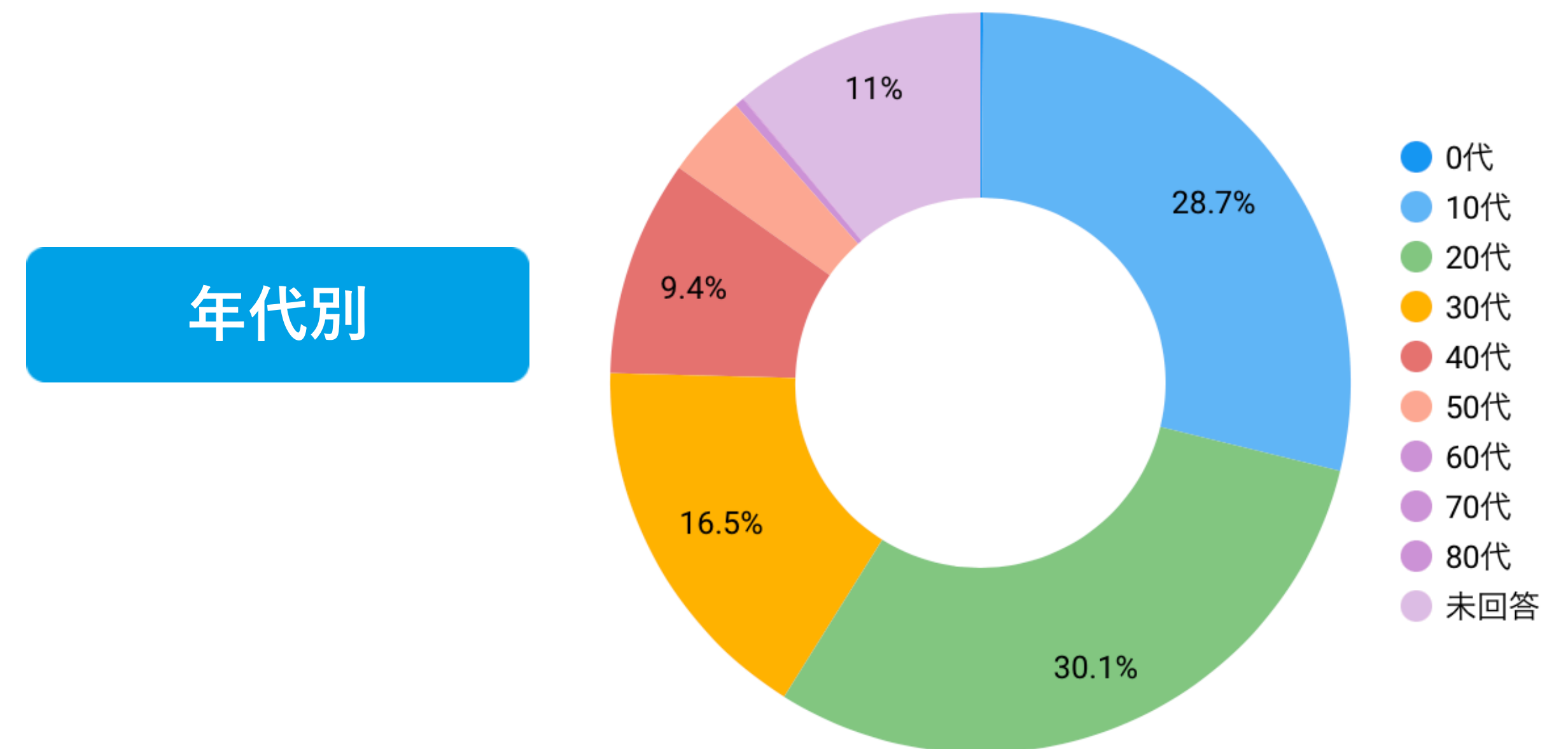
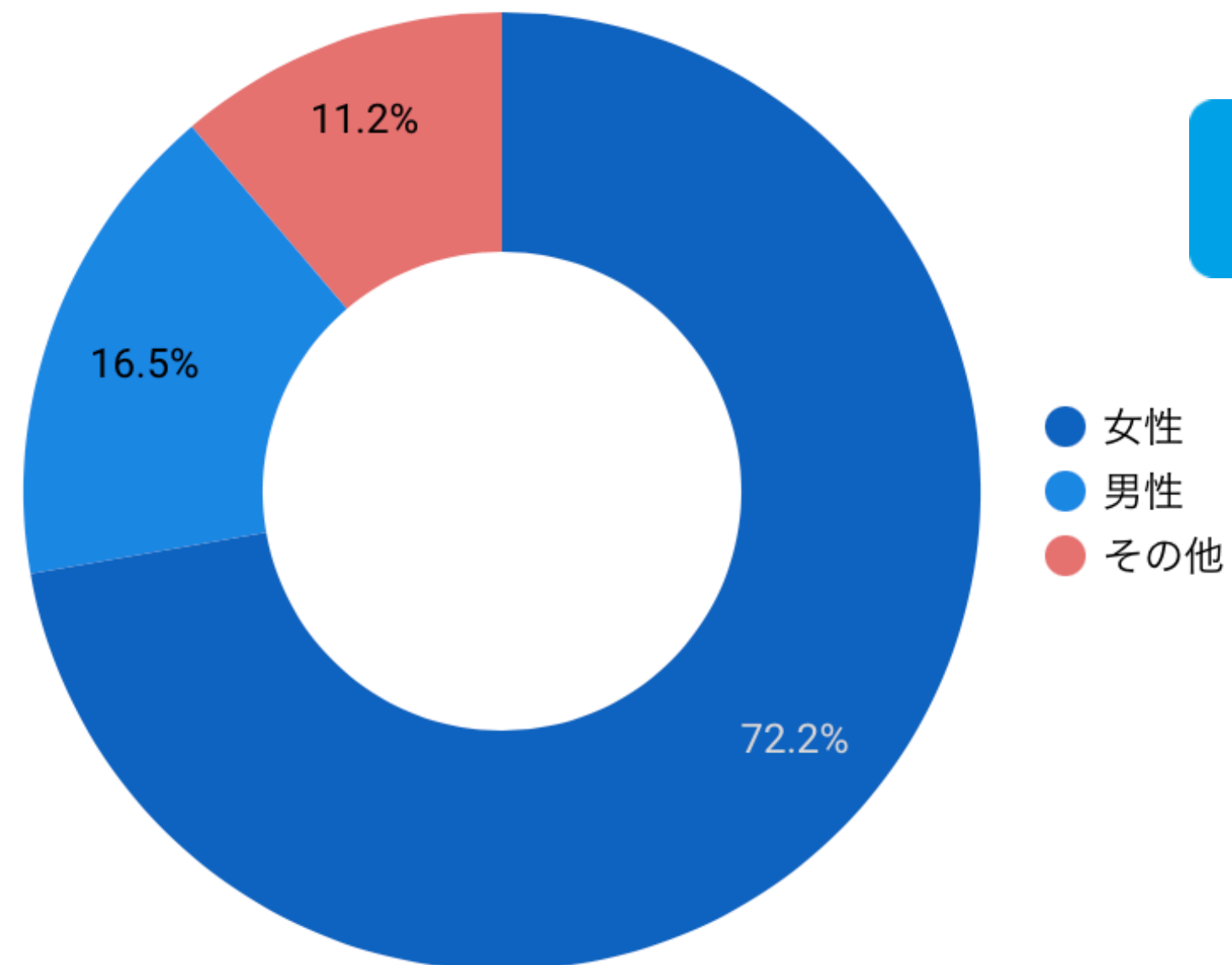


相談情報分析結果

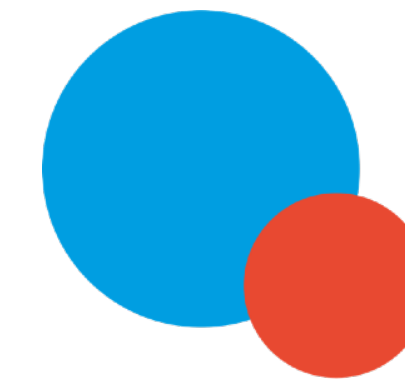
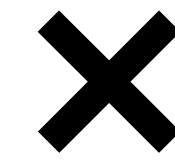
期間：2021年4月1日-8月18日
n=73,137

2020年3月の開設以来、相談件数477,091件、受信メッセージ数19,040,813件。

期間：2020年3月10日-2022年10月27日



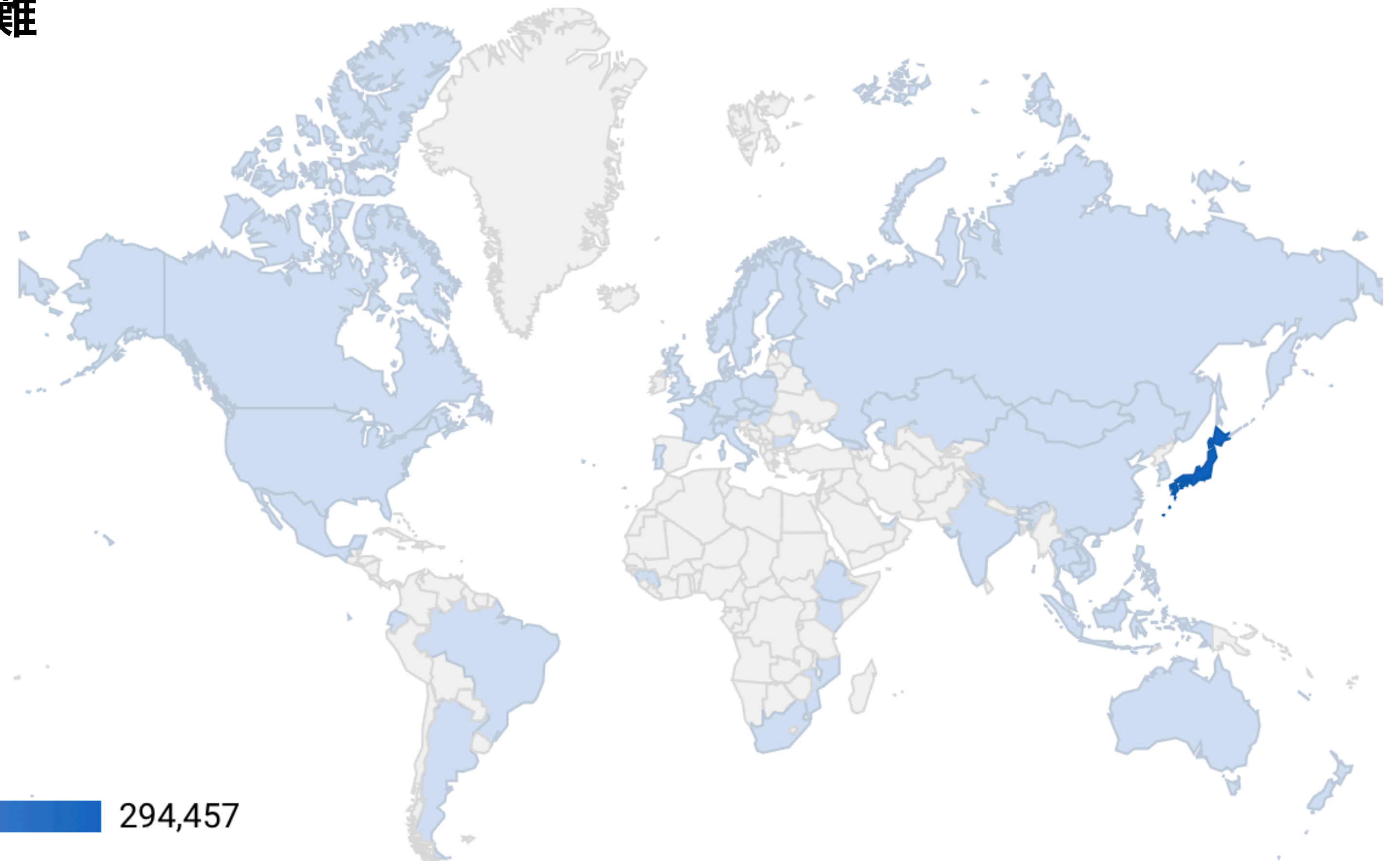
世界中の日本人に支援の手を



あなたのいばしょ
I b a s h o C h a t . o r g

昨年7月から外務省と連携し、約140万人の在外邦人に対し、当団体の窓口を広報

- ・ 在外邦人の死因2位が自殺 外務省調べ(2019年)
- ・ 日本国内の電話相談利用が困難
- ・ 言語や文化の壁
- ・ 環境の違い等によるストレス



応答率

あなたのいばしょ：60%



他の相談窓口：～30%



虐待

生活困窮

共通しているのが「望まない孤独」

自死

友人はいるけど相談できません

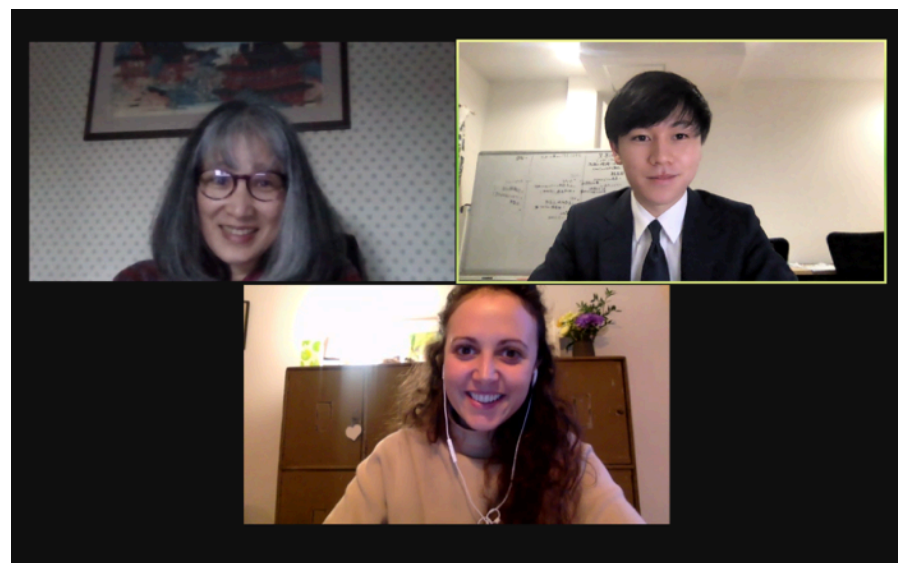
DV

孤独対策の政策的枠組みづくり

日本では政策概念すら存在していなかった「孤独対策」の実現に向けて昨年末から政府・与野党への要望活動を開始。

2020年秋

英国の政府や民間関係者からのヒアリング



2020年12月1日

与野党に提言書を提出



2020年12月3日

加藤内閣官房長官に提言書を提出



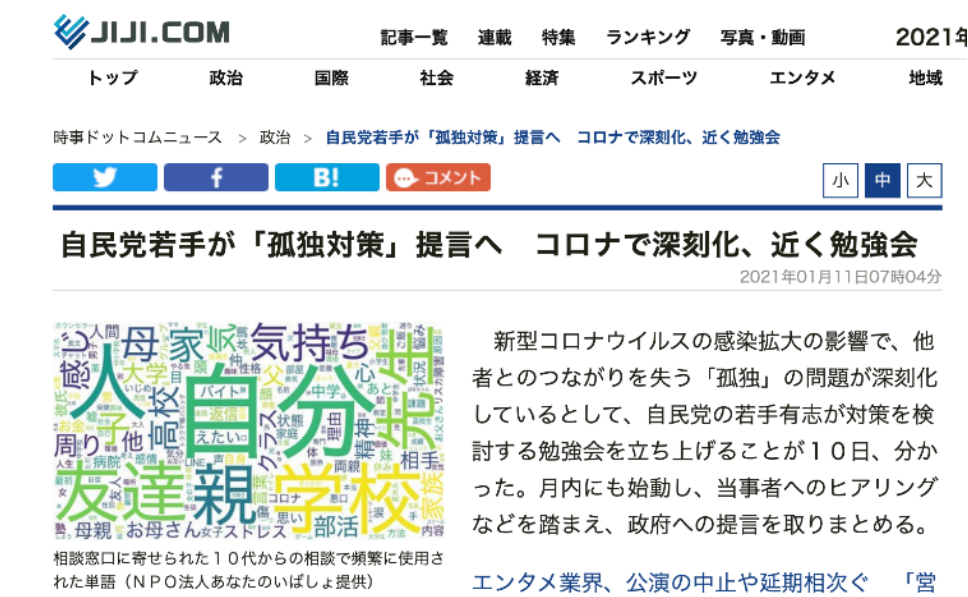
2020年12月4日

加藤長官が定例会見にて政府として初めて「孤独」に言及。



2021年1月10日

自民党が孤独対策勉強会の設立を決定



2021年1月21日

菅総理が衆議院本会議で「『望まない孤独』の問題に取り組んでいく」と発言。



2021年1月25日

大空が自民党が孤独対策勉強会第1回会合を開催。講師を務める。



2021年2月12日

孤独対策担当大臣が設置され、坂本一億総活躍担当大臣が兼務に。



2021年2月25日

大空が政府が孤独・孤立対策フォーラムを官邸で開催。メンバーとして参加。



2021年2月以降

内閣官房孤独・孤立対策委員として孤独対策を推進。



孤独・孤立対策の基本的な考え方 - グラデーション

対症療法

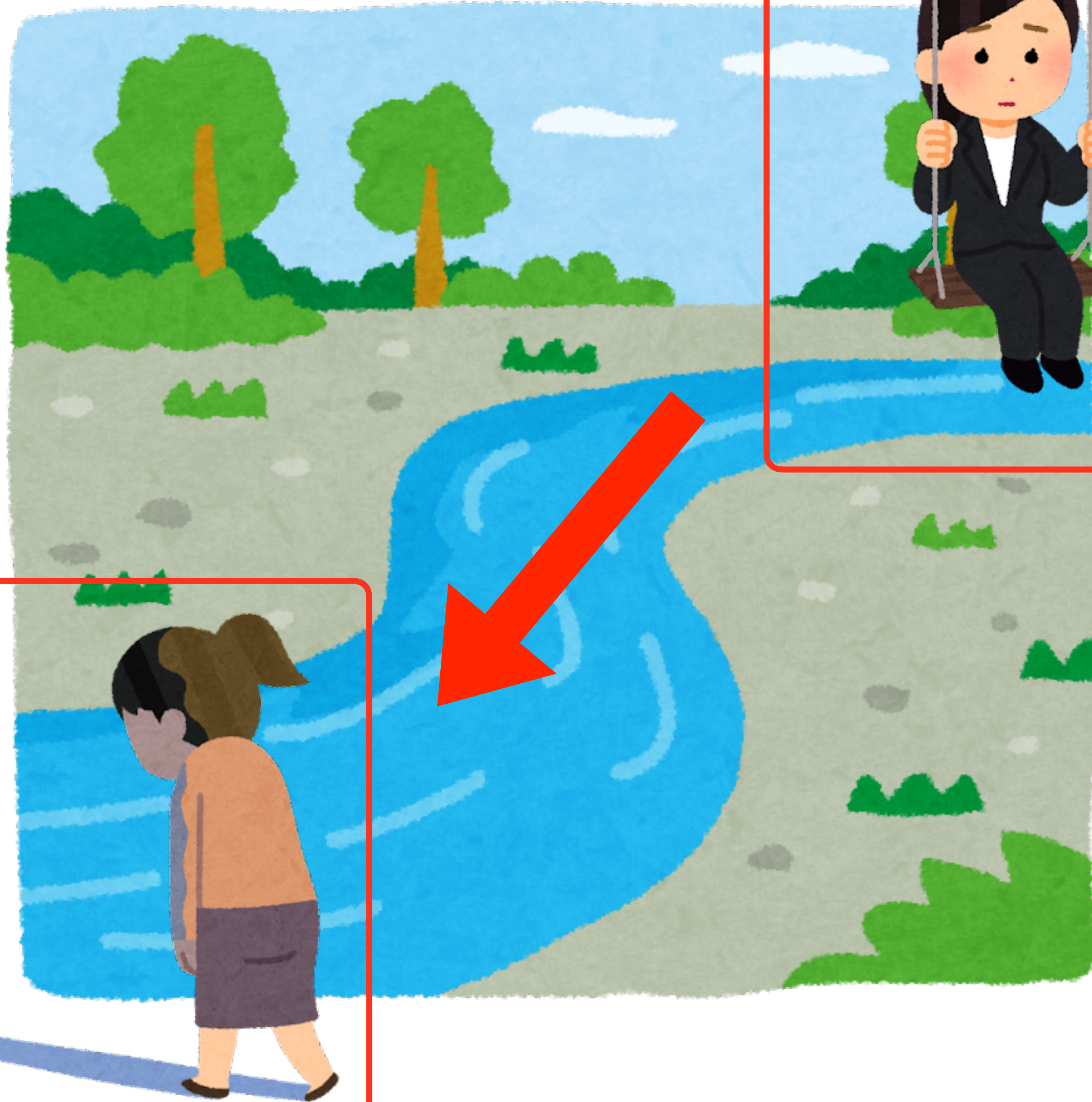
- ・ 死にたい
- ・ 慢性的な孤独
- ・ 消えたい

下流

上流

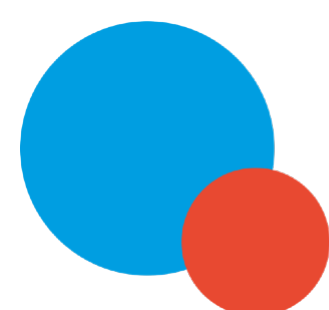
- ・ 小さな悩み
- ・ もやもや
- ・ ひとりぼっち
など

予防的施策



私たちの役割

「マイナス」から「ゼロ」へ



あなたのいばしょ

I b a s h o C h a t . o r g

- ・ 支援制度(生活保護・給付金等)
 - ・ 支援機関(自立相談支援機関等)
 - ・ カウンセリング
 - ・ ハローワーク
- etc.



死にたいです

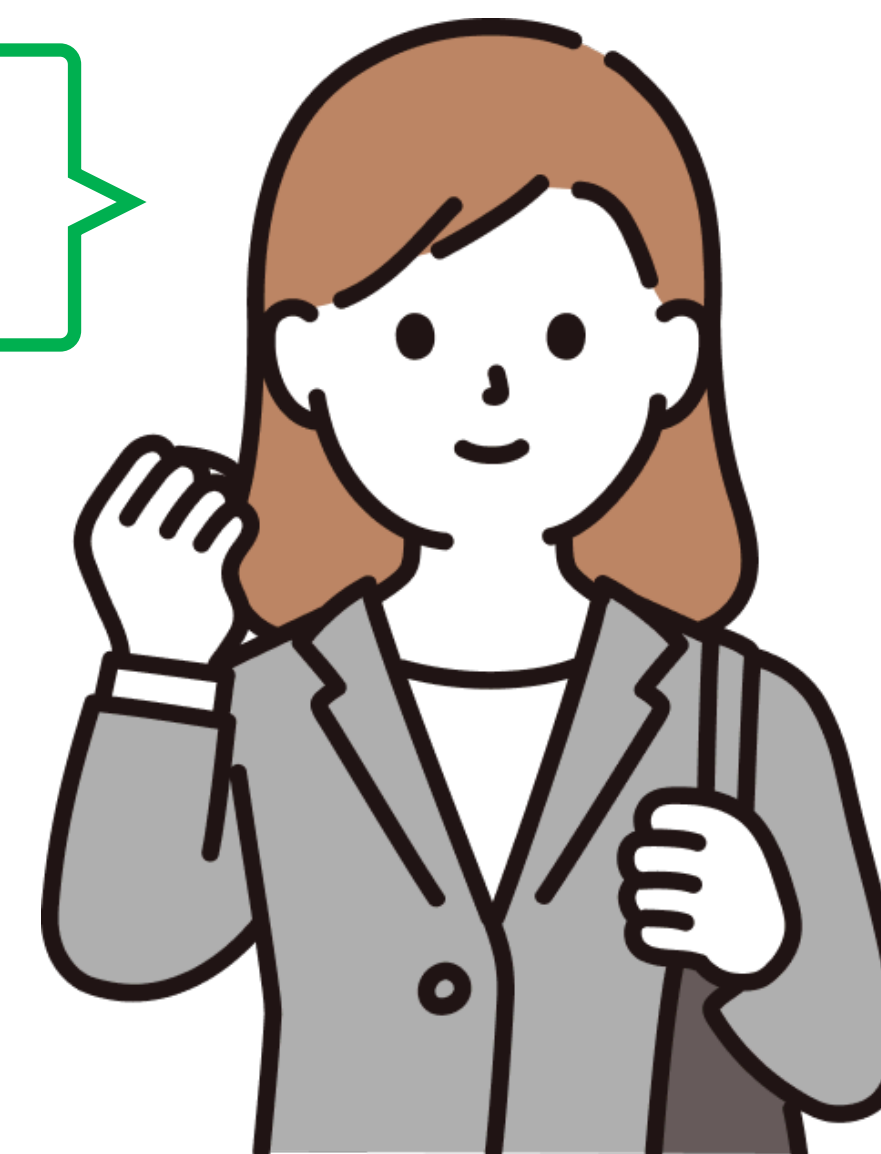
マイナス



とりあえず
生きてみます

ゼロ

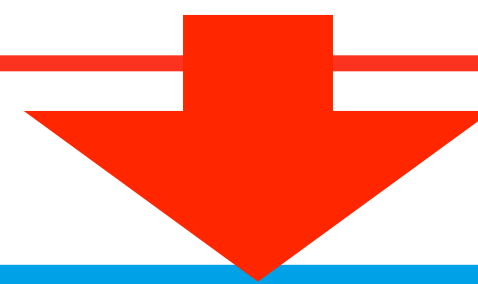
がんばるぞ!!



プラス

子ども・若者サポーターの創設について

- 民生委員・児童委員の88.7%が60歳以上であり、高齢化が深刻
- しかし「子どもの地域生活」に関する相談が増加している
- 虐待の通告件数・不登校・子どもの自殺者数などが過去最多
- 100年続いた「日本らしい繋がり」の仕組み」を維持する必要がある



子ども・若者同士が支え合える仕組み「子ども・若者民生委員」を設置

- 支援対象者は小学生～20代前半を想定
- 子ども・若者民生委員は18歳以上30歳未満を想定
- 活動にあたってはICT端末を活用し、支援や相談・情報提供にあたってはチャット相談の仕組みを活用
- 支援対象者の情報は、デジタル庁の「子ども情報連携(データベース)」で管理し、関係機関と連携
- 就職活動の際のインセンティブとしたり、教員免許取得要件とすることで、人材を安定的に確保する
- 任期満了後は、民生委員・児童委員として推薦できるようにし、民生委員の担い手不足の解消を目指す

子ども・若者民生サポーターの創設について

