

内閣官房孤独・孤立対策室より「孤独・孤立相談ダイヤル」(#9999)の周知依頼がありましたので周知の御協力をお願いいたします。

事務連絡  
令和4年8月26日

各都道府県教育委員会指導事務主管課  
各指定都市教育委員会指導事務主管課  
各都道府県私立学校主管課  
附属学校を置く各国立大学法人担当課  
附属学校を置く各公立大学法人担当課  
小中高等学校を設置する学校設置会社を  
所轄する構造改革特別区域法第12条  
第1項の認定を受けた各地方公共団体の担当課

御中

文部科学省初等中等教育局児童生徒課

### 「孤独・孤立相談ダイヤル」の試行開始について

平素より、文部科学行政に対する御理解・御協力を賜り、誠にありがとうございます。

内閣官房孤独・孤立対策室より、別添1のとおり、「孤独・孤立相談ダイヤル」(#9999)の周知依頼がありました。本ダイヤルは、令和4年8月30日(火)午後1時から9月5日(月)午後4時までの1週間試行運用され、18歳以下の方のための窓口もあります。

学校の長期休業明けは児童生徒の自殺が増加する傾向があり、先般、文部科学省より発出した「令和4年度「自殺予防週間」の実施について」(令和4年8月19日付け4初児生第17号)においても、児童生徒の自殺予防についての御対応をお願いしたところですが、併せて、本ダイヤルの周知についても御協力いただくようお願いいたします。

また、本ダイヤルはIP電話等からはかけられないため、その場合はフリーダイヤルの0120-494949を御利用いただくようお願いいたします。

なお、18歳以下の方の使用については、「#9999」または「0120-494949(フリーダイヤル)」にかけていただき、ガイダンスが流れましたら、1を押していただく仕様となっているとのことです。この点御留意いただけますと幸いです。

これらのことについて、都道府県・指定都市教育委員会にあっては所管の学校及び域内の市区町村教育委員会等に対して、都道府県にあっては所轄の学校法人及び私立学校に対して、附属学校を置く国立大学法人及び附属学校を置く公立大学法人にあっては附属学校に対して、構造改革特別区域第12条第1項の認定を受けた地方公共団体に対しては認可した学校に対して、周知を図るよう、特段の御配慮をお願いします。

(本件連絡先)

文部科学省初等中等教育局児童生徒課  
生徒指導企画係

電話番号 03-5253-4111 (内線 3298)

03-6734-3298 (直通)

e-mail s-sidou@mext.go.jp

事 務 連 絡  
令和 4 年 8 月 2 5 日

文部科学省  
初等中等教育局 児童生徒課 御中

内閣官房孤独・孤立対策担当室

### 孤独・孤立対策相談ダイヤルの第 2 期実施の周知について（依頼）

日頃より、孤独・孤立対策に御尽力いただき感謝申し上げます。

長引くコロナ禍や物価高騰等の影響を踏まえ、孤独・孤立に悩む方に対するきめ細やかな対応の強化が課題となっています。

このため、内閣官房孤独・孤立対策担当室においては、4月に決定された総合緊急対策の取組の一つとして、「孤独・孤立相談ダイヤル」について試行を行っています。

本取組は、国の孤独・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、統一的な相談窓口体制について試行を行うものです。

本ダイヤルの番号は#9999（通信料無料）となっています。なお、一部のIP電話等からはかけられません。その場合、フリーダイヤルの0120-494949を御利用いただくよう御案内しています。【別添1】を御参照下さい。

（ホームページ及びQRコード）

<https://notalone-cas.go.jp/toitsu/>

※上記のホームページにはSNSやチャットで悩みを話したい方が相談先を探せるチャットボットも搭載。



本取組は、年内に複数回実施することとしており、第1期は7月上旬に実施し、第2期は8月30日から1週間、試行を行うこととしています。

本ダイヤルの実施イメージは【別添2】のとおりです。#9999にかけると音声ガイドダンスにより、利用者が分野を選択し、分野ごとの相談窓口につながります。

本ダイヤルには、18歳以下の方が悩みを話せる窓口もあり、音声ガイドダンスで1番を選択するとつながるようになっています。

18歳以下の方の電話の受付日時は、【別添3】のとおりです。

18歳以下の自殺は、8月下旬から9月上旬等の長期休暇明けに増加する傾向にあるところ、こうしたことも踏まえ、この時期に第2期の試行を実施します。

つきましては、孤独・孤立に悩む18歳以下の方が悩みを話すことができるよう本ダイヤルの試行について、各教育委員会等に対して周知いただきますようよろしくお願いいたします。

【本件連絡先】 内閣官房孤独・孤立対策担当室

田村、中村、徂徠

電話 03-5253-2111 (82839, 82841, 82849)

## お電話で悩みを話したい方はこちら

孤独・孤立相談ダイヤル

# 9999 (通話料無料)

※第2期目の相談実施期間は8月30日(火)午前10時～9月6日(火)午前10時です。

※IP電話等からはかけられません。かけられない場合は「[0120-494949](tel:0120-494949) (フリーダイヤル)」をご利用ください。

18歳以下の方

孤独・孤立でお悩みの方

生活に困窮されている方

死にたいほどつらい方

女性の悩みで相談したい方

性別の違和や同性愛に関して相談したい方

シングルマザーの方

がいこくご せうごん きぼう かな  
外国語での相談を希望される方  
For those who want to consult in foreign language



上記は政府のコロナ禍における「原油価格・物価高騰等総合緊急対策」(令和4年4月26日関係閣僚会議決定)により実施している「[統一的な相談窓口体制の推進](#)」の事業での試行となります。

※本事業は孤独・孤立対策官民連携プラットフォームと連携して実施しています。本事業に御関心のある団体におかれては、プラットフォームに御加入の上、御協力いただけますと幸いです。

(孤独・孤立対策官民連携プラットフォーム会員の募集は[こちら](#))

## SNSやチャットで 悩みを話したい方はこちら

相談先を探してみる

※チャットボットで相談先をご案内します。



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<br>18歳以下の方             | ・チャイルドライン支援センター                                                          |
| 2番<br>孤独・孤立でお悩みの方         | ・社会的包摂サポートセンター<br>・NPOホットライン信州<br>・日本産業カウンセラー協会<br>・メンタルケア協議会<br>・社会福祉士会 |
| 3番<br>生活に困窮されている方         | ・生活困窮者自立支援全国ネットワーク<br>・社会福祉士会                                            |
| 4番<br>死にたいほどつらい方          | ・自殺対策支援センターライフリンク<br>・日本いのちの電話連盟<br>・日本精神保健福祉士協会<br>・メンタルケア協議会           |
| 5番<br>女性の悩みで相談したい方        | ・女性支援団体                                                                  |
| 6番<br>性別の違和や同性愛に関して相談したい方 | ・社会的包摂サポートセンター                                                           |
| 7番<br>シングルマザーの方           | ・しんぐるまざあず・ふぉーらむ                                                          |
| 8番<br>外国語での相談を希望される方      | ・社会的包摂サポートセンター                                                           |

○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

○関係省庁や電気通信事業者の協力を得て実施

気持の整理を促す  
支援制度等の情報提供を行う

深刻な状況と判明  
↓  
地域の支援団体へ連絡

【地域の支援団体】  
官民連携PF  
加入団体  
他

面談

同行支援  
【同行先】  
・自治体  
・自立相談支援機関  
・福祉事務所  
・警察 等

官民連携PF加入団体と連携・協力

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

・相談記録  
・マニュアル等の共有

# 18歳以下の方

※「#9999」または「0120-494949（フリーダイヤル）」でガイダンスが流れたら、1を押してください。

## 【受付時間】

● 8/30（火） 13:00～16:00

8/31（水） 13:00～16:00、22:00～24:00

9/1（木） 13:00～16:00

9/2（金） 7:00～10:00

9/3（土） 16:00～19:00

9/4（日） 16:00～19:00

9/5（月） 13:00～16:00