



インタビュー 孤独の手前で、止める

外務省は、海外に滞在する在外邦人の孤独・孤立やそれに付随する問題に対応するため、国内の7つのNPO団体等と連携した取り組みを開始。海外安全ホームページや在外公館のホームページ、領事メール等を通じ、連携するNPO団体を紹介し、在外邦人がこれらの団体にチャットやSNSを通して直接相談することを支援する。

そうしたNPO団体の1つである「あなたのいばしょ」。その取り組みとは。(聞き手：佐藤真樹)



特定非営利活動法人あなたのいばしょ
広報・ファンドレイジング部 部長
チャット相談事業部 地域連携課 課長

鈴木 ひかり さん

——活動の概要について教えてください。

孤独・孤立に悩む方が、無料・匿名かつ場所を問わずに相談できるチャット窓口を運営しています。

——運営資金はどのように。

厚生労働省の交付金や外務省からの委託金が多くを占めています。孤独・孤立対策推進法が2023年に議員立法として成立し、2024年から施行されたことにより、国の事業として位置付けられるようになりました。

——孤独・孤立対策推進法とは。

それまで「個人の問題」と捉えられがちだった孤独や孤立を、社会全体で取り組むべき喫緊の課題として法的に位置付けた法律です。電話やSNSを通じた24時間の相談体制の拡充に向け国がバックアップするほか、実際に現場で動いているNPOなどの民間団体に対し活動資金や情報が提供されるようになるなど、官民一体となって対策が進められています。

——在外邦人からの相談は何件くらい。

2024(令和6)年度は4,138件でした。

——多いですね。対応は何人で？

外務省委託窓口には16人の相談員を配置しています。臨床心理士や社会福祉士などの資格を持っている人もいます。全国版にはボラン

ティア相談員が海外40カ国以上に約1000人。外国との時差にも対応でき、窓口は24時間365日開設しています。

——ボランティア相談員には希望者全員が？

書類選考と、グループ面談を行います。資格や経験より、「人の話に寄り添うことができる人柄か」を重視します。

——ボランティア相談員への教育や訓練は？

合格者には40時間分のeラーニングと複数回の研修を受けてもらっています。そのあとも24時間、職員からのサポートを受けられます。

——相談は全てチャットで？

はい、すべてチャット相談です。チャットの強みは声を出さずに、その場ですぐに相談ができることです。声を出せない状況にある方も、すぐ相談ができます。何より今の若い世代の人たちは、面と向かって話をするとか、電話することに苦手意識を感じていることが多いです。チャットだと気軽に相談できるというメリットもあります。

——外務省とはどういった連携を？

例えば、海外在住のお子さんが虐待や孤立に直面し、緊急性があると判断するようなケースでは、外務省と連絡を取り、在外公館の職員に家や学校を訪ねてもらうことがあります。

——相談対応で一番大切なことは？

孤立・孤独に悩む人を応援するには、信頼関係が欠かせません。相手が何にどう困っているのか、しっかり受け止めることを徹底しています。



データ：在外邦人からの相談
「在外邦人のための孤独・孤立相談窓口運営業務」(令和6年度)完了報告書から抜粋
(出所：外務省 海外安全ホームページ)

1. 相談者数・地域別

2024(令和6)年度は4,138件。北アメリカが最多。

相談件数・地域別

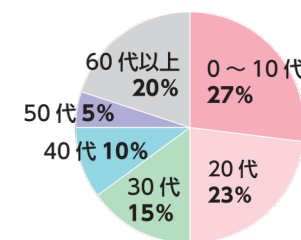
単位：件

北アメリカ	1,148
欧州	764
東南アジア	566
東アジア	551
オセアニア	507
アフリカ	284
中東	197
南アメリカ	121
合計	4,138

2. 相談者の年代

0～10代と20代、若年層が半分を占める。

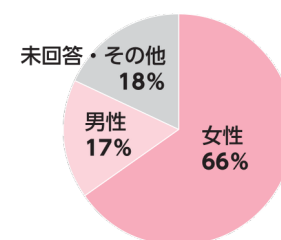
年代別 相談件数



3. 性別

女性からの相談が全体の3分の2に上る。

性別 相談件数



相談したら「孤独感が軽減された」「非常に満足している」という声をもっと増やしたいです。

24時間365日、誰でも無料・匿名
あなたのいばしょチャット相談

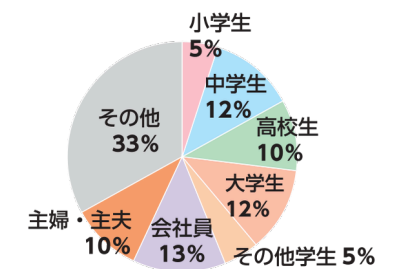
【厚生労働省支援情報検索サイト登録窓口】



4. 学校・職業

児童・学生からの相談が圧倒的に多く、合計すると4割以上。

職業・学校別 相談件数



5. 相談内容

「精神科を受診したいが居住先に病院がない」といったメンタルに関する相談が最も多い。虐待やDV・暴力に関する相談も寄せられている。

相談内容

メンタル	24%
学校	9%
恋愛・性	6%
仕事・職場	5%
生活・お金	5%
家庭	4%
虐待	3%
DV・暴力	3%
親戚関係	2%
就職・進路	2%
夫婦関係	2%
からだの健康	2%
子育て	1%
SNSトラブル	1%
その他	31%