

孤独・孤立を感じている人を対象に LINE を活用した SNS 相談窓口を開設します － 公民連携実証プロジェクト推進事業 －

堺市では、地域社会におけるつながりの希薄化や生活環境の多様化により、孤独や孤立を感じる人が増加している現状を踏まえ、LINE を活用したチャット形式の SNS 相談窓口を設置します。

相談窓口では、いつでも気兼ねなく相談できる AI による 24 時間対応のチャットボットに加え、福祉資格をもつ相談員が悩みや不安に寄り添い、必要に応じて適切な支援相談機関につなぎます。

本取組は、令和 7 年 8 月 29 日付け報道提供資料のとおり、公民連携実証プロジェクト推進事業で選定したプロジェクトで、株式会社想ひ人（東京都中野区上鷺宮 5-29-19-608 代表取締役 金子萌）、株式会社 Empathy4u（東京都新宿区新宿 2-11-7 第 33 宮庭ビル 5 階 代表取締役 森岡創一）との三者連携協定に基づき、孤独・孤立に関する課題解決に取り組みます。

1 期間

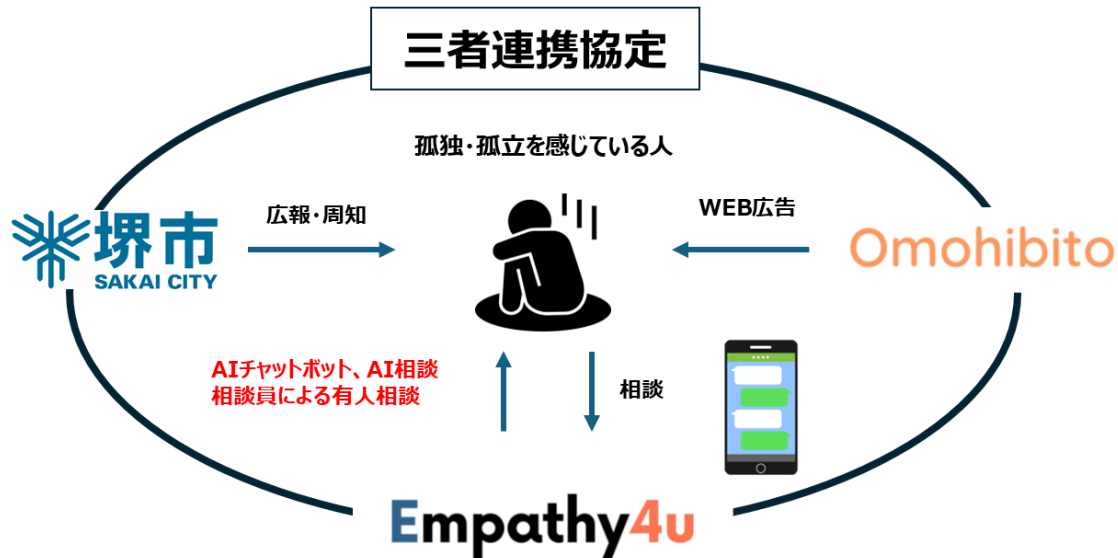
令和 7 年 12 月 1 日（月）～令和 8 年 2 月中旬（予定）

2 対象

堺市在住の方

3 概要

相談受付	AI チャットボット、AI 相談：24 時間対応 相談員による有人相談：毎週月・水・木曜日、午前 11 時～午後 8 時 （祝日、年末年始を除く（予定））
相談内容例	・漠然とした悩みがあるが、相談窓口が分からない ・ふとした時に孤独、孤立を感じる ・孤独感や不安感が強く、誰にも話せない ・誰かに自分の話を聞いてほしいが、話せる人がいない
利用方法	・孤独や孤立相談専用の LINE 公式アカウントを友だち登録することで利用可能（無料） ・友だち登録後は、AI 相談か有人による相談を選択



	取組内容・役割
堺市	堺市ホームページ等での広報・周知、関係機関との調整
株式会社想ひ人	広報コンテンツの作成及びオンライン広告の出稿、データ分析及び効果検証
株式会社 Empathy4u	相談支援ツールの開発・運用・保守及び相談対応

4 実証の概要

孤独・孤立を感じている人へのアプローチ方法や、相談窓口の設置による相談内容のデータ収集・分析を通じて、提供した支援が各課題の解決にどの程度効果を発揮したか等を検証します。検証結果に基づき、本市における孤独・孤立の実態を把握し、今後の施策の参考にします。

5 公民連携実証プロジェクト推進事業

堺市では、社会情勢の変化により行政が直面する課題やニーズが多様化・複雑化する中、行政だけでは解決が難しい幅広く複層的な課題に対して、民間事業者からの提案を募集し、本市と連携して実証プロジェクトを実施しています。

6 その他

本取組の詳細は、以下の堺市ホームページをご確認ください。

<https://www.city.sakai.lg.jp/kenko/fukushikaigo/kodokukoritusoudan.html>

問い合わせ先	(孤独・孤立対策に関すること)
	担当 課：健康福祉局 生活福祉部 地域共生推進課 電 話：072-228-0375 ファックス：072-228-7853
問い合わせ先	(公民連携実証プロジェクト推進事業に関すること)
	担当 課：市長公室 政策企画部 公民連携課 電 話：072-228-0289 ファックス：072-222-9694