

「自殺対策におけるSNS相談事業（チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業）ガイドライン」の改訂

趣旨

若者の多くがSNSを日常的なコミュニケーション手段として利用しており、こうした利用実態に即した相談体制の構築が求められている。平成30年度に「自殺対策におけるSNS相談事業（チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業）ガイドライン」が作成されてから7年が経過し、SNSやインターネットを取り巻く環境、国内の自殺の状況は変化しており、特に、こども・若者世代の自殺者数は高止まりの状況となっている。加えて、厚生労働省において自殺防止SNS相談事業が開始されて以降、各相談実施団体において、相談対応に関する知見やノウハウも蓄積されてきた。こうした環境の変化や実践を通じて得られた知見等を踏まえ、自殺防止SNS相談事業における相談の質のさらなる向上を図ることを目的として、本ガイドラインの見直しを行った。

令和7年度改訂版ガイドラインの構成

主な改訂のポイント

第1章 はじめに

1. ガイドラインの趣旨
2. 自殺対策におけるSNS相談事業の位置づけ
3. ガイドライン見直しの検討体制

- 自殺対策におけるSNS相談事業は、「第4次自殺総合対策大綱」や「こどもの自殺対策推進パッケージ」において、具体的施策のひとつとして位置づけられている
- 相談対応だけでなく、社会資源との連携を合わせた支援が重要
- 生成AIの活用は慎重な議論の過程にあることから、言及していない

第2章 相談事業実施団体の責任者の方へ

1. 相談体制等
2. 利用者に周知すべき事項等

- つなぎ支援、緊急対応、スーパーバイザー・コーディネーターの役割、相談員への支援、リモートワークの体制等における工夫を、民間団体の取組事例を踏まえて記載

第3章 相談対応を行う方へ

1. 相談対応を行う基本姿勢
2. SNS活用の強み・弱み
3. 文字による相談の注意点
4. 相談の流れ

- こどもの相談対応における姿勢や留意点について民間団体の取組事例を記載
- つなぎ先となる社会資源例や、SNS相談後のフォロー等、SNS相談から具体的な支援へのつなぎについて民間団体の取組事例を踏まえて記載

第4章 相談事業を委託する場合の留意事項

1. 委託先選定の際の留意事項
2. 委託先団体との連携

- 地方公共団体が事業を委託する際の留意点について章を新設
- 委託先選定の際の留意事項、事業に関する認識のすり合わせ、緊急時・平時の地方公共団体と委託先団体の連携等について記載

第5章 参考資料

- SNS相談事業実施にあたり参考となる関連情報リスト等を追加