

第2回 自殺総合対策の推進に関する有識者会議 厚生労働省資料 座間市における事件の再発防止策について

令和元年9月25日
厚生労働省社会・援護局総務課
自殺対策推進室

インターネットを通じて自殺願望を発信する若者の心のケアに関する対策

(1) ICTを活用した相談窓口への誘導の強化

【取組状況】

- 検索事業者において、「死にたい」等のキーワード検索をしたユーザーに対し、検索結果の最上段に厚生労働省（自殺対策施策）の相談窓口情報を掲出させ、ユーザーを誘導。
- SNSサービス提供事業者において、自殺関連ワードの検索をしたユーザーに対し、提携・パートナーシップとなっている民間支援団体やNPO団体の相談先を掲出し、ユーザーを誘導。
- 自殺対策推進室で運営する「支援情報検索サイト」に全国の自治体が行っている自殺対策関連事業を集約し、ユーザーに対し、相談先の検索を容易化。

【成果・今後の取組】

- 検索事業者及びSNS事業者による自主的な取組により、支援を必要としている人に対し、必要な情報を提供している。
- 上記に加え、検索事業者やSNSサービス提供事業者による取組を把握をするとともに、必要に応じて関係省庁とも連携し、更なる取組強化の働きかけを推進していく。

(2) SNS等を活用した相談対応の強化

【取組状況】

- 2018年3月から、広く若者一般を対象としたSNS相談事業を実施。
- SNS相談の支援ノウハウを集約したガイドラインを作成し、2019年3月に厚生労働省のホームページで公表。

【成果・今後の取組】

- 相談者の8割以上が10代～20代となっており、若者の相談ツールとして有効であった（相談のべ件数：22,725件）
- 相談者を地域における社会資源へとつなぐことに留意し、SNS相談事業を実施する団体と定期的に情報交換を行う。
- 男性が相談しやすい方策が課題。

(3) 若者の居場所づくりの支援等

【取組状況】

- 本年度予算で、居場所づくりのモデル事業を市町村で実施。
- 若者の居場所づくりに取り組んでいる民間支援団体等を視察、ヒアリングを実施。

【成果・今後の取組】

- 本年度実施する居場所づくりのモデル事業の取組を踏まえ、事業の全国的な展開・拡充を検討。

ICTを活用した相談機能の強化

【検索事業者からの誘導等（Yahooの例）】

厚生労働省HPへ誘導している事業者
検索事業者
Yahoo、Google、NTTドコモ、NTTレゾナント、
日本マイクロソフト、Biglobe
SNSサービス事業者
mixi

スマートフォンの場合

クリック

【SNSサービス提供事業者による誘導等（Twitterの例）】

あなたの思いをそのまま聞かせて

Tender Japan @TenderJP 2017年10月14日
Tenderは料理好きの皆さんを第一とするよう、新しいパートナーに力を貸したい
だいでいます。ご意見やご感想が聞きたい。ぜひ、お電話かメールでお気軽
に私たちのパートナーへ、東京目黒駅前センターへお問い合わせ
ください。
www.tender.jp
#tenderjp

スマートフォンの場合

ICTを活用した相談機能の強化

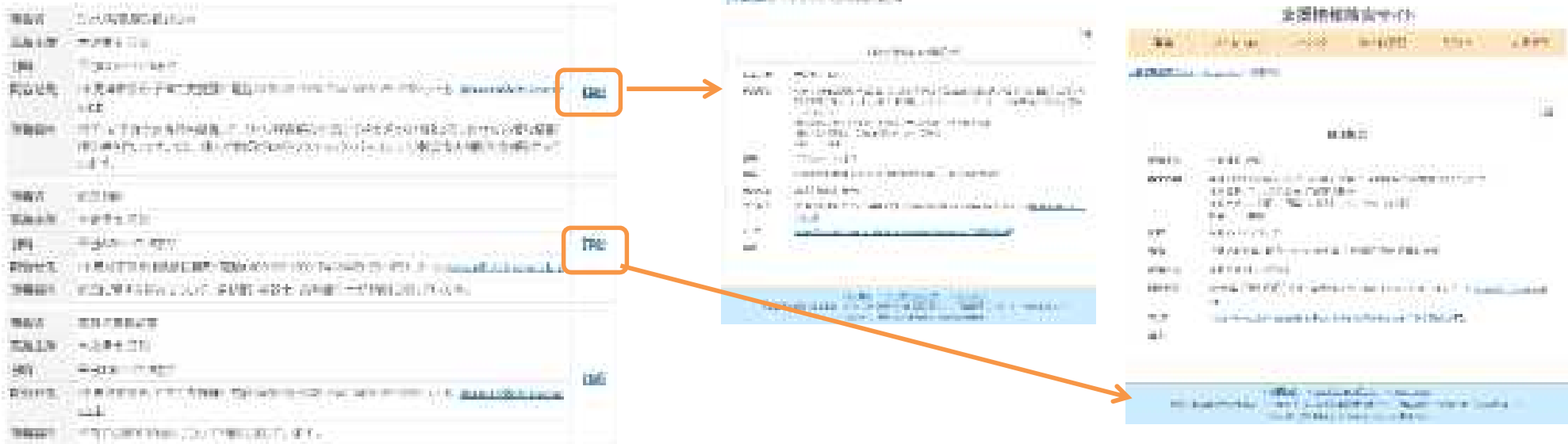
【支援情報検索サイトのスマートフォン対応（2018年4月から）】



《ユーザー数の推移》

年月	2017年度	2018年度	2019年度
4月	570	1,397	4,284
5月	520	1,610	4,687
6月	505	2,210	4,449
7月	507	2,597	4,345
8月	1,896	3,391	4,023
9月	4,279	4,314	
10月	755	3,271	
11月	1,055	3,147	
12月	971	3,042	
1月	1,407	3,549	
2月	1,257	3,439	
3月	3,006	5,144	
合計	16,728	37,111	21,788

(検索結果を簡易版、詳細版で表示)



自殺対策におけるSNS相談事業の概要

< 背景・これまでの取組 >

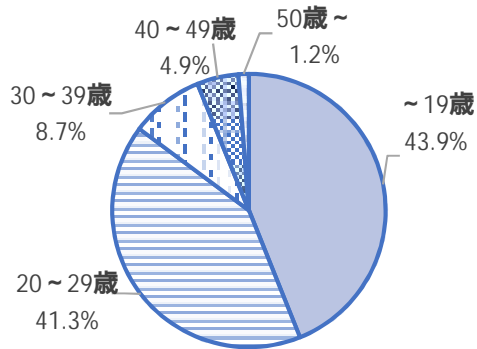
座間市における事件を受け、若者の多くがSNSを日常的なコミュニケーション手段として用いている現状を踏まえ、若者が相談しやすい体制の整備を図るため、平成30年3月より自殺防止を目的としたSNSを活用した相談事業を開始。

SNS相談には電話や対面による相談とは異なる技能、配慮が必要であることから、平成31年3月にSNS相談事業実施団体のノウハウ等を集約したガイドラインを作成。

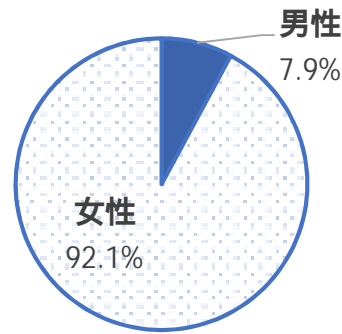
< 実施結果 (平成30年度) >

- ・上半期6団体、下半期6団体(平成31年3月は+3団体)で実施
- ・相談延べ件数は22,725件。年齢別では、20歳代以下が全体の約8割を、また、男女別では、女性が約9割を占めている。

図表: 相談者の年齢構成



図表: 相談者の男女比



・相談内容別では、「その他」と「自殺念慮」を除くと、「メンタル不調」(8,282件)が最も多く、次いで「家族」(3,879件)、「学校」(2,993件)となっている。

図表: 相談内容 (男女計)

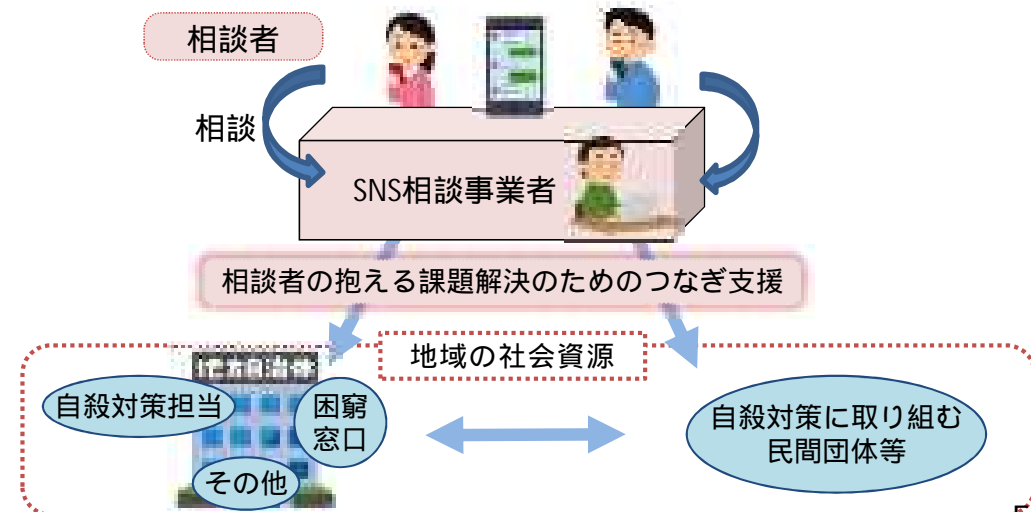
	計	家族	健康	経済・生活	勤務	男女	学校	メンタル不調	自殺念慮	その他
総数	35,104	3,879	1,405	1,196	2,214	1,642	2,993	8,282	7,012	6,481

< 実施状況 (令和元年度) >

- ・民間団体への補助により実施。
- ・ガイドラインを活用。
- ・実施団体(8団体)

- ・自殺対策支援センターライフリンク*
 - ・社会的包摂サポートセンター*
 - ・全国心理業連合会*
 - ・地域生活支援ネットワークサロン*
 - ・東京メンタルヘルス・スクエア
 - ・BONDプロジェクト
 - ・チャイルドライン支援センター
 - ・日本いのちの電話連盟
- (* の4団体は共同事業として実施)

< 事業イメージ >



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 概要

目的

近年、若者の多くが、SNS (social networking service) を日常的なコミュニケーション手段として用いている。これを踏まえ、厚生労働省では、平成30年3月に、自殺防止を目的としたSNSを活用した相談事業 (以下「自殺防止SNS相談事業」という。) を開始した。自殺防止SNS相談事業には**対面相談とは違う技能、配慮が必要**。こうした点を含め、自殺防止SNS相談事業実施団体のノウハウ等を**集約し、公開することで、社会資源としての自殺防止SNS相談事業の発展に資することを目的として、ガイドラインを取りまとめた**。

平成30年度厚生労働省補助事業「若者に向けた効果的な自殺対策推進事業」において、相談事業実施団体及び有識者で構成する作業部会で取りまとめられたもの。

ポイント

相談事業実施団体の責任者に対して、自殺防止SNS相談事業を行ううえで必要な**相談体制等のあり方**について提示。相談員に対して、**相談を行う基本姿勢、自殺防止SNS相談の特徴、相談の際の注意点等**を提示。相談員の研修の主な項目を示した上で、**研修で用いる参考資料、事例集**を提示。

構成

『ガイドライン』

- はじめに
- 相談事業実施団体の責任者の方へ
 - 相談体制等
 - 利用者に周知すべき事項等
- 相談を行う方へ
 - 相談を行う基本姿勢
 - SNS活用の強み・弱み
 - 文字による相談の注意点
 - 相談の流れ
- 参考資料

別冊1 『相談員研修の主な項目』

相談員が相談を行ううえで、最低限必要な項目及び参考資料を記載。

主な項目

- 相談を受けるに当たっての基本
- 自殺・自殺対策に関する基礎知識
- 自殺対策に関連する社会資源
- 若者を取り巻くインターネット環境
- 演習 (ロールプレイを含む) 等

別冊2 『事例集』

相談員の研修に利用することを想定し、実際の相談事例を参考に作成。ガイドラインとの対応や、対応のポイントを記載。(13事例を掲載)

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 概要

ガイドラインの主な内容 (相談事業実施団体の責任者の方へ)

相談体制等

- 緊急時の関係機関への連絡等のため、**できる限り二人以上の相談員の体制**で相談を受ける。
- SNSは緊急性がある場合の直接支援に適さない等の限界があり、**電話・対面等、多様な相談手段の用意**が望まれる。
- SNSを自殺防止相談の入り口として、**相談者の抱える課題解決のためのリアルな世界での支援につなげる**ことができるよう、つなぎを行える相談体制の整備、支援団体とのネットワークの構築が必要。支援団体等につないだ後も、**一度つながった人への支援を途切れさせない**よう、適切なフォローが重要。
- 緊急時の保護が必要なケース等に備え、支援の手順をあらかじめ整理しておくことが必要。
- 相談員にとって心理的に負担のかかる行為であることから、相談終了時に相談内容の共有を図る等、**相談員への支援を意識的に**行うことが望まれる。
- 相談員に対しては**研修を実施**(相談員は対面や電話等による自殺防止のための相談業務やソーシャルワーク等の経験のある者や、心理カウンセリング等の資格・経験のある者を想定)。初任者研修後も定期的に事例検討会等を開催し、**相談技能の不断の向上に努める**ことが望まれる。
- どの相談に優先的に対応すべきかを意識して相談を実施することが必要。

利用者に周知すべき事項等

以下について、利用案内等でわかりやすく示すことが必要。

- 相談受付時間外には応答できないこと
- プライバシーが確実に守られること(ただし、緊急の対応が必要な場合には、相談者を守るため関係機関と情報共有しつつ対応する必要があること)
- 同時に多くの相談が寄せられた場合は、**すぐに対応できない場合があること** 等

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 概要

ガイドラインの主な内容 (相談を行う方へ)

．相談を行う基本姿勢

- 「生きることの包括的な支援」を行い、「自殺以外の選択肢（支援策）」を具体的に提示する。
- 問題解決の先取りをしすぎず、相談者のつらさを共有する。
- あくまでも「決めるのは相談者」であることを自覚する。

．SNS活用の強み・弱み

1．強み

- コミュニケーションが苦手でも安心して相談しやすい
- 様々な専門性を持つ相談員間でのチームプレーにより対応できる
- 過去の相談履歴を参照できる

2．弱み

- 漠然としたやりとりとなり、認識がずれるおそれ
- 人の存在感を薄れさせる
- SNS相談による限界も知る（特に緊急性のある場合は電話・対面相談が適切）

．文字による相談の注意点

- オウム返しの多用には要注意（相談者が内容を受け止めてもらえていないと感じる危険がある）、適宜質問を加える。
- 相談者のテンポに合わせ、基本的には短文で応答する（パソコン画面では短く見えても、携帯画面だと長文に感じる）。
- 言葉遣いは、基本的に「です」「ます」口調を推奨（一方、特に10代の相談者では、くだけた口調の方が親近感を持ってもらえる場合も）。
- 返信に時間がかかりそうなときは、そのことをまず相談者に伝える（相談者が放置されているような気持ちにならないように）。
- 相談者との間での認識のズレに気づいたときは、素直に認めてお詫びの気持ちを伝える。

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 概要

ガイドラインの主な内容 (相談を行う方へ)

・相談の流れ

以下の相談の進行に沿って、例示を交えながら、相談の進め方等を提示。

○相談の開始

-定型文で相談の内容を選択肢から選んでもらうことが考えられる。

○問題状況の共有等

-**傾聴**により、相談者に気持ちをはき出してもらい、受け止める。

-対面や電話等では相談しづらいという相談者も多いと考えられ、**つながってくれたこと自体を肯定**。

-質問は、相談を受ける側のペースで聞いていくのではなく、相談者への配慮をもって。

○問題の明確化、解決像の共有

-アドバイスは、あくまで一つの考えとして伝え、押しつけない。

○死にたい気持ちについての質問等

-死んでしまいたいような気持ちをにおわせるような言葉が聞かれたら、**死にたい気持ちがあるかどうか尋ねる**。
(相談者は「死にたい」と言葉に出すことで重いものをはき出せ、心が軽くなることもある。)

-死にたい気持ちがあると回答があった場合、**具体的な方法や、時期についての考えを確かめる**。

-自殺手段への接近を取り除く。

-「死にたい」という表現の裏側を聞く。

○相談中特に生ずる困難 (返事が返ってこなくなったとき、対話が成立しないとき等)

○問題の解決 (身近な人への相談 / 相談先等の情報提供 / つなぎ / 要フォロー扱い / 緊急対応)

-相談先等の情報提供だけでその後の相談を相談者に委ねても解決までこぎつけることが困難だと感じられる場合、相談事業実施団体が**相談者にふさわしい支援団体と連絡を取り、次の手立てを提案**。

○相談の終了