

# 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』

- 1.はじめに
- 2.相談事業実施団体の責任者の方へ
  - I. 相談体制等
  - II. 利用者に周知すべき事項等
- 3.相談を行う方へ
  - I. 相談を行う基本姿勢
  - II. SNS活用の強み・弱み
  - III. 文字による相談の注意点
  - IV. 相談の流れ
4. 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① (相談事業実施団体の責任者の方へ)

### I. 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。

### II. 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② (相談を行う方へ)

#### I. 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。

#### II. 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）

#### III. 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③ (相談を行う方へ)

### IV. 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