

## 第4節 自殺対策強化月間における SNS 相談の実施結果の分析

### 1 相談延べ件数等

厚生労働省では、座間市における事件の再発防止策の一環として、若者が日常的なコミュニケーション手段として利用するSNSを通じて相談・支援を受けられるよう、広く若者一般を主な対象とするSNSを活用した相談事業を、平成30年3月の自殺対策強化月間に合わせて集中的に実施した。13団体が、SNS（LINE、Twitter、チャット）による相談を実施した。相談延べ件数は10,129件、友だち登録数は69,549人であった。

第2-4-1表 相談延べ件数

相談延べ件数	LINE	チャット	Twitter
10,129件	10,017件	87件	25件

※相談延べ件数は、LINE、Twitter、チャット（LINE等のメッセージアプリと類似したインターフェイス）による相談の件数を計上している。

※相談者からアクセスがあって、一旦相談員から応答したものの、相談者から連絡が来なかったなど、実質的に相談が成立しなかった場合についても、相談延べ件数に含めて計上している。

第2-4-2表 友だち登録数

友だち登録数	69,549人
--------	---------

※友だち登録数は、LINEによる相談を行った11団体（9アカウント）の友だち登録数の和である。

第2-4-3表 SNS相談団体一覧

団体名	事業の内容	相談可能日時
特定非営利活動法人BONDプロジェクト	若年女性を対象にネットパトロールを実施し、ハイリスク者の早期発見、LINEによる相談を実施。必要に応じ、出張面談、同行支援、保護を実施し、弁護士やその他の専門家、全国の支援者とも提携。	平成30年3月1日～3月31日（毎日） 17：00～26：00の間で8時間
特定非営利活動法人自殺対策支援センターライフリンク 一般社団法人社会的包摂サポートセンター	LINE・チャットによる相談を行い、必要に応じ電話や対面相談へのつなぎ、居場所の提供を行う。様々な分野の専門家とのネットワークと、全国的な地域拠点のネットワークを連携させる。SNSをパトロールし、危険性の高いアカウントへのDM送付等を行う。	平成30年3月1日～3月31日（毎日） 17：00～24：00
特定非営利活動法人東京メンタルヘルススクエア	LINEとTwitter（Twitterは3月中旬開始）で相談可能。相談を受けてから、必要に応じて電話相談や対面相談にも対応。	平成30年3月1日～3月31日（毎日） 池袋：17：00～23：00 （夜間対応有） 松戸：10：00～16：00

団体名	事業の内容	相談可能日時
一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会	SNSアプリLINEを利用したSNSカウンセリングによる自殺相談を実施。相談状況により電話での相談に移行。自殺相談は研修を受講した専門のカウンセラーが行う。	平成30年3月1日～3月31日（毎日） 18：00～21：30 （相談対応：22時まで）
公益財団法人関西カウンセリングセンター	アカウント名「SNSカウンセリング～ココロの健康相談」 3団体で共通のアカウントを使用することで、より多くの相談者に切れ目の無い相談を行う。	
一般社団法人全国心理業連合会	関西カウンセリングセンターは、長野県におけるLINEを利用したいじめ等相談（平成29年9月、中高生等対象）を担当。	
特定非営利活動法人国際ビフレンダーズ大阪自殺防止センター	LINEによる相談を実施。 相談員は心理学を専攻する大学生や大学院生を採用し、若者にとって年代の近い相談員にて対応。必要に応じ、電話相談に誘導。	平成30年3月1日～3月29日の 期間中の毎週月曜～木曜11：00～16：00
認定特定非営利活動法人育て上げネット	おおむね15～40代前半までの若者と、その知人や家族を対象に、土日を含む週3日、1日6時間、LINEによる相談を実施。必要に応じて電話相談に切り替え。	平成30年3月7・10・11・14・17・18・21・22・24・25・28・31日の11～17時
りばてい-One	毎週土曜にLINEによる相談を実施。 必要に応じて電話相談や対面相談にも対応。	平成30年3月1日～3月31日の 期間中の毎週土曜日、1日6時間 （10時～16時） 2月24日から開始
特定非営利活動法人OVA	インターネットゲートキーパー活動（自殺関連語を検索した人に対し、検索連動広告を表示し、相談サイトに誘導）を実施。メールやチャット等を中心とした相談事業。	平成30年3月1日～3月15日 チャット相談：20：00～22：00 メール相談：常時
公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会	広く若者を対象にした「わかもの相談」と、特にジェンダーの課題に対応する「ガールズ相談」の2つのLINEによる相談窓口を同時実施。	平成30年3月8日～3月28日の 土日祝日を除く14日間 16：30～21：30
一般社団法人日本いのちの電話連盟	同一の相談機関にてチャット、メール、電話の3つの入口を設けることにより、利用者が相談方法（LINE電話を含む）を選択可能。Twitterによる相談啓発も実施。	平成30年3月25日～3月31日 平日15：00～21：00、 土日13：00～19：00

## 2 相談者実数等

LINEによる相談の相談延べ件数は10,017件、相談者実数は3,462人であり、1相談者当たりの平均相談回数は、2.9件である。LINEによる相談における1相談者当たりの平均相談回数は団体ごとに異なっており、1.2件から5.6件まで様々である。

第2-4-4表 LINEによる相談における1相談者当たりの平均相談回数

団体名	1相談者あたりの平均相談回数
特定非営利活動法人BONDプロジェクト	5.6
特定非営利活動法人自殺対策支援センターライフリンク 一般社団法人社会的包摂サポートセンター	2.4
特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエア	2.4
一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会 公益財団法人関西カウンセリングセンター 一般社団法人全国心理業連合会	1.4
特定非営利活動法人国際ビフレンダーズ大阪自殺防止センター	1.4
認定特定非営利活動法人育て上げネット	1.2
りばてい-One	2.2
公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会	1.4

※東京メンタルヘルス・スクエアは、相談者からアクセスがあって、一旦相談員から応答したものの、相談者から連絡が来なかったなど、実質的に相談が成立しなかった場合を除いて平均相談回数を算出。

### 3 年齢階級別の相談件数

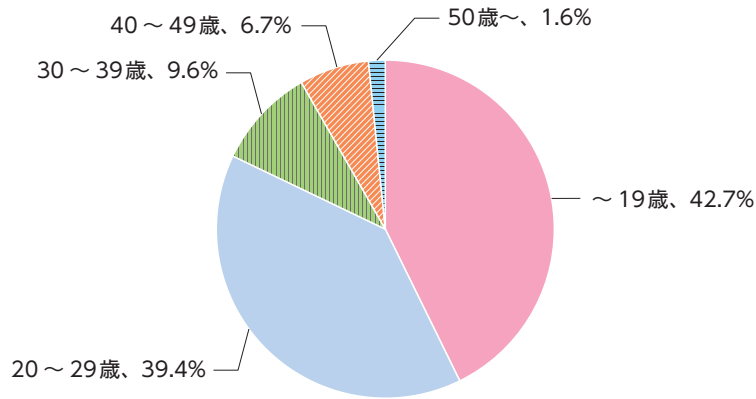
10代～20代の女性のみを対象とした1団体（LINE1アカウント）を含めて単純集計したところ、年齢階級別の状況についてみると、「19歳以下」が3,192件で不詳を除く全体の42.7%を占め、次いで「20歳代」（2,941件、39.4%）、「30歳代」（718件、9.6%）、「40歳代」（499件、6.7%）となっている。19歳以下及び20歳代を合わせて8割以上を占めている。

第2-4-5表 団体別の年齢階級別相談件数

(件)

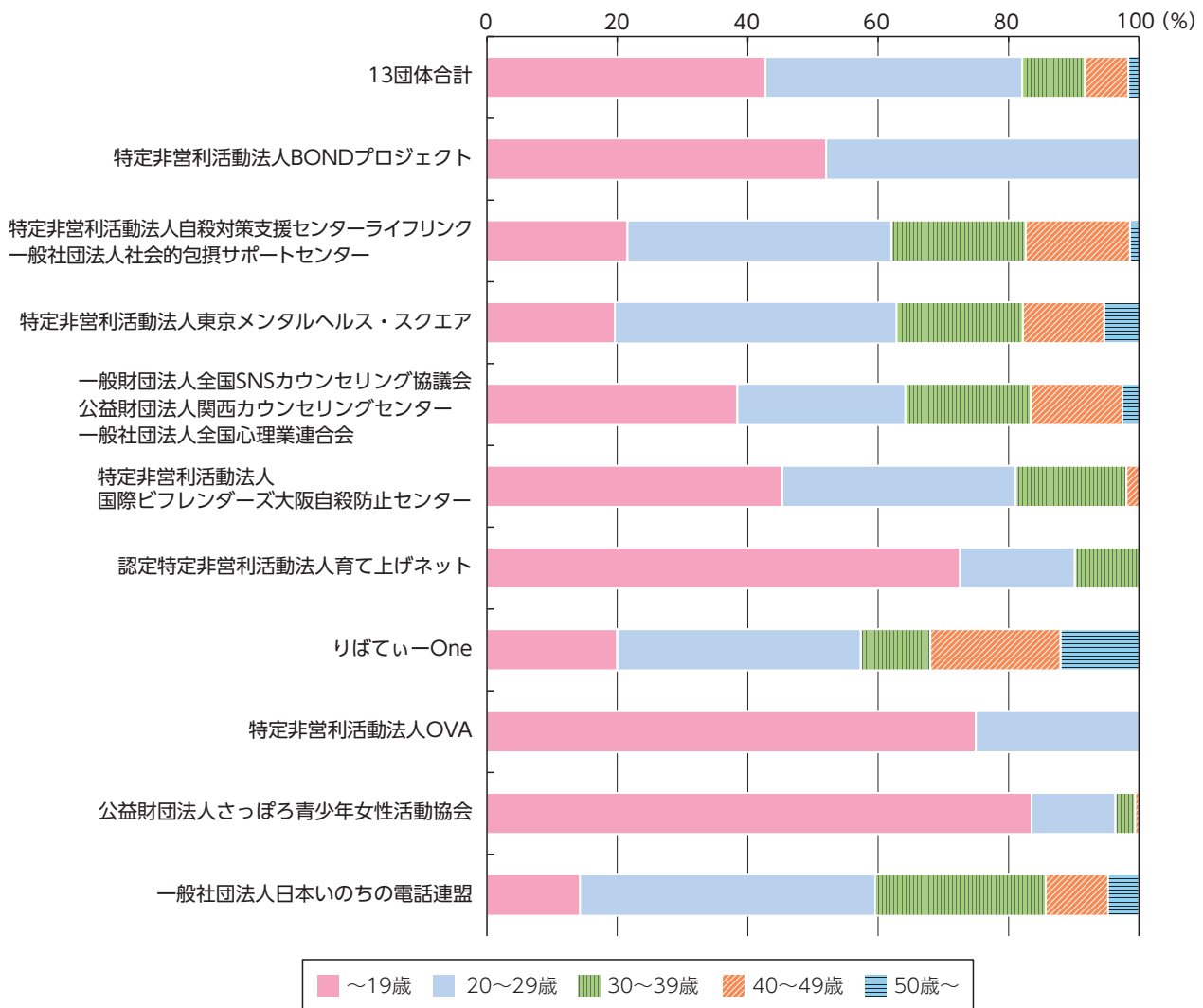
団体名	相談延べ件数	年齢階級別（年齢不詳除く）					小計
		～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳～	
特定非営利活動法人BONDプロジェクト	3,975	1,683	1,551	0	0	0	3,234
特定非営利活動法人自殺対策支援センターライフリンク 一般社団法人社会的包摂サポートセンター	1,177	216	406	207	160	14	1,003
特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエア	2,460	241	529	237	153	65	1,225
一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会 公益財団法人関西カウンセリングセンター 一般社団法人全国心理業連合会	1,404	444	298	222	163	29	1,156
特定非営利活動法人国際ビフレンダーズ大阪自殺防止センター	60	24	19	9	1	0	53
認定特定非営利活動法人育て上げネット	56	37	9	5	0	0	51
りばてい-One	192	15	28	8	15	9	75
特定非営利活動法人OVA	6	3	1	0	0	0	4
公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会	757	523	81	19	3	0	626
一般社団法人日本いのちの電話連盟	42	6	19	11	4	2	42
小計	10,129	3,192	2,941	718	499	119	7,469

第2-4-6図 年齢階級別相談件数の構成割合



※年齢不詳を除いて集計している。

第2-4-7図 団体別の年齢階級別相談件数の構成割合



※年齢不詳を除いて集計している。

## 4 男女別の相談件数

10代～20代の女性のみを対象とした1団体（LINE1アカウント）を含めて単純集計したところ、男女別の状況についてみると、女性が6,873件で不詳を除く全体の87.9%を占めている。1団体（LINE1アカウント）を除き、女性の相談が男性よりも多い。

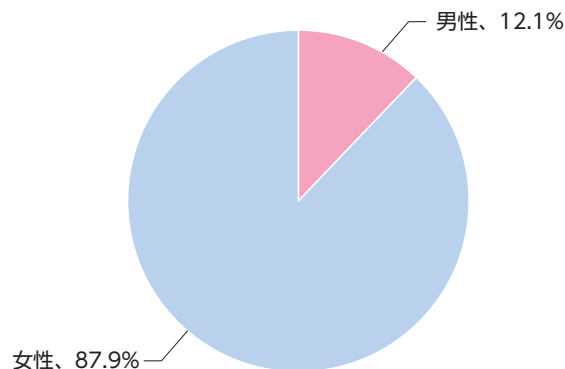
また、年齢階級別にみると、全ての年齢階級において女性の占める割合が高い。男性の占める割合は、年齢階級が高いほど高い。

第2-4-8表 団体別の男女別相談件数

団体名	相談延べ 件数	男女別（性別不詳除く）		
		男性	女性	小計
特定非営利活動法人BONDプロジェクト	3,975	3	3,277	3,280
特定非営利活動法人 自殺対策支援センターライフリンク 一般社団法人社会的包摂サポートセンター	1,177	245	809	1,054
特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエア	2,460	289	1,044	1,333
一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会 公益財団法人関西カウンセリングセンター 一般社団法人全国心理業連合会	1,404	170	997	1,167
特定非営利活動法人国際ビフレンダーズ大阪自殺防止センター	60	27	26	53
認定特定非営利活動法人育て上げネット	56	10	41	51
りばていーOne	192	54	113	167
特定非営利活動法人OVA	6	0	4	4
公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会	757	137	535	672
一般社団法人日本いのちの電話連盟	42	15	27	42
小 計	10,129	950	6,873	7,823

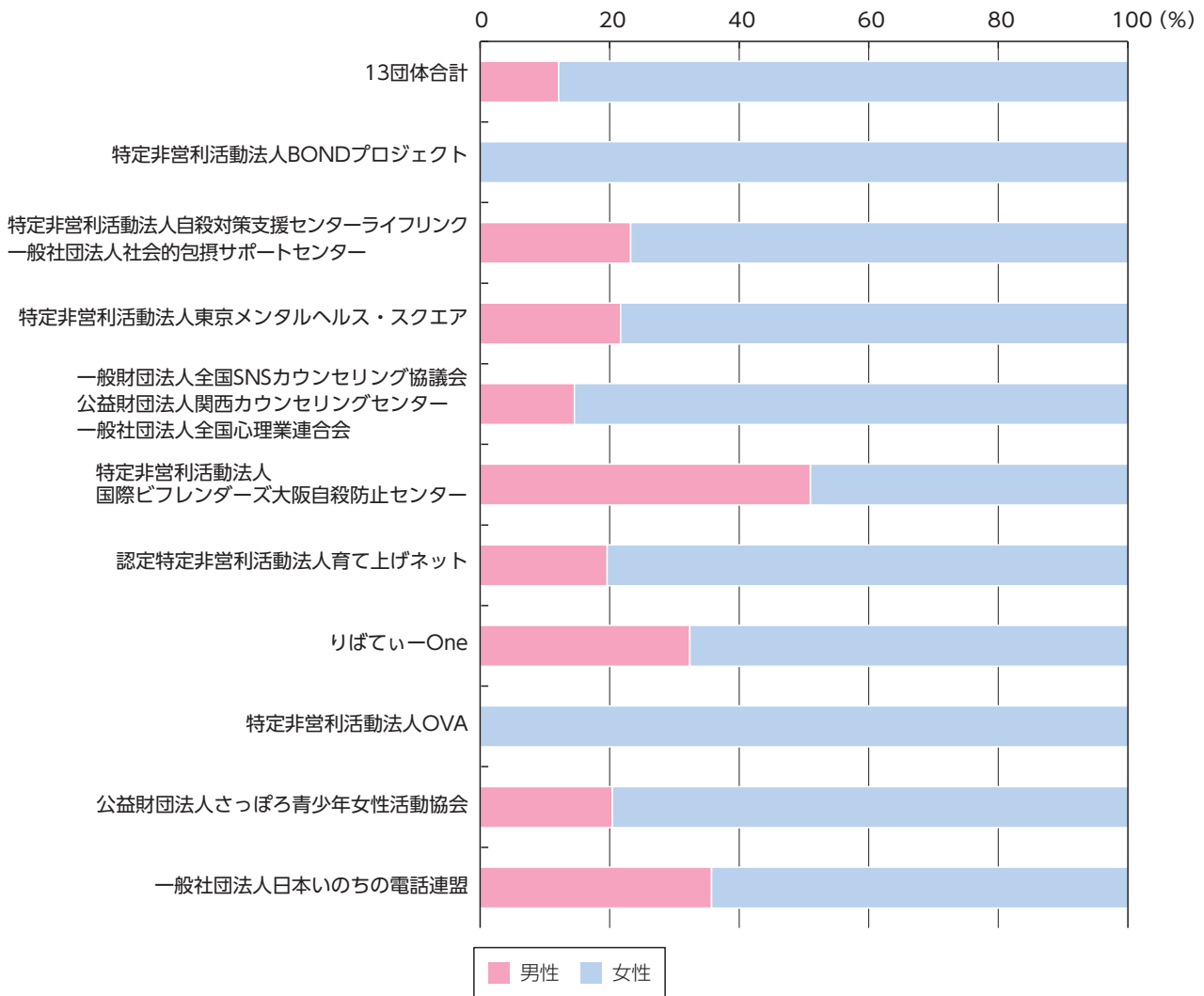
(件)

第2-4-9図 男女別相談件数の構成割合

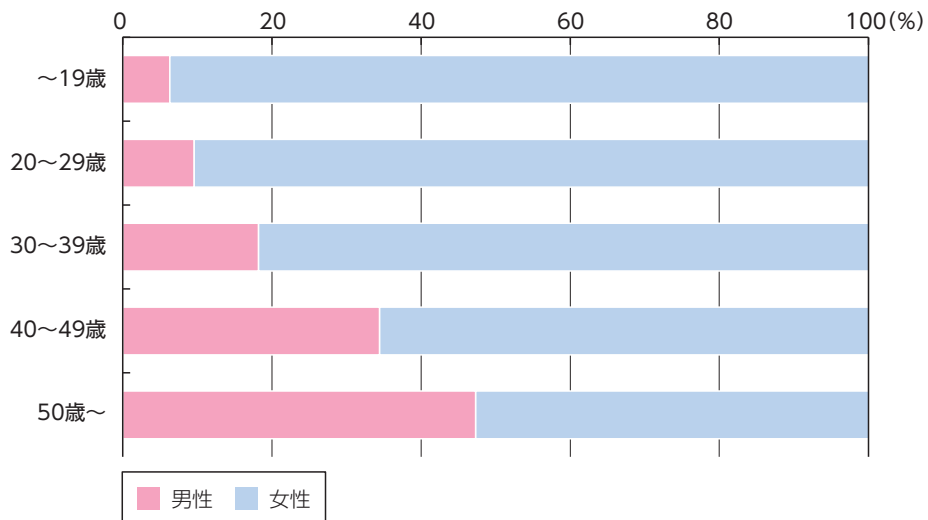


※性別不詳を除いて集計している。

第2-4-10図 団体別の男女別相談件数の構成割合



第2-4-11図 男女別、年齢階級別の相談件数の構成割合



## 5 仕事の有無別の相談件数

仕事の有無別の状況についてみると、「学生」が2,394件で不詳を除く全体の40.6%を占め、次いで「仕事有」(2,019件、34.3%)、「仕事無」(1,477件、25.1%)となっている。

また、年齢階級別にみると、年齢階級が高いほど「仕事無」の占める割合が高い。

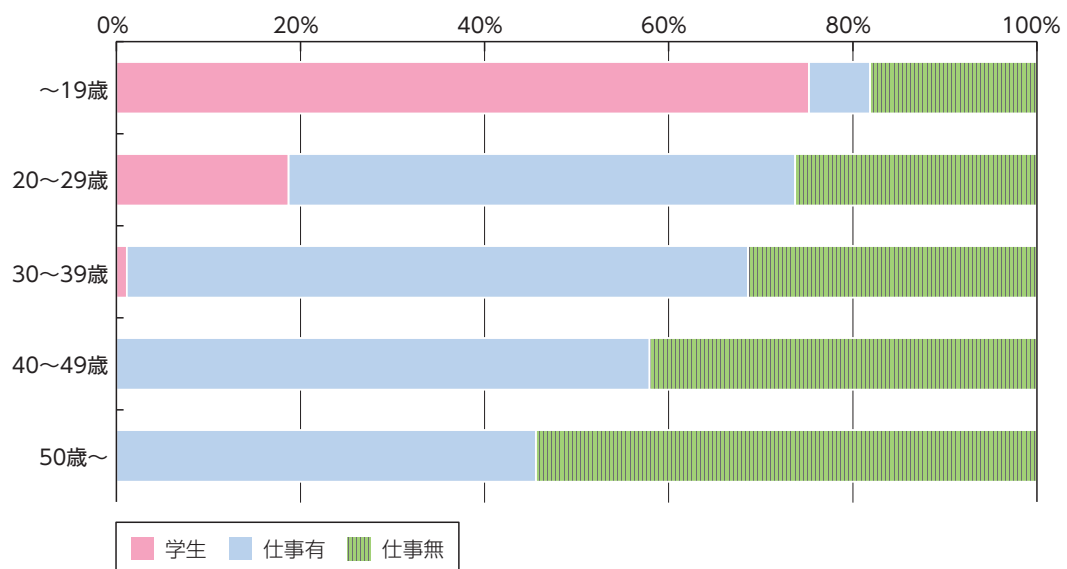
**第2-4-12表 仕事の有無別の相談件数**

(件)

団体名	相談延べ件数	仕事の有無別 (不詳を除く)			
		学 生	仕事有	仕事無	小 計
計	10,129	2,394 (40.6%)	2,019 (34.3%)	1,477 (25.1%)	5,890 (100.0%)

※相談者内訳について「学生」の集計を行っていない3団体 (LINE1 アカウント) を含めて単純集計している。

**第2-4-13図 年齢階級別、仕事の有無別の相談件数の構成割合**



※相談者内訳について「学生」の集計を行っていない3団体 (LINE1 アカウント) を含めて単純集計している。

※仕事の有無不詳を除いて集計している。

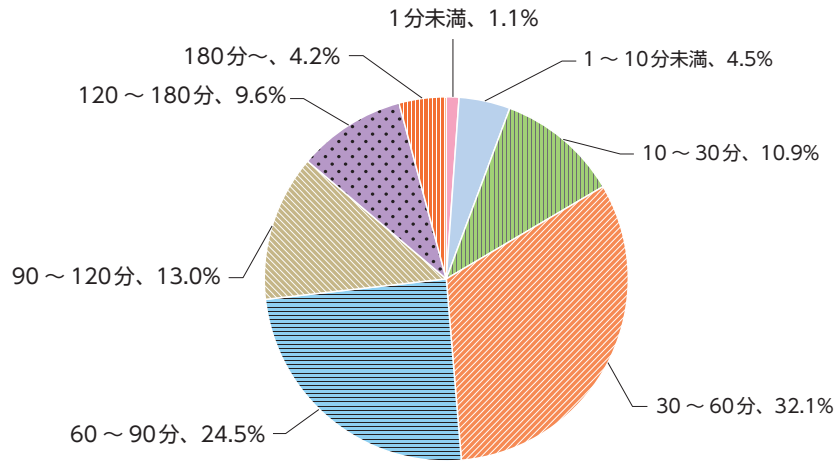
## 6 相談所要時間別の相談件数

1回当たり相談所要時間別の状況についてみると、「30~60分」が2,912件で全体の32.1%を占め、次いで「60~90分」(2,222件、24.5%)、「90~120分」(1,177件、13.0%)、「10~30分」(984件、10.9%)となっている。

## 第2-4-14図 相談所要時間別の相談件数

(件)

相談所要時間	1分未満	1～10分未満	10～30分	30～60分	60～90分	90～120分	120～180分	180分～
	102	412	984	2,912	2,222	1,177	872	379



※実質的に相談が成立しなかった場合（相談者からアクセスがあって、一旦相談員から応答したものの、相談者から連絡が来なかったなど）など相談所要時間が把握できていないものは、計上していない。

## 7 相談内容別の相談件数

相談内容別の状況についてみる（「その他」と「自殺念慮」を除く。）と、「メンタル不調」（2,357件）が最も多く、次いで「家族」（1,187件）、「学校」（999件）となっている。

また、男女別にみる（「その他」と「自殺念慮」を除く。）と、男女ともに「メンタル不調」がそれぞれ268件、2,010件で最も多くなっている。男性は次いで「勤務」が169件、「学校」が139件と多く、女性は「家族」が1,029件、「学校」が816件と多くなっている。

## 第2-4-15表 男女別、相談内容別の相談件数

総数 (件)

	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	11,818	1,187	433	529	840	898	999	2,357	1,780	2,795

※性別不詳を含めて集計している。

男性 (件)

	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	1,433	130	99	135	169	102	139	268	225	166

女性 (件)

	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	9,117	1,029	309	377	641	767	816	2,010	1,494	1,674

※相談内容について、相談1件につき複数の計上を可能としている。

※相談1件につき相談内容の計上を1件とした4団体（LINE2アカウント）を含めて単純集計している。



第2-4-16表 団体別の相談内容別相談件数

(件)

	相談延 べ件数	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	小計
特定非営利活動法人 BONDプロジェクト	3,975	269	32	78	219	230	277	991	936	1,879	4,911
特定非営利活動法人自殺対策 支援センターライフリンク 一般社団法人社会的包摂 サポートセンター	1,177	284	163	189	248	120	104	504	500	117	2,229
特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・スクエア	2,460	343	88	123	182	227	139	608	177	264	2,151
一般財団法人全国SNS カウンセリング協議会 公益財団法人 関西カウンセリングセンター 一般社団法人全国心理業連合会	1,404	210	71	106	147	104	235	185	58	288	1,404
特定非営利活動法人国際ビフ レンダーズ大阪自殺防止センター	60	9	0	2	0	1	33	3	52	12	112
認定特定非営利活動法人 育て上げネット	56	8	6	1	6	9	18	8	4	7	67
りばていーOne	192	20	10	7	8	7	5	22	25	11	115
特定非営利活動法人OVA	6	3	0	1	0	1	2	1	0	1	9
公益財団法人さっぽろ青少年 女性活動協会	757	36	61	8	23	196	183	22	12	216	757
一般社団法人日本いのちの 電話連盟	42	5	2	14	7	3	3	13	16	0	63
小 計	10,129	1,187	433	529	840	898	999	2,357	1,780	2,795	11,818

※相談内容について、相談1件につき複数の計上を可能としているため、相談内容別相談件数の和と相談延べ件数とは一致しない。

## 8 SNS相談からの移行

SNS（LINE、Twitter、チャット）で寄せられた相談について、電話相談や対面相談への移行は9団体、他機関へのつなぎは3団体、相談者の一時保護は3団体、警察への緊急通報は4団体が行った。

SNS相談から支援機関へつないだ事例については、コラム2を参照。

## 9 実施団体の声

平成30年4月11日に、SNS相談事業を実施した13団体を集めた報告会を開催し、成果や今後の課題等について意見交換を行った。その結果、若者を含め、対面や電話でのコミュニケーションが苦手な人を相談につなげられた、家族に聞かれない話がしやすいなど、SNS相談のニーズは確実に存在することが明らかになった一方で、SNS相談には、相手の反応が見えない、途中で反応が途絶えることもあるなど、難しさがあることも分かってきた。

SNS相談は、①様々な専門家のチームプレーによる対応が可能、②その場に居合わせない専門家とも状況を共有して対応することが可能、③相談履歴が残るので、相談員が代わっても同じことを聴かずにすむ、といった電話相談ではできない相談対応が可能となる利点がある、文

字による方が本音でやりとりでき、課題解決のための支援につなげやすいこともあったなど、SNSの機能を活かすことで今後の相談事業の有効な方策となると考えられる。

## 10 今後の課題

---

今後のSNS相談事業の展開については、次のような課題も明らかになってきた。

- ・電話相談と文字での相談には違いがあり、ガイドラインの作成や相談の担い手の育成が重要である。
- ・SNSはあくまでも相談の入口。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ていくことが重要である。
- ・実施機関同士がもっと横の連携をとれば、より多くの相談者に対応できる可能性がある。
- ・プライバシー性の高い情報を扱うので、情報セキュリティや相談員のモラルの徹底が必要である。
- ・知見や課題等をまとめ、地方等への情報発信も考える必要がある。

平成30年度は、文部科学省と連携して、SNSを活用した相談対応強化のための実践的研究を実施することとしている。具体的には、30年3月の自殺対策強化月間に合わせ実施したSNS相談事業の実施結果の詳細な分析、相談体制の整備方針の検討、相談支援ノウハウを集約したガイドラインの作成、相談員の研修カリキュラム作成の研究を行う。研究で得られた中間的な成果について、30年4月以降にSNS相談を実施する団体での活用を求め、さらなる課題の提示や改善案についてフィードバックを得た上で、最終的な成果物を取りまとめることとしている。

## COLUMN 2

## SNSを活用した自殺相談

**1. SNS自殺相談の必要性**

「死にたい」「消えたい」「もう生きるのをやめたい」。SNSを含めたネット上では絶えず、若者たちのそうした「声」が漂流している。ただ、「死にたい」は「生きたい」と表裏一体の感情であり、実際は「死ぬことしか考えられないほど生きるのがつらい」「つらい状況の中でどう生きていけばいいかわからない」といった「悲痛の叫び」であることが少なくない。

日本では、15歳から34歳までの若年世代における死亡原因の第一位が自殺である。主要先進7カ国の中でこうした状況にあるのは日本だけであり、日本の若者たちが「自殺」ではなく「生きる道」を選べるように支援することは社会的に非常に重要な課題にもなっている。

そうした中、昨年10月に発覚した座間の事件を受けて厚生労働省が急きよ、「SNSを活用した自殺相談」を行う民間団体を募集することになり、ライフリンクも、一般社団法人「社会的包摂サポートセンター（よりそいホットラインの実施団体）」と共同でこれに応募。自殺対策強化月間である本年3月の一ヶ月間、毎日17時から24時まで、SNSを活用した自殺相談を行った。

**2. 包括的な生きる支援を行える体制**

相談をSNSで受けるといっても、命に関わるかも知れない自殺相談をSNSだけで完結できるわけではない。電話や面談での相談に切り替えたり、専門機関への同行支援や緊急保護を行ったり、「包括的な生きる支援＝自殺対策」として、いざという時に速やかに危機介入もできる体制を整えておく必要がある。

そのため、ライフリンクが持つ「弁護士や精神科医等の専門家とのネットワーク」と、社会的包摂サポートセンターが持つ「全国の地域団体とのネットワーク」とを重層的に連動させて、SNSを入口とした包括的かつ全国的な支援が行える体制を整えた。さらに、危機介入においては警察との連携が不可欠なため、危機介入までの段取りについて、相談事務所の最寄りの警察署と事前に協議を行った。

SNSを活用した自殺相談において私たちが向き合うべきは、画面上に打ち込まれてくる「文字」ではなく、画面の向こう側で文字を打ち込んでいる「若者たち（相談者）」だ。SNSでつながってくれた若者に対して十分な支援ができないのであれば、「やっぱり駄目か」と逆に落胆させることになりかねない。尽くせる限りの手を尽くして、相談対応にあたる必要があった。

**3. 1000件を超える相談対応**

3月の一ヶ月間で、LINEやWebチャット等を通じた相談件数は1000件を超えた。年代の内訳は、10代が18.6%、20代が34.5%、30代が17.8%と、20代以下だけで過半数に至り、中学生以下が5.5%、高校生が5.3%と、高校生以下だけでも10%を超えた。電話相談では20代以下の相談者は全体の2割程度であり、今回のSNS相談は若年世代の利用が多かったことになる。

性別は、男性が20.8%、女性が69.1%、その他（不詳を含む）が10.1%で、女性からの相談が非常に多かった。職業別では、学生が19.7%、仕事有が37.6%、仕事無が19.5%、不詳が23.2%だった。そして、「自殺念慮あり（※確認できたもの）」の件数も42.8%に上った。またその中で具体的な自殺危機に直面している人が約3割（全体の11.6%）もいて、実際に、警察や行政、医療機関等と連携してSNS以外の相談につないだケースも全体の7.6%（87人）に上った。

#### 相談事例1：自殺念慮を抱えて生活困窮にも陥っている30代男性

人間関係が原因でアルバイトを辞めて以降、2日に1回しか食事が取れない状態になり、自殺念慮を抱えていた男性。「電話や面談で見ず知らずの人に相談するのは怖いけど、SNSだからお試し感覚で気軽に相談できた」という。相談員が男性とSNSで1時間程度やり取りをして、その後電話での対応に切り替えた。所持金が底をつきそうだったため、翌日には相談員が面談もして、そのまま行政への同行支援を行った。生活保護等の支援につながり、本人の気持ちも上向いている。

#### 相談事例2：家にも学校にも居場所がなく自殺念慮を抱えている10代女性

特にいじめを受けているわけではないが学校には自分の居場所がなく、母子家庭のため長女である女性が家事や弟妹の面倒を見なければならぬため、何の楽しみもなく生きている意味が分からないと思い悩んでいた少女。「SNSでできるなら」と、はじめて相談したという。対応した相談員が自身の過去を打ち明けるなどして少女との信頼関係を構築。現在は「学校を卒業して一人暮らしができるように頑張りたい」などと気持ちに変化が生まれてきている。この少女とは、学校を卒業するまで、相談員が定期的にSNSのやりとりを行っていく予定。

## 4. 今後の課題等

今回の相談事業を通じて、SNSを活用した自殺相談は非常に有効であるとの確信を得た。特に、若年世代や勤労者、聴覚障害者や発達障害などで人とコミュニケーションを取るのが苦手な人など、普段なかなか相談機関につながりにくい人たちにとって、SNSが相談への「補助階段」として機能し得ると実感した。

SNSの機能を活かせば、相談を受ける際に複数の専門家と連携して対応ができるし、相談履歴が残るため相談員が変わっても同じことを訊かなくてすむ。また文字による方が本音でやりとりができるため、相談者との心理的な距離を縮めやすいという利点もあるように感じた。

ただ、もちろん相談を受ける際の難しさもある。限られた文字情報でのやりとりとなるため、相談者の状況を把握しづらくやりとりの過程で誤解が生まれやすいことや、自殺を考えているかを相談者に訊ねる「死の問い」をしなければ、漠然としたやり取りに終始してしまいかねないことなどだ。

今後は、SNS相談を日本社会における相談インフラの重要な柱のひとつとして育てていく必要があるが、そのためには「SNS自殺相談対応ガイドラインの作成」や「相談の担い手の育成」を行っていかねばならない。また同時に、私たちは、若者たちが生きる日本社会の環境そのものを改善することの重要性を忘れてはならない。実生活の中で、若者たちが居場所や役割を実感できる機会や、安心して相談できる受皿も、もっと増やしていかなければならない。

NPO法人自殺対策支援センターライフリンク  
代表 清水 康之