

## 第2節 新型コロナウイルス感染症の感染拡大下の自殺対策に係る SNS 相談の拡充

### 1 新型コロナウイルス感染症の感染拡大下における相談事業の拡充

厚生労働省では、自殺対策事業の一環として、民間団体や都道府県等が行う自殺リスクを抱える国民に対する電話相談やSNS（LINE、Twitter、チャット）を活用した相談事業への支援を行っている。

令和2年度には、新型コロナウイルス感染症による経済活動や社会生活への影響が拡大している状況を踏まえ、これらの自殺対策に係る相談事業への支援を拡充した。第一次補正予算では、民間団体が行うSNS相談及び都道府県等が行う電話相談等の支援体制の拡充へ2.7億円が計上され、また、第二次補正予算では、支援体制の拡充に加えて、リモートワークなど自宅での相談体制整備や相談ブース隔離等の環境整備に向けた支援へ8.7億円が計上された。

このうち、民間の2団体では、通常の相談窓口に加えて、新型コロナウイルス感染症の影響による心の悩みに特化した相談窓口を設置した。

### 2 SNS相談延べ件数等

近年、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。また、座間市における事件の再発防止策においても、SNS等を活用した相談対応の強化が盛り込まれている。このような状況の中で、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を行う民間団体への支援を開始した。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大下においては、SNSを活用した相談事業支援を拡充し、令和2年には4団体への支援を実施。相談延べ件数は63,028件で、LINEによる友だち登録数は241,790人となった。

第2-2-1表 相談延べ件数

延べ件数	LINE	チャット	その他（Twitter等）
63,028	52,164	6,260	4,604

※相談延べ件数は、LINE、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）、その他（Twitter等）による相談の件数を計上。

※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2-2-2表 友だち登録数

友だち登録数（LINE）	241,790
--------------	---------

※友だち登録数は、LINEによる相談を行った3団体の友だち登録数の和。

第2-2-3表 SNS相談窓口実施団体一覧

団体名	事業概要	相談可能日時
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	SNSやチャットによる自殺防止の相談を行い、必要に応じて電話や対面による支援や居場所活動等へのつながりも行う。様々な分野の専門家及び全国の地域拠点と連携して「生きることの包括的な支援」を行っている。	月火木金日曜（基本） 17時から22時30分（22時まで受付） 水曜（基本） 11時から16時30分（16時まで受付）
特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・ スクエア	主要SNS（LINE、Twitter、Facebook）及びウェブチャットから、年齢・性別を問わず相談に応じている。相談内容等から必要に応じて電話相談及び全国の公的機関や様々な分野のNPO団体へつながり支援を行っている。	毎日【第1部】 12時から15時50分（15時まで受付） 毎日【第2部】 17時から20時50分（20時まで受付） 毎日【第3部】 21時から23時50分（23時まで受付） 毎月1回最終土曜から日曜 24時から5時50分（5時まで受付）
特定非営利活動法人 BONDプロジェクト	10代～20代の女性のためのLINE相談を実施している。	月水木金土曜【第1部】 14時から18時（17時30分まで受付） 月水木金土曜【第2部】 18時30分から22時30分（22時まで受付）
特定非営利活動法人 チャイルドライン支援 センター	18歳以下の子どもを対象に、電話・チャットによる相談を実施している。	木金・第3土曜 16時から21時

※令和2年4月～3年3月の相談実施分を記載。

第2-2-4表 SNS相談窓口実施団体一覧（新型コロナウイルス感染症関連）

団体名	事業概要	相談可能日時
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	新型コロナウイルス感染症の影響による心の悩みについて、チャット形式で相談を受け付けている。	令和2年3月18日～5月30日 平日 18時から22時 土日祝 14時から22時 令和2年6月1日～30日 以下のいずれか（日によって異なる） 10時から15時 14時から22時 18時から22時 令和2年7月1日～3年2月28日 日月火木金曜 17時から22時30分 水曜 11時から16時30分 令和3年3月1日～31日 毎日 19時から22時30分
特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・ スクエア	新型コロナウイルスに関する心の不安・悩みについて、LINE、Twitter、Facebookにて相談を受け付けている。	令和2年6月8日～9月7日 毎日 12時から16時（15時まで受付） 令和2年9月8日～3年3月31日 毎日【第1部】 12時から16時（15時まで受付） 毎日【第2部】 17時から21時（20時まで受付）

※令和2年3月～3年3月の相談実施分を記載。

### 3 年齢階級別の相談件数

10～20代の女性のみを対象とした1団体と、18歳以下を対象とした1団体を含め、年齢階級別に単純集計したところ、「19歳以下」が23,401件で全体の39.1%を占め、次いで「20歳代」が21,144件で35.4%を占めた（年齢不詳を除く）。これら若年層の合計相談件数は44,545件で全体の約74.5%を占めており、昨年度の83.4%よりその割合は減ったものの、未だSNS相談の主な相談者が若年層であることがうかがえる。

20歳代に次いで、「30歳代」（8,017件、13.4%）、「40歳代」（5,054件、8.5%）、「50歳以上」（2,186件、3.7%）と続く。

第2-2-5表 団体別の年齢階級別相談件数

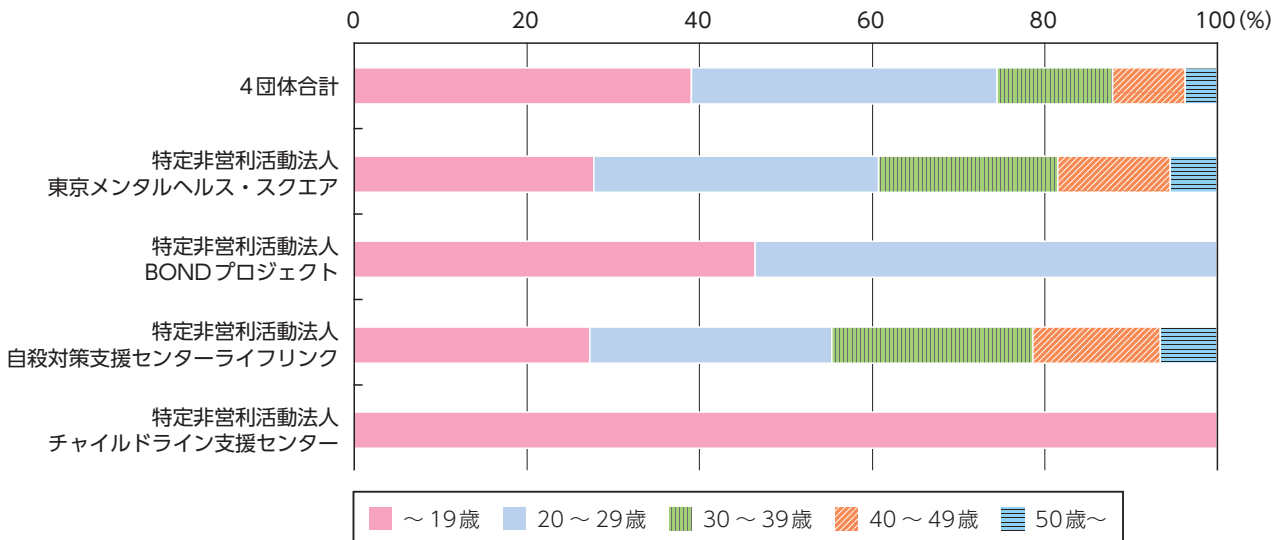
団体名	相談延べ件数(件)	年齢別（年齢不詳除く）(件)					小計
		～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳～	
特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエア	24,206	6,398	7,567	4,781	2,994	1,276	23,016
		27.8%	32.9%	20.8%	13.0%	5.5%	100.0%
特定非営利活動法人BONDプロジェクト	19,061	8,402	9,694	0	0	0	18,096
		46.4%	53.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
特定非営利活動法人自殺対策支援センターライフリンク	14,949	3,789	3,883	3,236	2,060	910	13,878
		27.3%	28.0%	23.3%	14.8%	6.6%	100.0%
特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター	4,812	4,812	0	0	0	0	4,812
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
計	63,028	23,401	21,144	8,017	5,054	2,186	59,802
		39.1%	35.4%	13.4%	8.5%	3.7%	100.0%

※年齢不詳を除いて計上している。

※東京メンタルヘルス・スクエアはLINE・Twitter・Facebook・チャット、チャイルドライン支援センターはチャット、その他の団体はLINEを使用している。

※BONDプロジェクトは10～20代の女性、チャイルドライン支援センターは18歳以下を対象としている。

第2-2-6図 団体別の年齢階級別相談件数の構成割合



## 4 男女別の相談件数

10～20代の女性のみを対象とした1団体を含め、男女別に単純集計したところ、男性の相談件数が6,891件で全体の11.6%を、女性が52,461件で88.4%を占めた（性別不詳を除く）。女性の合計相談件数の割合は、前年度割合の91.2%に比べて減少しているが、未だ女性の相談件数が男性に比べて顕著である。

また、年齢階級別に男女の割合をみると、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くなっている。

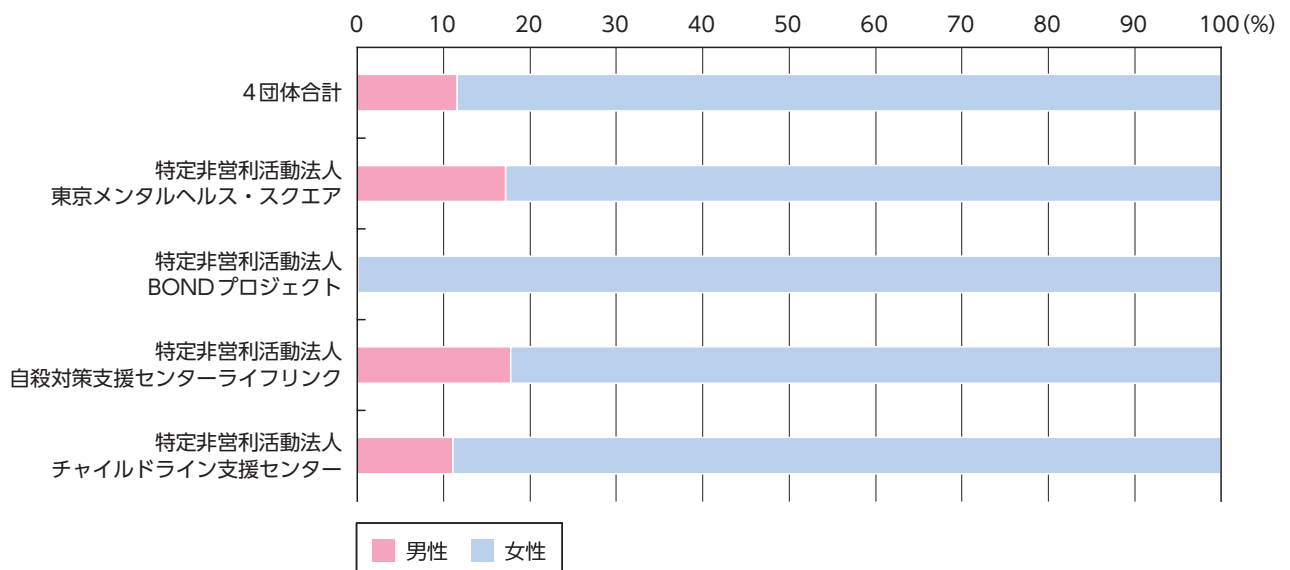
第2-2-7表 団体別の男女別相談件数

団体名	相談延べ件数（件）	男女別（性別不詳除く）（件）		
		男性	女性	小計
特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエア	24,206	3,985	19,230	23,215
		17.2%	82.8%	100.0%
特定非営利活動法人BONDプロジェクト	19,061	16	18,271	18,287
		0.1%	99.9%	100.0%
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	14,949	2,418	11,179	13,597
		17.8%	82.2%	100.0%
特定非営利活動法人チャイルドライン支援センター	4,812	472	3,781	4,253
		11.1%	88.9%	100.0%
計	63,028	6,891	52,461	59,352
		11.6%	88.4%	100.0%

※性別不詳を除いて計上している。

※BONDプロジェクトは10～20代の女性、チャイルドライン支援センターは18歳以下を対象としている。

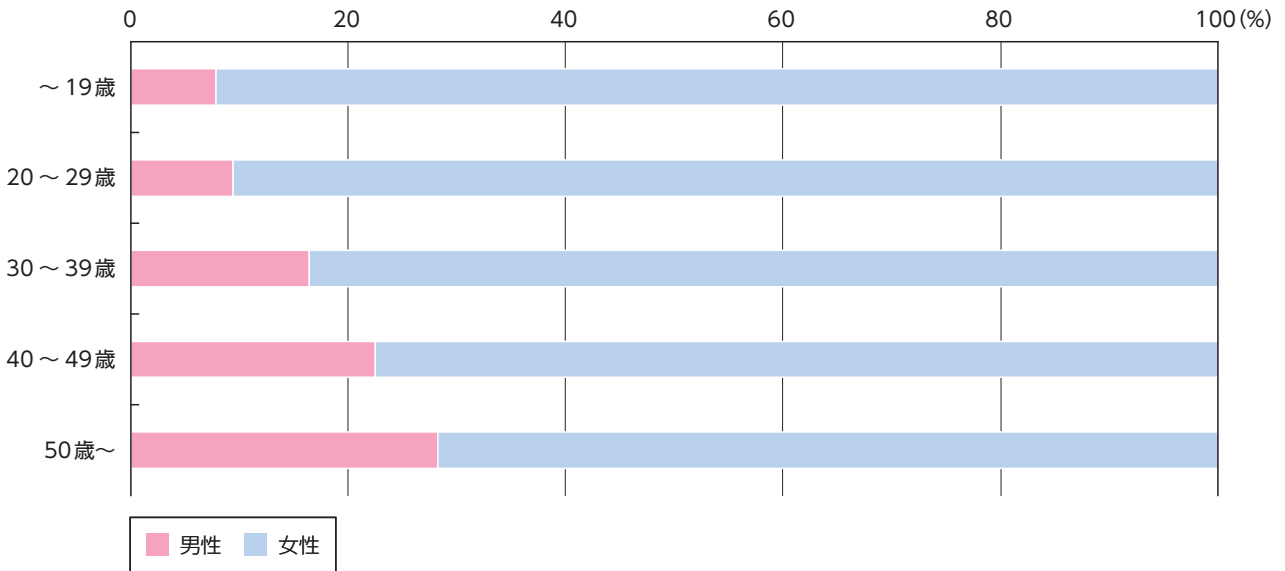
第2-2-8図 団体別の男女別相談件数の構成割合



第2-2-9表 男女別・年齢階級別の相談件数の構成割合

(件)

	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳～
男性	1,740	1,956	1,301	1,125	610
女性	20,592	18,879	6,602	3,868	1,554



## 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24,017件で全体の45.7%を占め、次いで「仕事有」(18,871件、35.9%)、「仕事無」(9,706件、18.5%)となっている(職業不詳を除く)。

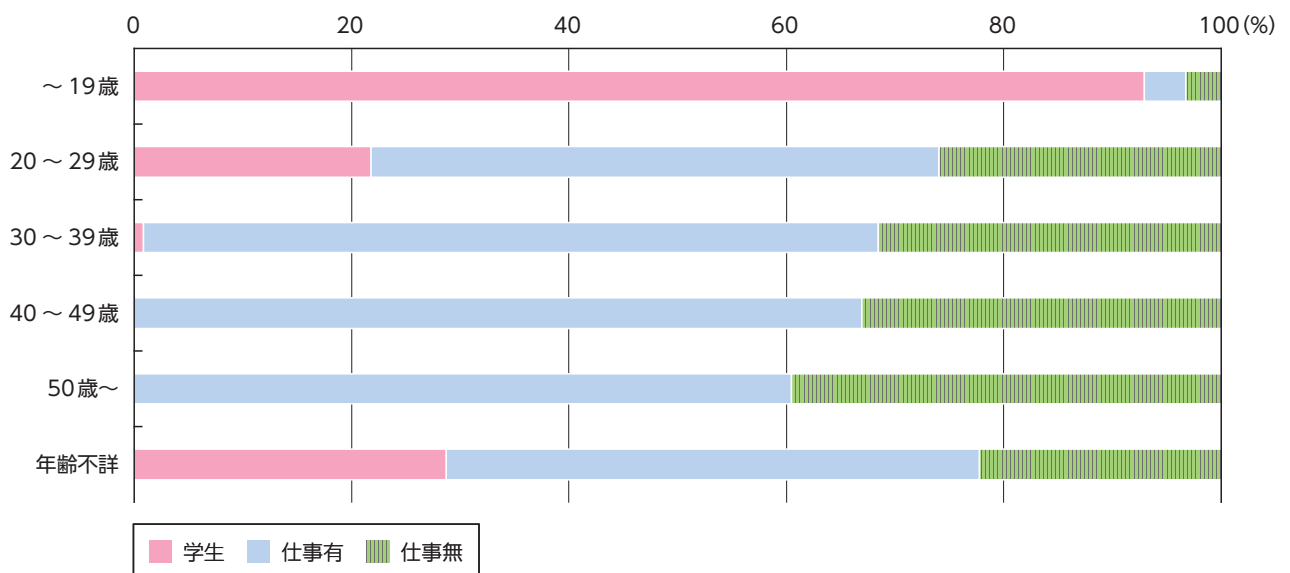
また、年齢階級別にみると、年齢階級が高いほど「仕事無」の占める割合が高い。

**第2-2-10表 年齢階級別、仕事の有無別の相談件数の構成割合**

	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳～	年齢不詳	小計
学生	19,765	4,075	53	10	4	110	24,017 (45.7%)
仕事有	805	9,771	4,402	2,664	1,041	188	18,871 (35.9%)
仕事無	700	4,866	2,051	1,320	684	85	9,706 (18.5%)

(件)

※職業不詳を除いて計上している。



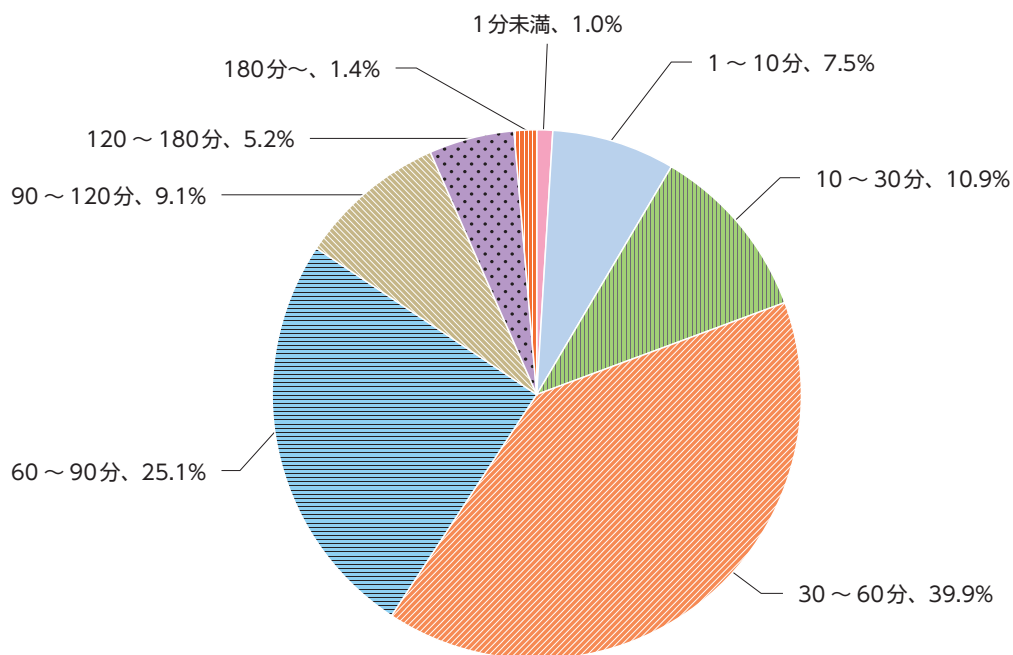
## 6 相談所要時間別の相談件数

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17,228件で全体の39.9%を占め、次いで「60～90分」（10,832件、25.1%）、「10～30分」（4,688件、10.9%）、「90～120分」（3,922件、9.1%）となっている。

第2-2-11表 相談所要時間別の相談件数

	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～
相談所要 時間	420	3,249	4,688	17,228	10,832	3,922	2,252	592

(件)



※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、相談者から連絡がこなかったなど）で、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

「その他」を除いて、全体の相談内容別の状況についてみると、「メンタル不調」(27,287件)が最も多く、次いで「自殺念慮」(21,324件)、「家族」(14,997件)、「健康」(11,535件)となっている。

また、同様に「その他」を除いて男女別の相談内容をみると、男女ともに「メンタル不調」がそれぞれ2,717件、23,940件で最も多くなっている。男性は次いで「自殺念慮」が2,016件、「健康」が1,762件、「勤務」が1,704件と多く、女性は「自殺念慮」が18,868件、「家族」が13,147件、「健康」が9,509件と多くなっている。

第2-2-12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
114,766	14,997	11,535	5,300	8,455	4,752	7,716	27,287	21,324	13,400

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
14,105	1,506	1,762	1,202	1,704	600	847	2,717	2,016	1,751

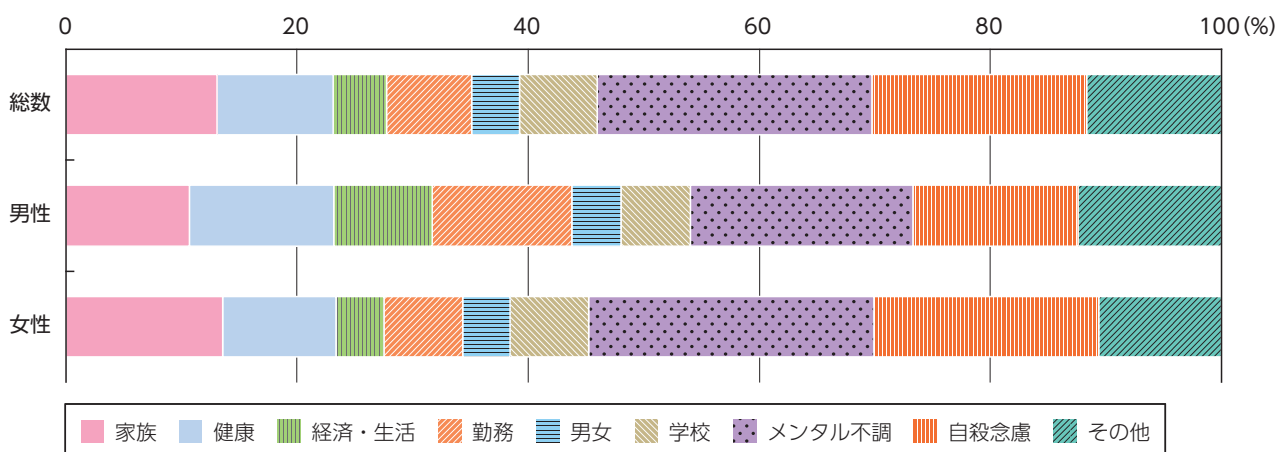
女性

(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
96,982	13,147	9,509	4,023	6,614	3,977	6,593	23,940	18,868	10,311

※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。

※総数には性別不詳を含めて計上している。





## 8 新型コロナウイルス感染症に特化した相談窓口

令和2年度に2団体が新たに設置した新型コロナウイルス感染症に特化した相談窓口（以下「コロナSNS相談窓口」という。）への相談延べ件数は8,262件であった。

**第2-2-13表 相談延べ件数**

延べ件数	特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・スクエア	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
8,262	5,660	2,602

※特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエアは令和2年6月～3年3月までの相談実施分。

※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は令和2年3月～3年3月までの相談実施分。

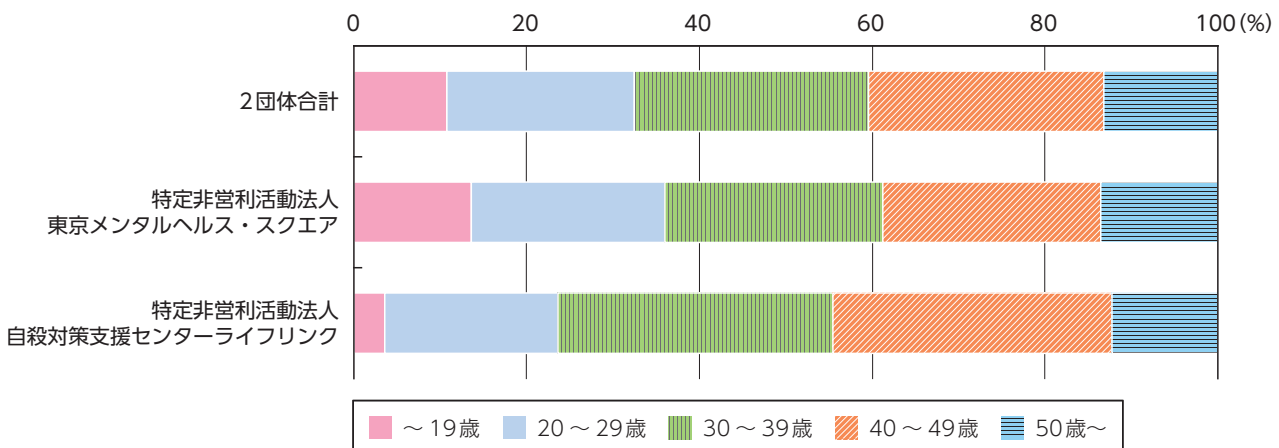
年齢不詳を除いて、年齢階級別にみると、「40歳代」からの相談が2,026件で全体の27.2%、「30歳代」からの相談が2,014件で全体の27.1%を占めており、30歳・40歳代の合計相談件数が全体の半数以上を占めている（4,040件、54.3%）。次いで「20歳代」（1,616件、21.7%）、「50歳以上」（979件、13.2%）、「19歳以下」（804件、10.8%）と続き、通常の相談窓口に比べて、相談者の年齢層が高いことがわかる。

**第2-2-14表 団体別の年齢階級別相談件数**

団体名	相談延べ件数(件)	年齢別（年齢不詳除く）(件)					小計
		～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳～	
特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエア	5,660	729	1,198	1,347	1,351	723	5,348
		13.6%	22.4%	25.2%	25.3%	13.5%	100.0%
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	2,602	75	418	667	675	256	2,091
		3.6%	20.0%	31.9%	32.3%	12.2%	100.0%
計	8,262	804	1,616	2,014	2,026	979	7,439
		10.8%	21.7%	27.1%	27.2%	13.2%	100.0%

※年齢不詳を除いて計上している。

**第2-2-15図 団体別の年齢階級別相談件数の構成割合**



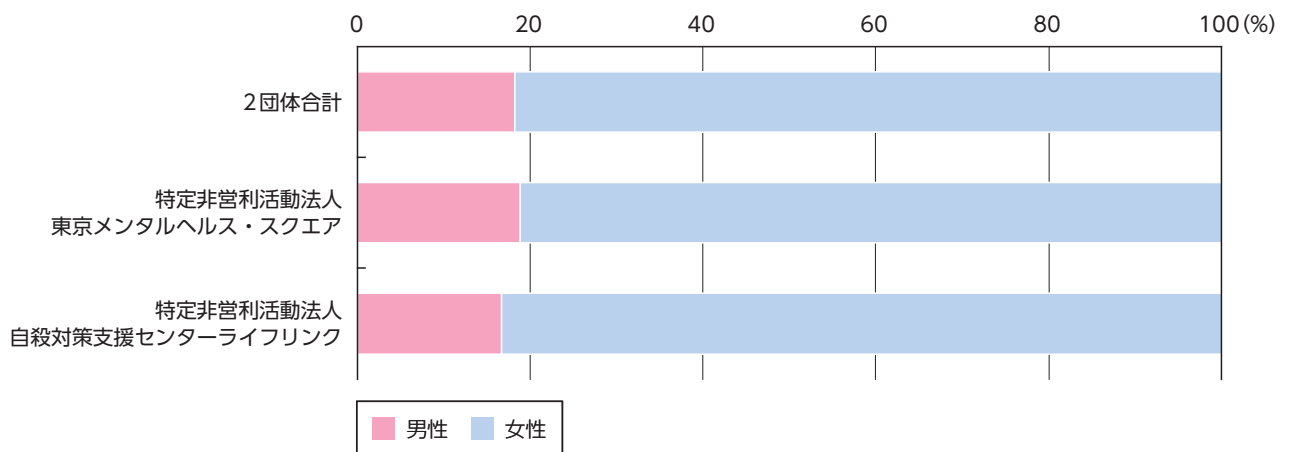
性別不詳を除いて男女別に単純集計したところ、男性の相談件数が1,378件で全体の18.2%を、女性が6,180件で81.8%を占めた。通常の相談窓口と同様、女性相談者の割合が男性に比べて高いが、その差はコロナSNS相談窓口の方が小さい。

第2-2-16表 団体別の男女別相談件数

団体名	相談延べ 件数（件）	男女別（性別不詳除く）（件）		
		男性	女性	小計
特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエア	5,660	1,017	4,373	5,390
		18.9%	81.1%	100.0%
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	2,602	361	1,807	2,168
		16.7%	83.3%	100.0%
計	8,262	1,378	6,180	7,558
		18.2%	81.8%	100.0%

※性別不詳を除いて計上している。

第2-2-17図 団体別の男女別相談件数の構成割合



相談内容別にみると、通常のSNS相談と同様に、全体において「メンタル不調」(1,142件)についての相談が最も多かった。これに次いで「家族」(910件)、「健康」(816件)についての相談が多く寄せられた。

男女別の相談内容も同様に、「メンタル不調」が最も多く、男性は「メンタル不調」(203件)に次いで「健康」(179件)、「勤務」(148件)の相談が多く、女性は「メンタル不調」(906件)に次いで「家族」(780件)、「健康」(615件)の相談が多かった。

**第2-2-18表 コロナSNS相談窓口における男女別・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
4,319	910	816	278	707	199	225	1,142	42	0

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
791	108	179	77	148	34	30	203	12	0

女性

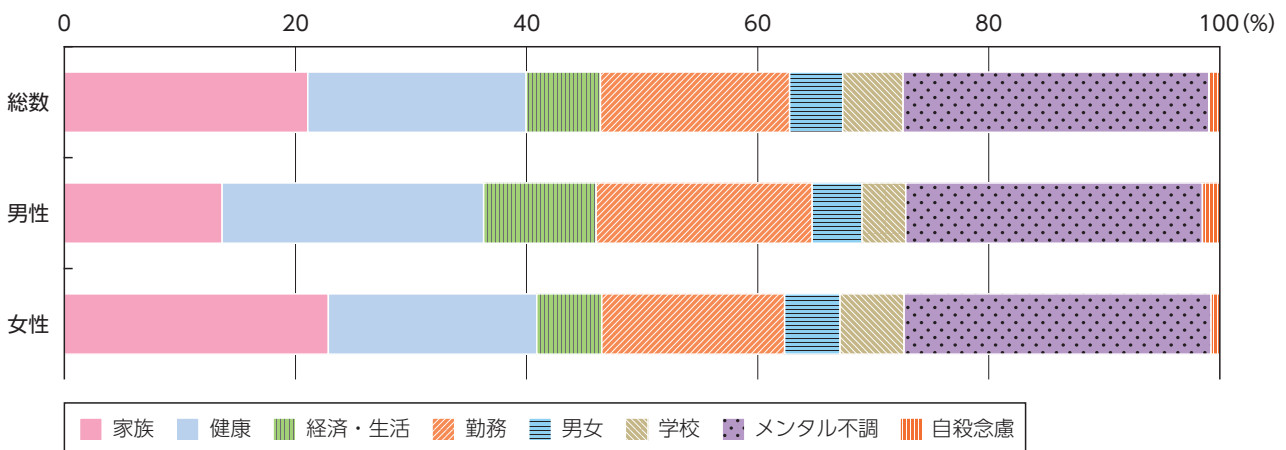
(件)

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
3,412	780	615	192	540	164	189	906	26	0

※東京メンタルヘルス・スクエアが計上したコロナSNS相談窓口における集計結果。

※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。

※総数には性別不詳を含めて計上している。



## 9 まとめ

日常生活のコミュニケーションを取る手段として広く国民生活に浸透しているSNSは、自殺防止を行う相談手段としても重要な役割を果たしている。

特に、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響が懸念されたことから、既存のSNS相談窓口の拡充を図るとともに、新たにコロナSNS相談窓口を設置する民間団体に対して支援を行った。

通常SNS相談を年齢別にみると、19歳以下及び20歳代で半数を超えるのに対して、コロナSNS相談窓口では、30歳代及び40歳代で半数を超えていた。通常SNS相談窓口には若者のみを対象とする団体もあることから、全年齢を対象とする特定非営利法人東京メンタルヘルス・スクエアと特定非営利法人自殺対策支援センターライフリンクの通常SNS相談窓口についてみると、これらにおいても19歳以下及び20歳代が半数を超えていた。コロナSNS相談窓口は厚生労働省の新型コロナウイルス感染症関連の支援策のページからアクセスする仕組みであったことから、コロナ禍にあっては中高年にとって使いやすい手段であったことが窺える。

SNS相談の男女比をみると約1：9となっているのに対し、コロナSNS相談窓口では約2：8であったが、通常SNS相談窓口には女性のみを対象とする団体もあるため、性別を問わず相談を行う上記2団体における男女比をみると、ともに約2：8となっており、通常SNS相談窓口と差異はあまり見られなかった。相談内容別の相談件数を両相談で比較してみると、通常SNS相談では「自殺念慮」が「メンタル不調」に次いだ件数となっているのに対して、コロナSNS相談窓口では「自殺念慮」の件数がわずかとなっている。おそらくは、コロナSNS相談窓口が新型コロナウイルス感染症の影響による心の悩みによる相談を受け付けているので、身の回りに係る相談内容になったことと想定される。相談先を分けることによって、両者が役割分担を果たしながら、より多くの相談に対応することができた。今後、チャットボットの導入等により、必要な支援情報の提供やAIによる相談対応により一定数の相談者の悩みを解決することが可能となれば、自殺防止のSNS相談窓口が自殺念慮を有する緊急性の高い相談者に対する支援に集中することが可能となることも考えられる。

今後、SNS相談を実施するに当たっての課題としては、主に①相談への応答率向上、②深夜・早朝など自殺が多い時間帯での対応の拡大、③男性や中高年の利用促進が挙げられる。①については、本分析では出てこないが、全ての相談者に対応できていない状況にあり、その改善が望まれている。②については、令和2年度においては、深夜・早朝の時間帯で相談を行っているのは4団体のうち1団体であり、また、月に1度である。①及び②を解決するには相談員やこれを支援するスーパーバイザーなどの人的資源の確保が問題となる。自殺念慮を有する者の相談支援には高度な知識やスキルが必要であり、その養成には一定の時間を要する。また、深夜・早朝に対応できる人材の確保も問題になろう。③については、電話等も含めて相談するのは女性が多い傾向にあり、自殺死亡率が女性の約2倍である男性の相談支援を促進することは、自殺予防の観点から重要である。また、通常SNS相談では若年層からの相談が多い傾向にあるが、コロナSNS相談窓口では中高年からの相談が多い傾向にあったことから、多様なアクセスが可能となれば、男性を含めて幅広い年代に対応できる可能性も考えられる。

自殺防止の電話相談やSNS相談で中心的な役割を果たしているのは特定非営利法人等の民間団体である。相談事業に取り組んでいる諸団体と連携し、これを支援していくことで、自殺予防を推進していくことが重要である。

## 新型コロナウイルス禍での自殺防止のSNS相談

### 1. 家に閉じ込められたかのような子どもや親

特定非営利活動法人東京メンタルヘルス・スクエア\*が実施している自殺対策のSNS相談「こころのほっとチャット」で、新型コロナの影響が如実にあらわれはじめたのは、令和2年2月末、当時の安倍首相が全国一斉の臨時休校を要請したところからでした。3月に入り、まず影響が現れたのは、休校や外出自粛の最中、行き場を失い、家に閉じ込められたかのような子どもや親からでした。「検査にも病院にも行かない。コロナ（に感染している）なら自分を虐待した加害者ともどもみんな死ねばいい」「子どもを本来であれば保育園に預けられるはずなのに家にいるためつきつく叱りつけてしまい、自己嫌悪に陥った」「コロナ騒ぎで株が大暴落して家族が自殺した、私も死ぬ。（カウンセラーが救急車を呼び、一命を取り留めた）」（出典：新行内勝善『新型コロナ感染拡大の中のSNS相談』『月刊学校教育相談』2020年6月号、ほんの森出版）

### 2. 第1回目の緊急事態宣言

令和2年4月、緊急事態宣言が発令され、私たちはまさに災害の渦中にあることを認識し、緊張感が一気に高まりました。相談者から聞かれたのは「死にたい」の声だけではありませんでした。未知なる目に見えないウイルスが身近にいるかもしれない中で、不安やストレスが増大し、これまで趣味・遊び・おしゃべりや日々の雑事の中でやり過ごしてきた悩みごとが噴出したかのように、さまざまに顕在化してきました。

### 3. 第2波、自殺者の増加

令和2年5月、緊急事態宣言が解除され、少しずつ社会生活が動き始めました。そして、私たちは外出自粛やテレワークという新たな生活様式にも懸命に適応し、6月以降、感染者数が抑えられてきました。梅雨が明け、夏になればコロナから解放されるのではという薄っすらとした期待もあったように思われます。そんな期待を打ち砕くかのように、コロナの第二波が押し寄せたのは7月に入ってからでした。期待の分、私たちのショックにも大きな落差が加わり、長らく耐え忍んだ緊張や生活苦への踏ん張りが限度も越えてしまったのでしょうか、7月以降自殺者数が増え、特に女性と子どもの自殺者数の増加（前年比）が顕著となりました。SNSの相談現場でも8月は緊急対応が増え、自殺をくいとめるため警察と連携するケースがこれまで以上に増えました。

また、夏休み明けの子どもたちの自殺が増える時期とも重なり、相談現場はさらに緊張の状況にありました。春・夏・秋と、著名人の自殺も重なり、自殺報道に刺激され悩みを吐露する人々もまた増えました。マスコミ各社が自殺防止のため、自殺報道の際には当団体に限らず様々な相談機関の案内も加えたことが、相談をさらに利用しやすいものとし、相談数増加にもつながったと考えられます。

### 4. 他の相談機関からの応援、そして第4波以降

相談機関に対しての期待がさらに増していく中で、国に予算増を認めていただき、相談員の増員・育成を懸命に進めました。

\* 東京メンタルヘルス・スクエアは、東日本大震災後の2012年1月に発足したNPO法人です。「話をちゃんと聞いてくれる人が傍にいる社会を」という理念の元、悩んでいても相談する相手がいない人が気軽に相談できる場所と機会の創造、魅力あるカウンセラーの育成に取り組んでいます。発足当初より開設する無料電話相談「こころのほっとライン」に加え、平成30年3月より、厚生労働省の自殺対策のSNS相談にも取り組みを進めております。



特に令和2年12月、3年1月・2月・3月には、茨城いのちの電話、アイデアヒューマンサポートサービスら3団体から、多くのカウンセラーの協力も得て、コロナ前と比べ、総勢3倍以上にもなるカウンセラーを配置できました。これらにより、全体の2～3割だった相談対応数を最大、半数程度対応できるまでになりました。

3年3月の第4波以降からでしょうか、相談内容にも特徴的な変化がみられてきています。目に見えないウイルスによる「コロナ不安」から、「家族がコロナに罹患し差別を受けた」といったリアルにあったコロナに関する相談が増え続けてきています。

## 5. テレワークでSNS相談を途切れずに提供

JSCP（いのち支える自殺対策推進センター）の緊急アンケートによると、第1回目の緊急事態宣言時、令和2年4月下旬に自殺対策に取り組む全国の民間団体で「感染症の影響により活動の縮小や休止を余儀なくされている団体が83.6%に上る」と発表されています。

当法人ではいち早くSNS相談のテレワーク実施のためのプロジェクトチームを発足し準備を進めました。結果、相談において最も重要なセキュリティの課題をクリアーした上で、緊急事態宣言中もSNS相談を一日も途切れずに続けることができました。

当然、新たにテレワークに対応していくカウンセラーにも非常に多くの困難があり、カウンセラーの疲労・ストレスへのサポートもまた大変重要なところですが、当団体では終わりの見えない新型コロナ禍に対し、終わりなきメンタルヘルスの支援を、SNS相談において続けていきます。

特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・スクエア 副理事長/カウンセリングセンター長  
新行内勝善