

第2節 若年者に対する自殺対策の状況～SNSによる相談の取組状況～

1 広く若者一般を主な対象としたSNSによる相談事業（厚生労働省）

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。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（以下「自殺防止SNS相談事業」という。）を開始した。

3月の事業では、広く若者一般を主な対象とするSNS相談の実例が乏しい中、各団体が試行錯誤しながら実施したところ、実施団体等からのヒアリングでは、以下の課題が挙げられた。

- ・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。
- ・SNSはあくまでも相談の入り口。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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

これらの課題を検討するため、補助事業において、実施団体等の有識者からなる作業部会を開催し、平成30年度の相談事業実施団体からのフィードバックも得て、「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」を作成、公表した。

平成30年度の自殺防止SNS相談事業の実施状況とガイドラインの内容、今後の課題については、以下の通りである。

(1) 自殺防止SNS相談事業の実施結果（平成30年度実施分）

①相談延べ件数等

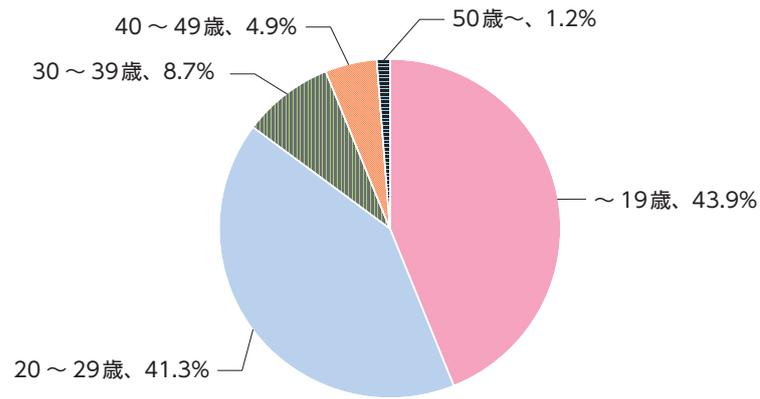
平成30年4月～9月は6団体、10月～平成31年2月は6団体、3月の自殺対策強化月間では3団体を追加し、計9団体で実施した。相談延べ件数は22,725件（LINE：19,412件、チャット：3,108件、その他（Twitter等）：205件）、LINEによる友だち登録数は57,978人であった。

②年齢階級別、男女別の相談件数

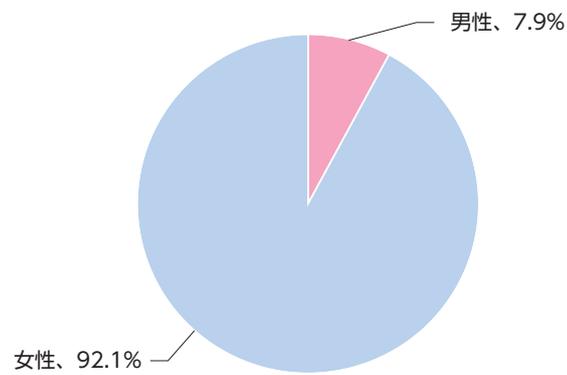
10～20代の女性のみを対象とした1アカウント、18歳以下を対象とした1アカウント、地域限定の若年者を対象とした2アカウントを含めて単純集計したところ、年齢階級別では、19歳以下が9,112件で不詳を除く全体の43.9%、20歳代（8,570件、41.3%）、30歳代（1,798件、8.7%）、40歳代（1,017件、4.9%）、50歳以上（257件、1.2%）となっている。

また、男女別では、女性19,005件で不詳を除く全体の92.1%を占めている。なお、どの年齢階級でも、女性の割合が高い。

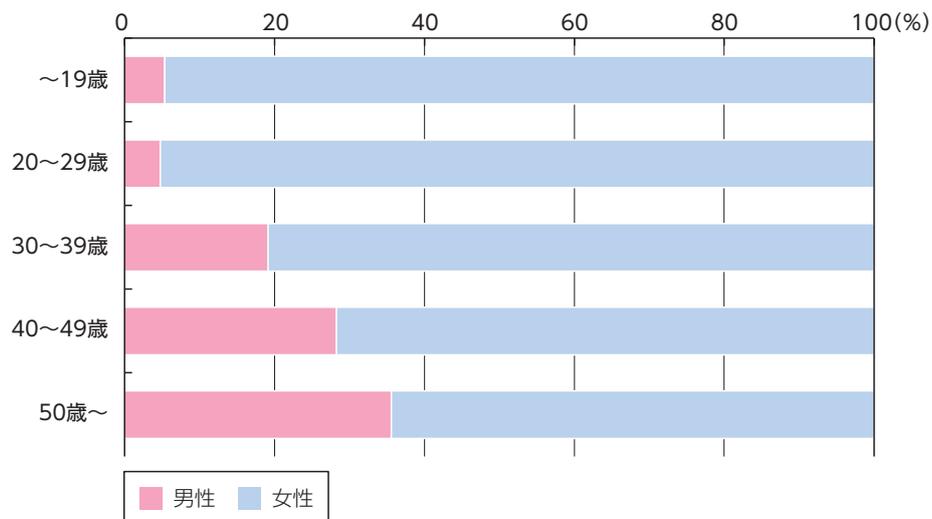
第2-2-1図 年齢階級別相談件数の構成割合



第2-2-2図 男女別相談件数の構成割合



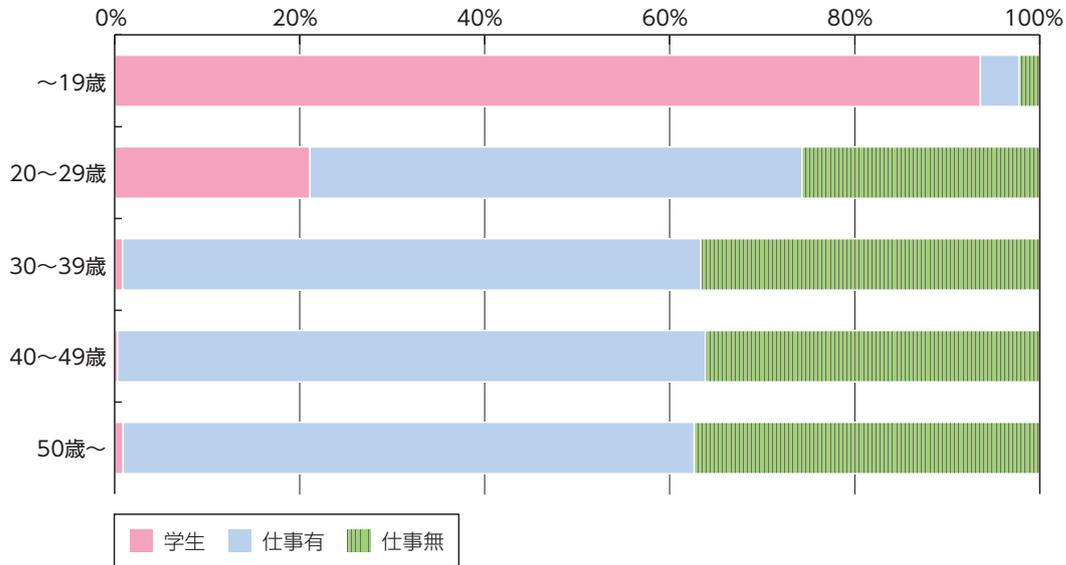
第2-2-3図 男女別、年齢階級別の相談件数の構成割合



③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9,681件で不詳を除く全体の51.9%を占め、次いで「仕事有」(5,925件、31.8%)、「仕事無」(3,042件、16.3%)となっている。また、年齢階級別にみると、年齢階級が高くなると「仕事無」の占める割合が高くなる傾向がある。

第2-2-4図 年齢階級別、仕事の有無別の相談件数の構成割合



④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」(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。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527件、7,561件と最も多くなっている。男性は次いで「勤務」が347件、「家族」が259件と多く、女性は「家族」が3,525件、「学校」が2,696件と多くなっている。

第2-2-5表 相談内容別の相談件数

	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
	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
男性	2,855	259	223	245	347	152	192	527	299	611
	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
女性	30,967	3,525	1,139	915	1,801	1,452	2,696	7,561	6,600	5,278

注) 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。また、総数には性別不詳を含め計上している。

(2) 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

自殺防止SNS相談事業には、対面相談とは違う技能、配慮が必要であるなどの課題が明らかになった。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、ガイドラインを作成した。

ガイドラインのポイントは以下の通り。

- ①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。
- ②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。
- ③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。

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に、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

2

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。

3

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

4

(3) 今後の課題

若者が相談しやすい体制の整備を図るため、ガイドラインを活用しながら、SNSによる相談事業を推進していくことが重要である。

自殺防止SNS相談事業は、民間の団体に補助する形で行っており、実施事業者により、得意な分野などが異なっていることから、事業者間の連携を進めていく必要がある。

また、SNSによる相談は、これまで支援につながりにくかった者からの相談の受け皿となっている一方で、そのつながりやすさから、多数の相談が寄せられており、どの相談に優先的に対応すべきかを意識し、効率性を考慮して効果的に実施していく必要がある。

さらに、SNSによる相談では、女性からの相談が多数を占めている一方で、自殺者は男性の方が多。困難を抱えた男性が相談しやすくなる方法などについても今後の課題である。

加えて、相談者の抱える課題の解決を図るためには、地域の社会資源につないでいくことが重要である。平成30年度下半期からは生活困窮者自立支援制度の自立相談支援機関との連携に着手しているが、今後、自治体における社会資源につなぐための体制の整備を図りながら、SNSによる相談者をその抱える課題に応じた地域の社会資源につなげる取組を強化することが課題となっている。

2 児童生徒を対象としたSNSによる相談事業（文部科学省）

いじめを含め、様々な悩みを抱える児童生徒に対する相談体制の拡充は、相談に係る多様な選択肢を用意し、問題の深刻化を未然に防止する観点から喫緊の課題である。また、座間市におけるSNSを利用した高校生3人を含む9人の方が殺害された残忍な事件を受け、ネットを通じて自殺願望を発信する児童生徒が適切な相談相手にアクセスできるよう、これまでの取組の見直しが求められたところである。

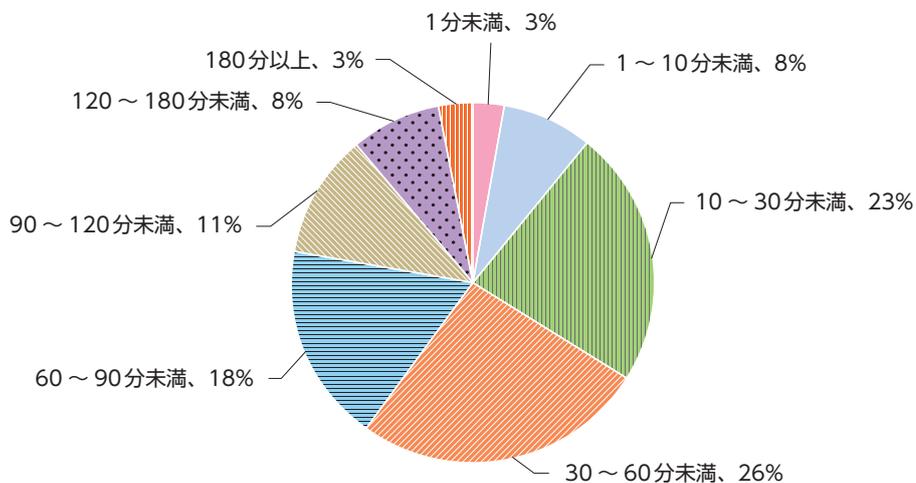
こうした状況を受け、文部科学省では、平成29年度補正予算及び平成30年度予算において、SNS等を活用した相談事業を実施し、SNS等を活用した相談体制構築のための立ち上げ・準備に対する支援を行っている。

(1) 平成30年度における実施状況（平成30年4月～12月実施分）

平成30年4月1日～12月31日の間においては、実施自治体数は30であった。実施時期は8月下旬から9月上旬、12月下旬から1月上旬など、長期休業明けを挟む期間を設定している自治体が多く、相談件数は11,039件にのぼった。初年度であることや、実施期間が限られていることを考えると、潜在的なニーズを多く掘り起こすことができたと評価できる。

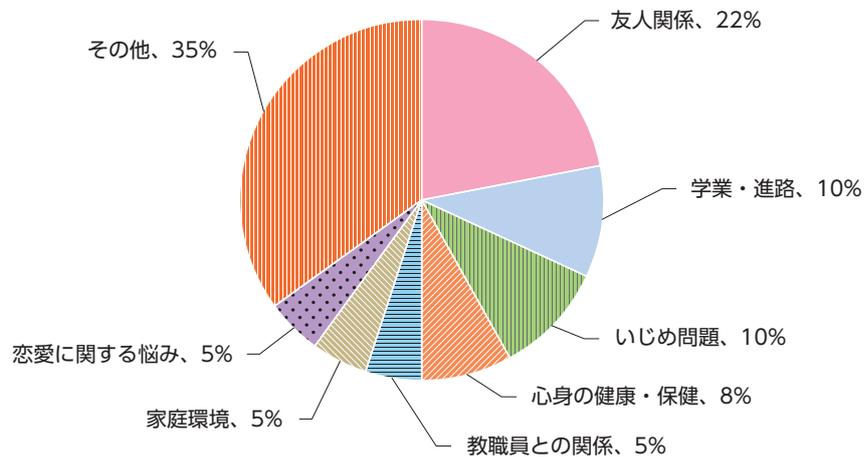
対応時間は、「30～60分未満」が2,684件と最も多く約26%となっているが、60分以上が約40%あった。

第2-2-6図 対応時間の構成割合



相談内容別件数では、「友人関係」が2,418件と最も多く約22%となっており、「学業・進路」(1,086件 約10%)、「いじめ問題」(1,066件 約10%)がこれに続いている。心身の健康・保健、教職員との関係、家庭環境、恋愛に関する悩みなどもあり、児童生徒が抱える様々な悩みに耳を傾けることができたと考える。

第2-2-7図 相談内容別件数の構成割合



(2) 今後の予定

今後も、スマートフォンの普及等に伴い、児童生徒のコミュニケーション手段においては、SNSがますます大きな割合を占めていくと考えられ、本事業は平成31年度も継続していくこととしている。他方、平成30年度に事業を実施する中で、SNS相談に特有の難しさ（顔が見えない中での短いテキストメッセージでのやりとりで、どのように児童生徒に寄り添い、心を通わせ、問題の解決につなげていくか等）も認識しているところであり、平成31年度事業においては、従前の相談事業への支援に加え、SNS等を活用した相談体制の在り方に関する調査研究を実施することとしている。

自殺対策SNS相談インフラの構築へ

1. 自殺対策SNS相談インフラの必要性

子ども・若者の自殺が深刻さを増している。最新（2017年）の人口動態統計で、戦後初めて日本人の10～14歳の死因として自殺が1位になった。これまでも15～19歳、20～24歳、25～29歳、30～34歳、35～39歳のすべての年齢階級において自殺が死因1位であったが、それらが改善されるどころか、より深刻化したのだ。子ども・若者の自殺がこうした状況に陥っているのは、主要先進7か国の中で日本だけである。

この深刻な状況の原因や背景ははっきりしない。しかし、子どもや若者にとって、電話や面談よりもSNSの方が相談しやすいツールであることははっきりしている。当会も関わる中で昨年3月に始まった自殺対策SNS相談における昨年度実績をみると、19歳以下が相談者全体の27%、29歳以下が全体の62%を占める（当会が関わる自殺防止の電話相談では、29歳以下は2割に満たない）。座間の事件を受けて開始された自殺対策SNS相談事業だが、これは日本社会のインフラとして、早急に整備する必要がある。

2. インフラ構築に向けた諸課題

厚生労働省が音頭を取る形で、昨年3月以降SNS相談に関わってきた様々な団体が協働し、本年3月に「自殺対策におけるSNS相談事業ガイドライン」をまとめ上げた。その中で、相談対応においては「死の問い」を避けるべきでないことや、「SNSはあくまでも相談の入口」であってその先の支援につなぐことが重要であることなど、自殺対策SNS相談において重要なポイントが整理された。

しかし、自殺対策SNS相談のインフラを構築するにはまだ大きな課題がある。1つは、相談者層の偏りを是正すること。日本では自殺者の7割を男性が占めるが、SNSでは男性の相談者が1割しかいない。もっと男性相談の受皿になれるように広報等の面で工夫が必要だ。また、相談者のニーズに応じた「出口」戦略も求められている。具体的な支援の対象となる課題を抱えているわけではないが自殺リスクを抱えているという相談者が「相談滞留者」として増えており、そうした人たちが相談の先へと踏み出せるよう、ネット社会と実社会の両方で、相談滞留者を対象とした「居場所」や「出番」を創出していく必要がある。

さらに、現在は事業を民間団体中心で行っているが、これにもっと自治体にも関わってもらうようにしなければならないし、SNS自殺対策における担い手不足を解消するために相談員が安定して働ける環境も整えなければならない。事業の存続が相談員のやる気だけに支えられているようでは決して安定的な取組にならないからだ。一方で、自殺対策SNS相談事業の効率性を向上させて、誰もが公平に利用できる相談インフラへと進化させる必要もある。

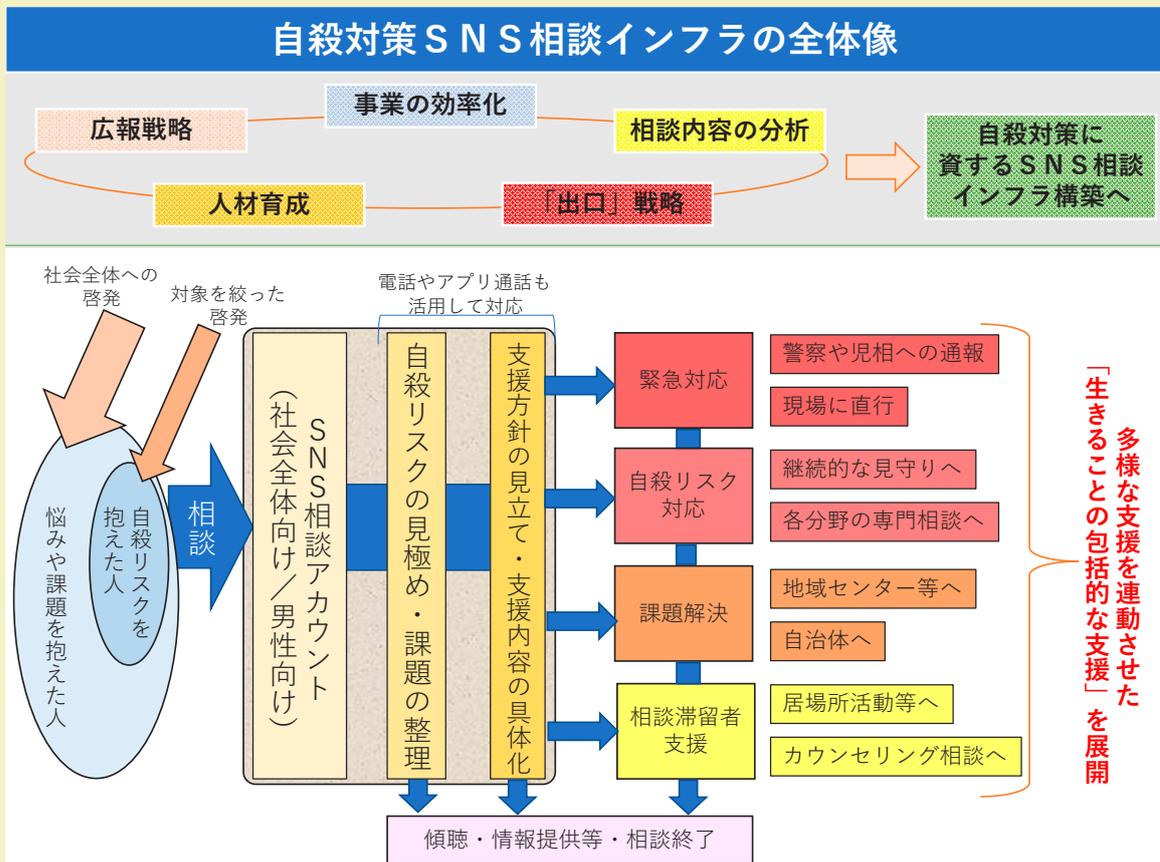
3. 課題克服に必要な多分野連携

こうした諸課題を、1分野の1団体だけで解決するのは難しい。そこで今年度は、分野の異なる5つの団体が連携して自殺対策SNS相談のインフラ構築に挑むことにした。

具体的には、自殺対策全般に関わる当会が、全体の統括や自治体との連携構築、広報戦略等を担い、「よりそいホットライン」の運営団体である一般社団法人社会的包摂サポートセンターが相談対応全般や人材育成等を担う。心理カウンセラーの有資格者を2000人以上抱える一般社団法人全国心理業協会がカウンセリングによる相談支援等を、また、生きづらさを抱えた人への包括的支援を行うNPO法人地域生活支援ネットワークサロンが相談滞留者の居場所や役割作りを、さらに、様々な企業のコールセンターなどのバックオフィス業務に関わるトランスコスモス株式会社が社会貢献として事業全体の効率化等を、それぞれ担う。

そうやって多分野の団体がそれぞれの得意分野を活かす形で連携することで、自殺対策SNS相談

のインフラ構築を目指す。今後は、相談を通じて子ども・若者たちから寄せられる「声」にしっかり耳を傾け、それらを道標としながら、彼らにとって使い勝手の良い相談インフラに育てていかなければと思う。そして、「声」から学んだことを、今後の子ども・若者の自殺対策全般にも還元していければと思っている。



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