

平成 30 年 9 月 11 日 (火)

第 21 回京都市自殺総合対策連絡会資料

平成 29 年度自殺対策強化月間における厚生労働省 SNS 相談事業の実施結果 (概要)

※出典：平成 30 年版自殺対策白書より抜粋

1 事業の概要

厚生労働省において、座間市における事件の再発防止策の一環として、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, チャットのいずれか) による相談を実施した。

※チャット：メッセージアプリと類似したインターフェイス

2 実施結果

(1) 相談延べ件数

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

※相談者からアクセスがあつて、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。

(2) LINE 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。

(3) 年齢階級別の相談件数

相談延べ件数	年齢階級別 (年齢不詳除く)					
	~19 歳	20~29 歳	30~39 歳	40~49 歳	50 歳~	小計
10,129 件	3,192 件 (42.7%)	2,941 件 (39.4%)	718 件 (9.6%)	499 件 (6.7%)	7,469 件 (1.6%)	7,469 件 (100%)

※10~20代女性のみを対象とした1団体 (LINE 1 アカウント) を含めて計上している。

※ () 内の割合は、年齢不詳件数を除いた相談件数に占める割合である。

(4) 男女別の相談件数

相談延べ件数	男女別 (性別不詳除く)		
	男性	女性	小計
10,129 件	950 件 (12.1%)	6,873 件 (87.9%)	7,823 件 (100%)

※10~20代女性のみを対象とした1団体 (LINE 1 アカウント) を含めて計上している。

※ () 内の割合は、年齢不詳件数を除いた相談件数に占める割合である。

(5) 仕事の有無別の相談件数

相談延べ件数	仕事の有無別（不詳除く）			
	学生	仕事有	仕事無	小計
10,129 件	2,394 件（40.6%）	2,019 件（34.3%）	1,477 件（25.1%）	5,890 件（100%）

※10～20代女性のみを対象とした1団体（LINE1アカウント）を含めて計上している。

※（ ）内の割合は、年齢不詳件数を除いた相談件数に占める割合である。

3 今後の課題

SNS は、悩み苦しむ人にとって、大事な場、悩みを打ち明けられる場であることが明らかとなった。一方で、今後の SNS 相談事業の展開について、次のような課題が明らかとなった。

- ・ SNS 相談について、女性よりも男性の方が自殺が多いにもかかわらず、男性からの相談が少ないことは大きな課題である。
- ・ 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。

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されている。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されている。