

## 厚生労働省における平成30年度4～9月分SNS相談事業の実施結果（概要）

※平成30年12月14日付け厚生労働省広報発表資料から抜粋

### 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、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を活用した相談事業を実施した。（厚生労働省補助事業）

6団体が、SNS（LINE、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 ※平成30年4月1日～9月30日の実施分

#### （1）相談延べ件数

相談延べ件数		
	LINE	チャット
9,548件	10,017件	997件

※相談延べ件数は、LINE、チャット（LINE等の決せ一時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。

※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）友だち登録数（LINE）

友だち登録数（LINE）	19,781人
--------------	---------

※友だち登録数は、LINEによる相談を行った2団体の友だち登録数の和。

#### （3）年齢別の相談件数

相談延べ件数	年齢別（年齢不詳除く）					小計
	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳～	
9,548件	3,725件 (44.6%)	3,804件 (45.6%)	537件 (6.4%)	232件 (2.8%)	51件 (0.6%)	8,350件 (100%)

※10～20代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
9,548件	406件 (4.9%)	7,900件 (95.1%)	8,306件 (100%)

※10～20代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アカウントを含めて計上している。

※（ ）内の割合は、性別不詳件数を除いた相談件数に占める割合である。

#### （5）相談内容別の相談件数等

	相談内容別（性別不詳除く）								
	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	48件	22件	50件	83件	40件	55件	164件	89件	55件
女性	1,310件	181件	356件	712件	549件	1,218件	3,519件	3,074件	1,569件
総数	1,404件	217件	421件	819件	600件	1,323件	3,789件	3,221件	1,784件

※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。

# 自殺対策強化月間(3月)SNS相談事業の実施結果(実施13団体の報告から)

## 1. 相談の概要 (3月31日時点)

相談延べ件数	10,129件	友だち登録数	69,549人
--------	---------	--------	---------

## 2. SNS相談事業実施団体の声

- SNS相談のニーズは確実に存在  
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。家族に聞かれたくない話がしやすい。
- SNS相談の難しさ  
相手の反応が見えない。途中で反応が途絶えることも。
- SNS相談の利点  
SNSの機能を活かすことで、電話相談ではできない相談対応が可能。
  - ・様々な専門家のチームプレーによる対応が可能。
  - ・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。
  - ・相談履歴が残るので、相談員が変わっても同じことを訊かずに済む。
  - ・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。

### 【課題】

- 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。

## 3. SNS相談から支援機関へつないだ事例

### 【生活困窮者を行政へ同行支援し、生活保護申請を行った事例:男性30代】

- 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、希死念慮を抱きSNS相談を利用。
- 電話で見ず知らずの人に打ち明けるのは怖かったが、SNSを間に挟むことにより気持ちが楽というか話してみようと思った。
- 1時間程度のやり取りを通じて男性の現状を把握した上で、翌日、相談員との面談に移行し、行政への同行支援を実施。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。