



SNS相談の実施状況等について

平成31年2月18日

厚生労働省 社会・援護局 総務課 自殺対策推進室

座間市における事件の再発防止策の概要(平成29年12月19日)

平成29年10月に座間市で発覚した9名の方々が亡くなられた事件は、加害者が、SNSを利用し、自殺願望を投稿するなどした被害者の心の叫びに付け込んで、言葉巧みに誘い出し殺害したという極めて卑劣な手口によるものとみられる。政府一体となって、関係者の協力を得つつ、以下の再発防止策に迅速に取り組む。

1. SNS等における自殺に関する不適切な書き込みへの対策

(1) 削除等に対する事業者・利用者の理解の促進

- 利用規約等(自殺の誘引情報等の書き込みの禁止・削除等)に関する事業者への要請、利用者への注意喚起
- (2) 事業者・関係者による削除等の強化
 - ① 事業者による自主的な削除の強化
 - 青少年ネット利用環境整備協議会の提言を踏まえたSNS事業者による取組への協力
 - ② 事業者による削除を支える団体の支援
 - インターネット・ホットラインセンターの機能強化による削除依頼の支援
 - サイバーパトロールの強化

2. インターネットを通じて自殺願望を発信する若者の心のケアに関する対策

(1) ICTを活用した相談機能の強化

- ① ICTを活用した相談窓口への誘導の強化
 - 検索事業者・SNS事業者と自殺対策関係NPO法人をつなぐ場の設置
 - SNS等に対応した相談窓口への誘導の強化
- ② SNS等を活用した相談対応の強化
 - 地方公共団体におけるSNSを活用した相談事業の実施
 - 広く若者一般を対象としたSNSによる相談事業の実施
- (2) 若者の居場所づくりの支援等
 - SOSの出し方に関する教育やSOSを受け止めて支援する方策も組み合わせた新たな居場所づくりのモデルの作成
 - 自殺総合対策大綱に基づき若者等の自殺対策の更なる推進

3. インターネット上の有害環境から若者を守るための対策

(1) 教育・啓発・相談の強化

(2) 改正青少年インターネット環境整備法の早期施行

- ① 今後の検証は、自殺対策基本法に基づく年次報告の作成過程で確実にを行い、政府の自殺総合対策大綱の見直し等に反映
- ② 関連施策は、青少年インターネット環境整備基本計画の次期見直しに反映
- ③ 本再発防止策に限らず、自殺総合対策大綱の推進状況は、新たに設置する有識者会議で評価

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

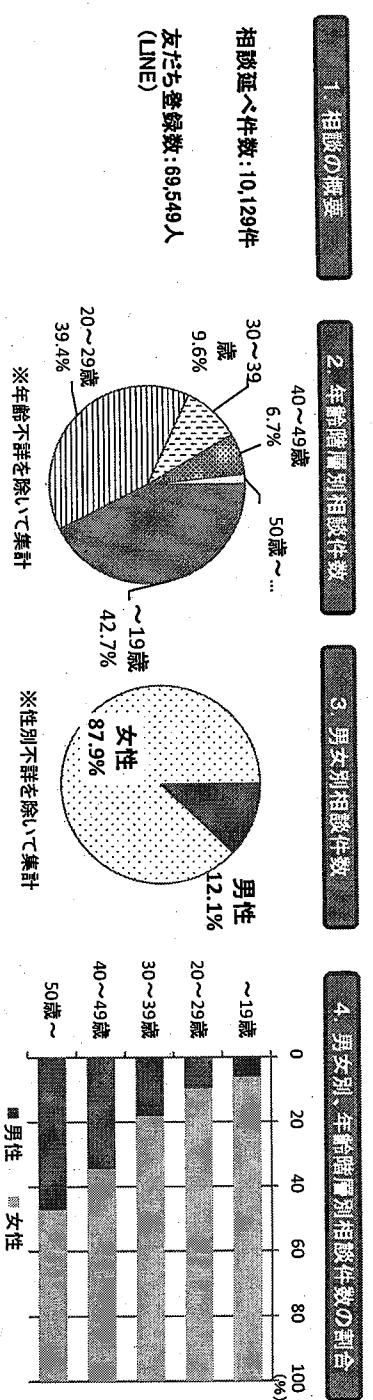
- SNS相談のニーズは確実に存在
若者を含め、対面や電話でのコミュニケーションが苦手な人を相談につなげられた。家族に聞かれない話がしやすいうい。
 - SNS相談の難しさ
相手の反応が見えない。途中で反応が途絶えることも。
 - SNS相談の利点
SNSの機能を活かすことで、電話相談ではできない相談対応が可能。
様々な専門家のチームメンバーによる対応が可能。
その場に居合わせない専門家とも状況を共有して対応することが可能。
相談履歴が残るので、相談員が変わっても同じことを訊かずに済む。
文字による方が本音でやりとりでき、課題解決のための支援につなげやすいこともあった。
- 【課題】
- 電話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。
 - 実施機関同士がもつ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。
 - フライデーや相談員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

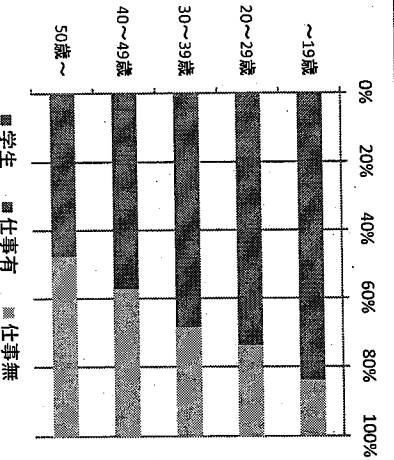
【生活困窮者を行政へ同行支援し、生活保護申請を行った事例：男性30代】

- 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つた。
- 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。

平成30年3月(自殺対策強化月間)におけるSNS相談の実施結果の分析



5 年齢階層別、仕事の有無別相談件数の割合



6 男女別、相談内容別の相談件数

相談内容	計		男性		女性	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
健康	433	4.2%	99	0.8%	334	3.4%
経済・生活	529	5.2%	135	1.3%	394	4.0%
勤務	840	8.3%	169	1.6%	671	6.8%
学校	999	9.9%	102	1.0%	897	9.1%
メンタル不調	2,357	23.3%	268	2.6%	2,089	20.8%
自殺念慮	1,780	17.6%	225	2.2%	1,555	15.5%
その他	2,795	27.7%	168	1.6%	2,627	26.3%

7 相談所要時間別の相談件数

相談所要時間	総数	1分未満	10分未満	10～30分	30～60分	60～90分	90～120分	120～180分	180分以上
件数	9,060	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(相談者からラテンスがあって、いったん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)など相談所要時間が把握できないものは、計上していない。

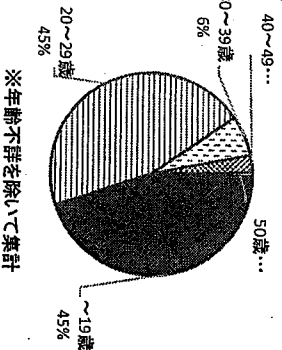
※相談者内訳について、学生、の集計を行っていない団体(LINEイカガント)を基の集計計算している。
※仕事有無を除いて集計している。

平成30年4～9月におけるSNS相談の実施結果の分析

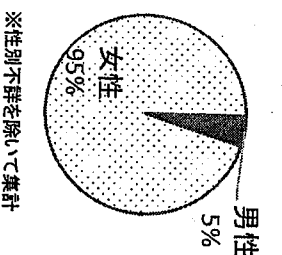
1 相談の概要

相談延べ件数: 9,548件
 友だち登録数: 19,781人
 (LINE)

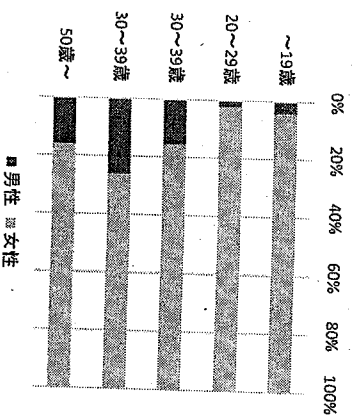
2 年齢階層別相談件数の割合



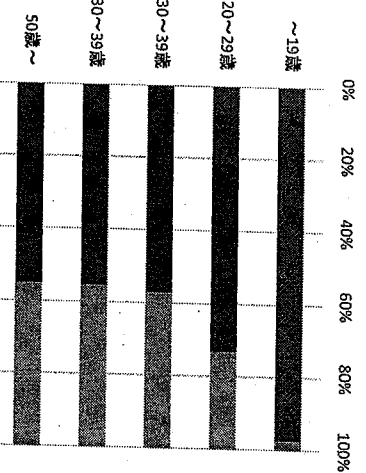
3 男女別相談件数



4 男女別・年齢階層別相談件数の割合



5 年齢階層別・仕事の有無別相談件数の割合



6 男女別・相談内容別の相談件数

相談内容	計	性別		相談内容	計	性別	
		男性	女性			男性	女性
家族	1,404	48	1,310	健康	1,310	181	1,129
健康	217	22	195	経済・生活	356	712	549
経済・生活	421	50	356	勤務	712	549	1,218
勤務	819	83	712	学校	1,218	55	1,163
男女	600	40	549	メンタル不調	3,789	164	3,625
学校	1,323	55	1,218	メンタル不調	3,789	164	3,625
メンタル不調	3,789	164	3,625	自殺念慮	3,074	89	2,985
自殺念慮	3,221	89	3,132	その他	1,569	55	1,514
その他	1,784	55	1,729				

7 相談所要時間別の相談件数

相談所要時間	総数	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分以上
件数	9,548	24	301	457	1,765	2,316	1,690	1,792	1,201

※仕事の有無不詳を除いて集計している。

自殺対策におけるSNS相談事業について(厚生労働省)

平成30年3月(自殺対策強化月間)

○13団体がSNS相談事業を実施(このほか、1団体が従前より実施(チャットライン支援センター)→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。

平成30年度

4月11日

○3月の事業実施団体からの報告会開催(文科省もオナザパー参加)

平成30年5月～平成31年3月

○SNSを活用した相談対応強化のための実践的研究を実施(文科省と連携)

- ・3月の事業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

取りまとめ



前半(4～9月)
 ○6団体がSNS相談事業(チャット含む)を実施

- ・社会的包摂サポートセンター
- ・BONDプロジェクト
- ・地域生活支援ネットワークサロン

・OVA*

- ・チャットライン支援センター*
- ・日本のちの電話連盟*

(*は通年で実施)

後半(10～3月)
 ○中間取りまとめや、前半のSNS相談事業の実施状況を踏まえて相談事業を実施

- ・社会的包摂サポートセンター
- ・BONDプロジェクト
- ・東京メンタルヘルス・スクエア

・OVA*

- ・チャットライン支援センター*
- ・日本のちの電話連盟*

(*は通年で実施)

記

SNS相談に関する様々なノウハウの向上に係る実践的事業実施者

- ・一般社団法人 社会的包摂サポートセンター
- ・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 BONDプロジェクト

(参考資料)

- ・座間市における事件の再発防止策について(別添1)
- ・「生活困窮者自立支援制度と自殺対策施策との連携について」(平成28年7月14日付け参自発0714第1号・社援地発0714第3号)(別添2)

以上

都道府県 自殺対策主管部(局)
各 指定都市 生活困窮者自立支援制度主管部(局) 御中
中核市

厚生労働省社会・援護局総務課自殺対策推進室
厚生労働省社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室

自殺防止のためのSNSを活用した相談事業への協力依頼について

平素から厚生労働行政の推進に、ご理解、ご尽力いただき、お礼申し上げます。

厚生労働省では、「座間市における事件の再発防止策について」(平成29年12月19日座間市における事件の再発防止に関する関係閣僚会議決定)に基づき、若者が日常的なコミュニケーションツールとして利用するSNS(social networking service)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自殺防止のためのSNSを活用した相談事業(以下SNS相談)を行っているところです(平成30年10月1日からは、厚生労働省補助事業として下記の団体がSNS相談事業を実施することとしています)。

平成30年3月の自殺対策強化月間に実施した際には、1か月で1万件以上の相談があり、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るなど、SNS相談のニーズが明らかになる一方、相談者の課題解決のためどのように現実世界での支援につなげていくかが課題となりました。SNS相談はあくまでも相談の入り口であり、相談者の課題解決のためには、現実世界での地域に根差した支援が必要となります。

こうしたことから、下記のSNS相談実施者に対しては、各都道府県、市町村の生活困窮者自立支援制度における自立相談支援機関一覧を提供しており、複合的な課題を抱えた生活困窮者と思われる相談者については、本人の意向を踏まえつつ、自立相談支援機関につなぐよう、生活困窮者自立支援制度の利用勧奨を依頼しています。自立相談支援機関においては、下記のSNS相談実施者を介した支援要請があった場合は、相談者に対して早期に適切な支援を行っていただくようお願いいたします。

なお、生活困窮者自立支援制度と自殺対策施策との連携については、「生活困窮者自立支援制度と自殺対策施策との連携について」(平成28年7月14日付け参自発0714第1号・社援地発0714第3号)においてお示ししているところでありますが、制度間の連携を一層促進し、生活困窮者支援のアウトリーチ機能を強化する観点から、生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号)第8条の規定において生活困窮者を把握したときは、生活困窮者自立支援制度の利用の勧奨等を行うことが努力義務とされたことにもご留意いただき、引き続き連携を進めていただくようお願いいたします。

また、各都道府県におかれましては、当事務連絡について管内市町村及び関係機関に周知いただきますようお願いいたします。