

平成30年度 厚生労働省

若者に向けた効果的な自殺対策推進事業

（若者に向けた効果的な自殺対策の実践的調査研究事業分）

報 告 書

平成31（2019）年 3月

一般財団法人 日本総合研究所

目 次

第1章 調査の概要	1
1-1 事業実施の背景と目的	1
1-2 調査研究の方法	2
1-3 検討の実施体制	3
1-4 先行研究サーベイ	6
第2章 若者を相談窓口へ繋げる支援に関する調査研究	31
2-1 ICTを活用した誘導支援に関する事業者ヒアリング調査	31
2-2 ICTを活用した相談窓口へ繋げる支援の検討	35
2-3 ICTを活用した誘導支援のまとめと今後の課題	37
第3章 SNS相談に係る様々なノウハウの向上に関する調査研究	43
3-1 SNSによる相談支援ノウハウを集約したガイドラインの作成	43
3-2 SNS相談に係る研修内容の検証	49
3-3 地域の社会資源へのつなぎ	51
3-4 SNS相談のまとめと今後の課題	54
3-5 平成30年度上半期のSNS相談事業の実施状況	57
第4章 居場所づくりに対する支援に関する調査研究	59
4-1 居場所事業実施団体及び居場所づくり支援団体に関するヒアリング調査	59
4-2 居場所づくりのまとめと今後の課題	63
第5章 まとめ	67
参考資料1 インターネット事業者・SNS事業者による取組の現状と課題	69
参考資料2 居場所ヒアリング	81

別添：自殺対策における SNS 相談事業ガイドライン

第1章 調査の概要

1-1 事業実施の背景と目的

(1) 背景

平成18年10月に自殺対策基本法が施行されて以降、国や自治体をはじめ関係者・機関による自殺対策の総合的な取組が推進された結果、わが国の自殺者数は減少傾向にあり、平成29年には21,321人（警察庁の自殺統計）にまで減少している。ただし、国際的にみれば主要国の中でもわが国の自殺率の高さは上位に位置しており、特に若者世代（15～34歳階級）における自殺死亡率は韓国と並んで非常に高い状態となっている（アメリカの1.3倍、カナダの1.6倍、フランスやドイツ、イギリスの2倍以上）。

このような状況を踏まえ、平成29年7月に策定された新たな「自殺総合対策大綱～誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現を目指して」では、当面の重点施策として地域レベルの実践的な取組の更なる推進とともに、子どもや若者の自殺対策や勤務問題による自殺対策の更なる推進を図り、自殺死亡率を今後10年間で30%以上減少させる数値目標が掲げられ、関係機関においてこの目標に即した取組が進められているところである。

しかし、平成29年10月、座間市で、SNSで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するという極めて卑劣な手口により9名の方々が亡くなる事件が発生した。政府は、関係府省庁における取組内容を共有し、自殺に関する不適切なサイトや書き込みへの対策の強化及び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対策の充実を検討するための「座間市における事件の再発防止に関する関係閣僚会議」を開催し、平成29年12月19日に「座間市における事件の再発防止策」を取りまとめた。

厚生労働省では、平成30年3月の自殺対策強化月間に、13団体が参加して同再発防止策の一環であるSNS相談事業を実施しており、1万件を超える相談件数（延べ数）が寄せられている。この実績に見るように、SNS相談は子どもや若者世代にとっては利用しやすいコミュニケーション手段であり、これらのツールを活用した早期の相談体制の構築と自殺予防対策の推進を図ることが必要とされている。

(2) 事業実施目的

本研究事業では、SNS等を活用した若者への相談支援のあり方を検討するため、先行的に実施したSNS相談事業の取組結果を検証し、SNS相談における相談員の技術向上や相談体制の向上を図るためのガイドラインを作成するとともに、若者を相談窓口へ繋げる支援やSNS相談後のつなぎ先ともなる居場所のあり方等に関する検討を行い、若者の自殺対策の推進に資することを目的として実施した。

1-2 調査研究の方法

(1) 若者を相談窓口へ繋げる支援に関する調査研究

自殺関連のキーワード検索に対し、相談窓口の表示を行う検索事業者や SNS 事業者もあるが、表示される相談窓口も統一化されていないのが現状である。

また、相談窓口自体についても、電話以外での相談対応を行っている窓口は少なく、若者にとってはアクセスや相談がしづらい状況と考えられる。

そこで、検討委員会において、相談窓口への適切な誘導方法や周知方法等について検討を行った。

(2) SNS 相談に係る様々なノウハウの向上に関する調査研究

(a) SNS 相談事業ガイドラインの作成

自殺対策強化月間における 13 団体の取組実績・相談事例・マニュアル等や 4 月以降に取組んでいる団体の取組状況等をもとに、SNS 相談実践事業において活用するための「SNS 相談事業ガイドライン（案）」の作成を行った。

そのうえで、作成した SNS 相談事業ガイドライン（案）の有効性を本年度下期に公募した SNS 相談実践事業で検証し、検証結果をふまえ、作業部会で再度検討を行ったうえで最終版を作成した。

(b) SNS 相談の今後の課題に関する検討

SNS 相談および自殺予防対策のさらなる進展に向けて、SNS 相談に関連する今後の課題について検討を行った。

(3) 居場所づくりに対する支援に関する調査研究

SNS 相談は、若者の自殺対策中で初期対応の役割を担うものと考えられ、特に自殺リスクが高いと考えられる相談者に対しては SNS 相談から実際の支援につなげてゆく取組が求められる。また、相談者の中には生きづらさを抱えた若者も少なくないため、相談者一人ひとりの状況に応じて安心できる居場所へ誘導することも自殺予防を推進する上では重要な取組である。

本研究事業では、SNS 相談事業を実施している団体等が自殺リスクや生きづらさを抱えた相談者に対して相談終了後にどのような支援を提供しているのか、どのような支援機関等に誘導しているのか等の実態を把握し、誘導後の関わり方など SNS 相談実施団体と誘導先の支援機関等との連携に関する現状や課題の把握を行った。

また、各自治体では、フリースクールや子ども食堂、居場所カフェなどの若者に向けた様々な居場所づくりが進められている。本研究事業では、居場所づくりに取り組んでいる事例を Web 調査や委員からの情報提供等から抽出し、自殺予防や生きづらさを軽減する取組内容等に関するヒアリング調査を行った。

(4) 調査結果のまとめ

以上の調査研究結果を調査報告書として取りまとめる。

1-3 検討の実施体制

(1) 検討委員会の実施体制

本調査の実施に当たっては自殺予防・自殺対策における知見を有する委員からなる検討委員会を設置した。

検討委員会の委員名簿および開催日程、議題などは以下のとおりである。

検討委員会 委員名簿

所 属・役 職	氏 名 (敬称略・五十音順)
中核地域生活支援センターがじゅまる センター長	朝比奈 ミカ
NPO 法人 OVA 代表	伊藤 次郎
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
明治学院大学 社会学部 社会福祉学科 教授	新保 美香
東京都 足立区 衛生部 こころとからだの健康づくり課長	馬場 優子
自殺総合対策推進センター センター長	本橋 豊（議長）

検討委員会 実施結果

回	日程	議題
第1回	平成30年 11月6日	(1) 実践的調査研究事業の背景、目的 (2) 検討委員会の論点 (3) ICTを活用した相談窓口への誘導支援について（事業者の取組状況） (4) SNSによる相談について（ガイドライン素案、課題） (5) 若者の居場所づくりについて
第2回	平成30年 11月26日	(1) 事業案について (2) とりまとめに向けて
第3回	平成31年 3月25日	(1) 報告書（案）について (2) 若者に向けた今後の自殺対策に関する意見交換会

（２）作業部会の実施体制

本調査研究で作成を目指す「SNS 相談事業ガイドライン」に関する作業部会も設置した。作業部会の委員名簿および開催日程、議題などは以下のとおりである。

作業部会 委員名簿

所 属・役 職	氏 名 (敬称略・五十音順)
NHK 放送総局 大型企画開発センター チーフ・プロデューサー	阿部 博史
NPO 法人 OVA 代表	伊藤 次郎
(一社) 全国心理業連合会 代表理事	浮世 満理子
(公財) 関西カウンセリングセンター 理事長	古今堂 靖
(一財) 全国 SNS カウンセリング協議会 代表理事 ((株)トランスコスモス 上席常務執行役員 公共政策本部 本部長)	三川 剛
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
NPO 法人 東京メンタルヘルス・スクエア 理事／事務局長	新行内 勝善
NPO 法人 BOND プロジェクト 統括	多田 憲二郎
(一社) 社会的包摂サポートセンター	広瀬 麻弥
(株)LINE 公共政策室 副室長	村井 宗明
自殺総合対策推進センター センター長	本橋 豊（議長）

【オブザーバー】

文部科学省 初等中等教育局児童生徒課

作業部会 実施結果

回	日程	議題
第1回	平成30年 8月23日	(1) 実践的調査研究事業の背景、目的 (2) 作業部会のミッション、作業スケジュール (3) 文部科学省の取組み状況 (4) SNS相談事業ガイドライン案の検討 (5) SNS相談の今後の検討課題
第2回	平成30年 9月12日	(1) 作業部会の目的、作業スケジュール等について (2) SNS自殺相談事業ガイドライン素案の検討 (3) SNS相談の今後の検討課題（案）について
第3回	平成30年 11月8日	(1) SNS相談の事例集について (2) SNS研修カリキュラムについて
第4回	平成30年 11月26日	(1) SNS相談の事例集について (2) SNS研修カリキュラムについて
第5回	平成30年 12月26日	(1) 研修カリキュラムについて (2) 検討課題の整理（つなぎ支援関連）
第6回	平成31年 1月28日	(1) ガイドライン案のとりまとめ (2) 相談員研修の項目等 (3) SNS自殺相談事業ガイドライン、報告書について

1-4 先行研究サーベイ

1-4-1 若者を相談窓口へ繋げる支援に関する既存研究等

これまで相談窓口の告知には、ポスターの掲載やリーフレットの配布などが行われてきたが、近年は、調べたいことがあればスマートフォンやPCなどで検索して情報をえることが一般的になっており、自殺対策に限らず、相談窓口を開設している企業や団体でもHPを中心に相談窓口の電話番号やアカウント等が告知されている。

しかし、ホームページをはじめとするウェブサイトは数百万とも数千万ともいわれており、適切な相談窓口が検索結果に表示されるかは不確定であり、中には希死念慮を強くしてしまうようなサイトが検索結果に表示されないとも限らない。10年以上前には、検索サービス事業者による相談先掲出のきっかけともなった、インターネットで自殺方法を検索して実行する事件が発生しており、適切な相談窓口への誘導が課題となっている。

伊藤次郎、他（2018）¹は、検索サイトにおける相談窓口の表示の研究を行い、以下のように要旨に取りまとめている。

【研究 1】

- 「死にたい」「自殺方法」など13の自殺関連用語を用いて全国から検索連動型広告を収集し、52種類の広告の内容を質的・量的に評価した。その結果、自殺関連用語を検索用語として使用し、危険がないと評価された検索連動型広告は半数以下であった。
- 自動的に検索結果が組み込まれる広告、人の死後に関わる事業の広告、自殺のリスクがある人が来ることを想定していないと思われる事業の広告、相談機関の対象者と広告が表示される都道府県が一致していない広告、そうせざるを得ない事柄について「～しないで」と呼びかけている広告は、閲覧者に悪影響を与えると考えられた。
- 抽出された広告の特徴を基に、相談・支援機関のための自殺関連用語を使った検索連動型広告ガイドライン案を作成した。

【研究 2】

- 2017年度に行った相談のうち、184名を対象として分析を行った。相談が継続したのは85名であり、相談を継続させるためには初回の返信を12時間以内に行った方がよい可能性が示された。
- また、(A)相談者のポジティブな感情の変化が確認できたこと、(B)相談者が家族や医療機関などに相談できたことを、それぞれ相談の成功と定義したとき、今回の相談継続者85名における相談の成功率は32.9%であった。
- 相談が成功したのは、電話面接や対面相談を実施した相談者に多かった。オンライン相談では、相談者がより現実的な手段で支援者とつながることができるように、信頼して話ができる関係性を築き、周囲への援助希求行動を動機づけていく関わりが重要であると考えられる。この点でオンライン相談は、自殺関連相談の入口としての機能を持たせることが有効であろう。

¹ 伊藤次郎・末木新・高橋あすみ・清水幸恵・野村朋子,"ICT を用いた自殺対策の新たな方向性の検討",自殺総合政策研究,第1巻第1号 2018.

また近年では、相談窓口に来ることを待つのではなく、ブログや **Twitter** を始めとするミニブログ上で悩みを打ち明けている人をネットパトロール（サイバーパトロール）で探し、メール等でアプローチするインターネット・アウトリーチが行われつつある。²

いじめ対策の一環としてのネットパトロールについては文部科学省や各教育委員会、学校により実施されており、違法・有害情報の監視業務としては警察庁・警視庁などが民間への委託も含め実施している。

自殺対策関連としては、これまでは支援団体が独自にネットパトロール・アウトリーチを行っていたが、厚生労働省による平成 30 年 4～9 月分 SNS 相談事業においても、SNS 相談事業とともにネットパトロール事業を行い、611 のアカウントにアウトリーチしている。³

自殺対策としてのネットパトロールについては、今後も経験の蓄積と更なる研究・分析が求められる。

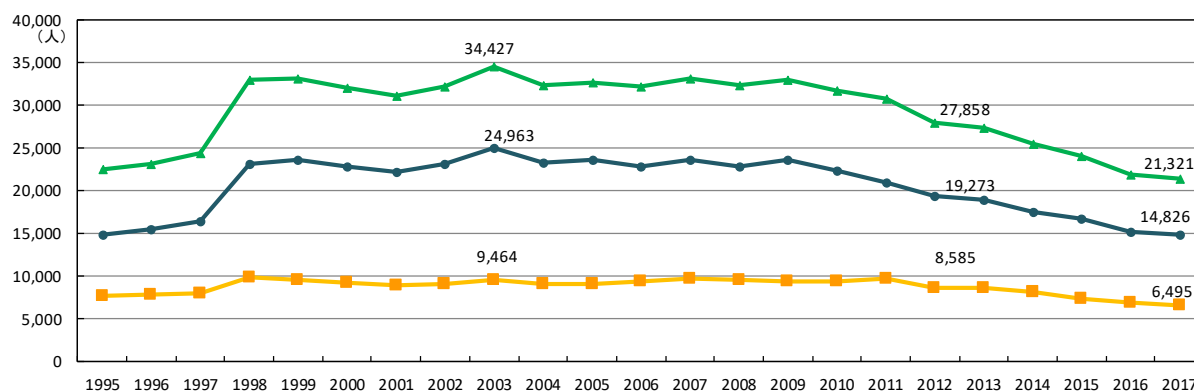
² 例えば、吉富康成（研究代表者）, ”「自殺リスク低減にむけたネットパトロール技術活用の可能性調査」終了報告書”, JST-RISTEX, 戦略的創造研究推進事業（社会技術研究開発）平成 28 年度採択 プロジェクト企画調査「安全な暮らしをつくる新しい公／私空間の構築」研究開発領域.

³ 厚生労働省報道発表資料, "SNS 相談事業の実施結果を公表します(平成 30 年度上半期分)", 平成 30 年 12 月 14 日, https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_02886.html

1-4-2 SNS 相談に関する既存実績等

(1) 我が国の自殺の状況と自殺対策の経緯

自殺者数は 6 年連続で年間 3 万人を下回ったものの、依然として深刻な状況にある (図表 1)。



図表 1 我が国における自殺の状況

出典：本調査報告書-SNS 相談ガイドライン-別冊 1 相談員研修の主な項目より

元資料：警察庁「自殺統計」より厚生労働省自殺対策推進室作成

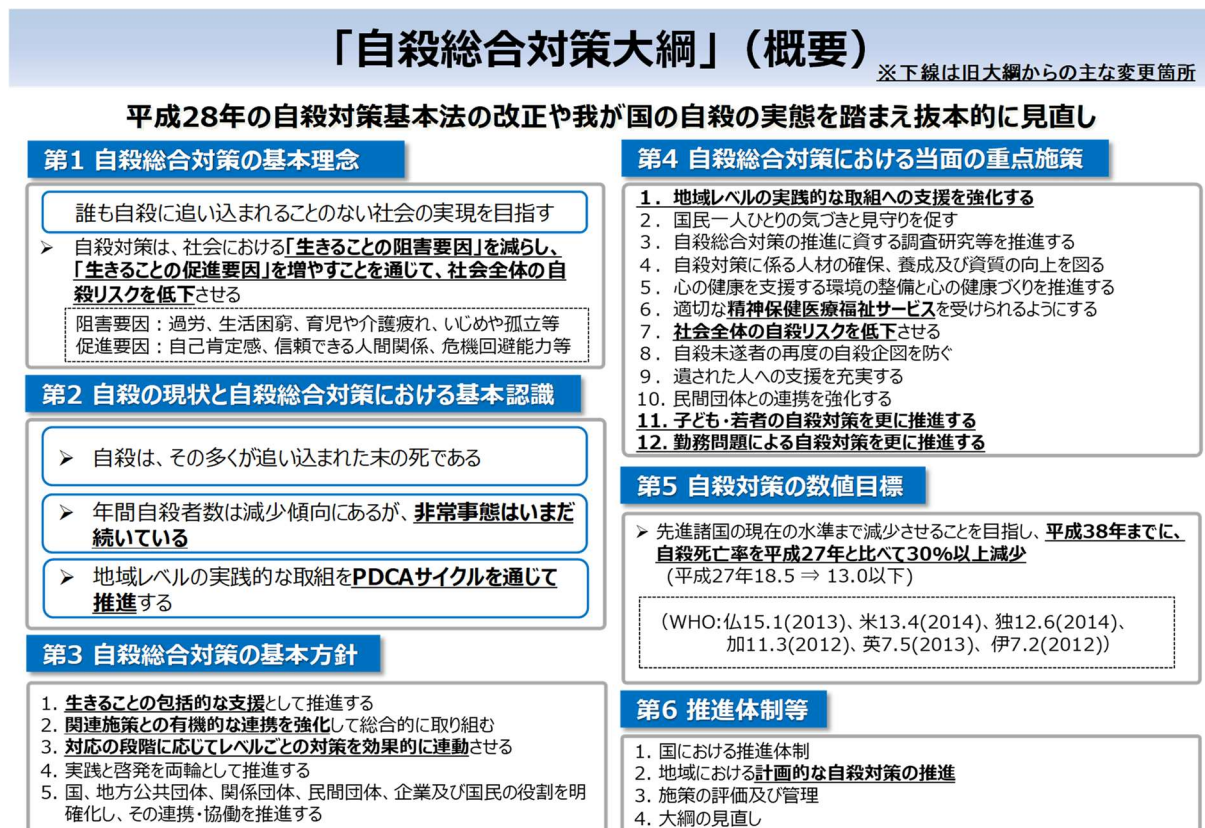
自殺対策基本法の制定（平成 18 年 6 月に公布、同年 10 月に施行）から 10 年以上が経過し、平成 28 年 3 月には自殺対策基本法そのものが改正され、4 月 1 日より施行されるなど、我が国における自殺対策は、大きな転換期を迎えている（図表 2）。

図表 2 自殺対策の経緯

平成 18 年	6 月	自殺対策基本法成立（議員立法、10 月施行）
	10 月	自殺予防総合対策センターの設置
平成 19 年	6 月	「自殺総合対策大綱」（閣議決定）
平成 21 年度	8 月	「地域自殺対策緊急強化基金」（内閣府 100 億円）の設置
平成 24 年	6 月	自殺総合対策大綱改定（閣議決定）
平成 27 年	3 月	自殺総合対策の更なる推進を求める決議（参議院厚生労働委員会）
平成 28 年	4 月	自殺対策基本法一部改正法成立（議員立法、4 月 1 日施行）
平成 29 年	7 月	自殺対策が内閣府から厚生労働省に移管 自殺総合対策推進センターとして機能強化 「自殺総合対策大綱」（閣議決定）

出典：本調査報告書-SNS 相談ガイドライン-別冊 1 相談員研修の主な項目より

平成 29 年閣議決定の自殺総合大綱の概要は図表 3 のとおりである。



図表 3 自殺総合対策大綱の概要

出典：本調査報告書-SNS 相談ガイドライン-別冊 1 相談員研修の主な項目より

(2) SNS 相談事業の実施結果

厚生労働省では、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 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) による相談を実施した。

以下では、平成 30 年版自殺対策白書の「第 2 章 自殺対策の基本的な枠組みと若者の自殺対策の取組 第 4 節 自殺対策強化月間における SNS 相談の実施結果の分析」と SNS 相談ガイドライン「別冊 1 相談員研修の主な項目」をもとに SNS 相談事業の実施結果を概観する。

相談延べ件数は1万129件であり、ほとんどがLINEによる相談であった（図表4）。

図表 4 相談延べ件数

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

※相談延べ件数は、LINE、Twitter、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）による相談の件数を計上している。

※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。

出典：平成30年版自殺対策白書

LINEによる相談を行った団体の友達登録件数は7万人弱となっている。相談延べ件数に比べ、友達登録数は7倍近くになっている。そのため、登録し相談に行ったものの混雑により相談を受け付けることができなかった登録者もいると思われる。（図表5）

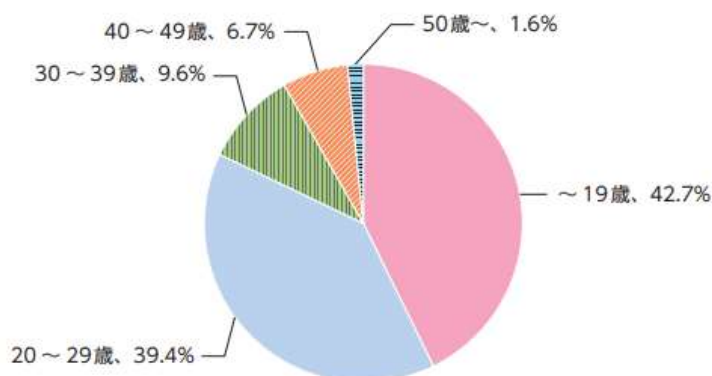
図表 5 友達登録件数

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。

出典：平成30年版自殺対策白書

年齢階級別相談件数の構成割合をみると、19歳以下が42.7%、20～29歳が39.4%となっており、若者からの相談が多数を占めた（図表6）。

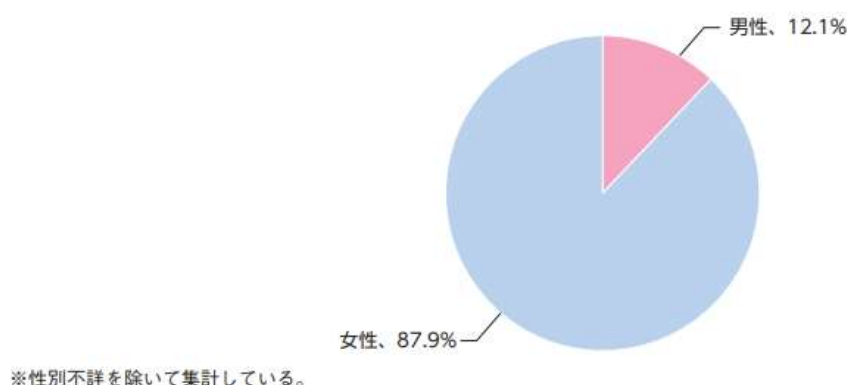


※年齢不詳を除いて集計している。

図表 6 年齢階級別相談件数の構成割合

出典：平成30年版自殺対策白書

相談者を男女別（性別不詳除く）にみると、9割弱が女性であった（図表 7）。



図表 7 男女別相談件数の構成割合

出典：平成 30 年版自殺対策白書

相談内容別の状況についてみると、「メンタル不調」（2,357 件）が最も多く、次いで「自殺念慮」（1,780 件）、「家族」（1,187 件）、「学校」（999 件）となっている（「その他」を除く）。また、男女別にみると、男女ともに「メンタル不調」が最も多く、男性で 268 件、女性で 2,010 件となっている。次いで「自殺念慮」が男性で 225 件、女性で 1,494 件となっている。（図表 8）

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
総数	11,818	1,187	433	529	840	898	999	2,357	1,780	2,795

※性別不詳を含めて集計している。

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
総数	1,433	130	99	135	169	102	139	268	225	166

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
総数	9,117	1,029	309	377	641	767	816	2,010	1,494	1,674

※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。

※相談 1 件につき相談内容の計上を 1 件とした 4 団体（LINE2 アカウント）を含めて単純集計している。

図表 8 男女別、相談内容別の相談件数

出典：平成 30 年版自殺対策白書

SNS 相談事業の実施団体から得られた意見を図表 9 に示す。

■ 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聞かずに済む。 ・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繋が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。
--	--

図表 9 SNS 相談事業実施団体の声

出典：本調査報告書-SNS 相談ガイドライン-別冊 1 相談員研修の主な項目より

SNS 相談では、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と考えられる。特に、相談者は若者の女性が多く、SNS 相談の特性と思われる。

また、SNS 相談は、相談者への対応を行いつつ、周囲の同僚や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である点が利点としてあげられている。さらに、電話とは異なり、SNS では相談履歴が残るため、何度も相談に来る人や相談員が変わった場合においても、相談履歴を見ることにより同じことを聞かずに済むメリットもあげられた。

一方、これまで行われてきた電話相談と SNS 相談には違いがあることがわかり、ガイドラインの作成や相談の担い手の育成が課題としてあげられた。また、SNS というインターネットを通じた Web サービスを利用するため、情報セキュリティの問題、プライバシーの取扱いなども課題としてあげられた。

自殺対策強化月間終了後の平成 30 年 4 月以降においても、SNS 相談事業は続けられている。

1-4-3 居場所づくりに関する既存事業等

(1) 国による居場所づくりに関する事業

若者を対象とした居場所づくりについては、国において様々な制度や事業、法等で実施されている。

以下に、厚生労働省・内閣府・文部科学省・(独)福祉医療機構による主な居場所づくり事業等の概要を整理する(図表 10～図表 13)。

図表 10 厚生労働省における主な居場所づくり事業等

制度・事業・法等	事業実施例
生活困窮者自立支援制度	・ ひきこもり、長期間未就労者、社会的孤立者、中卒後や高校中退者に対する居場所づくり。 ・ 上記の対象者に対して、生活リズムの改善、軽作業、就労体験などを実施し、社会・地域・自立につなげていく。
地域共生社会の実現に向けた地域づくり	・ 他人事を「我が事」に変えていくような働きかけ。 ・ 地域の課題を包括的に受け止める場（地域住民ボランティア、地区社協、相談支援事業所、地域子育て支援拠点、社福法人、NPO 法人等） ・ 何でも相談室、子どもから高齢者まで集える交流の場、まちの保健室
子どもの生活・学習支援事業	・ ひとり親家庭の子どもに対し、放課後児童クラブ等の終了後に、児童館・公民館や民家等において、地域の学生や教員ＯＢのボランティア等で、悩み相談や進学相談を行いつつ、①基本的な生活習慣の取得支援や生活指導、②学習習慣の定着等の学習支援、③食事の提供を実施。
地域自殺対策強化事業	・ 地方公共団体が地域の実情に応じて行う、対面相談、電話相談、人材養成、普及啓発等の実践的な自殺対策を支援する。

図表 11 内閣府における主な居場所づくり事業等

制度・事業・法等	事業実施例
子供の未来応援基金	・不登校の小中学生のフリースクール ・食料品、日用品、衣類、文具、書籍などの無料提供（フードバンク） ・児童養護施設退所者の相談・居場所・宿泊の提供
地域子供の未来応援交付金	・フードバンク実施団体への委託による食事提供など子供等への支援 ・地域における子どもの居場所づくりの相談窓口（団体への手引きの提供、活動場所調整や団体同士の関係づくりなど）
子ども・若者育成支援推進法	・子供・若者育成支援施策の総合的推進のための枠組み整備（基本法的性格） ・国の本部組織や大綱、地域における計画やワンストップ相談窓口等の枠組み整備 ・学校教育法、児童福祉法、雇用対策法等関係分野の法律と相まって子供・若者育成支援施策を推進 ・社会生活を円滑に営む上での困難を有する子供・若者を支援するためのネットワーク整備

図表 12 文部科学省における主な居場所づくり事業等

制度・事業・法等	事業実施例
地域未来塾	・家庭での学習が困難であったり、学習習慣が十分に身につけていない中学生・高校生等に対して、教員ＯＢや大学生など地域住民の協力やＩＣＴの活用等による学習支援を実施（原則無料）

図表 13 （独）福祉医療機構における主な居場所づくり事業等

制度・事業・法等	事業実施例
社会福祉振興助成事業	・若者に関する事業は、軽作業、職場体験、就労準備支援（カフェ事業） ・子どもに関する事業は、子ども食堂、虐待からの保護、学習支援及びそれら支援の中での個別相談 ・上記の居場所づくり事業を実施するＮＰＯ、財団・社団法人へ助成。

（２）居場所づくりに関する先行研究

若者自殺対策全国ネットワークによる『トヨタ財団 2016 年度国内助成プログラム「若者自殺対策の担い手になりうる地域の社会資源調査」結果報告書⁴』をもとに、地域の若者支援団体の支援や連携の実態、若者自殺対策に対する意識などを整理した。

上記結果報告書によると、東京都内にある若者（39 歳以下）に支援をしている 30 団体へのアンケート結果は以下のようにになっている。

- 所属している職員数は「1～10 人」が半数（50%）を占めている。「11～30 人」が 23%、41 人以上が 27%となっている。
- 平成 28 年度に支援した 39 歳以下の若者の人数で、最も多いのが「1～50 人」の 30%、次いで、「301 人以上」が 27%となっている。「3,000 人以上」支援している団体も 6%ある。
- 団体が行っている主な活動（複数回答）は、「対面相談」が 80%、「電話・ネット相談」が 67%、「人材養成」は 63%となっている。
- 職員が取得している資格としては、「社会福祉士」が 50%、次いで、「臨床心理士」が 47%、「教員免許」が 37%、「精神保健福祉士」が 33%となっている。
- 年齢別・支援の主な対象（複数回答）は、「18 歳以上・成人」が 77%、次いで「15～18 歳（高校生など）」が 73%となっている。「～6 歳（就学前児童）」も 30%となっている。
- 「相談者から自傷に関する相談をされたことがあるか」については、73%が「ある」との回答であり、「相談者から自殺に関する相談を受けたことはあるか」については、77%が「ある」との回答であった。
- 「相談者が自殺未遂をしたことがあるか」については、43%が「ある」との回答であり、「相談者が自殺で亡くなったことがあるか」については、23%が「ある」との回答であった。
- 「団体の職員が自殺に関する相談を受けることを困難に感じると思う」については、「とてもそう思う」または「そう思う」と回答した団体は 63%である。
- 「団体の職員が、自殺に関する相談に対応するための知識を十分に有していると思う」については、約 2 割の団体が「そう思う」と回答している。
- 「団体職員が、自殺に関する相談をされたときに、どのように対応していいかわからないと思う」については、5 割の団体が「とてもそう思う」または「そう思う」との回答であった。
- 「自殺に関する相談に対応する過程で、他の機関と連携することがあるか」については、60%の団体で「ある」との回答であった。しかし、「連携する際に職員が困難を感じるか（連携することがあると回答した 18 団体を対象）」については、約 4 割の団体が「とてもそう思う」または「そう思う」との回答であった。

⁴ “若者自殺対策全国ネットワーク,トヨタ財団 2016 年度国内助成プログラム「若者自殺対策の担い手になりうる地域の社会資源調査」結果報告書,2017.10.8.” より抜粋

以上の調査結果より、同報告書では、以下のように課題と提言を整理している。

課題①：若者自殺対策の「担い手」としての意識・支援技術の不足

- ・ 自傷や自殺に関する相談を受けたことが若者支援団体は、7割を超えている。
- ・ にもかかわらず、そのような相談対応できる 知識や技術を有している団体は少なく、対応に困難を抱えている。

課題②：連携の困難さ

- ・ 自殺に関する相談を受けて他機関と連携する割合は、6割と高い。
- ・ しかし、そのうち約4割の団体が、連携を困難に感じている。

提言①

- ・ すべての若者支援団体は、若者自殺対策の「担い手」である意識を持つ必要がある。
- ・ 地方自治体は、地域の若者支援団体に対して、自殺対応の知識と技術を有するための研修の機会を設ける必要がある。

提言②

- ・ より良い連携のためには、支援団体間で顔見える関係性や日頃からのつながりが求められる。
- ・ 地方自治体は、地域の若者支援団体間で日頃から関係性（ネットワーク）を育めるような場（研修会・交流会）を作る必要がある。

※ “若者自殺対策全国ネットワーク,トヨタ財団 2016 年度国内助成プログラム「若者自殺対策の担い手になりうる地域の社会資源調査」結果報告書,2017.10.8.” より

※ただし、「回答者（サンプル）が、自殺に関して意識の高い団体に偏っている可能性がある」と結果報告書に記載されているとおり、割合等の結果の取扱いには留意が必要と思われる。

1-4-4 海外における自殺対策の取組状況

(1) クライシス・テキスト・ライン (Crisis Text Line) の取組み

クライシス・テキスト・ラインは、2013年にアメリカで始まったショートメールによる若者向けのチャット相談である。

テキストメッセージの相談窓口は「741741」であり、「START」という文章を送ると、24時間365日、専門のカウンセラーが対応する。危機 (crisis) の内容は限定されておらず、どのような状況であっても相談が可能である。

対応する相談員はすべてボランティアであり、30時間のオンラインで研修を受けた後、相談対応することになっている点が特徴的である。主な研修内容は、「(a) 適切な連絡方法などの特定のスキル」「(b) 自傷、自殺、うつ病、いじめ、LGBTQなどの問題、ならびにクイズ、ロールプレイ、所見の変化」となっており、研修内容は、米国自殺防止財団、およびRAINN (レイプ、虐待、および近親相姦ナショナルネットワーク) のような国内組織の代表者によって検証されているものとなっている。

相談員は、2016年7月時点で約1,500人おり、今後4,000人に増やす方針である。スーパーバイザーは全員が関連分野で修士号を取得したスタッフ、またはそれに見合った危機介入経験者となっている。

これまでに寄せられたメッセージやチャットの記録をビッグデータとして収集し、研究者や医療関係者等の専門家が分析を行っている。分析により明らかになった単語と会話のパターンをもとに、相談員向けガイドラインの改善や、相談員が返信する際のサジェストを行うアプリケーションの開発を行っている。

運営はNPO法人によって行われているが、大手IT企業等からの多額の寄付をもとに運営されている。また、AT&T、T-Mobile、Sprint、Verizonといった米大手通信会社は、クライシス・テキスト・ライン「741741」へのメッセージ送信を無償化して支援しており、請求書にはプライバシー保護のため番号が表示されないといった支援も行っている。

また、アメリカ以外の国へもクライシス・テキスト・ラインのインフラ提供を始めしており、カナダでは「686686」で開始している。

Crisis Trends (<https://crisistrends.org/>) では、様々なデータが公表されている。

例えば、2013年以降に相談者とCrisis Text Lineとの間でやりとりしたテキストメッセージは9,500万通超 (平成31年2月4日段階) となっている (図表14)。

95,035,609

messages exchanged since August 2013

Crisis Trends empowers journalists, researchers, school administrators, parents, and all citizens to understand the crises their communities face so we can work together to prevent future crises. Crisis Trends was originally funded by the Robert Wood Johnson Foundation. Want to know to know how we share data? Check out our [Open Data Collaborations](#).

図表 14 Crisis Trends 画面 その 1

出典："Crisis Trends." www.crisistrends.org. Crisis Text Line, March 2018. Web.

また、問題の種類別によく用いられる上位 **25** のテキスト例が表示される画面もある。例えば、自殺念慮 (Suicide Thoughts) の場合は図表 **15** のようなワードが表示される。

Select a crisis type to see the top 35 words used.

Content warning: When you select an issue, an example text pertaining to that issue will appear.

Suicidal Thoughts

I don't want to live anymore...



図表 15 Crisis Trends 画面 その2

出典："Crisis Trends." www.crisistrends.org. Crisis Text Line, March 2018. Web.

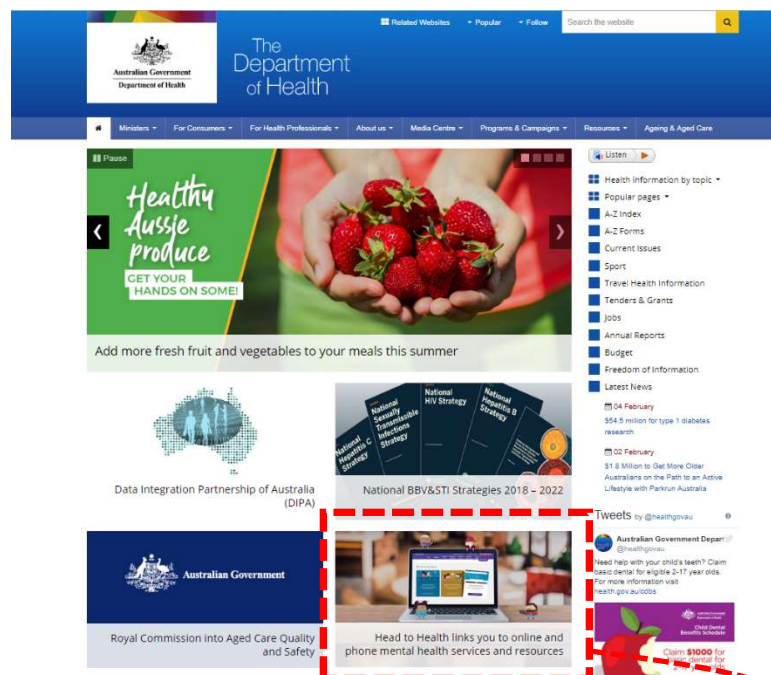
(2) オーストラリアにおける自殺対策の取組

オーストラリアでは、2015年11月に新たな全国自殺予防戦略（National Suicide Prevention Strategy (NSPS)）による自殺予防への新たなアプローチを公表し、様々な自殺対策が進められている。

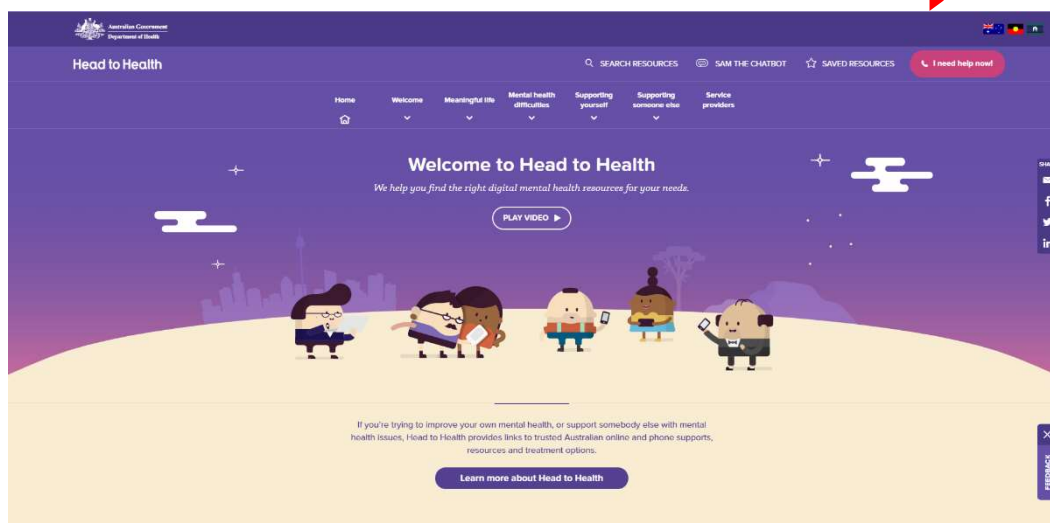
(a) Head to Health

オーストラリアは、保健省主導でデジタルに特化した複数のメンタルヘルスに対する取組みを行っている。例えば、“Head to Health”は、デジタル技術を活用したメンタルケアのサービスやコンテンツを紹介している保健省のウェブサイトである。

“Head to Health”は、保健省のTopページにおいてリンクが張られている（図表16、図表17）。<<https://headtohealth.gov.au/>>

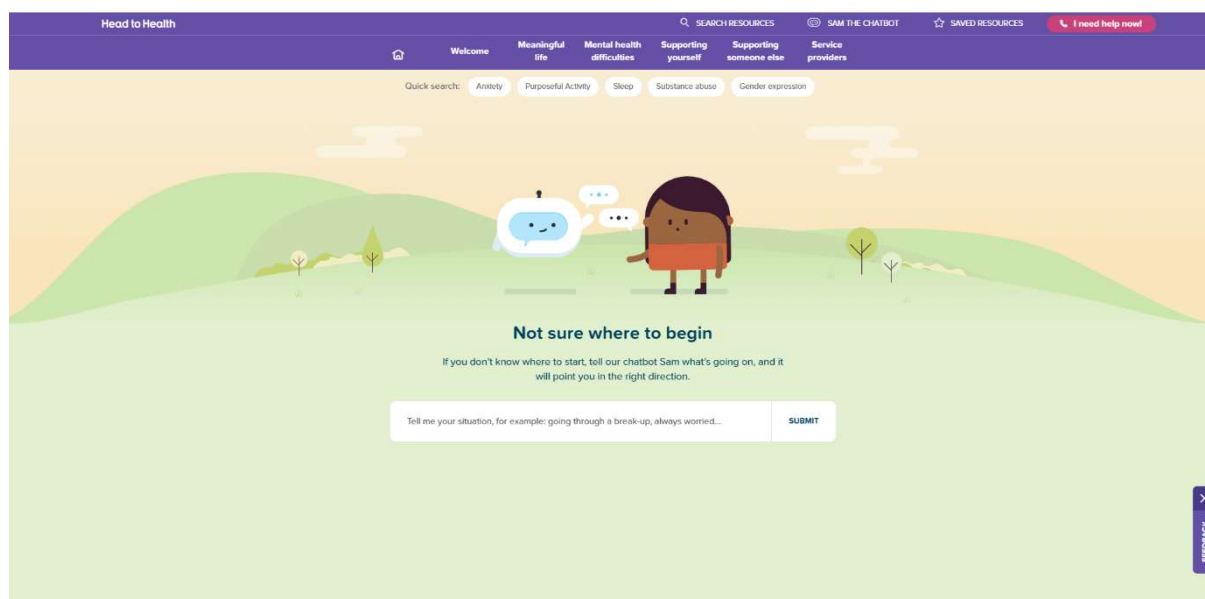


図表 16 オーストラリア保健省 Top ページ（2019 年 1 月アクセス時点）



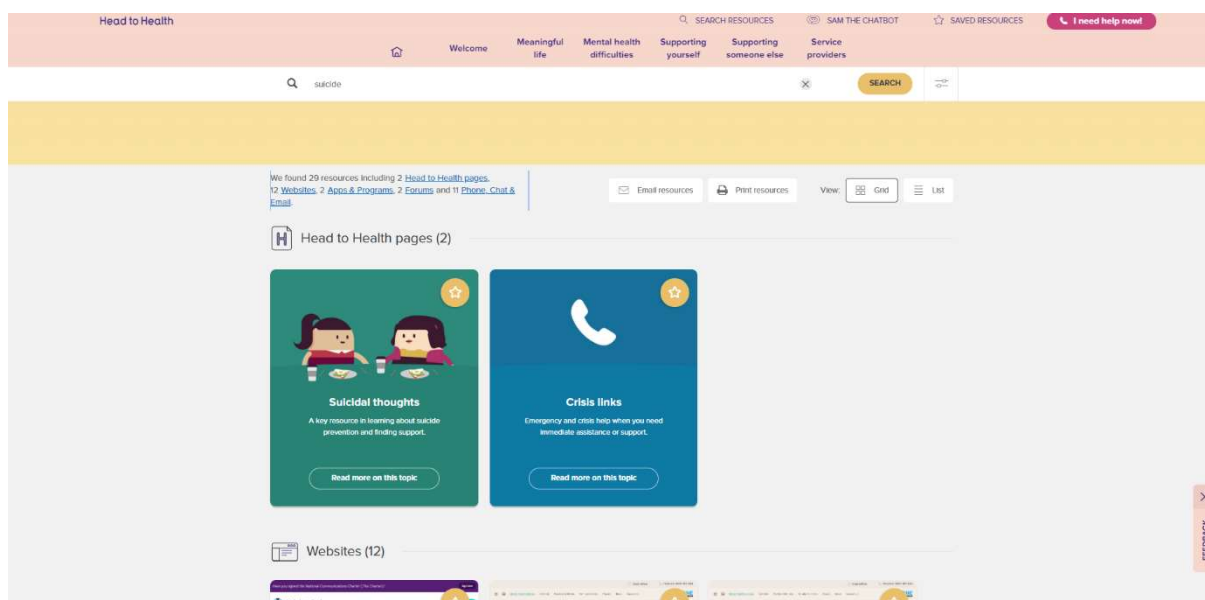
図表 17 “Head to Health” Top ページ（2019 年 1 月アクセス時点）

特徴的なのはチャットボットを用いたサービス検索を行っている点である。チャットボットは“Head to Health” Top ページの中段に設置されており、Top ページを下にスクロールするとすぐに表示される（図表 18）。

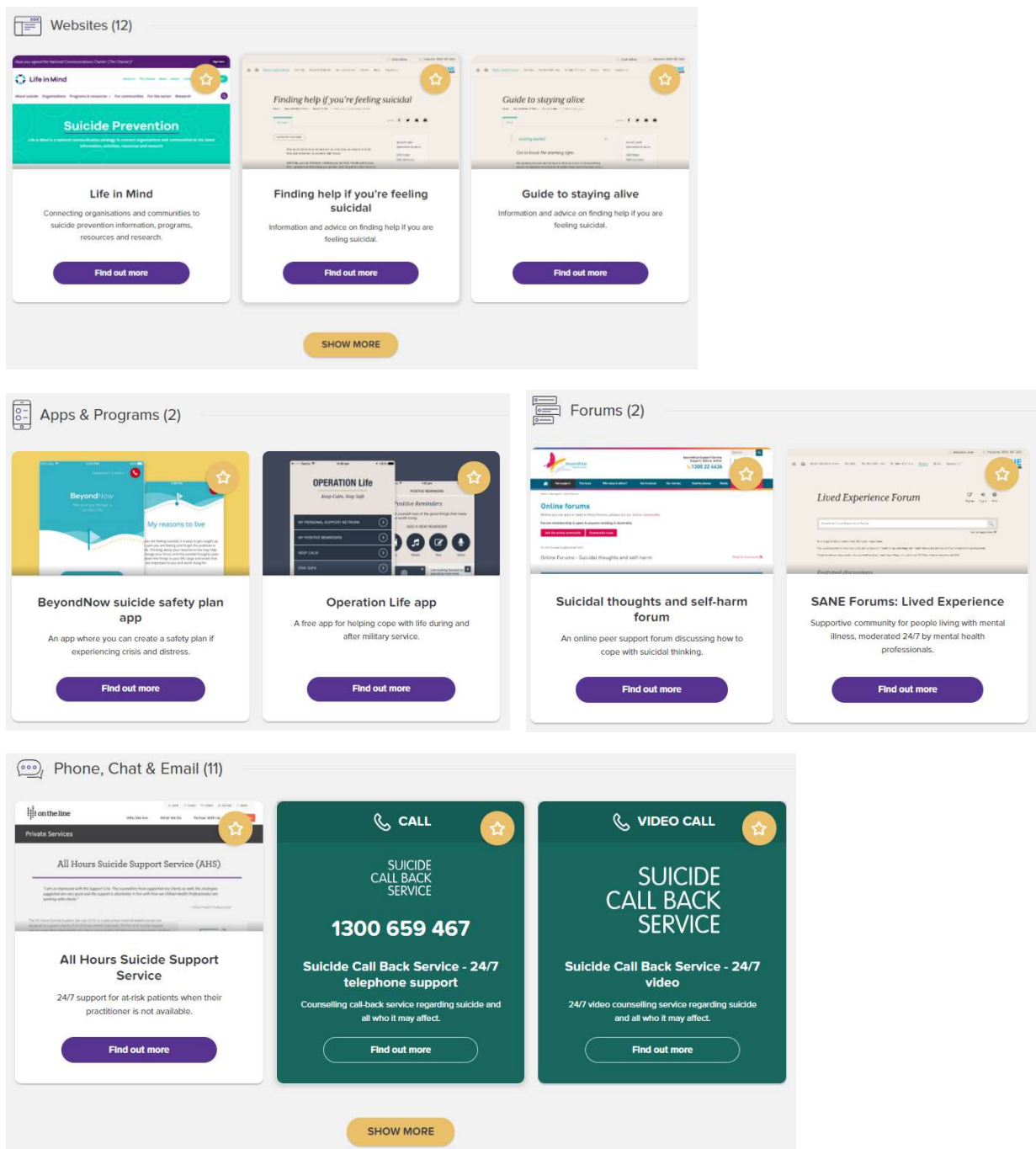


図表 18 “Head to Health” チャットボット画面（Top ページ中段）

例えば「suicide」と入力し検索すると、検索結果画面が表示され、“Head to Health”内の関連ページへ移動するためのアイコン（図表 19）や「Website」「Apps&Programs」「Forms」「Phone、Chat&Email」について、それぞれ 2～3 個のアイコン（図表 20）が表示されるようになっている。

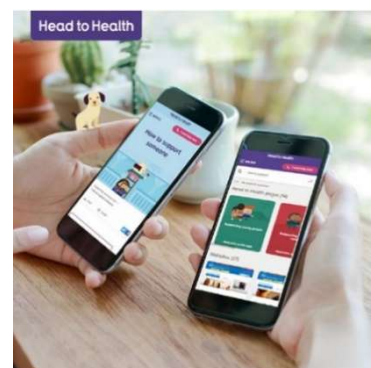


図表 19 チャットボットで「suicide」を検索した時の表示



図表 20 チャットボットで「suicide」を検索した時に表示されるコンテンツ例

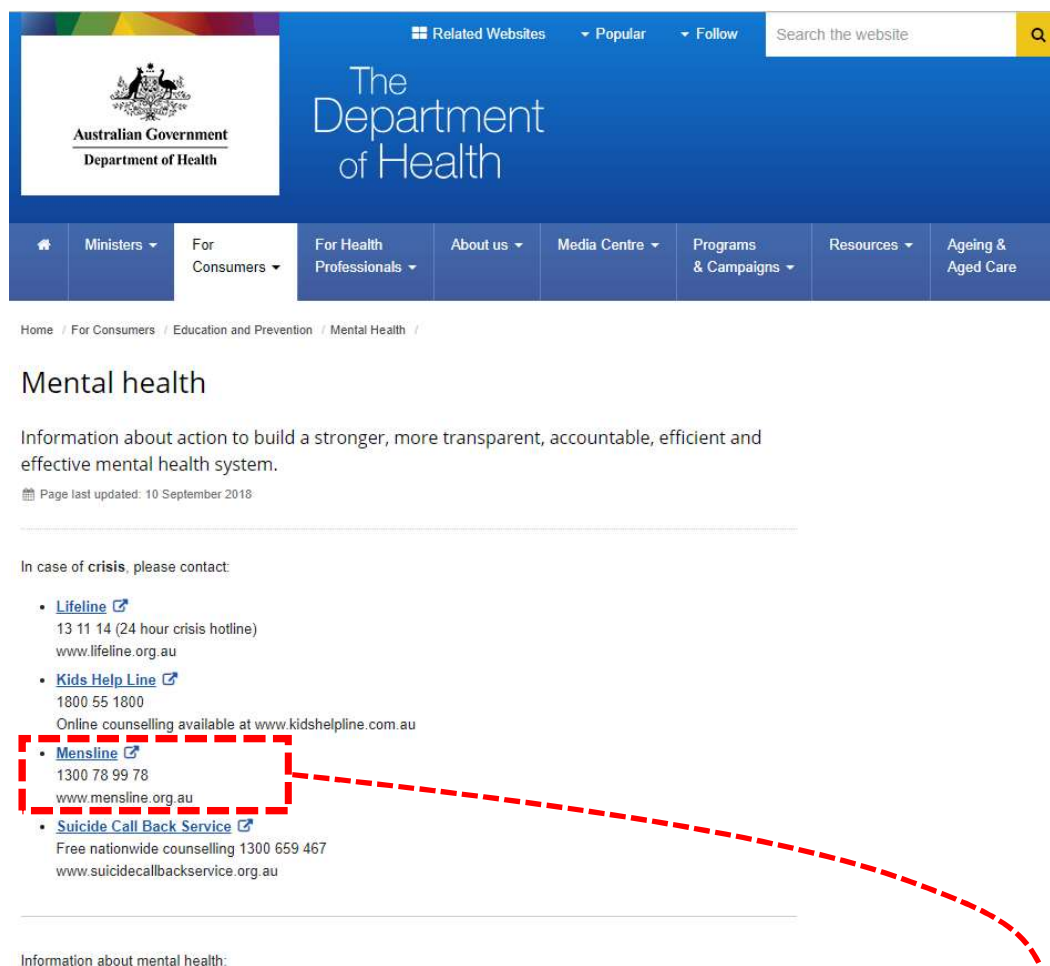
なお、“Head to Health”はスマートフォンやタブレットにも対応している（図表 21）。



図表 21 “Head to Health”スマホ画面

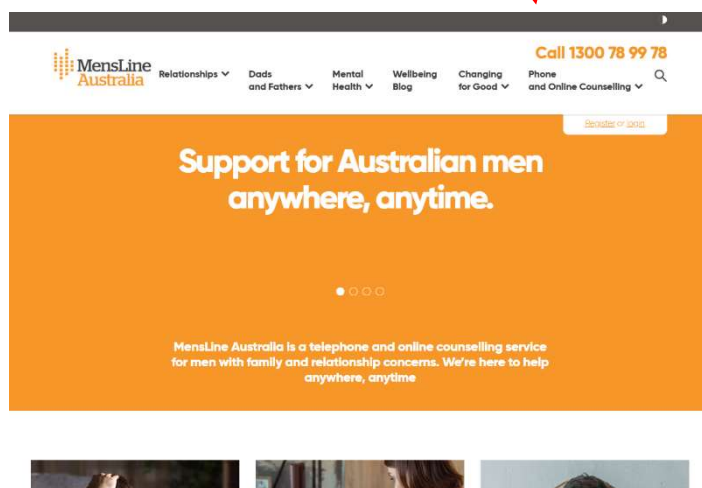
(b) 電話やオンラインでのメンタルヘルスプログラム

オーストラリア保健省の HP 内においても、自殺対策の相談窓口は掲載されている。Mental health のページでは、Lifeline（24 時間 Crisis Hotline）や KiDs Help Line へのリンクとともに、Mensline へのリンクがあり、男性向けの相談窓口が開設されている（図表 22）。



図表 22 オーストラリア保健省 Mental health ページ（2019 年 1 月アクセス時点）

MensLine Australia では、電話相談、オンライン相談（チャット、ビデオカウンセリング）が行われている（図表 23）。



図表 23 MensLine Australia TOP ページ

また、オーストラリア保健省の HP 内では、オーストラリア政府によって資金提供されている”エビデンスベースドの電話もしくはオンラインでのメンタル相談（名称：Teleweb）”を行っているプログラムのリストが掲載されている。

<http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/Content/mental-teleweb>

リストの中から特徴的なプログラムを以下に示す。

◆my Compass : Black Dog Institute（ニューサウスウェールズ大学の付属研究機関）が展開している認知行動療法に基づいたオンライン上の無料の自助プログラム（図表 24）

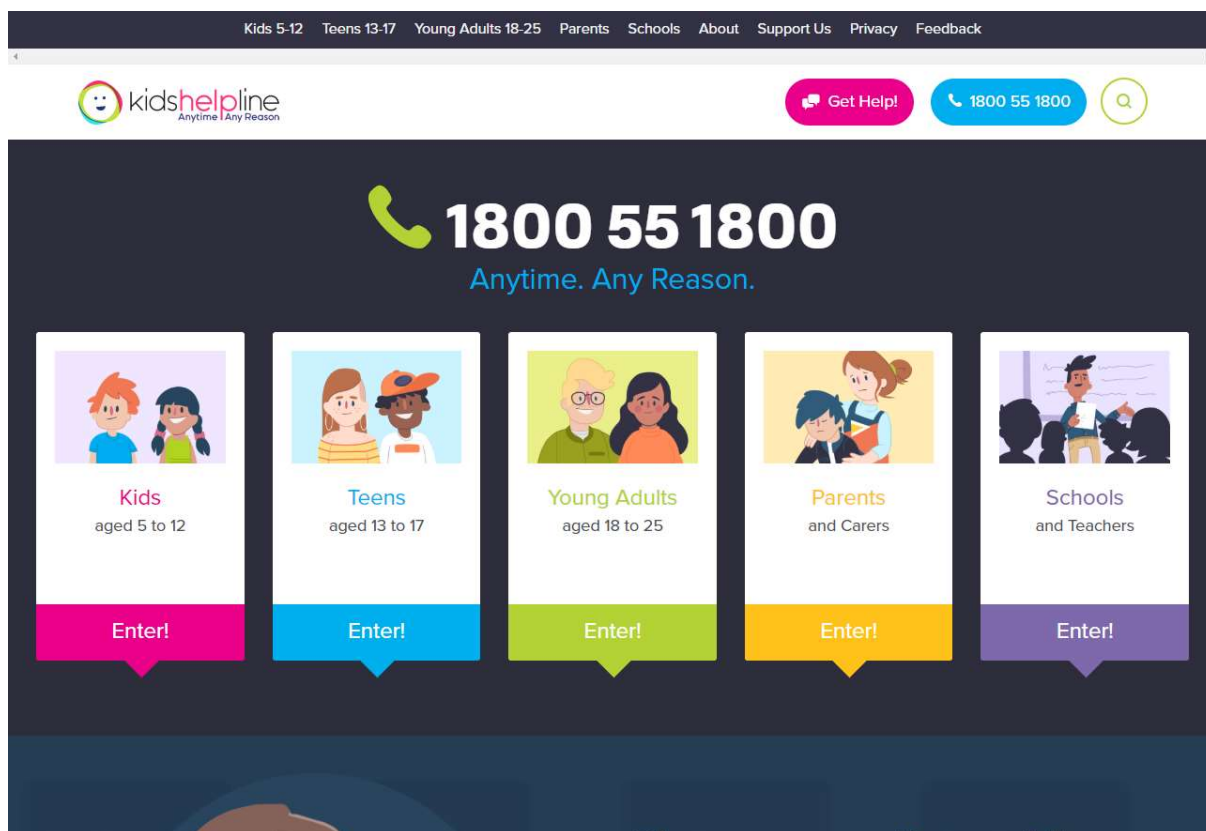
<<https://www.mycompass.org.au/>>



図表 24 myCompass TOP ページ

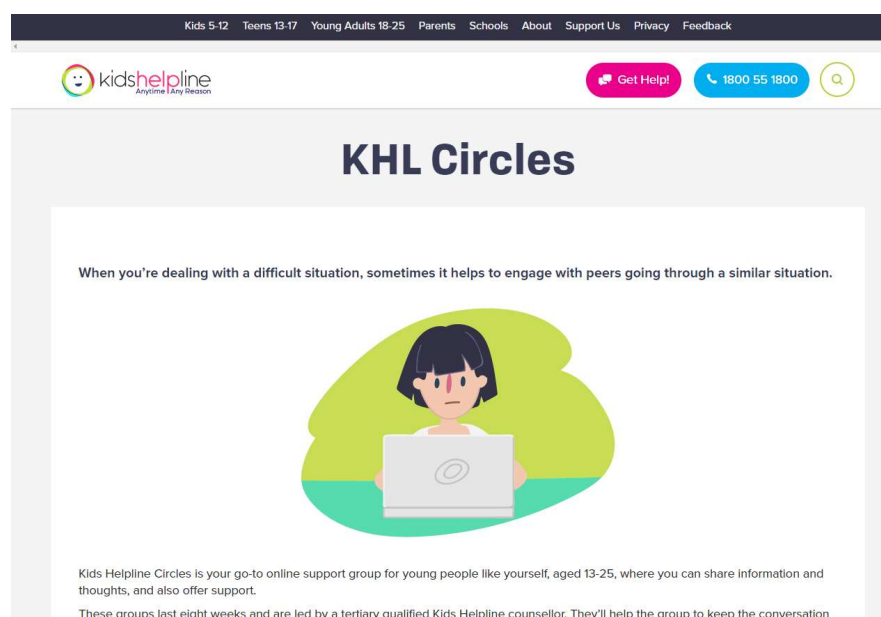
◆KidsHelpLine：5歳～25歳の子ども・若者を対象とした電話とウェブチャットを行っているライフラインサービス（図表 25）

<<https://kidshelpline.com.au/>>



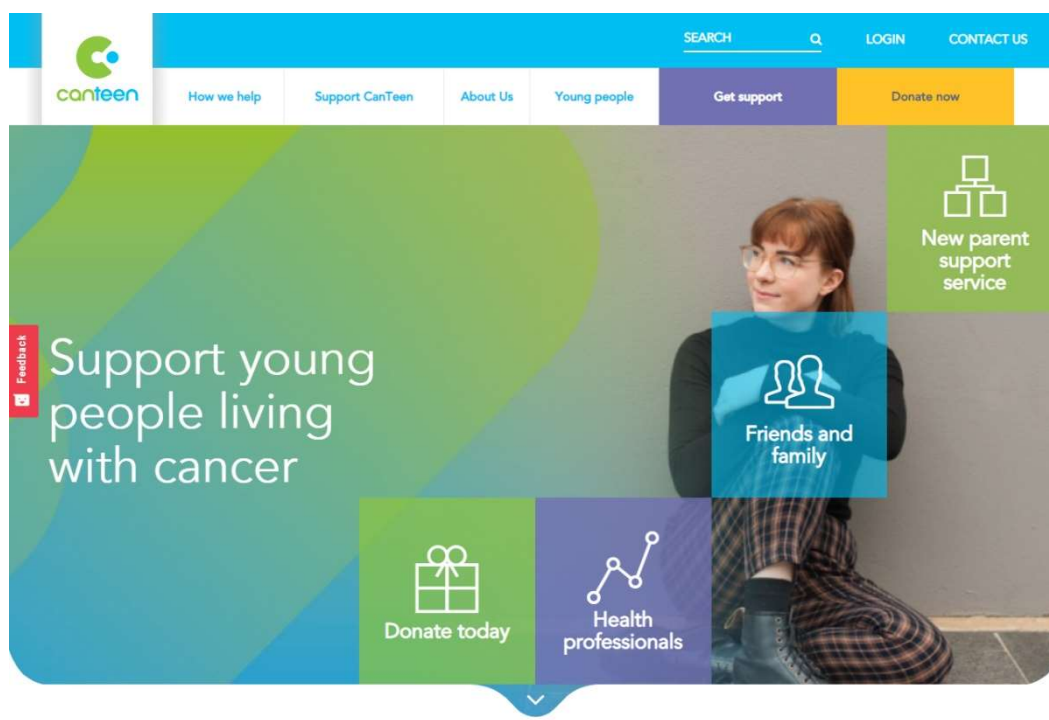
図表 25 KidsHelpLine TOP ページ

KidHelpLine では、13 歳から 25 歳までのプライベートオンラインピアサポートグループ KHL Circles（Kids Helpline Circles）を展開している（図表 26）。



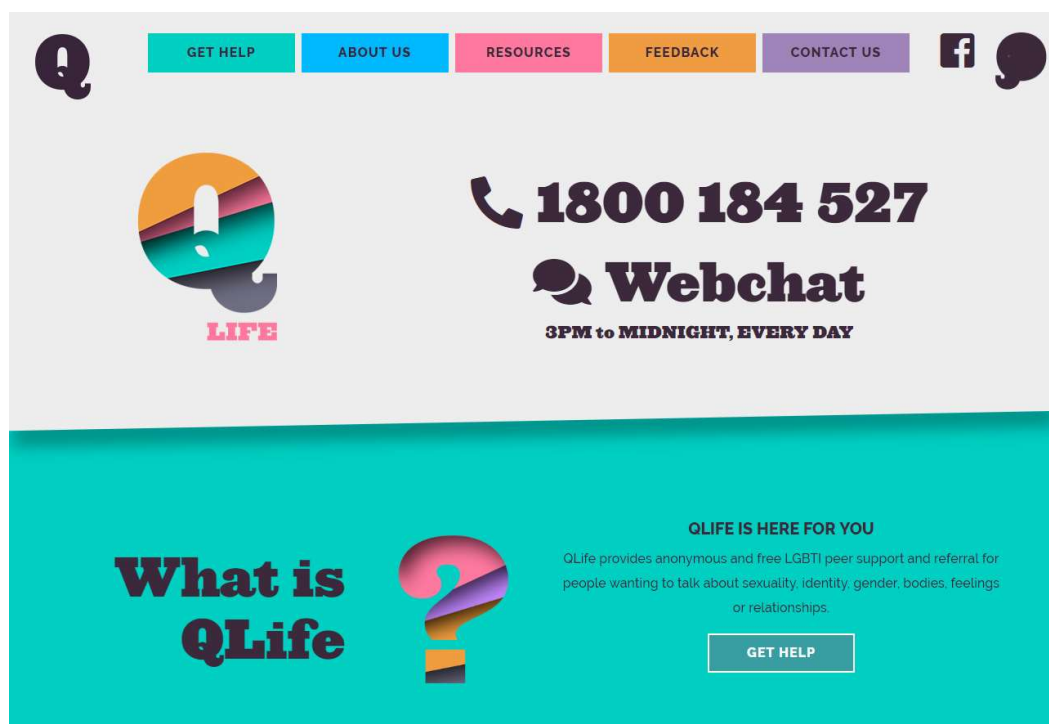
図表 26 KHL Circles のページ

- ◆Can Teen : 12 歳～24 歳のがん患者同士の交流・専門家への相談サイト（図表 27）
 <<https://www.canteen.org.au/>>、



図表 27 Can Teen TOP ページ

- ◆QLife : LGBTI 当事者による電話とウェブチャットによる相談（図表 28）
 <<https://www qlife.org.au/about-us>>や、



図表 28 QLife TOP ページ

(c) #chatsafe Guideline

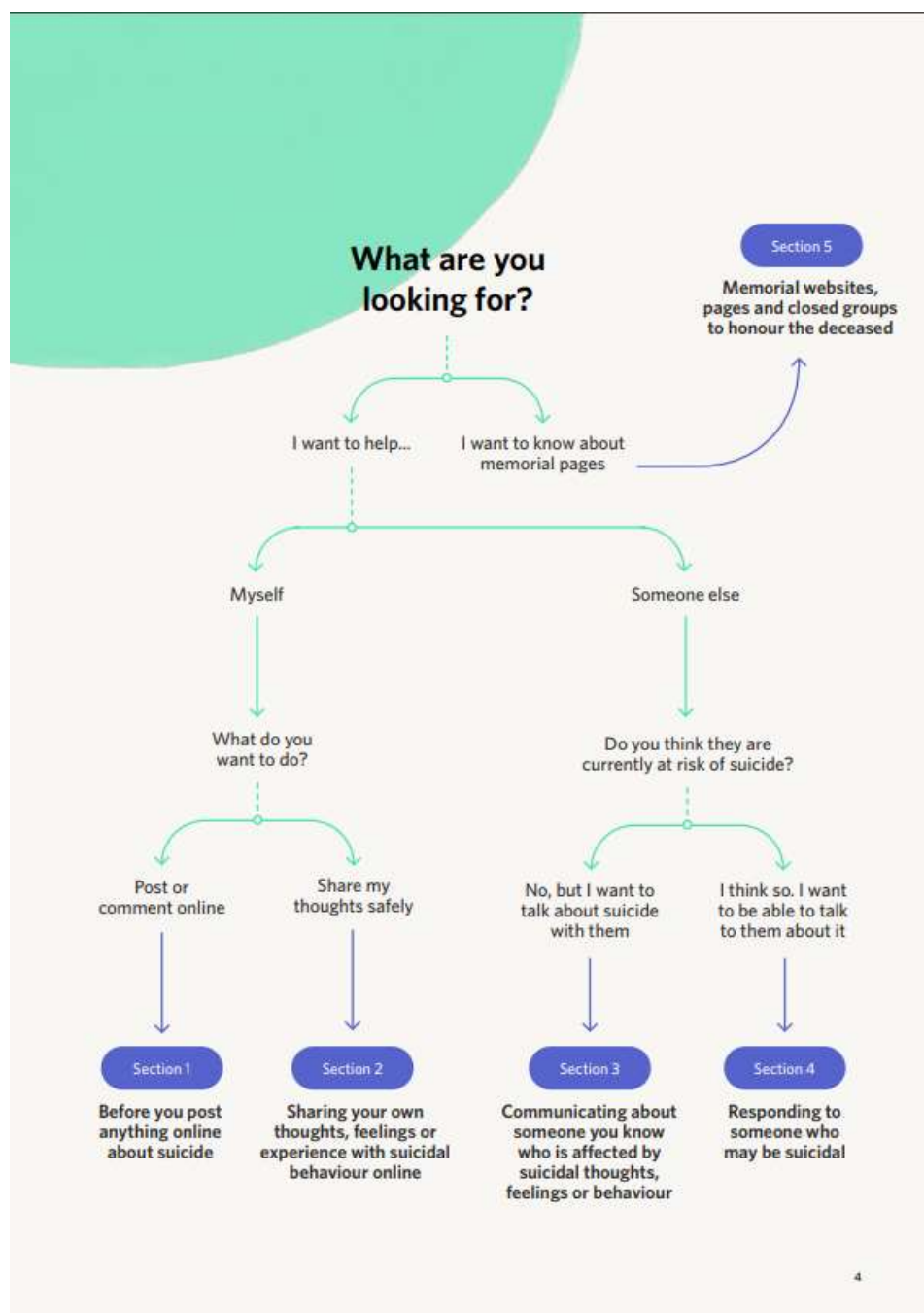
SNS に着目した取組みとしては、オーストラリアの The National Centre of Excellence in Youth Mental Health (Orygen) において、“自殺についてオンライン上で安全にコミュニケーションをとるためのガイドライン #chatsafe” を 2018 年にリリースし無料配布を行っている（図表 29）。

<https://www.orygen.org.au/Education-Training/Resources-Training/Resources/Free/Guidelines/chatsafe-A-young-person-s-guide-for-communicatin>



図表 29 #chatsafe 表紙

ガイドラインは 5 章によって構成されており、大きく分けて、自殺企図者向け、ゲートキーパー向け、身近な方が自殺した人向けの 3 つの内容となっている（図表 30）。

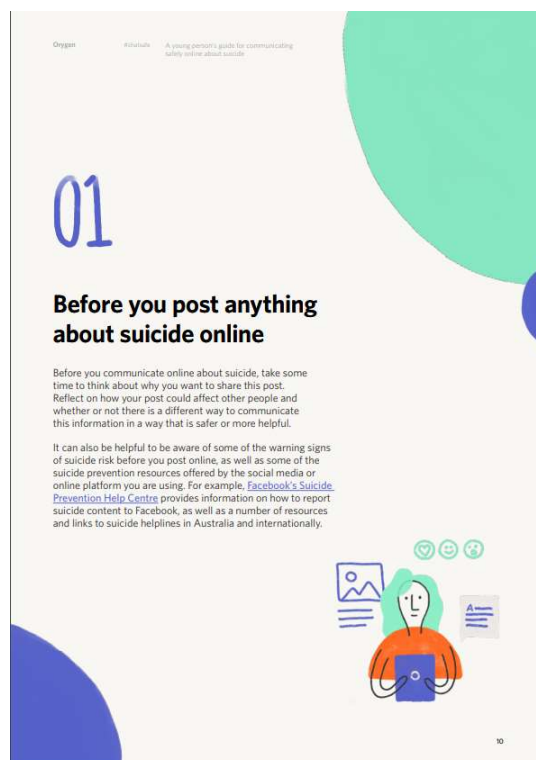


図表 30 #chatsafe 構成

各章の概要は以下のとおりである。

自殺企図者向け（計 14 ページ）

1. オンライン上に自殺企図コンテンツを投稿する前に
 - ・投稿が拡散されることを注意喚起
 - ・一度投稿すると永続的に表示される
 - ・自分の投稿を見直してみると良い（リスクの高いコンテンツ例）
 - ・これ以上自分の投稿が見たくないとき（ホットラインの紹介）
 - ・セルフケアの **Tips**
 - ・オンライン上で自殺について会話する際に身を守る **Tips**
 - ・画像・写真・動画の投稿について
 - ・オンライン上で自殺に関して議論する際の言葉遣いの **Tips**
2. 自殺したい考え・気持ち・経験をオンライン上で共有する
 - ・プライバシーについて
 - ・自分の経験を共有する際の安全な方法
 - ・投稿の前半に自殺企図コンテンツである旨の注意喚起を行う



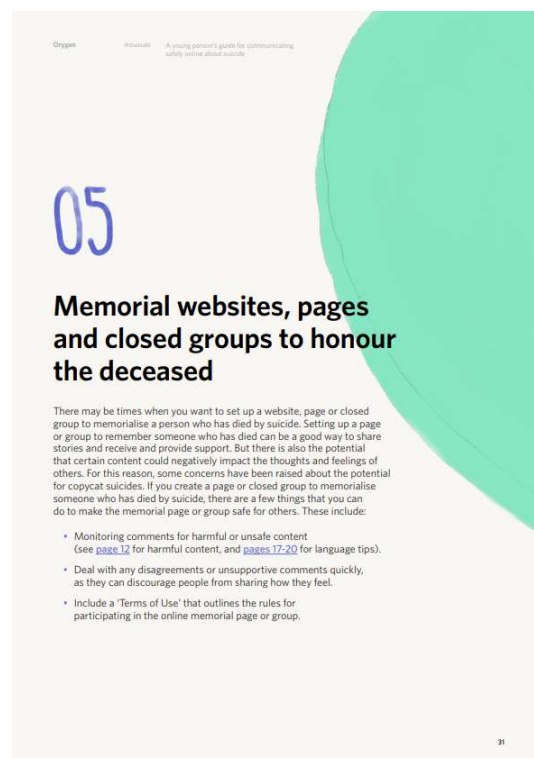
ゲートキーパー向け（計 7 ページ）

3. 自殺者に関する投稿を行う方法
 - ・誰かが自殺で亡くなった時、その人の身近な人に配慮した投稿をする
 - ・著名な人の自殺について投稿するときの注意点
4. 自殺企図があるとみられる人に対する返信方法
 - ・自殺企図があるとみられる人に返信する前のチェックリスト
 - ・自殺のリスクのある人に返信する方法
 - ・「自殺企図があるか？」を聞くのは OK
 - ・緊急性の高くない自殺企図のある人への返信する方法
 - ・自殺を試みている最中で緊急性が高い自殺企図者への返信と対応



身近な方が亡くなった方に対して（計 3 ページ）

5. 亡くなった方を偲ぶウェブサイト・グループ等
- ・ウェブサイトの利用規約について
 - ・身近な人が亡くなり苦しんでいる人へのコメントについて



(d) オーストラリアにおける自殺対策のまとめ

2017 年のオーストラリアでは、2016 年の 2,866 人から 9.1% 増の 3,128 人が自殺（意図的な自傷による死亡）している。

オーストラリアでは、2015 年に新たな全国自殺予防戦略（NSPS）による様々な自殺対策が進められており、前述の Teleweb のようなエビデンスに基づいたメンタルヘルスプログラムを提供するなど、オンラインを活用したメンタルヘルスケア・自殺予防が進められている。

とくに、チャットボットの活用や web チャットでのピアサポート、ウェブカウンセリングなど、web ベースでの支援体制の充実が進められている。

また、相談窓口に関しても、LifeLine や KedsHelpLine ととともに、男性、LGBTI、先住民、摂食障害、がん患者、うつ病の人など、対象者に合わせた相談窓口が整備されており、その誘導支援も保健省や Head to Health が行っており、国全体として自殺予防が進められている。

(余白)

第2章 若者を相談窓口へ繋げる支援に関する調査研究

2-1 ICTを活用した誘導支援に関する事業者ヒアリング調査

2-1-1 事業者における取組状況や課題の整理

平成30年3月に実施したSNS相談事業では、1万件を超える相談件数（延べ数）が寄せられており、これらのツールを活用した早期の相談体制の構築と自殺予防対策の推進を図ることが必要とされている。

自殺対策に限らず、いじめやひきこもり等様々な悩みに対して、適切な相談窓口へ誘導する試みは行われており、近年ではインターネットの検索サイトでそのような検索をした利用者に対して相談窓口を表示する等、検索事業者による自主的な取組みもなされている。

しかし、自主的な取組みのため、表示される相談窓口も統一化されていないのが現状である。

そこで、SNS運営事業者や検索サイト運営事業者等を対象に、現在の取組状況や課題などを把握するためのヒアリング調査を実施した。以下、各事業者から得られた取組状況や課題等を示す（詳細は参考資料1参照）。

（1）検索サイトでの主な取組み内容

検索サイトでは、10年以上前から自殺対策への取組みを行っている。また、自殺以外にも児童虐待やドラッグ、消費者トラブルなどに対しても相談先の案内を掲出するなど、社会問題全体への取組みが行われている。

相談先の案内については、ひとつの検索ワードに対する意図・解釈が複数あることによる難しさがあげられ、どのような人にどのように表示すべきか、検討が行われている。

ヒアリング調査から得られた検索サイトでの主な取組みや意識を以下に示す。

- ・ 10年以上前にインターネットで自殺方法を検索して実行する事件が発生。インターネットが悩んでいる人や困っている人のために何ができるのか検討するきっかけとして、相談先の掲出を開始。
- ・ 自殺やいじめ、児童虐待、ドラッグ、消費者トラブルなど社会問題に関する検索ワードが入力された際にそれぞれの問題に対する相談先の案内を掲出している。
- ・ 検索で課題解決を検討する中で難しいのは、ひとつの検索キーワードに対し、求められている検索意図が複数あること。仮に同じ人が検索した場合でも、タイミングやシチュエーションによって求める意図は変わる。特に自殺予防に関しては、自殺について調べることを意図してなかったユーザーに自殺という選択肢を連想させてしまうことがないよう、掲出キーワードの選定に当たっては、専門的分析チームにて慎重に精査を行っている。検索ワードの意図をきちんと吟味し、本当に助けを求めている人に対して救いの手助けとなるよう、慎重に議論し情報を掲出している。単に広く掲出して訴求すればよいというスタンスではない。

(2) SNS での主な取組み内容

SNS では、つながっている友達や周囲の人にゲートキーパーを担ってもらい、友達や周囲の人からの通報・連絡を受けて対応する体制が構築されている。

相談窓口については、パートナーシップを組んだ相談支援機関・団体等に対して、広告枠の無償提供が積極的に行われている。ただし、SNS はグローバル企業が多く、世界共通のプラットフォームで運営されていることから、日本独自の対策を行う場合には、対応に時間がかかるとの意見もあった。

ヒアリング調査から得られた SNS での主な取組みや意識を以下に示す。

- ・自殺の企図・自傷行為等に関する書き込みに対しては、基本的には友達や第三者からの報告によって当社から本人にメッセージを送付し、「あなたのことを心配している人がいます」「相談機関がありますので、相談してはいかがでしょうか」と相談機関に誘導している。悩みを抱える本人に気づいた周囲の人にゲートキーパーとしての役割を担ってもらいたいと考えている。
- ・相談機関とはパートナーシップを結んでおり、それらの団体がより多くの人々に情報を伝えられるよう広告枠無償提供プログラムで支援を実施。
- ・悩みを抱えている人達はその思いを吐き出す場を無くしてしまうことは、その人達を追い詰めてしまうことにもなりかねない。また、当社のポリシーの根底には表現の自由があるため、そういった思いを封じ込めてしまうことは当社の理念からみても難しい。
- ・検索で表示される内容は、現在はグローバルで表示デザインを統一している。厚生労働省 HP への誘導も可能であるが、スマホフレンドリー・ユーザーフレンドリーなページを用意してほしい。せめて 2~3 クリックで相談先が表示されないと、ユーザーとしては利用しにくい。
- ・自殺対策への取組みとして、テレビ放送局と連携し、自殺対策のテレビ番組を SNS 上でもライブ配信を行い、テレビ視聴者以外にも積極的に情報を届けようと取組んでいる。

（３）課題、国や業界に対する主な要望等

課題や要望としては、「現在の自殺行為を防ぐだけでは問題解決にならない。本質的な対応、エビデンスに基づいた対策が必要。」といった意見や、「相談窓口の信頼性」「国としての SNS・インターネット相談窓口の明確化」等があげられた。また、行政機関が活動していない時間帯のケアの方策も課題としてあげられた。

- ・悩んでいる人が誰にも相談できず SNS で呟く人に対して蜘蛛の糸をどう垂らすかが課題。また、現在の自殺行為を防ぐだけでは問題解決にならない。本質的な対応、エビデンスに基づいた対策が必要である。
- ・相談内容が深刻になればなるほど、その相談窓口がどれだけ信頼できるかが重要。課題に応じて選択肢があることは必須だが、その中で根幹となるべき部分は国が引き続き関与すべきであり、国が関与する一次相談窓口を設けて、内容によって適切な団体に案内するような形になれば、より課題解決力が高い相談窓口を案内することができるのではないかと期待している。
- ・相談する側が、何度もつらい悩み話を繰り返ししなくて済むよう、相談先を振り分け訴求する際には、きちんと橋渡しをしてくれる機関があるとより望ましいと考える。
- ・自殺企図のある人を救うためには、適切な教育を受けた人が相談対応を行うことが求められる。人材育成にもっと力を入れることが必要である。
- ・人の心が揺れるのは休み明けや夜間帯が多いが、行政機関が活動していない時間帯にどう適切にケアするのか、社会全体の課題である。
- ・NPO や相談窓口は圧倒的に予算が足りない。開設時間や相談員配置が拡大できるような予算措置が求められる。また、国としての SNS・インターネット相談窓口を明確にしてもらえるとありがたい。

（４）その他

その他の意見として、電話相談に切替える難しさや AI 技術の導入等があげられた。

- ・SNS は友達とコミュニケーションをとるものである。そのため、SNS であろうと、電話であろうと、直接会っている中での会話であろうと、自殺念慮を打ちあけられた場合の自殺防止のための方策はどれも同じと考えなければならない。
- ・SNS 相談から電話相談への切り替えについては、ネット電話対応の問題もあるが、そもそも、若者の携帯電話・固定電話の利用時間は一日で 1 分未満であり、ネット電話であっても 5 分未満である（総務省資料）。電話利用がほぼない若者にとって、電話相談に切り替えるのはハードルが高いのではないかなと思う。
- ・本国では AI 技術も導入している。自殺などの危険性が高いと思われる投稿や画像を AI で認識し、緊急度の高い内容を判別するというもの。日本へは今後導入予定。

2-1-2 ヒアリング調査結果のまとめ

SNS 運営事業者・検索サイト運営事業者ともに、自殺念慮を持つ人やいじめ等複雑な悩みを持つ人、その周囲の人に対しては、本人との接し方を示唆したり、相談機関への誘導を促すなど、自主的に対策に取り組んでいる。支援団体に対しても広告枠の無償提供でサポートするなどが行われている。

その一方で、一事業者としてできることの限界も感じており、今後どのような取り組みが可能かを、各事業者とも模索している印象であった。

また、検索サイト運営事業者は、ひとつの検索ワードに対する意図の解釈が複数ある難しさを抱えつつも、相談窓口への誘導支援に取り組んでいる。しかし、SNS 相談の誘導先が 24 時間受け付けることができないため、誘導する側のジレンマを感じていた。

そのような事業者としての限界・ジレンマから、人材育成や予算の拡充による窓口の開設時間の増加、エビデンスベースでの対策など、国への期待・要望は多く挙げられた。

2-2 ICTを活用した相談窓口へ繋げる支援の検討

いのちの電話を始め、メールやSNS、チャットでの相談、カウンセリングや訪問支援による対面での相談など、現在は様々な手法で相談支援が行われている。また、自殺実態白書 2013（NPO 法人 自殺対策支援センター ライフリンク）により『「自殺の背景には 60 を超える要因」が潜んでおり、「自殺で亡くなった人は平均 4 つの要因を抱えていた」』ことがあきらかにされており、現在、多種多様な悩みに対応した相談窓口が作られている。

そのため、様々な相談支援の方法と悩みに応じた多数の相談窓口の中から、相談者は相談先を探す必要があり、相談者の負荷軽減のため、厚生労働省の「支援情報検索サイト」や自殺対策支援センターライフリンクの「いのちと暮らしの相談ナビ」などの相談窓口検索サイトが構築されている。

今後は、自殺関連のキーワード検索に対し、上記のような相談窓口検索サイトへの適切な誘導支援や、検索キーワードの内容に対応したバナーの表示・相談窓口への誘導が必要となっている。

以上の観点から、現在、平成 31 年 3 月の自殺対策推進月間の中で、下記、若者に向けた効果的な自殺対策の先駆的実践事業が実施されている。

事業結果をふまえて、今後、より効果的な誘導支援や ICT アウトリーチが実践されることが望まれる。

【先駆的実践事業 1】

実施主体：特定非営利活動法人 OVA

事業実施予定期間：平成 31 年 2 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

事業内容（抜粋）：

○自殺に関する検索のみに表示される検索連動広告を多数掲載し、クリック率の高い広告を分析する。さらに相談先案内サイトを多数公開し、サイト上のユーザーの動きを定量的に比較し、相談につながりやすいサイト構成を分析する。広告の掲載は 3 地域の電話相談が対応している時間帯に限定する。

○定量的測定項目としては、広告の掲載結果（表示回数、表示速度、クリック数等）とユーザーのサイト上での行動（滞在時間、相談先リンクのクリック数、相談先電話番号のクリック数等）を測定する。

○広告は下記の 4 要素の有無を組み合わせた 24 種類の広告を掲載し、それぞれの広告の表示数やクリック率を比較することで、効果的な広告の要素を分析する。

要素 1 配信地域（3 種）

要素 2 共感的な文面の有無（「つらかったですね」等の文言）

要素 3 専門的な支援であることの有無（「保健師対応」等の文言）

要素 4 相談手段の明記の有無（「電話相談」等の文言）

○これらの各要素の有無によって広告クリック率に差が生じるかを測定し、クリック率が高まる（＝相談行動を促しやすい）広告の要素を分析する。

上記の相談を促す広告の要素と相談先案内サイトの要素を分析し、実証された数値に基づいた、ICT アウトリーチの方針をまとめる。

【先駆的实践事業2】

実施主体：特定非営利活動法人 3keys

事業実施予定期間：平成 31 年 3 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

事業内容（抜粋）：

- SNS サービスで広告を展開し、深刻な悩みを抱えた子どもたちを支援機関検索・相談サイトにつなげ、さらに相談窓口への案内・誘導を図る。
- 今回はより幅広い SNS サービスの活用を行うとともに、誘導先を厚労省掲載窓口に特化した広告を展開し、分析・検証を行う。
- 支援機関検索・相談サイト「Mex（ミークス）」ではすでにさまざまな利用データを取得可能であり、SNS 広告効果の測定、流入から退場、相談窓口コンタクトまでの状況などを分析・検証する。

2-3 ICTを活用した誘導支援のまとめと今後の課題

(1) ICTを活用した誘導支援結果のまとめ

2-1 で示したとおり検索サイト運営事業者や SNS 運営事業者の協力を得ながら、ICT を活用した相談窓口への誘導支援は行われている。また、第 1 章の先行研究サーベイや 2-2 に示すとおり、エビデンスベースの検索サイトの機能を活用した誘導支援の研究も進められている。

ICT を活用した誘導支援について、検討委員会では以下の意見があげられた。

現状の SNS 相談では、相談者の数に比べて受けることができる相談員が少なく、すべての相談者に対応できていない状況にある。委員会の意見にあるとおり、自殺対策としては、リスクの高い相談者の相談を受けることが重要であり、それが難しい状況では自殺対策としての効果は低下すると考えられる。

今後は、どのようにターゲットを見極めて告知・広告を出していくか、更なる検討が必要である。

- ・「自殺」関連の広告を出すことができない SNS もある。
- ・検索サイトでの検索連動広告は細かく地域を設定することが可能であるが、SNS では現時点では位置情報が都道府県単位である。
- ・SNS で「死にたい」「自殺したい」と言う人たちは、支援よりもピアで繋がりたいというニーズがあるように感じる。そのような人に相談窓口の広告を出すと忌避されてしまう感じがある。
- ・誘導支援について注意すべきは、SNS 相談の登録者数を増やしたいわけではなく、リスクの高い相談者の相談を受けることが重要。相談者が増えたことにより、リスクの高い相談者の相談を受け付けられなければ自殺対策としては意味がない。ここでのターゲットは自殺リスクの高い方々であり、その方々にどのように的確に告知・広告を出すかが重要。

（２）対象の違いによる誘導方法と相談窓口側の工夫のあり方の検討

第１章の先行研究サーベイに示すとおり、2018年３月に実施した SNS 相談では、9割弱が女性からの相談であり、男性からの相談は少なかった。

検討委員会においても相談者別の誘導方法や相談窓口の工夫について議論となり、以下の意見があげられた。

- ・ SNS 相談では相談者は女性が 8 割前後、男性は 2 割前後となっており、男性向けのターゲティング広告を出すことも要検討。
- ・ 誘導後のサイトを男性が反応するようなコンテンツにするなど、相談窓口の工夫も重要。
- ・ 相談する相手が誰なのか、相談した結果どうなるかがわかれば相談のハードルが下がる。どういう人が相談を受けるのかを見える化することが重要であり、信頼できる人がいると周知することが大事。
- ・ 相談した結果どうなったかの事例を紹介するなどの工夫が必要。
- ・ 相談窓口にくる若者の中には、相談する大人がいない、または、大人に対する信頼を失った状況の人もおり、ピアに近い人たちにつながってもらうことも必要ではないか。
- ・ 男性は結果を求めがちなのか、相談時間が短い傾向である。相談窓口では気持ちの整理や情報提供など役に立つことがあることも広く周知する必要がある。

我が国の自殺者は男性が 7 割を占めており、若年層においても男性の割合が女性を上回っている。そのため、男性からの相談をいかに増やすかが課題と言える。

SNS 相談においては、相談者との信頼関係を構築することが第一歩となる。そのためには、上記の意見のように、相談員がどのような人物なのか、相談することでどうなるのかのイメージを共有することは有効と考えられる。

ただし、相談員の匿名・実名のメリット、デメリットを整理する必要がある。

オーストラリアの MensLine Australia では、『カウンセラーは単に「感情について話す」のではなく、目標と解決策についてコミュニケーションすることを基本としたスタイルを用いるようにトレーニングされています（原文：On MensLine Australia, counsellors are trained to use a style that's based around communicating about goals and solutions, rather than just 'talking about feelings'.）』となっており、男性の特性を考慮したカウンセリングが行われている（図表 31）。

Change the message

On MensLine Australia, counsellors are trained to use a style that's based around communicating about goals and solutions, rather than just 'talking about feelings'.

An example is in the way language gets used. Counsellors might refer to something as "mental fitness" instead of "suffering from mental health issues".

Talking about obtaining help and support as a show of strength, taking control and getting things back on track can in turn change the way someone feels about mental health. That means asking someone if they've been "struggling with" or "battling against" pressures rather than "feeling sad or depressed". Even thinking of mental health as "stress" increases the likelihood of men accessing support and taking on those suggestions that can improve their situation.

Support specifically for men

Another way that services are changing is by changing the *approach* to providing support.

For example, communication style is a big one. You probably know that men and women tend to communicate differently. Incorporating sometimes *surprisingly simple concepts* such as a change in stance has been shown to make communication easier and more effective.

One way of doing this is the 'shoulder to shoulder' style of communicating, which tends to suit men better. Many men opt for this style of talking when it comes to serious discussions. A characteristic of this style is that eye contact is usually minimised – think of guys discussing things while watching sport, gaming or fishing. Recognising how small but significant things can improve communication is in itself an effective way to improve the success rate of support services.

Changing the environment

図表 31 MensLine Australia change-mens-mental-health 画面

また、MensLine Australia のカウンセラーにはボランティアがおらず、すべてのスタッフは有給のカウンセラーが対応している。カウンセラーは最低 456 時間の対面カウンセリング経験と心理学・ソーシャルワーク・カウンセリング・社会科学・福祉学などの学位（最低 3 年間）が必要となっており、『電話をかけたり、Web チャットに回答した人は、資格のあるメンタルヘルスケアの専門家です。』と記載されている。（原文：MensLine Australia is not staffed by volunteers, unlike some free mental health services. All staff are paid and experienced counsellors. To join MensLine Australia, a counsellor needs to have a minimum of 456 hours of face-to-face counselling experience. They also need to have a degree (of minimum three years) in psychology, social work, counselling and social science or welfare studies.

You can rest assured that the person who takes your call or answers your web chat is a qualified mental healthcare professional.)

このような海外での取組みを参考にしつつ、男性の相談者が相談に訪れやすい誘導支援・相談窓口の構築が望まれる。

（３）危険なネット広告への対応

国としての SNS 相談は、2018 年 3 月の自殺対策月間を皮切りに、文部科学省事業として自治体によるいじめ対策としての SNS 相談も進められている。また、東京都では児童虐待の防止に向けた SNS 相談を 2 週間行う等、各自治体が主体となった SNS 相談も実施されつつある。

SNS 相談の有効性について検証が進められている中、今後は様々な SNS 相談が国や自治体、民間団体で推進されると見込まれる。

しかし、相談窓口誘導のためのガイドラインや手引きはなく、実施主体が作成したインターネット広告や告知を行っている。下記、検討委員会での意見にあるとおり、中には自殺対策としてふさわしくないものも出始めており、何らかの対策が必要と考えられる。

告知・広告については、各省庁や自治体も含め、横断的に検討する必要があると思われる。

検討委員会では以下の意見があげられた。

- ・各自治体が検索連動型広告を打ち始めているが、中には自殺対策として相応しくない広告も出始めている。
- ・JSSC の革新的自殺研究推進プログラムで検索連動広告を相談機関が出すときのガイドライン案が作成されており、それを参考に国として危ない広告を出さないよう指針を作してほしい。

（４）幅広く伝えるための広告の出し方

現在の若者は Youtube をはじめとする動画投稿サイトや SNS の動画アプリの利用率が高く、企業のプロモーションなどでも利用されている。

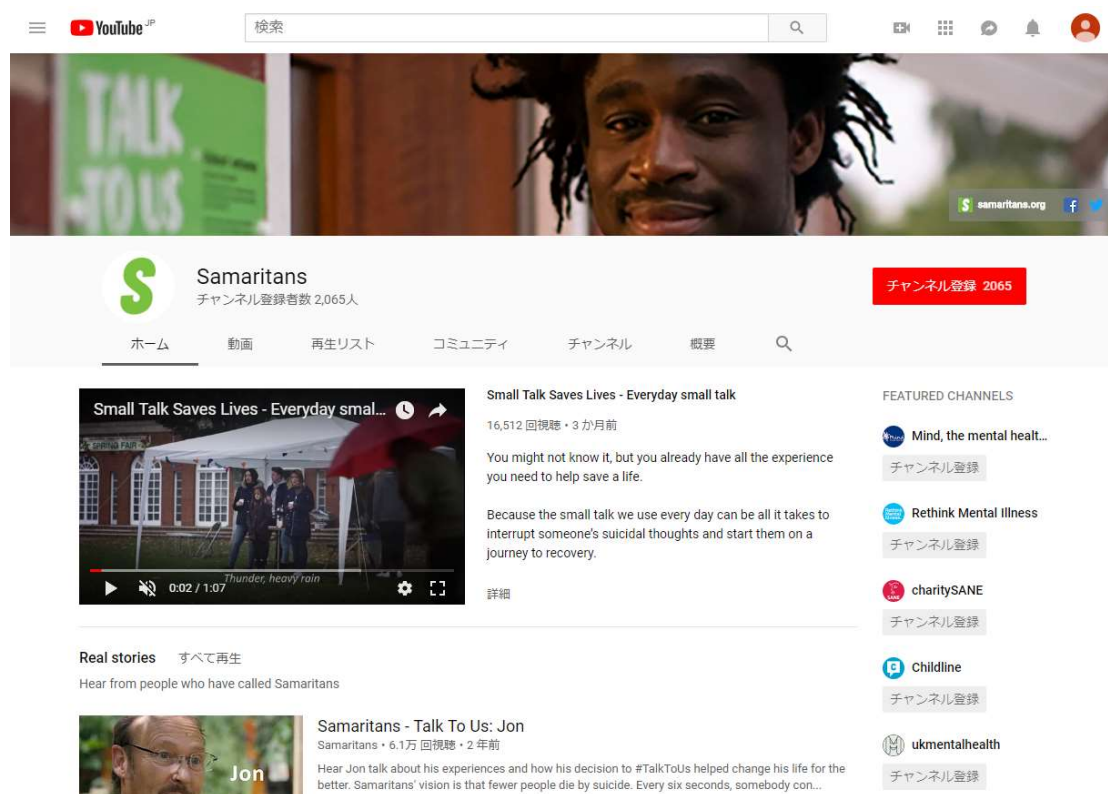
しかし、自殺対策や窓口誘導支援として動画はあまり活用されてこられなかった。検討委員会では以下の意見があげられた。

- ・イギリスの Samaritans⁵ではシリーズで様々な動画を作っており、若者にアプローチするには動画は効果的ではないか。
- ・3 月は多くの自治体が自殺対策の広報のための材料が欲しいと思っているため、動画があれば放映する自治体はある。
- ・動画による普及・啓発はこれまで弱かった点でもある。

⁵ 1953 年に創設された、困難を抱えて自殺を考えている人の相談を受ける慈善団体。24 時間・年中無休での電話や電子メールを使った相談対応を行っている。日本いのちの電話や国際ビフレンダーズの源流となる団体である。

Youtube には「Samaritans」のチャンネルがあり、そこには 200 本以上の動画が配信されている。一番古い動画は 11 年前であり、ドラマやインタビュー、体験談、アニメなど、様々な動画となっている（図表 32）。

2019 年 2 月時点で 10 万回以上視聴されている動画もある。



図表 32 Youtube : Samaritans の HP

日本での動画を用いた自殺対策としては、2011 年 2 月に発売された内閣府「いのち支える（自殺対策）プロジェクト」キャンペーンソング『あかり-donationmusic ver.-』（ワカバ）があげられる（<https://www.youtube.com/watch?v=ObMAh1WmKYg>）（収益は流通経費を除く全てが自殺対策団体に寄付される）。また、動画ではないものの、2017 年には厚生労働省によるゲートキーパーソング『空の青いとり』の CD の配布を行うなどの取組みが行われている。

一部の自治体においても『考えてみよう、こころのこと、いのちのこと（2016 年 札幌市手稲区保健福祉課制作の地域密着型自殺対策事業に基づく啓発動画）』

（<https://www.youtube.com/watch?v=b4FJp6O2ZSE&feature=youtu.be>）や『若年層向け自殺予防動画「こころがツライと感じたら～ストレスと上手につきあい毎日楽しく暮らそう～」2015 年 3 月 栃木県』（https://www.youtube.com/watch?v=Yn9F5p_hwBA）などが作成されている。

また、著名な Youtuber による自身がはじめを受けた際の経験談の動画は 200 万回以上の再生回数となっており、コメントが多数寄せられるなど、視聴者からの反響も大きい。

今後、相談窓口への誘導方策としても動画の活用を検討することが必要である。

(5) 自殺リスクが高い人を見つけるための技術の開発

SNS 相談は相談者が相談窓口に来なければ始まらないが、悩みを持つ人が必ずしも SNS 相談に来るとは限らない。

そのため、SNS 相談窓口の開設とともに、ネットパトロールによるアウトリーチを行い、相談窓口への誘導を行うことも重要である。座間事件の悲惨な事件を教訓に、悪意のある人より早く、適切な相談機関につなげることが必要と思われる。また、そのための AI の活用なども望まれる。

- ・ ネットパトロールや ICT を用いたアウトリーチにも予算等のリソースをかけるべき。
- ・ すぐに活用できる AI システムはないが、SNS の書き込みから自殺リスクを抱えている人を抽出する仕組みが作れないか議論が進んでいる。技術的には今でも可能と思われるが、それを NPO や国・自治体が使っていけるかが問題。
- ・ 相談者の発掘のためのネットパトロールだけではなく、悪意のある人も見つけることも同時行うことができれば有効。ただし、悪意がありそうなアカウントが見つかって、現状、アカウントは簡単にはつぶせない。

第3章 SNS相談に係る様々なノウハウの向上に関する調査研究

3-1 SNSによる相談支援ノウハウを集約したガイドラインの作成

2018年3月に実施したSNS相談では、支援の有効性が認められたものの、これまで行われてきた電話相談とSNS相談には違いがあることがわかり、ガイドラインの作成や相談の担い手の育成が課題としてあげられた。

そのため、本調査では「自殺対策におけるSNS相談事業ガイドライン（以下、「SNS相談事業ガイドライン」と称す。）」の作成に向けて、作業部会を設置し、全6回の作業部会を通じて議論を行い、SNS相談事業ガイドライン案の作成を行った。

また、本調査と並行して実施されている平成30年度下半期を対象としたSNS相談事業（「若者に向けた効果的な自殺対策に関する先駆的实践事業（SNS相談に関するさまざまなノウハウの向上に係る実践的事业）」2018年9月1日～2018年9月10日公募）の実施団体による同ガイドライン案の内容や研修での活用などについて検証をおこない、最終的なSNS相談事業ガイドラインを作成した。

作成したガイドラインは別添に示し、ここでは、全体構成や概要を記す。SNS相談事業ガイドラインの目次構成は図表33のとおりである。

図表 33 SNS相談事業ガイドラインの目次構成

- 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
 - II-1. 強み
 - II-2. 弱み
 - III. 文字による相談の注意点
 - IV. 相談の流れ
 - IV-1. 相談の開始
 - IV-2. 問題状況の共有等
 - IV-3. 問題の明確化、解決像の共有
 - IV-4. 死にたい気持ちについての質問等
 - IV-5. 相談中特に生ずる困難
 - IV-6. 問題の解決
 - IV-7. 相談の終了
 - 4. 参考資料
 - I. 応答例表
 - II. 隠語・若者ことば集
- 別冊1 相談員研修の主な項目
- 別冊2 事例集

SNS 相談事業ガイドラインは 3 部構成となっており、「本編」「別冊 1 相談員研修の主な項目」「別冊 2 事例集」とした。

本編では、相談事業実施団体向けの項目と相談を行う方向けの項目、参考資料からなる。

とくに注記すべきは、このガイドラインは「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」している点である。

SNS 相談では、様々な悩みを抱えた方々が相談にこられ、自殺念慮の方もいる。そのため、相談業務の経験が全くない人が、本ガイドラインを読んだだけで SNS 相談をできることはなく、そのようなガイドラインではないことはここでも明記しておく。

研修内容についても、「そのような者が相談を行ううえで、最低限必要な項目を列挙したものになりますので、実施団体の実情に応じて適宜内容の追加、変更を行ってください。他の研修や業務で習得済みの部分は、省略してもらっても構いません。」としている。

また、相談業務につくまでの研修や業務体制についても、「演習の中でロールプレイを行い、自殺念慮を持った方に十分対応できるようになってから、実際の相談に入ってください。また研修終了後当分の間は、相談員の対応ぶりについて、SV による確認を手厚く行うなどして、適切な相談体制の整備を図る必要があります。」とした。

SNS 相談は今ほ緒についた段階であり、今後のさらなる蓄積が必要であるため、現時点では「何よりも相談者を第一」と考え、相談時に不適切な対応がなされないよう、「相談業務の経験を有した方・人材育成のための研修を実施している団体・SV によるサポートができる体制」を対象としたガイドラインとした。

ガイドラインの概要を図表 34～図表 37 に示す。

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』 - はじめに - 相談事業実施団体の責任者の方へ - 相談体制等 - 利用者に周知すべき事項等 - 相談を行う方へ - 相談を行う基本姿勢 - SNS活用の強み・弱み - 文字による相談の注意点 - 相談の流れ - 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）	

図表 34 SNS 相談事業ガイドライン概要 1/4

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、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

図表 35 SNS 相談事業ガイドライン概要 2/4

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。

図表 36 SNS 相談事業ガイドライン概要 3/4

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、つなげ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に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、心が軽くなることがある。） - 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

図表 37 SNS 相談事業ガイドライン概要 4/4

「別冊 1 相談員研修の主な項目」は、相談員の研修を実施する際の主な項目や内容を整理した（図表 38）。

項目は 7 つとし、「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」「ガイドライン」「システムの使い方」「演習（ロールプレイ含む）」となっている。

具体的には、『ゲートキーパー養成研修用テキスト 第 3 版』や『自殺に傾いた人を支えるために-相談担当者のための指針-』などを参考資料として、基本的な話の聞き方や、自殺念慮を持った方への心理や背景の理解など、相談を受けるにあたっての基本を習得するとともに、自殺の実態や自殺対策の基本的な枠組み、つなぎ先の理解・習得、事例集を用いた演習などを主な研修内容として整理した。

ただし、ここで整理した研修項目は、「最低限必要な項目」であり、各団体の実情に応じて追加や変更を期待している。

図表 38 「別冊 1 相談員研修の主な項目」の概要

	主な項目	内容
1	相談を受けるに当たっての基本	基本的な話の聞き方や自殺念慮を持った方の心理や背景を理解し、対応方法について習得する。また、相談員のセルフケアの方法も習得する。
2	自殺・自殺対策に関する基礎知識	自殺の実態、自殺対策の基本的な枠組みを知る。
3	自殺対策に関連する社会資源	つなぎ先となる、各種窓口（福祉事務所（生活保護制度）、自立相談支援機関（生活困窮者自立支援制度）、保健所、精神保健福祉センター、児童相談所、婦人相談所、総合労働相談等）について、制度や機能を理解する。 注）つなぎ先は公的な窓口とは限らないが、まずは主要な公的窓口について理解を図る。
4	若者を取り巻くインターネット環境	若者を取り巻くインターネット環境、ネットトラブルや、若者の使用するコミュニケーションツールについて理解する。
5	ガイドライン	SNS 相談の強み・弱み、文字による相談の注意点、相談の流れなどを理解する。
6	システムの使い方	相談に使用するシステムの使い方を理解する。
7	演習（ロールプレイ含む）	自殺念慮を持った人を想定して、相談対応の基本を実践的に習得する。

別冊 2 の事例集は、作業部会で事例を検討し、13 事例を作成した（図表 39）。

事例の作成にあたっては、作業部会の出席団体のご協力を得て、実際の相談事例を参考にした架空事例やロールプレイングにより作成した架空事例である。とくに、ガイドラインを参照しながら、適切な応答のあり方を議論してもらえよう、相談者と相談員の応答対応例を記載するとともに、ガイドラインとの対応や解説も加えた形で整理した。

図表 39 「別冊 2 事例集」の事例目次

相談事例	相談概要
No.1-1	〈10 代/中学生/女性〉 母親が何をしても認めてくれず、辛い。死んでしまいたい。
No.1-2	〈10 代/中学生/女性〉 母親が何をしても認めてくれず、辛い。死んでしまいたい。（適切とは言えない対応事例）
No.2	〈20 代/有職/女性〉 毎日が仕事と親の介護で過ぎていき、自分が何のために生きているのか解らなくなってしまった。
No.3	〈20 代/無職/男性〉 仕事を解雇され、5,000 円しか持っていない。誰にも相談できず、辛い。
No.4	〈20 代/有職/女性〉 仕事がうまく出来ない時が多く、上司に注意されることが多い。最近は仕事に行くのが辛く、毎朝憂鬱になってしまう。
No.5-1	〈20 代/有職/女性〉 1 年ほど前から交際相手に暴力を受けているが、どうすればいいのか解らない。
No.5-2	〈20 代/有職/女性〉 1 年ほど前から交際相手に暴力を受けているが、どうすればいいのか解らない。（適切とは言えない対応事例）
No.6	〈10 代/学生/女性〉 両親との関係が悪く自宅には居たくないため、交際相手のところにいるが、暴力を受けることがある。この状況を誰にも相談出来ない。
No.7	〈10 代/中学生/女性〉 部活の顧問が怖く学校が嫌になっている。死にたいほどつらいと感じている。
No.8	〈30 代/不明/女性〉 精神科の主治医の指導についていけず、憂鬱さが悪化し、体中が痛く、辛い。
No.9	〈40 代/作業所に通所/女性〉 統合失調症に長年苦しんでおり、通所している作業所も居づらく感じ苦しい。
No.10	〈20 代/不明/女性〉 死にたいと思う気持ちが強いが、誰にも相談できていない。
No.11	〈30 代/日雇い/男性〉（つなぎ支援の例） 日雇いで生活しているが、日々の生活に疲れた。今死のうと思っている。
No.12	〈10 代/不明/女性〉（緊急対応の例） 希死念慮があり、相談中に大量服薬をした。
No.13	〈10 代/高校生/女性〉（一時保護の例） 母親から虐待を受けており、家を出たいと思っているが、相談出来る人がいない。

3-2 SNS 相談に係る研修内容の検証

作成した SNS 相談事業ガイドライン案については、平成 30 年度下半期の SNS 相談事業の実施団体において、事業実施担当者や相談員の方に実際に活用してもらい、要望や意見などを収集した。結果を以下に示す。

(1) 事業実施担当者によるガイドライン案に対する意見等

事業実施担当者による意見等は以下のとおりであった。

全般的に必要な最低限が網羅されており、読みやすいとの印象がよせられている。

改良点としては、電話相談や対面相談と異なる点をより記載すべきことや、若者世代の意見も取り入れた方がよいことなどがあげられた。

- ・ 導入として全体を網羅するための必要最低限のガイドラインとして問題ない。
- ・ 非常に読みやすい（理解しやすい）印象。
- ・ SNS 事業の事業者向けの内容、相談者向けの内容、対応時の回答例等が細かく記載されていて良い。
- ・ 今回ガイドライン素案を活用し事前研修を実施したが、内容については、ほぼ全員が理解しやすいというアンケート結果。
- ・ SNS 相談は、これまでの支援の現場で行われていた対面や電話での相談と違うコミュニケーション方法であり、今後このコミュニケーションの効果的な対応についても少し要素として入っていることが望ましい。
- ・ SNS でのコミュニケーションに長けている世代の意見も取り入れた方がよい。
- ・ 「相談対応の好事例」等を充実させてほしい。各事業所の相談員が様々なケースを共有することで、相談員全体のスキルアップにもつながると考える。

（２）相談員によるガイドライン案に対する意見等

相談員による意見等は以下のとおりであった。

相談員からも読みやすいとの印象がよせられている。

一方で、改良点としては、体制についての意見や緊急時のリスク判断、文章のトーン、用語などがあげられた。

また、SNS 相談の過去の統計データへのニーズも上がっている。厚生労働省として SNS 相談が始まり、まもなく 1 年が経過するため、データの蓄積を図り、傾向把握に向けた分析が望まれる。

- ・ ガイドラインとして読みやすい。ただし、相談が初めての人にとっては、逆にこれだけで相談が受けられると思ってしまわないかが不安。
- ・ 厚生労働省のこころの耳や若者向けのサイトなどは情報提供の際にとっても役立っている。メンタルが低下した人でも目に優しいユニバーサルデザイン的な情報発信を増やして欲しい。
- ・ 「相談員の体制」について、「自殺行動」など緊急度によっては SV 含め二人以上の体制で対応することは大前提であるが、「自傷行為」では二人以上の相談員体制で臨むことは難しいのではないかな。
- ・ 緊急時のリスク判断のサンプル事例（判断基準）がほしい。
- ・ 全体の相談件数や傾向を把握するための SNS 相談の過去の統計データを参考資料に記載してほしい。
- ・ 全体の文章が堅めのトーンであるため、若年支援者が理解しやすいか不安。
- ・ 若者言葉集は時期的なものもあるため、こういった言葉をどこから入手できるかの検索の仕方などを書いてほしい。
- ・ 生活保護や生活困窮者自立支援制度については、言葉としてチャットで書きにくいいため、制度名をわかりやすく説明する言い換え集のようなものがあるとよいのではないかな。例：生活保護⇒「最低限の生活ができるお金のサポート」

3-3 地域の社会資源へのつなぎ

SNS 相談事業ガイドラインにも記すとおり、SNS は相談の入り口として、相談者の抱える課題解決を図っていく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。そのため、SNS 相談を実施する際には、つなぎを行える相談体制を整備すると同時に、つなぎができる支援団体とのネットワークをあらかじめ構築しておくことが必要である。

特に、相談者を身近な地域で支えていくことが重要であることから、市町村の相談機関等との連携を深め、相談者とのやりとりを共有しながら対応できるよう関係を構築する必要がある。

(1) SNS 相談事業実施団体における社会資源へのつなぎの現状把握

SNS 相談事業実施団体での社会資源へのつなぎの現状把握のため、作業部会の委員（実施団体）を対象に「社会資源との連携・つなぎ先アンケート調査」を行った。ここではアンケート調査結果を示す。

(a) 連携している、または、つないだことのある社会資源

回答のあったほとんどの団体で「学校（相談室、スクールカウンセラー、養護教諭）」「保健・医療（病院、診療所、クリニック、保健所・保健センターや保健師）」に関しては、連携している・つないだことのある社会資源であるとの回答であった。

次に多かった連携先は「警察」「児童相談所」「生活保護・生活困窮（ハローワーク、ジョブカフェ、生活保護・生活困窮の窓口）」「法律相談（法テラス、市町村の無料法律相談）」であった。

その他では、「若者サポートステーション、子ども・若者総合相談センター」「障害福祉・地域福祉（相談支援事業所、NPO 等の支援団体）」「依存症（アルコール・薬物・ギャンブル）関連」「カウンセリングセンターや他の相談所・相談機関」との連携・つなぎも挙げられた。

また、DV や性被害関連への対応として、配偶者暴力支援センターや性暴力被害ワンストップ支援センターも挙げられた。

(b) つなぎ先に関する課題・要望

つなぎ先に関する主な課題・要望は以下の回答を得た。

- 「自殺リスクのある相談者」はつなぎ先に歓迎されないことが多い。また、行政機関の窓口においても非協力的な場合がある。
- 民間の精神科クリニックと連携をしたいがそういったクリニックが現在ない。
- 虐待等での一時避難所として利用するためのシェルターなどは、対象となるための確認の手続きが多いため、本人が諦めてしまうケースがあった。
- 家族内での虐待が疑われるケースでは、適切な関わりや距離感などを落ち着いて考える居場所などが必要。とくに未成年者については合法で、安価（または無料）で利用できる宿泊場所が多く地域にほしい。

○自殺念慮や自殺企図、未遂経験者に対して、医療的サポートも必要であるが、発達形成の課題における未達成、視野狭窄からの視点の拡大などが求められるため、必ずしも医療のみならず、人間関係の中での関わり直しが可能なつなぎ先が必要。

（２）検討委員会・作業部会での意見

検討委員会・作業部会においても様々な意見があげられ、相談窓口から社会資源へのつなぎにおいては、どのようにつなぐべきか、つないだ後にどのように連携して支援を行うかが重要な課題として指摘された。

そのためには、連携のハブとなるコーディネーターの重要性や広域的な連携体制、個人情報共有する仕組みなどの構築も課題としてあげられた。

- ・ どのような社会資源があるのかを示すだけでは活用はできないため、具体的なつなぎ方を示すことが必要。
- ・ つなぐという行為が重要であり、つなぎ先情報はあくまでもそのための１つに過ぎないことを認識させるような記載が必要。
- ・ 一度つながった自殺リスクを抱えた人に対して、そのつながりを途切れさせないことが重要。その人の悩みや課題を解決できる別の専門家や相談機関があるのであれば、そこにつなぎつつ、「つながったのかどうか」「相談が上手くいったのかどうか」「悩みが解決したのかどうか」など、フォローアップも最初に相談を受けたところで行うことが必要。
- ・ 一番いけないことは「たらい回し」になること。つないだつもりでも、つなぎ先が認識していないこともあるため、つなぎ方のガイドライン、方法の共通認識を広げていくことが必要。
- ・ つなぐ側もつながれる側もどういう人ならばつないでよいかの共通認識が必要。
- ・ 行政は連携のハブにもなる必要があると考えられるが、「行政が委託している相談窓口の事業者です」とアナウンスするだけでは信用されない。ゲートキーパー研修等で実際に話をしてもらったり、担当者に面通しすることで初めて信用してもらえるため、市区町村の担当者呼んで連携体制を検討するような検討項目があってもよい。
- ・ つなぎ先が自殺念慮への理解があるかわからないため、行政以外の団体でゲートキーパーであることを宣言している事業者であれば少しはつなぎやすい。
- ・ 特定の団体が全国の社会資源を把握することは不可能であるため、地域（ブロック）ごとに相談窓口があり、そこを通して然るべき社会資源につながる、あるいはブロックのコーディネーター的存在に相談のやり取りを伝え、適切な支援先を紹介してもらって相談者に伝える、といったような形が理想的。
- ・ 要保護児童対策地域協議会の情報共有の枠組みの中に入るか、自立支援相談の枠組みの中に入れば関係機関に情報共有できるが、今は自殺念慮者・未遂者の支援の際に本人の了解を得ずに情報共有する法的な仕組みがなく整備が必要。

- ・ SNS 相談で繋がる人はリアルな支援につながる力が弱いため、あっという間に逃げていってしまう特性があることは共通理解として必要。相談者が逃げていく傾向にあることを支援者が認識していないと、自分の支援が悪かった、失敗したのではないかというダメージになってしまうため、その認識は必要。

3-4 SNS 相談のまとめと今後の課題

(1) SNS 相談員の育成

SNS 相談は相談のしやすさにより、若年層で支援が必要な相談者にリーチすることが可能になった。一方で、複雑で深刻な悩みを抱えた相談者に対しては SNS 相談は入口であり、対面支援につなげるためのプロセスが「SNS 相談⇒電話相談⇒対面相談」といった 3 段階になるため、その分の支援者が必要になってきている状況にある。

また、相談のしやすさから、SNS 相談自体が相談を受け切れていない側面もあり、各団体では相談前のアンケート等でリスクを判定し、深刻な悩みを抱えた相談者を優先して相談対応を行っている。効率性を考慮した相談を実施するため、優先順位付け、時間の設定、ヘビーユーザー対策などのあり方について、今後も検討していく必要がある。

SNS 相談の実施団体からは、「SNS 相談は電話相談と異なり、相談対応しながらスーパーバイズも同時に受けることができ、さらにはリアルタイムで専門家の意見をもらうこともできる。そのため、相談員のスキルアップのための有効なツールとしての側面もある。」といった意見もあげられている。そのようなメリットを生かしつつ、相談員の人材育成が望まれる。また、相談員とともに SV の人材育成も必要であり、今後の課題としてあげられる。

作成した SNS 相談事業ガイドラインにおいても人材育成に向けて、研修項目等を整理したが、本ガイドラインもこれで完成ではなく、今後さらなる検証・改良が必要である。

(2) 既存の相談窓口との連携の強化

3-3 示すとおり、既存の相談窓口や社会資源との連携・つながりは今後の大きな課題となっている。

行政機関との連携については、厚生労働省では、生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 44 号、平成 30 年 6 月 8 日公布）の平成 30 年 10 月 1 日の通知において、「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」や「生活困窮者自立支援制度と地域福祉施策との連携について」を通知に盛り込み、地域の社会資源との連携強化を図っているところである。

一方で、検討委員会・作業部会からは、児童相談所や学校との連携・つながりの難しさもあげられた。

それ以外の社会資源も含め、今後は「つないだ後もみんなで支える（つなが先を支える）」といった形での関りや、「自殺念慮や自殺企図を受け入れてくれる団体やゲートキーパーとなりうる社会資源」の見える化など、様々な体制作りが必要と考えられる。

また、さらなる連携強化に向けて、支援者・支援機関で共通認識を持つことができるよう、リスクアセスメントシート等のツール開発が望まれる。

(3) 情報セキュリティなどについて

SNS 相談の業務環境における課題としては、情報セキュリティや個人情報の取扱いなどがある。

今後、SNS 相談事業に参画する新たな団体は増加すると考えられるが、適切な情報セキュリティと個人情報の取扱いが必要であることを周知・徹底させることが求められる。とくに、相談ログの保存期間は、決めている団体・決めていない団体が混在しており、今後はどのような対応が適切か、検討を進める必要がある。

また、SNS でよく問題となる偽アカウント問題や相談者による相談画面の拡散・炎上なども考えられることから、SNS 相談事業において、どのようなリスクがあるか、今後整理が必要と考えられる。

検討委員会・作業部会においても、あげられた意見は以下のとおりである。

- ・ 情報セキュリティについては国際規格 ISO27001 や国際認証 SOC2・SOC3 等がすでにあり、一般的な IT 企業であればそれに準拠しているが、小規模な団体が国際認証を取ることは難しいため、そのような標準的な規格・認証に準拠することが「望ましい」といった表現で記載する等の配慮が必要。
- ・ 情報セキュリティと個人情報の取扱いは別問題であるため議論の整理が必要。
- ・ ツールのセキュリティもあるが、相談員への研修や個人情報保護ガイドラインなどを充実しなければ、人的なことでも問題が起こりうるため、それも今後の課題として明記すべき。
- ・ つなぐ時はつなぎ先と相談内容を共有して良いか必ず本人に確認することが必須。
- ・ SNS 相談やネット相談が社会に浸透すればするほど悪用する人も出てくる危険性が高まるため、その対応を考えていくことも必要。優良認定まではできなくても、何らかの基準を満たしている認証制度のようなものをつくり、検索事業者等に認証団体の情報を提供して配慮してもらうよう依頼することが現実的ではないか。
- ・ 平成 30 年 3 月の SNS 相談で、相談画面が SNS で拡散された。そのため許可なく見せないよう規約を変えることになった。炎上・拡散の危険性があることを認識することが必要。
- ・ ネットで拡散・炎上する場合があるため相談員の中にはログが残ることを嫌がる人もいる。対応を間違えてしまう相談員はどうしても出てくると思うが、そのログが拡散・炎上することによって SNS 相談自体がダメだとなってほしくはない。その意識は常に持つておくことが重要。

(4) SNS 相談の将来に向けて

SNS 相談は緒についた段階であり、様々な課題を克服していく必要があるが、将来的には警察の 110 番のような社会インフラとして機能することが理想であり、目指すべき一つの姿との意見があげられた。

- ・ 将来、SNS 相談は警察の 110 番のように一つの窓口となり、相談に来た人を各地域の自治体なり団体なりにつなげるような社会インフラとなるべきと考えている。

SNS 相談の発展に向けて、現在、相談者個人が特定されないよう匿名化・仮名化の処理を行った相談ログデータを用いた研究が開始されている。今後は研究の動向や AI 技術の進歩等を見守りつつ、中・長期的な観点から、SNS 相談事業のフレームワークを国が主体となって検討を進めていくことが望まれる。

- ・ 相談ログから個人名を仮名や記号化するなど匿名化したうえで、リスク判断や応答パターンなど、実データから抽出・分析する研究を進めている。ビッグデータ分析は進んでおり、SNS 相談による相談対応ログを分析したり、AI を活用した相談員をサポートするツールの開発も可能である。
- ・ ローデータ（生データ）の取扱いについて、システム開発に携わっているものとしては、相談期間終了後の一定期間後に消去することが一般的である。しかし、今後の SNS 相談の進展のためには相談ログの活用が必要であるが、仮名化・匿名化する必要があり、その分費用がかかる。
- ・ 自殺相談は人が相談対応すべきであるが、何らかの相談先が知りたい場合や悩み事に対する答えがあるような場合には、分岐型のチャットボットやスリム AI などを使い、キーワードを数個入力すれば答えを提示する技術は開発可能。

3-5 平成 30 年度上半期の SNS 相談事業の実施状況

ここでは平成 30 年度上半期（4 月～9 月）の SNS 相談事業の実施業況を整理する。
相談延べ件数は 6,188 件（図表 40）、LINE による友達登録数は 15,585 人（図表 41）であった。

図表 40 相談延べ件数：平成 30 年度上半期

相談延べ件数		
	LINE	チャット
9,548	8,551	997

- ※ 1 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）による相談の件数を計上。
 ※ 2 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。

図表 41 友達登録数（LINE）：平成 30 年度上半期

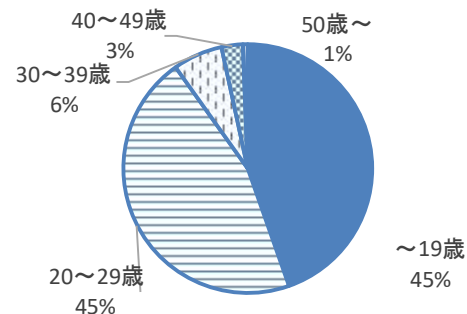
友だち登録数(LINE)	19,781
--------------	--------

- ※ 3 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。

年齢別では、19 歳以下及び 20 歳代を合わせて 9 割超を占めている（図表 42）。また、男女別では、女性が 9 割強を占めている（図表 43）。

図表 42 年齢別、男女別相談件数：平成 30 年度上半期

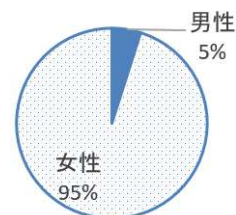
	人数	構成比
合計	8,350	100.0%
～19 歳	3,726	44.6%
20～29 歳	3,804	45.6%
30～39 歳	537	6.4%
40～49 歳	232	2.8%
50 歳～	51	0.6%



- ※ 4 年齢別については、年齢不詳案件を除いて計上している。
 ※ 5 「～19 歳」には「中学生以下」及び「高校生」を含む。

図表 43 年齢別、男女別相談件数：平成 30 年度上半期

	人数	構成比
合計	8,316	100.0%
男性	406	4.9%
女性	7,910	95.1%



- ※ 6 男女別については、性別不詳案件を除いて計上している。

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」（3,789 件）が最も多く、次いで「家族」（1,404 件）、「学校」（1,323 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 164 件、3,519 件と最も多くなっている。男性は次いで「勤務」が 83 件、「学校」が 55 件と多く、女性は「家族」が 1,310 件、「学校」が 1,218 件と多くなっている。（図表 44）

図表 44 相談内容別相談件数（複数回答総数）：平成 30 年度上半期

		合計	
		男性	女性
合計	合計	13,578	12,488
	家族	48	1,310
	健康	22	181
	経済・生活	50	356
	勤務	83	712
	男女	40	549
	学校	55	1,218
	メンタル不調	164	3,519
	自殺念慮	89	3,074
	その他	55	1,569

※ 7 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。

第4章 居場所づくりに対する支援に関する調査研究

4-1 居場所事業実施団体及び居場所づくり支援団体に関するヒアリング調査

第1章の先行研究サーベイに示すとおり、厚生労働省や内閣府、文部科学省などでは、フリースクールや子ども食堂、居場所カフェなどの若者に向けた様々な居場所づくりを進めている。

居場所づくりの目的は様々であり相談援助を行っていない場合もあるが、若者が出したSOSをいち早く察知し、適切に対応するとともに、必要に応じて、他の地域の支援に繋ぐゲートキーパーの役割を担うことができれば、自殺予防・自殺防止の有効な一方策になると考えられる。そこで、居場所づくりに取組んでいる事例をWeb調査や委員からの情報提供等から抽出し、自殺予防や生きづらさを軽減する取組内容等に関するヒアリング調査を行った。

ヒアリング調査から得られた現状や意見等は以下のとおりである。

(1) 居場所の意義・目的、居場所づくりでの取組み

居場所づくりを実践している団体における居場所の意義・目的等を以下に示す。

子どもや若者にとっての居場所づくりには様々な意義・目的があり、「ありのままでいられる場」や「本人にとっての目的がある場」、「自由に過ごすための場」、「失敗が許される場」など、多様であった。

そして、子どもや若者のニーズからだけでなく、親や地域のニーズから居場所が生まれることもある。また、男性の利用が多い居場所では、女性のための居場所づくりも行ふなどの工夫もなされている。

近年では、空き家再生等推進事業や各種補助金・助成金を活用しつつ、新たな居場所づくりが進められている。

- ・「居場所＝誰もがありのままでいられる場」であることが重要。
- ・居場所づくりとして学習支援や子ども食堂が行われているが、それを何のために行うのが重要である。例えば学習支援では、「学力があがる」や「進学率が増加した」は結果的についてくる話であり、子ども達にとって安心して勉強できる場・自分のペースで学べる場であることが重要。「学習をする」という本人にとっての目的があることが子どもの『居場所』になることを間違えてはいけない。
- ・地域住民が中心となって立上げた中高生の居場所づくりをベースに、居場所に来ている子どもや親のニーズ、地域のニーズに対応して団体の活動が広がった。
- ・居場所で自由に過ごしてもらえよう、参加を強いるような提案はしないが、利用者側からクラブ活動などの企画が自然に出ることもある。本人が自然に何かしてみようかなと思ってもらえればよい。音楽やスポーツなど何がきっかけとなるかわからないため、様々なコンテンツを用意し、手が届くようなところに本人が行ってみようかなと思えるような活動を準備しておくようにしている。

- ・居場所の機能としては、利用者のポテンシャルがゆるやかな時間の中で発露されていく段階の場と考えている。そして、社会参加のアクションを起こした時に戻って来られる場であり、失敗したことを自分なりに消化して次に活かせる場と捉えている。失敗を活かすことができなければ本人の経験にならない。今の若者は、そのような場がきわめて重要だと思う。
- ・居場所は男性利用者が多いため、女性が敬遠することもあり、女性のための居場所づくりを行っている。
- ・子どもたちの、食べる、学ぶ、遊ぶ、安心をワンストップで支えることができる拠点の必要性を強く感じ、一軒家を借り、曜日ごとに子ども食堂や学習支援、居場所づくりなどを実施している。各地域でこのような場を作っていってほしい。

（２）自殺対策について

居場所の利用者の中にも自殺念慮を持つ人がおり、基本的には有資格者等の職員が対応している。また、役員の中に医学博士が参画している団体や、精神保健福祉分野の学識者との連携を構築している団体などもあり、自殺対策に限らないが、専門家からのスーパーバイズや研修が実施されている。

ゲートキーパー研修については、外部機関で実施される場合に情報提供を行っている団体があった。

居場所での自殺対策に関連する意見は以下のとおりである。

- ・自殺念慮がある子どもにはボランティアやピアサポーターではなく、職員が担当している。サポーターが関わっている子の中でそういう話が出てくれば職員まで緊急連絡するように周知している。
- ・利用者の中には、居場所にいる時でも「死にたい」と口にするなど、自殺念慮を持っているケースはある。また、居場所と一緒に過ごし、笑顔で帰っていった夜に「死にたい」とメールが来ることもある。居場所の開所時間中にしかメール返信ができない旨は伝えてあるが、危険な状態である場合もあるため、メールが来れば必ず内容を確認する。誰かと会話がしたいだけという可能性もあり、見極めが難しい。
- ・希死念慮のある人に対しては、その人の死にたい気持ち・SOSを聴き続け、共感と傾聴を続けることが重要である。踏みとどまる力、そこから抜け出す力は本人にしかなく、本人から何らかのニーズが出てきたときに、その人がすぐに行ける居場所や学び場、食べる場、働き場が地域にあればよい。
- ・自立援助ホームの入居者は、一般的に虐待や貧困、就労問題を抱えている子が多く、自殺企図でよく言われる４つの危険因子のうち３つを持っていることになる。職場や学校でいじめを受けてしまえば４つになる。自殺対策としては、やはり日々の安定感が大事。少年院・刑務所の出院者・出所者を受け入れているシェアハウスの入居者は仕事が忙しくて悩む時間がない印象である。

- ・空き家再活用プロジェクトのコンセプトは、「自分たちのほしい場所は自分たちで作る」である。空き家の改修に関わっていることで、「空き家再生の担い手になっている」との意識を持つことができる。また、親も、子どもに活躍できる「居場所」があるという現実により、気持ちも楽になっていると聞く。自殺を減らしていくには「役割」や「使命」があるといいのかもしれない。
- ・団体内でゲートキーパー研修のようなものはとくに行っていないが、外部機関でゲートキーパー研修が実施される時にはサポーターに情報提供を行っている。

（３）連携について

連携については以下のような課題があげられた。

個人情報・守秘義務のため、学校との情報の連携が課題としてあげられた。また、支援団体による伴走支援が重要であるが、居場所を始めとした支援団体自体の限界についても課題として指摘されており、支援団体から地域につなげ、地域での継続した伴走支援・地域で支える体制の必要性も課題としてあげられた。

- ・子どもについては学校が一番情報を持っているが、学校を離れると情報が消えてしまう。うまく情報をもらえる体制がほしい。
- ・支援においては伴走支援が重要でありそれを継続していくことが重要である。できれば地域で継続的に支えることができれば一番だと思う。
- ・伴走支援の場合、支援者や支援団体で抱えることが多くなる。しかし、支援者や支援団体にも限界はあり、支援が必要な人はそれ以上いるのが現実である。支援団体のような支援ができなくても、“それでも”、これからは地域につなげ、地域で支えることができるようにならなければならないと思う。希死念慮が強い場合には一定期間、団体での見守りや抱える必要があるが、弱まってきたらその人を支える地域を作れたらいい。
- ・福祉的な就労ではなく、利用者が「働いてみたい」と思った際に、継続しなくとも、失敗を受け入れ活かしながら、何度でも就労体験できる場所があれば有り難い。現在は、サポステで就労支援につなげたりしているが、予約待ちで３週間、４週間待たされることもあり、ひきこもりを経験している利用者からすると、就労意欲のモチベーションを保つハードルが高いためである。

(4) 今後に向けた取組み、課題

今後に向けた取組み、課題については以下のとおりである。

各団体とも、支援を途切れさせないことを重視しており、そのための様々な居場所づくりや相談窓口の必要性があげられた。

とくに、地域の中での早期予防・早期発見のための居場所や、地域の中でのネットワークの構築・コーディネーターの育成などは、今後の重要な課題と考えられる。

- ・ 学校で問題を抱える子もいれば家庭で問題を抱える子もいる。その子達に対して何かあれば駆け込めるための場所を多く作っておけば、早期予防・早期発見につながる。そして、支援をとぎれさせないことが重要であり、近くに相談できる人、声かけてくれる人、挨拶できるぐらいの人でもいいのでそのような人がいることが大事。そのための拠点づくり、子どもだけでなく家族も来るような拠点・居場所づくりが必要と考えている。
- ・ 思春期になったら合法的に親から離れて外に出すことができる仕組み・機会もあればいいと思う。地域おこし協力隊のような事業もあるが、ハードルが高いため、もっとハードルを下げて流動性を高めたものがあればいいのではないかと。
- ・ 開所時間外でメールや電話などにより相談を聞いてくれる相談窓口があると有り難い。相談窓口との連携に当たっては、青年期心性の特性、傾向を理解した上で対応可能なところであることが必須。
- ・ いくらい制度や仕組みができたとしても、地域のネットワークがつながっていないと意味はなく、支援できる人にいかにつなげるか、コーディネートできる人がカギである。そのためには市町村の中で支えていくためのネットワークを作っていく必要がある。
- ・ 交通の便が悪い地域や過疎地域などでも支援が必要な人はいるが、社会資源が乏しい地域をどうしていくか、検討が必要と思う。
- ・ 今後 AI の発達で働かなくて良くなるのであれば、仕事は昼までにして、昼以降は地域の活動をすることでイーブンにするなど、働き方改革も含め社会の作りを変えていかないといけないと思う。

4-2 居場所づくりのまとめと今後の課題

(1) 若者に向けた居場所づくりの現状と役割

第1章の先行研究サーベイや4-1に示すとおり、現在、様々な地域で若者に向けた居場所づくりが進められており、ヒアリング調査においても、各団体独自の目的・意識で取組みが行われていた。最近では、空き家対策事業を活用した居場所づくりが進められており、ヒアリング調査団体においても「自分たちの手で居場所をつくる」をコンセプトに新たに居場所をつくり、開所した事例もあった。

ひきこもり支援も行っている団体ではアウトリーチやカウンセリングを実施しており、有資格者による自殺念慮を持つ方への支援も実施されていた。

一方で、居場所で取組みたいことは様々あるが、人員及び金銭面で断念せざるを得なかったといった意見もあった。今後、居場所にどのような機能を付加していくか、そのために必要な支援は何か、検討が必要と考えられる。

検討委員会においても、居場所づくりに関して、様々な意見があげられ、「自分たちで作っていく居場所」や「居場所を作れる人の育成」、「シェルターの機能の検討」などがあげられた。

また、SNS相談実施団体からは、居場所は建物内だけでなく、自然の中でくつろげる場所も居場所となり得るとの意見もあった。今後はどのような居場所が必要かを検討するとともに、どこにどのような居場所がつけられているかを整理する必要があると思われる。

- ・ 居場所は本人がそこを居場所と思うかが重要。当事者や当事者に近い人がどのような場所であれば居場所と思えるのか、また与えられたものでなく自分たちで作っていくということも重要な要素であるため、そのような取組ができるバックアップの方法や普及方法が重要。
- ・ 居場所の本質は、空間というよりも人間関係だと思われるため、新しい場所を作るというよりも、新しい居場所を作れる人を育てるという観点も必要。
- ・ 居場所はシェルターも含む場所であるが、公的なシェルターの数に限られており民間ベースのシェルターはほとんどない。現状、シェルター機能を果たしているのは警察署であり、そこに頼らざるを得ない。居場所づくりとともに、自殺念慮を抱えた人のシェルター機能をどうするかという議論も並行して実施すべき。
- ・ 自殺リスクの高い人を集めて居場所をつくることは危険であるため、ハイリスクアプローチというよりも予防的アプローチと位置づける方が良い。

（２）居場所における自殺リスクを抱えた方への対応力の向上

現在、文部科学省では SOS の出し方に関する教育を進めている。厚生労働省でも居場所等での SOS の出し方教育や職員・ボランティアが SOS を適切にキャッチするためのゲートキーパー研修について検討を行っており、検討委員会においても、様々な意見があげられた。

まずは、居場所の機能を整理し、どのような居場所でどのような役割を担ってもらいか、自殺リスクを抱えた人に対応できる居場所はどこか等を検討する必要がある。また、居場所には様々な目的があり、自由に過ごすことを目的にした居場所では教育プログラムはなじまないため、SOS の出し方に関する教育の活用方策について柔軟な方策が必要と考えられる。

- ・ 子ども食堂のような教育プログラムを念頭においていない居場所と、学習支援のような教育プログラムがある居場所があるが、たまり場のような居場所で SOS の出し方教育のような教育プログラムを現実的にできるのかは疑問。
- ・ 児童養護施設から出て 20 歳まで利用できる寮では、親と一緒に生活できなかった子や様々な事情で学校にも行けず部屋に閉じこもっていた子が多いため、家庭内や学校で学ぶべき内容について教育を実施している。そのような学校から漏れてしまった子どもにも施設をあたっていけばある程度は教育などを実施可能ではないか。
- ・ 居場所づくりに取組んでいる団体は多数あるが、その中で自殺リスクを抱えた人を受け入れることを想定している団体がどれだけあるかが不明。居場所と大きく括るのではなく、その中での機能（自殺対応シェルター、自殺リスクを高めないために自己肯定感を回復させる、そこまでできない、等）に着目して分類していくことが必要。
- ・ 居場所で自殺リスクをキャッチした時に、思いがあるゆえに抱えてしまう可能性があるため、どこに繋がればよいのかを自治体が問題意識を持って発信していく必要がある。また、居場所づくりに取り組む人たちに集まってもらい、自殺リスクの高い人を発見した時の対応や繋ぎ方を学ぶ研修を全国で実施していく必要がある。

（３）居場所間の連携のあり方

3-3 の SNS 相談事業者と社会資源の連携にも示すとおり、連携は大きな課題となっている。

居場所間の連携についても、個別支援との連携や、小さな自治体や過疎地域における社会資源の不足に対応するための広域的なネットワークの必要性など、検討委員会においても、様々な意見があげられた。

- ・ リスクの高いときは個別支援に入り、リスクが下がった後、居場所で緩やかになつておけば、またリスクが高まった時にすぐに察知でき、適切な支援につなげることが可能。そのような個別支援と居場所活動を連動させた支援を前提とした検討が必要。
- ・ 高校に働きかけをしているが、学校側から居場所につなぎたいと思っても学区は自治体単位より広い。そのためエリアに関係なく相談を受け止める窓口が必要であり、基礎自治体を超えた広域ネットワークも必要。
- ・ 特に地方では、小さな自治体ですべての社会資源を賄うことはできないため、より専門性の高い支援は広域ネットワークで対応となる。暮らしに身近な地域で声をキャッチし、より専門性の高い広域支援につなげるという２階層で行うことが必要。

(4) ネット上の居場所のあり方

居場所の形態は様々であり、検討委員会において、ネット上の居場所のあり方についても様々な意見があげられた。

どのような体制・システムがよいか、基本的な枠組みや仕組みの検討が望まれる。

- ・ ネット上で悩みを打ち明けている人の中でリアルな相談窓口へ誘導できる人はよいが、誘導できない人たちも少なくない。あるいは、具体的な問題解決を必要としていないが、生きづらい、息苦しい思いがあるという状態でとどまっている人も多数いる。そういった人たちに対しては、チャットルームを居場所に変えていく必要がある。
- ・ 地域の相談窓口に来てもらうことが理想的ではあるが、そこまでたどり着けない人も相当数いるため、ネット上で安全な居場所をどう作り、どう管理・運営していくか検討が必要。
- ・ 掲示板のような閉ざされたネット空間に自殺念慮者たちだけが集まることは危険であり、専門家やファシリテーターが入った中で、安全で、安心して死にたい気持ち話を話合えるネット空間、チャットルームのようなものをどう育てていくかは重要なテーマ。
- ・ 近年、ゲーム等を中心に自分専用に容姿をカスタマイズでき、自分で動かすことができるキャラクターや3Dモデルなどのアバターが使われており、そのようなアバターを介してリアルな悩みを相談できるようなことも、若者の相談を受ける方法としては一案。

第5章 まとめ

平成30年3月から始まった若者に向けた自殺対策としてのSNS相談は1年を過ぎ、対面や電話でのコミュニケーションが苦手な人や家族に聞かれたくない話を秘密裏に相談できるなど、SNS相談のニーズは大きいと思われる。

SNS相談に来る子どもや若者の中には、大人に何度も裏切られて信用できなくなり、自殺を考えるほど追い詰められているケースもある。そのため、同年代によるピア相談や当事者性の高いピア相談など、多様な相談員がいるSNS相談窓口も必要と考えられる。

そのようなSNS相談窓口が望まれる一方で、10代後半や20代前半を支援する社会資源が不足しており、SNS相談窓口からリアルな支援につなぐことが難しい現状もある。そのため、今後、子どもや若者を追い詰めている悩みや課題を受けとめ、具体的な解決につなげるための支援団体や居場所を社会全体で考えていく必要があると思われる。

本研究事業では、SNS相談における相談員の技術向上や相談体制の向上を図るため、SNS相談事業実施団体の協力を得てガイドラインを作成した。また、SNS相談窓口への誘導支援の状況やSNS相談から実際の支援につなげてゆくことも含めた居場所づくりの状況を調査した。今後の若者の自殺対策の推進の一助となることを期待する。

一方で、これまでに見てきたとおり様々な課題もある。今後の検討に向けて、とくに以下を整理する。

【SNS相談】

- SNS相談は緒についた段階であり、様々な課題を克服していく必要があるが、将来的には警察の110番のように一つの窓口となり、社会インフラとして機能することが目指すべき一つの姿である。そのため、中・長期的な観点から、SNS相談事業のフレームワークを国が主体となって検討を続けていくことが望まれる。
- 今回作成したSNS相談事業ガイドラインは初版であり、今後のSNS相談事業を通じて、現場の意見をふまえて改良を進めていくことが必須である。
- SNS相談は相談員の担い手が少なく、相談を受けきれていない現状にある。そのため、効率性を考慮した相談を実施するため、優先順位付け、時間の設定、ヘビーユーザー対策などのあり方について、今後も検討していく必要がある。また、新たな相談員の育成が喫緊の課題となっており、相談員をサポートするSVの育成も必要である。SVの育成については、各団体ごとに研修を行うとともに、支援団体が集まって研鑽を積む機会の設置も一考である。
- SNS相談は、個人情報の漏えいなどのリスクを伴うことから、相談員のモラルの徹底、情報セキュリティや個人情報の取扱い等を適切にマネジメントする必要がある。

【ICT を活用した相談窓口への誘導支援】

- 現状、SNS 相談では女性からの相談が多く、今後は男性や中高年、就労者、離職者などを意識した SNS 相談窓口の作り方も検討する必要がある。一方、窓口を作成しても相談につながらなければ意味はなく、相談者の抱える課題や背景に合わせた誘導支援や ICT を活用したアウトリーチも並行して議論を進める必要があると考えられる。
- 現在の若者は Youtube をはじめとする動画投稿サイトや SNS の動画アプリの利用率が高く、これまであまり進められてこなかった動画を活用した誘導支援や自殺対策についても検討が望まれる。

【居場所づくり】

- SNS 相談はあくまでも入り口であり、電話相談、対面相談、寄り添い・伴走支援などのリアルな世界での支援にいかにつなげていくかが課題となっている。さらに、居場所へつないでいく必要もあり、そのためには、連携コーディネーターが重要となる。今後は、自治体職員や民間団体がコーディネーターを務める体制を各地で構築することが必要である。また、支援団体間での顔の見える関係づくりも必要であり、そのような関係づくりの場を自治体を中心となって積極的に作っていく必要があると考えられる。
- 現在、各地で居場所づくりが進められているが、居場所づくりに取組んでいる団体の中で自殺リスクを抱えた人を受け入れることを想定している団体がどこにあるかを明らかにする必要がある。逆に、居場所で自殺リスクをキャッチした時に、どこに繋がればよいのかを学ぶ研修を実施していく必要もあると思われる。
- さらに、ネット上でしか悩みを打ち明けられない人のためにも、ネット空間における安全な居場所を増やしていくことが必要である。どのような体制・システムがよいフレームの検討が望まれる。

参考資料１ インターネット事業者・SNS 事業者による取組の現状と課題

（１）相談窓口誘導支援 インターネット事業者__Yahoo! JAPAN

【取組内容】

○検索結果に対する相談先の表示

- ・ Yahoo! JAPAN の検索機能の一つとして、自殺、いじめ、児童虐待、ドラッグ、消費者トラブルなど社会問題に関する検索ワードが入力された際に、それぞれの問題に対する相談先の案内を掲出している。
- ・ 自殺に関しては、10 年以上前にインターネットで自殺方法を検索して実行する事件が発生。インターネットが不本意な形で利用された。インターネットが、悩んでいる人・困っている人のために何ができるのか検討するきっかけとして、相談先の掲出を開始。

○厚生労働科学特別研究事業「ネット世代の自殺関連行動と予防のあり方に関する研究」への参画（平成 20 年度）

- ・ インターネットと自殺関連行動の関連性やインターネット行動について、事業者として役に立っていないかと考え学識者との検討を開始。
- ・ その後も、厚生労働省や自殺予防対策センター、いのちの電話など関係各所との情報連携や、現在の自殺事案及び対策に関する傾向のキャッチアップは常に行っており、今何をすべきか社内関係者間で議論を続けてきた。

○検索サービス事業者 7 社による自殺予防に向けた連携強化

- ・ 座間事件発生後、インターネットでもっとこの課題に対し、できることがあるのではないかと、改めて検討を行った。
- ・ インターネット事業者は各社とも同様の問題意識を持っており、厚生労働省の支援を受けながら事業者として何ができるか議論している。
- ・ Yahoo! JAPAN では、子どもとインターネットの問題や保護者の関わりなどについて、10 年来学識者と一緒に調査・研究を続けている。さまざまな統計などを見ると、不幸にも誘い出しに遭ってしまった子どもが知らない人に逢った理由として、「寂しかった」、「他に相談する人がいなかった」との回答が見られた。子どもたちが抱えるさまざまな課題について、インターネットで、今の時代だからできることがあるのではないかと感じているし、検討し続けていきたい。

○検索サービスと掲出内容について

- ・ 社会問題への対応に向けて、様々な関係者から意見をもらいながら検索サービスとしては、できる限りのことをしたいと考えている。しかし、同じ検索キーワードで検索しても、求める意図が多種多様である検索で、あまり過剰であったり、偏ったりしたメッセージを行うことは良くないため、その役割とバランスを常に考えながら取組んでいる。
- ・ 検索結果は多くの情報が表示されるため、ユーザー自身も求める解決策がどこにあるのか、迷うケースが発生し得る。そのような中で、現在行っている施策では、ユーザーが安心して相談できる先、課題をできるだけ直接的に解決でき

る先を掲出することを重視している。そのため、自殺予防対策については、厚生労働省と連携し、掲出する文言や飛び先を適宜見直したり、スマホで表示した場合は、相談先にスムーズに電話をかけられるような形にしている。

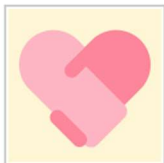
- ・「死にたい」と検索したユーザーの傾向を分析すると、自殺願望のあるユーザーが若年層に偏っている傾向が見られる。
- ・検索で課題解決を検討する中で難しいのは、ひとつの検索キーワードに対し、求められている検索意図が複数あること。仮に同じ人が検索した場合でも、タイミングやシチュエーションによって求める意図は変わる。特に自殺予防に関しては、自殺について調べることを意図してなかったユーザーに、自殺という選択肢を連想させてしまうことがないように、掲出キーワードの選定に当たっては、専門の分析チームにて慎重に精査を行っている。当社では、検索ワードの意図をきちんと吟味し、本当に助けを求めている人に対して救いの手助けとなるよう、慎重に議論し情報を掲出している。単に広く掲出して訴求すればよいというスタンスではない。

【課題、国や業界に対する要望等】

- ・相談内容が深刻になればなるほど、その相談窓口がどれだけ信頼できるかが重要になる。課題に応じて選択肢があることは必須だが、その中で根幹となるべき部分は国に引き続ききちんと関与いただきたい。
- ・国が関与する一次相談窓口があり、相談内容によって適切な団体に案内する形になれば、Yahoo! JAPAN としても、より課題解決力が高い相談窓口を案内することができるのではないかと期待している。また、その際、相談する側が、何度もつらい悩みを話を繰り返ししなくて済むよう、相談先を振り分け訴求する際には、きちんと橋渡しをしてくれる機関があるとより望ましいと考える。
- ・悩んでいる人は深夜帯の利用も多い傾向があると考えている。もし、その時間帯に相談情報を掲載したウェブサイトがメンテナンス等でつながらない等の事態になると、誘導する行為がネガティブに受け取られるケースも考えられる。細かいところではあるが、メンテナンスのあり方など、運用上の注意が今後必要と考える。人の心が揺れるのは、休み明けや夜間帯が多いが、行政機関が活動していない時間帯にどう適切にケアをするのか、社会全体の課題である。

【自殺予防対策モジュールとリンク先（PC版）】

相談できる場所がここにあります ①



悩んでいるあなたへ、支えたいあなたへ

0570-064-556（こころの健康相談統一ダイヤル）

電話、メール、チャット、SNSなど、さまざまな相談窓口をご紹介します

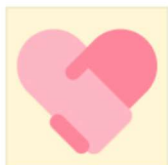
[支援情報検索サイト<厚生労働省>](#) ②

リンク先：

- ① 各都道府県のこころの健康相談ダイヤル一覧
- ② 相談手法別の支援情報検索画面

【自殺予防対策モジュール（スマートフォン版）】

相談できる場所がここにあります



📞 0570-064-556

悩んでいるあなたへ、支えたいあなたへ（こころの健康相談統一ダイヤル）

[詳しく見る →](#)

電話、メール、チャット、SNSなど、さまざまな相談窓口をご紹介します

[支援情報検索サイト<厚生労働省>](#)

電話番号表示：タップすると直接ダイヤル発信可能

【その他参考モジュール（スマートフォン版）】

「いじめ」などで掲出

24時間子供SOSダイヤル 文部科学省



📞 0120-0-78310（通話料無料）

いじめに悩んだり、心配な友だちがいたら、一人で悩まず、いつでも電話で相談してください。

[詳しく見る →](#)

「虐待」などで掲出

「虐待かも…」と思ったら迷わず電話を

厚生労働省



☎ 189（児童相談所全国共通ダイヤル）

SOSが必要なときは、いつでも児童相談所に連絡をください。1本の電話が子どもたちと保護者を救います。

[詳しく見る →](#)

「危険ドラッグ」などで掲出

危険な薬物は「ダメ。ゼッタイ。」

厚生労働省



どんなことでも相談してください

危険ドラッグのこと、身体へ及ぼす影響、相談窓口。まずは知識と情報を。(あやしいヤクブツ連絡ネット)

[詳しく見る →](#)

（２）相談窓口誘導支援 SNS事業者__Facebook

【取組内容】

○自殺や自傷行為等に関する書き込みへの対応

- ・Facebookでは、「友達が困っているとき」と「自分が困っているとき」それぞれに利用可能なリソースを用意しているが、基本的には友達からの報告を中心に考えている。
- ・「友達が困っているとき」では、悩んでいる友達の投稿内容を発見したときに「報告する」を選択し、「自傷行為、自殺をほのめかしている」を選択すると、悩んでいる本人に対してメッセージを送ることができる。それをきっかけに話をしてもらうような仕組み。
- ・また、悩んでいる本人が再度ログインする際にはメッセージが表示され、友達との会話やヘルプライン（相談機関）への誘導、気持ちを落ち着かせるためのリソースを表示する。
- ・自殺等のワードで検索した場合には「相談にのりましょうか？」というメッセージが表示され、「自分のための相談」と「友達をサポートするためのリソース」を選択できるようになっている。
- ・（自殺防止リソース中にある「友達のために」では、悩みを抱える本人に気づいた周囲の人にゲートキーパーとしての役割を担ってもらう内容になっている）Facebookのミッションとして、コミュニティの力を信じる、人と人をつなげることを掲げており、お互いに支え合うことができる安心・安全な場所をFacebookとして提供していきたいと考えている。

○報告があった場合の対応

- ・悩みを抱えた人の投稿内容について周囲から報告された場合、「あなたのことを心配している人がいます」というメッセージを表示。その中に「専門の方に相談してみましょう」や「リラックスしてみましょう」といった案内を出して誘導。
- ・危機が迫っているような場合には、法定機関への連絡も実施。

○パートナー団体（相談機関等）

- ・安心・安全の取組に協力いただいているパートナー。例えば、炎上しないようなリテラシーのリーフレットを作成した際にNPOの方に協力いただいたり、有識者を交えたイベントでディスカッションさせていただいたような方々になる。
- ・自殺防止では、いのちの電話、東京自殺防止センター。インターネットの安心・安全全般という立場で、カタリバ、育て上げネット、キッズドア、シュレー大学、ストップいじめ！ナビ、3keysなど。
- ・自殺問題に限らず、いじめ問題でも様々な団体との連携の中で取組んでいる。先日「保護者のためのInstagramガイド」を発表したが、その際にも関係団体から数多くの意見をいただいている。

○表示内容について

- ・現在はグローバルで表示デザインを統一している。

- ・メッセージ上にリンク先を追加するためには、日本独自で対応することはできず、米国本社で検討してもらう必要がある。

【今後の取組みについて】

- ・米国で **Crisis Text Line** や全米自殺防止ライフライン等とリアルタイムで直接やり取りできる機能を「**Messenger**」に追加しテストを行うことが発表されているが、まだ始まったばかりで、どのくらい広がるかわからない。米国の専門チームが訪日したのは座間事件の前だが、日本に対する関心は大きいと思われるため、こういった取組が日本でもできればよいと考えている。
- ・AI 技術も導入している。自殺などの危険性が高いと思われる投稿や画像を AI で認識し、緊急度の高い内容を判別するというもの。日本にも追って導入するということになっている。

【課題、国や業界に対する要望等】

- ・一社だけで対応することはどうしても限界があるため、国や業界全体で取組んでいくことが必要。そのための環境づくりに取組んでもらいたい。

【自殺の防止に向けた専用ページ①】



概要 あなた自身のために 友達のために リソース

概要

専門家によれば、悩んでいる人の自殺を防ぐ一番の方法の一つは、その人を心配している人に話を聞いてもらうことだそうです。Facebookでは、サイトの友達を通して、悩みを抱える人々と、そのような人々を支援できる人々をつなげることができます。これは、Facebook内外で、人の支えとなるような安全なコミュニティを構築するという取り組みの一環です。Facebookは、ご家族に自殺の懸念のある方や、自殺を考えている人の力になりたいと考えています。



概要 あなた自身のために 友達のために リソ ス

詳しくはこちら



あなた自身のために

悩みを抱えているあなたに、相談に乗ってサポートしてくれる人々をご紹介します。

[詳しくはこちら](#)

友達のために

自殺防止の専門家からのアドバイスを参考に、悩みを抱えている人をサポートする最適な方法を理解しましょう。

[詳しくはこちら](#)

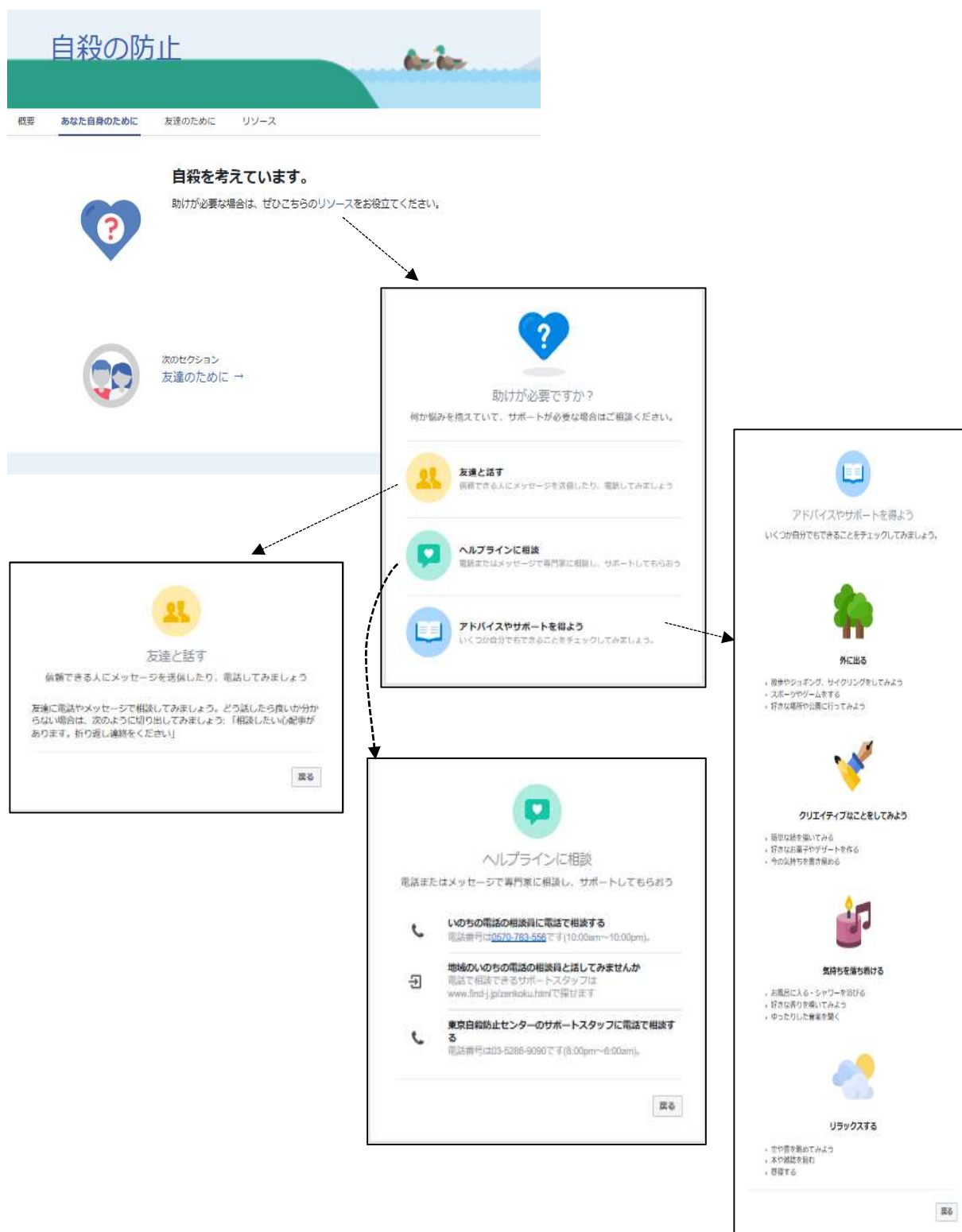


リソース

あなた自身や友達がサポートを必要としている場合は、ヘルプラインに連絡してみてください。また、助けを必要としている人には、ヘルプラインに連絡するようアドバイスしましょう。

[詳しくはこちら](#)

【自殺の防止に向けた専用ページ②】





自殺の懸念がある家族、友達、知り合いがいます。

友達が危険な状態にあると判断した場合には、ただちに緊急通報し、助けを求めてください。

自殺を考えていると言っている人や、言葉には出さないけれども自殺を考えているように見える人に対して、かけるべき言葉を見つけるのは困難です。

まずは、どのような悩みを抱えているのか話してくれるよう友達を促しましょう。それが友達にとって大きな手助けとなる場合があります。聞き役に徹し、急かすことなく、ところどころで友達を励ましながらか話を聞くことが重要です。医療の専門家や別の友達などの信頼できる人に相談するよう促すことも役立ちます。

自殺を考えている人をサポートする最適な方法を理解するため、Facebook では自殺防止の専門組織と連携しています。Forefront:Innovations in Suicide Prevention の自殺防止についての調査に基づく対処方法は次のとおりです。

自殺の兆候を探す: 友達は、「消えたい」や「もう終わりにしたい」というような言葉を口にするかもしれません。絶望感や無力感を表したり、他人の負担になっているとほのめかす場合もあります。これまで興味を持っていた物事に関心を示さなくなったり、衝動的な行動をとるのも兆候の1つです。

共感し、耳を傾ける: 細心の注意を払って友達の話に耳を傾けます。解決策を提示したり、事態がよくなると論ずるのはやめましょう。この時点で友達が必要としているのは、話を聞いてもらうことです。批判はせず、理解されていると感じてもらいようにしましょう。自由に答えられるような質問をすることで、友達が自分の感情を口に出せるようにします。たとえば、「今、大きな悩みを抱えていると思うけど、話せる？ 今の気持ちを聞かせてほしい」というような聞き方をしましょう。

自殺について聞く: 「自殺をしようと考えている？」と直接はっきりと聞くことで、あなたが友達を心配していること、そして友達が苦しんでいると知っていることを示します。直接聞くことが自殺のリスクを高めることはありません。もし友達が「自殺を考えている」と答えても、慌てないでください。正直に話してくれたことが、どれだけ勇気のいることかを伝え、会話を続けます。悩みについて話すことと孤立した気持ちが和らぐと伝えましょう。

危険を取り除く: 友達が自殺を考えていると答えた場合、具体的な計画があるのかを聞きましょう。計画があると友達が答えた場合は、薬物、武器、ロープなどの自殺手段に接しているかどうかを質問します。その場合は、出来るだけ友達をそのような手段に近づけないようにし、他の友達や警察などに助けを求めることが重要です。

他にサポートを求める: あなたの友達や家族に話すことが重要です。またカウンセラー、医療の専門家、ヘルプラインへの相談を友達にすすめるのも大切です。

自殺をほのめかすような Facebook への投稿を見かけた場合は、その投稿を報告して Facebook に知らせてください。 また Facebook が自殺防止の専門組織と連携し提携するリソースを、その友達に伝えることもできます。自分の投稿が Facebook に報告されたことは友達には知らされません。友達が危険な状態にあり、緊急を要すると思われる場合には、緊急連絡する場合があります。

自殺を考えている人を救うのは簡単なことではありません。友達のために行動している間も自分自身へのケアを忘れず、サポートしてもらえる友達や医療の専門家に相談しましょう。

【自殺の防止に向けた専用ページ④】



【自殺関連ワード検索で表示（スマートフォン）】



(3) 相談窓口誘導支援 インターネット事業者__Google

【取組内容】

○検索ワードに対する相談先の表示

- ・自殺対策の取組みとしては「死にたい」等の検索ワードに対して、検索結果上部に相談先や厚生労働省を案内している。
- ・自殺だけではなく、人身売買の場合にも同様に、NPO 法人ライトハウス（人身取引被害者サポートセンター）が表示されるようになっている。
- ・また、検索結果において、違法なものについては、削除リクエストを行える仕組みとなっている。削除リクエストは誰でも可能である。

○Google としての取組み

- ・Google は、「世界中の情報を整理し、世界中の人がアクセスできて使えるようにすること」を使命としており、それに基づいて、検索をはじめとした製品の改善に務めている。
- ・Google では、NGO 等による活動をサポートする取組みの一つとして、「Ad Grants」を提供しており、月 1 万ドルの広告費を助成している。同プログラムは多数の団体に利用されており、中には自殺問題の解決に取り組んでいる団体も含まれている。
- ・また、2018 年には、3 回目となる全国の中学生・高校生・高専生を対象に「ウェブレンジャー」を開催した。同プログラムは、年ごとのテーマに沿って、学生たちがインターネットを安心・安全に活用するアイデアを考え、世界に広める活動を展開するもので、2018 年は「ネットいじめ」「ネット詐欺」「ネット上の出会いトラブル」をテーマに、参加学生たちは 3 分未満の啓発動画を作成した。「ネットの出会いトラブル」は座間事件をイメージして設定したテーマであり、中高生にネット上での出会いのあり方を考えてもらい、動画作成を通して考えたことを広めてほしいという意図が元である。

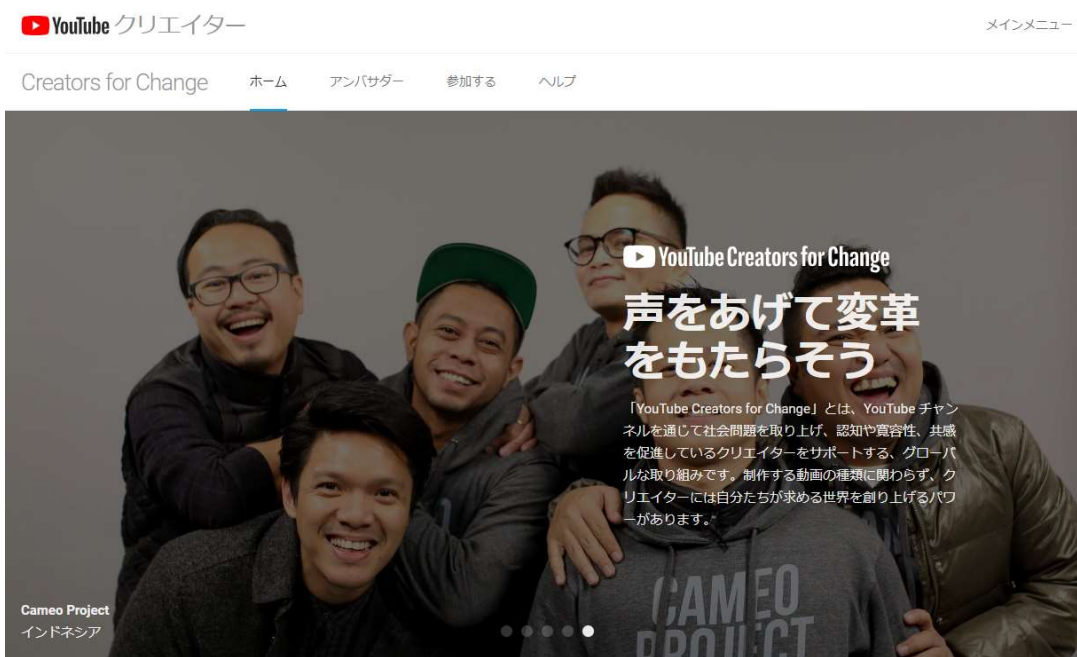
○YouTube での取組み

- ・YouTube でも同様に、「死にたい」等の検索キーワードに対応して窓口等を表示するなど、自殺防止のための取組みをしている。
- ・コミュニティガイドラインに違反するコンテンツについてもリクエストに応じ削除している。
- ・YouTube には、YouTube クリエイターによる自殺防止のコンテンツも投稿されている。例えば、有名な YouTube クリエイターが自身がいじめを受けた時の経験を話す動画は 2019 年 4 月現在 200 万回以上視聴されており、多数のコメントもよせられている。
- ・グローバルな取組みでは、「YouTube Creators for Change」として、YouTube チャンネルを通じて社会問題を取上げ、認知や寛容性、共感を促進しているクリエイターをサポートする取組みを行っている。

【自殺関連ワード検索で表示（左：PC画面、右：スマートフォン）】



【参考：Youtube Creators for Change】



参考資料２ 居場所ヒアリング

１．一般社団法人栃木県若年者支援機構

（１）事業の概要

○栃木県若年者支援機構では、「①一人ひとりの、子ども・若者と、その家族を支える」「②社会の中に、子ども・若者のセーフティーネットをつくる」「③子ども・若者を育む地域社会を築く」の３つをテーマにし、入口から出口までの支援（相談支援、生活支援、学習支援、就労支援）を行っている。



出典：中野謙作，「栃木県における子ども若者支援～地域に広がる子ども若者支援～」，一般社団法人栃木県若年者支援機構

○子ども若者・ひきこもり総合相談センター（ポラリス☆とちぎ）は、名前のとおり、「子ども・若者総合相談センター」と「ひきこもり地域支援センター」の両方の機能をもつワンストップ型の総合相談窓口である。平成 29 年度では、相談件数 5,000 件弱、当事者数（新規）350 人弱である。電話相談の受付時間は 10 時から 19 時となっているが、訪問相談では夜間に対応できるようにするために、開所当時から訪問支援員は週に 2 日、13 時から 22 時の勤務体制をとっている。

○ポラリスとちぎが開所するまでは、若者サポートステーション（サポステ）が相談窓口を担っていたため全ての相談を受けていたが、ポラリスとちぎが開所となり、サポステとしての本来の目的である就労支援を中心に運営することができるようになった。

○直接支援（相談支援）では、本人を主人公にした寄り添い型支援と家族支援を行っている。家族の中で安心・安全が確保されれば次の段階に進むことができる。

(2) 居場所づくりについて

- 地域支援（本人のための地域連携）として、「発達障がい」に特化した学習塾「ANDANTE」や「生活困窮者支援事業 学習支援 こども寺子屋」「寺子屋（学びなおし教室：高認支援）」「昭和こども食堂」などの居場所づくりを実施している。「居場所＝誰もがありのままでいられる場」であることが重要。
- 学習支援や子ども食堂は何のためにするのかが大変である。「学習をする」という本人にとっての目的があることが子どもの『居場所』になる。間違っていないことは「学力があがる」や「進学率が増加した」は後からついてくる話であって、子ども達にとって安心して勉強できる場・自分のペースで学べる場であることが重要である。
- 最近では、子どもたちの、食べる、学ぶ、遊ぶ、安心をワンストップで支えることができる拠点の必要性を強く感じ、宇都宮空き家会議の協力を得て2019年8月に「キッズハウス・いろどり」を開設した。これにより、昭和子ども食堂をいろどりに移転し、現在は、月曜日は子ども食堂、火曜日は外国にルーツをもつ子どもの居場所、水曜日はこども寺子屋、木曜日は遊びの場としてこどもの居場所プログラムを実施している。今後もワンストップで支える活動を積み上げていきたいと考えている。「いろどり」をモデルにして、各地域でこのような場を作っていってほしい。



出典：中野謙作,「栃木県における子ども若者支援～地域に広がる子ども若者支援～」,一般社団法人栃木県若年者支援機構

学習支援やこども食堂をする理由とは？

◇きっかけに過ぎない⇒生活支援→自立支援

⇒**学ぶ・食べるはSOSの入口**
⇒**自立支援につながる道**

◇関係性の構築が鍵⇒身近な大人

⇒**相談できる人、場をつくる**
⇒**本人に安心をつくる**

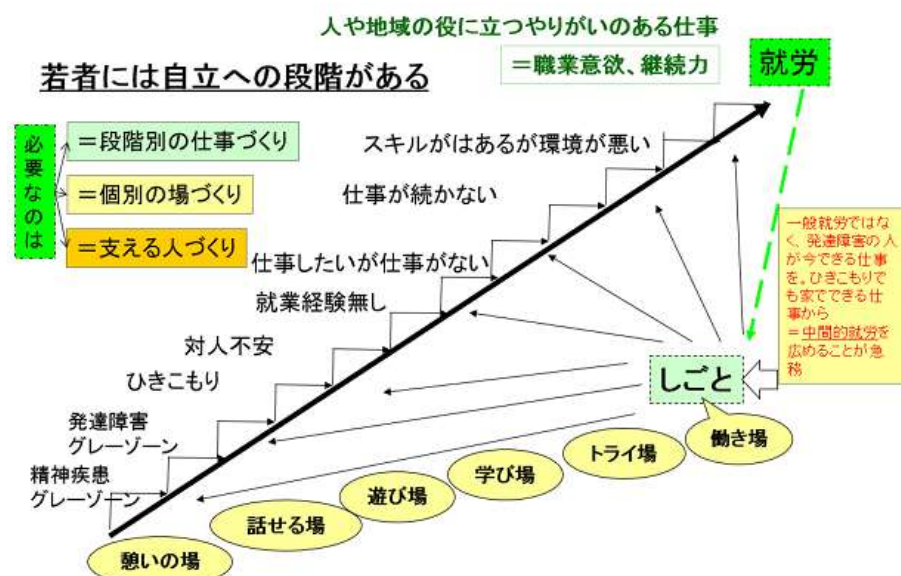
◇可能性を広げる⇒あらゆる子ども達

⇒**個々の可能性を広げる**
⇒**誰もが社会生活に適應できる**

出典：中野謙作,「栃木県における子ども若者支援～地域に広がる子ども若者支援～」,一般社団法人栃木県若年者支援機構

(3) 就労支援について

- 発達障害の子やひきこもりの子など困難を抱える子をいきなり一般就労に結びつけることは難しい。それよりは、段階的にできることを増やしていく必要があると思い、段階別の仕事づくり、中間的就労ができる場を増やすことを目的に取り組み始めた。とくに、福祉の就労施設ではなく、外に出て、人や地域の役に立つやりがいのある仕事の間を作っている。外の人たちから褒められたり感謝されることが、本人にとっての職業意欲・継続力につながると思う。
- そのために必要な「段階別の仕事づくり」「個別の場づくり」「支える人づくり」の3つに取り組んでいる。



出典：中野謙作,「栃木県における子ども若者支援～地域に広がる子ども若者支援～」,一般社団法人栃木県若年者支援機構

- 我々の行っている中間的就労の特徴は、若者と企業・団体・農家の間にジョブトレーナーがおり、ジョブトレーナーも含めて請負で仕事をもらっていることである。それにより、若者が一人来れなくてもジョブトレーナーが代わりを務めるなどができ、請負先のニーズに応えることができる。
- ただし、就労支援はどこでもいいから就労させるのではなく、5年後10年後の社会情勢を見据えた上で行なっている。有効求人倍率は近年増加しているが企業は即戦力をもとめており、困難を抱える子の求人倍率は悪化している。

(4) 連携・地域づくりについて

- 支援においては伴走支援が重要でありそれを継続していくことが重要である。
誰が伴走して継続して支えていけるか、できれば地域で継続的に支えることができるが一番だと思う。そのための地域づくりにこれまでもずっと取り組んでいる。
- 希死念慮のある人に対しては、その人の死にたい気持ち・SOSを聴き続け、共感と傾聴を続けることが重要である。踏みとどまる力、そこから抜け出す力は本人にしかなく、本人から何らかのニーズが出てきたときに、その人がすぐに行ける居場所や学び場、食べる場、働き場が地域にあればよい。
- 伴走支援の場合、支援者や支援団体で抱えることが多くなる。しかし、支援者や支援団体にも限界はあり、支援が必要な人はそれ以上いるのが現実である。支援団体のような支援ができなくても、'それでも'、これからは地域につなげ、地域で支えることができるようにならなければならないと思う。希死念慮が強い場合には一定期間、見守りや抱える必要があるが、弱まってきたらその人を支える地域を作れたらいい。
- いくらい制度や仕組みができたとしても、地域のネットワークがつながっていないと意味はなく、支援できる人にいかにつなげるか、コーディネーターできる人がカギである。栃木県では県の相談窓口であるポラリスに相談に来ているが、今後は各市町村で相談を受けて支えていける体制を構築する必要があると思う。そのためには市町村の中で支えていくためのネットワークを作っていく必要がある。
- また、交通の便が悪い地域や過疎地域などでも支援が必要な人はいるが、地域資源が乏しい地域をどうしていくか、検討が必要と思う。

2. NPO 法人ピアサポートネットしづや

(1) 事業の概要

○2012 年 4 月から東京都の若者社会参加応援事業に参加しており、「訪問支援・相談」「居場所・学習支援」「社会体験活動」の 3 つの取組みを主に実施している。それ以外にも「被災地支援プログラム」「学習支援」を自主事業として行っている。



○支援の状況としては、平成 30 年 9 月末時点で以下のとおりである。

- ・新規面接相談 19 名
- ・訪問支援・相談の登録者数 20 名（訪問相談件数：のべ 72 回）
- ・居場所・学習支援の登録数 23 名（来所数：のべ 161 人）
- ・社会体験活動の登録者数 9 名（活動拠点来所数：のべ 42 人）

○イベントなどの実施状況は、平成 30 年 9 月末時点で以下のとおりである。

- ・家族向けセミナー 2 回実施（参加者数：のべ 73 人）
- ・親の会（家族会） 交流会 36 回（参加者数：のべ 127 人）
学習会 1 回（参加者数：3 人）
- ・フリースペース・イベント等実施回数 223 回（参加者数：のべ 187 人）
- ・社会体験活動 実施回数 498 回（参加者数：のべ 461 人）

○支援対象者は 20 代や 10 代が多い。相談・問合せについて本人よりも家族からの相談が多い。ひきこもりの理由としては学校に関する問題が多い。守秘義務の関係からか学校からの直接的な情報提供や連携依頼よりもスクールソーシャルワーカーなどからつながることもあった。

○ピアサポーターは現在 20 名。支援対象者が当団体まで来所できればピアサポーターが関わるができるが、家から出てこれない方が多い。また、訪問して本人に会うことができればピアサポーターが関わるができるが、会うことができない子どもも多い。

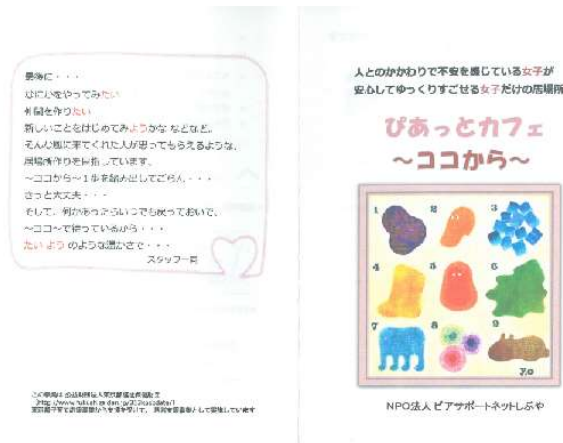
(2) 居場所づくりについて

- 当団体は、地域住民が中心となって立ち上げた中高生の居場所づくり「渋谷ファンイン」を土台としている。ファンインでは、たまり場活動、サークル活動（クラブ活動）、体験活動（イベント）など様々な活動をしている。
- スポーツに対して大人が参加したり関わることは難しいため、大学生に声をかけボランティアとして参画してもらった。居場所ができると様々な子が来るようになったが、子どもの中には学校にいけない子も増えてきた。登校しぶりや不登校気味などの子と関わりをもつことによって、大学生になじみのあるピアサポートをこのファンインの中でも立ち上げようと考え、委員会を作り、ピアサポート活動を実施することになった。

- 子ども食堂については、渋谷区では共働きの世帯が多く、コンビニで買ったもので一人でご飯を食べている孤食の子どもが多く見られたことから「じゃあ一緒に食べようか」といった経緯で始まり、「ついでに勉強もしようか」といった経緯で学習支援も立ち上がった。



- 当団体のスペースで居場所・フリースペースづくりを行っているが男性利用者が多いため、女性が敬遠することもあり、女性のための居場所づくり「ぴあっとカフェ ～ココから～」も週1回行っている。



- そのように、居場所に来ている子どもや親のニーズ、地域のニーズに対応して、団体の活動が広がってきた。学校で問題を抱える子もいれば家庭で問題を抱える子もいる。その子達に対して何かあれば駆け込めるための場所を多く作っておけば、早期予防・早期発見につながると思う。また、とぎれない支援になるよう、つねにつながれるよう活動している。

(3) ピアサポーターについて

- カウンセラーや医者は専門職であって、その立場で話をすることになるが、相談者の中にはそこまでの話をしたいわけではない人もいる。ピアサポートは、同じ時代を生きてきた共通の話題をもっているメリットを生かし、心を割って話してもらえれば関係ができればよいと思っている。
- ピアサポーターは大学生が中心であるため、実質的には2年程しか活動できない。大学生は授業を受けつつ活動しているが、ひきこもりの方は時間があるためLINEが頻繁に来たりして悩んだりもする。また、ピアサポートは素人のよさもあるが、親密になりすぎてもいけないため、距離感のつかみ方が難しい。そのような陥りがちなことについては、事例検討として研修したり、スーパーバイズやコンサルティングしたりしている。
- ピアについては、ひきこもりや不登校の経験者、元当事者の方がピアサポーターの応募に来ることも多い。そのような経験者の語りは大事にしており、サポーター本人にとっても当事者にとっても大きな力になる。しかし、当事者の方の悩みを聞くことにより、サポーターが自身の当時のことを思い出して引き戻され、活動できなくなることもある。そのため、ピアサポーターになるには、客観的に今までの自身の過去を振り返ることができるかが重要である。
- 自殺念慮がある子どもにはピアサポーターではなく、職員が担当している。ピアサポーターが関わっている子の中でそういう話が出てくれば職員まで緊急連絡するように周知している。団体内でゲートキーパー研修のようなものはとくには行っていないが、外部機関でゲートキーパー研修が実施されるときにはサポーターに情報提供を行っている。

(4) 新たな居場所づくりや新たな連携先について

- ひきこもり支援では本人にまったく会えないことが多いが、家まで行けるのであれば、そこで居場所活動ができないかと考えている。移動居場所、アウトリーチと居場所の中間的取組になる。ピアサポーターがいることの強みを生かして、居場所までこれないのであれば、家の中に居場所を作ってそこで本人や家族が他人と関わることの経験をしてもらえないかと考えている。
- 支援をとぎれさせないことが重要であり、近くに相談できる人、声をかけてくれる人、挨拶できるぐらいの人でもいいのでそのような人がいることが大事。そのための拠点づくり、子どもだけでなく家族も来るような拠点・居場所づくりが必要と考えている。
- メンタルクリニックやデイケアから退院後に居場所で過ごさせたいとの連絡をもらうことも増えてきている。また、居場所にきている子どもの中には診断を受けていないが発達障がいと疑われる場合もあり、医療や福祉との関係づくりが今後増えてくるかもしれない。

(5) 行政機関に期待すること

- 子どもについては学校が一番情報を持っているが、学校を離れると情報が消えてしまう。ひきこもりに関しては、完全にひきこもられると対応が難しくなり、早く情報をもらえれば対応ができることもある。そのため、うまく情報をもらえる体制がほしい。
- ピア文化はボランティア文化と近いと思うが、地域の人がもっと力を持つようになり、共生やコミュニティインクルージョン、小さい単位での地域の中での包摂の文化が広がればよいと思う。
- 今後 AI の発達で働かなくて良くなるのであれば、仕事は昼までにして、昼以降は地域の活動をすることでイーブンにするなど、働き方改革も含め社会の作りを変えていかないといけないと思う。
- 思春期になったら合法的に親から離れて外に出ることができる仕組み・機会があればいいと思う。地域おこし協力隊のような事業もあるが、ハードルが高いため、もっとハードルを下げて流動性を高めたものがあればいいのではないかな。ひきこもりは出ていく場所がないからひきこもる一面もあって、ベクトルを逆にして合法的に外にでられる場所があれば出てくる人もいると思う。



**日々のこと
将来のこと
一緒に考え
一緒に進もう。**

活動の活動
私たちは、困難な状況にある子ども・若者に指導や助言をする上下の関係ではなく、一緒に考えを交え、励まし合ひ、楽しみや平和を共有できる存在（ピア）として、メンバーの不安や悩みを寄り添い、また行政や関係機関と連携しながら自分たちの幸せを社会の幸せと見つけていけるような手助け（サポート）をしています。

会の経緯
1999（平成11）年に創設した中高生の居場所「渋谷ファンイン」の活動として、居場所づくりや就労の取り組みをしました。若者をめぐる問題が深刻化するなかで地域や行政とのネットワークをつくりながら、法人化しました。

※あゆみ

2000（平成12）年	2月	NPO法人設立認証
	4月	事業開始（相談、訪問、居場所）
	9月	内閣府アットリーチ研修生受入開始
	10月	常設支援開始
2010（平成22）年	4月	社会福祉事業開始
2012（平成24）年	6月	児童虐待防止への取り組み開始
2013（平成25）年	8月	就労支援まず対象者を拡大
	11月	渋谷ピアサポート創設
2014（平成26）年	9月	渋谷区民の会協議開始

ご賛同ください

社会は経済成長ばかりでなく、子育て者の格差が広がっています。また、成長過程に困難な状況にあるなど「育ちの格差」や「育ちの孤立化」はますます進んでいると考えられます。地域は子どもが育つ生活圏です。多様な人々が「つながり・支え合い」の仕組みで時間と知識を分かち合うことが大切になっています。私たちと一緒に大人も子どもも若者も、元気に楽しく暮らせる地域づくりをしていきましょう。

NPO法人ピアサポートネット渋谷理事長 相沢 真子

事務所へお越しの方

所 在 地 : 東京都渋谷区恵比寿 4-7-6 BTビル201
電 話・FAX : 03-6459-3848
受付時間 : 午前10時から午後6時
定 休 日 : 土曜、日曜、祝日
ホームページ : <http://peersupport.jp>
メー ル : info@peersupport.jp




ピアサポ

NPO法人 ピアサポートネット渋谷

若者が持っている力を信じて
一緒に寄り添う



3. 特定非営利活動法人ゆどうふ

(1) 団体・事業の概要

○「ゆどうふ」では若者支援事業（フリースペース運営、カウンセリング、アウトリーチ（施設外支援））と音楽事業の2つを実施。両方とも社会的孤立の解消を目的として実施している。

事業紹介①若者支援事業部

フリースペース運営
★初年度は無料、12月～翌年3月まで

カウンセリング
訪問支援

フリースペース「うさへむ」の運営を中心に、「カウンセリング」や「訪問支援」（外出が難しい場合等）など、ご希望に合わせた支援を行います。
ご登録頂いた段階で、お一人おひとりに合わせた「利用計画書」を策定し、「居場所づくり」と共に、じっくりとご本人に寄り添いながらサポートを行ってまいります。 ※料金別納
また「うさへむ」では、様々なプログラムも準備しており、各々のスタッフにあわせて参加いただけます。外部団体との連携も多く、ご意向に応じて遠隔ボランティア団体・就労支援機関にお任せできます。

＜私達が大切にしていること＞
アサーション（自分と他者を大切にする態度方法）
の修得が日常に行われるようにつなぐ！

自己を認め、相互理解できる環境づくりを行うことで、
社会に踏み出すことができる「力」を養う。

STEP1 安心して居場所づくり
STEP2 自己表現ができるようになる
STEP3 相手の存在（表現）を受け止められる
STEP4 自分らしさ、自分の強さに気づく

「うさへむ」はたくさんお話ができて、居場所がいいです。
話を聞いてくれる人がいることが、うれしいです。
（20代、男性、就労後より）

事業紹介②音楽事業部

音楽を通して、「自分らしく表現する楽しさを知ってもらいたい！」と集まったスタッフで構成されている「音楽事業部」は、施設・病院や老人ホーム等への演奏公演や、年に1度のライブハウスでの音楽公演「ゆどうふビッグライブ」（ゆどうふスタッフサポートのもと、ステージに立ち表現することを楽しんでほしい！とはじめイベント）を実施しています。
また、音楽に合わせて身体を動かしたり、表現を楽しむことができるワークショップなども開催しています。

全席で中り上げる
年1回のビッグライブ

音楽を通して、「自分らしく表現する楽しさを知ってもらいたい！」と集まったスタッフで構成されている「音楽事業部」は、施設・病院や老人ホーム等への演奏公演や、年に1度のライブハウスでの音楽公演「ゆどうふビッグライブ」（ゆどうふスタッフサポートのもと、ステージに立ち表現することを楽しんでほしい！とはじめイベント）を実施しています。
また、音楽に合わせて身体を動かしたり、表現を楽しむことができるワークショップなども開催しています。

とっておきの音楽祭 小田原（2016年）
パーカッションワークショップ（2016年）
施設公演

○体制は、職員4名、ボランティア15～16名、役員6名。有資格者として、臨床心理士、社会福祉士、不登校訪問専門員、SST普及協会認定SST初級者リーダーが各1名。役員には医学博士も参画しており、不定期であるが医学的助言を得ている。ボランティアは心理系・教育系の大学生、大学院生が多い。

○2004年から任意団体として音楽事業から活動を開始。一生懸命練習していても当日になって来られなくなる子や、音楽でつながるのは敷居が高い若者も多かったため、音楽に限らずつながっていただける場所が必要と考え、2015年の法人設立時に鶴川でフリースペースを開所。

(2) フリースペースについて

○2015年に鶴川でフリースペースを開所したのち、空き家を借りて空き家再活用プロジェクトを立ち上げ。専門家の力を借りながらフリースペース利用者自身が改修を行っている。昨年、多摩境フリースペースとして鶴川から移転・開所（現在も改良中）。

○フリースペースの利用登録者数は現在20名超。登録者の年齢層は20代半ばから30代半ばが多い。利用者数は1日あたりで概ね5名前後であるが、登録者の中には、自宅から出られず、まだ一度もフリースペースに来られていない者もいる。

多摩境フリースペースについて紹介します！

■多摩境フリースペースとは

ひきこもり等でお悩みの10代～40代の若者が、自分らしく生活をしていくための一歩をゆっくり自分のペースで考えて頂く場所です。京王相模原線「多摩境駅」から徒歩5分のところにあります。
昨年4月より多摩境の空き家に移転し、風通しの良い広々とした空間で過ごせるようになっています。月曜、水曜、金曜の10時～17時、土曜の13時～17時に開所しています。



○利用者登録は家族単位であり、家族会も実施している。以前は、フリースペースで実施していたが、利用者の中には、親との葛藤があり、親が自分の居場所であるフリースペースに来るのを嫌がるケースがあったため、現在はフリースペースとは別の場所で行っている。

○フリースペースは、利用登録された方は出入り自由。スタッフやボランティアの方と雑談をして過ごす人が多い。自由に過ごしてもらえるように心がけている。利用者側から、クラブ活動などの企画が自然に出ることもある。

○女性の登録者数は2名であり、男性に比べて少ない。男性がいることに抵抗感を持つ女性もいることが考えられるため、女性限定の居場所の日として「ゆどうふレディースデー」を月1回開催している。レディースデーは非登録者の方も参加でき、参加者は5名前後。



○フリースペースに関する問合せや見学に来てても、利用登録に至らない者も多い。他の団体にも見学に行ったものの、またひきこもってしまったケースもある。心身の調子が良い時に見学に来ていたようであり、できる限り、見学に来た方についてはフォローするようにしている。

○ボランティアの中に元利用者はいない。ボランティアをしたいと希望する元利用者もいるが、現利用者の中には、過去に一緒に過ごしていた者もあり、違う立場で接することにより関係がぎくしゃくする恐れがあることから、他団体でのボランティアを勧めている。

（３）音楽事業について

○音楽事業では、出張演奏や出張ワークショップを行っている。自己表現が苦手な人が表現できる機会として実施しており、援助者の方をできるだけステージに立ってもらえるようにしている。

○ただし音楽事業は若者に特化して行っているわけではなく、どの年代の方でも参加可能である（若者向けの取組としては、右記のように3月30日に他の支援団体と一緒にライブイベントを実施）。

YOU DO! FESTIVAL 2019年3月30日(土)
日野市Tree Hall
(Tomorrow PLAZA2階)

子ども若者支援団体によるライブ、今年も開催！

NPO法人ゆどうふでは、生きづらさを抱える若者が自己表現を行い社会とつながることを目指して、様々な音楽イベント、ワークショップを開催してきました。そして昨年の2月、子ども、若者支援団体によるライブであるYOU DO! Festivalを開催しました！
今年もYOU DO! Festivalを開催することが決まりました！
子ども、若者支援団体の熱いパフォーマンスを是非ご覧ください。

【出演団体】
東京、神奈川、近郊の子ども・若者支援団体が出演予定
【発表内容】
表現活動全篇（音楽ライブの他に、ダンスや演劇、朗読なども可）

【アクセス】
JR中央線豊田駅北口より徒歩10分



(4) カウンセリング等における相談内容について

- カウンセリングは、基本的には予約制であり、フリースペースの開所時間帯に実施している（非登録者も受付）。フリースペースでのカウンセリングは、利用者からすれば、心療内科や精神内科への受診より敷居が低いと考えられる。
- 相談は多岐にわたるが、ひきこもりや不登校、親子関係、障害、抑うつ、将来の悩み等の相談が多い。そもそもフリースペースに来られる時は心身の調子が良い状態であり、来られない日があった時は、来られなかった時のことについて相談を受けることもある。本人だけでなく、親子関係の相談の場合には、親にも来所してもらうケースもある。
- アウトリーチを行っている登録者は現在 7 名。
- ひきこもり支援は、以前は不登校の子の支援が多かったが、最近は社会人 1 年目で挫折し、ひきこもるケースが多いと感じる。成人してからのひきこもりは、「いまは仮の姿。本来の自分の姿じゃない。」というプレッシャーに苛まれていることが多く、現状に対する受容の難しさを抱いていることが多い。医療機関への同行支援も行っている。
- 利用登録している人には団体のメールアドレスを教えているため、メールでの相談も多い。

(5) 自殺対策について

- 最近、現在の自分の常態を変えることや打ち破れるイメージを持っていない者が多い印象である。
- 利用者の中には、フリースペースにいる時でも「死にたい」と口にするなど、自殺念慮を持っているケースはある。フリースペースで一緒に過ごし、笑顔で帰っていった夜に「死にたい」とメールが来ることもある。危険な状態である場合もあるため、メールが来れば必ず内容を確認するが、誰かと会話がしたいだけという可能性もあり、見極めは難しい。
- 対応に苦慮する場合には、チームミーティングで対応を検討したり、連携が取れている他機関に相談することもある。
- 現在の活動に対して支援が得られるのであれば、上記のような相談に関して、開所時間外でメールや電話などにより相談を聞いてくれる相談窓口があると有り難い。夜間にスタッフを配置して相談を受ける体制を整えることも検討したが、人員及び金銭面で断念せざるを得なかった。相談窓口との連携に当たっては、青年期心性の特性、傾向を理解した上で対応可能なおところであることが必須。
- 空き家再活用プロジェクトのコンセプトは、「自分たちのほしい場所は自分たちで作る」である。空き家の改修に関わっていることで、「空き家再生の担い手になっている」との意識を持つことができる。また、親も、子どもに活躍できる「居場所」があるという現実により、気持ちも楽になっているとの連絡を頂く。自殺を減らしていくには「役割」や「使命」があるといいのかもしれない。

(6) 若者が求める居場所・新たな居場所づくりについて

- ネットの居場所と言えるかはわからないが、ひきこもってネットゲームばかりする人もいる。その人にとってはネットにしか繋がりが無い。フリースペースでも、慣れるまではスマホを長時間いじる者もいる。ただ、ここに来るだけで大変なエネルギーを要する場合もあり、フリースペースの利用中に、スマホばかりいじるのはやめようなどの行動を否定する言葉はかけない。
- 現実世界の話では、家にいられず、他に行く場所もなく、このフリースペースに来ることもある。ここは就労を目指すといった明確な目的を掲げて支援する場所ではなく、目的を探すための場と考えている。自分のやりたいことを探し、整理をする場所である。利用していく中で、焦りや何かをやりたい気持ちが醸成されてくるような場所である。そのため、こちらから参加を強いるような提案はしない。本人が自然に何かしてみようかなと思ってもらえればよい。音楽やスポーツなど何がきっかけとなるかわからないため、様々なコンテンツを用意し、手が届くようなところに本人が行ってみようかなと思えるような活動を準備しておくようにしている。そのような居場所だからみんなに利用してもらえているのではないかと思う。
- フリースペースの機能としては、利用者のポテンシャルがゆるやかな時間の中で発露されていく段階の場と考えている。そして、社会参加のアクションを起こした時に戻って来られる場であり、失敗したことを自分なりに消化して次に活かせる場と捉えている。失敗を活かすことができなければ本人の経験にならない。今の若者は、そのような場がきわめて重要だと思う。
- また、我々が気を付けていることは、シンプルであるが、あいさつをしっかりとすること。あいさつは礼儀ではなく、そこに存在していることを「知っています」、「承認しています」と伝える手段でもあるので、大事にしている。
- なので、現状ほしい居場所としては、一つは前述の24時間話せる場所。もう一つは、福祉就労とは別に、利用者が「働いてみたい」と思った際に、継続しなくとも、失敗を受け入れ活かしながら、何度でも就労体験できる場所があれば有り難い。現在は、サポステで就労支援につなげたりしているが、予約待ちで3週間、4週間待たされることもあり、ひきこもりを経験している利用者からすると、就労意欲のモチベーションが保つハードルが高いためである。

4. 特定非営利活動法人なるとかなる

(1) 団体・事業の概要

○児童相談所（一時保護所）や児童養護施設、そして特に一般の支援の手が届きにくい少年院、刑務所を出院、出所して、家族と一緒に暮らすことができない若者の社会的自立を支援していくことを目的として設立した。また、社会的な課題として位置付けて、「世代間の連鎖を断ち切ること」、「社会的関心を高めること」、「制度のあり方を問い直すこと」などにも取り組んでいる。

○元々は平成 17 年に共同代表の岡本氏がとび職の専門家集団セリエューポレーションを設立し、少年院・刑務所の出院者・出所者を受け入れて就労支援を行っていた。しかしとび職での定着率が低く、とび職以外の職業体験も必要であると考え、「NPO 法人なるとかなる」を平成 28 年に設立し、シェアハウスの運営を始めた。吉田氏（元横須賀市長）は平成 29 年末に共同代表に就任。その後、平成 30 年に自立援助ホーム「なるとかなり荘」も立ち上げた。自立援助ホームは義務教育修了から 20 歳までを対象としている。児童相談所を設置している中核市の中では初となる自立援助ホームである。

○「行き場をなくした若者に対して手を差し伸べたい」という想いの中心にあるのは「人生何度倒れても必ず立ち直ることができる」、過去のことでなく振り返るのではなく前を向いていけば「なるとかなる」という考えからであり、「コケてもコケても、なるとかなる」をコンセプトに活動している。

「なるとかなる」の活動趣旨

「住まい」+「しごと」+「まなび」
＝若者の真の自立へ

「住まい」
自立援助ホーム
「しごと」
とび職
「まなび」
職業体験

○具体的には「住まいの提こんにちはと（受入れ体制の確保（寮・管理人など）」、「しごとの提供（適性にあった就職先の確保）」、「まなびの提供（就労意識を高める研修プログラムや支援）」を行っている。

○法人の職員は共同代表を含め 10 名。うち宿直スタッフは 4 名。職員の保有資格は、社会保険労務士、児童福祉施設経験者、元教頭。

○運営費は寄付金、措置費、助成金でまかなっている。

（２）自立援助ホームについて

- 自立援助ホームの定員は 6 名。
- 入居は、横須賀市児童相談所からの措置である。しかしながら、他市の児童相談所からの利用問い合わせや、共同代表である岡本氏に直接相談が来ることもある。
- 男性及び女性を受け入れることができるよう、定員 6 名の居室を 3 部屋 3 部屋で分けており、仕切りの扉を閉めれば行き来できないようになっている。そのため玄関や炊事場、お風呂などは 2 箇所ずつになっている。
- 部屋については中からはカギをかけることができないようになっており、外出時に外からカギをかけるようになっている。基本的に他の人の部屋に入るとは禁止しており、話すときなどは共有ルームを使用するように指導している。
- ホームのルールは夜の門限、消灯時間、Wifi の利用時間などであり、朝については特に制限はない。
- 現在の入居者数は 4 名 17 歳から 19 歳である。日中は通学やバイトで過ごしている。
- 働きたいとは言うが、どんな部屋に住みたいといった将来的な理想などを言ったりする子は少ない。逆にホームから出て行きたくない子もいる。
- 児童相談所以外の連携団体はとくにない。仕事がしたいと言われれば就労支援センターなどへ一緒に行って一緒に話を聞くなど、目的に応じた同行支援を行っている。

（３）相談について

- 入居者が職員へ相談することもあるし、児童相談所の職員に相談する子もいる。職員だけでなく、外部に相談できる人がいるのはいいことだと思う。児童相談所には定期的に行っており、情報共有はできている。
- リストカットや自殺念慮の話を聞いたことは今のところない。ただ、自立援助ホームの入居者は、一般的に虐待や貧困、就労問題を抱えている子が多く、自殺企図でよく言われる 4 つの危険因子のうち 3 つを持っていることになる。職場や学校でいじめを受けてしまえば 4 つになる。
- 緊急時の連絡体制は組んでいる。
- 自殺対策としては、やはり日々の安定感が大事だと思う。もう一方のシェアハウス（少年院・刑務所の出院者・出所者を受け入れているところ）の方では仕事が忙しくて悩む時間がない印象である。

(4) 今後に向けて

- 女性も受け入れるため女性の有資格者の職員がほしい。男性職員は居室のある2階には非常時以外できるだけあがらないようにしており、女性の有資格者が日中寄り添える支援、手厚い支援ができるような体制にしたい。
- 今の課題としては専門スタッフが少ないため、「まなび」がまだまだできていない。また「まなび」については強制しづらく、動機づけが難しい。今は入居時に「まなび」を義務付けできないか試している。シェアハウスでは日本財団の支援を受けて、普通の学習塾へ通う取り組みを行っている。
- 就労支援を行っているが、行くのは大変であり、就労支援員がホームに支援に来てくれるとありがたい。
- 今回のヒアリングを通じて、我々のNPO法人は自殺対策を目的としてはいないが、取り組みによっては貢献することができる、社会的意義を新たに確認することができ、大変貴重な機会となった。

[illegible]

平成 30 年度 厚生労働省

若者に向けた効果的な自殺対策推進事業
(若者に向けた効果的な自殺対策の実践的調査研究事業分)
報告書

平成 31 年 3 月

一般財団法人 日本総合研究所