

### ◆自殺対策についての検討等

- ・自殺総合対策東京会議  
→コロナ禍の影響や対策を検討するために計画評価部会と重点施策部会の臨時開催を含め開催
- ・こころといのちを守る緊急対策(令和2年12月から)  
→「早期発見・未然防止」、「相談事業の拡充」、「普及啓発・理解促進(社会全体で支える取組の推進)」の3つを柱に緊急対策の実施。

### ◆早期発見・未然防止

- ・AIチャットボットの試行(令和2年12月から) →外部有識者制作のチャットボットを活用
- ・検索連動型広告の実施(令和3年1月下旬開始)  
→例年、3月と9月に実施している取組について実施期間を拡大
- ・商工会議所を通じたダイレクトメールの送付(令和3年2月)  
→働く人のこころといのちを守るために参考となる情報を掲載したチラシを配布
- ・離職者等向けリーフレット「最近少しお疲れ気味のあなたへ」の作成、配布(令和3年2月下旬)  
→セルフケアや支援策を案内するリーフレットを配布

### ◆相談事業の拡充

- ・電話相談及びLINE相談の強化(令和2年6月以降) →回線の増加、LINE相談の受付時間拡大
- ・民間団体への支援 →新型コロナウイルスの影響を踏まえ相談事業を拡充する民間団体を支援
- ・電話相談の更なる強化(令和3年1月下旬開始) →夜間帯の回線の増加
- ・LINE相談の充実(令和3年3月開始予定)  
→継続して支援が必要な相談者に対して、相談員からも連絡できる機能を追加
- ・電話相談とLINE相談の一体的運用(令和3年度実施予定)  
→両事業を同じ場所で一体的に実施することにより、SNS相談から電話相談に円滑に引き継ぐことが可能

### ◆普及啓発・理解促進(社会全体で支える取組の推進)

- ・ゲートキーパーの役割を一層啓発(令和3年2月以降)  
→啓発ポスターの作成・掲示、SNSを活用した広告、啓発動画の作成・放映
- ・職域ゲートキーパー養成支援(令和3年度実施予定) →研修資料の作成等



# AIチャットボット「こころコンディショナー」

<https://carechat-demo.kiku-hana.jp/>

「認知行動療法\*」の考え方を取り入れ、気持ちが動揺したときに、自分を取り戻し、期待する現実へ近づく手助けをするサービスです。

\*こころの情報処理のプロセスに働きかけて、こころを軽くし、問題解決を手助けするアプローチ

監修 | 大野 裕氏 [(一社)認知行動療法研修開発センター理事長]

制作 | こころコンディショナー制作委員会



※ 本プログラムは治療を目的としたものではありません。

※ 現在公開のシステムは、試運転版です。既に公開期間を過ぎていますが、特別に公開しています。

※ 試運転版のため、アクセスが集中すると、動きに遅れが生じる場合があります。その場合、時間をおいてから利用をお願いします。

※ 令和3年春（予定）の本格実施時には、URLが変更します。

変更後のURLは、東京都福祉保健局ホームページに掲載します。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/iryo/tokyokaigi/index.html>

## 生活の困りごとに関する相談窓口

### 包括的な相談窓口

お住まいの地域に所在する自立相談支援機関では、生活にお困りの方に対して、就職支援等、一人ひとりの状況に合わせた包括的な支援をします。



### 消費生活、多重債務について相談したい

東京都消費生活総合センターでは消費生活全般に関する相談、東京都生活再生相談窓口では多重債務や資金の貸付に関する相談を受け付けています。

東京都消費生活総合センター  
☎ 03-3235-1155  
月～土 9時～17時

東京都生活再生相談窓口  
☎ 03-5227-7266  
平日 9時30分～18時

### 就職について相談したい

東京しごとセンターでは、一人ひとりの適性や状況を踏まえた、きめ細かな就職支援等を行っています。

東京しごとセンター  
飯田橋 ☎ 03-5211-1571 多摩 ☎ 042-329-4510  
平日9時～20時 土9時～17時

### 中小企業の経営上の課題について相談したい

東京都中小企業振興公社では、中小企業者等を対象に経営相談等を受け付けています。

ワンストップ総合相談窓口  
☎ 03-3251-7881  
平日 9時30分～11時30分 / 13時～16時30分

## 支払猶予や給付について

収入減や生活苦等により、税金、社会保障費、公共料金等の支払の猶予が認められる場合があります。支払先窓口にご相談ください。  
また、傷病手当金や休業手当、新型コロナウイルス感染症に関する生活費や事業資金等、各種支援を受けられる場合があります。

＼ ホームページでは、さまざまな支援情報を掲載しています /

東京都 ここナビ



令和3年2月発行 (2)000 東京都福祉保健局 保健政策部 健康推進課 03-5320-4310

監修：大野 裕 氏（一般社団法人認知行動療法研修開発センター理事長）

最近少し

# お疲れ気味の あなたへ

～こころと暮らしを支える情報～



自身のこころの声に  
耳を傾けて  
みませんか？  
相談することで、  
解決の糸口が  
みつかるかも  
しれません。

詳しくは中面へ

いのち支える東京



## こころの不調を確認してみましょう

最近のあなたのご様子について、以下に当てはまるものはありますか。

- ひどく気分が沈み込んで、<sup>ゆううつ</sup>憂鬱になっている
- 生活が楽しめなくなっている
- 眠れなかったり、食欲が落ちたりして、生活リズムが乱れている
- つらくて死にたいという気持ちになる

ひとつでも当てはまるものがあり、ひどくつらくなったり、日常生活に支障をきたしたりしている場合は、一人で悩まないで、右に記載の専門機関に相談してみてください。

## こころのセルフケアをしましょう

気分転換の方法は人それぞれですが、以下の方法はいかがでしょう。

- 散歩等で体を動かす
- 楽しかった活動や、やりがいを感じた活動を、またやってみる
- 部屋を掃除する
- 植物を育てる
- 親しい人と、さりげない会話をする
- 思い切って明るい服を着たり、わざと笑顔をつくったりしてみる
- ぼんやり空を眺めたり、ゆっくり風呂に入ったり…あえて何もしない
- ストレスの原因の解決に取り組んでみる



「絶対にうまくいかない」「どうせダメだ」と決めつけずに、**いまできることに集中**してひとつひとつ取り組んでみてください。



## つらいときは…迷わず相談してください

秘密を守り、つらい気持ちをお聴きします。必要に応じて支援機関におつなぎします。

☎ 電話で相談

東京都自殺相談ダイヤル

はなしてなやみ  
☎ 0570-087478

毎日14時～翌5時30分  
※無料通話やかけ放題プランの対象外です

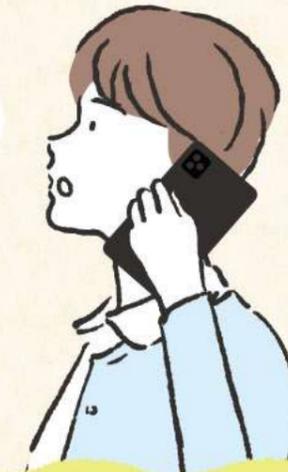
💬 LINEで相談

🔍 相談ほっとLINE@東京

「生きるのがつらいと感じたら…」  
メニューから  
毎日15時～21時30分



ねむれない  
さびしい



どうしよう  
たすけて

### その他こころと身体の健康に関する相談窓口

📍 こころの健康

お住まいの  
地域の保健所・  
保健センター



電話でご相談いただけます

🌙 夜に精神的な悩みを相談したい

東京都夜間  
こころの電話相談

☎ 03-5155-5028

毎日17時～21時30分

🏥 医療機関を調べたい

医療機関案内  
サービスひまわり

☎ 03-5272-0303

毎日24時間



この他にも、様々なお悩みや困りごとに関する相談窓口があります。最新の情報はホームページをご覧ください。

# ご存じですか？ ゲートキーパー



いのち  
支える

新型コロナウイルス感染症の影響は、社会的にも経済的にも都民の生活に大きく及んでおり、自殺リスクの高まりが懸念されています。

困難を抱え悩んでいる人を支援していけるよう、ゲートキーパーについて学んでみませんか。

## ゲートキーパーとは…

自殺のリスクにつながるような悩みに気づき、声をかけ、話を聴き、必要な支援につなげ、見守る人のことです。

- 自殺の背景には、右の図のように様々な要因が複雑に関係していると言われています。
- 自殺で亡くなった人の44%が「亡くなる1ヶ月以内に、行政の窓口や医療機関等、専門機関に相談に行っていた」との調査結果もあります。  
あなたの声かけが支援につながります。



イラスト | 細川貂々

声かけの具体例は次のページで紹介します➡

ゲートキーパーが担う役割～まずは声をかけることから～  
悩んでいる人に、①気づき、声をかけ、②話を聴いて、  
③必要な支援につなげ、④見守る



### ①気づき、声をかける

いつもと違う様子の人に気づいた時や、困難を抱え悩んでいる人と接した場合には、声をかけましょう。窓口等であれば、**所管する分野の他に困りごとがあるか**、困ったときに相談できる人が周りにいるか、確認することが望ましいです。

うつ、借金、死別体験、過重労働、配置転換、昇進、引越し、出産などの**生活等の変化**は、悩みの大きな要因となります。話の中で相手が悩みの要因になることを抱えていることに気づいたら、温かい関わりをもってください。

#### 声かけの例

どうしましたか。おつらそうで心配です。眠れていますか？力になれることはありますか？

### ②話を聴く

話しやすい環境を整えます。**相手の話や感情を否定せず**、真剣な態度で耳を傾けます。心配していることを伝え、必要に応じて質問したり、相槌を打ったりします。本人を責めたり、安易に励ましたりすることは避けましょう。

#### 相手の考えを否定する

死にたいなんて言っちゃだめだ。自分を大切にしなさい。命を粗末にはしてはいけない。～すべき。

#### 相手の苦労を労い、共感を表す

それはつらかったですね。  
よく耐えてきましたね。  
これまで一人で頑張ってきたんですね。

#### 安易に励ます

頑張ればうまくいきますよ。大した問題ではありませんよ。もっと大変な人は他にもいます。時間が解決してくれます。気のもちようですよ。

「死にたい」という言葉と気持ちに寄り添う  
死にたいと思うほどつらかったんですね。それほどおつらくて、消えてしまいたいと思うんですね。

### ③必要な支援につなげる

P4のつなぎ先窓口を参考に、**関連する相談窓口や支援事業を、相談者に情報提供**しましょう。相談者が後で確認できる資料や、連絡先の掲載場所がわかるように説明を心がけましょう。相談者の了解を得た上で、連絡先に連絡を取り、相談内容を共有し、相談の場所や日時等を設定することで、より確実につなぐことができます。来所の場合は、その場で一緒に連絡をとることもよいと思います。

#### 指示を出す

それはこの部署の担当ではないので、〇〇の窓口に行ってください。

#### 紹介する

この困りごとについては、〇〇の部署が詳しいと思うので、そちらにも相談してみてもいいでしょうか。

#### 解決可能性の言及する

〇〇の窓口なら解決できますよ。  
〇〇なら対応してくれますよ。

#### 具体的なアクセス方法等を示す

〇〇の部署は、平日9時から17時まで受け付けているようです。電話番号、住所は…です。  
私から連絡させていただいてもよろしいでしょうか。

### ④見守る

継続的な関わりができる場合は、つないだ後も、必要があれば相談にのることを伝えましょう。

#### ・ うつ病などの心の病気について

自殺者の多くは、多様かつ複合的な要因が連鎖する中で、うつ病などの心の病気にかかっていたこともわかっています。うつ病は、誰でもかかる可能性のある病気ですが、自分ではなかなか気づきにくいものです。

うつ病などの心の病気のサインに気づいたら、声をかけ、話を聴いてみてください。

**周囲から判る症状例** | 表情が暗い、涙もろい、反応が遅い、落ち着かない、飲酒量が増える、不眠 など

#### ・ ゲートキーパー自身の健康管理

心をつかい、集中して話を聞くことは大変なことであり、**支援者自身も疲れを癒す**ことが大切です。相談終了後には、意識して気持ちのクールダウンを行ってください。

## つなぎ先機関

### こころといのちの相談・支援 東京ネットワーク

自殺の背景となる、多重債務、いじめ、過労、健康問題、家庭問題など様々な問題に対応している相談機関・窓口等が、「[こころといのちの相談・支援 東京ネットワーク](#)」として連携協力し、自殺予防に取り組んでいます。

窓口をとりまとめた印刷物もあります。ご希望の場合は担当までお問い合わせください。

※つなぐに当たって気をつけていただきたい点については、ホームページをご覧ください。

[東京都福祉保健局 > 医療・保健 > 東京都における自殺総合対策（トップページ） > ゲートキーパーについて](#)



## 生きるのがつらいと感じたときの相談窓口

### 東京都自殺相談ダイヤル「こころといのちのほっとライン」

相談者の悩みを受け止め、問題に応じ必要な相談機関につなぐなど、自殺専門の相談窓口を設置しています。

※0570からはじまるナビダイヤルは携帯電話の無料通話やかけ放題プラン等の対象外です。

☎0570 087478(はなしてなやみ) 毎日午後2時から午前5時30分まで

### LINEアカウント「相談ほっとLINE@東京」

主に30代以下の若年層を対象に、LINEを活用した自殺相談を行っています。

※同アカウントで「中高生限定 教育相談」「ネットトラブル相談」「若者相談(若ナビα)」も相談対応しています。

「生きるのがつらいと感じたら…」 毎日午後3時から午後9時30分まで

#### ・ゲートキーパーについてもっと詳しく知る

ゲートキーパーについてより詳しく記載した手帳等を掲載しています。

[東京都福祉保健局 > 医療・保健 > 東京都における自殺総合対策（トップページ） > ゲートキーパーについて](#)

#### ・自殺総合対策について学ぶ

東京都自殺総合対策計画、取組、各種データ等を掲載しています。

[東京都福祉保健局 > 医療・保健 > 東京都における自殺総合対策（トップページ）](#)

福祉保健局保健政策部健康推進課自殺総合対策担当 03 5320 4310

令和2年10月発行

## ○自殺相談ダイヤル 相談件数等について

毎日14時～翌朝6時（受付は5時30分まで）

※回線数…平成31年度及び令和2年5月までは14時～18時、翌3時～6時1回線、18時～翌3時2回線。令和2年6月以降は常時2回線。

令和3年1月から曜日限定で深夜・早朝時間帯の回線数の増加（最大3回線）。

相談件数等（平成31年度：4月～3月、令和2年度：4月～12月）

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成31年度 (令和元年度)	相談件数	1,580	1,749	1,620	1,695	1,732	1,801	1,725	1,624	1,629	1,721	1,549	1,791	20,216
	応答率	40.4%	39.8%	44.7%	41.5%	41.2%	36.4%	33.3%	44.8%	43.3%	45.4%	43.6%	42.8%	41.1%
令和2年度	相談件数	1,749	1,849	1,660	1,768	1,802	1,947	1,884	1,669	1,794				16,122
	応答率	48.5%	44.9%	46.3%	44.6%	43.2%	39.4%	37.2%	44.1%	48.4%				43.6%
増(△)減	相談件数	169	100	40	73	70	146	159	45	165				
	応答率	8.1%	5.1%	1.6%	3.1%	2.0%	3.0%	3.9%	△0.7%	5.1%				2.5%

## ○SNS自殺相談 相談件数等について

令和2年8月19日まで：17時～22時（受付は21時30分まで）、8月20日以降：15時～22時（受付は21時30分まで）

※回線数…平成31年度は常時5回線、令和2年度は4・5月は5回線、6月は6回線、7月～9月19日及び3月は常時7回線、9月20日以降は15～17時3回線・17～22時7回線

対応件数等（平成30年度：9月～3月、平成31年度：4月～3月、令和2年度：4月～12月）

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成31年度 (令和元年度)	アクセス数	1,562	1,028	629	1,360	1,519	3,021	1,029	648	560	608	478	1,333	13,775
	対応件数	807	650	498	723	722	1,012	656	509	494	508	436	917	7,932
	対応率	51.7%	63.2%	79.2%	53.2%	47.5%	33.5%	63.8%	78.5%	88.2%	83.6%	91.2%	68.8%	57.6%
令和2年度	アクセス数	1218	1,047	1,210	1,477	1,392	1,345	1,199	1,058	914				10,860
	対応件数	773	735	844	1,012	1,040	1,124	942	883	790				8,143
	対応率	63.5%	70.2%	69.8%	68.5%	74.7%	83.6%	78.6%	83.5%	86.4%				75.0%
増(△)減	アクセス数	△ 344	19	581	117	△ 127	△ 1676	170	410	354				
	対応件数	△ 34	85	346	289	318	112	286	374	296				
	対応率	11.8%	7.0%	-9.4%	15.4%	27.2%	50.1%	14.8%	4.9%	-1.8%				