

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえた自殺相談の体制拡充について

3～4月において、都の自殺相談窓口では、新型コロナウイルス感染症を主な背景とする相談が全体の1～2割を占めている。今後、感染症の影響による、更なる相談需要が見込まれることから、6月1日から当面の間、相談体制の拡充を図ることとした。

※相談受付時間は変更ありません。※拡充の期間は調整中です。

1 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～

《従前》

午後2時～午後6時 1回線
 午後6時～午後10時 2回線
 午後10時～午前3時 2回線
 午前3時～午前6時 1回線



《令和2年6月～》

午後2時～午後6時 **2回線**
 午後6時～午後10時 2回線
 午後10時～午前3時 2回線
 午前3時～午前6時 **2回線**

つなぎ先機関への仲介等を行う上で重要な日中[14時～18時]と深刻かつ長時間の相談が集中する早朝[翌3時～6時]の人員を強化し、常時2回線を確保する。

2 SNS 自殺相談～相談ほっとLINE@東京～

《従前》

午後5時～午後10時 5回線



《令和2年6月》

午後5時～午後10時 **6回線**

《7月～》

午後5時～午後10時 **7回線**

※9月・3月の自殺対策強化月間は午後3時～午後10時 7回線

休校明けによる相談の増加・自殺リスクの高まりが想定される6月から回線を拡充し、安定的に相談を受けられる体制を整備する。

*各事業の過年度実績及び直近の傾向については、次頁以降をご参照ください。

- 自殺相談ダイヤル
 - ・令和元年度実績、平成30年度実績 [月別件数、年代、性別、主訴] P10
 - ・令和元年及び令和2年3～4月期実績比較 [年代、新規件数、性別、主訴] P12
- SNS 自殺相談
 - ・令和元年度実績、平成30年度実績 [月別件数、年代、性別、主訴] P14
 - ・令和元年及び令和2年3～4月期実績比較 [年代、新規件数、性別、主訴] P16
 - ・令和2年5月実績 (速報値) [年代、性別] P18

令和元年度「自殺相談ダイヤル」

1 概要

(1) 実施時期／時間

年中無休 14：00～翌朝6：00（受付5：30まで）※9月と3月は各5日間24時間受付

(2) 相談体制 *この他、連絡調整のための人員を常時1名配置

14時－18時	1回線
18時－22時	2回線
22時－翌3時	2回線
翌3時－6時	1回線

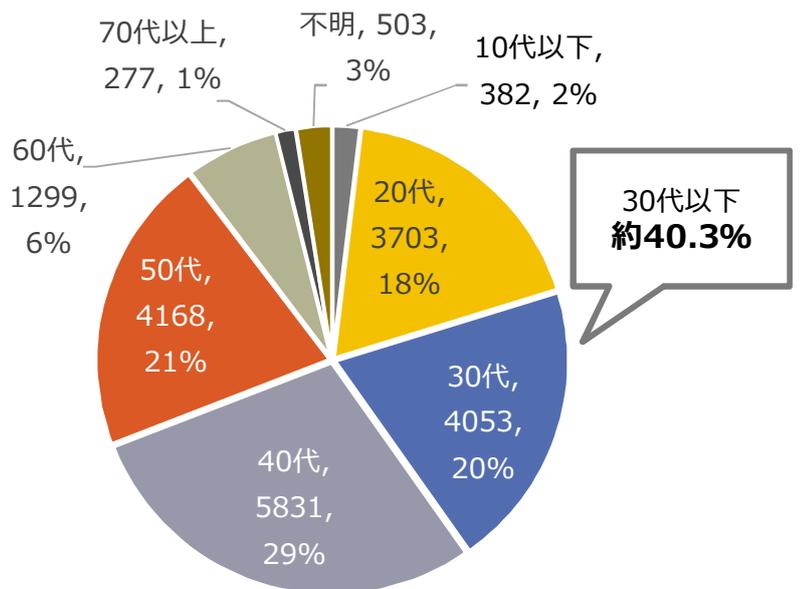
2 実施結果

(1) 件数 *応答率 = 電話に出られた件数 / 電話に出られた数 + 電話に出られなかった数

	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
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%

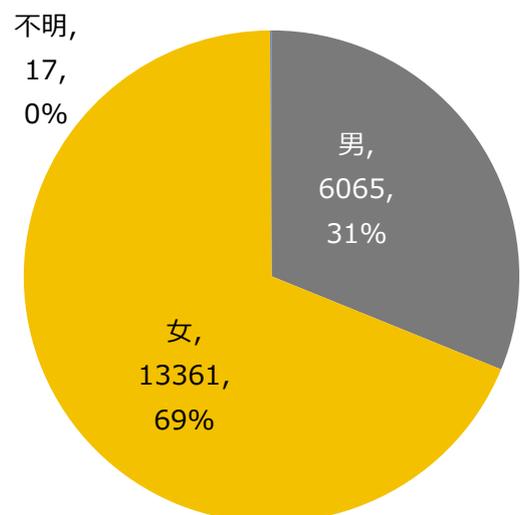
(2) 相談者の年代別内訳

年代	合計
10代以下	382
20代	3,703
30代	4,053
40代	5,831
50代	4,168
60代	1,299
70代以上	277
不明	503
合計	20,216



(3) 相談内容 *前年比1%以上の増／減

主訴	合計	割合
希死念慮（自殺企図含む）	1,952	9.7%
精神症状（うつ・自傷等）	5,567	27.5%
心理的問題（心配事・孤独感等）	5,011	24.8%
経済・DV等	875	4.3%
家庭内不和	2,294	11.3%
職場・就職	1,610	8.0%
学校・進路	139	0.7%
友人・恋愛	1,100	5.4%
その他人間関係	836	4.1%
その他	832	4.1%
合計	20,216	



(参考) 平成30年度「自殺相談ダイヤル」

1 概要

(1) 実施時期／時間

年中無休 14:00～翌朝6:00（受付5:30まで）※9月と3月は各5日間24時間受付

(2) 相談体制 *この他、連絡調整のための人員を常時1名配置

14時 - 18時	1回線
18時 - 22時	2回線
22時 - 翌3時	2回線
翌3時 - 6時	1回線

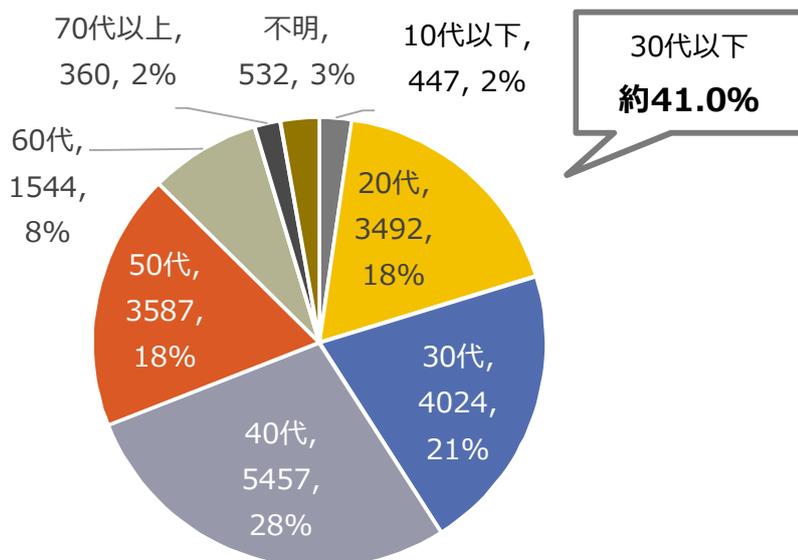
2 実施結果

(1) 件数 *応答率 = 電話に出られた件数 / 電話に出られた数 + 電話に出られなかった数

	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
相談件数	1612	1619	1618	1602	1663	1740	1720	1562	1590	1580	1439	1698	19,443
応答率	43.4%	41.4%	42.2%	44.0%	42.5%	36.5%	43.6%	45.3%	43.8%	44.9%	42.7%	37.1%	42.0%

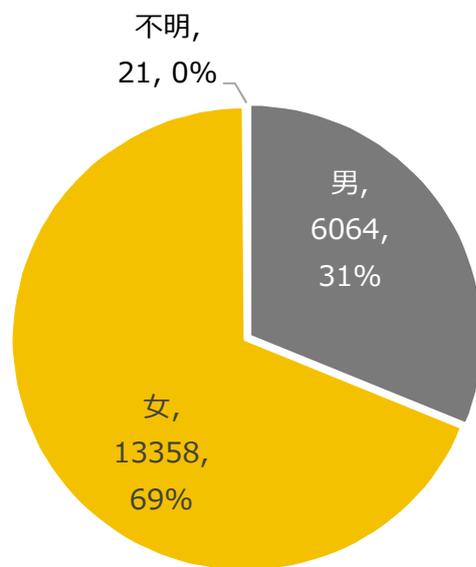
(2) 相談者の年代別内訳

年代	合計
10代以下	447
20代	3,492
30代	4,024
40代	5,457
50代	3,587
60代	1,544
70代以上	360
不明	532
合計	19,443



(3) 相談内容

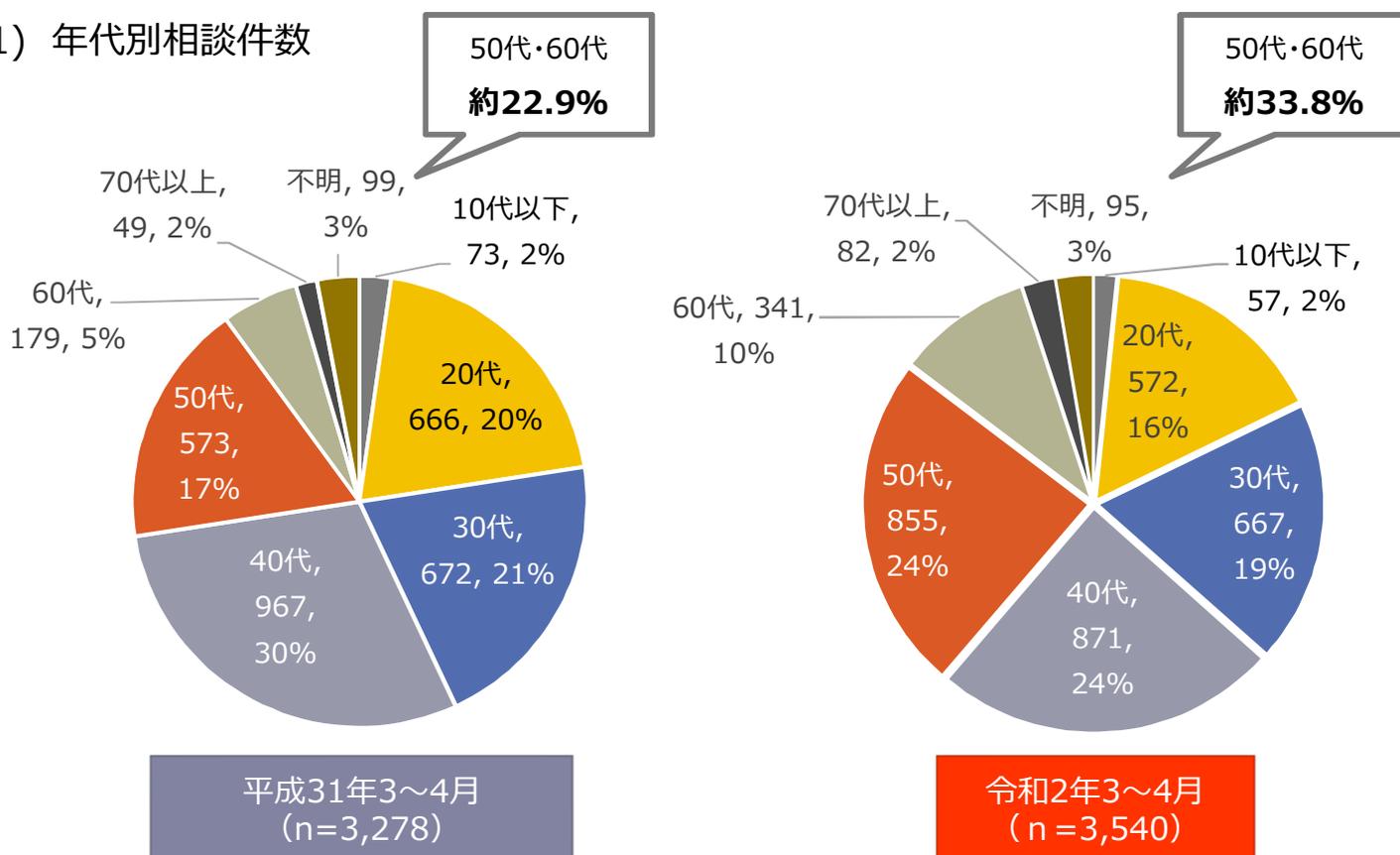
主訴	合計	割合
希死念慮（自殺企図含む）	1,934	9.9%
精神症状（うつ・自傷等）	5,393	27.7%
心理的問題（心配事・孤独感等）	5,777	29.7%
経済・DV等	665	3.4%
家庭内不和	1,862	9.6%
職場・就職	1,448	7.4%
学校・進路	122	0.6%
友人・恋愛	871	4.5%
その他人間関係	661	3.4%
その他	710	3.7%
合計	19,443	



3月・4月期前年比較

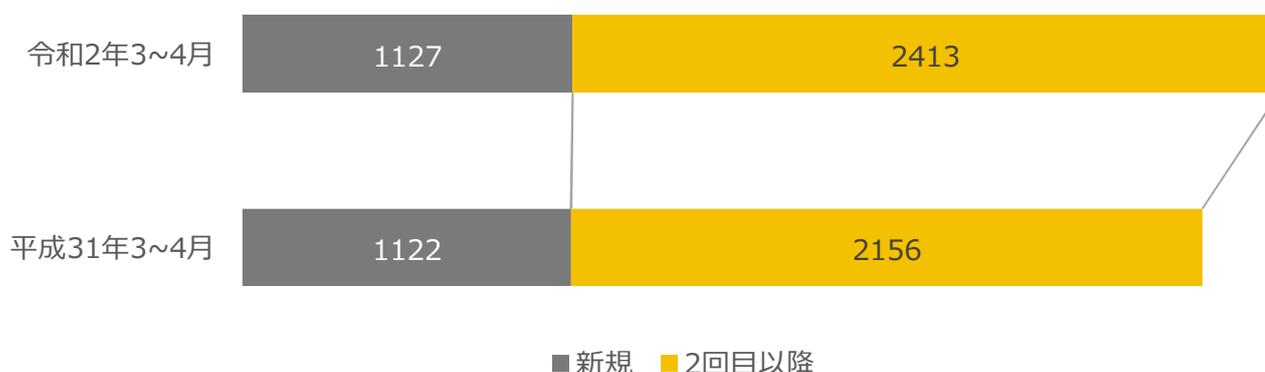
新型コロナウイルス感染症流行下の相談傾向の変化を把握するため、平成31年3～4月と、令和2年3～4月の相談者属性及び相談内容を比較する。 ※令和2年4月は速報値

(1) 年代別相談件数



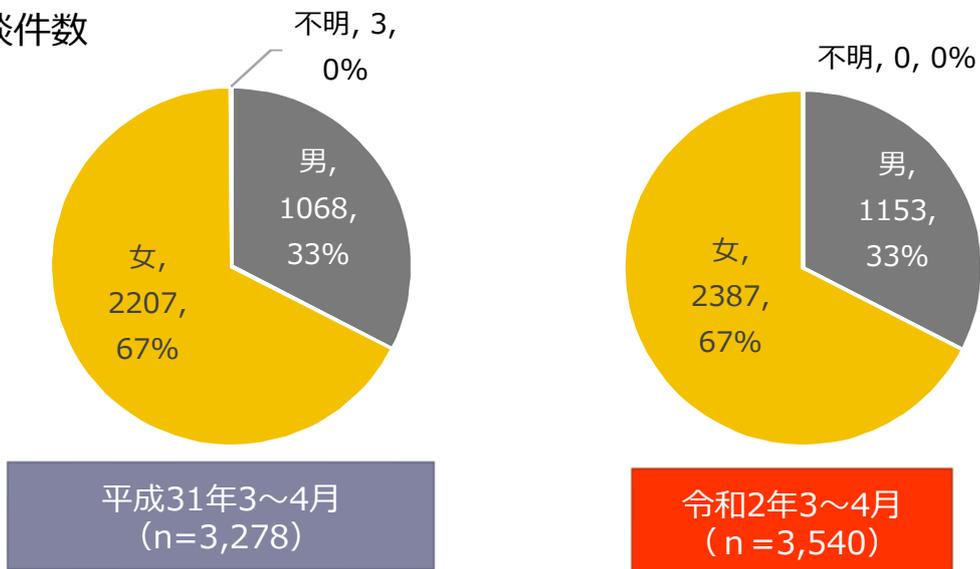
- ・ 50代以上の件数が、およそ1.5～2倍程度増加。40代以下は減少傾向。
- ・ 通年度での年代構成には差がないため、令和2年3・4月特有の傾向と言える。

(2) 新規相談件数



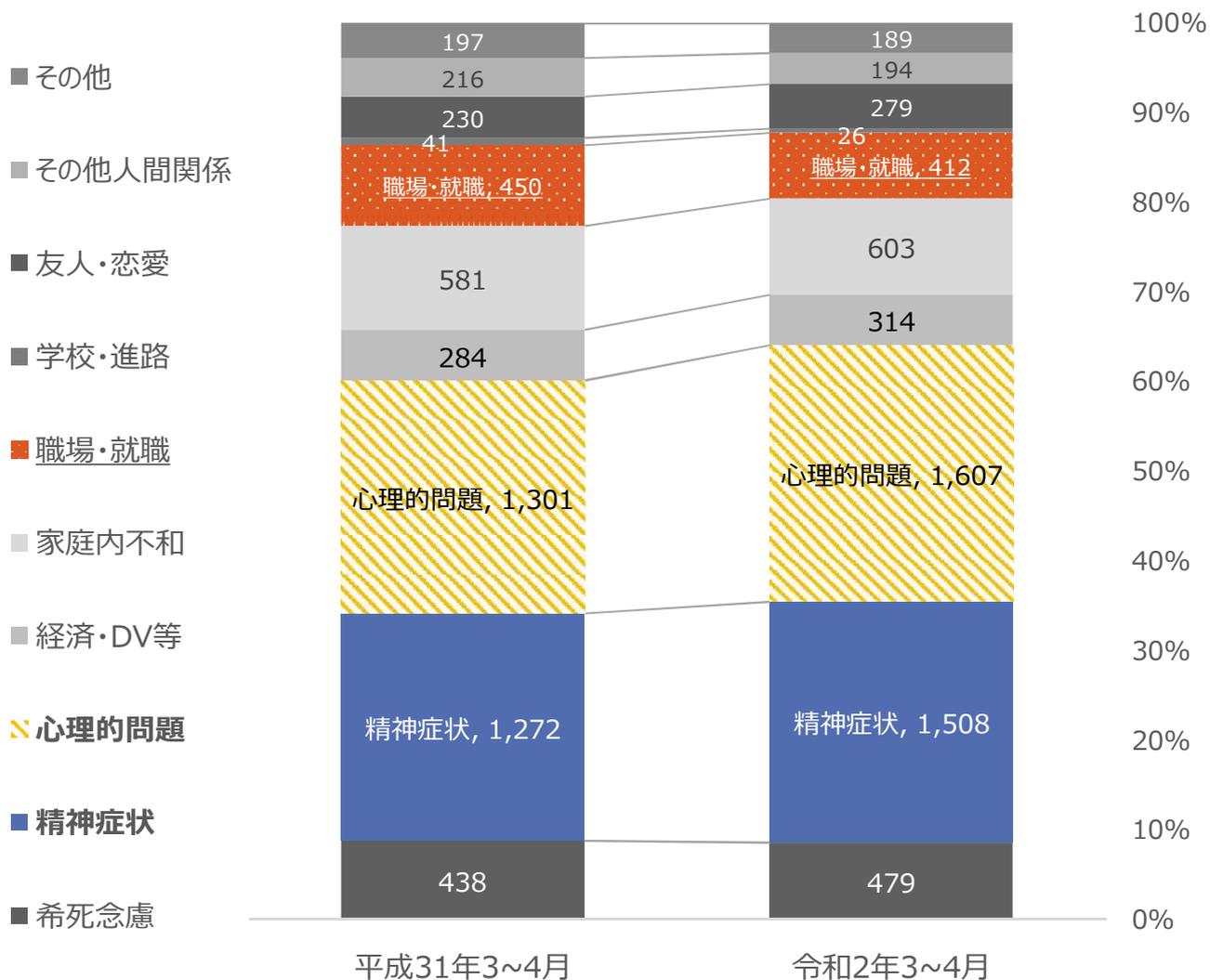
- ・ 2回目以降の相談が、全体の相談件数を押し上げている。

(3) 性別相談件数



・ 性別の構成については、有意な変化はなかった。

(4) 主訴・副訴別相談件数



・ 精神症状、心理的問題による相談が増、職場や就職に関する相談は減傾向
 ・ 主訴のみに着目しても、傾向に差はなかった。

令和元年度「SNS自殺相談」



1 概要

(1) 実施時期／時間

平成31年4月1日（月）～令和2年3月31日（火）
 17：00～22：00（受付21：30まで）
 ※9月と3月は15：00～22：00

(2) 相談体制 5回線（相談員：5名）

2 実施結果

(1) 友だち登録数

平成31年3月31日現在：6,534人 令和2年3月31日時点：16,243人

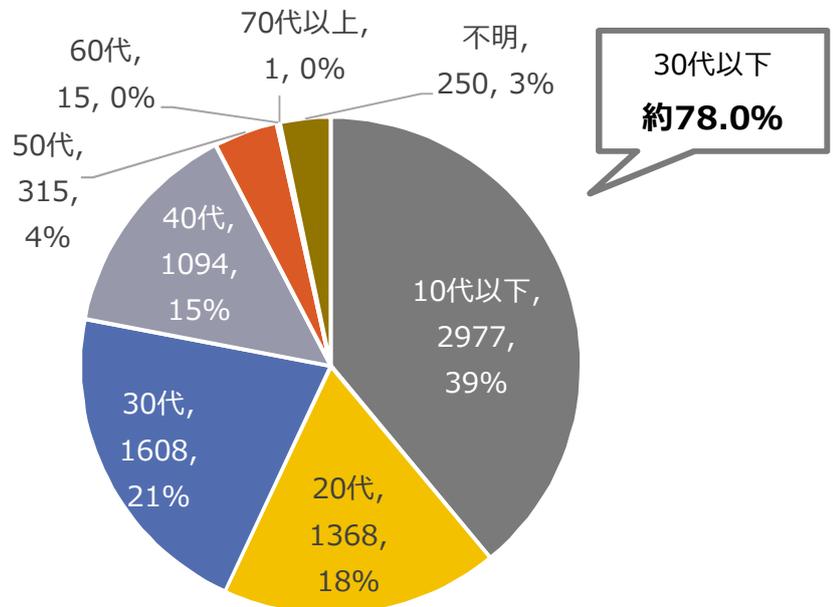
(2) 件数等 [対応率=対応件数/相談アクセス]

	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
アクセス	1,562	1,028	629	1,360	1,519	3,021	1,029	648	560	608	478	1,333	13,775
対応	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%

(3) 相談者の年代別内訳

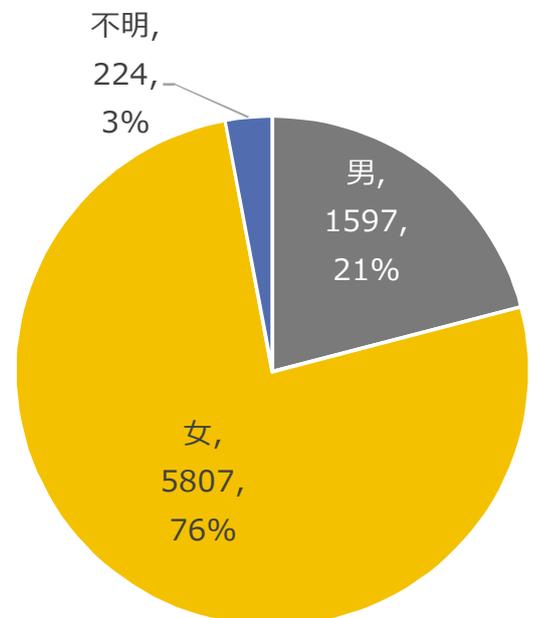
年代	合計
10代以下	2,977
20代	1,368
30代	1,608
40代	1,094
50代	315
60代	15
70代以上	1
不明	250
合計※	7,628

※対応件数の内、相談につながった件数



(4) 相談内容 *前年比1%以上の増／減

主訴	合計	割合
希死念慮（自殺企図含む）	963	12.6%
精神症状（うつ・自傷等）	1,655	21.7%
心理的問題（心配事・孤独感等）	955	12.5%
経済・DV等	326	4.3%
家庭内不和	654	8.6%
職場・就職	609	8.0%
学校・進路	1,012	13.3%
友人・恋愛	607	8.0%
その他人間関係	293	3.8%
その他	155	2.0%
不明	399	5.2%
合計	7,628	



(参考) 平成30年度「SNS自殺相談」

1 概要

- (1) 実施時期／時間
平成30年9月10日(月)～平成31年3月31日(日)
17:00～22:00(受付21:30まで)
※9月と3月は15:00～22:00
- (2) 相談体制
規模：5回線(相談員：5名)
- (3) アカウント名
『相談ほっとLINE@東京』
- (4) 対象
都内在住、在勤、在学で様々な悩みを抱えている方



2 実施結果

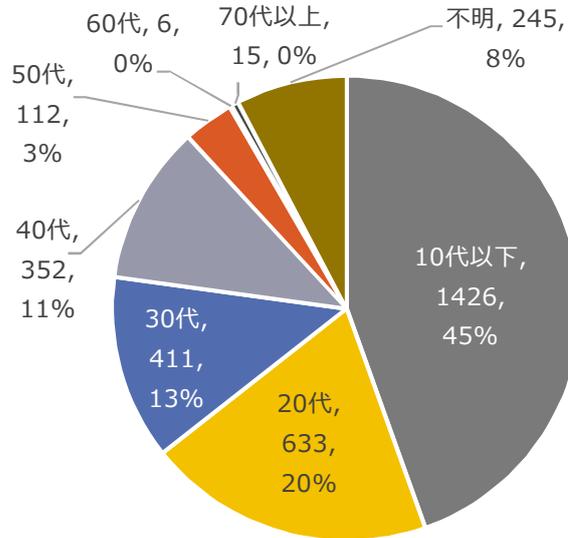
- (1) 友だち登録数
開始時：3,122人 3月31日現在：6,534人
- (2) 相談アクセス／対応数

	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談アクセス件数	1,070	647	512	404	371	312	1,073	4,389
対応件数	672	579	489	390	362	310	921	3,723
対応率	62.8%	89.5%	95.5%	96.5%	97.6%	99.4%	85.8%	84.8%

(3) 相談者の年代別内訳

年代	合計
10代以下	1,426
20代	633
30代	411
40代	352
50代	112
60代	6
70代以上	15
不明	245
合計	3,200

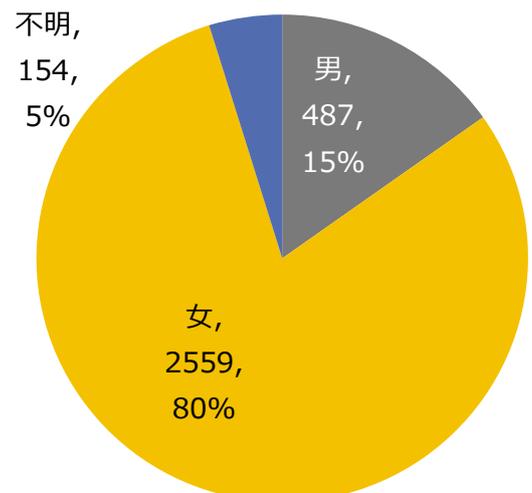
※対応件数の内、相談につながった件数



30代以下
約77.2%

(4) 相談内容

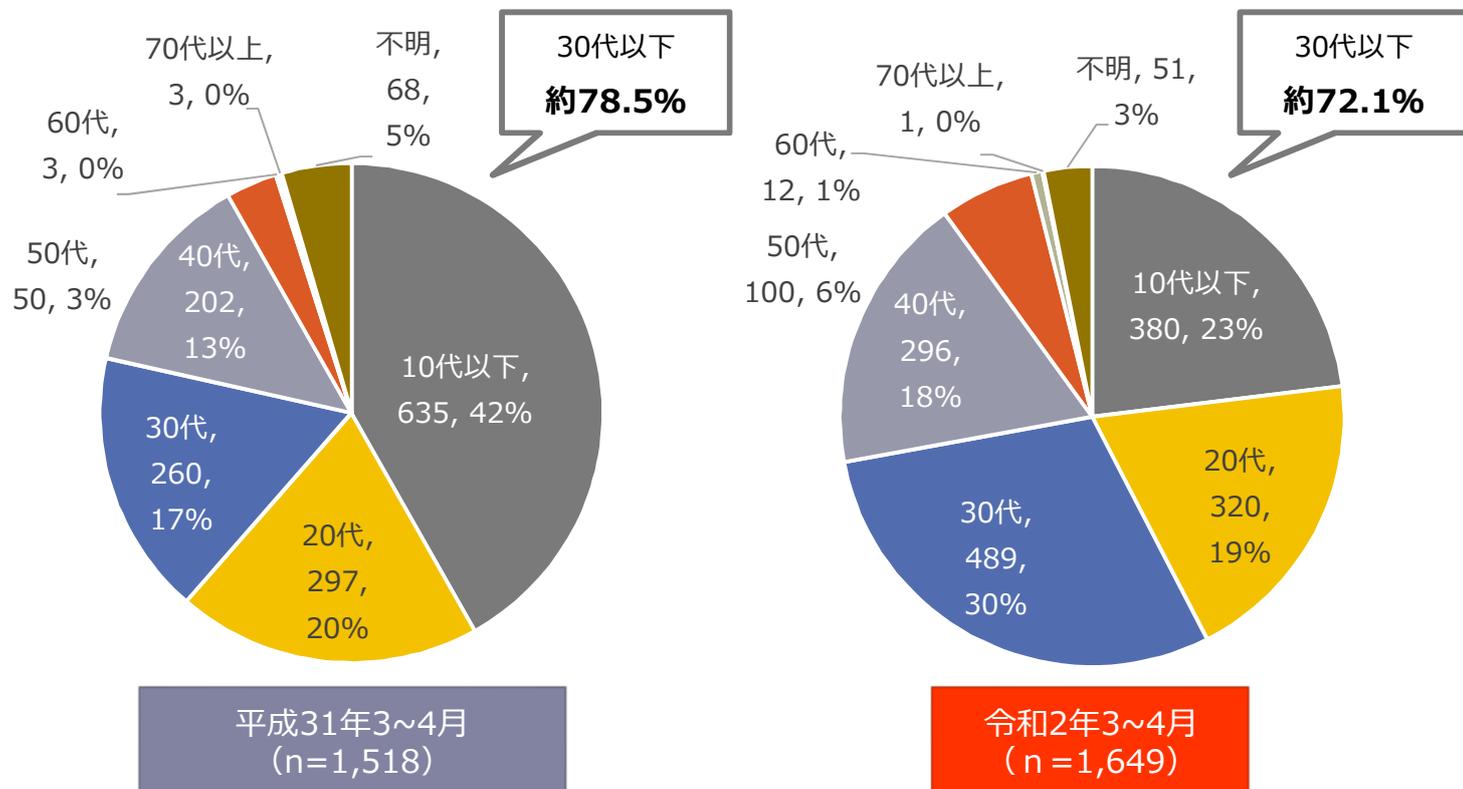
主訴	合計	割合
希死念慮(自殺企図含む)	485	15.2%
精神症状(うつ・自傷等)	499	15.6%
心理的問題(心配事・孤独感等)	314	9.8%
経済・DV等	166	5.2%
家庭内不和	328	10.3%
職場・就職	170	5.3%
学校・進路	500	15.6%
友人・恋愛	348	10.9%
その他人間関係	93	2.9%
その他	130	4.1%
不明	167	5.2%
合計	3,200	



3月・4月期前年比較

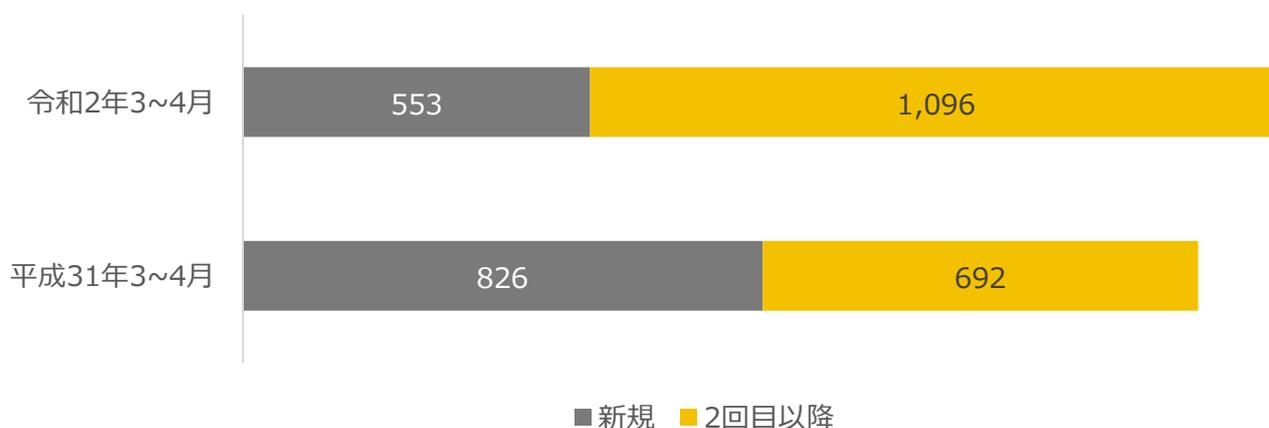
新型コロナウイルス感染症流行下の相談傾向の変化を把握するため、平成31年3～4月と、令和2年3～4月の相談者属性及び相談内容を比較する。 ※令和2年4月は暫定値

(1) 年代別相談件数



- ・ 休校の影響もあり、学校を通じたアカウント周知機会が減少→10代以下の割合が半減
- ・ 代わりに、3月度検索連動型広告による新規流入及び再相談の30代相談者数が増加

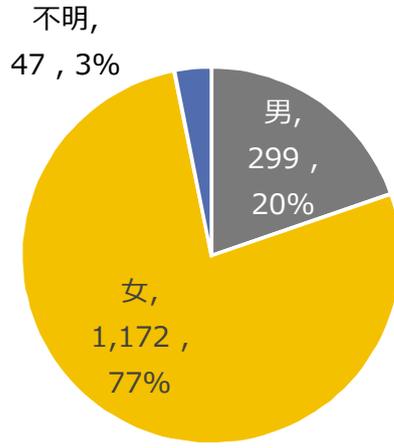
(2) 新規相談件数



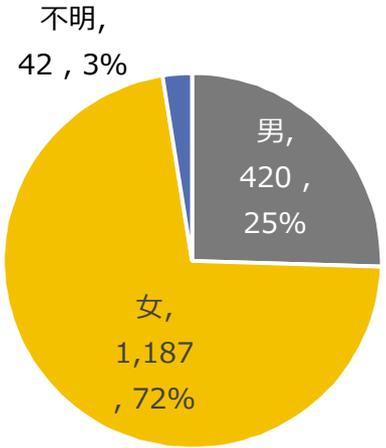
- ・ 本格実施2年目を迎え、過年度からの友達登録者を含めた再相談の割合が高まった。

(3) 性別相談件数

- ・ 女性が大半を占める点は自殺相談ダイヤルとも同傾向。
- ・ 年代の高まりとともに、男性の割合が微増

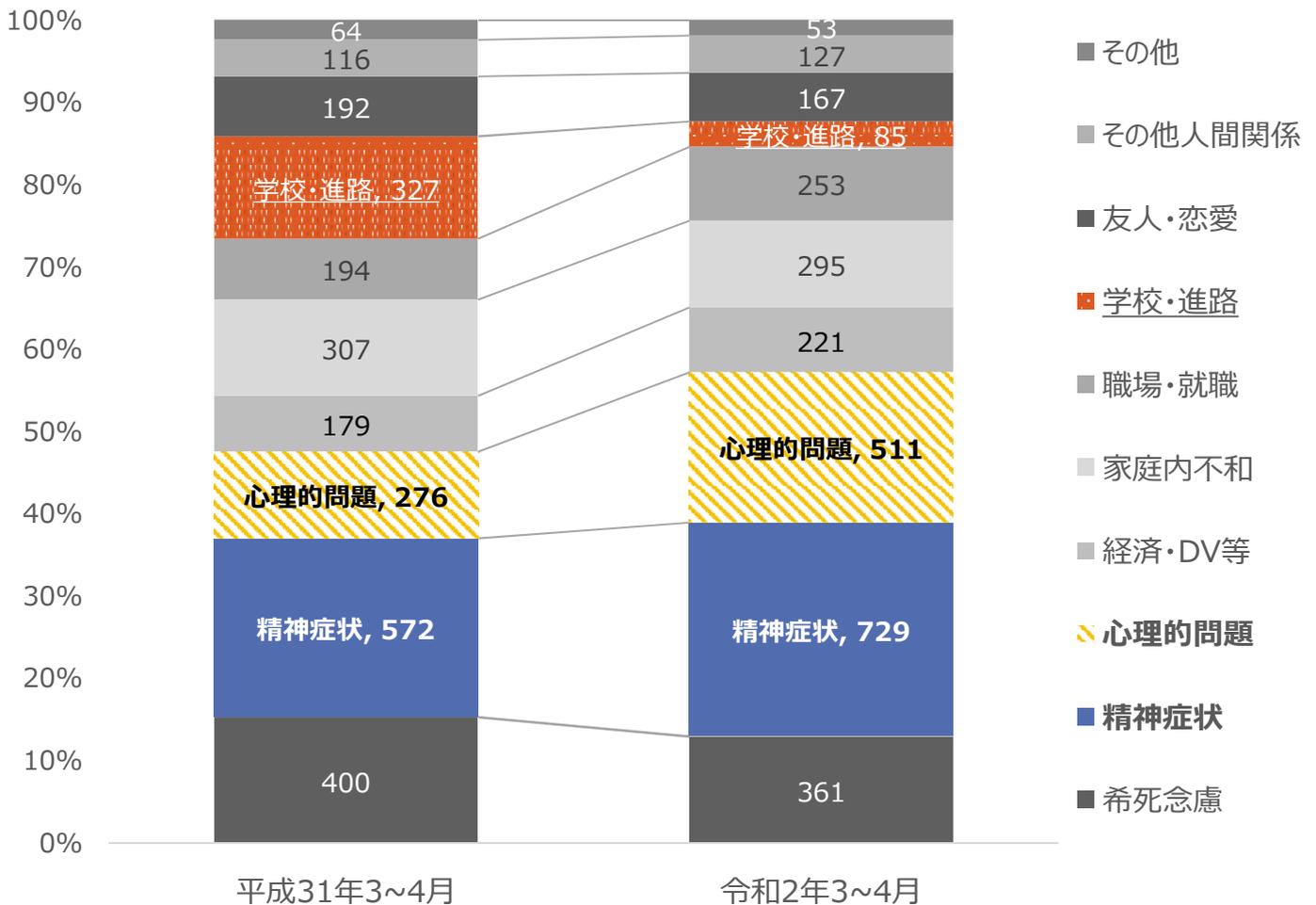


平成31年3~4月
(n=1,518)



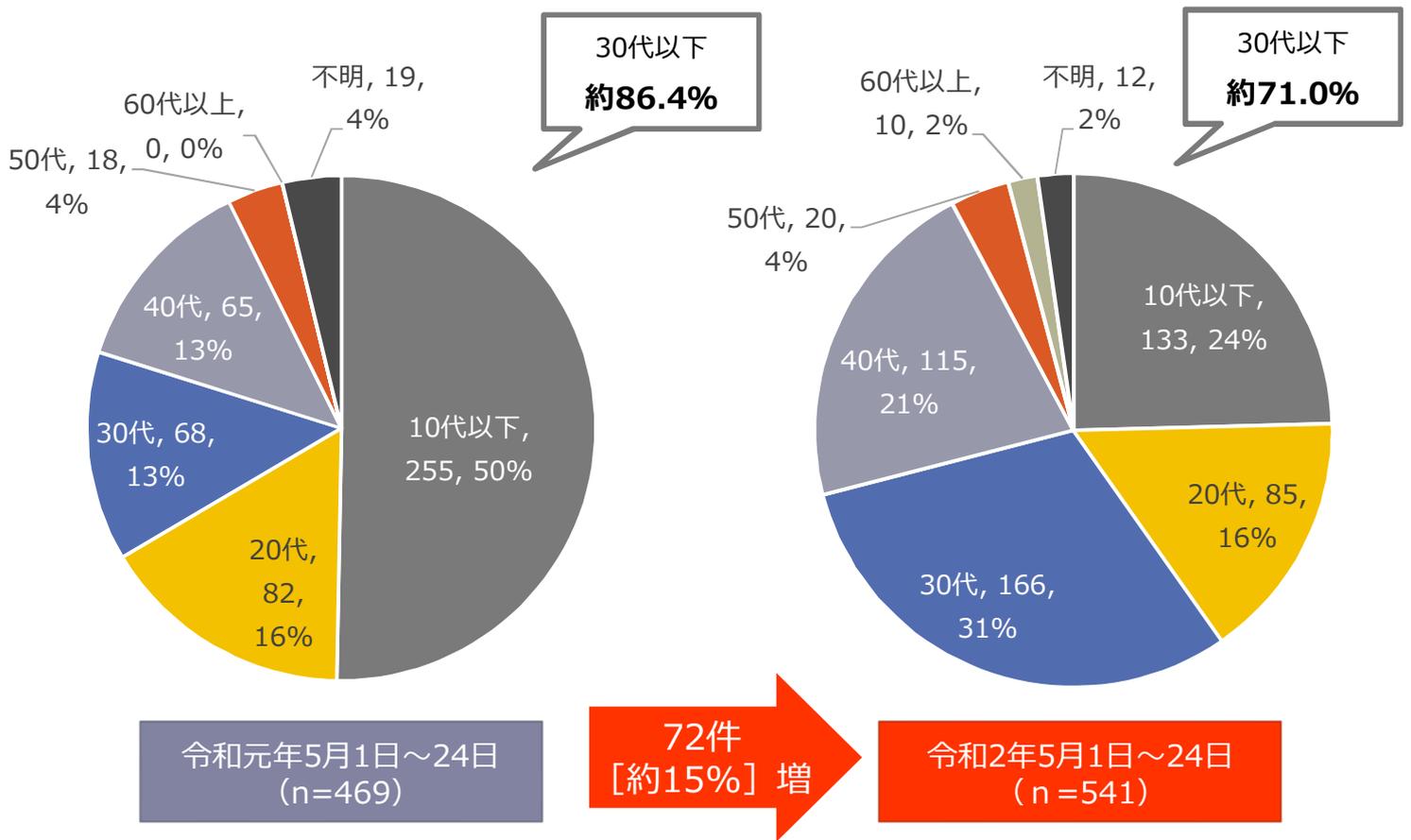
令和2年3~4月
(n=1,649)

(4) 主訴・副訴別相談件数

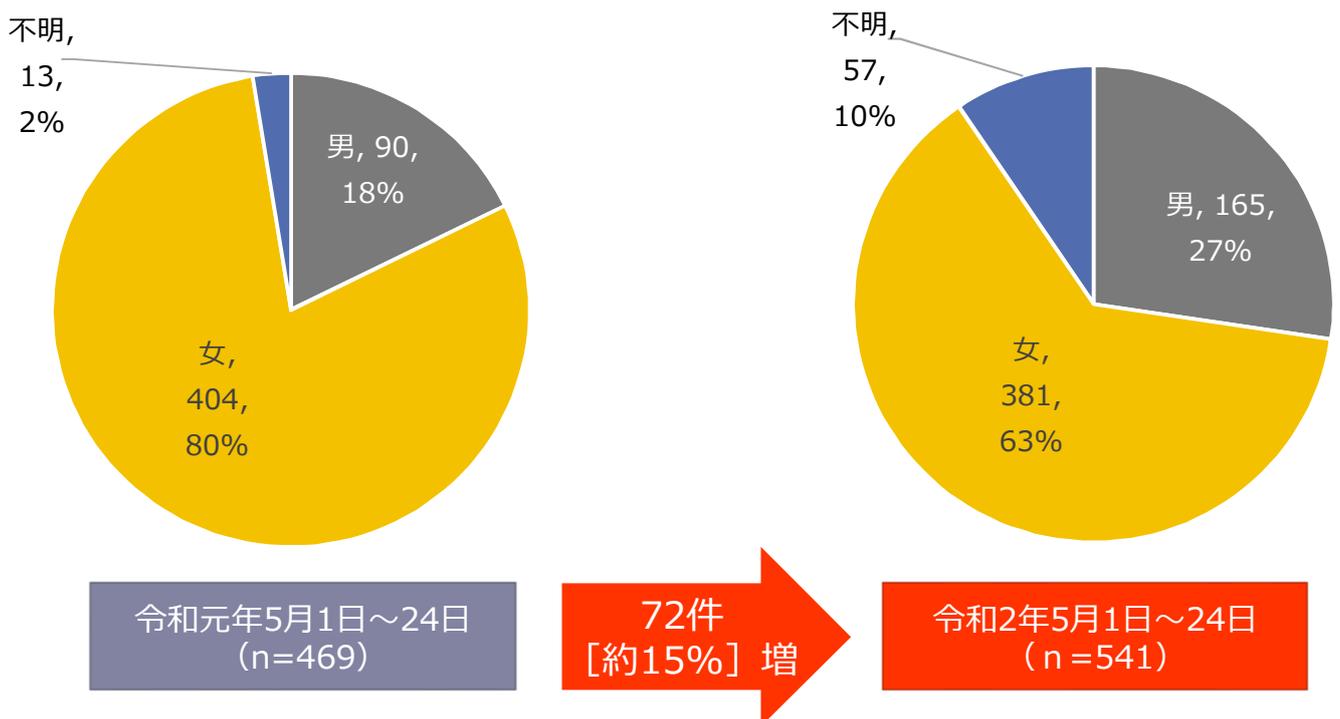


- ・ 通年度の傾向と同じく、精神症状、心理的問題による相談が増加
- ・ 休校や30代の相談者増により、学校や進路に関する相談は激減
- ・ 希死念慮について微減した他、ほとんどの項目は横ばいで推移
- ・ 主訴のみに着目しても、傾向に差はなかった。

(速報値) 5月期前年比較



・ 令和元年は、5月の長期休暇明けの児童・生徒の自殺が懸念されたため、学校を中心に積極的に相談窓口の周知がなされたことから、令和2年と比較して10代以下の割合が多かった。
 ・ 令和2年5月は、3～4月の傾向と同じく、30代・40代相談者が増加している。



・ 3～4月と同じく、年齢層の高まりに比例して、男性の割合増加が見られる。

新型コロナウイルス感染症拡大下において地方自治体が取り組む具体的な自殺対策(提案)

1. 組織内の連携体制の構築・強化

- 各自治体においては、自殺対策が生きることの包括支援であることを前提として、これまで庁内横断的な情報共有、連携体制（自殺対策庁内連絡会議等）の構築に努めていただいているところですが、新型コロナウイルスへの対応においてもこれをベースにして、具体的な課題を共有し、担当者同士が連携を強化して、包括的な支援に取り組むことが重要です。例えば、つなぐシート[※]等の情報連携ツールの活用を通して、相談者の情報を関係する部署が共有し、包括的な支援に取り組むなどが考えられます。
- 特に、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響は、くらしから経済まで地域社会全体に及んでおり、多方面の連携が必要であることから、可能な限り担当者本人に出席を求めて、組織をあげて取り組んでいただくようよろしくお願いいたします。

◇ つなぐシート：

相談者から聞き取った相談内容を記録し、他機関の支援等につなげていく必要がある場合にはこれをリレー形式で引き渡していくことにより、支援機関間での引き継ぎを正確かつ効率的に行うとともに、相談者が何度も同じような説明をしなければならなくなる負担を軽減することができるものです。

2. 住民への安心感の発信とセーフティーネットの積極的な活用

首長が、自殺対策庁内連絡会議等において以下2点を踏まえた今後の方針を示すことが重要と考えます。

① 安心感の発信

- 新型コロナウイルス感染症の影響を受けて危機的な状況にあるあらゆる人のくらしや命を、「行政として全力を尽くして守る」ことをはっきりと情報発信することで、住民に安心感を持ってもらえるよう努めること。

② セーフティーネットの積極活用

- 厚生労働省において、まとめているリーフレット「生活を支えるための支援のご案内」に記載のある様々な支援策（セーフティーネット）を住民に周知するなど、住民の命とくらしを守るため、関連施策との連携をより一層図ることや、「最後のセーフティーネット」としての生活保護の必要性も見据えて、担当部署と密に連携を図ること。

3. 自殺念慮を持つ者の早期の発見と支援につなぐ

① 自殺対策の SNS 等相談体制の整備

- 3密を避けた上での相談支援が可能な自殺対策の SNS 等相談体制の構築や、あるいは相談支援を行う民間団体を支援することにより、相談体制の構築、継続を図っていただきますよう引き続きよろしくお願いいたします。

② セルフチェックリストの作成、配布

- いのち支える自殺対策推進センターが後日作成するひな形を元に、「こころのストレス度