

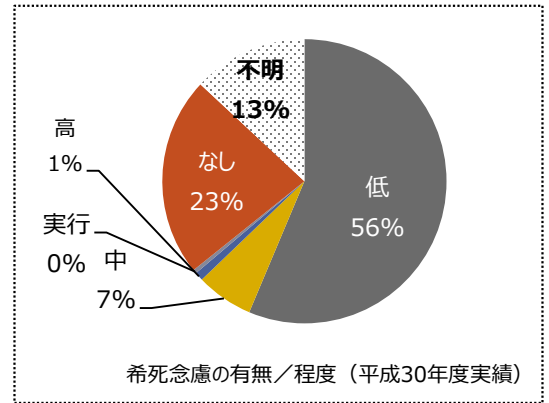
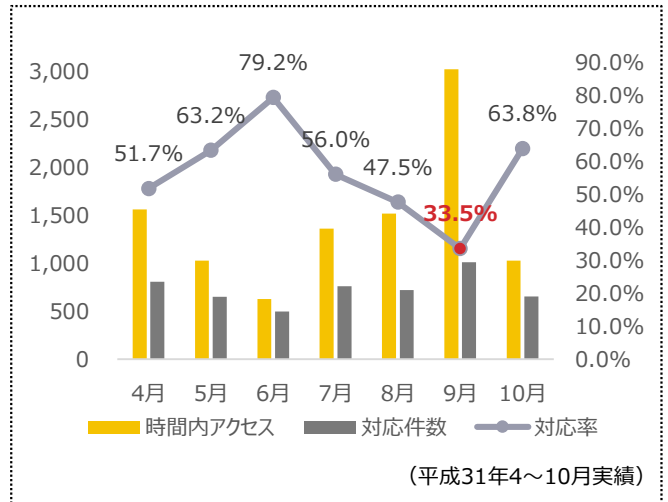
現状と特色

▼ 量的観点

- 対応件数は、通常600~700件/月、9月の強化月間は1,000件程度
- 対応率は、通常6割程度、9月は3割強
- 通常は17時から相談受付のところ、強化月間は、15時から受付開始

▼ 質的観点 | 平成30年度実績より

- 10代が4割以上、30代以下で計8割弱
- 男女比は約2：8
10代女性が圧倒的に多く、男性は全年代で少数
- 平日の相談が多く、金～日は1割減
- 相談の多い時間帯は17時台
= 放課後時間帯
- 1件当たりの相談時間の平均は47分
= 電話と比して、情報量が少なく、時間がかかる
- 離脱しやすく、希死念慮の程度を判断しにくい



課題

量的観点 ▶ 重点的に事業周知を行う強化月間の対応率低下

質的観点 ▶ 若年層特有のコミュニケーションや、文字のみのやり取りというSNSの特性から、相談者の真意や、緊急性、環境等の状況把握が難しい

今後の対応

量的観点 ▶ 強化月間中の対応率向上を検討

質的観点 ▶ アンケートシステムを導入し、状況や、相談後の変化等の把握を検討

【アンケート項目案】

- ① SNS自殺相談の認知経路
- ② SNS自殺相談を利用した理由 (他の相談先の有無、手段の是非等)
- ③ 相談後のこころの負担感等の変化
- ④ その他、相談を通じて得られた変化 (自己解決への見通し等)

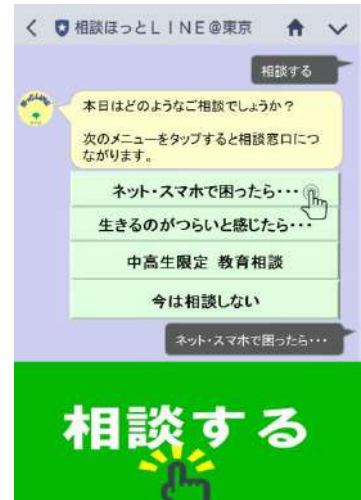
➡ 量・質の両面から、さらに活用しやすく、効果的な相談窓口へ

東京都の自殺相談体制

SNS自殺相談～相談ほっとLINE@東京～

- 平成29年度【トライアル】 | 平成30年3月19日～31日
平成30年度【モデル】 | 平成30年9月10日～翌3月31日
令和元年度【本格実施】 | 平成31年4月1日～ 現在
- 年中無休／17時～21時30分（22時終了）
- 各年度相談件数は別紙のとおり
- 令和元年度から、以下相談窓口とアカウント統合し、運用
（都民安全本部）都庁ネットトラブル相談 こたエール
（教育庁）中高生限定 教育相談

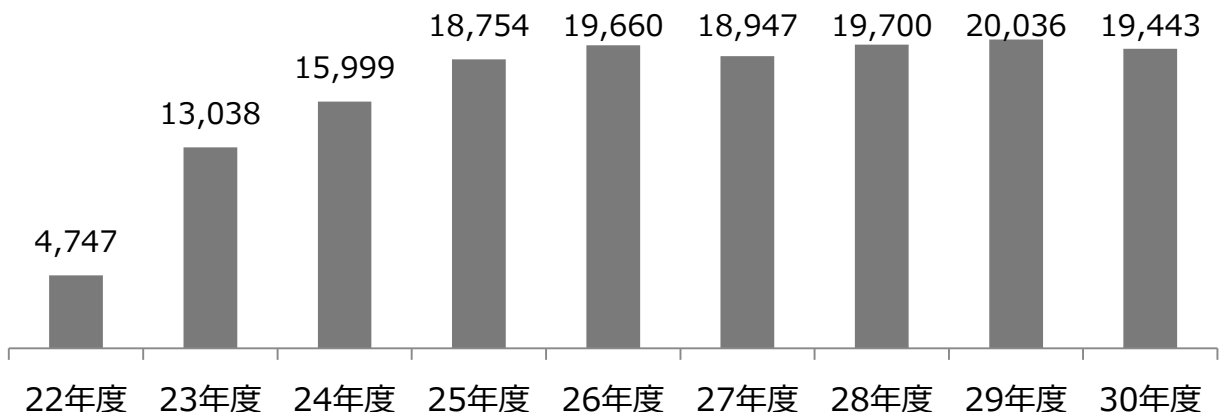
※ 相談者が、以下のメニューから選択する。
「生きるのがつらいと感じたら…」（自殺）、
「ネット・スマホで困ったら…」（都安）
「中高生限定 教育相談」（教育）、



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～

- 平成22年4月15日 開始
- 年中無休／14時～翌5時30分（翌6時終了）

▼ 相談件数



1 概要

- (1) 実施時期／時間
平成30年3月19日(月)～31日(土)
17:00～22:00(受付21:30まで)
- (2) 相談体制
規模：10回線(相談員：10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



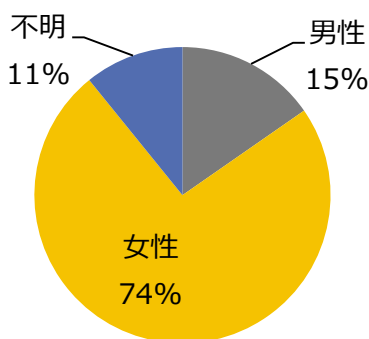
2 実施結果

- (1) 友だち登録数 終了時：1,244人
- (2) 相談アクセス／対応数

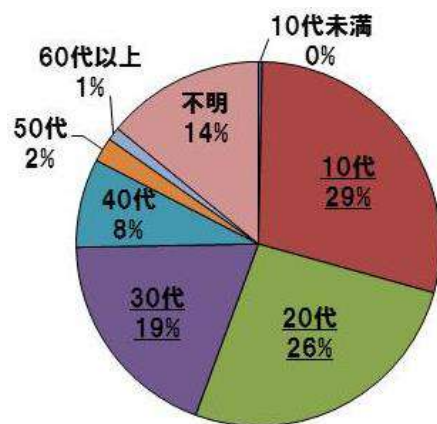
相談アクセス件数	951件
対応件数	600件
対応率	63.1%

- (3) 相談者の年代別内訳

年代	合計
10代未満	2
10代	173
20代	157
30代	117
40代	47
50代	13
60代以上	7
不明	84
合計	600



※対応件数の内、相談につながった件数

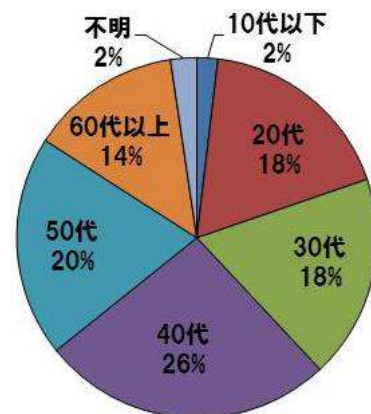
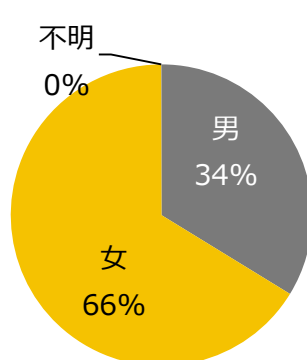


若年層(30代以下)の割合:約74%

- (4) 主な相談内容

主訴	合計
希死念慮・自殺企図	61
抑うつ・不安感・パニック発作・焦燥感・イライラ	61
心配事	41
家族	37
学校生活	34
孤独感・寂寥感・空虚感	25
就職・職場	23
友人・恋人・近隣の人など	21
精神障害・精神症状全般	17
業務上の問題	17

▼参考 自殺相談ダイヤル



平成30年度【概要】

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



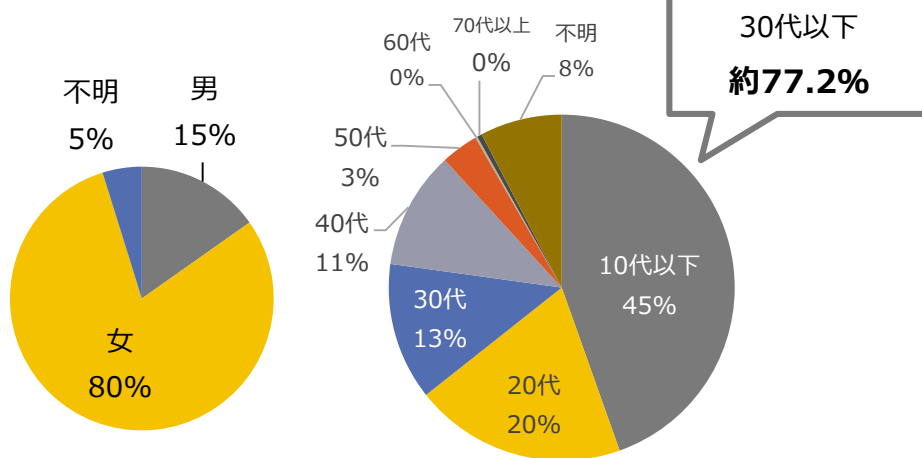
2 実施結果

- (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

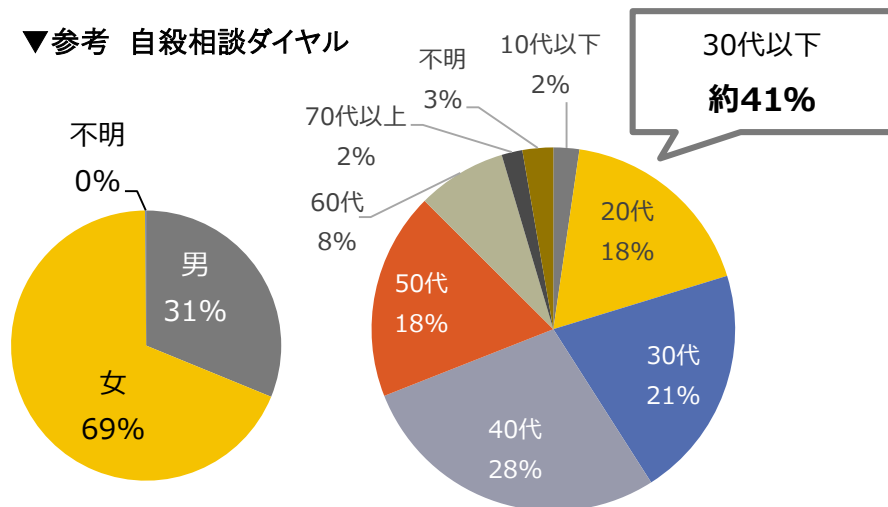


※対応件数の内、相談につながった件数

(4) 相談内容

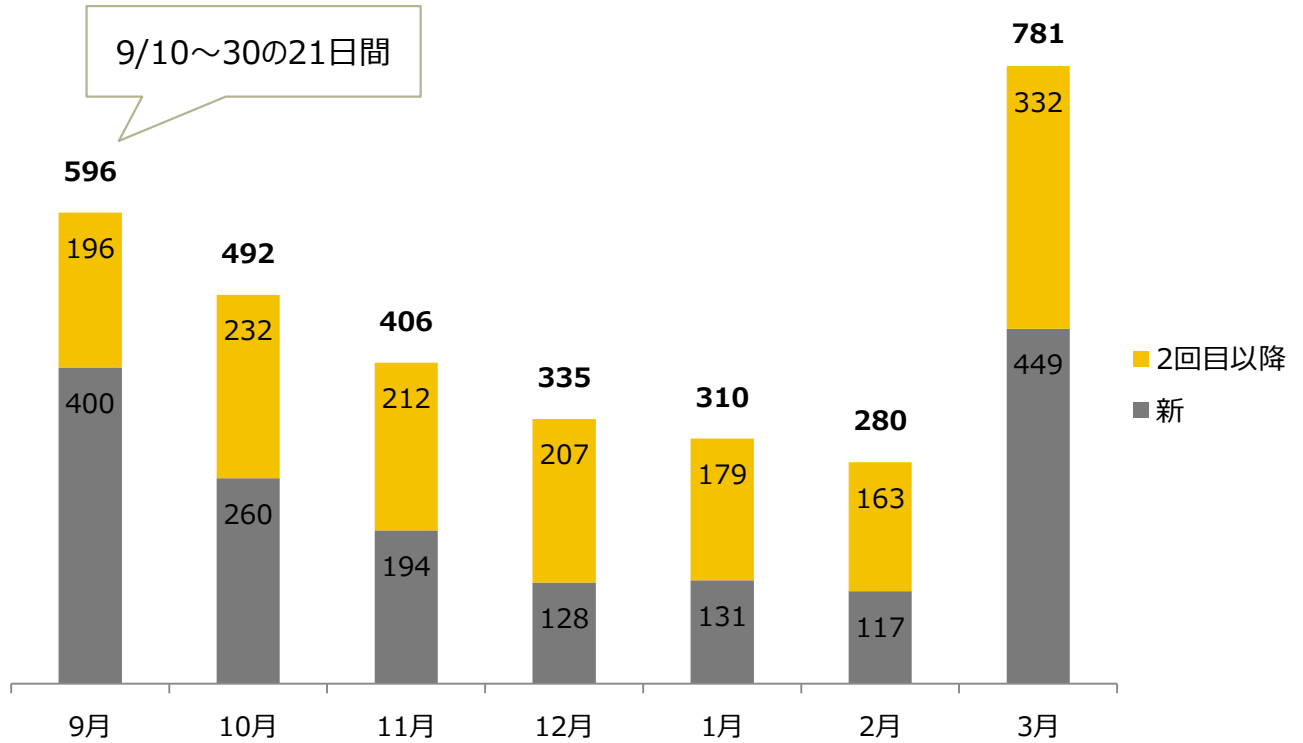
主訴	合計
希死念慮	485
精神症状	499
心理的問題	314
家族問題	494
経済問題・DV等	166
家庭内不和	328
職場・就職	170
学校・進路	500
友人・恋愛	348
その他人間関係	93
その他	130
不明	167
合計	3,200

▼参考 自殺相談ダイヤル

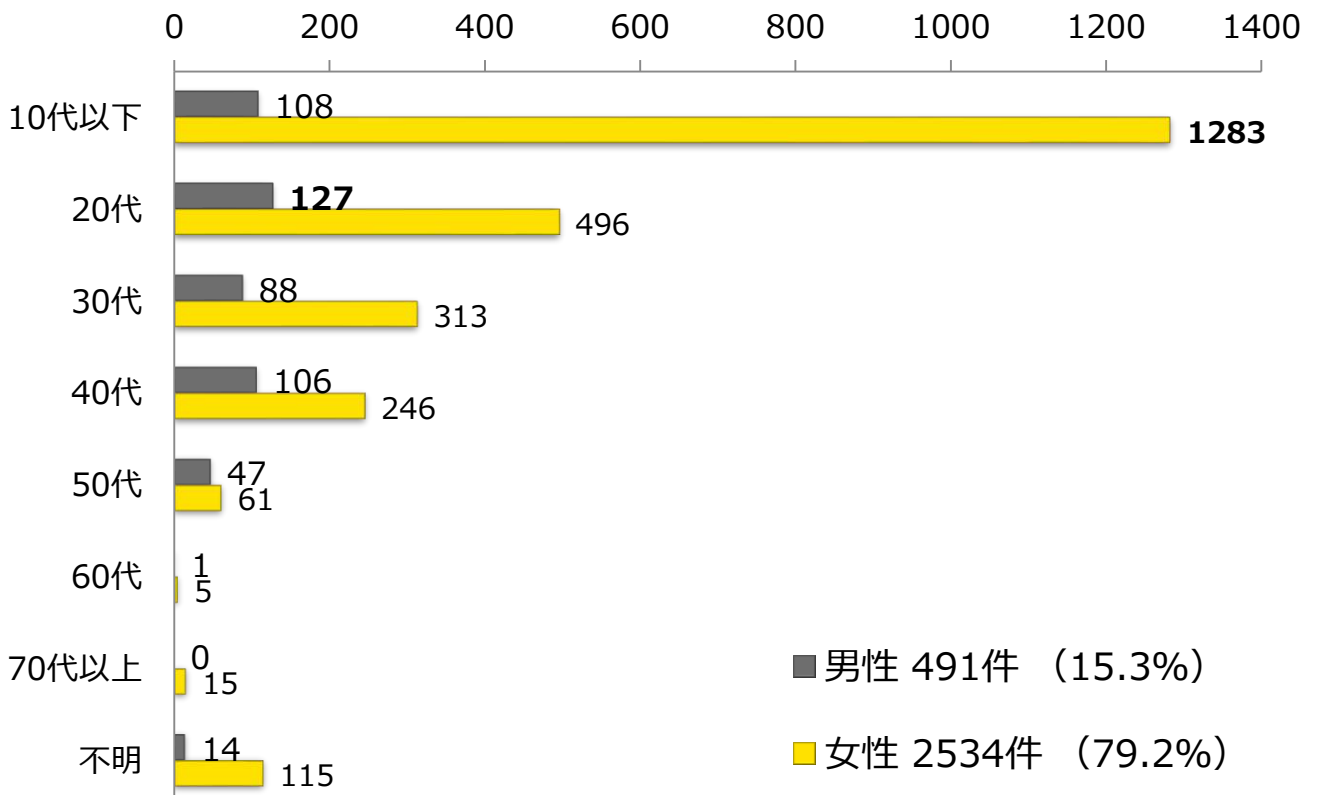


平成30年度【詳細】

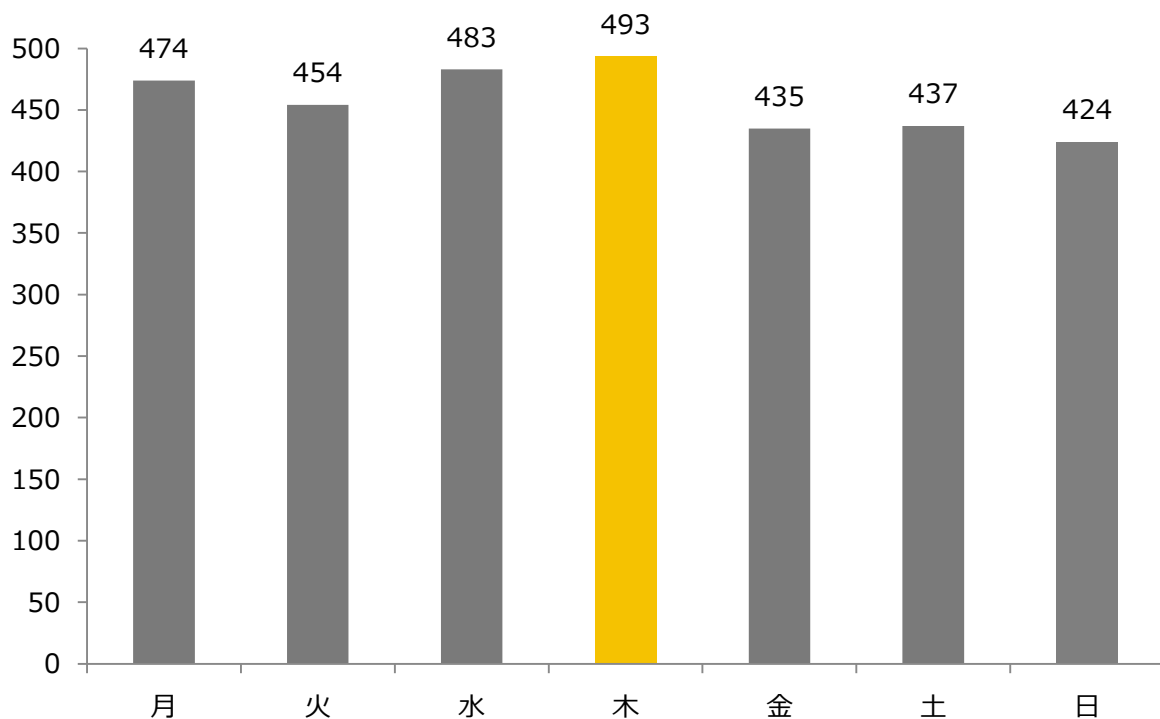
(1) 月別相談件数



(2) 性別・年代別相談件数

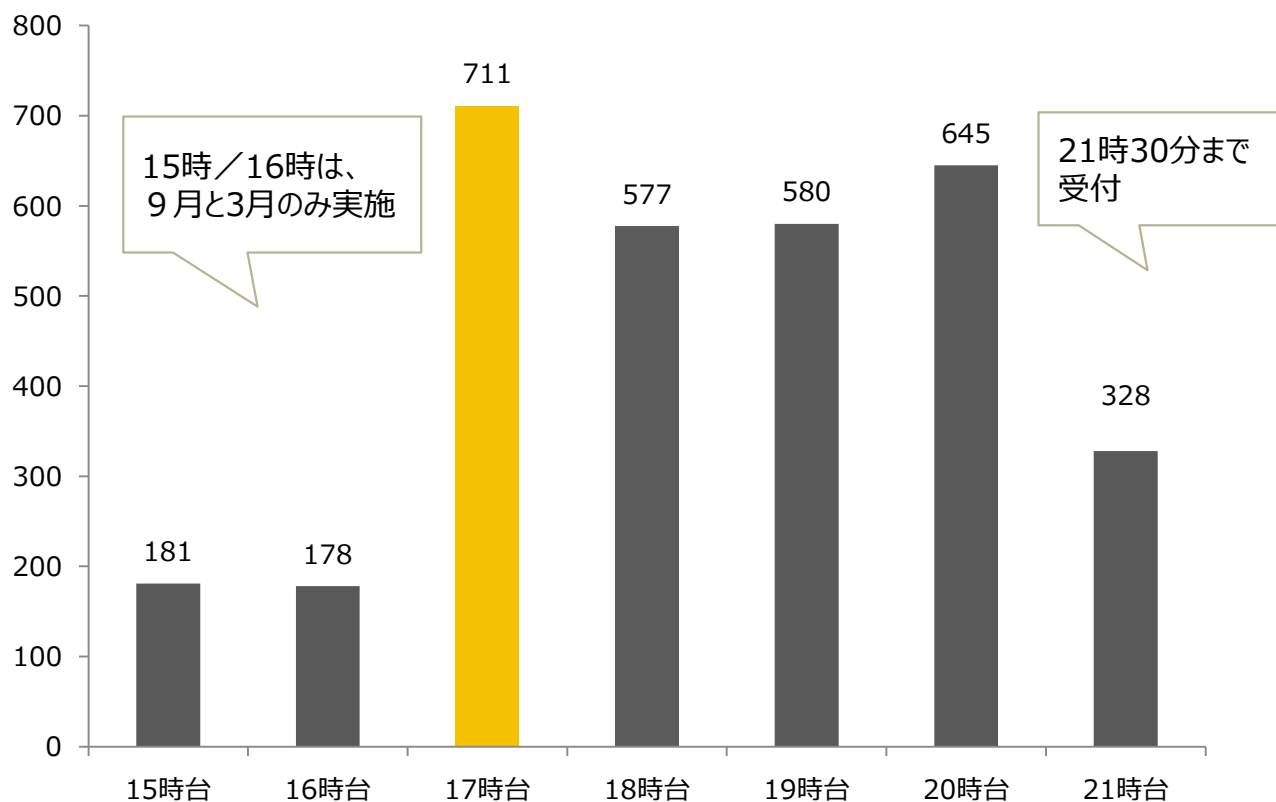


(3) 曜日別相談件数



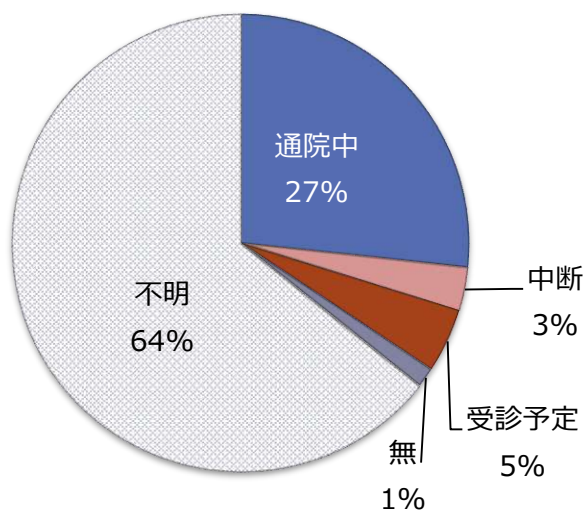
※ 各曜日の日数は、期間中すべて29日と同一

(4) 時間帯別相談件数

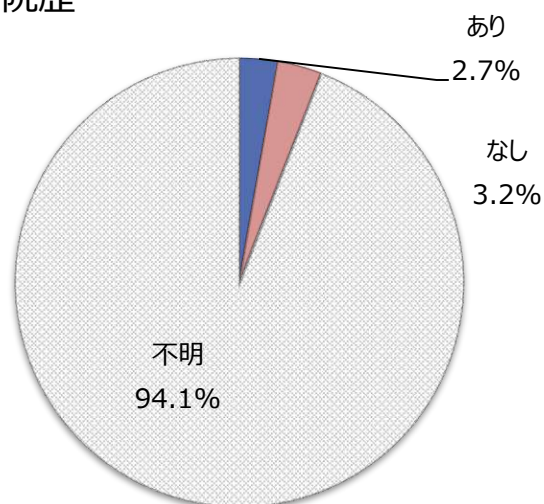


(5) 通院歴・入院歴の有無

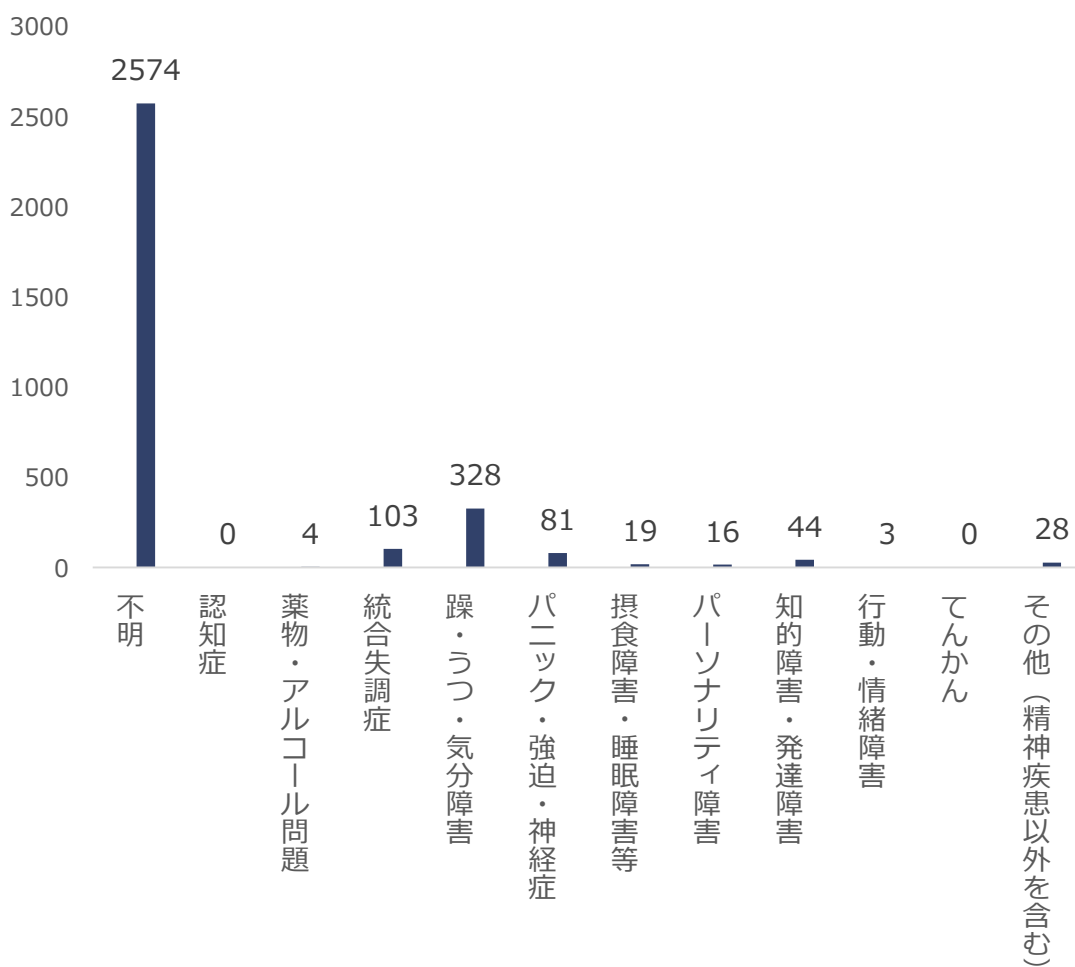
▼通院歴



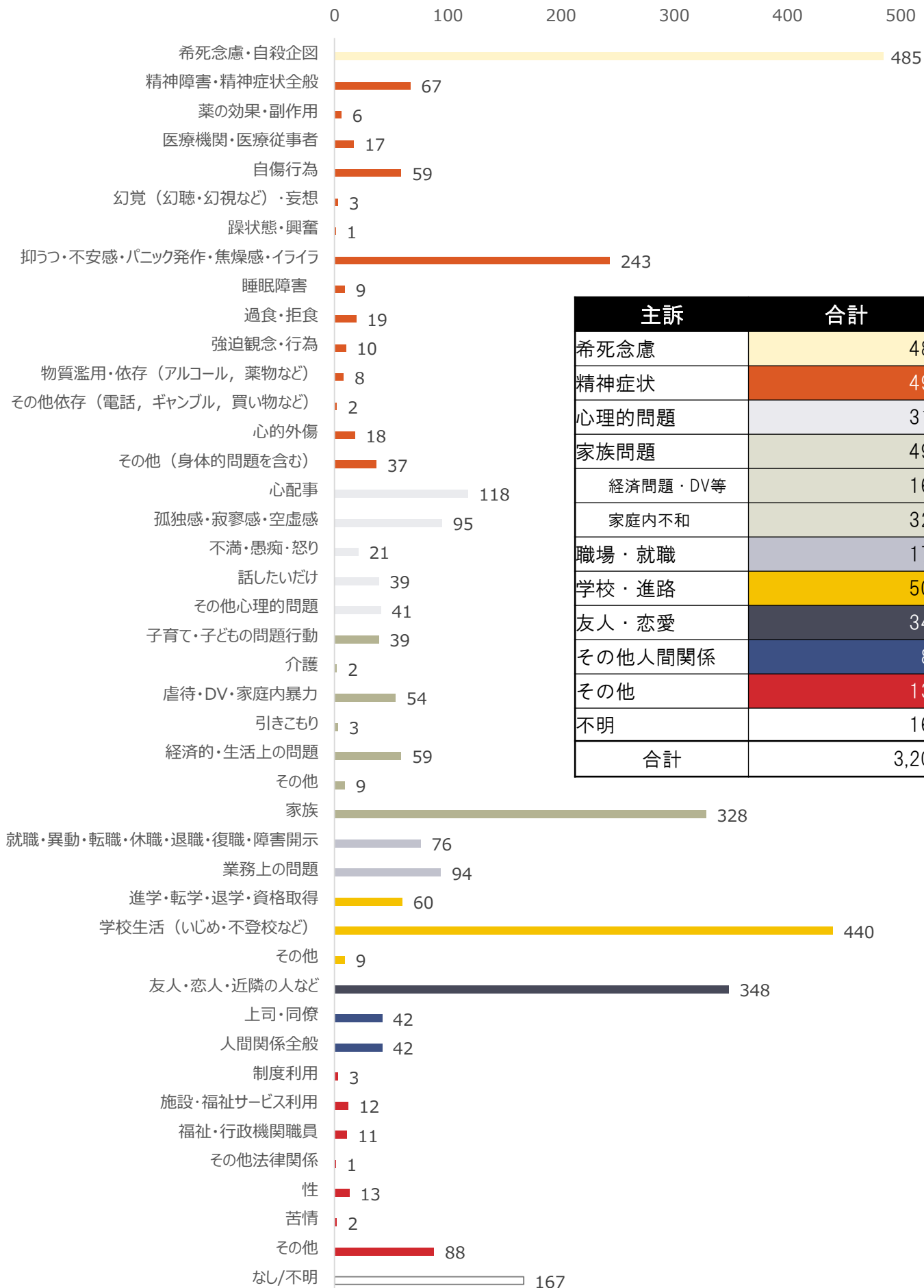
▼入院歴



(6) 心身の状態等



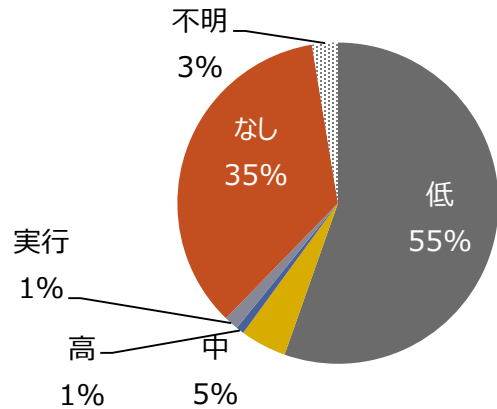
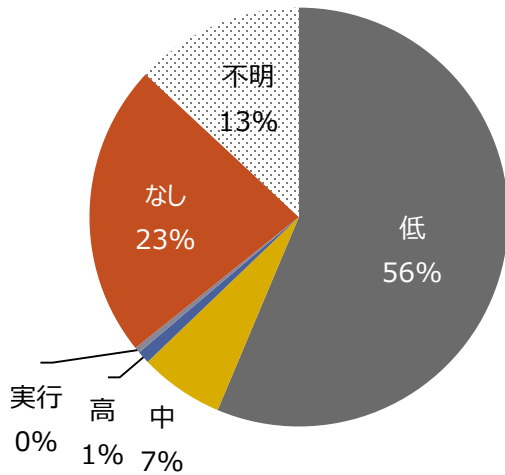
(7) 主訴別相談件数



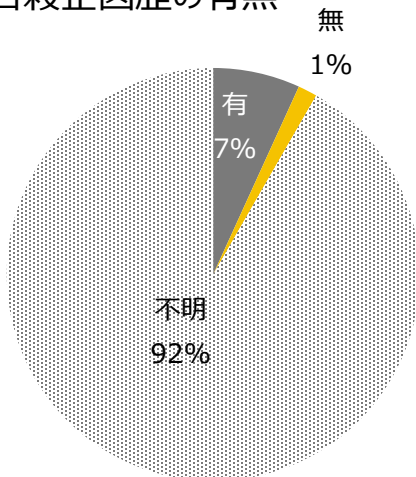
(8) 希死念慮の有無／程度

※【実行】自傷他害の事実行為があったと確信できる場合 【高】自傷他害行為をすぐに実行しようとしている場合
 【中】自傷他害の計画が明白で、近いうちに実行に移す可能性が高い場合
 【低】希死念慮はあるが、近い時期に実行に移す可能性は低い場合

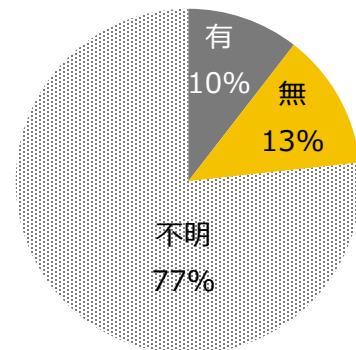
▼参考 30年度自殺相談ダイヤル



(9) 自殺企図歴の有無



▼参考 30年度自殺相談ダイヤル



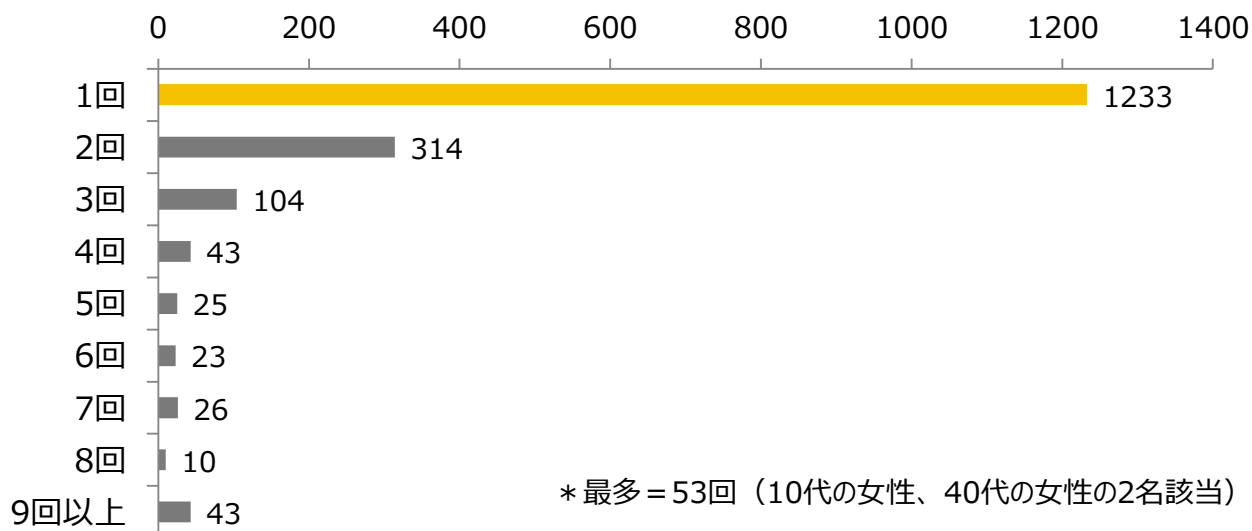
(10) 平均相談時間

10代以下 (Av.42分)
20代 (Av.65分)
30代 (Av.47分)
40代 (Av.37分)
50代 (Av.59分)
60代 (Av.53分)
70代以上 (Av.00分)
不明 (Av.28分)
計 (Av.47分)

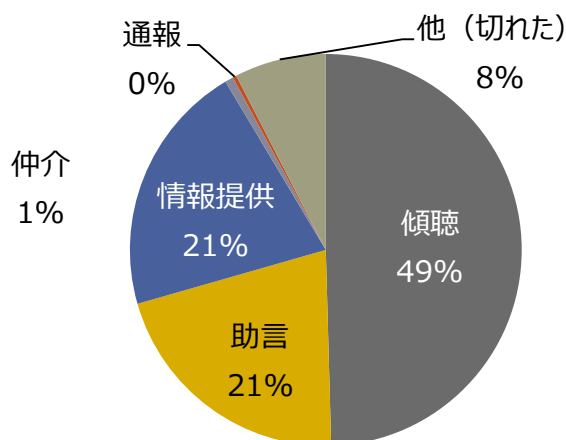
▼参考 30年度自殺相談ダイヤル

10代以下 (Av. 24分)
20代 (Av. 24分)
30代 (Av. 22分)
40代 (Av. 18分)
50代 (Av. 16分)
60代 (Av. 10分)
70代以上 (Av. 12分)
不明 (Av. 16分)
計 (Av. 19分)

(11) 一人当たり相談回数



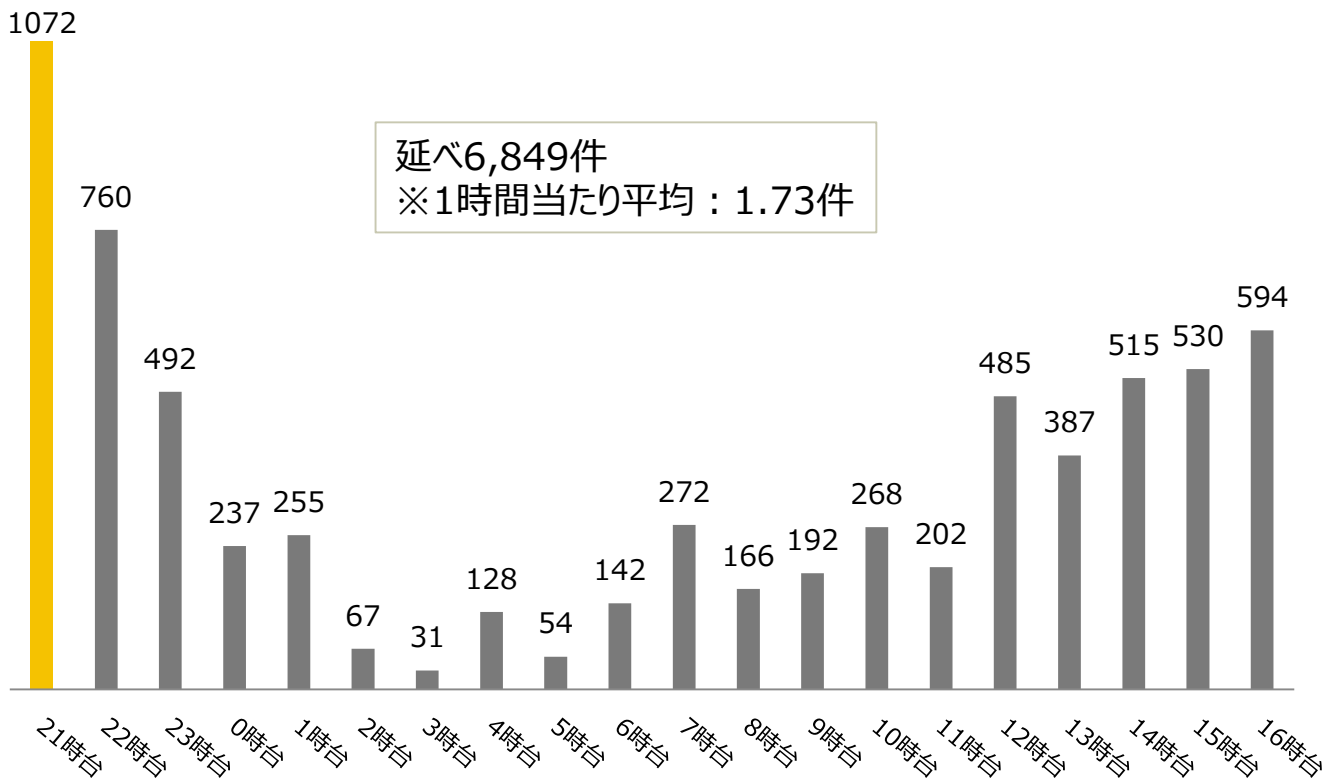
(12) 対応



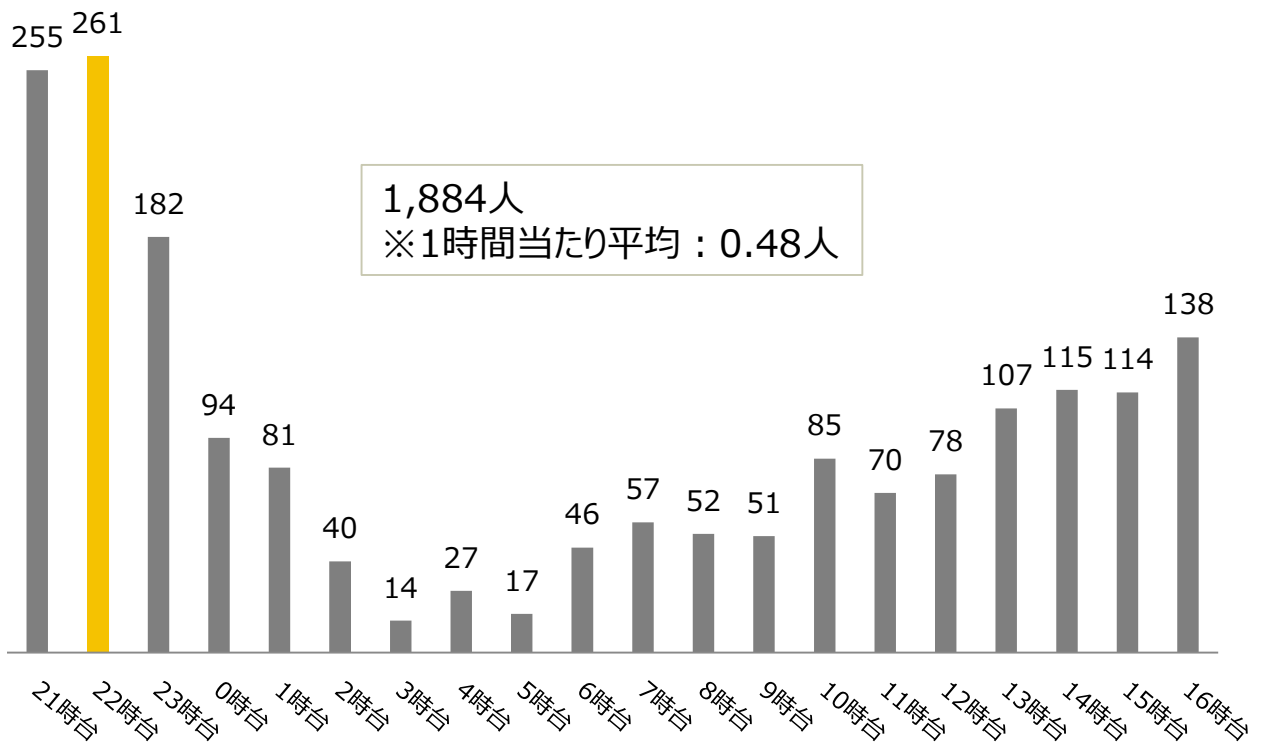
機関	情報提供	仲介	通報
医療機関	22	0	1
保健所	68	0	-
生保・年金・消費生活・法律関係	10	0	-
女性相談	34	-	-
子ども・子育て・ひとり親・青少年	79	0	-
高齢者	2	1	-
障害者	2	0	-
仕事・就労	34	0	-
その他施設	7	0	1
その他電話相談	92	1	-
東京都自殺相談ダイヤル	94	18	8
夜間こころの電話相談	26	-	-
110 (警察に行く・連絡を勧めた場合)	3	-	-
119 (救急車を呼ぶよう勧めた場合)	6	-	-
都外相談先	189	2	-

(13) 時間外アクセス件数

相談受付時間 | 17時～21時30分
※9月(10日～)・3月のみ、15時～



(14) 時間外アクセス人数



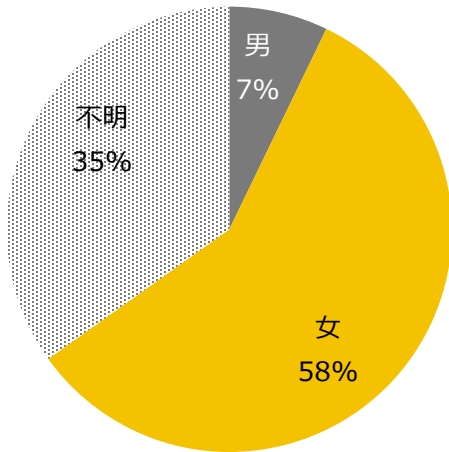
(15) 時間外に送られたメッセージ分析

- 平成30年度システムでは、相談受付時間外【21時30分～17時】でも、相談者からメッセージが送信された場合に、内容をデータとして蓄積していた。
- 平成30年9月及び平成31年3月中に送信されたメッセージを分析し、相談者の属性等下記のとおり集計した。

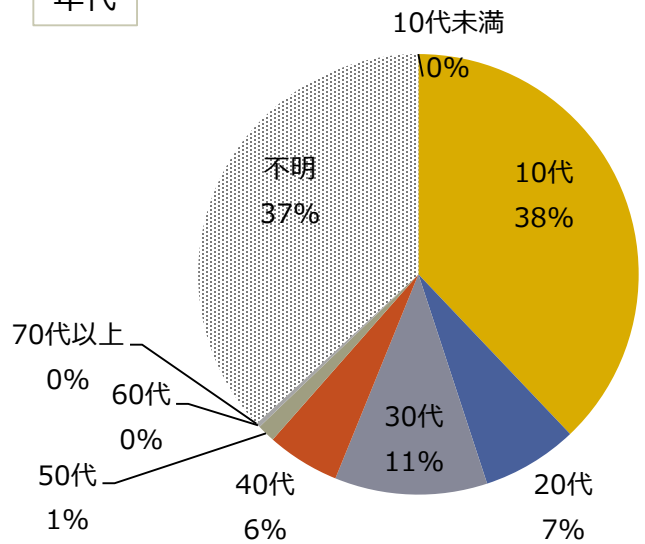
▼データ件数 延べ2,187件

(内訳) 平成30年9月 | 935件 平成31年3月 | 1,232件

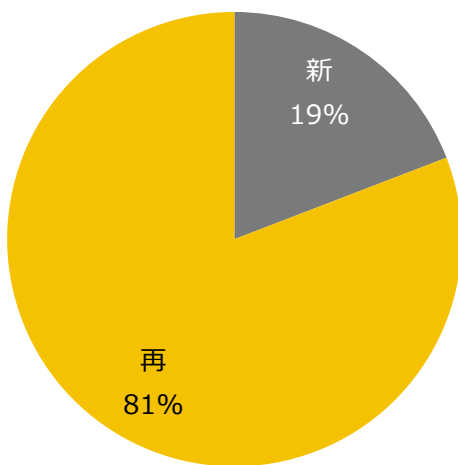
性別



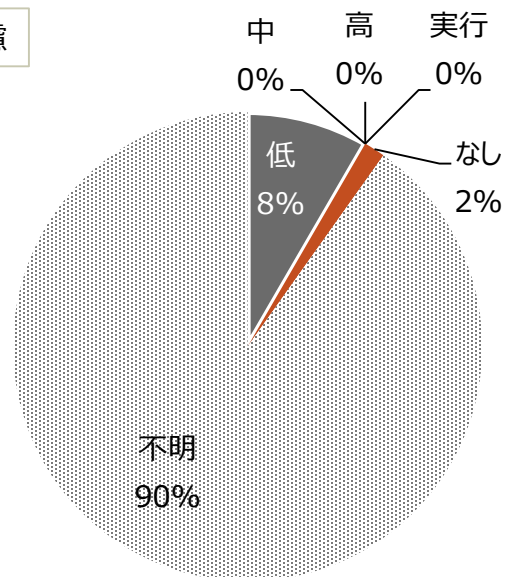
年代



新規・2回目以降



希死念慮



【再（2回目以降）】かつ【希死念慮「不明」】の件数は、メッセージ全体の約**75%**にのぼる。
※ 意図不明なメッセージ、相談ボタン連打等

「死にたい」「自殺したい」「助けて」等、一言メッセージでも、自殺をにわせる文言が含まれる場合は【低】に計上

令和元年度「SNS自殺相談」実施結果【速報値】

1 概要

(1) 実施時期／時間

令和元年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

3月31日現在：6,534人 12月2日時点：13,906人

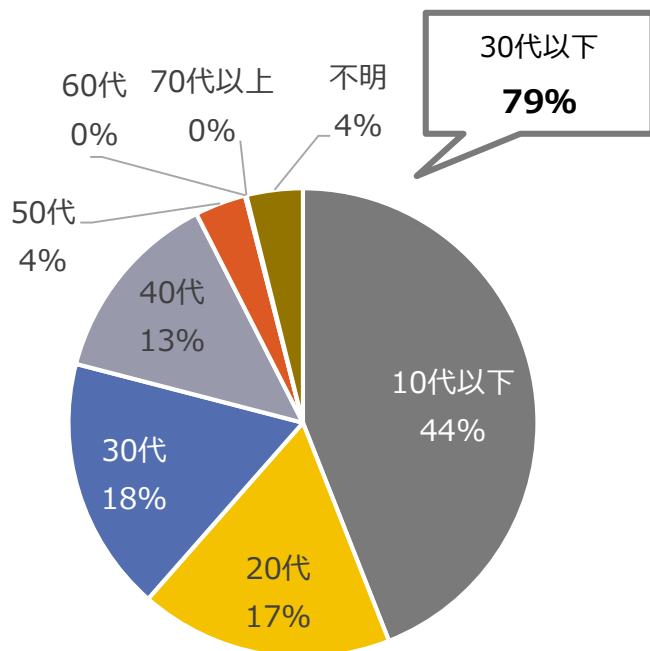
(2) 件数等 [対応率=対応件数/相談アクセス]

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	計
相談アクセス件数	1,562	1,028	629	1,360	1,519	3,021	1,029	10,148
対応件数	807	650	498	761	722	1,012	656	5,106
対応率	51.7%	63.2%	79.2%	56.0%	47.5%	33.5%	63.8%	50.3%

(3) 相談者の年代別内訳

年代	合計
10代以下	2,136
20代	847
30代	852
40代	653
50代	171
60代	5
70代以上	0
不明	188
合計	4,852

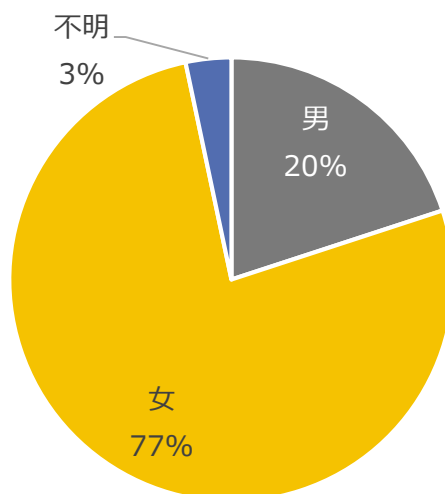
※対応件数の内、相談につながった件数



30代以下
79%

(4) 相談内容

主訴	合計
希死念慮	512
精神症状	1,107
心理的問題	525
家族問題	599
経済問題・DV等	203
家庭内不和	396
職場・就職	378
学校・進路	824
友人・恋愛	353
その他人間関係	190
その他	103
不明	261
合計	4,852



小・中・高校生向けポケット相談メモについて

東京都では、自殺者のうち30歳代以下の若年層の割合が全国と比べて高いことから、都内に在学する児童及び生徒を対象に、自殺の予防に資する情報を提供するため、各年代に応じた相談窓口を掲載した、常時携行可能なポケットサイズの相談窓口一覧を作成し、配布する。

<平成30年度>

○都内の公立学校へ配布

【配布校数】 ①小学校 1,282 校、②中学校 625 校、③高等学校 192 校、④特別支援学校 77 校

【配布対象】 小学5年生、中学1年生、高校1年生

【配布時期】 平成30年9月末

<令和元年度>

○公立学校に加え、都内の私立・国立学校へ配布

【配布校数】 ①小学校 1,339 校、②中学校 817 校、③高等学校 444 校、④特別支援学校 85 校

【配布対象】 小学5年生、中学1年生、高校1年生

【配布時期】 令和元年7月上旬(夏休み前)

【小学生】

(外側)



(内側)



【中学生】

(外側)



(内側)



【高校生】

(外側)



(内側)



東京都自殺総合対策計画 ～ 心と体のサポートプラン ～ (平成30年6月策定)

➤ 東京都における今後の方向性

○働く人の自殺を防ぐ

都内の企業数は全国の約12%を占めており、他道府県と比較して企業が集積しており、労働者数が多いことから、職場におけるメンタルヘルス対策を推進し、働く人の自殺を防ぐ取組を行います。

➤ 東京都における施策 重点施策に位置付け

- | | | |
|-----------------|-----------------|------------------|
| 「職場における自殺対策の推進」 | ・メンタルヘルス対策等の推進 | ・ライフ・ワーク・バランスの推進 |
| | ・ハラスメントの防止 | ・企業経営者等に対する理解促進 |
| 「若年層対策の推進」 | ・企業経営者等に対する理解促進 | |

➤ 職場において、こころの健康づくりや自殺防止対策に取り組むことにより、自殺に追い込まれない職場環境を作り、早期に適切な関係機関へつなげるなど、自殺防止に寄与していく。

平成30年度実施状況

～ 経営者、人事労務担当者、健康管理担当者等向け ～

パンフレット「働く人の心と体のサポート」作成・配布

- 【内 容】：職場全体で自殺対策に取り組む必要性等
【配布先】：事業者団体（東京商工会議所、さんぽわー等）、行政機関等
【配布部数】：23,000部

職域向け講演会の実施

- 【対 象】：企業の経営者、人事労務・健康管理担当者等
【実施状況】：平成31年1月30日 34名参加、2月19日 75名参加
「働く人の心と体のサポート」
【アンケート結果】：参考になった（85%）
・ナラティブアプローチが参考になった、活用したい。
・若手社員の対応のヒントになった。事例を聞きたかった。等

～ 従業員向け ～

企業内啓発テキストデータ作成

- 【内 容】：職場内研修や社内報等で活用できるよう、メンタルヘルスの基礎知識や困ったときの相談先などの情報を、PDF（A4版、A5版）及びテキストデータ形式で作成し、HPに掲載

令和元年度 職域向け講演会の実施

- 【対 象】：企業の経営者、人事労務・健康管理担当者等
【実施状況】：令和元年11月29日 56名参加、令和2年1月27日 86名参加
「若手社員の職場適応の支援を考える」
【アンケート結果】：参考になった（93%）
・事例紹介が参考になった、もっと聞きたかった。
・ディスカッションが参考になった。等

こころといのちの講演会（若年層向け） 実施内容

1回目：平成27年度 3月（共催：文京区）

日時：平成28年3月24日（木曜日）14時～17時30分

場所：東洋大学白山キャンパス 2号館16階スカイホール

協力大学：東洋大学社会福祉学科 加山准教授とそのゼミ生約15名

参加人数：105名【学生34名、都民60名、関係団体2名、行政職員9名】

内容：第一部 講演

●石井 綾華 氏（NPO法人Light Ring. 代表理事）「自殺うつ予防～若者が若者を支える仕組みづくり～」

●大野 裕 氏（（一社）認知行動療法研修開発センター理事長）

「こころを元気にする、「こころのスキルアップ・トレーニング」

第二部 学生によるワークショップ【東洋大学等34名参加】

※大学生にありがちな状況を事例として挙げ、それに対してどのように行動すべきか、1グループ5～6人で検討し、最後にグループごとに発表して共有した。都の保健師がファシリテーターとして各グループに参加した。学生以外の一般参加者は、周囲で傍聴。

2回目：平成28年度 9月（共催：豊島区）

日時：平成28年9月13日（火曜日）14時～17時

場所：東京都庁5階 大会議場

協力大学：大正大学人間学部社会福祉学科 坂本教授とそのゼミ生

※企画・検討は5～7名程度で進め、当日はゼミ全体で約50名が参加。

参加人数：163名【学生72名、都民39名、関係団体7名、行政職員45名】

内容：第一部 講演

●根岸 親 氏（NPO法人自殺対策支援センターライフリンク 副代表）

「生きづらさへの処方箋～若年層の自殺の実態と今、私たちにできること～」

第二部 学生によるワークショップ【大正大学等48名参加】

※大学生にありがちな状況を事例として挙げ、それに対してどのように行動すべきか、1グループ6～7人で検討し、最後にグループごとに発表して共有した。大正大学の学生がファシリテーター役を務めた。学生以外の一般参加者は、周囲で傍聴。

3回目：平成29年度 9月（共催：なし）

日時：平成29年9月30日（土曜日）14時～17時

場所：東京福祉大学 池袋キャンパス

協力大学：東京福祉大学 心理学部長 鈴木教授と関係学生6名程度

参加人数：98名【学生23名、都民46名、関係団体14名、行政職員15名】

内容：第一部 講演

●鈴木 康明 氏（東京福祉大学） 「生きていく力とは？～若者の居場所、生きがい～」

★区市町村の取組事例『豊島区「若者のいのちを守る」ハートプロジェクト事業』

第二部 学生によるパネルディスカッション【東京福祉大学生6名】

※大学生が、今「なぜ」自分は生きているのか議論を行い、誰もが生きていくことを肯定的に考えられるような社会、自殺に追い込まれることのない社会の形成について考えるパネルディスカッションを実施。司会は学生が務め、途中、参加者（一般都民）からの質疑を受け付けた。

4回目：平成30年度9月（共催：大田区）

日時：平成30年9月7日（金曜日）14時～17時

場所：東京都議会議事堂1階 都民ホール

協力大学：東京工科大学医療保健学部看護学科 五十嵐教授とゼミ生20名

参加人数：115名【学生27名、都民40名、関係団体18名、行政職員30名】

内容：第一部 講演

●五十嵐 千代 氏（東京工科大学） 「若者の自殺対策を考える」

第二部 学生によるシンポジウム【東京工科大学学生20名】

※前半は、大学生特有の自殺の原因やゲートキーパーとしての役割、大学生のSNSの利用の実態や相談先について、学生が3グループに分かれてプレゼンテーションを実施。後半は、代表の学生が登壇し、五十嵐教授の司会のもと、SNSを利用した自殺対策等についてシンポジウムを行う。参加者（一般都民等）も交え、会場全体で討論を行った。

5回目：令和元年度9月（共催：港区）

日時：令和元年9月2日（月曜日）13時30分～17時

場所：港区みなと保健所 8階ホール

協力大学：明治学院大学経済学部国際経営学科 岩尾俊兵先生とゼミ生17名

参加人数：95名【学生21名、都民50名、関係団体12名、行政職員12名】

内容：第一部 講演

●高宮 有介 氏（昭和大学医学部教授）

「死から生といのちを考える～生まれてきた意味・役割は何か、あなた自身の心のケア～」

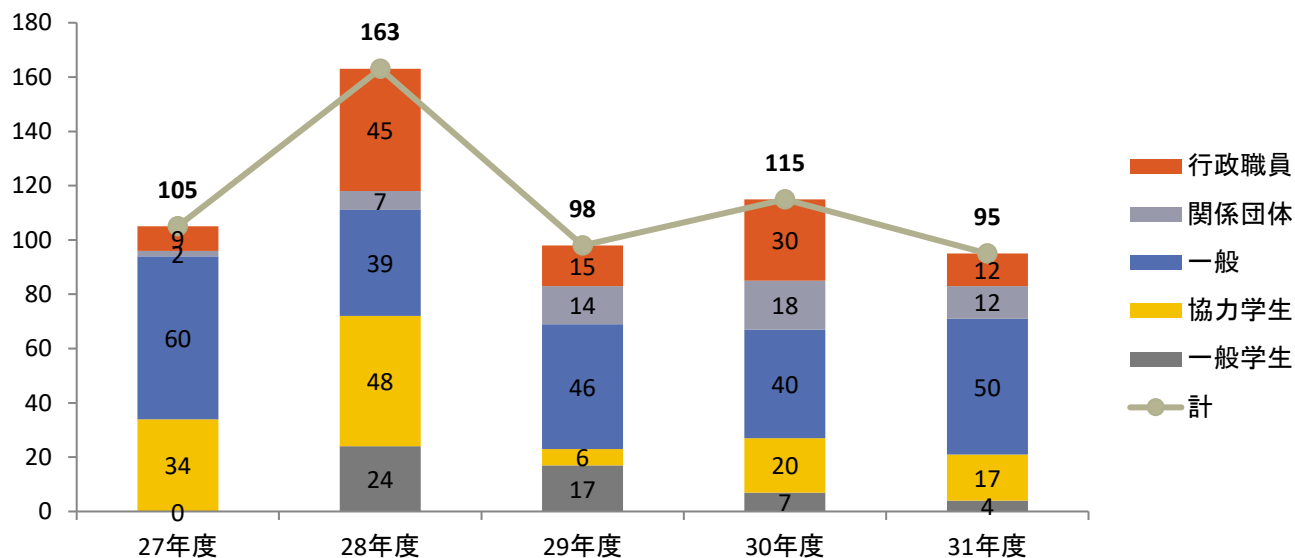
第二部 岩尾 俊兵 氏「ストレスフルからマインドフルへ：メンタルケアの経営科学」

学生と参加者によるワールドカフェ【明治学院大学学生17名】

※前半は、各種統計から見られる自殺の社会的な要因や、コミュニティの働きについて岩尾講師から説明。後半は、学生がファシリテーターを務め、「今日を生きてほしい若者に、今日私たちに何ができるか？」をテーマに、参加者（一般都民等）とワールドカフェを行った。

こころといのちの講演会(若年層向け) 過年度実績比較

(1) 参加者数

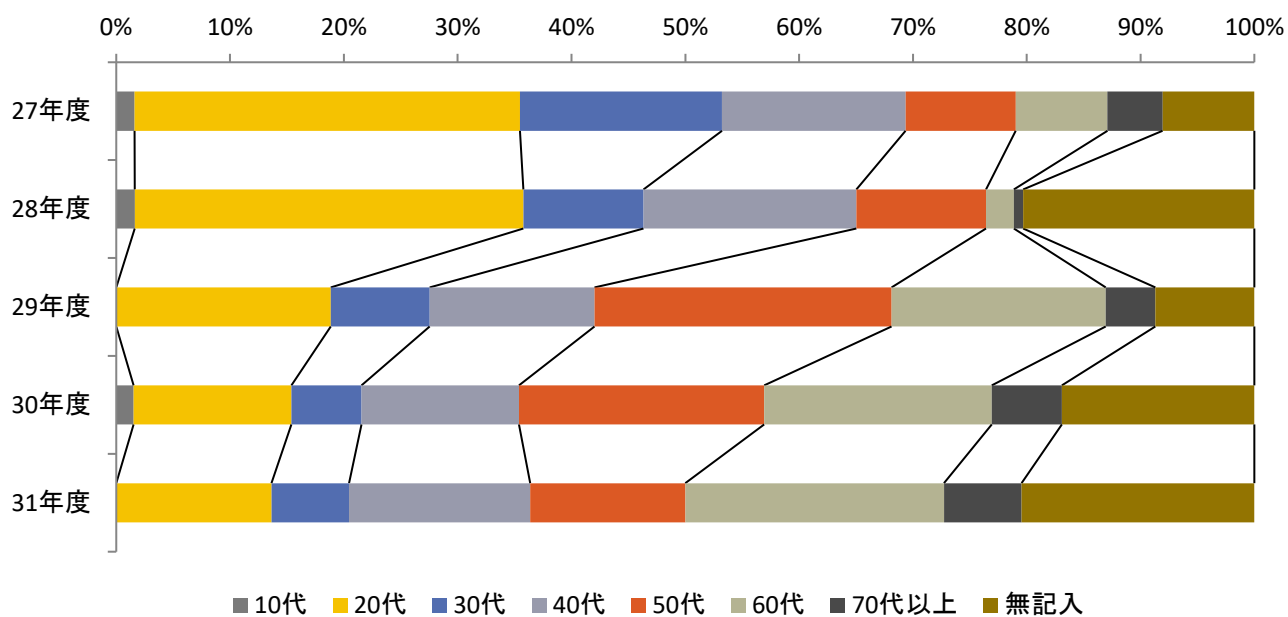


	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
一般参加(学生)	0	24	17	7	4
協力学生	34	48	6	20	17
一般参加(学生以外)	60	39	46	40	50
関係団体	2	7	14	18	12
行政職員	9	45	15	30	12
計	105	163	98	115	95

評価

- ・ 28年度を除き、全体参加者数は100名前後で推移。
28年度も、参加者の大部分が協力学生・行政職員が占めており、一般に訴求したとは言い難い。
- ・ 28年度・29年度を除き、一般学生の参加者数は一桁台で推移しており、低迷。

(2) 参加者年代



	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度
10 代	1	2	0	1	0
20 代	21	42	13	9	6
30 代	11	13	6	4	3
40 代	10	23	10	9	7
50 代	6	14	18	14	6
60 代	5	3	13	13	10
70 代以上	3	1	3	4	3
無記入	5	25	6	11	9
計	62	123	69	65	44
回収率	59.0%	75.5%	70.4%	56.5%	46.3%
30 代以下割合	53.2%	46.3%	27.5%	21.5%	20.5%

評価

- アンケート回収率にばらつきがあるため一概には比較できないが、直近3か年は、30代以下の参加者が3割を切っており、若年層の集客には結びついていない。