

## 【事例 H26-06-09】 鹿児島県

### インターネット利用者への相談支援事業 ＝メール・LINE を使用した相談支援窓口の強化＝

電子メール及びLINE を使用した相談支援窓口を設置し、24 時間相談対応する体制をすることで、インターネット利用が起因となる自殺企画者や、利用率の高い若年層が相談しやすい環境を作った。

【実施主体】 鹿児島県

【大綱の分類】 6 社会的な取組で自殺を防ぐ⑨

【事業予算】 1,036 千円 (800 千円)

【利 点】

- ・対象者が来訪することなく、いつでも場所を問わず相談できる。
- ・電話相談では、周りに人がいると相談内容を聞き取られることがあるが SNS ではない。
- ・対面式の相談では相談員のスキルが問われたり自ら抱え込む事があるが、対象者が面前にいないのでチームで対応することが出来る。

【実施に至るまで】

【背景・必要性・理由の概要・等】

- ・インターネットのトラブルが増大傾向にあり、また低年齢化している。
- ・ネットトラブルは密室状態で進行していくために把握がしにくく、ネットトラブルに詳しい団体が少ない。
- ・ネット利用に起因して自殺を考える人たちの相談体制が整備されていない。

【計画を立てる上での工夫・等】

- ・直接学校等を訪問して啓発活動や講話を実施して理解と周知を計る活動を事前に行い、口コミでの拡散を若者自身に協力を得る。

【具体的な内容・実施の過程】

実施団体：「特定非営利活動法人ネットポリス鹿児島」

- ・電子メール及びLINE を使用した相談支援窓口を設置 (24 時間対応)
- ・対象事業を公募し、事業実施に係る経費の一部に対し補助を行った。
- ・名刺大のカードを作成、青少年がよく利用する商業施設等や行政機関の窓口を利用して広く配布
- ・緊急性のある事案については、警察等関係機関と連携を図るほか、相談者の希望に応じ、対面相談を行った

【成 果】

- ・10 月から3 月末までで延べ 237 件の相談があり、うち実際に自殺を考えている者やこれらの者の見守者・支援者からの相談は 15 件だった。

- ・相談内容により、社会福祉協議会や就職サポートの相談窓口等の案内を行った。相談者はこれまでこのような相談窓口の存在を知らなかった者がほとんどであった。
- ・インターネットに起因した犯罪により自殺を考えているという相談に対しては、ネット犯罪について説明し、対処方法をアドバイスした。

【補 足】

平成27年度からは精神保健福祉センターを始め、各教育委員会等が作成した相談案内カードにも相談窓口のLINE：IDを掲載してより多くの人に相談窓口の周知を図っている。

【課 題】

- ・1日4人交代制で24時間対応しており、相談に早期に対応するためにも相談対応者の人材育成が課題である。
- ・相談に対し返信を行ってもその後応答がないケースが半数以上を占めるため、継続的な支援につながるような対応体制を構築する必要がある。

【事業種別】強化モデル事業

【準備期間・人数】

事前準備約2ヶ月・11名(常時従事人数最大4名～最小2名)

【予防段階】 1次

【自治体規模】人口1,670千人(H26.10.1現在) 財政規模：不明

【自治体負担率】無(地域自殺対策緊急強化基金を使用しているため)

【事業対象】 インターネット利用が原因の自殺企画者、若年層

【支援対象】 インターネット利用が原因の自殺企画者、若年層

【実施主体・問合せ先】

鹿児島県 障害福祉課

TEL:099-286-2754

E-mail: s-seishin@pref.kagoshima.lg.jp

URL : <http://www.pref.kagoshima.jp/>

【参考資料・文献】

- ・自殺死亡率の推移は厚生労働省人口動態統計より
- ・相談窓口紹介カード