

SNS相談事業

～こころのサポート@埼玉～

【実施主体】埼玉県

【概要】

埼玉県の自殺者数は、全体としては減少傾向となっている一方で、19歳以下の自殺者数は、増加傾向にある。近年若者の電話相談件数が急激に減っていることから、若者世代に利用しやすいSNSでの相談を受け付けることにした。2020年度は16日間のみ試行の実施であったが、2021年度から通年の実施としている。相談窓口の名称は、「こころのサポート@埼玉」。

【大綱の分類】

- 7. 社会全体の自殺リスクを低下させる
- 11. 子ども・若者の自殺対策を更に推進する

【政策パッケージ分類】

- 基1) 地域におけるネットワークの強化
- 基2) 自殺対策を支える人材の育成
- 基3) 住民への啓発と周知
- 基4-1) 居場所づくり
- 基4-2) 自殺未遂者等への支援
- 基4-3) 遺された人への支援
- 基5) 児童生徒のSOSの出し方に関する教育
- 重1) 子ども・若者
- 重2) 勤務・経営
- 重3) 生活困窮者
- 重4) 無職者・失業者
- 重5) 高齢者
- 重6) ハイリスク地
- 重7) 震災等被災地
- 重8) 自殺手段
- その他 (いずれにも該当しない、妊産婦、マイノリティ等)

【事業実施年度】2021年

【事業予算】¥27,668,850

【利点】

- ▼直接会話を苦手とし、SNSでのコミュニケーションが増加している若者が利用しやすい。
- ▼若者のコミュニケーションツールとして広く浸透しているLINEを用いることで気軽に相談できる。
- ▼広報についてはLINE広告の他、県公式のLINE、Twitter、Facebookを活用し、若者の目に留まりやすいようにした。

【実施に至るまで】

背景・必要性・理由の概要

- ①埼玉県の自殺者数は、全体としては減少傾向となっている一方で、19歳以下の自殺者数は、増加傾向にある。
- 埼玉県内の19歳以下の自殺者数

年次	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
人数	29	36	31	38	39	52	50

- ②近年若者の電話相談件数が急激に減っている。
 ③中高年をターゲットとした相談会を実施しているが、若者の参加数はごくわずかである。

事業計画を立てる上での工夫

- ①相談時間は自殺が増加する 21 時～翌 6 時に設定した。
 ②通常は週 2 回の相談を若者の自殺が増加する夏休み明け前後や自殺予防週間、自殺対策強化月間に合わせて毎日実施した（8 月 22 日～9 月 20 日、3 月 6 日～22 日）。
 ③広報については LINE 広告の他、県公式の LINE、Twitter、Facebook を活用し、若者の目に留まりやすいようにした。

事業の具体的な内容

▼相談日時

- ・相談期間は 7 月～3 月（4～6 月は LINE の情報流出問題で一時休止）
- ・原則は日、月曜日。ただし、8 月 22 日～9 月 20 日、3 月 6 日～22 日は毎日実施。
- ・時間は 21 時～翌 6 時（受付は終了 30 分前まで）

▼相談体制

- ・スーパーバイザー 1 名、相談員 1 名が原則。
- ・応答率減少のため、10 月～3 月の日曜日、と 10 月中の月曜日、11 月のうち一部の月曜日における 21 時～翌 2 時 15 分は相談員 2 名で対応。
- ・緊急度の高い相談は警察に通報する。必要に応じて、スーパーバイザーが LINE 社に情報開示請求を行うよう警察に依頼する。LINE 社が必要だと判断されれば、警察・スーパーバイザーに情報が開示され、県警がスーパーバイザーと対応状況を共有しながら現地に向かい対応を行う。県には翌開庁日に対応を報告する。

▼広報

- ・毎日相談実施期間に合わせた 8 月 23 日～9 月 5 日に LINE 広告を実施。表示回数 1,461,347 回、クリック数 5,281 回。
- ・自殺予防週間、自殺対策強化月間に合わせて県公式の LINE、Twitter、Facebook で周知。
- ・チラシ 22,000 部とポスター 100 部を作成。

【成 果】

- ▼友達登録者数：6,195 人
- ▼相談受付件数：1,950 件
- ▼対応件数：860 件（応答率 44.1%）

【補 足】

- ▼判明しているうち、男女比女性：86.1%、男性が 13.9%で女性が圧倒的に多い。年代別では、30 代が 29.1%で最も多く、40 代が 20.0%、20 代が 15.0%と続く。学生（小学生～大学生）は 9.9%。

【課 題】

- ▼相談日時の設定については、相談日や時間ごとの相談受付件数やアンケート結果を考慮して県民のニーズを踏まえ、今後検討していく。

【事業種別】	相談事業
【準備期間】	100日
【人数】	3人(担当職員)
【人口規模】	7,329,516人(2021年4月1日現在住民基本台帳人口)
【財政規模】	¥2,119,843,000,000(2021年度一般会計当初予算)
【自治体負担率】	75%(補助金名:新型コロナウイルス感染症セーフティネット強化交付金75%、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金25%)
【事業対象】	埼玉県内に居住している方、通学・通勤等している方
【支援対象】	若年層を中心とした全世代
【委託の有無】	有
【実施主体・問合せ先】	TEL : 048 (830) 3565 埼玉県保健医療部疾病対策課 Mail : aa3590-13@pref.saitama.lg.jp

【参考資料・文献】

- ① 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（厚生労働省HP）