

京都府こころのライン相談

～新型コロナウイルス感染症に対応した SNS 相談事業～

【実施主体】 京都府

【概要】

新型コロナウイルス感染症の影響による自殺防止のため、LINE（トーク）による相談事業を委託により実施。広く府民に周知するため、ホームページや広報誌に掲載するとともに、持ち歩きしやすい名刺サイズの広報カードを作成し、市町村、保健所、社会福祉協議会、ハローワーク、経済団体、大学、高校等へ送付した。

【大綱の分類】

- 5. 心の健康を支援する環境の整備と心の健康づくりを推進する
- 7. 社会全体の自殺リスクを低下させる

【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】 ￥27,514,000

【利点】

▼電話より LINE の利用が多い若年層や、同居家族に相談を聞かれない等のニーズに対応。

【実施に至るまで】

背景・必要性・理由の概要

①2020 年 2 月頃から新型コロナウイルス感染症感染拡大により緊急事態宣言が出されるなど社会・経済活動が制限され、失業、生活苦、孤立等による自殺リスクが高まり、相談支援の強化が必要となった。

- ②電話より SNS の利用が多い若年層や、同居家族に相談を聞かれない等の理由で電話相談に抵抗がある人も相談しやすいLINE（トーク）による「京都府こころのライン相談（コロナ関連）」を2020年7月から開始した（6月補正）。
- ③減少傾向だった自殺者数が2020年は増加に転じ、新型コロナウイルス感染症の感染拡大も収まらないことから、国の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等により、2021年度も引き続きLINE相談を継続実施することとした。

事業計画を立てる上での工夫

- ①委託先は、臨床心理士、精神保健福祉士等の有資格者が対応できる業者に限定してプロポーザル方式で選定。
- ②相談対応時間は就学者や有職者も相談しやすい時間帯を設定。
- ③相談中に緊急対応（身柄の保護等）が必要と判断された場合について、事業開始にあたり京都府警に協力を依頼。

事業の具体的な内容

▼LINE（トーク）による新型コロナウイルスに関連するこころの悩み相談

- ・府の広報誌やホームページ、広報カードに掲載しているQRコードを読み取り友達登録。
- ・相談開始前に年齢（10歳区分）、性別等を相談者に入力させるようなメッセージを表示し、相談者がそれらを入力した後に相談が開始できるものとして、相談者の属性を把握。

▼相談時間

- ・月～金：19時～22時（最終受付21時30分）
- ・土日祝・年末年始：15時～22時（最終受付21時30分）

▼事業の対象者

- ・京都府内に在住、在勤又は在学の方
- [https:// www.pref.kyoto.jp/yorisoi/index_normal.html](https://www.pref.kyoto.jp/yorisoi/index_normal.html)

【成 果】

- ▼2021年度は1,063件の相談を受け付けた。友達登録数は2,638（2022年3月末）
- ▼若年者だけでなく幅広い年代から相談が寄せられた。

【補 足】

- ▼2022年度は相談時間を毎日19時～22時に変更

【課 題】

- ▼新型コロナウイルス感染症対応の国の交付金で実施しているため、当該交付金が終了すれば事業を実施できなくなる。

【事業種別】	相談体制強化
【準備期間】	90日
【人 数】	3人（担当職員）
【人口規模】	2,567,040人（2021年4月1日現在住民基本台帳人口）
【財政規模】	¥1,035,079,000,000（2021年度一般会計当初予算）
【自治体負担率】	100%（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、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金）
【事業対象】	京都府内に在住、在勤又は在学の方
【支援対象】	新型コロナウイルス感染症に関連するこころの悩みを抱えた方
【委託の有無】	有
【実施主体・問合せ先】	TEL：075（414）4626 京都府健康福祉部地域福祉推進課 Mail：chiikifukushi@pref.kyoto.lg.jp

【参考資料・文献】