

連携中枢都市圏 SNS を活用したこころの悩み相談等業務（熊本県熊本市）

【概要】

実施自治体7市町村で連携し、各地域内の住民を対象にLINEを用いたSNS相談を実施。実施期間は6月23日～3月31日の火・日曜日（8月より木曜日を追加）平日18：00～21：00、日曜日16：00～21：00。
相談者がLINE上で友達となり、相談するボタンをタップし、相談開始。相談対応は民間企業へ委託し、専門の知識を持った者が対応する。

【大綱の分類】

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】

基本Ⅲ-1 地域におけるネットワークの強化
重点Ⅳ-1 子ども・若者 重点1-4 ICTを活用した若者へのアウトリーチの強化等

【事業実施年度】2020年度

【事業予算】総額 14,451,000円

（人口按分にて負担金を協定、熊本市負担分12,841,000円。新型コロナウイルス感染症の影響により拡充した分は熊本市のみで負担。）

【利点】

- ▼匿名で気軽に相談できる。
- ▼連携中枢都市圏事業で実施することにより単独自治体ではできない規模で行える。
- ▼業務委託することにより、SNS相談に精通した相談員の確保ができる。

【実施に至るまで】

SNS を活用する理由

- ①SNS が連絡手段として浸透している。
- ②手軽に利用でき、場所や時間の制限が少ない。
- ③コロナ禍でも安心して利用可能。

連携中枢都市圏事業として行う理由

- ①スケールメリットが生かせる。（小規模の自治体単独で行うのは難しい。）
- ②市町村で行うことで、相談者（住民）を適切な支援先（担当部署等）につなげやすい。

プロポーザル方式での業者選定（2020年度は新型コロナ対応のため随意契約）

- ①事業の性質上、事業に対する理解度や考え方、専門的知識、実績などを考慮する必要があるため。

関係団体との協力体制構築

- ①緊急時等の対応を含め、警察、児童相談所、保健所、教育委員会等との打合せを行った。
- ②特に警察との緊急時体制の構築は重要。

広報について

- ①緊急時は警察や児相と連携する必要があるため、圏域内での広報に限定した。
- ②圏域外の相談対応のために圏域内の相談対応ができなくなったら本末転倒なので広報に限定した。（ホームページ上にQRコードなどを掲載しない。Twitter はリツイートで拡散される可能性高いので使用しないといった制限をかけた。）

③チラシ・カード・公式LINE・広報誌による広報。

具体的な内容

▼2019年度、熊本市のみで実施

- ・2/25～3/25（自殺対策強化月間）、16:00～22:00 毎日実施
- ・友達総数 168人
- ・相談件数 239件

▼2020年度、連携中枢都市圏事業として実施

- ・6月23日～3月31日の火・日曜日（8月より木曜日を追加）平日18:00～21:00、日曜日16:00～21:00
- ・友達総数 578人
- ・相談件数 1,472件

【成果】

- ▼相談件数 1,472件
内訳：男120件 女963件 その他5件 不明384件
10代188件 20代101件 30代284件 40代309件 50代170件 60代以上18件 不明402件
相談内容（主訴）：家族関係が最も多く、次いでメンタル不調。以下、勤務問題、健康問題、経済・生活問題、学校（人間関係）、自殺念慮、子育てと続いた。
- ▼友達総数 578人
- ▼緊急時対応2件うち警察対応依頼1件（その後のフォローまで実施）

【補足】

- ▼その他、生活自立支援センターや区役所、児童相談所への連携、情報提供を実施。各関係団体の窓口などを案内し利用してもらう。会話の中で、すでに連携している関係団体が判明した場合などは情報共有も行った。

【課題】

- ▼緊急時対応をふまえた広報や協力体制の構築が必要。
- ▼相談件数など自治体により差が出てしまう。
- ▼匿名であるため、実際の支援に繋げることが困難なケースがある。
- ▼相談件数が多くなったときの対応。

【事業種別】	SNS 相談事業
【準備期間】	50日
【人数】	8人
【人口規模】	897,516人（7都市の総計）
【財政規模】	365,100,000,000円 （熊本市2020年度当初予算）連携中枢都市圏のため他の自治体は不明
【自治体負担率】	熊本市 約6.7% 熊本市以外の自治体 0% 他の自治体は連携中枢都市圏事業での特別交付税、熊本市は地域自殺対策交付金と新型コロナウイルス地方創生交付金を活用
【事業対象】	連携中枢都市圏の住民
【支援対象】	連携中枢都市圏の住民
【委託の有無】	有り（民間団体 トランス・コスモス株式会社）
【実施主体・問合せ先】	熊本市健康福祉局障がい者支援部障がい保健福祉課 精神保健福祉室 TEL:096(361)2293 Mail: seishinhokenfukushi@city.kumamoto.lg.jp

【参考資料・文献】

- ▼特になし