

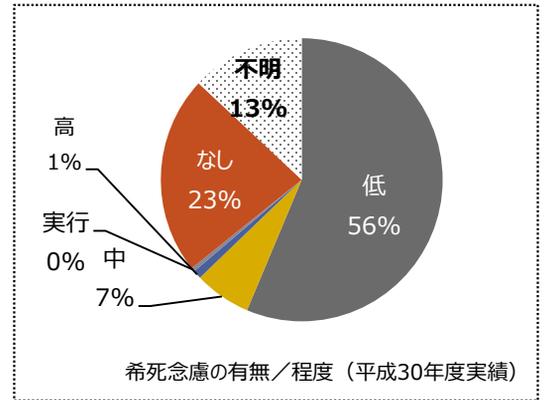
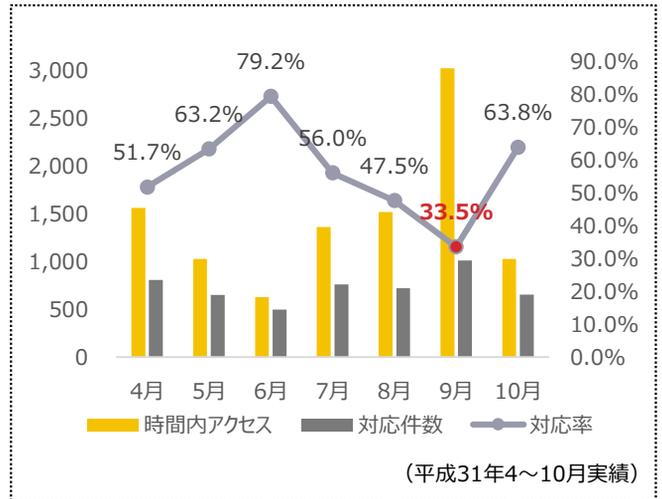
### 現状と特色

#### ▼ 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)

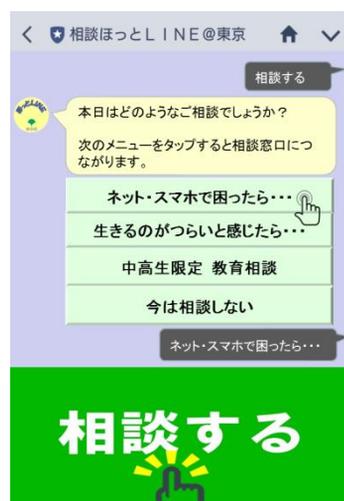
➡ 量・質の両面から、さらに活用しやすく、効果的な相談窓口へ

# 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

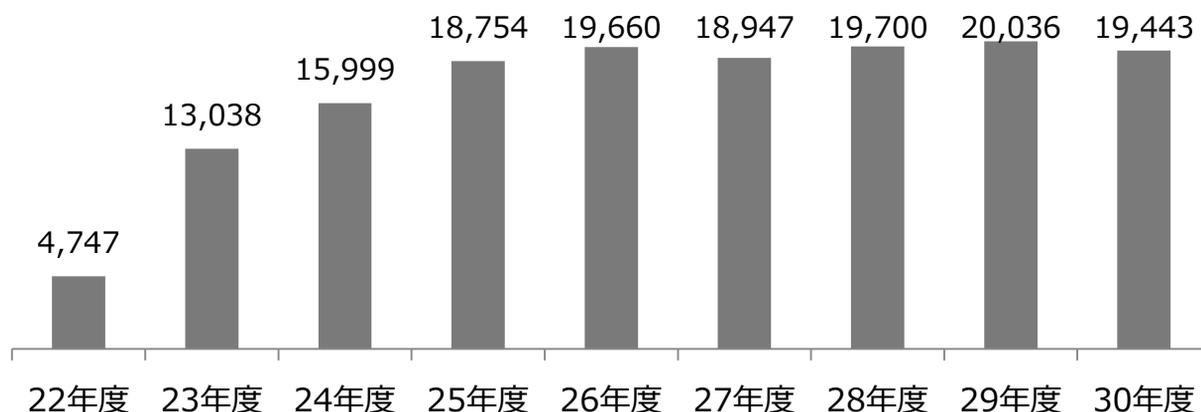
※ 相談者が、以下のメニューから選択する。  
「生きるのがつらいと感じたら…」（自殺）、  
「ネット・スマホで困ったら…」（都安）  
「中高生限定 教育相談」（教育）、



## 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



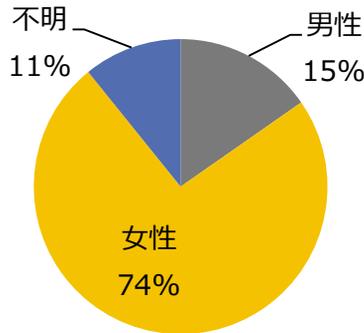
## 2 実施結果

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

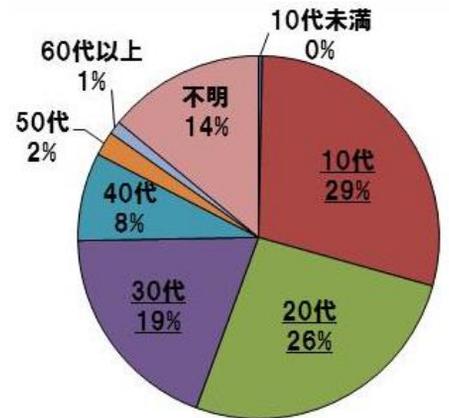
相談アクセス件数	951件
対応件数	600件
対応率	63.1%

- (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

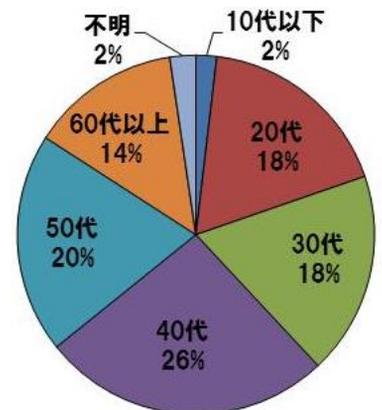
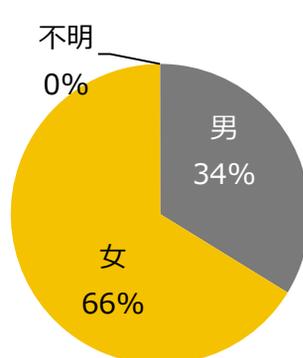


若年層(30代以下)の割合:約74%

- (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

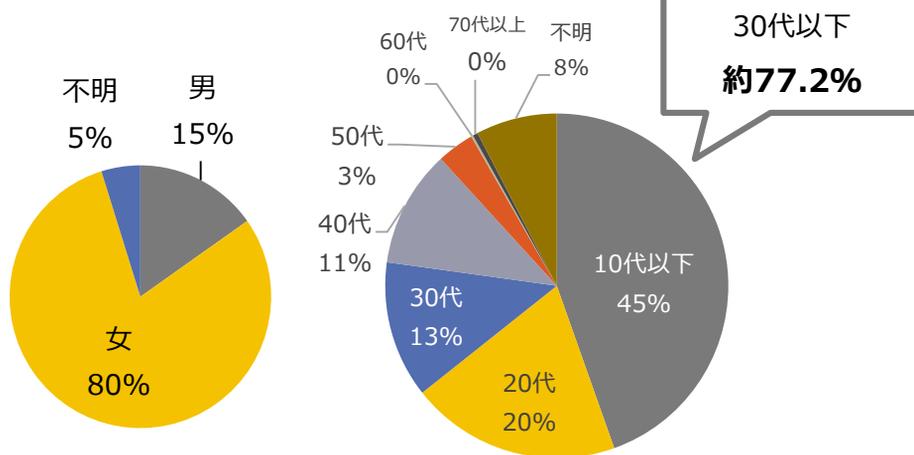
開始時：3,122人 3月31日現在：6,534人

### (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

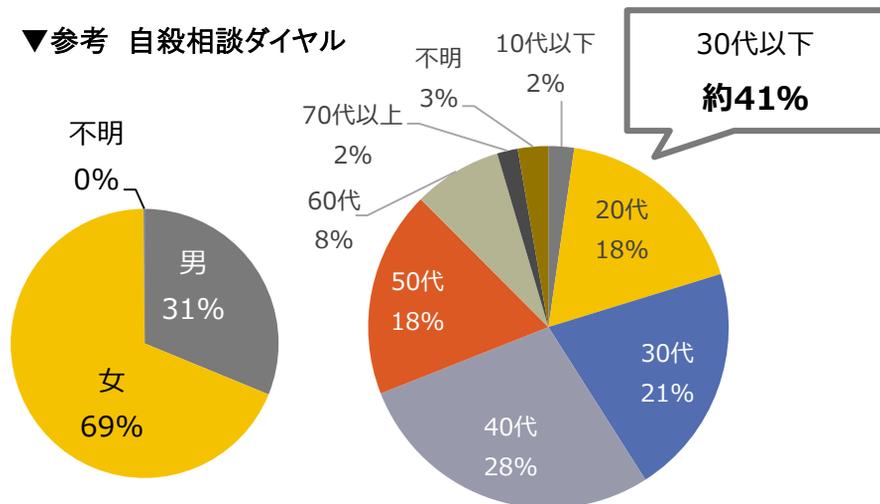


※対応件数の内、相談につながった件数

### (4) 相談内容

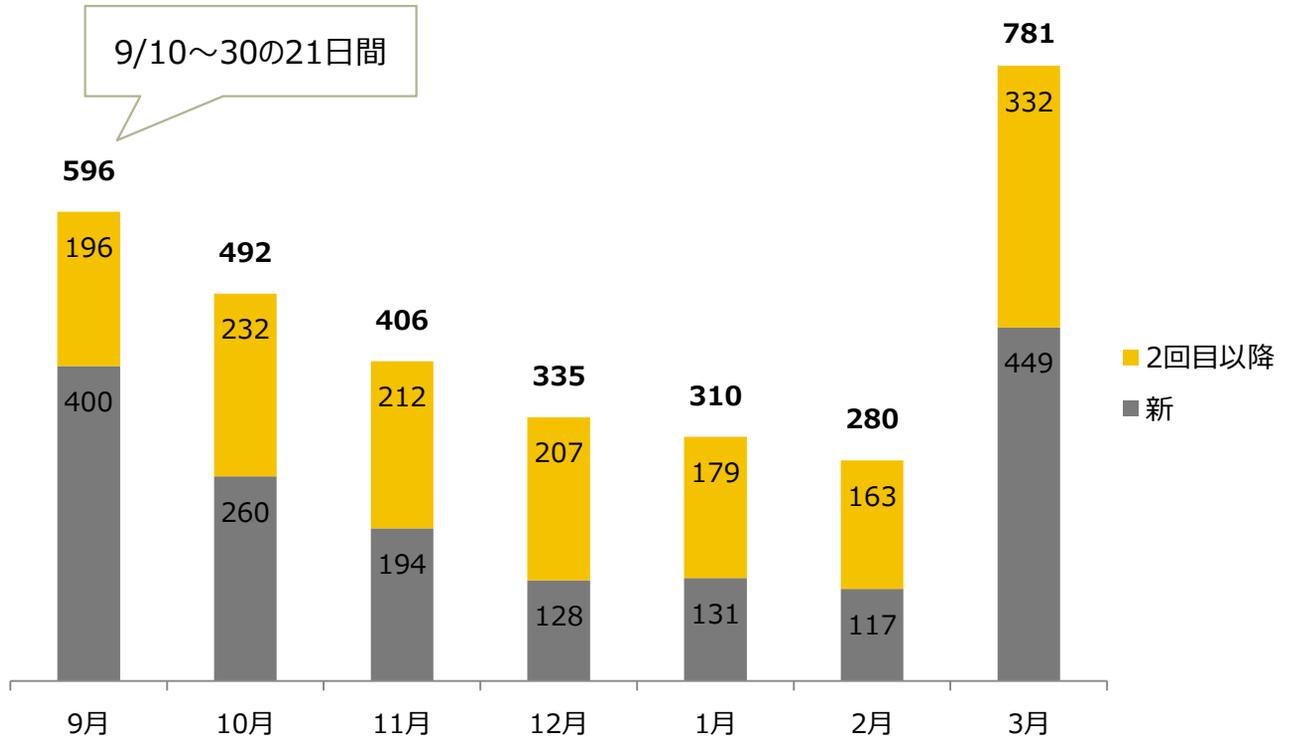
主訴	合計
希死念慮	485
精神症状	499
心理的問題	314
家族問題	494
経済問題・DV等	166
家庭内不和	328
職場・就職	170
学校・進路	500
友人・恋愛	348
その他人間関係	93
その他	130
不明	167
合計	3,200

### ▼参考 自殺相談ダイヤル

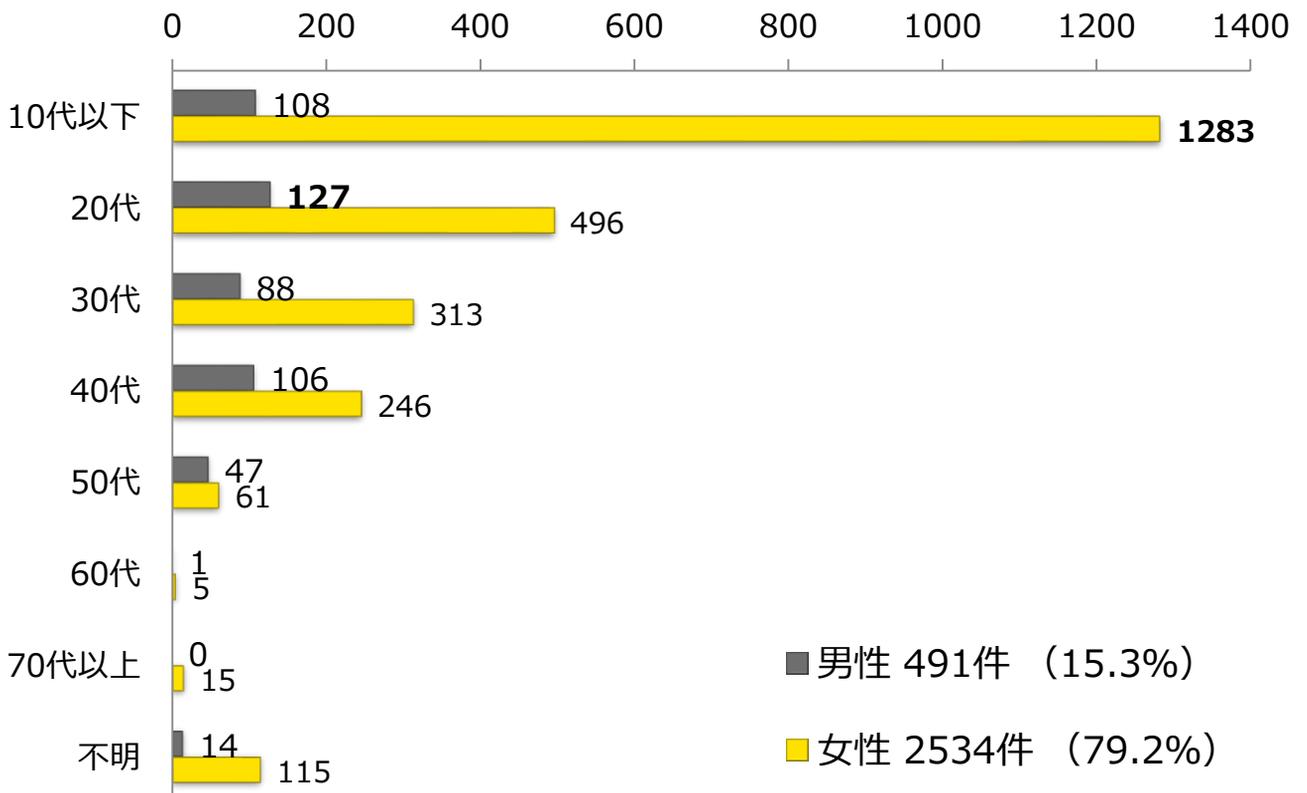


# 平成30年度【詳細】

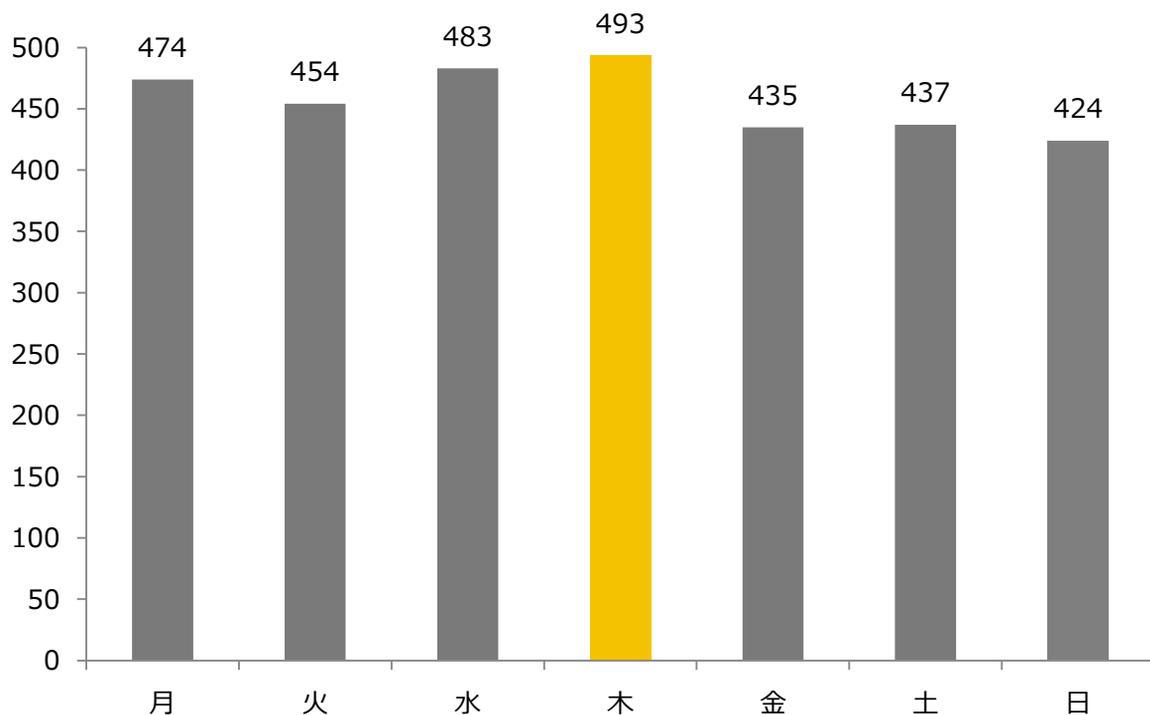
## (1) 月別相談件数



## (2) 性別・年代別相談件数

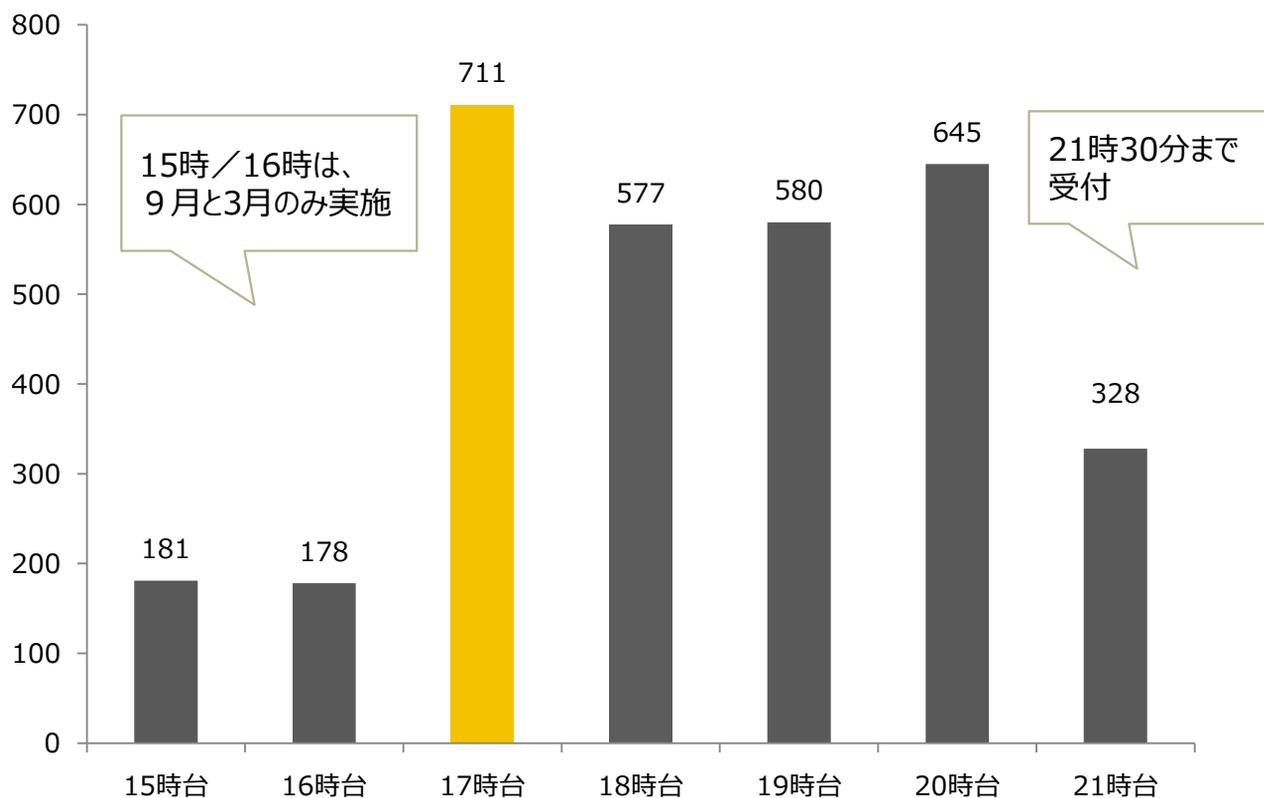


### (3) 曜日別相談件数



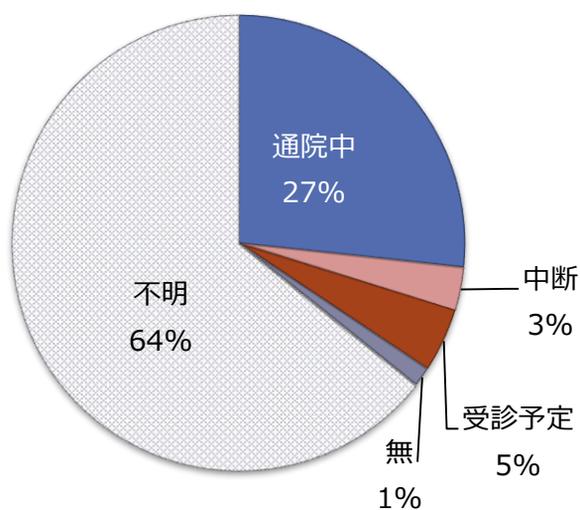
※ 各曜日の日数は、期間中すべて29日と同一

### (4) 時間帯別相談件数

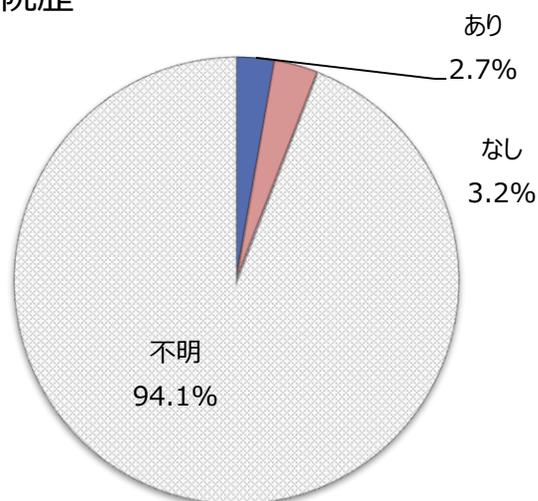


## (5) 通院歴・入院歴の有無

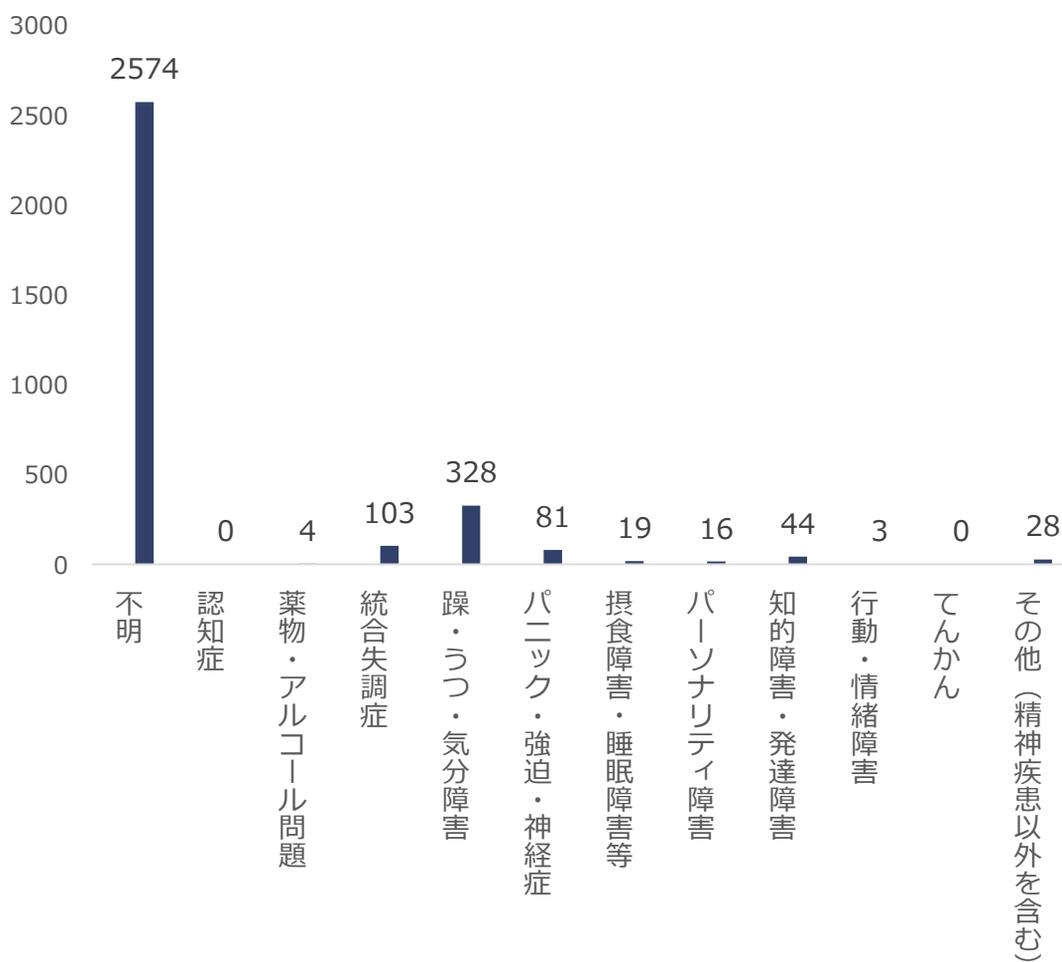
### ▼通院歴



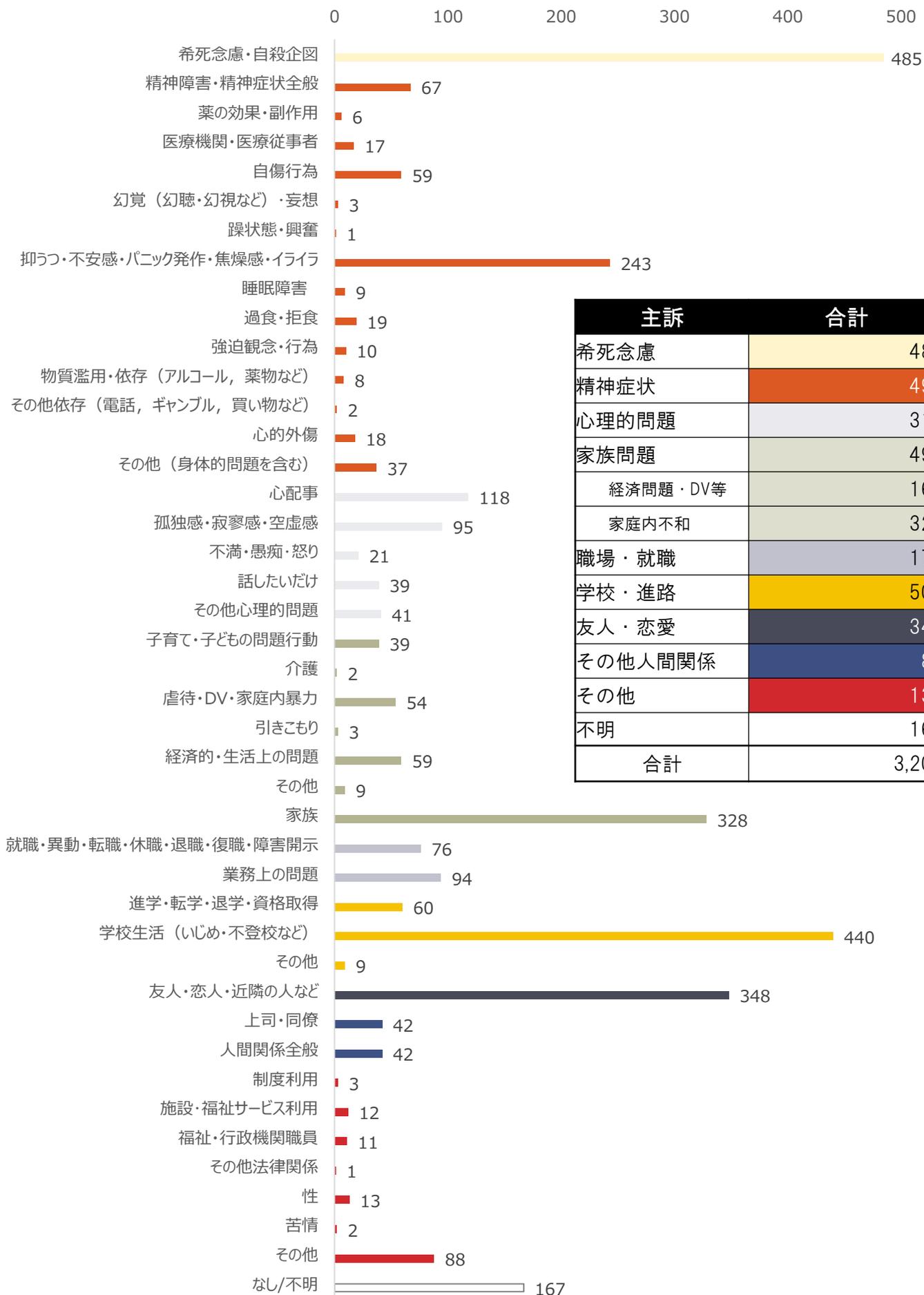
### ▼入院歴



## (6) 心身の状態等



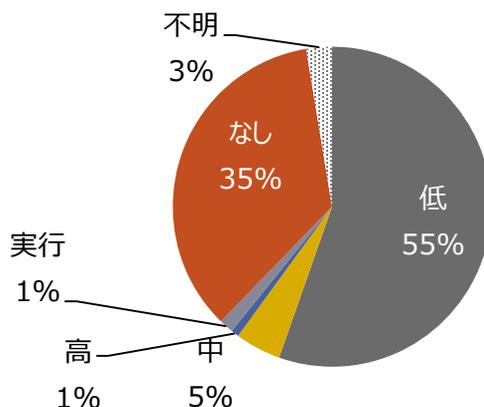
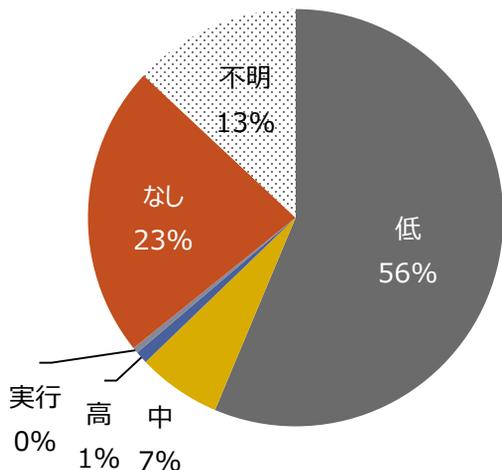
## (7) 主訴別相談件数



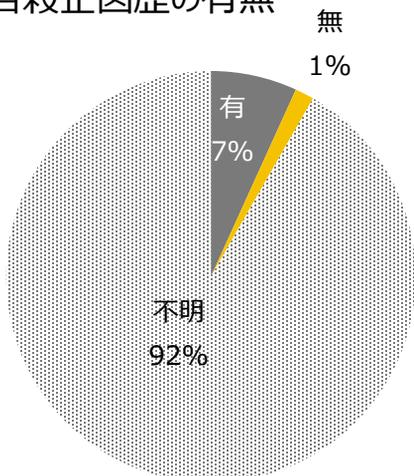
## (8) 希死念慮の有無／程度

※【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

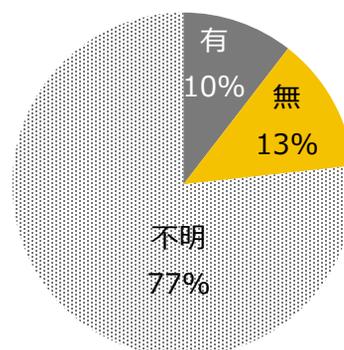
### ▼参考 30年度自殺相談ダイヤル



## (9) 自殺企図歴の有無



### ▼参考 30年度自殺相談ダイヤル



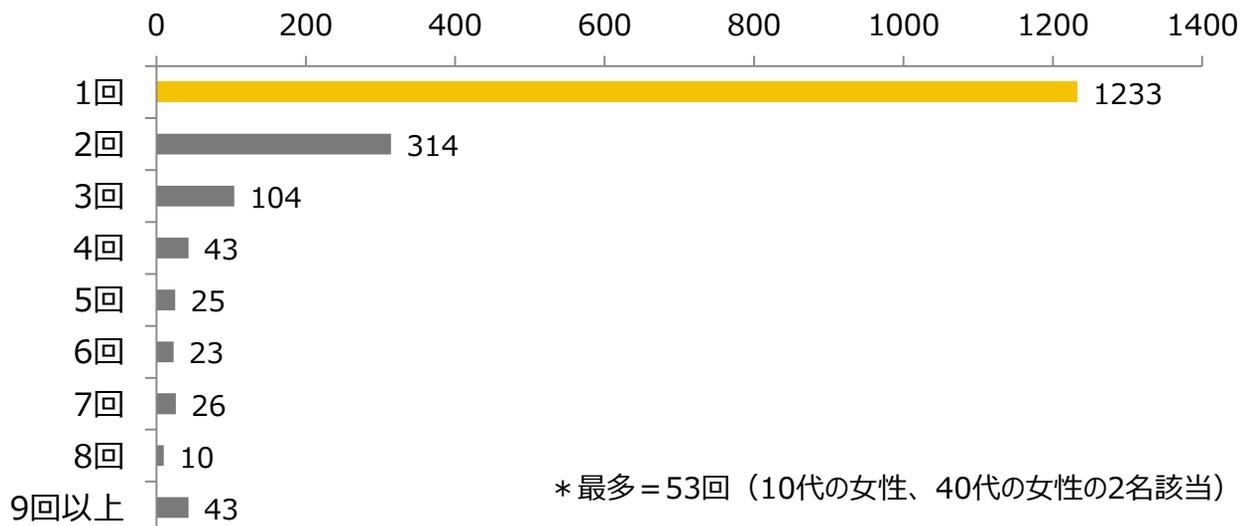
## (10) 平均相談時間

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)

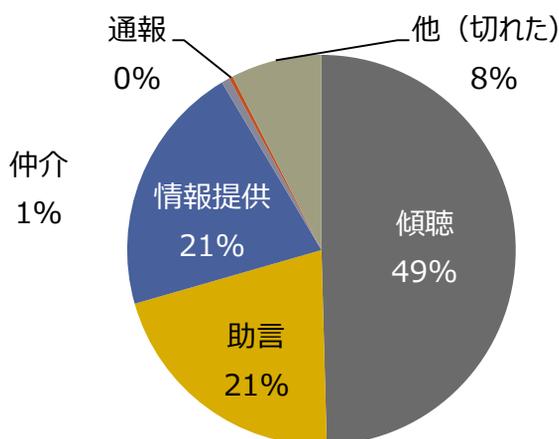
### ▼参考 30年度自殺相談ダイヤル

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. 17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



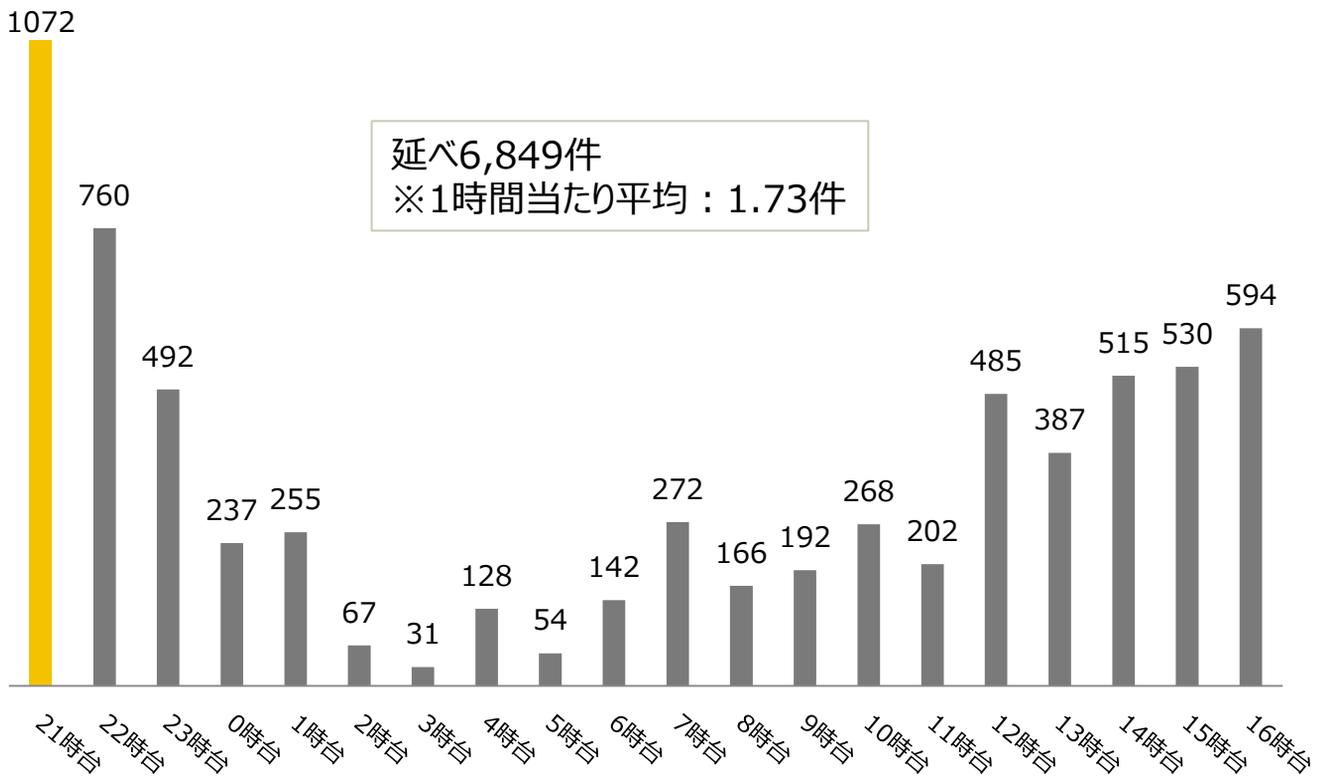
## (12) 対応



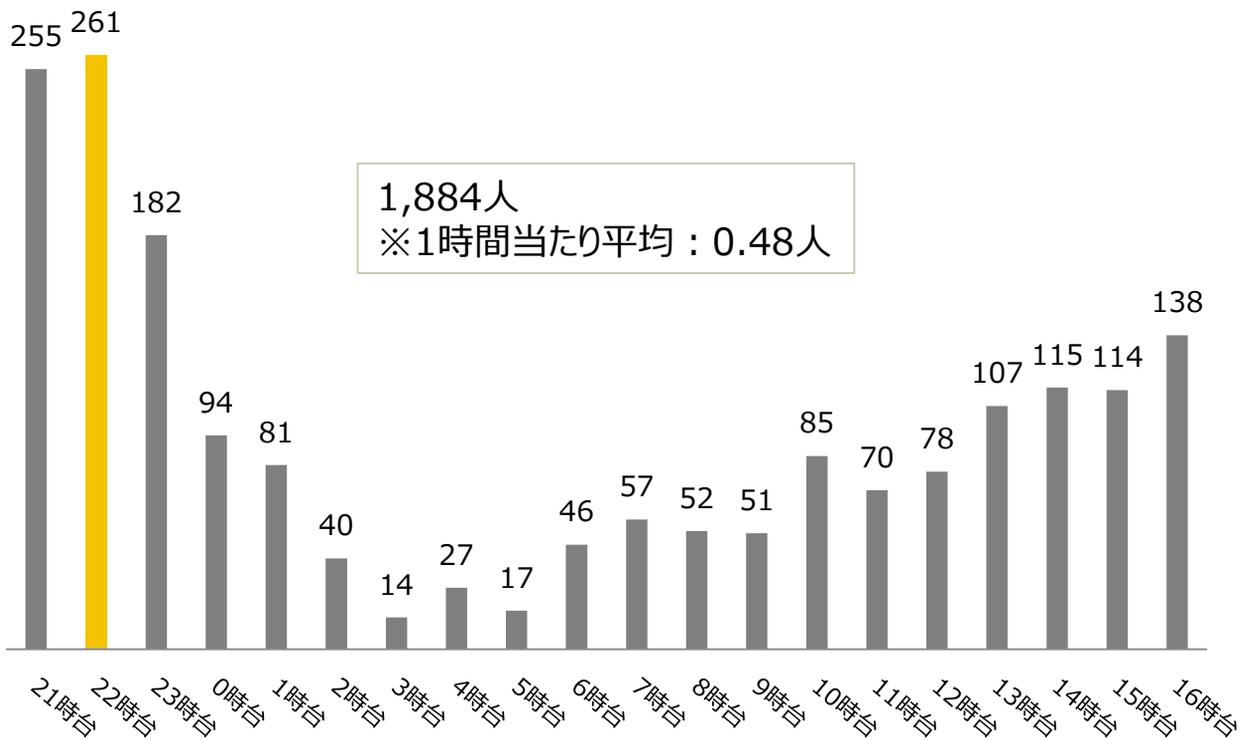
機関	情報提供	仲介	通報
医療機関	22	0	1
保健所	68	0	-
生保・年金・消費生活・法律関係	10	0	-
女性相談	34	-	-
子ども・子育て・ひとり親・青少年	79	0	-
高齢者	2	1	-
障害者	2	0	-
仕事・就労	34	0	-
その他施設	7	0	1
その他電話相談	92	1	-
東京都自殺相談ダイヤル	94	18	8
夜間こころの電話相談	26	-	-
110 (警察に行く・連絡を勧めた場合)	3	-	-
119 (救急車を呼ぶよう勧めた場合)	6	-	-
都外相談先	189	2	-

### (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



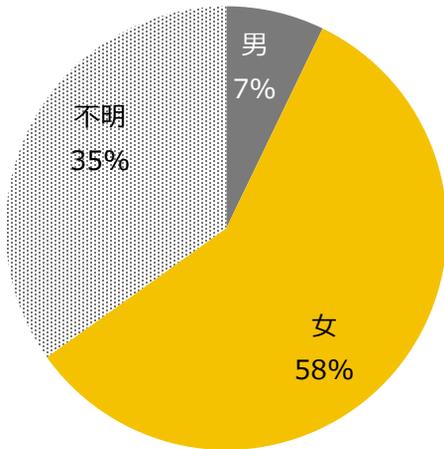
## (15) 時間外に送られたメッセージ分析

- 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、相談者の属性等を下記のとおり集計した。

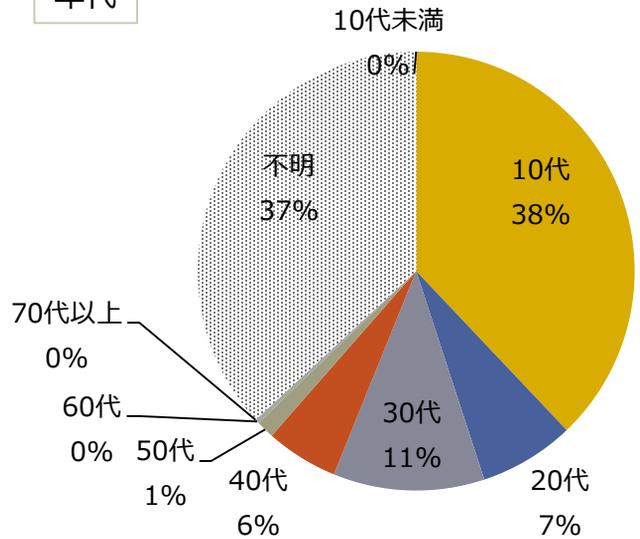
▼データ件数 延べ2,187件

(内訳) 平成30年9月 | 935件 平成31年3月 | 1,232件

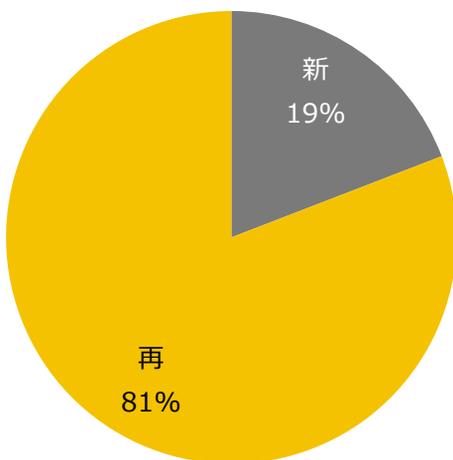
性別



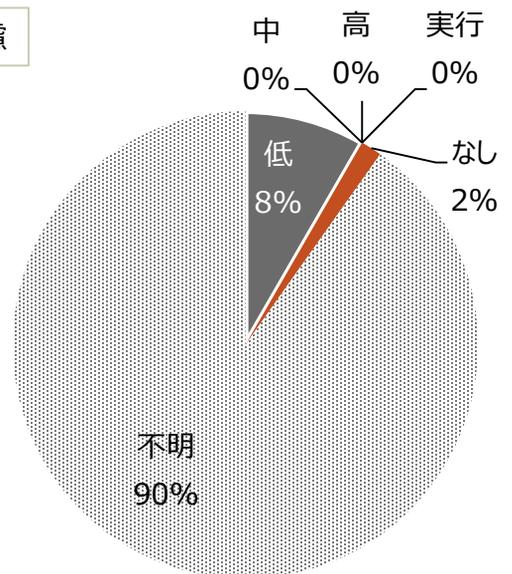
年代



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

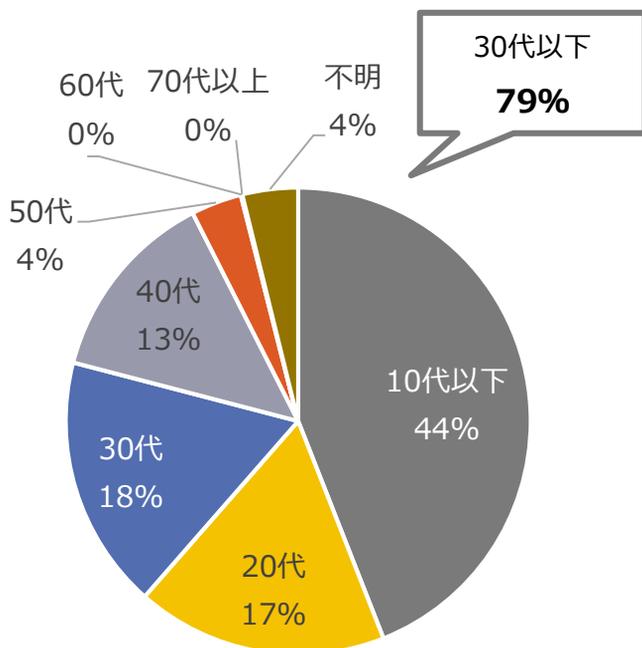
### (2) 件数等 [対応率=対応件数/相談アクセス]

	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

