

## 電話及びSNSによる自殺相談事業について

3～4月において、都の自殺相談窓口では、新型コロナウイルス感染症を主な背景とする相談が全体の1～2割を占めた。

感染症の影響による、更なる相談需要が見込まれたことから、6月1日から当面の間、相談体制の拡充を図ることとした。

### 1 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～

《従前》

午後2時～午後6時 1回線  
午後6時～午後10時 2回線  
午後10時～午前3時 2回線  
午前3時～午前6時 1回線



《令和2年6月～》

午後2時～午後6時 **2回線**  
午後6時～午後10時 2回線  
午後10時～午前3時 2回線  
午前3時～午前6時 **2回線**

つなぎ先機関への仲介等を行う上で重要な日中[14時～18時]と深刻かつ長時間の相談が集中する早朝[翌3時～6時]の人員を強化し、常時2回線を確保する。

### 2 SNS自殺相談～相談ほっとLINE@東京～

《従前》

午後5時～午後10時 5回線

※9月・3月の強化月間は7回線



《令和2年6月》

午後5時～午後10時 **6回線**

《7月～》

午後5時～午後10時 **7回線**

※強化月間の取組として8月20日～  
午後3時～午後10時

《9月20日～》

**午後3時～午後5時 3回線**

午後5時～午後10時 **7回線 (継続)**

休校明けによる相談の増加・自殺リスクの高まりが想定される6月から回線を拡充し、安定的に相談を受けられる体制を整備する。

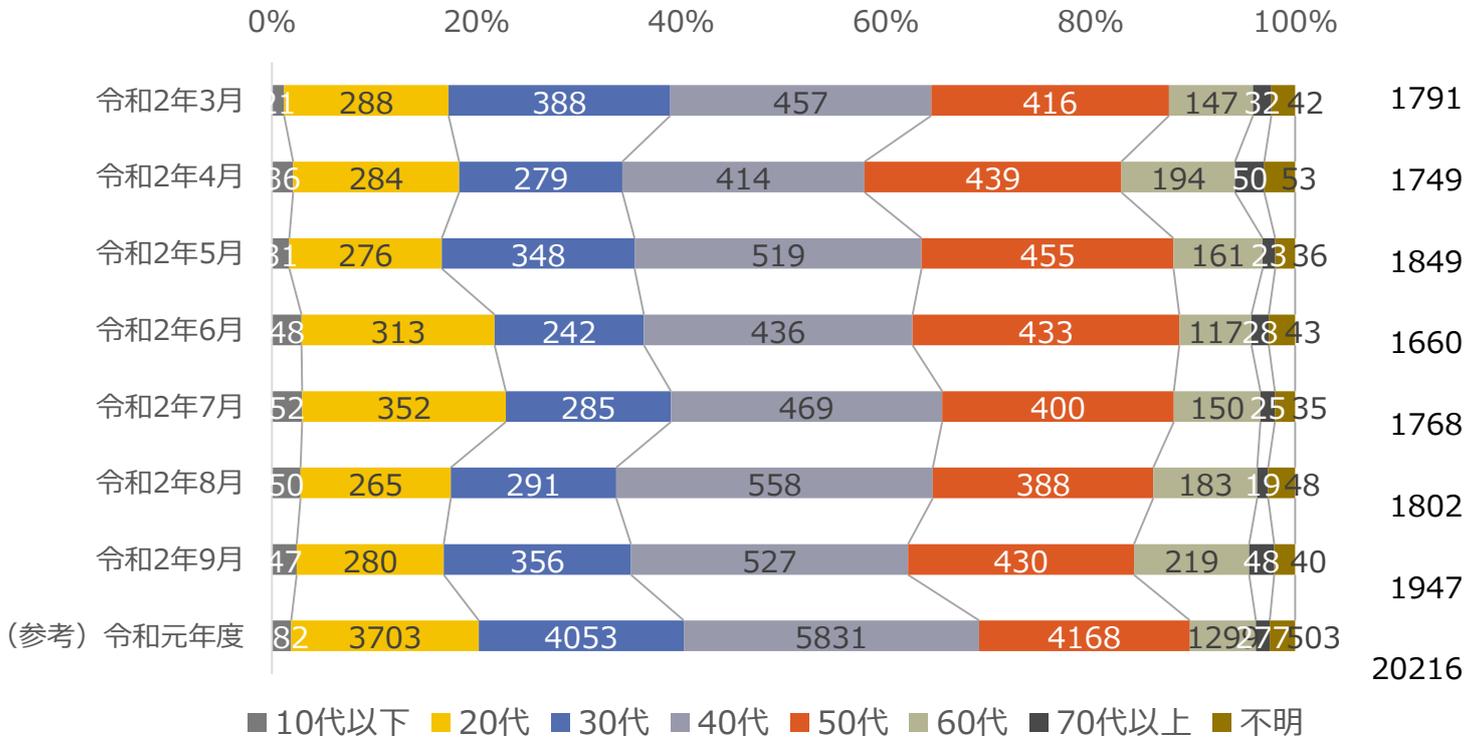
また、従前は自殺対策強化月間（9月・3月）に限り相談を受け付けていた午後3時～午後5時について、9月20日以降通年度で事業実施する。

➡今後も、自殺者や相談者の動向を踏まえ、必要な相談体制を整備する。

## 「自殺相談ダイヤル」実績（9月末現在）

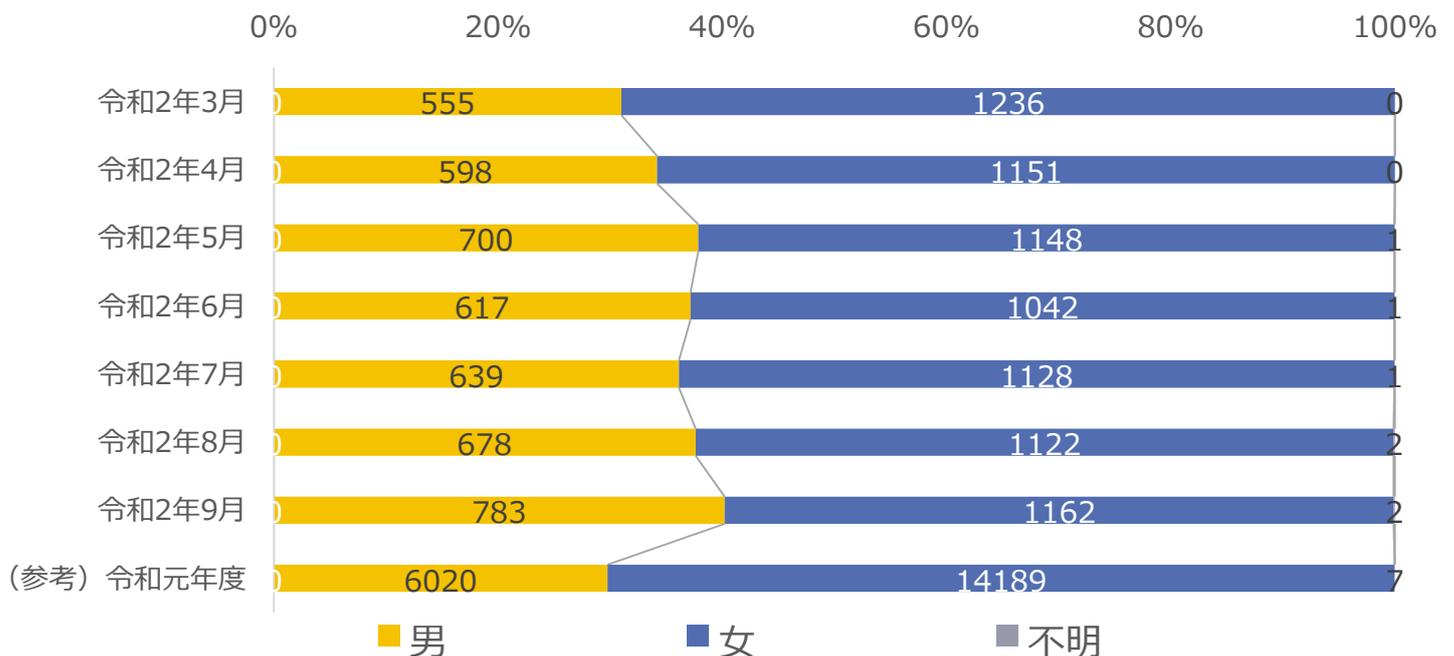
新型コロナウイルス感染症流行下の相談傾向の変化を把握するため、令和2年3月以降の相談者属性及び相談内容を比較する。※令和2年4月～暫定値【令和2年度体制】6月～常時2回線6月の体制拡充以降、相談件数は増加傾向にある。

### (1) 年代別相談件数



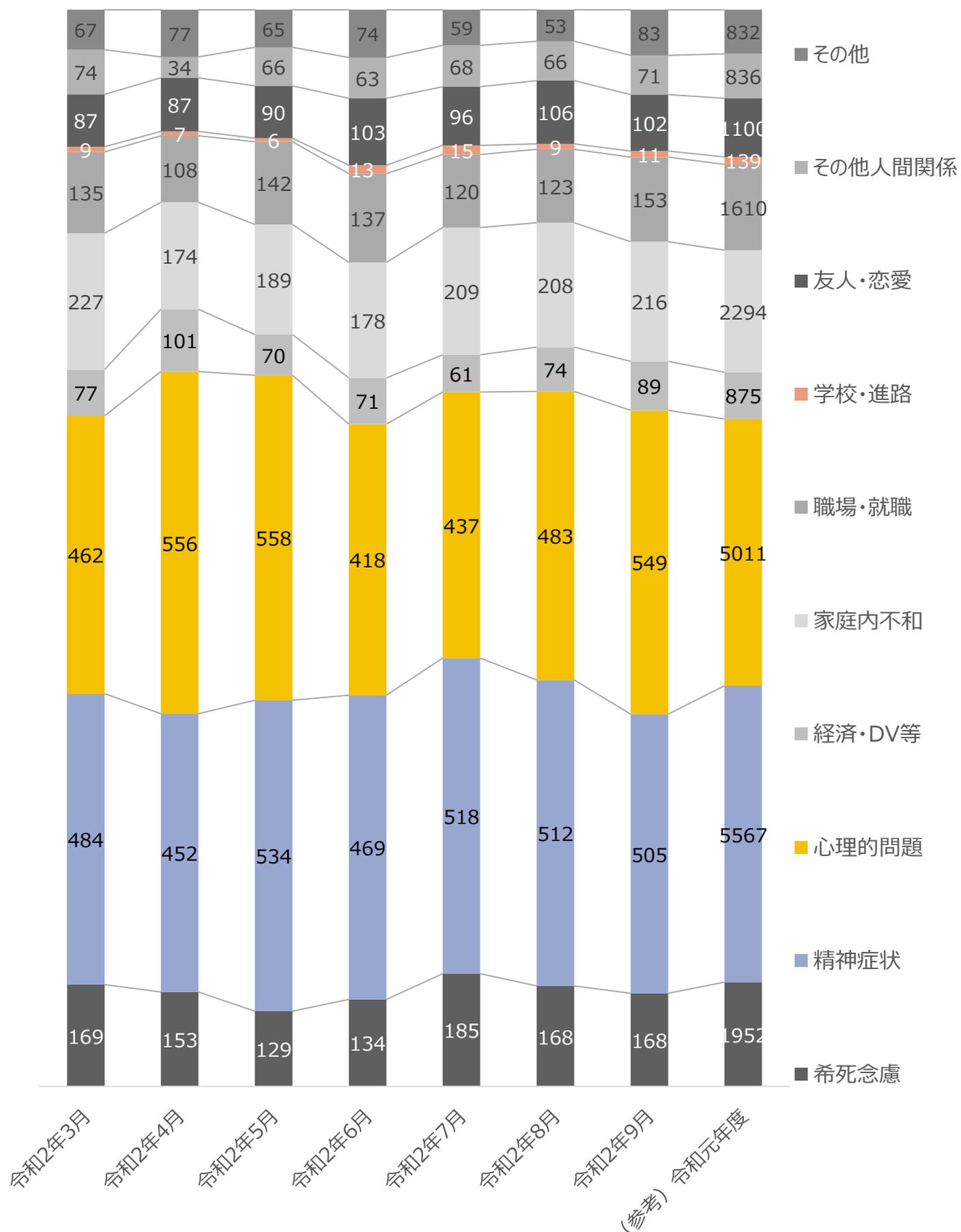
- ・ 6・7月は、20代が増加傾向にあったが、8月以降は減少し、40代以上が増えている。

### (2) 性別相談件数



- ・ 4月以降、男性の割合が増加傾向にある。9月は前年度計と比べて約3.5割増。

### (3) 主訴別相談件数

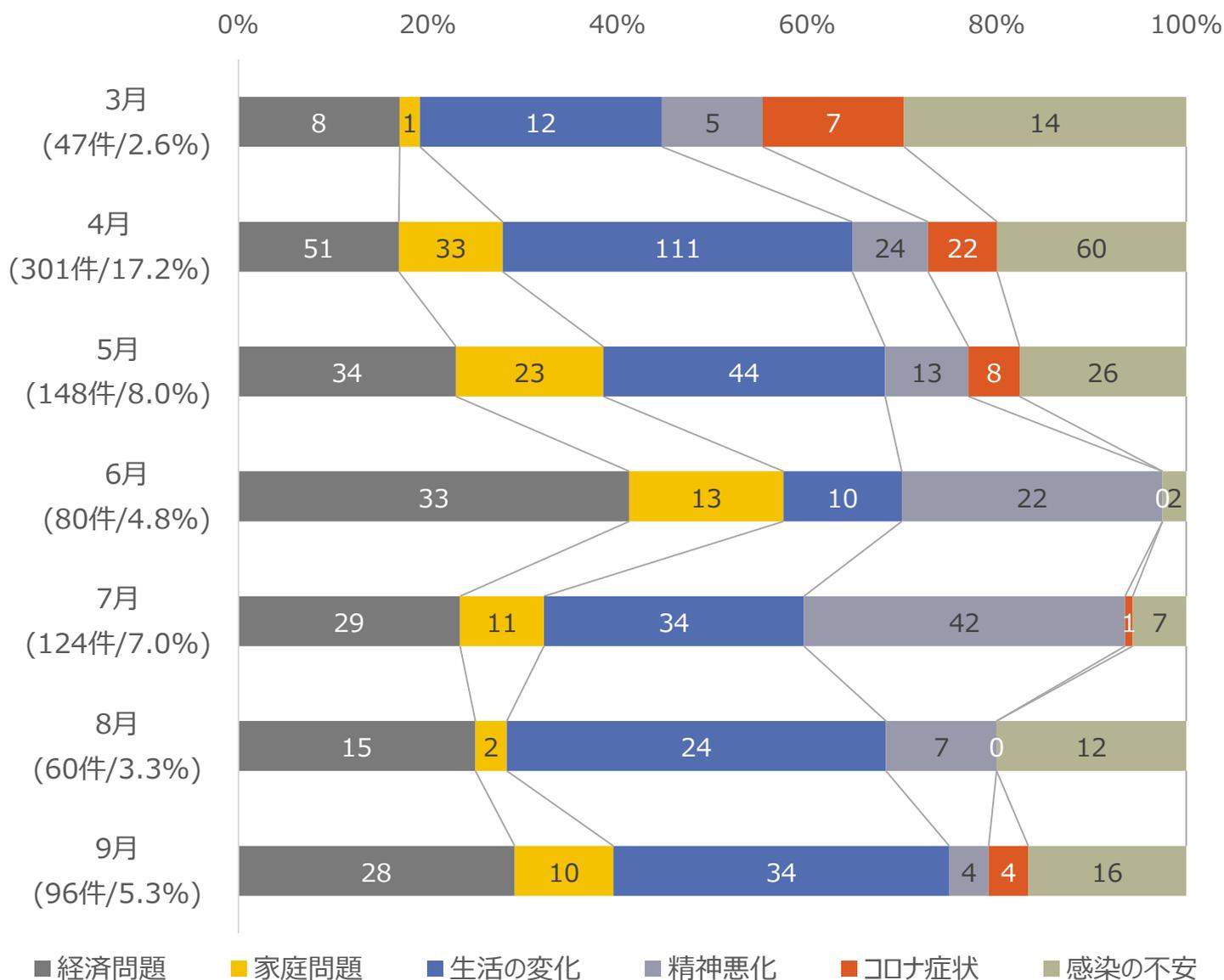


- ・ 全体として、従前から引き続き「精神症状」と「心理的問題」が多い。特に9月は、「心理的問題」の割合が増えている。
- ・ 7月は「希死念慮」に関する相談が増加している。

## (5) 新型コロナウイルス感染症を要因とする相談

新型コロナウイルス感染症を背景・要因とする相談を精査し、主訴を以下6項目に分類した。

分類	相談内容 (例)
仕事(失業)・経済問題	雇止めや派遣切りにあった、お金がない 等
家庭問題	家に家族がずっといて鬱屈としている、家族と喧嘩するようになった
生活の変化	勤務形態が変わった、外出自粛で鬱屈としている 等
精神悪化	自分をコントロールできなくなった、大声を出してしまうようになった、病院に行けず薬が飲めなくて調子が悪くなった 等
コロナ症状	発熱が続いて不安、咳・倦怠感がありPCR検査を受けたい 等
感染の不安 (身体症状なし)	うつたらどうしよう



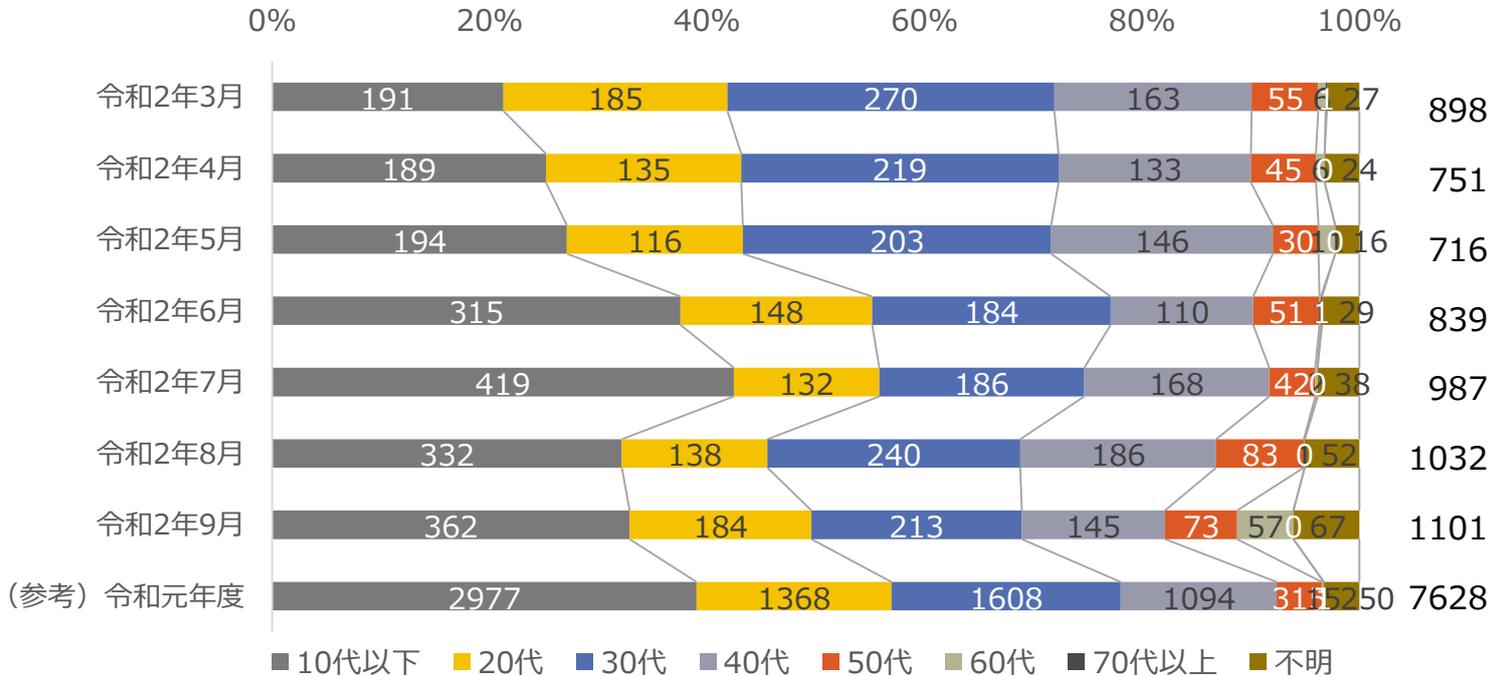
- ・ 緊急事態措置下であった4月を除き、感染症を背景・要因とする相談の割合は、概ね1割未満で推移している。
- ・ 感染症を背景・要因とする相談の件数は、4月をピークに減少傾向にあったが、再流行を受け、7月は増加した。

## 「SNS自殺相談」実績（9月末現在）

新型コロナウイルス感染症流行下の相談傾向の変化を把握するため、令和2年3月以降の相談者属性及び相談内容を比較する。※令和2年4月～暫定値

【令和2年度体制】4-5月:5回線、6月:6回線、7月～:7回線、9月20日～:15時受付開始  
6月の体制拡充以降、相談件数は増加傾向にある。

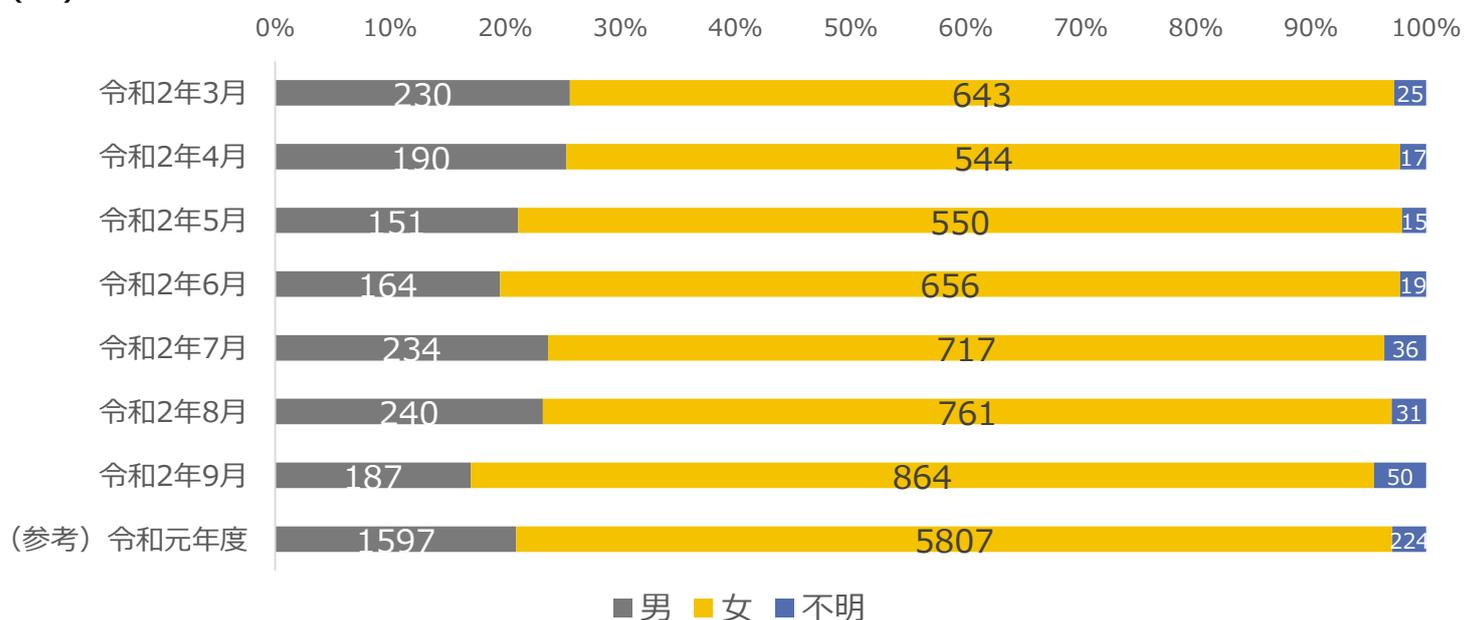
### (1) 年代別相談件数



30代以下割合	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	元年度
	71.9%	72.3%	71.6%	77.1%	74.7%	68.8%	68.9%	78.0%

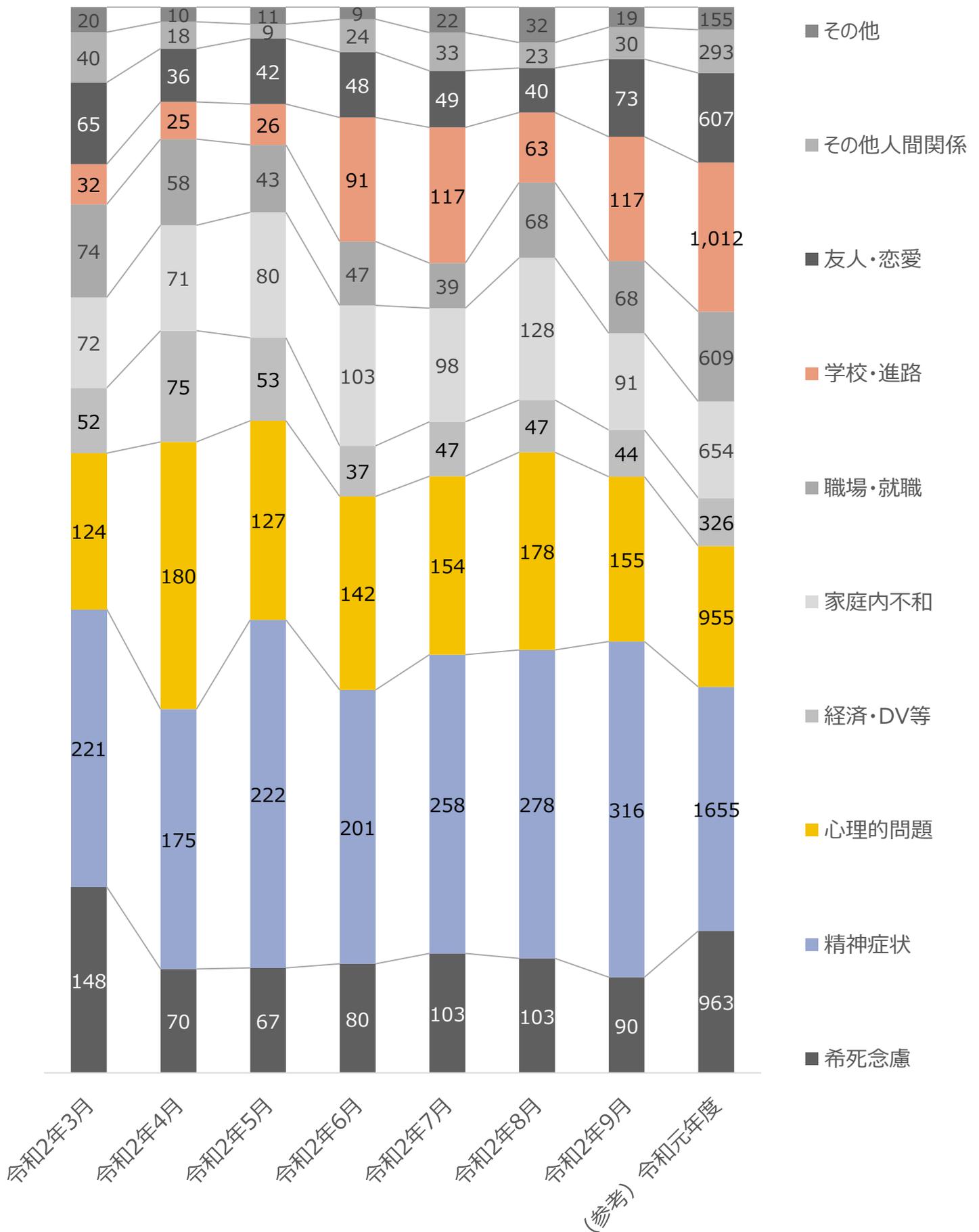
- ・ 休校明けの6月・7月を除き、全体として30代以下の相談者の割合が減っている。

### (2) 性別相談件数



- ・ 3・4月、7・8月は男性が多い傾向にあった。

### (3) 主訴別相談件数

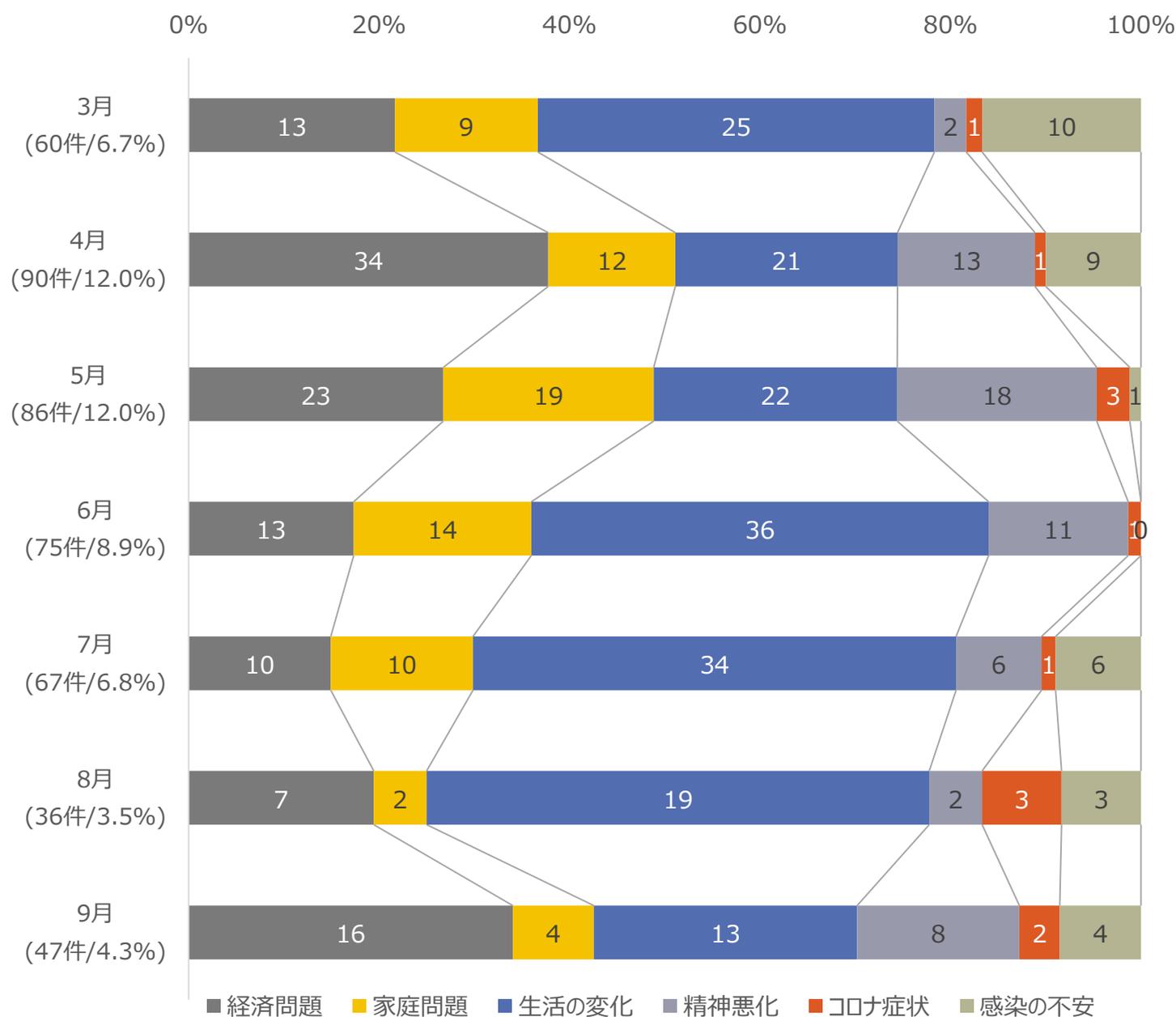


- ・ 依然として、「精神症状」及び「心理的問題」に関する相談が多い。
- ・ 長期休業明けの6・7月及び9月は、学校・進路の相談が増えている。

#### (4) 新型コロナウイルス感染症を要因とする相談

新型コロナウイルス感染症を背景・要因とする相談を精査し、主訴を以下6項目に分類した。

分類	相談内容 (例)
仕事(失業)・経済問題	雇止めや派遣切りにあった、お金がない 等
家庭問題	家に家族がずっといて鬱屈としている、家族と喧嘩するようになった
生活の変化	勤務形態が変わった、生活リズムが崩れる、外出自粛で鬱屈としている 等
精神悪化	自分をコントロールできなくなった、大声を出してしまうようになった、病院に行けず薬が飲めなくて調子が悪くなった 等
コロナ症状	発熱が続いて不安、咳・倦怠感がありPCR検査を受けたい 等
感染の不安 (身体症状なし)	うつたらどうしよう



・ 感染症を背景・要因とする相談の割合は、4・5月は1割を超えていたが、6月以降、減少傾向にある。

(5) アンケート実施結果【6月・暫定値】

令和2年6月から、相談対応の質向上に役立てるため、相談終了後、BOT機能を活用したアンケートを実施している。

※ 原則として新規相談者に対してのみ実施。

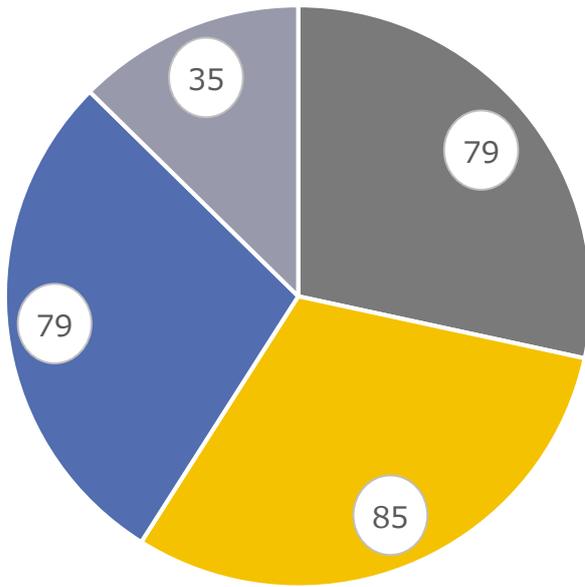
	設問メッセージ	選択肢（最大4択／単一回答）
1	このアカウントに相談してみようと思ったきっかけを教えてください。	① この質問には回答しない ② 一人では解決できないと思ったから ③ 電話や対面よりも話しやすいから ④ 普段使っているアプリ(LINE)だと使いやすいから
2	ご自身の気持ちを受け止めてもらえたと感じましたか？	① そう思う ② ややそう思う ③ そう思わない ④ わからない／回答しない
3	ご自身の抱えている悩みや気持ちについて整理する機会になりましたか？	① そう思う ② ややそう思う ③ そう思わない ④ わからない／回答しない
4	ご自身の悩みを解決するために、何かしてみようという気持ちになりましたか？	① そう思う ② ややそう思う ③ そう思わない ④ わからない／回答しない
5	今回ご相談いただいた内容について「相談ほっとLINE@東京」以外に相談できる場所はありますか？	① 既に相談している ② 今後相談するつもり ③ ほかに相談できるところがない ④ 回答しない
6	最後に、何か伝えたいことがあれば、メッセージを送信してください。特にない場合は、「特になし」をタップしてください。  * 送信内容は、今後の相談対応の参考とさせていただきます。直接お返事や対応をするものではありません。お話ししたいことがある場合は、受付時間内に改めて相談してください。	① （自由記述） ② 特になし

【6月度新規相談者】360名

【回答数】1：278件、2：278件、3：277件、4：276件、5：275件（約76%）

【自由記述】71件

## 1 このアカウントに相談してみようと思ったきっかけを教えてください。



- ① この質問には回答しない
- ② 一人では解決できないと思ったから
- ③ 電話や対面よりも話しやすいから
- ④ 普段使っているアプリ(LINE)だと使いやすいから

### 【結果と評価】

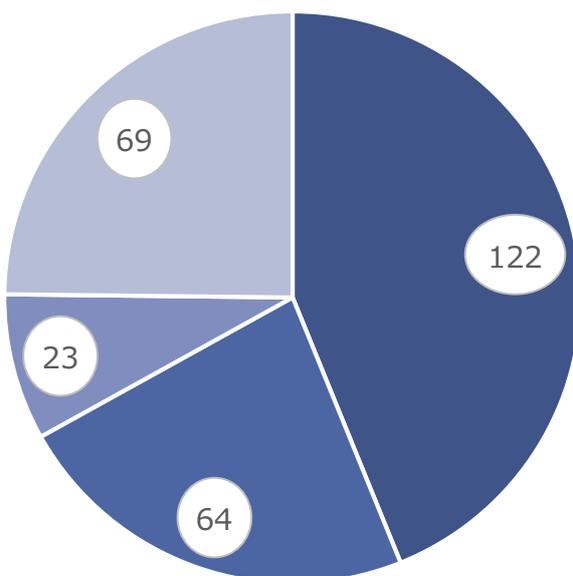
・「一人では解決できないと思ったから」が最も多く、30.6%だった。

・次点は「電話や対面よりも話しやすいから」(28.4%)だった。  
➡電話や対面での相談に抵抗感のある方にとって相談しやすい窓口であることがわかる。

・「普段使っているアプリ(LINE)だと使いやすいから」は12.6%を占めた。  
➡他の選択肢よりもLINEであることを重視する相談者が一定数いることがわかる。

(わからない/回答しない：12.6%)

## 2 ご自身の気持ちを受け止めてもらえたと感じましたか？



- ① そう思う
- ② ややそう思う
- ③ そう思わない
- ④ わからない/回答しない

### 【結果と評価】

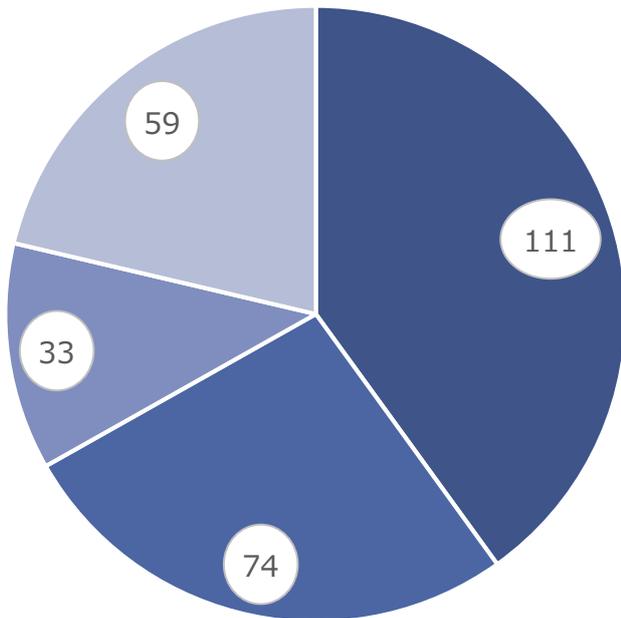
・「そう思う」と「ややそう思う」の合計は66.9%だった。

➡大半の相談者は気持ちを受け止めてもらったと実感している。

・一方、「そう思わない」は8.3%だった。  
➡気持ちを受け止めてもらえなかったと感じた要因を、分析する必要がある。

(わからない/回答しない：24.9%)

### 3 ご自身の抱えている悩みや気持ちについて整理する機会になりましたか？



- ① そう思う
- ② ややそう思う
- ③ そう思わない
- ④ わからない／回答しない

#### 【結果と評価】

・「**「そう思う」と「ややそう思う」**」の合計は66.8%だった。

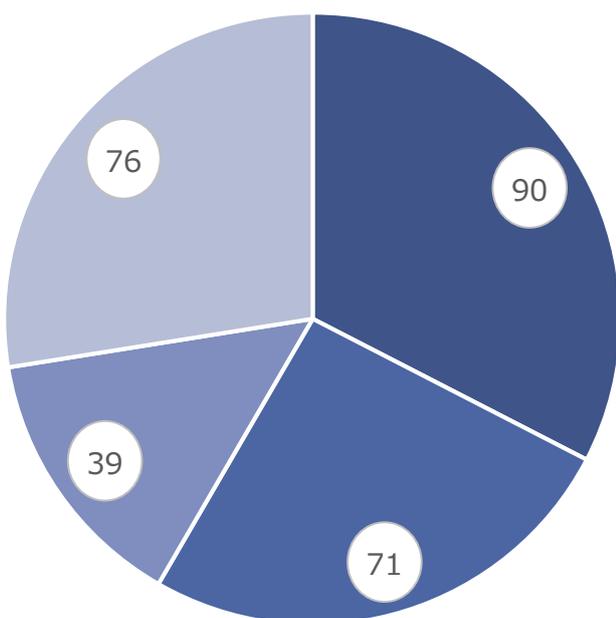
➡ほとんどの相談者は、本相談を通じて悩みや気持ちを整理する機会になったと感じている。

・「**「そう思わない」**」は11.9%だった。

➡こうした相談者にとって、相談窓口がどのような役割を果たせるか検討する必要がある。

(わからない／回答しない：21.3%)

### 4 ご自身の悩みを解決するために、何かしてみようという気持ちになりましたか？



- ① そう思う
- ② ややそう思う
- ③ そう思わない
- ④ わからない／回答しない

#### 【結果と評価】

・「**「そう思う」と「ややそう思う」**」の合計は58.3%だった。

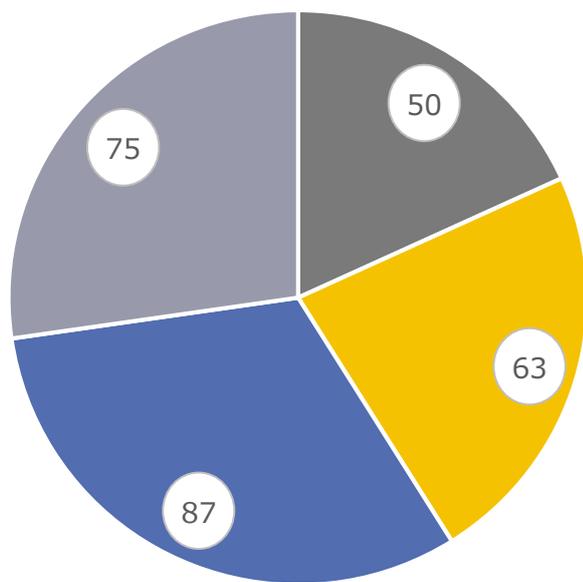
➡ほとんどの相談者は、本相談を通じて悩みに対する対応をとる意欲を持てたことがわかる。

・「**「そう思わない」**」は14.1%だった。

➡相談者のおかれた環境や悩みの性質により、回答が分かれる設問であるため、どのような性質の相談者がこの回答を選択するのが注視したい。

(わからない／回答しない：27.5%)

5 今回ご相談いただいた内容について「相談ほっとLINE@東京」以外に相談できるところはありますか？



- ① 既に相談している
- ② 今後相談するつもり
- ③ ほかに相談できるところがない
- ④ 回答しない

【結果と評価】

・ 「すでに相談している」と「今後相談するつもり」の合計は回答者の41.4%だった。  
 ➡多くの相談者は、本相談窓口以外にも相談できる相手がいることがわかる。

・ 一方、「ほかに相談できるところがない」は31.6%であり、相談者の孤立が浮き彫りとなった。  
 ➡必要に応じて、相談を通じ、身近に相談できる相手を掘り起こすと共に、支援機関等の情報を提供することが求められる。

(わからない／回答しない：27.3%)

6 最後に、何か伝えたいことがあれば、メッセージを送信してください。

分類	主な回答（複数分類あり）	回答数
自殺をやめた	死ぬのをやめた。生き延びた。	2
感謝	優しくった。否定されず安心した。心が軽くなった。気持ちが落ち着いていた。励ましてもらった。また相談したい。	43
宣言	悩みを解決できるように働きかけようと思う。紹介された機関に相談してみる。	10
質問	～とってしまうがどうすればいいか。	2
要望	もっとアドバイスがほしい。何時まで相談できるのか知りたい。もっと話したかった。	8
苦情	時間が短くて残念。一方的に終話した。返信が遅い。	5
気持ちの吐露	つらい。	11