

電話及びSNSによる自殺相談事業について

自殺リスクを抱える人が早期に適切な支援を受けられるよう、「東京都自殺相談ダイヤル」や「相談ほっとLINE@東京」の相談体制を拡充する。

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	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

拡充

《令和3年7月～》

午後0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	3回線
午前3時～午前6時	3回線

7月より通年で午後10時～午前6時の時間帯の電話回線数を3回線に増やすとともに、女性の相談ニーズに合わせ、受付開始時間を「午後2時」から「午後0時」に前倒す。

➡今後も、相談件数等の動向を踏まえ、必要な相談体制を整備する

2 SNS自殺相談～相談ほっとLINE@東京～

《従前》

午後3時～午後5時	3回線
午後5時～午後10時	7回線

拡充

《令和3年7月》

午後3時～午後5時	3回線
午後5時～午後10時	7回線
午後10時～午後11時	3回線

R3.3月の特別相談において相談時間延長を行った結果、午後9時台後半～午後10時台のアクセス数が多く、ニーズが高いことが判明。7月より相談時間を午後11時まで（受付は午後10時半まで）延長する。

令和2年度「自殺相談ダイヤル」及び「SNS自殺相談」

◆ 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～

1 概要

(1) 実施時期／時間

年中無休 14:00～翌朝6:00（受付5:30まで）

※9月と3月は各5日間24時間受付

(2) 相談体制 ※この他、連絡調整のための人員を常時1名配置

令和2年6月～

14時 - 18時	2回線
18時 - 22時	2回線
22時 - 翌3時	2回線
翌3時 - 6時	2回線

2 実施結果

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
相談件数	1,749	1,849	1,660	1,768	1,802	1,947	1,884	1,669	1,794	2,258	1,748	1,986	22,114
応答率	48.5%	44.9%	46.3%	44.6%	43.2%	39.4%	37.2%	44.1%	24.6%	21.2%	21.2%	25.9%	34.4%

◆ SNS自殺相談～相談ほっとLINE@東京～

1 概要

(1) 実施時期／時間（令和2年6月～）

年中無休 15:00～22:00（受付21:30まで）

(2) 相談体制 ※この他、連絡調整のための人員を常時1名配置

令和2年6月～

15時 - 17時	3回線
17時 - 22時	7回線

有効友だち登録数※（人）

令和3年3月31日時点：25,262

令和2年3月31日時点：10,510

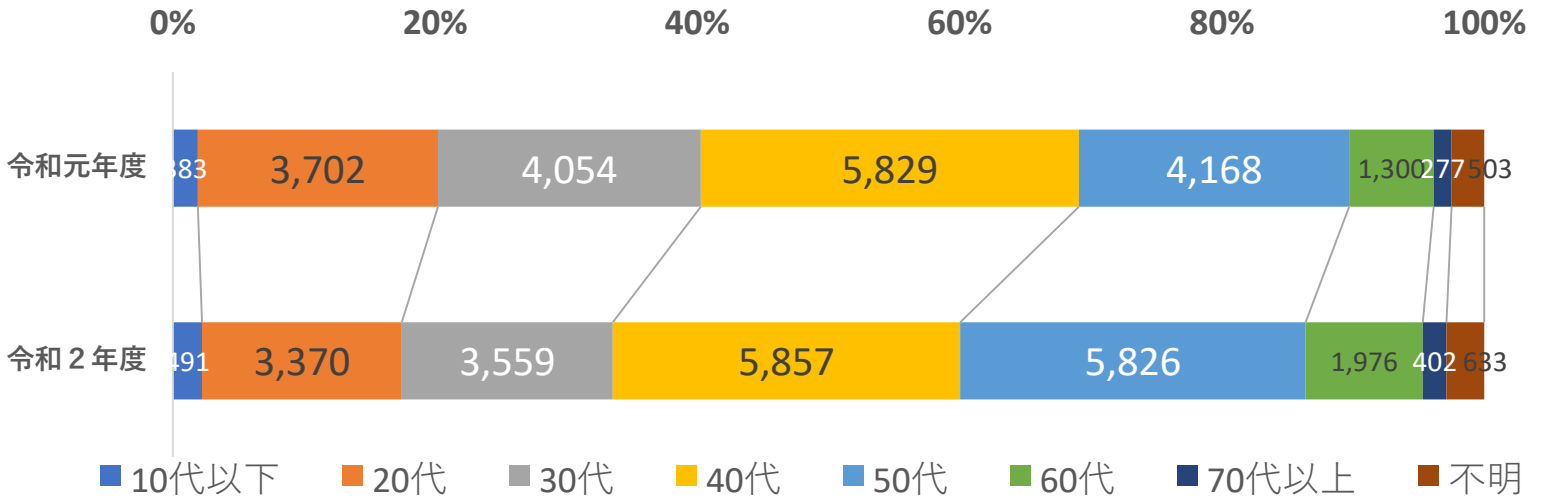
※友だち登録数からブロック数を除いた数

2 実施結果

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
アクセス数	1,218	1,047	1,213	1,480	1,392	1,374	1,208	1,060	918	1,208	1,751	1,927	15,796
相談件数	751	716	839	987	1,029	1,096	927	858	745	909	1,028	1,324	11,209
対応率	61.7%	68.4%	69.2%	66.7%	73.9%	79.8%	76.7%	80.9%	81.2%	75.2%	58.7%	68.7%	71.0%

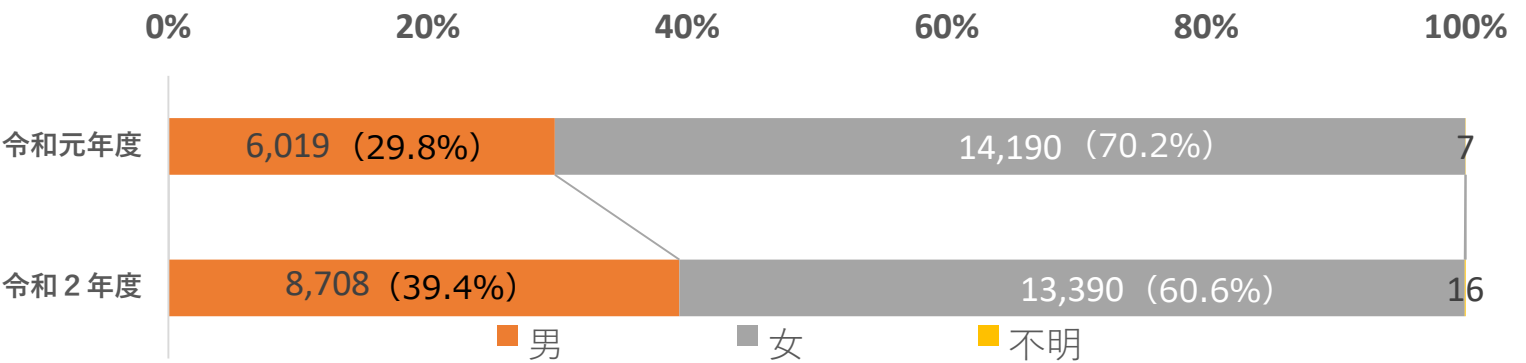
「自殺相談ダイヤル」実績（R元年度、R2年度実績）

(1) 年代別相談件数（R元年度20,216件 R2年度22,114件 9.4%増）



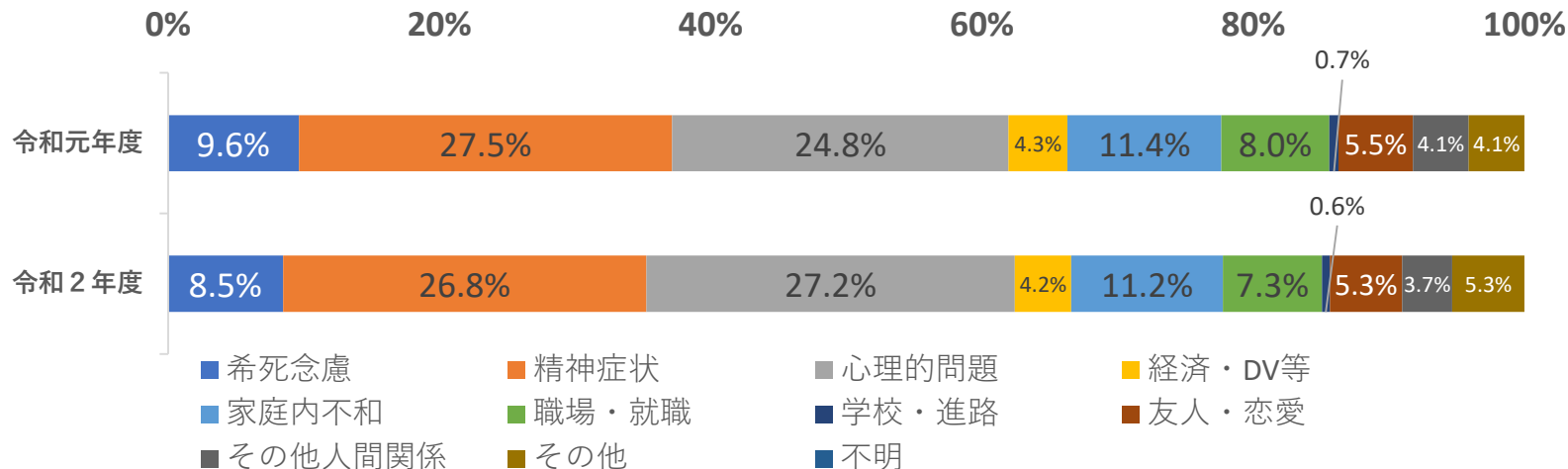
50代以上、特に50代の相談件数が著しく増加

(2) 性別相談件数



相談件数全体に占める男性相談件数の割合が増加（29.8%→39.4%）

(3) 主訴別相談件数

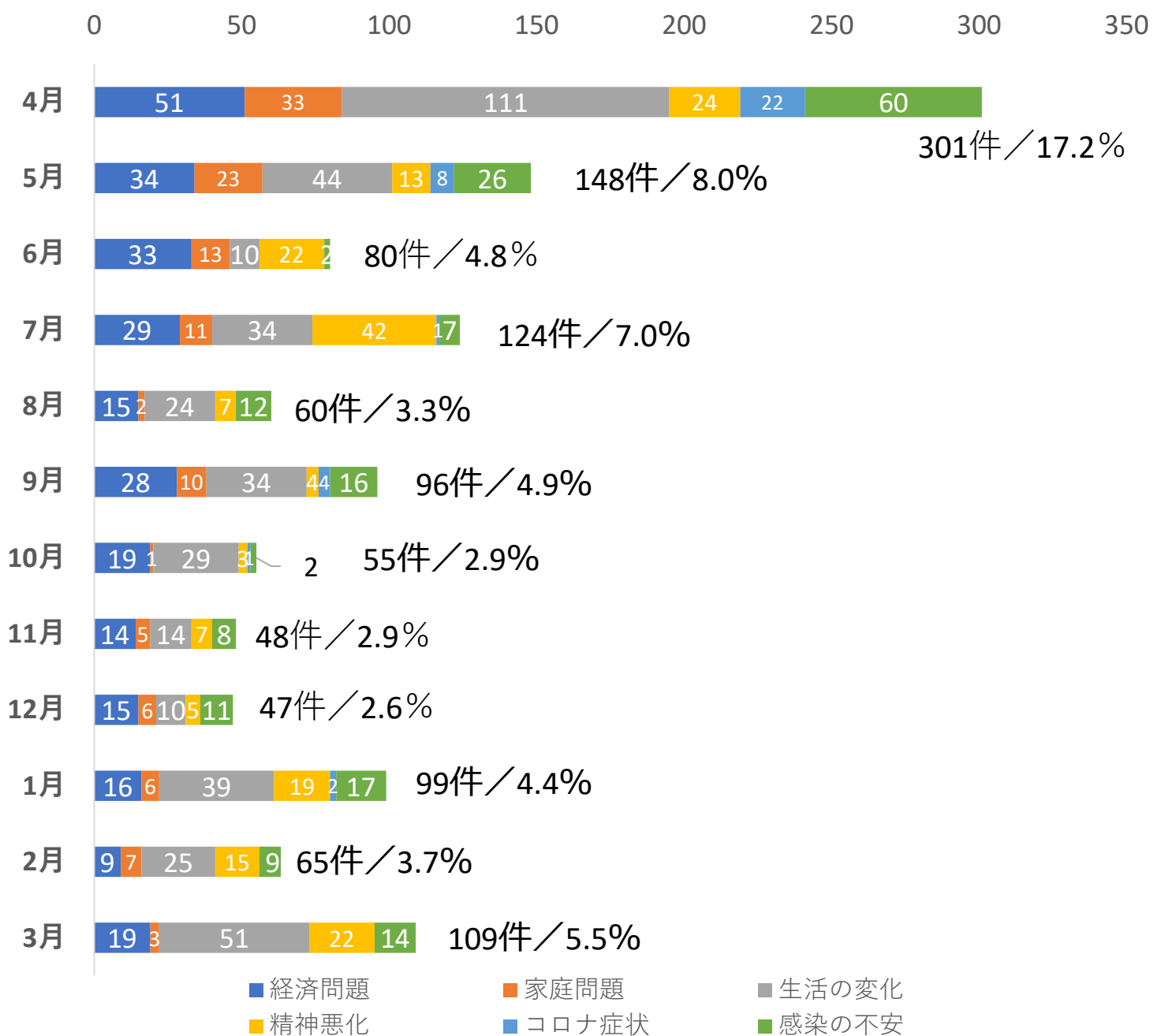


全体として、「精神症状」「心理的問題」の割合が高い

(4) 新型コロナウイルス感染症を要因とする相談（自殺相談ダイヤル）
（2020年4月から2021年3月まで）

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。

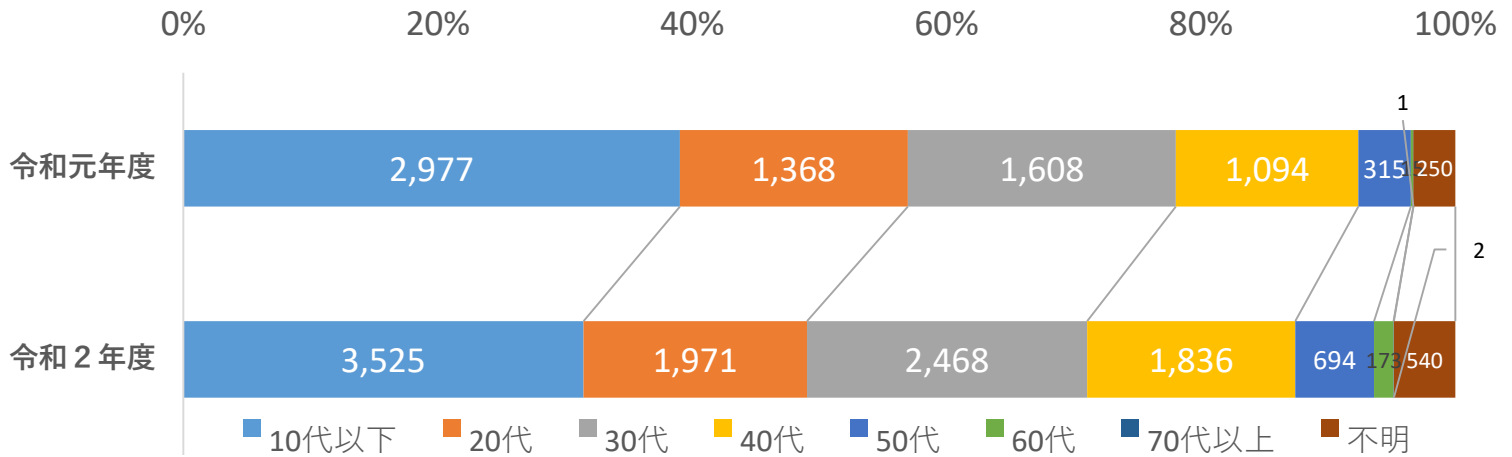
分類	相談内容（例）
経済問題	雇止めや派遣切りにあった、お金がない 等
家庭問題	家に家族がずっといて鬱屈としている、家族と喧嘩するようになった
生活の変化	勤務形態が変わった、生活リズムが崩れる、外出自粛で鬱屈としている 等
精神悪化	自分をコントロールできなくなった、大声を出してしまうようになった、病院に行けず薬が飲めなくて調子が悪くなった 等
コロナ症状	発熱が続いて不安、咳・倦怠感がありPCR検査を受けたい 等
感染の不安（身体症状なし）	うつたらどうしよう



・最初の緊急事態宣言下であった4月を除き、感染症を背景・要因とする相談の割合は1割未満で推移
・感染症を背景・要因とする相談の割合は、感染症の流行の推移と同じ動きで推移

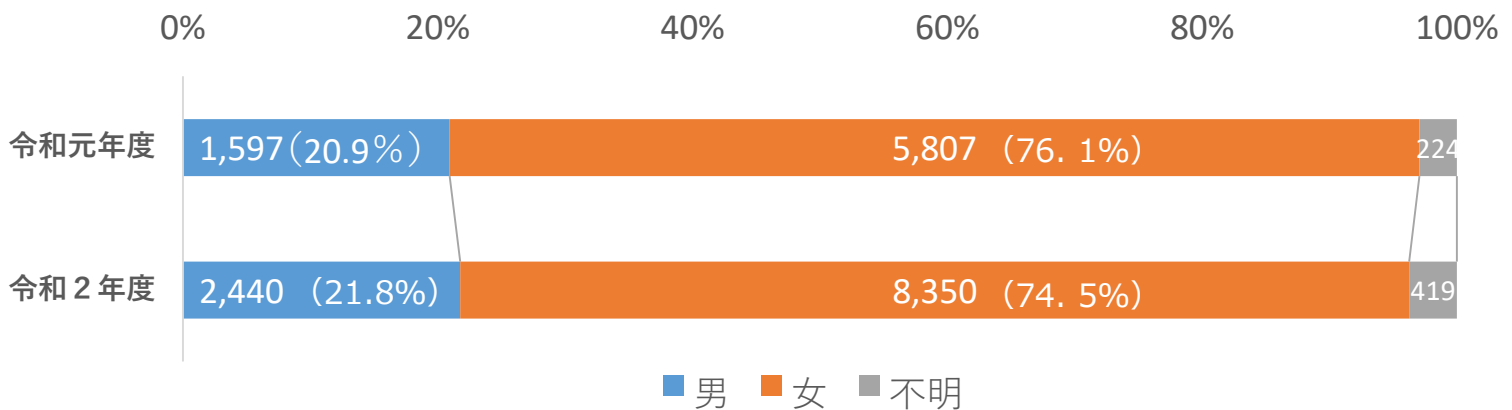
「SNS自殺相談」実績（R元年度、R2年度実績）

(1) 年代別相談件数（R元年度7,628件 R2年度11,209件）



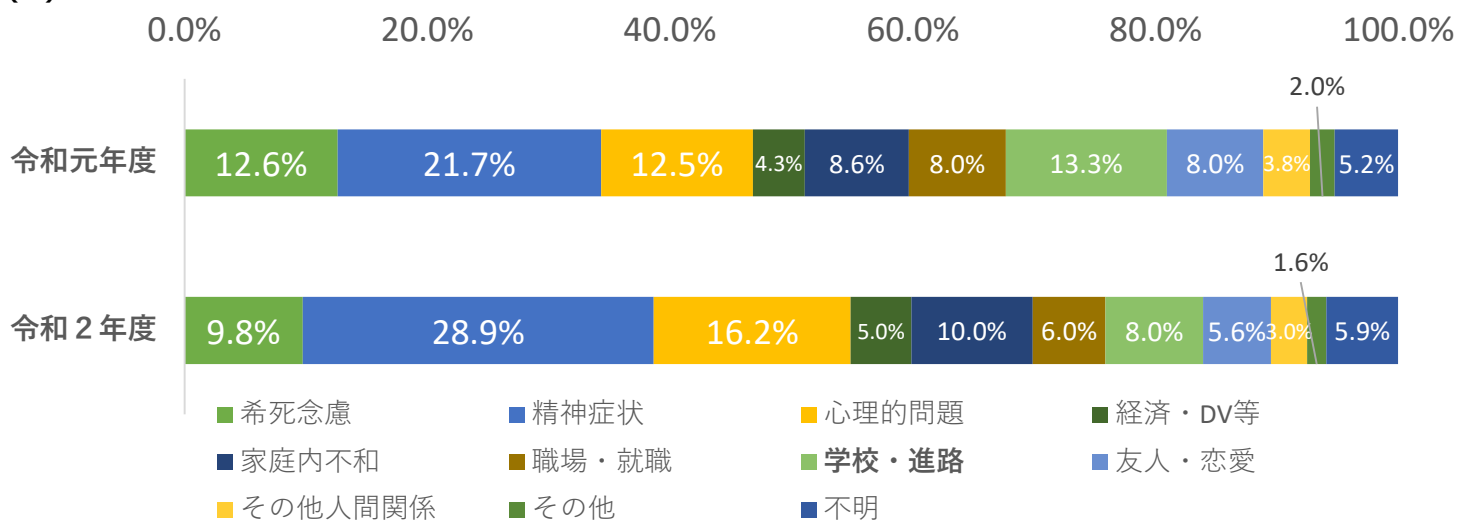
30代以下が占める割合が低下し（78.0%→71.1%）、40代以上の割合が増加

(2) 性別相談件数



相談件数全体に占める女性の相談件数割合が高い傾向は継続

(3) 主訴別相談件数

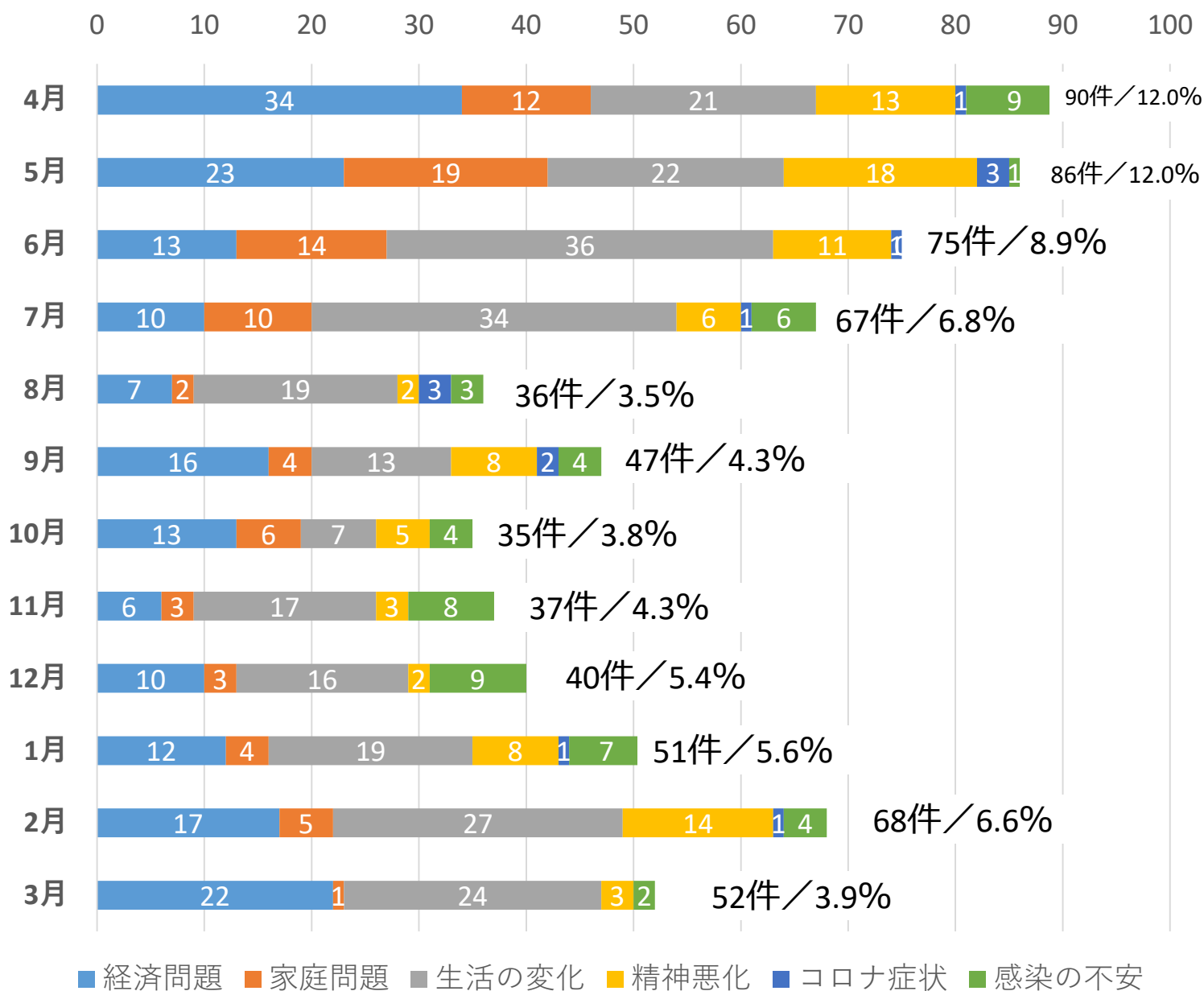


自殺相談ダイヤル同様、全体として、「精神症状」「心理的問題」の割合が高い

(4) 新型コロナウイルス感染症を要因とする相談(SNS相談)
(2020年4月から2021年3月まで)

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)
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月以降減少していたが、10月以降増加傾向