

令和 7 年度社会福祉推進事業

自殺対策におけるSNS相談事業ガイドラインの
見直しに関する調査研究
報告書

令和 8 年 3 月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

<目次>

1 調査研究事業の実施概要	1
2 文献調査	4
3 アンケート調査実施概要	12
4 自治体アンケート調査結果	13
5 民間団体アンケート調査結果	45
6 若者アンケート調査結果	73
7 ヒアリング調査実施概要	101
8 ヒアリング調査結果	103
9 委員団体への事例調査	131
10 隠語・若者ことばの整理	134
11 調査のとりまとめ	136
12 資料編（アンケート調査票）	152

1 調査研究事業の実施概要

(1) 事業目的

自殺者数は依然として毎年約2万人で推移しており、小中高生の自殺者数は過去最多の水準となっている。警察庁の自殺統計をもとにまとめた2025（令和7）年の自殺者数（確定値）では小中高生は538人（前年比9人増）で、統計を取り始めた1980（昭和55）年以降で過去最多となり深刻な状況が続いている。

2022（令和4）年10月に策定された「自殺総合対策大綱～誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現を目指して～」においても「子ども・若者の自殺対策の更なる推進・強化」が掲げられている中、相談体制の構築をニーズに合った形で整備していくことが求められている。

若者の多くがSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を日常的なコミュニケーション手段として用いている中、自殺対策においては、2017（平成29）年に発生した座間市の事件の再発防止策の一つとして、厚生労働省がSNSを活用した相談事業を2018（平成30）年3月から開始した。また、2018（平成30）年度には、既存の対面相談や電話相談と異なり、文字でやりとりするSNS相談事業の発展を目的として、SNS相談事業実施団体のノウハウ等を集約した「自殺対策におけるSNS相談事業（チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業）ガイドライン」（以下、ガイドライン）をとりまとめた。

当該ガイドラインの作成から7年が経過したことから、本調査研究では、SNS相談における相談の質の維持・向上を図ることを目的として、ガイドラインの見直し及び事業の今後のあり方についての検討を行った。

(2) 事業内容

①検討委員会の設置

調査内容・方法やガイドライン見直しについての助言を得ることを目的とし、自殺対策におけるSNS相談等に係る有識者による検討委員会を設置・開催した。

【委員】（敬称略・五十音順）

所属・役職	氏名
特定非営利活動法人 OVA 代表理事	伊藤 次郎
一般社団法人 いのち支える自殺対策推進センター 代表理事	清水 康之
特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・スクエア 副理事長兼カウンセリングセンター長	新行内 勝善
特定非営利活動法人 BOND プロジェクト 事務局長	竹下 奈都子
文京学院大学 人間学部 人間福祉学科長・教授	中島 修 (座長)
特定非営利活動法人 自殺対策支援センター ライフリンク 副代表	根岸 親
特定非営利活動法人 あなたのいばしょ 理事長	根岸 督和
特定非営利活動法人 チャイルドライン支援センター 事務局長	向井 晶子

【オブザーバー】

厚生労働省 自殺対策推進室

【検討委員会開催概要】

	開催日	議題
第1回	令和7年7月31日（木）	議題1 調査研究事業の進め方について 議題2 アンケート調査の調査項目（案）について
第2回	令和7年10月27日（月）	議題1 アンケート調査結果報告について 議題2 ヒアリング調査について 議題3 ガイドラインの見直しについて
第3回	令和8年1月29日（木）	報告1 ヒアリング調査実施状況報告 議題1 ガイドライン見直し（案）について 議題2 調査のとりまとめ（案）について
第4回	令和8年3月3日（火）	議題1 ガイドライン見直し（案）について 議題2 調査研究報告書（案）について

②調査内容

(7) 文献調査

自殺対策におけるSNS相談に関する国内の先行研究のデスクトップ調査・文献レビューを行った。

(4) アンケート調査

自殺対策におけるSNS相談事業を実施している自治体、民間団体に対して、SNS相談の現状や課題を把握するためのアンケート調査を実施した。

若者の悩みごとの相談状況や、SNS相談の利用傾向を把握するために、15～29歳の若者を対象にアンケート調査を実施した。

(5) ヒアリング調査

アンケート調査の結果を踏まえ、複数の自治体からの委託を受けてSNS相談事業を実施している民間団体や、先進的に取組を行っている自治体に対して、取組の詳細を把握するためヒアリング調査を実施した。

また、AIを活用した相談事業に取り組んでいる事例をデスクトップ調査で把握し、ヒアリング調査を行った。

(6) 委員団体への事例調査

ガイドラインに掲載する事例を把握するため、検討委員会委員の所属する団体に対して、書面にて事例調査を行った。

(7) 隠語・若者ことばの整理

ガイドラインの「隠語・若者ことば集」の更新要否を検討するため、自殺等に関連する隠語・若者ことばの調査を行った。

(8) ガイドラインの見直し

上記調査の結果を踏まえ、ガイドラインの内容の見直しを行った。

③成果の公表方法

本事業の成果をとりまとめた本報告書は、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社のホームページにて公開する。

2 文献調査

自殺対策におけるSNS相談事業の実施状況や特徴、課題、その他関連事項等について、国内の先行研究のデスクトップ調査を行い、項目ごとに整理した。

(1) 調査結果

①SNS 相談（インターネット相談）の強み

(ア) 相談者側

- 時間的な制約がなく、相談者が望む場合にいつでも送ることができる。（伊藤, 2019）
- 地理的な制約が少なく、インターネット環境がある場所から相談できる。（伊藤, 2019）
- 「書く」ことを通して、相談者が自分の感情や問題を整理できる。（伊藤, 2019）
- 相談の開始・中断の制御可能性が高く、姿を見せる必要もなく、声も発しないため、匿名性が高い。匿名性の高さにより緊張感が緩和され、自己開示しやすい。（伊藤, 2019）
- 不安障害や吃音の患者など、対面では気軽に相談できないケースも相談しやすい。（宮川, 2020）
- 学校のカウンセリングルームを利用する場合などは友人や親、先生の目を気にする場合があるが、SNS相談はどこからでも相談できる。（宮川, 2020）
- 電話や面談に比べると手軽に相談できる。（新潟県, 2018）
- カウンセラーとの相性が合わなかった場合に、カウンセラーが交代する、あるいは相談者が退出することで相談者の被害を避けることができる。（宮川, 2020）

(イ) 相談員側

- 若年層は日常的にSNSなどのテキストでやりとりすることが多く、「対面」や「電話」での支援が届かない層に、アウトリーチできる。（伊藤, 2019）
- 相談員が同時に複数名と同時にやりとりすることができるため、多人数に対応可能となり、カウンセラー、相談員の時間を最大限有効に活用できる可能性がある。（宮川, 2020）
- 相談従事者が、多職種で検討しながら対応できる。（新潟県, 2019）
- 返事を書く際によく考え、場合によっては人と相談しながら方向性を決めることが可能となるため、不適切な回答をすることが少ない。（宮川, 2020）
- SNSアカウントへの登録により、継続して連絡を取り続けることが可能。相談時間開始のお知らせにより来談をさりげなく促したり、有用な情報提供を行うこと、さらに問題症例については個別に相談員の方から連絡を取ることも状況によっては可能。（宮川, 2020）
- SNS上にやりとりが残されることで、後から振り返りを行うことができる。（宮川, 2020）
- 友達登録者に向けて一斉に情報発信が可能。（杉原, 2022）
- 写真や動画のやり取りが簡単にできる。リストカットした相談者から、腕の傷の写真が送られてくることがある。また、過量服薬した相談者に、薬のパッケージの写真を送ってもらうこともある。（杉原, 2022）
- ネット上にある、うつやストレスの簡易的なチェックリストのリンクを相談者に送り、回答してもらうことができる。結果を見ながら相談を進めることができる。（杉原, 2022）

- 相談員が相談者の応答を待っている間に別の相談に対応することが可能であるため、SNS相談では時間をかけてゆっくりと対応することができる。（宮川, 2020）

②SNS 相談（インターネット相談）の弱み

- 「テキスト」によるコミュニケーションであるため、同じ時間でやり取りできる情報量が少なく、対面や電話と比較して効率が悪い。視覚的・聴覚的な情報はないためアセスメント上の困難が多い。（伊藤, 2019）
- 若者は絵文字を頻繁に利用する傾向があるが、絵文字の解釈が人により異なっており、相談者、相談員双方において誤解を生む可能性がある。（宮川, 2020）
- 対面での相談機関のように「本名」「住所」「連絡先・緊急連絡先」などの個人情報が登録されずに開始されることが多く、緊急時の対応が困難な場合がある。（伊藤, 2019）
- 「文字だけの情報で相談者の様子がわからない」、「緊急時の対応についての不安」については、事前の演習も含めた研修の充実や対応マニュアルの作成、スーパーバイザーがきめ細やかに助言できる体制の構築など、安心して相談に従事するための支援が必要。（新潟県, 2020）
- 救済へとつなげるために名前、学校名などの個人情報を得ることが必須となるが、実際の SNS 相談ではこれが得られないケースが多い。相談員が相談者の信頼を得るためのスキルを身に着けることが必要となる。（宮川, 2020）
- つながりやすいが、つながり続けるのは難しい側面がある（デバイスとインターネット環境のトラブルによる接続不良、SNSアカウントの作成の必要、相談者側の心理的・物理的コストが低いことによる連絡の切断）。（伊藤, 2019）
- 具体的な救済手段がないとSNS相談に依存する可能性がある。（宮川, 2020）

③SNS 相談体制のあり方

- 文部科学省「SNSを活用したいじめ等に関する相談体制の構築に係るワーキンググループ」（2017年度）において示されたSNS相談体制のあり方（※一部列挙）
 - 児童生徒が相談しやすい時間帯や曜日に受付（緊急の相談に限り深夜や早朝等も含めた 24 時間 365 日受け付ける方法も考えられる）
 - 若年層によるコミュニケーション事情に精通した者を組み合わせた相談体制を整備することが効果的であると考えられる
 - 児童生徒が安心して相談できるように、相談内容等のプライバシーが確実に守られることを明確に示すことが必要
 - 自殺をほのめかす等の緊急の相談については、まず、SNS 等での会話により深く話を聞き共感するなどして落ち着かせることとし、その上で必要な場合には、相手の了解を得た上でできるだけ早く音声通話による相談への切替えを図るべき
 - 可能な限り、相談者の氏名や所在地を聞き出し、必要に応じて学校や警察等の関係機関にも通報することが求められる
 - 地方公共団体において、緊急時対応要領等について事前に決めておく必要がある
 - 緊急度の高いと思われる相談については、優先的に相談員につながり、対応ができるような仕組み等の構築が望まれる

- 相談システムに用いる SNS やアプリ等の選定に当たっては、児童生徒への普及の度合い又は学校等を通して多数の児童生徒に普及させることの実現可能性や、児童生徒の活用のしやすさ、命に関わる相談を含め、児童生徒からの相談等を受け付けた後、適切かつ円滑に内容に応じた対応を行うことができるか等を勘案すべき
- 知見や技術を有する民間団体等に対して、地方公共団体が相談業務を委託したり、一定の相談の場合に引き継ぎ・紹介等をする旨の取決めを結んだりすることにより、地方公共団体と民間団体等が連携しながら、相談を実施することもある

④SNS 相談の基本姿勢

- 傾聴と対話を基本として、相談者に寄り添って話を聴くことにより、信頼関係をつくり、心理的なサポートを行う。その中で情報収集とアセスメントを行い、一人ひとりの相談者に合わせた対応を行う。心理教育など心理の専門家からのアドバイスや、身近な支援者や他の専門機関での相談支援等が必要であれば、情報提供を行う。（鳥飼・新行内他, 2024）

⑤相談者の特徴

- 開始当初は想定をしていた通り SNS を活用している10代や20代の相談者が多かったが、現在は、全世代から利用されている。性別では、男性に比べて女性の利用が顕著である。（宗他, 2024）
- 登録者は男性の方が多かったにもかかわらず、相談しなかった者が多かった。（新潟県, 2020）
- 登録時は最も相談する意欲にあふれており、その段階で相談予約をするなど具体的に相談につなぐための対応ができるとよい。（新潟県, 2020）

⑥相談に対応できる件数の限界

- 2022年度の相談アクセスに対する相談実施率は40%未満。「すべての相談を受けられる体制を構築する」とことと、「相談を待っている方のなかで、特にリスクが高い方は今すぐに対応したい」という課題がある。（鳥飼・新行内他, 2024）
- 相談アクセスが多い場合には、相談希望に添えないことがある。相談が込み合っている際には、専用の相談システムに設定した自動応答メッセージにて、混雑していることを伝える。（鳥飼・新行内他, 2024）

⑦支援者へのつながりの必要性、難しさ

- SNSで相談事業をやりさえすれば良いという流れにならないようにしないといけない。本質は、今まさに自殺の危険性に晒されている誰かが、（支援者になりうる）他者とつながる確率を高めるような環境を不断の努力で構築し続けることである。（末木, 2019）
- 他の支援につなぐといっても、対面や電話での相談が難しいからこそSNS相談にたどり着いたという相談者の気持ちへの配慮が必要。希望しない方には、SNS相談を続けていながら、その先にある必要な他の支援にもたどり着けることを目指す。（鳥飼・新行内他, 2024）
- メンタル面が影響している場合、具体的な解決策がない。その場合、どの程度気持ちに寄り添い、どこにつなぐかが難しい。相談をSNSのみで完結させることの難しさや対応の限界がある。（新潟県, 2019）

- 専門相談機関へつなぐ方法など、次の相談への具体的な移行方法もセットで整備していく必要がある。解決が困難な相談に関するニーズもあり、緊急対応も含め検討が必要。（新潟県, 2019）

⑧対応方法の確立、相談方針の明確化

- 1人あたりの相談時間の目標を60分と定めたことで、効果的に相談を行うことができたが、相談員には時間内に相談を終結させる意識が強く影響してしまい、事務的な確認のような対応となり、相談者の気持ちに寄り添う、一緒に考えるなど相談の基本となる部分が軽視されるように感じるなどの不安全感があった。傾聴と課題解決を両立させることができないなど、対応方法が確立できていない。（新潟県, 2020）
- 相談員の対応や業務についての明確な方針を示し、共有しておくことが必要。（新潟県, 2020）

⑨人材確保・育成

- カウンセラーが不足しているため、相談がたくさん来ているのに対応できていない団体がある。（鳥飼・新行内他, 2024）
- SNS相談のカウンセラーに求められるスキルは、大きくは①カウンセリングスキル（受容・共感・傾聴、必要な情報を質問する力、リスクアセスメント、適切なリファー先の知識）、②言語スキル（会話のように相談者の言葉を理解し、適切な言葉を文字で表現）、③オンライン対応スキル（PC機器の取扱、セキュリティ、個人情報の取扱）。（鳥飼・新行内他, 2024）
- テキスト（文字）を用いた対人支援を行うスキルを有した相談員が必要であるが、インターネット相談が政策化したのが2018年と歴史が浅く、経験がない対人支援職の方が多い。団体内で相談員を育成するのに多くの時間を要するため、短期的に相談事業規模を急拡大していくことが難しく、ますます拡大するインターネット相談のニーズを満たし難い状況があるように思われる。（伊藤, 2024）

⑩相談窓口の周知

- SNS相談をしても、周知がうまくいっていないため、あまり相談が来ていない事業もある。（鳥飼・新行内他, 2024）
- 広報については、ポスターを県内の行政、医療、教育機関に配布している。しかしながら、年中掲示している訳ではなく、実際に相談したい方が、タイムリーに見るとは考えにくい。必要な方の手元に届かせるには、InstagramやYouTubeなど、SNSを活用した新たな広報戦略を練る必要がある。（宗他, 2024）

⑪緊急対応

- 緊急対応の目標は、相談者に自傷他害を思いとどまってもらう、またはあきらめてもらうこと。自殺の場合、①慎重に声をかけ、返答を促す、②相談者の話を聴き、共感しつつ、心理、行動面を自殺から遠ざけるよう努力するといったことが必要。（鳥飼・新行内他, 2024）

⑫効果検証

- 「メール」「チャット（SNS）」などのインターネット相談の実践は増えているものの、それらの相談事業の自殺予防的効果の検証や、効果的な援助技術を確立していくための研究などは不足している。（伊藤, 2019）
- インターネット・ゲートキーパー相談者（メール相談）の自殺念慮尺度得点は、初回の12.6（±5.1）点から2回目は10.6（±5.7）点になり、約1か月後に統計的に有意に減少した。インターネットで自殺リスクが高い市民に介入し、対人援助職がゲートキーパーとして継続的に相談を受けることで、相談者に劇的な自殺念慮の減少はないものの、一定のポジティブな心理的・行動的变化が見込まれる。（伊藤, 2024）

⑬相談対応における工夫（事例）

(7) 相談体制

- 熊本市では、相談業務を話し合いながら進めているため、相談員、カウンセラーの負担を軽減できる。相談業務に従事するカウンセラーに多く認める精神的なストレスをその場で吐き出し合いながら相談を受けることが可能となる。一緒に相談業務をしている人とその場でカウンセリング内容についての話をする事により、カウンセリングルームの外では話をしないという守秘義務履行を徹底できる。（宮川, 2020）
- 熊本市では、離れた場所においてもシステムにログインすることによって担当者が相談業務に携わることができる。基本的にカウンセラーと相談員は指定の場所で業務を行うが、管理者、コーディネーターは別の場所から参加し、Zoomで確認しながら相談業務を進行する。管理者が、対応漏れがないかどうかを確認、担当人数も確認することにより、非常に効率よく多くの相談件数に対応することが可能となっている（宮川, 2020）
- 熊本市では、経験時間が短い相談員については3人チームで相談をしながら2台のパソコンを使用して相談を担当することになっている。この仕組みも学生相談員が自信をもって一人で相談業務を行えるようになるための効率的なトレーニング方法となっている。（宮川, 2020）
- 「こころのほっとチャット」（東京メンタルヘルス・スクエア）では、スーパーバイザー（SV）1人と、カウンセラー最大6名とで1グループとし、チームで相談対応にあたっている。グループ内のSVとカウンセラーはZoomで常時接続し、専用チャットでの連絡も取れるようにしている。テレワークのため、マニュアルや「安全チェックシート」を作成している。（鳥飼・新行内他, 2024）

(4) 相談技術

- SNSの相談技術として、以下が挙げられる。（杉原他, 2019）

（具体的な応答技術）

- 共感的で支持的なメッセージをはっきり言葉で伝える
- 感情の反射よりも対話をリードする質問が有用
- 情報提供・心理教育を積極的に行う
- 相談者の動機づけを高める

（その他の応答上の工夫）

- 相談者のテンポと文章量に波長を合わせる
- 応答の行き違いやタイムラグに対応する

➤ 絵文字・スタンプの利用

(f) 相談員の属性

- 熊本市では、規定の講習を受けて、カウンセリングに必要とされる基本的な知識を持つ大学生が相談員となっている。相談者と年齢が近いこと、悩みに共感しやすいというメリットがあり、実際にプロのカウンセラーが担当しているときよりもよほど会話がはずみ、相談者が元気になっていくように見えるケースも多く認めている。中高生が日常的に使っているLINEでの文字会話表現を、相談者と年齢の近い学生相談員は中高生の相談者と同じ感覚で使いこなせることから、SNS 相談の欠点として挙げられている「絵文字の解釈による誤解」という問題はかなり削減できると思われる。専門家のメッセージを中高生に理解しやすい表現に変換して伝えることが可能となっている。（宮川, 2020）

(g) 人材育成

- 大分県では、相談員の不安を軽減すべく、テキストベースによる相談を行っている先生方を招待して、「遠隔カウンセリングのノウハウ」の研修を実施した。対面とテキストベース時にリフレーミングと質問・提案の割合を変える必要がある。実際にSNS相談を行っている、普段の勝手と異なるため、意識的に行う必要があり、相談員の負担は大きい。（宗他, 2024）
- 「こころのほっとチャット」（東京メンタルヘルス・スクエア）では、心理カウンセリングに関する公的な資格を保持した専門職者が相談員となり、そのうえで、厚生労働省のガイドラインや、全国SNSカウンセリング協議会が定めた研修を受けている。①毎月の各種テーマの継続研修（リアル、オンライン、アーカイブ動画）、②SVとの相談振り返り、③毎月オンラインの、SVや先輩カウンセラーによるフォローアップグループ、④グループスーパービジョン、個人SV、⑤年数回の事例検討会を実施。（鳥飼・新行内他, 2024）

(h) つなぎ支援

- 日ごろからつなぎ支援先の情報収集、理解に取り組むことが必要。つなぎ支援先の一覧表の作成や、インターネット検索の精度を上げることも必要。まずは相談者の自立のため相談者自身が連絡を取るよう促したり、相談方法の伝授などを行う。相談者が自分で相談できない場合は、相談者の了解をとってコーディネーターが支援先と連携する。（鳥飼・新行内他, 2024）

(i) 緊急対応

- 熊本市では、あらかじめ設定されている“優先キーワード”によって、「自殺を考えている」、「死にたい」など緊急対応が必要と思われるようなケースを優先させて対応することが可能である。はじめから優先してカウンセラーが担当することもあるが、やり取りの途中でこのような「優先キーワード」が出た場合には必要に応じ、対応を学生相談員からカウンセラーと交代する場合もある。また「優先キーワード」が使われたということが、メモに記録として残されることによって、次に誰が対応したとしても漏れがなく、対応に不備が無いようにしている。（宮川, 2020）
- 熊本市では、マニュアルを作成しており、特徴としては、禁止事項がリスト化されており、相談において「事故」が起こることを防いでいる。（宮川, 2020）

⑭AI の活用

(ア) メリット・期待

- AIの使用可能な点として、Chat GPTは寄り添いの姿勢を持ち、具体的な意見が必要な時には一定の質を持つ一般的な回答を提供するため、思考を整理したいときや具体案が欲しい相談には有益。相手が人間でないため気楽に、いつどこでどんな話題を振ってもすぐに答えてくれる。（鳥飼・新行内他, 2024）
- AIに期待する役割は、待っている相談者の相談の優先順位づけ、カウンセラーの相談支援（難しい相談があった際に過去事例を学んだAIが応答例を表示）、雑談（寂しいので誰かと話したいという人の対応）。（鳥飼・新行内他, 2024）
- 手軽さとアクセス性（ネットからいつでもどこでも使用可能、専門家よりも相談の心理的ハードルが低い）、匿名性、コストの低さ、反応の速さ、幅広い知識。（平賀他, 2024）

(イ) デメリット・懸念

- AIの人間に及ばない点として、言葉に棘があり伝えられないというような文が生成されることが稀にある。また、物理的なサポートができないため、情報提供にとどまり、行動変容にはつながりにくい。専門的な知識を教えるのではなく、一般的な情報しか提供しないため、つまらなく感じたり、違和感を持つ人もいる。最大の問題は、信憑性のない情報を提供することがあり、適切でないリファアー先が含まれることがある。また、人間のような細やかさ、息遣い、テンポ感、心、思いやりといったものは持ち合わせておらず、言葉の意味や心理療法の内容を理解し、意図を持って行動するわけではない。（鳥飼・新行内他, 2024）
- AIが目覚ましい進化を遂げる一方でAIによる相談対応には、倫理的・法的・社会的にどのような課題があるかなどの整理・検討は現状十分になされていないため、今後の大きな課題となる。（伊藤, 2024）
- 深刻な問題への対応不足（自殺念慮や重度のうつ病など、専門的な介入が必要な問題への適切な対応ができない）、感情の微妙なニュアンスの理解不足、倫理的・プライバシーの懸念（会話内容の保存や利用可能性）、一貫性の欠如、専門性の限界、ハルシネーションの問題、緊急対応の不備、機械的な限界（人間的な共感や感情的な深みを感じられないことがある）、手軽すぎることによる弊害（依存）。（平賀他, 2024）
- 自殺リスクの評価の際、患者が虚偽の情報や現実と異なる申告をした際にAIでは判断を誤る可能性がある。また、AIからユーザーの精神状態に関する探索的な問いかけが投げかけられない。多くの代表的な心理カウンセリングの理論において、生身の交流によって人が癒されていくプロセスが本来想定されている。多くは現在のAIの技術では代替不可能であると考えられる。（平賀他, 2024）

(2) 参考文献

- 文部科学省「SNS等を活用した相談体制の構築に関する当面の考え方（最終報告）」（2018）
- 新潟県福祉保健部障害福祉課・精神保健福祉センター「SNSを活用した自殺予防相談の実際と課題」（2019）
- 杉原保史, 宮田智基『SNSカウンセリング・ハンドブック』（2019）
- 伊藤次郎「SNSを活かした自殺予防」（2019） 自殺予防と危機介入 第39巻1号
- 末木新「子ども・若者の自殺とその予防—インターネットの活用と自殺予防教育を中心に—」（2019） こころの健康 第34巻1号
- 新潟県福祉保健部障害福祉課「令和元年度 新潟県みまも L I N E 相談実施報告書」（2020）
- 宮川路子「メンタルヘルスケアにおけるSNS相談の効果と可能性について」（2020） 人間環境論集 第20巻2号
- 杉原保史「児童・生徒のためのSNSカウンセリングの現状」（2021） 研究紀要第51号
- Hajime Sueki, Asumi Takahashi, Jiro Ito, “Changes in Suicide Ideation Among Users of Online Gatekeeping Using Search-Based Advertising”(2023) Archives of Suicide Research 27(4)
- 伊藤次郎「インターネット相談と自殺予防のいま —NPO法人OVAの活動実践と研究、今後の展望—」（2024） 自殺予防と危機介入 第44巻1号
- 宗申也, 矢島潤平, 麻生健二, 穉所亮博「大分県公認心理師協会の LINE 相談 —新たな相談ツールの活用と課題、そして今後の展望—」（2024） 自殺予防と危機介入 第44巻1号
- 鳥飼康二, 新行内勝善編著『自殺対策の新たな取り組み—SNS相談の実際と法律問題—』（2024）
- 平賀裕貴, 藤崎弘士, 大高靖史, 吉川栄省「生成AIの精神医学またはカウンセリングへの適用について」（2024） 日本医科大学基礎科学紀要 第53号

3 アンケート調査実施概要

(1) 調査方法

①調査目的

SNS相談事業の実施実態及び課題を把握するため、SNS相談を実施している自治体、民間団体に対してアンケート調査を実施する。また、SNS相談の主たる利用者となり得る若者に対して、悩みごとの相談状況や、SNS相談の利用傾向を把握するためにアンケート調査を実施する。

②調査対象

	自治体アンケート調査	民間団体アンケート調査	若者アンケート調査
調査対象	いのち支える自殺対策推進センターの「令和6年度（令和5年度事業実施分）自殺対策推進状況調査」において「自殺に関連して悩みを抱える人が相談できるSNS相談窓口」を開設していると回答した自治体	厚生労働省補助事業でSNS相談を実施している団体及び自治体アンケート調査においてSNS相談事業の委託先として回答のあった民間団体	日本全国の15～29歳の男女で、Webアンケート調査会社に登録されているモニター
実施方法	メール配布・回収	メール配布・回収	Web上での回答・回収
調査期間	令和7年8月19日～10月2日	令和7年9月12日～10月8日	令和7年9月4日～9月5日
発送数	122件	20件	—
有効回収数	63件	14件	500件
回収率	51.6%	70.0%	—

(2) 調査結果の表示方法、集計方法

- 集計結果の百分率（％）は、小数点第2位を四捨五入した値を表記している。このため、回答設問の選択肢ごとの構成比の見かけ上の合計が100.0%にならない場合がある。
- 複数回答設問では、当該設問に回答すべき回答者数を母数として選択肢ごとにそれぞれ構成比を求めている。そのため、構成比率の合計は通常100.0%とならない。
- 若者調査は、「15～19歳」「20～24歳」「25～29歳」で母集団の人口構成比となるようサンプルを回収した上で、集計時には性別が母集団の人口比となるよう重みづけを行っている。

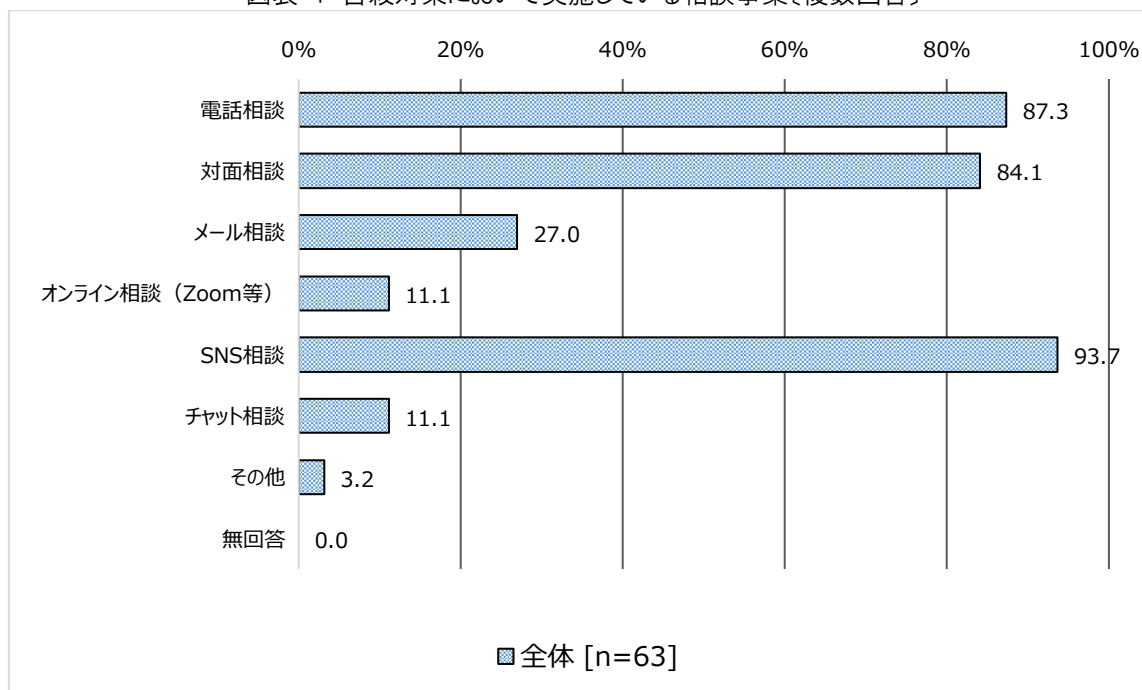
4 自治体アンケート調査結果

(1) 基本情報

①自殺対策において実施している相談事業

自殺対策において実施している相談事業は、「SNS相談」が93.7%と最も高く、次いで「電話相談」が87.3%、「対面相談」が84.1%となっている。

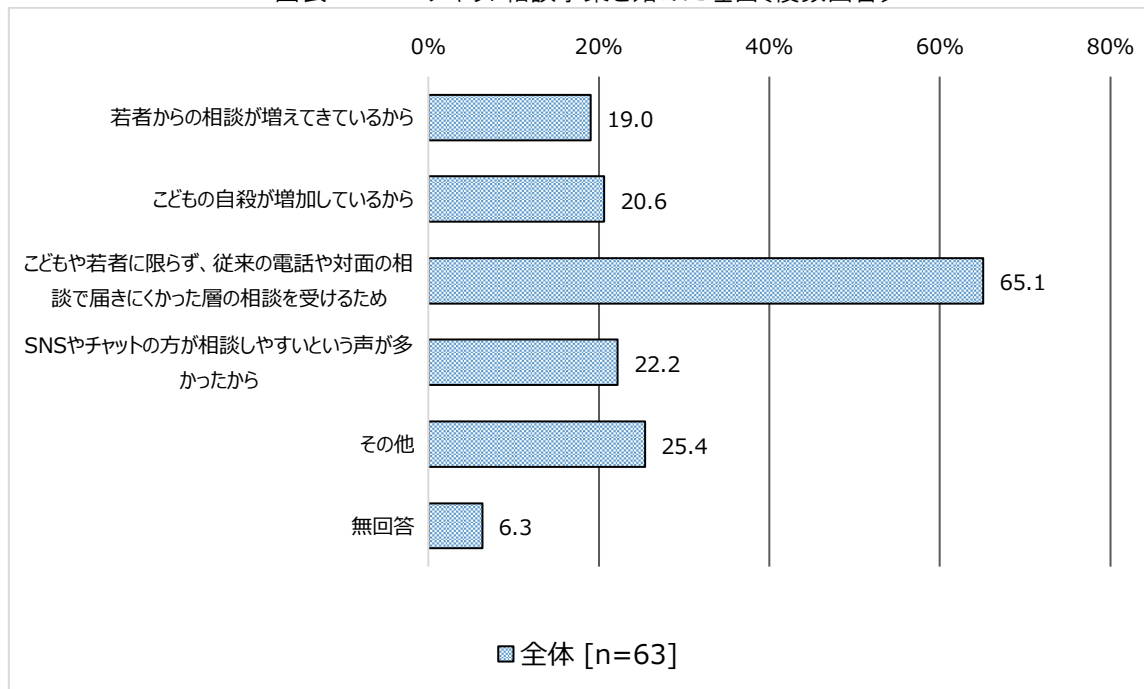
図表 1 自殺対策において実施している相談事業〔複数回答〕



②SNS・チャット相談事業を始めた理由

SNS・チャット相談事業を始めた理由は、「こどもや若者に限らず、従来の電話や対面の相談で届きにくかった層の相談を受けるため」が65.1%と最も高く、次いで「SNSやチャットの方が相談しやすいという声が多かったから」が22.2%となっている。

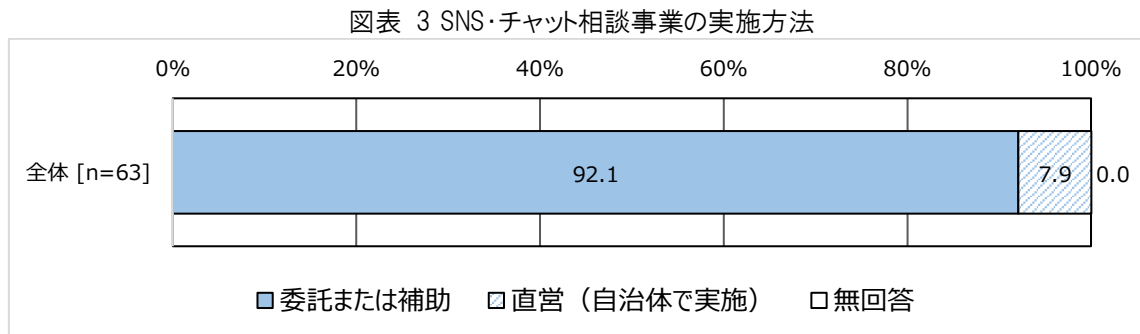
図表 2 SNS・チャット相談事業を始めた理由〔複数回答〕



(2) SNS・チャット相談の実施体制

① SNS・チャット相談事業の実施方法

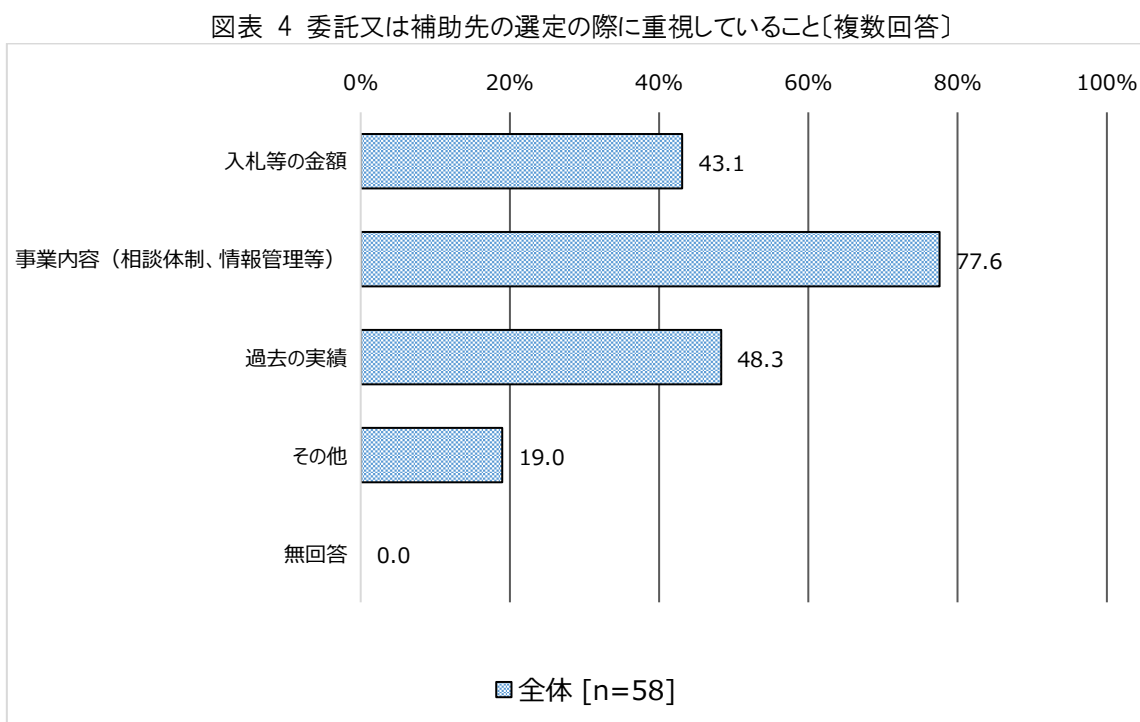
SNS・チャット相談事業の実施方法は、「委託または補助」が92.1%、「直営（自治体で実施）」が7.9%となっている。



※「委託または補助」には、民間団体との協定に基づく実施を含む

② 委託又は補助先の選定の際に重視していること

委託又は補助先の選定の際に重視していることは、「事業内容（相談体制、情報管理等）」が77.6%と最も高く、次いで「過去の実績」が48.3%、「入札等の金額」が43.1%となっている。



③委託先から支援が必要な相談者に関する報告があった場合の対応

委託先から支援が必要な相談者に関する報告があった場合の対応として、以下の回答があった。

【報告を受けるケース】

■ケース

○自殺・DV・虐待等、生命・身体の危険がある場合

- 自傷・他害の恐れ等、生命の危険が推測される事案に係る相談。
- 自殺リスクアセスメントの結果、自殺の危機が高いと判断されたケース。
- 相談時に自傷行為を行ったと判断されたり、繰り返し、自殺の意思を示している、精神的に不安定な様子があり、過去に何度も自殺を試みた経験を話すケース。
- 家庭内暴力や虐待が疑われ、危険な状態であると判断されるケース。
- 相談対応中に自殺や虐待等、相談者の生命や身体に危険が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合、または一時的に危険性が高まったものの最終的に収まった場合。
- 自殺念慮や自殺未遂、虐待等、予め仕様に設定した要確認項目に該当するケース。
- 虐待など警察が関わるような案件。
- 自殺の危険性が高い等、緊急対応が必要なケース。
- 自殺企図者。
- 自傷他害に関する訴えがあったため、警察に通報を行った等の緊急対応を行った事例。
- 相談の内容から自傷他害の恐れがある等緊急性が高い場合や地域機関で対応が必要な場合。
- 自殺や虐待等、相談対象者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合。
- 自殺等、対象者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合。
- 希死念慮が高い相談があった場合等。
- 自傷行為や虐待等により、相談者の身体又は生命の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要と判断したケース。
- 自殺企図の実行中と判明した場合、緊急通報案件の判断を行い、必要に応じて通報するなど緊急時対応を実施。
- 自傷行為、自殺企図等、こどもたちの心身の安全への危険のおそれがあるケース。
- 自殺をほのめかす、DVや虐待等、相談者の生命や身体の危険が推測される場合。
- 命が危険な状況にある可能性があり、緊急対応が必要であると委託事業者が判断した場合。

○緊急性が高い

- 緊急性が高い。
- 緊急対応や危機介入が必要と判断した場合。
- 緊急性が高いケース及び月次報告会にて委託先の情報共有が必要と判断したケース。

○いじめ等

- いじめ等、相談者自身や周囲にトラブルや被害が発生する可能性のあるケース。

○相談者からの要望

- 具体的に相談者から要望があるケース。

○精神疾患

- 精神疾患を抱え、治療中であることが背景に感じられた場合には、さらに緊急度を高く判断するケースもある。

○すべて

- 日報として相談内容は毎日報告されている。
- 月ごとにすべての相談者について報告を受けている。
- 全ケース報告を受けている。中でも、関係機関の連絡先を情報提供したケースや緊急対応したケースについては、相談内容や対応内容等の詳細についても報告があるため、必要に応じて相談ログを確認し相談員の対応が適切であったか確認している。

○その他

- 生活困窮者。
- 妊娠の可能性のある学生からの相談。
- 支援が必要な相談者は委託先で適切な窓口につないでおり、委託先から報告を受けるケースとしては、事件性があり警察から照会があったケース等に限られる。
- リファーしたケース。
- 現時点では相談件数や年代等の報告であり、具体的な相談内容や個人情報の報告はない。
- その都度の報告は受けない。
- チャット相談では報告なし。

■対応

○関係機関との連携・情報共有

- 各関係機関につないでいる。
- 必要に応じて各関係機関に情報提供を行う。
- 課内で状況を共有する。
- 具体的な個人情報（学校名や生徒名）がわかった場合は、関係機関及び当該学校等へ情報共有し、事実関係の把握や適切な指導・支援につなげている。
- 定例で報告会を開催しており、相談につながったケースについては、すべてのケースについて報告を受けている。また、相談者が地域の支援機関等の支援を求めている場合には、随時報告を受けている。
- 相談者の今後の動向を委託先に随時報告してもらい課内で情報共有を行う。
- 社会福祉協議会の精神保健福祉士等への情報共有、個別訪問。
- 毎月相談者の人数や概要が報告されるため、相談者の傾向を分析している。委託先が助言・傾聴、他機関紹介等の対応を行う。
- 関係機関へつなぐ。

○報告・経過観察

- 同時に経過を見ていく。
- 週に2回程度、相談者の年齢や性別、主訴の報告を受ける。
- 早めに相談者の状況確認や相談対応が必要な場合に、委託先から連絡を受ける。
- メールで報告を受ける。
- 毎日の日報のほか、委託先が関係機関への情報提供が必要と判断したケース（情報提供に同意を得られた場合に限る）の報告書及び緊急対応ケース。

○対応協議

- 支援会議を実施し、対応を協議する。

○助言・指導

- 必要時、助言。

○保健師等の個別対応

- 地区担当保健師が個別にケース対応を行う。協定締結後、ケースについての報告はなし。

○その他

- 匿名で相談を受け付けており、個人を特定して市の支援等につなげることは原則として行っていない。
- 面接で相談した内容の概要を共有する。
- 本人から同意が得られた場合のみ報告が上がってくるため、報告を受けたケースに関しては当課から本人が希望する方法で連絡を取る。

【緊急性が高くない場合の対応】

○関係機関との連携・情報の共有

- 相談者の情報を可能な限り聞き取るよう対応し、課内や当該の生徒が在籍する学校と情報共有を図る。
- 翌開庁日に管轄保健所に情報提供している。
- 再度、同相談者が来談された際の対応を委託先に助言する。
- 主訴に応じて適切な機関につないでいただく。
- 委託業者から「心配な相談」として、都度メールで報告。個人が特定できる場合は、自治体側の担当者がシステム等で住所等を確認し、上司に情報共有。
- 日報に加え電話で委託先と対応を確認している。
- 必要に応じて各関係機関に情報提供を行う。
- 相談内容に応じて警察、消防、児童相談所、各自治体と情報を共有する。
- 相談翌開庁日にメールにて連絡をいただき、必要に応じてリファー先へ情報提供を行う。
- 市町村相談窓口。
- 障害者基幹相談支援センター。
- 自立相談支援機関。

- 精神保健福祉センターや保健所、教育委員会等関係機関に情報共有する。
- 相談者に必要な支援が受けられるように社会資源の情報提供を行う。
- 具体的な個人情報（学校名や生徒名）がわかった場合は、関係機関及び当該学校等へ情報共有し、事実関係の把握や適切な指導・支援につなげている。
- 相談者の状況に合わせて、委託先からの情報をもとに相談者に電話連絡や訪問等を実施。
- 支援機関に関する情報提供や助言、情報共有を行っている。
- 社会福祉協議会の精神保健福祉士等への情報共有、個別訪問。
- 必要に応じて関係機関につなぐこととしている。
- 内部で情報共有。
- 課内で情報共有し対応を検討する。
- 電話連絡、日報メール等で報告あり。必要に応じて府事業担当者より所属先へつなぐ等、委託業者と連携して対応。
- 情報共有。
- 関係機関へつなぐ。

○報告・経過観察

- 相談者の状況や対応状況の把握。
- 経緯観察。
- 文書での毎月の報告。
- 翌日、または翌平日に報告あり。
- 毎月の報告会を通じて相談者の相談内容と委託先の対応を把握している。
- 課内で相談内容の継続見守り(所属が判明している場合には、関係する機関への連携)。
- 全ケース報告を受けている。中でも、関係機関の連絡先を情報提供したケースや緊急対応したケースについては、相談内容や対応内容等の詳細についても報告があるため、必要に応じて相談ログを確認し相談員の対応が適切であったか確認している。
- 毎月定例打合せを実施しており、その際に前月の面接相談の概要を確認している。
- 報告を受けた時点では、緊急性の有無にかかわらず、本人へ連絡をとり内容や緊急性を判断して対応する。

○指導・助言・情報提供

- 相談者に対し、相談窓口（市町村、保健所等）を紹介するよう助言。
- 適切な支援機関等を案内する。
- 支援に必要な相談窓口を本人に伝えるようにしている。
- 保健所や相談先を案内する。
- 毎月の報告会を通じて相談者の相談内容と委託先の対応を把握している。さらに、必要に応じて委託先に相談者と相談窓口・支援機関等をつなぐなどの対応をしている。

○対応協議

- 支援会議を実施し、対応を協議する。
- 緊急性が高くない場合は連絡がこない。

- 相談日の翌日にメールで報告を受け、対応について協議を行う。相談内容に応じて、相談窓口の案内を行う。

○保健師など個別対応

- 地区担当保健師が個別にケース対応を行う。協定締結後、ケースについての報告はなし。
- 委託先が、電話相談や対面相談に切り替えて相談対応を行う。

○その他

- 委託先が対応している。
- 緊急性が高くなる場合に備え、迅速に対応ができるよう課内で協議を行う。

○事例なし

- チャット相談では報告なし。

【緊急性が高い場合の対応】

○警察との連携

- 相談者の情報を可能な限り聞き取るよう対応し、課内や当該の生徒が在籍する学校、児童相談所や警察等の関係機関と情報共有を図り、善後策を協議する。
- 相談者の住所地を管轄する警察に連絡し対応を依頼している。
- 委託先から警察へ通報する。相談内容や相談者の情報を警察へ提供する。
- 県作成の緊急対応マニュアルに基づき対応（110番通報）。
- 委託業者は直ちに、警察と自治体に報告。本人から聞き出す、または警察の協力のもと携帯電話キャリアのプロバイダから現在地を特定し、現場に臨場し対応。
- 緊急電話を持って職員が備えており、県警と連絡をとって対応している。
- 警察、消防本部、児童相談所へ通報し、情報を共有する。
- 相談時間内に委託事業者から担当部署へ連絡を行い、担当部署から警察への通報を行う。
- 警察。
- 緊急時は警察へ通報する。
- 報告時には、緊急対応が行われている。緊急対応の結果について追加情報があれば、再度報告をするよう依頼している。
- 県庁健康推進課または委託業者から警察等へ通報する。
- 警察や消防等の関係機関に迅速に連絡し、協力を得る。
- 市へ迅速に連絡。警察等の関係機関に通報し、安否確認を依頼するための相談状況の情報提供。
- 警察への通報等の後の対応状況の確認→必要に応じて関係機関につなぐ。
- 必要に応じて教育委員会や警察と情報共有して対応。
- 警察等へ速やかに通報し、安否確認を依頼する。
- 事業担当課の夜勤従事者もしくは事業担当者で内容を聞き取り、警察へ通報することを促している。判断に迷う場合は管理職へ連絡し対応を協議している。

- 自傷他害のおそれや虐待等、相談対象者やその近親者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合には、委託事業者から警察へ連絡し協力を得ることとしており、緊急対応を要し警察との連携を図った場合は、警察へ送付した内容を市へも報告することとしている。
- 業務責任者から、自治体への報告の後、警察連携。必要に応じLINEの運営会社へ情報開示請求。相談者を特定し、緊急時には、安否確認・保護。
- 委託先監督者から鳥取県に緊急連絡し、県は警察へ通報。
- 本庁職員が概要を確認した上で、警察から携帯電話会社に緊急照会を行い、携帯端末の情報から個人が特定できれば警察の判断により本人の保護が行われる。
- 緊急性や具体的な手段（飛び降り等の具体性）が示唆され、相談責任者は、業務責任者が緊急性があると判断した場合は、県警察や当室の緊急連絡先へ連絡を行うように定めている。
- 自殺行動のおそれが高い、まさに行動しようとしている場合には委託先から警察に通報し、その後市への報告となっている。
- 生命の危機が特に迫っていると判断した場合、委託業者から直接、110番通報を行う。
- 警察にその後の対応状況を聴取。窓口への再来談が想定される場合は対応について事業者と相談。

○関係機関との連携・情報の共有

- 相談者の状況や対応状況の把握及び確認後、必要に応じて保健所等、関係機関に共有。
- 各関係機関につないでいる。
- 主訴に応じて適切な機関につなぐ予定だが、現状対応無し。
- 各関係機関に情報提供、連携を行う。
- 委託先が、必要に応じて関係機関へのつなぎや、アウトリーチを行う。
- 委託先が緊急対応ガイドラインを作成しており、まずは委託先がガイドラインに則った対応を取っている。必要に応じて助言等を行い、情報共有を行っている。
- 課内協議を行った上で相談内容に沿い、関連性のある機関及び委託先と連携を図り緊急事態に備える。
- 社会福祉協議会の精神保健福祉士等への情報共有、個別訪問。
- 委託業者は、府事業担当者に随時状況報告実施し対応。緊急時の連絡先を委託業者と共有。個人情報が特定されている場合は委託業者より110番通報を実施。
- 関係機関へつなぐ。
- 緊急対応について警察と情報共有するほか、必要に応じて地域の関係機関と連携し、相談者が適切な支援を受けられるよう対応している。

○保健師等の個別対応

- 委託先機関が相談者へ、居住市職員に相談内容を伝えることの同意を得た後、本市の相談に関する担当部署や本市と相談内容を共有。その後、相談者と面談日程を調整し、相談内容を本人から聞き、今後の対応について検討する。
- 一緒に訪問対応を行う。
- 本人に直接会い状況を確認。

- 地区担当保健師が個別にケース対応を行う。協定締結後、ケースについての報告はなし。
- 地区担当保健師が直接対応。
- 相談者の状況に合わせて、委託先が同行して面談や訪問等を実施。
- 報告を受けた時点では、緊急性の有無にかかわらず、本人へ連絡をとり内容や緊急性を判断して対応する。

○事例なし

- チャット相談では報告なし。
- まだ対応実績はない。

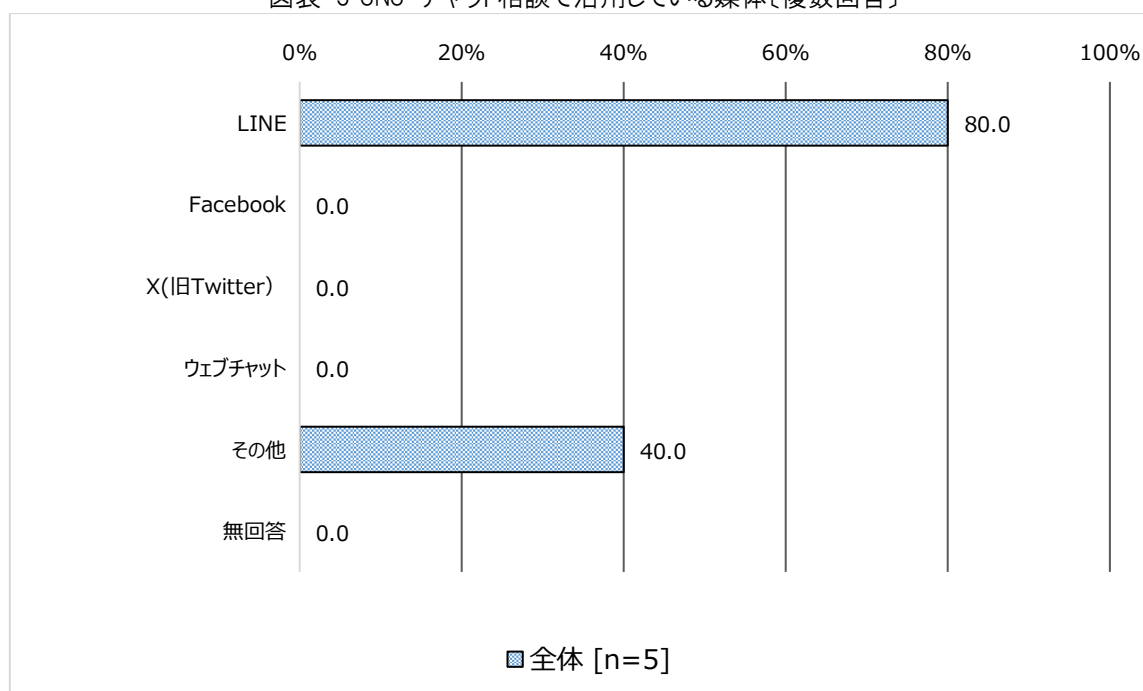
○その他

- 対応を行っていない。（事前に相談日を決めているため、緊急性の高い相談が来る可能性が低い）
- 課長の緊急連絡先を伝えている。

④SNS・チャット相談で活用している媒体

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、SNS・チャット相談で活用している媒体は、「LINE」が80.0%と最も高くなっている。

図表 5 SNS・チャット相談で活用している媒体〔複数回答〕



⑤SNS・チャット相談の相談員数

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、SNS・チャット相談の相談員の登録数は、平均7.0人となっている。また、そのうち令和7年度6月の実稼働数は平均4.8人となっている。

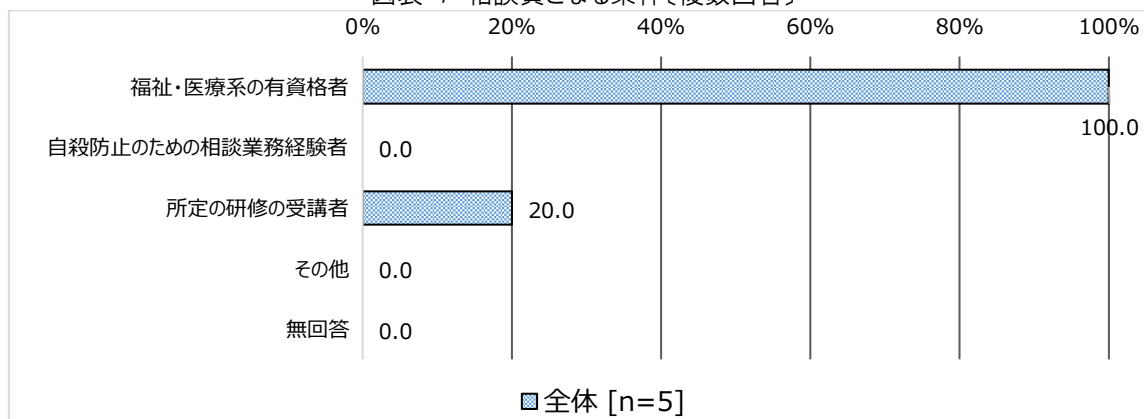
図表 6 SNS・チャット相談の相談員数

人	相談員登録数 [n=5]	令和7年度6月実稼働数 [n=5]
平均値	7.0	4.8

⑥相談員となる条件

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、相談員となる条件は、「福祉・医療系の有資格者」が100.0%と最も高く、次いで「所定の研修の受講者」が20.0%となっている。

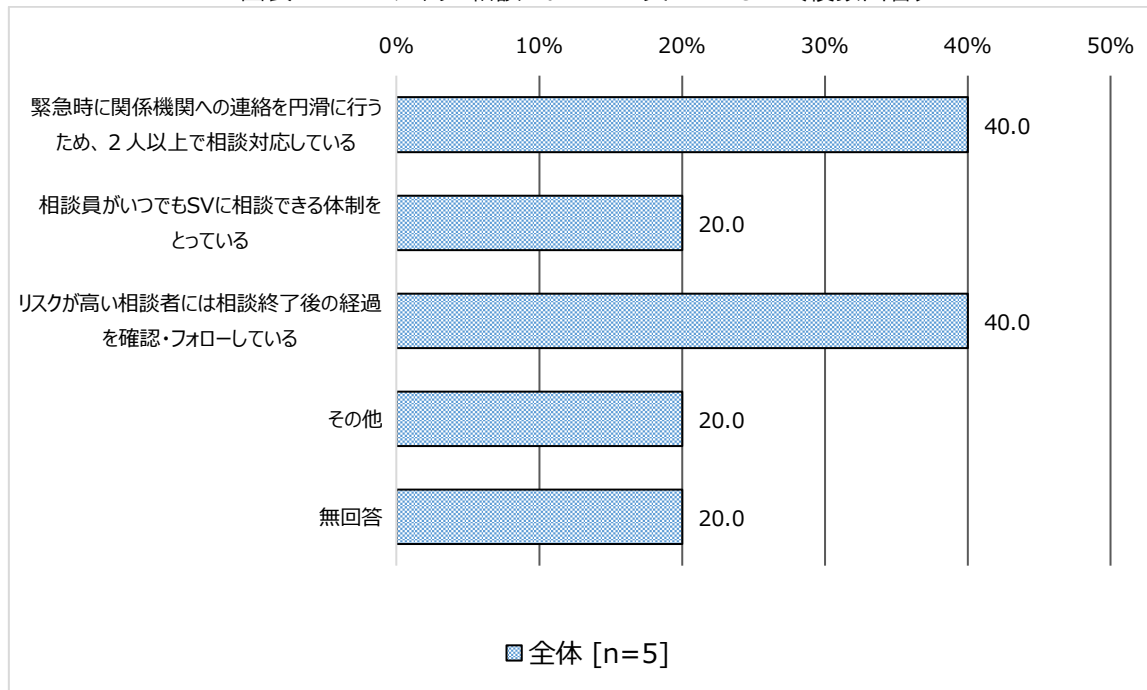
図表 7 相談員となる条件〔複数回答〕



⑦SNS・チャット相談において工夫していること

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、SNS・チャット相談において工夫していることは、「緊急時に関係機関への連絡を円滑に行うため、2人以上で相談対応している」「リスクが高い相談者には相談終了後の経過を確認・フォローしている」が、ともに40.0%と高くなっている。

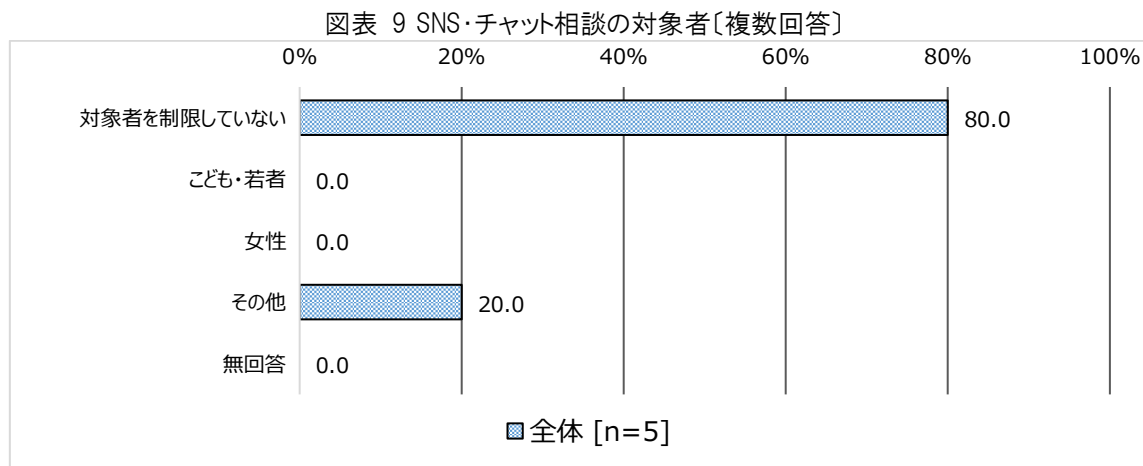
図表 8 SNS・チャット相談において工夫していること〔複数回答〕



(3) SNS・チャット相談の実施状況

① SNS・チャット相談の対象者

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、SNS・チャット相談の対象者は、「対象者を制限していない」が80.0%と最も高くなっている。



② 過去5年度の性別 SNS・チャット相談件数（延べ人数：合計）

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、過去5年度の性別SNS・チャット相談件数の合計は以下のようになっている。

図表 10 過去5年度の性別SNS・チャット相談件数(合計)
(件)

	男性	女性	その他・性別不明
R2 [n=2]	9	233	22
R3 [n=3]	171	471	93
R4 [n=3]	112	93	10
R5 [n=4]	126	41	6
R6 [n=4]	76	107	8

③ 過去5年度の年代別 SNS・チャット相談件数（延べ人数：合計）

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、過去5年度の年代別SNS・チャット相談件数の合計は以下のようになっている。

図表 11 過去5年度の年代別SNS・チャット相談件数(合計)

(件)

	～19歳	20代	30代	40代	50代	60代以上	年代不明
R2 [n=2]	4	20	69	23	7	0	15
R3 [n=3]	122	41	101	123	61	84	111
R4 [n=3]	150	11	63	36	29	59	38
R5 [n=4]	213	11	22	31	89	43	32
R6 [n=4]	197	92	28	24	47	37	17

④令和6年度の月別相談件数（合計）

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、令和6年度の月別相談件数の合計は以下のようにになっている。

図表 12 令和6年度の月別相談件数(合計)

(件)

R6									R7		
4月 [n=3]	5月 [n=3]	6月 [n=3]	7月 [n=3]	8月 [n=4]	9月 [n=4]	10月 [n=4]	11月 [n=3]	12月 [n=3]	1月 [n=3]	2月 [n=4]	3月 [n=3]
40	42	39	42	44	40	44	25	37	34	37	40

⑤令和6年度の仕事の有無別相談件数（合計）

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、令和6年度の仕事の有無別相談件数の合計は以下のようにになっている。

図表 13 令和6年度仕事の有無別相談件数(合計)

仕事の有無	件数
学生 [n=3]	4
仕事有 [n=3]	33
仕事無 [n=3]	143

⑥令和6年度の相談内容別相談件数（合計）

令和6年度の相談内容別相談件数の合計は以下のようにになっている。

図表 14 令和6年度の相談内容別相談件数(合計)

相談内容	件数
家庭問題 [n=4]	29
健康問題 [n=2]	7
経済・生活問題 [n=2]	7
勤務問題 [n=1]	24
交際問題 [n=0]	-
学校問題 [n=0]	-
メンタル不調 [n=4]	60
自殺念慮 [n=2]	3
その他 [n=2]	6

⑦令和6年度の年代・媒体別相談件数（合計）

令和6年度の年代・媒体別相談件数の合計は以下のようになっている。

図表 15 令和6年度の年代・媒体別相談件数(合計)

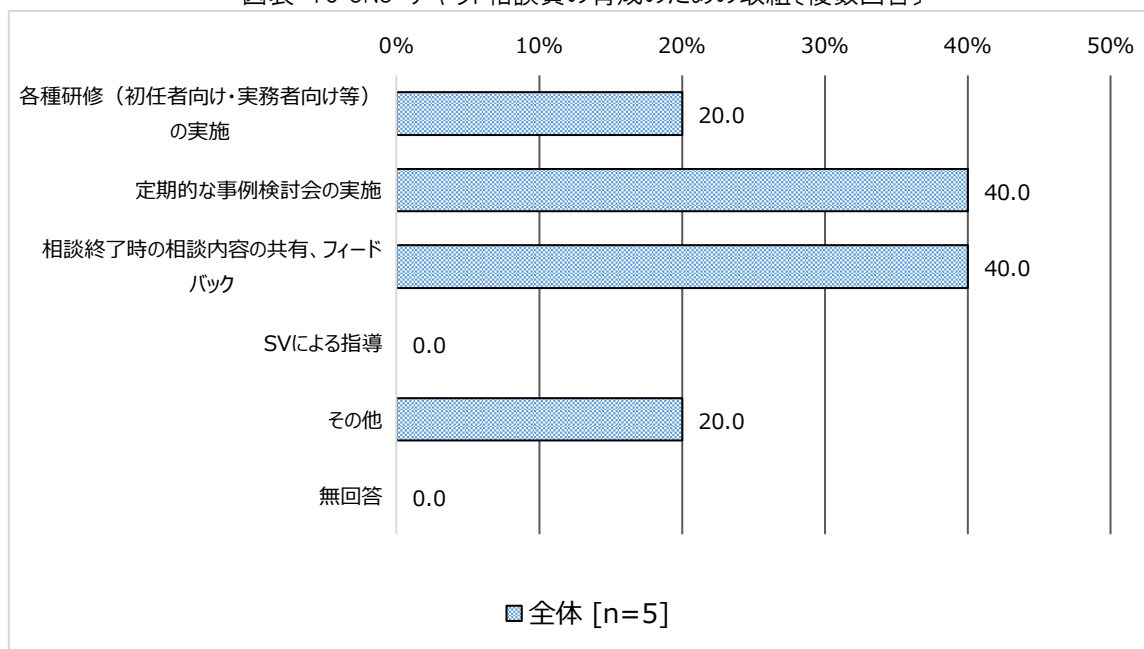
	～19 歳	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代以上	年代不明
LINE [n=3]	3	75	22	14	46	37	4
Facebook [n=0]	-	-	-	-	-	-	-
X(旧 Twitter) [n=0]	-	-	-	-	-	-	-
ウェブチャット [n=0]	-	-	-	-	-	-	-
その他 [n=1]	194	17	6	11	0	0	0

(件)

⑧SNS・チャット相談員の育成のための取組

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、SNS・チャット相談員の育成のための取組は、「定期的な事例検討会の実施」「相談終了時の相談内容の共有、フィードバック」がともに40.0%と最も高くなっている。

図表 16 SNS・チャット相談員の育成のための取組〔複数回答〕

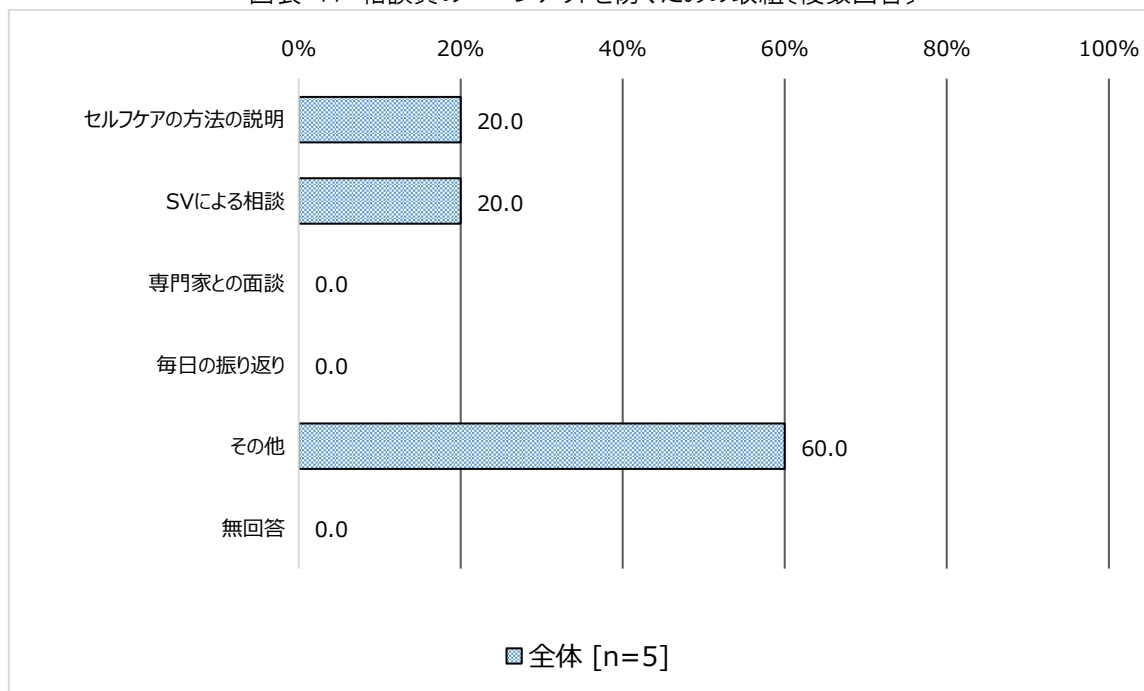


(4) SNS・チャット相談における相談員の育成等

①相談員のバーンアウトを防ぐための取組

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、相談員のバーンアウトを防ぐための取組は、「セルフケアの方法の説明」「SVによる相談」がともに20.0%となっている。

図表 17 相談員のバーンアウトを防ぐための取組〔複数回答〕

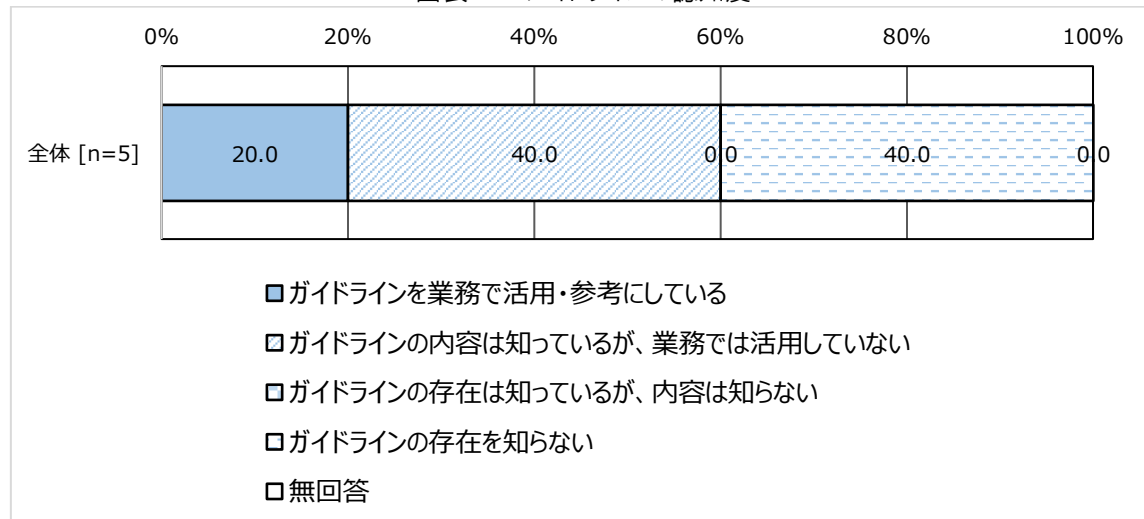


(5) 自殺対策における SNS 相談事業ガイドラインについて

①ガイドラインの認知度

SNS・チャット相談を直営で実施している自治体について、ガイドラインの認知度は、「ガイドラインの内容は知っているが、業務では活用していない」「ガイドラインの存在を知らない」がともに40.0%となっている。

図表 18 ガイドラインの認知度

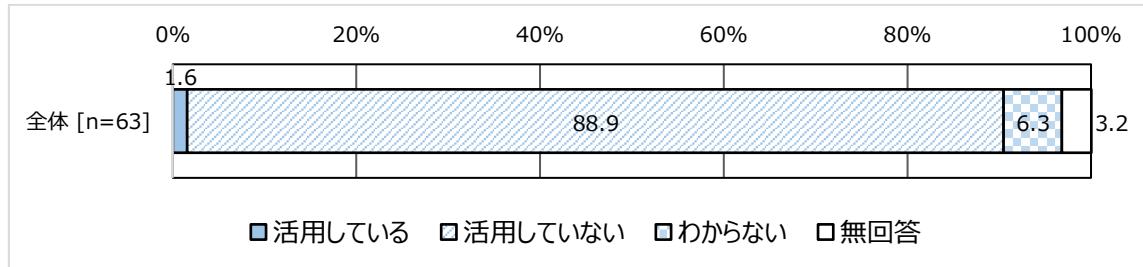


(6) AI 活用の状況

① SNS・チャット相談の AI 活用の有無

SNS・チャット相談のAI活用の有無は、「活用している」が1.6%、「活用していない」が88.9%となっている。

図表 19 SNS・チャット相談のAI活用の有無



(7) SNS・チャット相談における関係機関との連携

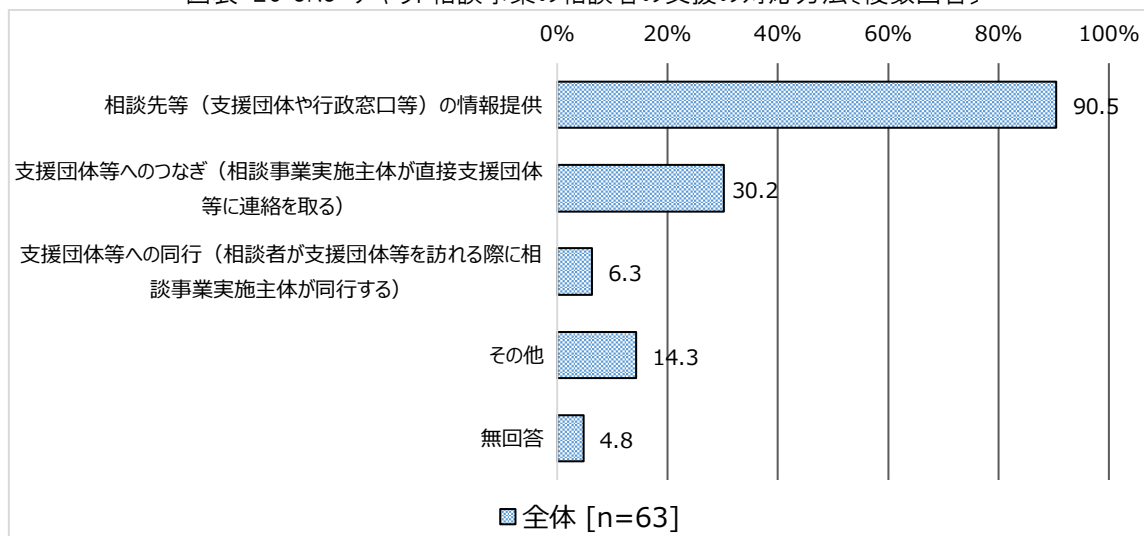
①SNS・チャット相談事業の相談者の支援の対応方法

SNS・チャット相談事業の相談者の支援の対応方法は、「相談先等（支援団体や行政窓口等）の情報提供」が90.5%と最も高く、次いで「支援団体等へのつなぎ（相談事業実施主体が直接支援団体等に連絡を取る）」が30.2%となっている。

「支援団体等へのつなぎ（相談事業実施主体が直接支援団体等に連絡を取る）」と回答した自治体について、つなぎの月延べ件数は平均3.8件となっている。

また、「支援団体等への同行（相談者が支援団体等を訪れる際に相談事業実施主体が同行する）」と回答した自治体の同行の月延べ件数は平均0.5件となっている。

図表 20 SNS・チャット相談事業の相談者の支援の対応方法〔複数回答〕



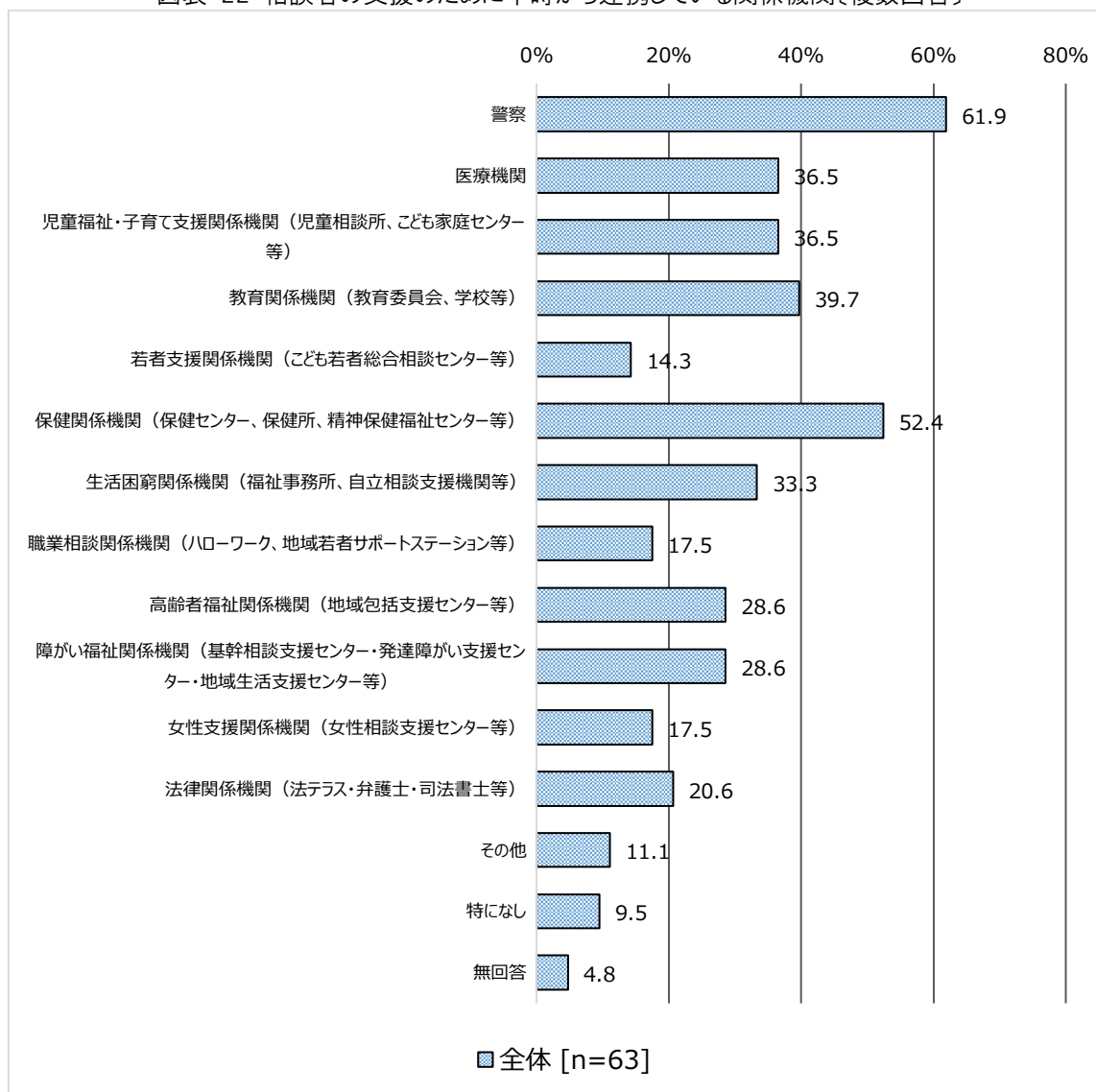
図表 21 支援団体等へのつなぎ・同行件数

件/月	支援団体等へのつなぎ [n=19]	支援団体等への同行 [n=4]
平均値	3.8	0.5

②相談者の支援のために平時から連携している関係機関

相談者の支援のために平時から連携している関係機関は、「警察」が61.9%と最も高く、次いで「保健関係機関（保健センター、保健所、精神保健福祉センター等）」が52.4%、「教育関係機関（教育委員会、学校等）」が39.7%となっている。

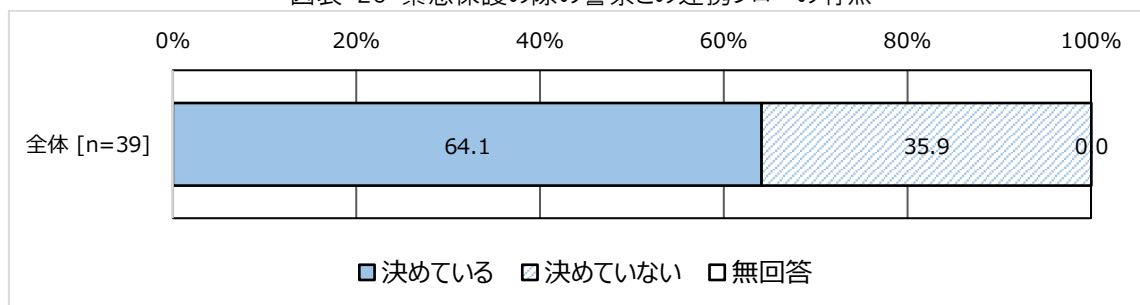
図表 22 相談者の支援のために平時から連携している関係機関〔複数回答〕



③緊急保護の際の警察との連携フローの有無

平時から「警察」と連携している自治体について、緊急保護の際の警察との連携フローの有無は、「決めている」が64.1%、「決めていない」が35.9%となっている。

図表 23 緊急保護の際の警察との連携フローの有無



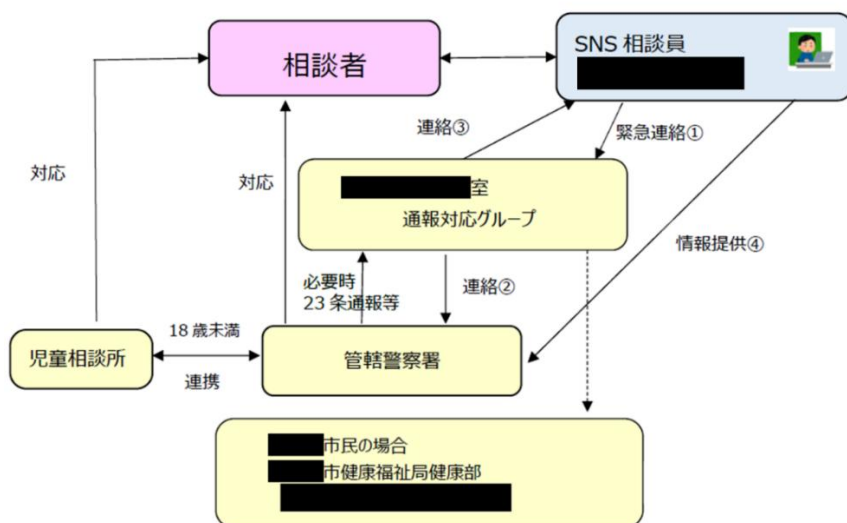
具体的なフローは以下となっている。

○委託先→自治体→警察

- 委託先→高校教育課学校経営・生徒指導班→県警。
- 1. 委託先から精神保健福祉センターに連絡 2. 精神保健福祉センター職員が警察に連絡 3. 委託先から警察へ詳細を報告。
- 委託先と県が対応検討を行い、必要に応じて、県から警察に通報。警察から携帯電話会社等に緊急照会等を行い、緊急保護対応を行った場合は警察から委託先へ直接連絡する。
- 委託業者は、相談の内容から緊急性が高く、本人から警察等へ通報することが難しいと判断した場合は、本人の居場所や連絡先等を聞き取ったうえで委託業者側から県庁健康推進課へ連絡する。再度、受託者と県庁健康推進課で緊急性の協議をし、通報が必要と判断した場合は、県庁健康推進課または委託業者から警察等へ通報する。委託業者側で、相談者の情報がすべて揃い、直ちに通報が必要な場合は委託業者から直接警察等へ通報する。
- ①委託業者から県へ連絡。②県が警察に事前連絡。③の結果を県が委託業者へ連絡。④委託業者から警察へ連絡。
- 業務責任者から、自治体への報告の後、警察連携(LINE画面のスクリーンショット送付)、必要に応じLINEの運営会社へ情報開示請求。警察が相談者を特定し、緊急状況に応じ、安否確認・保護。
- 自殺、虐待、DV等、相談者が深刻な状況にある又は深刻な状況に向かっていると判断した場合は、早期に本人から電話番号や所在地を確認し、相談者へ架電。監督者は県に緊急連絡し、県は警察へ通報。
- 本庁職員が概要を確認した上で、警察から携帯電話会社に緊急照会を行い、携帯端末の情報から個人が特定できれば警察の判断により本人の保護が行われる。
- 緊急対応が必要な場合：委託先→当課→警察、生命の危機が特に迫っている場合：委託先→警察。
- 事業担当課の夜勤従事者もしくは事業担当者で内容を聞き取り、警察へ通報することを促している。判断に迷う場合は管理職へ連絡し対応を協議している。

- 下記フロー図参照。

<休日・夜間緊急対応フロー図>



○委託先→警察→プロバイダ

- 委託業者から県警本部担当課（相談者の所在地が判明している場合は管轄警察署にも）へ通報→県警本部担当課がインターネットサービスプロバイダに相談者の情報を照会→情報をもとに県警が対応→県警から委託業者へ対応報告。
- 個人情報（特に所在地）が分かっている場合は、110番通報。個人情報が分かっている場合は、110番通報し、LINEの運営会社の情報開示に必要な情報を伝える。
- 委託業者は直ちに、警察と自治体に報告。本人から聞き出す、または警察の協力のもと携帯電話キャリアのプロバイダから現在地を特定し、現場に臨場し対応。
- 業務責任者から警察に通報。相談状況から緊急対応が必要な状況であることを伝え、わかっている個人の特定情報を伝える。個人の特定情報が不明確な場合は、警察は必要時LINEの運営会社に情報公開請求や安否確認を行う。
- 緊急性があると判断した場合は、業務責任者が警察の担当部署へ連絡し必要な情報を提供。（LINEの個人識別情報等）連絡を受けた警察は、LINEの運営会社へ情報開示請求を行い、住所等の情報が分かり次第、安全確認・駆けつけ等を行う。
- ①委託業者は、緊急度が高いと判断した場合、相談者とトークを継続しつつできる限り個人を特定する情報等を引き出すとともに、②責任者と通報の必要性を検討する。③警察に通報し、必要な情報を提供する。④警察は、通報内容から、自殺の危険性が高く緊急に対処すべきと判断される場合において、プロバイダ等に協力要請を行う等、相談者特定についての対応を行う。※この場合において、発信者を特定したときには、相談を受理していた自治体への人定事項の伝達について了承の有無を確認する。⑤警察は、状況に応じて必要な対応を行う。⑥翌開庁日に委託業者から自治体に通報について報告するとともに、相談ログ等について自治体にメール送信する。⑦自治体は、警察に対応状況について確認する。その際に相談者のその後の相談の希望の有無についても確認する。⑧委託業者に対応結果を確認し、今後の相談対応を検討する。⑨相談者のその後の相談の希望により、地域の関係者と対応を検討し必要な支援につなげる。

- 相談員から、県警本部へ連絡。県警本部から、各契約先の携帯電話会社に照会。

○委託先→警察

- 相談者からのアクセス→話を聴きつつリスクの見立てをする（どこにいるのか、住所、氏名、電話番号など細かく確認）→リスクが高いと判断した場合、理事長へ連絡し指示を仰ぐ（相談者との連絡は途切れないようにする。必要があれば電話をつなぐ）理事長もリスクが高いと判断した場合、理事長から警察に連絡し、保護してもらう。リスクは低いと判断した場合、そのままLINEを続け、普段通り終了する。
- 確認済の相談者情報（相談者氏名等）及び緊急対応時に必要な情報（IPアドレス等）を県警察本部に連絡し、安否確認を依頼する。
- 自傷他害のおそれや虐待等、相談対象者やその近親者の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合には、委託事業者から警察へ連絡し協力を得ることとしている。

○委託先→警察、その後委託先→自治体

- 緊急性の高い場合や個人情報が入り込み特定できない場合、委託業者より通報後、自治体担当者へ連絡・報告を行う。
- 緊急通報案件に該当すると判断した事業者が相談者情報を警察へ通報。その後県の精神科救急医療情報窓口及びがん・疾病対策課へ情報提供。警察は対応後に対応結果（一時保護の有無・23条通報の有無）をがん・疾病対策課へ情報提供することとなっている。
- 受注者は、自殺等、相談者（市民）の生命や身体の危険性が推測され、緊急対応や危機介入が必要とされる場合は複数で対応し、氏名や連絡先等の緊急対応に必要な情報を相談者の同意に基づき聴取し、必要に応じ警察等の関係機関にも通報し、安否確認を依頼すること。また、「自殺対策SNS相談運営業務緊急連絡網」により健康課へ緊急連絡を行うとともに、相談ログ、相談対応記録を別途、翌日10時までに同課へ報告すること。

○委託先→プロバイダ、その後委託先→警察

- 自治体から110番通報後、委託事業者から提供された相談内容等を共有する。個人が特定できない場合は、委託事業者からLINEの運営会社へ照会をかけ、警察へ提供。

④学生の支援における学校との情報共有・連携の工夫

平時から「教育関係機関」と連携している自治体について、学生の支援における学校との情報共有・連携の際に工夫していることを聞いたところ、以下の回答があった。

○協議会の開催等による顔の見える関係の構築

- 年に1度、協議会を開催し、顔の見える関係で情報共有を行っている。
- 年1回、学生支援者を対象にした事業報告会を実施し、相談の実態について情報共有し、必要時連携していただけるよう働きかけている。
- 連携した研修会の開催や会議等へ出席し、顔の見える関係づくりを普段から行い、連携しやすい体制づくりに努めている。
- 相談者に身近な関係者とスムーズに連携できるよう、日頃から顔見知りの関係を築けるよう意識している。

○希死念慮ケースにおいて様式やフローを用いた対応

- 希死念慮に係るケースを「緊急度に係るケース」としており、一定の様式・フローに基づいて関係所管と学校で情報共有を図るようにしている。
- 緊急時対応フローを作成し、必要時教育委員会等と連携することを事前に調整している。

○学校への情報共有

- 教育委員会を通じて情報共有するようにしている。
- 自殺対策に関する通知の共有。
- 会議、研修会等の情報提供。
- 学校及び自治体の担当指導主事より、丁寧な情報共有を行っている。

○こどもからの相談概要の報告

- 児童生徒向けの電話・SNS相談を紹介した場合、相談概要を報告。

○教育関係機関からの情報をもとに、緊急対応を円滑にできるようにする

- 教育関係機関から情報提供があった際には課内で共有しておくことで緊急対応が必要な場合でも即座に行動することができる。
- 相談員が相談を受ける中で、情報共有や対応連携が必要と判断し、本人の同意と個人情報を把握した場合に連携できるよう、教育委員会にも依頼をしているが、情報共有等で連携したケースはこれまでにない。

○重層的支援体制整備事業を活用した個人情報共有体制の整備

- 社会福祉法第106条の6に則り、支援会議の構成員に対して守秘義務を設けて個人情報が守られるよう情報共有を行い、支援方針を検討しているが、SNS相談からつながったケースは無い。

○こどもの状況等についての学校と共有

- 引継ぎ等の際は、これまでの経過と今後予測される問題について情報共有し、新生活のスタートに当たって必要になる支援を相談しながら調整した。
- 相談者自身の情報共有希望の有無も踏まえて、SNS相談の中で打ち明けている相談内容と、実際の学校現場での姿をすり合わせた上で共有し、未だ身近な支援者に直接相談できずにいる抵抗を理解いただいた上で、学校での支援をすすめていただくよう協力を依頼する。
- 当事者と家族の思い、学校の思いを整理すること。

○統一した方向性での支援

- 教育関係機関を通じて学生の個人の尊重、個人情報の保護、支援の方向性の統一が図れるようにしている。
- 教育機関の場合は、児童相談所や子ども家庭支援センターも関係するので、お互いの情報共有を密にし、役割分担を行うこと。

○支援者支援

- 相談者の支援者となること。

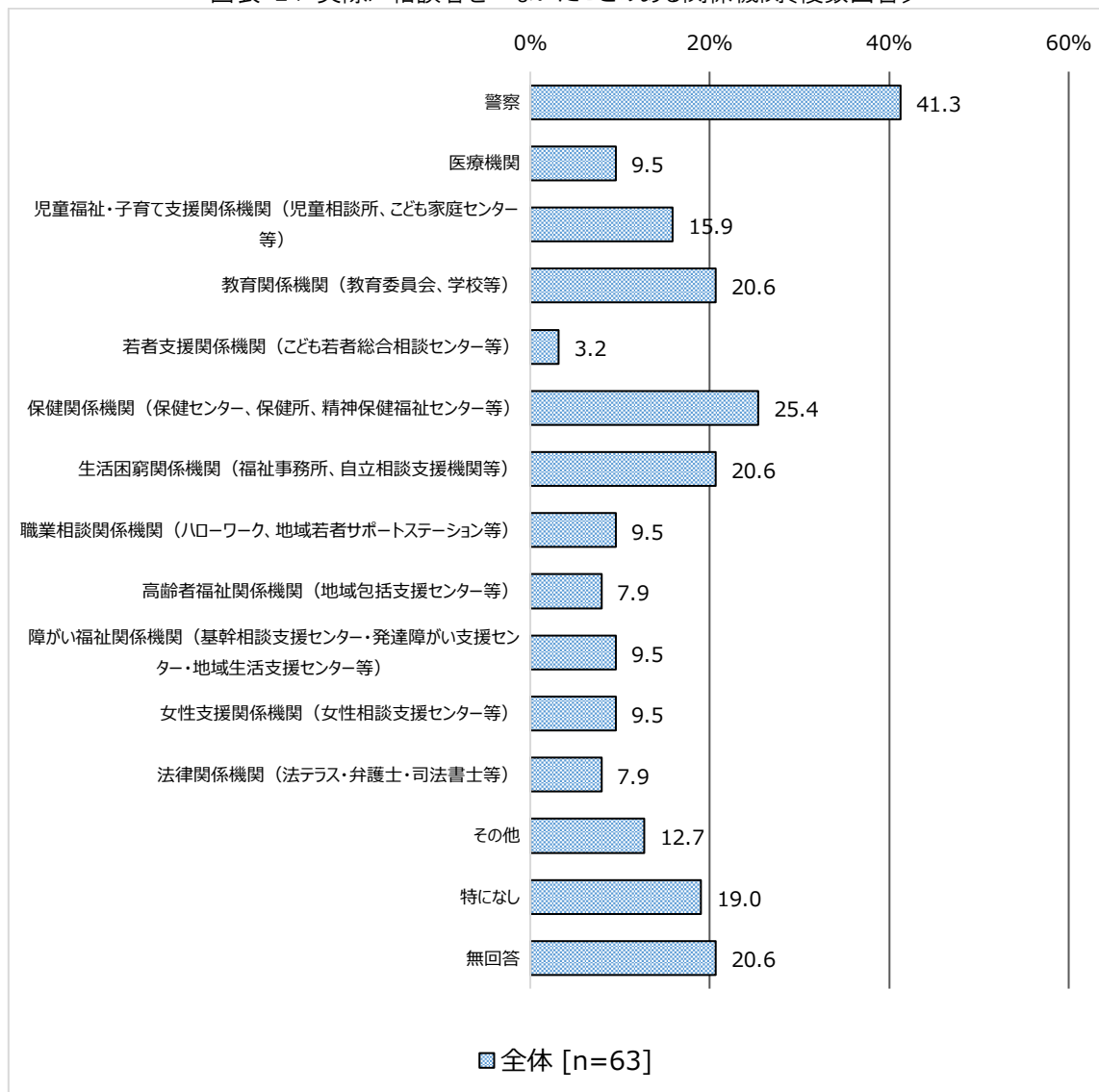
○その他

- SNS相談においては、学校との情報共有等はほとんどないと認識している。

⑤実際に相談者をつないだことのある関係機関

実際に相談者をつないだことのある関係機関は、「警察」が41.3%と最も高く、次いで「保健関係機関（保健センター、保健所、精神保健福祉センター等）」が25.4%、「教育関係機関（教育委員会、学校等）」「生活困窮関係機関（福祉事務所、自立相談支援機関等）」がそれぞれ20.6%となっている。

図表 24 実際に相談者をつないだことのある関係機関〔複数回答〕

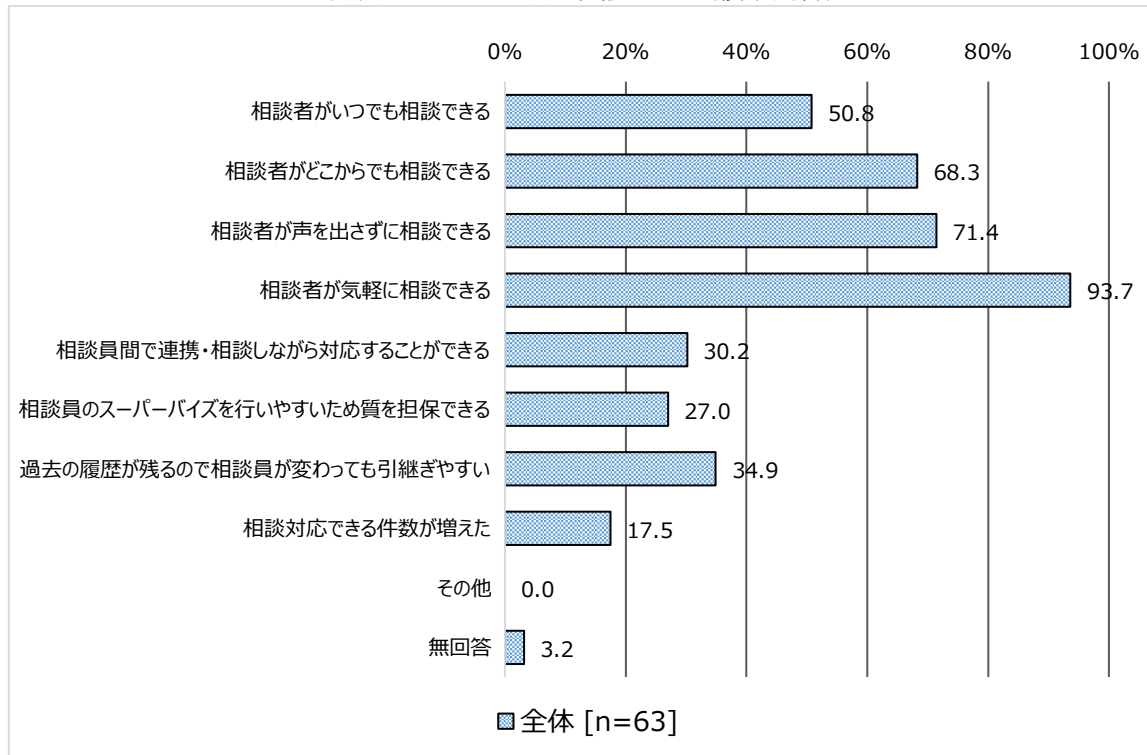


(8) SNS・チャット相談の利点・課題・必要なこと

① SNS・チャット相談の利点

SNS・チャット相談の利点は、「相談者が気軽に相談できる」が93.7%と最も高く、次いで「相談者が声を出さずに相談できる」が71.4%、「相談者がどこからでも相談できる」が68.3%となっている。

図表 25 SNS・チャット相談の利点〔複数回答〕



②SNS・チャット相談事業における課題

SNS・チャット相談事業における課題として、以下の回答があった。

○相談者の反応や様子、緊急性がわかりにくい

- 対面ではないので相談者が納得したのか分かりにくい。
- 回答に困難な場合がある。対面ではないので相手の表情、しぐさ等が観察できない。
- 相談内容の真偽や緊急性が文書だけからでは判断が難しい場合がある。
- 相談が深まりづらい。
- 文字によるやり取りの限界がある。
- 文字上でしか状況を把握できないので、事態の深刻度等を把握しづらいケースがある。
- オンラインでの相談は、テキストに情報が偏り、アセスメントの限界がある。
- 文字だけに頼ることになるため、相談者の状況を把握しづらく、相手からの応答がないときの状況や緊急性について判断しづらい。

○対応時間が長時間になる

- 文字だけのやり取りのため相談対応時間が長時間になる。
- 緊急な対応が必要な際でもやり取りに時間を要することは課題となる。
- 文字のみのやり取りのため、相談者の相談内容に整合性が取れない場合も多く、相手の状況を把握するのに時間を要する。

○相談内容を保護者に見られる恐れがある

- 未成年ではSNSの利用歴を保護者が管理していることもあるため、「親に見られたくない」という理由から相談をためらっている生徒も一定数いると思われる。

○相談対応できる時間帯や件数に限界がある

- 時間と曜日が限られている。
- 相談日が限られており、回線も制限があるため、相談にすぐ対応できない状況もある。
- 相談は24時間365日いつでも受付できるが、対応できる時間帯が決まっている。
- 相談の曜日（月曜日と木曜日）と時間（16～19時）が決まっているため、働く世代の相談等に対応できていない可能性がある。
- 一部の時間帯に限り相談員を設置して対応しているため、十分な対応が困難である。
- 相談ニーズが高いが、対応率は全体の約50%である。より多くの利用者がアクセスできる仕組みづくりが必要と考える。
- 現状、すべての相談に対応しきれていない。
- 相談対応可能な曜日や時間の拡張や拡充。

○頻回相談者の対応により、新規相談者に対応しきれない

- 頻回相談者への対応。
- 特定の相談者が毎日利用しており、新規の相談者につながりにくい。
- 頻回の方の相談が多くなり、他の方の相談を受けられないケースがある。

- 回数制限を定めていないため、一定数のリピーターが存在しており、新規相談への影響がないかの確認が必要。
- 頻回者の利用が増え、回線を占有する日時が増えている。緊急を要する相談者の相談を受けられない恐れがある。
- 利用者アンケートでは、相談がつながりにくいという声が複数あった。高頻度、長時間の利用者がいるため多くの人に対応できていない可能性がある。
- リピーターの対応。自殺と関連がない、もしくは緊急性が著しく低い相談が連日続くことにより、新規相談者や緊急性の高い相談者の対応が遅れる。
- リピーターの利用が多いことも特徴であり、当初の自殺対策のためのSNS相談という役割から、生活の相談や傾聴を主な目的とした役割に変化してきている。

○男性の相談者が少ない

- 本市のSNS相談の利用者は、女性が多く、男性の相談者が少ないことに課題があると感じている。本市は若い世代の男性に自殺者が多くなってきている傾向があることから、男性のSNS相談の利用を促す対策が必要。

○匿名のため緊急対応や支援へのつながりが難しい

- 匿名で相談を続けた場合、緊急時等の介入が難しい。
- 匿名が多いため本人特定するのが難しい。
- 匿名性が高い相談であるため緊急性が高くても介入が難しい。
- 匿名のためなかなか実際の支援にはつながりにくい。
- 匿名での相談はメリットもデメリットもあり、SNSを超えて実際に支援しようとした時に匿名では難しい。
- 相談者に対して支援機関や相談窓口を紹介し、相談を終了するケースがほとんどとなっている。相談後の対応は相談者本人に委ねられるため、実際に支援に結びついたり、相談者が抱える問題を根本的に解決したりすることは少ない。そのため、解決につながらないリピーターが多い。
- 相談者がLINE相談へ来談した際に、相談者の個人情報の問題もあり、関係機関窓口の情報提供を行うだけで、つなぎ支援が行えていない。そのため相談者が継続来談された際に地域に支援状況等を共有できないことから効果的な継続支援ができないという課題がある。

○途中で連絡が途切れることがあり、継続的な関わりが難しい

- 相手からの連絡が途絶えると、追跡が難しい。
- 気軽に連絡ができる一方で、離脱もしやすいため、継続的な関わりとなるまでの難しさがある。
- SNSであれば気軽に相談ができるという利点があるが、利用者と相談途中で連絡が取れなくなってしまうと、利用者の今後の動向が分からず市としてもフォローができなくなってしまう。

○支援にあたり本人からの同意が得られない

- 本人から同意が得られず、本市まで相談がつかない。

○相談員の確保が難しい

- 相談員の確保。
- 専門相談員の確保。
- 相談員が十分確保できておらず、回線数の増加が難しい。
- タイムリーに返信(対応)するための、時間外勤務における職員の相談体制を整備すること。
- 予算の関係もあるが、相談員の人数が限られているため、相談できる人の人数が限られてしまう。
- SNSやチャット相談は、相談員1名と相談者となり、相談対応時間は張り付いている必要もあるため、人的リソースがかかる。
- 直営のため、オンタイムで応答的に相談対応する体制確保が難しい。

○支援者への負担が大きい

- 業務用のスマホは、対応時間が限られることから、状況によっては支援者個人のスマホで対応することもある。そのため、支援者にかかる負担が大きくなる場合がある。

○委託費が高額、予算の確保が難しい

- 入札等の金額。
- 委託費が高く、365日の運用が難しい。
- 委託料が高額で、予算の確保が難しい。
- 事業継続のための財源確保。補助率を上げて欲しい。
- 人件費の高騰等による高額な委託費も課題となっている。
- 相談対象者、日時を限定して実施。多くの方に利用していただくため、拡充を検討したが予算面で実施が困難。

○事業者により相談機関等へのつなぎの質にばらつきがある

- SNS相談から地域の相談機関等へのつなぎについて、事業者により質のバラつきがあるため、委託業者は慎重に選定しなければならない。

○広報・周知が不十分

- 相談窓口の周知。
- 効果的な周知方法。
- 必要な方へ、SNS相談があるという情報をお届けすることが難しい。
- 未遂者向けにSNSを相談先として周知しているが、登録はない。
- 新規友達登録者数を獲得するための普及啓発の方法とその成果の評価方法をどうするかが課題である。
- 悩みを抱えながらも相談につながらないこどもたちを、如何にして相談窓口へつなげていくか。(周知の工夫を含め)

○対象地域外からの相談対応が難しい

- 対象外地域の相談を受ける場合がある。
- 県外からの相談には対応できないため、県外在住者から相談があった場合は、お住まいの相談窓口をご利用くださいと案内している現状である。

○その他

- 情報管理。
- 匿名性が高いため、電話等より相談内容の真偽が難しい。
- AI技術の進展や他機関の窓口充実により、相談実績は年々減少してきている。
- 趣旨と違う内容の相談がくる。
- メール相談のほうが、その場でのやり取りとならないため、相談対応件数は増やせる可能性がある。
- 自殺に関する相談のきっかけがSNSというより、普段の保健事業の中（産後うつ予防、養育支援や未遂者支援等）でSNSを活用しているのが現状である。

③SNS・チャット相談事業において、今後必要だと思われること

SNS・チャット相談事業において、今後必要だと思われることとして、以下の回答があった。

○受付時間の拡大

- 対応時間帯の工夫。
- 相談者が、相談したいときに相談できる体制の整備。
- 深夜や早朝等、時間帯に限らず対応できる相談体制を構築する。
- 夜間（深夜）に対応できる体制を整えること。
- 現在のSNS相談受付は日程と時間が決まっている。受付時間以外の対応には、自動返信機能により相談内容に対して返答が行われるが、知識と経験を有する相談員による受付時間と日程が、さらに広がると、いつでも相談できるという安心につながるのではないかと。

○相談者が適切な支援につながるための工夫

- SNS相談から適切な支援機関へつなげるための調整、関係の構築が必要と考える。
- 必要な方が支援につながるように工夫していく必要がある。
- SNS相談としては、相談者の辛い気持ちが少しでも楽になれば相談事業の効果があるのかもしれないが、自殺対策の観点から、相談内容に応じて、適切な相談窓口につなげる工夫が必要。
- 利用者にとっての手軽さと情報管理の徹底、タイムリーな支援。また、支援者にとっても使いやすい環境づくり。
- 中高生の中には、「悩み事は、ChatGPTに相談している」との事で、SNS相談窓口で、「これは、AIが対応しているの？」と確認し、相談員の対応とわかると安心して話し出すケースも見られる。相談の入り口として、様々な利用ツールが拡大するが、こどもたちが本来一番悩み事を理解されたいと望む相手＝身近な支援者に如何につなげていくか、気持ちを受け止め、動機づけ、支援連携が必要と考える。

- テキストでの相談ややり取りには限界があり、実際の問題解決のためには、現実の相談窓口での相談が必要となってくるが、実際の窓口の相談対応時間が平日日中に寄っていることやオンラインの相談から対面での相談への移行のハードルが高いという現状がある。相談対応上は、その心理的・物理的抵抗感やハードルを下げる関わりを常に模索しつつ、社会側も変わっていきえるように、社会への発信も必要と考える。例えば、つなぎ以外にも、アウトリーチ的に電話をかけてくれる等の対応がなされると、現実の相談機関への援助要請が増えてくると思われる。オンライン上でSOSを受け止められても、その先の実際の問題解決につながる窓口がいなければ、問題を抱えたままになるため、窓口の相談対応時間を、頻度は少なくとも、土日や夜等に拡充することや、アウトリーチ的な関わりが求められているということ、発信していく必要があると考えている。

○プライバシー・セキュリティの確保

- プライバシーと安全性の確保。

○相談員の確保、スキル向上、ケア

- 専門相談員の確保。
- 相談対応ができる人員の確保。
- 相談員の確保や対応力の維持・向上。
- 相談員の育成及びスキル向上。また、相談員の疲労やスキルの維持に対する配慮。
- チャット相談は若年層だけでなく、他の世代でも使いやすい相談ツールとなっている。現在、各団体や都道府県が実施している相談については、相談を必要とする人がタイムリーに相談できている状況ではない。人員配置や仕組み等の検討が必要。

○予算・財源の確保

- 予算の確保。
- 委託費を抑える。
- 地域ごとSNS相談事業を行うのであれば、補助金の増額（補助率のアップ）が必要。
- 安定的な事業継続のための財源確保（補助率を上げて欲しい）。

○相談窓口の周知

- 周知・啓発。
- 更なる周知が必要。年々相談件数が増えているので更に浸透させる必要がある。
- より多くの方に適切な窓口につながっていただけるよう、相談者にとってどの窓口が適しているのかをわかりやすく周知し、理解してもらうこと。
- 「どんなことを相談していいのかわからない」という生徒がいることが予想されるため、相談事例を周知し、些細なことでも手軽に相談できることをPRしていくこと。
- 若年層だけでなく高齢者も気軽に来談できるように使用方法等の広報も必要。
- 自殺者数が高止まりしている中・高・大学生などの若年層が利用につながれるよう、周知方法を工夫していく必要がある。

○事業の継続

- いざというときに一人でも多くの方に利用していただくために継続していくことが必要。
- 若者の相談も増えているので、継続していくこと。

○全国で統一されたSNS相談窓口の仕組みづくり

- SNS相談事業はシステム設定費用や利用料がかかるため、電話相談事業より費用がかかり予算が逼迫されている現状である。そのため、電話相談のこころの健康相談統一ダイヤルのような全国統一した仕組みがあるといいと考える。そうすることで、全国どこからでもSNS相談につながることができ、システム費用の削減にもつながると考える。
- 国や県、NPO団体等によるSNS相談事業が複数展開されている中で、市町村で事業を実施する必要性に関する検証。

○AIの活用検討

- 安全が担保されたAIによる相談。
- 希死念慮に関する相談へのAIの可能性の研究、評価。
- 生成AIの技術発展も目覚ましく、そのメリットデメリットを見極め、導入を検討していく必要があると思われる。
- 基本的事項（相談窓口の情報提供）についての、AI対応技術の開発。
- イントネーション、方言等のある電話とは異なり、文字での対応なので、部分的に、AIを含め業務の集約していくことも必要と考えられる。
- AIを活用した相談窓口の導入についての検討（傾聴はAIによるチャット対応を行い、個別の支援や問題解決が必要な場合は個別事業の相談者が対応するハイブリッド型総合相談窓口等）。
- 高頻度、長時間の利用者に対しての対応方法はどのようにすれば良いか。（チャットボット・AI等の活用、相談体制の拡大等）

○その他

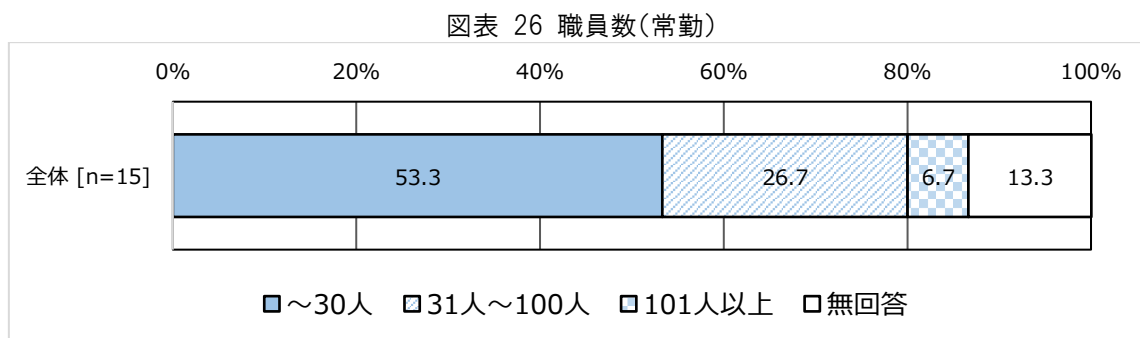
- 相談内容の明確化。
- 自殺対策に限らず全庁的な総合相談先としての相談窓口の一本化。
- 専用携帯（現物でも補助金でも）や自治体毎に設定できるアプリがあると活用したい。
- LINE相談はしたいけれど他の方には悩みを知られたくないという方に、どのようにアプローチをしていくか。
- 小規模自治体であるため、自殺に関する相談だけでなく、広く若者や子育て中の保護者の相談対応をする中で、悩み事を深刻化させないことが重要だと思っている。また、気軽に相談できる関係性の中でメンタル不調や希死念慮の早期発見・対応につなげることが必要だと思う。

5 民間団体アンケート調査結果

(1) 基本情報

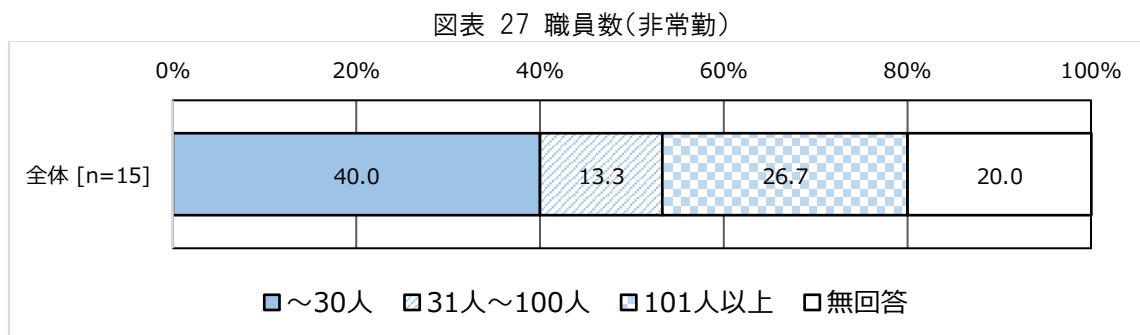
①職員数（常勤）

職員数（常勤）は、「～30人」が53.3%と最も高く、次いで「31人～100人」が26.7%、「101人以上」が6.7%となっている。



②職員数（非常勤）

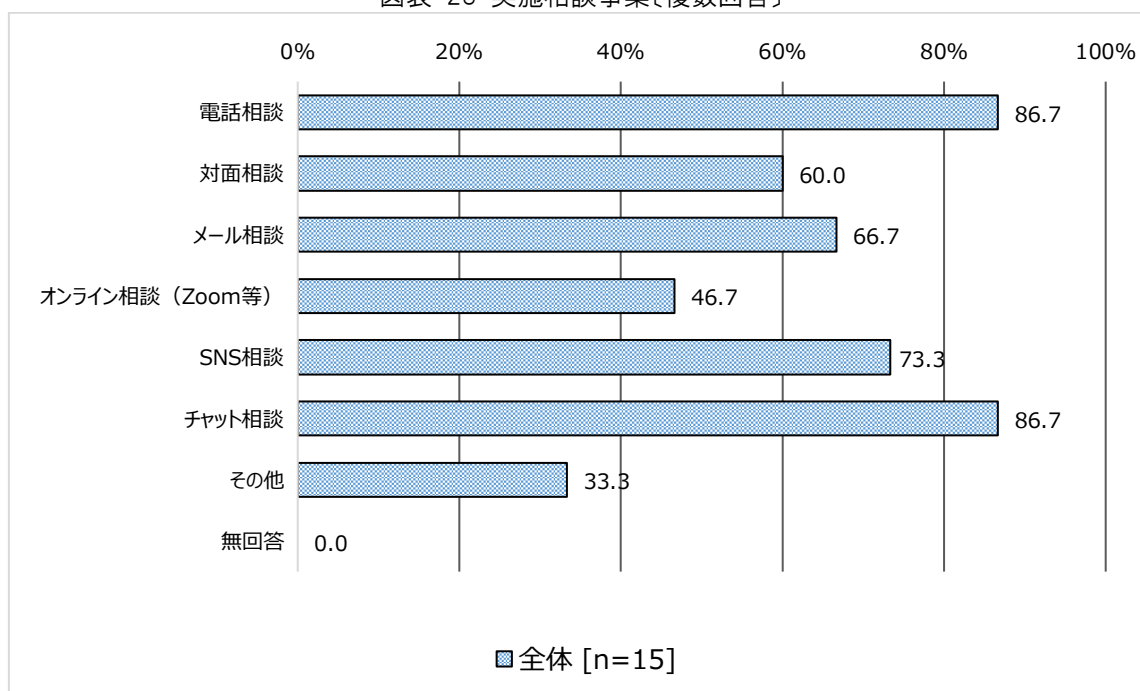
職員数（非常勤）は、「30人」が40.0%と最も高く、次いで「101人以上」が26.7%、「31人～100人」が13.3%となっている。



③実施相談事業

実施相談事業は、「電話相談」「チャット相談」がともに86.7%と最も高く、次いで「SNS相談」が73.3%となっている。

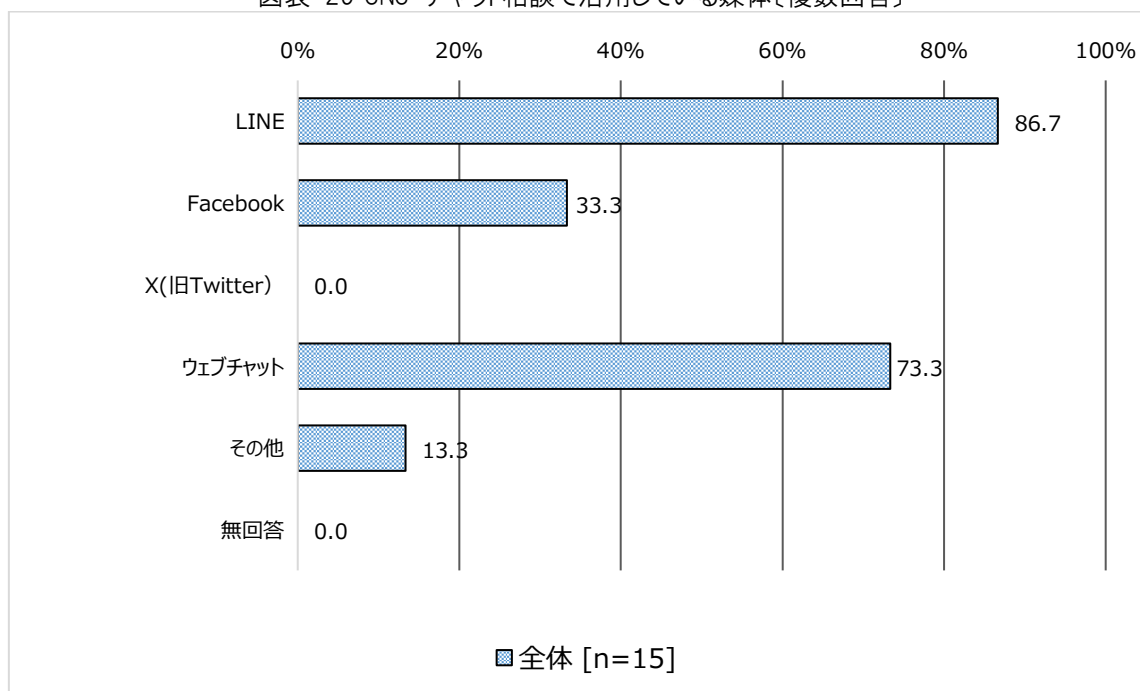
図表 28 実施相談事業〔複数回答〕



④SNS・チャット相談で活用している媒体

SNS・チャット相談で活用している媒体は、「LINE」が86.7%と最も高く、次いで「ウェブチャット」が73.3%、「Facebook」が33.3%となっている。

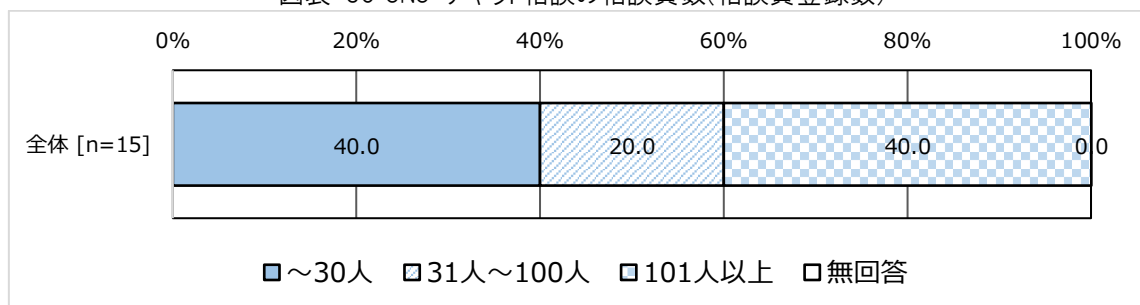
図表 29 SNS・チャット相談で活用している媒体〔複数回答〕



⑤ SNS・チャット相談の相談員数(相談員登録数)

SNS・チャット相談の相談員数(相談員登録数)は、「～30人」「101人以上」がともに40.0%、「31人～100人」が20.0%となっている。

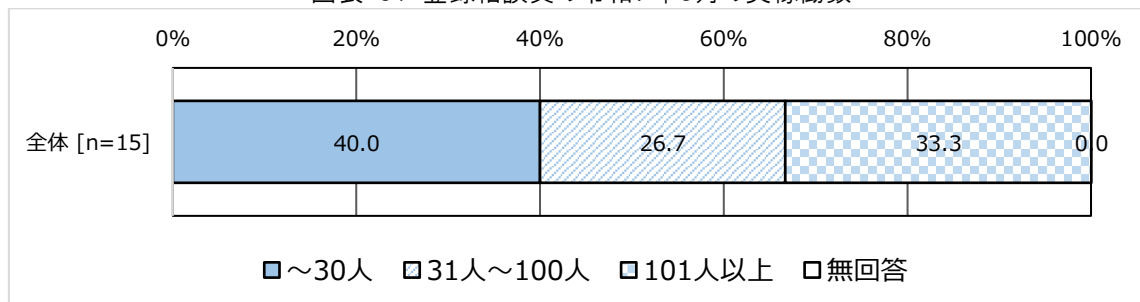
図表 30 SNS・チャット相談の相談員数(相談員登録数)



⑥ 登録相談員の令和7年6月の実稼働数

登録相談員のうち、令和7年6月の実稼働数は、「～30人」が40.0%と最も高く、次いで「101人以上」が33.3%、「31人～100人」が26.7%となっている。

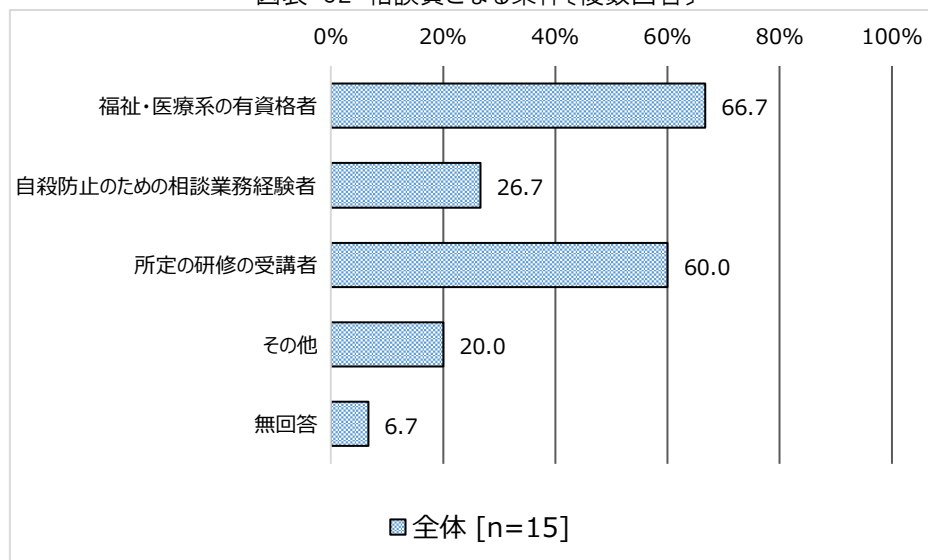
図表 31 登録相談員の令和7年6月の実稼働数



⑦ 相談員となる条件

相談員となる条件は、「福祉・医療系の有資格者」が66.7%と最も高く、次いで「所定の研修の受講者」が60.0%、「自殺防止のための相談業務経験者」が26.7%となっている。

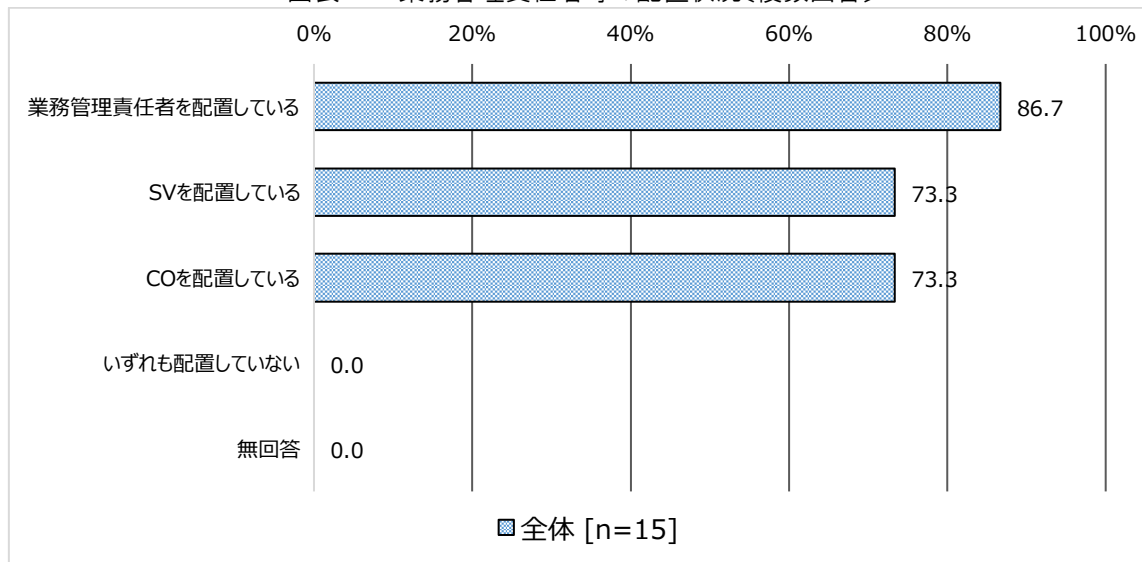
図表 32 相談員となる条件〔複数回答〕



⑧業務管理責任者等の配置状況

業務管理責任者等の配置状況は、「業務管理責任者を配置している」が86.7%と最も高く、次いで「SVを配置している」「コーディネーター（CO）を配置している」がともに73.3%となっている。

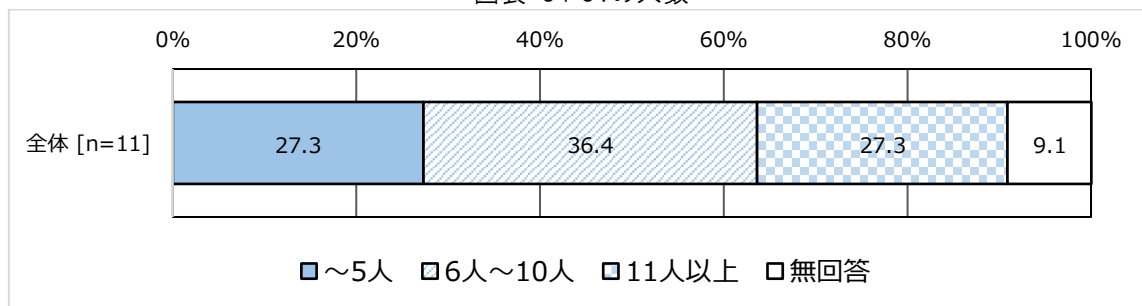
図表 33 業務管理責任者等の配置状況〔複数回答〕



⑨SV の人数

「SVを配置している」団体について、SVの人数は、「6人～10人」が36.4%と最も高く、次いで「～5人」「11人以上」がともに27.3%となっている。

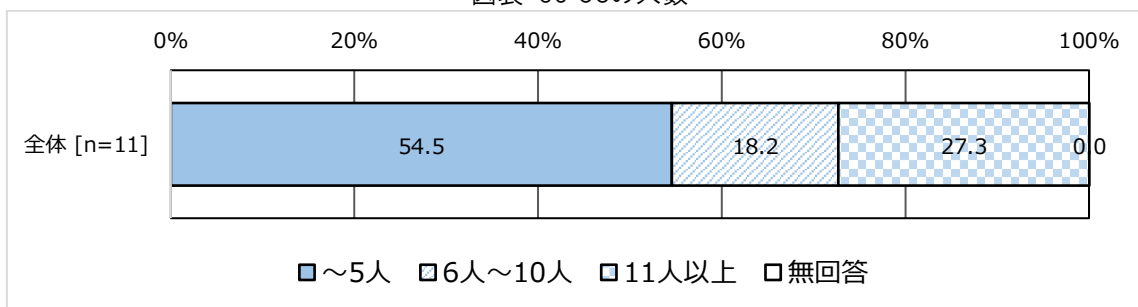
図表 34 SVの人数



⑩CO の人数

「COを配置している」団体について、COの人数は、「～5人」が54.5%と最も高く、次いで「11人以上」が27.3%、「6人～10人」が18.2%となっている。

図表 35 COの人数

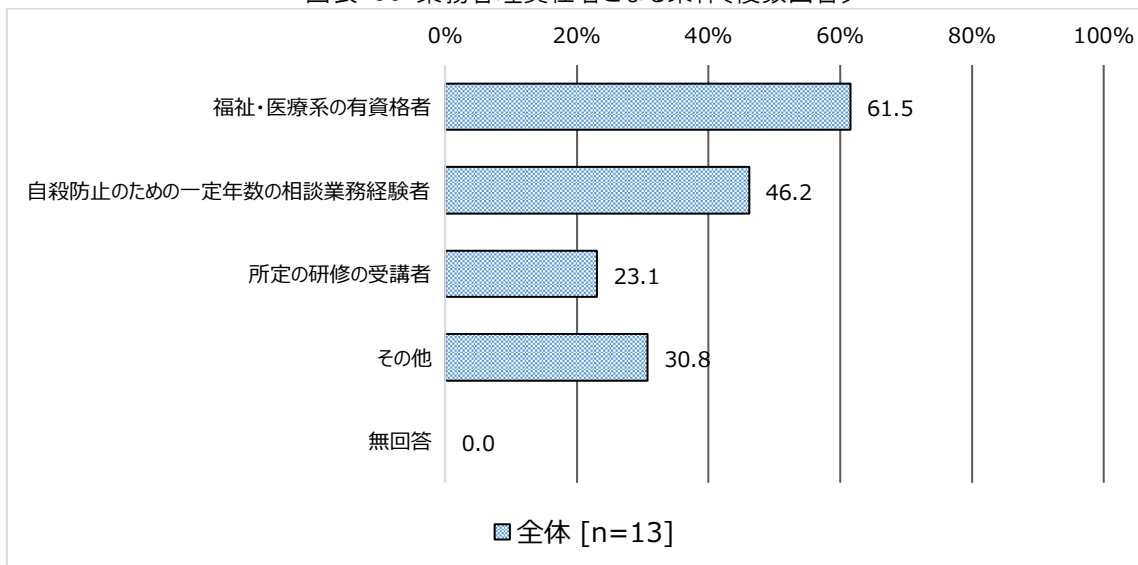


⑪業務管理責任者となる条件

「業務管理責任者を配置している」団体について、業務管理責任者となる条件は、「福祉・医療系の有資格者」が61.5%と最も高く、次いで「自殺防止のための一定年数の相談業務経験者」が46.2%、「所定の研修の受講者」が23.1%となっている。

また、「自殺防止のための一定年数の相談業務経験者」と回答した団体の必要経験年数は3年以上～20年以上となっており、3年以上が3件と最も多く、次いで5年以上、10年以上、20年以上がいずれも1件となっている。

図表 36 業務管理責任者となる条件〔複数回答〕

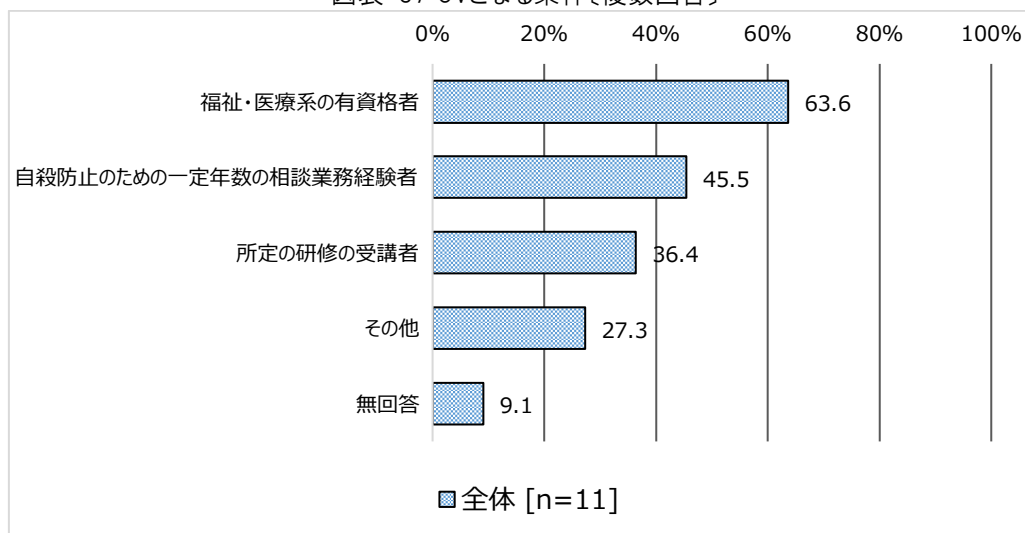


⑫SV となる条件

「SVを配置している」団体について、SVとなる条件は、「福祉・医療系の有資格者」が63.6%と最も高く、次いで「自殺防止のための一定年数の相談業務経験者」が45.5%、「所定の研修の受講者」が36.4%となっている。

また、「自殺防止のための一定年数の相談業務経験者」と回答した団体の必要経験年数は1年以上～5年以上となっており、5年以上が2件と最も多く、次いで1年以上、3年以上がいずれも1件となっている。

図表 37 SVとなる条件〔複数回答〕

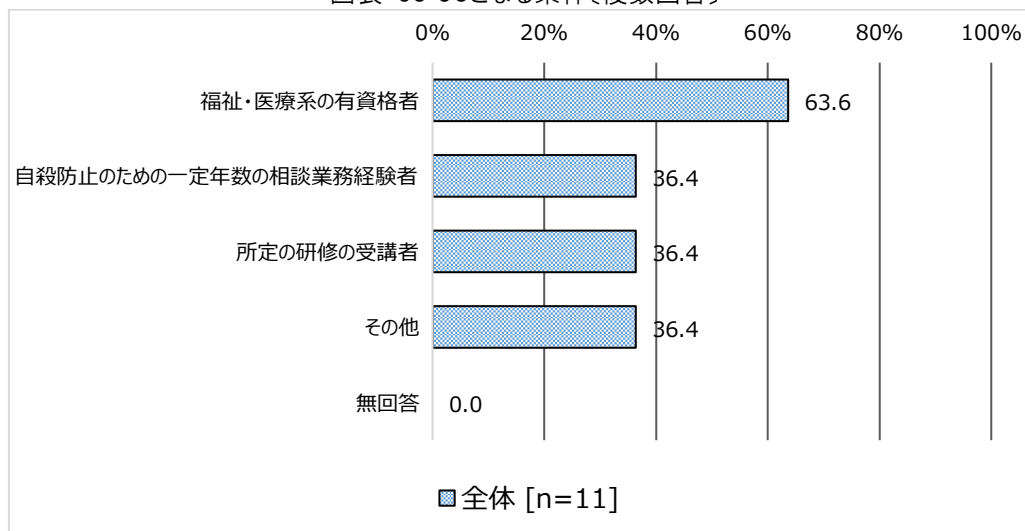


⑬CO となる条件

「COを配置している」団体について、COとなる条件は、「福祉・医療系の有資格者」が63.6%と最も高く、次いで「自殺防止のための一定年数の相談業務経験者」が36.4%、「所定の研修の受講者」が36.4%となっている。

また、「自殺防止のための一定年数の相談業務経験者」と回答した団体の必要経験年数は1年以上～3年以上となっており、3年以上が2件と最も多く、次いで1年以上が1件となっている。

図表 38 COとなる条件〔複数回答〕

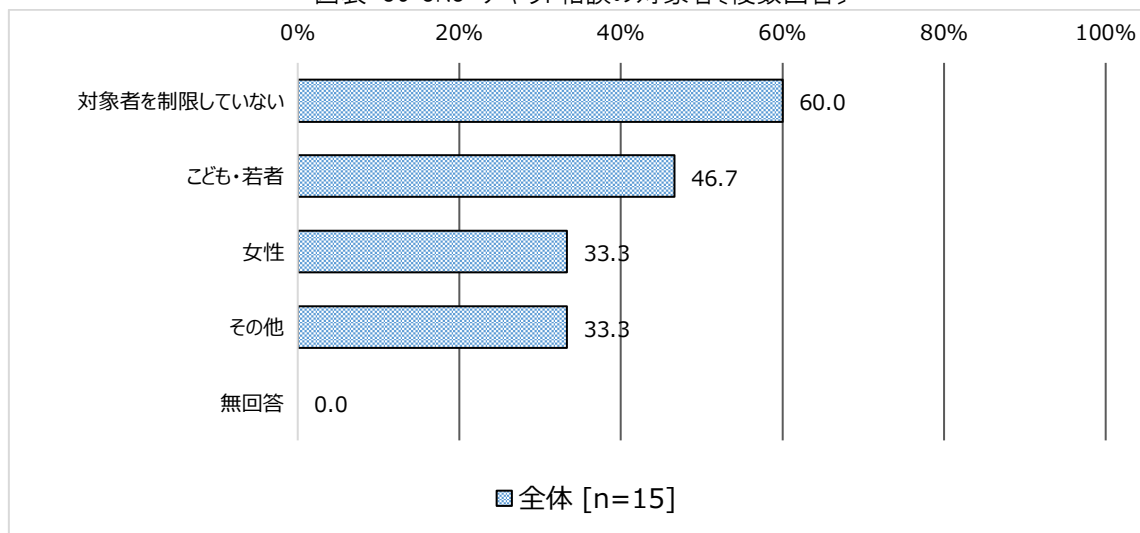


(2) SNS・チャット相談の実施状況

① SNS・チャット相談の対象者

SNS・チャット相談の対象者は、「対象者を制限していない」が60.0%と最も高く、次いで「こども・若者」が46.7%、「女性」が33.3%となっている。

図表 39 SNS・チャット相談の対象者〔複数回答〕



② 過去5年度の性別 SNS・チャット相談件数（延べ人数：合計）

過去5年度の性別SNS・チャット相談件数の合計は以下になっている。

図表 40 過去5年度の性別SNS・チャット相談件数（合計）
（件）

	男性	女性	その他・性別不明
R2 [n=7]	5,446	30,870	52,918
R3 [n=8]	18,564	58,439	29,049
R4 [n=10]	10,758	62,846	42,877
R5 [n=10]	13,064	70,977	74,055
R6 [n=8]	14,391	72,763	108,346

③ 過去5年度の年代別 SNS・チャット相談件数（延べ人数：合計）

過去5年度の年代別SNS・チャット相談件数の合計は以下になっている。

図表 41 過去5年度の年代別SNS・チャット相談件数（合計）

	～19歳	20代	30代	40代	50代以上	年代不明
R2 [n=8]	23,340	15,601	4,544	3,454	3,387	53,804
R3 [n=8]	33,289	23,164	8,385	6,870	6,458	27,886
R4 [n=10]	31,375	25,002	8,626	6,235	4,088	41,155
R5 [n=10]	37,840	27,204	9,261	7,290	5,001	71,500
R6 [n=8]	41,049	27,789	9,426	6,917	4,842	105,477

④令和6年度の月別相談件数（合計）

令和6年度の月別相談件数の合計は以下のようになっている。

図表 42 令和6年度の月別相談件数(合計)

(件)

R6									R7		
4月 [n=9]	5月 [n=9]	6月 [n=9]	7月 [n=9]	8月 [n=9]	9月 [n=9]	10月 [n=9]	11月 [n=9]	12月 [n=9]	1月 [n=10]	2月 [n=9]	3月 [n=9]
15,386	16,287	15,988	16,682	16,683	16,363	16,627	16,402	17,633	17,550	16,861	17,801

⑤令和6年度の仕事の有無別相談件数（合計）

令和6年度の仕事の有無別相談件数の合計は以下のようになっている。

図表 43 令和6年度仕事の有無別相談件数(合計)

仕事の有無	件数
学生 [n=8]	120,784
仕事有 [n=8]	93,388
仕事無 [n=9]	28,046

⑥令和6年度の相談内容別相談件数（合計）

令和6年度の相談内容別相談件数の合計は以下のようになっている。

図表 44 令和6年度の相談内容別相談件数(合計)

相談内容	件数
家庭問題 [n=8]	80,263
健康問題 [n=8]	17,512
経済・生活問題 [n=8]	34,304
勤務問題 [n=7]	55,086
交際問題 [n=8]	22,405
学校問題 [n=8]	53,663
メンタル不調 [n=8]	125,210
自殺念慮 [n=9]	183,388
その他 [n=8]	157,076

⑦令和6年度の年代・媒体別相談件数（合計）

令和6年度の年代・媒体別相談件数の合計は以下のようになっている。

図表 45 令和6年度の年代・媒体別相談件数(合計)

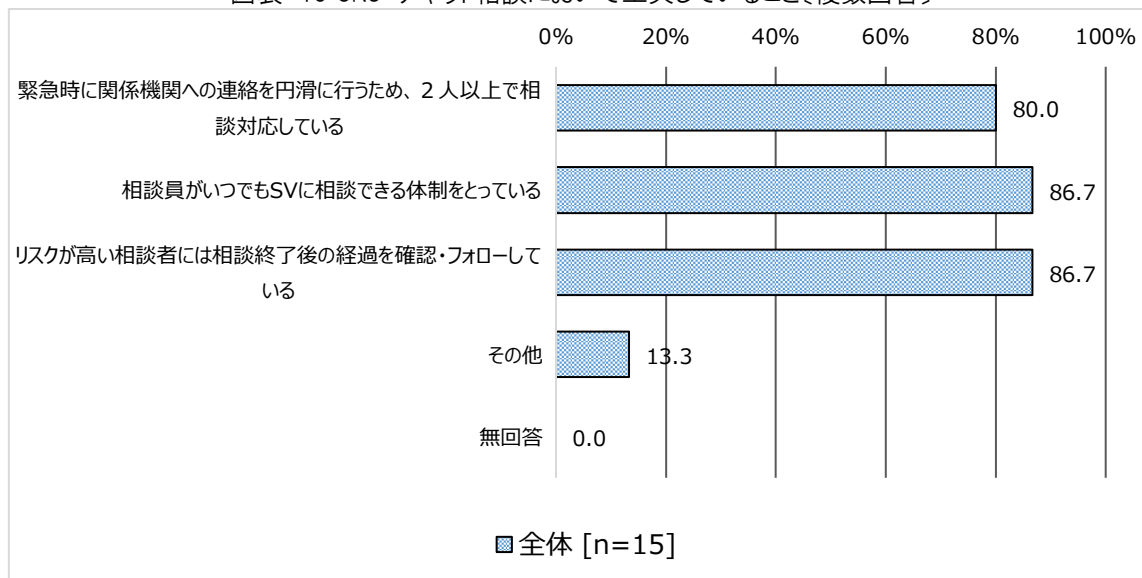
	(件)					
	～19 歳	20 代	30 代	40 代	50 代以上	年代不明
LINE [n=6]	25,059	23,314	6,301	5,259	3,812	40,467
Facebook [n=2]	13	6	11	14	38	2
X(旧 Twitter) [n=0]	-	-	-	-	-	-
ウェブチャット [n=5]	17,474	5,323	3,423	2,090	1,522	1,087
その他 [n=0]	-	-	-	-	-	-

(3) SNS・チャット相談における工夫や課題

①SNS・チャット相談において工夫していること

SNS・チャット相談において工夫していることは、「相談員がいつでもSVに相談できる体制をとっている」「リスクが高い相談者には相談終了後の経過を確認・フォローしている」がともに86.7%と最も高く、次いで「緊急時に関係機関への連絡を円滑に行うため、2人以上で相談対応している」が80.0%となっている。

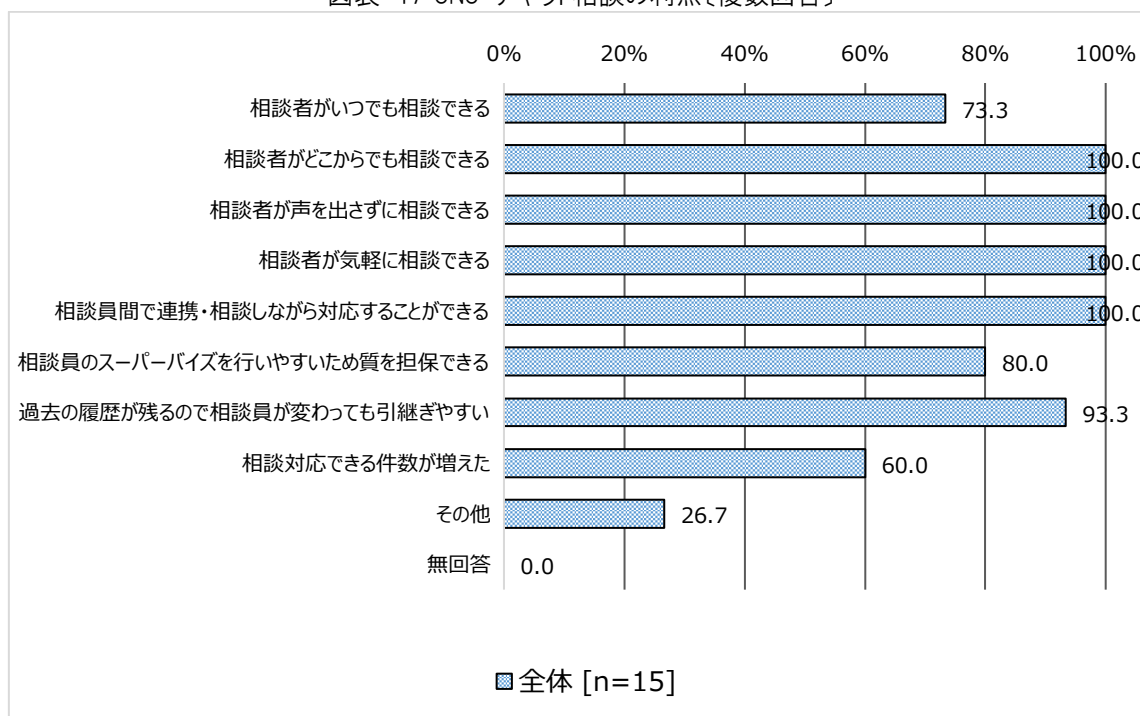
図表 46 SNS・チャット相談において工夫していること〔複数回答〕



②SNS・チャット相談の利点

SNS・チャット相談の利点は、「相談者がどこからでも相談できる」「相談者が声を出さずに相談できる」「相談者が気軽に相談できる」「相談員間で連携・相談しながら対応することができる」がいずれも100.0%と最も高く、次いで「過去の履歴が残るので相談員が変わっても引継ぎやすい」が93.3%、「相談員のスーパーバイズを行いやすいため質を担保できる」が80.0%となっている。

図表 47 SNS・チャット相談の利点〔複数回答〕



③SNS・チャット相談事業の課題

○具体的な支援につなげにくい、緊急対応がしにくい

- 傾聴だけでは解決できない相談も多く、具体的な支援につなげる必要があるとしても、実名で相談されることに抵抗を持たれる方もおられる。
- 得られる情報が少ない、相談相手をイメージしにくい。
- 自治体の支援につながることや、自治体そのものに拒否感のある相談者への支援。
- 非同期型の相談では、緊急性が高い相談に対して即時に対応を行うことができない。
- 相談者が偽りの個人情報を登録している場合、居住自治体等での対面支援につなぐことができない。
- SNS・チャット相談で得られる情報は、限られており、緊急対応の判断が困難になったり、緊急対応が必要となった場合にも即時的な介入が困難な場合がある。
- 緊急時等の対応はスピード感がないので、どうしても音声（電話）に優位性があると思う。

○応答率の低さ

- 窓口によっては、来談者が多くつながりにくくなっている。
- 対応率の向上、待ち時間を少なくすること。
- 相談しきれない数の相談への対応。
- 相談アクセス者数に対する対応できる相談受け皿の不足（相談対応率が低い）。

○相談員の育成

- 相談員の教育。
- 相談員の質の担保。

○相談が中断しやすい

- 相談が中断しやすい（離脱）。
- 匿名性の高さや身軽なツールで行えるという相談しやすさからSNS相談を利用しても、一言を話して離脱する等、継続的なやり取りになりづらいこともある。

○対応時間が長くなる

- 対応時間が長くなる。

○つなぎ先の対応可能時間帯が限られている

- SNS・チャット相談事業で、土日や夜間帯等、相談者が相談しやすい時間帯でも相談対応を行っているが、現実の社会資源につなげていく際に相談先の相談対応時間が平日の日中帯のみとなっていることが大きなハードルになることがある。

○つなぎ先の社会資源が少ない

- 18歳以上の若年層をつなげる社会的資源の少なさ。

○相談者が依存してしまう

- 特にLINE等のSNSツールは身近な故、いつでも連絡ができることから、一定の距離を保つことや、相談者の中で抱えることが困難であったり、即時性を求めるような場合は、依存的になりSNS相談から離れがたくなることもある。

○広報・周知の不足

- 利用を促すための広報が足りなく、利用者数が伸びない。現在は、広報にもSNSが活用できないか検討中。

○コストが大きい、予算不足

- SNS・チャット相談は相談員が相談対応時間は常時いる必要があるため、人員配置のコストがかかる場合がある。
- 相談員の増員、そのための予算。

○AIの活用

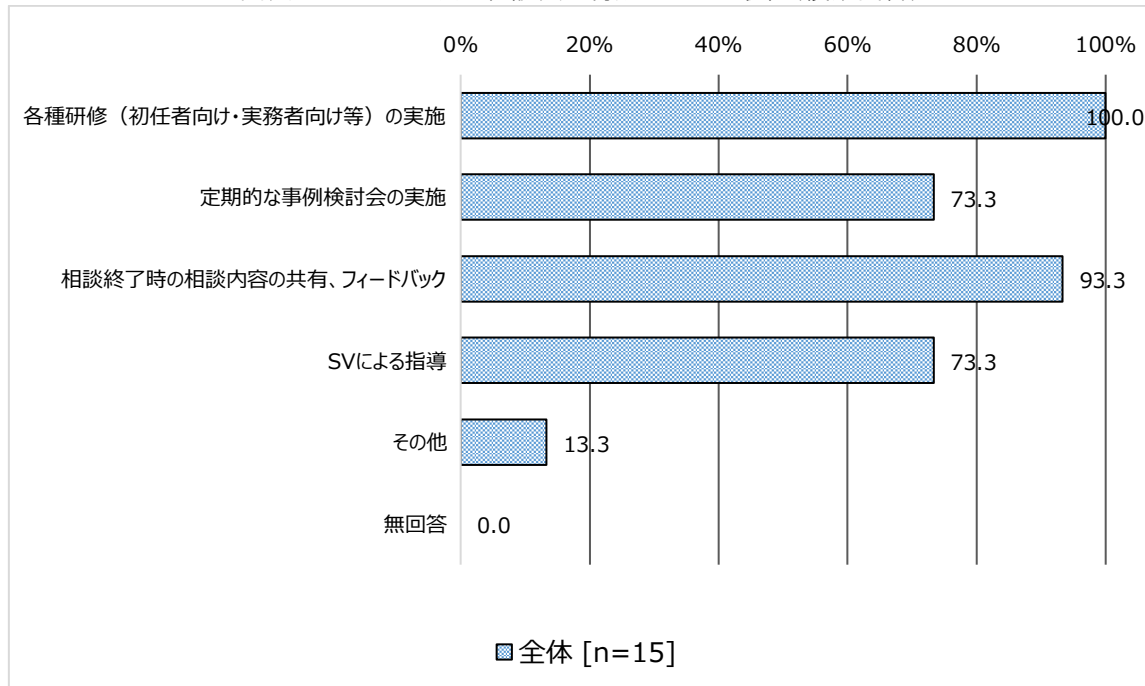
- 新たな相談手段を開発し、広く相談を行き渡らせること。AIの導入。

(4) SNS・チャット相談における相談員の育成等

① SNS・チャット相談員の育成のための取組

SNS・チャット相談員の育成のための取組は、「各種研修（初任者向け・実務者向け等）の実施」が100.0%と最も高く、次いで「相談終了時の相談内容の共有、フィードバック」が93.3%、「定期的な事例検討会の実施」「SVによる指導」がともに73.3%となっている。

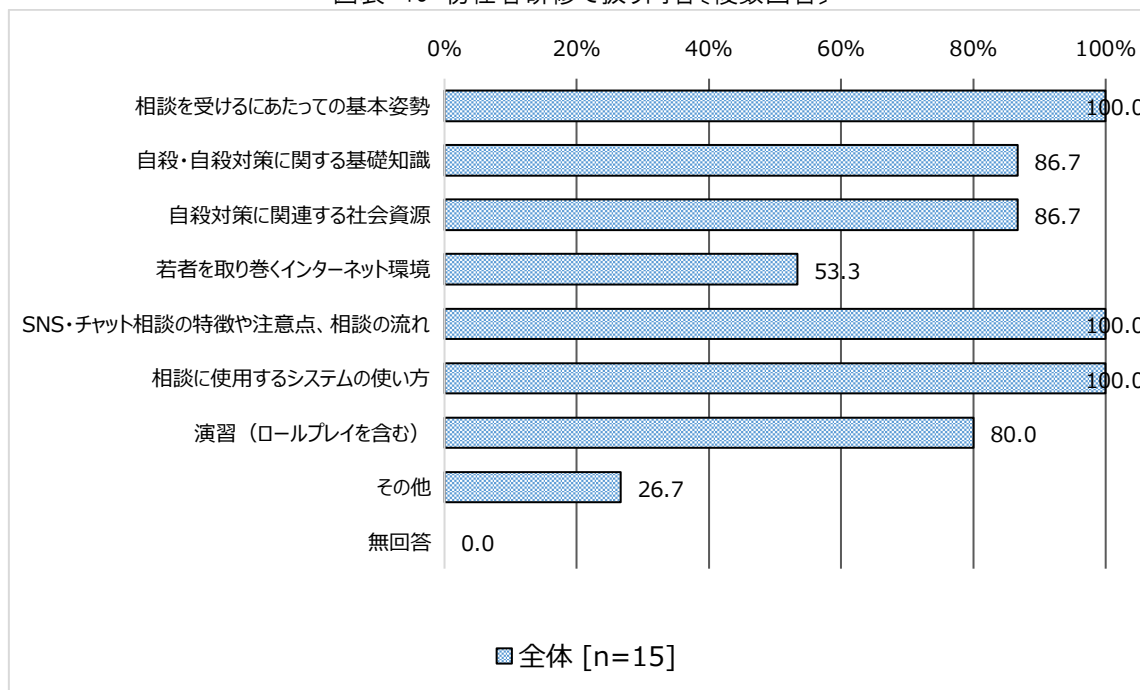
図表 48 SNS・チャット相談員の育成のための取組〔複数回答〕



②初任者研修で扱う内容

「各種研修（初任者向け・実務者向け等）の実施」と回答した団体について、初任者研修で扱う内容は、「相談を受けるにあたっての基本姿勢」「SNS・チャット相談の特徴や注意点、相談の流れ」「相談に使用するシステムの使い方」がいずれも100.0%と最も高く、次いで「自殺・自殺対策に関する基礎知識」「自殺対策に関連する社会資源」がともに86.7%、「演習（ロールプレイを含む）」が80.0%、「若者を取り巻くインターネット環境」が53.3%となっている。

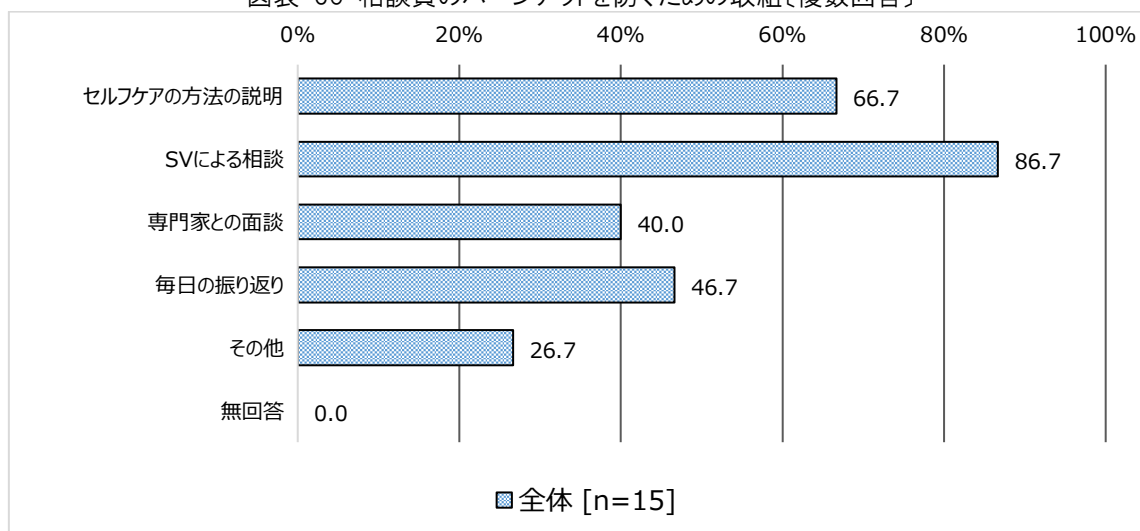
図表 49 初任者研修で扱う内容〔複数回答〕



③相談員のバーンアウトを防ぐための取組

相談員のバーンアウトを防ぐための取組は、「SVによる相談」が86.7%と最も高く、次いで「セルフケアの方法の説明」が66.7%、「毎日の振り返り」が46.7%となっている。

図表 50 相談員のバーンアウトを防ぐための取組〔複数回答〕



(5) SNS・チャット相談における関係機関との連携

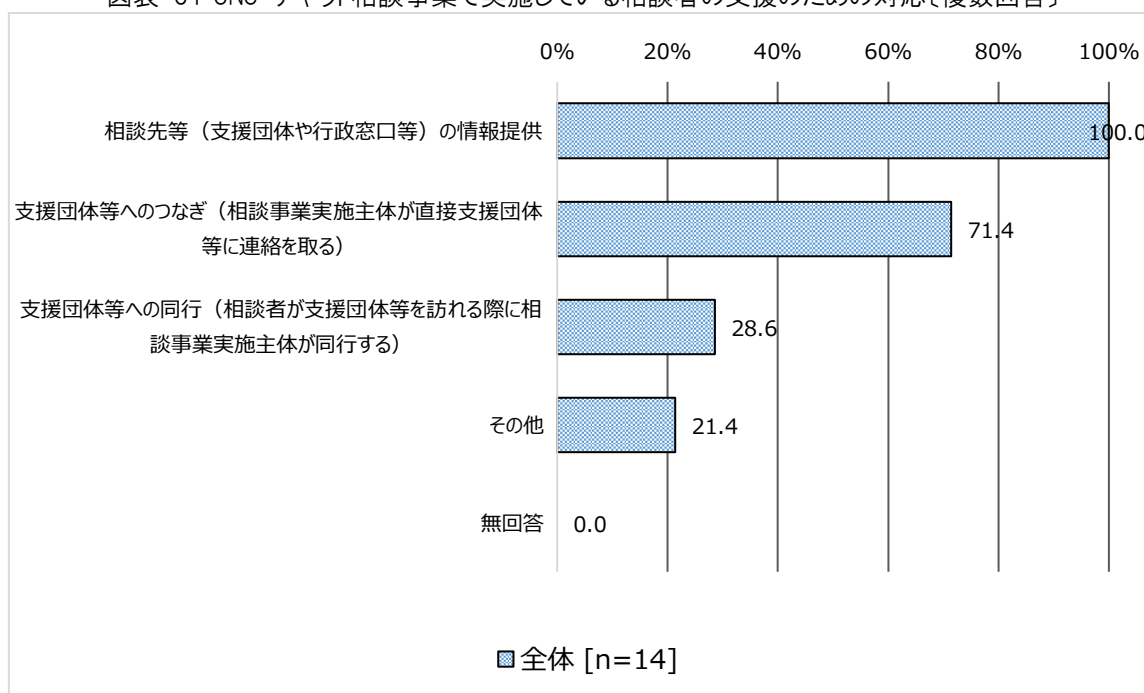
① SNS・チャット相談事業で実施している相談者の支援のための対応

SNS・チャット相談事業で実施している相談者の支援のための対応は、「相談先等（支援団体や行政窓口等）の情報提供」が100.0%と最も高く、次いで「支援団体等へのつなぎ（相談事業実施主体が直接支援団体等に連絡を取る）」が71.4%、「支援団体等への同行（相談者が支援団体等を訪れる際に相談事業実施主体が同行する）」が28.6%となっている。

また、「支援団体等へのつなぎ（相談事業実施主体が直接支援団体等に連絡を取る）」と回答した団体のつなぎの平均月延べ月件数は17.2件となっている。

「支援団体等への同行（相談者が支援団体等を訪れる際に相談事業実施主体が同行する）」と回答した団体の同行の平均月延べ件数は6.2件となっている。

図表 51 SNS・チャット相談事業で実施している相談者の支援のための対応〔複数回答〕



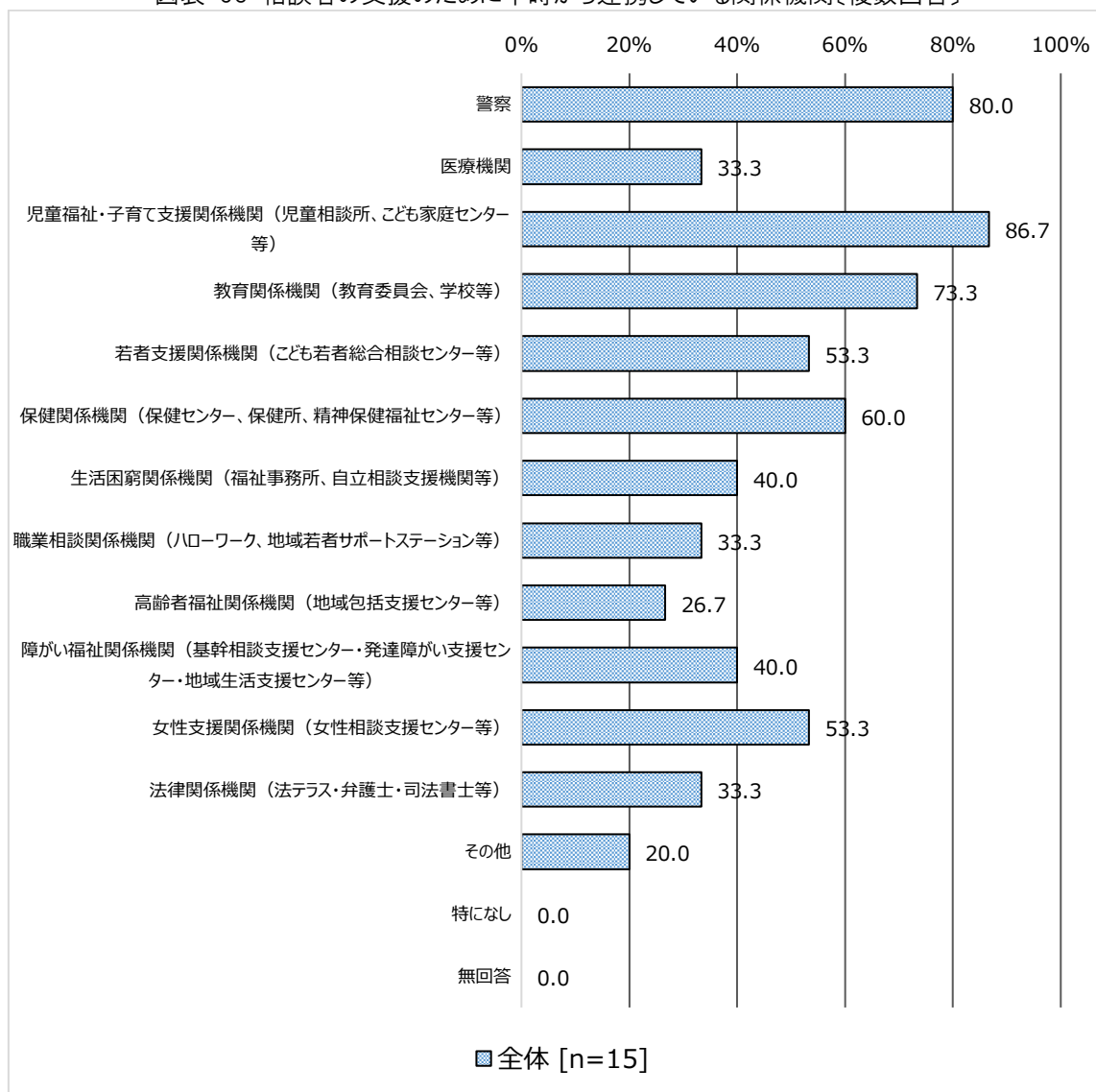
図表 52 支援団体等へのつなぎ・同行件数

件/月	支援団体等へのつなぎ [n=7]	支援団体等への同行 [n=4]
平均値	17.2	6.2

②相談者の支援のために平時から連携している関係機関

相談者の支援のために平時から連携している関係機関は、「児童福祉・子育て支援関係機関（児童相談所、こども家庭センター等）」が86.7%と最も高く、次いで「警察」が80.0%、「教育関係機関（教育委員会、学校等）」が73.3%となっている。

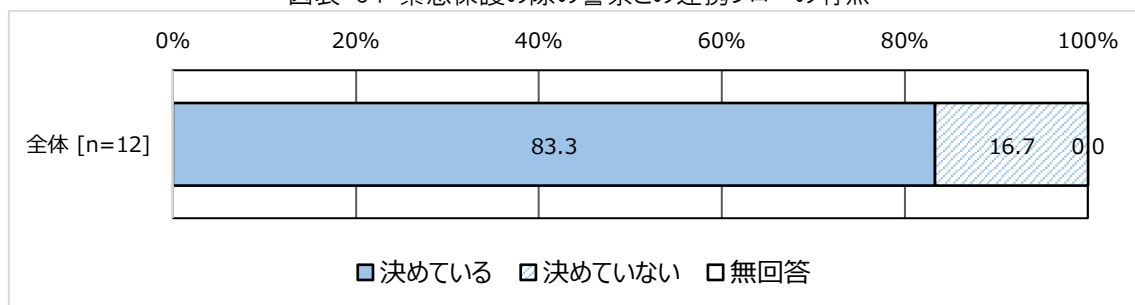
図表 53 相談者の支援のために平時から連携している関係機関〔複数回答〕



③緊急保護の際の警察との連携フローの有無

平時から「警察」と連携している団体について、緊急保護の際の警察との連携フローの有無は、「決めている」が83.3%、「決めていない」が16.7%となっている。

図表 54 緊急保護の際の警察との連携フローの有無



具体的なフローは以下となっている。

○団体→警察

- すべての窓口ではないが、各相談窓口で、警察と事前打ち合わせをおこない、各相談窓口の担当者の緊急連絡先と対応の手順を記載した緊急対応フローを図式化して共有している。
- リスクの高い相談者からのアクセスの後、状況確認をしつつ代表に連絡。
→リスクが高いと判断した場合、代表が警察に通報。
→リスクが低いと判断した場合、継続的な相談を提案。
- 相談者の住まいが分かっている場合は、相談者管轄の警察署に電話。相談者の住まいが分からない場合は、IPアドレスをもとに110番もしくは法人管轄の警察署に電話。
- 相談員→SV→警察
- 当社→警察
- SV稼働時はSVから、SV不在時はバックアップ役の相談員から団体内警察通報対応者に連絡し、警察に電話する。

○団体→（自治体）→警察

- 当社→委託元→警察
- 相談員→担当プランナー→自治体担当者→警察
- 警察、行政担当窓口、学校や児童相談所等、公的機関等との連携となるが、案件の内容によって、こちらから警察へ連絡する場合と、行政からお願いする場合等に分かれてくる。

○団体→プロバイダー→警察

- 当団体→UIDの取得→LINEの運営会社→警察
- チャット相談→電話聞き取り→面談/緊急保護→警察

④学生の支援にあたっての学校との情報共有・連携の際の工夫

具体的な工夫は以下となっている。

○情報共有

- 相談者の意向や希望を正確に伝えていくことに注意を払っている。本人に承諾を得た情報提供の内容や意向を、必ずチャットで文章化して確認している。
- 教育委員会等の担当者とは、電話や面談で直接打ち合わせをし、相談員としての見立てを伝えるようにしている。また、連携の後の経緯についても、フィードバックをもらい、継続の相談に活かしている。
- SNS相談からつながる就学世代の直接支援の場合は各地の児童相談所との情報共有、スクールカウンセラーとその後の情報共有等、それぞれの学校での対応も異なるため、どのように情報共有でき当事者にとってうまく支援につながるのかをよく検討することを大事にしている。
- 正確に情報を伝達するように心がけている。
- 相談者（対象者）の情報や学校名の確認。
- 相談者の同意、守秘義務等。
- 相談者の主訴を明確にして、個人情報の取得をできる限り努める。また、教育委員会や学校がどのように動くか（相談者との連絡可否や、学校への対応依頼内容等）についてできる限り整理して伝える。
- 相談者の安全確認（自殺企図や被虐待等のリスク）と、情報共有の相談者同意の両方の側面を踏まえながら、相談者本人とやり取りしながら、必要な関係者へ連携している。

○協議の場の設定

- 当機構は、フリースクールの運営もおこなっているため、不登校や問題行動対策委員の構成員であったり、学校・教育委員会との連携は常態化している。必要に応じてケース会議の要請をおこなったり、要対協会議の要請をおこない、支援にあたっている。
- 定期的な打ち合わせ。

○こどもへの配慮

- こどもへの配慮、教員への配慮。

○窓口の周知・広報

- 学校にも広報のポスター掲示や配布チラシ等を配る。

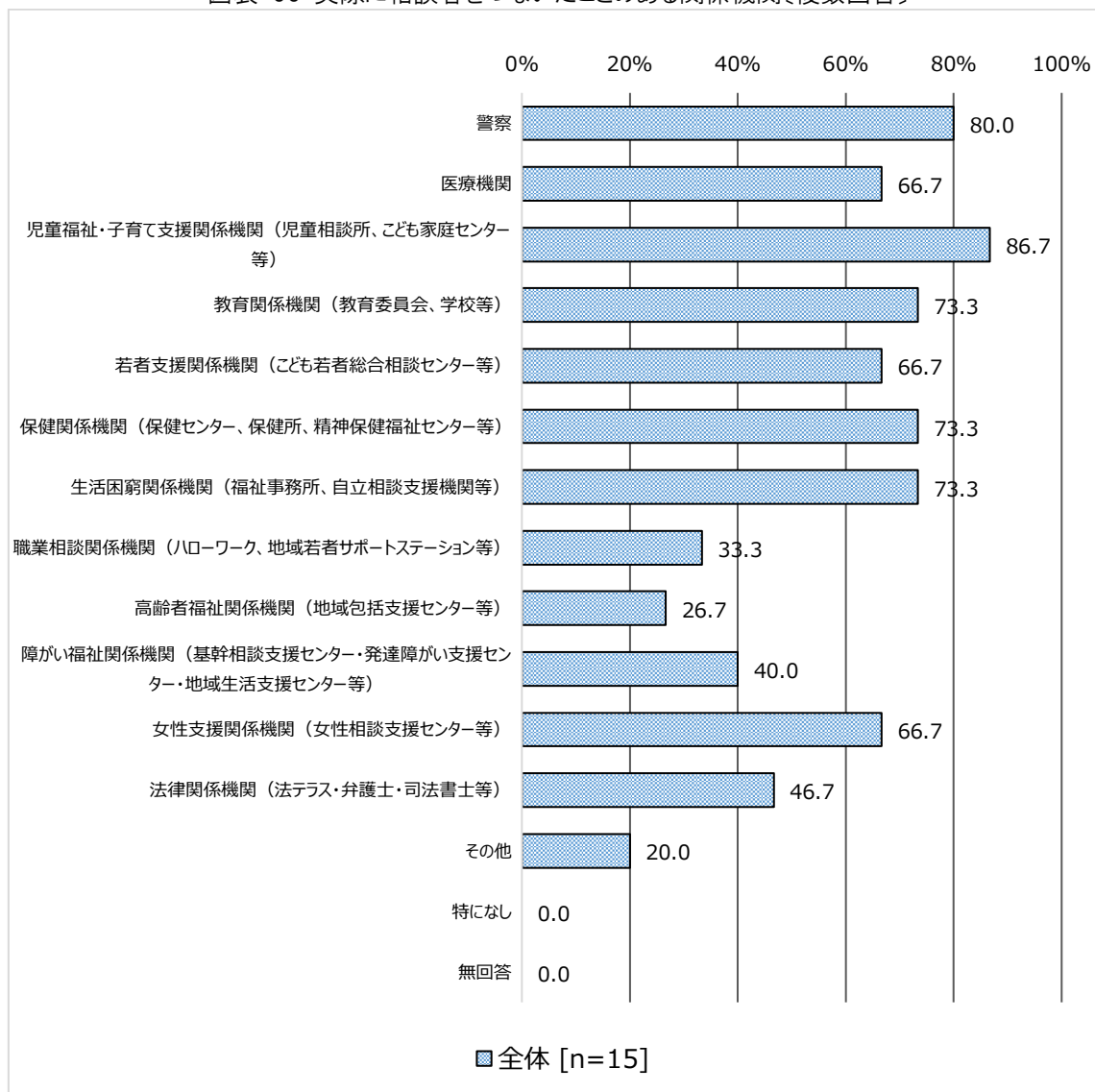
○教育委員会とも連携

- 当該の在籍校だけでなく、教育委員会事務局とも含めて必要に応じて連携をすること。

⑤実際に相談者をつないだことのある関係機関

実際に相談者をつないだことのある関係機関は、「児童福祉・子育て支援関係機関（児童相談所、こども家庭センター等）」が86.7%と最も高く、次いで「警察」が80.0%、「教育関係機関（教育委員会、学校等）」「保健関係機関（保健センター、保健所、精神保健福祉センター等）」「生活困窮関係機関（福祉事務所、自立相談支援機関等）」がいずれも73.3%となっている。

図表 55 実際に相談者をつないだことのある関係機関〔複数回答〕

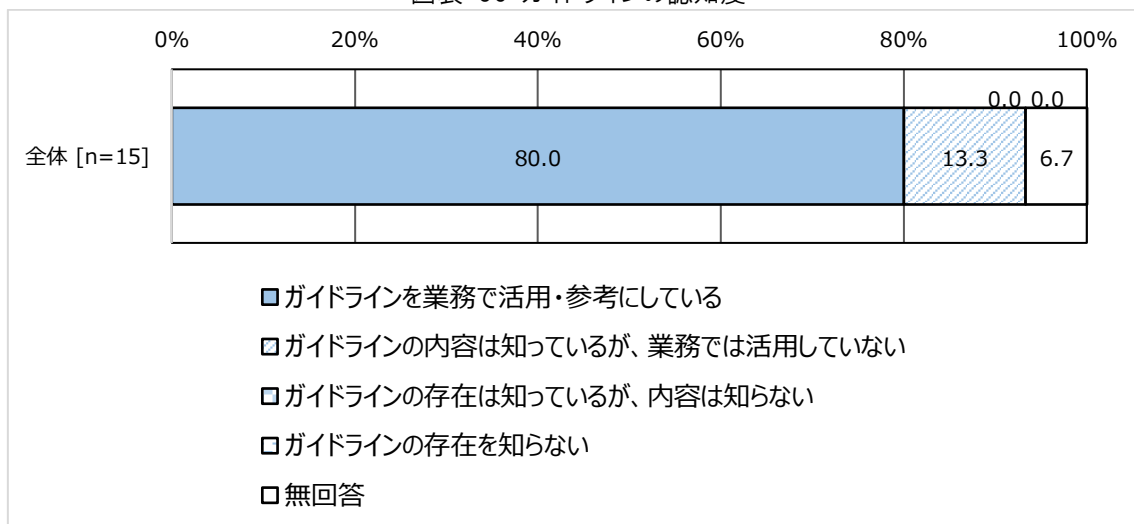


(6) 自殺対策における SNS 相談事業ガイドラインについて

①ガイドラインの認知度

ガイドラインの認知度は、「ガイドラインを業務で活用・参考になっている」が80.0%と最も高く、次いで「ガイドラインの内容は知っているが、業務では活用していない」が13.3%となっている。

図表 56 ガイドラインの認知度



活用方法や参考になっている具体的な内容は以下となっている。

○研修に活用

- 職員研修に活用。
- 相談員研修の際に一部使用。
- 初任者研修にてガイドラインを周知し、口頭でも説明。
- 具体的な返信内容の工夫等について詳しく説明。
- 研修や相談時に使用。
- 全般的にガイドラインで記載されていることは踏まえた上で、相談支援事業を実施している。

○マニュアル作成等に活用

- ガイドライン作成時に作業部会に参加し、基本的なテキストやマニュアルを資料として提供している。
- ガイドラインに沿った内容の相談マニュアルを独自に作成し、現場でブラッシュアップしている。
- 参考資料として、運営スタッフが閲覧できるよう設置。
- 現行ガイドラインの「3. 相談を行う方へ」を参考に、社内資料を作成。

○強み・弱みの確認

- SNSにおける強み（メッセージが正確に残る）と弱み（緊急時やスピード感が弱い）をうまく使い分けて、電話との併用を実施している。

②ガイドラインについて更新や追加すべきと思われる内容

○相談員の対応方法や注意点

- 自殺念慮・希死念慮を強化しかねない伝え返しは避けること
自殺を成功失敗で語っているとき等の伝え返しは留意する。以下具体例。
「自殺企図をしたけれど失敗しました。次は成功できるように考えています」
⇒ ×「次は成功できるようにと考えているのですね」 ○「次はと考えるほど、つらさが
続いているのですね」
×「自殺に失敗したのですね」 ○「行動に移すほどつらい状況があったのですね」
- 相談者の手元のデバイスにやり取りの履歴が残るLINE相談等で、虐待・DV等の相談の場合で、相談内容を親やパートナー等に見られる可能性があることを留意すること。
- 安心してやり取りができる状況かを確認をしたり、見られる可能性や心配があり、相談者の不利益につながりそうな場合には履歴を残さないことも示唆する。
- 相談者の語りは、相談者の認知を通しての語りと理解すること。主治医や周囲の支援者等へのネガティブな感情の発露があった際に、ネガティブな感情や受け取りを強化するような返信は、今あるソーシャルサポートとのつながりを途切れさせるリスクにもなる。分かってももらえないと感じるもどかしさややりきれなさ等の感情を受け止めながらも、周囲の支援者や身近な人へのネガティブな感情や受け取りは強化しないように留意する。
- 守秘義務の例外規定で自傷他害の疑いがあり、警察への連携・通報となる際にも、相談者へその旨を伝えたり、相談者から周囲へ助けを求めることも促す。

○自殺リスクのアセスメント（ポイントや例文）

- 自殺対策においては、相談者の訴えに対して、自殺リスクのアセスメントが必要となる。アセスメントの視点のポイントと質問の例文等についても項目として追加されるとよいと思う。

○リスクを抱えた方の支援

- 実務的な問題やリスクを抱えた人への支援（地域へのつなぎ支援）について、より具体、明確にして記載する必要があるように感じている。

○リモートワークへの対応

- 相談に従事している相談員もフルリモート等の体制で勤務している可能性があることから、フルリモート勤務を想定した対応方法・注意点等の記載があれば、なおいいと思う。

○連携等の成功例

- 連携がスムーズにいった場合等の事例（連携先の関係機関がアウトリーチしてくれた等の動きが見えるように）。

○委託先への責任や必須事項

- 相談事業を実施（受託）することに関する責任。
- 外部団体へ相談事業を委託する際の必須確認事項等。

○古くなった内容の見直し

- 現行ガイドラインを作成した当時に当社メンバーも作業部会委員として参加していたが、すでに作成してから8年ほど経過しているので、現状にそぐわない部分もあるかもしれない。
- 最終ページの若者言葉の例の見直し。（平成のネット用語が多いように感じる。）

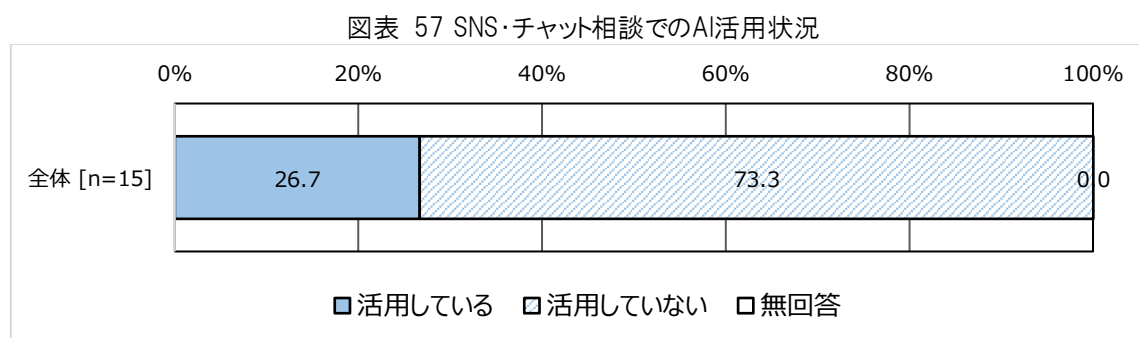
○AI 活用

- AI相談についてのガイドライン案。
- 自動応答について一部言及があるが、AIを含めて対応について追加して欲しい。
- 生成AIを活用していくにあたっての様々な点を整理する必要がある（多岐に渡るので、別途の機会が必要だと思われる）。

(7) AI 活用の状況

①SNS・チャット相談での AI 活用状況

SNS・チャット相談でのAI活用状況は、「活用している」が26.7%、「活用していない」が73.3%となっている。

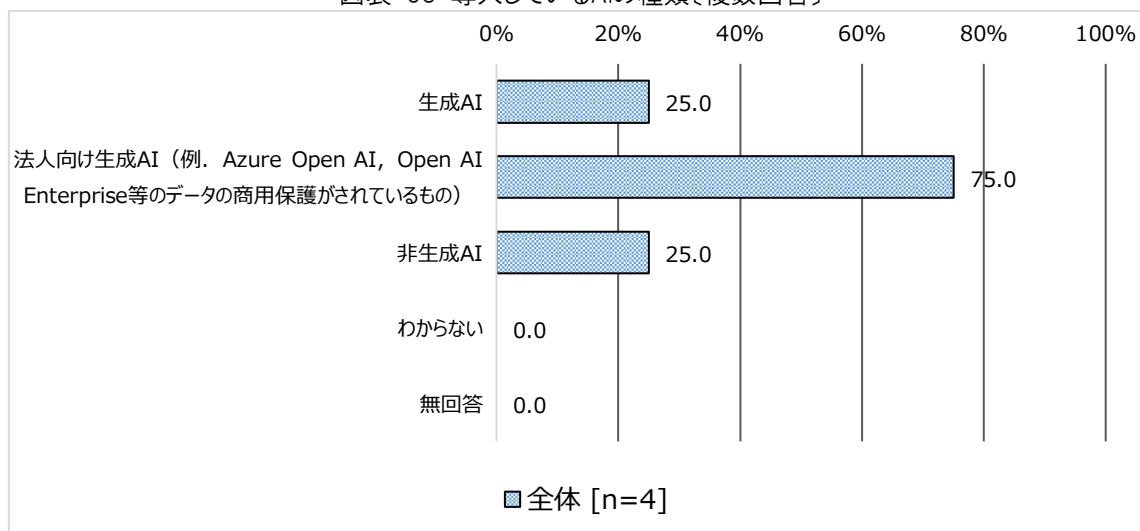


※ここでの「活用」には、相談員が相談対応時に業務効率化のためにAIを活用することを含む。AIが直接相談者への応答を行っているのは13.3%（2団体）となっている。

②導入している AI の種類

AIを「活用している」団体について、導入しているAIの種類は、「法人向け生成AI（例. Azure Open AI, Open AI Enterprise等のデータの商用保護がされているもの）」が75.0%と最も高く、次いで「生成AI」「非生成AI」がともに25.0%となっている。

図表 58 導入しているAIの種類〔複数回答〕

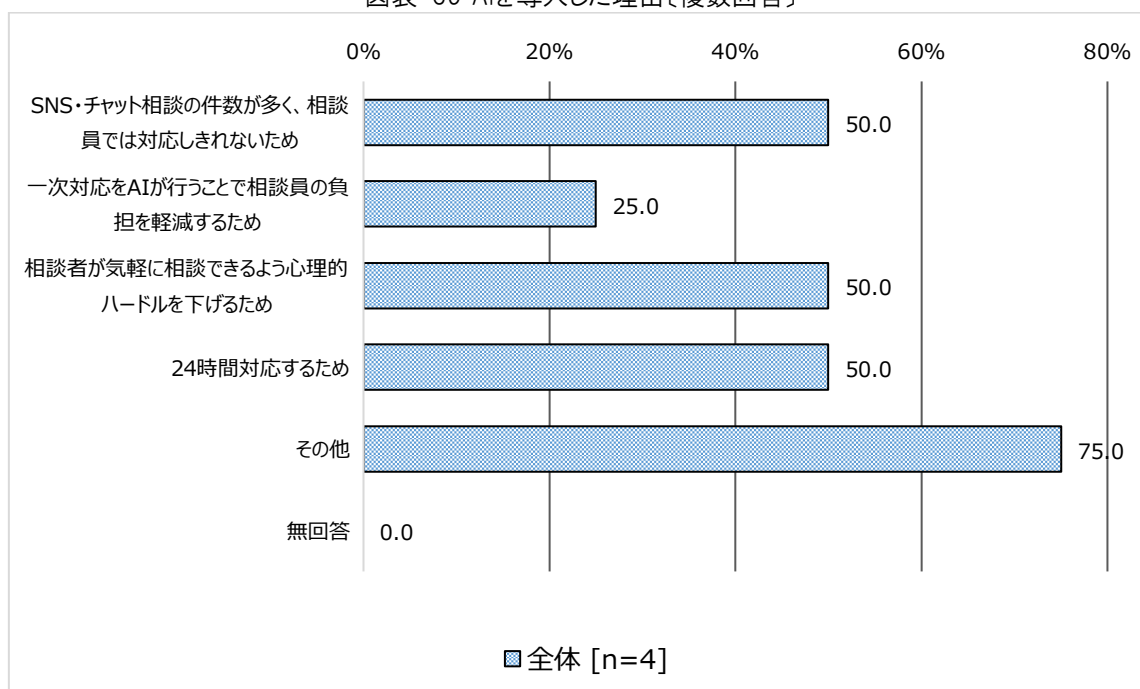


③AI を導入した理由

AIを「活用している」団体について、AIを導入した理由は「SNS・チャット相談の件数が多く、相談員では対応しきれないため」「相談者が気軽に相談できるよう心理的ハードルを下げるため」「24時間対応するため」がいずれも50.0%、「一次対応をAIが行うことで相談員の負担を軽減するため」が25.0%となっている。h

その他の回答として、「誤字脱字等文章の校正」「AI活用の試行のため」「リスクに応じた相談対応や情報提供を可能な仕組みを構築するため」があった。

図表 59 AIを導入した理由〔複数回答〕

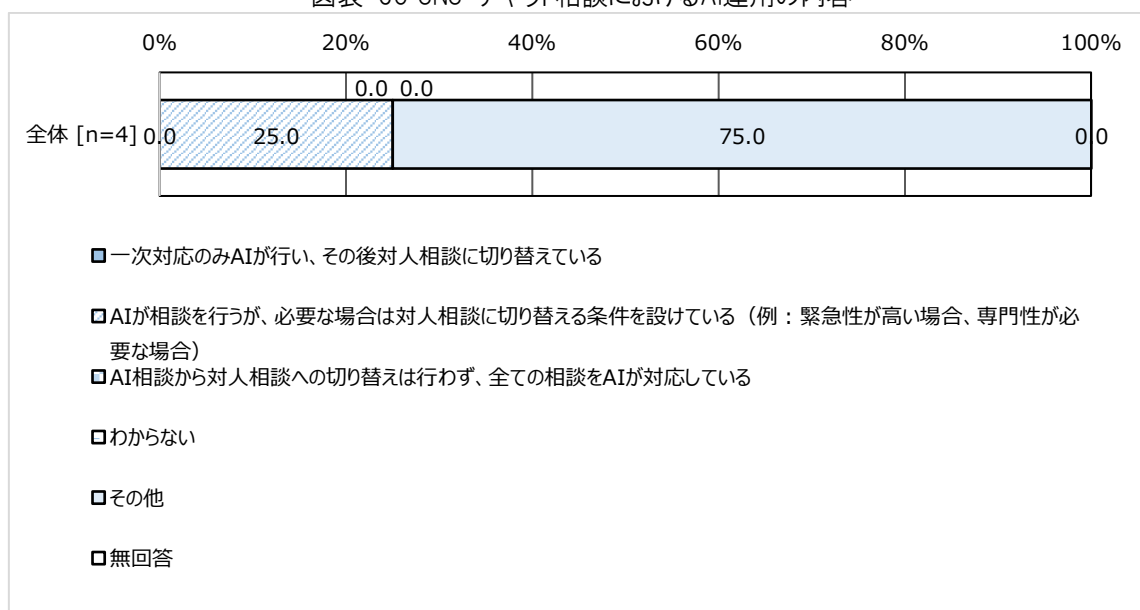


④SNS・チャット相談における AI 運用の内容

AIを「活用している」団体について、SNS・チャット相談におけるAI運用の内容は「AIが相談を行うが、必要な場合は対人相談に切り替える条件を設けている（例：緊急性が高い場合、専門性が必要な場合）」が25.0%となっている。

その他の回答として、「AIの情報をもとに、人間が対応している」「これまでの相談対応のログから、Q&A形式のWEBサイトを構築し、相談を躊躇していたり、相談につながらなかった人への情報照会先として運用している」「委託元の自治体からAI使用の許可が出た場合に、メール返信のドラフトの作成に使用している（AIを使用した場合は、メール返信のAIの作成したドラフトを参考に、人の相談員が返信を書き、さらに他の相談員が見て修正・調整をして送信という3段階になっている）。また、報告書作成時にもドラフト作成にAIを使用している。相談者に直接AIが関与するチャット・SNS相談等では活用していない」があった。

図表 60 SNS・チャット相談におけるAI運用の内容

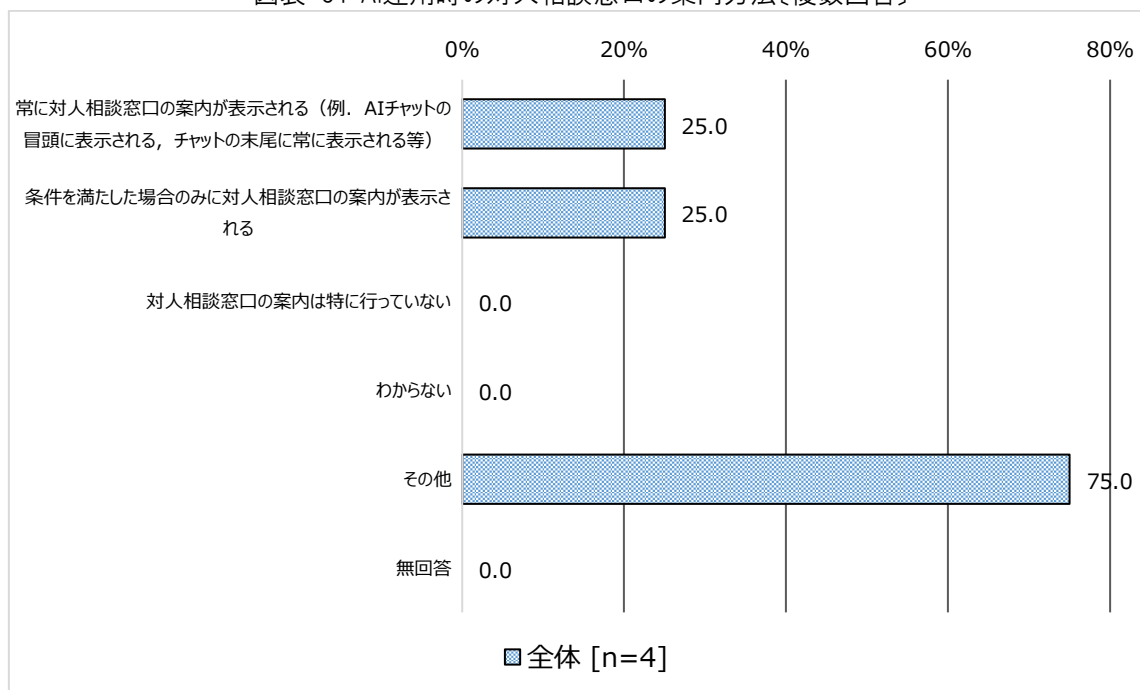


⑤AI 運用時の対人相談窓口の案内方法

AIを「活用している」団体について、AI運用時の対人相談窓口の案内方法は「常に対人相談窓口の案内が表示される（例：AIチャットの冒頭に表示される、チャットの末尾に常に表示される等）」「条件を満たした場合に対人相談窓口の案内が表示される」がともに25.0%となっている。

その他の回答として、「AIは相談員向けに活用しており、相談者には対人相談窓口の選択しかない」「AI使用は、返信メールのドラフトのため、基本的に対人相談窓口として相談対応を行っている」等があった。

図表 61 AI運用時の対人相談窓口の案内方法〔複数回答〕



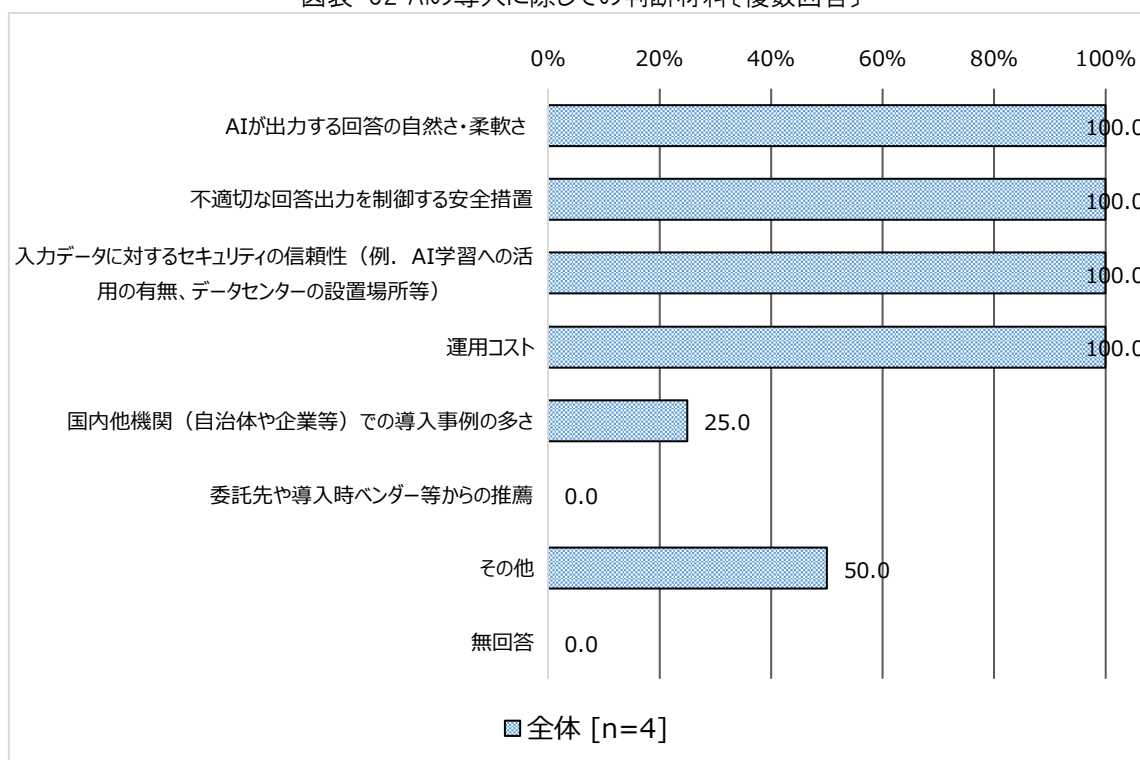
⑥AI の導入に際しての判断材料

AIを活用している民間団体について、AIの導入に際しての判断材料は、「AIが出力する回答の自然さ・柔軟さ」「不適切な回答出力を制御する安全措施」「入力データに対するセキュリティの信頼性（例：AI学習への活用の有無、データセンターの設置場所等）」「運用コスト」がいずれも100.0%、「国内他機関（自治体や企業等）での導入事例の多さ」が25.0%となっている。

その他の回答として、「既存の情報システムとの親和性」「団体の運用目的に沿って、専門事業者を選定し、その上で連携して取組を進めている」があった。

「入力データに対するセキュリティの信頼性（例、AI学習への活用の有無、データセンターの設置場所等）」と回答した場合、特に重視していることを聞いたところ、「個人データの第三者提供に該当しないこと、国内リージョンで利用できること」「データ処理契約 or 利用規約（学習利用の有無を含む）」といった回答があった。

図表 62 AIの導入に際しての判断材料〔複数回答〕



⑦AI での相談を行う上で課題や必要なこと

AIでの相談を行う上で課題や必要なこととして、以下の回答があった。

- AIが直接相談を実施する際には、自殺念慮・希死念慮を高めるような関わりをしないか等、専門家から見てその対応の可否を判断する等チェック機能をもつことや、緊急対応が必要であったり、人が介在した方がよいと判断されるような相談の場合は人の相談員が対応する等トリアージ機能等を作るなど、相談者へ不利益・危険がないような安全性が高いシステムを整えること（相談者への不利益・危険がないようにAI相談を実施する体制を作ったうえで、AI相談を導入することが望まれる）。

- 自殺リスクへの対応が確実に図れること（リスク検知及び人による対応が必要な相談を着実に人につなげる仕組み等）。
- 特に判断力等未成熟なこどもに対するリスクへの対処。海外ではこどもの自殺の訴訟もあるため。

(8) SNS・チャット相談で必要なこと

①SNS・チャット相談事業において、今後必要なこと

○相談窓口の受け皿の拡大

- 「自殺防止相談」事業の全国の各窓口については、年々相談数が増加し対応しきれていないものと推察する。そのため各自治体で受け皿を大きくしていく必要があると考えている。（また、「自殺防止相談」でAIを使用することはできないと考えている。）
- チャットは比較的、相談のハードルが低いツールだと思われるため、音声相談に代わって、24時間対応等の普及も増やしていくべきだと思われる（現在は夜間帯のSNSは翌朝以降の対応となることが多いため）。
- まだSNS相談を活用していない相談窓口（相談テーマ）への利用拡大。

○関係機関へのつなぎの強化

- SOSを発信しづらい・対面相談に不安がある相談者の理解につながるように、関係機関連携を平時から行うことも重要だと思う。また、個別の団体や相談員が、連携先に働きかけていくことと同時に、つなぎ先となる関係機関が、アウトリーチ等柔軟な相談対応を行ったり、相談窓口の開所時間が広げ、自殺念慮・希死念慮を抱えた相談者が支援につながりやすくなることなどを発信し、社会へ働きかけることも必要と考えている（インターネットで受けとめた声を、現実の相談機関へつなげていくときの障壁を下げられるよう、社会が変容していくよう発信すること）。
- SNS・チャット相談事業での相談対応事例から、社会側の問題や潜在的にある社会課題を見出し、社会に発信していくこと（例えば、現実の支援機関等の相談先によりつながっていきやすいように、相談機関の構造的な課題と思われる点があれば発信する／新たな相談窓口や制度に関する政策提言を行う等）。
- 相談しやすさとの天秤にはなるが、マイナンバー等を介した情報連携による対面支援との両輪での支援体制の構築。

○相談員の確保・育成・ケア・処遇改善

- 相談員の拡充。
- 相談員の謝金の引き上げ。
- 相談員のメンタルヘルスに関するケア体制の構築。
- 相談員の育成。
- 現在も行っているが、SNS・チャットで、自殺念慮・希死念慮のリスクアセスメントができ、電話や対面相談へ移行し危機介入できるような相談員を育成し、体制を整備していくこと。

- SNSを通じた若年層からの相談では、特有の言語表現やスラングが頻繁に用いられ、こうした表現は、一見すると深刻なメッセージのように見えても冗談や日常的な会話の一部として使われる場合もあり、しかしその一方で、同じ言葉が重大な危険信号を示す場合もあり、その見極めを誤ると支援の適切な初期対応が遅れる可能性がある。そのため、相談員がSNS特有の言語やニュアンスを理解し、文脈を的確に読み取る力を育成することは、支援体制の質を高めるうえで不可欠であり、そのための人材育成や研修制度の整備も求められると考える。

○予算・資金確保

- 相談事業の継続性（予算の確保。）
- 政府予算規模の拡大。
- 企業からの理解や支援。

○送信料の負担なしで相談できる仕組み

- SMSで利用者が送信料負担無しで利用できる仕組み。

○地域格差の是正

- 相談事業の実施の有無を含む、地域格差の是正。

○団体間の連携の強化

- 信頼できる団体間の連携。

○ハイリスク者の優先対応

- 少しつらい気持ちを話したいというときにもつながれるような、川上（かわかみ）の相談事業と、自殺のリスクや緊急性の高い方の相談を受ける事業とが両立していけるように、団体ごとでターゲットを分けたり、同じ事業の中でもトリアージ機能を付ける等工夫も必要と思う。

○事業評価の仕組みづくり

- 相談事業提供者としての客観的な信頼性評価の仕組み（学術的評価の有無等）。
- AIによるチャット相談とリアルな対面相談の中間的役割として、今後もSNS等のチャット相談は、必要とされていくと考えている。人が対応することの意味を、踏まえた相談員の対人援助スキルの向上が求められると思う。難しいが、相談の質を評価できる仕組み作りがあればと考える。
- 対応品質の確保及びそれに対する確認方法の確立。

○AIの活用のためのルール・体制整備

- AI相談の標準を国が作成し、そこから必要な際に各自治体等各機関の相談に導いていく仕組みづくり。
- 生成AIの機能向上や社会的な広がりを踏まえて、寄せられる相談ニーズに対して、生成AIをどのように相談対応に取り入れていくか。それらを踏まえて、人による相談対応で求められること、必要な対応、体制を再度見直していく必要があると考えている。
- チャット・SNS相談AIの広がりが一部あるものの、自殺念慮のあるこどもや若者へのSNS・チャット相談を、完全自動のAIに任せることは、現時点では相談者にも運営側にもリスクがある。安全性を高めるための仕組みやAI活用のルール整備等、ガバナンスのあり方を検討していくことが求められる。
- SNS、チャット相談で今後必要なのは一定のフェーズまでAIの導入で効率を上げることが必要だと考える。相談者が相談の文章を送ってから対応できるまでに時間がかかることがあったり、つながらない場合もあるため、そのような時間がより酷にならないようAIで対応できる部分の導入、相談を待つ間の伴走者としての活用等。

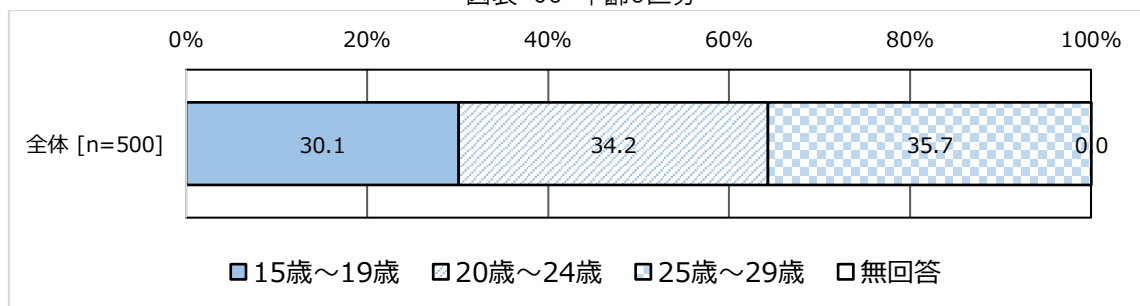
6 若者アンケート調査結果

(1) 基本情報

①年齢

年齢は、「25歳～29歳」が35.7%と最も高く、次いで「20歳～24歳」が34.2%、「15歳～19歳」が30.1%となっている。

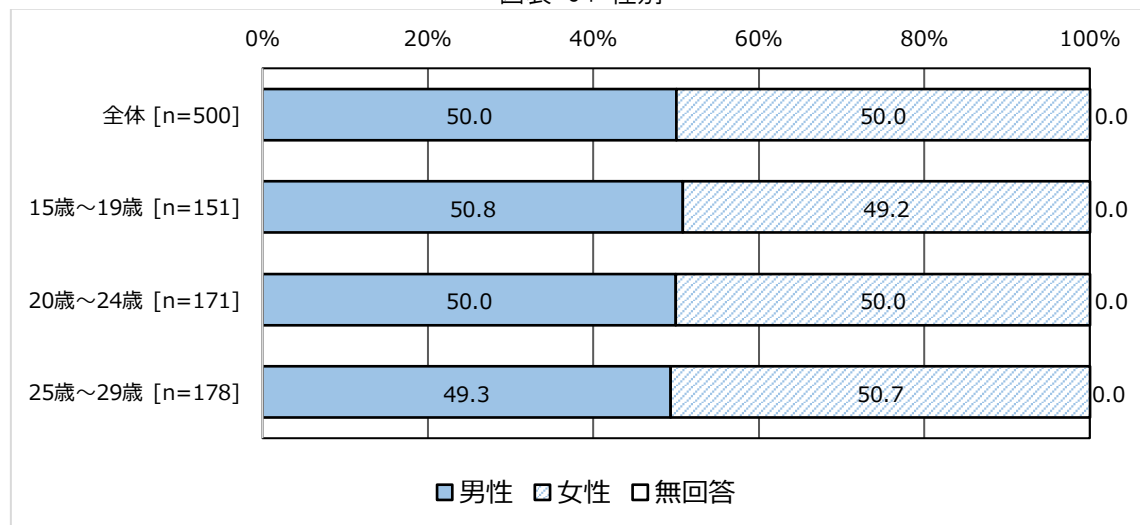
図表 63 年齢3区分



②性別

性別は「男性」「女性」いずれも50.0%となっている。

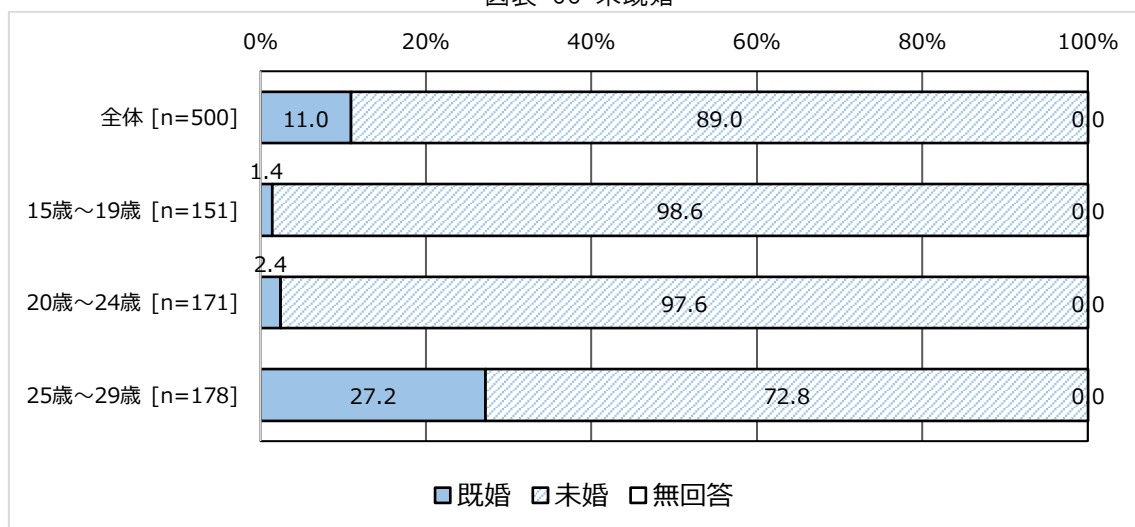
図表 64 性別



③未既婚

未既婚は、「未婚」が89.0%、「既婚」が11.0%となっている。

図表 65 未既婚

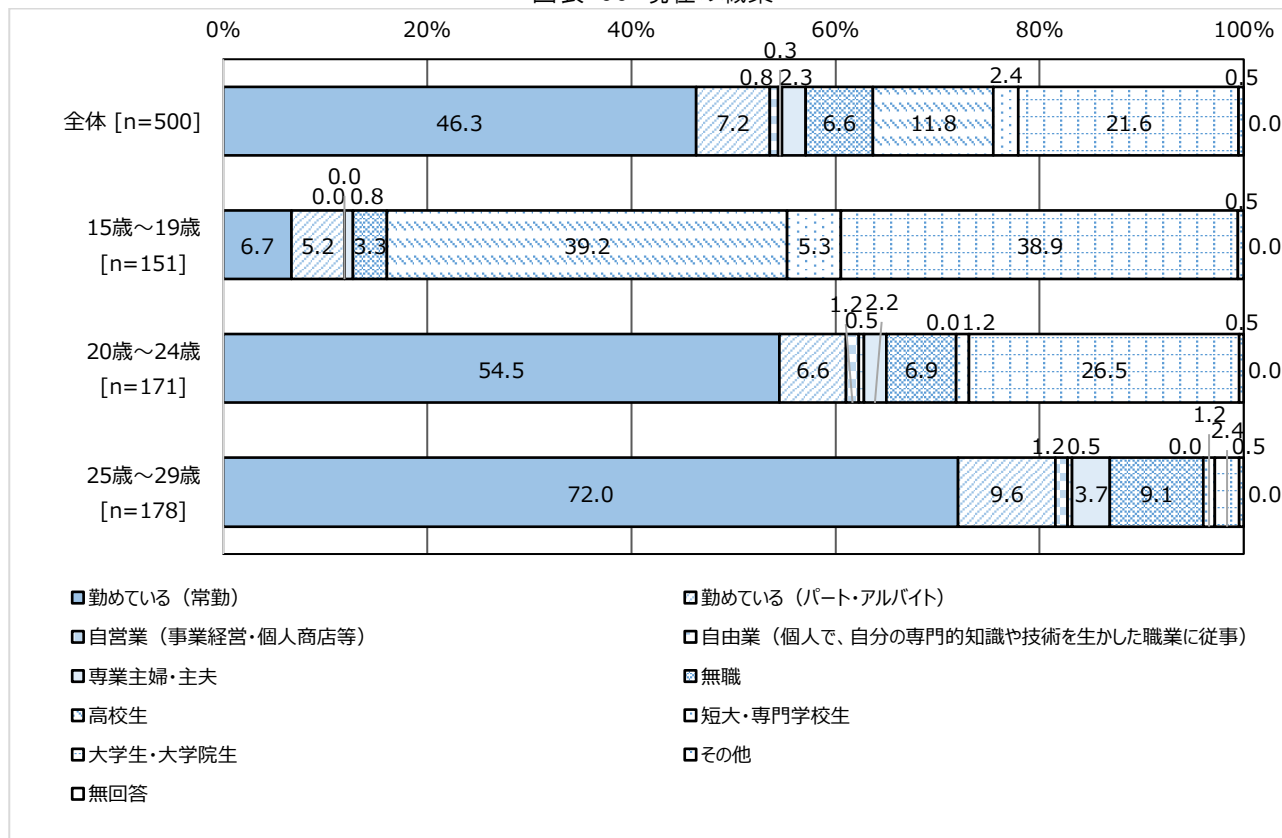


④現在の職業

現在の職業は、「勤めている（常勤）」が46.3%と最も高く、次いで「大学生・大学院生」が21.6%、「高校生」が11.8%となっている。

年代別では、全体と比べて15歳～19歳で「高校生」「大学生・大学院生」が、25歳～29歳で「勤めている（常勤）」の割合が高くなっている。

図表 66 現在の職業

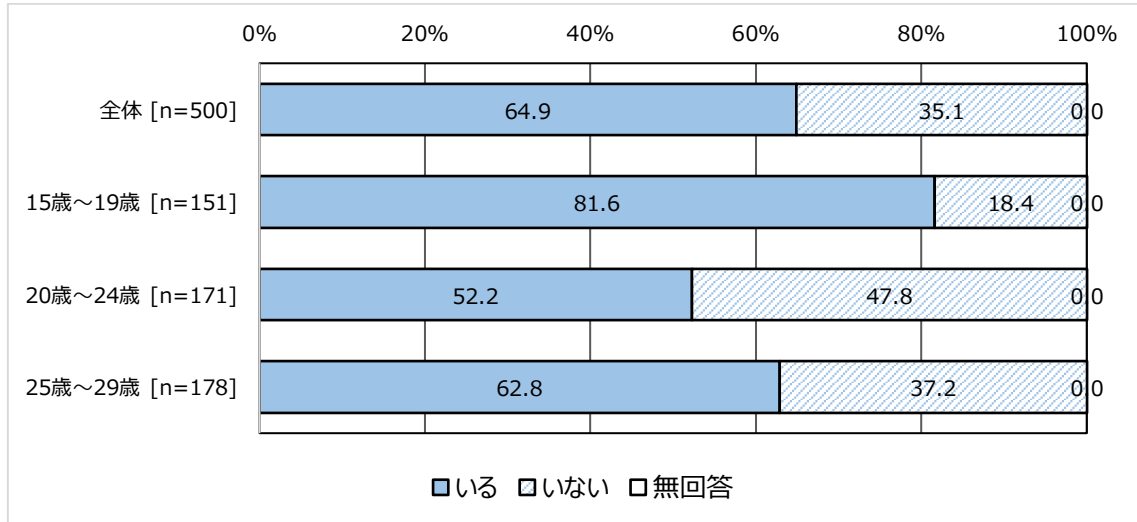


⑤現在の同居者の有無

現在の同居者の有無は、「いる」が64.9%、「いない」が35.1%となっている。

年代別では、全体と比べて15歳～19歳で「いる」が、20歳～24歳で「いない」が高くなっている。

図表 67 現在の同居者の有無

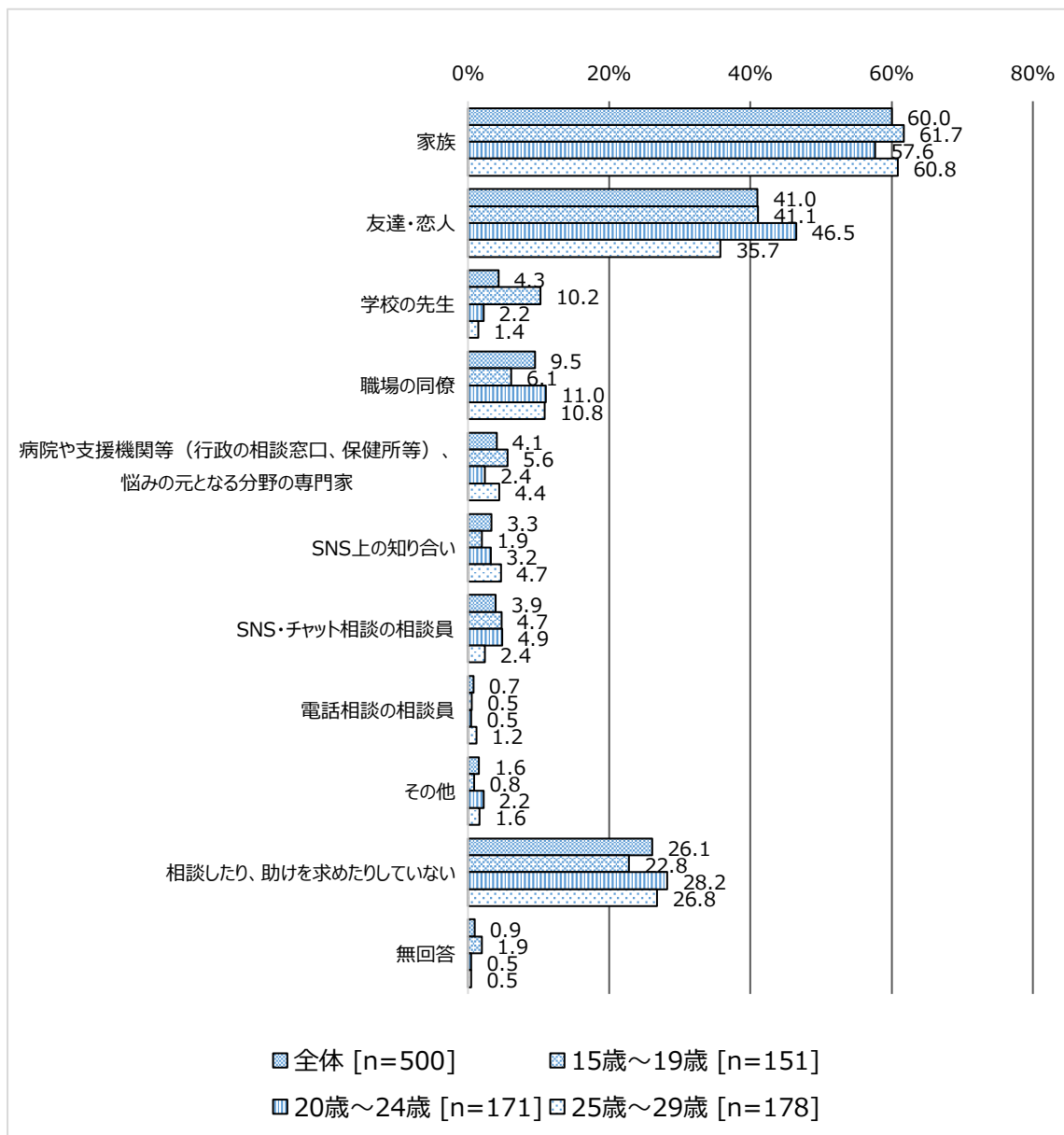


(2) 悩みやストレスに関すること

①悩みやストレスを感じた際の相談先

悩みやストレスを感じた際の相談先は、「家族」が60.0%と最も高く、次いで「友達・恋人」が41.0%、「相談したり、助けを求めたりしていない」が26.1%となっている。

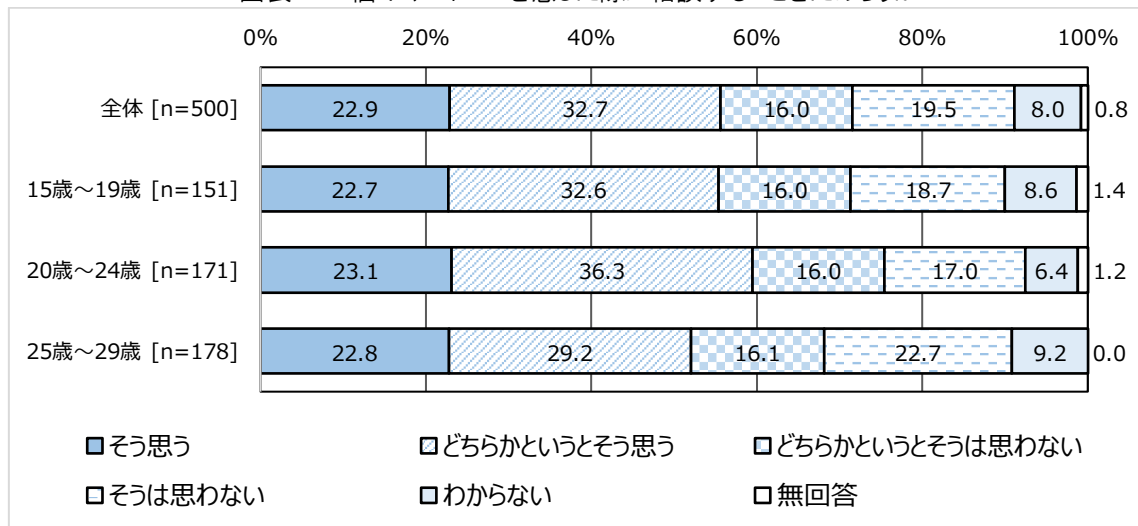
図表 68 悩みやストレスを感じた際の相談先〔複数回答〕



②悩みやストレスを感じた際に相談することをためらうか

悩みやストレスを感じた際に相談することをためらうかは、「そう思う」と「どちらかというそう思う」を合わせると55.6%、「どちらかというそうは思わない」と「そうは思わない」を合わせると35.5%となっている。

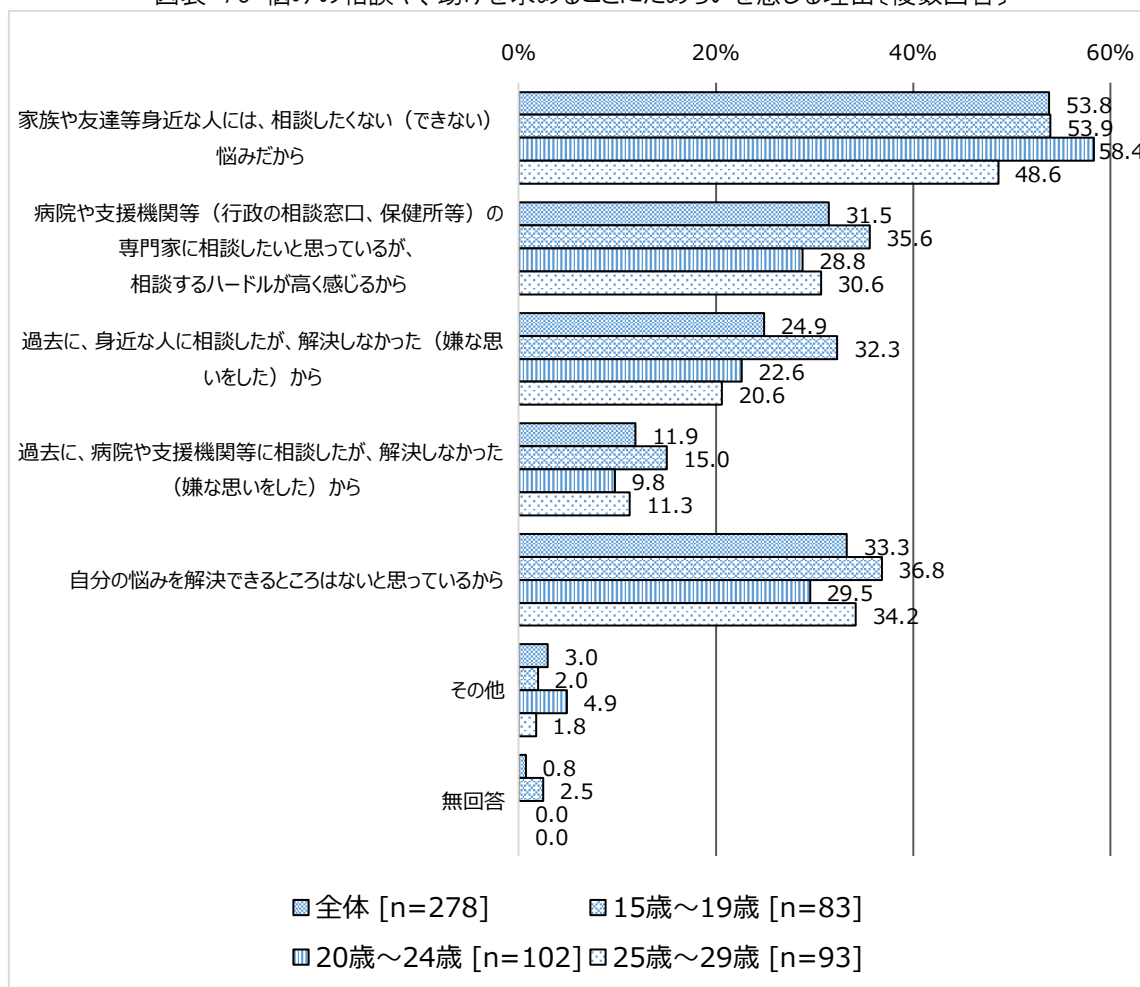
図表 69 悩みやストレスを感じた際に相談することをためらうか



③悩みの相談や、助けを求めることにためらいを感じる理由

悩みやストレスを感じた際に相談することをためらうかについて「そう思う」「どちらかという
とそう思う」と回答した方が、悩みの相談や、助けを求めることにためらいを感じる理由は、「家
族や友達等身近な人には、相談したくない（できない） 悩みだから」が53.8%と最も高く、次いで
「自分の悩みを解決できるところはないと思っているから」が33.3%、「病院や支援機関等（行政
の相談窓口、保健所等）の専門家に相談したいと思っているが、相談するハードルが高く感じるか
ら」が31.5%となっている。

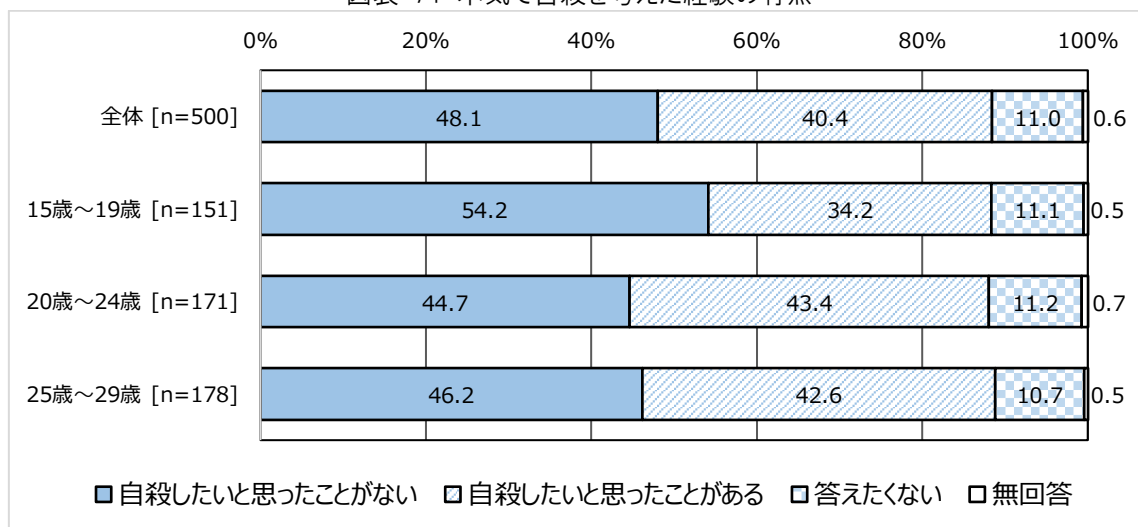
図表 70 悩みの相談や、助けを求めることにためらいを感じる理由〔複数回答〕



④本気で自殺を考えた経験の有無

本気で自殺を考えた経験の有無は、「自殺したいと思ったことがない」が48.1%、「自殺したいと思ったことがある」が40.4%、「答えたくない」が11.0%となっている。

図表 71 本気で自殺を考えた経験の有無

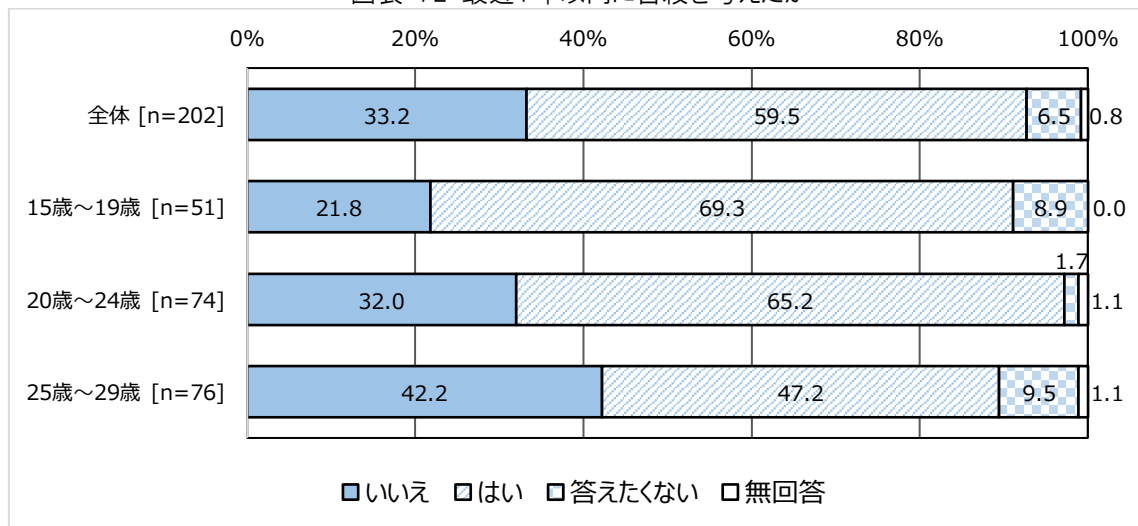


⑤最近1年以内に自殺を考えたか

本気で自殺を考えた経験の有無について「自殺したいと思ったことがある」と回答した方が、最近1年以内に自殺を考えたかは、「はい」が59.5%、「いいえ」が33.2%、「答えたくない」が6.5%となっている。

年代別では、全体と比べて25歳～29歳で「はい」が最も高く、年代が低いほど「はい」が高くなっている。

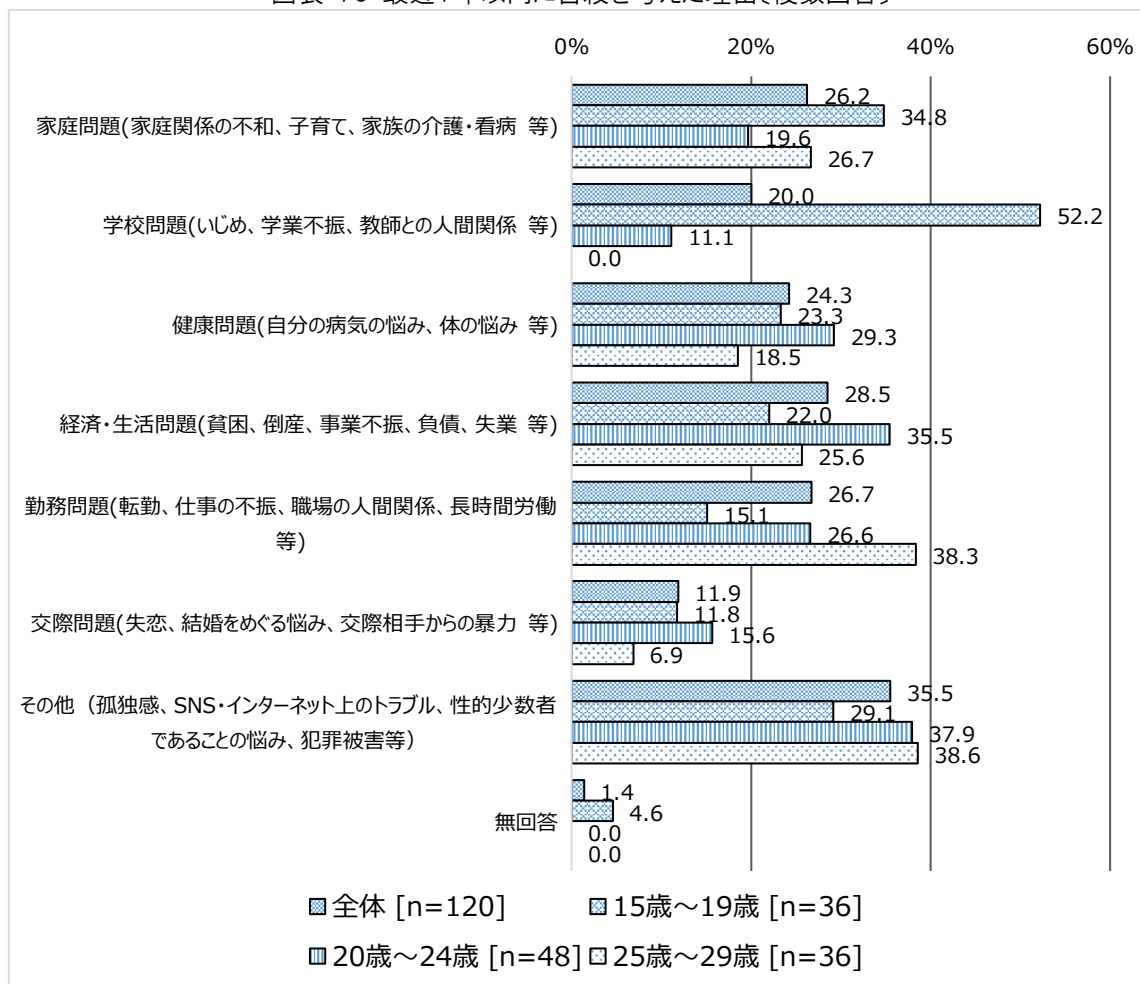
図表 72 最近1年以内に自殺を考えたか



⑥最近1年以内に自殺を考えた理由

最近1年以内に自殺を考えたかについて「はい」と回答した方が、最近1年以内に自殺を考えた理由は、「その他（孤独感、SNS・インターネット上のトラブル、性的少数者であることの悩み、犯罪被害等）」が35.5%と最も高く、次いで「経済・生活問題(貧困、倒産、事業不振、負債、失業等)」が28.5%、「勤務問題(転勤、仕事の不振、職場の人間関係、長時間労働 等)」が26.7%となっている。

図表 73 最近1年以内に自殺を考えた理由〔複数回答〕



⑦最近１年以内に自殺を考えた理由の詳細

最近１年以内に自殺を考えたかについて「はい」と回答した方が、最近１年以内に自殺を考えた理由の詳細は、「孤独感」が26.8%と最も高く、次いで「生活苦」が21.2%、「職場の人間関係」が15.1%となっている。

図表 74 最近1年以内に自殺を考えた理由の詳細〔複数回答〕

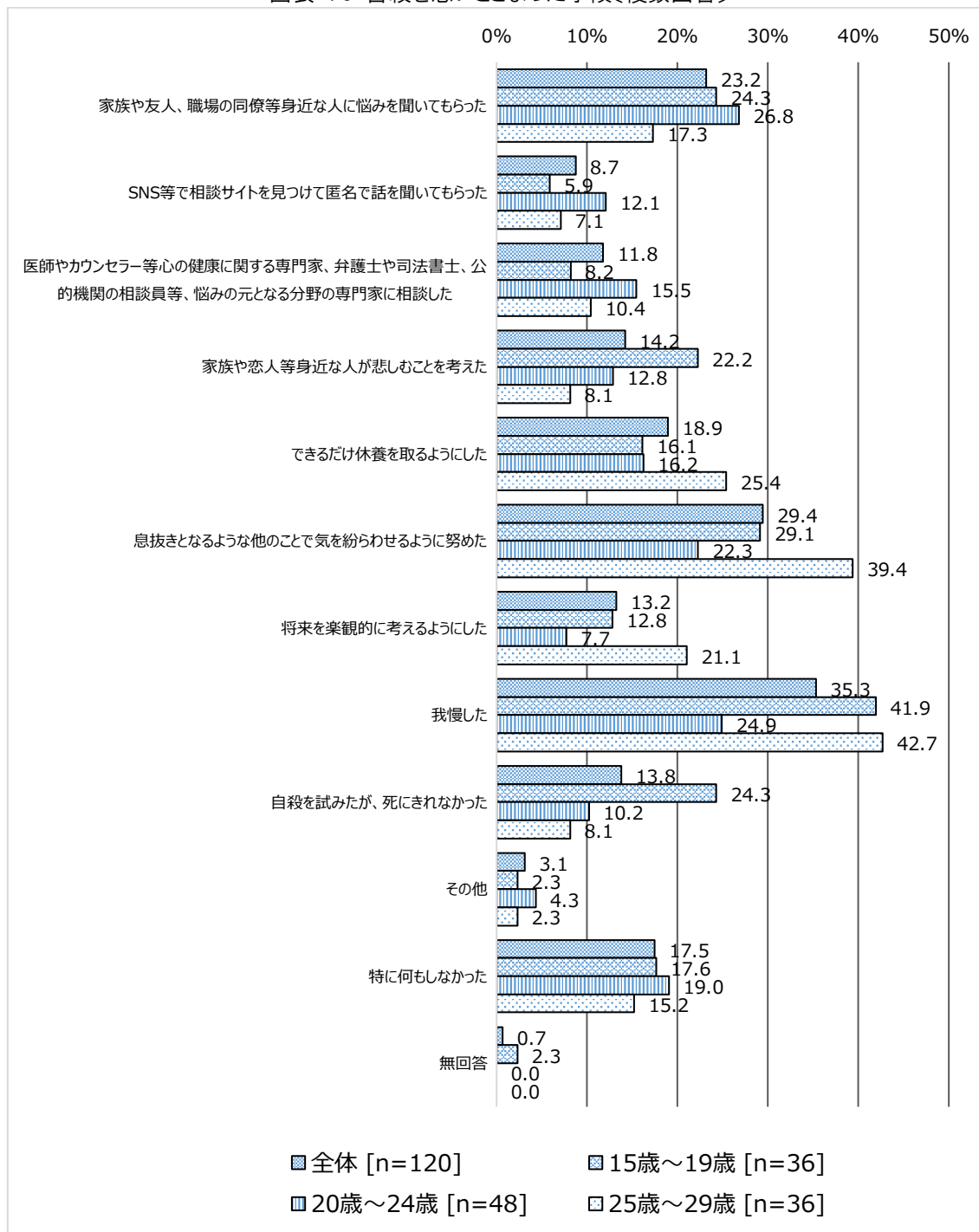
(%)

	合計 (n=)	家族・同居人からの虐待、暴力	家族の死亡	家族からのしつけ・叱責	家族の病気	親子関係の不和	家の経済問題	その他家族関係の不和	その他の家庭問題	
全体	120	5.6	0.7	1.4	3.1	10.0	6.9	7.6	1.4	
15歳～19歳	36	5.9	0.0	2.3	5.9	16.1	6.9	18.7	0.0	
20歳～24歳	48	3.4	1.7	0.0	1.7	6.8	7.7	1.7	1.7	
25歳～29歳	36	8.1	0.0	2.3	2.3	8.1	5.8	4.6	2.3	
	合計 (n=)	学業不振	教師との相性・関係性	入試の悩み	不登校	進路の悩み	いじめ	学友との不和	その他の学校問題	
全体	120	11.7	4.8	2.7	3.8	10.3	4.5	8.2	0.0	
15歳～19歳	36	26.6	11.5	9.2	10.5	32.5	15.1	23.0	0.0	
20歳～24歳	48	9.4	3.4	0.0	1.7	1.7	0.0	3.4	0.0	
25歳～29歳	36	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	合計 (n=)	うつ病	その他の精神疾患	身体疾患・障害	その他の健康問題	生活苦	負債	その他の経済・生活問題		
全体	120	9.4	11.1	3.8	2.4	21.2	8.3	0.0		
15歳～19歳	36	8.2	9.2	5.9	5.9	17.4	4.6	0.0		
20歳～24歳	48	13.8	12.1	5.1	0.0	24.1	13.8	0.0		
25歳～29歳	36	4.6	11.7	0.0	2.3	21.1	4.6	0.0		
	合計 (n=)	仕事の不振	職場の人間関係	長時間労働	その他の勤務問題	失恋	結婚を巡る悩み	交際相手からの暴力	不倫や三角関係	その他の交際問題
全体	120	13.9	15.1	4.5	1.7	4.2	3.8	2.1	3.1	0.0
15歳～19歳	36	8.2	9.2	0.0	0.0	8.2	3.6	3.6	5.9	0.0
20歳～24歳	48	12.8	13.6	7.7	4.3	4.3	1.7	2.6	1.7	0.0
25歳～29歳	36	21.1	23.1	4.6	0.0	0.0	6.9	0.0	2.3	0.0
	合計 (n=)	孤独感	SNS・インターネット上のトラブル	性的少数者であることの悩み	犯罪被害	その他	無回答			
全体	120	26.8	0.7	1.7	0.7	6.2	1.4			
15歳～19歳	36	26.8	0.0	0.0	0.0	2.3	4.6			
20歳～24歳	48	26.6	0.0	2.6	1.7	6.0	0.0			
25歳～29歳	36	26.9	2.3	2.3	0.0	10.4	0.0			

⑧自殺を思いとどまった手段

最近1年以内に自殺を考えたかについて「はい」と回答した方が、自殺を思いとどまった手段は、「我慢した」が35.3%と最も高く、次いで「息抜きとなるような他のことで気を紛らわせるように努めた」が29.4%、「家族や友人、職場の同僚等身近な人に悩みを聞いてもらった」が23.2%となっている。

図表 75 自殺を思いとどまった手段〔複数回答〕



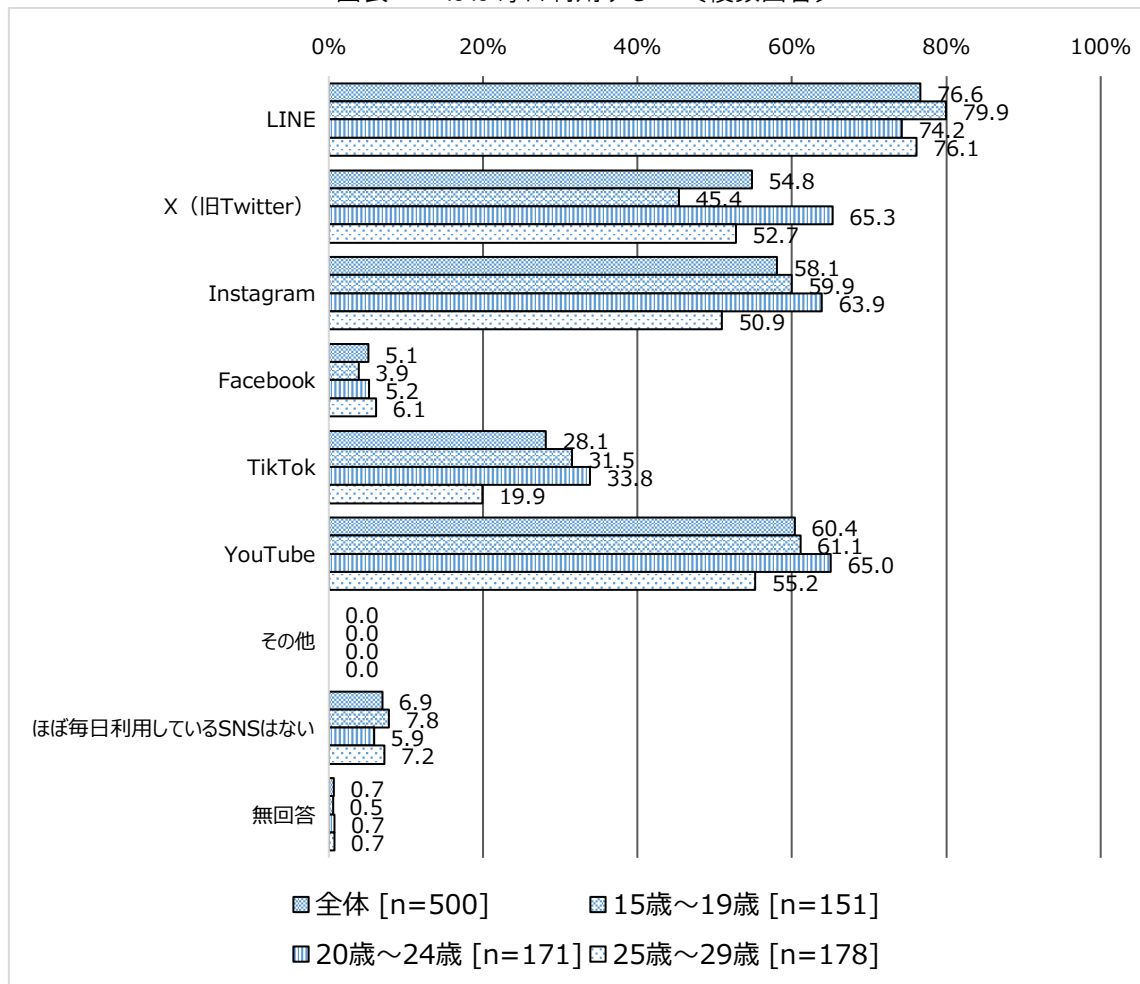
(3) SNS や SNS 相談の利用

① ほぼ毎日利用する SNS

ほぼ毎日利用するSNSは、「LINE」が76.6%と最も高く、次いで「YouTube」が60.4%、「Instagram」が58.1%となっている。

年代別では、全体と比べて20歳～24歳で「X（旧Twitter）」が高くなっている。

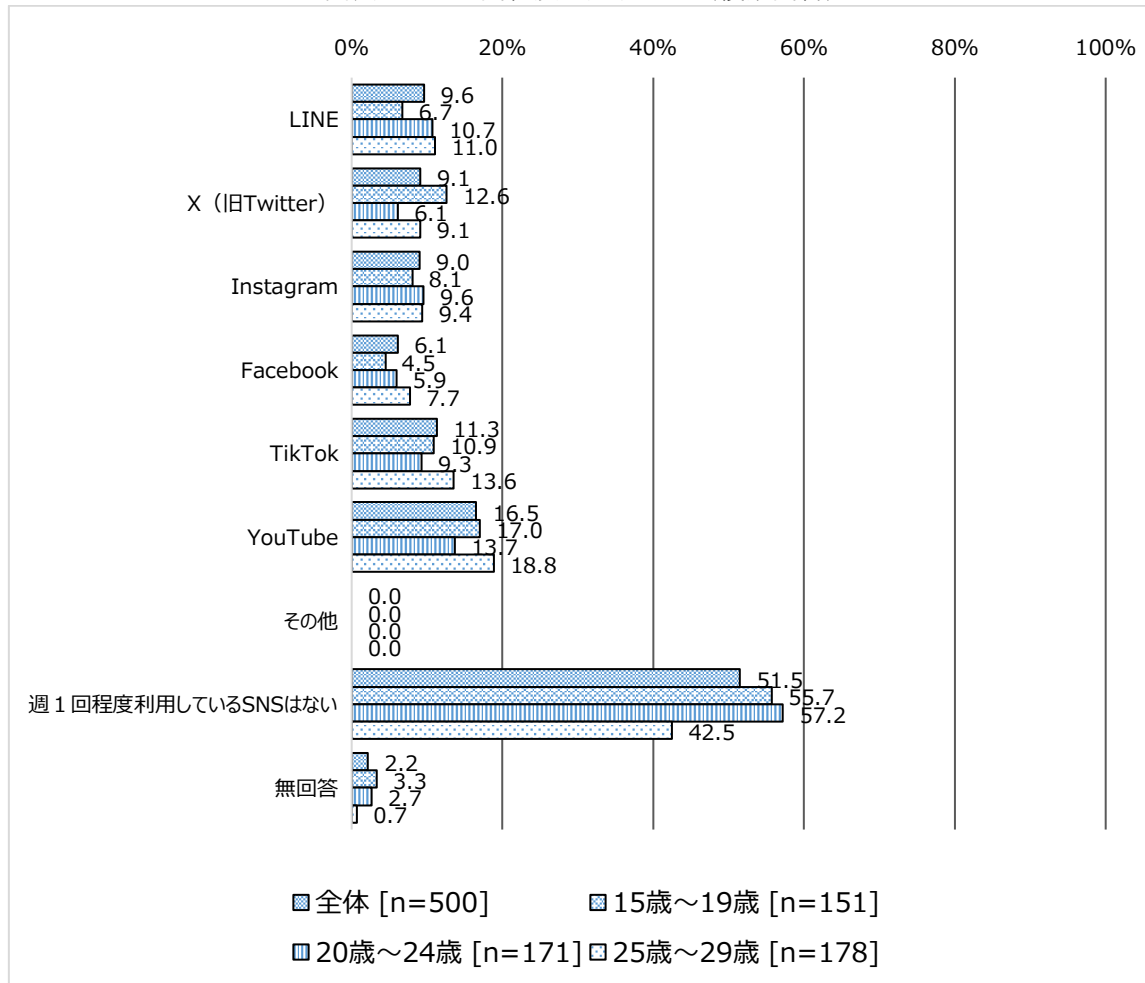
図表 76 ほぼ毎日利用するSNS〔複数回答〕



②週1回程度利用する SNS

週1回程度利用するSNSは、「週1回程度利用しているSNSはない」が51.5%と最も高く、次いで「YouTube」が16.5%、「TikTok」が11.3%となっている。

図表 77 週1回程度利用するSNS〔複数回答〕

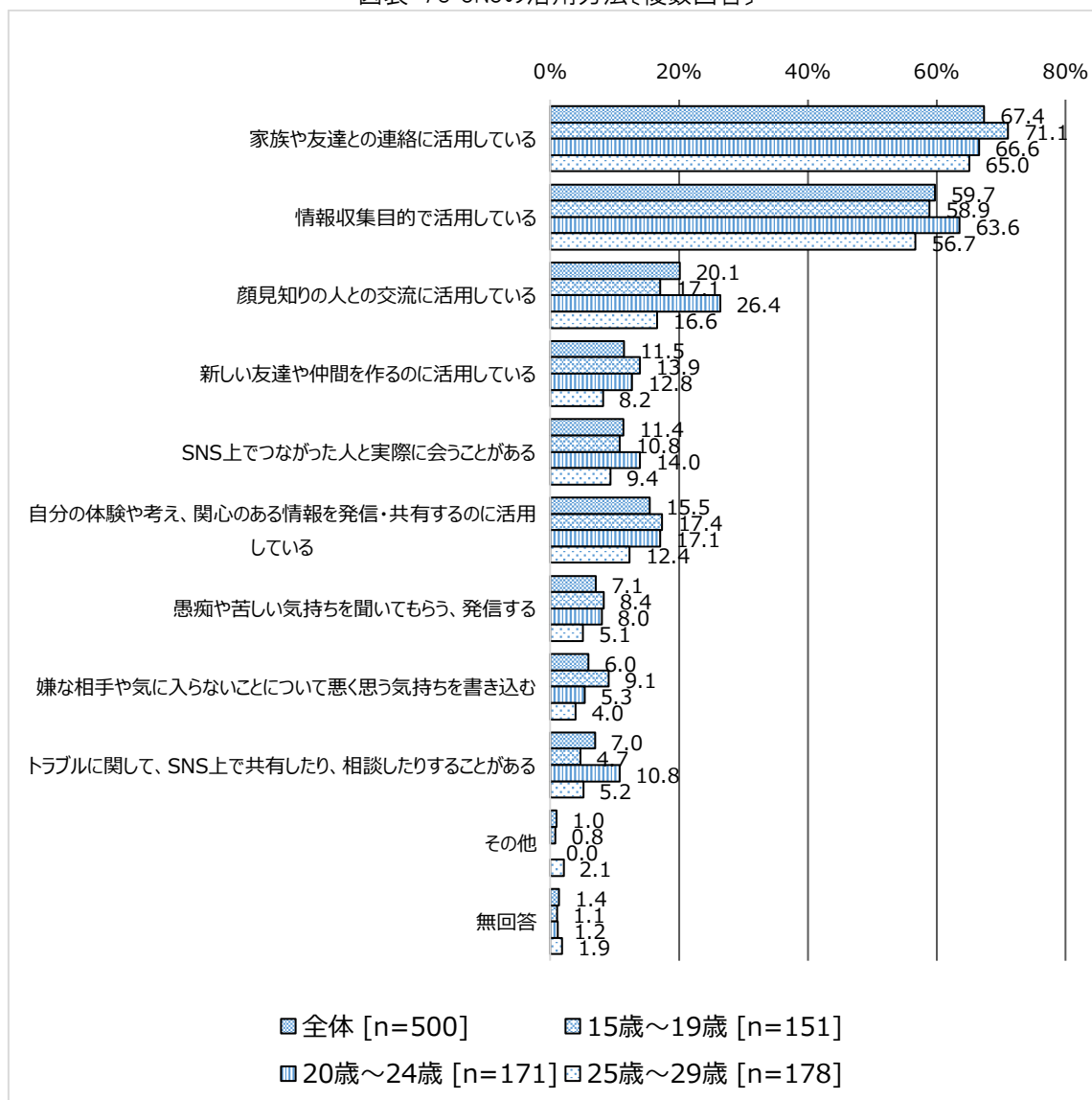


③SNS の活用方法

SNSの活用方法は、「家族や友達との連絡に活用している」が67.4%と最も高く、次いで「情報収集目的で活用している」が59.7%、「顔見知りの人との交流に活用している」が20.1%となっている。

また、年代が低いほど「家族や友達との連絡に活用している」「新しい友達や仲間を作るのに活用している」「嫌な相手や気に入らないことについて悪く思う気持ちを書き込む」が高い傾向にある。

図表 78 SNSの活用方法〔複数回答〕

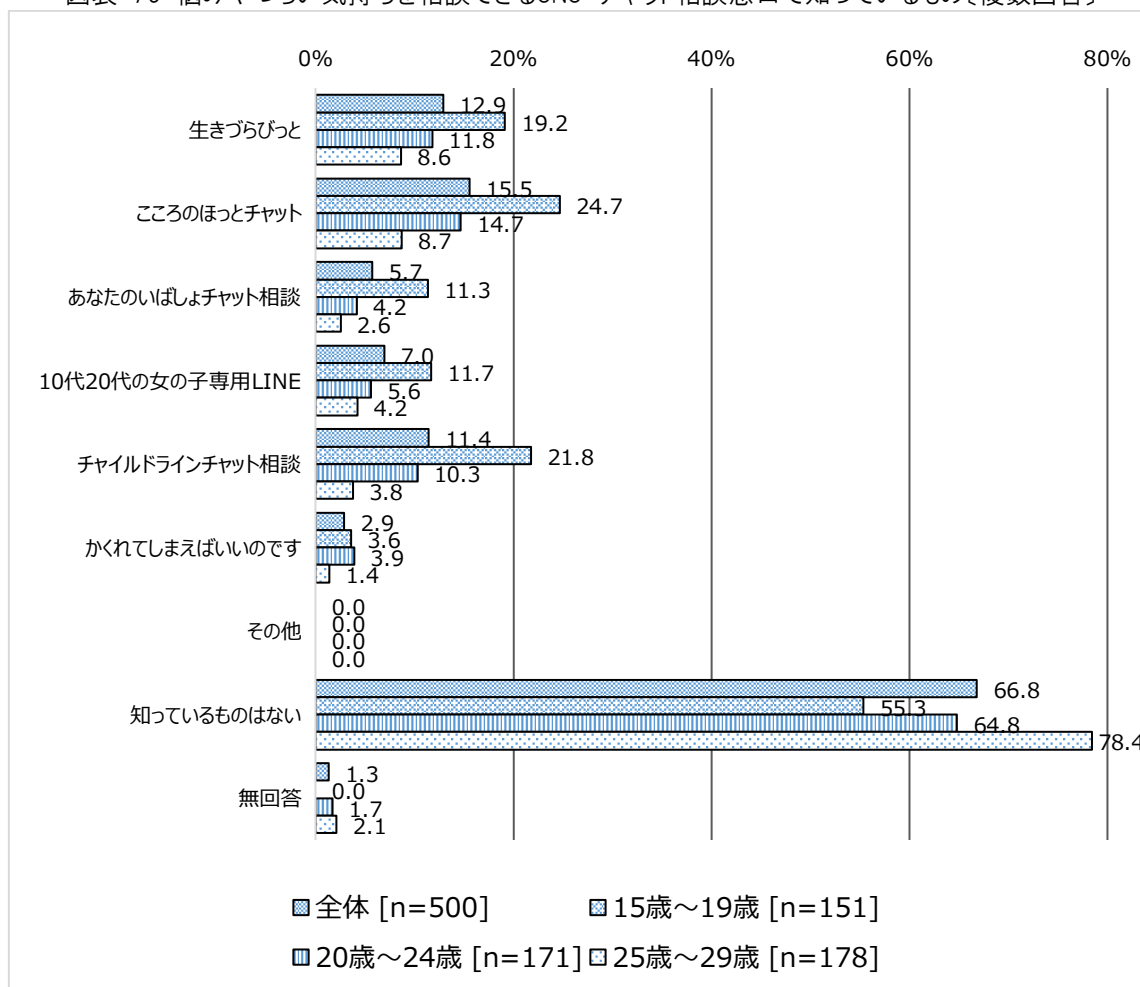


④悩みやつらい気持ちを相談できる SNS・チャット相談窓口で知っているもの

悩みやつらい気持ちを相談できる SNS・チャット相談窓口で知っているものは、「知っているものはない」が66.8%と最も高く、次いで「こころのほっとチャット」が15.5%、「生きづらびっと」が12.9%となっている。

年代別では、全体と比べて15歳～19歳で「チャイルドラインチャット相談」、25歳～29歳で「知っているものはない」が高くなっており、15歳～19歳で「知っているものはない」が低くなっている。また、年代が高いほど「知っているものはない」が高い傾向にある。

図表 79 悩みやつらい気持ちを相談できる SNS・チャット相談窓口で知っているもの〔複数回答〕



本気で自殺を考えた経験の有無別でみると、「自殺したいと思ったことがある」人の方が「自殺したいと思ったことがない」人よりも何らかの SNS・チャット相談窓口を知っている割合が高くなっている。

図表 80 悩みやつらい気持ちを相談できる SNS・チャット相談窓口で知っているもの〔複数回答〕

(本気で自殺を考えた経験の有無別)

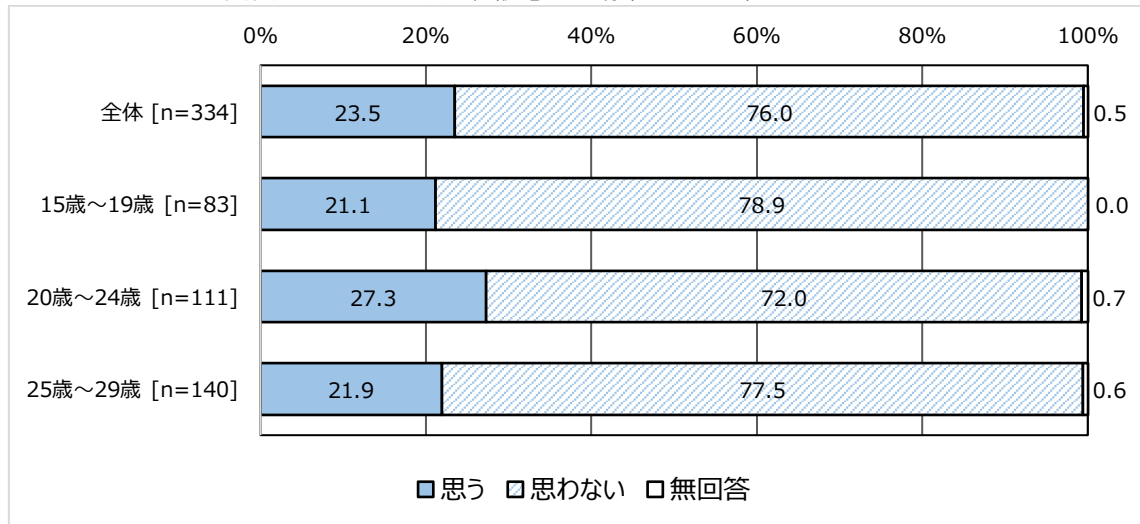
(%)

	合計	生きづらびっと	こころのほっとチャット	あなたのいばしょチャット相談	10代20代の女の子専用LINE	チャイルドラインチャット相談	かくれてしまえばいいのです	その他	知っているものはない	無回答
全体	500	12.9	15.5	5.7	7.0	11.4	2.9	0.0	66.8	1.3
自殺したいと思ったことがない	240	11.2	14.7	3.3	6.0	8.2	0.9	0.0	71.4	1.4
自殺したいと思ったことがある	202	17.8	18.8	9.3	9.5	15.5	5.7	0.0	58.0	1.3
答えたくない	55	3.0	6.8	2.3	2.3	9.8	1.5	0.0	78.8	1.5

⑤SNS・チャット相談窓口の存在をもっと早く知りたかったか

悩みやつらい気持ちを相談できるSNS・チャット相談窓口で知っているものについて「知っているものはない」と回答した方に、SNS・チャット相談窓口の存在をもっと早く知りたかったと思うか聞いたところ、「思わない」が76.0%、「思う」が23.5%となっている。

図表 81 SNS・チャット相談窓口の存在をもっと早く知りたかったか

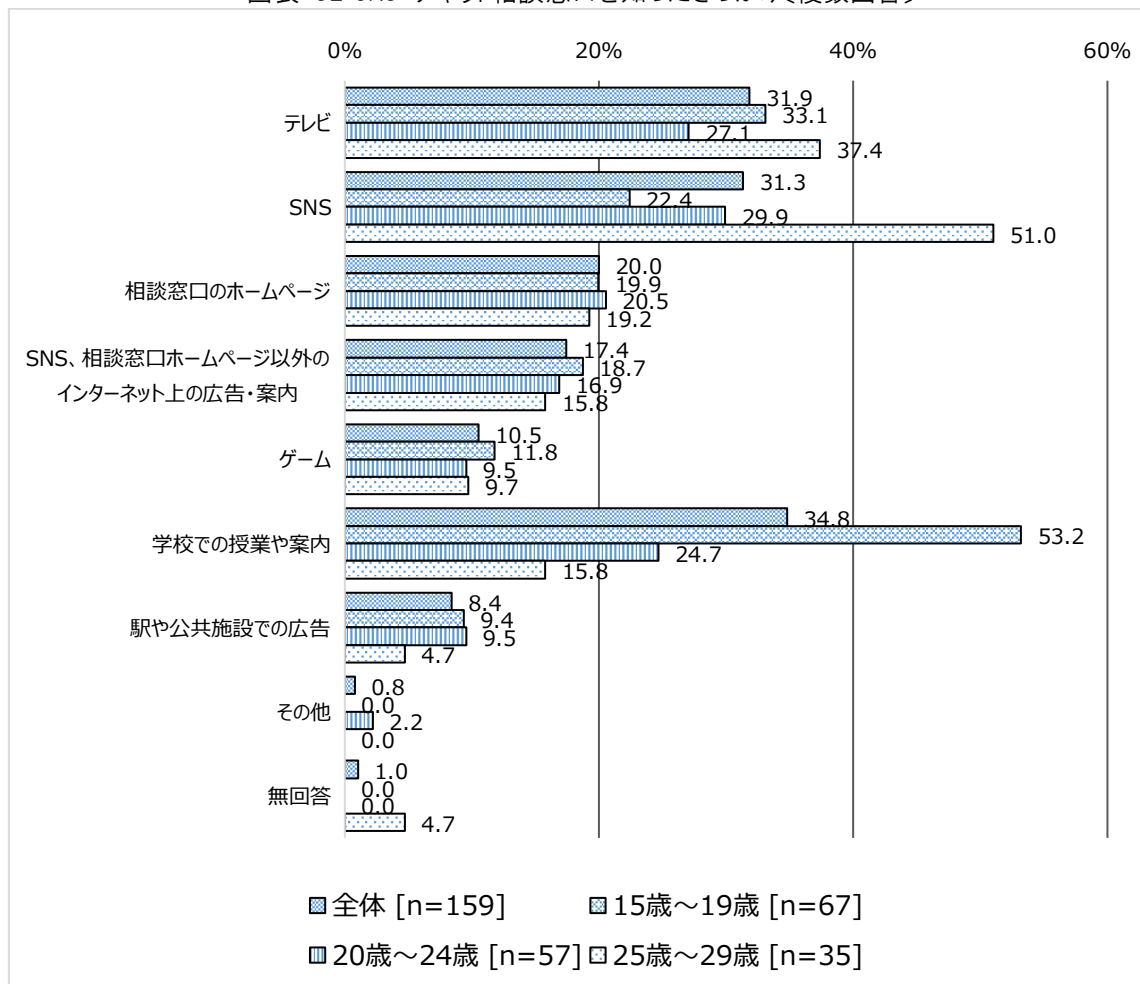


⑥SNS・チャット相談窓口を知ったきっかけ

悩みやつらい気持ちを相談できるSNS・チャット相談窓口で知っているものについて「知っているものはない」以外を回答した方が、SNS・チャット相談窓口を知ったきっかけは、「学校での授業や案内」が34.8%と最も高く、次いで「テレビ」が31.9%、「SNS」が31.3%となっている。

年代別では、15歳～19歳で「学校での授業や案内」が高くなっている。

図表 82 SNS・チャット相談窓口を知ったきっかけ〔複数回答〕



本気で自殺を考えた経験の有無別でみると、「自殺したいと思ったことがある」人は全体よりも「SNS」の割合が高くなっている。

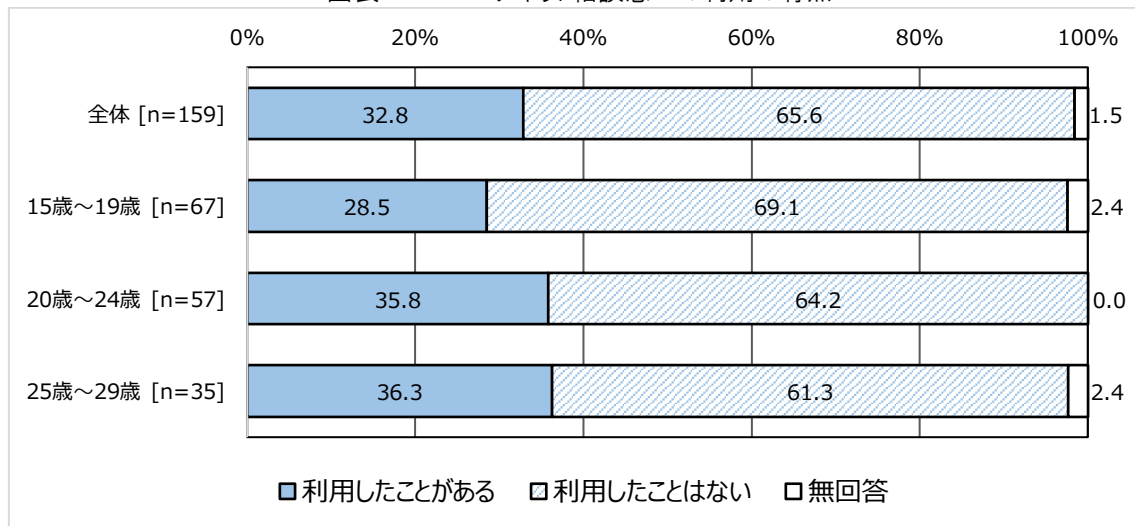
図表 83 SNS・チャット相談窓口を知ったきっかけ〔複数回答〕（本気で自殺を考えた経験の有無別）

	合計	テレビ	SNS	相談窓口のホームページ	2・3以外のインターネット上の広告・案内	ゲーム	学校での授業や案内	駅や公共施設での広告	その他	無回答
全体	159	31.9	31.3	20.0	17.4	10.5	34.8	8.4	0.8	1.0
自殺したいと思ったことがない	65	37.9	23.8	22.7	12.8	9.1	39.1	10.3	2.0	0.0
自殺したいと思ったことがある	82	29.0	38.2	20.7	19.4	12.2	31.3	8.1	0.0	2.0
答えたくない	11	19.3	19.3	0.0	23.5	7.6	30.3	0.0	0.0	0.0

⑦SNS・チャット相談窓口の利用の有無

悩みやつらい気持ちを相談できるSNS・チャット相談窓口で知っているものについて「知っているものはない」以外を回答した方に、SNS・チャット相談窓口の利用の有無について聞いたところ、「利用したことはない」が65.6%、「利用したことがある」が32.8%となっている。

図表 84 SNS・チャット相談窓口の利用の有無



本気で自殺を考えた経験の有無別でみると、「自殺したいと思ったことがある」人は「自殺したいと思ったことがない」人よりも「利用したことがある」の割合が高くなっている。

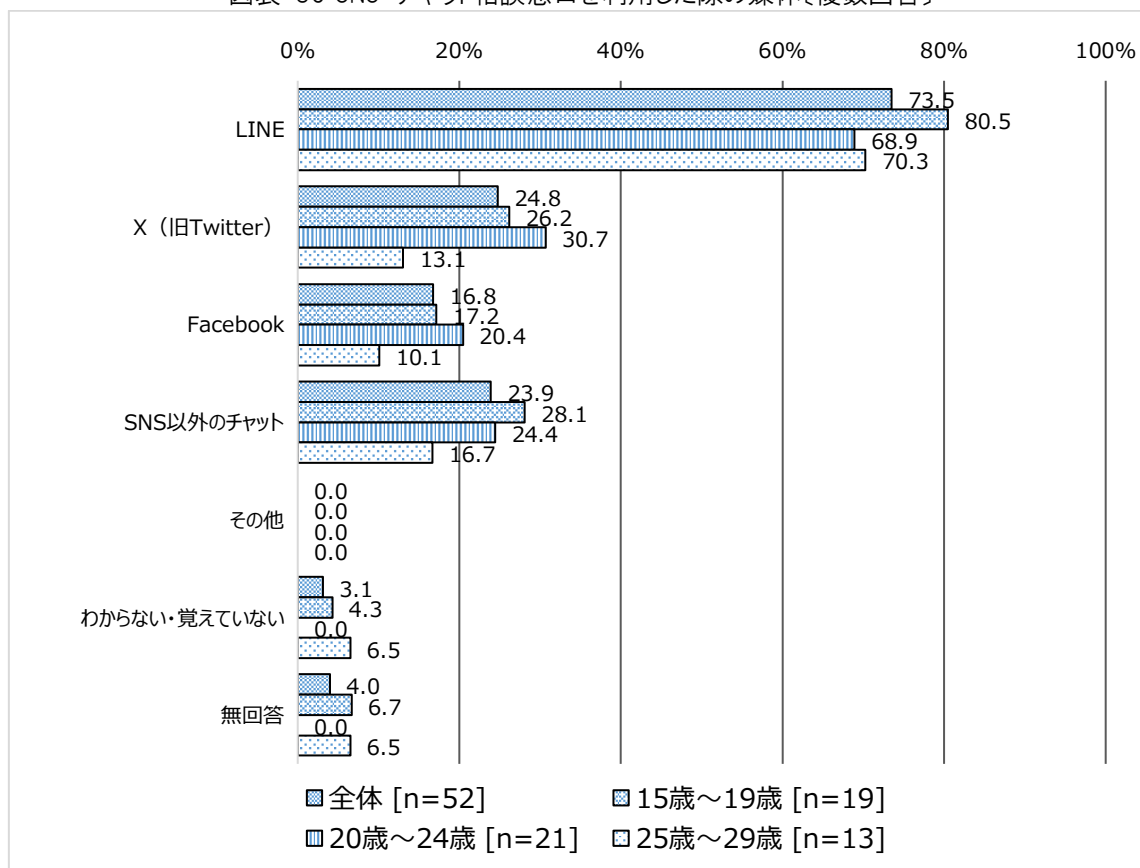
図表 85 SNS・チャット相談窓口の利用の有無(本気で自殺を考えた経験の有無別)

	合計	利用したことがある (%)	利用したことはない (%)	無回答 (%)
全体	159	32.8	65.6	1.5
自殺したいと思ったことがない	65	14.2	83.3	2.5
自殺したいと思ったことがある	82	47.2	51.8	1.0
答えたくない	11	31.1	68.9	0.0

⑧SNS・チャット相談窓口を利用した際の媒体

SNS・チャット相談窓口の利用の有無について「利用したことがある」と回答した方が、SNS・チャット相談窓口を利用した際の媒体は、「LINE」が73.5%と最も高く、次いで「X（旧Twitter）」が24.8%、「SNS以外のチャット」が23.9%となっている。

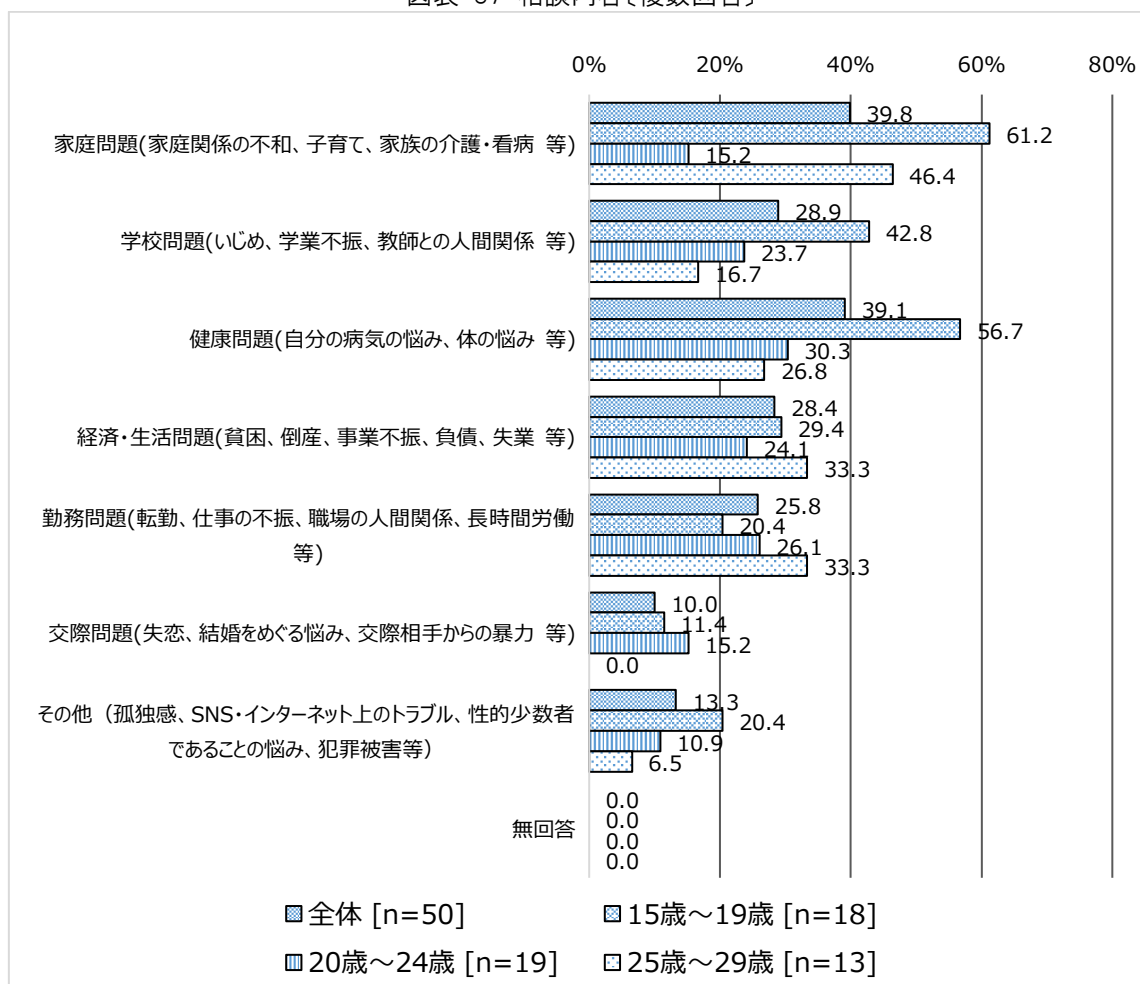
図表 86 SNS・チャット相談窓口を利用した際の媒体〔複数回答〕



⑨相談内容

SNS・チャット相談窓口の利用の有無について「利用したことがある」と回答した方の相談内容は、「家庭問題(家庭関係の不和、子育て、家族の介護・看病 等)」が39.8%と最も高く、次いで「健康問題(自分の病気の悩み、体の悩み 等)」が39.1%、「学校問題(いじめ、学業不振、教師との人間関係 等)」が28.9%となっている。

図表 87 相談内容〔複数回答〕



⑩相談内容の詳細

SNS・チャット相談窓口の利用の有無について、「利用したことがある」と回答した方の相談内容の詳細は、「生活苦」が20.0%と最も高く、次いで「入試の悩み」が14.2%、「その他の精神疾患」が13.3%となっている。

図表 88 相談内容の詳細〔複数回答〕

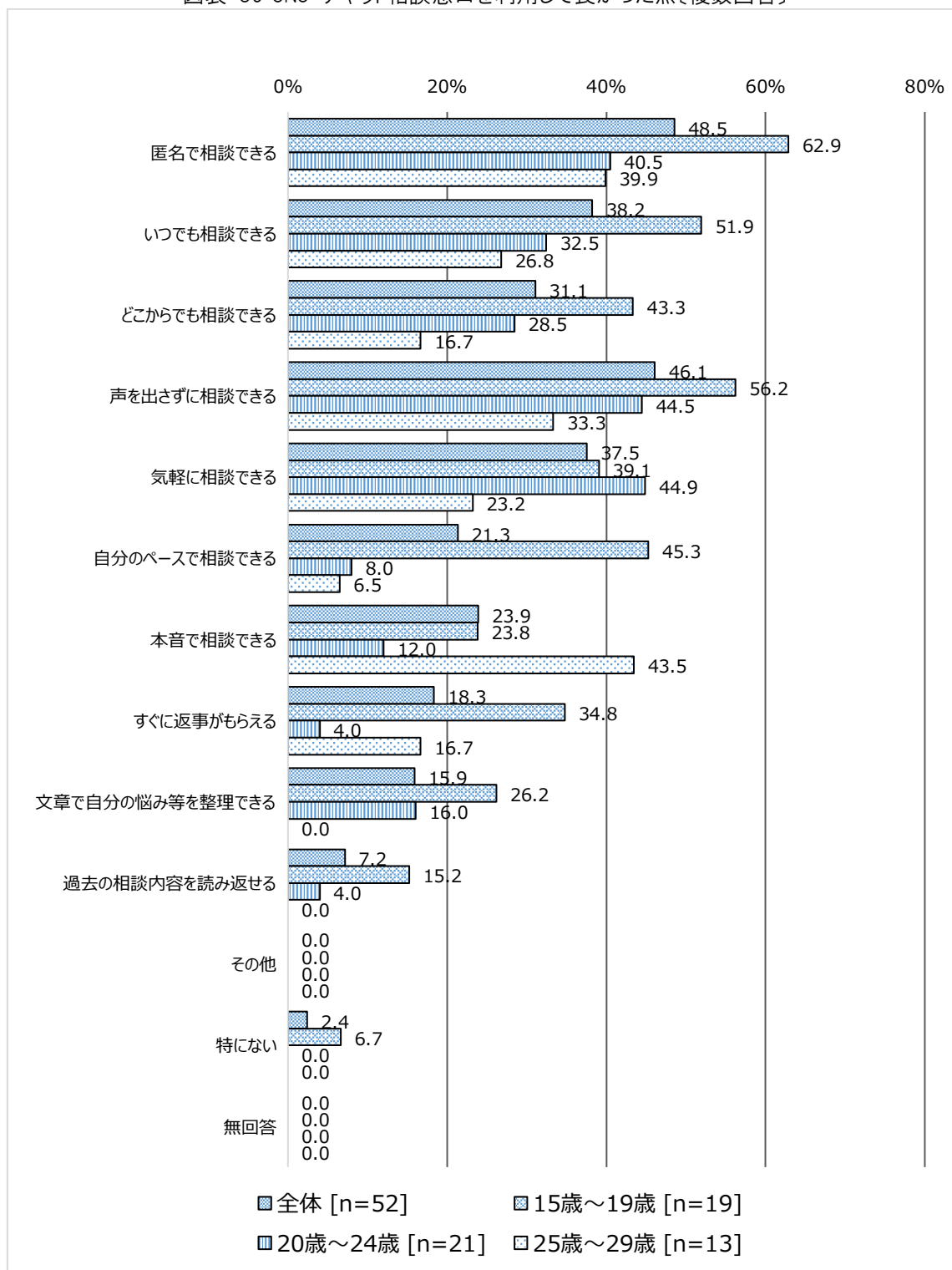
(%)

	合計 (n=)	家族・同居人からの虐待、暴力	家族の死亡	家族からのしつけ・叱責	家族の病気	親子関係の不和	家の経済問題	その他家族関係の不和	その他の家庭問題	
全体	50	7.5	1.6	1.6	3.3	13.1	11.6	13.1	0.0	
15歳～19歳	18	0.0	0.0	0.0	4.5	17.9	20.4	26.9	0.0	
20歳～24歳	19	8.5	0.0	0.0	0.0	8.5	6.6	0.0	0.0	
25歳～29歳	13	16.7	6.5	6.5	6.5	13.1	6.5	13.1	0.0	
	合計 (n=)	学業不振	教師との相性・関係性	入試の悩み	不登校	進路の悩み	いじめ	学友との不和	その他の学校問題	
全体	50	12.4	7.5	14.2	7.5	9.1	4.9	8.2	0.0	
15歳～19歳	18	24.9	11.4	20.4	20.4	15.9	13.4	17.9	0.0	
20歳～24歳	19	4.3	8.5	10.9	0.0	8.5	0.0	4.3	0.0	
25歳～29歳	13	6.5	0.0	10.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	合計 (n=)	うつ病	その他の精神疾患	身体疾患・障害	その他の健康問題	生活苦	負債	その他の経済・生活問題		
全体	50	8.4	13.3	7.5	1.6	20.0	1.6	0.0		
15歳～19歳	18	9.0	13.4	15.9	0.0	20.4	4.5	0.0		
20歳～24歳	19	6.6	10.9	4.3	4.3	17.5	0.0	0.0		
25歳～29歳	13	10.1	16.7	0.0	0.0	23.2	0.0	0.0		
	合計 (n=)	仕事の不振	職場の人間関係	長時間労働	その他の勤務問題	失恋	結婚を巡る悩み	交際相手からの暴力	不倫や三角関係	その他の交際問題
全体	50	12.5	10.9	8.4	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0
15歳～19歳	18	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20歳～24歳	19	15.2	13.3	15.2	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0
25歳～29歳	13	20.3	23.2	10.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	合計 (n=)	孤独感	SNS・インターネット上のトラブル	性的少数者であることの悩み	犯罪被害	その他	無回答			
全体	50	10.7	0.0	1.6	0.0	2.5	6.7			
15歳～19歳	18	20.4	0.0	4.5	0.0	0.0	7.0			
20歳～24歳	19	4.3	0.0	0.0	0.0	6.6	10.9			
25歳～29歳	13	6.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			

⑪SNS・チャット相談窓口を利用して良かった点

SNS・チャット相談窓口の利用の有無について「利用したことがある」と回答した方が、SNS・チャット相談窓口を利用して良かったと感じた点は、「匿名で相談できる」が48.5%と最も高く、次いで「声を出さずに相談できる」が46.1%、「いつでも相談できる」が38.2%となっている。

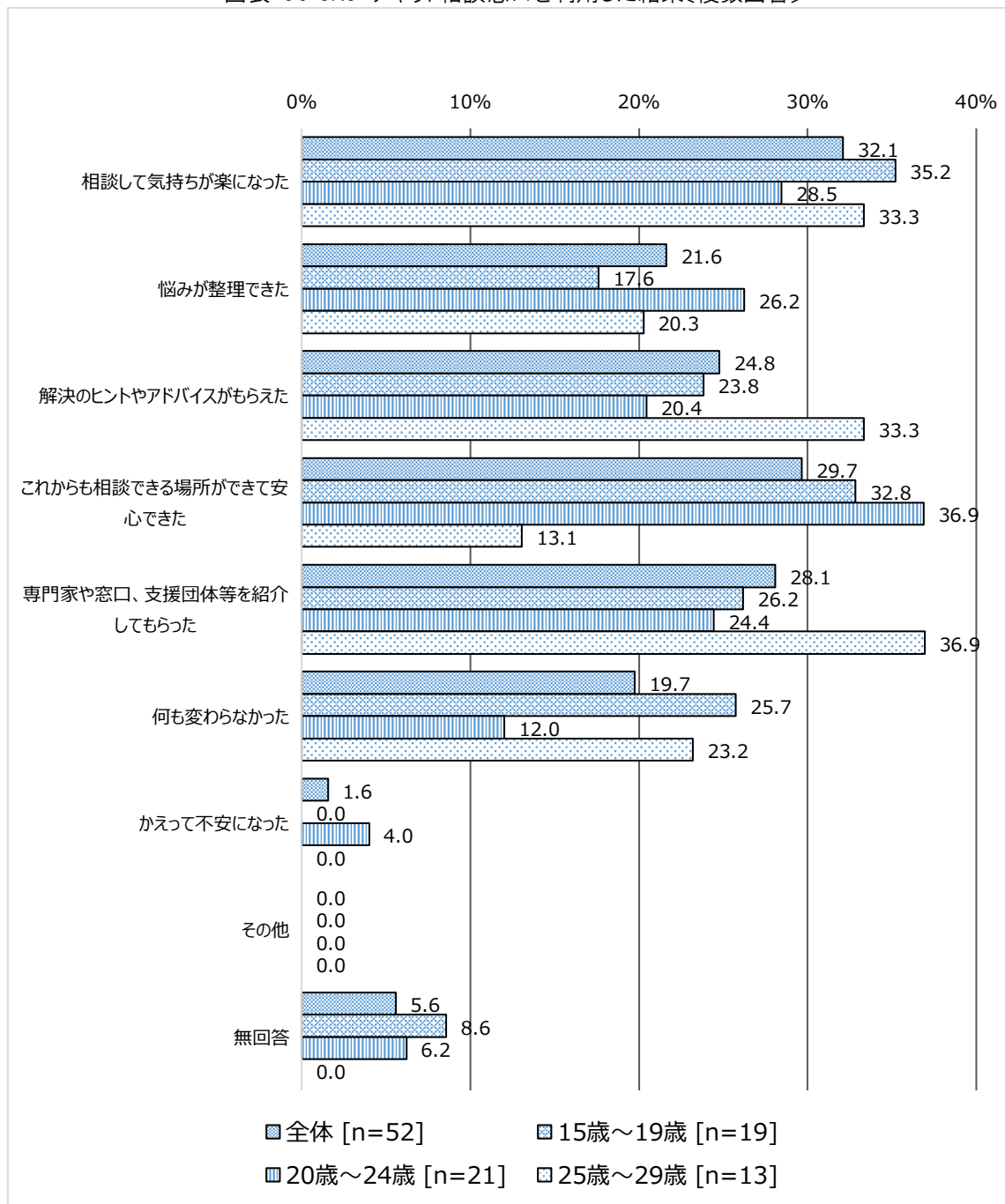
図表 89 SNS・チャット相談窓口を利用して良かった点〔複数回答〕



⑫SNS・チャット相談窓口を利用した結果

SNS・チャット相談窓口の利用の有無について「利用したことがある」と回答した方が、SNS・チャット相談窓口を利用した結果は、「相談して気持ちが楽になった」が32.1%と最も高く、次いで「これからも相談できる場所ができて安心できた」が29.7%、「専門家や窓口、支援団体等を紹介してもらった」が28.1%となっている。

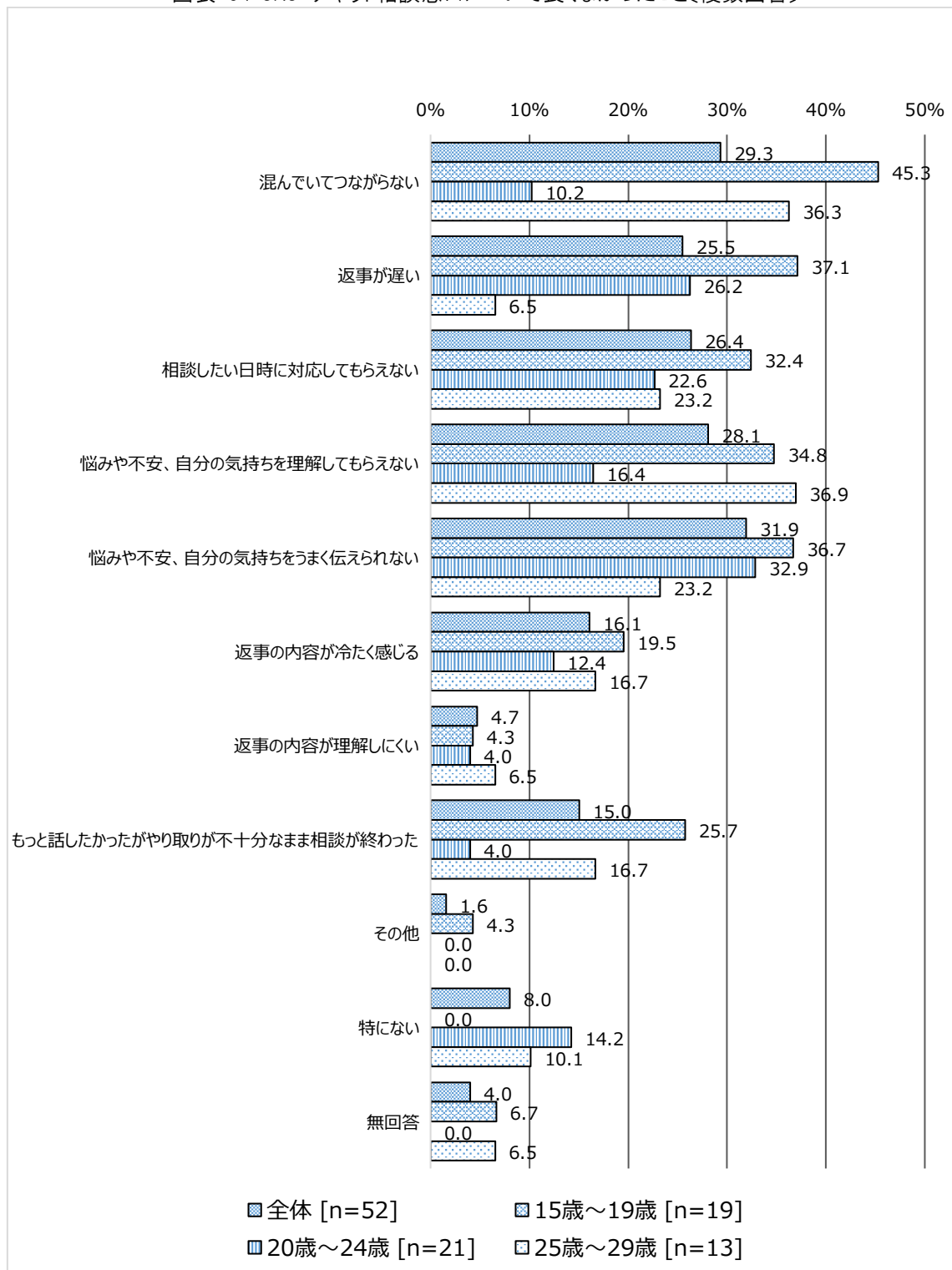
図表 90 SNS・チャット相談窓口を利用した結果〔複数回答〕



⑬ SNS・チャット相談窓口について良くなかったこと

SNS・チャット相談窓口の利用の有無について「利用したことがある」と回答した方が、SNS・チャット相談窓口について良くなかったと感じた点は、「悩みや不安、自分の気持ちをうまく伝えられない」が31.9%と最も高く、次いで「混んでいてつながらない」が29.3%、「悩みや不安、自分の気持ちを理解してもらえない」が28.1%となっている。

図表 91 SNS・チャット相談窓口について良くなかったこと〔複数回答〕

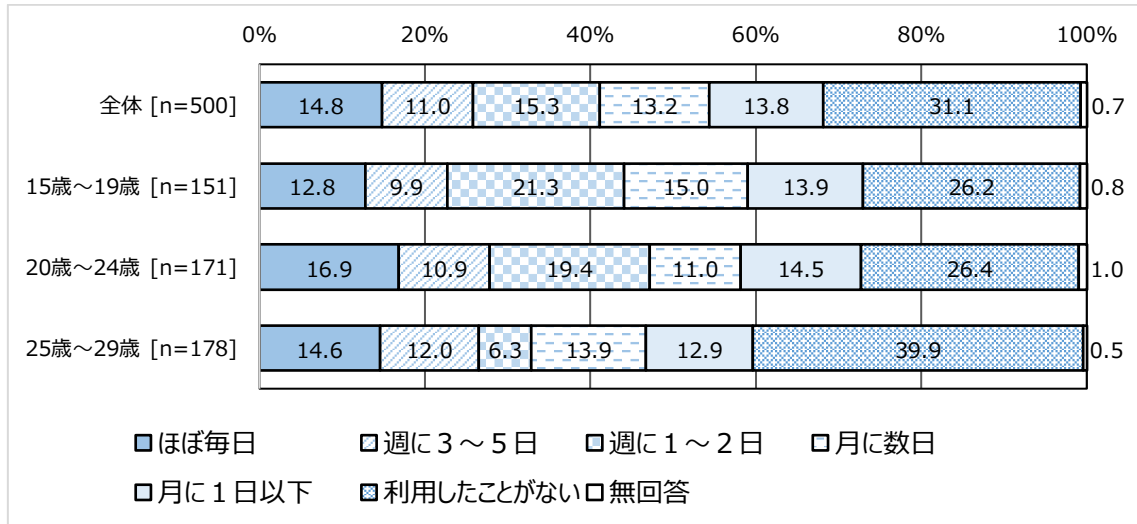


(4) 生成 AI の利用状況

①生成 AI の利用状況

生成AIの利用状況は、「利用したことがない」が31.1%と最も高く、次いで「週に1～2日」が15.3%、「ほぼ毎日」が14.8%となっている。

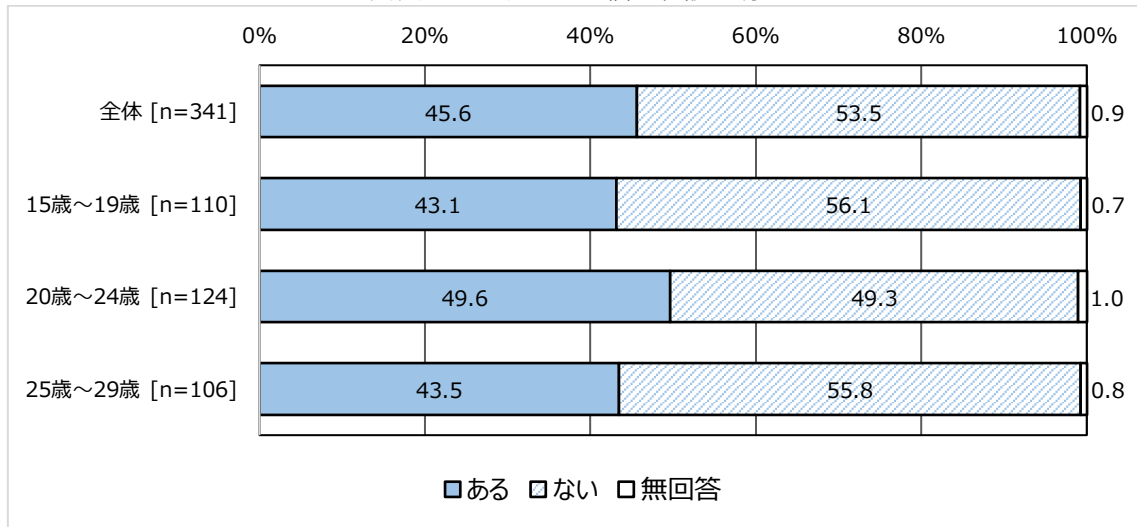
図表 92 生成AIの利用状況



②生成 AI への悩み相談の有無

生成AIの利用状況について「利用したことがない」以外を回答した方の、生成AIへの悩み相談の有無は、「ある」が45.6%、「ない」が53.5%となっている。

図表 93 生成AIへの悩み相談の有無



本気で自殺を考えた経験の有無別でみると、「自殺したいと思ったことがある」人は「自殺したいと思ったことがない」人よりも「ある」の割合が高くなっている。

図表 94 生成AIへの悩み相談の有無(本気で自殺を考えた経験の有無別)

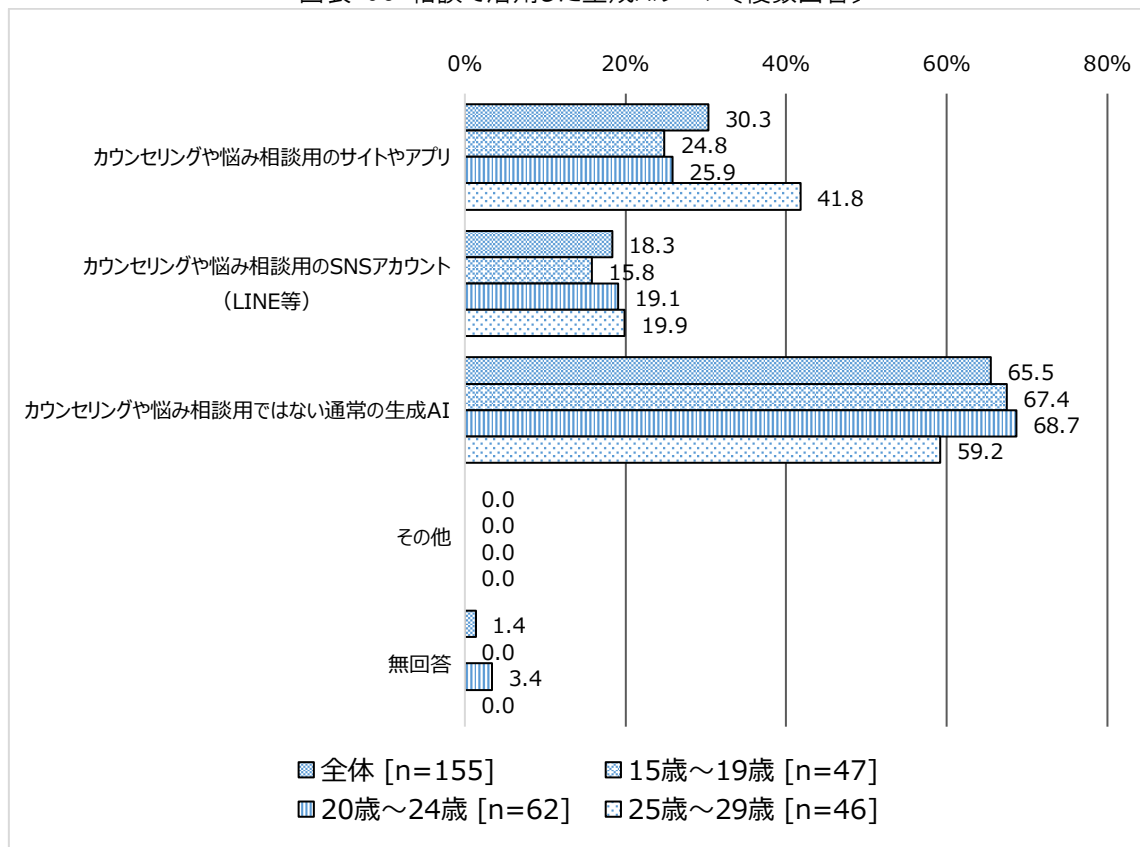
(%)

	合計	ある	ない	無回答
全体	341	45.6	53.5	0.9
自殺したいと思ったことがない	154	33.6	65.9	0.5
自殺したいと思ったことがある	165	58.7	40.5	0.8
答えたくない	20	32.6	67.4	0.0

③相談で活用した生成 AI ツール

生成AIへの悩み相談の有無について「ある」と回答した方が、相談で活用した生成AIツールは、「カウンセリングや悩み相談用ではない通常の生成AI」が65.5%と最も高く、次いで「カウンセリングや悩み相談用のサイトやアプリ」が30.3%、「カウンセリングや悩み相談用のSNSアカウント（LINE等）」が18.3%となっている。

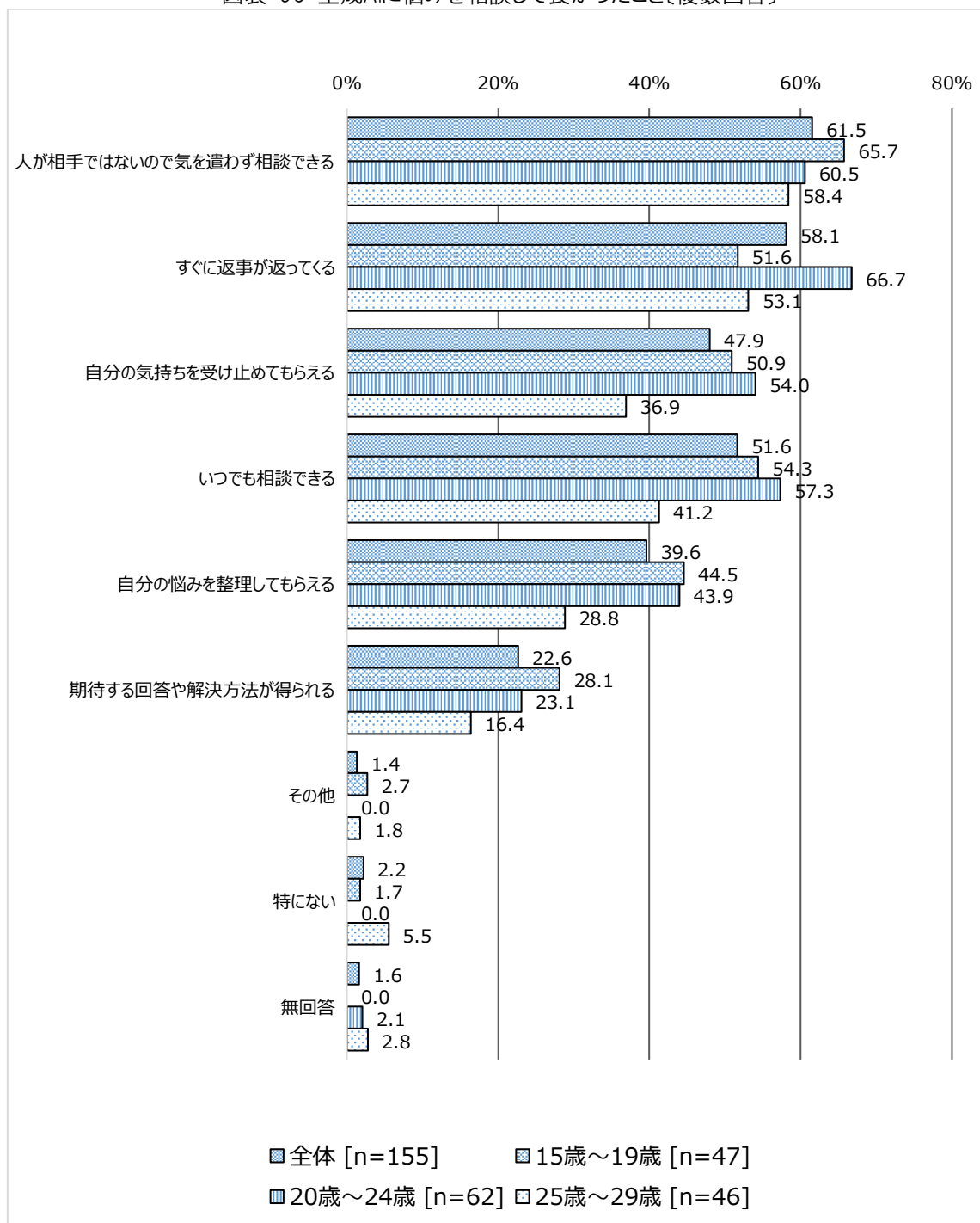
図表 95 相談で活用した生成AIツール〔複数回答〕



④生成 AI に悩みを相談して良かったこと

生成AIへの悩み相談の有無について「ある」と回答した方が、生成AIに悩みを相談して良かったことは、「人が相手ではないので気を遣わず相談できる」が61.5%と最も高く、次いで「すぐに返事が返ってくる」が58.1%、「いつでも相談できる」が51.6%となっている。

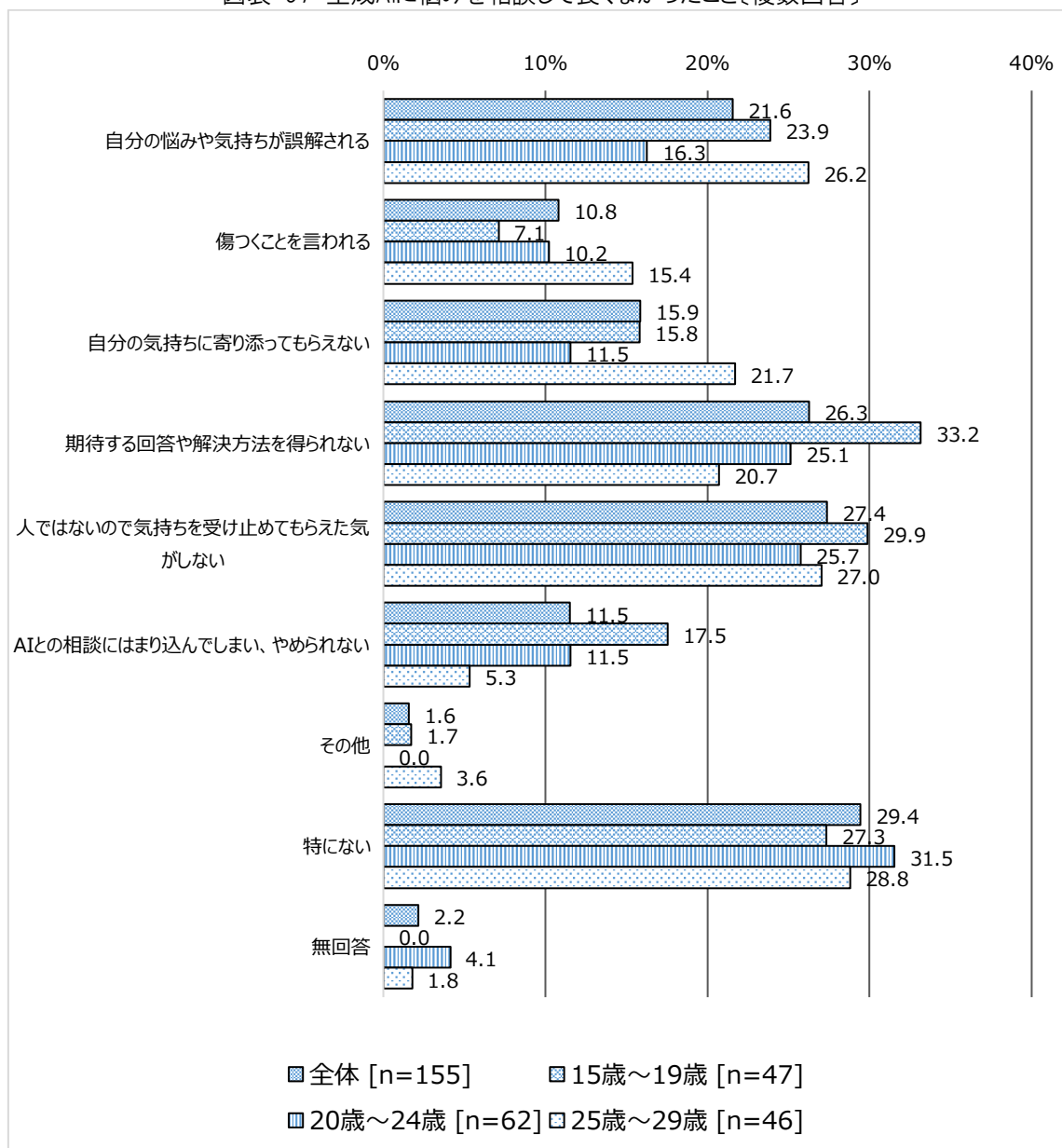
図表 96 生成AIに悩みを相談して良かったこと〔複数回答〕



⑤生成 AI に悩みを相談して良くなかったこと

生成AIへの悩み相談の有無について「ある」と回答した方が、生成AIに悩みを相談して良くなかったことは、「特にない」が29.4%と最も高く、次いで「人ではないので気持ちを受け止めてもらえた気がしない」が27.4%、「期待する回答や解決方法を得られない」が26.3%となっている。

図表 97 生成AIに悩みを相談して良くなかったこと〔複数回答〕



7 ヒアリング調査実施概要

(1) 調査目的

SNS相談事業の具体的な取組状況や課題を把握するため、実施団体等にヒアリング調査を実施した。また、今後のSNS相談におけるAI活用のあり方を検討するための基礎資料とするため、先行的にAI相談の取組を行っている団体について、活用の状況や課題、活用にあたって必要なこと等についてヒアリング調査を実施した。

(2) 調査対象・実施状況

(ア) 調査対象

調査対象と概要は以下の通り。

調査対象	概要
SNS相談を実施する民間団体	アンケート調査から、複数の自治体のSNS相談事業を受託している団体に、取組状況を伺うためのヒアリング調査を実施した。
SNS相談事業の委託元となる自治体	委託元となる自治体としての課題や、委託先の選定の際の視点、相談者を支援機関につなぐ際の自治体としての対応状況等を把握するために、アンケート調査から先進的な取組を行っている自治体にヒアリング調査を実施した。
AI相談窓口の実証実験を実施している自治体・民間団体	デスクトップ調査で把握したAI相談窓口の実証実験を実施している事例に対してヒアリング調査を実施した。

(イ) 実施状況

実施状況は以下の通り。いずれも令和7年12月にオンライン（Zoom）で実施した。

カテゴリ	団体名
SNS相談を実施する民間団体	団体A ※団体名非公表希望
	トランスコスモス株式会社
	一般社団法人パーソナルサービス支援機構
	エースチャイルド株式会社
SNS相談事業の委託元となる自治体	熊本市
AI相談窓口の実証実験を実施している自治体・民間団体	豊田市・株式会社ZIAI
	つながりAI株式会社

(3) 調査項目

<主な項目>

■相談体制（共通）

- ・相談実施体制（チーム制、SV・COの役割・関わり）、メリット
- ・テレワーク対応の状況、テレワーク導入にあたっての工夫・留意事項

■相談員の確保・育成・ケア（共通）

- ・相談員の確保・育成・ケアに関する取組・工夫
- ・相談員に特に必要なスキル、その向上のために必要なこと

■関係機関へのつなぎ（共通）

- ・関係機関へのつなぎのための体制
- ・平時の関係機関連携の状況
- ・つなぎに必要なスキル
- ・年代や課題別の具体連携事例・対応のポイント（特にこども・若者）
- ・つなぎにおいて自治体に期待すること

■AIの活用（AI相談事例対象）

- ・AIの活用状況
- ・回答の安全性や適切性の担保のための工夫（有害情報の出力制御、虚偽情報や誤誘導防止等）
- ・データの利用やセキュリティ対策
- ・人的介入の方法、緊急時の対応
- ・AI活用にあたっての注意点、工夫、今後必要なこと

■委託者の視点（自治体対象）

- ・委託先選定の際に着目している点
- ・相談者のつなぎにあたり、委託先と連携していること、支援していること

■SNS相談の課題（共通）

- ・応答率の向上
- ・効果検証の状況、必要性

/等

8 ヒアリング調査結果

(1) 団体 A

①相談体制

(ア) 事業内容

- 企業の EAP（従業員支援プログラム）相談を事業基盤として、メンタルヘルス、金銭問題、アルコール依存症への相談支援、復職支援、ストレスチェック、産業医面談、カウンセリング等を民間企業向けに実施している会社である。研修支援、電話相談、SNS 相談、対面相談、オンライン相談（Zoom、Teams）、メール相談、訪問相談を実施している。自治体向けの事業としては、工場事故等のクライシス時に関係者や遺族へのケアも担っている。
- 令和元年頃から自治体の相談支援業務の受託を始め、相談事業としては現在 7 年目になっている。
- 自殺対策に特化した窓口のほか、心の健康相談等自殺対策と捉え得る案件を合わせると、5 自治体から自殺対策の SNS 相談事業を受託している。その他、小中学生向けのこども相談、ひきこもり相談、児童相談所の虐待通告の LINE 相談等を合わせると、25～30 件の SNS 相談案件を実施している。
- LINE 相談や匿名性の高い Web チャットでの相談を行っている。
- 自治体の受託業務の相談方式は、電話のみ、SNS のみの案件が一般的だが、電話と SNS を合わせた相談窓口を設置する案件もある。電話・SNS・訪問・対面・オンラインを合わせた案件もある。基本的には指定されたものに対応している。

(イ) 受託までの経路

- SNS 相談事業を始めた当初は、インターネットの公募情報を探して入札していた。近年は、受託先自治体の隣接部署等からの口コミ的な紹介が増えている。参考見積の提出から公告・指名入札につながるケースが多い。営業活動は行っていないが、他自治体の事例を見た関係者から声がかかることも増えている。

(ウ) 相談員体制

- 相談員数は 70 名弱である。メンタルヘルス領域を基盤に心理職が多く在籍している。夜間の健康相談や体調不良・怪我の相談が多いことから、看護師・保健師の積極採用を進めている。また、社会保険労務士も在籍している。医師・弁護士は直接雇用していないが、連携体制を整えている。
- SNS 相談の利用が若者中心に増えていることを踏まえ、若手の従業員を雇用し、相談者との親和性を高めている。
- オフィス内に電話相談ブースと SNS 相談ブースの専用エリアを設け、案件に応じて配置している。指定事務所のみでの対応や、リモート（テレワーク・サテライトオフィス・セキュリティ確保済み個室）での対応等、顧客の仕様に応じて環境を整えている。
- 自治体により相談員の専任配置が必要な場合は専任としているが、スキルアップを兼ね、各相談員は原則としてすべての受託案件をこなせるように OJT で育成している。

- 社内チャットで情報共有を行い、SV やそれ以外の相談員もチャットを見て緊急連絡や関係機関へのつなぎを即時に実施できる体制にしている。
- 現場の相談員がコーディネーター的役割も担い、全員がつなぎや緊急連絡、顧客報告を実施できるよう育成している。

(I) テレワーク対応の状況、導入の工夫・留意事項

- 前提はオフィス勤務をベースとしている。多くの自治体は、相談を行う場所として、事前に報告した事務所内での対応を求めている。一部自治体では、夜間等の条件付きでリモート対応を認めている。業務に支障がなく、就業場所のセキュリティが担保されている場合に国内のリモート対応の相談員を活用している。
- テレワークでは会社から PC を貸与し、相談員の自宅に個室を設けてもらい、相談画面が周囲から見えないようにし、電話は音声漏れがない環境を確保している。有線接続を原則とし、施錠可能な環境や部屋の見取り図の提出を求める等セキュリティを担保した上で、会社が承認している。ネットワークのみ個人のものを利用している。
- 自社開発の SNS 相談メインシステムはクラウドベースでどこからでもアクセスできるようになっている。顧客の要望によりオフィスの固定 IP 制限で稼働する場合もある。電話は IP 電話システムで、ネットワークがあれば利用できるようにしている。いずれもセキュリティ配慮の上で運用している。
- オフィス・テレワークを問わず、全体・案件別のチャットグループで進捗共有・支援を実施している。トラブル時は SV や待機相談員がチャット記録を確認し、案件にアクセスして見守り・緊急対応を複数の目で行っている。

②相談員の確保・育成・ケア

(A) 育成・ケアの取組・工夫

- 研修期間は長く取らず、入社時にシステムの使い方、応対姿勢、メッセージの書き方等の基本教育を行い、その後はシンプルな相談案件から OJT を実施している。頻回相談者はどのような相談者か把握できているため、相談が文字であることによる相談者の感情の見えづらさに慣れてもらうために、新人には優先的に対応してもらうこともある。
- 情報セキュリティ教育、個人情報の取り扱い、相談業務の基本や電話・SNS・対面・訪問の心得を教育している。事例検討を重視し、自治体と連携して、研修への立ち会いやコメントをもらうこともある。自治体との連携による研修は効果が高いと実感している。
- 難易度の高い案件として児童相談所対応、虐待関連（精神疾患関連事案・障がい者の虐待を含む）を段階的に経験し、手続・情報聴取のスキルを高めている。自殺対策窓口では個人情報の聴取や居場所特定が必要になり、児童相談所対応に近い連携スキルが必要になる。
- 一通りの相談対応をこなせるようになるのに、短い人で2か月、一般的に3～4か月、長い人で6か月程度かかる。
- 他分野（虐待、過量服薬（OD）、自傷等）の相談を併行して経験することで、類似性の把握と対応の引き出しが増え、自殺対策にも活かしている。
- メンタルヘルスケアの社内研修部署があり、オンライン・対面研修や録画コンテンツ（自殺に関する研修、クライシスケア等）を提供している。

- 自殺相談に対応する相談員はプレッシャー・不安を抱えやすく、自殺窓口の担当に躊躇が生じる側面がある。相談員のメンタルケアとして、相談員が相談を受けられなくなることを回避するため、メンター制度を設け、相談業務とは別枠で日々ケアしている。相談員が気持ちよく働く体制を維持するため、攻撃的な相談者への対応後のクールダウンのフォロー等を慎重に実施している。
- 人事組織上の少し先輩のメンターによるケアがベースになるが、業務上のSVによる実務的ケアも実施し、両面で支えている。SVは5人おり、シフトに応じてその時の稼働中の相談員をフォローしている。

(4) 相談員の採用状況

- 心理系大学院修了者、心理系の有資格者（公認心理師、臨床心理士）、精神保健福祉士、社会福祉士等を案件に応じて配置している。保育士、学校教員等が適合する案件もある。全員がすべてに対応できるようにとしているが、要件に合わない人は参加させていない。
- 産業カウンセラーの採用が増えている。その方々は事業会社での経験を持ち、社会人の相談にマッチしやすい。
- 資格を取ったばかりの人も、要件が合えば積極採用している。相談対応経験がない分、当社のやり方をインプットすると吸収が早い傾向がある。相談対応経験が長い相談員では、相談対応の「癖」や自己解決志向がある場合もあるので、それを避ける意図がある。

③関係機関へのつながり

(ア) つながりの体制／平時の連携状況

- 緊急対応は、自治体ごとの運用に合わせ、電話・メール・チャットで担当課に連絡・報告している。会社の基本的な相談マニュアルの上に自治体のマニュアルと緊急対応フローを重ね、共通性を活かしつつ漏れなく対応できるよう案件ごとにフローを確立・展開している。
- 委託業務においては、自治体職員の業務をサポートする立ち位置で対応している。また、心理療法等を主導的に実施するのではないことを自治体に伝えており、適切な案内・紹介・つながりに重点を置いている。
- 相談者本人の抱える課題にあった相談窓口等の案内を優先している。相談員から直接関係機関へ連携する場合がある。こどもの場合は本人から直接学校に相談するよう促すが、学校で解決困難な場合は相談員が教育委員会への連携を行い、教育委員会経由で学校への情報共有・対応を依頼している。
- 基本は同意取得の上で連携しているが、緊急時は同意なく連携が必要な場合があり、社内のリスクに関する取決めに従って判断している。

(イ) 具体的連携事例・対応のポイント

- 自治体は個人情報聴取を重視するが、現場として、緊急時は個人情報が入り得ないケースが多い。こどもの事例では、学校名やきょうだいの人数等の断片情報を会話中に拾う。緊急時に個人情報が入手できなかった場合は、それらの情報から学校名が特定できることがある。電話番号履歴からの特定に至ることもある。緊急時は氏名・住所がなくても可能な限り断片情報を集めて学校へ提供している。

- 自殺対策の電話窓口で「今から死ぬ」との発言があり、ある県の公園にいるとの情報から、近隣の建物・池等のキーワードを相談員が聞き出して地図検索で公園を特定し、警察へ連絡して保護につながった事例があった。

(ウ) つなぎにおいて自治体に期待すること

- 最短でつなぐための最適な連携の仕方を常に検討している。相談記録の作成・送付と架電の手続にタイムラグが生じるため、自治体との連絡においてチャットを活用して即時情報共有ができるようにすることを希望している。

④ SNS 相談の課題

(ア) 相談受付枠の拡大

- 今後 24 時間対応の SNS 相談体制の拡充を見据え、人員体制を補充している。

(イ) 相談件数の増加

- 窓口の傾向によるが、LINE や Web チャットでは若年層（39 歳未満）の比率が高い。相談者は体感的に増えている。こどもや障害特性のある方の場合には課題があっても相談窓口を利用してそれを開示するのが難しい傾向があると思われる。しかし、相談方式の多様化により今後も相談は増加すると見込んでいる。

(ウ) 関係機関とのつながり

- 自治体との契約中に単発的に関係機関の協議会への参加や、地域の連携会議への参加をすることはある。関係機関と直接つながることが次のステップである。

(エ) AI の活用可能性

- 初期ヒアリング（入口対応）や自動応答（擬似 AI）での活用可能性を見込んでいる。相談中・深刻な相談には人が介入するべきと考えている。事後処理やアンケートの AI 化により件数処理の効率化を図る意向はある。数年以内の仕組みを作ること検討している。
- 人間の受け止めと AI の解釈の乖離リスクがあるため、相談記録の作成に AI を用いることはしていない。

(2) トランスコスモス株式会社

①相談体制

(ア) 事業内容、始めた経緯

- 主力事業としては、コールセンター事業・コンタクトセンター事業等の窓口対応の委託事業と、BPOがある。加えて、システムを作って販売しているほか、広告代理店的な企画も行っている。
- SNS相談事業のきっかけは2017年で、長野県教育委員会、当時のLINE社（現LINEヤフー社）、全国のカウンセラー団体とコンソーシアムを組んで参画したことである。
- 2018年にLINEヤフー社、トランスコスモス株式会社、複数のカウンセラー団体で全国SNSカウンセリング協議会を設立した。協議会設立の目的はSNSが官庁・自治体で安全な相談窓口として発展することである。
- 長野県との直接取引は当時が初めてであった。その頃はまだ中高生がSNSで相談できる窓口は全国にもなかった。長野県教育委員会が実施を希望し、文部科学省の協力も得て初の試みとして始まった。
- 現在では、官庁・自治体向けのSNS相談窓口業務として、トランスコスモス株式会社単独、コンソーシアム、地元NPOとの連携等、多様な形態で約40事業を担当している。事業の領域は学生向け相談、DV相談、ひとり親家庭支援相談、こども・若者相談、ひきこもり対策等に広がっている。

(イ) 相談実施体制

- 社員に心理系の有資格者（心理カウンセラー、臨床心理士、公認心理師）はいないため、有資格者が所属するカウンセラー団体と連携して事業を実施している。
- 契約については、トランスコスモス株式会社が自治体から受託し、トランスコスモス株式会社とカウンセラー団体で再委託契約を結ぶ形式が一般的になっている。
- トランスコスモス株式会社はチャットシステムの構築・運用・保守を担当し、相談対応そのものはカウンセラー団体が相談員を配置して対応している。委託元への日報・月報等の報告書作成はトランスコスモス株式会社が対応している。業務管理・責任は受託者であるトランスコスモス株式会社にあり、現場管理責任者も在籍している。現場のSVや対応判断はカウンセラー団体が対応している。

(ウ) 利用SNS・システム構成

- 相談において利用するSNSはLINEがほとんどである。一部でWebチャットも使っているが、もともとSNSを使ったカウンセリング事業として始めているため、SNSが中心になっている。
- システムは、LINEのトーク画面でそのまま相談する方式と、LINEを入口にしてWebチャットを間に挟む方式の両方を準備しているが、トランスコスモス株式会社の比率としてはLINEのトーク画面の利用が大半である。

- 2021 年に内閣官房内閣サイバーセキュリティセンターの「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方(ガイドライン)」が発出されて以降、Web チャット相談は増加しているが、トランスコスモス株式会社では相談者の使いやすさを重視し、LINE のトーク画面による相談を実施することが多い。自殺防止相談では Messaging API を用いたトーク画面でのやり取りが有効と考えており、Web チャットをあまり利用しないことにしている。
- 事業チームや自治体担当者の希望に応じて ID・パスワードのアカウントを発行し、管理システムからトークを閲覧できるようにしている。案件ごとにシステムは分離し、1 システム内に別案件の相談が混在しないよう運用している。トランスコスモス株式会社のチームと自治体・官庁担当者が閲覧可能である。

(イ) テレワーク対応の状況、導入時の工夫・留意事項

- 相談場所は、コロナ禍以前はトランスコスモス株式会社のセンター（運営拠点）での対応がほとんどであった。コロナ禍以降は在宅でも対応できるネットワーク・システムを構築し、現在はセンター勤務と在宅勤務が同程度になっている。
- 在宅勤務でもセンターでの勤務時と同じ画面で相談対応できるようにし、セキュリティは AWS を使って閉じたネットワーク内で在宅環境から接続できるようにしている。
- 在宅勤務時はチームメンバーの顔が見えない不安に配慮し、相談時間中は Microsoft Teams や Zoom で顔を出して SV や相談員が常時接続している。在宅で家族が入ってこない場所の使用、背後から画面が見えない環境の確保等のルールも設けて運用している。

(ロ) 相談枠・運用時間

- 自治体から受託している SNS 相談の相談受付日は週 2 ～ 3 日が多いが、相談数が多いところでは毎日実施しているものもある。
- 相談受付時間帯は夕方 17 ～ 18 時に開始し、21 ～ 22 時までが多く、24 時を超えて実施することは少ない。ある自治体では、以前は 21 時～翌朝 6 時の夜間のみの実施だったが、利用者へのアンケート結果を踏まえて数年前から夕方の時間帯に切り替えている。希死念慮の強い人は夜間ほど不安が強くなる傾向があり、夜間実施時は重い相談内容が多かった。
- 実施時間は都度カウンセラー団体と相談し、自治体の仕様に対応することが可能な体制でプロポーザル・入札に申し込んでいる。

②相談員の育成

- 委託仕様書に研修の実施時期・内容が規定されることが多い。トランスコスモス株式会社として、研修用資料、ロールプレイ等の実践的研修で使用するシステムの研修環境も用意している。研修講師はカウンセラー団体が担当している。

③関係機関へのつなぎ

(7) 緊急対応（警察連携）の体制・流れ

- 自殺対策の窓口で、保護に行くべき、すぐに相談者の住所に駆けつけるべきと判断した場合は、各都道府県警察本部と連携して対応している。
- 事業開始前に都道府県警察本部（県警、警視庁等）を訪問し、SNS 相談の事業概要・時間帯を説明して協力を依頼し、夜間連絡先（電話番号・メールアドレス）を共有している。自治体職員が就業していない夜間の時間帯は、自治体職員を介さず、直接警察本部に連絡している。
- 警察への連絡は、カウンセラー団体から直接警察へ行う場合とトランスコスモス株式会社を経由する場合があります、比率としては後者が多い。トランスコスモス株式会社の業務責任者は、24 時間 365 日連絡を受けられる体制をとっている。
- 緊急時は迅速な対応を重視しており、翌朝に自治体職員や発生時に不在だったトランスコスモス株式会社のメンバーへ事後共有している。
- 警察本部の協力は非常に大きく、連携がなければ成立しづらい窓口業務だと認識している。

(4) 平時の関係機関連携の状況・つなぎの考え方

- 事業開始前に、電話相談や対面相談に適した連携先・部署を委託元と打ち合わせて決めている。紹介先は基本的に自治体の施設や部署で、相談者もホームページ等で把握していることが多い。
- ひきこもり関係（こども・若者相談）の相談では、長期支援が必要であり、SNS 相談のみでは難しい部分があるため、都道府県の青少年センターや若者支援の部署・施設につながることが多いが、自殺対策の相談では、そうした直接のつなぎは多くない。
- 情報提供は行っているが、相談者は既に窓口を知っていることが多い。安易に「次はこちらへ」とするとたらい回しと受け取られかねないため、対面相談に移行した後も状況に応じていつでも SNS 相談にきてもよいと伝え、関係性を維持している。ただし、自殺対策の相談では、個人情報を知って対面相談へ引き継ぐことはほとんどない。

(7) つなぎにおいて自治体に期待すること

- 自治体の自殺対策担当課は真摯で熱心に取り組んでいる。相談件数の増加は事業の予算に関わるため、その確保が課題になっている。

④SNS 相談の課題

(7) 応答率の向上

- 自殺対策の相談は件数が多く、応答できない件数が多い。
- 同一窓口について、年度を跨いで担当すると、年を追うごとに相談数が増える傾向がある。初年度は応答率が 80%~90%程度でも、次第に低下する。自治体は予算を増やして対応しているが、想定以上に相談が増えている。

「1 回 30 分まで」等の時間制限を設ける窓口もあるが、トランスコスモス株式会社ではそのような制限していない。30 分や 1 時間では収まりきらない相談が多く、最初から時間を切っても効果的ではないと判断している。

(イ) 相談の特性と受け止め

- 頻回相談者も多く、中には1か月の間、毎日来る人もいる。ただし、メッセージを2～3回やり取りすると安心し、長引かないことも多い。不眠の中でも1日1回のやり取りで落ち着き、眠れるようになる人もいる。
- 相談者も窓口の混雑を理解しており、結果としてやり取りが短くなるのではないかと考えている。

⑤ AI 活用について

(ア) 会社方針

- コールセンター、BPO、問い合わせ・サポート・ヘルプデスク等、取り入れやすい窓口からAI化を推進している。簡単な問い合わせをAIで自動応答する事例は民間企業で増えている。
- 一方で、カウンセリング要素が必要な窓口でのAI導入は最後の方になると考えている。将来的に相談者にとってプラスになる要素もあると考えているが、現時点ではリスクが先に立つため導入は慎重にしている。

(イ) SNS 相談領域でのスタンス・リスク認識

- 自殺対策のSNS相談におけるAIを否定しているわけではなく、使い方を研究した上で段階的に移行する考え方を持っている。技術進歩の速度を踏まえ、想定より早く実用化が進む可能性も認識している。

(ウ) 協議会での議論

- 所属している全国SNSカウンセリング協議会では、AI等の技術進歩が目覚ましい中で、AIを応用したチャット相談において安心して相談できる体制を守っていくための議論を行っている。

(3) 一般社団法人パーソナルサービス支援機構

①相談体制

(ア) 事業内容

- 団体としては、こどもの支援、引きこもり及び就労困難者の支援を包括的に実施している。アウトリーチ中心の支援を行っており、食の支援（こども宅食）、家事・子育て支援も行っている。フリースクール、放課後・夜間の「子ども第三の居場所」、コミュニティホーム事業、シェアハウス等を運営している。
- アウトリーチの過程で心の相談が必ず伴うため、その一環として傾聴に留まらない自殺対策の SNS 相談事業を実施している。こども・若者の背景課題や家族への支援を重視している。
- 代表が生活困窮者自立支援法の制度設計に関与した経験から、SOS を出せない人への入口づくりの重要性を認識していた。電話は言語化の負担が大きいため、メール相談を経て、スマートフォンと LINE の普及に伴い、SNS 相談事業へ移行した。

(イ) SNS 相談事業の受託状況

- 鹿児島県から SNS 相談事業の委託を受けている。
- 団体としては鹿児島県下の 1 市 3 町（垂水市、錦江町、肝付町、南大隅町）で相談窓口（フリーダイヤル・公式 LINE）を通年で実施している。10 月からの 6 か月間は鹿児島県の補正予算で鹿児島県からの SNS 相談の委託を受けている。単に SNS 相談に終始するのではなく、その後の丁寧なアウトリーチ・対面支援まで対応している。
- 1 市 3 町については、各自治体でチラシを作成し、年 2 回の全戸配布を実施している。

(ウ) 相談実施体制・人員

- 職員は常勤 4 名・非常勤 6 名の計 10 名で、うち 8 名が相談員として対応している。SV は代表、コーディネーターは主任が担っている。
- SV（代表）は常時 SNS 相談のやりとりを確認できるようにしている。
- 時間帯で担当を分けているが、緊急対応の場合は担当外の職員も対応する。SNS・電話相談からアウトリーチ・対面支援に移るため、現地対応に出ている間は別スタッフが SNS 相談を引き継いでいる。基本的に職員全員で対応している形となっている。
- 自治体ごとに専任の相談員を配置せず、全員で各自治体の業務に対応している。住民からの相談は、委託元自治体以外も含め、居住地に関わらず柔軟に受けている。
- 相談員は、多いときには 1 人当たり 10 人超の相談者を並行して対応している。
- 夕方以降に相談件数が増える傾向にある。24 時間運用のため、20 時～深夜 2 時の時間帯で延べ 50 件以上となることもある。特に週末は新規相談者が増え、1 日で 100 人近くの相談がある場合もある。
- 近年では、Chat GPT が当相談窓口を相談者に紹介しているようで、県外からの相談も入っている（県外の場合は、居住地の相談窓口を案内する）。

(イ) 相談後のフォロー

- 相談終了後、1週間後と1か月後に近況確認を定期的を確認している。公式 LINE のメモ欄に相談日やフォロー要否を記録し、タイムラインを参照し、一定期間連絡がない場合は団体側から近況確認を送っている。「1週間後」「1か月後」にフォローを行う相談者のリストを作成している。
- LINE は匿名性が高いため、個人情報などを急に聞くと相談者が離脱してしまうことがある。まずは鹿児島県内居住であることを確認し、継続的に相談に応じている。数週間～数か月程度に及ぶこともある。1か月後～3か月後の目標を相談者と話し合い、進捗確認を行っている。ブロックされない限り継続している。

(ロ) 支援にあたっての工夫

- 生活面・健康面・学習面等の課題領域別の様式（エクセル）を用い、本人ニーズ（パーソナルプラン）と支援者側の計画を整理している。進捗を記録し、定期的に振り返っている。
- SNS では情報が埋めにくいのが、表面的な相談の背後にある真のニーズを引き出すために様式を活用している。メモではなくアセスメントシート等に落として、安定したサービス提供と質の担保を図っている。
- 外部からの検証が難しい領域であるため、様式を活用して「ここまでやっている」という担保を残している。

＜支援の際の活用様式＞

一般（子ども・若者以外）

一般社団法人パーソナルサービス支援機構

相談者詳細（基本情報・課題・プランニング）

■基本情報

初回相談日		支援開始日		相談経緯 (担当者)	(初回相談時刻 :)
相談者 I D				(担当者 :	)
ふりがな		性 別		住 所	〒
相談者氏名		生年月日		居 住 区	
		年 齢			
勤 務 先		職 種		家 族 構 成	
		雇用形態			
相談者連絡先				家族連絡先	(続柄 :)

■インテーク時の本人の主訴・状況

--

■課題の整理とプランニング

生 活 面		プランニング	
1)		1)	
2)		2)	
3)		3)	
健 康 面		プランニング	
1)		1)	
2)		2)	
3)		3)	
仕 事 面		プランニング	
1)		1)	
2)		2)	
3)		3)	

■課題項目

1	2	3	4	5	6	7	8
家庭内 (DV・虐待・ 不仲等)	病気・障害 (心身・ 性同一等)	経済 (生活困窮・ 借金等)	仕事 (失業・就活・ ハラスメント等)	男女・交際 (失恋・妊娠・ 離婚等)	子ども・学校 (不登校・進学・ 引きこもり等)	こころ (生きづらさ・ 孤独・無気力)	その他（詐欺・被害・加害関連等） ()
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

■対応機関・利用機関

機 関 名	担 当 者 / 連 絡 先	内 容
1		
2		
3		

[illegible][illegible]

就労状況	☐ 就労中（勤務年数： 年 か月） ☐ 失業中（いつから： 年 月くらい～） ☐ 就活中
ハラスメント	☐ あり（ ）
他、課題	

年齢・性別		
課 題		

課 題		

②相談員の育成

- 相談員への研修制度を有している。また、OJT として、相談員のやりとりを SV 等が確認し、現場指導をしている。
- 電話・SNS 相談においては、言語化支援のスキルが重要である。表面的な訴えの背後にある「真のニーズ」を引き出す力が必要である。

③関係機関へのつなぎ

(ア) つなぎのための体制

- 公式 LINE はスタッフ全員が閲覧できる。SV が常時モニタリングし、コーディネートは主任が担っている。つなぎの際の最終決定は、相談員単独ではなく、資格保有者を含む複数の目でチェックしている。
- 相談においては迅速な判断が重要となる。基本は担当の相談員の判断でつなぎ・情報提供を進めているが、必要に応じて SV が介入したり、相談員が交替することもある。
- 職員の精神的負担を軽減するため、責任を 1 人に集中させないチェック体制をとっている。日々、相談内容を全員で確認している。
- 緊急時は SV が指示を出して対応を行う。警察とも連携し、現場対応や未遂後の病院搬送時にフォローに入っている。福祉課に要請してケース会議（例：要保護児童対策地域協議会等）を開いてもらい、警察・消防・学校を招集して即時に会議体を持つことがある。
- DV、いじめ、虐待等、緊急性の高い内容は、個人情報を取得して、対面支援へ移行し、当機構のフリースクール・就労支援・生活支援へ迅速につないでいる。対面移行後は自殺対策の枠内での相談を終了し、他事業での支援に移行する。

(イ) 平時の関係機関連携の状況

- 大隅地域（4 市 5 町）で顔の見える関係を構築している。こども相談、就労相談、障害に関わる相談等の他事業でも連携しているため、役所内の窓口への相談・つなぎが円滑である。
- 学校課題の場合は学校へ連絡して先生から声かけを依頼することもある。
- 地域の公的機関と日頃から連携している。代表が地域での支援に関する研修講師となっており、関係性を強化している。

(ロ) 具体的連携事例

- 若者からの相談の事例。家でねずみ被害があると SNS 相談があったので訪問すると、電気が止まる等の生活困窮状態であることを把握した。翌朝に生活保護申請のため役所へ同行した。それまでも別の電話相談窓口でねずみ被害として相談していたようだが、所管外として断られていた。SNS 相談と訪問を行ったことで、真のニーズを引き出し、行政へつなぐことができた。

(ハ) つなぎにおいて自治体に期待すること

- SNS 相談は入口として位置付け、電話・対面・アウトリーチ・居場所運営まで継続的に支援できるための、予算と体制を確保してほしい。

- こどもはスマートフォン等にフィルタ設定をかけられている場合があるが、そのせいで厚生労働省の Web チャットの相談窓口等にアクセスできないことがあった。公式 LINE 等、フィルタにかからないかを確認したうえで、そのツールでの相談窓口を整備してほしい。
- 自治体から、委託先に地域の連携ネットワークを図式化して共有してほしい。相談カテゴリごとに「どこへ」「どの手順で」つながかを明確化してほしい。

④SNS 相談の課題

(ア) 人手・予算不足

- 相談対応の人手不足が深刻である。
- 大隅半島は東京都全域ほどの広さがあり、鉄道がない。4市5町で構成されるが、5町の管轄は鹿屋市の振興局であり、生活保護等の相談には同市まで行く必要がある。バス代が片道約 1,000 円かかり、交通弱者の相談利用が難しい。
- 支援にあたってはアウトリーチと送迎が不可欠だが、予算と人員が不足している。こどもの居場所での送迎、給食提供にも人員と費用がかかる。

(イ) 効果検証の必要性

- SNS 相談事業において、正しく相談対応や支援が行われたかを検証する仕組みがない。相談終了後の転帰がわからず評価が難しい部分はある。

(4) エースチャイルド株式会社

①相談体制

(ア) 事業内容、相談実施体制

- SNS 相談で使用するシステム提供から開始し、2023 年 4 月から自社で相談体制を構築して相談事業も実施している。企業のミッションから、自社でも体制を組めるようにしたいと考えたことがきっかけである。自殺対策のほか、児童虐待や教育系の相談にも幅広く対応している。
- 自社で相談体制を持つ前から連携している団体があり、その団体が相談対応、エースチャイルド株式会社がシステム提供という形態でも実施している。
- システムは LINE と連携し、ブラウザチャット機能も備えている。チャット相談以外に音声機能・翻訳機能等のオプションを搭載しており、すべて自社開発である。LINE を入口として自社チャットに遷移させる運用が多い。LINE を通さずに利用できる設定にも対応している。
- 全事業に対して SV と相談員を横断的に配置して、各事業専任の相談員等を配置せず、それぞれがすべての相談に対応できるようにしている。
- 自治体の仕様によって異なるが、体制の規模は多い時で SV が 4 名～5 名、相談員が 20 名弱である。SV 全員で相談員全員を管理している。
- SV は全案件を俯瞰できるシステムの一覧画面で各相談員の相談状況を把握し、必要に応じて細部を確認してサポートを行っている。
- 相談の最終受付は概ね 24 時までである。

(イ) テレワーク対応の状況

- 東京の相談室を拠点に全国案件に対応している。深夜帯まで求められる場合は全国在住の相談員による在宅勤務を併用している。

(ウ) ハイリスク者の優先対応

- 自治体によっては相談受付時にチャットボット形式でトリアージを行い、危険度の高い単語を含んだ相談や、相談内容について身体等のリスクの高い案件を優先対応している。
- 一定の基準を満たしたものが高緊急度として可視化されるシステムとなっている。
- 設定内容は自社で作成・定期見直しを行っており、これまでの相談実績から更新している。
- 代表的なものは、希死念慮、児童虐待、性被害、いじめ等である。
- 緊急度が高い場合は、相談員が SV に報告し、SV が相談員に伴走・助言・担当交代等、柔軟に介入している。SV 側から相談員に声をかけることもある。

②相談員の育成

- 顧問である京都大学の杉原教授により、相談員向けの一般的な研修やSV向け研修を実施している。必要に応じてその他の外部講師にも依頼している。
- 育成方針として、相談員の種々の資格・バックボーンがあるため、個々の考え方を尊重している。加えて、自治体の仕様や委託条件の遵守、相談対象者の生命の安全を最優先とする。危機時には躊躇なく行動する姿勢を重視して指導している。
- 研修は、座学→ロールプレイ→OJTの順で実施している。
- 受託時の基本研修で地域特有の一般的事項を共有している。災害等の地域に関わるトピックは即時に情報共有し、対応を指示している。

③関係機関へのつなぎ

(7) 関係機関へのつなぎのための体制

- 緊急時は、SVが自治体または警察に連絡して危機管理につなげている。警察へ直接連絡するか、自治体経由とするかは事前取り決めに従っている。
- 深夜帯や休日の緊急時は、事前の取り決めに基づいて自治体担当者の個別連絡先や警察に連絡している。
- 非緊急時は、当日または翌営業日に自治体の担当者へ情報連携している。専門機関・対面相談が適切な場合、相談者の情報が一定量把握できたものを報告する。また、自治体が個別に報告するよう決めている条件に該当する相談も報告する。精神疾患が疑われる場合、頻回相談者等は個別にエースチャイルド株式会社から情報提供し対応方針の調整を行っている。

(4) 平時の関係機関連携の状況

- 相談者の情報をエースチャイルド株式会社から他機関へ直接提供することは基本的にない。相談者への案内は公的窓口に限定し、原則として自治体を介して連携している。他の支援機関とは直接連携することはない。
- 医療機関等の情報はインターネットで調べて伝える場合があるが、原則として公的窓口のみを案内している。民間窓口は基本的に案内しない。自治体から「この民間先は可」と明示されている場合はその範囲で案内している。

(7) つなぎに必要なスキル

- 寄り添いを重視しながらも、危機介入が必要な場面では躊躇なく判断・行動するよう研修で指導している。

(1) 連携事例・対応のポイント

- 中高生の相談が多く、教育委員会・学校との連携が中心である。
- こどもは生活の中で、途中で離脱することが多いことから、履歴を残し、途中離脱後に再来した場合も継続できるようにしている。受付時間外でもメッセージを残せる設定にしている。相談者の生活ペースに合わせて対応している。

- 学校名・氏名の同意を得られた場合、自治体経由で教育委員会に情報共有し、学校から本人へアプローチしてもらうことで見守り体制を構築している。希死念慮の安全確認まで至った事例もある。
- ケースは1件ごとに終了としているが、対応履歴を保存し、再来時は引き継いで自治体へ追加報告している。
- 個人情報の取得は目的化しない。安全を確保することが重要である。まずは寄り添って落ち着いてもらうことが第一段階だと考えており、その上で次の支援につなげることを重視している。
- 性被害等は同意取得や情報開示が難しく、フラッシュバック誘発の懸念があるため踏み込みが難しい。明らかな虐待等は自治体経由で児童相談所や警察につないでいる。

④SNS 相談の課題

(ア) 応答率の向上

- 他団体と連携している案件では応答率 100%を重視して運用している案件もある。自社単独の案件でも 100%を目指しているものもあるが、仕様にあわせて体制を構築し、運用している。

(イ) 人材確保と育成

- 人材確保は専門職が少なく難しいため、心理・福祉分野を中心に待遇向上で確保を図り、未経験でも素養があれば採用し育成している。

(ウ) 自治体の委託先選定

- 自治体として、仕様に対して事業者が十分対応できる体制であるかどうか等を確認する必要があるのではないかと。価格競争に偏ると質の低下や体制不備が生じる懸念がある。中には仕様理解が不足し、修正対応ができない事業者も存在すると聞く。公募の段階で事業の目的を明確化し、それが事業者にも共有されることを確認することが必要である。
- 自治体は、相談実施体制、相談員の構成・要件（個人名の提出は困難でも属性は把握する）、セキュリティや実施環境等を必須確認事項として厳格に確認するべきであるとする。

(エ) AI 活用

- 生成 AI の活用は検討を進めており、実証実験を進めたいと考えている。
- AI は 100%信頼できないため、リスク回避が課題である。相談を長く続けるほど応答が破綻する可能性等、難しさが大きいと認識している。
- AI の活用については、自社の方針で検討している。
- エースチャイルド株式会社の開発した AI の利用を希望する自治体については、取り組んでいきたいという場合、助言等はしたい。

(5) 熊本市こころの健康センター

①相談体制

(7) 事業内容、相談実施体制

- 「連携中枢都市圏」のなかで希望する近隣自治体と共同実施している。令和7年度は熊本市を含む9自治体で事業を実施している。事業費は人口按分で参加自治体が負担している。
- 週2日、18時～22時の4時間、心理士や精神保健福祉士等の専門相談員が相談に対応している。
- 相談者1人につき具体的な時間制限は設けていない。相談時間内であれば食事や入浴で中断し、再入室して相談を続ける等、自由に出入りできるように運用している。
- 入口はLINEの友だち登録で、LINEのリッチメニューから「相談する」ボタンを押すと、委託先が構築した独自システムのチャット相談に遷移する仕組みとなっており、LINE上には詳細な相談内容を残さない運用としている。
- 仕様書のなかでは相談枠の指定をしていない。人件費を含む委託料の範囲内で、相談員数は委託先が相談量に応じて調整している。但し仕様書では「100%対応」を求めており、相談があった場合には受付時間内に何らかの返信ができるようにしてもらっている。そのための相談体制を委託先が決める。
- 1日に相談件数は20～40件弱である。件数が多い場合は相談員7～8名で対応している。1人の相談員が複数件を同時並行で対応することもある。
- 相談責任者の配置を仕様書で定めている。委託先のシステム会社が業務管理を担い、相談業務は再委託先の相談専門機関が担っている。相談責任者は再委託先、業務責任者は委託先が担っている。熊本市は業務責任者とやり取りをしている。
- 今の依頼先は若年層向けに大学生のピアサポーターを入口対応として配置している点が特徴。親しみやすさを重視し、相談内容が深刻化した場合はスーパーバイザーや相談責任者が一緒に確認したり、交代することもある。
- 相談者には相談の入り口で性別、年代、居住地を入力してもらっている。「答えたくない」を選択する層も一定数存在し、相談者が対象自治体でない可能性もあるが、本人から対象自治体でないことを開示されない限りは対応している。

(4) 委託先選定の際に着目している点

- 委託先は公募で選定している。応答率「100%」を重視しており、その対応ができる事業者を選定している。従来の電話相談が回線混雑でつながらないというデメリットがあり、「つながらない」事態が生じない体制であることを評価している。
- 1人あたりの相談時間制限の有無は複数の意見があるが、熊本市としては、現状は時間制限を設けないことを重視している。
- 委託先選定の際の評価項目は、類似業務の実績、SNS相談業務の理解度（テキスト相談の特性理解、時間制限の考え方、100%対応）、相談体制（大量の相談への対応、人員体制）、緊急対応（対応フロー）、研修体制（スキルアップ方法）、広報（特に若者向けの周知・啓発）、情報セキュリティ（個人情報保護、アカウント管理）である。

- 仕様書に女性・若年者の自殺対策を強化したいと明記しているが、相談窓口自体のターゲットは明記していない。
- 公募すると多いときは5社エントリーがあった。

②関係機関へのつなぎ

(ア) つなぎのための体制

- 年度はじめに熊本県警察本部への緊急時の協力依頼を行っている。委託事業者はフロー図を整備し、基本は「委託先→熊本市→警察」という流れで対応してもらっており、早めに市に連絡をしてもらうよう委託先に求めている。通報後は警察が可能な対応を行い、その後市から医療機関や学校での対応へつないでいる。
- 警察通報の判断時には、現在地と希死念慮の有無を必ず確認してから通報するよう委託先と取り決めている。
- 緊急時に相談者を特定するためのプロバイダへの照会は委託先から行っている。但し、取得可能な情報は登録名義や住所等が中心で、現在いる場所の特定は難しいことがある。
- 非緊急時は翌開庁日に、委託先から相談内容の報告を受け、市が内容を確認の上、関係機関や自治体相談窓口連絡・調整を行っている。
- 市から「相談先一覧」を委託先へ提供しており、相談者への情報提供をお願いしている。リファールしたケースは必ず市へ連絡するよう委託先に求めている。相談内容を後から市で確認し、相談者にとってより適切な紹介先がある場合には随時委託先へ伝達している。
- 関係機関に相談者をつなぐ役割は市が担っている。SNS相談の委託範囲はあくまで相談を受けてもらうことであり、つなぎ体制を事業者に特段求めている。
- 新たな連携先の開拓が必要な場合は、次回相談時まで市が調査し、委託先へ伝達するようにしている。

(イ) 平時の関係機関連携の状況

- 児童相談所、教育委員会、生活自立支援センター等と、必要なケースで個別連携している。日常的・定例的な連携は設けていない。
- 相談者には、基本的にはこころの保健センターを紹介している。個人情報伏せる相談者が多く、相談先を紹介して終わる相談が多い。

(ウ) 具体的な連携事例・対応のポイント

- 中学生からの相談で、背景に虐待があった事例がある。本人希望に基づき、市から児童相談所と教育委員会へ連絡した。各機関は既にこどもの状況を把握して対応しており、児童相談所担当者と本人の状況を共有した。
- こども・若者は個人情報を言わない・特定できないケースが多い。居住地や学校が不明で対応が難しく、緊急性が高い場合でも警察が動けないこともある。
- 生活自立支援センターへの紹介では、本人希望があれば市から同センターへ事前連絡を行っている。

③相談員の確保・育成・ケア

- 相談員の確保は委託先に任せている。
- 研修や相談の質の担保については、プロポーザル時の提案書に研修計画の記載を求め、事前に確認・評価している。
- 大学生ピアサポーターは、再委託先の研修システム・認定試験で満点合格者のみが対応している。相談画面は相談責任者・スーパーバイザーが常時確認でき、必要に応じ助言・介入を行っている。

④SNS 相談の課題

(7) 委託者としての課題認識

- 若年層は SNS の方が相談しやすいと考えているが、中高生を含む若者の相談件数が近年減少している。理由は特定できず、委託先と協議・試行を続けている。女性の相談が約8割で、40～50代が多い。リピーターが約80%～95%を占め、日常会話的に吐き出して発散する頻回利用が増えている。新規の若者へのリーチが課題である。
- LINE の友だち登録は増加しているが、相談に踏み出せない傾向がある。登録自体は有用だが、相談へのハードルが依然高いと認識している。

(4) 今後必要なこと

- 広報の強化が必要である。熊本市では小学校高学年・中学校・高校・専門学校に名刺サイズの案内カードを夏休み前に配布している。また、関係機関にはチラシを配布しており、委託先は LINE 広告も活用している。若者に向けた周知方法は公募の際に事業者に自由提案を求めている。
- SNS 相談においては、「話して満足」だけでなく、つながなければならない人を丁寧につなぐことが重要である。大規模化すると「つなが」が希薄化する懸念があるため、近隣都市圏の規模で明確につなぎ、定着まで支援できる運用にメリットがある。
- AI 活用の検討を進めている。雑談や傾聴のみで足りる部分は AI で 24 時間 365 日対応し、それ以外の部分を人が対応するハイブリッド型を構想している。仕様書を見直し、プロポーザルで AI の設計や「AI からのつなが」も含めて検討している。他部署実施のものも含め、チャット相談では傾聴が9割程度ということもあり、AI を導入して予算を最適化し、人が伴走支援する部分に予算を割けるとよいのではないかという議論から検討を始めた。

⑤広域実施・県の関わり

- 広域連携のメリットは、小規模自治体の予算面の課題を共同で解消できることや、熊本市に通勤・通学する周辺住民にも対応できることである。相談件数の7～8割は熊本市に関わる相談者からである。他市町へのつなぎはあまりないため、共同実施のメリットはそこにはない。
- 熊本市主導であるため、相談者について熊本市から他自治体に連絡することはあるが、他の自治体から熊本市へのアプローチはほとんどない。
- 熊本県も同じ企業に委託して自殺対策の SNS 相談事業を実施している。曜日は、熊本市は火・日、熊本県は月・水・金の実施で、週5日利用可能な体制となっている。アカウントは別で情報共有は原則不可だが、委託先→県担当→市の形で情報提供が入ることもある。

⑥財源・予算

- 地域自殺対策強化交付金は本事業では活用していない。連携中枢都市圏の事業として特別地方交付税を活用している。

(6) 豊田市保健支援課・株式会社 ZIAI

①相談体制（AI 活用状況）

(7) 事業内容・実施体制・対象

- AI 相談の実証実験を 2025 年 8 月 18 日～11 月 17 日の 3 ヶ月間行った。豊田市保健支援課ホームページの相談窓口一覧からリンクで株式会社 ZIAI の傾聴特化型 AI 相談フォームに遷移するようにした。
- 1 回の相談は最大 15 往復とした。終了後に有人相談を希望する場合は個人情報を入力すると、保健支援課に情報が届き、職員が電話連絡して有人相談につなぐ。
- 豊田市民であれば誰でも利用できるようにしているが、試験導入では若者世代・働く世代に焦点を当ててチラシによる広報・啓発活動を実施した。
- 相談者が利用する際、最初に傾聴 AI であり、抱える悩み等を整理するものだと説明している。恐らくそこを十分理解いただいていた方がアンケートで解決策が示されなかった等の不満を記載していたが、目的が異なる。様々な方が使用する以上、否定的な意見が出てくるのはやむを得ない。
- AI 相談を導入することで、その他の電話相談等の比重を変えることは想定していない。

(4) AI の設計

- 海外で希死念慮を肯定する AI の応答が問題化した事例を踏まえ、自殺幫助につながらないよう、傾聴に特化した AI を選定して試験導入している。

(7) 実施の経緯

- 昨年度に豊田市職員が株式会社 ZIAI 主催の AI ウェビナーに参加したことをきっかけに検討を始め、その約 1 年後に実証導入に至った。
- 豊田市では 24 時間相談のニーズが多い一方でマンパワーに限られるため AI 導入を検討した。

(I) 効果

- 実証実験では、3 ヶ月で 600 件強の相談があった。相談件数は市役所開庁時間内と時間外が概ね 1 : 1 で、営業時間外の相談ニーズを再確認している。
- そのうち、有人相談に 2 件つながった。いずれも希死念慮を訴え、自ら有人相談への連携を希望したケースであり、自殺防止の観点で試験導入の意義があったと評価している。
- 相談後にアンケートをとった。人間への相談に抵抗がある市民にとって、AI との相談がよかったという声があった。アンケートは善意での回答となるため、好意的な回答が多い印象がある。最後まで到達しないとアンケートに進めないため回収率が低いことが課題である。
- AI 導入前と比して、他の相談業務の負担感に変化していない。AI 相談では、今まで相談してこなかった新規の方や、相談窓口の頻回相談者が利用していると認識している。

(㉒) 相談者の属性

- 外国人かどうかは不明であるが、外国語で相談が寄せられたケースもあった。AI であるため、外国語でも対応できるのが強み。今回の AI 相談は基本的に日本語での対応が多かった。

②回答の安全性や適切性の担保

(㉓) 依存防止

- 市としても回数制限により AI に依存させないこと、AI 相談だけで終わらせないことを重視し、出口（有人相談へのつなぎ）を重視して広報を実施した。

(㉔) 緊急時の制御・アラート

- 実証実験では相談内容を検知してのアラートや人的介入は行っていない。

(㉕) ガードレール規制

- ガードレール規制については、考えられるものはすべて実施している。

③データの利用やセキュリティ対策

- 利用規約に、会話の内容をそのまま学習に使用することはないと記載している。また、必要最低限のプライバシーポリシー、個人情報保護の観点から一般的な相談窓口の利用規約となっている。医療機器ではない旨を明記している。市として内容を、情報セキュリティ部門、個人情報保護の部署と確認している。

④AI 活用にあたっての注意点、課題、工夫、今後必要なこと

- 緊急ケースでも相談が 15 往復で終わってしまうことが課題である。アンケートが 15 往復に到達しないと出てこないため、相談離脱者の声が拾いきれていない。そこに柔軟性を持たせるとよい。

⑤AI 活用にあたっての自治体としての留意点

- 自殺対策では目的が自殺予防であるため、AI が相談者を傷つけることがないようにすることが重要である。目的に合わせてサービス選定とプロンプト設計を総合的に調整する必要がある。

⑥関係機関へのつなぎ

(㉖) 体制

- 希望者に個人情報を入力してもらうことで、保健支援課へメールが届き、職員が電話連絡して有人相談につないでいる。メールには相談記録の URL が含まれる。入力後は即時通知される設計にしている。

(4) 具体的な連携事例・対応のポイント

- 事例 1（成人、希死念慮あり）：日常的に「駅のプラットフォームから落ちれば死ぬる」等と考えて生活していた方が、AI 相談をきっかけに保健支援課へつながり、職員からの電話を受けて継続相談へ移行した。本人からも都度電話が入り、継続に支援を行っている。
- 事例 2（学生）：電話に抵抗のある SNS ネイティブ世代の相談者が、AI 相談後にメールでの相談を希望した。本人の同意のもとで株式会社 ZIAI からメールアドレスを取得し、保健支援課が継続的にメール相談で支援している。

(7) つながり AI 株式会社

①相談体制（AI 活用状況）

(ア) 事業内容・設立背景

- 代表は約 20 年、認定 NPO 法人フローレンスで子育て支援等を運営してきた経緯があり、2025 年 2 月に「つながり AI 株式会社」を設立した。
- 「相談 AI（名称：あいちゃん）」と専門職相談員のハイブリッドで相談対応を行う仕組みを構築している。
- 児童虐待対応件数の増加の中での児童相談所職員の深刻な人手不足や、自殺対策電話相談窓口の応答率の低さといった課題解消のためには、人力前提の方法ではセーフティネットが維持できないと考え、AI による解決が必要であると考えたことが設立背景である。

(イ) 相談体制

- 相談は基本的に LINE で対応している。AI が相談に対応をしつつ、ハイリスクの場合には専門職相談員が対応する形としている。複数名のチーム体制で、24 時間カバーできるよう十分な相談員を、シフトを組んで配置している。
- 専門職相談員には、相談経験を有する心理士、社会福祉士、保健師等の有資格者を雇用している。
- AI から専門職相談員への切り替えのため、2 段階のアラートを実装している。第 1 段階は、「死にたい」等のハイリスクなキーワードを検知した場合、第 2 段階は文脈から AI がリスク高と判断した場合である。

(ウ) 実装事例

○奈良市 子育て相談（2025 年 5 月開始）

- 24 時間 365 日、子育てに関する相談を受け付けた。約 85%の相談が AI のみで完結した。約 15%は専門職相談員による対応が必要であった。
- 9 割弱が夜間・休日の利用で、これまで役所開庁時間帯につながれなかった層との接続を実現している。
- 親がこどもの交友関係に不安を抱え、こどもに友達をやめるよう伝えようかと相談した際、AI がその感情に寄り添い共感した上で、今はこどもの気持ちを考えて慎重になり、こどもには自分の気持ちを大切にしよう伝えるのはどうかという具体的な助言を提示して認知変容を促す、といった相談例があった。

○姫路市 友達AI「ヒメちゃん」（2025年8月29日（始業式）開始）

- 日常的に雑談できる「友達」として、福祉色を出さず、こどもが平時からつながり続けることができるように設計した。日常の些細な会話から、こどもの悩みを拾い、必要な支援につながることができるようにしている。こどもにとって、電話は緊張するが、LINE は文字で打てるので使いやすい。

- 市内全中学校 36 校、約 1 万 3,000 人に周知のためのカードを配布した。2 ヶ月弱で登録約 1,300~1,400 人の LINE 友達登録があった。
- 期間は 1.5 ヶ月であったが、約 1,500 件の相談があった。年換算すると既存のいじめ相談ダイヤル（年間約 20 件）の約 900 倍の利用にあたる。
- 登録者のうち、24 人のハイリスクを発見し、うち 15 人に希死念慮があった。ハイリスクのこどもについては、教育委員会や関係部局と連携して早期支援に取り組んでいる。
- いじめ等の相談では、まず相談者の安全確保と感情の受容・共感を行い、必要に応じて専門職相談員に接続するフローを設計している。

○藤沢市「つながりAIチャットふじさわ」（2024年9月開始）

- 孤独・孤立対策で、全世代対象の相談窓口である。地域福祉推進課主導で実施した。約 1,400 人が登録している。
- 「自殺したい」等の相談が毎日のように来ている。

(I) 回答方針

- AI の回答方針として、傾聴のみに特化すると、一定段階以降はオウム返しになり利用率が下がるため、傾聴しつつ別の見方や考え方を提示して認知変容を促すこととしている。
- 課題を抱えている場合は、原因となる事象との距離が近い状態であるため、当該事象と距離を置くための視点を提示するような回答を AI から提供し、課題が自己解決へ向かうよう支援している。
- 回答の内容は、心理の専門家の知見をプロンプトへ反映し、継続的に改善している。

(II) 回答の安全性や適切性の担保

- プロンプトエンジニアリング等のプロダクト対策により、有害な回答を出さない設計にしている。
- AI が不適切な会話をしている可能性を検知するアラートを実装している。
- 相談員・オペレーターが巡回してモニタリングを行い、AI の挙動を確認し、必要に応じて介入している。24 時間 365 日体制で監視できるよう、アメリカ、ヨーロッパ、東南アジアに在外邦人の相談員・オペレーターを配置している。
- 想定される不適切利用は事前に「これは不可」と AI に埋め込み、ガードレールを設けている。それでも突破があり得るため、プロンプトインジェクション検知等のアラートで把握し、必要に応じて AI を停止して人が対応するようにしている。
- 医療的助言は一般の LLM では可能だが、誤りの影響が重大であるため、つながり AI 株式会社のプロダクトでは医療助言を最小限にする設定にしている。

(III) データの利用・セキュリティ

- プライバシーの観点から、会話内容そのものからの学習は行っていない。その旨を利用規約に明記している。
- 知識強化は RAG で行っている。

(※)AI 依存への対応

- まだ母数が少ない可能性はあるが、現在まで AI への依存事例は確認していない。
- 依存の発生を想定して、人が巡回して監視することを前提に運用している。
- どこからが依存かの境界は判断が難しい。AI に毎日不安を吐露することが有益なメタ認知につながる可能性もあり得るため、専門職同士で議論し、見立てを持って判断している。

(ク)利用後の声・効果

- 奈良市では利用者アンケートを取り、概ね非常に良い評価を得ている。
- AI 導入により潜在的ニーズの掘り起こしが進み、短期的には相談件数が増えることから、短期的には人員削減効果は表れにくい。今後、中長期的には、AI が相談対応を担う割合が増え、自治体職員が本来業務に集中できるようになると見込んでいる。

②相談員の確保・育成・ケア

(ア)相談員の確保・育成

- AI とともに働く新しい相談の形を理解し、テクノロジーとの親和性が高い専門職を採用している。採用時点で、AI との協働への感度や意思を重視している。単なる抵抗の少なさではなく、テクノロジーを活用する意思を持っていることが必要である。
- テキスト相談は会話が可視化され、1 人の相談者に対してチームで対応できるため、相談員としても議論やフィードバックを通じて成長しやすい環境になっている。

(イ)相談員に特に必要なスキル、その向上のために必要なこと

- 相談員には、テクノロジー活用への積極性、AI を協働相手として受け入れるマインドセットが必須である。
- 傾聴だけでなく、適切な視点提示や認知変容を促す対応に関する理解が必要である。

③関係機関へのつなぎ

(ア)体制・工夫

- 専門職相談員の相談対応から、必要に応じて自治体へつないでいる。専門職相談員への接続や自治体・関係機関へのつなぎは、相談者の同意を得た上で行っている。自治体からすると、AI + 外部専門職による BPO 的な位置付けであり、つながり AI 株式会社が一次対応を担い、本当に自治体職員が介入すべきハイリスク案件のみを自治体に引き渡しているという捉え方もできる。
- 行政への忌避感がある相談者もいるため、自己決定を尊重して慎重に進めている。無理な接続は関係断絶につながるため、時間をかけて対応するケースもある。
- 緊急性が高い場合は、専門職相談員から警察へ連絡している。虐待が見受けられる場合は児童相談所に通告している。事前に、どのような場合にどの機関につなぐかは自治体と取り決めている。
- 緊急時の通告判断は、事前に自治体と対応方針を共有しており、閉庁時間帯等はつながり AI 株式会社の判断で対応している。

④小規模自治体での留意点

- 臼杵市、古賀市等の比較的小規模自治体でも、役所と接触のない層へ AI 相談がリーチしやすい傾向は出ている。
- 小規模自治体の場合、親戚が役所にいる等の事情で役所に相談しづらい住民がいる。行政忌避がある場合はいきなりつなぐのではなく、しばらく相談に乗って様子を見る等、距離感に配慮している。

⑤AI 活用の展望、今後必要なこと

(ア) AI 活用の展望

- 「電話が全くつながらないよりは、AI でもつながる方が良い」と考えている。今後3年間で、日本中の自殺対策の電話相談窓口が、AI とのハイブリッド体制へ移行すると良いと思っている。
- 福祉のあり方を「何か起きてから」ではなく「起きる前から既につながっている」へ転換する必要がある。相談窓口という形ではなく、日常に溶け込んだ「ドラえもんのような存在」をすべての人に提供し、平時は雑談や情報提供、困ったときは寄り添って必要な支援につなぐというビジョンを持っている。

(イ) 相談の質の評価の必要性

- 今後、AI 相談が拡大していく中で、自治体として「AI を入れて相談件数が増えたから良い」という認識を持つのではなく、相談の質や社会資源への接続を評価する効果測定の仕組みが不可欠である。相談件数だけの競争にならないよう、質の評価を制度に組み込む必要がある。
- 悪いシナリオとして、相談 AI を作れる事業者が相談件数だけが増加し、相談の質が伴わないケースが起き得る。心が弱っている人はクレームや改善提案がしにくいため、第三者による相談の質の監査やスーパーバイズが必要である。また、要件定義に質評価指標、エスカレーション基準、緊急時プロトコル、データ取り扱い方針等を明文化しておくことが重要である。
- 国が一定の制度設計を進めれば自治体は追随すると見ているが、「AI 導入 = 良い相談」ではない。相談の質と社会資源への接続状況、課題解決への橋渡しの有無を第三者が検証できる効果測定・フィードバックの仕組みを制度として組み込む必要がある。
- 自治体の SNS 相談事業は入札価格やコンプライアンス、実績だけが評価基準となりがちだが、本来見るべき KPI は「どれだけ多くの人を本当に助けたか」であり、相談件数だけでは不十分である。
- 国による技術的な縛り（国産 AI 限定等）は現状の性能差を踏まえると福祉的観点で不利になり得るため避けるべきであり、人命と支援の効果を最優先してモデルを選定できるようにすべきである。

9 委員団体への事例調査

(1) 実施概要

ガイドラインの取組事例を把握するため、本調査研究事業検討委員会の構成団体に対して、書面での事例調査を実施した。把握した事例は以下の通り。

団体	事例
特定非営利活動法人 OVA	・委託元との連携 ・相談員のスキルアップ・ケア
特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・スクエア	・リモートワークの際の工夫 ・支援機関へのつなぎの際の工夫
特定非営利活動法人 BOND プロジェクト	・若い相談員が対応するときの留意点・相談員のケア ・「ネットパトロール」「アウトリーチ」の方法、課題
特定非営利活動法人 自殺対策支援センター ライフリンク	・緊急時の対応 ・SV・CO の担うべき役割
特定非営利活動法人 あなたのいばしょ	・こども・若者の支援機関へのつなぎの工夫 ・24 時間体制の相談対応の工夫や課題
特定非営利活動法人 チャイルドライン支援センター	・こども（・若者）との相談対応における留意点

質問事項は以下の通り。

1. 団体での取組（体制、具体的な流れ、工夫等）
2. 取組の際のポイント、留意点
3. その他、ガイドラインに記載すべきこと（他団体に知っておいてもらいたいこと）

(2) 調査結果

各団体から把握した事例は、ガイドラインに掲載の通り。

なお、特定非営利活動法人 BONDプロジェクトの「『ネットパトロール』『アウトリーチ』の方法、課題」に関する事例については、ガイドラインへの掲載をしていないため、以下に掲載する。

①団体での取組（体制、具体的な流れ、工夫等）

(ア) ネットパトロール（発見）の方法

- 本事業におけるネットパトロールは、自殺リスクのある投稿を「単語検索」ではなく、「文脈と変化」を手がかりに拾い上げる運用としている。
- 投稿の抽出にあたっては、若年層が実際に使用する生活語・感情語をもとに検索語を設計しており、「死にたい」「消えたい」といった直接表現だけでなく、学校や家庭・自らへの嫌悪感、孤立や無価値感を示す表現、家出や消失願望を示す言葉、否定的自己言及等、背景に心理的危機がうかがえる投稿を対象としている。
- ただし、単語の出現だけで危険度を判断することはせず、投稿頻度の変化、表現の強度・推移、深夜帯の連続投稿、過去投稿との内容の差異等、時系列での変化を重視し、アカウント全体の動きを確認したうえで総合的に判断している。
- また、特定のハッシュタグやアカウントを使い分ける文化についても実態を踏まえて観察しており、文体・言葉遣い・過去の投稿・アイコンやヘッダーの画像・他ユーザーとのやりとり等から、実際に支援の必要性があると判断した場合のみ対応対象としている。

(イ) アウトリーチ（接触）の方法

- アウトリーチは、支援の「押し付け」ではなく、本人に選択権を残す接触を原則としている。
- リスクが高いと判断される投稿に対しては、断定しない、命令しない、支援を条件化しない、という姿勢を徹底し、「いまの状態を気にかけている人間がいる」というメッセージを軸に、慎重な声掛けを行っている。
- また、具体的な死に方への言及がある投稿、心中を示唆する表現がある投稿、未成年者への性的誘引が疑われる投稿、明確な自傷行為が示されている投稿等については、特にリスクが高いものとして対応の優先度を上げている。
- これらのケースでは、アウトリーチと併せて、SNSプラットフォームの公式通報窓口や、NCMEC等の専門機関への情報提供を行っている。

(ウ) 判断における考え方

- SNS上の情報のみで本人の状態を正確に把握することは不可能であるため、「見誤らないこと」よりも「一人で抱え込ませないために、声をかける可能性を残すこと」を重視している。
- そのため、真偽不明であっても切り捨てない、冗談・誇張の可能性を常に念頭に置く、断定的判断を避けるという原則のもと、複数の小さな兆候を積み重ねてリスクを見立てる運用を行っている。

②取組の際のポイント、留意点

(7) 課題

- ネットパトロールにおける最大の課題は、「全国でどれほどのハイリスク投稿が存在するか」という分母が不明である点である。そのため、「発見件数が多い＝成果が出ている」「少ない＝効果がない」とは単純に言えず、数値による評価が難しい分野であるという構造的な問題を抱えている。
- また、正解が存在しない判断業務であること、誤介入への恐れ、炎上のリスクから、担当スタッフへの心理的負荷が大きく、継続的な振り返りとチームでの判断体制が不可欠である。
- ネットパトロールの構造的な限界として、クローズドな空間で行われるやり取りには介入することができないという点がある。具体的には、鍵付きアカウント、ダイレクトメッセージ、非公開コミュニティ等、外部から閲覧できない領域におけるやり取りについては、内容を把握する手段がなく、ネットパトロールの対象外とならざるを得ない。
- そのため、リスクの高いコミュニケーションが、表では可視化されず、相談窓口とも接点を持たず、第三者の目に触れないまま進行するという状況が生じ得る。これは個々の運用努力で解消できる課題ではなく、プラットフォームの設計思想そのものに起因する制度的限界であると認識している。
- 本事業ではこの限界を「対応不能な領域」として無理に踏み込むのではなく、可視化された投稿を確実に拾い、開かれた空間での危険兆候を取りこぼさないことに注力することで、現実的な予防効果を最大化する方針を採りたい。

(4) 本事業におけるネットパトロールの意義

- 本事業のネットパトロールは、「相談が来るのを待つ」のではなく、「危機のある場所に支援が近づく」活動である。
- 自ら支援を求めることが困難な層の存在を前提とし、その沈黙の中にあるサインを拾い上げることが、デジタル時代における自殺予防の重要な一要素であると考えている。

10 隠語・若者ことばの整理

2018（平成30）年度に取りまとめられたガイドラインでは、自殺や自傷等に係る主な隠語・若者ことばの一覧を掲載している。

本調査研究では、隠語・若者ことば集の更新要否の検討を行うため、生成AI等を活用して現在の隠語・若者ことばの整理を行った。

（1）調査目的

現行ガイドラインに掲載されている隠語・若者ことば集の更新の要否検討にあたり、現在使用されている隠語・若者ことばとしてどのようなものがあるかを調査した。

また、ネットパトロールの実施にあたり、ダークウェブ等に関する専門家等に頼らず取得可能な範囲を把握できれば、団体等において活用する一覧のたたき台作成に要する時間・費用の見積もりや外注要否の判断が可能になるため、これらの成果は今後の検討の基礎資料として活用できると考えられる。このため、外部のAI検索サービス（ChatGPTやPerplexity等）を活用し、インターネット上の公開情報から必要な情報をどこまで収集できるか、その限界と難易度を検証することも本調査の目的とした。

（2）調査方法

AI検索サービスを活用した調査では、単純なプロンプト（AIへ指示するための入力文）では得られる結果が乏しくなるため、一定の工夫が必要となる。一方で、今回の対象となる希死念慮に関する用語等の機微な内容は、AI検索サービスに組み込まれているガードレール規制（危険な出力をブロックするために設けられたフィルター）等によって出力を制限されることがある。

このため、本調査は以下の3ステップで実施した。

①隠語・若者ことばを抽出するプロンプトの設計

AI検索サービスをChatGPT（DeepResearch）に絞り、制約と精度のバランスが取れたプロンプトを試作、最も良い調査結果が出力されるように調整する。

②複数のAI検索サービスによる試行

設計したプロンプトを他のAI検索サービスにも適用し、調査結果を収集する。

なお今回利用したAI検索サービスは、ChatGPTの他にはPerplexity、Felo、Gensparkである。また、それぞれDeepResearch等の複数のモードで試行した。

③出力結果の整理・評価

各AI検索サービスから得られた調査結果を比較・整理し、網羅性等を評価する。

(3) 結果・考察

①最終的なプロンプト

設計・試行錯誤して得られた形は以下の通りである。なお、AI検索サービスによっては「50個以上」のように具体的な数値目標を設定する方が良いこともあった。

あなたは日本の若者のネットスラングの活用に詳しいジャーナリストです。
若者のネットスラング、特に自殺や犯罪につながるような言葉をできるだけたくさん収集してください。

②出力結果まとめ

今回の試行では、ChatGPT (DeepResearch)、Perplexity、Felo、Gensparkという4種類のAI検索サービスを活用し、それぞれにおける複数のモードを用いて活用した。そして、それぞれから得られた出力結果を取りまとめる形で、最終的なアウトプットを作成した。

これにより、緊急度が高い表現だけでなく、それらの前段階・予兆となる表現も含めて、大量に隠語・若者ことばを得ることができた。

なお、具体的にAI検索サービスから得られた隠語・若者ことばの調査結果については、若者に使用されることばが日々変化することや、それらのことばを公表することによる社会への影響を懸念する委員会の意見を受けて、ガイドラインや本報告書へは記載しないこととなった。

③考察

今回得られた隠語・若者ことばの出力結果については、いわゆる「まとめサイト」をまとめたような内容となっていた。実際に、引用元も明示するPerplexityやFeloのようなAI検索サービスでは、引用元がまとめサイトであることが確認できた。

これを踏まえて留意すべきことには2点ある。1つ目は、隠語・若者ことばが使われ始めてからまとめサイトに集約されるまでのタイムラグがありうることである。加えて、まとめサイトの編集者が把握できた範囲に依存するため、網羅性に限界があるという観点もある。AI検索サービスを活用し、多くのまとめサイトを横断的に調査することで、抜け漏れを減らせる可能性はあるものの、完全には解消できず、またタイムラグの問題は残る。

このため、例えばAI検索サービスでは引き出しにくい、リアルタイムに使われている隠語・若者ことばの情報を収集する際等では、ダークウェブに詳しい専門家やガーディアン系のサービス等の活用が必要になると考えられる。

1 1 調査のとりまとめ

(1) 調査の概要

①自治体アンケート調査

(ア) SNS 相談の実施体制

- 自治体のSNS相談事業は9割が「委託又は補助」（民間団体との協定を含む）により実施している。
- 委託又は補助先の選定の際に重視していることは、「事業内容（相談体制、情報管理等）」が8割、「過去の実績」が5割、「入札等の金額」が4割となっている。

(イ) 委託先から自治体への報告

- 委託先から報告を受けるケースとしては、「自殺念慮や自殺未遂」「家庭内暴力や虐待」「自傷行為」「いじめ」等、相談者等の生命や身体の危険のあるケースに関する回答があった。その他、「生活困窮者」「妊娠の可能性のある学生からの相談」「全ケース報告を受けている」等の回答もあった。
- 委託先から報告を受けた場合の自治体の対応として、緊急性の高くない場合は、「精神保健福祉センターや保健所、教育委員会等関係機関に情報共有する」「地区担当保健師が個別にケース対応を行う」等の回答があった。緊急性が高い場合は、「業務責任者から、自治体への報告の後、警察連携。必要に応じLINEの運営会社へ情報開示請求。相談者を特定し、緊急時には、安否確認・保護」等の回答があった。

(ロ) 関係機関との連携

- SNS相談における相談者の支援の対応方法は、「相談先等（支援団体や行政窓口等）の情報提供」が9割と最も高く、次いで「支援団体等へのつなぎ（相談事業実施主体が直接支援団体等に連絡を取る）」が3割となっている。
- 相談者の支援のために平時から連携している関係機関は、「警察」の割合が最も高く、次いで「保健関係機関（保健センター、保健所、精神保健福祉センター等）」「教育関係機関（教育委員会、学校等）」となっている。平時から「警察」と連携している自治体のうち、緊急保護の際の警察との連携フローを「決めている」のは6割であった。
- 実際に相談者をつないだことのある関係機関は、「警察」の割合が最も高く、次いで「保健関係機関（保健センター、保健所、精神保健福祉センター等）」、「教育関係機関（教育委員会、学校等）」・「生活困窮関係機関（福祉事務所、自立相談支援機関等）」となっている。

(ハ) SNS 相談の利点・課題

- SNS相談の利点は、「相談者が気軽に相談できる」の割合が最も高く、次いで「相談者が声を出さずに相談できる」「相談者がどこからでも相談できる」となっている。

- SNS相談の課題として、「相談者の反応や様子、緊急性がわかりにくい」「相談対応できる時間帯や件数に限界がある」「匿名のため緊急対応や支援へのつながりが難しい」「相談員の確保が難しい」「委託費が高額、予算の確保が難しい」「広報・周知が不十分」等の回答があった。
- SNS相談において、今後必要だと思われることとして、「受付時間の拡大」「相談者が適切な支援につながるための工夫」「相談員の確保、スキル向上、ケア」「相談窓口の周知」「予算・財源の確保」「AIの活用検討」等の回答があった。

②民間団体アンケート調査

(ア) SNS 相談の実施体制

- 相談員となる条件は、「福祉・医療系の有資格者」が7割と最も高く、次いで「所定の研修の受講者」が6割、「自殺防止のための相談業務経験者」が3割となっている。
- 業務管理責任者は9割、SVとCOはともに7割の民間団体が配置している。
- SNS・チャット相談において工夫していることは、「相談員がいつでもSVに相談できる体制をとっている」「リスクが高い相談者には相談終了後の経過を確認・フォローしている」「緊急時に関係機関への連絡を円滑に行うため、2人以上で相談対応している」がいずれも8割以上となっている。

(イ) 相談員の育成

- 相談員の育成のための取組は、「各種研修（初任者向け・実務者向け等）の実施」が10割と最も高く、次いで「相談終了時の相談内容の共有、フィードバック」が9割、「定期的な事例検討会の実施」「SVによる指導」がともに7割となっている。
- 相談員のバーンアウトを防ぐための取組は、「SVによる相談」が9割と最も高く、次いで「セルフケアの方法の説明」が7割、「毎日の振り返り」が5割、「専門家との面談」が4割となっている。

(ウ) 関係機関との連携

- SNS・チャット相談事業で実施している相談者の支援のための対応は、「相談先等（支援団体や行政窓口等）の情報提供」が10割と最も高く、次いで「支援団体等へのつながり（相談事業実施主体が直接支援団体等に連絡を取る）」が7割となっている。
- 相談者の支援のために平時から連携している関係機関は、「児童福祉・子育て支援関係機関（児童相談所、こども家庭センター等）」の割合が最も高く、次いで「警察」、「教育関係機関（教育委員会、学校等）」となっている。平時から「警察」と連携している民間団体のうち、緊急保護の際の警察との連携フローを「決めている」のは8割であった。
- 実際に相談者をつないだことのある関係機関は、「児童福祉・子育て支援関係機関（児童相談所、こども家庭センター等）」の割合が最も高く、次いで「警察」、「教育関係機関（教育委員会、学校等）」・「保健関係機関（保健センター、保健所、精神保健福祉センター等）」・「生活困窮関係機関（福祉事務所、自立相談支援機関等）」となっている。

(イ) ガイドラインの活用状況

- ガイドラインの認知は、「ガイドラインを業務で活用・参考にしている」が8割となっている。
- ガイドラインの活用方法としては、団体内での研修やマニュアル作成等の回答があった。

(ロ) AI の活用状況

- SNS相談でのAI活用状況は、「活用している」が3割（15団体中4団体）となっている。ただし、相談員が相談対応時に誤字・脱字を確認したり、回答のドラフトを作成する等、業務効率化のためのみ活用している団体もあり、AIが直接相談者への応答を行っているのは2団体であった。
- AIを導入した理由は「SNS・チャット相談の件数が多く、相談員では対応しきれないため」、「相談者が気軽に相談できるよう心理的ハードルを下げるため」、「24時間対応するため」等があった。
- AI運用時の対人相談窓口の案内方法として、「常に対人相談窓口の案内が表示される（例：AIチャットの冒頭に表示される、チャットの末尾に常に表示される等）」「条件を満たした場合に対人相談窓口の案内が表示される」等の回答があった。
- AI導入に際しての判断材料として、「AIが出力する回答の自然さ・柔軟さ」「不適切な回答出力を制御する安全措置」「入力データに対するセキュリティの信頼性（例：AI学習への活用の有無、データセンターの設置場所等）」「運用コスト」といった回答が複数あり、その他では「国内他機関（自治体や企業等）での導入事例の多さ」「既存の情報システムとの親和性」「団体の運営目的」等の回答があった。入力データのセキュリティについては、「個人データの第三者提供に該当しないこと、国内リージョンで利用できること」「データ処理契約 or 利用規約（学習利用の有無を含む）」を重視しているという回答があった。
- AIでの相談を行う上で課題や必要なこととして、「AIが自殺念慮・希死念慮を高めるような関わりをしないか等の専門家によるチェック機能」「緊急対応や人が介在した方が良い場合に相談員が対応できるトリアージ機能」「判断力等が未熟なこどもに対するリスクへの対処」等の回答があった。

(7) SNS 相談の利点・課題

- SNS相談の利点は、「相談者がどこからでも相談できる」「相談者が声を出さずに相談できる」「相談者が気軽に相談できる」「相談員間で連携・相談しながら対応することができる」の割合が最も高くなっている。
- SNS相談の課題として、「具体的な支援につなげにくい、緊急対応がしにくい」「応答率の低さ」「相談員の育成」「相談が中断しやすい」等の回答があった。
- SNS相談において、今後必要だと思われることとして、「相談窓口の受け皿の拡大」「関係機関へのつながりの強化」「相談員のスキル向上」「相談員の確保・育成・ケア・処遇改善」「予算・資金確保」「事業評価の仕組みづくり」「AIの活用のためのルール・体制整備」等の回答があった。

③若者アンケート調査

(7) 悩みやストレスを感じた際の相談

- 悩みやストレスを感じた際の相談先は、「家族」が6割と最も高く、次いで「友達・恋人」が4割、「相談したり、助けを求めたりしていない」が3割となっている。
- 悩みやストレスを感じた際に相談することをためらうかは、「そう思う」と「どちらかというと思う」を合わせると6割となっている。悩みの相談や、助けを求めることにためらいを感じる理由は、「家族や友達等身近な人には、相談したくない（できない）悩みだから」「自分の悩みを解決できるところはないと思っているから」「病院や支援機関等（行政の相談窓口、保健所等）の専門家に相談したいと思っているが、相談するハードルが高く感じるから」の割合が高くなっている。

(4) 自殺を考えた経験

- 本気で自殺を考えた経験の有無は、「自殺したいと思ったことがある」が4割、「自殺したいと思ったことがない」が5割となっている。「自殺したいと思ったことがある」と回答した方のうち、最近1年以内に自殺を考えた割合は6割となっている。
- 最近1年以内に自殺を考えた理由は、「その他（孤独感、SNS・インターネット上のトラブル、性的少数者であることの悩み、犯罪被害等）」の割合が最も高く、次いで「経済・生活問題（貧困、倒産、事業不振、負債、失業 等）」、「勤務問題（転勤、仕事の不振、職場の人間関係、長時間労働 等）」となっている。理由の詳細をみると、「孤独感」の割合が最も高く、次いで「生活苦」、「職場の人間関係」となっている。
- 最近1年以内に自殺を考えた方が自殺を思いとどまった手段は、「我慢した」の割合が最も高く、次いで「息抜きとなるような他のことで気を紛らわせるように努めた」、「家族や友人、職場の同僚等身近な人に悩みを聞いてもらった」となっている。

(5) SNS や SNS 相談の利用状況

- ほぼ毎日利用するSNSは、「LINE」の割合が最も高く、次いで「YouTube」、「Instagram」となっている。
- 悩みやつらい気持ちを相談できるSNS・チャット相談窓口で知っているものは、「知っているものはない」が7割と最も高く、次いで「こころのほっとチャット」、「生きづらびっと」、「チャイルドラインチャット相談」が1～2割となっている。SNS・チャット相談窓口を知ったきっかけは、「学校での授業や案内」の割合が最も高く、次いで「テレビ」、「SNS」となっている。
- 悩みやつらい気持ちを相談できるSNS・チャット相談窓口のいずれかを知っている方のうち、SNS・チャット相談窓口を利用したことがあると回答したのは3割となっている。利用した媒体は「LINE」が7割と最も高い。相談内容は、「家庭問題（家庭関係の不和、子育て、家族の介護・看病 等）」が最も高く、次いで「健康問題（自分の病気の悩み、体の悩み 等）」、「学校問題（いじめ、学業不振、教師との人間関係 等）」となっている。
- SNS・チャット相談窓口を利用して良かった点は、「匿名で相談できる」の割合が最も高く、次いで「声を出さずに相談できる」、「いつでも相談できる」となっている。

- SNS・チャット相談窓口を利用した結果は、「相談して気持ちが楽になった」の割合が最も高く、次いで「これからも相談できる場所ができて安心できた」、「専門家や窓口、支援団体等を紹介してもらった」となっている。
- SNS・チャット相談窓口について良くなかったことは、「悩みや不安、自分の気持ちをうまく伝えられない」の割合が最も高く、次いで「混んでいてつながらない」、「悩みや不安、自分の気持ちを理解してもらえない」となっている。

(イ) 生成 AI の利用状況

- 生成AIを週1回以上利用しているのは4割となっている。
- 生成AIを利用したことがある方のうち、生成AIに悩みを相談したことがあるのは5割となっている。そのうち、相談で活用した生成AIツールは、「カウンセリングや悩み相談用ではない通常の生成AI」が7割と最も高く、次いで「カウンセリングや悩み相談用のサイトやアプリ」が3割、「カウンセリングや悩み相談用のSNSアカウント（LINE等）」が2割となっている。
- 生成AIに悩みを相談して良かったことは、「人が相手ではないので気を遣わず相談できる」の割合が最も高く、次いで「すぐに返事が返ってくる」、「いつでも相談できる」となっている。
- 生成AIに悩みを相談して良くなかったことは、「特になし」の割合が最も高く、次いで「人ではないので気持ちを受け止めてもらえた気がしない」、「期待する回答や解決方法を得られない」となっている。

④ ヒアリング調査（SNS 相談事例）

※以下は各ヒアリング対象の意見をとりまとめたものであり、事業の方向性等を定めるものではない

(ア) 相談体制

■ 相談員の配置

- 相談員数は70名弱である。メンタルヘルス領域を基盤に心理職が多く在籍している。夜間の健康相談や体調不良・怪我の相談が多いことから、看護師・保健師の積極採用を進めている。また、社会保険労務士も在籍している。医師・弁護士は直接雇用していないが、連携体制を整えている。（団体A）
- チャットシステムの構築・運用・保守を担当し、相談対応そのものはカウンセラー団体が相談員を配置して対応している。委託元への日報・月報等の報告書作成はトランスコスモス株式会社が対応している。業務管理・責任は受託者であるトランスコスモス株式会社にあり、現場管理責任者も在籍している。現場のSVや対応判断はカウンセラー団体が対応している。（トランスコスモス株式会社）
- 職員は常勤4名・非常勤6名の計10名で、うち8名が相談員として対応している。SVは代表、コーディネーターは主任が担っている。（パーソナルサービス支援機構）
- SNS相談で使用するシステム提供から開始し、2023年4月から自社で相談体制を構築して相談事業も実施している。自社で相談体制を持つ前から連携している団体があり、その団体が相談対応、エースチャイルド株式会社がシステム提供という形態でも実施している。（エースチャイルド株式会社）

■相談対応の体制

- 自治体により相談員の専任配置が必要な場合は専任としているが、スキルアップを兼ね、各相談員は原則としてすべての受託案件をこなせるようにOJTで育成している。社内チャットで情報共有を行い、SVやそれ以外の相談員もチャットを見て緊急連絡や関係機関へのつながりを即時に実施できる体制にしている。（団体A）
- 事業チームや自治体担当者の希望に応じてID・パスワードのアカウントを発行し、管理システムからトークを閲覧できるようにしている。案件ごとにシステムは分離し、1システム内に別案件の相談が混在しないよう運用している。当社のチームと自治体・官庁担当者が閲覧可能である。（トランスコスモス株式会社）
- 自治体ごとに専任の相談員を配置せず、全員で各自治体の業務を対応している。SV（代表）は常時SNS相談のやりとりを確認できるようにしている。（パーソナルサービス支援機構）
- システムはLINEと連携し、ブラウザチャット機能も備えている。チャット相談以外に音声機能・翻訳機能等のオプションを搭載しており、すべて自社開発である。LINEを入口として自社チャットに遷移させる運用が多い。LINEを通さずに利用できる設定にも対応している。全事業に対してSVと相談員を横断的に配置して、各事業専任の相談員等を配置せず、それぞれがすべての相談に対応できるようにしている。（エースチャイルド株式会社）
- 「連携中枢都市圏」のなかで希望する近隣自治体とSNS相談事業を共同実施している。令和7年度は熊本市を含む9自治体で事業を実施している。事業費は人口按分で参加自治体が負担している。（熊本市）

■テレワーク

- テレワークでは会社からPCを貸与し、相談員の自宅に個室を設けてもらい、相談画面が周囲から見えないようにし、電話は音声漏れがない環境を確保している。有線接続を原則とし、施錠可能な環境や部屋の見取り図の提出を求める等セキュリティを担保した上で、会社が承認している。（団体A）
- 相談員の在宅勤務時はチームメンバーの顔が見えない不安に配慮し、相談時間中はMicrosoft TeamsやZoomで顔を出してSVや相談員が常時接続している。在宅で家族が入ってこない場所の使用、背後から画面が見えない環境の確保等のルールも設けて運用している。（トランスコスモス株式会社）
- 東京の相談室を拠点に全国案件に対応している。深夜帯まで求められる場合は全国在住の相談員による在宅勤務を併用している。（エースチャイルド株式会社）

■相談後のフォロー

- 相談終了後、1週間後と1か月後に近況確認を定期的を確認している。公式LINEのメモ欄に相談日やフォロー要否を記録し、タイムラインを参照し、一定期間連絡がない場合は団体側から近況確認を送っている。フォローを行う相談者のリストを作成している。1か月後～3か月後の目標を相談者と話し合い、進捗確認を行っている。ブロックされない限り継続している。（パーソナルサービス支援機構）

■ その他相談・支援にあたっての工夫

- 単にSNS相談に終始するのではなく、その後の丁寧なアウトリーチ・対面支援まで対応している。生活面・健康面・学習面等の課題領域別の様式（エクセル）を用い、本人ニーズ（パーソナルプラン）と支援者側の計画を整理している。進捗を記録し、定期的に振り返っている。SNSでは情報が埋めにくい、表面的な相談の背後にある真のニーズを引き出すために様式を活用している。メモではなくアセスメントシート等に落として、安定したサービス提供と質の担保を図っている。（パーソナルサービス支援機構）
- 自治体によっては相談受付時にチャットボット形式でトリアージを行い、危険度の高い単語を含んだ相談や、相談内容について身体等のリスクの高い案件を優先対応している。一定の基準を満たしたものが高緊急度として可視化されるシステムとなっている。設定内容は自社で作成・定期見直しを行っており、これまでの相談実績から更新している。代表的なものは、希死念慮、児童虐待、性被害、いじめ等である。（エースチャイルド株式会社）
- こどもは生活の中で、途中で離脱することが多いことから、履歴を残し、途中離脱後に再来した場合も継続できるようにしている。受付時間外でもメッセージを残せる設定にしている。相談者の生活ペースに合わせて対応している。（エースチャイルド株式会社）

■ 委託先の選定基準

- 委託先は公募で選定している。応答率「100%」を重視しており、その対応ができる事業者を選定している。委託先選定の際の評価項目は、類似業務の実績、SNS相談業務の理解度（テキスト相談の特性理解、時間制限の考え方、100%対応）、相談体制（大量の相談への対応、人員体制）、緊急対応（対応フロー）、研修体制（スキルアップ方法）、広報（特に若者向けの周知・啓発）、情報セキュリティ（個人情報保護、アカウント管理）である。（熊本市）

(4) 相談員の育成・ケア

■ 研修

- 入社時にシステムの使い方、応対姿勢、メッセージの書き方等の基本教育を行い、その後はシンプルな相談案件からOJTを実施している。情報セキュリティ教育、個人情報の取り扱い、相談業務の基本や電話・SNS・対面・訪問の心得を教育している。事例検討を重視し、自治体と連携して、研修への立ち会いやコメントをもらうこともある。（団体A）
- 委託仕様書に研修の実施時期・内容が規定されることが多い。会社として、研修用資料、ロールプレイ等の実践的研修で使用するシステムの研修環境も用意している。研修講師はカウンセラー団体が担当している。（トランスコスモス株式会社）
- 相談員への研修制度を有している。また、OJTとして、相談員のやりとりをSV等が確認し、現場指導をしている。電話・SNS相談においては、言語化支援のスキルが重要である。表面的な訴えの背後にある「真のニーズ」を引き出す力が必要である。（パーソナルサービス支援機構）
- 顧問である京都大学の杉原教授により、相談員向けの一般的な研修やSV向け研修を実施している。必要に応じてその他の外部講師にも依頼している。研修は、座学→ロールプレイ→OJTの順で実施している。受託時の基本研修で地域特有の一般的事項を共有している。災害等の地域に関わるトピックは即時に情報共有し、対応を指示している。（エースチャイルド株式会社）

- 研修や相談の質の担保については、プロポーザル時の提案書に研修計画の記載を求め、事前に確認・評価している。（熊本市）

■相談員のケア

- 先輩相談員のメンターや、SVにより、相談員の日々のメンタルケアを行っている。（団体A）
- 職員の精神的負担を軽減するため、責任を1人に集中させないチェック体制をとっている。（パーソナルサービス支援機構）

(ウ) 関係機関へのつなぎ

■緊急時の対応

- 緊急対応は、自治体ごとの運用に合わせ、電話・メール・チャットで担当課に連絡・報告している。会社の基本的な相談マニュアルの上に自治体のマニュアルと緊急対応フローを重ね、共通性を活かしつつ漏れなく対応できるよう案件ごとにフローを確立・展開している。（団体A）
- 警察への連絡は、再委託先のカウンセラー団体から直接警察へ行う場合と当社を経由する場合があります、比率としては後者が多い。当社の業務管理責任者は、24時間365日連絡を受けられる体制をとっている。緊急時は迅速な対応を重視しており、夜間の場合は翌朝等に自治体職員等に事後共有をしている。（トランスコスモス株式会社）
- 緊急時はSVが指示を出して対応を行う。警察とも連携し、現場対応や未遂後の病院搬送時にフォローに入っている。DV、いじめ、虐待等の緊急性の高い内容は、個人情報を取得して、対面支援へ移行し、当機構の実施するフリースクール・就労支援・生活支援へ迅速につないでいる。（パーソナルサービス支援機構）
- 緊急時は、SVが自治体または警察に連絡して危機管理につなげている。警察へ直接連絡するか、自治体経由とするかは事前取り決めに従っている。深夜帯や休日の緊急時は、事前の取り決めに基づいて自治体担当者の個別連絡先や警察に連絡している。（エースチャイルド株式会社）
- 委託事業者はフロー図を整備し、基本は「委託先→熊本市→警察」という流れで対応してもらっており、早めに市に連絡をしてもらうよう委託先に求めている。通報後は警察が可能な対応を行い、その後市から医療機関や学校での対応へつないでいる。警察通報の判断時には、現在地と希死念慮の有無を必ず確認してから通報するよう委託先と取り決めている。（熊本市）

■関係機関へのつなぎ

- 相談者本人の抱える課題にあった相談窓口等の案内を優先している。相談員から直接関係機関へ連携する場合がある。（団体A）
- 情報提供は行っているが、相談者は既に窓口を知っていることが多い。安易に「次はこちらへ」とするとたらい回しと受け取られかねないため、対面相談に移行した後も状況に応じていつでもSNS相談にきてもよいと伝え、関係性を維持している。（トランスコスモス株式会社）

- つなぎの際の最終決定は、相談員単独ではなく、資格保有者を含む複数の目でチェックしている。（パーソナルサービス支援機構）
- 相談者の情報をエースチャイルド株式会社から他機関へ直接提供することは基本的にない。相談者への案内は公的窓口に限定し、原則として自治体を介して連携している。他の支援機関とは直接連携することはない。医療機関等の情報はインターネットで調べて伝える場合があるが、原則として公的窓口のみを案内している。民間窓口は基本的に案内しない。自治体から「この民間先は可」と明示されている場合はその範囲で案内している。（エースチャイルド株式会社）
- 市から「相談先一覧」を委託先へ提供しており、相談者への情報提供をお願いしている。リファーしたケースは必ず市へ連絡するよう委託先に求めている。（熊本市）

■ 平時からの関係機関との連携

- 自治体との契約中に単発的に関係機関の協議会への参加や、地域の連携会議への参加をすることはある。（団体A）
- 事業開始前に都道府県警察本部（県警、警視庁等）を訪問し、SNS相談の事業概要・時間帯を説明して協力を依頼し、夜間連絡先（電話番号・メールアドレス）を共有している。（トランスコスモス株式会社）
- 大隅地域（4市5町）で顔の見える関係を構築している。こども相談、就労相談、障害に関わる相談等の他事業でも連携しているため、役所内の窓口への相談・つなぎが円滑である。（パーソナルサービス支援機構）
- 年度はじめに熊本県警察本部への緊急時の協力依頼を行っている。児童相談所、教育委員会、生活自立支援センター等と、必要なケースで個別連携している。（熊本市）

(I) SNS 相談の課題、今後必要なこと

■ 応答率の低さ

- 自殺対策の相談は件数が多く、応答できない件数が多い。「1回30分まで」等の時間制限を設ける窓口もあるが、当社ではそのような制限していない。時間内に収まりきらない相談が多く、最初から時間を切っても効果的ではないと判断している。（トランスコスモス株式会社）
- 若年層はSNSの方が相談しやすいと考えているが、中高生を含む若者の相談件数が近年減少している。理由は特定できず、委託先と協議・試行を続けている。リピーターが約80%~95%を占め、新規の若者へのリーチが課題である。（熊本市）

■ 人手不足

- 相談対応の人手不足が深刻である。（パーソナルサービス支援機構）
- 人材確保は専門職が少なく難しいため、心理・福祉分野を中心に待遇向上で確保を図り、未経験でも素養があれば採用し育成している。（エースチャイルド株式会社）

■委託元自治体との連携

- 自治体から、委託先に地域の連携ネットワークを図式化して共有してほしい。相談カテゴリごとに「どこへ」「どの手順で」つながかを明確化してほしい。（パーソナルサービス支援機構）

■自治体の委託先選定

- 自治体として、仕様に対して事業者が十分対応できる体制であるかどうか等を確認する必要があるのではないかと懸念がある。価格競争に偏ると質の低下や体制不備が生じる懸念がある。公募の段階で事業の目的を明確化し、それが事業者にも共有されることを確認することが必要である。自治体は、相談実施体制、相談員の構成・要件（個人名の提出は困難でも属性は把握する）、セキュリティや実施環境等を必須確認事項として厳格に確認するべきであるとする。（エースチャイルド株式会社）

■事業予算の確保

- 相談件数の増加は事業の予算に関わるため、自治体の予算確保が課題になっている。（トランスコスモス株式会社）

■事業評価の仕組みづくり

- SNS相談事業において、正しく相談対応や支援が行われたかを検証する仕組みがない。（パーソナルサービス支援機構）

■AIの活用

- 初期ヒアリング（入口対応）や自動応答（擬似AI）での活用可能性を見込んでいる。相談中・深刻な相談には人が介入するべきと考えている。事後処理やアンケートのAI化により件数処理の効率化を図る意向はある。数年以内の仕組みを作ることを検討している。人間の受け止めとAIの解釈の乖離リスクがあるため、相談記録の作成にAIを用いることはしていない。（団体A）
- 自殺対策のSNS相談におけるAIを否定しているわけではなく、使い方を研究した上で段階的に移行する考え方を持っている。所属している全国SNSカウンセリング協議会では、AI等の技術進歩が目覚ましい中で、AIを応用したチャット相談において安心して相談できる体制を守っていくための議論を行っている。（トランスコスモス株式会社）
- AIは100%信頼できないため、リスク回避が課題である。相談を長く続けるほど応答が破綻する可能性等、難しさが大きいと認識している。（エースチャイルド株式会社）
- AI活用の検討を進めている。雑談や傾聴のみで足りる部分はAIで24時間365日対応し、それ以外の部分を人が対応するハイブリッド型を構想している。仕様書を見直し、プロポーザルでAIの設計や「AIからのつなぎ」も含めて検討している。他部署実施のものも含め、チャット相談では傾聴が9割程度ということもあり、AIを導入して予算を最適化し、人が伴走支援する部分に予算を割けるとよいのではないかという議論から検討を始めた。（熊本市）

⑤ヒアリング調査（相談現場における AI の活用事例）

※以下は各ヒアリング対象の意見をとりまとめたものであり、事業の方向性等を定めるものではない

(7) 相談体制

- 豊田市は24時間相談のニーズが多い一方でマンパワーが限られるためAI導入を検討した。自殺幫助につながるよう、傾聴に特化したAIを選定して試験導入した。1回の相談は最大15往復で、終了後に有人相談を希望する場合は個人情報を入力すると、保健支援課に情報が届き、職員が電話連絡して有人相談につなぐ。（豊田市・株式会社ZIAI）
- LINEを基本に、「相談AI（名称：あいちゃん）」と専門職相談員のハイブリッドで相談対応を行う仕組みを構築している。AIが相談に対応をしつつ、ハイリスクの場合には専門職相談員が対応する形としている。複数名のチーム体制で、24時間カバーできるよう十分な相談員を、シフトを組んで配置している。専門職相談員には、相談経験を有する心理士、社会福祉士、保健師等の有資格者を雇用している。（つながりAI株式会社）

(4) AI の活用における工夫

■基本方針

- 海外で希死念慮を肯定するAIの応答が問題化した事例を踏まえ、自殺幫助につながるよう、傾聴に特化したAIを選定して試験導入している。（豊田市・株式会社ZIAI）
- AIの回答方針として、傾聴のみに特化すると、一定段階以降はオウム返しになり利用率が下がるため、傾聴しつつ別の見方や考え方を提示して認知変容を促すこととしている。（つながりAI株式会社）

■回答内容の安全性の確保

- ガードレール規制については、考えられるものはすべて実施している。会話の長期化で制御が難しくなるため、ターン数の制限を可能としている。（豊田市・株式会社ZIAI）
- プロンプトエンジニアリング等のプロダクト対策により、有害な回答を出さない設計にしている。AIが不適切な会話をしている可能性を検知するアラートを実装している。相談員・オペレーターが巡回してモニタリングを行い、AIの挙動を確認し、必要に応じて介入している。24時間365日体制で監視できるよう、海外に在外邦人の相談員・オペレーターを配置している。また、誤りの影響が重大であるため、医療助言を最小限にする設定にしている。（つながりAI株式会社）
- 想定される不適切利用は事前に「これは不可」とAIに埋め込み、ガードレールを設けている。それでも突破があり得るため、プロンプトインジェクション検知等のアラートで把握し、必要に応じてAIを停止して人が対応するようにしている。（つながりAI株式会社）

■依存防止

- 回数制限によりAIに依存させないこと、AI相談だけで終わらせないことを重視し、出口（有人相談へのつなぎ）を意識して広報を実施した。（豊田市・株式会社ZIAI）
- 依存の発生を想定して、人が巡回して監視することを前提に運用している。AIに毎日不安を吐露することが有益なメタ認知につながる可能性もあり得るため、専門職同士で議論し、見立てを持って判断している。（つながりAI株式会社）

■緊急時の制御・アラート

- 実証実験では相談内容を検知してのアラートや人的介入は行っていない。（豊田市・株式会社ZIAI）
- AIから専門職相談員への切り替えのため、2段階のアラートを実装している。第1段階は、「死にたい」等のハイリスクなキーワードを検知した場合、第2段階は文脈からAIがリスク高と判断した場合である。（つながりAI株式会社）

■回答内容の改善

- 回答の内容は、心理の専門家の知見をプロンプトへ反映し、継続的に改善している。（つながりAI株式会社）

(f) データの利用・セキュリティ対策

- 利用規約に、会話の内容をそのままAIの学習に使用することはないと記載している。また、必要最低限のプライバシーポリシー、個人情報保護の観点から一般的な相談窓口の利用規約となっている。医療機器ではない旨を明記している。（豊田市・株式会社ZIAI）
- プライバシーの観点から、会話内容そのものからの学習は行っていない。その旨を利用規約に明記している。（つながりAI株式会社）

(g) 関係機関へのつなぎ

- 希望者に個人情報を入力してもらうことで、保健支援課へメールが届き、職員が電話連絡して有人相談につないでいる。メールには相談記録のURLが含まれる。（豊田市・株式会社ZIAI）
- アラートでAIから専門職相談員へ相談対応が切り替わり、専門職相談員の相談対応から、必要に応じて自治体へつないでいる。専門職相談員への接続や自治体・関係機関へのつなぎは、相談者の同意を得た上で行っている。行政への忌避感がある相談者もいるため、自己決定を尊重して慎重に進めている。（つながりAI株式会社）
- 緊急性が高い場合は、専門職相談員から警察へ連絡している。虐待が見受けられる場合は児童相談所に通告している。事前に、どのような場合にどの機関につなぐかは自治体と取り決めている。（つながりAI株式会社）

(h) 相談員の確保・育成

- AIとともに働く新しい相談の形を理解し、テクノロジーとの親和性が高い専門職を採用している。採用時点で、AIとの協働への感度や意思を重視している。（つながりAI株式会社）
- テキスト相談は会話が可視化され、1人の相談者に対してチームで対応できるため、相談員としても議論やフィードバックを通じて成長しやすい環境になっている。（つながりAI株式会社）

(i) 課題、今後必要なこと

■回答の安全性の担保

- 自殺対策では目的が自殺予防であるため、AIが相談者を傷つけることがないようにすることが重要である。目的に合わせてサービス選定とプロンプト設計を総合的に調整する必要がある。（豊田市・株式会社ZIAI）

■事業評価の必要性

- 今後、AIの活用が進んでいく場合、自治体として相談の質や社会資源への接続を評価する効果測定の仕組みが不可欠である。相談件数だけの競争にならないよう、質の評価を制度に組み込む必要がある。心が弱っている人はクレームや改善提案がしにくいため、第三者による相談の質の監査やスーパーバイズが必要である。また、要件定義に質評価指標、エスカレーション基準、緊急時プロトコル、データ取り扱い方針等を明文化しておくことが重要である。（つながりAI株式会社）

■今後の展望

- 「電話が全くつながらないよりは、AIでもつながる方が良い」と考えている。福祉のあり方を「何か起きてから」ではなく「起きる前から既につながっている」へ転換する必要がある。相談窓口という形ではなく、日常に溶け込んだ「ドラえもんのような存在」をすべての人に提供し、平時は雑談や情報提供、困ったときは寄り添って必要な支援につなぐというビジョンを持っている。（つながりAI株式会社）

(2) SNS 相談事業のあり方に関する考察

①支援の必要な人の受け皿となる SNS 相談体制の構築

(ア) 緊急性の高い相談者への迅速な対応

- 民間団体アンケート調査やヒアリング調査から、SNS相談件数の増加や頻回相談者の対応が重なり、応答率低下が指摘されている。全相談に即時対応することが理想的ではあるが、福祉領域の人材不足により、有資格者等の相談員の確保が困難であり、相談対応体制の拡大には限界があることが伺える。
- ヒアリング調査では、一定の基準を満たしたものが高緊急度として可視化されるシステムで、優先対応に切り替えるといった事例が確認された。自殺対策におけるSNS相談の目的が未然防止であることを踏まえれば、危険性の高い相談者を迅速に支援につなぐ体制の整備が必要となる。限られた資源の中で相談対応を行うためには、特に迅速に相談対応すべき人の見極め（トリアージ）が必要である。そのために、相談冒頭でのチャットボットでの相談内容の確認や、システムを活用した緊急性の高い会話の検出等により、迅速に支援につなぐべき相談者に相談員が対応できる体制構築を進めることが重要であると考えられる。

(イ) 様々な媒体による周知

- 若者アンケート調査では、本気で自殺を考えた経験のある若者のうち、悩みやつらい気持ちを相談できるSNS・チャット相談窓口を何らか知っている割合は4割であった。そのうち、「利用したことがある」のは5割となっており、認知が一定程度、実際の利用につながる傾向が示された。
- 本気で自殺を考えた経験のある若者が、相談窓口を知ったきっかけは「SNS」が4割、「学校での授業や案内」「テレビ」が3割、「相談窓口のホームページ」が2割等、多岐に渡る。本気で自殺を考えた経験があり、相談窓口を認知している層では一定数が相談につながっていることから、支援を必要とする人が適切な相談窓口につながるができるよう、多様な媒体を通した広報・周知が必要であると考えられる。

② SNS 相談から関係機関へのつながりを行う体制の構築

- 民間団体アンケート調査では、SNS相談の際に相談者を支援団体等へつないでいる相談実施団体は7割であった。自殺念慮や希死念慮のある相談者の課題解決には、関係機関等と連携し、具体的な支援へ迅速につなぐ体制が必要である。

(7) 緊急時の連携体制の事前協議

- 民間団体アンケート調査やヒアリング調査では、緊急時の迅速な対応に向け、委託元自治体と緊急対応の連携フローを作成したり、事業開始時に警察へ訪問して事業の説明等を行っている事例が確認された。円滑な対応のため、関係者間で協議を行い、連絡窓口や報告・連絡・通報等の流れ等を明確化しておくことが望ましい。

(4) 平時からの関係機関連携

- ヒアリング調査では、平時からの連携として、相談実施団体が地域の関係機関の協議会等に参加する事例が確認された。自殺念慮や希死念慮の背景には、家庭、学校、経済・生活等の多面的な課題が存在し得るため、適切な関係機関へ円滑につなぐことのできるよう、平時から顔の見える関係性を構築しておくことが重要である。
- 委託元自治体は、委託先に対し相談者を関係機関へつなぐよう求める場合には、つなぎ先となり得る関係機関の紹介や、必要なつなぎ先の探索、連絡調整等、迅速かつ円滑な連携が実現するよう後方支援を行うことが重要である。

(6) 相談者との継続的な関わりと緊急時の躊躇ない対応

- 関係機関へのつながりに際しては、個人の特定や同意の取得が障壁となりやすい。ヒアリング調査では、無理に個人情報を引き出そうとすると関係が途切れるリスクがあるため、継続的な関わりを持ち続けて様子を伺っているという事例が確認された。また、一定期間後のフォロー（相談員からの状況確認）を実施している事例も見られ、悩みが生じた際に再度相談しやすい関係性を維持することも重要であると考えられる。
- 一方で、緊急時には躊躇なく警察への通報等の対応を行う必要がある。民間団体アンケート調査ではインターネットサービスプロバイダとの連携も含む対応フローを構築しているとの回答も確認された。緊急時に個人を特定し、保護するための流れについても、関係者間での事前協議・共有が必要である。

③ SNS 相談の質を担保するための取組の推進

(7) 自治体の委託先選定の際の視点

- 自殺対策におけるSNS相談事業では、自殺念慮や希死念慮のある相談者からの相談を受け、適切な関係機関へのつながりを行う等、質の高い対応が求められる。自治体が委託により事業を実施する場合には、その目的に資する事業者を選定する必要がある。ヒアリング調査では、類似業務の実績、SNS相談への理解、相談体制、緊急対応、研修体制、広報、情報セキュリティ等を評価項目としている事例が確認された。相談の質を担保するため、価格だけでなく、事業者が目的達成のために必要な体制やノウハウを持っているかを自治体として確認することが必要である。

- 民間団体アンケート調査やヒアリング調査では、自治体等で実施されている自殺対策におけるSNS相談事業の体系的な評価枠組みが整備されていないという課題が挙げられた。単に相談件数のみでなく、適切な相談対応や関係機関へのつなぎを含む課題解決のための支援等を評価することが重要であると考えられる。特に自治体において、評価指標や評価手法の整備が求められる。

④自殺対策における SNS 相談での AI 活用に関する議論の必要性

- 近年、生成AIの発展を背景に、各民間団体や自治体でSNS相談へのAI活用が模索されている。ヒアリング調査では、SNS相談の応答率低下は人材確保のみでは解決困難であるとの認識から、24時間365日の相談対応を目的にAI活用を検討する団体が複数確認された。一部ではAI相談の実証実験が進んでいる。他方、一般的なAIの応答がユーザーの自殺関連リスクを増幅させる事例の報告もあり、AI相談のあり方については慎重な議論が続いている。
- アンケート調査やヒアリング調査では、団体によりAI活用の目的や認識が異なることが確認された。本調査研究で把握した主な項目としては以下のようなものがある。

項目	内容
AI の活用方針	● 相談者の悩みに対する応答の設計 ➢ 傾聴に特化し解決策提示を行わない設計や、傾聴しつつ別の見方や考え方を提示して認知変容を促す設計等、目的に応じて方針が異なる事例が確認された
相談者の安全性の確保	● 有害な応答を出さないための安全設計、依存の防止 ➢ とり得るガードレール規制はすべて行いつつ、依存を防ぐために回数制限を設けている事例が確認された ➢ 一方、相談者が親しみを持って日常的に活用できるようキャラクター性を持たせる事例も確認された ● 危険性の高い会話の人的モニタリング ➢ 24 時間の巡回による、危険な会話のモニタリングを行う事例が確認された（依存が疑わしい相談もモニタリングで確認）
人的介入・つなぎのあり方	● 緊急時等の相談員への切替 ➢ アラートにより自殺念慮等の危険な文言・会話や、不適切な会話、プロンプトインジェクション等の兆候を検知し、人的対応へ切り替える事例が確認された ● 対人相談へのつなぎ ➢ アラートや、本人希望に基づく相談員への切替を行う事例や、AI 相談の終了時に希望者のみ個人情報を入力して自治体の対人相談へつなぐ事例があった

項目	内容
セキュリティ等	● LLM 選定・運用の全段階における個人情報保護・セキュリティの考慮事項と対策 ➢ アンケート調査から、相談内容の AI 学習への二次活用、データセンターの設置場所、データ処理契約等を AI 導入に際して判断基準としている団体があることが確認された ● 利用規約に記載すべき事項の整理 ➢ 相談内容を学習に用いないことや、医療機器ではないこと等を規約に明示した事例が確認された
事業評価	● 相談の質の担保のための事業評価の仕組み ➢ ヒアリング調査で相談の質を担保するための監査等を含む AI 相談の評価の仕組みの必要性が指摘された

※上記項目はあくまで本調査研究で把握されたものととどまる。自殺対策における SNS 相談事業における AI 活用においては様々な議論が展開されている

- 上記の通りAI活用には様々な考え方があるが、自殺対策におけるSNS相談事業においては、基本姿勢として傾聴とつなぎ支援を人が中心で担っていくことが重要である。そのため、自殺対策におけるSNS相談にAIを導入する際、全相談対応をAIにゆだねることは、応答の安全性だけでなく、自殺念慮や希死念慮の背景課題解決の観点からも妥当ではなく、特に緊急時の人的介入等、必要時の対人相談へのつなぎが必須であると考えられる。AIの活用にあたっては、事業の目的に鑑みてAIと人が担う領域を検討する必要がある。あわせて、精神保健福祉士や公認心理師等の有資格者がAIの応答設計や改善に関与し、専門的監修により安全性を担保することが望ましい。
- アンケート調査では、相談員の回答作成の業務効率化や相談内容分析のためのAI活用事例も確認され、直接の相談対応以外の領域での活用可能性が示された。人材確保や受け皿の拡大による応答率改善が大きな課題であることを踏まえ、業務改善の観点からのAI活用可能性を模索することも重要である。
- アンケート調査では、生成AIの利用経験がある若者のうち、悩みを生成AIに相談したことがある割合は、本気で自殺したいと思った経験のある層で6割、経験のない層で3割であった。今後、生成AIの利用拡大が見込まれることから、自殺対策におけるSNS相談においてもAIを活用していく場合には、安心・安全を確保するための原則と運用指針の整備が望ましい。一方、現段階では議論が成熟途上であるため、今後の段階的な検討が必要である。

1 2 資料編（アンケート調査票）

自殺対策におけるSNS相談事業に関するアンケート調査（自治体調査）			
基本情報			
問1 自治体名、部署名、電話番号、メールアドレスをお答えください。			
自治体名	部署名	電話番号	
メールアドレス			
問2 自殺対策において貴自治体を実施している相談事業をお答えください。（あてはまるものすべてに○）			
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
問3 SNS・チャット相談事業を始めた理由をお答えください。（あてはまるものすべてに○）			
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

SNS・チャット相談の実施体制			
問4 貴自治体のSNS・チャット相談事業の実施方法をお答えください。（1つに○）			
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
問5 【問4で「1.委託または補助」と回答した自治体】 委託又は補助先の選定の際に重視していることは何ですか。（あてはまるものすべてに○）			
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
問6 【問4で「1.委託または補助」と回答した自治体】 委託先から支障が必要な相談者に関する報告があった場合、どのように対応していますか。			
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
問7 【問4で「2.直営（自治体で実施）」と回答した自治体】 貴自治体のSNS・チャット相談で活用している媒体を教えてください。（あてはまるものすべてに○）			
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
問8 【問4で「2.直営（自治体で実施）」と回答した自治体】 SNS・チャット相談の相談員数をお答えください。			
相談員登録数		人	人
うち令和7年6月の実稼働数			

SNS・チャット相談の実施状況

問9

問4で「2. 直営(自治体で実施)」と回答した自治体

相談員となる条件をお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1 福祉・医療系の有資格者 → 具体的に

2 自給防止のための相談業務経験者

3 所定の研修の受講者

4 その他 → 具体的に

問10

問4で「2. 直営(自治体で実施)」と回答した自治体

業務管理責任者やスーパーバイザー(SV、関係機関とのコーディネーター(CO))の配置状況を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

SV…「相談員に派遣を行う者」

CO…「相談内容に応じて関係機関へのつなぎの調整等を行う者」

1 業務管理責任者を配置している → 問11を回答

2 SVを配置している → 人 → 問12を回答

3 COを配置している → 人 → 問13を回答

4 いずれも配置していない

問11

問10で「1. 業務管理責任者を配置している」と回答した自治体

業務管理責任者となる条件をお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1 福祉・医療系の有資格者 → 具体的に

2 自給防止のための一定年数の相談業務経験者 → 年以上

3 所定の研修の受講者

4 その他 → 具体的に

問12

問10で「2. SVを配置している」と回答した自治体

SVとなる条件をお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1 福祉・医療系の有資格者 → 具体的に

2 自給防止のための一定年数の相談業務経験者 → 年以上

3 所定の研修の受講者

4 その他 → 具体的に

問13

問10で「3. COを配置している」と回答した自治体

COとなる条件をお答えください。(あてはまるものすべてに○)

1 福祉・医療系の有資格者 → 具体的に

2 自給防止のための一定年数の相談業務経験者 → 年以上

3 所定の研修の受講者

4 その他 → 具体的に

問14

問4で「2. 直営(自治体で実施)」と回答した自治体

SNS・チャット相談において工夫していることは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

1 緊急時に関係機関への連絡を円滑に行うため、2人以上で相談対応している

2 相談員がいつでもSVに相談できる体制をとっている

3 リスクが高い相談者には相談終了後の経過を確認・フォローしている

4 その他 → 具体的に

問15

問4で「2. 直営(自治体で実施)」と回答した自治体

貴自治体で実施しているSNS・チャット相談の対象者を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1 対象者を制限していない

2 こども・若者

3 女性

4 その他 → 具体的に

問16

問4で「2. 直営(自治体で実施)」と回答した自治体

過去5年度の性・年代別のSNS・チャット相談件数(延べ人数)を教えてください。

※わかる範囲で問題ございません。既存データをメール添付にて提出いただいても構いません。

令和2年度

	～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上
男								
女								
その他・性別不詳								

(件)

令和3年度

	～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上
男								
女								
その他・性別不詳								

(件)

令和4年度

	～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上
男								
女								
その他・性別不詳								

(件)

令和5年度

	～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上
男								
女								
その他・性別不詳								

(件)

令和6年度

	～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上
男								
女								
その他・性別不詳								

(件)

153

4

3

自殺対策におけるSNS相談事業ガイドラインについて

【問4で「2.直営(自治体で実施)」と回答した自治体】

問24 「自殺対策におけるSNS相談事業(チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業)ガイドライン」(平成30年厚生労働省作成)を知っていますか。(1つに○)

- ## 1 ガイドラインを業務で活用・参考にしている

→活用方法や参考になっている内容を具体的に

1000000

2. ガイドラインの内容は知っているが、業務では活用していない
3. ガイドラインの存在は知っているが、内容は知らない
4. ガイドラインの存在を知らない

--	--	--

【問4で「2. 直営(自治体で実施)」と回答した自治体】

問25 「自殺対策におけるSNS相談事業(チャット・スマホアプリ等)を活用した文字による相談事業」ガイドライン(平成30年厚生労働省作成)について、更新や追加をすべきと思われる内容があれば教えてください。

※ガイドラインはこちらをクリックしてご確認ください。

AI活用の状況

問26 SNS・チャット相談でAIを活用していますか。(1つに○)

--	--	--

- 1 活用している
- 2 活用していない → 問33へ
- 3 わからない → 問33へ

問27 【問26で「1. 活用している」と回答した自治体】
導入しているAIの種類をお教えください。(あてはまるものすべてに○)

--	--	--

- | | |
|---------------------|--|
| 1 生成AI → 種類がわかれば記述 | |
| 2 非生成AI → 種類がわかれば記述 | |
| 3 わからない | |

【問26で「1. 活用している」と回答した自治体】

問28 AIを導入した理由をお教えください。(あてはまるものすべてに○)
【問26で「1.活用している」と回答した自治体】

--	--	--	--	--

- 1 SNS・チャット相談の件数が多く、相談員では対応しきれないため
- 2 1 次対応をAIが行うことで相談員の負担を軽減するため
- 3 相談者が気軽に相談できるよう心理的ハードルを下げるため
- 4 24時間対応するため
- 5 その他 →具体的に

【問26で「1.活用している」と回答した自治体】

問29 SNS・チャット相談におけるAI運用の内容についてお教えてください。(1つに○)

--	--

- 1 一対対応のみAIが行い、その後対人相談に切り替えている
- 2 AIが相談を行うが、必要な場合対人相談に切り替える条件を設けている(例:緊急性が高い場合、専門性が必要の場合)

11

→条件を具体的に

- 3 AI相談から対人相談への切り替えは行わず、全ての相談をAIが対応している
- 4 わからない
- 5 その他 →具体的に

--	--	--

【問34で「1. 警察」と回答した自治体】
問35 緊急保護の際の連絡フローを決めていますか。(1つに○)

1 決めている

→フローを具体的に

2 決めていない

【問34で「4. 教育関係機関」と回答した自治体】
問36 学生の支援にあたっての学校との情報共有・連携の際に工夫していることは何ですか。

実際に相談者をつないだことのある関係機関(民間団体等を含む)をお答えください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|----|---|
| 1 | 警察 |
| 2 | 医療機関 |
| 3 | 児童福祉・子育て支援関係機関(児童相談所、こども家庭センター等) |
| 4 | 教育関係機関(教育委員会、学校等) |
| 5 | 若者支援関係機関(こども若者総合相談センター等) |
| 6 | 保健関係機関(保健センター、保健所、精神保健福祉センター等) |
| 7 | 生活困窮関係機関(福祉事務所、自立相談支援機関等) |
| 8 | 職業相談関係機関(ハローワーク、地域若者サポートステーション等) |
| 9 | 高齢者福祉関係機関(地域包括支援センター等) |
| 10 | 障がい福祉関係機関(基幹相談支援センター・発達障がい支援センター・地域生活支援センター等) |
| 11 | 女性支援関係機関(女性相談支援センター等) |
| 12 | 法律関係機関(法テラス・弁護士・司法書士等) |
| 13 | その他 →具体的に |
| 14 | 特になし |

SNS・チャット相談の利点・課題・必要なこと

問38 SNS・チャット相談の良い点をお答えください。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|---|----------------------------|
| 1 | 相談者がいつでも相談できる |
| 2 | 相談者がどこからでも相談できる |
| 3 | 相談者が声を出さずに相談できる |
| 4 | 相談者が気軽に相談できる |
| 5 | 相談員間で連携・相談しながら対応することができる |
| 6 | 相談員のスーパーバイズを行いやすいため質を担保できる |
| 7 | 過去の履歴が残るので相談員が変わっても引き継ぎやすい |
| 8 | 相談対応できる件数が増えた |
| 9 | その他 →具体的に |

問39 SNS・チャット相談事業における課題をお答えください。

--

問40 SNS・チャット相談事業において、今後必要だと聞かれることをお答えください。

--

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

ご回答いただいたExcelファイルを、jisatsutaisaku@murc.jpまでお送りください。

自殺対策におけるSNS相談事業に関するアンケート調査（民間団体調査）

基本情報

問1 団体名、部署名、所在自治体名、電話番号、メールアドレスをお答えください。

団体名	部署名
所在自治体名	電話番号
メールアドレス	

問2 貴団体の職員数をお答えください。

常勤	人	非常勤	人
----	---	-----	---

問3 貴団体の実施相談事業をお答えください。（あてはまるものすべてに○）

1 電話相談	
2 対面相談	
3 メール相談	
4 オンライン相談（Zoom等）	
5 SNS相談	
6 チャット相談	
7 その他 →具体的に	

問4 貴団体のSNS・チャット相談で活用している媒体をお答えください。（あてはまるものすべてに○）

1 LINE	
2 Facebook	
3 X(旧Twitter)	
4 ウェブチャット	
5 その他 →具体的に	

問5 貴団体のSNS・チャット相談の相談員数をお答えください。

相談員登録数	人
うち令和7年6月の実稼働数	人

問6 相談員となる条件をお答えください。（あてはまるものすべてに○）

1 福祉・医療系の有資格者 →具体的に	
2 自殺防止のための相談業務経験者	
3 所定の研修の受講者	
4 その他 →具体的に	

業務管理責任者やスーパーバイザー（SV）、関係機関とのコーディネーター（CO）の配置状況を教えてください。（あてはまるものすべてに○）

SV→「相談員に指導を行う者」
CO→「相談内容に応じて関係機関へのつなぎの調整等を行う者」

問7

1 業務管理責任者を配置している →問8を回答	
2 SVを配置している →	人 →問9を回答
3 COを配置している →	人 →問10を回答
4 いずれも配置していない →問11へ	

問8 【問7で「1. 業務管理責任者を配置している」と回答した団体】
業務管理責任者となる条件をお答えください。（あてはまるものすべてに○）

1 福祉・医療系の有資格者 →具体的に	
2 自殺防止のための一定年数の相談業務経験者 →	年以上
3 所定の研修の受講者	
4 その他 →具体的に	

問9 【問7で「2. SVを配置している」と回答した団体】
SVとなる条件をお答えください。（あてはまるものすべてに○）

1 福祉・医療系の有資格者 →具体的に	
2 自殺防止のための一定年数の相談業務経験者 →	年以上
3 所定の研修の受講者	
4 その他 →具体的に	

問10 【問7で「3. COを配置している」と回答した団体】
COとなる条件をお答えください。（あてはまるものすべてに○）

1 福祉・医療系の有資格者 →具体的に	
2 自殺防止のための一定年数の相談業務経験者 →	年以上
3 所定の研修の受講者	
4 その他 →具体的に	

SNS・チャット相談の実施状況

問11 貴団体で実施しているSNS・チャット相談の対象者を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

	1 対象者を制限していない
	2 こども・若者
	3 女性
	4 その他 →具体的に

問12 過去5年度の性・年代別のSNS・チャット相談件数(延べ人数)を教えてください。

※わかる範囲で問題ございません。既存データをメール添付にて提出いただいても構いません。

令和2年度		(件)									
		～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上	不明	
男											
女											
その他・性別不詳											

令和3年度		(件)									
		～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上	不明	
男											
女											
その他・性別不詳											

令和4年度		(件)									
		～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上	不明	
男											
女											
その他・性別不詳											

令和5年度		(件)									
		～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上	不明	
男											
女											
その他・性別不詳											

令和6年度		(件)									
		～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上	不明	
男											
女											
その他・性別不詳											

問13 令和6年度の月別相談件数を教えてください。

令和6年		(件)											
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月

問14 令和6年度の仕事の有無別の相談件数を教えてください。

	件
①学生	
②仕事有	
③仕事無	

問15 令和6年度の相談内容別の相談件数を教えてください。

	件
①家庭問題	
②健康問題	
③経済・生活問題	
④勤務問題	
⑤交際問題	
⑥学校問題	
⑦メンタル不調	
⑧自殺念慮	
⑨その他	

※「その他」…孤独感、SNS・インターネット上のトラブル、性的少数者であることの悩み、犯罪被害等

問16 令和6年度の年代・媒体別の相談件数を教えてください。

	～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40代	50代	60代以上	不明
LINE									
Facebook									
X(旧Twitter)									
ウェブチャット									
その他									
↓その他の内容を具体的に									

SNS・チャット相談における工夫や課題

問17 SNS・チャット相談において工夫していることは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

1 緊急時に関係機関への連絡を円滑に行うため、2人以上で相談対応している

2 相談員がいつでもSVに相談できる体制をとっている

3 リスクが高い相談者には相談終了後の経過を確認・フォローしている

4 その他 →具体的に

問18 SNS・チャット相談の良い点をお教えください。(あてはまるものすべてに○)

1 相談者がいつでも相談できる

2 相談者がどこからでも相談できる

3 相談者が声を出さずに相談できる

4 相談者が気軽に相談できる

5 相談員間で連携・相談しながら対応することができる

6 相談員のスーパーバイズを行いやすいため質を担保できる

7 過去の履歴が残るので相談員が変わっても引継ぎやすい

8 相談対応できる件数が増えた

9 その他 →具体的に

問19 SNS・チャット相談事における課題をお教えください。

SNS・チャット相談における相談員の育成等

問20 SNS・チャット相談の相談員の育成のための取組を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1 各種研修(初任者向け・実務者向け等)の実施 →問21を回答

2 定期的な事例検討会の実施

3 相談終了時の相談内容の共有、フィードバック

4 SVによる指導

5 その他 →具体的に

問21 【問20で「1 各種研修(初任者向け・実務者向け等)の実施」と回答した団体】
初任者研修で扱う内容を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1 相談を受けるにあたっての基本姿勢

2 自殺・自殺対策に関する基礎知識

3 自殺対策に関連する社会資源

4 若者を取り巻くインターネット環境

5 SNS・チャット相談の特徴や注意点、相談の流れ

6 相談に使用するシステムの使い方

7 演習(ロールプレイを含む)

8 その他 →具体的に

問22 相談員のバーンアウトを防ぐための取組を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

1 セルフケアの方法の説明

2 SVによる相談

3 専門家との面談

4 毎日の振り返り

5 その他 →具体的に

SNS・チャット相談における関係機関との連携

問23 貴団体のSNS・チャット相談事業において、相談者の支援のためにどのような対応をしていますか。(あてはまるものをすべてに○)

☐	1 相談先等(支援団体や行政窓口等)の情報提供
☐	2 支援団体等へのつなげ(相談事業実施主体が直接支援団体等に連絡を取る)
☐	延べ月約 件
☐	3 支援団体等への同行(相談者が支援団体等を訪れる際に相談事業実施主体が同行する)
☐	延べ月約 件
☐	4 その他 →具体的に

問24 相談者の支援のために平時から連携している関係機関(民間団体等を含む)をお答えください。(あてはまるものをすべてに○)

☐	1 警察 →問25を回答
☐	2 医療機関
☐	3 児童福祉・子育て支援関係機関(児童相談所、こども家庭センター等)
☐	4 教育関係機関(教育委員会、学校等) →問26を回答
☐	5 若者支援関係機関(こども若者総合相談センター等)
☐	6 保健関係機関(保健センター、保健所、精神保健福祉センター等)
☐	7 生活困窮関係機関(福祉事務所、自立相談支援機関等)
☐	8 職業相談関係機関(ハローワーク、地域若者サポートステーション等)
☐	9 高齢者福祉関係機関(地域包括支援センター等)
☐	10 障がい・福祉関係機関(基幹相談支援センター・発達障がい支援センター・地域生活支援センター等)
☐	11 女性支援関係機関(女性相談支援センター等)
☐	12 法律関係機関(法テラス・弁護士・司法書士等)
☐	13 その他 →具体的に
☐	14 特になし

問25 【問24で「1. 警察」と回答した団体】緊急保護の際の警察との連携フローを決めていますか。(1つに○)

☐	1 決めている →フローを具体的に
☐	2 決めていない

問26 【問24で「4. 教育関係機関」と回答した団体】学生の支援にあたっての学校との情報共有・連携の際に工夫していることは何ですか。

問27 実際に相談者をつないだことのある関係機関をお答えください。(あてはまるものをすべてに○)

☐	1 警察
☐	2 医療機関
☐	3 児童福祉・子育て支援関係機関(児童相談所、こども家庭センター等)
☐	4 教育関係機関(教育委員会、学校等)
☐	5 若者支援関係機関(こども若者総合相談センター等)
☐	6 保健関係機関(保健センター、保健所、精神保健福祉センター等)
☐	7 生活困窮関係機関(福祉事務所、自立相談支援機関等)
☐	8 職業相談関係機関(ハローワーク、地域若者サポートステーション等)
☐	9 高齢者福祉関係機関(地域包括支援センター等)
☐	10 障がい・福祉関係機関(基幹相談支援センター・発達障がい支援センター・地域生活支援センター等)
☐	11 女性支援関係機関(女性相談支援センター等)
☐	12 法律関係機関(法テラス・弁護士・司法書士等)
☐	13 その他 →具体的に
☐	14 特になし

自殺対策におけるSNS相談事業ガイドラインについて

問28 「自殺対策におけるSNS相談事業(チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業)ガイドライン」(平成30年厚生労働省作成)を知っていますか。(1つに○)

- ## 1 ガイドラインを業務で活用・参考にしている

→活用方法や参考になっている内容を具体的に

- 2. ガイドラインの内容は知っているが、業務では活用していない
- 3. ガイドラインの存在は知っているが、内容は知らない
- 4. ガイドラインの存在を知らない

--	--	--

問29 「自殺対策におけるSNS相談事業(チャット、スマホアプリ等を活用した文字による相談事業)ガイドライン」(平成30年厚生労働省作成)について、更新や追加をすべきと思われる内容があればお教えください。

※ガイドラインはこちらをクリックしてご確認ください。

AI活用の状況

問30 SNS・チャット相談でAIを活用していますか。(1つに○)

--	--

- 1 活用している
2 活用していない → 問37へ

問31 【問30で「1.活用している」と回答した団体】
導入しているAIの種類をお教えください。(あてはまるものすべてに○)

--	--

- 1 生成AI →種類がわかれば記述
- 2 法人向け生成AI(例, Azure Open AI, Open AI Enterprise等のデータの商用保護がされているもの) →種類がわかれば記述

Open AI Enterprise等のデータの商用保護がされているもの

- 3 非生成AI →種類がわかれば記述
4 わからない

--	--

【問30で「1.活用している」と回答した団体】

問32 AIを導入した理由をお教えください。(あてはまるものすべてに○)

--	--	--	--	--

- 1 SNS・チャット相談の件数が多く、相談員では対応しきれないため
- 2 一次対応をAIが行うことで相談員の負担を軽減するため
- 3 相談者が気軽に相談できるように心理的ハードルを下げるため
- 4 24時間対応するため
- 5 その他 → 具体的な

【問30で「1. 活用している」と回答した団体】

同33 SNS・チャット相談におけるAI運用の内容について教えてください。(1つに○)

--	--

- 1 一次対応のみAIが行い、その後対人相談に切り替えている
- 2 AIが相談を行うが、必要な場合は対人相談に切り替える条件を設けている(例:緊急性が高い場合、専門性が必要な場合)

- 3 AI相談から対人相談への切り替えは行わず、全ての相談をAIが対応している
- 4 わからない
- 5 その他 →具体的に

--	--

[illegible]

- 1 家庭問題(家庭関係の不和、子育て、家族の介護・看病等)
- 2 学校問題(いじめ、学業不振、教師との人間関係等)
- 3 健康問題(自分の病気や、体の悩み等)
- 4 経済・生活問題(貧困、倒産、事業不振、負債、失業等)
- 5 勤務問題(通勤、仕事の不振、職場の人間関係、長時間労働等)
- 6 交際問題(失恋、結婚をめぐる悩み、交際相手からの暴力等)
- 7 その他(孤独感、SNS・インターネット上のトラブル、性的少数者であることの悩み、犯罪被害等)

任意	Q7	MA	最近1年以内に自覚したいと考えた理由の詳細をお答えください。
			見出 <家庭>
			1 家族・同居人からの虐待・暴力
			2 家族の死に
			3 家族からのしつけ・叱責
			4 家族の病気
			5 親子関係の不和
			6 家の経済問題
			7 その他家族関係の不和
			8 その他家族関係：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
			見出 <学校>
			9 学業不振
			10 教師との相性・関係性
			11 入試の悩み
			12 不登校
			13 進路の悩み
			14 いじめ
			15 学友との不和
			16 その他学校問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
			見出 <健康>
			17 うつ病
			18 その他の精神疾患
			19 身体疾患・障害
			20 その他健康問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
			見出 <経済・生活>
			21 生活苦
			22 負債
			23 その他の経済・生活問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
			見出 <勤務>
			24 仕事の不振
			25 職場の人間関係
			26 長時間労働
			27 その他勤務問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
			見出 <交際>
			28 失恋
			29 結婚を巡る悩み
			30 交際相手からの暴力
			31 不倫や三角関係
			32 その他交際問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
			見出 <その他>
			33 孤独感
			34 SNS・インターネット上のトラブル
			35 性的少数者であることの悩み
			36 犯罪被害
			37 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)

			選択結果表示条件 (前掲条件 全て非表示)
		No	条件式
		1	(Q6 or 1)
			表示項目
			1. 家族・同居人からの虐待・暴力
			2. 家族の死に
			3. 家族からのしつけ・叱責
			4. 家族の病気
			5. 親子関係の不和
			6. 家の経済問題
			7. その他家族関係の不和
			8. その他家族関係問題：
			9. 学業不振
			10. 教師との相性・関係性
			11. 入試の悩み
			12. 不登校
			13. 進路の悩み
			14. いじめ
			15. 学友との不和
			16. その他学校問題：
			17. うつ病
			18. その他の精神疾患
			19. 身体疾患・障害
			20. その他健康問題：
			21. 生活苦
			22. 負債
			23. その他の経済・生活問題：
			24. 仕事の不振
			25. 職場の人間関係
			26. 長時間労働
			27. その他勤務問題：
			28. 失恋
			29. 結婚を巡る悩み
			30. 交際相手からの暴力
			31. 不倫や三角関係
			32. その他交際問題：
			33. 孤独感
			34. SNS・インターネット上のトラブル
			35. 性的少数者であることの悩み
			36. 犯罪被害
			37. その他：
		任意 (Q5 or 2)	
		Q8	MA
			自覚したいと考えたとき、どのようにして自覚を思いとどまりましたか。
			1 家族や友人、職場の同僚等身近な人に悩みを聞いてもらった
			2 SNSなどで相談サイトを見つけて匿名で話を聞いてもらった
			医師やカウンセラー等心の健康に関する専門家、弁護士や司法書士、公的機関の相談員等、他からの元となる分野の専門家と相談した
			5 できる限り休養を取るようにした
			6 思案となるような他のことで気を紛らわせるように努めた
			7 将来を楽観的に考えるようにした
			8 我慢した
			9 自分を責めたが、死にまじはなかった
			10 その他
			11 特に何もしなかった(非他)

Q9	MA	ほぼ毎日利用するSNSをお答えください。
任意		1 LINE 2 X (旧Twitter) 3 Instagram 4 Facebook 5 TikTok 6 YouTube 7 その他：[FA [回答必須](入力制限なし)(200文字まで) 8 ほぼ毎日利用しているSNSはない(非該当)

任意	Q10	MA	週 1 回程度利用するSNSをお答え下さい。	1 LINE 2 X (旧Twitter) 3 Instagram 4 Facebook 5 TikTok 6 YouTube 7 その他：[FA [回答必須(入力制限なし)(200文字まで)] 8 週 1 回程度利用しているSNSはない(非他)	選択肢表示条件 (前掲条件 全て非表示) No 条件式 1 (09 ornot 1) 2 (09 ornot 2) 3 (09 ornot 3) 4 (09 ornot 4) 5 (09 ornot 5) 6 (09 ornot 6) 7 (性別 or 男性, 女性)	表示項目 1.LINE 2.X (旧Twitter) 3.Instagram 4.Facebook 5.TikTok 6.YouTube 7.その他： 8.週 1 回程度利用しているSNSはない
----	-----	----	------------------------	---	--	---

任意	
Q12	MA 悩みやうつらい気持ちについて相談できるSNS・チャット相談窓口について、知っているものを答えてください。
	1 生きづらふんど 2 こころのほっとチャット 3 あなたのいはいチャット相談 4 10代20代の女の子専用LINE 5 チャイルドラインチャット相談 6 悩んでしまえばいいのです 7 その他：【FA】回答必須（入力制限なし）200文字まで 8 知っているものはない（排他） (7)

任意 (Q12 or 1~7)	Q14	MA	SNS・チャット相談窓口を知ったきっかけは何ですか。
			1 テレビ 2 SNS 3 相談窓口のホームページ 4 2・3以外のインターネット上の広告・案内 5 ゲーム 6 学校での授業や案内 7 駅や公共施設での広告 8 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
任意 (Q12 or 1~7)	Q15	SA	これまでSNS・チャット相談窓口を利用したことはありますか。
			1 利用したことがある 2 利用したことはない
任意 (Q15 or 1)	Q16	MA	SNS・チャット相談窓口を利用したSNS等の媒体をお答えください。
			1 LINE 2 X (旧Twitter) 3 Facebook 4 SNS以外のチャット 5 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで) 6 わからない・覚えていない(※他)
任意 (Q15 or 1)	Q17	MA	相談した内容について、あてはまるものを全てをお答えください。
			1 家庭問題(家庭関係の不和、子育て、家族の介護・看病等) 2 学校問題(いじめ、学業不振、教師との人間関係等) 3 健康問題(自分の病気の悩み、体の悩み等) 4 経済・生活問題(貧困、倒産、事業不振、負債、失業等) 5 勤務問題(転勤、仕事の不振、職場の人間関係、長時間労働等) 6 交際問題(失恋、結婚をめぐる悩み、交際相手からの暴力等) 7 その他(加齢感、SNS・インターネット上のトラブル、性的少数者であることの悩み、犯罪被害等)

任意 Q18	MA	相談した内容の詳細をお答えください。
		見出し <家庭> 1 家族・同居人からの虐待、暴力 2 家族の死亡 3 家族からのしつけ・叱責 4 家族の病気 5 親子関係の不和 6 家の経済問題 7 その他家族関係の不和 8 その他家庭問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
		見出し <学校> 9 学業不振 10 教師との特性・関係性 11 入試の悩み 12 不登校 13 進路の悩み 14 いじめ 15 友達との不和 16 その他学校問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
		見出し <健康> 17 うつ病 18 その他の精神疾患 19 身体疾患・障害 20 その他の健康問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
		見出し <経済・生活> 21 生活苦 22 負債 23 その他の経済・生活問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
		見出し <勤務> 24 仕事の不振 25 職場の人間関係 26 長時間労働 27 その他の勤務問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
		見出し <交際> 28 失恋 29 結婚を巡る悩み 30 交際相手からの暴力 31 不倫や三角関係 32 その他の交際問題：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
		見出し <その他> 33 加齢感 34 SNS・インターネット上のトラブル 35 性的少数者であることの悩み 36 犯罪被害 37 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)

選択表示条件（前提条件 全て非表示）			表示項目
No	条件式		
1	(Q17 or 1)		1. 家族・同居人からの虐待、暴力 2. 家族の死亡 3. 家族からのしつけ・叱責 4. 家族の病氣 5. 親子関係の不和 6. 家の経済問題 7. その他家族関係の不和 8. その他の親戚問題 9. 学業不振 10. 教師との相性・関係性 11. 入試の悩み 12. 不登校 13. 進路の悩み 14. いじめ 15. 友人との不和 16. その他の学校問題 17. うつ病 18. その他の精神疾患 19. 身体疾患・障害 20. その他の健康問題 21. 生活苦 22. 負債 23. その他の経済・生活問題 24. 仕事の不振 25. 職場の人間関係 26. 長時間労働 27. その他の勤務問題 28. 失恋 29. 結婚を巡る悩み 30. 交際相手からの暴力 31. 不倫や三角関係 32. その他の交際問題 33. 孤独感 34. SNS・インターネット上のトラブル 35. 性的少数者であることの悩み 36. 犯罪被害 37. その他：
2	(Q17 or 2)		
3	(Q17 or 3)		
4	(Q17 or 4)		
5	(Q17 or 5)		
6	(Q17 or 6)		
7	(Q17 or 7)		
任意 (Q15 or 1)			
Q19	MA	SNS・チャット相談窓口を利用して、良かったと感じた点は何ですか。	
		1 匿名で相談できる	
		2 いつでも相談できる	
		3 どこからでも相談できる	
		4 声を出さずに相談できる	
		5 無条件に相談できる	
		6 自分のペースで相談できる	
		7 本音で相談できる	
		8 すぐに返事がもらえる	
		9 文章で自分の悩み等を整理できる	
		10 過去の相談内容を読み返せる	
		11 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)	
		12 特になし(非他)	

任意 (Q15 or 1)		
Q20	MA	SNS・チャット相談窓口を利用した結果、どうなりましたか。
		1 相談して気持ちが楽になった
		2 悩みが整理できた
		3 解決のヒントやアドバイスをもらえた
		4 これからも相談できる場所ができて安心できた
		5 専門家や窓口、支援団体等を紹介してもらった
		6 何も変わらなかった(非他)
		7 かって不安になった(非他)
		8 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
任意 (Q15 or 1)		
Q21	MA	SNS・チャット相談窓口について、良かったことは何ですか。
		1 遅んでいてつづかない
		2 返事が早い
		3 相談したい日時に対応してもらえない
		4 悩みや不安、自分の気持ちを理解してもらえない
		5 悩みや不安、自分の気持ちをうまく伝えられない
		6 返事の内容が冷たく感じる
		7 返事の内容が理解しにくい
		8 もっと話し合ったがやめ取りが不十分のまま相談が終わった
		9 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
		10 特になし(非他)
任意		
Q22	SA	生成AI（Chat GPT等）の利用状況をお答えください。
		1 はほぼ毎日
		2 週に3～5日
		3 週に1～2日
		4 月に数回
		5 月に1回以下
		6 利用したことがない
任意 (Q22 or 1～5)		
Q23	SA	生成AI（生成AIを搭載したアプリ等を含む）に自分の悩み相談をすることがありますか。
		1 ある
		2 ない
任意 (Q23 or 1)		
Q24	MA	相談のために活用したのある生成AIツールを教えてください。
		1 カウンセリングや悩み相談用のサイトやアプリ
		2 カウンセリングや悩み相談用のSNSやウェブサイト（LINE等）
		3 カウンセリングや悩み相談用ではない通常の生成AI
		4 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)

任意 (Q23 or 1)	
Q25	MA 生成AIに悩みを相談して良かったことは何ですか。
	1 人が相手ではないので気を遣わず相談できる
	2 すぐに返事が返ってくる
	3 自分の気持ちを受け止めてもらえる
	4 いつでも相談できる
	5 自分の悩みを整理してもらえる
	6 期待する回答や解決方法が得られる
	7 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
	8 特にない(非他)
任意 (Q23 or 1)	
Q26	MA 生成AIに悩みを相談して良かったことは何ですか。
	1 自分の悩みや気持ちはが理解される
	2 待つことを言われる
	3 自分の気持ちに寄り添ってもらえない
	4 期待する回答や解決方法を得られない
	5 人ではないので気持ちを受け止めてもらえない
	6 AIとの相談にはまり込んでしまい、やめられない
	7 その他：[FA](回答必須)(入力制限なし)(200文字まで)
	8 特にない(非他)

アンケート終了

厚生労働省 令和7年度 社会福祉推進事業
自殺対策におけるSNS相談事業ガイドラインの見直しに関する調査研究事業
報告書

令和8年3月

三菱UFリサーチ&コンサルティング株式会社 政策研究事業本部
〒530-8213 大阪市北区梅田2丁目5番25号
