

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
【令和7年度改訂版】

令和8年3月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

※このガイドラインは、令和7年度厚生労働省社会福祉推進事業「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」においてとりまとめたものである

目次

第1章 はじめに.....	1
1. ガイドラインの趣旨.....	1
2. 自殺対策における SNS 相談事業の位置づけ	2
3. ガイドライン見直しの検討体制	3
第2章 相談事業実施団体の責任者の方へ	4
1. 相談体制等.....	4
2. 利用者に周知すべき事項等	19
第3章 相談対応を行う方へ	21
1. 相談対応を行う基本姿勢.....	21
2. SNS 活用の強み・弱み	23
3. 文字による相談の注意点	25
4. 相談の流れ	28
第4章 相談事業を委託する場合の留意事項.....	44
1. 委託先選定の際の留意事項	44
2. 委託先団体との連携	44
第5章 参考資料	47
1. 応答例集.....	47
2. 参考資料	49
3. 本ガイドラインで取組事例を紹介している団体の一覧.....	50

第1章 はじめに

1. ガイドラインの趣旨

近年若年層の多くが、SNS(social networking service)を日常的なコミュニケーション手段として用いている現状を踏まえ、厚生労働省では、平成 30 年3月に補助事業として自殺防止を目的とした SNS を活用した相談事業(以下「自殺防止 SNS 相談事業」という。)を開始しました。

本ガイドラインは自殺防止 SNS 相談事業の実施団体の手順書や研修資料をもとにそのノウハウ等を集約し、公開することで、社会資源としての自殺防止 SNS 相談事業の発展に資することを目的に、平成 30 年3月に作成されました。

本ガイドラインが作成されてから7年が経過し、SNS やインターネット環境や国内の自殺の状況も変化しました。特に近年では、こども・若者世代の自殺者数が高止まりとなっている状況もあります。また、こどもの自殺対策を推進する取組として、自殺防止 SNS 相談事業は、「第4次自殺総合対策大綱」や「こどもの自殺対策推進パッケージ」等においても、具体的な対応策として盛り込まれているところです。加えて、厚生労働省で自殺防止 SNS 相談事業が開始されて以降、各相談実施団体のノウハウも蓄積されてきています。これらの時代経過や状況を踏まえ、自殺防止 SNS 相談事業における相談の質の向上を図ることを目的として、本ガイドラインの見直しを行いました。

SNS による相談は、対面とは違う技能、配慮が必要であり、事業の実施に当たっては、電話等による相談業務の経験者であっても、本ガイドライン等を利用した研修を行うことが望まれます。

なお、本ガイドライン見直し時点では生成 AI の発展が目覚ましい状況にあり、若者世代も含め、日常生活での利用が浸透しつつあります。高い利便性がある一方で、生成 AI が人に対して悪影響を及ぼす回答を出力する事例も報告されているところです。自殺防止 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り、その上で生成 AI 活用の可能性が慎重に探られているところであるため、今回のガイドラインの見直しでは自殺防止SNS相談事業での生成AI活用については言及していません。

<参考:こどもの自殺対策推進パッケージ>

こどもの自殺対策推進パッケージ

令和7年9月11日
令和8年1月更新
こどもの自殺対策に関する関係省庁連絡会議

- ✓ こどもの自殺をめぐる深刻な状況に対処するため、こどもの自殺対策緊急強化プラン（令和5年6月）や改正自殺対策基本法（令和7年6月公布）を踏まえ、関係省庁一丸となり、**関連事業・支援策を総合的に推進していく必要**
- ✓ こどもの自殺対策の実施に様々な機関や団体が関わる中で、関係機関や団体の連携・協働により**運動性を持って取り組まれるべき施策を「こどもの自殺対策推進パッケージ」としてとりまとめ**

➡ 地方自治体においては、特に下線部の施策を中心に取り組むことにより、**自殺対策が地域を問わず着実に実行されるよう底上げを図る**

① 教育や普及啓発等	② リスクの早期発見・対応	③ 危機介入	④ 見守り・支援
・ <u>SOSの出し方に関する教育・自殺予防教育の促進</u> 《文部科学省》 ・ <u>地方自治体によるゲートキーパー養成研修の実施支援</u> 【33億円の内数】 《厚生労働省》 ・ <u>「心の健康」に関する指導の着実な実施、啓発資料の周知</u> 《文部科学省》 ※ 学校における精神保健に関する知識の向上 《文部科学省》 ・ 中高生を対象とした自殺対策に関する広報啓発【0.4億円】 《こども家庭庁》	・ <u>1人1台端末等を活用した「心の健康観察」の推進</u> 《文部科学省》 ・ <u>スクールカウンセラー・スクールソーシャルワーカーの配置充実</u> 【88億円】 《文部科学省》 ※ 学校における心の健康保持のための健康診断等の措置 《文部科学省》 ※ 医療及び学校現場と連携した教職員向けガイドラインの作成及び広報等【0.1億円】 《文部科学省》 ・ こどもの成長を見守るためのデータ連携基盤構築に向けた調査研究【0.8億円（R7補正）】 《こども家庭庁》	・ <u>こども・若者の自殺危機対応チームによる支援者支援の推進</u> 【39億円の内数】 《厚生労働省》 ・ <u>地域ネットワーク構築によるこども支援</u> 【7.7億円（R7補正）】 《こども家庭庁》 ・ <u>法定協議会（※）の運営に係るガイドラインの作成</u> 《こども家庭庁》 （※） 令和8年度から地方公共団体は協議会の設置が可能	・ <u>地域ネットワーク構築によるこども支援</u> 【7.7億円（R7補正）】（再掲） 《こども家庭庁》 ・ <u>地方自治体及び民間団体によるSNS相談体制の強化</u> <u>こどもの健康相談統一ダイヤルにおけるフリーダイヤルの導入等</u> 【33億円の内数】 【21億円の内数（R7補正）】 《厚生労働省》 ・ 年末年始等における孤独・孤立相談事業【3.9億円の内数（R7補正）】 《内閣府》 ・ <u>教育委員会による24時間子供SOSダイヤル、SNS等を活用した相談体制の整備</u> 【88億円の内数】 《文部科学省》
※ 改 は改正自殺対策基本法を受けて今後実施・検討する事項 ※ 【 】は令和8年度予算額及び令和7年度補正予算額			
⑤ 要因分析・関係省庁の連携等			
・ こどもの自殺の実態解明及び分析に当たっての課題把握【0.2億円】 《こども家庭庁》 ・ 自殺未遂者支援を含む自殺対策に関する調査研究等の体制強化【6.0億円】 《厚生労働省》	・ 「児童生徒の自殺が起きたときの背景調査の指針」（令和7年12月改訂）の周知 《文部科学省》 ・ 自殺遺児・遺族支援団体に対する活動支援【33億円の内数】 《厚生労働省》		

2. 自殺対策における SNS 相談事業の位置づけ

自殺防止 SNS 相談事業は、悩みや不安を抱える人が相談することで自殺を防止するための相談窓口のひとつです。上述の通り、若い世代の自殺者数が高止まりしている中で、その世代の中心的なコミュニケーション手段である SNS は相談のハードルを下げる取組となります。

一方で、自殺防止 SNS 相談事業においては、希死念慮や自殺念慮のある人からの相談に対応することとなるため、傾聴を基盤としつつも、自殺・自傷や他害の恐れがある場合には安全確保等の緊急対応が必要となったり、背景の課題解決のために具体的な支援につなぐことが必要となります。そのため、SNS 相談を実施する上で、相談対応のみでなく、必要に応じて警察・医療・行政・民間団体等の地域資源との連携を合わせた支援を行っていくことが重要となります。

3. ガイドライン見直しの検討体制

本ガイドラインの見直しは、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」検討委員会において議論され、とりまとめられました。

<検討委員会>

所属・役職	氏名
特定非営利活動法人 OVA 代表理事	伊藤 次郎
厚生労働大臣指定法人・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

※敬称略・五十音順

第2章 相談事業実施団体の責任者の方へ

1. 相談体制等

(1) 相談サービスの内容に関するもの

① 多様な相談手段の用意

SNS はテキストベースのやり取りになるため、緊急性がある場合の直接支援に適さない等、限界があります。電話、対面等、多様な相談手段を併せて用意し、緊急時は電話相談に切り替えて対応する等、それぞれの強みを認識し、場面によって相談手段を使い分けることが望まれます。

② 支援団体等へのつなぎ

SNS を自殺防止相談の入り口として、相談者の抱える課題解決を図っていくためのリアルな世界での支援につなげていくことが重要です。このため、相談に対する連携した対応や関係機関へのつなぎの役割を担うコーディネーター(以下、CO)やスーパーバイザー(以下、SV)を配置する等、つなぎを行える相談体制を整備すると同時に、つなぎができる支援団体とのネットワークをあらかじめ構築しておく必要があります。

特に、相談者を身近な地域で支えていくことが重要であることから、市町村の相談機関等との連携を深め、個人情報の扱いに留意しつつ、相談者とのやりとりを共有しながら対応できるよう関係を構築する必要があります。

また、支援団体等につないだ後も、リスクの高い人を中心に、一度つながった人への支援を途切れさせないように、適切にフォローしていくことも重要です。

※「つなぎ支援」は、支援が必要な人を、本人の同意を得て相談内容に応じて地方公共団体や地域の支援団体等の具体的な支援につなぐことが基本であるのに対し、「情報提供」は、相談内容に応じて地方公共団体や地域の支援団体等の具体的な支援に関する情報を伝えることです。ただし、自殺リスクが高い人については、本人が自分で支援先に連絡したり、手続を進めたりするのが難しいことがあるため、本人の状態に合わせて対応していく必要があります。

<取組事例(東京メンタルヘルス・スクエア)>

■つなぎ支援の流れ

- (1)相談員とSVとが当該ケースについて相談し、つなぎ支援を要するかどうかを検討の上、最終的にはSVがつなぎ支援を行うかどうかを判断する。

<つなぎ支援を要するかどうか検討する際の基準>

- ①精神的/経済的な行き詰まりが大きい、孤独孤立が非常に強い、病気や障害がある等、支援者等による支援が必要な状況にある
- ②身近で支援者とながっていない
- ③自らの力のみでは支援者につながる事が困難
- ④つなぎ支援を希望している

～つなぎ支援の場合には、さらに以下の流れで対応していく～

- (2)相談員がつなぎ支援について説明し、つなぎ支援の希望の有無を確認。
- (3)つなぎ支援希望の場合には、相談員がつなぎ支援の際に必要な個人情報等を聞く。
(名前、居住地域、連絡方法・連絡先、連絡可能日時)
- (4)つなぎ支援コーディネーターが当該相談者に連絡を取り、つなぎ支援に関する打ち合わせを行う。
- (5)つなぎ支援コーディネーターが、打合せに沿って、つなぎ先に連絡を取る等して、つなぎ支援を進める。

※つなぎ支援コーディネーターには、自殺対策のSNS相談経験を有する実績豊富なソーシャルワーカー(社会福祉士や精神保健福祉士)を登用

■つなぎ支援の際の考え方

「インフォームド・コンセントを得て、相手の自己決定権を尊重する」という原則のもと、まずは相談者自身が自己解決できるかをアセスメントし、相談者自身が自身の力や周りの力を得つつ、悩みごと困りごとの解決をしていくことを支援している。身近な支援機関等の力を借りる方が良いと思われるときに、相談者が情報を持っていない場合には、相談員から情報提供をしてそこへのアクセスを勧める。しかし、相談者自身のコンディション、特性や能力、社会的つながり、これまでの人生経験等により自らの力では支援機関につながる事が非常に困難な場合は、つなぎ支援コーディネーターが支援機関につなぐことを提案する。

<取組事例(あなたのいばしょ)>

■つなぎ支援の体制

つなぎ支援においては、緊急性の高い相談と思われる場合、独自で開発したアセスメントシートをもとに緊急性を判断し、適切な支援機関につなぎ支援を行う。

相談者から得た情報は原則すべての情報をつなぎ先に伝えることとしている。

■こどもへのつなぎ支援における留意点

- ・匿名相談において、こどもは虐待をする保護者等に情報が漏れないかを恐れる場合も多く、支援機関につなぎたくても個人情報の収集が難しいため、丁寧な信頼関係構築が必要である。
- ・つなぎ支援の際には、こどもだからと言って相談員の判断を押し付けず、あくまでも相談者がどうしたいのかを尊重する、言葉遣いについても、敬語をつかう等、相手を尊重したひとりの人間としてのやり取りを心掛ける。

③ 緊急時への対応

緊急時の保護が必要なケース等に備え、支援の手順をあらかじめ整理しておくことが必要です。その際、捜索や保護の権限を有する警察との連携が重要となります。そのため、事前に警察署等と打合せを行って、手順について合意を得ておくことが望まれます。

ある相談事業実施団体では、事前に相談場所の所轄警察署と協議を行い、①緊急時には110番通報をするとともに、当該警察署にFax(誤送信のないよう注意)、②当該警察署の窓口となる担当者を決めておき、通報・Fax送信を報告・確認、③必要に応じて警察署員が相談場所に出向き事情聴取、④警察において必要な対応、という流れで対応を行いました。SNS事業者等からの発信者(相談者)情報の提供が必要な場合には、警察署への通報と同時にSNS事業者等にも連絡しました。

SNS事業者等からの発信者情報の提供については、「インターネット上の自殺予告事案への対応に関するガイドライン」(https://www.telesa.or.jp/vc-files/consortium/guideline_suicide.051005.pdf)に基づき行われています。

なお、警察等による対応が必要となる緊急性については、相談者の状況によることから、本ガイドラインで一律の基準を示すことはしていません。緊急性の判断やその後の対応方法は各団体のノウハウに依るところが大きいことから、取組事例という形で示しています。

<取組事例(ライフリンク)>

■緊急時の対応

- ・緊急対応に際しては、複数名での判断、対応フローを定めている。(相談員→SV→現場責任者)
- ・「緊急対応」としては主に以下があり、それぞれの対応において複数名での判断、確認、対応を行っている。各役割及び役割分担を踏まえたフローを資料化し、緊急対応を担うSV等に共有している。

①警察通報

②消防通報(救急) ①に準じて対応

③虐待事案の通報(こどもの虐待／障害者虐待／高齢者虐待)

④緊急宿泊支援

⑤その他、自殺企図の可能性が高い場合の対応(学校等への連絡／保護者・家族への連絡、対応)

なお、上記①～⑤の「緊急対応」は、SNS 相談及び電話相談の中で対応するもののほか、必要が生じた場合にはつなぎ支援においても同様に、COチームにより対応している(担当CO→チームのサブリーダー及びリーダー →(必要に応じて)現場責任者)。

■緊急対応時の留意点

- ・予め、役割分担等を明確にし、対応フローを定めておくこと。
- ・速やかに、複雑な判断が求められる場合も少なくないことから、複数名での確認ができる体制をなるべく取れるようにしておくこと(SV⇄現場責任者(通報当番))。
- ・対応記録を残し、警察、消防等の関係機関からの照会、やり取りに対応できるようにしておくこと。
- ・できる限り、通報先の警察等の関係機関による対応結果を事後に確認し(対応を依頼した機関に連絡を入れて確認する等)、対応に課題があった場合には、その後の類似ケースで同様の支障がないように改善を図っていく。
- ・緊急対応(相談者または周囲の人の安全の確保)はそのリスクを踏まえて優先すべきものであるが、一方で、複雑な心理状況やそれまでの経過、相談者にかえって危険が及ぶ可能性、その後の相談者の生活への影響等を踏まえて判断する必要がある。
- ・詳しい現在地情報が分からない場合等の状況において、通報後の警察等関係機関の対応に、通常よりも遅れが生じることや、それによる緊急対応による介入の有効性についても、上記判断においては考慮している。

<取組事例(トランスコスモス株式会社)>

■事業開始前の警察との連携

事業開始前に都道府県警察本部を訪問し、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。

④ 効率性を考慮した相談の実施

SNS による相談では、相談のハードルが下がるものと考えられますが、その一方で、必ずしも緊急性の高くないものも含め多数の相談が寄せられる中、どの相談に優先的に対応すべきかを意識して実施することが必要です。

SNS 相談の受付方式には、相談の枠が空いたときに相談に入ってきた人を受け取る方式や、受け付けた順番に順次対応していく方式等がありますが、相談事業実施団体では、相談者からのメッセージを見て緊急と思われる相談者を必要な場合には優先したり、相談の中でフォローアップが必要であると判断した場合に次回の相談日時を予約できる対応を行っている例も見られます。

また、できるだけ多くの人からの相談を受け取るため、アクセスしてきたものの一度も相談につながっていない人に相談事業実施団体側から呼び掛けをして相談を受け付ける(そのために使う回線を空けておき、相談の枠が自動的に割り当てられない状態にしておくことが必要)、といった工夫をしている例が見られるほか、1回の相談の上限時間を定めている相談事業実施団体もあります。

<取組事例(エースチャイルド株式会社)>

■緊急性の高い相談者への対応

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ライアージを行い、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。代表的なものは、希死念慮、こどもの虐待、性被害、いじめ等である。

(2) 相談員に関するもの

① 相談員の体制

相談者より自殺の宣言がある、または現在、自殺行動・自傷行為に及んでいる等の緊急対応の必要な相談が生じた場合、相談を直接受けている相談員は、当該相談対応に集中し、関係機関への連絡等を同時に行うことが困難になる場合があることから、できる限り、二人以上の相談員の体制で相談を受け付けることが望まれます。

本ガイドラインでは、相談員は、対面や電話等による自殺防止のための相談業務やソーシャルワーク等の経験のある者や、心理カウンセリング等の資格・経験のある者を想定しています。

なお、相談員とは別に、個々の相談対応を支援・管理する SV や、CO を配置することも望まれます。

<取組事例(ライフリンク)>

■SV、CO の役割、相談支援体制

入口となる SNS 相談での対応とフォローアップ、その後の実務的な支援を必要とする相談者への地域の支援機関等へのつなぎ支援まで、一貫した相談支援を実施していくために、SV、CO の役割を以下のように設定し、支援体制を整えている。

1.SV の担う役割

①相談員による相談対応のフォローアップ、リスク管理

相談員の自律的な対応をベースとしながら、自殺相談という点も踏まえて、SV が必要な関わりやフォローアップを取れる体制の工夫をする。具体的には、相談の展開、見通しを共有できるように、相談員から SV に見立てや支援方針を共有してもらい、SV が確認することになっている。SV からは相談の展開やリスクを踏まえて、適宜助言をし、相談員からもいつでもチャット、オンラインで相談できる体制を整えている(相談稼働時はオンライン会議ツールを常時接続)。

②相談現場のマネジメント(相談員等のスタッフの管理・マネジメント・ケア、緊急対応他)

自殺念慮の要因となっている課題について、社会資源の情報提供が適当か、伴走的な関わり(つなぎ支援)が必要かの見極めは、相談員と SV とでやり取りしながら確認している。つなぎ支援となった場合の同意取得についても相談者の気持ちや状況を踏まえて、適切に取得できるように関わっている。

③相談員の育成(稼働時間内、Off-JT の様々な研修企画)

以下のような各段階に応じた相談員の育成、研修を実施している。

- ・相談対応の基礎、各支援領域で必要な相談対応、死にたいという思いを抱えた自殺対策相談としての基本事項等の、オンライン学習教材
- ・相談員3名に対して現場での相談対応に習熟したトレーナーが1名つき、フォローアップによるOJTを実施
- ・緊急度や複雑性の高いケースのSNS相談対応の事例教材による学習と、その教材を踏まえたSVとのオンライン研修
- ・自殺対策SNS相談事業の趣旨と特徴を踏まえた、「SNS相談員の到達段階評価」を半期に一度実施し、相談員にフィードバック

2. CO の担う役割

- ①相談者が自殺念慮の要因・背景となっている課題への対応を必要としている場合に、相談者の同意を得て、必要としている地域の社会資源等へつなぐ(つなぎ支援)
- ②つなぎ支援に必要となる地域の関係機関、専門団体との連携構築

■つなぎ支援での同意取得の際の留意点

- ・相談員の問いの立て方や、やり取りによって相談者が必要としている状況が把握されない場合もあることに留意し、その場合には SV が適切に相談員をフォロー・バックアップする関わりが必要になる。
- ・同意の取得の際、単に「〇〇へ相談してみるのはいかがでしょうか、そこへおつなぎしましょうか？」という問いかけでは、「そんなことはこれまでやってもダメだったからいい／それはしたくない」となってしまう場合も少なくない。「(死にたいほど)行き詰っている、(一人では)なんともならない状況を、なんとか打開していけるように、一緒に考えたい、関わりたい。そのために継続したやり取りをしたい」という姿勢でないと、同意が得られにくい場合もある。
- ・社会資源につなぐためには、伴走的な関わり、相談していくための下ごしらえのような関わりが必要となることを認識しておく。

■つなぎ支援における相談者との関わりと支援の進め方

相談員が相談者からつなぎ支援に関する同意を取り、その先のつなぎ支援は CO が担当する。CO は、社会福祉士や精神保健福祉士等の資格取得者で、地方公共団体や医療機関・福祉機関等での支援経験のあるスタッフが務めている。

1. つなぎ支援の支援展開

相談者が必要としている課題解決に向けてのつなぎ支援においても、多くの場合、相談支援に求められる以下のような関わりが必要だと考えている。

①開始期(インテーク)

- ・問題を抱える相談者と出会い、相手を知り、信頼関係を作る(インテーク)

②展開期:介入(アセスメント)

- ・支援計画をつくるための情報を集め、分析(アセスメント)
- ・支援目標を設定し、支援計画を作る(見立てと支援計画が十分か)
- ・支援計画の実行
- ・必要な社会資源を確保し、リファーする(つなぐ)
- ・支援計画が順調かの確認(モニタリング)

③終結期

- ・相談者の状況や経過を慎重に考慮して、支援終了を判断する

2. 自殺対策 SNS 相談からのつなぎ支援の関わりで留意していること

①複合的に絡み合った悩みを一緒に整理する関わり

②課題の優先事項の整理

③相談者の同意、了承を得て、相談窓口と調整し、地域の支援につなげる

④課題の解決に向けて寄り添う。複合的な課題から、一定程度の時間や関わりが必要なことも少なくない。

これらを留意しながら、つなぎ支援として関わる中で、結果として死にたい気持ちが緩和され、生きるための支援につながる。

3. つなぎ支援における CO の関わり

①情報提供・つながり方の教示

- ・相談者本人につながる(動く)「チカラ」が認められ、本人も「自分で行ってみる」と言えるような場合、適当な支援機関の情報を伝え、相談者自身で動いてもらう。この場合でも、着実につながれるように、相談者の同意、了承を得た範囲で、事前につなぎ先の相談機関へ、本人の希望等を伝える。

②機関調整(つなぎ直しを含む)

- ・本人の話に基づいて、本人が地域の継続的な支援につながれるよう、より適当な支援機関に事情を説明し、本人とのやりとりや支援の実施を依頼する。

③同行

- ・相談の経過から本人の要望、必要性に応じ、同行支援をする(地域によっては困難)。

例:福祉事務所、弁護士事務所等

①②③のいずれかを試みた後で(時には同時並行で試みながら)、COによる対話の継続

- ・つなぎ支援の関わりの後でも本人の死にたい気持ちが固い場合や支援を望まない場合、COが次回の架電の約束をしながら対話を継続する。対話(つながり)と本人の「チカラ」によって、自己解決をすることも多い。

上記のほか、必要性によって以下の緊急対応も行っている。

- ・緊急対応(すぐに命に危険が及ぶケース):警察通報(「これから死ぬ」というような場合)や児童相談所通告(虐待ケース)の対応
- ・即日対応(至急対応):今日家を失う、家がない等というような場合の対応

4. 自殺対策 SNS 相談のつなぎ支援にかかわる CO の心理的負荷軽減を図る工夫

原則として一人で抱えず、チームで対応する。

- ・主担当とサブ担当の2名体制で、つなぎ支援の担当を設定する
- ・ケース検討会議の実施(週に1回)
- ・すべてのケースの振り返りを実施(年に3回)

■地域の関係機関、専門団体との連携構築

- ・連携先の関係機関とは、次回以降の連携につながる関わりを意識して、実際の連携の過程を通じて自殺対策SNS相談のつなぎ支援について理解を得られるように関わりや説明等を行っている。
- ・実際につなぎ支援で連携した関係機関との情報については、共有範囲や扱い方法を定め、COのチーム内で情報を蓄積し、今後の当該地域での支援にチームとして生かせるようにしている。
- ・事前に、地方公共団体や弁護士会と相談事業の説明・協議の上で、当該地域でのつなぎ支援が発生したときに円滑に連携が取れるように「連携協定」の締結をして、支援に生かしている。(役割分担、支援の連携及び流れ、情報の取り扱い等)

<取組事例(BOND プロジェクト)>

■若年相談員へのサポート

相談員(従事条件:18 歳以上)は、単独で対応することではなく、原則として2名以上の体制で相談対応を行っている。随時、相談内容の共有・検討を行うとともに、ハイリスク者への迅速な対応が可能となるよう、相談員に加えて SV 及び CO を配置している。

ハイリスク者については、必要に応じて電話による聞き取りを実施し、対面相談や同行支援、保護等につなげられるよう、団体として受け入れ体制を整備している。

こども・若者の相談者の中には、親からの虐待や大人からの被害経験を有する人も多い。そのような相談者にとって、話を聴く相談員が同世代であることは安心感につながり、相談に対する心理的ハードルを下げる効果がある。また、共感的な関わりを通じて、相談の入口段階における信頼関係を構築しやすいという利点もある。

ただし、若年相談員の安全を確保しておくことが大前提となり、以下の点に留意している。

① 若年相談員が単独で相談対応を行わない体制

精神保健福祉士、公認心理師等の有資格者である経験豊富な SV が、若年相談員の対応内容を常時確認しながら相談対応を実施している。具体的には、SV が管理画面上で相談内容の確認、助言、フィードバックを随時行う体制を整えている。

② 若年相談員へのサポート体制の充実

若年相談員との十分なコミュニケーションを確保するため、原則として拠点勤務とし、SV 等が日常的に声かけを行っている。相談対応中及び対応後には適宜フィードバックを行い、スキル向上を目的とした研修会や事例検討会を実施している。併せて、メンタル面のサポートとして定期的な面談を行い、継続的な支援体制を整備している。

<取組事例(あなたのいばしょ)>

■24 時間体制の相談対応

SV・地域連携コーディネーター・専門相談員・ボランティア相談員が 24 時間相談対応にあたり(地域連携コーディネーターは平日日中のみ)、SV・専門相談員とボランティア相談員間で連携して対応する。ボランティア相談員が相談対応上で不安を抱えたときに SV・専門相談員に声をかけてもらい、サポートする体制を整えている。

当法人は海外 40 か国以上に 1,000 人以上の日本人ボランティア相談員がおり、日本と海外の時差を活用した相談支援体制を確立しているため、24 時間の相談対応が可能となっている。

■相談員確保や支援の取組

海外在住の日本にルーツを持つボランティア相談員を増やすことが 24 時間の安定した相談支援体制を継続するカギとなるため、年に1回、海外での採用説明会や講演会を実施している。また、今ボランティア相談員として活動してくれている国内外のボランティア相談員が自身のライフステージ等に合わせて柔軟に関わりを持てるように、無理のない対応を呼び掛けることを心掛けている。

ボランティア相談員はフルリモートで研修・相談対応を実施するため、ボランティア相談員を孤独にしないためにボランティア相談員同士の交流の場も年に 200 回以上開催している。

③ リモートワーク体制の場合の留意点

相談員が在宅でのリモートワークで相談対応をできるようにする場合には、各勤務場所において、団体事務所等が集まって相談対応をする時と同様の相談環境を整えることが必要です。その中には、安定した通信環境、相談者のプライバシーが守られる環境、情報セキュリティの確保、相談員へのサポート体制、つなぎの体制等が含まれます。

<取組事例(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

リモートワークにおいても、事務所の相談室内で行うときと同様の情報セキュリティを維持し、SVや相談員がお互いに連絡が取れるようにしている。リモートワーク実施のために必要なマニュアルを作成し、研修(教育)と書類提出(守秘義務、チェックリスト)を済ませた相談員がリモートワークをできるようにしている。その後は、毎年同様の環境を維持できるか確認している。

リモートワーク時には、SVと相談員がZOOMで常時接続しつつ(セキュリティ保持のためにも顔出しで、背景画像やボカシ無し)、いつでも本人確認ができ、連絡が取れる体制を維持している。また、専用の相談システムにログインするのは相談担当時間内のみとし、システムでいつ誰がログインしたのか記録管理をしている。リモートワーク時の、スマートフォン利用は原則不可とし、例外的に緊急対応時に使用可としている。

各パソコンでのセキュリティソフト使用等の要件を定め、不特定多数が使用できる通信環境は使用不可としている。通信が切れる万が一の場合に備えて予備回線も用意することとしている。また、ヒューマンエラー防止も重要であり、例えば、相談システム以外でメモを取った場合、メモは相談後削除することとしている。

④ 相談員への研修

後述するように SNS を活用した相談については、対面による相談とは異なった点が多くあります。また、自殺防止のためには、実際の社会資源へ結びつけることが必要であり、幅広く社会福祉制度や相談窓口を知っておく必要があります。そのため、相談員に対しては以下の項目を参考にした研修を実施し、相談員が研修内容を習得したうえで、相談に臨めるようにすることが望まれます。

本ガイドラインでは、相談員は、対面や電話等による自殺防止のための相談業務やソーシャルワーク等の経験のある者や、心理カウンセリング等の資格・経験のある者を想定しています。研修内容についても、そのような者が相談を行ううえで、最低限必要な項目を列挙したものにな

りますので、相談事業実施団体の実情に応じて適宜内容の追加、変更を行ってください。他の研修や業務で習得済みの部分は、省略する等、効率的な実施をお願いします。

演習の中でロールプレイを行い、自殺念慮を持った方に十分対応できるようになってから、実際の相談対応に入ってください。また研修終了後当分の間は、相談員の対応ぶりについて、SVによる確認を手厚く行う等して、適切な相談体制の整備を図る必要があります。

なお、初任者研修は SNS 相談の入り口に過ぎないものですので、その後も定期的に事例検討会等を開催する等、相談技能の不断の向上に努めることが望まれます。

<研修の主な項目(例)>

	項目	内容
1	相談を受けるに当たっての基本	基本的な話の聞き方や自殺念慮を持った方の心理や背景を理解し、対応方法について習得する。また、相談員のセルフケアの方法も習得する。
2	自殺・自殺対策に関する基礎知識	自殺の実態、自殺対策の基本的な枠組みを知る。
3	自殺対策に関連する社会資源	つなぎ先となる、各種窓口(福祉事務所(生活保護制度)、自立相談支援機関(生活困窮者自立支援制度)、保健所、精神保健福祉センター、児童相談所、こども家庭センター、女性相談支援センター、総合労働相談等)について、制度や機能を理解する。 注)つなぎ先は公的な窓口とは限らないが、まずは主要な公的窓口について理解を図る。
4	若者を取り巻くインターネット環境	若者を取り巻くインターネット環境、ネットトラブルや、若者の使用するコミュニケーションツールについて理解する。
5	こども・若者の相談対応に必要な基礎知識	こどもの心身の発達や思春期の特徴、こどもの権利を保障した相談対応、思春期のこどもの自傷行為、摂食障害、希死念慮のメカニズム、不登校やいじめの相談での寄り添い方等を理解する。
6	ガイドライン	SNS 相談の強み・弱み、文字による相談の注意点、相談の流れ等を理解する。
7	システムの使い方	相談に使用するシステムの使い方を理解する。
8	演習(ロールプレイ含む)	自殺念慮を持った人を想定して、相談対応の基本を実践的に習得する。

<取組事例(エースチャイルド株式会社)>

■研修での自治体の地域性の共有

受託時の基本研修で地域特有の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相談員に情報共有し、対応を指示している。

⑤ 相談員への支援

命や暮らしの危機に関わる話を聴き続けることは、相談員にとって心理的に負担のかかる行為です。特に、「死にたい」「消えてしまいたい」等の自殺危機に関わる相談は、相談者が実際に自殺行動に至るかも知れないという緊張を伴い、相談員が一人だけで抱え込むには大きすぎるものです。また、SNS を活用した相談においては、理由がわからないまま途中で相談が途切れる等、相談員にとって特有のストレスも生じ得ます。そのため、相談員が、自分の心を守ることができ、バーンアウトすることのないよう、例えば毎日の終了時のミーティング等で相談内容の共有(デブリーフィング)を図ったり、希望する相談員には専門家と面談する機会を設けたりする等、相談員(支援者)への支援を意識的に行うことが望まれます。

<取組事例(OVA)>

1 研修体制

入職時には、座学(自殺のリスクアセスメントやインターネット相談の援助技術、事例検討、過去事例の読み込み等)や OJT も含め、100 時間ほどの研修を行っている。その他、様々な社会問題等をテーマに外部講師を招いての研修と、緊急対応のアセスメントやロールプレイを行う内部研修を年に数回ほど行っている。

2. 継続的な研鑽やケースカンファレンス・事例検討会

相談対応上の研鑽は、1～2か月に1回の頻度でミーティングを行い、相談対応での気づきの共有し、相談員間で共通の認識を増やしていけるように、形式知化を行っている。

ケースカンファレンスは、緊急性が高い相談者については、その場にいる相談員で都度行っており、経過を追いたい場合は、チーム別のチャットを使って話し合っている。

また、ピアスーパービジョンの機能も持つ、事例検討会を1か月に1回実施している。チームごとに、過去や継続の相談ケースを検討したい点を共有する。他チームから多角的な視点も得られ、相談対応への支持やねぎらいといった心理的サポートも受けられるような場となっている。

3. 相談員への心理的ケア・ストレスマネジメント

ストレスマネジメントについて入職時の研修を実施している。

ハイリスクな相談者への対応があった際は、相談員間でのサポートも意識的に行っている(例:チャットや電話相談対応後に対話し、デブリーフィングの時間を持つ、相談対応で困ったこと等を相談できるよう団体内のチャットでつながる等)。

相談者が亡くなったと連絡が来た場合の、対応の流れや内部での対応のフローも定めている。個別の相談員へはアンケートや面談等から心理面や業務への影響の有無を確認している。

また、上司との面談は年に1～2回実施している。ストレスチェックも導入し EAP も利用できるようにしている。

【ポイント】

■相談構造と限界設定の共有

相談員の抱え込みやバーンアウトにつながらないように、相談を行うための枠組みやルールや、相談員ができること(役割)とできないこと(限界)の線引きについても、対応方針の検討や研鑽の場でも都度確認し、相談員間で共有するようにしている。

■暗黙知を形式知化する枠組み

メールや SNS 相談を行ってきた自団体内での経験である暗黙知を形式知化する場を設け、話し合ったことは全相談員に共有している。支援は個別性があるため、マニュアルといった形式的で画一的なものにならないよう、相談対応におけるガイドライン(手引き)の構築に努めている。そのうえで、今行っている相談対応の吟味・検討を続け、新たな視点や形式知が出てきた際にはガイドラインに加え、更新している。

2. 利用者に周知すべき事項等

(1) 受付時間の限定等

時間を限定して相談を受け付ける場合には、時間外に相談者が緊急の相談をするために SNS 等で相談を持ち掛けたものの、応答がないままに、不測の事態に発展してしまうことが懸念されることから、時間外には応答できないことを、自動応答機能等を用いて分かりやすく伝えなければならないと考えられます。また、これに加えて、SNS 等を活用した相談窓口の周知の際の配布物や利用開始時に相談者に確認を求める利用に関する案内(以下「利用案内」という。)等にこれらの点について相談者に伝わりやすいように工夫し分かりやすく明記し、周知することが必要不可欠と考えられます。

また、災害等が発生し、相談を実施できない場合や相談日時を変更した場合は、その旨を告知することが必要です。そのため、災害時等に告知ができるような体制整備が必要です。

(2) 相談内容の守秘

相談者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です。

ただし、相談者の生命、身体等の安全が害されるおそれがある場合や相談者に関連した犯罪行為が行われている疑いがある等緊急の対応が必要な場合においては、たとえ、相談者から誰にも言わないでほしいと言われたとしても、当該相談者を守るために関係機関と情報共有しつつ対応する必要がある、事前に、利用案内等においてその旨相談者に工夫して示すことが必要です。

また、相談者が学校の児童生徒であって、学校等に相談内容を伝える場合には、その後の学校や教職員の対応が児童生徒の望むものと異なり、相談した児童生徒をめぐる状況が悪化することがないように、相談事業実施団体は、学校等と適切な情報共有を行う等、児童生徒の意向を尊重しつつ細心の注意を払う必要があります。

(3) 同時に多くの相談が寄せられる場合の対応

同時に多くの相談が寄せられる場合には、すぐに対応できない場合があることを、自動応答機能や利用案内等で相談者に伝わりやすいように工夫し分かりやすく説明することが必要不可欠です。

また、厚生労働省や民間団体等の支援情報検索サイトを紹介する等により、相談者が幅広い相談機関についての情報を得られるようにすることが望まれます。

(4) 流出、拡散の防止

SNS 相談では、相談者によって相談内容が流出、拡散される可能性があります。意図的に抜粋され、拡散された場合に、本来の意図が伝わらず SNS 相談の信頼性が損なわれる恐れがあります。そのため、相談開始時に相談者に同意を求める利用案内等に相談内容を流出、拡散させないことを記載する必要があります。

(5) 仮名、匿名を用いる場合の対応

本名を原則として相談に応じるところがある一方で、SNS 相談では、相談者が匿名であり、相談員の名前を明かすことは、相談員のリスクになる場合があることから、予め決めておいた仮名や匿名を使うことも考えられます。仮名や匿名を使う場合でも、相談の段階に応じて、例えば対面相談等の相談支援につなぐ等の場合には、相談員も名前等を明かし対応することが必要となる場合も考えられます。

第3章 相談対応を行う方へ

1. 相談対応を行う基本姿勢

以下は、SNS による相談に限らず、対面・電話等を含め、自殺に係る相談を行う場合に留意しておく必要があります。

(1) 問題解決の先取りをしすぎず、相談者のつらさを共有する

気持ちが通うやり取りは、相談員が相談者のつらさを知りたいと思い、つらさを共有しようとする関わりの中から生まれます。相談者の気持ちや状況について、相談員が想像や問題解決の先取りをしすぎず、「相談者のつらさを知りたい(教えてほしい)」という姿勢で傾聴し、相談者の今の気持ちを共有できているかを常に意識しながら対話を進めます。

相談員の基本的な姿勢としては、相談者のことを具体的に想像するとともに、相手の気持ちをすべて理解することはできないものの、「知りたい」「教えてほしい」という気持ちを持ち、相手のことを知った上で一緒に考えさせてもらう心構えで臨むことが望めます。

相談者のつらさや気持ちへの受け止めが足りないまま相談員が解決策を考え始めてしまうと、相談者としては「分かってもらえていない」という感覚に陥りかねません。

(2) 生きることの包括的な支援、自殺以外の選択肢の提示

自殺に係る相談は、「自殺へと気持ちが傾いている相談者が、本人が『生きる方向』に気持ちを向けられるよう、その可能性を発露させるために人として関わること(具体的支援を含む)」と表すこともできます。そのために、本人の自殺念慮に寄り添いつつ、本人の中に潜んでいる「生きたい気持ち(本人もその存在に気付いていないかも知れません。あるいはその意思はいまにも消えてしまいそうなくらい小さくなっているかも知れません)」を本人と一緒に模索・確認し、そして、本人のその「生きたい気持ち」を動かすための一つとして、必要な具体的選択肢を提示する等の「生きることの包括的な支援」を行うことになります。

「もう死ぬしかない」と心理的視野狭窄に陥っている、相談者のその心細さや不安な気持ちに寄り添うことは大切です。それとともに、生きようとする気持ちが少しでも芽生え、生きようとするために、必要な支援を受けたいと相談員に思いを伝えた相談者に対しては、本人が視野狭窄から解放されるように「自殺以外の選択肢(支援策)」を具体的に提示し、本人が支援を受けることを選択できる可能性をあらゆる手段を通じて広げていく必要があります。

(3) あくまでも「決めるのは相談者」であることを自覚する

相談者の言葉に耳を傾け、死にたいという気持ちに寄り添うことはできても、相談員が相談者の気持ちを無理やり変えたり、相談者の代わりに何かを決めたりできるわけではありません。あくまでも判断の主体は相談者自身であり、相談員ができて得るのは、相談者がより本人らしい判断をするために気持ちを落ち着けるのを手伝ったり、より納得のいく判断をするために情報や選択肢を提示したりすることです。相談員の支援を受けることも含め、決めるのはあくまでも相談者自身であり、相談員が相談者の主導権を奪ってはなりません。

<取組事例(チャイルドライン支援センター)>

■こどもの相談対応における基本姿勢や留意点

○こども(18歳未満)を対象とした相談における基本姿勢

- ・こどもの権利条約の理念にもとづき、こどもを対等な立場として考える。
- ・相談にあたっては、こどもたちをありのままに受け止め、心を解きほぐし、こども自身が本来もっている力を見つけ、その力を発揮できるよう支える。
- ・こどもの主体性を尊重し、安心して話せるよう匿名性を担保し、4つの約束を守る。
 - ①秘密は守る ②名前は言わなくてよい(双方匿名) ③どんなことも一緒に考える
 - ④チャットをやめたいときにはいつでもやめてよい

○相談にあたっての留意点

- ・こどもが言いたいことや出来事、もやもやした思いを言語化し、整理することに付き合う。
- ・たたみかけて聞き出さず、こどものテンポにあわせながら、まずはありのまま受け止めることで、安心して何でも話せるという雰囲気を作り、関係性を築きながら対応する。
- ・「あなたの話はこのように理解しているのか」「あなたの言う〇〇は、こんな意味に理解しているのかしら」等、誤認したまま進まないよう確認しながら進める。
- ・終始こどもの立場、視点に立ち、こどもの気持ちの理解に努め、そのこどもの「今」に寄り添う。
- ・本人が自分で一歩踏み出せるよう、どう踏み出すかを一緒に考えていき、「応援しているよ」とエールを送る。
- ・事柄より気持ちを聴くように努める。
- ・説教、評価、指図は行わない。
- ・助言を求めるこどもと求めないこどもがいる。「助言して良いか」を確認してから提案する。
- ・意見を求められたときは「私はこう感じたけれど、あなたはどうか？」とアイメッセージで応える。

・研修やニュース等を通じ、あらかじめこどもをめぐる社会状況、環境を知るよう努める。

○特に希死念慮を抱えているケースでの留意点

- ・基本は傾聴の姿勢で対応する。
- ・「死にたい」が第一声である場合には、安全な場所にいることを確認し、まずは死にたいほどつらい気持ちであることを受け止める。
- ・「死にたい」という言葉を発している場合に、そのような気持ちの時に相談に来てくれた勇気を受け止める。
- ・「話を聴いてもらいたい」「誰かとつながっていたい」という思いであることが多いことに留意し、対話する。
- ・1回の相談で解決することではなく、次もまた話に来るよう、つながれるように対話していくことも大切である。

2. SNS 活用の強み・弱み

(1) 強み

① コミュニケーションが苦手でも安心して相談しやすい

相談者にとって SNS は「自分の存在を匿名化できるため、安心して相談しやすいツール」であり、とりわけコミュニケーションが苦手な人にとっては、電話や面談よりも本音を語りやすい媒体です(家族や周囲に聞かれたくない話もしやすい。)。これまで相談支援につながりにくかった人たちに比較的使いやすいツールとなり得、今まで相談するのに高かったハードルを下げ、そうした人たちを具体的な支援に迅速につなげるための非常に有効な「入口」となり得る可能性があることも、併せて理解しておく必要があります。

対面や電話等では相談しづらいという相談者が SNS でコンタクトしてきていることを踏まえ、相談してきてくれた、つながってくれたこと(援助希求)自体を、まずは肯定することが有効です。

② 様々な専門性を持つ相談員間でのチームプレーにより対応できる

自分が詳しくない分野の対応が必要なときや、言葉遣いやニュアンスの受け取り方、反応に迷うようなとき、困ったときは、自分だけで無理に対応しようとせず、SV や相談員同士で相談者の見立てや支援方針を意見交換しながら対応することが有効です。

また、その場に居合わせない専門家ともインターネットを通じて情報をリアルタイムで共有し、

専門的なアドバイスを受けることが可能です。物理的に離れていても、情報を共有し意見交換しながら相談対応にあたることができるため、包括的な支援を行いやすく、また相談員の人材育成にも有効です。

③ 過去の相談履歴を参照できる

相談履歴が残るので、相談員が代わっても同じことを聴かずに済みます。ただし、相談員が代わって過去の相談履歴を確認するときは、基本的に相談者にそうすることの了解を得ることが望まれます。

(2) 弱み

① 漠然としたやりとりとなり、認識がずれるおそれ

「つらい」「死にたい」で終始する、「なにもかもやだ」「だれもわかってくれない」等、具体的に語らず、質問しても答えてくれない等の漠然としたやりとりで終始してしまうこともあったり、相談者との認識のズレに気づかぬままやり取りを続けて認識のズレを更に広げてしまう等して、結果的に、相談者に「全然思いを受け止めてもらえなかった」と感じさせてしまうリスクがあります。そうしたリスクを常に意識しながら、SNS というツールをしっかりと使いこなす必要があります。

② 人の存在感を薄れさせる

SNS は自殺に係る相談を行うためのツールに過ぎません。「SNS で相談を受けること」が目的なのではなく、目的はあくまでも「自殺に係る相談を行うこと」です。向き合うべきは、画面上の「文字」ではなく、画面の向こうに存在している「人(相談者)」であることを忘れてはいけません。SNS は「人の存在感を薄れさせる・感じづらくさせるコミュニケーションツール」であることを、自覚しておく必要があります。

③ 相談者の状況を把握するのに時間がかかる

文字だけのやりとりとなるので、相手の状況を把握するのに時間がかかります。

SNS を活用した相談を行う意義は、SNS でないと相談できない層へのアウトリーチであり、電話・対面で相談する力がある人は積極的に切り替えることも必要でしょう。相談者が SNS 上のやりとりで満足してしまい、相談の背景にある問題の解決を遅らせる可能性もあります。特に、緊急性がある場合には、電話・対面相談の方が適切です。こうした観点からは、SNS 相談によ

る限界を知ることも重要であり、電話相談や対面相談に切りかえる用意があることが求められます。

3. 文字による相談の注意点

(1) オウム返しの多用には要注意、適宜質問を加える

相談者の語ってくれるつらさに想像力を働かせて、つらさを受け止めるよう努めることは重要です。一方、テキストベースの相談対応で、こちらがオウム返しを多用すると、相談者は、書いたことを繰り返されているだけで内容を受け止めてもらえていない(コピペ的な対応)、適当にとらえられている、と感じる危険があります。内容の反復が必要と感じられるときには、受け止める言葉や質問を付け加えましょう。

(例) ○○でつらいのですね。こういった風におつらいのですか？よかったらお話いただけますか？

(2) 相談者のテンポに合わせ、基本的には短文で応答する

相手が文字を打ち込む速度を考慮しながら、相手が速い場合は速く、遅い場合はゆっくり、応答することを心掛けます。

また、文の長さについては、パソコン画面では短く見える文章でも、携帯画面だと長文に感じることを考慮し、基本的には1文を短めにして、1文ずつ送りましょう。(こちらからの文章が長くなりそうな場合や、重要なことを伝えたい場合、タイミングを見計らって、何文かに分けて続けて返信することも考えられます。)

(例) 相談員＝相談員 A、相談者＝B

相談員 A:やる気が出なくて困っていることについては、

相談員 A:周りの大人(親とか先生とか)には話せていますか。

B:話してないです。

相談員 A:一人で悩んできたんですね。

相談員 A:つらかったですね。

相談員 A:今日は勇気を出して、ここで話してみようと思ってくれたんですね。

相談員 A:周囲の人にお話していないのは、なにか理由がありますか。

B: 迷惑かけたくないし、周りにはどう言えばいいかわからないです。

(3) 言葉遣いと距離感について

基本的に「です」「ます」口調を推奨します。

一方で、例えば、特に 10 代の相談者の場合、敬語を他者に使われる機会が少なく、敬語や丁寧すぎる言葉遣いは、距離感が生まれる場合もあると考えられます。こうした場合には、ややくだけた口調で話した方が親近感を持ってもらえて、相談しやすいと思われます。敬語を使わない方が話しやすいか、相談者に尋ねてみてよいでしょう。

(例) 「ご返信お待ちしております」→「お返事、待っています(ね)」

(4) 返信に時間がかかりそうなどの対応

深刻な内容等を受信して返信文の作成に時間がかかりそうなときは、そのまま返信を打つことに専念してしまうと相談者が放置されているような気持ちになりかねません。時間がかかりそうだと感じたら、そのことを相談者にまず伝えて、それから返信文をじっくり考えることが望ましいです。

(例)

- ・(今お返事を書いています)
- ・(読ませていただいています)

(5) 認識がズレてしまった場合

相談者の伝えたいことと相談員の受け取ったことがズレてしまっていると気づいたときは、決してそのままにせず、そのことを素直に認めて、お詫びの気持ちを伝えるようにしましょう。

(例) ○○と受け取っていましたが、もしかすると△△でしたね。誤解していたようです、すみません。

(6) その他

① ()と…の活用

流れの中で自然に質問したり、こちらの気持ちを伝える場合、カッコ付けにすることも一つの有効な方法と考えられます。また、少し表現をやわらかくする場合、「そうなのですね…それはつらいですね」のように、「…」を使うこと等も考えられます。

② 侵襲性の高い言葉

被虐待や性被害等、相談者から発したとしてもそのまま返ってくるとつらい言葉があります。直接的な言葉を避けて返信しましょう。

(例) [○そのようなことがあります][×レイプで]、つらい思いをしているんですね。

③ なぜ／どうして

「なぜ」「どうして」の使い方に気を付けましょう。

(例)

【自傷行為について】

×「なぜ切ったの?」「どうして切ったの?」は責められている感じになってしまいます。

○「どういう気持ちになって切ったのですか?」等。

【不登校について】

×「なぜ学校に行かないのですか?」

○「学校に行っていないのはどうしてですか。何か理由があるのかなと思いました。」

○「どうして学校に行くのが怖いのですか。よければ教えてください。」等。

④ 絵文字、スタンプ

絵文字やスタンプについては、人によって受け取り方が違うため、相談員の気持ちが誤解されてしまう可能性があります。そのため、積極的に使用することは避け、なるべく文章で相談を行いましょう。

⑤ 相談内容の流出について

SNS 相談においては、相談内容が記録として残ります。そのため、相談内容が、ネット上に流出する可能性も否定できず、相談内容が公開される可能性もあることを念頭において、相談を

行う必要があります。

また、虐待・DV 等の相談で、相談者の手元のデバイスにやり取りの履歴が残る場合には、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必要があります。安心してやり取りができる状況であるか確認することや、加害者に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ことが必要です。

4. 相談の流れ

(1) 相談の開始

① 定型文の送信

相談員から定型文を送信し、相談を開始します。

定型文では、年代(年齢)・性別を聞くほか、相談の内容や居住地域等を選択肢から選んでもらうことが考えられます。これは、できるだけ速やかに悩みや課題の本質に近づくための工夫です。

(例)

これからご相談をお受けいたします。

相談員がお話をうかがいます。よろしければ、年代・性別と、「話したいこと(下から番号をえらぶ)」を教えてください。

- 1 学校・いじめ
- 2 仕事・くらし・お金
- 3 暴力・いやがらせ
- 4 メンタル・からだ
- 5 恋愛・性・性別
- 6 いま死のうと思ってる
- 7 その他

返答を受けて相談を開始します。

数分待っても返信がない場合はその他のところから話し始めてもよいと促します。

(例) お答えしづらいようでしたら、お話ししやすいところから教えていただけますか。

※以前相談したことがある場合

過去の相談の履歴を確認していいかどうか定型文を使い相談者に尋ね、了解を得て続きの相談を受けます。

前と同じ相談員に代わった方が良いような場合は、代わることも考えられます。

② 名前・呼び名を聞く

最初に名前を聞き、聞いた名前を違和感のない程度に文面に入れ込むことも、相談員とのつながりを感じてもらう上で有効と考えられます。

(例) 相談員＝相談員 A、相談者＝B

・こんにちは、相談員の A です。

連絡いただき、ありがとうございます。

(あなたのこと、なんてお呼びすればよいでしょう)

～妄想を助長するような名前やあまりにも呼びにくい名前があれば、「呼びにくいので」と再度聞く～

・本名でなくて大丈夫ですので、呼び名(ニックネームや下の名前)を教えてくださいませんか。

～名前が聞けたら、やりとりの中で、

・ B さんのお気持ちをきかせていただけると嬉しいです。

③ 落ち着いて話ができる状況か確認する

少しやりとりがスムーズではない相手に対しては、落ち着いて SNS で話ができる状況か確認しましょう(途中で通信が途切れるのを防ぐため。)

(例) 相談員＝相談員 A、相談者＝B

相談員 A: 今落ち着いてお話できる状況でしょうか。

B: ちょっと家の中で移動します。家族が部屋に入ってきたので。

相談員 A: わかりました。少し待ちますね。

B: 移動できました。すみません。

相談員 A: 大丈夫ですよ。まったく気になさらないでください。

(2) 問題状況の共有等

① 傾聴

傾聴、寄り添うとは、こちらが「共感した」「寄り添った・寄り添えた」と判断することではなく、「寄り添ってもらった」と相手を感じることです。このためには、以下に注意する必要があります。

- ①否定、批判しない。
- ②評価しない。(ジャッジしない)
- ③安易な励ましはしない。

相談者に気持ちをはき出してもらい、「そうなんですね」「大変でしたよね」「しんどかったですね」と、受け止めましょう。

なお、基本的に、相手の言語表現(漢字・平仮名も含め)に合わせて受け止めるとよいと考えられます。

(例)

・相談者「辛い」→返信「辛いんですね」／相談者「つらい」→返信「つらいんですね」

② 肯定・承認

前述のとおり、SNS でコンタクトしてきているのは、対面や電話等では相談しづらいという相談者も多いと考えられ、つながってくれたこと自体を肯定することが有効です。そうすることで相談者も安心して相談できる場であると感じることができます。

(例) お話ししてくれて、ありがとうございます。つらい時に、こうしてご相談して下さったのは、とても大切な行動だと思いますよ。

また、相談者が身近な他者や関係機関に相談することができた場合、相談すること自体が、相談者にとってとても勇気のいるものであるため、その勇気と相談できた行動を肯定することが有効です。

(例)

(こどもに対して):信頼できる先生に勇気をもってお話できたこと、とても大切な行動だったと思います。

③ ノーマライゼーション

相談者は、「全部自分が悪いんじゃないか」と視野が狭くなったり、「死にたいと思うのは、いけないことなんじゃないか」と死にたいほどつらい気持ちを抑圧しようとする場合があります。

そのような時、視野を広げるような関わりや、気持ちを感じることに抵抗感を軽減するような働きかけが大切です。

(例)

- ・そのような状況では、死にたいほどつらいお気持ちになるのも、無理もないことだと感じますよ。
- ・人間誰しも強い孤独を感じると「死にたい」と思うこともあると思いますが、あなたはどうですか？

④ 質問

話の中で把握しておけるとよいと思うことはたくさんあると思いますが、こちらのペースで聞きたいことを聞いていくのではなく、「相談者のことを知る」「少しでも楽になるための方法を考えていく」ために、会話の中で少しずつ聞いていけるとよいでしょう。

相談員本位で聞きたいこと等を脈絡なく質問すると、相談者が「自分が本当に話したいこととズレている」「個人の情報を聞き出そうとしているのでは」と捉えられる可能性があります。相談者の理解につながると考えられる質問には、ワンクッションおく言葉を加えたり、質問する理由を伝えてから聞くようにしましょう。質問は、短くわかりやすい言葉を用いるように心がけ、話の流れで自然に尋ねるために、カッコ書きで伝えることも考えられます。「もしよろしければ、教えてもらえませんか」等の配慮も大切です。

(例)

- ・教えていただいていいですか
- ・確認なのですが
- ・心配でおうかがいするのですが、生活のためのお金は足りていますか？
- ・一人で抱えていたらと思うととても心配なのでおうかがいしますが、他の誰かに相談はできていますか？もしよろしければ教えていただければと思いました。(注：ダイレクトに「誰かに相談できていますか」と問いかけると、「他で相談できないからここで語っているのに」という不信感につながりかねません。)

・お仕事にも行きたくない気持ちがあること、心配に思っています。(お仕事をお休みすること等はありましたか)

質問に答えてもらったら、読んだからとそのまま次に進まずに、返答するよう心掛けましょう。「せっかく答えたのに流された」と感じられてしまう恐れがあります。

(3) 問題の明確化、解決像の共有

① 問題の明確化

問題状況の共有等を行う中で、必要に応じ、「この中で特に困っているのは何ですか?」、「この中で何を一番解決したいとお考えですか?」と尋ねて問題を明確化します。

② 解決像の共有

問題の明確化を行う上で、必要に応じて、解決したい問題について、「〇〇さんとしては、どうなったらいいと思われていますか?」、「〇〇さんとしては、どうしたいと思っていますか?」と尋ねて具体的な解決像を明確化します。

③ アドバイス

「私はこう思いますよ」等はあくまで一つの考えとして伝え、押しつけてはいけません。物事の捉え方や考え方、価値観等には、その人のこれまでの経験や環境等が大きく関わっていることを頭に置き、まずは聴き受け止め、その後話していく中で、物事の捉え方や違った視点として、自分の気持ちや意見も伝えられるとよいでしょう(選択肢の一つや方法の中の一つだというように伝えられるとよい。)

(例)

- ・例えば～してみるのはどうですか?
- ・～と思いますよ。
- ・～という捉え方もあるのかもしれないと思いましたよ。
- ・～ということも一つかもしれないですね。

その後、「否定された」「批判された」「説教された」等を感じていないか、反応をみます。「でも～」という言葉が出たり否定的であれば、それ以上その提案をし続けることはせず、相手の反応

をしっかり受け止めます(「～は抵抗があるのですね。お気持ち教えてくれてありがとうございます。」)。そのうえで、「もし理由があれば教えてもらえませんか」「どういうところから抵抗を感じたのでしょうか。」等とその理由を聞き、また一緒に考えていけるとよいでしょう。「ご自身ではどうしたほうがいいと思いますか?」、「本当はこうしたい、と思っていることは何かありますか。」等と質問してみるのも選択肢のひとつです。

(4) 死にたい気持ちについての質問等

① 死にたい気持ちについての質問

死んでしまいたいような気持ちをにおわせるような言葉が聞かれたら、死にたい気持ち(自殺念慮)があるかどうか尋ねます。こうした質問をすることで自殺を助長しないか不安に感じるかもしれませんが、相談者は、「死にたい」と言葉に出すことで重いものをはき出せますし、誰にも言えなかったものを表出することで心が軽くなることがあります。また、相談員としても、今の危険度を確認の上、死にたい気持ちを十分に話してもらうきっかけともなりますし、また、死にたいほどのつらい気持ちをしっかり受け止めますという表現でもあります。

死にたい気持ちがあると回答があった場合は、具体的な方法等も考えているか、いつ死のうと考えているか、時期も確かめます。

(例)

- ・終わりにしたい or 消えたい or もういいというのは、もしかすると死にたい気持ちがあるということなののでしょうか?
- ・それだけのことが起きたらもう死んでしまいたいと思うことがあっても不思議ではないと思ったのですが、〇〇さんはどうでしょうか、心配なのでおうかがいします。
- ・具体的な方法や、いつ死のう等と考えることもあるのでしょうか?

話してくれたら、伝えてくれたことを肯定的に受け止め、それを伝えます。

(例)

- ・そこまで(思いつめ)考えていたのですね。
- ・つらいことを話してくれてありがとうございます。
- ・よく伝えてくれましたね、文字にするのもつらかったでしょう。

② 自殺手段への接近を取り除く

自殺手段が相談者の手に届かないようにするため、以下の対応が考えられます。

- ①相談者に、自殺手段を入手しないよう、働きかける。
- ②信頼する誰かに手段を一時的に預かってもらう等、手段を遠ざけることを提案する。
- ③実際に、相談者の家等を訪問し、手段を取り除く。
- ④「自殺推進的」チャットルーム・ウェブサイトを訪れないよう、働きかける。

③ 「死にたい」という表現の裏側を聞く

「死ぬ」という表現は現実的な深刻さとは別のニュアンスで使われることがあります。そのため、相談者の「死にたい」という表現を詳しく紐解いていくことで、本人の気持ちや困りごとを「死にたい」という言葉から距離を置いた適切な表現で伝えてもらうことも重要です。

また、「死にたい」というような言葉でしか表現できなかった周囲の環境や背景も聞き取る必要も出てきます。困りごとを伝えても聞いてもらえなかった、矮小化されてしまった等の経験が出てくることが多くあるからです。

④ 自殺念慮・希死念慮を強化しかねない伝え返しは避ける

相談者が自殺を「成功」「失敗」で語っている場合には、自殺念慮や希死念慮を強化しないよう伝え返しの表現に留意が必要です。

(例)相談員＝相談員 A、相談者＝B

B:自殺をしようとしたけれど、失敗しました。次は成功したいと考えています

相談員 A:

(良くない例)

- ・自殺に失敗したのですね
- ・次は成功したいと考えているのですね

(良い例)

- ・行動に移すほどつらい状況があったのですね
- ・「次は」と考えるほど、つらさが続いているのですね

(5) 相談中に特に生ずる困難

① 返事が返ってこなくなったとき

話すことを考えている、話すことに抵抗がある、話すことが見当たらないといったことだけでなく、相談者が安心して相談を継続できる状況になくなった、他の友人からのメッセージが入り対応している、飲食・入浴等のための離脱、相談対応に不安があった等、さまざまな要因が考えられます。しばらく待ってみましょう。

(例)

- ・(お返事できますでしょうか、待っていますね)
- ・(お話ししていただくのを、お待ちしておりますね)
- ・(続けてお話ししてくださって、大丈夫ですよ)

最後の返信から一定時間(例えば20分程度)待ってもコンタクトがない場合、予告の上で終了します。

(例)

- ・あと〇分ぐらいしてお返事がない場合は、今回のこのやり取りを終了させていただきますね。
- ・お返事がないようなので、これで終了させていただきますね。

② 対話が成立しないとき

気持ちを一方的に伝えてくるなど、相談者との相互のやり取りが難しい場合、イタズラのような発言、「死にたい」「助けて」「もうだめだ」等を連続で送ってきて、こちらからの質問にも答えてもらえない場合等には、相談者のニーズを把握するために質問をしたり、場の意味を伝えたりして、相談者がどのような意図でつながってきたのか、話してくれるように促すような働きかけをします。

(例)

- ・こちらでどのようなことを相談したいと思っていますか。お気持ちやお考えを聞かせてもらえると嬉しいです。
- ・ここは、つらい気持ちや状況をお話ししていただく場です。もしよければお話を聞かせていただだけませんか。

相談としてのやり取りができないと判断した場合は、声をかけて終了します。

(例) 申し訳ありませんが、ご相談ではないようなので、今回はこれで終了とさせていただきます。

③ 動画やリンク URL が送られてきたとき

相談の文脈からは唐突であると思われるリンクは基本的に開かないようにします(フィッシングサイトやアダルトサイト等の危険性があるため)。前後の会話の脈絡から開かないわけにいかないような場合はなるべく他の相談員や SV と相談してから開きましょう。

④ 対応に迷ったとき

自分が詳しくない分野の対応が必要なときや、言葉遣いやニュアンスの受け取り方、反応に迷うようなとき、困ったときは、無理に対応しようとせず、SV や相談員同士で相談者の見立てや支援方針を意見交換しながら対応することが考えられます。

また、外部の専門家に意見を聞く体制が整っている場合は、外部の専門家に意見を聞くことも有効です。確認に時間がかかりそうな際には、「第3章 3. (4)返信に時間がかかりそうなときの対応」を参考に、時間がかかることを伝えます。

⑤ 相談内容が自分の経験と近い場合

相談内容が自分の経験と近い場合、相談員自身の気持ちが不安定になったり、相談者に過剰な思い入れや投影をしてしまうことがあります。自分の経験の開示をして深みにはまってしまう可能性もあります。自己開示は、共感を得るのに有効なときもありますが危険が伴うこともあるので、相談者の話を引き出しやすくするためなど、きちんと目的意識を持って行うことが必要であり、自己開示する場合はSVと相談しながらやり取りするのが望ましいでしょう。

違和感を覚えたら、できるだけ早い段階から、別の相談員と代わってもらう等の対応をSVと検討することが重要です。

⑥ 相談員への攻撃(言葉の暴力、誹謗中傷)が続くとき

相談の中で相談員に対する言葉の暴力や誹謗中傷等の攻撃がある場合があります。ただし、その背景に相談者の困りごとや課題があり、抱えている思いをどのように処理したらよいのかわからず、内心困り果てて、攻撃的表現となってしまう場合も少なくありません。そのため、相談者から攻撃的な言葉がかけられた場合も、基本的には相談者の気持ちに寄り添い、落ち着いて、傾聴の姿勢で対応することが重要です。

ただし、そのように対応しても、攻撃的な言葉が収まらないような場合には、以下のような順序で対応することも考えられます。

<取組事例(東京メンタルヘルス・スクエア)>

■相談員への攻撃の対応

①相談者の言葉の真意を確認する。

(例) 「(攻撃的な発言)」というのは、こちらの相談員に対して言っていますか？

②攻撃的な発言をやめるよう、注意を促す。

(例)

・落ち着いてお話くださるようお願いします

・「(攻撃的な発言)」という発言は止めてくださるようお願いします

※注意を促しても相談員攻撃が止まらない場合には、2～3回繰り返す

③再三注意を促しても相談員への攻撃が止まらない場合には、相談中止を予告する。

(例) そのような発言が続く場合には、これ以上相談を続けることはできません

④以上の対応でも攻撃的な発言が止まらない場合は、最終的に相談を中止する。

(例) あいにく相談を続けることはできないため、ここまでで失礼します

※攻撃的な発言によって、相談員自身も傷つくことがある。そのような場合には、SV 等の責任者に、すみやかに連絡・相談するようにする。

(6) 問題の解決

① 支援の見立て

相談者とのやりとりを通じて、こういった方向で支援を行うべきかのおおよその見立てを行います。相談先等の情報提供だけで十分か、電話や面談等の相談に切り替えたうえでより緊密に支援を行うべきか、つながが必要か(必要であればこういった相談機関へのつながが必要・可能か)、あるいは緊急的な介入を行うべきか等。少しでも迷ったときは SV と積極的に相談しながら支援の見立てを行うことが重要です。

② 身近な人への相談

相談者が抱える問題について、「そのことを誰かに相談できていますか」と確認し、相談できそうな人が現実の世界で身近にいる場合は、その人に相談することを提案します。

(例)

- ・〇〇さんの周りにいる大人に相談ができるとよいと感じていますが、相談できそうな大人はいますか。(例えば、学校の担任の先生、保健室の先生、スクールカウンセラー等)
- ・今、〇〇さんが死にたいと思うほどつらい思いをしていること、身体面にも不調が出ていることを、一度、保健室の先生に相談しに行くことができたらと思いますが、いかがですか。〇〇さんは、保健室の先生に相談に行くことをどのように思いますか。お気持ちを聞かせてもらえたらうれしいです。

相談に抵抗がある場合は、そのように思う気持ちや理由を聞き、相談を妨げている心的障壁を減らすようにアプローチします。

(例)

- ・学校の先生には相談したくないと思っているのですね。
- 今の気持ちを教えてくれて、ありがとうございます。
- もしよかったら、相談したくない気持ちについて、もう少し詳しく聞かせてもらえませんか。

③ 相談先等の情報提供

相談者に寄り添う中で、問題を解決することでつらい気持ちが和らぐように感じられるとき、支援団体や行政窓口を紹介することが有効です。

相談事業実施団体に用意した支援先リストを参考にしたり、SV や相談員が知っている支援先、その場で調べた支援先を伝えます。

また、相談窓口情報等を確認できる厚生労働省のウェブサイト「まもろうよこころ」(<https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/>)を活用することも考えられます。

(例) お話をうかがいながら、〇〇などに相談してみたら、もしかすると今のつらさが和らぐかもしれないと思ったのですが、既に相談してみたことはありますか？

ネット上では、公的機関からも様々な情報提供がなされており、相談者の理解を深めるためそれらの情報を紹介することも有効です。(相談事業実施団体では、例えば「こころの耳」(働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト: <http://kokoro.mhlw.go.jp/>)について情報提供をしている例があります。)

URL などは間違いのないものを送るよう PC でコピー＆ペーストして確実に開けることを確認してから送信しましょう。誤った情報を伝えてしまうと、「やっぱりダメか」と思わせることとなり、かえって逆効果になりかねないので注意が必要です。

④ つなぎ

情報提供だけでその後の相談を相談者に委ねても解決までこぎつけることが困難だと感じられる場合、相談事業実施団体が相談者にふさわしいと考えられる支援団体と連絡を取り、相談者と相談しながら次の手立てを提案します。

(緊急時(相談者の生命等に危険が迫っている場合、児童の虐待が疑われる場合等)を除き、支援団体に連絡を取る場合及び個人情報等を第三者へ開示する際は相談者の承諾をとりましょう。)

(例)

- ・〇〇さんのつらさを和らげるためにお手伝いできそうな人と継続的につながることができるかもしれません、いかがでしょうか？
- ・このままにしておくことがとても心配なので、今後のことをもっと一緒に考えたいのですが、いかがでしょうか

支援団体へのつなぎ後も、相談事業実施団体として、相談者の状況について把握に努めることが望めます。

相談者の課題別のつなぎ先には、以下のような支援団体・機関が想定されます。地域によって社会資源の状況は異なるため、事前に想定される相談者のつなぎ先をリスト化しておくことが望めます。

分野	つなぎ先(例)
緊急対応・保護	警察
医療・保健	医療機関、保健センター、保健所、精神保健福祉センター等
児童福祉・子育て支援	児童相談所、こども家庭センター等
教育	教育委員会、学校等
若者支援	こども若者総合相談センター等
職業相談	ハローワーク、地域若者サポートステーション等
生活困窮	福祉事務所、自立相談支援機関等
高齢者福祉	地域包括支援センター等
障害者福祉	基幹相談支援センター、発達障害者支援センター、地域生活支援センター等
女性支援	女性相談支援センター等
法律	法テラス・弁護士・司法書士等

<取組事例(OVA)>

■広域の社会資源の活用

居住地の自治体窓口へのアクセスに抵抗や困難がある相談者も少なくないため、居住地や住民票地に関わらず利用できる国の相談窓口や NPO 等の相談機関、自助グループ、インターネット上の居場所のサイト等、さまざまな社会資源を一覧(随時更新)にして自団体の相談員間で共有し、相談者に応じた社会資源を情報提供できるように努めている。

なお、相談者が既にいずれかの機関の支援につながっている場合もあります。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は、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なり得ます。支援者に気持ちを分かってもらえないと感じるもどかしさや、やりきれなさ等の相談者の感情を受け止めながらも、相談者の語りはあくまで相談者の認知を通したものと理解し、周囲の支援者や身近な人へのネガティブな感情を強化しないように留意することが必要です。

⑤ 要フォロー扱い

相談の中で解決しきれなかったことやその後の気持ちに課題が多く残っているように思われる場合、「要フォロー」扱いとしている相談事業実施団体があります。

当該団体では、要フォローの案件は、SV が1週間ごとに4回(計約1か月後まで)その相談者からのアクセスを確認します。新たな書き込みやすぐに相談したい旨の連絡があった場合には、こちらから話しかけて再度相談につなげることができます。

これは、相談者が非常に多い場合、再び相談したいと思っている人が再度つながることがかなり困難になるため、深刻な相談に関してはその後のやり取りの余地を残すための工夫です。ただし、どの相談も要フォローにすることは避け、一回の相談の中でのなるべく多くの気持ちや状況を聞いて受け止めるよう努力することが必要です。

折り返しの電話番号を聞ける場合は、呼んでよい名前と電話番号と地域、電話に出やすい時間帯・出にくい時間帯を聞きます。電話を持っていない、音声通話は厳しい、そもそも電話の契約が切れている人等は、例えば折り返し用に通話アプリの友だち登録を勧めることが考えられます。

特にこどもや若者は、抱える悩みや課題の背景に家庭環境の影響もあることから、社会資源へのつながりですぐに状況が改善しにくい場合もあります。その場合は、いつでも相談できる先として、長期的につながり続けることが重要となります。

<取組事例(パーソナルサービス支援機構)>

■定期的なフォロー

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。

■支援へのつながり

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ため、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。表面的な相談の背後にある真のニーズを引き出すため、アセスメントシートやパーソナルプランを作成し、継続的な支援を行っている。

⑥ 緊急対応

相談者が実際に自殺の手段を取ろうとしている等の場合、現場に急行したり、警察や消防に通報して安全確保してもらったりする等の、緊急対応が必要となります。相談事業実施団体において予め定めた手順に基づき対応することが必要です。

相談者に対しても、緊急対応が必要となる場合には、守秘義務の例外規定として警察への連携・通報となることを伝えることも重要です。

(7) 相談の終了

① 相談の終了に向けて

つらい気持ちを受け止め、相談してくれたこと自体や、その勇気を肯定的に受け止め、エンパワメントを行い、必要があれば問題の解決を援助し、可能な限り双方の合意のもとで終了します。

(例)

- ・こうしてお話してみて、いかがでしょうか(少し気分は落ちつきましたか？気持ちお話をしましたか？)
- ・〇分ぐらいお話をしましたが、どうでしたか？
- ・今日お話ししたいことは、話せましたでしょうか？
- ・お話を聞かせていただき、ありがとうございました。今日はこのあたりにしたいと思うのですが、いかがでしょうか？

会話を終わらせたくない相談者が「あともう一つあるんですけど」等と話を広げたり、続けようとする場合があります。ケースバイケースで対応を検討するのが基本ですが、際限がなくなってしまうので、「もう一つ話したいことがあるのですね。今日は〇〇(その日の主訴)についてお話をきかせてもらったので、そのお話はまた後日に相談してくれますか。(時間や期間の案内がさらにあると丁寧)」という関わりが望ましいです。

② 終了時間

終了時間の少し前には時間のことを伝え、なるべく終了時間内に相談を終えます。

(例) (この相談は 23:00 までなので、あと 10 分ぐらいで終わりになります)

終了時間までの時間が限られている場合は、なるべく相談開始時に終了時間を伝えるようにします。

(例) この相談は 23:00 までなので、あと〇〇分ぐらいの時間となりますがよろしくお願いします。

③ 終了

終了時定型文を送信します。

(例) ありがとうございました。これで相談を終了します。この『〇〇チャット』は、20XX 年〇月〇日から〇月〇日まで、毎日 17 時 00～23 時 00(受付終了 22 時 30 分)に相談を受け付けています。

つらい気持ちの時は、またお話しできればうれしいです。

チャット開設時間外につらい気持ちになったときは、下のメニューにある相談機関にもアクセスしてみてください。

④ 終了時の記録

終了したら、相談内容等について記録を残します。

第4章 相談事業を委託する場合の留意事項

地方公共団体が民間事業者に委託して自殺予防 SNS 相談事業を実施する場合、委託先にすべて事業実施を任せるのではなく、行政としても事業の目的を果たすための取組が必要となります。

1. 委託先選定の際の留意事項

まず、事業実施にあたって事業の目的を達成することができる委託先を選定することが必要です。事業者の公募を行う際に、委託者として何を目指して SNS 相談事業を行うのかを整理し、そのために必要な業務を十分実施することのできる事業者を選定することのできる基準を設定する必要があります。

特に、自殺防止 SNS 相談事業においては緊急対応のリスク判断や関係機関へのつなぎ等も必要となり、その点は各団体固有のノウハウに依拠することになるため、選定の際に十分聞き取りを行うことが重要です。

2. 委託先団体との連携

(1) 事業に関する認識のすり合わせ、関係部署・機関への周知

SNS 相談事業の実施にあたっては、事前に委託者である地方公共団体と委託先団体との間で事業に関する認識のすり合わせが必要です。例えば、事業の目的の共有や、団体の相談構造等の説明、団体内の緊急対応ガイドラインや相談の手引きの共有等が考えられます。

委託先団体は複数の地方公共団体の SNS 相談事業を受託している場合もありますが、同じ制度上の相談窓口であっても、地方公共団体によって相談対応の幅が異なったり、庁内での部署間の連携の取り方が異なることがあります。委託元の地方公共団体の特色を把握し、相談者の権利と利益を守る視点も持ちながら、連携を行うことが重要です。

(2) 社会資源の情報提供

委託元となる地方公共団体は、委託先団体に対して、相談者に情報提供可能な社会資源の一覧や特徴等を共有することが望めます。地方公共団体側が、安全性が保障されている情報共有可能な社会資源を示すことにより、相談員も迷いなく相談者への情報提供が可能となります。

(3) 支援団体等へのつなぎ

地方公共団体は、自殺対策における SNS 相談事業が始まることや、相談時・相談後に、地方公共団体内の各相談窓口の情報提供や、必要時のつなぎ等が発生することを、庁内関係部署や関係機関へ周知することが望まれます。例えば関係部署向けの説明会を実施することも考えられます。事前に委託先団体をつなぎ先となる関係部署や警察等に紹介し、事業の概要を共有しておくことで、その後の関係機関連携が円滑になります。

また、実際につなぎ支援を行う場合の流れについてもあらかじめ地方公共団体と団体内での役割分担の確認が必要です。直接団体の CO 等がつなぎ支援を行う場合や、つなぎ支援が必要な場合はすべて担当部署と情報共有をし、担当部署職員がつなぎ支援を行うといった対応も考えられます。

(4) 緊急時への対応

自傷他害の疑いがある場合等、緊急時の対応について、通報や警察との連携を行う状況、通報の際の流れ(警察に連絡を委託先から直接するか、地方公共団体を介して行うか等)、緊急時の連絡手段、土日・祝日や夜間の緊急連絡先の有無や事後報告の方法等を、委託元の地方公共団体と委託先団体で確認をしておくことが必要です。

また、相談対応のなかで、委託先から委託者への緊急の報告や相談者への対応方針の協議が必要な場合は、電話等で迅速にやり取りができるようにすることも重要です。

緊急対応時の地方公共団体の判断と団体相談員のアセスメントや対応方針が必ずしも一致しないことも考えられますが、相談者の利益を第一に考え、その後の支援につながるための対応が必要となります。

(5) 平時からの定期的な情報共有

委託元の地方公共団体は、SNS 相談事業についてすべて委託先団体に一任するのではなく、定期的に状況を把握し、相談者に対するよりよい相談・支援のあり方を検討する必要があります。そのため、相談者の状況等について定期的に委託先団体と情報共有をする場を設けることが重要です。

例えば、定例報告会等を実施し、団体から地方公共団体に相談者に関する報告を行うとともに、情報提供する社会資源や、相談者への対応について協議を行うことが考えられます。

団体側も、地方公共団体内での課題が見えた場合(部署間の連携不足、アウトリーチをしない

等の限定的な窓口機能等)には、相談者が円滑に相談窓口につながるよう、相談者の状況を伝えつつ調整し、適切な支援ができるよう地方公共団体に働きかけることも必要です。

団体と地方公共団体の相談対応の協議では、相談対応を直接行っている団体と、俯瞰的・客観的な地方公共団体担当部署の視点・方針が異なることもありますが、多角的な検討を通じて方針を考えることが重要です。

また、団体から委託元の地方公共団体に対して、相談者数だけでなく、相談者の死にたい気持ち小さくなったといった感情の変化や相談窓口に行ったという援助要請行動が見られた等、継続的な相談対応による相談者の質的な変化を報告することも重要です。それにより、地方公共団体が事業実施の意義を認識し、事業の理解が深まります。

第5章 参考資料

1. 応答例集

※応答例はあくまで参考であり、相談者の反応や文脈に合わせてアレンジして応答してください。

相手からの文章	応答例	備考
死にたい	・死にたいくらいつらいお気持ちなんですね。 ・どのようなことがあったか、お話することはできますか？	
死にたい気持ちになりました	死にたいお気持ちになってるんですね。どういったことでそのような気持ちになったのか聴かせてもらえますか？	
死のうと思うんです	・何があったか聴かせていただけますか ・すごく苦しくなるようなことがあったのでしょうか。一緒に考えられたらと思いますが、いかがでしょうか ・相談に来てくれてありがとうございます。よかったらそう思われる気持ちをもう少し聴かせてもらえますか	
苦しくて消えてしまいたい…	・とても苦しくなることがあったのでしょうか。 ・そのことについて一緒に考えたいと思っています。もしよろしければ、苦しくなってきた頃の出来事を教えてもらえますか。	
楽な死に方を教えてほしい	楽な死に方を、とのことですが、それほど、つらく追いつめられたお気持ちなのですね。 こちらは、死にたいほどつらい気持ちを抱えながらも、つらさをやわらげる方法や問題を解決するための方法を探したり、一緒に考えたりする場所です。 もしよかったら、お話、きかせてもらえませんか。	
私が死んでも誰も悲しまない…	少なくともあなたと関わりを持った私は、あなたが死んでしまったら悲しいです。 またあなたと話がしたいです。	
何から話していいのか	ゆっくりで良いですよ。 話したいことを見つけることも重要ですので。 キーワード的に教えていただくのでも大丈夫ですよ	

相手からの文章	応答例	備考
話したいことがありません	うまく話さなくて大丈夫です。 思い浮かぶことを少しずつ言葉にしてい ただけますか。	
うまくお話ができな いかもしれません		
(相談員の年齢、性別 等を尋ねられたら)	・同性でないと or 年齢的に近くないと、話 しづらい内容など、理由がおありでしょ うか？ ・すみません、私は女性(男性)ではないの ですが、いま交代できるスタッフがいない ので、私でよければお話をおうかがいしま すが、いかがでしょうか。	すぐに答えず、相談のネ ックになるかどうか確 かめる。 相談内容が性的なこと 等で相談員の性別が関 係あるような場合、相 談者には告げず、相談 員を交代することも考 えられる。
(相談員の資格、相談 場所、時給等につい て尋ねられたら)	すみませんが、相談に関係すること以外は お答えできないことになっています。	

2. 参考資料

自殺対策における SNS 相談事業の実施にあたっては、必要に応じて以下のような関連情報サイト等をご覧ください。

(1) 自殺対策

- 自殺対策基本法(厚生労働省)
- 自殺総合対策大綱(厚生労働省)
- 自殺対策白書(厚生労働省)
- まもろうよこころ(厚生労働省)
- 支援情報検索サイト(厚生労働省)
- ゲートキーパー研修(JSCP)※自治体向け、中高教職員向け、大学教職員向け

(2) こどもの自殺対策

- こどもの心の診療ネットワーク事業(こども家庭庁)
- SOS の出し方に関する教育(文部科学省)

(3) 自殺関連情報対策

- 情報モラル学習サイト(文部科学省)
- e ネットキャラバン(総務省・文部科学省)
- インターネットトラブル事例集(総務省)
- 青少年インターネット環境整備基本計画(こども家庭庁)
- ネットモラルキャラバン隊(文部科学省)

(4) その他関連施策

- 生活保護制度(厚生労働省)
- 生活困窮者自立支援制度(厚生労働省)
- 精神保健福祉(厚生労働省)
- こころの情報サイト(国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター)
- こころもメンテしよう(厚生労働省)
- 児童虐待防止対策(こども家庭庁)

- ひとり親支援(こども家庭庁)
- 困難女性支援(厚生労働省)
- 性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター(内閣府男女共同参画局)
- 犯罪被害者等支援(警察庁)
- 職場におけるメンタルヘルス(厚生労働省)
- こころの耳(厚生労働省)
- 法テラス(日本司法支援センター)

3. 本ガイドラインで取組事例を紹介している団体の一覧

<検討委員会 構成団体（五十音順）>

- 特定非営利活動法人 あなたのいばしょ
- 特定非営利活動法人 OVA
- 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
- 特定非営利活動法人 チャイルドライン支援センター
- 特定非営利活動法人 東京メンタルヘルス・スクエア
- 特定非営利活動法人 BOND プロジェクト

<ヒアリング調査 協力団体（五十音順）>

- 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
- トランスコスモス株式会社