

自殺相談にSNSを活用する自治体が広がる中、人手やノウハウの不足などの課題が山積している実態が、読売新聞の調査で明らかになった。インターネット上にあふれる若者の「死にたい」の声をどう支援に結びつけるか。試行錯誤が続いている。(社会部 石浜友理、藤井亮、本文記事1面)

電話相談の2倍

△じつはいいですか? △うしたらいいですか? △ 昨年9月、長野県教育委員会がLINEで開設した いじめ・自殺相談窓口、 県内の女子高校生からメッセージが届いた。

相談員は、友達ができれば自殺しないと訴える女子高校生に、△友達か欲しいんですね。友達を作ろうとして、△どんなことで一番困りますか? △と返信し、少しずつ悩みを聞き出した。3時間45分後、女子高校生は△一人で抱えてたものが少し軽くなりました△と書き込み、やり取りは終了した。

県教委では相談先アカウトを県内の中高生らに配布し、委託を受けた公益財団法人「関西カウンセリングセンター」(大阪市)の相談員10人が対応した。1日4時間、計2週間の期間中に寄せられた相談は547件。県教委の24時間電話窓口が2016年度の1年間に受けた件数の2倍以上に達した。

相談内容次第で、県教委にすぐ連絡される仕組みで、担当者は「緊急時にすぐ駆けつけられるし、地域の電話・対面相談につなげ

若者に身近 相談多数に

SNS支援 試行錯誤



られる」と、地元自治体が主体となってSNS相談を行う利点を強調。今年度も、期間を2か月間超に拡大して行う予定だ。

読売新聞の調査では、都道府県、政令市、県庁所在地のうち26自治体が、SNSの自殺相談対応を新たに

導入すると答えた。文部科学省が、SNS悩み相談に対する上限1000万円の補助金制度を新設したこと

も後押ししたとみられる。一方、実施に二の足を踏む自治体の多くが課題に挙

げたのが、人材確保だ。SNSでは気軽に投稿できるため、長野県のように多数の相談が予想される。LINEでメッセージを読んでも返信しない「既読スルー」はかつて悪影響を及ぼしかねず、「相談者1人に複数人に対応できる体

制が必要だ」(沖縄県)との声が上がった。△今から死にます△と書き込まれた場合などの「緊急対応の体制が不十分」(相模原市)との意見もあった。

同協議会の三川剛・代表理事は「SNSでは、過去のやり取りが全て手元に残るため、前回の相談内容を踏まえて対応できる利点もある。若者言葉や絵文字に詳しい相談員を配置するなどの工夫も必要だ」と指摘している。

自治体 「今から死にます」どう対応

SNSを利用した自殺相談に対する自治体の主な意見

人材確保 何人で何件の相談を受けられるかなどの検証が必要(新潟市、実施予定なし) 平日や休日、昼夜問わずに相談が寄せられる可能性があり、人材の確保などが課題(名古屋市、一部の中学校・高校で試行実施予定)	その他 気軽にアクセスしやすい反面、いたずら目的の書き込みが増える恐れがある(静岡市、実施予定なし) 匿名で相談を受けると、自殺予告があっても警察へ通報しづらい(香川県、実施予定なし)
ノウハウ 表情や声色が読み取りにくく、ノウハウが不足(札幌市、実施予定なし) 電話相談員は中高年が多いが、SNS相談では若年層の心理などの知識がないと対応が難しい(秋田県、実施予定)	



「全国SNSカウンセリング協議会」が開いたシンポジウムでは、相談員の心構えなどについて議論された(10日、東京都千代田区)＝松本拓也撮影

国の統計では、全国の自殺者数は1998年から14年連続で年間3万人を超えたが、2010年以降毎年減少し、昨年は2万1321人。ただ、未成年は少子化にもかかわらず、10年より多い567人だった。15〜34歳の死因で見ると、欧米の先進国では「事故」が1位だが、日本では「自殺」が最も多い。

「自殺」検索▼「相談」表示

こうした中、SNS各社や検索事業者も自殺対策に乗り出している。フェイスブックは「自殺」などの言葉を検索すると、「相談にのりましょうか?」と書かれたショートカット画面が表示される機能を昨年導入。安否が心配される投稿を見つ

各社対策進む

けた他の利用者がフェイスブック側に報告すると、その投稿者本人がログインした際、相談電話番号とともに「心配している人がいる」などと表示される仕組みも、16年6月に開始した。

ツイッターは、書き込みが自殺を助長すると判断すれば、アカウント凍結を行う場合もある。今年1月からは、自殺に関連した言葉で検索すると、相談を促すメッセージが表示される対策も始めた。検索大手のヤフーやグーグルは、「死にたい」などと検索すると、「こころの健康相談統一ダイヤル」(0570・064・556)が表示される仕組みを導入している。ヤフーによると、キーワードは随時改善しているという。

対面相談では、「疲れた」との訴えに「疲れたんですね」と返し、相手のうなずきなどの反応を観察する手法が一般的。しかしSNSでは表情や声が伝わらないため、単なるオウム返しでは「気持ちを分かってくれていない」と受け取られる恐れもある。

こうした中、SNSで相談を受ける民間事業者などが昨年12月に設立した「全国SNSカウンセリング協議会」は、長野県などの事例を参考に、マニュアルの作成を進めている。今月10日には東京都内でシンポジウムを開催し、ノウハウをどう構築していくかなどが議論された。

同協議会の三川剛・代表理事は「SNSでは、過去のやり取りが全て手元に残るため、前回の相談内容を踏まえて対応できる利点もある。若者言葉や絵文字に詳しい相談員を配置するなどの工夫も必要だ」と指摘している。