

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

※このガイドラインは、平成 30 年度厚生労働省補助事業「若者に向けた効果的な自殺対策推進事業」においてとりまとめたものである

目次

1. はじめに	3
2. 相談事業実施団体の責任者の方へ	4
I. 相談体制等	4
II. 利用者に周知すべき事項等	7
3. 相談を行う方へ	9
I. 相談を行う基本姿勢	9
II. SNS 活用の強み・弱み	10
II-1. 強み	
II-2. 弱み	
III. 文字による相談の注意点	11
IV. 相談の流れ	14
IV-1. 相談の開始	
IV-2. 問題状況の共有等	
IV-3. 問題の明確化、解決像の共有	
IV-4. 死にたい気持ちについての質問等	
IV-5. 相談中特に生ずる困難	
IV-6. 問題の解決	
IV-7. 相談の終了	
4. 参考資料	27
I. 応答例表	27
II. 隠語・若者ことば集	29

別冊1 相談員研修の主な項目

別冊2 事例集

1. はじめに

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。

当ガイドラインは平成 30 年 3 月の自殺防止 SNS 相談事業の実施団体の手順書や研修資料を基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とするものです。

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必ず、当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、当ガイドラインは、平成 30 年度厚生労働省補助事業「若者に向けた効果的な自殺対策推進事業」の SNS を活用した相談に関する作業部会において議論され、取りまとめられました。

【SNS を活用した相談に関する作業部会委員】

所 属・役 職	氏 名 (敬称略・五十音順)
NHK 放送総局 大型企画開発センター チーフ・プロデューサー	阿部 博史
NPO 法人 OVA 代表	伊藤 次郎
(一社) 全国心理業連合会 代表理事	浮世 満理子
(公財) 関西カウンセリングセンター 理事長	古今堂 靖
(一財) 全国 SNS カウンセリング協議会 代表理事 (株) トランスコスモス 上席常務執行役員 公共政策本部 本部長	三川 剛
NPO 法人 自殺対策支援センター ライフリンク 代表	清水 康之
NPO 法人 東京メンタルヘルス・スクエア 理事/事務局長	新行内 勝善
NPO 法人 BOND プロジェクト 統括	多田 憲二郎
(一社) 社会的包摂サポートセンター	広瀬 麻弥
(株) LINE 公共政策室 副室長	村井 宗明
自殺総合対策推進センター センター長	本橋 豊 (議長)

2. 相談事業実施団体の責任者の方へ

I. 相談体制等

(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。

当ガイドラインでは、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・管理するスーパーバイザー（以下 SV）や、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）を配置することも望まれます。

(2) 多様な相談手段の用意

SNS は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、多様な相談手段をあわせて用意することが望まれます。

(3) 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、CO を配置するなど、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ことが必要です。

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。

相談事例：自殺念慮を抱えて生活困窮にも陥っている 30 代男性

人間関係が原因でアルバイトを辞めて以降、2日に1回しか食事が取れない状態になり、自殺念慮を抱えていた男性。「電話や面談で見ず知らずの人に相談するのは怖いですが、SNS だからお試し感覚で気軽に相談できた」という。相談員が男性と SNS で1時間程度やり取り

をして、その後電話での対応に切り替えた。所持金が底をつきそうだったため、翌日には相談員が面談もして、そのまま行政への同行支援を行った。生活保護等の支援につながり、本人の気持ちも上向いている。

(平成 30 年版自殺対策白書 p 73COLUMN2 「SNS を活用した自殺相談」 清水康之氏より抜粋)

(4) 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、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。

なお、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」に基づき行われています。

※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

(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」など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。

(6) 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

は研修を実施し、相談員が以下の項目を習得したうえで、相談に臨めるようにしてください。

当ガイドラインでは、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しますので、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、省略してもらっても構いません。

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などして、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し、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】 ※各項目の参考資料については別冊 1 を参照

	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、婦人相談所、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	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、相談の流れなどを理解する。
6	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。
7	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。

(7) 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（「最大50分」等。）を定めている相談事業実施団体もあります。

II. 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、災害などが発生し、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、災害時など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など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り、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など、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。

3. 相談を行う方へ

I. 相談を行う基本姿勢

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) 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などの「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拡げていく必要があります。

(2) 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、相手の気持ちを全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。

(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。あくまでも最終的に決めるのは相談者自身であり、相談員が相談者の主導権を奪ってはなりません。

Ⅱ. SNS 活用の強み・弱み

Ⅱ-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。

対面や電話など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ふまえ、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、言葉づか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、相談員が変わっても同じことを聴かずに済みます。ただし、相談員が変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

得ることが望めます。

Ⅱ-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」など具体的に語らず、質問しても答えてくれないなどの漠然としたやりとりに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などして、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) SNS 相談による限界も知る

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。

Ⅲ. 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、こちらがおうむ返しを多用すると、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。ど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、相談者に尋ねてみるのもよいでしょう。

(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ときの対応

深刻な内容など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)

- ・〇〇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有効です。

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、「…」を使うこともできます。

② 侵襲性の高い言葉

被虐待や性被害など、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)

- ・[〇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)

- ・ × 「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？」 など。
- ・ × 「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。」 など。

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。

IV. 相談の流れ

IV-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。

※以前相談したことのある場合

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。

前と同じ相談員に変わった方がよいような場合は、変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。

IV-2. 問題状況の共有等

まずは、相談者の状況を聞き取り、問題を共有することが重要です。その際には、以下の点に注意して相談を行うことが望ましいと考えられます。

(1) 傾聴

傾聴、寄り添うとは、こちらが「共感した」「よりそった・よりそえた」と判断することではなく、「よりそってもらった」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)に合わせて受けと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、対面や電話など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くださったのは、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)

- ・(子どもに対して) : 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、「ぜんぶ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への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良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良いでしょう。

相談員本位で聞きたいことなど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」などの配慮も大切です。

(例)

- ・ 教えていただいていた方がいいですか
- ・ 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。（お仕事を休むすることなどはありましたか）

質問に答えてもらったなら、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。

IV-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」など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、価値観などには、その人のこれまでの経験や環境など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～してみるのはいかがでしょうか?」、「～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」など感じていないかなど、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。」などとその理由を聞き、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良いと思いますか?」、「本当はこうしたい、と思っていることは何かありますか。」などと質問してみるのも選択肢のひとつです。

IV-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を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、具体的な方法なども考えているか、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ではないでしょうか？
- ・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、心配なので伺います。
- ・具体的な方法や、いつ死のうなど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すよ。

(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など、手段を遠ざけることを提案する。
- ③ 実際に、相談者の家などを訪問し、手段を取り除く。
- ④ 「自殺推進的」チャットルーム・ウェブサイトに訪れないよう、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などの経験が出てくることが多くあるからです。

IV-5. 相談中特に生ずる困難

(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・入浴などのための離脱、相談対応に不安があったなど、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)

- ・(お返事できませんでしょうか、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」など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などには、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うれしいです。
- ・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 送られてきたとき

相談の文脈からは突然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など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、言葉づか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してください。

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、「Ⅲ（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などの対応を SV と検討することが重要です。

IV-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、ど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、つながりが必要か（必要であればどういった相談機関へのつながりが必要・可能か）、あるいは緊急的な介入を行うべきかなど。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)

- ・〇〇さんの周りには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など）
- ・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かと思いますが、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、相談窓口情報等を悩み別に検索できる「支援情報検索サイト」

(<http://shienjoho.go.jp/>) を活用することも考えられます。

(例)

- ・お話を伺いながら、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まれます。

(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（計約一か月後まで）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・出にくい時間帯をききます。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などは、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。

(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などの場合、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などの、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。

IV-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？気持ちお話をできましたか？）
- ・〇分ぐらいお話をしてきましたが、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」などと話を広げたり、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いますので、「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ださい。（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ひします。

(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、2018 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。

4. 参考資料

I. 応答例表

※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	<ul style="list-style-type: none"> ・死にたいくらい 辛いんですね。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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…	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>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。</p> <p>こちらは、死にたいほどつらい気持</p>	

	<p>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。</p> <p>もしよかったら、お話、きかせてもらえませんか。</p>	
私が死んでも誰も悲しまない…	<p>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。</p> <p>またあなたと話がしたいです。</p>	
何から話していいのかわからない。話したいことがまとまりません。	<p>ゆっくりで良いですよ。</p> <p>話したいことを見つけることも重要ですので。</p> <p>キーワード的に教えていただくのでも大丈夫ですよ</p>	
うまくお話ができないかもしれません。	<p>うまく話さなくて大丈夫です。</p> <p>思い浮かぶことを少しずつ言葉にしていだけますか</p>	
(相談員の年齢、性別などを尋ねられたら)	<ul style="list-style-type: none"> ・同性でないと or 年齢的に近くないと、話づらい内容など、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。 	<p>すぐに答えず、相談のネックになるかどうか確かめる。</p> <p>相談内容が性的なことなど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。</p>
(相談員の資格、相談場所、時給等について尋ねられたら)	<p>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。</p>	

Ⅱ. 隠語・若者ことば集

※若者同士の会話にでてくるもの。特にネットパトロールを行う場合等に参考になります。

タヒ	死
氏ぬ	死ぬ
逝って	死んで
眠らす	殺人
肝い	気持ち悪い
キモヲタ	気持ち悪いオタク
リスカ	リストカット、手首を刃物等で切る行為
アムカ	アームカット、腕を刃物等で切る行為
レグカ	レッグカット、ふくらはぎを刃物等で切る行為
手首ちゃん	リストカットの常習者
OD	オーバードーズ（薬物大量摂取）
MJK	マジ👊
メンブレ	メンタルやばい、メンタルブレイク
チキる	チキン野郎、臆病者
イキる	意気がる
ニコイチ	親友、仲が良い
バイブス	ノリ、フィーリング
ゲスい	下衆
テンサゲ	テンション下げ下げ
リムる	リムーブ（取り除く）する、フォローを外す
エモい	寂しい、悲しい又は感動した
👊まちょ	👊まってちょうだい
おK	OK
りよ、り	了解