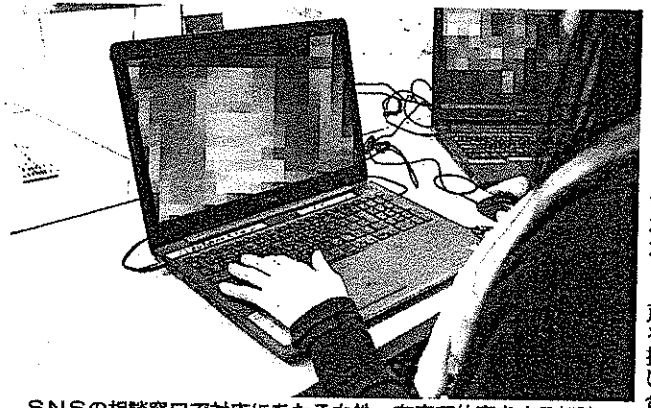
命のSNS相談 急増する一方で…

11/11 朝日

近年は減少傾向にあった自殺者数が7月以降、増加している。目立つのが若者だ。国はSNSを使った相談窓口の整備に力を入れているが、急速な相談の増加に、応じる側の手が足りない現実もある。



SNSの相談窓口で対応にあたる女性。在宅で仕事をする相談員ともテレビ電話でつながり、対応を話し合う（写真の一部を加工しています）＝10月9日、東京都豊島区西池袋2丁目

「非正規切りされた」「寂しい」目立つ若者

今年の自殺者数は、7月から4カ月連続で前年同月を上回り、10月は前年同月比4割増の2153人にのぼった（速報値）。9月の年代別では20歳未満が1・2倍、20代が1・6倍と若い世代が増えていた。

国は若者の自殺対策として2018年3月から、SNSによる相談事業への補助を始めた。

パソコンの画面に、ツイッターやLINEの専用アカウントへ寄せられた相談が、次々と映し出されていく。国が相談事業に補助している4団体の一つ、NPO法人「東京メンタルヘルス・スクエア」（東京都豊島区）。18年3月からSNSの相談窓口「こころのほっとチャット」を運営している。

新型コロナの感染を防ぐため、事務所の部屋にいるのは相談員1人と、全体の状況を把握しながら振り分けや相談内容、行政支援などについてアドバイスをするスーパーバイザー1人。ほかに6人の相談員が在宅で勤務する。常にテレビ電話でつながり、声を掛け合いながら、それぞれ相談に対応している。

月平均1千件程度だった相談は、新型コロナの感染が拡大した4月以降に急増。7月以降は月2千件を超えている。

「親といるのが嫌なのに、家に居さるをえない」「非正規切りにあい、生活に困っている」「寂しい」。内容はさまざまだが、新型コロナによる外出自粛や経済悪化などで、それまでも抱えていた問題が表面化したケースが多いという。カウンセリングセンター長の新行内勝善さん(51)は「影響が長期化し、先が見えないと感じている人が多い」と話す。

相談時間は1件最大50分。3月までは3人だった相談員を7人に増員しても、1日に対応できるのは70件程度が限界だ。窓口へのアクセスは9月の多い日では1日1800件近くにのぼり、対応できない相談の方が多い。切迫度が高そうな相談から対応すると言い、新行内さんは「困っていることや悩んでいることなど、状況をなるべく詳しく書いてもらえれば」と話す。しかし、文面だけでは判断が難しく、日々、苦渋の決断を迫られている。

19年度に実施されたSNS相談の延べ件数は国が補助する団体だけでも前年度の約2倍の4万5千件超にのぼった。身近なツールを相談に使えることから、若い女性を中心に相談数は増え続けており、新型コロナに見舞われた今年度はさらに上積みされているとみられる。

不足する相談員■「少しずつでも支援」

その一方で、「つながりにくい」という課題も深刻化している。相談員を増やすことが急務だが、そう簡単ではない。

「東京メンタルヘルス・スクエア」では、カウンセラーとして電話などでの自殺相談の経験がある人を採用している。

経験者ならば、10時間程度のSNS相談専門の研修を受ければよい。ただ、相談経験者は50代以上が多く、SNS相談に必要なパソコンの操作に慣れていないことから応募をためらう人も多い。また、相談員が増えれば経験を積んだスーパーバイザーも増やす必要があり、新行内さんは「急速な拡充は難しい」と言う。

NPO法人「ライフリンク」が国の補助を受けて運営するSNSの相談窓口「生きづらびっと」でも、対応できる相談は全体の2割程度という。清水康之代表は「『死にたい』という気持ちが高まり、いざ相談したらつながらない、ということが残念ながら起きている」と話す。

電話の相談窓口でも、相談員の人手不足は深刻だ。

43都道府県の50団体が運営する「いのちの電話」。日本いのちの電話連盟によると、昨年の対応件数は全国で約62万件で、この10年で約11万6千件減少した。10年前には全国に約7100人いた相談員が、1千人以上減少していることが背景にあるという。

厚生労働省は来年度予算で、SNS相談体制の整備などの自殺対策推進の経費を今年度の33億円から増額することを求めている。担当者は「相談員には、顔が見えないなかで本音を引き出し、支援につなげる高度な技術や経験が必要だ。一気に増やすのは難しいが、少しずつでも広げられるように支援したい」と話す。

（石川春彦）

■悩みのある人の相談先

自殺予防いのちの電話
フリーダイヤル 0120・783・556
（毎日午後4～9時、毎月10日は午前8時～翌午前8時）
ナビダイヤル 0570・783・556
（午前10時～午後10時、IP電話からは03・6634・2556）

よりそいホットライン
フリーダイヤル 0120・279・338
（24時間、IP電話などからは050・3655・0279。岩手・宮城・福島からは0120・279・226）

こころのほっとチャット
LINE、ツイッター、フェイスブック @kokorohotchat
（毎日正午～午後4時・受け付けは午後3時まで、午後5～9時・受け付けは午後8時まで）