

令和 4 年 3 月 31 日

特定非営利活動法人で・らいと

## 令和 3 年度若年者自殺予防相談事業（グリーンコールプラス） 事業報告

### 1. 事業目的

これまでの成果と課題を踏まえ、若年者を対象とした自殺予防相談事業（グリーンコールプラス）を行い、急務とされている若年者の自殺予防対策を行うことを目的とした。

### 2. 事業概要

若年者自殺予防相談事業として電話相談（電話・LINE 無料通話）及び来所相談、「LINE@」機能を利用した普及啓発事業を行い、自殺のリスクのある若年者が安心して相談のできる窓口を開設する。自殺のリスクのある若年者の抱える悩みは複雑かつ多岐にわたり、特に就労や生活困窮、精神疾患及び人間関係に関する事等起因する深刻な相談が多い。このような近年の動向を受けて、自殺のリスクの高い若い人たちへの専門的な支援を行い、医療機関との連携や相談支援及び普及啓発活動を行った。

### 3. 実施状況

#### (1) 自殺予防相談事業 電話相談（電話・LINE 無料通話）

##### 1) 対象地域

城陽市内

##### 2) 実施日

令和 3 年 4 月 5 日～令和 4 年 3 月 28 日内の毎週月曜日 17:00～20:00  
(祝日・年始を除く)

##### 3) 実施回数

46 回

##### 4) 相談件数・性別

電話相談（電話・LINE 無料通話）件数は 314 件であり、その内訳と男女別相談件数は下の通りである。

	男性(人)	女性(人)	無言(件)	ツール別合計(件)
電話	97	128	5	230
LINE 無料通話	22	62	0	84
男女別合計(件)	119	190	5	314

#### 5) 相談者の年齢

相談者の年齢内訳は以下のとおりである。

	電話(件)	LINE 無料通話(件)
15～19歳	6	16
20～29歳	44	37
30～39歳	78	25
40～49歳	76	5
50歳以上	21	1
無言電話	5	0
合計	230	84

電話相談であるという特性上、相談者の全てに対して年齢を聞き取ることはできないが、可能な限り聞き取りを行った。なお、聞き取りが困難な場合には相談内容等から推測して相談者の年齢を記録した。その結果、電話相談及びLINE 無料通話の相談者の中で15歳～39歳の者は206件であり、入電者の66%が若年者であった（無言電話を除いて算出）。なお、LINE 無料通話利用者については40歳代の5件、50歳代の1件を除いてほとんどが若年者であることから、LINE 無料通話は若年者の自殺対策を目的とする本事業の狙いに適合したツールであることが確認された。

なお、電話相談という特性上こちらから相談者の年齢制限を行うことができない。そのため、若年者以外の相談者に対しては一定の相談支援を行ったのち、他の電話相談先や各種相談窓口の情報提供・紹介などを行い対応している。

#### 6) 平均入電件数（電話・LINE 無料通話機能分） \* 無言電話を含む

6.8件

昨年度の平均入電件数は6.9件であり、僅かに減少した。

#### 7) 1件あたりの平均通話時間 \* 無言電話除く \* 小数点第二位を四捨五入

電話相談 11.7分

LINE 無料通話 16.9分

LINE 無料通話の利用者の方が通話時間は長い傾向にあった。これは無料通話であ

ることが影響していると思われる。電話相談、LINE 無料通話の利用者ともに繰り返し入電する利用者が増えた。

#### 8) 相談内容

主な相談内容は下のとおりである。

- ・希死念慮、自殺念慮の訴え（「消えてしまいたい」、「自殺したいと思っている」等の訴え）
- ・自殺企図、自傷行為に関する事（「薬を溜めている」「死ぬ方法を探している」「ハサミで手首を傷つけた」「友人が自殺すると言っている」等）
- ・病気による妄想に起因する訴え（「電磁波攻撃されてしんどいから死にたい」等）
- ・仕事に関する事（異動、対人関係に起因するストレス、新型コロナウイルスの影響による失職、減収等）
- ・家庭生活に関する事（親子関係、夫婦関係等についてのストレスや悩み、新型コロナウイルスの影響により家族の在宅時間が増えたことによるストレスや負担、家族との関係が良くなく、家に居られない。コロナがなければまだ大学に居場所があったかもしれないのに、こんな時代に大学生になって不幸だと思う等）
- ・うつ病、統合失調症、発達障がい、パニック障がい、適応障がいなどの精神疾患に関する事（不安感、無力感、焦燥感、孤独感等）
- ・心身の不調（疾病や不妊治療等）やそれらに起因する心配事や不安感、孤独感、ストレス等
- ・学校生活に関する事（オンライン授業についていけない、対面授業になじめない、新型コロナウイルスの影響により活動が制限されたことで留学等の将来の夢が潰えたことによる絶望感等）
- ・未来が見えなくて今後良くなるとも思えなくて死にたくなる
- ・性被害にあって辛い。
- ・経済的に苦しく辛い思いをしている。
- ・身近な人が亡くなり辛い。
- ・一家全員で自宅待機を余儀なくされストレスがたまる。家族に当たってしまう。
- ・話す人がいなくて孤独である。寂しい。
- ・これまでの人生で辛かったこと。過去を思い出すと涙が出てくる。

#### 9) 相談者への対応

受電スタッフは、精神保健福祉士及び社会福祉士を有する者で、自殺念慮や希死念慮のある相談者への対応など自殺予防を目的とした相談支援に知識及び経験のある者が担当した。対応時には傾聴対応を基本とし、つらい気持ちに寄り添うとともに必要に応じてリフレーミング（相談者の捉える枠組みをポジティブな発想の枠組みとして捉え直すことの提案や促しなど）やストレングスの視点（相談者の持っている要素の強みに着目した支援）をはじめ、状況に応じ専門的な援助技術を用い個別対応を行った。相手を



否定しない、気持ちを受け止める。話を聞いてくれる人、と思ってもらうことが支援につながるということを念頭に、特に「死にたい」と深刻な相談を受けたときは・話を逸らさない・批判的な態度を取らない（「家族のことも考えて」等）・世間の常識を押し付けない（「命を粗末にするな」「馬鹿なことを言っただけはダメ」等）・安易な励ましはしない（「きっと良くなるよ」等）ことを心掛けた。

また、相談内容に応じ医療機関、警察、保健所等の情報提供や紹介を行った。

## （２）自殺予防相談事業 来所相談

### １）対象地域

城陽市内

### ２）実施期間

令和 3 年 4 月 5 日(電話相談開始日)～令和 4 年 3 月 31 日

今年度もマスクの着用、検温、換気、ソーシャルディスタンスに留意する等感染予防に十分な配慮をしたうえで実施した。

### ３）相談件数

5 件（女性 5 件）

※来所相談の申し込みは昨年より多く 11 件あったがそのうち 6 件は緊急事態宣言が出たことや身近にコロナ感染者が出たことで不安があるとのことで利用者からのキャンセルの申し出があった。

### ４）相談内容・相談者への対応

本事業では電話での相談対応を主としているが、相談者の状況によっては来所相談を行っている。「顔を見て話がしたい、詳しく話を聞いてほしい」「電話では話がうまくまとめられなので直接会って話がしたい」という方のニーズに対応している。

相談者への対応は、電話相談と同様に個別相談支援と関係機関の情報提供・紹介等を行った。来所相談後には、引き続き電話相談を利用していただけよう伝え、相談後のフォローを行った。

しかし「直接会って話がしたい」という思いが強い方はどんな状況であっても来所相談を希望されるので、来所相談の窓口があることはより利用者のニーズや状況に応じた対応ができる本事業の強みといえる。今後とも 3 密に十分気を付けながら来所相談は継続するべきと考える。

実際の相談内容としては、「コロナ禍において人と会うことが制限されてしまい、高齢の母の見舞いにほとんど行けなくなり亡くなってしまった。喪失感がすごく今の気持ちを一言で表すなら絶望である。コロナでなければ喪失感があったにせよもう少し穏やかな気持ちで見送りが出来たのではないかと、感謝の気持ちを伝えられたのではないかと、と

そのことばかりが頭の中をめぐり生きている意味が無いように感じる」というものがある。昨年度は新型コロナウイルス感染症そのものに対する不安の声もあったが、今年度は感染拡大を止めるための措置に対する弊害（上記のような見舞いに行けないことや、自宅待機や失業のため家族との関係がより悪くなったこと等）を話す人が多かった。

### (3) 「LINE 公式アカウント」機能を利用した普及啓発事業

「LINE 公式アカウントの情報発信機能(メッセージ)を用い、本事業の普及啓発をはじめ、心身の不調に気づくために必要なポイント、身近な人の不調に気づくチェックリストやセルフケアについて、各種社会資源などに関する情報発信を行った。(発信内容は資料を参照)

### (4) 広報活動

#### 1) チラシ、カード、ポスター

城陽市役所、城陽市社会福祉協議会、城陽警察、山城北保健所、医療機関、城陽商工会議所、その他関係機関へ配布を行った。

#### 2) 駅構内へのポスター掲示

近鉄線(大久保駅、久津川駅、寺田駅、富野荘駅)、JR奈良線(新田駅、城陽駅、長池駅、山城青谷駅)への掲示を行った。それぞれの掲出期間中に新規の利用者が複数いたことから広報の効果があったと思われる。



「写真」JR 城陽駅

〈写真〉近鉄寺田駅



### 3) 新聞広告、記事掲載

『洛タイ新報』（令和3年5月30日、令和3年8月1日、令和4年2月6日）への広告掲載を行った。

広告掲載とは別に洛タイ新報にグリーンコールの事業活動について取材を受け、新聞記事を掲載していただいた。（記事内容は資料を参照）

広告や記事掲載後、「広告（記事）を見て電話をした」という方からの相談が複数寄せられた。新聞広告・記事掲載には事業の普及啓発に一定の効果があったと考えられる。

### 4) 「グリーンコールプラス割りばし」の製作、配布

「グリーンコールプラス割りばし」を12,000膳製作し、城陽市内のコンビニエンスストアや飲食店（ラーメン店や弁当屋、居酒屋等）、各関係機関に配布依頼を行い、事業の普及啓発を図った。

割りばしの外装にはLINE電話相談のQRコードや「LINE公式アカウント」のQRコードを記載し、若年者がよく使うツールを活用することで事業の広報に役立った。

割りばしの配布先であるコンビニエンスストアへは、若年者のお客様が弁当やインスタント食品などを購入された際にお渡しいただけるよう依頼した。弁当屋やラーメン店等では配達時に添えたり、店内の割りばし置き場に設置したりするなどして普及啓発にご協力いただいた。また、城陽市内の企業の社員食堂や城陽商工会議所等へも配布することで、城陽市内で就労する若年者の普及啓発を図るとともに、不眠や食欲減退など心身の疲弊に気づくサイン等について情報発信することができた。

平成28年度から実施しているこの広報形態は、本事業が対象とする若年者層がコンビニエンスストア等をよく利用することに着眼し、積極的にはメンタルヘルスの情報を得ようとする方々に必要な情報を提供することをねらいとしている。その点では、第一にグリーンコールプラス等の専門的な支援を必要とする段階の方々への情報提供としての役割を担っている。第二に、特に支援を必要としない段階から心身の疲弊に気づくサインを知ってもらうという点でプリベンション（事前予防）の機能を持ち合わせている。手に取った人自身が今は支援を必要としていなくても、その周囲にいる家族、友人、知り合いの中で支援を必要としている人に情報を届けてもらえることが期待される。また手に取った人がメンタルヘルスに関する情報をあらかじめ知っておくことで、将来心身に疲弊を感じた時、早めに周囲や医療機関等に相談することが可能となる。

入電者の中には「割りばしをコンビニでもらった」のをきっかけとし相談に繋がったケースもある。また、配布にご協力いただいた店舗の方からは「お買い上げいただいたときに添えるだけなので協力しやすい（コンビニエンスストア）」、「悩みのある方の役に立てるなら（ラーメン屋）」と当事業の普及啓発に協力的な温かい声をいただき、「来年も協力するよ」と言っていた。このことは、地域で気づき、

見守り、つなげるというセーフティネット作りの一助となるものである。

今年度は新型コロナウイルスの影響で飲食を伴うイベントがほとんど開催されず、イベントに来た人に屋台で利用してもらう機会が少なかったが、代わりに飲食店の時短要請に伴いテイクアウトを開始した居酒屋などに使ってもらうことになり、今までにない層に情報を届けることが出来た。



〈写真〉 「グリーンコールプラス割りばし」

#### 5) 「PRストラップ付カード」製作、配布

PRストラップを 6,000 個製作し、関係機関への配布を行い事業の広報に活用した。

昨年は「チラシ・カードをストレートに渡すよりも『こんな可愛いストラップがあったよ』とプレゼントする方がさりげなく渡しやすい」「可愛いから持って帰りたい」といった声が多かったため、一人でも多くの市民の方へ普及啓発をするために配布数を増やした。



〈写真〉 「PRストラップ付カード」



#### 6) 「ポケットティッシュ付カード」製作、配布

ポケットティッシュにチラシを挟み、各関係機関への配布を行い事業の広報に活用した。

ストラップと同様、カードのみで設置する際に比べると手に取りやすい。たとえ手に取った人がストラップやティッシュが目当てであっても、それを持ち帰り使用することで、割りばしと同様普段積極的に自殺予防に触れない層への浸透を目的としており、家族や友人などで本事業を必要とする人の目に留まる機会が増える。



(表面)

(裏面)

〈写真〉「ポケットティッシュ付カード」

### 4. 総括

#### (1) 事業の役割

##### 1) 若年者対象事業としての役割

平成 30 年度より LINE 無料通話機能を利用した電話相談窓口を開設した。電話相談及び LINE 無料通話機能を利用した相談者に占める若年者の割合は 66%であったが、LINE 無料通話機能の利用者については 84 件のうち 78 件が若年者からの相談であった。また、LINE 無料通話機能を利用した相談者には新規利用者が多く、電話よりも利用しやすいツールである、という声もあった。

##### 2) 若年者に多い困りごとや悩みに対して専門的支援を担う役割

15 歳から 39 歳という若年者の年齢は、学業、恋愛、就職、結婚、子育てなど社会生活面での環境変化が大きい時期であると同時に統合失調症や環境の変化に伴ううつ病などの精神疾患の好発年齢と重なり、複雑な悩みや生きづらさを抱えうる状況にある。今年度は昨年度同様新型コロナウイルスの影響による悩みを訴える声が多く、



「もともと親との関係が悪く、今までなら学校という逃げ場があったのに家に居なければならぬのがつらい。顔を合わせざるを得ないので衝突の回数が増えた」等休校などで自宅以外の居場所を奪われた学生たちの訴えが多い。これまでは家以外の場所で様々な価値観に触れることにより家や親がすべてではないことを学んでこれたのが、その機会がなくなることで追い詰められた気持ちになっているようである。ファミレスなどを転々としていて家に帰っていないという学生や、性被害にあい苦しい思いを何年も抱え続けているなどの相談もあった。

### 3) 情報提供を行う役割

本事業では「LINE 公式アカウント」機能を利用してさまざまな情報を定期的に発信することで、普及啓発を行い、必要な情報を届ける役割を担っている。こちらからの情報を受け取ることができるのは「LINE 公式アカウント」に「友だち」登録をした方に限られるが、「友だち」登録をしなくても本事業「LINE 公式アカウント」の「ホーム」画面からこちらの情報発信内容を見ることができ、より多くの方に見ていただけるよう工夫をしている。

今日においてインターネットや SNS が普及し誰もがさまざまな情報に簡単に接することができる反面で、誤った情報を受け入れてしまう危険性がある。そのため、市民の方へ身近な相談機関から正しい情報を届けるという役割を本事業が果たしている。

## (2) 今後の課題

### 1) 事業の継続性

相談者の生きづらさや悩みは軽減されることはあったとしても些細なきっかけで元の状態に戻ることがある。悩みの改善には長期に渡る専門的かつ継続的な関わりが必要である。また、事業のさらなる周知及び定着を促進するためにも今後も事業の継続性が求められる。

### 2) 支援を求めない対象者へのアプローチ

電話相談という事業の特性上、自ら支援を求めない対象者についてはこちらからの直接的な働きかけが困難である。

自殺予防やメンタルヘルスに関心の低い方は病院や保健所等には立ち寄ることもないためそういった方々の目に留まるような普及活動が必要であり、コンビニに配布した割りばし等や、LINE など気軽にアクセスできるようなツールは有効である。家族や友人、近所の方など、周囲の人が異変に気づき、当事業へつなげたり、身近な方が当事業に相談し対応方法を知るといような、支援を求めない対象者へのアプローチを念頭に置いた普及啓発を継続して行う必要がある。

## 資 料

- ・カード 1部
- ・チラシ 1部
- ・新聞記事
- ・LINE@情報発信内容