

## 自殺対策におけるインターネットを活用した相談支援業務委託プロポーザル質問書回答

自殺対策におけるインターネットを活用した相談支援業務委託参加及び提案書作成の要旨に基づきご提出いただきました質問について、下記の通り回答します。

質問1	回答
業務概要 4 業務内容 (2) インターネットを活用した相談支援・情報提供の実施 →本年度の相談実施方法および相談実績をご教示ください。	現在実施している相談事業の概要及び実績について、別添の質問書回答(参考資料1、2)をご参照ください。 なお、参考資料は、現在の事業概要と実績を示したものであり、必ずしも現状と同じ事業形態で実施することを求めるものではありません。 本件事業の趣旨を十分ご理解いただき、最適と思われる事業実施方法等をご提案ください。
質問2	回答
「若年層の自殺減少に向けて」という事業趣旨ですが、本事業のターゲット層は何歳から何歳までを想定しておられますか？また、本事業の対象者は全横浜市民という理解でよろしいでしょうか？	本事業は、10代から30代までを主なターゲット層としています。対象者は横浜市民です。
質問3	回答
業務概要書内「4業務内容(3)各区福祉保健センターや医療機関等の関係機関」との連携についてと記載がありますが、関係機関の案内先窓口などについては、横浜市様から事業開始前に情報をいただけるのでしょうか？もしくは事業者側で調査のうえの対応となりますでしょうか？	横浜市の相談先一覧等については、本市ホームページ等を参考にさせていただくなどし、ご対応ください。 なお、受託者には現在の相談先等のつなぎ先について、情報提供します。

質問4	回答
<p>相談受けするためのシステムやアカウントについて指定がありませんが、電話やメール、チャットなど、事業者側の企画提案によるものと理解してよろしいでしょうか？</p>	<p>お見込みのとおりです。若者の特性を踏まえ、最適と思われる相談方法をご提案ください。</p>
質問5	回答
<p>前年度などから相談対応する事業者が変更となった場合、現在まで対応されている相談窓口の事業者様から引き継ぐ情報などはありますでしょうか？</p>	<p>引き続き支援が必要なケースについては、相談者の同意が得られれば、これまでの支援経過について、引継ぎをさせていただく予定です。また、現在の相談先等のつなぎ先について、情報提供します。</p>
質問6	回答
<p>相談は、24時間365日、常時受け付けるとともに、相談受付後、少なくとも24時間以内に相談者への連絡などの初期対応を行うことのできる仕組みとすると記載があります。対応時間は事業者の企画提案と理解しましたが、相談対応をする上で発注者である横浜市健康福祉局様と連携するような業務運用が想定されていましてご教示ください。</p>	<p>24時間365日、常時受け付けるとともに、相談受付後、少なくとも24時間以内に相談者への連絡などの初動対応については、事業者での対応を想定しています。相談対応する上で、個別ケースについて必要に応じて助言等行うことはあります。</p>
質問7	回答
<p>市民に対する本事業の窓口の周知は、事業費に含まれていますでしょうか？含まれている場合の周知について印刷物などを想定した場合、配布についても事業者が行う想定でしょうか？もしくは、周知については横浜市様が実施されるのでしょうか？本事業の市民への窓口周知について、横浜市様がイメージされている内容についてご教示ください。</p>	<p>現在は検索連動広告による広告表示を主としているため、積極的な窓口周知を行っていません。自殺リスクの高い方に、効果的に周知できるような方法についても、併せてご提案ください。 なお、今後の運営方法によっては、受託者と協議しながら周知方法等検討していきます。</p>

質問8	回答
<p>前年度までに横浜市健康福祉局様が実施されている本事業における、もしくは類似事業において年間何件ぐらいの相談がありましたでしょうか？</p>	<p>別添の質問書回答(参考資料1)をご参照ください。</p>
質問9	回答
<p>横浜市民以外の方と思われる相談に対してどのように対応されていたかご教示ください。</p>	<p>原則は横浜市民としていますが、市外の相談者についても傾聴の上、相談者の居住地の相談窓口等の紹介を行っています。</p>

担当 横浜市健康福祉局障害福祉保健部  
 こころの健康相談センター 牧野・福石  
 TEL 045(662)3558  
 FAX 045(662)3525  
 E-mail kf-ikiru@city.yokohama.lg.jp

## 質問書回答（参考資料1）

### 1 現在のインターネットを活用した相談事業の概要

現在のインターネットを活用した相談事業は、下記のような仕組みで実施しています。

インターネットの検索連動広告を実施しながら個別の相談や窓口案内を実施しています。具体的には、横浜市内で、インターネット検索を使用して、「死にたい」などの自殺に関連する特定のワードを検索した方に対し、検索したキーワードに応じて広告を表示させ、インターネット上の相談窓口や生活課題ごとの専門相談窓口へつなぎます。依存症についても同様に、インターネット検索を使用して、「依存」「やめられない」などの依存症リスクに関連する特定のワードを検索した方に対し、検索したキーワードに応じて広告を表示させ、インターネット上の相談窓口や依存症セルフチェックなどへつなぎます。

#### 【自殺関連】

- ① 「死にたい」などの自殺企図に近い検索ワード…メールや電話、チャット等を使用した相談対応
- ② 「生活苦しい」などの特定の生活課題に関連した検索ワード…その課題に応じた専門相談窓口の表示

#### 【依存症関連】

- ③ 「依存 やめられない」などの依存症に関連する検索ワード…メールや電話、チャット等を使用した相談対応または、依存症セルフチェックや横浜市ホームページ「こころの健康」の表示

### 2 令和5年度の相談事業の実績

#### 1の① 自殺企図に近い検索ワード及び1の③依存症関連の検索ワードと相談実績

	広告表示回数	広告クリック数	相談者からのメール受信数	受託者からのメール送信数	電話／チャット
自殺関連	373,143	28,193	3,870	4,590	93／0
依存症関連	154,390	7,858	818	1,042	38／1

#### 1の② 生活課題に関連した検索ワードと窓口案内の実績

	いじめ関連	生活困窮 関連	虐待関連	DV関連	女性関連	青少年関連	ひきこもり 関連	性的少数者 関連※R5.11 月～開始
広告表示回数	157,961	221,469	188,773	138,823	412,071	170,826	131,039	22,301
広告クリック数	15,423	30,230	16,470	12,824	31,592	12,840	12,286	2,222

# ①「死にたい」などの自殺企図に近い(自殺リスクの高い)ワード検索者への対応

特に若年層が相談しやすいツール(インターネット・メール)を活用した相談支援  
インターネット上の相談を通じて、自殺を考えるに至った悩みや不安を受け止める

「死にたい」  
「自殺方法」  
「自殺の準備」  
等

自殺に直結する  
検索ワード

Google 検索

死にたい

死にたくないあなたへ  
youarenotalone2014tokyo.pw  
www.youarenotalone2014tokyo.pw/  
死にたいと独りで苦しんでいるのなら話を  
きかせてください。

他のキーワード: 消えたい

【哲学】人はなぜ「死にたい...」のか【どうしてこうなった】 - Naverまとめ  
matome.naver.jp/\_/2135239235128792...  
スマホ対応・人はなぜ「死にたい...」

Google 広告表示

自殺を考えている  
あなたへ

「もう死ぬしかない」  
「自分は周囲の迷惑だ」  
「孤独だ。居場所がない。」  
そう思っているあなたへ

もし自殺を考えているなら、

「死にたい」と悩んでいたら  
こちらの「メールする」ボタンを押してご連絡ください。  
(最初に、心身の健康状態などをおききするアンケートをお願いしております。)

メールする

相談先 HP 表示

初回メールには 24 時間以内に返信します

メール

TEL・対面

相談

メールを活用した相談支援

メール  
TEL・対面

ご本人が了承した場合に限り、相談内容・状況に応じて、適切な相談機関につながります。

# ②「やめたくてもやめられない」などの依存症リスクの高い依存症に関連するワード検索者への対応

横浜市内で、  
パソコン・  
スマートフォン  
を使用  
  
※GPS 等の位置情報  
をオンで設定し  
ている場合

「アルコールやめたい」  
「薬物 眠れない」  
「ギャンブル 借金」  
等

依存症に関連する  
検索ワード

Yahoo!・Google 検索

やめたくても、  
やめられない  
と悩んでいる方へ

このページを訪れたあなたへ

もっとこちらのページを訪れたあなたへ

「のめり込む自分を止められない」「はまりすぎてつらい」  
という苦痛を抱えながら、もしかしたら、その苦痛を周囲の人には話せず、  
一人で抱えて過ごしているのかもしれない。

メールする

Yahoo!・Google 広告表示

このページを訪れたあなたへ

もっとこちらのページを訪れたあなたへ

「のめり込む自分を止められない」「はまりすぎてつらい」  
という苦痛を抱えながら、もしかしたら、その苦痛を周囲の人には話せず、  
一人で抱えて過ごしているのかもしれない。

メールする

相談先 HP 表示

相談の流れは  
①と同様です。

その他の相談機関

# ③生活課題に関連したキーワード検索者への対応

課題がある程度明らかで、課題に対応した専門相談窓口を案内することで、早期の課題解決につなげる

- 自殺の要因となる悩み  
課題に関する検索ワード
- 〈生活困窮に関するキーワード〉  
「生活 苦しい」「仕事 辞めたい」
  - 〈学校問題に関するキーワード〉  
「いじめ 学校」「不登校」
  - 〈虐待・DVに関するキーワード〉  
「虐待 助けて」「DV 家族 相談」
  - 〈女性相談に関するキーワード〉  
「子育て 両立」「女性 生きづらい」
  - 〈青少年相談に関するキーワード〉  
「集団 苦手」「家出 原因」
  - 〈性的少数者に関するキーワード〉  
「性別 違和」「lgbt 相談」

Google 検索

広告

例 生活で困っている まずはお相談ください  
例 いじめなどで悩んでいるあなたへ・学校、先生、友達、LINE などの悩み  
例 DV でつらいあなたへ・話を聞かせてください  
例 親や大人の暴力でつらいあなたへ・話を聞かせてください

Google 広告表示

相談機関を表示

横浜市 生活困窮者支援  
横浜市 DV相談支援センター  
横浜市 4. 相談先について

本市の相談機関・情報が掲載されているページを表示し  
相談を促すことで、課題解決につなげる

