

4. 「メンタルヘルス相談支援の現況と課題について（市役所職員の立場から）」

柏市役所 福祉部 福祉政策課

吉田悦子先生

（吉田） 柏市役所福祉部福祉政策課の吉田と申します。本日はどうぞよろしくお願いいたします。私の方からは「メンタルヘルス相談支援の現況と課題について」ということで、市役所職員の立場からお話をさせていただきます。

<スライド>

まず柏市なのですが千葉県の中核市となっておりまして、その中で私の所属する福祉部福祉政策課の位置付けを簡単にご説明させていただきます。柏市の中に福祉部という部門がございまして、その中に福祉政策課と書いてございます。この中に黄色の文字で自殺予防対策事業というふうに記載してございまして、私のところは、それを担当している部局でございまして、本日はその事業の中でオンラインというようなキーワードだったり、メンタルヘルスにかかわる相談事業というところで、ご説明を進めさせていただきます。

<スライド>

こちらはさっさとご説明のみですが、柏市では自殺対策の計画を持っていまして、例えば基本理念だったり、個々の目標、対応の段階という形で最終的には各事業にひも付く130ほどの事業を体系立てて進めているところです。

<スライド>

こちらの図はよくご覧になった方もあるかと思うんですが、自殺に至る要因というのは非常にさまざまですというところで、メンタルヘルスは、このさまざまな要因のあらゆるフェーズで重要なキーワードの1つとなっているというふうに市では把握しております。

<スライド>

本日の発表についてですが、私の担当が自殺予防対策ということで、対象は非常に限定されているのではないかと一般的なイメージが比較的あるのですが、先ほどの図のようあらゆるフェーズにかかわる部分というふうに言うことができる事業です。

私は福祉政策課ということで、特に何かしらの専門職のバックグラウンドを持つ者ではないのですが、ちょうどコロナを経た令和3年度にオンラインの新たな相談事業を導入したという経緯がございまして、現在もその事業を継続しておりますので、そのあたりの導入の経緯から本シンポジウムに参画をさせていただければと思っております。よろしくお願いいたします。

いたします。

<スライド>

まずコロナ禍の前からの柏市での相談事業の現状ということで、2018年、2019年、2020年となっておりますが、2020年においては若年層、いわゆる自殺対策だと30歳以下を若年層と言うのですが、その年代の特に女性の自殺が増えたというのが自治体としての問題として浮上いたしました。

<スライド>

これまでもメンタルヘルスだったり、自殺対策の相談というのはもちろん実施をしております、対面による相談というのを行っておりました。しかし、赤丸にあるように年代が低くなるほどに、なかなか若年層は対面で会場にやって来ることがなかなか難しく届きにくかったというところに、コロナ禍が始まりまして、ますますそこに拍車を掛けたというような状況がございました。

自殺のリスクがある方というのは、当然、相談につながればよいのですが、つながらない場合というのは発見することすら難しい。アウトリーチすることができないというような問題がございまして、どこにいるか分からない方をどう探してきて手を届けるのかというのが、特に若い年代に関しては問題でしたけれども、全年代に関しても、市としては課題と考えているところでした。

<スライド>

やはりコロナによる自殺者増というところに対応するために、対面のみというところでは急遽限界が来たというような部分がございまして、今後ハイリスク層へのアウトリーチを図るために対策を強化しようというような流れになりまして、黄色の丸の部分、令和3年4月にインターネットゲートキーパー事業の新規導入と書いてございます。

こちらは、要は「Google」の検索連動広告の仕組みを活用した相談事業ということになるのですが、相談をしたいという気持ちすらわからずに死に関する、自殺に関する検索をしてしまうような方、そういった検索ワードに対してダイレクトにアウトリーチをするというような形での相談事業ということで、ちょうどコロナ禍の真ただ中のタイミングで始めたという経緯でございます。

ゲートキーパーというのは、ご存じの方が多くと思うのですが、下部に書いてございます。通常は身近な方が果たすべき悩みに気付いて支えるというような役割ですが、これを検索連動広告を通じて実施しますというのが今回新しく入れた事業になります。

<スライド>

こちらが、今、少し触れました「Google」だとか検索連動広告というところの大まかな仕組みでございます。Step1として、これまでどこにいらっしゃるのかも分からず、もしかしたら死に至ってしまっていた方を、検索ワードを一定数設定することで特設サイトに誘導いたしまして基本的にはオンライン、メールだったり、時には「LINE」というのを使った相談で、お気持ちの改善だったり、市役所の専門窓口につなぐというような動きを実行

してまいります。

この中で例えば首つりだったり、練炭というようなダイレクトなキーワードを検索した場合に、これまではその手法ですね。あまり目にしてほしくないところにつながってしまっていたものが、条件を満たせば上位に検索結果として出てくるということで、そこで命の危機から救えればというのがこの事業でございます。

もう 1 つの特色としては右下の方に書いてあるのですが、柏市の方で福祉の総合相談窓口ということで、あらゆる相談、まず一時的に受けるというような相談の窓口がございます。そちらと密に連携を取るということで、オンラインから入った相談がリアルな相談にもつなげられるという、自治体ならではの強みを加えた形で運用してきた事業になります。

<スライド>

これが出てくる画面のイメージなのですが、検索をされると、こんな形でスマホなりの画面に表示をされてきます。こちらは柏で編み出した事業というわけではなくて、NPO 法人さん、OVA さんというところと委託の契約を結びまして、専門的に対応ができる委託先の相談員が、死にたいというところまで追い詰められた方の気持ちの悩みを受け止めているというような流れでございます。

<スライド>

令和 3 年度から新規導入ということで、千葉県では初めて導入をした事業になりますが、3 年度、4 年度とおおよその事業がこんなような数値で変遷をしております。広告の表示回数とかいうところは参考までにご覧いただければと思うのですが、だいたい年間 100 人前後ということを実際のメール相談につなげて対応をしております。その中で、若年層比というようなところだったり、K6 得点、自殺念慮尺度得点というのが出ているんですが、この赤でマークをしたあたりが、これまでなかなか自治体の方で把握できなかった部分。

そこに手が届くように、一部ではありますが、なったというのが実際のところでございます。

<スライド>

事業につながった相談者の悩みの内容ですね。ご覧のように年度ごとにわけていますけれどやはりコロナ禍の前半というんでしょうか。令和 3 年度には例えばひきこもりだったり、そういったようなところが多かったのが経済、借金とかですね。コロナで仕事がストップしてしまったことによる、そういったものが令和 4 年度には若干パーセンテージとしては減ったというようなことで、コロナの影響がここで見られるというような結果となっております。

あとは、右端の方で自殺未遂の履歴が実際にある方だったり、現在計画を頭の中で考えているという方が約半数ほどいらっしゃるということで、危険なゾーンに届けられている施策というふうに考えております。

<スライド>

柏市としてこのような事業を経て、今後自殺予防対策の相談事業をどのように進めていくかということなのですけれども、例えば対面での相談。これはもちろん、それはそれで需要がありますので、進めてまいります。そのほかに今ご紹介をしました、オンラインでの相談だったり、SNSでの相談は今、市では独自でやってないので、国のものをご案内したりというような形で、さまざまなところから相談機関にまずはご一報を入れていただくというような、入り口のところの仕組みをつくりたいというのがあります。

これが<1>の「相談支援機関へつながる」という部分です。その次の段階として、相談窓口にいらっしゃった方がずっと相談をし続けているといってもなかなかその先の出口がございませんので、出口としての居場所。それはリアルなのか、何かオンラインなのか。メタバースのようなものか。今、模索中ではありますが、そういった出口の先というのを地域でつくるというのも、今後の自治体の務めかと思いますので、そのようなところも通じて、メンタルヘルスだったり、そのあたり、相談事業の方に取り組んでいきたいというふうに構想をしております。

<スライド>

プレゼンテーションとしては以上でございます。メンタルヘルスの相談事業というのは、今日非常にさまざまな分野の先駆者の皆様、講師でご参加されていると思いますが、官だったり、民だったり、学だったり、そのほかさまざまのジャンルの連携が当然必要になって初めて機能してくるものというふうに考えております。なかなか市独自のみでだったり、それぞれのみでというようなことだと、実際の市民のところに届かないような状況になってしまいますので、ぜひ今日、この後も、いろいろ学ばせていただきまして、何かよい形で連携できることが今後あったらいいなと思っております。

ちなみにこのカブのキャラクターなのですが、柏市の名産が小カブでございまして、それを使って子供の悩みを抱える方へのキャラクターを作っているもので、紹介させていただきました。今後、動画などが公開されますので、ご覧いただければ幸いです。ご静聴ありがとうございました。以上でございます。