令和８年１１月２日
世 田 谷 保 健 所

こころのＳＮＳ相談の実施について（夜間こころの電話相談事業の拡充）

（付議の要旨）
子ども・若者にとって身近で利用しやすい相談環境を充実するため、世田谷区夜間こころの電話相談事業を拡充し、こころのＳＮＳ（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）相談を実施することを決定する。

１　主　旨

子ども・若者がこころの悩みや不安を抱えた際に、より身近で相談しやすい環境を整備するため、「世田谷区夜間こころの電話相談」の機能拡充としてこころのＳＮＳ相談を新たに導入し、早期の相談及び適切な支援につなげる体制を構築する。

２　子ども・若者向けこころのＳＮＳ相談事業実施の経緯

区では、こころの不調や不安を抱える区民への相談支援として、各総合支所保健福祉センター健康づくり課において、保健師や精神科医によるこころの相談を実施している。また、メンタル不調を抱える区民が増加する中、区が閉庁する夜間や休日においても区民がこころの悩みや不安を抱えた際に相談できる体制を確保するため、「世田谷区夜間こころの電話相談」を実施し、こころの相談を補完するとともに、地域における継続支援が必要な場合は保健福祉センターへつないでいる。

一方、「世田谷区夜間こころの電話相談」の令和７年度の相談者の年代別割合をみると、10 代は 1.4％、20 代は 8.4％であり、20 代以下は全体の 9.8％にとどまっている。30 代が 16.6％、40 代が 21.7％、50 代が 21.0％であることと比較しても、若年層に十分利用されているとは言い難い。特に子ども・若者は、日常的なコミュニケーション手段としてＳＮＳを利用する機会が多く、電話を利用する機会が少ないことから、こころの不調や悩みを抱えていても、電話相談を選択しにくい傾向がある。

このような状況の中、令和７年度に実施したアンケート※では、悩みやストレスを感じた際に行政機関や民間団体の相談を利用したいと思わないと回答した方に対し、「どのような手段であれば利用しやすくなるか」を尋ねたところ、「ＳＮＳ」と回答した割合は全体で 28.3％であったが、10 代男性及び 10 代から 20 代の女性では 50％を超えており、若年層におけるＳＮＳ相談へのニーズの高さがうかがえた。

このため、「世田谷区夜間こころの電話相談」の機能を拡充し、20 代以下の子ども・若者に対し、利用しやすい相談の入口として新たにＳＮＳ相談を導入することで、電話相談では十分な支援が届きにくかった子ども・若者に対するこころの相談支援の充実を図る。

※令和７年度世田谷区こころの健康に関するアンケート調査　調査結果報告書（令和 8 年１月）より

３　実施方法

（１）相談業務

令和７年度から令和１１年度までの５年間を実施期間として委託により実施している「世田谷区夜間こころの電話相談事業」を拡充し、同委託により実施する。

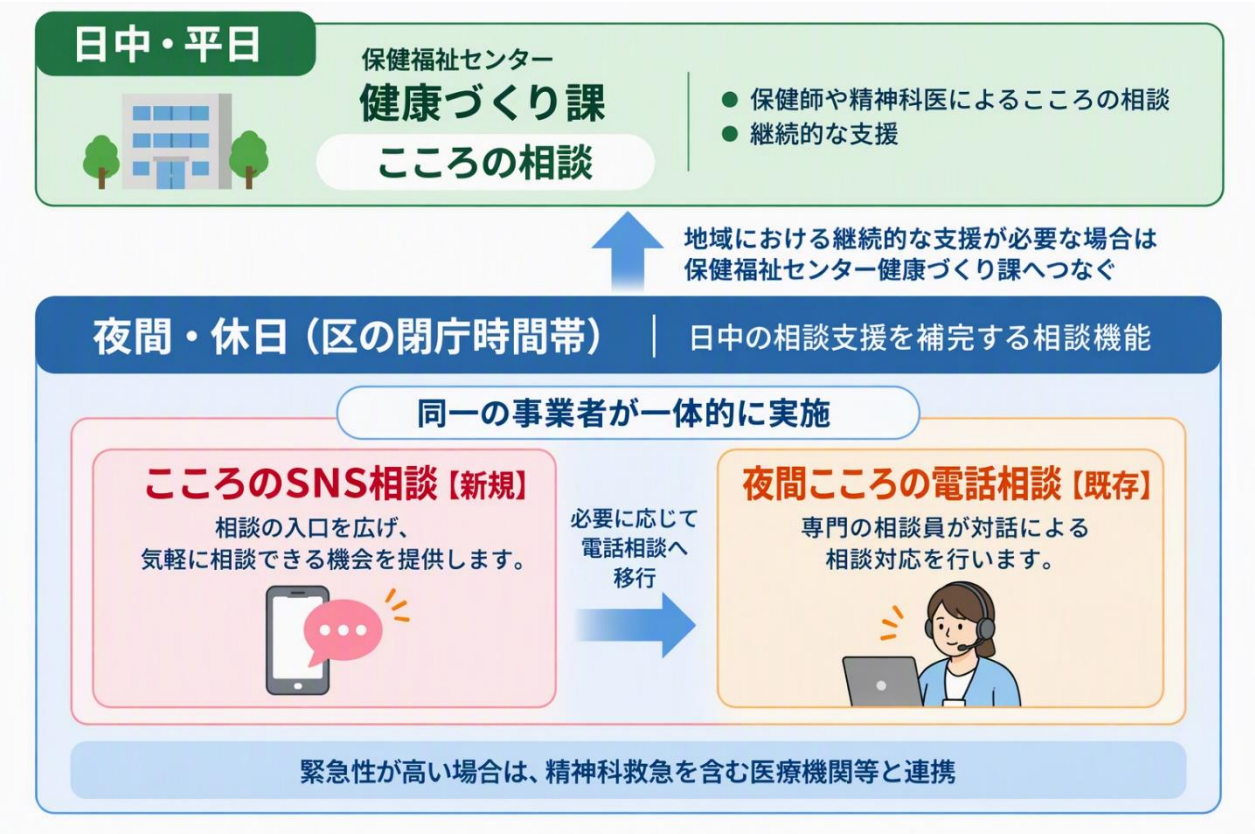
（２）ＳＮＳ相談システムの構築・運用保守業務

令和８年度にＬＩＮＥ（ライン）サービスを活用したＳＮＳ相談システムを構築し、令和９年度当初に運用保守を行うこととし、プロポーザル方式により事業者を選定する。

（３）電話相談とＳＮＳ相談の連動による相談対応

ＳＮＳ相談は、子ども・若者にとって電話相談と比較して利用しやすい相談手段である一方、匿名性や文字情報のみでのやり取りという特性から、相談者の状況把握や緊急性の判断が難しい場合がある。また、より丁寧な支援が必要な場合には、相談者と対話のできる電話相談へ移行できる体制が必要である。

このため、専門性を備え相談対応の質を確保するとともに、精神科救急を含む保健医療資源との連携体制を有する「世田谷区夜間こころの電話相談」の機能拡充として実施する。これにより、子ども・若者にとって利用しやすい相談の入口を整備するとともに、相談員が必要に応じてタイムリーにスーパーバイズを受けられる体制や、保健医療資源との連携体制を活用する。ＳＮＳ相談において、より詳細な状況確認や対話による支援が必要な場合は電話相談へ円滑に移行するとともに、これまでと同様に、地域における継続的な相談が必要な場合は、保健福祉センター健康づくり課へつなぐ。



４　実施時期

令和９年４月１日～令和１２年3月３１日

※「世田谷区夜間こころの電話相談」は令和７年４月１日～令和１２年3月３１日の５年間

５　事業内容

（１）対象者

２０代以下の区民（在住・在勤・在学）

（２）実施日時

年末年始（１２月２９日～１月３日）を除く毎日、１７時～２２時

※「世田谷区夜間こころの電話相談」と同じ

（３）実施体制

ＳＮＳ相談及び「世田谷区夜間こころの電話相談」（２回線）を合わせて、相談員常時３人体制とする。また、相談員に加え、相談内容に応じた助言、緊急性の判断及び対応支援を行う管理・支援体制を確保する。

（４）活用するＳＮＳ

ＬＩＮＥ（ライン）

６　事業の周知

（１）　区ホームページへの掲載

（２）　公式Xにより定期的な広報発信

（３）　区立小中学校の児童・生徒に配布しているタブレットから直接アクセスできる相談先案内「せたがやこころの SOS ナビ」や「L-Ｇａｔｅ」のお知らせ機能において周知。

（４）　子ども・若者が利用する児童館、青少年交流センター等の施設に配架。

（５）　思春期世代を対象とした相談窓口の周知リーフレット「支援ガイド」と合わせ、区内の教育機関（小学校・中学校・高等学校・大学)、区の窓口及び各種相談機関等を通じて、周知カードを広く配布する。

（６）　出張講座等の機会を捉え、周知カードを配布する。

７　必要経費

（令和８年度）

【歳出】事業委託料　８００千円（ＳＮＳ相談システム構築業務委託）

【歳入】都補助金　　４００千円（地域自殺対策強化交付金 補助率 1/2）

※既存予算の活用で検討。

（令和９年度）

【歳出】事業委託料　１９，８２５千円（相談業務委託）

※うちＳＮＳ相談拡充分７，３３４千円

３，５００千円（ＳＮＳ相談システム運用保守委託）

合計２３，３２５千円

【歳入】都補助金　　１１，６６２千円（地域自殺対策強化交付金 補助率 1/2）

８　今後のスケジュール（予定）

令和８年１１月　世田谷区自殺対策連絡会（庁内連絡会）
子ども・若者施策推進特別委員会（ＳＮＳ相談事業実施の報告）
プロポーザル公告（ＳＮＳ相談システム構築・運用保守委託）
１２月　世田谷区自殺対策協議会
１月　プロポーザルによる事業者選定
令和９年　４月　事業開始