

## 案件名称

### 令和8～10年度 SNSを活用した自殺予防相談事業業務委託

番号	質問	回答
1	令和5、6、7年度の月別相談件数、主訴別件数、回線数、対応率、混雑率をお知らせください。	<ul style="list-style-type: none"><li>・月別相談件数については以下のとおりです。 令和5年度：(最高値) 10月 91件 (最低値) 6月 51件 令和6年度：(最高値) 11月 109件 (最低値) 9月 74件 令和7年度：(最高値) 4月 147件 (最低値) 6・7月 101件 (12月末現在)</li><li>・主訴別相談件数については、上位3つは以下のとおりです。 令和5年度：健康（心）305件、勤務問題161件、家庭問題101件 令和6年度：健康（心）297件、経済・生活問題202件、勤務問題144件、 令和7年度：経済・生活問題326件、健康（心）272件、不明146件、(12月末現在)</li><li>・回線数については、以下のとおりです。 令和5年度：1回線 令和6年度：1回線 令和7年度：2回線</li><li>・対応率については把握しておりません。把握している一部期間の混雑率（混雑件数/相談件数）は以下のとおりです。 令和5年度：約2.8 令和6年度：4月から9月の間で約2.9 令和7年度：4月から6月の間で約0.4</li></ul>
2	令和5、6、7年度のLINE公式アカウントの友達登録数をお知らせください。	ブロックした人を除いた友達登録数は、以下のとおりです。 令和5年度末時点：1214人 令和6年度末時点：1618人 令和7年12月末時点：2350人
3	緊急性の高い相談か	保護まで努めた件数は非公表としますが、個

	ら、対象者の保護まで努めた件数は令和5、6、7年度の相談でそれぞれ何件あったかお知らせください。	別報告の件数は、令和5年度は10件以内、令和6年度は15件以内、令和7年度は25件以内(12月末時点)です。
4	これまでLINE広告を含む周知・啓発活動はどのような取り組みを行ったのかお知らせください。	LINE広告を含む周知・啓発活動について、ご提案をお願いいたします。
5	相談内容の漏洩、相談に対するクレームや苦情など、過去に発生したものがあれば差し支えない範囲でお知らせください。ない場合は、特に懸念していることについてお知らせください。	これまで特にありません。SNS相談は文字だけのやり取りとなるので、相手の全体像がつかみにくいことや返信がなくなったときの対応や相談対応中にシステム障害等により相談が中断してしまった際の対応などが課題にあげられます。こちらについてもご提案をお願いいたします。
6	スーパーバイザー・相談員の在宅勤務は許容されるかお知らせください。	在宅勤務でも可能ですが、「令和8~10年度SNSを活用した自殺予防相談事業業務委託仕様書」5(6)カで記載しているとおり、相談内容が外部に漏れることのないようにしてください。
7	これまでのSNS相談運営においての課題をお知らせください。	No5の回答のとおりです。
8	(報告内容)に記載の「個別報告件数」とは1件1件の相談個票を想定されているでしょうか。	「令和8~10年度SNSを活用した自殺予防相談事業業務委託仕様書」5(6)ク、5(8)で記載しているとおり、緊急時の対応をいただいた場合や、三重県へ引き継ぐべき内容と判断された場合は翌開庁日に三重県あて個別に報告書をご提出いただくこととしています。その報告書の1か月の件数を想定しています。
9	直近3年間の実績(ア	直近3年間の相談件数は以下のとおりです。

	クセス数・相談件数)を教えてください。	令和5年度：859件 令和6年度：1,071件 令和7年度：1,097件（12月末現在）
10	LINE 公式アカウントは無償提供のアカウントでしょうか。	スタンダードプランを使用しているため、月額15,000円の費用負担が発生します。