

府省名	厚生労働省	組織	厚生労働本省	会計	一般会計	項	自殺対策費
						目	地域自殺対策強化交付金
調査対象予算額		令和7年度（補正後）：5,316百万円の内数 （参考 令和8年度：3,281百万円の内数）				調査主体	本省と四国財務局の共同調査

## ① 調査事案の概要

### 【事案の概要】

- **地域自殺対策強化交付金**（以下「本交付金」という。）は、「自殺対策基本法」に基づき、若年層対策や自殺未遂者の再発防止に関する自殺対策等を行う**都道府県又は市区町村等に対する国の交付金**である。
- 本交付金は、自治体（都道府県及び政令指定都市）が実施する電話相談事業について、**全国共通の電話番号を設定する「こころの健康相談統一ダイヤル」**（以下「統一ダイヤル」という。）の運営に要する経費を交付の対象としている。
- 統一ダイヤルは、自殺に関する報道において相談先として掲載され、かつ、「自殺」「死にたい」等と検索した場合に最上位に表示されるなど、我が国の自殺対策における主要なツールの一つである。しかし、自治体ごとに**接続完了率**（発信者と着信者が正常につながったコール数の全着信コール数に対する比率）に**差がある**など、現在の実施体制が我が国全体で見て必ずしも最適化されていない可能性がある。このため、**自治体ごとの支援体制の実態等を把握し、事業が効果的・効率的に実施されているかについて調査**を行った。

### 【統一ダイヤルの基本情報】

電話番号	● <b>全国共通</b> 0570-064-556（おこなおう まもろうよ こころ）
運営主体	● <b>自治体（都道府県及び政令指定都市）による対応</b> ※自治体が自ら運営する場合と民間団体等に委託する場合がある ※受付時間は自治体ごとに異なる ● <b>公益社団法人日本精神保健福祉士協会及び公益社団法人日本公認心理師協会による対応</b> （以下「民間団体による統一的夜間対応」という。） ※月曜日～金曜日の18時30分～22時30分において、自治体が受付を行っていない時間帯に対応 ※全国を6ブロックに区分した上で対応
接続先	● <b>自治体対応分</b> については、 <b>電話発信地の自治体</b> （以下「所在自治体」という。）の相談機関へ接続 ● <b>民間団体による統一的夜間対応分</b> については、 <b>電話発信地の所在するブロックの相談窓口</b> へ接続
地域差	● <b>全着信コール数は100件未満～約16万件</b> の差がある ● <b>接続完了率は1%未満～96%</b> の差がある <small>（出所）厚生労働省提供資料「統一ダイヤル利用状況一覧表」 ※令和7年度の状況</small>

### 【統一ダイヤルの接続の仕様】

- **基本的に相談者の所在自治体に接続**される。
- 都道府県と当該都道府県内の政令指定都市では、**政令指定都市の方に接続**される。その際、**政令指定都市が話し中又は受付時間外であっても、都道府県への転送は行われない。**
- 民間団体による統一的夜間対応の受付時間と所在自治体の受付時間が重複する場合、**所在自治体の方に接続**される。その際、**所在自治体が話し中であっても、民間団体による統一的夜間対応窓口への転送は行われない。**

### 【統一ダイヤルの検索結果の表示画面（スマートフォンの例）】

**ヘルプが利用可能**  
今すぐ相談する

こころの健康相談統一ダイヤル  
時間：都道府県によって異なります

発信 0570-064-556

「自殺」「死にたい」等と検索した場合、左記表示画面が検索結果一覧画面の先頭に表示される  
※Googleの場合

② 調査の視点

1. 電話が繋がらない要因について

令和7年度における不完了呼（発信者と着信者が繋がらなかったコール）の要因は何か。

2. 支援体制について

自治体ごとの支援体制の実態はどうなっているか。

3. 接続先の現行の仕組みについて

相談者が電話をかけた所在地の相談窓口につながる現行の仕組みについて、相談者目線で考えた際に、接続完了率向上に寄与する仕組みとすべきではないか。

【調査対象年度】  
令和7年度

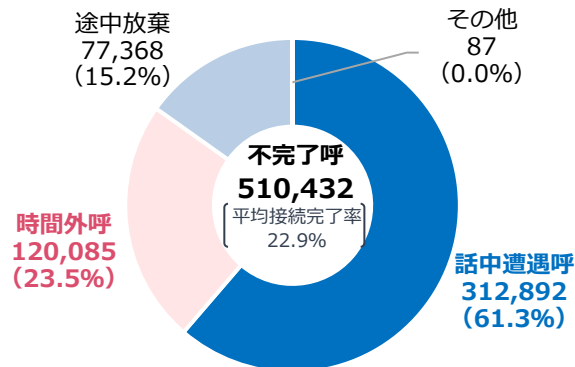
【調査対象先数】  
・厚生労働省  
・都道府県：47先  
・政令指定都市：14先  
・事業者：1先

③ 調査結果及びその分析

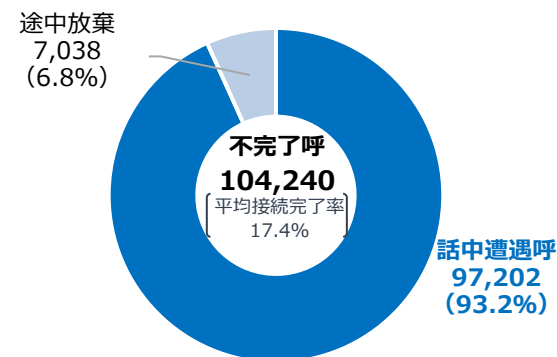
1. 電話が繋がらない要因について

- 自治体対応分について確認したところ、**不完了呼510,432件**のうち、**話中遭遇呼が312,892件（61.3%）**と最も多く、続いて**時間外呼が120,085件（23.5%）**であった【図1】。
- 民間団体による統一的夜間対応分について確認したところ、**不完了呼104,240件**のうち、**話中遭遇呼が97,202件（93.2%）**と最も多く、続いて**途中放棄が7,038件（6.8%）**であった【図2】。
- 自治体対応分について、**年末年始・祝日・土曜日・日曜日以外の特定の日を定休日としている自治体の不完了呼に占める時間外呼の平均割合は88.1%**となっており、上記以外の自治体の時間外呼の平均割合21.8%を大きく上回っている【図3】。

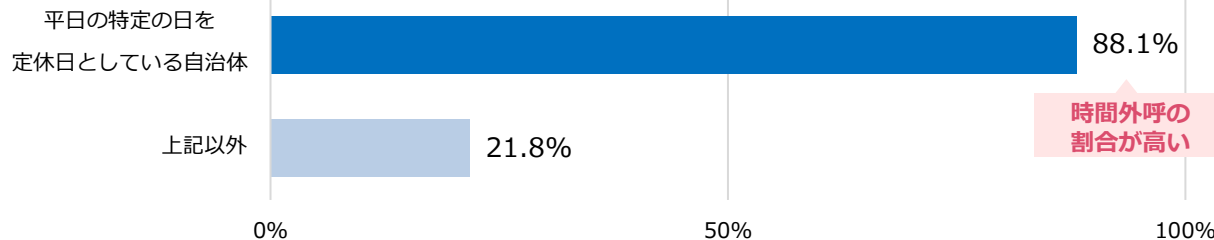
【図1】自治体対応分の状況（件）



【図2】民間団体による統一的夜間対応分の状況（件）



【図3】定休日別の不完了呼に占める時間外呼の平均割合



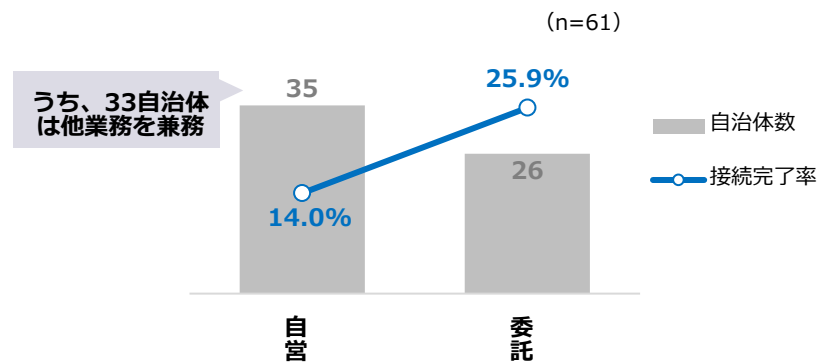
※**平均接続完了率**：各地域の接続完了率を単純平均したものではなく、発信者と着信者が正常につながったコール数の全着信コール数に対する全体の比率、**話中遭遇呼**：話中によりつながらなかったコール、**時間外呼**：受付時間外によりつながらなかったコール、**途中放棄**：案内中放棄等によりつながらなかったコール

③ 調査結果及びその分析

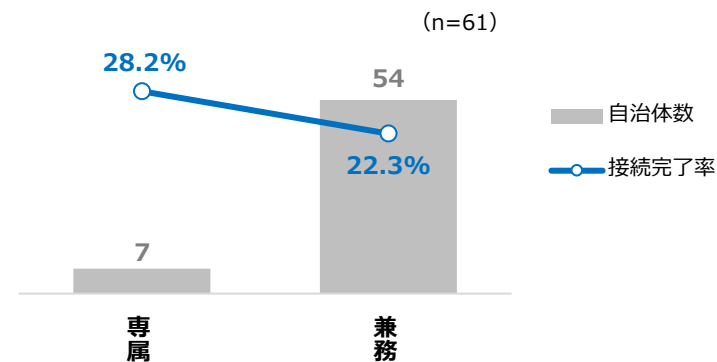
2. 支援体制について

- 自治体対応分については、**35自治体が自ら運営**し、**26自治体が民間団体等へ委託**している。自ら運営する自治体の平均接続完了率は**14.0%**と低調であり、その背景には、**35自治体のうち33自治体で電話相談員が他業務（自治体独自の電話相談や対面相談など）も兼務**していることが理由と考えられる【図4】。
- 自治体対応分の電話相談体制については、**7自治体が統一ダイヤル専属の電話相談員のみを配置**し、**54自治体では他業務との兼務により対応**している。統一ダイヤル専属の電話相談員のみを配置している自治体の平均接続完了率は**28.2%**であり、他業務との兼務により対応している自治体と比べてやや高い水準であった【図5】。

【図4】 統一ダイヤルの運営は自営方式か委託方式か



【図5】 統一ダイヤルの電話相談体制



<参考> 統一ダイヤルの接続先が集約されている事例

- 61自治体のうち4自治体が、それぞれ別個に、電話相談業務を同一の民間企業に委託している。
- 当該委託先では、ソフトフォン（PC等にインストールして使用するソフトウェア型の電話）を用い、電話相談員1人に1つのアカウントを付与して電話対応を行っている。なお、アカウント1つにつき1回線分の受電が可能。
- また、4つの自治体の電話対応を受託しているものの、自治体ごとに電話相談員やアカウントを分けていない。いずれかの自治体向けの受電があれば、その時点で対応可能な電話相談員に自動的に割り振られる仕組みとなっている。

→ 当該**4自治体の電話相談窓口**は、当該1つの委託先において、（結果として）**集約された形**となっている。

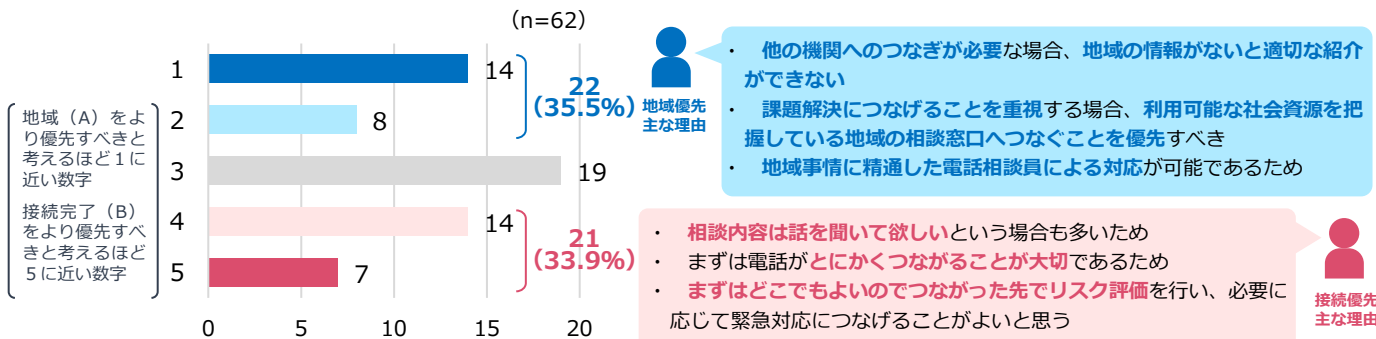
（※）当該4自治体の**平均接続完了率は、70.9%**

③ 調査結果及びその分析

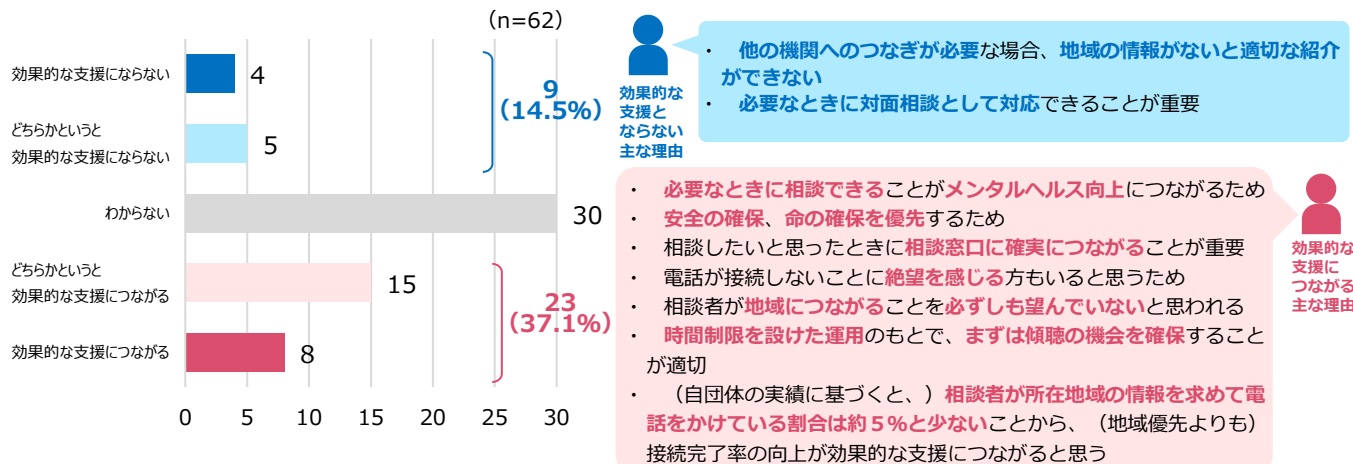
3. 接続先の現行の仕組みについて

- 調査対象先に対し、「現行の仕組みどおり相談者の所在地の相談窓口へ転送すること (A)」と「接続失敗(相談者と電話相談員が繋がらないこと)を生じさせないこと (B)」のどちらを優先すべきと考えるかを確認したところ、(A)を優先すべきとの回答が35.5%、(B)を優先すべきとの回答が33.9%であった【図6】。
- 併せて、所在地の地域につながる既存の仕組みにとらわれず、**接続完了率向上に寄与する仕組みとすることは、相談者に対する効果的な支援につながると思うか**を確認したところ、**効果的な支援につながると思うとの回答が37.1%、効果的な支援とはならないと思うとの回答が14.5%**であった【図7】。

【図6】「相談者の所在地の相談窓口へ転送すること」と「接続失敗を生じさせないこと」の優先度の回答状況 (件)



【図7】「接続完了率向上に寄与する仕組みは相談者に対する効果的な支援につながると思うか」の回答状況 (件)



④ 今後の改善点・検討の方向性

1. 電話が繋がらない要因について
2. 支援体制について
3. 接続先の現行の仕組みについて

- 統一ダイヤルの運営について、厚生労働省は、各地域の支援機関との連携確保に留意しつつも、自殺相談電話には緊急性が高いものもあることを考慮し、**相談者からの電話が然るべき相談先のいずれかに確実につながることを優先した事業実施体制とすべきである。**
- 検討に当たっては、支援体制に非効率が生じないように、**相談窓口を所在自治体ごとに細分化せず一定程度集約することや、受付時間の設定における工夫、話中遭遇や時間外の際の融通の仕組みの構築、自治体独自の取組との関係の整理を行う等により、限られた専門人員を最大限活用して対策の実効性を向上させられるよう留意すべきである。**その結果として、特に現状において**接続完了率が低い地域について、接続完了率を向上させることを目指すべきである。**
- 併せて、**通話時間等に関する電話対応の統一ルール**などの接続完了率向上に資する観点や、**地域を越えた支援機関の連携確保**などの電話接続後の支援の実効性確保に資する観点における検討も行うべきである。