

埼玉県こころの健康相談統一ダイヤル休日・夜間対応マニュアル

1 埼玉県こころの健康相談統一ダイヤル休日・夜間相談業務について

こころに悩みを抱える方からの相談に即時対応し、自殺の未然防止を図る体制を強化するため、相談者からの電話相談について、専門性を備えた相談員が相談を傾聴し、必要な助言や情報提供を行い、状況に応じて関係機関等へ繋ぎ、継続した支援が受けられるようにすることを目的に実施する。

2 相談電話の対応方法

(1) 電話の受け方

- ・ 「こちらは、埼玉県こころの健康相談統一ダイヤルです」と応答する。
- ・ 相談員の個人名を伝えるかどうかは受託者の方針による。
- ・ 相談者の匿名性を確保する。
- ・ 相談内容を傾聴し、緊急性の有無を判別する。判別が困難な場合には、相談者対象者の心身の安全に関わる内容であることを確認する。

(2) 相談内容に応じた対応

①緊急性の高い相談

- ・ 自殺企図や被虐待など、相談内容が急迫し、身体生命上の危機に関わると判断されるケースについては、当事者の氏名、年齢、住所、現在地、連絡先、経緯などをできる限り聞き取り、聴取した内容から、相談者の現在地が特定できる場合には、警察に通報する。
- ・ 精神症状の急変などにより、早急に精神科受診が必要と判断されるケースについては、精神科救急情報センター（048-723-8699）を紹介する。

②電話相談後の支援が必要な相談

- ・ 相談者の居住地を確認の上、開庁日に相談者から、直接、管轄する保健所等へ相談するように伝える。

③緊急性が低い相談

- ・ 相談内容を傾聴し、主訴を明らかにしたうえで、医療、生活、福祉等に関する適切な助言を行う。
- ・ 相談者の状況から、地域での精神保健領域以外の相談が適当である場合には、他の適切な相談機関等を紹介する。この際も、相談者の話を丁寧に聴取し、相談者が「見放された」「拒否された」と感じないように注意する。紹介する連絡先については、受託者から別途提供する資料を参考にする。