

E メール相談事業【愛知県】

(実施主体) 愛知県

(基金事業メニュー) 電話相談事業

(実施期間) 平成 23 年度～24 年度

(実績額) 平成 23 年度 2,742 千円

【事業の背景・必要性・目的】

近年の自殺者数の増加に伴い、その対策が急務になったことを背景に、県保健所（12 箇所）及び精神保健福祉センターにおいて、自殺を含めたメンタルヘルスに関する相談について、電話及び面接により相談を行ってきたが、電話や面接が苦手な方にも相談の機会を提供するため、インターネットに設けるWEBサイトを介した相談を行うことにより相談者の利便性を図っている。

なお、ひきこもりの方も自殺に繋がる可能性があることから、「メンタルヘルス相談」の他、「ひきこもり相談」も併せて行っている。

【事業の内容】

- 利用者は、当センターのトップページの「Eメール相談」から各窓口へ入り、ユーザー登録をした上で相談する。
- 当センターは、相談受信後約 10 日以内に回答送信を行っている。
- なお、相談は、本人のみならず親や兄弟、知人等からも可能である。
- また、メンタルヘルス相談は 1 回限り、ひきこもり関係の相談は継続相談が可能である。

【事業実施に当たっての運営体制等】

メンタルヘルス相談については、精神保健福祉センター職員で対応し、全相談はセンター内カンファレンスにて回答内容を検討した上で回答送信をしている。

ひきこもり相談については、愛知県精神保健福祉士協会に回答文案の作成を委託し、さらにひきこもり支援に造詣の深い学識経験者に回答文案の監修を依頼している。

【事業の成果、工夫をした点、その他特筆すべき点】

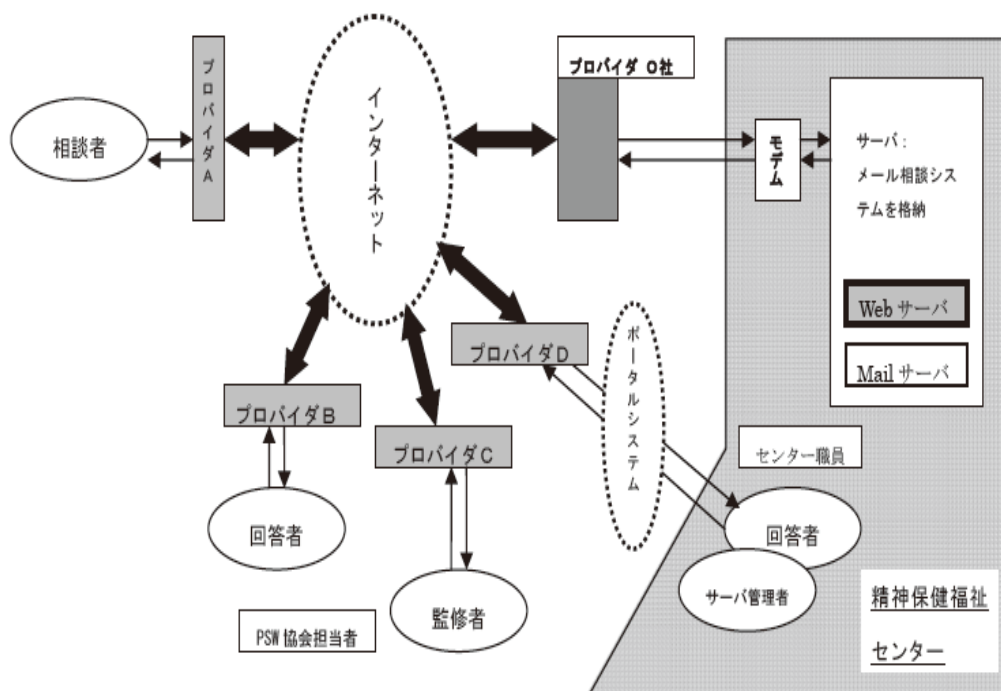
平成 23 年度の相談件数は、メンタルヘルス 122 件、ひきこもり相談 107 件。メンタルヘルス相談の利用状況は、30 代が約半数を占め、さらに 20 代を合せると、それだけで全体の約 8 割に達する。利用者は明らかに若年層に偏っていることがわかる。反対に高齢者層の利用はごく少ないため、高齢者層がメール相談を利用しにくい状況であると考えられる。ひきこもり相談では 20 代が約半数をしめ、30 代と合わせると約 6 割に達する。また本人からの相談が 60%を超え、約半数の人が 2 回以上の継続相談をしている。

Eメール相談では、24 時間受付が可能のため、仕事をしている人でも就業後や休日の相談も可能であることはメリットであるといえる。

なお、当事業は、情報はすべてインターネットを介してやりとりをしている。そのため、ネット環境があればどこからでも相談・回答が可能であり、操作性・利便性が高いがその分セキュリティの保

心の健康づくりをすすめる

持には十分な注意が必要である。当システムはその点に注意をはらい、情報はすべて暗号化するなどの対策を取っている。



【システム概念図】

(問合せ先) 愛知県精神保健福祉センター
TEL:052-962-5377
E-mail:seishin-c@pref.aichi.lg.jp
URL : <http://www.pref.aichi.jp/seishin-c/>