

## こころの電話相談事業【北海道】

(実施主体) 北海道	(基金事業メニュー) 電話相談支援事業
(実施期間) 平成 21 年度～23 年度	(実績額) 平成 23 年度 4,611 千円

### 【事業の背景・必要性・目的】

道立精神保健福祉センターが実施する「こころの電話相談」(内閣府が運用する「こころの健康相談統一ダイヤル」を活用)の対応時間を延長し、自殺を考えている人などに対するきめ細かな相談支援の充実を図る。

### 【事業の内容】

- 「こころの健康相談統一ダイヤル 0570-064556」による「こころの電話相談(平日 9:00～17:00)」の延長
  - ・ 平日 17:00～21:00
  - ・ 休日 10:00～16:00(12/29～1/3を除く。)

### 【事業実施に当たっての運営体制等】

- 延長に係る業務は、次の要件を満たす民間団体へ委託して実施。
  - ・ カウンセリング養成団体等における研修を修了し、相談業務従事経験を有する相談員を複数配置可能であること。
  - ・ 相談業務を実施しており、相当程度の実績があること。
- 相談は、2名1組で対応する。
- 緊急対応を要するケースへの対応として、委託先において、心理学的・精神医学的判断が可能な専門家との連携体制を構築。
- 相談対応についての苦情は、精神保健福祉センターが対応する。

### 【事業の成果、工夫をした点、その他特筆すべき点】

- 平成 21 年度 491 件(10月～3月) 完了接続率 29.9%  
平成 22 年度 2,295 件  
平成 23 年度 1,120 件(～2月) 完了接続率 44.5%  
(H23年3月～札幌市が統一ダイヤル参加のため相談件数減少)
- HPのほか、自殺予防週間・自殺対策強化月間における普及啓発において、TV CM・新聞など各種媒体を活用し周知を図っている。
- 相談員は、毎月、精神保健福祉センターが行う事例検討等勉強会に参加する。

〔問合せ先〕 北海道保健福祉部福祉局  
障がい者保健福祉課精神保健医療G  
TEL: 011-231-4111(内線 25-735)  
E-mail hofuku.shohuku1@pref.hokkaido.lg.jp