

## 【事例 H24-06-31】神奈川県

## こころ・つなげよう電話相談事業

相談したくても経済的な問題を抱えている人は、電話代が負担になって相談することさえできないとの訴えから、昭和 52 年より精神保健福祉センターで実施している「こころの電話相談」をフリーダイヤル化し、相談時間帯を延長するとともに回線数も増設した。さらにその電話番号周知のための広報を行った。フリーダイヤル開始から 3 ヶ月間(平成 23 年 11 月 21 日から平成 24 年 2 月 20 日)の相談実績は、1,717 件で、昨年度の同期間の約 4 倍となっている(平成 22 年度相談件数 月平均 151 件)。

【実施主体】神奈川県

【大綱の分類】社会的な取組で自殺を防ぐ

【事業予算】平成 23 年度 5,630 千円

【利点】

「こころの電話相談」をフリーダイヤル化し、相談時間帯を延長するとともに回線数も増設した。

【実施に至るまで】

【背景・必要性・理由の概要・等】

第 1 回黒岩知事との“対話の広場” Live 神奈川 (H23. 7. 28) が開催され、「かながわの『いのち』を守る-自殺を防ぐ社会づくり-」をテーマに話し合いが行われて、県民の意見を聞く機会を得た。その中で、相談したくても経済的な問題を抱えている人は、電話代が負担になって相談することさえできないとの訴えが聞かれ、県民のニーズに対応することとした。

【計画を立てる上での工夫・等】

実施機関:精神保健福祉センター(電話相談員:4 人→9 人に増員)

電話番号周知:精神保健福祉センター・保健予防課

【具体的な内容・実施の過程】

昭和 52 年より精神保健福祉センターで実施している「こころの電話相談」をフリーダイヤル化し、相談時間帯を延長するとともに回線数も増設した。

① 既設 1 回線を 2 本に増設し、フリーダイヤルとする。

・電話相談の対応日時

⑦ 平日の 9 時～17 時 30 分 (フリーダイヤル) 1 回線

⑧ 平日の 17 時 30 分～21 時 (フリーダイヤル) 2 回線

②上記㉗の時間帯は内閣府が実施する「こころの健康相談統一ダイヤル」からも接続可能とする。

③上記の時間帯以外は、24時間対応している相談窓口を案内するガイダンスを流す。

④電話番号周知のため広報を行う

(新聞・タウンニュース・県のたよりへの掲載、ラジオによる広報、コンビニエンスストアへのステッカー掲示、関係機関等へのポスター・チラシ配布)

**【成果】**

フリーダイヤル開始から3ヶ月間(平成23年11月21日から平成24年2月20日)の相談実績は、1,717件で、昨年度の同期間の約4倍となっている(平成22年度相談件数 月平均151件)。

**【補足】**

・平成24年度実績8,379件(月平均698件)、平成25年度実績8,992件(月平均749件)、平成26年度実績9,488件(月平均791件)、平成27年度実績年間10,370件(月平均864件)平成28年度実績9,284件(月平均774件)である。

・また、特定相談として、平成22年4月より、依存症電話相談、自死遺族電話相談、ピア電話相談を開設している。

・平成29年6月現在は相談員12人で対応している。

**【課題】**

・フリーダイヤル化に伴い、1件あたりの相談時間が長くなる傾向があり、接続率が3%を下回っている。相談したい時に相談できない状況にある。

・電話相談での対応が難しい事例も増えており、相談員の資質向上のために、事例検討会や電話相談員研修を行っている。

**【事業種別】** 電話相談事業

**【準備期間・人数】** 電話相談員:4人→9人に増員

**【予防段階】** 1次予防

**【自治体規模】** 人口 906万人(平成24年1月1日現在 神奈川県人口統計調査結果より)

財政規模 平成23年度当初 一般会計1兆7,763億9,200万円

**【自治体負担率】** 国庫補助10/10(自殺対策緊急強化基金を活用)

**【事業対象】** 県民

**【支援対象】** 県民

**【実施主体・問合せ先】** 神奈川県保健福祉局保健医療部がん・疾病対策課

TEL:045-210-4727

E-mail:下記アドレスのお問い合わせフォームからお問い合わせください。

URL : <http://www.pref.kanagawa.jp/div/1383/>

【参考資料・文献】

【作成日】