

きもつき寄り添い「こころ」相談会、きもつきいのちつなぐ

ほっとテレフォン(深夜相談) (SNS 相談)、(鹿児島県肝付町)

【概要】

対面相談事業(相談者自宅等への訪問(アウトリーチ)を含む)と電話相談事業(24時間対応)とSNS相談事業を組み合わせることにより、あらゆる年代からの相談を受けることができるように窓口を設定。相談対象はすべての町民を対象としている。

【大綱の分類】

5. 心の健康を支援する環境の整備と心の健康づくりを推進する
6. 適切な精神保健医療福祉サービスを受けられるようにする
7. 社会全体の自殺リスクを低下させる

【政策パッケージ分類】

- 基本 1. 地域におけるネットワークの強化
重点 1-4. ICT を活用した若者へのアウトリーチの強化等
重点 3-1. 生活困窮者(相談支援、人材育成の推進)
重点 4-1. 無職者・失業者(失業者等に対する相談窓口等の充実)

【事業実施年度】2020年度(同年8月から21年3月)

【事業予算】2,006,000円

【利点】

- ▼相談会や、電話相談(24時間、深夜対応)、SNS相談相談などの複数の相談手段を確保することで、相談できる方の間口を広げる。
- ▼また、待ちの相談だけではなく上記の相談に加え、相談を希望されるが相談に訪れることができない場合には、委託先の職員が訪問相談を行い、それら初回の相談を基に相談内容の情報を精査して、各担当課(福祉課・地域包括支援センター、健康増進課)と情報共有し、必要があれば役場担当課職員と委託先の職員又は、役場担当課職員のみが複数回訪問を行い解決へとつなげていく。

【実施に至るまで】

社会背景の変動

- ①経済成長率の鈍化、景気の下含み傾向への変化
- ②新型コロナウイルス感染症の拡大による経済の悪化
- ③大都市圏からのUターンされた方の地域との順応性

計画を立てる上での工夫

- ①事業実施前に、この事業を直営とするか、委託での対応とするかの検討
- ②事業実施中、どのように、町民に事業を周知するかの検討
- ③事業実施前から実施中、受けた相談に対してどのような対応・アプローチで臨むかの検討
- ④事業実施前から実施中、対応した後のフォローアップをどのように行うかの検討

事業内容

▼相談会の実施

- ・月に1回、予約制(大体1件1時間)
- ・相談会場へ来れない(時間的、物理的)方への訪問相談

▼相談会以外での相談窓口の設置

- ・電話相談（24時間、深夜対応）、SNS相談相談
- ▼相談後の対応
 - ・相談を受けた方へのフォローアップ（訪問や、電話、SNS使用）
 - ・庁舎内関係部署（福祉課、地域包括支援センター、健康増進課）との連携

【成果】

- ▼対面相談で72名、アウトリーチ活動で192件の対応。
- ▼電話対応で43件の対応。
- ▼深夜電話相談で48件の対応。
- ▼SNS相談で166件の対応を行っている。
（上記相談内容を庁舎内関係部署（福祉課・地域包括支援センター、健康増進課）と共有し、必要があれば役場担当課職員と委託先の職員又は、役場担当課職員のみが複数回訪問を行う）

【補足】

- ▼特になし

【課題】

- ▼県が令和元年度に半年間実施していた相談事業を、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う町民の不安などに町が直接対応するために実施したが、相談会、相談先の電話番号、SNS相談アドレスなどの周知について不足していた部分があると考えている。令和3年度については、上記内容を記載しているチラシを全戸配布し、また、必要に応じ、広報誌などへの掲載も行う。
- ▼同時に、この相談会についての情報を町のホームページに掲載して広報に努めている。
- ▼この相談会以外での他部署での相談会が出た案件の情報共有が必要となっているが、守秘義務の関係上制限がある。

【事業種別】	対面相談事業、電話相談事業、SNS相談事業
【準備期間】	60日（2020年6月から7月）
【人数】	4人
【人口規模】	14,856人
【財政規模】	5,990,122,000円
【自治体負担率】	50から33.3%（鹿児島県地域自殺対策強化事業補助金）
【事業対象】	肝付町民
【支援対象】	肝付町民
【委託の有無】	有
【実施主体・問合せ先】	鹿児島県肝付町福祉課障害福祉係 TEL：0994（65）8413 Mail：syougai@town.kimotsuki.lg.jp

【参考資料・文献】

- ▼特になし