

福祉職と心理職による「こころの健康相談」

～切れ目ない相談支援体制を目指して～（沖縄県名護市）

【概要】

市役所で、福祉職の専従相談支援員2名による「一般相談」を平日毎日、臨床心理士による「専門相談」を月1回実施している。一般相談は来所・電話・訪問で対応し、必要な場合は精神科の受診調整や同行も行う。専門相談では、市民の相談に対応する他、相談員へのスーパーバイズも実施している。複合的な課題を抱える相談者に対して、福祉職相談員が関係機関と連携しながら、自殺リスクが低減するまで伴走型支援を実施している。

【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作りを推進する
- 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
- 10) 民間団体との連携を強化する

【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1-6) 社会全体で若者の自殺リスクを低減させるための取組
- 基本2-4) 関係者間の連携調整を担う人材の育成
- 基本2-5) 寄り添いながら伴走型支援を担う人材の育成
- 基本3-1) リフレット・啓発グッズ等の作成と活用
- 重点3-3) 自殺対策と生活困窮者自立支援制度との連動
- 重点5-1) 高齢者の包括的な支援のための連携の推進

【事業実施年度】 2020年度事例（2017年度～2020年度）**【事業予算】** 一般相談 5,617,000円＋専門相談 256,000円 計 5,873,000円（2020年度）**【利点】**

- ▼電話・来所による相談だけでなく、訪問相談、関係先への同行支援等、柔軟な対応ができる。
- ▼他窓口の職員がいつでも相談できる。他窓口を訪れたハイリスク者へ即時対応ができ、その後の個別支援会議の実施もスムーズである。
- ▼臨床心理士によるスーパーバイズを実施することで、福祉職相談員の対応力向上、自殺リスクの適切なアセスメントができる。

【実施に至るまで】**事業の背景・必要性**

- ①臨床心理士による相談会は以前より実施していたが、相談の機会が月1回に限られ、単発の相談では、精神科の受診調整、他窓口への同行支援等が十分に対応できないこともあった。
- ②自殺念慮を抱えた方の電話・来所相談について、2016年度までは自殺対策の担当部署（社会福祉課障がい福祉係※当時の係名）の職員が対応していたが、マンパワーに課題があった。
- ③（相談支援の専門職がない、人事異動のローテーションでは自殺念慮者への専門的な相談支援ができないなど）
- ④生活困窮や家族問題などの悩みに加えてメンタル不調があるケースは珍しくないが、既存の各相談窓口でもメンタルの不調の方々への対応に苦慮している状況があった。

計画を立てる上での工夫

- ①福祉職相談員は常勤（嘱託職員）の2名体制とすることで、電話・来所・訪問（同行）等の安定した相談対応を可能とした。
- ②専門相談は、市民向けの相談枠に加え、スーパーバイズの時間を確保し、相談員へのフォローアップ体制を整えた。

具体的な内容・取組

▼一般相談の実施

- ・福祉職相談員2名による相談対応を平日毎日9時～16時の間で行っている。
- ・傾聴対応を行いつつ「対応方法を調べて情報提供する」「窓口へ同行し、必要に応じて状況説明を補助する」等、悩みの原因となっている問題の解決につなげるようにしている。
- ・訪問相談にも対応。生活困窮や子育て支援等、他窓口の相談員を帯同することも多い。
- ・他窓口での対応者が「自殺リスクが高い」と感じた際は連絡を受け、本人の同意を得て面談に同席する（医療への迅速なつなぎ／何度も同じ話をする本人のストレス軽減）。
庁内他課や関係機関からの相談に応じ、後方支援（助言等）のみ行う場合もある。
- ・精神科受診が望ましいケースは、必要に応じて予約の調整や受診同行を行う。
- ・社会的に孤立している場合、できれば見守りが可能な制度につなぐ。
- ・通常の相談は、相談記録に記載しているが、自殺リスクの高いケースは、相談記録からアセスメントシートに記載のうえ、「ワンストップ支援における留意点」のチェックシートを作成し、速やかに上司と対応を協議する他、月1回の専門相談の際に、臨床心理士にも確認を依頼している。

▼専門相談の実施

- ・臨床心理士による相談会を毎月第3水曜日の午後に開催。完全予約制で1時間×3枠。
- ・本人の希望を確認の上、事前に福祉職相談員による聞き取りと申し送りを実施している。
1時間の相談枠を有効に使うことができ、福祉職による事後フォローもしやすくなる。
- ・市民向けの相談枠の前後30分ずつは、スーパーバイズの時間として、①福祉職相談員が対応中のケース相談 ②講座企画・印刷物製作に関する助言 を受けている。
- ・市民向け枠に直前の空きが出た場合は、庁内他課にも伝えている。他課相談員のスーパーバイズも可とし、相談枠の活用及び「顔の見える関係作り」につながっている。

▼窓口の周知

- ・市の広報誌とホームページに、相談窓口の情報を常時掲載している。
- ・「こころの健康相談」のカードを市内コンビニのトイレに設置している。生活困窮者自立相談窓口との共同設置にすることで、メンテナンスの省力化を図っている。
- ・困りごとを抱えているが、自身のメンタル不調には無自覚な方、「こころの健康相談」に抵抗を感じる方が少なくないことから「なやみごと・なんでも相談」の名称でカードを作成した。全戸配布チラシには生活困窮者自立相談支援窓口の情報を併記した(2019年度)。
- ・自殺対策の担当部署は「社会福祉課障がい支援係」だが、相談のしやすさに配慮し、広報物や相談員の名刺には「社会福祉課」のみを印刷している。

【成果】

- ▼専門相談…2016年度：13件⇒2020年度：24件+スーパーバイズ26件
- ▼一般相談…2016年度：223件（電話149/来所40/訪問34 ※障がい福祉係にて職員が対応）
⇒2020年度：1,096件（電話726/来所267/訪問103）
- ▼ゲートキーパー講座参加者…2015年度：19名⇒2019年度：のべ252人（ミニ勉強会含む）

【補足】

- ▼福祉職相談においては、相談者の「受援力」を高めることを心がけている。これまでの苦労をねぎらいながら、社会資源に丁寧につながると、自暴自棄だった気持ちがほぐれて「なんとかなるかもしれない」と感じてくださるケースが多い。相談者自身が課題解決に前向きに取り組む、つないだ先の援助を受け入れていくことで、自殺リスクが低くなっていく。
- ▼困りごとの解決につながる制度の利用にあたっては、各種申請や手続きが必要だが、うつ状態で気力や理解力が低下している方にとって、そのハードルは高い。福祉職相談員による同行支援の様子を間近で見たり、専門相談のスーパーバイズで助言を受けたりすることを通じて、庁内の各窓口に必要な配慮方法が浸透していくことも期待している。

