

医療従事者や新型コロナ感染者等を対象としたこころの電話相談事業

(宿泊療養施設及び自宅待機の無症状・軽症の方向けこころの悩み電話相談) (神奈川県)

【概要】

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、医療機関や福祉施設職員、ならびにコロナ感染症の無症状・軽症者等を対象に、仕事や生活における悩みや不安、ストレス等に関する相談に電話で対応。

【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
- 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4 生きることの促進要因への支援
- その他 (いずれにも該当しない、妊産婦、マイノリティ等)

【事業実施年度】 2020 年度事例 (2020 年度～)

【事業予算】 25,000,000 円 (2020 年度) 医療従事者・軽症者・周知事業含む
(補助金：新型コロナウイルス感染症に対応した心のケア支援事業費補助金)
(補助金：新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金)

【利点】

- ▼新型コロナにり患し、自宅や宿泊施設で療養されている方向けの専用窓口を設けることで、孤独や孤立感を感じやすい環境での療養における不安やストレスの軽減の一助となる。

【実施に至るまで】

相談事業を開始した理由

- ①新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、新型コロナウイルス感染症にり患した方の宿泊施設若しくは自宅での療養生活が開始した。
- ②宿泊施設や自宅での療養は孤独や孤立感を感じやすく、ストレスや不安を抱えやすい状況であることが懸念される。
- ③こうした方に対するこころのケアが必要であることから、無症状・軽症者等向け専用相談窓口を開設した。

具体的な取組

- ①精神保健福祉士、保健師、臨床心理士、看護師等の専門家による電話相談。
- ②相談窓口の周知については、チラシや県の公式 LINE アカウント「新型コロナパーソナルサポート」で広く周知。
- ③相談員には、「自宅・宿泊療養のしおり」の内容を踏まえたうえで、対応していただくようにするとともに、必要に応じて関係相談窓口も紹介。

【成果】

- ▼相談件数 719 件 (2020 年 5 月 20 日～2021 年 3 月 31 日)

- ・支援の方法としては、助言・傾聴が約6割を占めており、他は相談期間の案内をした件数:149件、情報提供・制度等の説明をした件数:106件となっている。(相談者は、単発で相談するケースがほとんどである。)
- ▼相談を受ける中で主に2つの悩みが多いことが分かった。
 - ・療養生活に対する不安やストレス
 - ・新型コロナウイルス感染症に罹患したことに対する精神的ストレス
- ▼上記のとおり、ストレスを感じている方の背景には、新型コロナウイルスの感染に対する周囲の誤った認識からの差別的取扱いの影響も多いことから、新型コロナウイルス感染症に罹患した本人や家族に対する差別的取扱い等の防止に向けた啓発等の取組につなげた。

年度及び形態	名称	対象者	実施日時
2020～委託	宿泊療養施設及び自宅待機の無症状・軽症の方向けこころの悩み電話相談	宿泊療養施設及び自宅待機の無症状・軽症の方	平日 9時～17時
2021～委託	宿泊療養施設及び自宅待機の無症状・軽症の方向けこころの悩み電話相談	宿泊療養施設及び自宅待機の無症状・軽症の方	平日 13時～17時に変更
備考	相談時間：13時～17時に変更		

【補 足】

▼チラシ(一部抜粋、令和2年度作成)



【課 題】

- ▼相談窓口のさらなる周知を図る必要がある。
- ▼相談の質の向上に向けて、新型コロナ禍の状況に応じた最新の情報や随時更新される支援策等を把握し、相談者に適切に案内が出来るよう、相談員に対して研修等により理解してもらう必要がある。
- ▼差別的取扱等の防止に向けては、引き続き取組を継続していく必要がある。

【事業種別】	相談窓口開設
【準備期間】	約 80 日
【人 数】	2 人
【人口規模】	9, 246, 624 人
【財政規模】	¥4, 194, 455, 000, 000
【自治体負担率】	0%
	新型コロナウイルス感染症に対応した心のケア支援事業費補助金 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金
【事業対象】	宿泊療養施設や自宅に待機されている新型コロナウイルス感染症の無症状、軽症の方
【支援対象】	事業対象と同じ
【委託の有無】	有
【実施主体・問合せ先】	神奈川県健康医療局保健医療部がん・疾病対策課 TEL : 045 (210) 1111 (代) 内線 4729 精神保健福祉センター相談課 TEL : 045 (821) 8822 (代)

【参考資料・文献】

- ▼特になし