

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

(医療機関・福祉施設従事者専用こころの相談電話) (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
- 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
- 12) 勤務問題による自殺対策を更に推進する

【政策パッケージ分類】

重点 2-1 職場におけるメンタルヘルス対策の推進

【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】

▼新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、最前線の医療機関で働いている方と福祉施設で感染者の対応をしている方向けに電話相談窓口を設けることで、プライバシーを守る形で安心して悩みや不安等を相談でき、ストレス軽減の一助となる。

【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、最前線の医療機関で働いている方と福祉施設で感染者の対応をしている方の心身の負担増。
- ②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、医療機関・福祉施設従事者専用こころの相談電話を開設。

具体的な取組

- ①看護師、保健師、社会福祉士等の専門家による電話相談開設。
- ②相談窓口の周知については、医療機関へのちらし配布、県のたより、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」、関係機関への情報提供等広く周知。
- ③相談内容によって、医師の相談につないだり、必要に応じて相談窓口を案内。病院での出張相談 (3 回 4 件) にも対応した。

【成果】

- ▼相談件数 201 件 (うち医師の相談につないだのは 6 件、病院への訪問による出張相談は 3 回相談 4 件) (2020 年 5 月 28 日～2021 年 3 月 31 日)
- ▼相談を受ける中で主に 3 つの悩みが多かった。
 - ・自身や家族への感染の不安

- ・職場の感染症対策等やサポートに対する不安や不満
- ・職場内や周囲からの差別的な対応にかかる悩み
- ▼医療従事者等のこころのケアには、相談窓口の確保だけでなく、感染症対策等も含めた職場のサポートや、新型コロナウイルス感染症に対応する方に対する差別的取扱いの防止等医療従事者等が心身ともに安心して働ける職場や社会の環境づくりが必要ということが分かった。

年度及び形態	名称	対象者	実施日時
2020～直営	医療機関・福祉施設従事者専用こころの相談電話	新型コロナウイルス感染症患者に対応している県内医療機関・福祉施設従事者	平日 13時～21時
備考	令和3年4月1日より事業実施形態：委託に変更		

【補 足】

- ▼2020年度チラシ
現在は電話番号変更
委託で実施



【課 題】

- ▼相談件数の伸び悩み。相談窓口のさらなる周知を図る必要がある。
- ▼差別的取扱い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】	新型コロナウイルス感染症患者に対応されている医療機関・福祉施設従事者
【支援対象】	事業対象と同じ
【委託の有無】	無（現在は有）
【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