

事例紹介 7

長野県における「こころの健康相談統一ダイヤル」の取組

自殺対策大綱に基づき、より多くの人が相談しやすい体制の整備を図る一環として内閣府からの依頼を受け、①自殺の危機が高まっている人に対して、話を聴くことで自殺念慮を軽減又は回避できるようにする、②具体的な自殺の危機介入を受けられるような方向付けをすることを目的とし、平成20年9月10日から「こころの健康相談統一ダイヤル」を開設しています。

【開設準備】

開設にあたり、電話は専用電話とし、①自殺予防相談を優先すること②自殺関連以外また、緊急でない場合はセンターの電話相談を紹介すること③主治医のいる方は主治医への再相談を勧めることを運用の基本としました。

環境整備として①ポータブル子機②録音機能を備えた専用電話を設置しました。相談対応の準備段階として①自殺関連電話相談マニュアルの作成②電話相談担当者の研修③相談実施職員の心のケア体制の整備を実施しました。

相談体制は精神保健福祉センター職員（SP：Suicide Preventionチームと呼んでいます）が平日午前9時30分から午後4時まで対応しています。

平成21年3月にはチラシ、ポスターを作製し、関係機関などへ送付しました。

〈ポスター・チラシ〉



【相談の状況】

開設から平成21年9月9日までの1年間の相談状況ですが、相談総数157件（月平均13件）でした。性別では男性78件女性75件不明4件、続柄では本人136件、家族17件、その他4件となっています。自殺の危険度を評価してみると98件（62%）が低度ですが、中等度25件（16%）高度が6件（4%）となっています。平均電話時間は22分です。専用電話としているため有効電話数の比は実施県の内最も高くなっています。

相談者に対しては共感と支持的な態度の中で、自殺行動に関する危険因子を訊ねた上で危険度を判断し、サポートしています。状況に応じて医療機関、当センターの一般電話、面接相談、こころの電話相談等を勧めています。また、ポスターを送付したところ、ハロワークや保健センターでポスターを見て電話してくる方も増加しています。

支援者のフォローとして電話相談直後のチーム内での分かち合いや定期カンファレンスの開催で検討及び評価等を実施しています。

このダイヤルの取組により精神保健福祉センター従来の相談機能がさらに生かされ、自殺に傾いた方からの相談への早期の危機介入の役割と、相談をきっかけとした具体的な支援の開始につながり、自殺に関する相談体制の拡充が図られると思われます。

長野県精神保健福祉センター
電話番号 026-227-1810