

地域自殺対策強化事業（電話相談強化事業）委託業務

実施要領（案）

1 趣旨

道立精神保健福祉センター（以下「センター」という。）では、地域住民の精神的健康の保持増進を図ることを目的として、昭和60年度より厚生省の「心の健康づくり推進事業実施要領」（平成2年7月11日付け厚生省保健局長により要領の一部改正）に基づき、道民が気軽に心の健康づくりについて相談できる相談電話（以下、「こころの電話相談」という。）を設置しているところであるが、道の地域自殺対策強化事業の一環として、当該相談電話の対応時間を拡大することにより、自殺を考えている人等に対するきめ細かな相談支援の充実を図ることとし、平日の夜間及び休日に係る当該業務を委託実施することとする。

2 実施内容等

専用電話「0570-064-556（ナビダイヤル方式）」におけるこころの電話相談を次により実施する。

(1) 実施時間（12月29日～1月3日を除く。）

平 日 相談17:00～21:00（執務整理時間21:00～21:15）

土日・祝日 相談10:00～16:00（執務整理時間16:00～16:15）

(2) 電話相談の手順

別紙1「電話相談ガイドライン」のとおり

3 実施体制

(1) 「こころの電話相談」を担当する者（以下「相談員」という。）は、次のいずれかの資格を要すること。

ア 精神保健福祉士、保健師又は社会福祉士の資格を有する者

イ 大学又は短期大学等で、精神保健福祉、心理、教育等の分野を履修した者で、かつ、相談業務に3年以上従事した経験を有する者

ウ カウンセリング養成団体等における研修を修了し、相談業務に5年以上従事した経験を有する者

(2) 相談体制

相談は2名一組で対応することとする。

(3) 責任者の配置

受託者は相談員の中から、相談責任者を定め、当該相談責任者がセンターとの連絡調整に当たるものとする。

(4) 危機管理

電話の内容が自殺未遂等の緊急の対応を要する場合には、受託者は心理学的、精神医学的判断を行える専門家と即時に連携できる体制を構築するとともに、速やかにセンターに報告すること。

(5) 医学的指導等

相談者が医師相談を希望する場合は、センターにおける相談時間帯（9:00～17:00）

での相談を勧めること。

(6) 苦情対応

相談対応についての苦情は、センターにおいて対応する。

4 業務実施状況報告

相談員は、受理した電話相談内容について、別紙3「相談記録の記載について」に基づき、別紙2「相談記録票」を作成するとともに、実施状況については、次によりセンターあてに報告するものとする。

(1) 別紙4の相談記録集計表に別紙2を添付の上、翌月5日（土日、祝日の場合は、その次の開庁日）までに提出するものとする。

(2) 年間の相談実績については、別紙5の「こころの相談電話」実施状況年間集計表により翌年4月10日までに報告するものとする。

5 フォロー体制

(1) オリエンテーションの実施

センターは、事業開始前に受託者に対し、オリエンテーションを実施するものとする。

(2) 勉強会の実施

相談員は、センターが実施する「こころの電話相談員勉強会」に出席するものとする。

6 その他

この要領に定めのない事項については、必要に応じて、センターと受託者が協議の上、決定する。