

電話相談ガイドライン（案）

こころの電話相談は、精神保健福祉センターの相談業務の一部として、広く地域住民からの相談に対応することにより、こころの健康づくりを推進するものである。

1 相談の開始

- ・電話受理の第一声は、「はい、こころの電話、夜間（休日）対応窓口です。」とする。
- ・守秘の保証をする。
- ・全て初回相談として対応する。

2 傾 聴

- ・相談者から学ぶ姿勢で聴く。
- ・相談終了の場合がある。

3 共 感

- ・理解できたところを理解できたと伝え、共感できるところを共感する。
- ・相談終了の場合がある。

4 ニーズの整理・明確化

- ・1～3を繰り返し問題の整理、明確化を図る。
- ・相談終了の場合がある。

5 相談終了

- ・こころの電話相談では継続相談は実施しない。
- ・電話相談での限界の設定(役割の限界について明確化する)。
- ・適切な地域の社会資源を紹介する。
場合によっては精神保健福祉センターの電話相談（011-864-7000）を紹介する。

※ 電話相談の目安は30分

