

## こころといのちのライン相談業務マニュアル

### 1 業務の目的

本県では、自殺予防のための「こころといのちのライン相談」を設置し、若者に身近なコミュニケーションツールである SNS 相談体制を構築し、相談対応することで自殺リスクを緩和し、自殺を防止することを目的とする。

(参考) 想定される相談

○健康問題に関するもの

- ・精神的な不調についての相談
- ・不眠、不安、服薬、治療に対する不安、医療の必要性に関する相談

○経済、就労等に関する相談

- ・経済状況、就労、ひきこもりなど経済的な問題に関する相談
- ・福祉サービスの利用に関する相談

○家庭に関する相談

- ・離婚、死別などの家族関係に関する相談

### 2 対象者

愛媛県内に在住し、通勤し、又は在学している者

### 3 相談の基本的な枠組み

(1) 相談時間・回数

原則時間制限なし、回数制限ないが、目安として最大 60 分

(2) 相談の途中で相談者から返信がない場合

最後のメッセージ受信から 10 分程度を目安に継続可能であることを伝えたい  
えで、対応を終了とする。

(3) 相談履歴

前回までの内容を把握してからの対応。

(4) 相談員の情報

年齢、性別、名前等カウンセラーの個人情報名乗らない、もし、聞かれた場合には「ごめんなさい、相談員のことはお伝えしないルールのためお答えできません」と対応。

(5) 報告の方法

オンラインから報告書にもれなく記入

(6) 相談記録

システムに残す

(7) 相談対応時間外で相談が来た場合

自動応答 (21 時 30 分以降自動応答で対応)。相談対応時間外に相談があった場合、同時に 4 回線以上の複数の相談があった場合等には、自動応答機能を利

用して当該相談者に対して、相談対応できない旨を伝えることができるものとする。

(8) 守秘義務について

- ・相談内容については、相談室の他では一切話さない。カウンセラー倫理を厳守すること。

(9) 保健所等への引継ぎ

- ・内容により保健所又は心と体の健康センターに対応を引継ぐ必要がある相談（精神障がい者の家族からの受診援助の依頼など）については、相談者へ平日の日中（8：30～17：15）に管轄保健所又は心と体の健康センターへ相談するように伝える。また、相談者の氏名や連絡先などを確認し、相談概要等記載のうえ、翌開庁日の午前10時までに管轄保健所及び県庁健康増進課に電子メールにより報告する。なお、送信時は暗証番号\_\_\_\_\_を付すこととする。

<連絡先>

機関名	メールアドレス	管轄市町名
四国中央保健所	shikoku-hoken@pref.ehime.lg.jp	四国中央市
西条保健所	tou-kenkozosin@pref.ehime.lg.jp	新居浜市 西条市
今治保健所	ima-kenkozosin@pref.ehime.lg.jp	今治市 上島町
中予保健所	chu-kenkozosin@pref.ehime.lg.jp	伊予市 東温市 久万高原町 松前町 砥部町
松山市保健所	hokenyobou@city.matsuyama.lg.jp	松山市
八幡浜保健所	yaw-kenkozosin@pref.ehime.lg.jp	八幡浜市 大洲市 西予市 内子町 伊方町
宇和島保健所	nan-kenkozosin@pref.ehime.lg.jp	宇和島市 松野町 鬼北町 愛南町
心と体の健康センター	kokoro-cnt@pref.ehime.lg.jp	
保健福祉部 健康増進課	healthpro@pref.ehime.lg.jp	

(10) 留意事項

こころといのちのライン相談の設置目的から外れた相談である場合は、可能な範囲で相談の趣旨にあった機関を紹介する。

## 4 相談対応について

### (1) 相談導入

挨拶と時間の確認、カウンセラーが挨拶、最大 60 分までと伝える。

(相談時間を限定することで、人の集中力が高まる。また、集中力の維持時間がおよそ 1 時間程度であることを踏まえ、60 分程度の時間設定にすることが妥当) ただし、相談内容により適宜変更。

### (2) 信頼関係を構築

何でも話して良いこと、安心して相談できる場であることを伝える。

### (3) 名前の呼び方 (ニックネーム)

孤独感に苛まれている相談者の場合など、名前と呼ぶことでラポール形成を強め所属間を高め、良い影響をもたらすこともある。ただ、匿名性を重視する SNS 相談においては「どのようにお呼びしたらよろしいですか? ニックネームでもかまいません」等と聞く。

### (4) ひやかし、様子見、試し行動への対応

相談したい気持ちが十分にまとまっていなかったり、ある種の覚悟や思いっきりが出来ていなかったりといったところで相談してくる方への対応としてふざけているように見えても、こちら側は誠実に対応。

(例: 「話したいこと、話せそうなところからが良いですよ」等丁寧に伝えながら対応)

### (5) 混雑時で、相談を待ってもらっている相談者への対応

相談可能なタイミングで声かけをする。

(例: 「お待たせしました。今から相談できますが、いかがでしょうか」等)

### (6) 相談対応時間外に相談があった相談者への対応

相談可能なタイミングで声かけをする。

(例: 「今から相談できますが、いかがでしょうか」等)

### (7) 相談が多数寄せられているときの対応 (広報をした直後など)

一人あたりの時間を可能な限り短縮し、ブリーフセラピー及びシングルセッションセラピーを心がけて対応し、より多くの方に利用いただけるようにする。

### (8) 最終受付時間 (21 時 30 分) 間際に相談が入った場合の対応

22 時まで相談可能と丁寧に伝えたいうえで対応。また、同時に 4 回線以上の複数の相談があった場合等には相談開設期間、相談対応時間を伝え、状況に応じて継続相談可能であることも伝える。

### (9) 精神的な病気を思わせる相談者への対応

精神的な病気を思わせる相談が寄せられた場合、基本的には病状に触れないようしつつ、気持ちを受け止めることに注力する。

攻撃的な発言を繰り返すなど、程度が尋常ではない場合には、相談責任者に相談の上、返信の回数制限や相談回数制限などを相談者に伝える。

### (10) 他機関案内

電話、対面等による継続的な支援が必要である相談者に対し、相談内容に応じた適切な機関を案内する。

また、当該相談者が機関への連絡調整を希望すると相談者から発言があった場合のみ、SNS 相談対応時に氏名と住所、連絡先等当該相談者の個人情報を知らせていただくことの理解を得たいうえで、相談者から氏名、住所、連絡先

等を取得し、管理責任者が連絡調整を行う。個人情報の提供がない場合は連絡調整不可。

そして、連絡調整しても、他機関での相談対応の順番が早く回ってくるといったことは特に設けていないことも伝える。

※注 SNS 相談を利用している相談者の多くは、対面相談や電話相談を敬遠する傾向がある為、他機関を紹介する際は、無理に誘導する案内は避ける。

(11) 緊急対応

相談者の生命又は身体の保護の必要があると認めた場合、警察、児童相談所等に速やかに通報し保護を依頼する。緊急対応を行った場合は、相談概要等を記載の上、翌開庁日の午前 10 時までに管轄保健所及び県庁健康増進課に電子メールにより報告する。なお、送信時は暗証番号 \_\_\_\_\_ を付すこととする。

緊急事案の判断についての主な判断基準

- ・相談時に自殺行為を行ったと判断される場合
- ・繰り返し、自殺の意思を示していると判断できるもの
- ・自殺するための準備を整えているなど、実行可能性が高いと思われるもの。
- ・家庭内暴力や虐待が疑われ、危険な状態であると判断できるもの。
- ・具体的に相談者から要望があるもの。
- ・その他相談責任者が危険と判断したもの。