

## こころといのちのほっとダイヤル業務マニュアル

### 1 業務の目的

健康問題、経済困窮、家庭不和など心の悩みを抱えた方の自殺を未然に防止するため、日中、仕事などの理由により他の機関に相談できない方等に対する相談体制環境を整備する。

(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 相談電話の対応方法

#### (1) 電話の受け方

- ・「こちらは、愛媛県こころといのちのほっとダイヤルです」と応答する。
- ・相談員の個人名を伝えるかどうかは受託者の方針による。
- ・相談者の匿名性は確保する。ただし、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については、保健所等へ情報提供することについて相談者の承諾を得たうえで、氏名、住所、連絡先等について確認する。

#### (2) 対応

ア 相談内容を傾聴し、自殺の危険因子（精神疾患、慢性疾患、親しい人を失った、経済的な破綻、過去の自殺未遂歴など）を把握する。

イ 相談者の状況をいったん受け止め、相手の気持ちや立場に立った問題解決を考える。

ウ 自殺や事件予告など緊急性が著しく高く、相談内容から相談者の所在地が特定できる場合には、警察や消防に通報する。緊急対応を起こった場合は、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。

エ 保健所等へ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	

### (3) 留意事項

こころといのちのほっとダイヤル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。