**・和歌山県自殺防止相談電話はあとライン夜間・休日相談業務マニュアル**

**１． 和歌山県自殺防止相談電話「はあとライン」夜間・休日相談業務について**

和歌山県自殺防止相談電話「はあとライン」の夜間・休日相談業務については、生きづらさを抱える人や自死により大切な人を亡くした人などが、平日や日中、学校や仕事等のために相談機関へ連絡することが困難なことにより、必要な支援につながらないまま、自殺の危機に追い込まれることを防ぐことを目的に実施する。

相談内容には、医療、福祉、生活、就労など幅広い内容が想定されることを踏まえ、受託者は、適切かつ誠実に相談に対応するものとする。

【想定される相談内容】

○生きづらさに関する相談

・こころの悩みに関する相談

・自死で大切な人を亡くした人からの相談

○ 医療に関する相談

・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

○ 生活、福祉等に関する相談

・経済面や就労など生活に関する相談

・家族等、対人関係に関する相談

・福祉サービスの利用に関する相談　ほか

**２． 相談電話の対応方法**

**（１） 電話の受け方**

・「こちらは、和歌山県はあとラインです」と応答する。

・相談員は個人名を相談者に伝えない。

・相談者の匿名性を確保する。

・「お電話いただいた相談は、どのようなご相談ですか。」と相談者に尋ね、相談内容から、緊急性の有・無を判別する。判断が困難な場合には、相談対象者の心身の安全に関わる内容であるかを確認する。

・無言電話の場合は、「和歌山県はあとラインです」応答した後、10秒以上無言で切断された場合は、1件として、様式１に記載する。（まちがい電話は記載しない）

**（２）相談内容に応じた対応**

①緊急性の高い相談

・自殺企図や被虐待など、相談内容が急迫し、身体生命上の危険に関わると判断されるケースについては、当事者の氏名、年齢、住所、現在地、連絡先、経緯などをできる限り聞き取り、住所が分かる場合は所轄の警察署へ、分からない場合は和歌山県警察本部へ通報を行う。

・当事者の氏名や住所、現在地などについて聞き出すことができない場合でも、電話番号が取得できた場合は、和歌山県警察本部へ通報を行う。

・上記のように、緊急性が著しく高くはないものの、相談者が強い不安や不調を訴える場合や、今後、危険な状況が予測される場合には、相談者から１１０番や１１９番に通報することを促す。

・児童虐待を認知した場合は、児童福祉法第25条及び児童虐待の防止等に関する法律第6条に基づいた通告を行う必要があるため、当該児童の氏名・年齢・住所・所属、相談者の氏名・住所・連絡先などを可能な限り聞き出した上で、同法に従い、各管轄の児童相談所の担当窓口に通告を行う。

②電話相談後の支援が必要な相談

・保健所等による来所面接や訪問相談を希望する場合

相談者の居住地を確認の上、開庁日に相談者から直接、管轄する保健所等へ相談するよう伝える。

［和歌山市在住者］　平日の日中（8:30～17:15）に和歌山市保健所へ

［上記以外の県民］　平日の日中（9 :00～17:45）に管轄保健所へ

・精神科病院における精神障害者に対する虐待を認知した場合

　　相談内容から、精神科病院における精神障害者に対する虐待を認知した場合は、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律(第40条の２から第40条の8)に基づいて、速やかに和歌山県に通報を行う。

・いじめ及び障害者虐待、高齢者虐待を認知した場合

相談内容から、いじめや障害者虐待、高齢者虐待を認知した場合は、いじめ防止対策推進法（第23条）、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（第７条及び第16条）、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（第7条及び第21条）に基づいて、必要な情報提供を行う。

特にいじめや虐待を受けている当事者からの相談で、当事者自らが支援を求めることが難しいと考えられる場合は、支援機関や相談先についての情報提供を行うとともに、可能な限り、当事者の氏名・年齢・住所・所属等を聴取し、その内容を様式1に記載する。

　・人権に関する相談について、差別発言があった場合は、そのままにしないという姿勢で取り組む必要があるため、発言者に対し、その場で直ちに発言内容やその意図を確認すること。発言が偏見によるものであることを指摘し、発言者の氏名・連絡先を確認すること。その内容を様式1に記載する。

　　　また、差別発言等により、被害を受けた人からの相談については、翌開庁日に精神保健福祉センターから、その内容について聴取する必要があるため、可能な限り、相談者の氏名・年齢・住所・所属等を聴取し、その内容を様式1に記載する。

③緊急性が高くない相談

・相談内容を傾聴し、主訴を明らかにしたうえで医療、生活、福祉等に関する適切な助言を行う。

・他の相談窓口を紹介する場合

相談者の状況から、地域での精神保健領域以外の相談が適当である場合には、他の相談機関等を紹介する。この際も、相談者の話を丁寧に聴取し、相談者が「見放された」「拒否された」と感じないよう注意する。

「はあとライン」からの紹介先として適当な相談機関の情報は、精神保健福祉センターが提供する。

④他の都道府県からの相談

相談者の住所や相談内容等から判断し、他の都道府県の機関に相談すべきものが明らかに誤ってかかってきた場合は、和歌山県民の方限定の電話であることを伝え、該当する都道府県の相談機関を教え、かけ直すよう伝える。

**（３）留意事項**

はあとラインの主旨から外れたと判断される場合には、可能な限り、主旨にあった相談機関を紹介する。

**３．報告**

（１）はあとライン電話相談記録票（様式１）、業務日誌（様式２）は、翌日の午前中（緊急事例を除く）までに精神保健福祉センターへ電子メールにて報告する。

（２）精神保健福祉センターから、はあとライン電話相談記録票（様式１）の内容について改めて確認する場合があるので、そのための体制を整えておくこと。

（３）受託者は１か月分の相談を整理し、実績報告書（様式３、４及び５）を作成の上、翌月10日までに書面及び電子データにより、県へ提出する。

（４）受託者は委託期間終了後直ちに、年間の相談実績を集計した実績報告書（様式３、４及び５）を書面及び電子データにより、県へ提出すること。

（５）電子メールを送信する際には、精神保健福祉センターのメールアドレスを予め登録しておき、送信時には登録しているメールアドレスや送信先の選択が間違っていないかを複数の従事者で確認し、誤送信を防止する。

（６）電子メールに添付する電子データは暗号化し、万が一誤送信が起こった場合にも、相談内容が漏洩しないよう必要な措置をとる。

（７）通常相談業務では起こりえない不測の事態が生じた場合は（１）～（５）によらず受託者から、あらかじめ県が示す連絡先に電話連絡をとる。