

こころの健康相談電話 (ホットライン)について

精神保健福祉センター
相談診療班

目的

東日本大震災発生

トラウマ体験
喪失体験
生活環境の変化

被災者かつ支援者が
震災業務で走り続ける

精神障害者の
症状悪化

ストレス増大
疲労蓄積

うつ病、PTSD
アルコール依存症

被災者および支援者の心理的ストレスを緩和する予防策が必要

こころの健康相談電話ホットライン開設

電話相談の特徴

- 掛け手が話したい時に掛け、話を終わりたいになったら切ることができる(掛け手主導)
- 場所や時間に縛られない
- 手軽さ

精神保健福祉センター「こころの相談電話」の場合

- 匿名でよい
- 担当者を選べない
- 傾聴・助言と情報提供が中心の対応
- 一期一会

ホットライン実施体制

【対応期間および時間】

平成23年3月23日～6月30日	毎日早朝6時～深夜2時 ※早朝6時～9時および17時～深夜2時は 宮城県援護寮で対応
平成23年7月1日～9月11日	毎日9時～17時
平成23年9月12日～	平日9時～17時 ※12月29日、30日は閉庁日だが対応

- * 通年実施の「こころの相談電話」(平日9時～17時)をホットラインとし、曜日を拡大。
3/23～6/30は、宮城県援護寮で通年実施の「精神障がい者夜間等電話相談」
(平日・土17時～2時、6時～9時および日・祝日9時～17時)を活用。

【対応者】

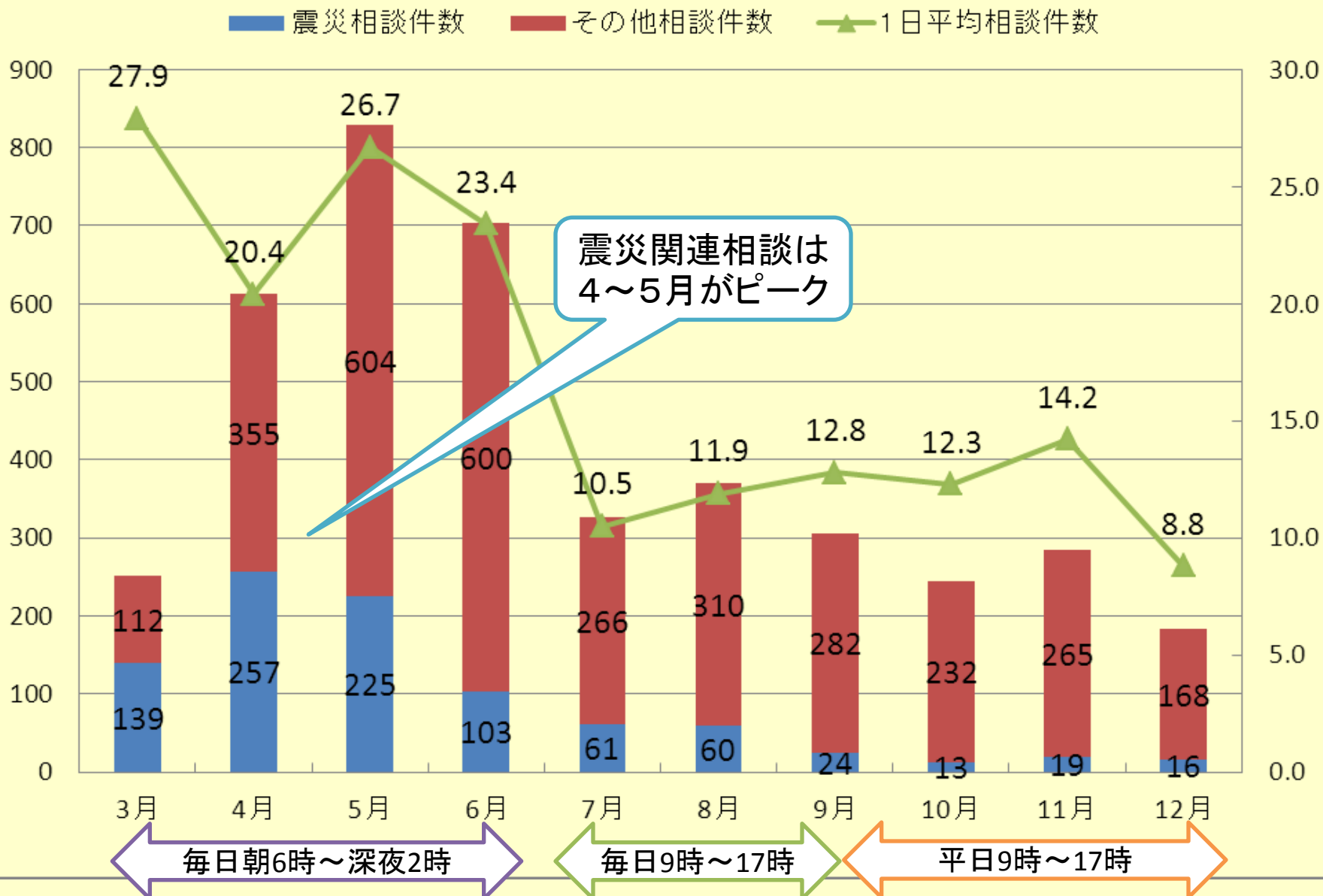
精神保健福祉センター職員

宮城県援護寮の電話相談員(3/23～6/30の早朝・夜間) など

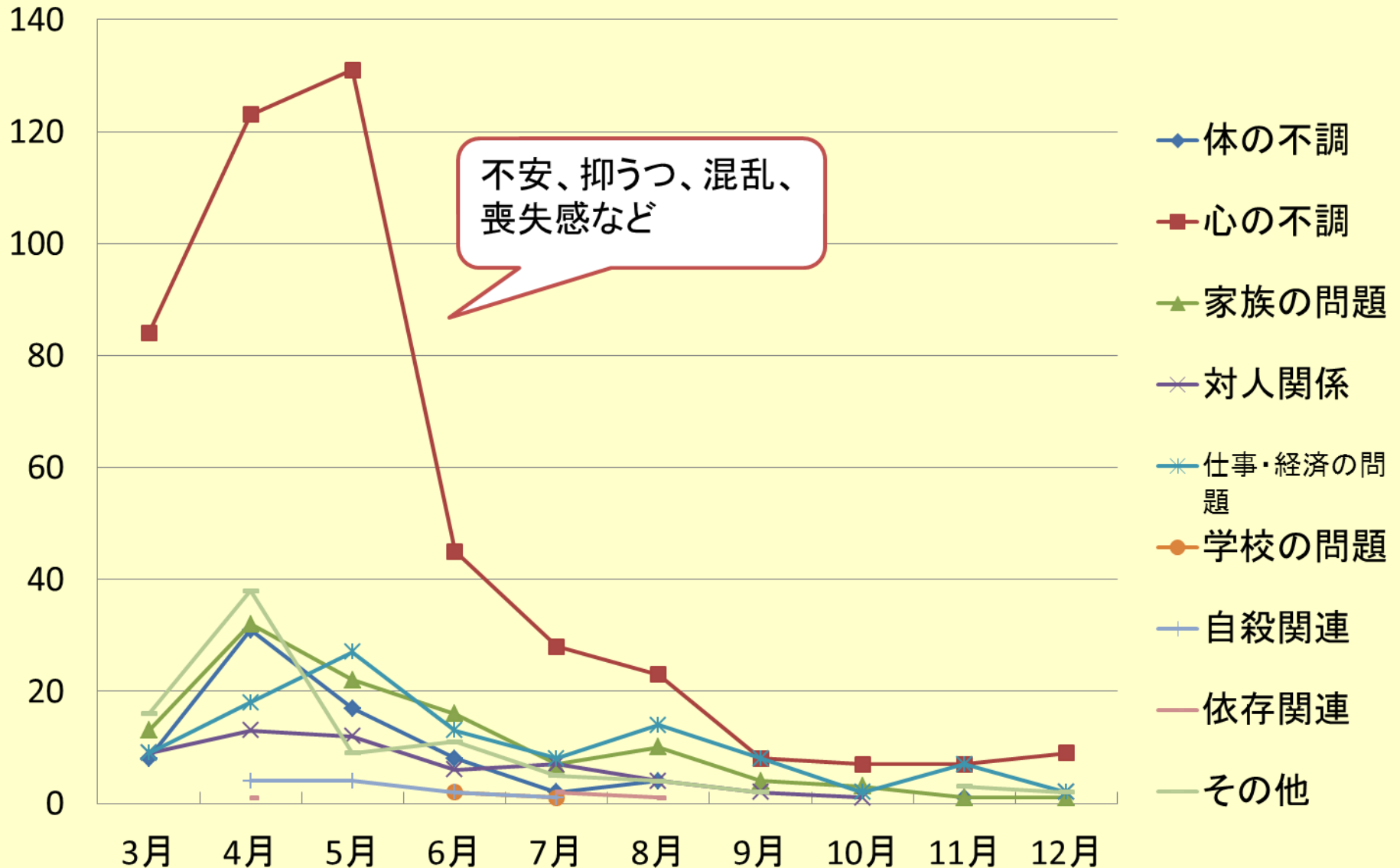
【広報】

新聞、テレビ、県の広報、ホームページ、保健所・市町村を通してチラシを配布

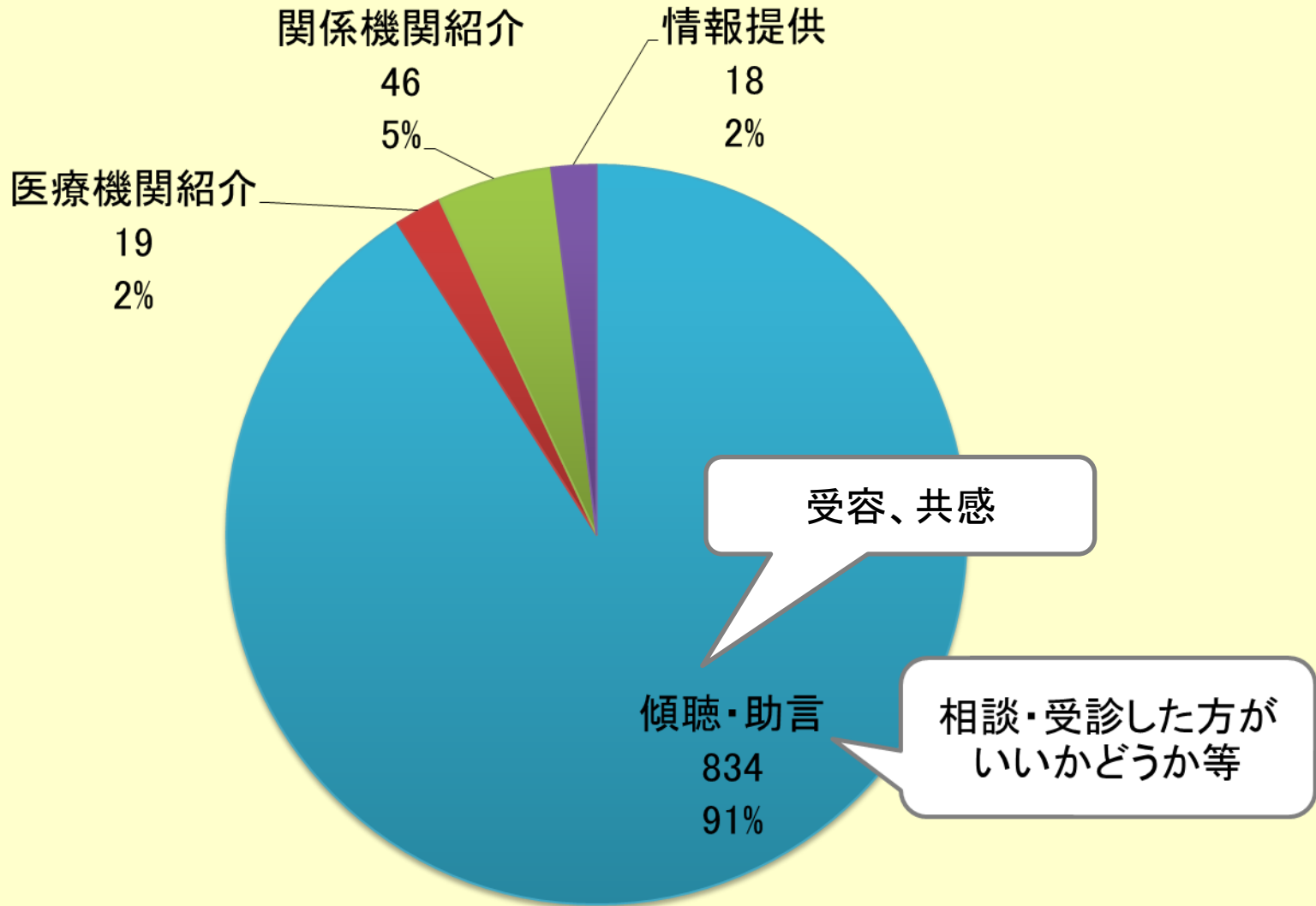
3/23～12/30 相談件数(4,111件)



震災関連相談(917件)～主訴内訳



震災関連相談～対応



効果・意義

- 顔の見えない相手だからこそ弱音や愚痴を言える
イライラのはけ口
「聴いてもらって安心した」「スッキリした」
- “宮城県”への期待
「宮城県の人に話したかった」という声
- 孤立を防ぐセーフティネットとしての機能

共感や故郷とのつながりを
求めて

電話相談には、支援の効力に限界があるものの、住民が
選べる直接支援の選択肢の1つとして意義がある。
今後も宮城県民のこころの健康づくりに寄与できる受け
皿として長く続ける必要がある。