

令和6年度こころの健康相談統一ダイヤル深夜・休日相談業務仕様書

1 委託業務名

令和6年度こころの健康相談統一ダイヤル深夜・休日相談業務

2 事業目的

こころに悩みを抱える方からの相談に即時に対応し、自殺の未然防止を図る体制を強化するため、相談者からの電話を24時間365日受け付けることのできる体制を確保する。

3 委託期間

令和6年4月1日0時から令和7年3月31日24時まで

4 相談対応時間

月曜日（祝日・年末年始を除く）	16時～翌9時
月曜日（祝日・年末年始に限る）	9時～翌9時
火曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）	22時～翌9時
火曜日～金曜日（祝日・年末年始に限る）	9時～16時、22時～翌9時
土曜日	9時～16時、22時～翌9時
日曜日	9時～翌9時

※ 委託期間中における各日の相談対応時間は別表のとおり

5 電話回線

1回線（本業務専用の回線を用意すること）

6 相談対応の対象

上記相談対応時間内に本県内から架電されたこころの健康相談統一ダイヤル（0570-064-556）。

※ 本県から受託者までは、ボイスワープにより自動転送。

7 業務内容

（1）転送設定

委託者が設置しているこころの健康相談統一ダイヤルを受電する電話機を、ボイスワープのリモートコントロール機能により、毎日、業務開始時には、受託者の専用回線への転送設定を、業務終了時には別途指定する転送先への転送設定又は転送停止を行う。

リモートコントロールによる転送設定に必要な契約者電話番号、暗証番号等は受託者に別途伝達する。

(参考)

リモートコントロールによる転送設定方法

リモコン用アクセス番号 + 契約者電話番号 + 暗証番号 + 2 + (転送リスト番号)

リモートコントロールによる転送停止方法

リモコン用アクセス番号 + 契約者電話番号 + 暗証番号 + 0

(2) 対応

受託者は、別紙マニュアルを参考に、適切かつ誠実に相談対応する。

(3) 記録・報告

受託者は、相談内容を別記第1号様式「こころの健康相談統一ダイヤル深夜・休日相談受付記録」に記録するものとする。

受託者は、一月分の相談実績について、別記第2号様式「こころの健康相談統一ダイヤル相談実績報告書」を作成し、別記第1号様式とともに、翌月10日までに委託者へ報告する。(Excelファイルで報告すること。なお、別記第1号様式について、一月分を1シートにまとめて報告すること。)

(4) 引継ぎ

受託者は、委託者が直ちに承知しておく必要があると判断した相談については、(3)によらず、別記第3号様式に相談内容を記載し、翌開庁日の午前10時までに委託者へFAX又は電子メールにより報告するとともに、その旨電話連絡すること。

8 経費負担

- (1) 委託者から受託者の本事業専用回線までのボイスワープによる転送に係る通話料は、委託者が負担する。
- (2) リモートコントロールによる転送設定に係る通話料は、受託者が負担する。

9 相談体制

受託者は、次のとおり相談体制を整備すること。

(1) 電話相談員

電話相談員は次のいずれにも該当する者とする。

- (ア) 精神保健福祉士、公認心理師、社会福祉士、保健師、看護師、臨床心理士又は産業カウンセラー等の資格を有する者。
- (イ) 1年以上の精神保健福祉分野の相談業務の職を経験した者。

(2) 相談責任者

相談責任者は、電話相談員としての基準を満たすことに加え、国又は地方公共団体が実施する相談業務の経験を有する者とし、電話相談員に対する実務的な指導を行い、また、緊急の対応を要する相談等については支援体制を確保するなど、電話相談員の円滑な執行管理を行う者とする。

(3) 作業責任者

作業責任者は、電話相談員・相談責任者等の業務上の統括、委託者との連絡調整、緊急時等対応等、業務の円滑な執行管理を行う者とする。

なお、相談責任者と兼ねることができるものとする。

1 0 電話相談員に対する研修の実施

- (1) 受託者は、電話相談員の教育や訓練等の研修を定期的実施し、資質向上に努めること。なお、研修計画については、事前に書面にて提出し、実施結果を速やかに報告すること。
- (2) 委託者が、相談実績等から相談体制の維持のため特に必要と認める場合は、受託者は電話相談員に対し必要な臨時研修を実施すること。

1 1 業務実施計画の作成

受託者は、次のとおり業務実施計画を作成する。

- (1) 受託者は、契約後速やかに業務実施計画を作成し、委託者の承認を得ること。また、契約期間中も必要に応じて随時見直しを行うものとし、見直しを行おうとする場合は予め委託者に協議すること。また、委託者から業務内容に関して意見があった場合にも、原則として見直しを行うものとする。
- (2) 業務実施計画は任意の様式とし、次の項目を盛り込むこと。
 - (ア) 業務・研修等の年間スケジュール
 - (イ) 相談責任者の氏名、業務経歴、資格情報、連絡先
 - (ウ) 電話相談員の配置状況、業務経歴、資格情報
 - (エ) 次の事項に留意した業務用対応手順書
 - ・ 相談開始から報告書作成までの業務フロー（対応困難者への対応方法を含む）
 - ・ 同時に相談が多数寄せられ、すぐに対応できない場合の対応
 - ・ 相談者の氏名、相談内容、やり取りの守秘
 - ・ 緊急性の高い相談者の安全確保、連絡体制
 - ・ 事件、事故及び災害発生時の対応

1 2 委託者及び県機関との連携

- (1) 受託者は、本事業全体を適切かつ確実に運営するため、委託者との連絡調整ができる体制を確保すること。
- (2) 受託者は、同様の電話相談業務を行う山梨県立精神保健福祉センターとの情報共有を密にするとともに、令和6年5月以降、受託者・委託者・山梨県立精神保健福祉センターとの三者で、必要の都度打合せを実施するものとする。

1 3 その他


- (1) 受託者は、受託業務により知り得たすべての情報を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 受託者は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第16条に該当する者を業務


に従事させてはならない。


- (3) 受託者は、受託業務に関する事項について、委託者から調査・報告を求められた場合には、速やかに応じること。
- (4) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合又は仕様書に定めのない事項については、委託者と受託者双方が協議のうえ決定する。

委託期間中における各日の相談対応時間



凡 例



本業務委託時間帯 : 



直営時間帯 : 



県内民間団体への委託時間帯 : 

転 送 設 定

 →  : 転送設定解除

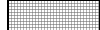
 →  : 県内民間団体へ転送設定


 →  : 受託先へ転送設定

 →  : 受託先へ転送設定

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
4月1日 月	[grey]									[white]									[grey]						
4月2日 火	[grey]									[white]									[blue]						
4月3日 水	[grey]									[white]									[blue]						
4月4日 木	[grey]									[white]									[blue]						
4月5日 金	[grey]									[white]									[blue]						
4月6日 土	[grey]									[white]									[blue]						
4月7日 日	[grey]																								
4月8日 月	[grey]									[white]									[grey]						
4月9日 火	[grey]									[white]									[blue]						
4月10日 水	[grey]									[white]									[blue]						
4月11日 木	[grey]									[white]									[blue]						
4月12日 金	[grey]									[white]									[blue]						
4月13日 土	[grey]									[white]									[blue]						
4月14日 日	[grey]																								
4月15日 月	[grey]									[white]									[grey]						
4月16日 火	[grey]									[white]									[blue]						
4月17日 水	[grey]									[white]									[blue]						
4月18日 木	[grey]									[white]									[blue]						
4月19日 金	[grey]									[white]									[blue]						
4月20日 土	[grey]									[white]									[blue]						
4月21日 日	[grey]																								
4月22日 月	[grey]									[white]									[grey]						
4月23日 火	[grey]									[white]									[blue]						
4月24日 水	[grey]									[white]									[blue]						
4月25日 木	[grey]									[white]									[blue]						
4月26日 金	[grey]									[white]									[blue]						
4月27日 土	[grey]									[white]									[blue]						
4月28日 日	[grey]																								
4月29日 月	[grey]									[white]									[grey]						
4月30日 火	[grey]									[white]									[blue]						
5月1日 水	[grey]									[white]									[blue]						
5月2日 木	[grey]									[white]									[blue]						
5月3日 金	[grey]									[white]									[blue]						
5月4日 土	[grey]									[white]									[blue]						
5月5日 日	[grey]																								
5月6日 月	[grey]									[white]									[grey]						
5月7日 火	[grey]									[white]									[blue]						
5月8日 水	[grey]									[white]									[blue]						
5月9日 木	[grey]									[white]									[blue]						
5月10日 金	[grey]									[white]									[blue]						
5月11日 土	[grey]									[white]									[blue]						
5月12日 日	[grey]																								
5月13日 月	[grey]									[white]									[grey]						
5月14日 火	[grey]									[white]									[blue]						
5月15日 水	[grey]									[white]									[blue]						
5月16日 木	[grey]									[white]									[blue]						
5月17日 金	[grey]									[white]									[blue]						
5月18日 土	[grey]									[white]									[blue]						
5月19日 日	[grey]																								
5月20日 月	[grey]									[white]									[grey]						
5月21日 火	[grey]									[white]									[blue]						
5月22日 水	[grey]									[white]									[blue]						
5月23日 木	[grey]									[white]									[blue]						
5月24日 金	[grey]									[white]									[blue]						
5月25日 土	[grey]									[white]									[blue]						
5月26日 日	[grey]																								
5月27日 月	[grey]									[white]									[grey]						
5月28日 火	[grey]									[white]									[blue]						
5月29日 水	[grey]									[white]									[blue]						
5月30日 木	[grey]									[white]									[blue]						
5月31日 金	[grey]									[white]									[blue]						
6月1日 土	[grey]									[white]									[blue]						

凡 例



本業務委託時間帯 : 

直営時間帯 : 

県内民間団体への委託時間帯 : 


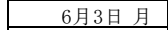
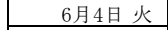
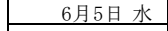
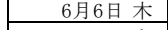
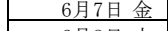
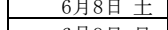
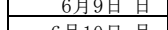
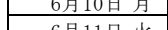
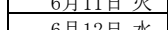
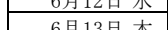
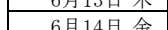
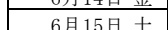
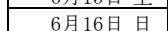
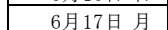
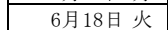
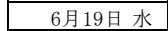
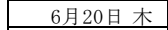
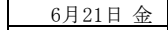
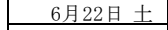
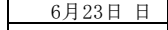
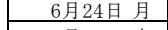
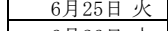
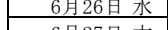
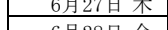
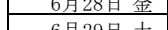
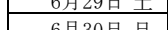
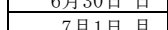
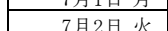
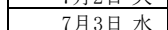
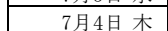
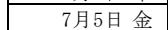
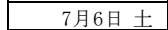
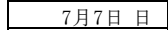
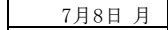
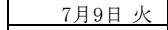
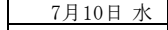
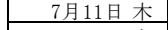
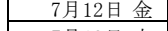
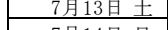
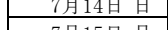
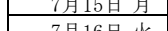
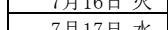
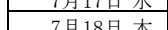
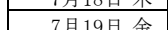
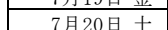
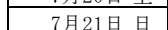
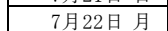
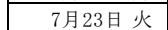
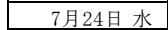
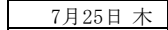
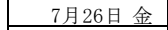
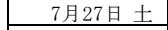
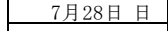
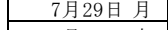
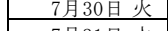
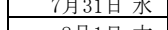
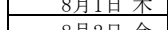
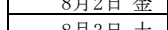
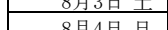
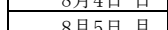
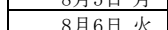
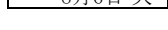



転送設定




 →  : 転送設定解除

 →  : 県内民間団体へ転送設定

 →  : 受託先へ転送設定

 →  : 受託先へ転送設定

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
6月2日 日																									
6月3日 月																									
6月4日 火																									
6月5日 水																									
6月6日 木																									
6月7日 金																									
6月8日 土																									
6月9日 日																									
6月10日 月																									
6月11日 火																									
6月12日 水																									
6月13日 木																									
6月14日 金																									
6月15日 土																									
6月16日 日																									
6月17日 月																									
6月18日 火																									
6月19日 水																									
6月20日 木																									
6月21日 金																									
6月22日 土																									
6月23日 日																									
6月24日 月																									
6月25日 火																									
6月26日 水																									
6月27日 木																									
6月28日 金																									
6月29日 土																									
6月30日 日																									
7月1日 月																									
7月2日 火																									
7月3日 水																									
7月4日 木																									
7月5日 金																									
7月6日 土																									
7月7日 日																									
7月8日 月																									
7月9日 火																									
7月10日 水																									
7月11日 木																									
7月12日 金																									
7月13日 土																									
7月14日 日																									
7月15日 月																									
7月16日 火																									
7月17日 水																									
7月18日 木																									
7月19日 金																									
7月20日 土																									
7月21日 日																									
7月22日 月																									
7月23日 火																									
7月24日 水																									
7月25日 木																									
7月26日 金																									
7月27日 土																									
7月28日 日																									
7月29日 月																									
7月30日 火																									
7月31日 水																									
8月1日 木																									
8月2日 金																									
8月3日 土																									
8月4日 日																									
8月5日 月																									
8月6日 火																									

凡 例 本業務委託時間帯 :  直営時間帯 :  県内民間団体への委託時間帯 : 

転送設定  →  : 転送設定解除  →  : 県内民間団体へ転送設定  →  : 受託先へ転送設定
 →  : 受託先へ転送設定

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
10月12日 土																									
10月13日 日																									
10月14日 月																									
10月15日 火																									
10月16日 水																									
10月17日 木																									
10月18日 金																									
10月19日 土																									
10月20日 日																									
10月21日 月																									
10月22日 火																									
10月23日 水																									
10月24日 木																									
10月25日 金																									
10月26日 土																									
10月27日 日																									
10月28日 月																									
10月29日 火																									
10月30日 水																									
10月31日 木																									
11月1日 金																									
11月2日 土																									
11月3日 日																									
11月4日 月																									
11月5日 火																									
11月6日 水																									
11月7日 木																									
11月8日 金																									
11月9日 土																									
11月10日 日																									
11月11日 月																									
11月12日 火																									
11月13日 水																									
11月14日 木																									
11月15日 金																									
11月16日 土																									
11月17日 日																									
11月18日 月																									
11月19日 火																									
11月20日 水																									
11月21日 木																									
11月22日 金																									
11月23日 土																									
11月24日 日																									
11月25日 月																									
11月26日 火																									
11月27日 水																									
11月28日 木																									
11月29日 金																									
11月30日 土																									
12月1日 日																									
12月2日 月																									
12月3日 火																									
12月4日 水																									
12月5日 木																									
12月6日 金																									
12月7日 土																									
12月8日 日																									
12月9日 月																									
12月10日 火																									
12月11日 水																									
12月12日 木																									
12月13日 金																									
12月14日 土																									
12月15日 日																									
12月16日 月																									

こころの健康相談統一ダイヤル深夜・休日相談受付記録

NO.	相談年月日		対応時間			相談対応者	相談者氏名	性別	生年月日	年齢	職業	居住地	電話番号	相談種別		具体的な相談内容	緊急性	対応
	年月日	曜日	開始	終了	対応時間									相談種別	その他記載			
1					0:00													
2					0:00													
3					0:00													
4					0:00													
5					0:00													

【記載上の注意点】

- ・相談者に係る項目については、聞き取った範囲で記載すること。（必ず聞き取らなければいけないということではない。）
- ・相談種別欄については、「健康（心）」、「健康（身体）」、「経済・生活」、「家庭」、「勤務」、「男女」、「学校」、「その他」のいずれかを記載し、「その他」の場合は「その他記載」欄に内容を記載すること。
- ・フォントは11ポイントとし、行の幅は、原則変えないこと。行が不足する場合は、適宜追加して記載すること。

こころの健康相談統一ダイヤル相談内容記録表

相談対応者 _____

1 相談日時

相談日	令和 年 月 日 ()
相談時間	時 分 ~ 時 分 (分間)

2 相談者

氏名		男・女	歳	職業	
住所				電話番号	

3 相談内容

種別	<input type="checkbox"/> 健康（心）問題	<input type="checkbox"/> 健康（身体）問題	<input type="checkbox"/> 経済・生活問題	<input type="checkbox"/> 家庭問題
	<input type="checkbox"/> 勤務問題	<input type="checkbox"/> 男女問題	<input type="checkbox"/> 学校問題	<input type="checkbox"/> その他
内容				

4 対応内容

--

5 県への連絡事項

--

山梨県こころの健康相談統一ダイヤル深夜・休日相談業務対応マニュアル

1 こころの健康相談統一ダイヤル深夜・休日相談業務について

こころの健康相談統一ダイヤルの深夜・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。

(参考) 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、こころの健康相談統一ダイヤルです」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。
- ・相談者の匿名性を確保する。
- ・相談者の属性が様々であることに留意し、相談の内容、真意を十分に汲み取るよう、特段の配慮をすること。
- ・相談内容を傾聴し、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。

(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、所在地、連絡先、経緯などをできる限り聞き取り、聴取した内容から、相談者の所在地が特定できる場合には、警察に通報する。
- ・精神症状の急変などにより、早急に精神科受診が必要と判断されるケースについては、精神科救急受診相談センター（24時間受付 0551-20-1125）を紹介する。

② 電話相談後の支援が必要な相談

- ・ 相談者が面接や電話相談を希望する等、別に対応が必要な相談については、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。

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。
- ・ 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、別添「気づいてこころといのちのSOSサイン」9頁以下に記載されている相談窓口を参考に専門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」と感じないように注意する。

警察への通報要領

・ ケース

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で、当事者の氏名、年齢、住所、現住地、連絡先、経緯などをできる限り聞き取り、聴取した内容から、相談者の所在地が特定できる場合（身体生命上の危険があり、場所や相談者が特定できる場合に限ること）

・ 電話番号

055-221-0110

・ 通報要領

こちらは、山梨県『こころの健康相談統一ダイヤル』です。

私は、山梨県から委託された（法人名）の（氏名）で、山梨県からの電話となります。

自殺の相談を受け、相談者の生命・身体上の危険に関わる緊急事案と判断したため通報しています。

相談者は・・・、場所は・・・、内容は、・・・。

・ その他

警察への相談が必要と判断した場合には、警察総合相談ダイヤル（#9110又は055-233-9110）へ相談するよう伝える。

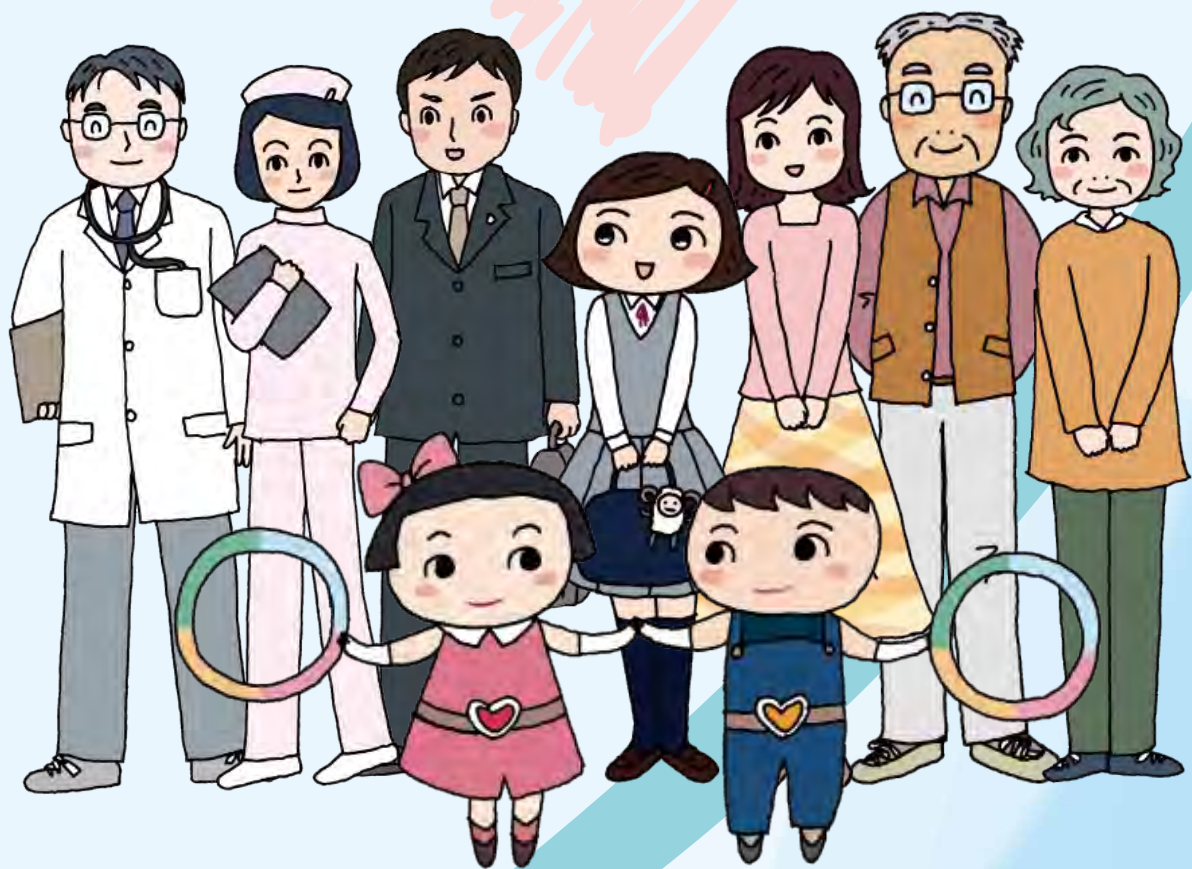
業務に係る事務連絡先

連絡先	電話番号
山梨県福祉保健部健康増進課心の健康担当	電話 055-223-1495 夜間休日緊急時 (契約者へお伝えします) FAX 055-223-1499 Eメール kenko-zsn@pref.yamanashi.lg.jp
山梨県自殺防止センター（平日昼間のこころの健康相談統一ダイヤル運用担当）	055-254-8651

気づいて!

こころといのちの SOSサイン

～話してください、あなたの気持ち～



表紙イラスト 細川韶々(「ツレがうつになりまして。」著者)



自殺対策とは

県内では、毎年多くの方が大切ないのちを自ら絶っています。そこで、本県では、将来にわたって誰もが自殺に追い込まれることのない、安全で安心して生きることができる社会を実現するため、国の大綱や県の条例、本県の自殺の現状等を踏まえ、自殺対策の推進に関する基本的な考え方や具体的な施策、数値目標などを示した「第2期山梨県自殺対策推進計画」を策定し、推進しています。この計画の中では、自殺対策を進める上で、県や県民、関係機関等は、次のことを理解・認識することが必要とされています。

自殺対策の推進に関する基本的な考え方

自殺は誰にでも起こり得る身近な問題

多くの方は、自分は自殺と関係がないと考えがちですが、実際は自分や家族、友人など周りの人が当事者になる可能性があります。

県民一人ひとりが、自殺は誰にでも起こり得る身近な問題であることを認識する必要があります。

自殺はその多くが追い込まれた末の死

自殺は、病気の悩み等の健康問題のほか、倒産、失業、多重債務者等の経済・生活問題、介護・看病疲れ等の家庭問題等、様々な要因が複雑に関係しています。

自殺は個人の自由な意思や選択の結果ではなく、その多くが様々な悩みにより心理的に「追い込まれた末の死」ということを認識する必要があります。

自殺はその多くが防ぐことのできる社会的な問題

世界保健機関(WHO)が「自殺は、その多くが防ぐことのできる社会的な問題」と明言しているように、自殺は社会の努力で避けることのできる死であるということが、世界の共通認識となっています。

心理的な悩みを引き起こす様々な要因に対する社会の適切な介入により、また、自殺に至る前のうつ病等の精神疾患に対する適切な治療により、多くの自殺は防ぐことができます。

自殺を考えている人は何らかのサイン(予兆)を発していることが多い

「死にたい」と考えている人は、心の中では「生きたい」という気持ちとの間で激しく揺れ動いており、不眠、原因不明の体調不良、自殺をほのめかす言動等、自殺の危険を示すサイン(予兆)を発している場合が多いとされています。

自殺を図った人の家族や職場の同僚など身近な人でも、自殺のサインに気づき難い場合もありますので、周囲の人が自殺のサインに気づき自殺予防につなげていくことが必要です。

自殺の危険性は誰にでもあり得ます

地域社会や家庭、職場のつながりの減少や希薄が進む現代社会では、一人で悩み「生きていても役に立たない」という役割喪失感や孤独感、絶望感にかられるなど、危険な状態に陥ることは決して特別なことではありません。自殺問題は、まずは自分自身の問題としてとらえ、考えることが大切です。

原因はひとつではありません。複数の問題が複雑に絡みあい、深刻化して起こります。

健康問題

- 身体の具合が悪い
- うつ病
- 統合失調症
- 精神(心)を病んでいる
- アルコールが手放せない

家庭問題

- 夫婦関係や離婚について悩んでいる
- 親や子どもとの関係が悪い
- 家族が亡くなった
- 子育てに悩んでいる
- 介護・看病に疲れた
- 家族に虐待されている

勤務問題

- 長時間労働や過労で疲れている
- 職場の人間関係で悩んでいる
- 昇進、降格などで悩んでいる
- 就職に失敗した
- 配置転換や転職など、職場環境が変化した

経済・生活問題

- 生活が苦しい
- 多額の借金がある
- 会社が倒産した・失業した
- 会社の業績が悪い
- 借金の取立てに悩んでいる

男女問題

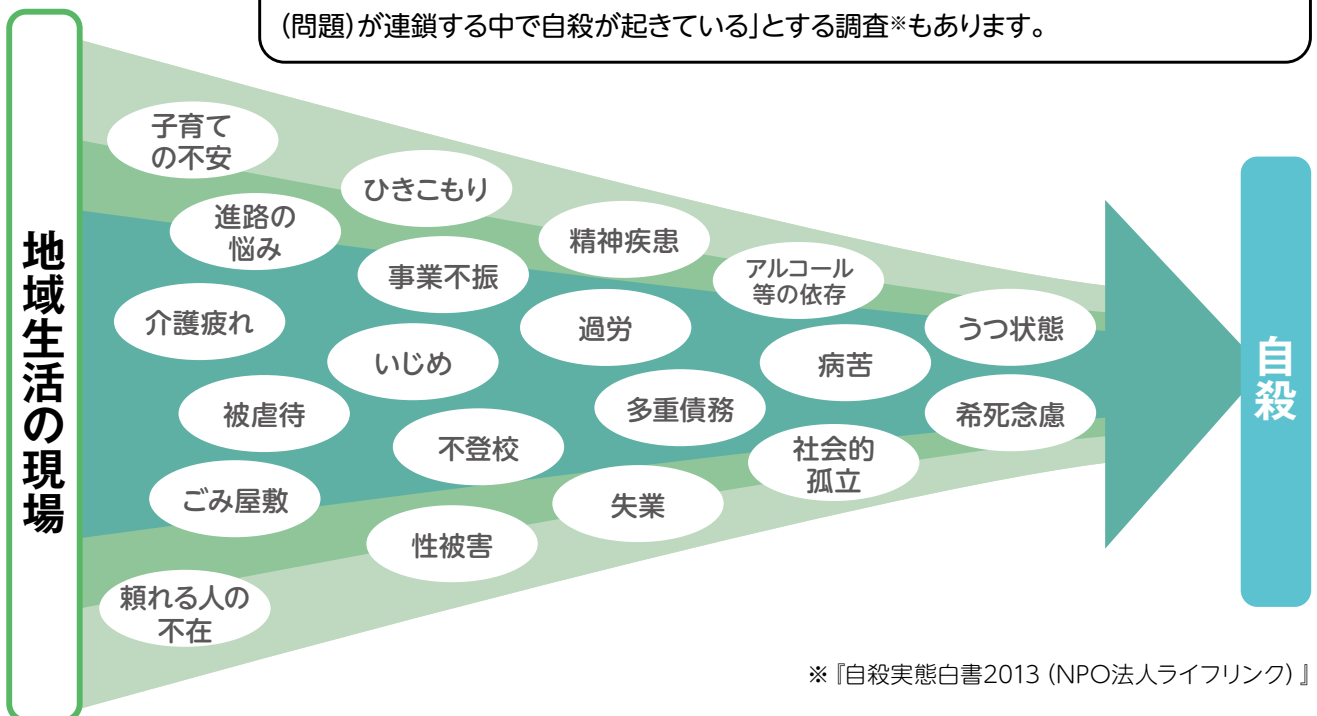
- 交際関係で悩んでいる
- 結婚について悩んでいる
- 不倫で悩んでいる
- 失恋した

学校問題

- 成績について悩んでいる
- 進路や入試について悩んでいる
- 友達関係で悩んでいる
- 先生との人間関係で悩んでいる

自殺の危機要因イメージ図(厚生労働省資料)

社会が多様化する中で、地域生活の現場で起きる問題は複雑化・複合化しています。複雑化・複合化した問題が最も深刻化したときに自殺は起きるとされ、「平均4つの要因(問題)が連鎖する中で自殺が起きている」とする調査※もあります。



※『自殺実態白書2013 (NPO法人ライフリンク)』

かけがえのない命を守るためにあなたにできる役割があります！

それがゲートキーパーです！ゲートキーパーとは「**命の門番**」のことで、悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ見守る人のことです。適切な対応により「かけがえのない命を救う」とても重要な存在です。

Q：どうしてゲートキーパーが必要なのですか？

A：ゲートキーパーによって、自殺しようとしている人を救うことができるからです。

「死にたい」と思っている人でも、心の中では「生きたい」という気持ちと激しく葛藤していて、誰かに気持ちを打ち明けたいと思っているケースが多いです。そうした人たちに声をかけ話を聞くことによって、自殺を思いとどまらせることは決して不可能ではありません。ゲートキーパーが自殺のサインにいち早く気づいて対処することで、自殺を未然に防ぐことができます。

Q：ゲートキーパーは誰にでもなれるものなののでしょうか？

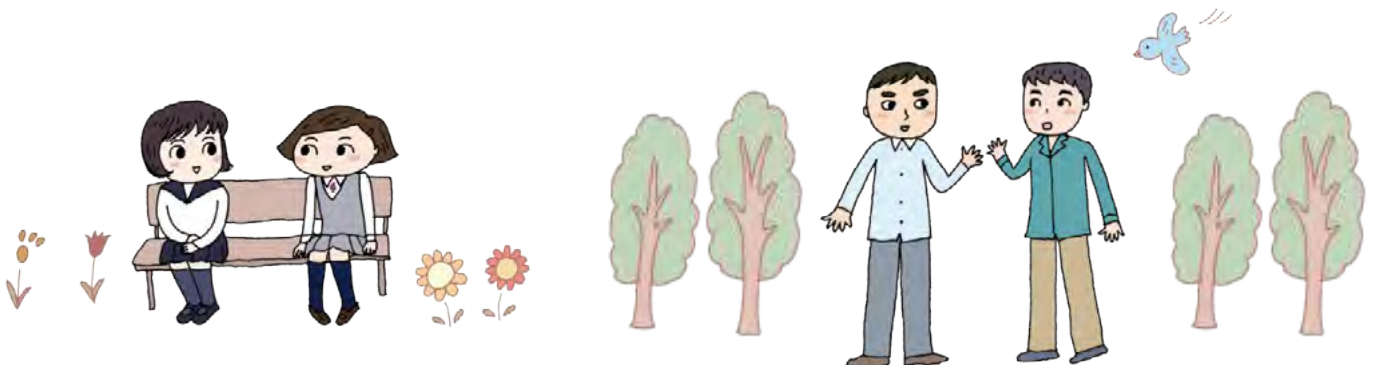
A：意欲と心がけ次第で、誰もがゲートキーパーの役割を担うことが可能です。

自殺を防ぐゲートキーパーというと、少し荷が重い役割のような気がするかもしれませんが、しかし求められるのは専門の相談機関につなぐための「架け橋」のような役目なので、専門的な知識や技術が必要なわけではありません。誰もが心がけ次第で、ゲートキーパーの役割を担うことができます。相手の気持ちに寄り添い、じっくりと耳を傾けることが大切な役割です。また、ゲートキーパー研修を受講したいという場合は、お住まいの市町村、もしくは精神保健福祉センター（自殺防止センター）にお問い合わせください。

Q：ゲートキーパーとしてどのような準備や心構えが必要なのでしょうか？

A：地域の相談窓口を事前に確認しておくこと、また新聞やニュースで日頃得ている情報も役立つ場合があります。またゲートキーパー自身の健康管理、悩み相談も大切です。

全ての問題を解決できる支援者はいません。日頃から自殺対策や相談窓口のリーフレットを所持したり、どこに相談したらよいか、事前に地域の相談窓口を確認しておくとういでしょう。また支援者自身が休養やストレス対処ができ、安心して暮らせることが大切です。対応に困ったときには周囲の信頼できる人に相談するなどして、自らのメンタルヘルスにも気を配るようにしましょう。



「気づき」から始まるゲートキーパーの5つの役割



家族や仲間の変化に気づいて、声をかける。

- 眠れない、食欲がない、口数が少なくなった等、大切な人の様子が「いつもと違う場合」…
- 生活等の「変化」は悩みの大きな要因となります。うつ、借金、死別体験、過重労働、配置転換、昇進、引越し、出産…



大切な人が悩んでいることに気づいたら 一歩勇気を出して声をかけてみる。

- 声かけの仕方に悩んだら…
 - 眠れていますか?(2週間以上続く不眠はうつサイン)
 - どうしたの?なんだか辛そうだけど…
 - 何か悩んでる?よかったら、話して。
 - なんか元気ないけど、大丈夫?
 - 何か力になれることはない?



本人の気持ちを尊重し、耳を傾ける。

- まずは、話せる環境をつくりましょう。
- 心配していることを伝えましょう。
- 悩みを真剣な態度で受けとめましょう。
- 誠実に、尊重して相手の感情を否定せずに対応しましょう。



早めに専門家に相談するよう促す。

- 紹介にあたっては、相談者に丁寧に情報提供しましょう。
- 相談窓口確実につながることができるように、相談者の了承を得たうえで、可能な限り相談窓口へ直接連絡を取り、相談の場所、日時等を具体的に設定して相談者に伝えるようにしましょう。
- 相談窓口と一緒に出向くようにしましょう。一緒に出向くことが難しい場合には、地図やパンフレットを渡したり、相談窓口へのアクセス(交通手段、経費等)等の情報を提供するなどの支援を行いましょう。



温かく寄り添いながら、じっくりと見守る。

- 連携した後も、必要があれば相談にのることを伝えましょう。

つなぎ先は7ページから11ページの
いのちのセーフティネット相談窓口・こころの医療機関を参考にご覧ください

気づきのポイント 最近こんなサインはありませんか？



出典:高橋祥友 「新訂増補 自殺の危険」(金剛出版、2006)を一部改変

声かけ・傾聴のポイント

★相手のペースに合わせて聞き、話をそらさないようにしましょう

★安易な激励はしないようにしましょう

NGワード

「頑張れば大丈夫」

「もっと元気を出そうよ」

★否定したり批判しないようにしましょう

NGワード

「辛いのはみんな一緒だよ」

「家族のことを考えて」

★一般的な価値観を押しつけない

NGワード

「命を粗末にはしてはいけない」

「病は気の持ちようですよ」

★悩みに寄り添って、ねぎらいの言葉をかけましょう

例

「今まで大変でしたね」

「話してくれてありがとう」



死にたいくらいつらい、身近な人が死にたいと言っているなど・・・

まずは
ご相談ください

こころの健康相談
統一ダイヤル
(自殺防止電話)

お こ な お う ま も ろ う よ こ こ ろ
☎0570-064-556

365日24時間
(但し、平日12～13時を除く)



専門の相談員が、必要な支援策など
について一緒に考えます

#いのちSOS

(NPO法人 自殺対策支援センターライフリンク)

☎0120-061-338

日・月・火・金 0:00～24:00 (24時間)
水・木・土 6:00～24:00



相談したいけど
電話では話しにくい・・・

LINE等のSNSによる相談は
厚生労働省が実施しています

厚生労働省SNS相談

または下記の二次元コードで検索



山梨県内のボランティア団体等により
相談等が行われています

いのちを守る
山梨県民運動推進会議

いのちを守る山梨県民運動推進会議

または下記の二次元コードで検索



山梨県のいのちのセーフティネット 相談窓口

相談内容	相談窓口	電話番号	受付時間	
心の悩み	精神保健福祉センター	055-254-8644	平日 8:30～ 17:15	
	自殺防止センター(精神保健福祉センター内)	055-254-8651	平日 8:30～ 17:15 (面接予約専用ダイヤル)	
	ひきこもり地域支援センター (精神保健福祉センター内)	055-254-7231	平日 9:00～ 12:00 13:00～ 16:00	
	依存症相談窓口 (精神保健福祉センター内)	055-254-8644	平日 9:00～ 12:00 13:00～ 16:00	
	ストレスダイヤル	055-254-8700	平日 9:00～ 12:00 13:00～ 16:00 (夜間)木 16:00～ 19:00 (但し、祝日と年末年始を除く)	
	こころの健康相談統一ダイヤル (自殺防止電話相談)	0570-064-556	365日 24時間対応 (但し、平日 12:00～ 13:00を除く)	
	山梨いのちの電話	055-221-4343	火～土 16:00～ 22:00	
	東京いのちの電話	03-3264-4343	24時間対応(詳細はホームページで確認)	
	国際ビフレンダーズ 東京自殺防止センター	03-5286-9090	20:00～翌朝 2:30(年中無休) (月のみ 22:30～翌朝 2:30) (火のみ 17:00～翌朝 2:30)	
	よりそいホットライン	0120-279-338	24時間対応	
心と体の悩み	保健福祉事務所	中北	0551-23-3448	平日 8:30～ 17:15
		峡東	0553-20-2752	
		峡南	0556-22-8158	
		富士・東部	0555-24-9035	
	甲府市健康支援センター(甲府市保健所)	055-237-5741		
性別や同性愛などに関わる相談	よりそいホットライン	0120-279-338	24時間対応	
難病	山梨県難病相談支援センター	055-244-5260	平日 9:00～ 16:00	
がん	山梨県立中央病院がん相談支援センター	055-254-7851 (直通)	平日 8:30～ 17:00	
	山梨大学医学部附属病院がん相談支援センター	055-273-8093	平日 9:00～ 17:00	
	山梨厚生病院医療福祉相談室 がん相談支援センター	0553-23-1372	平日 8:30～ 17:00	
	富士吉田市立病院地域医療支援センター	0555-22-4111 内線 3104	平日 8:30～ 17:15	
	山梨県がん患者サポートセンター	055-227-8740	平日 8:30～ 17:00	
認知症	認知症コールセンター (認知症の人と家族の会 山梨県支部)	055-254-7711	平日 13:00～ 17:00	
	山梨県若年性認知症相談支援センター (日下部記念病院内)	0553-22-2212	平日 10:00～ 15:00	
女性の悩み・ 配偶者等による暴力	女性相談所(配偶者暴力相談支援センター)	055-254-8635	平日 面接 9:00～ 17:00(要予約) 電話 9:00～ 20:00	
	男女共同参画推進センター(ぴゅあ総合) (配偶者暴力相談支援センター)	055-237-7830	毎日 9:00～ 17:00 (但し、第2、第4月曜日と年末年始を除く)	

	相談内容	相談窓口	電話番号	受付時間
子ども・若者	子育ての悩み	子育て相談総合窓口かるがも(県生涯学習課)	055-228-4152	平日 9:00～16:30 土、日、祝日 9:00～15:30 (但し、第2、第4月曜日と年末年始を除く)
	子ども(18歳未満)の悩み	児童相談所専用相談ダイヤル (中央児童相談所・都留児童相談所)	0120-189-783	24時間対応
		親子のための相談 LINE 山梨県相談窓口(LINE)	平日 12:00～22:00	
		子ども権利相談室やまなしスマイル	055-225-3958	月～木 13:00～18:00 金 13:00～20:00
		子どもの人権 110番(甲府地方方法務局)	0120-007-110	平日 8:30～17:15 (全国共通フリーダイヤル)
		チャイルドライン(18歳以下専用)	0120-99-7777	毎日 16:00～21:00 (但し、年末年始は休み) チャット相談あり https://childline.or.jp/
	ヤングケアラー	電話相談窓口	0120-189-783 0120-0-78310	24時間対応
		対面相談窓口 (山梨県総合教育センター内 相談支援センター)	055-263-3711	平日 9:00～17:00
	いじめ・不登校	いじめ不登校ホットライン (総合教育センター 相談支援センター)	0120-0-78310 055-263-3711	24時間対応
	非行等少年問題の悩み	ヤングテレホンコーナー	0120-31-7867	平日 8:30～17:00 (但し、土・日・祝日と年末年始を除く)
若者の就労	やまなし若者サポートステーション	055-244-3033	月～金 9:00～18:00 第1・第3土曜日 9:00～18:00 (第2・第4土、日、祝日、年末年始は休み) 開所日は、電話・ホームページで確認	
	やまなし若者サポートステーション ぐんないサテライト	0555-23-0080	月～金 10:00～18:00 土 10:00～18:00(月1回不定期) (土、日、祝日、年末年始は休み) 開所日は、電話・ホームページで確認	
女性	配偶者による暴力	女性の人権ホットライン(甲府地方方法務局)	0570-070-810	平日 8:30～17:15 (全国共通ナビダイヤル)
	産前・産後の不安や悩み	産前産後電話相談	055-269-8110	24時間対応
性的被害	性暴力被害の相談	かいさぼもこ (やまなし性暴力被害者サポートセンター)	055-222-5562	実質 24時間対応
	性犯罪の被害に関する悩み ごと相談	山梨県警察本部	# 8103 (管轄の警察署) 0120-79-8103 (フリーダイヤル) 055-224-5110 (有料)	24時間対応
障害者	障害者と家族の悩み	障害者 110番(山梨県障害者福祉協会)	055-254-6266	火～土 9:00～16:00
	障害者虐待に関する相談	山梨県障害者権利擁護センター	055-225-3733	24時間対応 (時間外は携帯電話に転送)
	高次脳機能障害	山梨県高次脳機能障害者支援センター (甲州リハビリテーション病院内)	055-262-3121	平日 9:00～16:00
	発達障害	こころの発達総合支援センター(発達障害支援センター)	055-288-1695	平日 9:00～17:00
人権	いじめ・体罰・差別等	みんなの人権 110番(甲府地方方法務局)	0570-003-110	平日 8:30～17:15 (全国共通ナビダイヤル)
経営者	経営や倒産危機に 関する悩み	やまなし産業支援機構	055-243-1888	平日 8:30～17:15
		山梨県よろず支援拠点	055-288-8400	平日 8:30～17:15
		山梨県中小企業団体中央会	055-237-3215	平日 9:00～17:30
		山梨県商工会連合会	055-235-2115	平日 8:30～17:15
		甲府商工会議所	055-233-2241	平日 9:00～17:30
		富士吉田商工会議所	0555-24-7111	平日 8:30～17:15

※受付時間のうち、「平日」には、祝日及び年末年始は含まれません。

相談内容		相談窓口		電話番号	受付時間
経営者	事業場のメンタルヘルス対策全般	山梨産業保健総合支援センター		055-220-7020	平日 9:00～ 17:00
	メンタルヘルス対策を含めた事業場の安全衛生管理	山梨労働局労働基準部健康安全課		055-225-2855	平日 8:30～ 17:15
労働者	職場内のいじめ嫌がらせ、労働問題等	山梨労働局総合労働相談コーナー		055-225-2851	平日 8:30～ 17:15
		甲府労働基準監督署		055-224-5620	平日 8:30～ 17:15
		都留労働基準監督署		0554-43-2195	平日 8:30～ 17:15
		鵜沢労働基準監督署		0556-22-3181	平日 8:30～ 17:15
		中小企業労働相談所（県民生活センター内）		055-223-1471	平日 8:30～ 17:00
		山梨県労働委員会事務局		055-223-1827	平日 8:30～ 17:00
生活困窮	生活の困りごと・経済面での悩み	市にお住まいの方	各市の相談窓口へお問い合わせください	相談窓口一覧は 山梨県 生活困窮者自立支援制度 <input type="text" value="検索"/>  または右の二次元コードよりご確認ください	
		町村にお住まいの方	山梨県社会福祉協議会生活支援課（山梨県くらしサポートセンター）		
お金	消費者トラブル	山梨県県民生活センター		055-235-8455	平日 8:30～ 17:00
	多重債務	甲府財務事務所		055-253-2269	平日 8:30～ 12:00 13:00～ 16:30
		全国クレサラ・生活再建問題被害者連絡協議会		0120-996-742	24時間対応
法律	法的トラブル	法テラス山梨		0570-078326 IP 電話の方は 050-3383-5411	平日 9:00～ 17:00
		山梨県弁護士会法律相談センター		055-235-7202	平日 9:30～ 17:00 (要予約 有料の場合も有ります) 
		山梨県司法書士会総合相談センター		055-253-2376	平日 9:00～ 17:00
犯罪・生活の安全	犯罪被害者等総合支援	山梨県犯罪被害者等総合支援窓口		055-223-4180	平日 8:30～ 17:15
		公益社団法人被害者支援センターやまなし		055-228-8622	平日 10:00～ 16:00
	警察安全相談	警察本部総合相談室		#9110 または 055-233-9110	24 時間対応
		警察署	甲府	055-232-0110	
			南甲府	055-243-0110	
			南アルプス	055-282-0110	
			甲斐	0551-20-0110	
			北杜	0551-32-0110	
			鵜沢	0556-22-0110	
			南部	0556-64-0110	
			笛吹	055-262-0110	
			日下部	0553-22-0110	
			富士吉田	0555-22-0110	
大月	0554-22-0110				
上野原	0554-63-0110				

※受付時間のうち、「平日」には、祝日及び年末年始は含まれません。

山梨県内のこころの医療機関

- ♥ 診療時間、休診日など医療機関によって異なります。
- ♥ 受診の際は予約の必要性にかかわらず、事前に電話でお問い合わせください。
- ♥ 下記以外に精神科を標榜している病院、診療所、クリニックでも受診できます。



「やまなし医療ネット」で検索! 右の二次元コードを読み取っても検索できます

山梨県精神科病院協会 加盟病院一覧

病院名	住所	電話番号	予約
回生堂病院	都留市四日市場270	0554-43-2291	不要
峡西病院	南アルプス市下宮地421	055-282-2151	必要
日下部記念病院	山梨市上神内川1363	0553-22-0536	必要
三生会病院	上野原市上野原1185	0554-62-3355	必要
住吉病院	甲府市住吉4-10-32	055-235-1521	必要
韮崎東ヶ丘病院	韮崎市穂坂町宮久保1216	0551-22-0087	必要
HANAZONOホスピタル	甲府市和田町2968	055-253-2228	初診は必要
山角病院	甲府市美咲1-6-10	055-252-2219	必要
山梨厚生病院	山梨市落合860	0553-23-1311	必要

山梨県精神神経科診療所協会 加盟診療所一覧

診療所名	住所	電話番号	予約
愛クリニック	中央市西新居1-131	055-274-3091	必要
あさなぎクリニック・心療内科	甲府市蓬沢町1099-1	055-227-1000	必要
あとべ心のクリニック	甲府市増坪町541-3	055-243-1020	初診は必要
大泉中央診療所	北杜市大泉町谷戸2969	0551-38-2632	不要
小澤こころのクリニック	甲州市塩山下塩後356-3	0553-39-8610	必要
くぬぎクリニック	甲府市北口1-1-8 甲府北口ビル3階	055-251-0383	初診は必要
甲府向町こころのクリニック	甲府市向町267-1	055-298-6883(問い合わせ用) 055-268-3039(初診予約専用)	必要
白石メンタルクリニック	甲斐市篠原1654-20	055-279-7241	必要
心療内科たけうちクリニック	甲府市国母7-5-17 サンライン甲府ビル2F-A	055-223-5560	必要
響ストレスケア～こころとからだの診療所	甲斐市中下条1933-1-2F	055-267-8111	必要
藤原医院	甲府市塩部4-15-16	055-252-2588	必要

その他精神科の受診ができる主な病院

病院名	住所	電話番号	予約
山梨県立北病院	韮崎市旭町上條南割3314-13	0551-22-1621 (代表) 0551-22-1622 (予約専用)	必要
山梨大学医学部附属病院	中央市下河東1110	055-273-1111	必要

R4年5月 山梨県立精神保健福祉センター(自殺防止センター)調べ

早急に精神科受診が必要な場合

相談機関	電話番号	対応時間
山梨県精神科救急受診相談センター	0551-20-1125	24時間

※精神症状の急変などにより早急に受診が必要な場合に相談に応じます。(相談内容により、早急に受診が必要でない場合は、他の機関を紹介する場合があります。)

～ひとりで抱え込まないで～ 毎年3月1日は「山梨いのちの日」、3月は自殺対策強化月間です

平成28年4月に制定された「山梨県自殺対策に関する条例」では、社会全体で自殺対策を推進していくため、3月1日を山梨いのちの日と定め、自殺対策の重要性を認識し、自殺対策に関する機運を醸成していくこととし、一ヶ月の間、県民の自殺対策に関する関心と理解を深め、自殺対策に関する活動を促す取り組みを集中的に行うこととしております。

山梨県立精神保健福祉センターご案内

当センターの役割

「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」第6条に基づく精神保健福祉の専門機関です。住民の方々の心の健康保持・増進や、適切な精神医療の推進、精神障害を持つ方の社会復帰の促進等を目的として、精神保健福祉に関する様々な活動を行っています。また、**自殺防止センター**、**ひきこもり地域支援センター**、**依存症相談窓口**を併設しています。

技術指導 技術援助

保健所や市町村、関係機関に対して専門的立場での技術指導・技術援助を行い、連携を図っています。

人材育成

精神保健福祉に携わる職員に対して、専門的研修や事例検討会等を行い、技術の向上を図っています。

広報・普及

心の健康に対する正しい理解を広げるため、パンフレット等の発行、DVDや図書等の提供、貸出を行っています。

調査研究

精神保健福祉に関する調査・研究を行っています。

センターの 主な事業

精神保健 福祉相談

精神保健福祉に関する電話相談・来所相談を行っています。自殺・ひきこもり・依存症の専用窓口もありますので、詳しくは8ページをご参照ください。

法定業務

精神科病院に入院中の方の人權に配慮しつつその適切な医療及び保護を確保するために「精神医療審査会」を行っています。また、「精神障害者保健福祉手帳や自立支援医療(精神通院医療)の判定・交付」を行っています。

集団支援

集団での交流が必要な方に対し、家族教室や当事者グループミーティング、グループ活動等の集団支援を行っています。

組織育成

当事者の会や家族会等、精神保健福祉に関する組織の育成を行っています。

※お問い合わせ先は8ページをご参照ください。