

事例名	「かければ、つながる」自殺相談電話 ～電話接続率を劇的に改善するアイデア～
チーム名 【所属名】	よい電よい考 【健康福祉部福祉・援護課(自殺防止対策担当)】
メンバー氏名	(京都府自殺ストップセンター)西川芳子、岡田盾夫、坂江真由美、菊池彰倫、石澤純子、森本美知子、清水寛子、小嶋佳余、藤田邦雄、宮本光代 (京都府精神保健福祉総合センター)土田英人、金子和夫、熊取谷晶、マルコン・オットー、吉村理世、東 美希 (福祉・援護課(自殺防止対策担当))片岡美佳、山口健司、林 史明、福岡仁志
アピール ポイント	《所属長: 福祉・援護課長 廣瀬 秀樹》 自殺ストップセンターへの電話はかけてもつながらないことが多く、大切な命を救えていないのではないかという課題を抱えていました。また、繰り返し長時間電話してこられる方への対応で相談員は疲弊していました。それを現場の経験と智恵を活かし、改善へとつなげた取組です。 《アセッサー: 健康福祉部 片岡美佳》 死にたいほどの悩みを抱えた方のための相談電話が、特定の方で占められている現状を変えるため、センターの目的や顧客を明らかにし、それを現場の相談員と共有し、ともに改善策を考え、対策を講じ、接続率向上につなげました。また取組を通じて職場環境も大きく改善しました。
取組の目的	京都府内で、死にたいほどの悩みを抱えて電話相談を利用する『できる限り多くの方』の相談に対応し、生きる支援につなげること
取組の ターゲット	○死にたいほどの辛い悩みを抱えて追い詰められ途方に暮れ、ようやく自殺ストップセンターに電話する気になった相談者 ○電話への依存度が高くなり、繰り返し長時間電話し、電話回線を占有する方(いわゆる頻回相談者)
取組内容 プロセス	【我々が抱えていた問題】 ●電話接続率・・・2%(平成 25.8 月) ●電話相談に占める新規相談者比率・・・5%以下(頻回相談者比率・・・95%) ●充満する無力感と「正当化」の論理 【事件の発生】 ■警察からの1本の電話 自殺者の携帯電話から「話中」の自殺ストップセンターへの発信履歴発見 【解決すべき方向性】 ▽頻回相談者、特に上位頻回相談者の頻度を下げる ▽「かければ、つながる」電話の実現(接続率25%) ▽新規相談者の割合を著しく上昇させる(かけやすく、つながりやすい電話に) 【実行した対策】 ①実名対応制の導入 ②頻回相談者の特定・利用制限の導入 ③対応方針の決定、果断かつ統一した対応
成果	☆電話接続率が10倍向上 2%(H25.8 月)→23%(H26.8 月) (50回かけて1回しか繋がらなかった電話が、4、5回かければ繋がるようになった) ☆新規相談者比率の劇的な上昇 (相談時間に余裕ができ、新規相談割合が増加。若年者特に学生の相談も増加)
工夫した点	①実名対応制の導入 傾聴に止まらず、可能な限り実名とすることで、問題解決につなげていく。 ②頻回相談者の特定・利用制限の導入 頻回相談者を特定し、3者(福祉・援護課、精神保健福祉総合センター、自殺ストップセンター)共同で対応方針(面接移行、家庭訪問等)を決定、電話相談の限界設定を導入 ③対応方針の決定、果断かつ統一した対応 すべての相談員に対して対応方針を周知するとともに、データベースに自動表示常駐する相談対応責任者(精神保健福祉士)が統一対応を指導 ※その他の対策 ○検索しやすいデータベースの改良(名前→電話番号下4桁) ○相談員と専門家(精神科医、大学教員等)との実践研修の導入
今後の 展開	☆LINE 等の SNS を利用した相談を開始し、若年者の利用を促進 ☆教育委員会等と連携して、学校での呼びかけを強化 ☆より困難かつ緊急対応が必要な事案への対応能力向上 ☆他の電話相談に対しても、接続率向上のノウハウを供与