

令和 7 年 2 月 5 日
世田谷保健所健康推進課

世田谷区夜間こころの電話相談事業について

1. 主旨

国の「精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築推進事業」の一環として、区では、平成 31 年 3 月に世田谷区精神障害者等支援連絡協議会を立ち上げ、障害福祉部、保健所で連携しながら区の精神障害者施策を展開してきた。

こころの相談機能の強化については、令和 2 年 4 月に移転した区立保健センターに「こころの相談機能」を整備し、「世田谷区夜間・休日等の電話相談窓口」として、必要な支援に区民をつなぐ「専門相談」と、精神疾患を経験している当事者による「ピア電話相談」を開設し、あわせて、こころの健康づくりに関する講演会やセミナーの開催などによる普及啓発も実施してきた。

令和 6 年度からの『健康せたがやプラン第三次』では、「こころの健康づくりの推進」や「相談支援体制の強化」を掲げており、あわせて、『外郭団体将来ビジョン』においても、「総合プラザの場を活用したこころの健康の普及啓発」を掲げて、その取組みを段階的に進めることとしている。

今般、こころの健康づくりの一層の推進に向けて、区と保健センターで互いの特長を最大限に生かし、役割を明確にして今後の取組みを進め、区民の命と健康を守る専門性の高い相談に対応するため、「夜間・休日等こころの電話相談」事業の再構築を図る。

2. 現状の課題

(1) 相談内容の変化への対応

コロナ禍以降、高止まりしている摂食障害や依存症などの課題に加え、若者や女性の自殺者数や自殺未遂者搬送件数の増加傾向を踏まえた自殺対策問題等、精神保健医療の課題は裾野が広がっている。区民のこころの相談に対応するためには、専門的知見から相談者の訴えを整理し、緊急介入の必要性を判断し、さらに都内関係機関と連携しながら、命を守るための高度な対応ができる体制を整える必要がある。

(2) 精神疾患の悪化に対する緊急対応

相談者の精神状態像に即した介入的な相談対応など、電話相談に求められるものは一層高度化している。相談現場で起こりうる緊急性のある相談に対応し、区民の命を守る安心・安全な相談窓口となるためには、緊急時速やかに東京都事業（精神科救急医療情報センター、自殺未遂者支援事業）や警察・消防等と連携できる体制を有し、精神保健医療や法律に関する多様な専門職によるバックアップ体制を確保している必要がある。

(3) 閉庁時の相談体制 365日の実現

メンタル不調を抱える区民が増加している今、区民の不安が高まる夜間時間帯でも気軽につながることができるよう、区民の相談機会の拡充を図る必要がある。

3. 今後の事業実施について

高度化する区民のこころの相談に対応した365日開設の電話相談事業を実現するためには、専門性の高い研修を継続的に実施し、専門性を備えた相談員の人員の確保することに加え、精神症状の悪化による緊急事態に対応できる体制維持が不可欠なことから、令和2年度から保健センターが実施してきた「夜間・休日等こころの電話相談」のうち専門相談について、令和7年度より区事業として実施する。

区は、上記対応が可能な事業者に対して事業委託を行う。

【電話相談の概要】

	令和7年度	参考：現在の専門相談
	委託	指定管理
開設日	週7日 (年末年始を除く)	週5日(月・火・水・木・土) (年末年始を除く)
時間	17時～22時(5時間)	平日：19時～22時 土曜日・祝日：16時～20時
体制	2回線	2回線
内容	右記記載の内容に加え、 ○救急医療や警察、自殺相談、自殺未遂者支援等との連携体制の確保 ○精神医療・司法等専門職によるバックアップ体制の確保 ○専門研修による相談員の人材育成体制の充実	○誰もが気軽に相談しやすい相談窓口機能として実施する。 ○必要な支援につなぐ ○定期的な連絡会や研修による人材育成

4. 所要経費

令和7年度 11,429千円 【特定財源(国1/2)】 5,714千円

5. 区民周知

ホームページ、区広報(3/15号、4/1号)、X(旧twitter)、保健センターげんき人(4/15号)、リーフレット等あわせて、既存の電話番号で音声アナウンスによる周知を行う。

6. その他

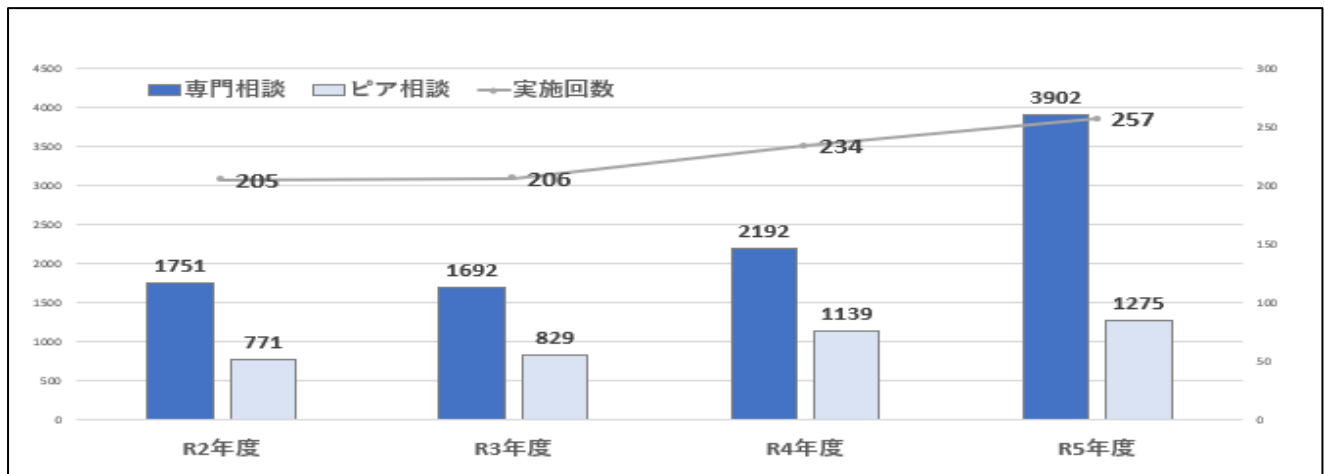
なお、これまで夜間・休日等こころの電話相談事業を実施してきた保健センターは、外郭団体将来ビジョンに掲げた「総合プラザの場を活用したこころの健康に関する普及啓発」や、新たな取り組みとして「当事者の活躍の場の創出」等の円滑な実施のため、当事者活動を促進する「ピア電話相談」は引き続き実施しその実績や成果を活かした精神障害や精神疾患の理解促進や、区民との交流の場づくり等をすすめる。

7. 今後のスケジュール（予定）

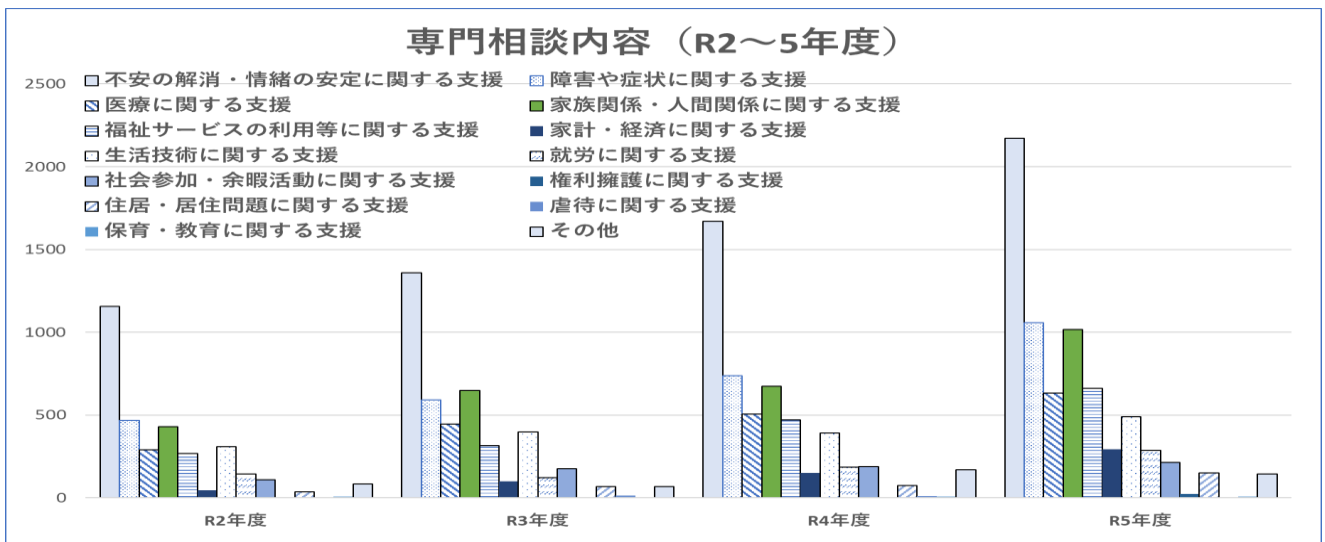
令和7年 2月 6日	事業委託における公募型プロポーザル 手続き開始公告、説明書配布開始
2月17日	参加表明書提出期限
3月10日	提案書提出期限
3月14日	電話相談事業者決定
4月 1日	電話相談事業開始

世田谷区夜間こころの電話相談資料

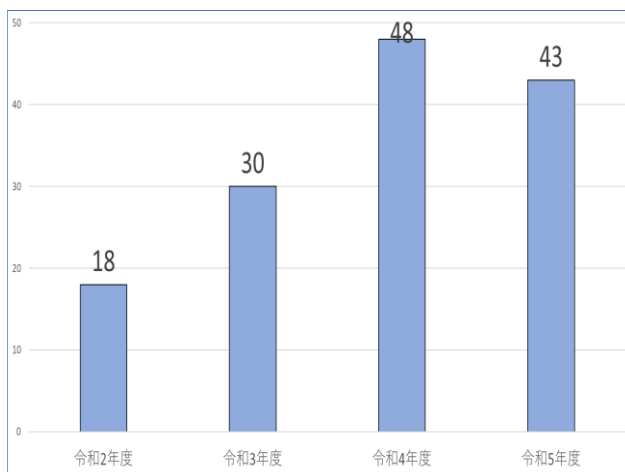
1. 世田谷区 夜間・休日等こころの電話相談件数



2. 相談内容（専門相談）



3. 専門相談の内訳（自殺念慮）



4. 専門相談の内訳（緊急対応）

