

自殺ゼロ作戦のための

相談対応マニュアル

～キーワードは「よってたかって」・「おせっかい」～

平成26年

- 将来的に自殺のリスクを抱える方は、相談することで他人に迷惑をかけると思っている方が多いため、こちらから問題を発見し、必要な支援につなげることが重要です。
- 所管事務以外に、健康は大丈夫か？、家族のことで悩みはないか？
仕事は順調かなど、お声がけをいただくようお願いいたします。

体調が優れないんだけど、
市役所で何かしてくれるの？

今日、御相談いただいたこと以外に、
健康やご家族、生活のことなどで、
相談されたいことはありませんか？



《尋ねてほしい3項目》

- ①体の調子は悪くないですか？
- ②介護や子育て等、家族のことでお困りごとはないですか？
- ③お仕事は順調ですか？

○ 悩みを抱えていることを明らかにされない場合には、生活を支えるための相談窓口に関するリストをお渡しいただき、ご案内をお願いします。

○ 言い出せないだけかもしれませんので、匿名で気軽に連絡できる旨を伝えます。また、リスクが高いと思われる方については、その場で窓口で電話してあげることも可です。

そうですか。

もし、お困りのことが生じましたら、色々と窓口がありますし、

どこへ連絡いただいても必要なところへつなぎますので。



今は特に困ったことはないねえ。

- 問題を発見した場合、他の課を案内するのではなく、ご連絡先や問題内容を他課へ伝える同意をいただき、担当の課から折り返し連絡をするようにします。
- また、複数の問題が混在している場合は、関係課の都合を調整するか、その場で応援を依頼し、相談を受けるとともに、可能な対応をお伝えします。

それなら、こちらの窓口で
使えるサービスが案内できます。

ご家族の問題については、
私の課で考えてみますね。

一度に聞いてもらえて
手間がはぶけたよ。



- 本当に悩んでいる人は自分から相談に来ませんが、助けの声がかかることを求めています。
- 離婚経験者、無職、中高年、男性は自殺のハイリスク層です。特に注意して見て下さい。
- つなぐことが出来る先を把握しておきましょう。
(市役所各課や権利擁護センターなど)別表1・2