

平成 25 年 2 月 12 日

職員一人ひとりの「気づく」「聴く」「つなげる」関わりが生きるための支援へ

～「豊島区自殺予防対応マニュアル(窓口編)」完成～

豊島区は、自殺要因の問題連鎖を防ぐため、相談窓口強化をすすめる「豊島区自殺予防対応マニュアル(窓口編)」を作成した。

全国の自殺者は平成 10 年に自殺者が急増して以来、平成 23 年まで 14 年連続 3 万人を超えているが、豊島区でも、毎年 70 人以上の方が尊い命を落とす状況が続いている。区では、セーフコミュニティ活動の一環として、平成 22 年 1 月に「自殺・うつ病対策委員会」を立ち上げ、検討してきた結果、自殺予防のために相談窓口の強化やゲートキーパーの役割が話題に上がった。そこで、各種手続きや生活問題に対応している窓口において、自殺のサインをキャッチし、的確に必要な支援につなぐことができるようマニュアル作成がスタートした。

マニュアル作成にあたっては、区職員で PT (プロジェクトチーム) を立ち上げ、各々の経験を踏まえ内容を検討し、決定。本マニュアルは、自殺予防について日頃の業務の中で取り組むことができるよう、「来庁者が強いストレスにさらされている状況に気づくためのチェックポイント」やこれまでに職員が出会った場面について、個人が特定されないよう一部修正を加え「事例」として掲載。また、長時間の相談対応などによるストレスを予防・軽減する方法等、「職員のメンタルヘルスケア」についても触れている。

完成したマニュアルは、各部署に配付する(マニュアル計 500 部、概要版計 1,500 部)。また、2 月 7 日(木曜日)には、自殺のサインにいち早く気づき、適切な対応を行い、専門相談機関へつなぐ役割を担うゲートキーパー養成のため、窓口職場の職員向け研修も実施した。研修では、傾聴や声掛けの方法等、窓口を訪れた来庁者への接し方や対応する相談窓口へのつなぎ方やポイントを職員 35 人が学んだ。

健康推進課担当者は、「職員の方々には、是非マニュアルをご活用いただき、来庁者のサインに気づいたら適切な対応をしていただきたい。」と述べている。

豊島区自殺予防対応マニュアル(窓口編)



マニュアルを紹介する PT メンバー



問い合わせ： 健康推進課