

新型コロナウイルス感染症の影響や具体的な取組について(ネットワーク連絡会)

令和2年6月に、こころといのちの相談・支援東京ネットワーク(※)参画機関を対象に、書面にて連絡会を開催し、「新型コロナウイルス感染症の流行拡大を踏まえ、自殺対策の推進において課題となっていること」「新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、新規又は拡充した取組」「ネットワーク内窓口間連携により、または、都全域で取り組むべきと考える施策」について確認しました。ネットワーク参画機関の回答内容については、以下のとおりです。

相談員の感染予防、感染予防のために相談事業や研修の実施が困難になっていることやオンライン上での研修等におけるコミュニケーションの難しさなどが課題として挙げられています。

一方、感染症の影響を踏まえ、非接触型の電話による相談の実施や拡充、ファックス、メールによる相談を実施しているところもあります。

※こころといのちの相談・支援東京ネットワーク・・・自殺念慮などの心の悩み、精神保健、多重債務、法律関係、家庭、育児・教育、青少年、仕事・労働などに関する問題等、都民生活に関わる各種分野において、広域的な相談・支援を行う機関・団体等により構成しているネットワークです。

新型コロナウイルス感染症の影響、具体的な取組について

1 新型コロナウイルス感染症の流行拡大を踏まえ、自殺対策の推進において課題となっていること

| 分野 | 種別 | 回答内容 |
|---------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| こころの悩み | 対面相談・集合研修・会議等の休止 | 現在、相談員が毎月一回実施している継続研修を3密を避ける観点から中止している。電話相談と継続研修が、両輪の関係となっており、いつまでも相談活動だけを実施することは、相談員の精神的フォローを蔑ろにすることとなり好ましくない状況にある。コロナウイルスの蔓延状況が見通せない状況にあるとしながらも、集合研修や会議等(一部はメールにて開催)の再開を模索している。 |
| こころの悩み | オンライン化対応 | 団体運営に関わる会議、相談再開のための会議、相談員の研修、はすべてオンライン上で開催。特に相談再開に向けて4月初旬休止当日より週2回の開催の継続。検討課題が山積みとなり、雑談もなく1日数時間に上る会議、連絡、研修準備に費やされる。会議の準備にも新しい相談構築について相当時間が必要となる。オンラインの研修では、細かな表情、視線がよみとりにくく細やかなコミュニケーションがとりにくい。リモートによる電話相談の受電については守秘義務の保持のために適切な環境下であること、相談員の孤立、気持ちの切り替え、同居人の同意など大変ハードルが高い。 |
| こころの悩み | 相談員等の感染症予防 | 電話相談員のマスク着用及び手洗い励行 |
| こころの悩み | 相談員等の感染症予防 | 現在、深夜対応を中止している。相談員が、担当を続けていくかどうかは、相談員のみならず、家族や身近な方々への健康を最優先に考えて参加を判断するために、半数近くが参加していない状況にあること。加えて、深夜担当が仮眠用に使用する寝具の衛生管理にも苦慮していることから、深夜枠の再開が難しい状況にある。 |
| こころの悩み | 相談員等の感染症予防 | 守秘義務が必要なため、相談時間には窓を開けての換気ができない。相談室が広くないため、これまで相談員4人で対応できた相談室を一人でのみ対応。相談シフトの合間に換気をおこなうため、相談時間が少なくなる。深夜の相談だが、部屋の利用を考慮して宿泊を1日一人に限定したため、終電後のシフト終了の制限があり、シフト時間を短縮せざるを得ない。 |
| こころの悩み | 対面相談・集合研修・会議等の休止 | 新規相談員養成研修の開催が不可となる。養成期間が1年近くかかるため、今後1年の新規相談員が絶望的となる。今年度後半の養成研修を予定しているが、オンライン研修の準備にまで手が回らない。アウトリーチ活動(自殺者遺族の集まり、コミュニケーション回復の集まり 不特定多数(参加の心理的ハードルを下げるための匿名、申し込み不要の参加体制)茶菓子提供する 三密を避けられない集まり開催が不可となる。自殺防止のためのワークショップの開催を中止せざるを得ない。 |
| こころの悩み | その他 | 緊急事態宣言発令時、また解除後のコロナ禍の相談員の諸事情により、来所による相談業務が不可となる者が多数。相談休止期間が生じるために、深刻な相談の継続を躊躇する動きもあり、活動できる相談員の減少は免れない。 |
| 子ども・青少年 | 対面相談・集合研修・会議等の休止 | 新型コロナウイルス感染症拡大防止と熱中症予防の両立 |

| | | |
|------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 遺族支援 | 対面相談・集合研修・会議等の休止 | 自死遺族の方を対象とした「分かち合い」を休止しているが、再開に向けた条件について検討中。 |
| 遺族支援 | 相談員等の感染症予防 | 電話相談の相談員の執務室内での感染予防は可能だが、通所するための交通機関が心配。 |
| 女性 | 対面相談・集合研修・会議等の休止 | 集合研修や会議等の休止により、情報共有が限定的となる場合がある。 |
| 女性 | 対面相談・集合研修・会議等の休止 | 各種新任研修等が中止となったため、未経験の職員がOJTのみで対応せざるを得ない。 |
| 女性 | 相談員等の感染症予防 | 相談回線を減らさず対応できるような体制づくり(例えばテレワーク(通常とは別場所での対応)や職員の確保) |
| 高齢者 | 対面相談・集合研修・会議等の休止 | これまで月に一回、相談員間の情報共有の場としてカンファレンスを行っていたが、新型コロナウイルスの感染防止のため休止している。また、相談活動も、三密を防止するため、人員を制限し時間を短縮して行っている。 |
| 高齢者 | 相談員等の感染症予防 | 相談員同士が距離を保つ、時間を短縮して行う、相談室の機器備品の消毒を徹底するなど。 |
| 高齢者 | その他 | 新規相談員への募集活動の停止など。 |
| 金融 | 相談員等の感染症予防 | 対面での相談時に、相談者との間にアクリル板を設けたりマスクを着用するなど、感染防止の対策をとる必要がある。 |
| 消費生活 | 対面相談・集合研修・会議等の休止 | 関係機関との意見交換会や研修等を開催していただけると今後の支援に役立てられると思うが、当面大規模な集会を開けないので、別の手段で補完できればいいと思う。 |
| 消費生活 | その他 | 新型コロナウイルス感染症拡大を背景として、精神的なサポートを必要とする相談者の増加が見込まれること |

2 新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、新規又は拡充した取組

| 分野 | 事業名 実施（拡充期間） | 事業内容 |
|--------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| こころの悩み | 【予定】自殺相談フリーダイヤルへの参加(日本いのちの電話連盟主催) 令和2年6月20日から8月末まで | 生きるのがつらい方向けの電話相談 (毎日16時～22時まで) |

| | | |
|----------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| こころの悩み | 新型コロナ感染症拡大予防対策をした夜間の電話相談 令和2年5月12日より再開 従来のシフトとは異なる体制 | 自殺を考える方への電話相談 工夫 シフト時間変更 衛生管理の徹底 電話相談室の人数の限定 相談再開前の集合研修、初日サポート研修、再開2か月後など少人数での継続研修 |
| こころの悩み | (予定)夜間電話相談 令和2年6月27日より緊急措置として(通常の電話相談体制を実行できる目途まで) | (新規)自殺を考える方への電話相談・電話相談 工夫・守秘義務を保持する相談のため、相談員の孤立感、疲弊を軽減させるためのシステム構築 守秘義務の保持のための環境・心構えの確認 相談のための複数にわたる研修 |
| 遺族支援 | 【拡充】 ①自死遺族相談ダイヤル 令和2年4月26日から令和2年10月末まで | 対象:身近な人を自死(自殺)で亡くした方 【拡充事項】日曜日11時～19時 新型コロナウイルス感染の影響により、不安感、孤立感が増しているとの自死遺族の声に応えるために木曜日の相談日の他に日曜日11時～19時を行う |
| 遺族支援 | 【新規】 ②ファックス・メールによる自死遺族のわかちあいと相談 令和2年5月1日から年度末まで | 対象:身近な人を自死(自殺)で亡くした方 【工夫点】新型コロナウイルス感染の影響により、外出をためらう方だけでなく、対面式や電話相談へのアクセスに困難を感じる方に、電子媒体を使い24時間いつでも送信できるFAX・メールによる相談を受ける。 |
| ひとり親 | 専門相談の電話実施 令和2年2月から(終了時期未定) | 弁護士への法律相談などの専門相談は、これまで原則として来所により実施していたが、コロナの影響を受け、電話での実施も可としている。 |
| ひとり親 | 東京都ひとり親家庭支援センターHP内における特設ページの作成 令和2年5月1日から(終了時期未定) | 行政や民間が行う新型コロナウイルス感染症対策に係る支援について、「新型コロナウイルス感染拡大でお困りの方が利用できる各種制度・相談先」としてひとり親家庭向けにとりまとめ、ひとり親家庭支援センターのHP内に特設ページを設けて公開している。 |
| しごと・労働問題 | 新型コロナウイルスに関する 緊急労働相談ダイヤル 令和2年2月27日から当面の間 | 新型コロナウイルスに関して、休暇や休業の取り扱い、解雇や雇止め、職場のハラスメントなどについての相談専用ダイヤル 【工夫点】相談対応職員のローテーションを組み、応答率を高めた。 |
| 人権 | 特別人権相談(法律相談) 令和2年5月7・8日 | 人権に関する法律(電話)相談 【拡充事項】毎月第3火曜日のみ実施している電話相談を連続2日間実施 【工夫点】通常1名の弁護士で対応するところ4名で対応。 |
| 法律 | 電話等法律相談援助 令和2年5月11日から同年 10月30日までの約6か月間(期間変更の可能性あり) | 法律相談援助を電話等により実施 (https://www.houterasu.or.jp/saigaikanren/hujyodenwa.html) |

3 ネットワーク内窓口間連携により、または、都全域で取り組むべきと考える施策

| 分野 | 回答内容 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 消費生活 | 収入減による多重債務等の相談増加が見込まれ、より一層の連携が求められる |
| 遺族支援 | 各相談機関の開設状況がわかれば、参考になる |
| こころの悩み | コロナ禍、対面相談、分かち合いなどのアウトリーチプログラム開催のための必要条件の提示。(匿名・不特定多数の参加形態は適しているのか) 自治体主催での開催を望む。 |