

相談支援事業所サクスシェア 24時間体制 手順書

令和5年4月1日

1 手続き

- ・ サクスシェア営業時間後（～9時・18時～）、固定電話を留守電状態とする。
（留守電の内容：「お電話ありがとうございます。相談支援事業所サクスシェアです。ただ今の時間は、営業時間外のため、緊急の際は、時間外専用ダイヤル090-8624-8882番へおかけください。」）原則として、この時間外携帯電話から発信することはせず、かかってきた電話に対応するのみとする。
- ・ 所属相談員業務用携帯電話の営業時間外対応については、固定電話（092-231-9253）へ転送することを可とする。
- ・ 上記の対応の原則について、①サクスシェアホームページにて告知、②必要に応じて（時間外にかけてくる電話対象者）登録者へ口頭案内、③サクスシェア登録者ファイルに記述、して周知するものとする。

2 電話対応マニュアル

(1) 電話の受け方切り方

- ① ベルが2～3回鳴ってから受話器を取る。
 - ・ 相手が、通話を始めるかどうかの迷いを保証するため（通話をしない権利の保障）
- ② 「相談支援事業所サクスシェア時間外専用ダイヤルです。」と応対
 - ・ 相談員個人名を名乗らない。
 - ・ 「氏名」「連絡先」を確認する。相談者が匿名希望の場合は、その旨を記録する。
- ③ 相談内容が明確に把握でき、支援につなげる際は、次の通り対応する。
「今回の相談内容は、他の相談員と内容を共有します。具体的な対応については、改めてこちらからご連絡いたします。お電話ありがとうございました。」

(2) 相談内容に応じた対応

【相談内容を「傾聴」し、「主訴」を明らかにした上で「緊急性」を判断する。】

- ① 緊急の場合
 - ・ 本人や家族等の生命にかかわるSOS発信の際
 - 警察介入が適切と判断した際は、110番への連絡を口頭案内する。（田中へは事後報告）
 - その他の場合は、「氏名」「連絡先」「現在の状況」を聞き取り、田中へ一報する。
 - ・ 生命にかかわらない緊急の際

- 自然災害、大規模火災、ガス・原子力災害、悪天候により連絡が必要な場合
- ライフラインが停止（水道、ガス、電気、居室のカギ紛失など）した場合
- 自傷他害が激しく起こっている場合
- 失踪・行方不明、安否確認ができない状態が数日続いている場合
- 捜査機関対応（脅迫、暴力や犯罪行為、反社会的組織関与など）の場合
- 救命救急、ターミナルケア、余命宣告などの場合
- テロ、戦争等の武力攻撃、新型感染症、国民保護警報などの発生時
- クレーム対応

→ 具体的な対応については、田中へ一報し、協議の上相談者への連絡や警察・消防への通報とする。

特に、自殺・事件予告など緊急性が高いと判断される場合は、最悪のリスクを想定し、できうる限りの最大の対応をとっておくことを大原則とする。

② 頻りに電話連絡がある特定の対象者の場合

「傾聴」「主訴確認」した上で、翌日以降の営業時間に再度電話をするよう案内する。

「この電話は、緊急用の専用ダイヤルです。1回線しかなく、他の方がつながらない状態は困りますので電話を切らせていただきます。○日の○時以降に改めてお電話をお願いいたします。」

※ 不安傾聴については、最大30分程度を目安とする。

③ 無言電話の場合

「こちらは、時間外専用ダイヤルです。ご用件をうかがいますがいかがでしょうか？」と対応
無言電話が5回以上続く場合は、しばらく電話に出ない対応を取る。

④ 明らかに緊急ではないと判断される場合

「この電話は、緊急用の専用ダイヤルです。1回線しかなく、他の方がつながらない状態は困りますので電話を切らせていただきます。○日の○時以降に改めてお電話をお願いいたします。」

「今お伺いした内容は、専門的な分野のご相談となります。このお電話では適切な対応はでき兼ねますので、適切な相談先や相談の仕方について、改めて営業時間内にてご相談に乗ります。」

※ こちらから電話をかけるか、相手からかけてもらうかは、先方に選択していただく。

(3) 相談内容の記録

相談記録システムにて、時間外「 あり」「 緊急」をチェックし、「 その他」欄に対応時刻や対応時間等を入力する。相談内容については、「内容」欄への自由記述。