

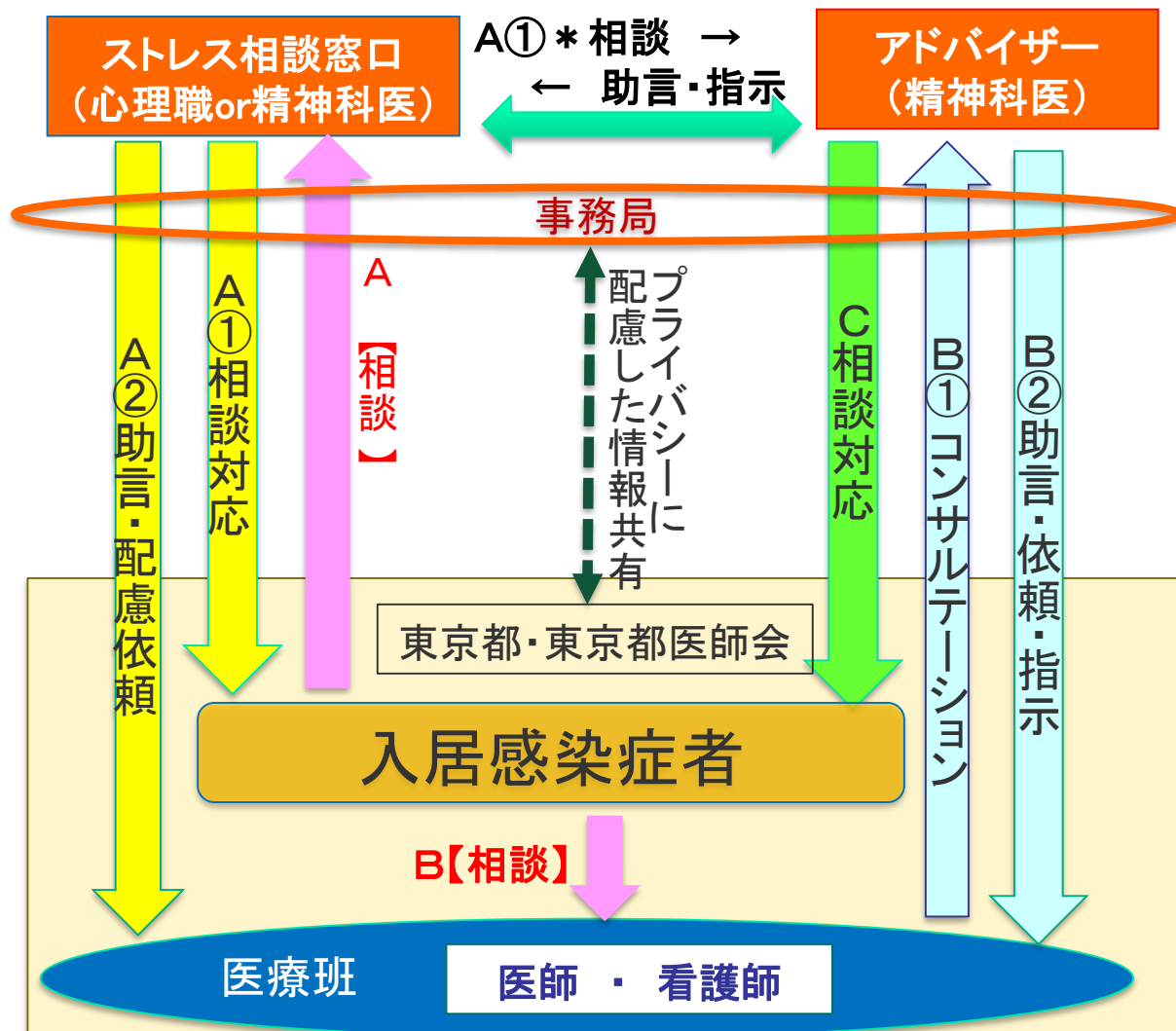
資料②－2

宿泊施設滞在者専用ストレス電話相談事業 (宿泊者専用電話相談事業)



公益社団法人 東京都医師会

メンタルヘルス支援体制【入居者対象】



【相談対応経路A】

- 1) A→A①→A②
- 2) A→A① * →A①→A②
- 3) A→A① * →C(→B②)

【相談対応経路B】

※状況に応じて

- 1) B→B①→B②
- 2) B→B①→C→B②

～ 宿泊中のみなさまへ ～

宿泊施設滞在者専用 ストレス電話相談のご案内

宿泊施設での生活に、不安やお悩みはありませんか？
宿泊施設に滞在中のみなさまのストレスのケアを目的とした
専用電話相談窓口を開設しております。
宿泊施設に長期間滞在していることへの不安、心配事など
様々なお悩みについて、お気軽にご利用ください。



精神科医、臨床心理士、公認心理師など
メンタルヘルスの専門家がお話をうかがいます
どんなことでもご相談ください

※電話相談の状況に応じて医師による個別の電話対応を行います

お電話での相談 携帯、スマートフォンからでもOK！



0120-000-000

平日/土日祝：13:00～17:00

- 携帯、スマートフォンからでも通話料無料
- 何度でも無料でご利用いただけます

相談者様

いつでもご相談お待ちしております

専門相談員



○ご相談内容

- ・先が見えなくて不安
- ・誰かに自分の気持ちを聞いてもらいたい… など



ご相談内容について、目的外使用はいたしません。必要に応じて関係者と情報共有することがございます。

ひとりで悩まず、気軽に「相談窓口」をご利用ください



東京都福祉保健局



公益社団法人 東京都医師会

宿泊施設で療養中の新型コロナウイルス感染症患者 専用ストレス電話相談の開始について

東京都では、新型コロナウイルス感染症の陽性患者のうち、入院治療が必要ない軽症者や無症状者の方を、宿泊施設で受け入れています。宿泊施設での療養中は、外部との接触ができない期間が長期にわたることもあり、その間のストレスケアが重要となります。

そこでこの度、公益社団法人東京都医師会の御協力をいただき、都内宿泊施設で療養中の方のストレスのケアを目的とした専用電話相談「宿泊施設滞在者専用ストレス電話相談」を開始したので、お知らせします。

1 開始日時

令和 2 年 4 月 2 7 日（月曜日）午後 1 時 0 0 分

2 相談時間

午後 1 時から午後 5 時まで（土曜日、日曜日、祝日を含む）

3 内容

- ・都内の宿泊施設（※）で療養中の新型コロナウイルス感染症患者を対象に療養中のストレスについての相談を電話で受け付けます。
- ・電話対応は、精神科医、臨床心理士、公認心理師などメンタルヘルスの専門家がを行います。
- ・相談内容に応じ、別途、医師による個別の電話対応を行います。

※ 4 月 2 7 日現在、以下の 3 施設

東横 I N N 東京駅新大橋前（中央区）

東京虎ノ門東急 R E I ホテル（港区）

イーストタワー（品川プリンスホテル）（港区）

問合せ先

（事業全般に関すること）

福祉保健局障害者施策推進部精神保健医療課 八木、榎本

電話番号 03-5320-4460、4461

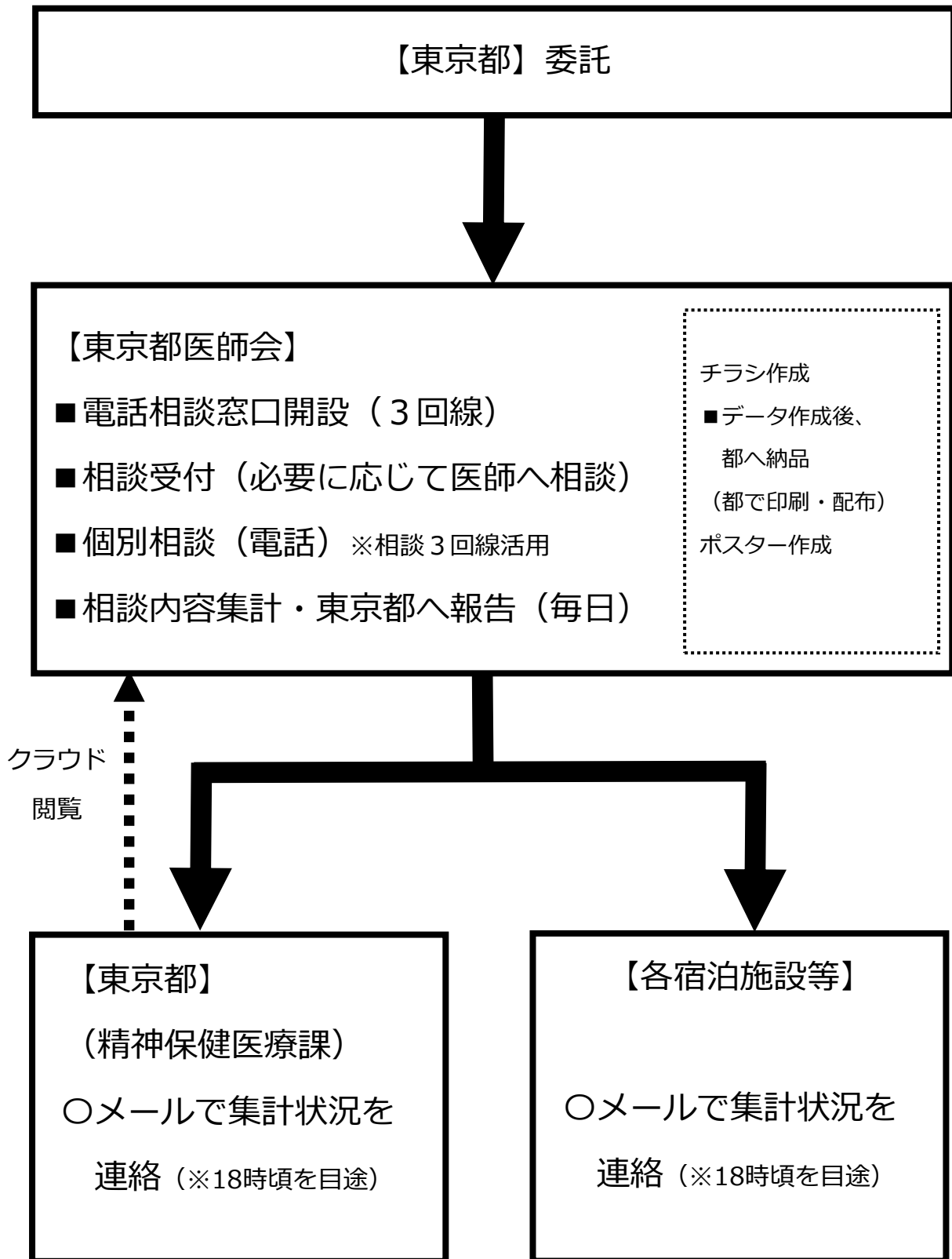
都庁内線 33-150、33-151

（電話対応等に関すること）

東京都医師会 医療介護福祉課

電話番号 03-3294-8835

電話相談の流れ



宿泊施設滞在者専用ストレス電話相談事業

1. 事業概要

1. 目的

「宿泊施設滞在者専用ストレス電話相談」(以下「宿泊者専用電話相談事業」という。)は、新型コロナウイルス感染症の無症状又は比較的軽症の患者のうち、東京都が実施する宿泊施設での療養及び健康観察の対象となっている者に対し、感染していることへの不安や宿泊施設において長期間に渡る生活を送ることに対するストレス等の悩みを軽減できる体制を確保することで、東京都における宿泊施設での療養及び健康観察の取組の充実を図ることを目的とする。

2. 実施主体

本事業の実施主体は東京都であるが、東京都を委託者とし、公益社団法人東京都医師会を受託者となり実務を担当する。受託契約期間は、令和2年4月24日から令和2年5月26日までとし、契約期間に変更が生じる場合は、委託者と受託者で協議の上、定めるものとする。

3. 利用対象者

対象者は、新型コロナウイルス感染症の無症状又は比較的軽症の患者であり、東京都が実施する宿泊施設での療養及び健康観察の対象となっている者(以下「宿泊施設利用者」とする。

4. 事業の内容

宿泊施設利用者の不安やストレス等の悩みを軽減するために、次に定める事業を実施する。

(1)「宿泊施設滞在者専用ストレス電話相談」を設置し、専門相談員(精神科医師及び公認心理師等の専門職)を置いて対応する。

(2) 相談事項

相談内容は、宿泊施設における療養及び健康観察に起因する精神保健に関することとする。

(3) 相談体制

専門相談員は、3名体制とするとともに、必要に応じて精神医学に関する助言が得られるよう、精神科医師を1名配置することとする。

ア 専門相談員(電話相談対応) 3名

イ 精神科医師(電話相談対応、精神医学に関する助言) 1名

(4) 相談に対する対応

相談に当たっては、対応マニュアル等に基づき助言や情報提供を行い、必要に応じて新型コロナウイルス感染症に関連する相談窓口やその他の関係機関等を紹介する。

2. 本相談事業の特性

本相談事業に取り組む東京都医師会「宿泊療養者メンタルサポートチーム」の特性をあげる。

1. 相談対象者は、医療職が配置されているホテルに居住する療養者であることから、従来のこころの電話相談や自殺相談ダイヤルと異なり、相談を受ける側として、精神科医を常時配置し、直接電話相談に応じるほか、相談担当心理専門職に対するアドバイス、トレーニング等を担当する。
2. 相談者からの希望や精神科医が必要と判断した場合は、原則、担当者を決めて継続的に相談を受ける。相談担当者がころころと変わらないこと。
3. 宿泊施設を担当する配置医師、スタッフとの連携を密として、互いの情報共有を図る。日ごとに状況を報告する体制。
4. 電話相談を受けるカウンセラーは臨床心理士等の有資格者であり、医療機関での職務経験のあるものを選抜している。よって、精神疾患について理解も深い心理職である。
5. フリーダイヤルを使用し、相談者側の電話代負担がかからない。
6. 従来の「電話相談センター」のように、事務所に相談スタッフを集めて業務遂行する方式では、出務する際の感染の危険性や交通機関がストップした場合に相談業務が継続できなくなる。現にそういった事態が発生している。本事業ではクラウド化することでそういったリスクを回避している。

以上、東京都医師会「宿泊療養者メンタルサポートチーム」は医師会という医師の専門家集団の強みを生かした精神科医療「前置」の相談システムを構築することで、非常事態宣言下の「宿泊療養」という誰もが経験したことのない環境・条件下におかれた「宿泊施設滞在者」のメンタル面のサポートをしっかりと支えていきたい。