

新型コロナウイルス感染症に対応した心のケア支援事業

広島県こころの悩み相談 【コロナ関連】

実施状況

広島県 健康福祉局 疾病対策課
県立総合精神保健福祉センター

令和3年4月1日

1 趣旨

新型コロナウイルス感染症の影響により、ストレスや不安を感じる県民へのこころのケアを実施するため、専用の相談窓口（電話・SNS）を開設し、相談対応を行った。

2 概要

窓口名称 **広島県こころの悩み相談【コロナ関連】**

開設期間 令和2年5月25日（月）～令和3年3月31日（水）

相談内容 新型コロナウイルス感染症に関連したこころの悩み

受付時間等

種 別	電話相談 専用ダイヤルで相談対応	SNS相談 LINEの文字会話で相談対応
番 号 等	電話番号 080-1577-4774	LINEアカウント名 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】
受付時間	平日 9時～12時、13時～17時 (土・日・祝日、年末年始を除く)	平日 17時～21時 土・日・祝日 13時～21時
実施方法	県立総合精神保健福祉センター（パレアモア広島）内に専用電話を設置し、センター職員が相談対応	事業受託者（東京メンタルヘルス株式会社）に委託し、公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士等が相談対応

令和2年度 新型コロナウイルスに関わる心のケア相談件数

833件 ≪電話相談≫ 375件 ≪SNS相談≫ 458件

(件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
電話相談	35	22	36	42	31	32	19	18	29	40	36	35	375
広島県こころの悩み相談【コロナ関連】※	6	8	28	36	24	30	17	15	27	36	34	33	294
電話相談(委託)	29	14	8	6	7	2	2	3	2	4	2	2	81
SNS相談	9	22	26	67	60	49	25	27	60	72	31	10	458
広島県こころの悩み相談【コロナ関連】	—	21	23	65	57	49	24	24	56	68	29	10	426
こころのライン相談@広島県	9	1	3	2	3	0	1	3	4	4	2	0	32

※精神保健福祉センターで対応した電話相談件数, 専用電話以外で対応分も含む

【参考】全国

全国状況	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
電話相談	4,946	4,761	2,591	2,116	1,952	1,370	1,398	1,311	1,683	2,035	1,451	—	25,614

厚生労働省HP公表資料 (R3.3.31) 新型コロナウイルス感染症にかかる心の健康相談に関する精神保健福祉センターの対応状況
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00110.html

令和2年度 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】 専用電話相談 実施状況

県立総合精神保健福祉センター

相談対応状況

相談対応日数 **210** 日 (休日・時間外等を除く)
電話受信件数 **368** 件 (休日・時間外, 通話中の着信を含む)
相談対応件数 **264** 件

相談対応時間

区分	件数 (件)	割合 (%)
10分未満	83	31.4
10~29分	101	38.3
30~59分	71	26.9
60分以上	9	3.4

令和2年度 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】 専用電話相談 実施状況

県立総合精神保健福祉センター

相談背景

	(件)
感染症そのもの（相談者本人・家族の感染への不安，人に感染させる不安，疾患に関する疑問など）	132
感染症にまつわる差別や偏見	20
国や自治体の対応への不満	29
行動制限（外出，買い物等）	22
家族の問題（家庭内のストレスの増加，緊張感の増大，DV，虐待，コロナ離婚等）	34
勤務内容の逼迫（労働時間の増加，緊張感の増加等）	4
勤務先の感染対策の不備	15
職業生活様式の変化（一時帰休，自宅待機，在宅勤務）	5
失業，収入減少（コロナ解雇，派遣切り等）	10
生活困窮	6
経営難，営業自粛	0
介護問題（デイサービスの中止等）	3
教育問題（子の教育の中断，大学中退等）	1
休校・休園（誰が子の面倒を見るのか問題等）	1
健康問題，感染症以外の病気（通院自粛，手術の延期等）	53
余暇の制限（レジャー施設・スポーツジム等の閉鎖，旅行制限）	22
その他	60

相談対応状況

1. 相談対応日数 304日 (R2.5.25~R3.3.21)
※R3.3.22~R3.3.31は相談受付を休止
2. 友だち登録数 2,152人
3. アクセス数 4,889件 (うち相談対応時間内2,815件)
4. 相談対応数 2,614件 (うち実相談対応数1,757件)
5. 相談者数 (実数) 874人
6. 平均相談回数 3.0回
7. 平均対応時間 48分 (※返答なしを除く)

令和2年度 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】SNS相談 実施状況

相談時間別

	件数	割合
13:00～17:00	547	20.9
17:00～18:00	681	26.1
18:00～19:00	511	19.6
19:00～20:00	435	16.6
20:00～21:00	396	15.1
21:00～	44	1.7
計	2,614	100.0

相談対応時間別

	件数	割合
0～10分未満	246	9.4
10～30分未満	1,069	40.9
30～60分未満	739	28.3
60～90分未満	535	20.5
90～120分未満	22	0.8
120～180分未満	3	0.1
計	2,614	100.0

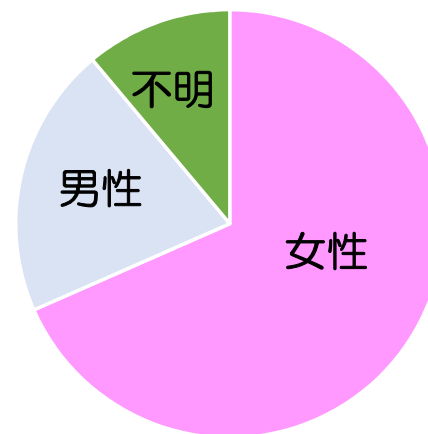
令和2年度 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】SNS相談 実施状況

属性（年齢）別

	件数（件）	割合（%）
～19歳	621	23.7
20～29歳	407	15.6
30～39歳	321	12.3
40～49歳	505	19.3
50歳～	451	17.3
不明	309	11.8
計	2,614	100.0

属性（性別）別

	件数（件）	割合（%）
女性	1,789	68.4
男性	536	20.5
不明	289	11.1
計	2,614	100.0



令和2年度 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】SNS相談 実施状況

相談内容別

	件数 (件)	割合 (%)
メンタル不調	573	21.1
健康	462	17.0
新型コロナウイルス感染症関連	426	15.7
家族	344	12.6
勤務	316	11.6
学校	258	9.5
男女	169	6.2
経済・生活	103	3.8
自殺念慮	14	0.5
その他（返答なし除く）	55	2.0
計	2,720	100.0

令和2年度 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】SNS相談 実施状況

地域別

	件数 (件)	割合 (%)
広島市	1,362	52.1
呉市・江田島市	218	8.3
福山市・府中市・神石高原町	317	12.1
竹原市・東広島市・大崎上島町	106	4.1
大竹市・廿日市市	99	3.8
安芸高田市・北広島町・大朝町	40	1.5
海田町・坂町・府中町	91	3.5
尾道市・三原市・世羅町	159	6.1
三次市・庄原市	53	2.0
県外・不明	169	6.5
計	2,614	100.0

曜日別

	件数 (件)	日数 (日)	平均件数 (1日あたり)
月曜日	342	43	8.0
火曜日	378	44	8.6
水曜日	393	43	9.1
木曜日	335	43	7.8
金曜日	295	43	6.9
土曜日	415	43	9.7
日曜日	456	45	10.1
計	2,614	304	8.6

新型コロナウイルス感染症に対応した心のケア支援事業

1 趣旨

新型コロナウイルス感染症の影響により、ストレスや不安を感じる県民へのこころのケアを継続実施するため、専用の相談窓口（電話・SNS）を開設し、相談対応を行う。

※新型コロナウイルス感染症に対応した心のケア支援事業費補助金（国庫3/4）を活用

2 概要

窓口名称 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】
 開設期間 令和3年4月1日（木）～令和4年3月31日（木）
 相談内容 新型コロナウイルス感染症に関連したこころの悩み

種別	電話相談 専用ダイヤルで相談対応	SNS相談 LINEの文字会話で相談対応
番号等	電話番号 080-1577-4774	LINEアカウント名 広島県こころの悩み相談【コロナ関連】
受付時間	平日 9時～12時／13時～16時30分 (土・日・祝日、年末年始を除く)	水曜日・土曜日 17時～21時 (祝日、年末年始を含む)
実施方法	県立総合精神保健福祉センター（パレアモア広島）内に専用電話を設置し、センター職員が相談対応	事業受託者に委託し、公認心理師、臨床心理士、精神保健福祉士等が相談対応