

敦賀市のいのちところ相談対応の手引き

Step1 気づく

元気がない、表情が暗い、泣く、顔色が悪い、全体的に活気がない、などの様子。

※普段から本人のことをよく知っている人が、直感的に「いつもと違う」と感じる感覚は特に重要です。

Step3 話に耳を傾ける 困っていることを聞く

相談に訪れたことへの労をねぎらい、感謝の言葉を伝えて、まずは聞き役に徹する。

多くの悩みを抱えているときは、優先順位や解決策を一緒に考える。

※穏やかに聴き、本人のことを認める。責めたり、叱咤激励したりしない。

Step4 関係機関につなぐ

①相談内容を確認し、本人の同意を得た上で関係機関に連絡する。

※自殺企図を防ぐために絶対的な安全の確保が必要であるが、本人・家族が意思決定できない、あるいは本人が拒絶する場合には、相談担当者の判断で警察等に通報しなければならない時もあります。

②関係機関に概要を伝え、対応を依頼する。

③つなぎを受けた側は、必要に応じ、相談元に連絡を行い、相談の内容を再度確認する。

※「たらい回し」「丸投げ」にならないように十分に配慮し、相談機関の紹介だけにならないようにしましょう。

④関係機関につないだ後の対応状況等を確認する。

※双方が情報を共有し、今後の支援につなげましょう。

Step2 声をかける

「眠れていますか？」
「体調は大丈夫ですか？」



※悩みを抱える人は、不眠で悩んでいる場合が少なくありません。身体的不調を感じている人もいるので、体調を気遣う声かけも相談の入口としては適切です。

「お困りのことや悩んでいることがあれば一緒に考えさせていただきませんか？」

※抱えている困難を打ち明けてもらえるよう提案します。話を進めていくことで背景にある問題が見えてくることもあります。

相談があれば・・・



本人に関係機関への相談を断られた場合

1回の相談で解決しようとせず、「一週間後にまた来てください」「来週まで様子を見て、また様子を聞かせてください」など次の見通しを伝えることが大切です。

- ・窓口に来る人の中には、話をうまく伝えられない人や、どこに相談したらいいかわからない人、悩み事をたくさん抱えている人など様々な人がいます。
- ・相手の話を聴きながら、その様子を観察し、必要な時には関係機関と協力しながら、問題解決のために一緒に対応することが大切です。
- ・相談対応で気になる点があれば、1人で抱え込まず上司や先輩と相談しましょう。

相談窓口一覧

【敦賀市役所】

種 別	担当課	電 話	実施日
こころの相談	健康推進課	25-5311	平日 8:30～17:15 ※臨床心理士による 相談は月 2 回要予約
健康相談・母子相談	健康推進課	25-5311	平日 8:30～17:15
子ども家庭相談・虐待相談	こども家庭センター	22-8223	平日 8:30～17:15
子育て相談	子育て総合支援センター	21-1151	平日 8:30～17:15
	粟野子育て支援センター	21-0133	
家庭生活・学校生活の相談	ハートフル・スクール	0120-96-8104	平日 9:00～16:00
家庭教育相談	少年愛護センター	0120-09-0523 23-0189	火～土曜 9:00～16:00
女性相談(DV、パートナー 間のトラブル等)	男女共同参画センター	23-5411	平日、第 2・4 土曜 8:30～17:15 (第 1・3 金曜のみ 20 時まで)
生活保護・生活困窮に 関する相談	地域福祉課	22-8123	平日 8:30～17:15
ひきこもりに関する相談	地域福祉課地域共生社会推進室	22-8118	平日 8:30～17:15
障がい者(児)及びその 家族の相談	障がい福祉課	22-8176	平日 8:30～17:15
高齢者総合相談	長寿健康課	22-8181	平日 8:30～17:15
消費者相談	生活安全課	22-8115	平日 8:30～17:15
融資制度の案内	商工貿易振興課	22-8122	平日 8:30～17:15

【その他】

種 別	相談窓口	電 話	実施日	
心の健康相談	二州健康福祉センター	22-3747	平日 8:30～17:15	
生活困窮に関する相談	敦賀市自立促進 支援センター	0120-215-331 0770-22-3736	平日 8:30～17:15	
高齢者総合 相談	粟野地区 以外	地域包括支援センター あいあい	22-7272	平日 8:30～17:30
	粟野地区	地域包括支援センター なごみ	21-7530	平日 8:20～17:20
多重債務	福井県司法書士会	0776-43-1669	※要予約 水曜 13:00～15:00	
法律的トラブル	法テラス福井	0570-078-348	平日 9:00～17:00	
職場のトラブル	敦賀総合労働相談コーナー	22-0745	平日 9:45～17:00	
就職に関する相談	ハローワーク敦賀	22-4220	平日 8:30～17:15	