

자살예방 통합 상담전화(109) 상담원 애로사항 및 현안 청취

- 이상원 정신건강정책관, '생명을 지키는 최전선' 109 상담팀 방문 -

이상원 보건복지부 정신건강정책관은 7월 4일(금) 14시 30분, 자살예방 정책의 최일선 현장인 자살예방 상담전화(☎109) 상담팀 근무 현장을 방문 하였다. 이번 방문은 '24년 자살예방 상담전화 통합·개편 이래 상담 수요가 지속적으로 증가하는 상황*에서 상담팀의 노고를 격려하고, 현장 의견을 청취하기 위해 마련되었다.

* '24년 인입량(상담수요)이 '23년 대비 47% 증가된 이래 현재도 지속 증가 추세
월 평균 상담전화 인입량 : 18,304건('23) → 26,843건('24) → 28,034건('25.1분기)

이날 상담원들과의 대화를 통해 ▲상담 과정에서의 애로 사항 ▲상담 품질을 제고할 수 있는 방안 ▲상담원들의 주요 퇴직 원인이 되는 심리적 소진을 예방하기 위해 필요한 지원 방안 등 다양한 상담 현장의 목소리를 청취하였다.

이상원 정신건강정책관은 “24시간 헌신하는 상담원의 노력은 최일선에서 가장 어려운 국민의 생명을 지키는 지지자이자 큰 버팀목”이라며, “정부도 현장 의견을 적극 반영하고, 하반기에는 40명 규모의 두 번째 센터를 추가 개소함으로써 지속 증가 중인 상담 수요에도 적극 대응하겠다”라고 밝혔다.

담당 부서	자살예방정책과 자살예방정책과	책임자	과 장	박정우 (044-202-3890)
		담당자	사무관	정호진 (044-202-3899)