平成元年度厚生省心身障害研究
「高齢化社会を迎えるに当たっての母子保健事業策定に関する研究」

秋田県における電話相談システムについての検討

安倍正男

要約：厚生省は平成元年度から家庭支援相談等事業の一環として、家庭から子育てを中心に幅広く相談に応ずるため、各県の中央児童相談所をキーステーションに家庭支援電話相談事業（子ども家庭１０番）の実施を企画している。秋田県中央児童相談所は、当事業の実施にあたり、現在の児童相談所の機能だけでは対応し得ない領域の相談も予想されること、現在市町村で実施している乳幼児健診システムの一環としても機能し得るよう、既存の相談機関と有機的に連携し、相談者のタライマワシや屋上屋を重ねることのないよう効率的運営を図ることを目的に、電話相談サービスシステム研究会を設置し、望ましい提携のあり方について検討した。

家庭支援電話相談事業、乳幼児健診ｼｽﾃﾑの一環、相談機関相互の連携、電話相談ｻｰﾋﾞｽｼｽﾃﾑ研究会

《研究会について》

〈構成と運営〉

委員：医療・保健、学識経験者、司法、法律、警察、教育、福祉の各分野から１３名を委嘱。

事務局：児童相談所職員　５名。

運営：研究会の委員長には、学識経験者を互選によって選出。各種相談機関との連携、関係機関との連携体制のあり方を中心テーマに討議した。開催回数３回。

〈検討結果〉

討議された内容の要旨は以下のとおりである。

１）各電話相談との連携について

各相談機関の範囲外の相談を他の専門的相談機関に紹介したり、直接回す等の連携が円滑にできるようにネットワークを児童相談所が中心となって作ってほしい。

◎連携にあたっては、トリオフォンを使って直接三者相談するなど録音・ファクシミリ等の新しい機械技術を導入活用し、クライエントによる主訴の繰り返し、クライエントのタライマワシを防ぐようにし、確実に相談を受けられる方法を取ってほしい。この際プライバシーの保護にも細心の注意を要する。

◎相談員の範囲を越える相談（専門的相談）には既存の他の相談機関とのネットワークなり専門家チームの支援で対応する。

秋田県中央児童相談所(Child Guidance Center,Akita Pref)

◎電話依存者も見受けられるので親なり子自身の解決力・主体性に配慮した助言が望まれるまた、いたずら電話の対応も考えておきたい。いずれも各相談機関の連携が望まれる。

◎連携を図り相互に補完し合うために、各機関の業務や担当相談員を知っておくこと。又、相談員の研究協議会等相互の連携機関の設置が望まれる。専門性の立場から見て、児童相談所が中心になってまとめてほしい。

◎地方は、地方で相談を受け、対応出来るように地方の機関を児童相談所が支援し、児童相談所の専門的な相談機能が地方に行き届くようなシステムが望ましい。

◎地方の相談機能を活かして、既存の福祉事務所家庭児童相談室や保健所とのシステム化の検討も望まれる。

◎事業の理解・普及には市町村への情報提供が大切である。

2）設備について

◎トリオフォンや録音機・ファクシミリ・コンピューター等思い切った設備を整えるようにした方がよい。

◎電話相談にあたっては、相談員が業務に専念出来るよう、またプライバシー保護の面からも専用の相談室で対応した方がよい。

3）電話相談後処理について

◎コンピューターにより相談を整理して研修に使う。または、相談傾向・問題点等について情報を提供する。くれぐれもこの際プライバシーの保護に注意を要する。

4）電話相談の支援体制

◎国の要綱に従い、「家庭支援総合推進委員会」を県が中心になって設けるべきである。なお、円滑な連絡調整を図るための今後の運営法等十分に検討を重ねてもらいたい。特にネットワーク作りには同委員会の活動に期待したいし専門家チームや実務担当者の意見が反映されるようにしてほしい。

◎「児童家庭専門家チーム」による電話相談の技術的なバックアップ体制を図ってほしい。

5）電話相談を必要とする社会的背景について

◎核家族化の進行、地域社会の変容のため各家庭の養育機能の低下、地域社会の養育支持機能の低下により、子育てや子どもの悩みが増加する傾向にある。

◎子どもの問題は親自身の問題でもあり、就学期においては身体だけでなく精神的な悩み・相談が目立ち、家庭で解決出来ない複雑な問題が多い。

◎従って、家庭への支援体制の整備が今日的課題であり、相談機関の充実が望まれている。特に児童相談所については、その専門性が期待されている。

◎相談の方法として、電話相談は来所相談と異なり、電話特有の手軽さ・匿名性等から容易に利用される傾向にあり、これからも増加が予想される。併し、電話相談の8割以上が匿名であり、気軽さの反面、浅いレベルでの対応しか出来ない場合が多い。従って、深いレベルでの相談・指導を必要とする内容のものについては直接面談方式に切り替えていくことも考慮しておくべきである。

◎この事業により、児童相談所を住民に身近かなものにしてほしいし、相談機能が活性化す

ることを期待したい。

《まとめ》

相談業務は従来、対面方式を原則として実施されて来たが、近年における電話の普及により対面方式によらない相談も無視し得ない状況にある。電話相談を臨床活動における一つの手段として捉え、一機関では完結し得ないケースの多い福祉臨床において、他機関との連携のもとに、如何に総合的に機能させて行くべきかについて、研究委員会を設置し検討した結果について報告した。

《参考資料》

◇秋田県編　「いま、電話相談は」　電話相談サービスシステム研究会報告書
平成元年１２月。

◇厚生省児童家庭局長通達　家庭支援相談等事業の実施について　児発４０１号
平成元年５月２９日。

検索用テキスト OCR(光学的文字認識)ソフト使用
論文の一部ですが、認識率の関係で誤字が含まれる場合があります

要約:厚生省は平成元年度から家庭支援相談等事業の一環として、家庭から子育てを中心に幅広く相談に応ずるため、各県の中央児童相談所をキーステーションに家庭支援相談事業(子ども家庭 110 番)の実施を企画している。秋田県中央児童相談所は、当事業の実施にあたり、現在の児童相談所の機能だけでは対応し得ない領域の相談も予想されること、現在市町村で実施している乳幼児健診システムの一環としても機能し得るよう、既存の相談機関と有機的に連携し、相談者のタライマワシや屋上屋を重ねることのないよう効率的運営を図ることを目的に、電話相談サービスシステム研究会を設置し、望ましい提携のあり方について検討した。