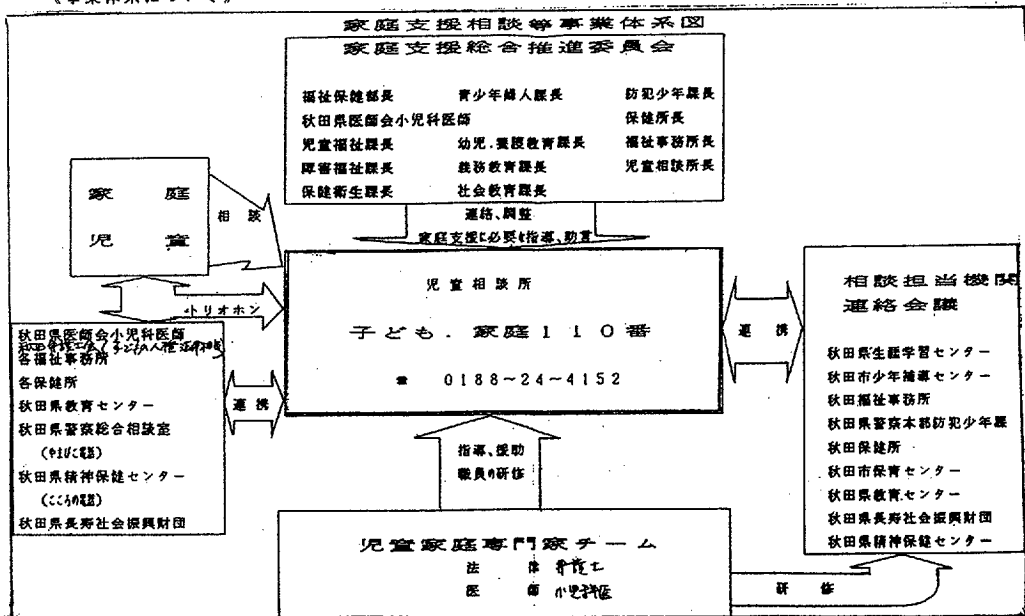


秋田県における電話相談システムについての検討

安倍正男

要約：秋田県中央児童相談所は、平成2年10月より、家庭支援等相談事業の一環としての家庭支援電話相談事業（子ども家庭110番・通称 電話相談よい子に）を開設したが、平成元年度の電話相談サービスシステム研究会の提言：乳幼児健診システムを含む関連各機関との有機的連携、隣接領域の専門的相談（医学・法律）への対処の方法、設備、電話相談支援体制等地域ネットワークシステムとして機能し得るようにとの提言内容を具体化し、実施した結果について報告する。

《事業体系について》



電話相談事業（通称 電話相談よい子に）の実施体系図は、上記に示したとおりである。

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

(家庭支援総合推進委員会)

構成：福祉保健部長を委員長とし、教育庁、警察本部、生活環境部、福祉保健部の関連各課の課長9名、福祉事務所長代表、保健所長代表各1名、秋田県医師会小児科部会代表1名、児童相談所長の計13名。

機能：電話相談事業を円滑に実施するための連絡・調整と、児童相談所に対して、家庭支援推進に必要な指導・助言を行う。

委員会は年2回開催。

事務局：福祉保健部児童福祉課。

(児童家庭専門家チーム)

構成：弁護士・小児科医各1名。

機能：児童福祉の関連・隣接領域である法律・医療上の相談について、電話相談員、児童相談所職員に対して、月1回、ケース検討を中心にしたスーパービジョンを行う。

又、年2回開催する相談担当機関連絡会議に出席し、指導・助言を行う。

事務局：中央児童相談所。

(トリオフォン接続先)

接続先：8機関26カ所

県福祉事務所7カ所、保健所(支所を含む)12カ所、教育センター、県警本部総合相談室(やまびこ電話)、秋田県精神保健センター(こころの電話)、長寿社会新興財団電話相談室、県医師会小児科医師(開業小児科医3名を委嘱し、各診療所にトリオフォンを接続し、交替で相談にあたって貰う。)弁護士会(弁護士会事務所に接続し、月1回開催される、子どもの人権法律相談日を利用。)

(相談担当機関連絡会議)

構成：児童相談所を含め、10機関の家庭支援の相談を実施している相談機関の担当者。

機能：家庭支援推進の総合的連絡調整を図るための相談担当機関相互の情報交換、相談担当

機関相互の連携強化の方法についての意見交換研修会を実施する。

会議は年2回開催。

事務局：中央児童相談所

《実施体制》

(担当職員)：専任電話相談員3名(教職経験者、保健婦・保育所長経験者、保母経験者各1名、1日2交替制)。児童相談所内の常勤職員である心理判定員、児童福祉司、相談調査員、保健婦が、専任相談員の支援にあたる。

(設備等)：専用電話相談室1(14.4㎡)、専用電話2台(留守番、トリオフォン機能付き)、コンピューター1台(各種情報、統計の蓄積、分析用)、ファックス1台(関連機関への相談カード転送用)

(相談時間帯)：年末・年始を除く毎日。

月～土曜日 10時～20時

日曜日及び祝祭日 10時～19時

(実施開始年月日)：平成2年10月11日

(P.R.の方法)：開始月日以前に、啓発用ポスター、パンフレットを作成し、小中学校、保育所、幼稚園、小児科を中心とした医療機関、銀行等人の集まりやすい場所に配布し、報道機関へのPR、新聞への広告掲載を行った。

《相談受付・処理状況》

平成2年10月11日から平成3年1月31日までの相談受付件数は312件。各側面からみた主な特徴は下記に示すとおりである。

(相談種別)：主な相談種別をあげると、性格行動上の問題についての相談が105件と最も多く、次いでその他の相談85件、不登校相談38件、しつけ相談32件、非行相談20件、保健相談16件となっている。年令的にみると中学生についての相談が66件、乳幼児につい

て60件、小学校高学年について50件、中卒以上（高校生、専門学校生含む）が96件。相談対象は中学生の非行相談・性格行動上の相談、18才以上のその他相談以外は男性が圧倒的多数を占めている。

（相談処理状況）：児童相談所の助言指導で終わったケースは259件、トリオフォン使用は11件（医師に接続11件・保健相談5件、性格行動上の相談1件、しつけ相談2件。弁護士に接続2件・その他相談2件）

他機関斡旋35件（福祉事務所斡旋13件・養護相談、非行相談、性格行動上の相談、その他。教育センター2件・性格行動上の相談、その他。警察署1件。精神保健センター9件・保健相談、非行相談、性格行動上の相談各1件、その他の相談6件。婦人相談所1件。その他の機関斡旋9件。

児童相談所来所指導6件（性格行動上の相談3件、不登校相談3件）

相談受付の83%は児相単独の助言指導で終わっているが、数は少ないが、関連領域からの支援も無視出来ない状況にある。

（相談受付時間帯）：10時～12時までの時間帯が最も多く（119件）、14時～16時、16時～18時、18時～20時の順になっている。受付時間以前・終了後の相談も10件ある。

（媒体について）：媒体不明が115件で最も多く、新聞・ラジオ・ポスター・電話帳・口コミの順になっている。テレビ・ポスター・パンフレットによるものは非常に少ない。

《支援体制の機能状況》

（家庭支援総合推進委員会）：事業開始前の平成2年8月下旬に開催し、委員会の性格づけ、事業の支援について了承する。

（児童家庭専門家チーム）：月1回来所し、その月の相談カード全部に目をとおり、関係職員への対応について助言・指導、意見交換を行っている。又、相談担当機関連絡協議に出席し、質疑に応じ、指導助言を行った。

（相談担当機関連絡会議）：平成元年12月上旬に開催。情報交換を行い、専門家チームの助言・指導をうけた。

（その他）：児童相談所内で、随時、電話相談員と児童相談所の職員とのケース・カンファレンスを実施している。

《まとめと問題点》

児童相談所における電話相談をネットワークシステムとして機能し得るようにとの電話相談サービスシステム研究会の提言を受け、関連各機関の協力を得て開設した電話相談について、3カ月間の実績を報告した。

実施上の問題点として、次のことがあげられる。

1) トリオフォン接続先の受付時間帯・受付日が限られているため、トリオフォン使用に可成りの制限を受け、斡旋の手段に頼らざるを得ない。

その際の相談の受け方の技術的の配慮が今後の課題になる。

2) P. R. のための媒体の利用方法についての再検討。

◎参考文献

◇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

◇秋田県福祉保健部長通知

家庭支援相談等事業の概要

平成2年8月

◇厚生省児童家庭局長通知

家庭支援相談等事業の実施について

児発401号 平成2年5月

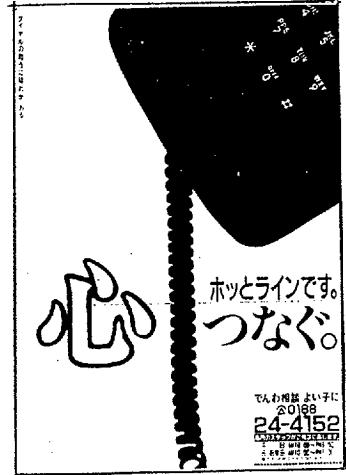
◎資 料

○ポスター B2判

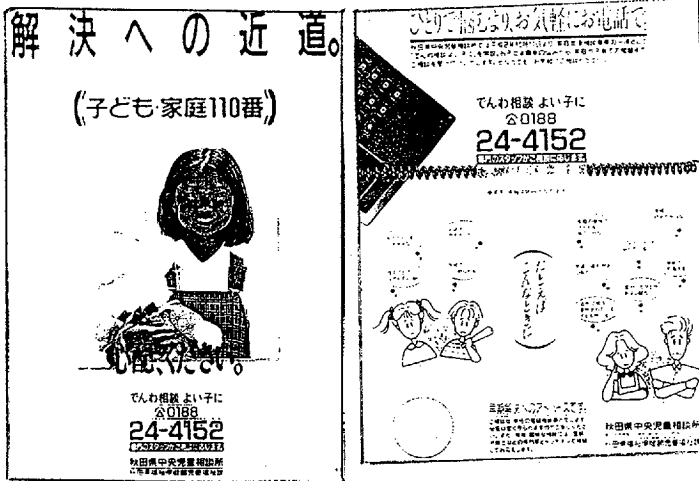
(1)



(2)



○パンフレット B5判両面刷り





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:秋田県中央児童相談所は、平成2年10月より、家庭支援等相談事業の一環としての家庭支援電話相談事業(子ども家庭110番・通称電話相談よい子に)を開設したが、平成元年度の電話相談サービスシステム研究会の提言:乳幼児健診システムを含む関連各機関との有機的連携、隣接領域の専門的相談(医学・法律)への対処の方法、設備、電話相談支援体制等地域ネットワークシステムとして機能し得るようにとの提言内容を具体化し、実施した結果について報告する。