

## 秋田県における電話相談システムについての検討

石川 昭作

要約：厚生省が家庭での子育てを支援するため、各県の中央児童相談所をキー・ステーションとして家庭支援電話相談事業（子ども家庭110番）を実施することになり、当県でも同事業を行うこととして、電話相談サービスシステム研究会を設置し検討を重ねて、平成2年度から実施に踏み切ったところである。

その経過及び電話相談の内容については、前2回にわたって述べてきたところであるが、今回は電話相談事業を実施するなかで課題として提起をした「トリオフォンの活用の在り方と相談の受け方の技術的な配慮」及び「PRの媒体の利用方法」について述べて、まとめとしたい。

### 1. トリオフォンの活用の在り方について

#### 1) 電話相談の状況について

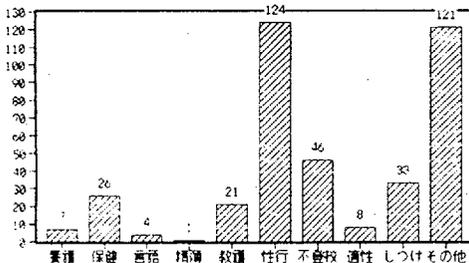
##### ◎相談種別受付状況

電話相談を開始した平成2年10月から一年間の相談件数は735件である。

相談の内容は、性格行動についての相談が最も多く231件（31%）、続いて不登校の相談96件、躰についての相談69件、保健相談47件、教護相談42件となっている。

また、その他の相談が203件（27%）寄せられているが、その主なものは母親の家庭及び地域環境に対する相談並びに学校や幼稚園に対する不満などである。

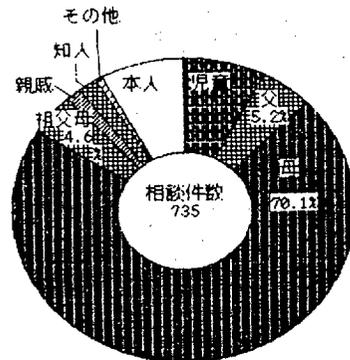
##### ◆相談受付別表



##### ◎相談者の状況

電話相談は、家族からの相談が一番多く全体の80.4%（591件）にのぼり、そのうち母親からの相談が515件、父親38件、祖父母34件などとなっている。

##### ◆相談者別表



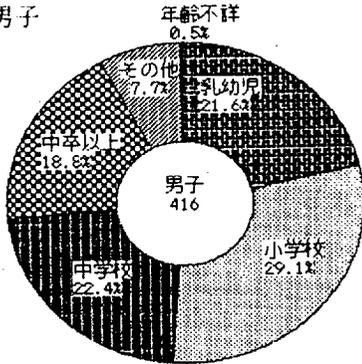
##### ◎被相談者の状況

被相談者別では、男子が全体の56.6%を占め、女子は43.1%、不明0.3%となっている。

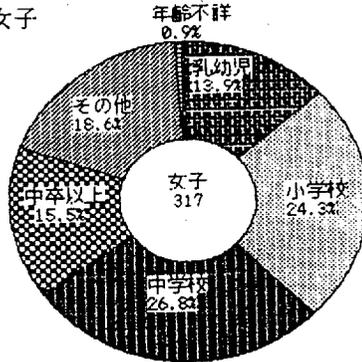
男子の相談は、小学生が一番多く121

件、次いで中学生、乳幼児の順序となっており、女子では、中学生が最も多く85件、続いて小学生となっている。

◆ 男子



◆ 女子



◎地域・時間帯別等の状況

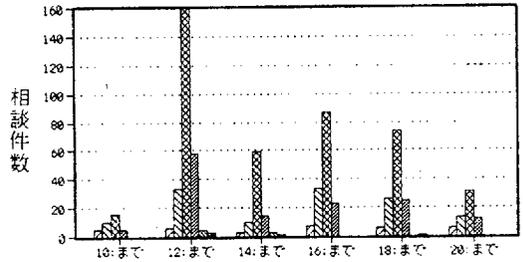
電話相談は、県内の全ての地域から寄せられているが、児童相談所があり、秋田県の人口の約3割を占める秋田市が最も多く、376件(51.2%)を占めている。

また、距離が遠いほど利用率が低く、児童相談所から一番遠い県北の鹿角地区は、0.5%、県南の雄勝地区は1.9%となっている。

相談員のいる時間帯では、10時から12時までの相談が36%と最も多く、18時～20時が最も低くなっている。

通話の時間は、11分～30分が最も多く、全体の58.1%となっている。

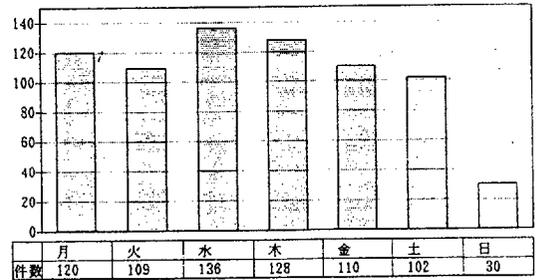
◆ 時間帯・所要時間別表



また、平日に比べ日曜日や祭日の電話相談は、少なく平日の3割程度である。

◆ 曜日別表

(単位:件)



2) トリオフォンについて

年間の電話相談735件のうち、トリオフォンを活用したものは31件と少なく、相談の殆どは電話相談員の助言指導によって終了している。

トリオフォンによる相談31件の83%にあたる26件が、小児科医と電話相談員、相談者との三者による通話(トリオフォン)で、乳幼児等の保健や躰相談が主である。

そのほか、弁護士が3件、福祉事務所が1件となっている。

また、他機関へ紹介や斡旋したものは、82件(全体の11%)で、その内訳は福祉事務所37件、精神保健センター16件、警察署3件、婦人相談所2件、教育センター5件、その他19件となっている。

当初、心配された他機関への相談者のたらい回しは殆どなかったが、当電話相談の目玉であるトリオフォンの活用が思ったより少なかった。

### 3) トリオフォンの活用について

トリオフォンの活用をみると、小児科医との通話が最も多く、小児科医3名のローテーションにより十分な対応ができた。

しかし、午後5時以降の相談については、委託契約をしていないため、トリオフォンの活用はできず、わずかではあったが電話相談員の助言指導となっている。

また、弁護士とのトリオフォンについては、LL財団で実施している法律相談(第2・4火曜日)及び弁護士会の無料法律相談(第3土曜日)を活用しているものであり、相談時いつでも対応出来るという状況ではない。

しかし、軽易な相談については、児童相談所の児童福祉司などで十分対応することができ、また、弁護士の助言を要するような難しいケースについては、電話だけの解決はむづかしく法律相談として専門家への斡旋紹介になることが多い。

なお、軽易な保健及び法律相談について電話相談員及び児童相談所職員が、適切に応じられるよう相談ケースを中心とした勉強会を、毎月小児科医・弁護士を講師にむかえ行っている。

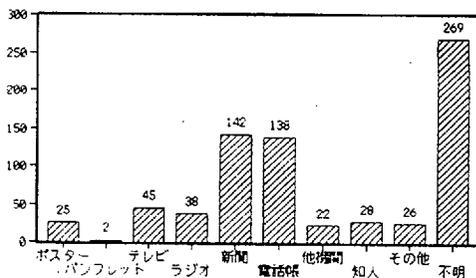
また、福祉事務所とのトリオフォンは、具体的な指導ケースが多く、直接相談されるよう、斡旋や紹介となる場合が多い。

そのほか、トリオフォンの活用が可能であるが、実際には接続することがなかった相談機関については、その活用の在り方について今後検討の必要がある。

### 2. 電話相談のPRについて

「子ども家庭110番」事業を知った経緯については、相談件数735件のうち、新聞によるもの142件、電話帳138件、テレビ45件、ラジオ38件、知人28件、ポスター25件、他機関22件、パンフレット2件、その他26件、不明269件となっている。

### ◆相談経緯別



「子ども家庭110番」事業の実施にあたっては、ポスターやパンフレットを作成し市町村、学校、保育所など関係する機関団体に配布したほか、テレビ・ラジオスポットや新聞への掲載などのPRを行った。

しかし、相談者は電話帳や知人など幅広い情報により電話相談事業を知っていることから、今後ともテレビ、ラジオ、新聞などをはじめ市町村や学校、保育所及び民生・児童委員、社会福祉団体などを通じて、息の長いPR活動を進めて行く必要がある。

### 3. まとめ

電話相談事業の実施にあたっては、電話相談サービスシステム研究会による検討や家庭支援総合推進委員会の助言を得て、トリオフォンを目玉とした「子ども家庭110番」事業を開設した。

さらに、相談担当機関連絡会議を開催し、併せて児童家庭専門家チーム(小児科医・弁護士)による助言及び指導を得ながら相談活動の充実に向けてきた。

その結果、家庭での子育ての支援として、その機能を十分に果たしてきたものと考えているが、相談件数のアップやトリオフォンの活用や連携など、まだ積み残された課題もある。

今後、関係者の助言や指導を得ながら電話相談の内容をさらに充実を図るよう努力してまいりたい。



## 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：厚生省が家庭での子育てを支援するため、各県の中央児童相談所をキーステーションとして家庭支援電話相談事業(子ども家庭 110 番)を実施することになり、当県でも同事業を行うこととして、電話相談サービスシステム研究会を設置し検討を重ねて、平成 2 年度から実施に踏み切ったところである。その経過及び電話相談の内容については、前 2 回にわたって述べてきたところであるが、今回は電話相談事業を実施するなかで課題として提起をした「トリオフォンの活用の在り方と相談の受け方の技術的な配慮」及び「PR の媒体の利用方法」について述べて、まとめとしたい。