

妊娠・出産・子育ての無料 LINE 相談窓口 「コア LINE」の相談員研修事業

特定非営利活動法人 そらいろコアラ
〒323-0802 栃木県小山市東山田 23-18

助成事業の概要

当団体の運営する妊娠・出産・子育ての無料 LINE 相談窓口「コアLINE」では、「生理が来ない」といった妊娠不安・葛藤や、「子どもをかわいいと思う自信がない」「育児が辛い」「児の様子がおかしい」といった育児期の相談に寄り添い、若年妊婦や特定妊婦の妊娠期・育児期の孤立を防ぎ、予期しない妊娠を含む SOS の早期把握と支援・介入に繋げている。

相談窓口は、毎日2名の相談員が交代制で対応し、メッセージのやりとりや通話によって、相談者の状況の聞き取りや情報提供、外部支援機関との連携を行っている。寄せられる相談には、「(育児が辛く) 死にたい」「子どもを叩いてしまう」というような、緊急度の高い対応が求められるケースや、産後うつをはじめ精神疾患の既往のある方からの相談も多い。専門的知識を要する相談も多いため、本研修事業によって、継続的に内部研修を実施し、相談員同士の議論の機会を確保することで、相談員の知識や相談対応能力の向上を図る。

事業の成果

●「コア LINE」相談事業成果 (2022 年度) :

窓口開所 : 365 日、延べ登録者数 : 967 件、新規相談件数 : 364 件、

●研修事業成果 :

回数 : 計 6 回の研修を実施 (2022 年 10 月～2023 年 3 月)

対象 : 相談員および一般参加者

内容 : 相談員へのニーズ聴取に基づく研修計画にもとづき設定 (NPO 法人サロンみんなの保健室様、NPO 法人ピッコラーレ様、NPO 法人キミノトナリ様、遠見才希子様、和田浩様、小山市子育て家庭支援課・健康増進課様)

妊娠葛藤相談支援についての研修では、相談員が相談者に必要な支援に繋がるためのハブの役割を担うことや、複数の相談員の意見交換をしながら相談者の理解を深めることの重要性について学んだ。コア LINE に寄せられる相談内容は多岐にわたり、単なる妊娠相談のみで解決しないものも多々あった。その場合、助産師の知識や経験だけでなく、保健師、看護師、社会福祉士やケースワーカー等の各分野の専門家の協力が必要になる。相談員は窓口としてのコア LINE だけで解決するのではなく、相談を受けてどの専門家へ繋ぐことができるかを考える、という必要性を学ぶことができた。また、複数の相談員の意見交換を行うことで、それぞれの専門知識を聞く機会になるだけでなく、個人では思い至らなかった「相談への向き合い方」や、相談者の伝えなかったことの捉え方に気づききっかけとなった。

また、にんしん SOS の事例を用いた研修では、相談者を行政に繋ぐ過程や、生活保護を受給する際の手順など、行政と協力して支援にあたるための知識を得た。その甲斐あって、研修後、複数の相談事例で自治体との連携に成功し、相談者へ必要な支援を届けることができた。(例 : 発達障が

いの可能性がある相談者から妊娠相談を受けた際、相談者の問題背景として、生活環境を改善させる必要があると分かった事例。自治体の福祉部署へ事前に相談者の事情を説明することにより、相談者が生活に必要な行政支援を受けることができ、生活環境が改善に向かうこととなった。）

成果の広報・公表

●「コアLINE」相談事業：

相談件数や相談内容の傾向や対応方針、相談事例について、個人を特定できないよう加工した上で、外部へ公表している。方法としては、当団体ホームページでの公表や、当団体が毎月発行する活動報告レポートでの継続的な報告を行っているほか、会報や外部講演・取材の機会を利用した公表・提言を行っている。また、2023年2月に行ったオンライン活動報告会の場でも、事業の活動内容と成果を紹介した。

今後は、上記の継続のほか、支援連携が期待される自治体等の外部機関の担当部署を訪問し、関連する相談対応状況を共有しながら、窓口の活用や今後の連携方法について意見交換を行うことで、今以上の連携体制の構築を目指す。また、より広い対象者・関心者へ向けた成果報告や支援提言を行っていく。

●研修事業：

研修事業報告レポートを作成して、支援連携機関や団体支援者、今後連携を図りたい機関等へ配布したほか、上述の毎月発行の活動報告や団体ホームページ上に事業成果や助成の旨を掲載した。2023年2月に行ったオンライン活動報告会においても本研修事業に触れ、事業の活動内容および成果を報告した。

今後の展開

●「コアLINE」相談事業：

相談員の拡充を図り、受け入れられる相談件数を増やしていく。また、相談員が長く事業に関われるよう、有給での雇用を増やす。

行政との連携において、栃木県内の役所との連絡相談はスムーズに行えるが、相談者が県外に在住の方の場合、相談者の籍がある自治体と調整を図るため、すぐに受け入れてもらえない可能性もある。県外の自治体と連携をとるケースも増えてくると予想されるため、相談者をスムーズに行政支援に繋げるためのマニュアル作りの作成を行う。相談件数や相談内容の傾向、支援提言まとめ、より積極的な公表を行い、環境整備に努める。

●研修事業：

研修を通して得られた知識や相談員内の学びを言語化し、今後加入する相談員も含め来年度以降も学びを共有できる体制を整える。今回の外部講師を招へいする形式の研修は予算の都合上課題もあるが、団体内の具体的な事例をもとに、相談員内で対応を検討したり、今後のための支援シミュレーションと意見交換を行うような研修を継続する。