

子どもの虐待ホットライン・キッズライン 電話相談員研修

特定非営利活動法人 児童虐待防止協会

〒542-0012 大阪府大阪市中央区谷町7丁目4-15 大阪府社会福祉会館内

助成事業の概要

電話相談「子どもの虐待ホットライン」（以下ホットライン）・「子ども専用フリーダイヤルキッズライン」（以下キッズライン）を中心とする相談員のスキルアップ、相互交流を目的としての連続研修会を開催した。そのうち1回は、「関西児童虐待防止電話相談機関連絡会」として関西圏で児童虐待防止の電話相談を行っている児童相談所や児童家庭支援センターの電話相談担当者との合同研修として実施した。

開催時期は2014年5月31日～2015年2月11日、6回実施。ホットライン・キッズライン担当者合同のワーキング会議を持ち研修成果を確認しつつ、新任相談員マニュアルの作成にも取り組んだ。

事業の成果

研修のテーマ・講師・参加者数は、以下の通りである。

- ・2014/5/31 「若年ママへの対応と特定妊婦の取組み」 東大阪市西保健センター 薬師川 厚子氏 14名
- ・2014/7/26 「電話で相談する親の訴えと支援」 臨床心理士 濱家 敦子氏 17名
- ・2014/10/27 「解離について」 かく・にしかわ診療所 西川 瑞穂氏 20名
- ・2014/12/10 「子どもたちの心の行方」 NPO法人こどもとメディア 山田 眞理子氏 14機関 32名

・2015/1/24 「大津市の事件をもとに、いじめ問題を考える」 大阪芸術大学 西林 幸三郎氏 15名

・2015/2/11 「ケースカンファレンス～ホットラインに寄せられた発達障害に関わる相談～」 兵庫県心のケアセンター 亀岡 智美氏 18名

研修の目的は、大きくは、①ホットライン・キッズライン両相談員が、相談者（親・子）への共通理解を深める ②匿名の電話相談の特性を理解し、相談技術を高める ③地域支援の実態や、子どもを取り巻く社会の状況、問題に学ぶ ④匿名性と通告の義務を巡る問題についての整理と共通理解を持つ ⑤他の虐待防止の電話相談機関とも共に学ぶ機会を持ち、理解と連携を深めることであり、その目的に沿ってテーマ設定し、多くの学びを得ることができた。

若い親や特定妊婦（妊娠期より虐待予防を念頭に支援が必要な妊婦）への支援への理解、親・子の関係性や病理の理解、電話相談の特性と相談スキルの理解を深めるだけでなく、広く現代社会に生きる親子の状況について学び、自分たちが取り組んでいる児童虐待の問題と絡めて考える機会を得た。

とりわけ、第4回の「子どもたちの心の行方」は、サブテーマを「いまどきとこれからの対策」として、かねて相談員の問題意識として挙がっていたスマートフォンを中心とするネット環境の変化が親子に与える影響について、遠方より講師を招き、ようやく実現した研修であり、関西児童虐待防止電話相談機関連絡会として広く参加を呼びかけた。電話相談員として特化した研修や交流の

場の少ない方々にとって有意義な機会になったとの感想が、多くの参加者から寄せられた。

また研修の準備、開催に向けた準備やマニュアル作成に取り組む中で、それぞれの活動について交流し、学び合うことで協会活動へのさらなる理解と連帯を深めることができた。

■ 成果の広報・公表

基本的には、相談員内部の研修会であり、相談員のミーティングの場での報告や欠席スタッフへの資料配布に留まっているが、第 4 回の研修については、他の電話相談機関（児童相談所や児童家庭支援センター、NPO）にも呼びかけて開催したため、機関紙「APCA 通信」に報告記事を掲載し、参加者はじめ当協会会員や関係者に公表するとともに、感想アンケートも参加者に報告した。

■ 今後の展開

今回の研修で得た学びを今後の電話相談活動に生かしていく。民間電話相談事業は、行政による電話相談やソーシャルネットサービスによるコミュニケーションの変化によってそのあり方を問われており、今回の研修を通して深まったホットライン・キッズラインの相互理解を土台として、これからの事業の方向性についての議論を発展させていきたい。また他団体との交流も、今回の研修でのアンケートをもとにさらに充実させていきたい。