

2 児童・青少年電話相談及び児童虐待防止センター

〔提言〕

- (1) 子どもが安心して利用してみようという気持ちになるために、SOSカード配布時にどのような声かけ等をするのが効果的なのか検討すること。そのために子どもへの説明資料の内容を見直すとともに、教員に周知を図ること。
- (2) 相談員は、話しの中に隠された危険を捉える感覚や相談スキルを身につけること。そのために相談員の資質の向上を図る研修システムを充実させること。
- (3) 受けた相談を適切につなげていくルートを確立していくこと。そのために他の相談・救済機関、特に人権オンブズパーソンとの相互理解を深め、適切な連携が図れるようにすること。

〔現状と成果〕

- 「児童・青少年電話相談窓口」事業は、青少年育成課所管の「ヤングテレホン相談」が、平成18年度にこども家庭センターこども支援担当の所管となった後、平成20年度からは中央児童相談所電話相談機能の再編に伴い、名称を変更して「児童虐待防止センター」と併せ運営している。市が所管している青少年の相談窓口として子どもから青少年に至るまでの悩みごと、困りごとに関する相談を平日9時から20時まで電話で受け付けている。
- 「児童虐待防止センター」事業は、子どもへの虐待の通報や虐待につながる子育て不安についての相談を、24時間・365日、日中4人、夜間8人、が各2人1組で対応している。児童虐待防止センターは児童相談所と連絡しており、夜間の緊急時にも即応できるよう、係長級以上で対応している輪番電話に連絡する体制をとっており、輪番職員と所長の協議で即時対応か朝以降の対応か決定している。
- SOSカードは、学校（市立学校以外の学校を含む）を通して全学年の児童・生徒へ配布し、配布時に教員から説明を加えることにより、子どもたちへの児童・青少年電話相談の周知が広がった。教員の説明用に、子どもSOSカード配布の目的、子どもの権利について、虐待の分類、子どもたちへのメッセージ等が記載された「子どもSOSカード配布時の説明について」を配布している。
- 児童虐待防止センター事業に関してはフリーダイヤルになることにより子ども自身が電話をかけやすくなった。
- 月1回程度の事例検討会、研修等の実施により、電話相談の対応方法の統一化ができた。研修の中ではリスク感覚を磨くことも行っている。その結果、小学生低学年の電話相談からネグレクトであったことを認識できた。これは成果である。
- 電話相談のためケースワークまでは行っていないが、相談者に他機関を紹介することが

多いので、多様な相談機関の周知には役立っている。継続相談の場合には児童相談所を紹介している。また、連携強化のためには、お互いの機関における役割を理解し合うことが重要であるため、川崎市子どもの虐待対応・連携の手引きを作成し、保健福祉センター・保育園・学校等に配布している。

- メールでの相談については、検討中である。
- 児童・青少年電話相談と児童虐待防止センターが、児童相談所内にあり、連携がとりやすい。

【課題】

- (1) SOSカード配布時の教員からの説明は、事業の理解、安心感、相談をしてみようと思う気持ちに影響がでてくる。特に、虐待に関して、被虐待児はSOSを出せない状況下に置かれていることが多いため、がまんせずにSOSを出してよいこと、電話したらつらいことから守ってもらえること、秘密を守ること、相談者の気持ちや意向に寄り添うこと等を伝える必要がある。いたずら電話をしないよう注意を呼びかけることについても、相談電話をかけにくくならないよう、説明方法の周知に課題がある。そこで、事業についての内容・特徴等が理解できるとともに、つらいことがあったときや相談してよいかどうか分からないときにも、安心して利用してみようと思える気持ちになるために、どのような声かけ等をするのが効果的なのか検討し、配布する教員に伝えることが必要である。現在、子どもへの説明資料として「子どもSOSカード配布時の説明について」を配布している。こうした子どもへの説明資料を教員に配布することは、教員の啓発活動になり、さらには、子どもからのSOSを受け止めることができるリスク感覚を磨くことにもつながる。そのため、あらためて子どもへの説明資料の内容の見直しが課題である。
- (2) いたずら電話や親からの自分自身の相談の電話について、相談や通告の芽を摘むことにならないよう、また、相談に潜むリスクの存在の可能性に留意しながら聴くといったことが重要である。これらのスキルを高めるため、相談員の資質向上が課題である。
- (3) 電話相談業務のため他の相談機関との連携は直接行っておらず、日常的に事務局である中央児童相談所が関係機関との連携に努めている状況である。今後も、他の相談・救済機関の紹介等、電話相談事業との連携のあり方についての検討や、特に人権オンブズパーソンとの連携を検討することが課題である。
- (4) 児童・青少年電話相談と児童虐待防止センターの役割・効果を検証し、より効果的にそれぞれの機能を活かすための方策について検討していくことが今後の課題である。