

2 児童・青少年電話相談及び児童虐待防止センター

〔市民・こども局こども家庭センター中央児童相談所〕

【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。

◎ 講じようとしている措置

ＳＯＳカードの効果的な配布にあたっては、２２年度「児童虐待防止対策委員会」の中で作業部会を立ち上げ、その配布に係る課題の一つとして検討を重ねているところです。

また、教員が参加する研修や会議等でＳＯＳカードのＰＲを行います。

子どもへの説明資料の内容についても、２２年度「児童虐待防止対策委員会」の作業部会で見直しをしています。

教員に対してはＳＯＳカード配布前に修正後の説明資料を配布して周知を図ります。

【提言（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。

◎ 講じようとしている措置

毎月１回実施している相談員の定例会で、電話相談専門の外部講師等による研修を実施します。また、いたずら電話やおとなからの電話相談についても真摯な姿勢で対応するよう、日常的に確認し合います。

また、リピーターや困難事例等１ヶ月の間で気になった事例を相談員自身が提出し、情報を共有するとともにその対応について検討を行います。

相談員が対応に困った際タイムリーに相談できるよう、所内の専門職や上司が常時相談を受ける体制づくりをします。

【提言（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。

◎ 講じようとしている措置

相談内容を踏まえてより適切な相談窓口につなげるため、年度当初に相談窓口の情報確認を行いました。年度中も新たな情報の収集に努めます。

また、相談者の了解を得るよう努め、児童相談所を介し紹介先への相談が円滑に行えるようつなぎます。

関係機関に対し、それぞれの電話相談に関する機能や役割等の理解を深めていただけるよう、周知に努めます。

また、児童相談所を介した他機関との連携を積極的に行うよう努めます。