

## 電話相談1年を振り返る

神戸市こども家庭センター

国8 - 国 三宅 慶忠

グループわが神戸市こども家庭センターの電話相談を受託、業務を始めてから1年が経ちました。昨今こどもへの虐待、こどもの非行・粗暴行為が社会問題化しており、時にはそれが人命に関する事態にまでエスカレートし、マスコミ種になるケースが多発しています。

神戸でも虐待、非行事例は例外ではないようです。こうしたことの問題解決に大切なことは、事前に、また事後であっても状況を把握して、自治体が適切に対処することです。

こうした事態の通報や相談などは職員の勤務時間外にも数多く寄せられます。しかも緊急なものもあり、何時如何なる時であっても、そういった情報を受け止める体制が必要です。

国（厚生労働省）は、地方自治体の児童相談所に終日24時間・周年365日電話相談に応じられるよう要請しました。しかし、行政のスリム化が叫ばれる環境にあって職員でこなすことは容易ではありません。そうした事情の下、民活で補うこととなった勤務時間外の電話相談業務をグループわが受託することとなった次第です。

一旦受託した以上途中で挫折することはできないし、準公務員的立場で市民への直接のサービス窓口業務を担う訳で、対応の如何によっては大事に至ることも考えられ、委託の打診があった時は慎重に協議をしました。しかしグループわの福祉活動や、NPO法人格など諸条件が評価され、委託打診があった。また市から業務受託していた環境未来館の実績からも、グループわは受託能力があるとして、当時の赤司理事長が受託を決断し、わ運営基盤を強固にしました。

去る6月9日の電話相談定例ミーティングで、こども家庭センター小川主幹がこの1年間の総括をされましたが、概ね円滑かつ実効ある業務が遂行できたとの評価に併せ、1年間の業務についての数的実績も示して頂きました。

電話相談員を担って頂いた方は、単なるボランティアではない、寄せられ

## NPO法人ボランティア保険について

～事故が生じた場合、わ本部へ至急連絡を～

最近、わ関連のボランティア活動中に怪我をされる人が増えています。お互い事故のないように十分気をつけましょう。活動中に事故が生じた場合、大至急 わ本部へご一報ください。保険会社への事故報告は急を要します。

NPO法人ボランティア保険は、ボランティア活動中の個人傷害や会員が事故により他人の身体や財物に損害を与えた場合も補償を受けることができます。

なお補償内容は次の通りです。

補償項目		保 険 金 額
賠償責任 (免責金額なし)	対人・対物共通	1事故・保険期間中 2億円
	管理財物	1事故・保険期間中 50万円(現金10万円)
	人格権侵害	1名(1事故・保険期間中) 50万円(同100万円)
	事故対応費用	1事故・保険期間中 500万円
見舞費用	死 亡	50万円
	後 遺 障 害	1・5万円～50万円
	入院日数に応じて2～10万円 通院日数に応じて1～5万円	
傷害保険	死亡保険金額	535万円
	後遺障害保険金額	535～16・05万円
	入院保険金日額	8,000円
	手術保険金額	入院保険金日額の10・20・40倍
	通院保険金日額	5,000円
お知らせは わ本部 (TEL 743-8101番、FAX 743-3830番) 保険担当 井上 堅まで		

た相談、通報などの情報について最終的な解決能力、権限を持たない立場で、最終的には職員に情報を渡し問題解決を図ることになりますが、相談相手に満足して貰うのにご苦労がありました。長年の経験、体験、知識に加え、シルバーカレッジでの学習成果を踏まえ適切に対処して頂いています。なかには対処が不適切ではと真剣に悩み、反省されているケースもあります。

こども家庭センターの仕事は、健全な家庭環境を育成保全し、引いては良質な社会を形成することにもなる大切なものです。電話相談員は、職員が

日頃遅くまで、そして休日もなく勤務している状況を見るにつけ、電話相談が市福祉行政の一助となり、大いに社会貢献していると自負されていると思います。電話相談員の方には、相談業務になれてマンネリ化して、言葉は悪いがお座なりの電話対応にならないよう自戒し、常に緊張感を持って業務を遂行して頂きたいと思います。

神戸市こども家庭センター電話相談業務受託の成否は、正にグループわの力量を問われるもので、電話相談員の方たちの協力を得ながら、グループわとして取り組みたいと思います。