

Eメール対応による「子どもと家族の相談窓口」の設置及び
子ども家庭支援のための人材養成 (covid19)
事業報告書

公益社団法人日本精神保健福祉士協会

事業名	Eメール対応による「子どもと家族の相談窓口」の設置及び子ども家庭支援のための人材養成
事業目的	<p>本事業の実施により、本協会のEメール相談事業の持続化とともに、精神保健福祉士全体へ向けて子ども家庭に起きうるメンタルヘルスの課題と支援についての意識化と積極的支援の役割意識の醸造を図る。</p> <p>(1) 「子どもと家族の相談窓口」(Eメール相談)の運営 本協会では2020年5月より「子どもと家族の相談窓口」を開設し、24時間体制でメール相談事業を行っている。DV、虐待、不登校、受診相談等内容は多岐にわたり子どもたちや親が相談をしてくる現状がある。相談事業というアクションをしながら、このニーズをとらえる。</p> <p>(2) 研修「Eメールによるソーシャルワーク～限界ある情報の中で SOS に対応する～」の開催 この事業に代表される親の子育て困難感や虐待被害を訴える子どもの生きづらさに対する相談は、家族関係からのトラウマや虐待被害から発生するメンタルヘルスについての専門的知識などが必要になる。多くの精神保健福祉士がこの事業を担えるようなスキルを身に付け、さらにそれぞれの活動場所や身近な地域等どこからでも子ども家庭に積極的にかかわれる専門性の底上げを目指すための研修モデルを作成し、実施する。</p> <p>(3) 「子ども・若者・家族支援委員会」の開催 (1)(2)を実施するために、連絡調整・振り返りと共有・体制についての検討、相談内容の分析、研修の企画・運営、意識調査の集計・分析等を行う。</p>
事業目標	<p>(1) 「子どもと家族の相談窓口」(Eメール相談)の運営 相談メールには必ず対応し、かつ、相談者に満足いただける回答がスムーズに返信できるようにすること。</p> <p><事業成果の測定根拠></p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談への100%回答 ・相談者からの任意返信による回答内容への満足度を確認 任意返信の90%以上 <p>(2) 研修「Eメールによるソーシャルワーク～限界ある情報の中で SOS に対応する～」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談対応に必要な家族関係からのトラウマや虐待被害から発生するメンタルヘルスについての専門的知識などを理解し、子ども家庭全体への支援を見据えた

	<p>アセスメントができるようにすること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族からの影響を大きく受ける子どもの権利擁護の視点を意識できるようにすること。 ・当事者の思いを理解することができるようになること。 <p><事業成果の測定根拠></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定員の90%以上となる受講者数の達成 ・受講者への意識調査による理解度の確認 受講者全体の80%以上 ・受講者の意識調査による満足度の確認 受講者全体の80%以上 ・受講者のうち「子どもと家族の相談窓口」の相談対応への参加 受講者全体の20%以上
<p>事業報告</p>	<p>(1) Eメール対応による「子どもと家族の相談窓口」の運営</p> <p>■時期：2022年4月～2023年3月</p> <p>■方法：相談専用Eメールアドレスで24時間受付、1名のコーディネーターの元で複数名の精神保健福祉士が相談のうえ作成した回答を返信する。精神保健福祉士として質の高い、メール相談で終わらず相談が地域の相談場所につながっていくような返信ができるように体制を整備し、実施した。</p> <p>■相談件数：199人より相談Eメールを受信し、返信した。(詳細は添付資料2)</p> <p>■その他：Eメール相談担当者同士の情報共有や振り返りを目的に、メール相談担当者合同打合せ（Zoomミーティング）を年3回開催（内容については添付資料3参照）。緊急相談への電話対応、相談内容の分析を行った。</p> <p>■総括</p> <p>コロナ禍により社会生活は制限を受け、メール相談も社会不安に合わせ増えていく傾向がみられた。大人が解決できない不安が子どもたちに過干渉や支配の形で現れ、その影響が子どもたちの問題行動として表出するような相談事例が増えた。メール相談に対しては数日以内に100%回答ができていた。このような分析や傾向を相談員間で共有することにより返信内容の質の担保が図られた。また、研修を企画し開催する中でメール相談の必要性や効果を改めて言語化していくことができた。子どもの課題を表面化したものとしてとらえず背景理解を意図的に行えるよう回答にあたることができたのがメールに対する返信の多さ、相談者の満足につながったものとする。メンタルヘルス課題の専門職として果たした役割は大きいと考える。また研修修了者が当相談事業に参加を多く希望したことからも事業が評価された、と考える。</p> <p>(2) 研修「Eメールによるソーシャルワーク～限界ある情報の中でSOSに対応する～」の開催</p> <p>■研修名</p> <p>課題別研修 Eメールによるソーシャルワーク～限界ある情報の中でSOSに対応する～（「子ども家庭支援人材養成モデル研修」の位置づけ）</p> <p>■開催日及び参加人数</p> <p>第1回 2021年10月24日（日） 参加者57名[修了52名]</p>

第2回 2022年1月10日(月・祝) 参加者53名[修了51名]

※各回ともに50人を定員としていたが、申込多数により、60人まで定員を増やし受け入れた。

■開催方法

Webミーティングシステム「Zoom」使用でのオンライン開催

■参加要件

- ・本協会構成員(必要な会費を納めていること)
- ・本事業にご興味のある精神保健福祉士、非構成員(ソーシャルワーカー)

■研修内容(プログラム)

<講義1>「Eメール相談の心構え～相談の特徴と基本」

講師：加藤 雅江(杏林大学)

<パネルディスカッション>「各分野の強みを活かす～Eメール相談対応の経験から」

パネリスト：吉田 真由美(子ども・若者・家族支援委員会 委員)

後藤 智行(分野別プロジェクト「発達障害」リーダー)

山本 操里(分野別プロジェクト「スクールソーシャルワーク」チーム員)

コーディネーター：大高 靖史(子ども・若者・家族支援委員会 委員)

<講義2>「面接技術をEメール相談に活かすには」

講師：山本由紀(国際医療福祉大学)

<演習>模擬事例を使ったEメール相談事例の検討・回答メールの作成演習

演習進行：西隈 亜紀(子ども・若者・家族支援委員会 委員)

模擬事例のメール作成個人ワーク・事例検討/回答メールの共有(グループワーク)・全体共有

■研修内容のオンデマンド配信

第1回時の講義及びパネルディスカッション内容をオンデマンド配信

期間：2022年1月10日(月・祝)10:00～1月24日(月)12:00

視聴申込者：210名

実視聴数：視聴数186名、ユニーク視聴者数70名(講義1動画ベース)

■受講者への研修後の意識調査の実施

受講者へアンケートを実施した。結果は添付資料3参照。

■総括

2021年度は①子ども家庭全体への支援を見据えたアセスメントをし、②家族からの影響を大きく受ける子どもの権利擁護の視点を意識できるようにし、③「子どもと家族の相談窓口」のように、コロナ禍状況の中メールという媒体の特徴を生かしたスキルを意識できるよう研修プログラムを立案した。研修内容は上記の通りだが、実際にメール文を書く相談演習に取り組むことで、臨床的な感覚を身に付け、実際のメール相談実践を各自が展開できるようにすることを目標に研修を実施した。研修は本協会構成員をはじめとする精神保健福祉士の、子ども家庭への高い関心によって数日間で定員を満了し、申し込みを断ることになり、実施した研修を継続する必要を確認した。受講者アンケートの結果から、事業成果測定の目標は十分

	<p>に達成できた。</p> <p>2022年度は今年度の研修を基本的に踏襲しつつ、メール相談実践力を身に付け、子ども家庭の相談やメール相談を実際に始めることができるようにブラッシュアップする。</p> <p>(3)「子ども・若者・家族支援委員会」の開催</p> <p>■時期：第1回 2021年5月8日(土)、第2回 2021年7月31日(土)、第3回 2021年9月12日(日)、第4回 2021年10月10日(日)、第5回 2021年12月21日(火)、第6回 2022年2月22日(火)</p> <p>■場所：オンライン</p> <p>■内容：添付資料4参照</p> <p>■年間を通してメーリングリストを設置し、随時連絡調整を行った。</p>
事業実施体制	<p>①2020年5月より本協会内の「子ども・若者・家族支援委員会」・分野別プロジェクト「発達障害」・分野別プロジェクト「スクールソーシャルワーク」のメンバーを入れた拡大チームを編成した。</p> <p>②チームは、本分野の知見を有する子ども・若者・家族支援委員会の委員を中心に構成した。</p> <p>③チームは、2020年度に行ったパイロット的なメール相談事業の実践や成果を生かし、相談を二人体制で行い、全体的に定期的に交流し、質の高い、継続性のある事業として企画立案した。</p> <p>④チームは、新型コロナウイルス感染症にかかる政府の方針や感染拡大状況を踏まえて、参集する会場が感染クラスターの発生源となることを避けて研修等の運営が行えるよう、その内容及び開催方法について見直し、検討を重ねた。</p> <p>⑤委員会は、他のプロジェクトチームメンバーや2022年度に向けて新たな相談員を迎えるための、渉外及び調整を行った。</p> <p>⑥委員会は本協会理事会と連携し、チームは本協会の事務局と協働して、事業を実施した。</p>

【資料】

- 1：事業報告書（本書）
- 2：「子どもと家族の相談窓口」（Eメール相談）報告
- 3：研修受講者への意識調査の集計・分析結果のまとめ
- 4：会議等の実施年月日・実施内容

(資料2)

2021年度日本財団助成事業

「Eメール対応による『子どもと家族の相談窓口』の設置及び子ども家庭支援のための人材養成」

「子どもと家族の相談窓口」(Eメール相談) 報告

相談件数

◆ 相談件数及び返信数

相談件数 199名
返信メール数 252通

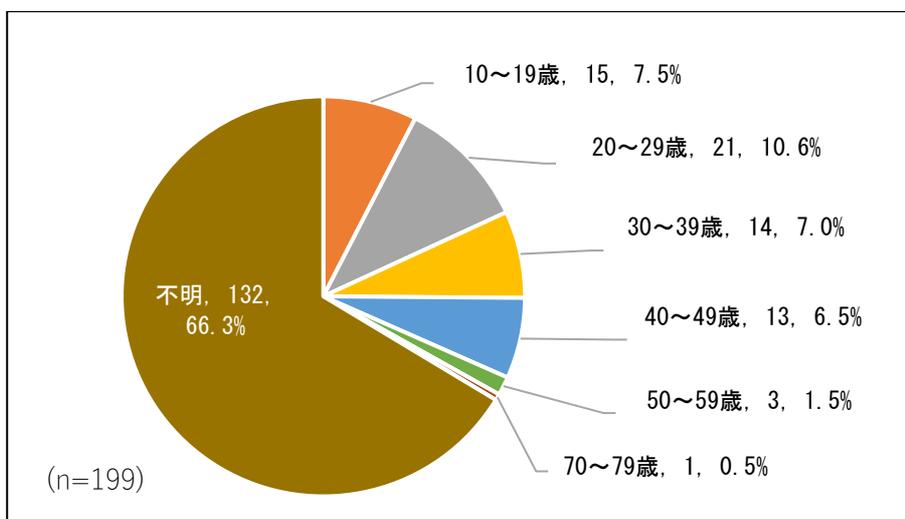
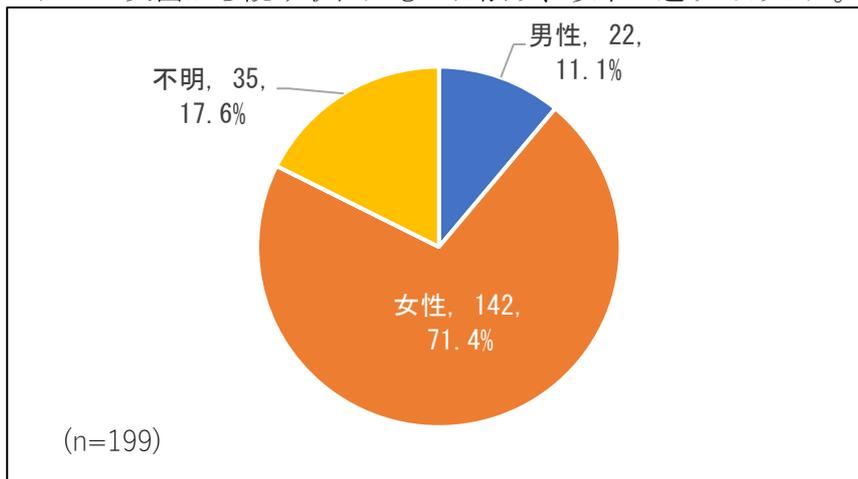
◆ 対象期間

2021年4月1日～2022年3月31日

相談メール内容の集計

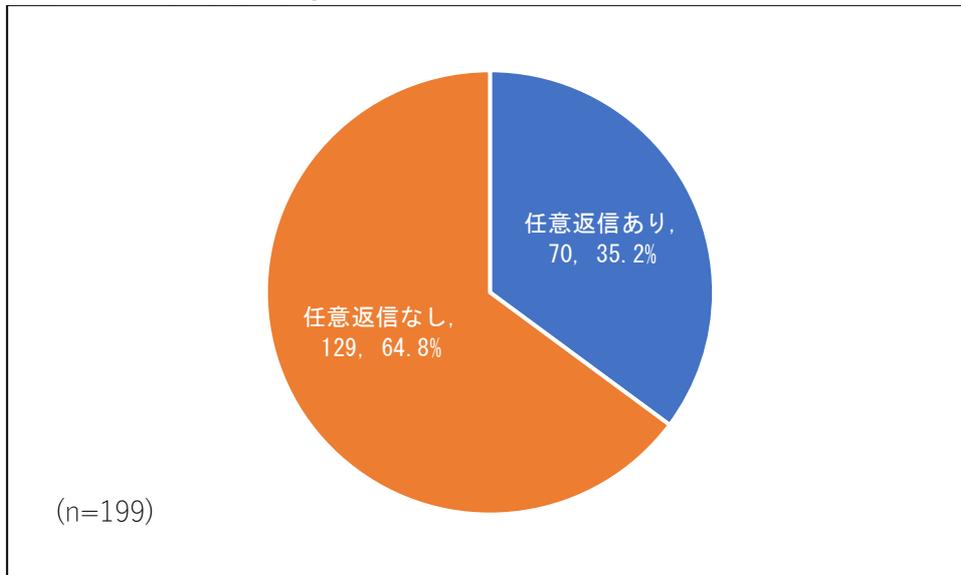
◆ 相談者の性別・年代

メール文面から読み取れたものだけに限り、以下の通りであった。



◆ 相談メール返信後の任意返信について

担当者より相談メールの回答後、2通目の返信（再度の相談・質問またはお礼等）があったのは全体の35.2%であった。



研修受講者への意識調査の集計・分析結果のまとめ

研修開催概要

◆ 研修名

課題別研修 Eメールによるソーシャルワーク～限界ある情報の中でSOSに対応する～
（「子ども家庭支援人材養成モデル研修」の位置づけ）

◆ 開催日及び参加人数

第1回 2021年10月24日（日） 参加者 57名[修了 52名]

第2回 2022年1月10日（月・祝） 参加者 53名[修了 51名]

※各回ともに50人を定員としていたが、申込多数により、60人まで定員を増やし受け入れた。

◆ 開催方法

Web ミーティングシステム「Zoom」使用でのオンライン開催

◆ 参加要件

- ・本協会構成員（必要な会費を納めていること）
- ・本事業にご興味のある精神保健福祉士、非構成員（ソーシャルワーカー）

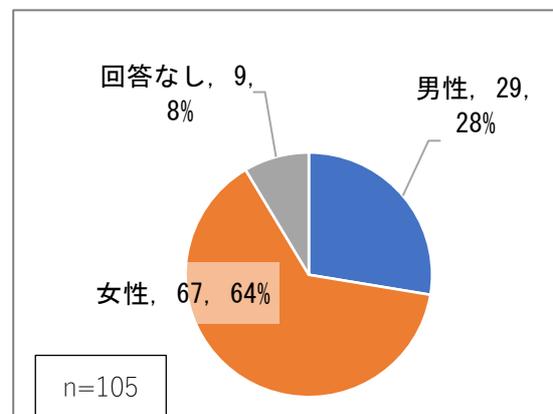
アンケート調査結果

今回の研修開催時に参加者に対して、本事業実施内容の検証及び今後の本協会事業活動の参考にすることを目的に、アンケート調査を実施した。Web フォームにより自記式アンケートで研修時に URL を知らせ、終了後3日以内に締切として回収した。研修案内時にアンケート回答への協力が必須であると周知していたこと、また、メール相談を希望する意志の確認も兼ねていたことから回収率は良く、全参加者110名のうち105名が回答、回収率は95%にのぼった。集計結果について以下のとおり報告する。

◆ 基本情報

1. 性別

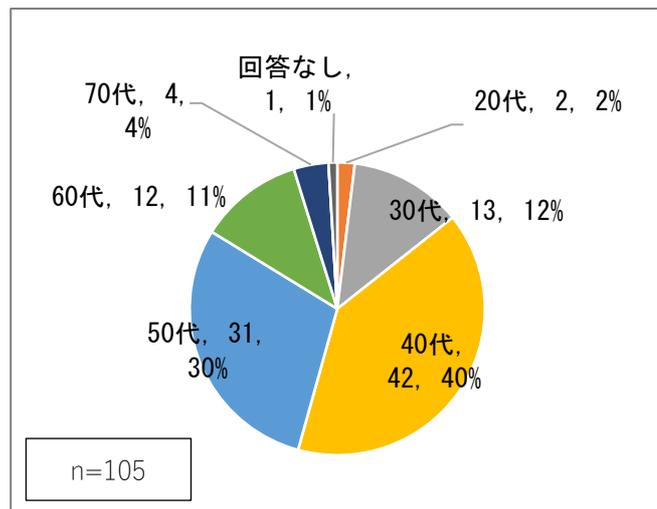
回答者の性別をみると、男性28%、女性64%、回答なし8%であった。



2.年齢

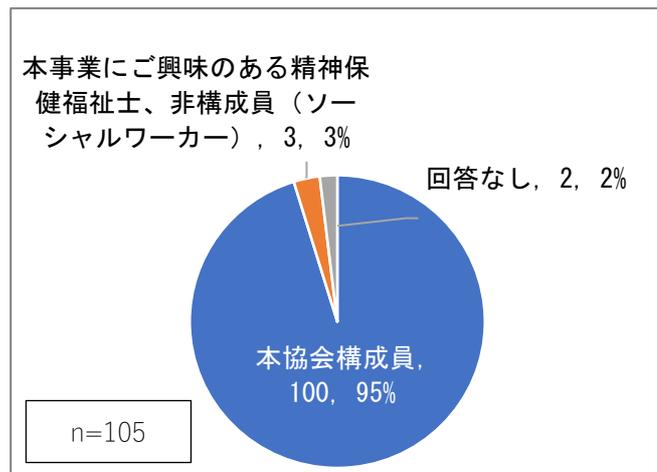
回答者の年齢層は、20代2%、30代12%、40代40%、50代30%、60代11%、70代4%、回答なし2%であった。

印象として若手よりも年齢層は上で、それぞれの年代に参加者が分散していることが理解できる。メール相談というテーマは面接技術を学んでいる若い世代よりも、ある程度相談実践をしている人達の、相談ツールを応用させたものになるという点で、年齢層が高くなるのかもしれない。そうすると、面接技術をメール相談という限界ある媒体を使う演習を行うことは、自分の面接を振り返ることにつながるという期待もあわせて読み取れる。



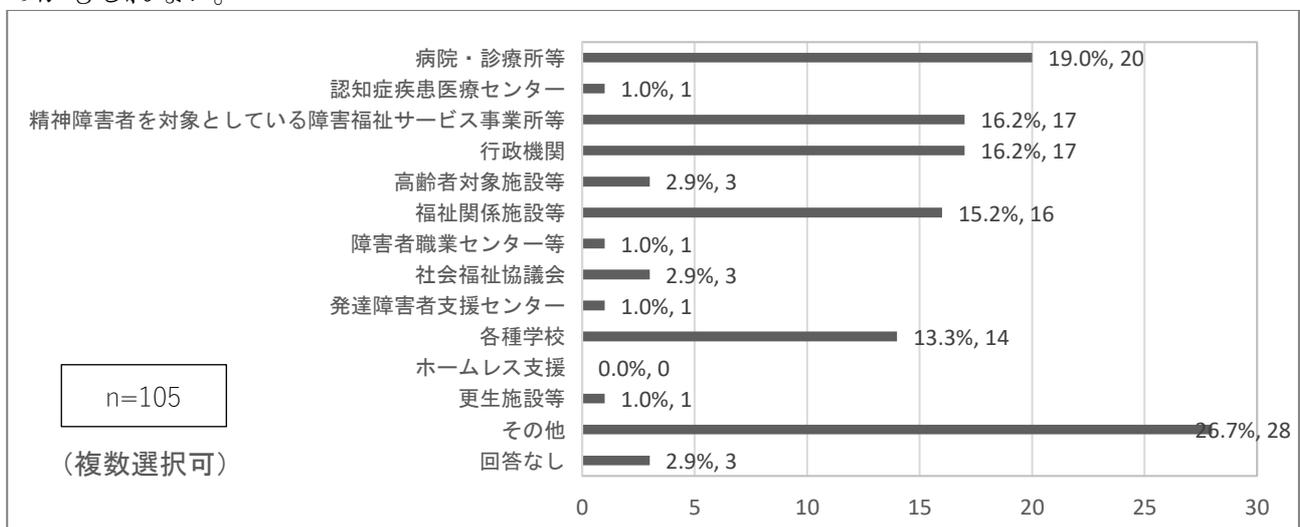
3.受講区分

回答者の受講区分は 95%が協会構成員である精神保健福祉士であった。非構成員は3%、回答なしが2%であった。



4.所属

回答者の所属機関については病院・診療所等 19%、障害サービス事業所 17%、行政機関 17%、福祉関係施設 16%、各種学校 14%、社会福祉協議会 3%、高齢者対象施設等 3%、発達障害者支援センター1%、障害者職業センター1%、認知症疾患医療センター1%、更生施設等 1%、その他 28%、回答なし 3%となっている。その他は 28%と高く、企業、地域包括支援センター、フリーランス、独立型相談機関、生活困窮者自立支援事業など、かなり多岐に渡った。従来精神保健福祉士が活躍してきた病院、障害サービス事業だけでなく、学校で活動している精神保健福祉士が多く見られた。また、この問題が領域を超えていかにすそ野の広いところで精神保健福祉士が着目しているかが理解できる。逆に言えば、子どもと家族の相談について問題はまだまだ潜在的な相談のニーズがあるのかもしれない。

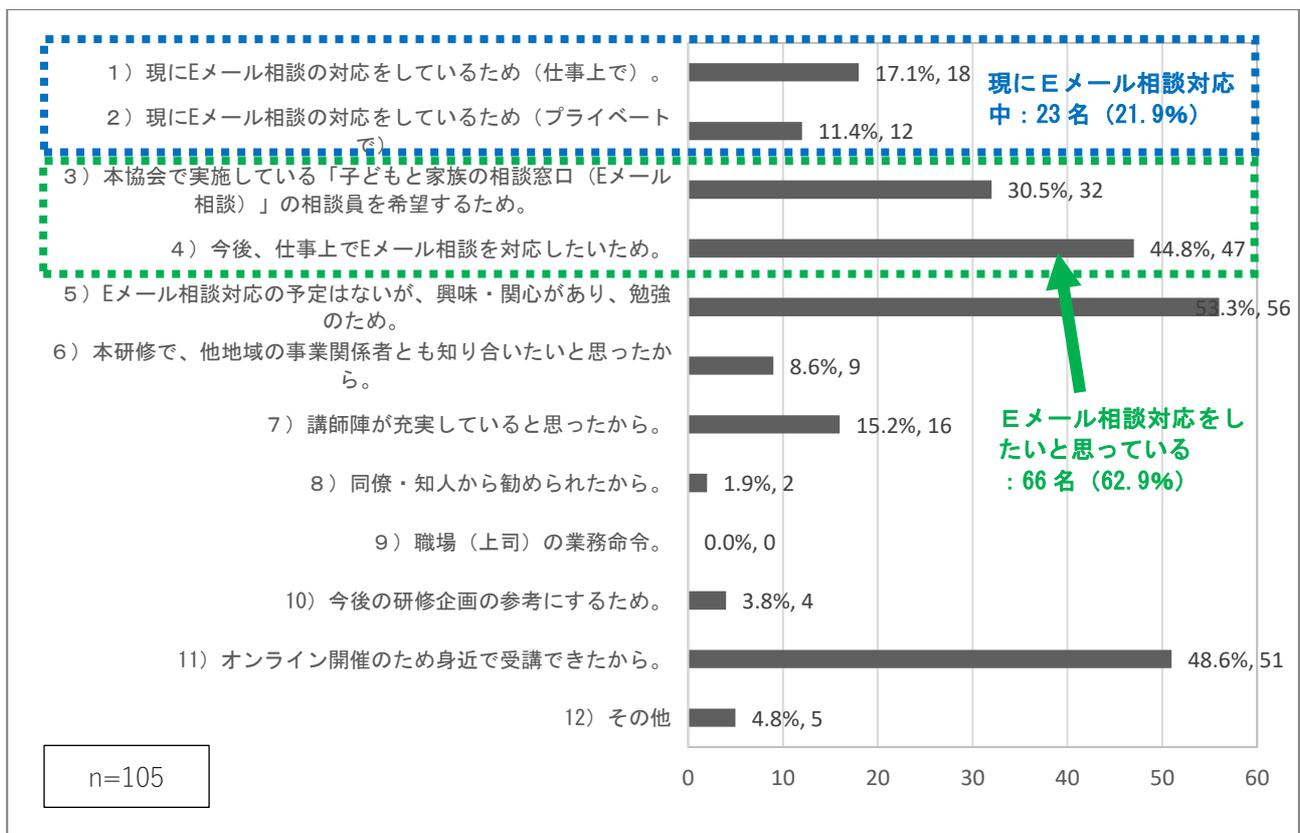


5.参加動機

本研修への参加の決め手となったものを下記の12項目で選択してもらった（複数回答可）。各項目の集計結果は以下のとおりである。

動機	人数	割合
1) 現にEメール相談の対応をしているため（仕事上で）。	8	7.6%
2) 現にEメール相談の対応をしているため（プライベートで）。	4	3.8%
3) 本協会で開催している「子どもと家族の相談窓口（Eメール相談）」の相談員を希望するため。	22	21.0%
4) 今後、仕事上でEメール相談を対応したいため。	24	22.9%
5) Eメール相談対応の予定はないが、興味・関心があり、勉強のため。	40	38.1%
6) 本研修で、他地域の事業関係者とも知り合いたいと思ったから。	4	3.8%
7) 講師陣が充実していると思ったから。	9	8.6%
8) 同僚・知人から勧められたから。	1	1.0%
9) 職場（上司）の業務命令。	0	0.0%
10) 今後の研修企画の参考にするため。	2	1.9%
11) オンライン開催のため身近で受講できたから。	30	28.6%
12) その他	1	1.0%
回答なし	1	1.0%

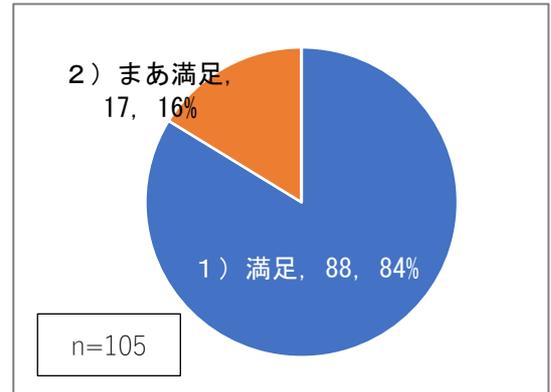
すでにEメール相談対応をしている者は23名（21.9%）、メール相談対応をしたいと思っている者は66名（62.9%）と6割以上がメール相談活動を視野に入れての受講であった。



◆ 研修の評価

6. 研修全体の満足度

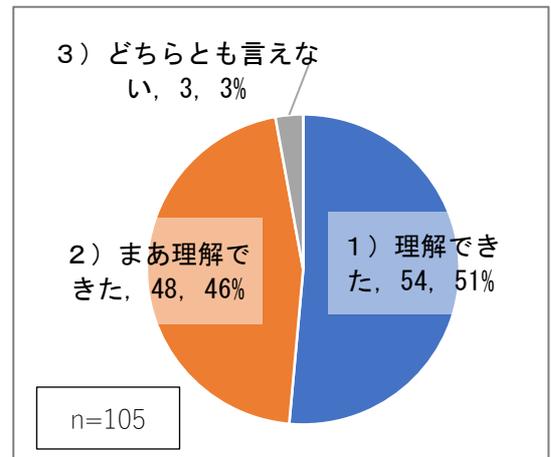
「満足」84%、「まあ満足」16%で、「やや不満」・「不満」は0人であった。満足度の高い研修を提供できたと考える。



7. 研修全体の理解度

「理解できた」51%、「まあ理解できた」46%、と97%の受講者が概ね理解を示している。「どちらともいえない」は3%、「あまり理解できなかった」・「理解できなかった」は0人であった。

講義中心ではなく、体験談、個人ワーク、グループワークとプログラムを総合的にしたことで、体験的に理解した感覚を得られたのではないかと考える。

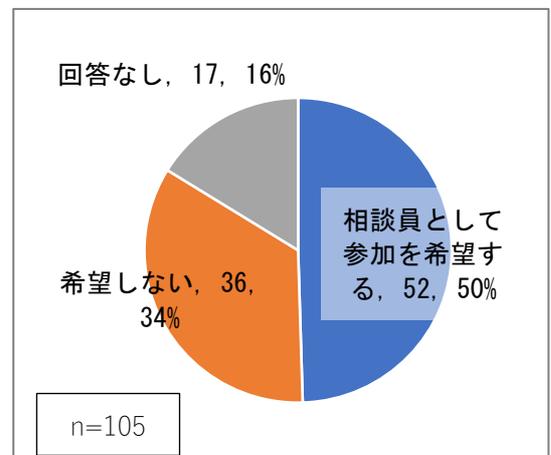


8. 自由記述

講義・パネルディスカッション・演習とそれぞれに自由記述を設けたが、多くの感想が寄せられた。ただ漠然と聞いていたのでは出てこない、理解を自分の活動の場で考えようとする者も多く見られた。

9. 「子どもと家族の相談窓口（Eメール相談）」の相談員を希望するか

相談員を希望するかという項目には、50%が希望すると回答した。



本事業における成果について

本事業の効果測定は、下記を基準としていた。

- ・定員の90%以上となる受講者数の達成
- ・受講者への意識調査による理解度の確認 受講者全体の80%以上
- ・受講者の意識調査による満足度の確認 受講者全体の80%以上
- ・受講者のうち「子どもと家族の相談窓口」の相談対応への参加 受講者全体の20%以上

すべての項目について達成したことから、今回の研修では一定の成果を挙げられたといえる。

(資料4)

実施年月日	実施内容
<p><子ども・若者・家族支援委員会></p> <p>2021年5月8日(土) WEB会議</p> <p>2021年7月31日(土) WEB会議</p> <p>2021年9月12日(土) WEB会議</p> <p>2021年度10月10日(日)</p> <p>2021年10月24日(日) (研修と同時開催)</p> <p>2021年12月21日(火) WEB会議</p> <p>2022年1月10日(祭) WEB会議(研修と同時開催)</p> <p>2022年2月22日(火) WEB会議</p>	<p>事業のためのチーム編成及び第1回検討会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2020年度の課題整理 ●2021年度事業計画立案 ●研修開催方法の検討 <p>第2回検討会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事業の計画立案 ●研修開催方法の検討 ●講義内容の打ち合わせ ●オンライン研修システムの構築 <p>第3回検討会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事業の計画立案 ●研修開催方法の検討 ●講義内容の打ち合わせ ●オンライン研修システムの構築 ●研修実施要領の調整 <p>研修演習の打ち合わせ</p> <p>研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●アンケート調査の実施 ●研修振り返り 2回目の研修に向けた修正 ●演習以外の研修動画の視聴システムの構築 <p>第2回研修演習の打ち合わせ</p> <p>第2回研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ●アンケート調査の実施 ●研修の振り返り <p>第5回検討会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2021年度の総括 ●事業継続に向けた体制整備 <p>*委員会は他にもメーリングリスト等で持ち回り検討された。</p>
<p><メール相談担当者合同打合せ></p> <p>2021年5月22日(土) WEB会議</p> <p>8月21日(土) WEB会議</p> <p>2022年3月26日(土) WEB会議</p>	<p>メール相談の構造の確認 相談案件の共有 メンバー交流</p> <p>メール相談の構造の確認 相談案件の共有、メンバー交流</p> <p>相談案件の共有、来期に向けた体制についての討議</p>