

---

2023 年度日本財団助成事業  
「子どもと家族の相談窓口」事業の実施と  
精神保健福祉士が行う子ども家庭支援の効果検証に  
関する調査研究 (covid19)  
報告書

---

公益社団法人日本精神保健福祉士協会

2024 年 3 月

# 目次

はじめに.....	1
第1部 2023年度日本財団助成事業「『子どもと家族の相談窓口』事業の実施と精神保健福祉士が行う子ども家庭支援の効果検証に関する調査研究（covid19）」の概要.....	3
1. 本事業の目的 .....	3
2. 事業目標 .....	3
3. 実施体制 .....	4
第2部 Eメール対応による「子どもと家族の相談窓口」の運営 .....	5
1. 「子どもと家族の相談窓口」における相談件数等報告.....	5
2. 相談実施体制（Eメール相談員及びコーディネーター） .....	5
3. Eメール相談担当者合同打合せの開催 .....	6
第3部 「子どもと家族の相談窓口」による子ども家庭支援の効果検証及び「子ども家庭人材養成研修」のブラッシュアップに向けた調査研究.....	7
1. 量的調査（相談者に対するアンケート調査） .....	7
2. 質的調査（Eメール相談員に対するグループインタビュー） .....	28
第4部 精神保健福祉士が実施するEメール相談運営マニュアル .....	34
1. Eメール相談運営体制の変遷 .....	34
2. Eメール相談の運営体制 .....	34
3. 相談担当者へのインタビュー調査や相談者へのアンケート結果を踏まえた相談運営の検討課題 .....	37
4. 今後の活用について .....	39
第5部 「子ども家庭人材（Eメール相談員）養成研修」研修実施要領 .....	40
1. Eメール相談を担当する相談員を目的にした研修の必要性について .....	40
2. 本協会が実施した研修プログラム .....	41
3. 研修カリキュラム（盛り込むべき内容） .....	42
おわりに～精神保健福祉士が子ども家庭の相談を受ける意義.....	48
関係資料集.....	50
「子どもと家族の相談窓口」を利用された方に対するアンケート .....	50
アンケート依頼文書、アンケート実施要領 .....	56

---

## はじめに

---

本報告書は、公益社団法人日本精神保健福祉士協会（以下「本協会」）が日本財団より助成金を受け、2021年度より開始した事業の2023年度の事業報告である。

現在の日本において、安心して過ごすことができない環境で生活する子どもは、少なからず存在している。その背景には、虐待、ひとり親、ヤングケアラー、不登校などさまざまであり複雑化している。また、家族の核家族化などにより子育てを誰にも相談できない親や発達障害などをもつ子どもの子育てに悩む親も多く存在している。さらに、2020年から世界的に起こった新型コロナウイルスのパンデミックにより、誰かに相談することがますます難しくなったり、家庭で過ごす時間も増えたりする状況にあって、いじめの件数、虐待件数、DV件数、女性や子どもの自殺者数の増加とこれらの問題は顕著化した。一方、家庭内の問題として外から見えづらくなったものもあり、誰にも相談できず、声すら上げることができない人も多く存在する。

本事業の目的は次のとおりである。

1. 「子どもと家族の相談窓口」事業について、3年度目で終結とするにあたり、精神保健福祉士によるEメール相談の効果検証を行う。
2. Eメール相談と2020・2021年度に実施した子ども家庭支援人材養成研修をパッケージ化した事業スキームを構築し、今後の都道府県レベルでの「精神保健福祉士による子どもと家族の相談窓口」の実施につなげる。
3. 精神保健福祉士全体の子ども家庭におけるメンタルヘルス課題に対する意識の向上と積極的支援に対する役割意識の醸成を図る。

また、本事業は主に次の3つの活動から成る。

1. 本事業の終結を見据えながら「子どもと家族の相談窓口」を開設し、24時間相談を受け付けるEメール相談事業を行う。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。
2. 「子どもと家庭の相談窓口」による子ども家庭支援の効果検証として、相談者および相談員への調査を通して、Eメールを活用した子ども家庭におけるメンタルヘルス課題に対して、精神保健福祉士が果たす役割を明らかにし、その結果を元に、本協会Webサイトにて精神保健福祉士に対し役割意識醸成のために必要な情報提供を行う等の啓発活動に取り組む。

3. 「子ども家庭人材研修」のブラッシュアップとして、都道府県レベルでの「子どもと家族の相談窓口」事業の実施が可能となるよう、Eメール相談に係る運営マニュアルや子ども家庭支援人材養成研修の実施要綱等を作成し、すべての都道府県精神保健福祉士協会に提供する。

以上、今回はこれら3つの活動結果からの報告である。

この結果や課題を踏まえて、今後の子ども家庭に関する精神保健福祉士が果たす役割を明らかにし、その結果を元に、本協会 Web サイトにて精神保健福祉士に対し役割意識醸成のために必要な情報提供を行う等の啓発活動に取り組み、都道府県レベルでの「子どもと家族の相談窓口」事業の実施が可能となるよう、Eメール相談に係る運営マニュアルや子ども家庭支援人材養成研修の実施要綱等を作成し、すべての都道府県精神保健福祉士協会に提供することを考えている。

---

## 第1部 2023年度日本財団助成事業「『子どもと家族の相談窓口』事業の実施と精神保健福祉士が行う子ども家庭支援の効果検証に関する調査研究 (covid19)」の概要

---

### 1. 本事業の目的

本事業は2021年度より継続している事業である。精神保健福祉士が、子ども家庭に関するメンタルヘルス課題に対する意識の向上と積極的役割育成のために行ってきた「子どもと家族の相談窓口」事業の3年目となり本事業を終結するために、事業は主に3つの活動から成る。

- (1) 「子どもと家族の相談窓口」事業について、3年度目で終結とするにあたり、精神保健福祉士によるEメール相談の効果検証を行う。
- (2) Eメール相談と2020・2021年度に実施した子ども家庭支援人材養成研修をパッケージ化した事業スキームを構築し、今後の都道府県レベルでの「精神保健福祉士による子どもと家族の相談窓口」の実施につなげる。
- (3) 精神保健福祉士全体の子ども家庭におけるメンタルヘルス課題に対する意識の向上と積極的支援に対する役割意識の醸成を図る。

### 2. 事業目標

- (1) 本事業の終結を見据えながら「子どもと家族の相談窓口」を開設し、24時間相談を受け付けるEメール相談事業を行う。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。
- (2) 「子どもと家族の相談窓口」による子ども家庭支援の効果検証として、相談者および相談員への調査を通して、Eメールを活用した子ども家庭におけるメンタルヘルス課題に対して、精神保健福祉士が果たす役割を明らかにし、その結果を元に、本協会Webサイトにて精神保健福祉士に対し役割意識醸成のために必要な情報提供を行う等の啓発活動に取り組む。
- (3) 「子ども家庭人材養成研修」のブラッシュアップとして、都道府県レベルでの「子どもと家族の相談窓口」事業の実施が可能となるよう、Eメール相談に係る運営マニュアルや子ども家庭支援人材養成研修の実施要綱等を作成し、すべての都道府県精神保健福祉士協会に提供する。

この結果や課題を踏まえて、今後の子ども家庭に関する精神保健福祉士が果たす役割を明らかにし、本協会Webサイトにて精神保健福祉士に対し役割意識醸成のために必要な情報提供を行う等

の啓発活動に取り組み、都道府県レベルでの「子どもと家族の相談窓口」事業の実施が可能となるよう、Eメール相談に係る運営マニュアルや子ども家庭支援人材養成研修の実施要綱等を作成し、すべての都道府県精神保健福祉士協会に提供する。

### 3. 実施体制

#### 「事業運営会議」の開催

事業全体の連絡調整及び調査研究の実施について、協議及び実働を担った。

##### ■構成員（敬称略）

氏名	本協会における役職及び所属
木太 直人	本協会常務理事
岡本 秀行	権利擁護部部长／川口市保健所
行實 志都子	子ども・若者・家族支援委員会及び分野別プロジェクト「スクールソーシャルワーク」担当理事／神奈川県立保健福祉大学
山本 綾子	分野別プロジェクト「発達障害」担当理事／三重県こころの健康センター
山本 由紀	子ども・若者・家族支援委員会委員長／国際医療福祉大学
岩永 靖	分野別プロジェクト「スクールソーシャルワーク」リーダー／九州ルーテル学院大学
後藤 智行	分野別プロジェクト「発達障害」リーダー／柏駅前なかやまメンタルクリニック

※2024年3月現在

##### ■会議開催日（作業のための小打合せを含む）

回数	開催日時	場所
<b>第1回</b>	<b>2023年4月13日（木）19：00～21：00</b>	<b>オンライン</b>
作業会議	2023年5月31日（水）18：30～20：40	ハイブリッド開催（東京都新宿区）
作業会議	2023年6月27日（火）14：30～17：00	対面（東京都新宿区）
<b>第2回</b>	<b>2024年2月14日（水）19：00～20：20</b>	<b>オンライン</b>
作業会議	2024年3月10日（日）14：00～17：00	対面（東京都新宿区）
<b>第3回</b>	<b>2024年3月17日（日）10：00～15：00</b>	<b>対面（東京都港区）</b>

## 第2部 Eメール対応による「子どもと家族の相談窓口」の運営

2021・2022年度より引き続きEメール相談窓口を運営した。2022年度は相談件数増加を受け、持続可能な相談対応体制の整備を行った。2023年度は、その体制を継続して運営した。今年度はEメール相談窓口についての評価分析を行うため、相談対応は6月末日までで終了とした。

### 1. 「子どもと家族の相談窓口」における相談件数等報告

■時期：2023年4月1日～6月30日（相談対応終了）

■方法：相談専用Eメールアドレスで24時間受付、複数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。

■相談件数：2023年度新規相談件数163件、継続相談含むEメール返信件数175件

### 2. 相談実施体制（Eメール相談員及びコーディネーター）

氏名	Eメール相談事業への参加要件
山本 由紀	子ども・若者・家族支援委員会 委員長
大高 靖史	子ども・若者・家族支援委員会 委員
上野 陽弘	子ども・若者・家族支援委員会 委員
吉田 真由美	子ども・若者・家族支援委員会 委員
天野 庸子	子ども・若者・家族支援委員会 委員
西隈 亜紀	子ども・若者・家族支援委員会 委員
四ツ谷 創史	子ども・若者・家族支援委員会 委員
三品 竜浩	子ども・若者・家族支援委員会 前期委員
名城 健二	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
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
岡本 亮子	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
藤澤 茜	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
後藤 智行	分野別プロジェクト「発達障害」リーダー
赤堀 久里子	分野別プロジェクト「発達障害」チーム員
能田 ゆかり	2021年度モデル研修修了者（2022年5月から活動）
赤木 英子	2021年度モデル研修修了者（2022年5月から活動）
今関 あやね	2021年度モデル研修修了者（2022年5月から活動）
大山 佳子	2021年度モデル研修修了者（2022年5月から活動）
小木曾 眞知子	2021年度モデル研修修了者（2022年5月から活動）
久下 明美	2021年度モデル研修修了者（2022年5月から活動）
笹森 理絵	2021年度モデル研修修了者（2022年5月から活動）

須賀 祐子	2021 年度モデル研修修了者 (2022 年 5 月から活動)
谷 緑	2021 年度モデル研修修了者 (2022 年 5 月から活動)
能田 ゆかり	2021 年度モデル研修修了者 (2022 年 5 月から活動)
濱中 知美	2021 年度モデル研修修了者 (2022 年 5 月から活動)
平山 徹	2021 年度モデル研修修了者 (2022 年 5 月から活動)
蒔田 桂子	2021 年度モデル研修修了者 (2022 年 5 月から活動)
槇野 雅文	2021 年度モデル研修修了者 (2022 年 5 月から活動)
森枝 良介	2021 年度モデル研修修了者 (2022 年 5 月から活動)
荒川 珠世	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
梅澤 梨花	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
高橋 伸子	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
多田 委代	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
土川 泰	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
冨永 順子	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
中嶋 裕子	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
南條 八重	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
野口 弘美	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
平川 聖子	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
廣瀬 英理子	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
堀内 美咲	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
宮木 莉加	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
三角 淳子	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)
渡邊 洋祐	2021 年度モデル研修修了者 (2023 年 1 月から活動)

(敬称略)

### 3. Eメール相談担当者合同打合せの開催

相談事業終了後、Eメール相談のコーディネーター及び相談員と事業担当者の打合せを開催し、相談事業の振り返りや交流を行った。また、後に実施するグループインタビューについても依頼した。

[開催日時] 2023 年 8 月 3 日 (木) 19:00~21:00

[参加人数] 36 人

## 第3部 「子どもと家族の相談窓口」による子ども家庭支援の効果検証及び「子ども家庭人材養成研修」のブラッシュアップに向けた調査研究

### 1. 量的調査（相談者に対するアンケート調査）

#### (1)調査実施概要

子どもと家族の相談窓口の相談者に対して、アンケート調査を実施した。

対象者：2021年4月1日から2023年6月30日の間に「子どもと家族の相談窓口」へ相談を寄せてくださった方

対象者数：825人

回答数：162人（回収率19.6%）

回答受付期間：2024年1月18日（木）～2月18日（日）

依頼・回答方法：Eメールにて依頼内容を送信、回答用Webフォームへの誘導

#### (2)単純集計結果

Q1.「子どもと家族の相談窓口」はどこで知りましたか。複数ある場合は、初めて目にした項目を選択ください。（単一選択）

「相談を考え検索して見つけた」が64.9%と最多、次いで「Web上の相談窓口一覧」が32.1%であり、97%の相談者がWebページでの検索にて相談先を探したことがわかった。

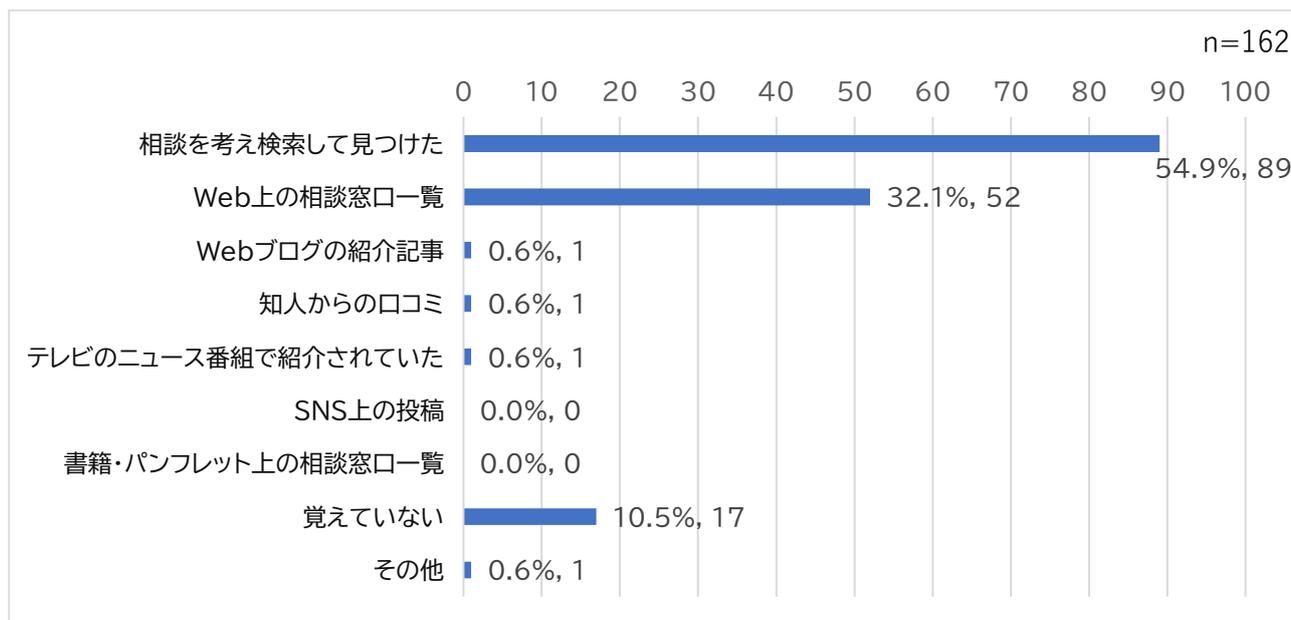


図1. Q1.「子どもと家族の相談窓口」認知経路

## Q2.「子どもと家族の相談窓口」を相談先に選んだ理由をお知らせください。(複数選択可)

「日時を問わず相談 E メールを送れたから」が 74.1%、次いで「対面や電話ではなく、E メールで相談できたから」が 56.2%であり、日時を問わず自身でメールを作成し相談できることへのニーズが確認できた。また、「無料だったから」「精神保健福祉士に相談したかったから」「『子どもと家族の相談窓口』の呼びかけ文章を読んで、相談を聞いてもらえと思ったから」の順で 30%台の回答があった。

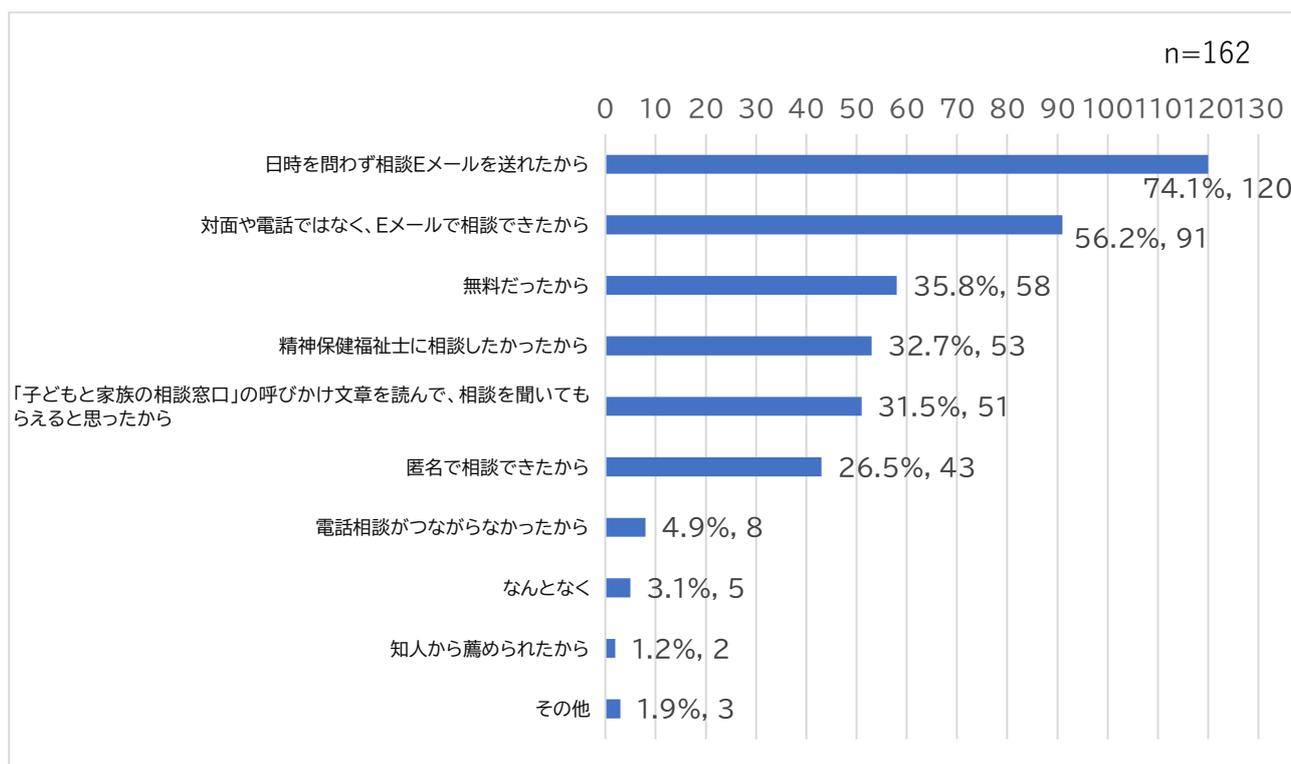


図 2. Q2.「子どもと家族の相談窓口」相談理由(複数選択)

## Q3.Q2 で回答された項目の中で、最も決め手となった項目を1つ選んでお知らせください。(単一選択)

Q2 の選択肢の中で、相談先に選んだ「最も決め手となった項目」は、「日時を問わず相談 E メールを送れたから」が 37.0%、次いで「対面や電話ではなく、E メールで相談できたから」が 27.2%であった。

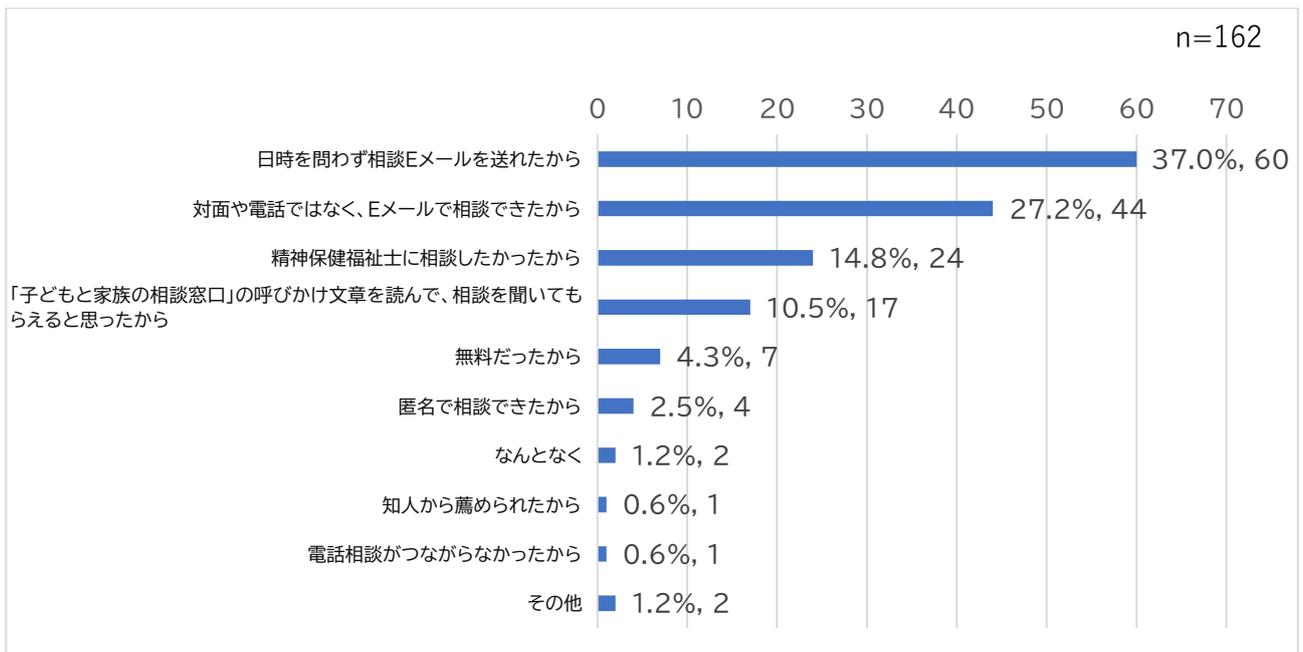


図 3. Q3.相談の決め手

Q4.相談しようと思った時の、緊急性(切羽詰まった感じの程度)はどのくらいでしたか。10 点満点中、何点か(0~10 点)でお知らせください。(単一選択)

相談者自身にとっての相談時の緊急性の程度は、「8 点」が 29.0%と最も多かった。全体的に緊急性は高いと回答しており、7 点以上の回答者で4 分の 3 近くを占めていた。

第三者へ相談したいと考えたかたは、切羽詰まった状態であり、支援を求めている人であることが明らかになった。

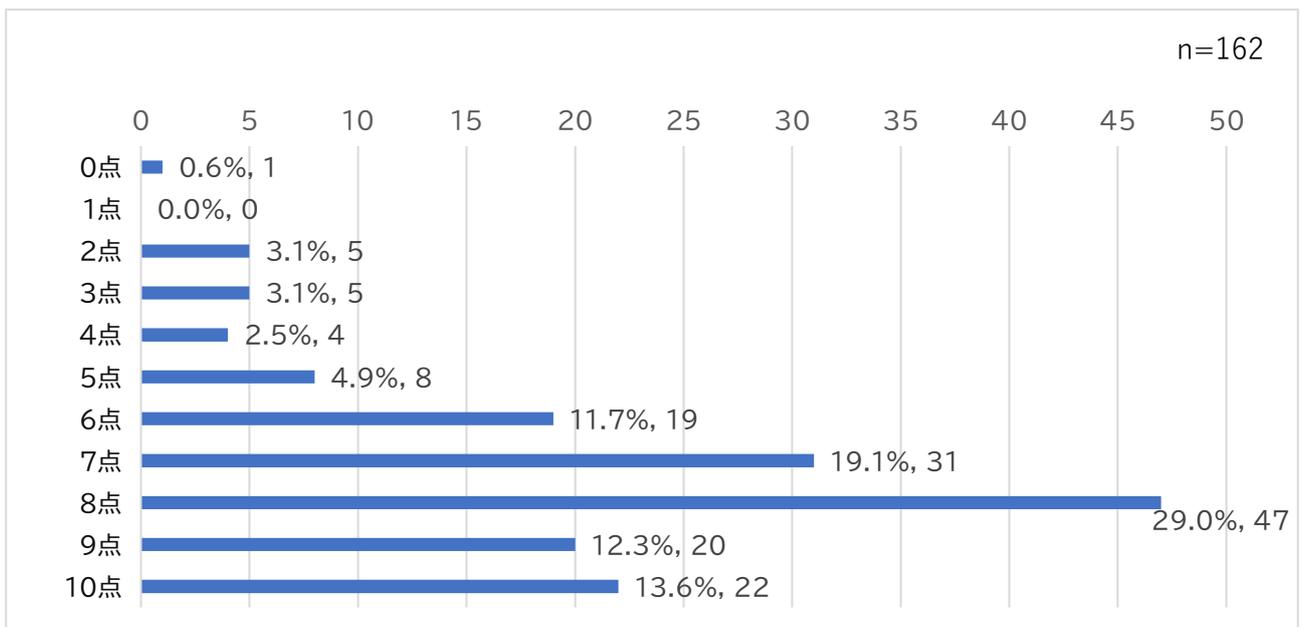


図 4. Q4.相談時緊急性

Q5.相談してみようと思った動機はなんですか。以下の中から当てはまる項目すべてをお知らせください。(複数選択可)

上位から「苦しい・つらい気持ちを聞いてほしかったから」(63.6%)、「自分が置かれた状況をどう理解・整理したらよいかわからなかったから」(58.6%)、「家族などに対応したらよいかわからなかったから」(56.8%)と続いた。

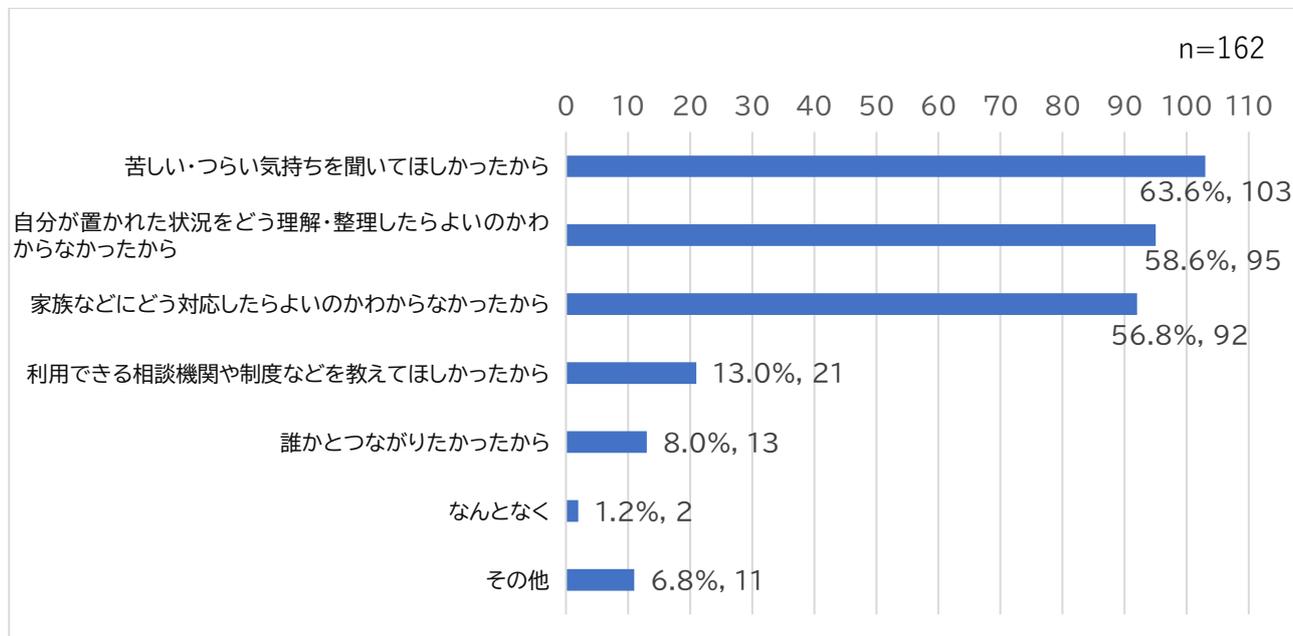


図 5. Q5.相談の動機(複数選択)

Q6.相談について、あなたは誰のことについて相談をされましたか。以下の中からもっとも当てはまる項目1つを選んでお知らせください。(単一選択)

誰のことについての相談を希望していたかという項目では、「子ども」と回答した相談者が69.1%と、7割近くを占めた。次いで「自分(本人)」が13.0%であった。

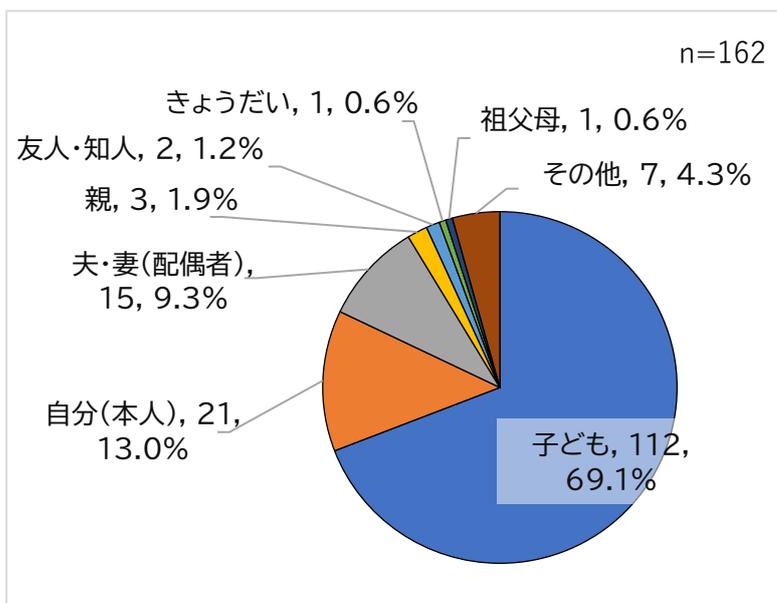


図 6. Q6.誰のことについての相談

Q7.どのようなことについて相談しましたか。以下の中から当てはまる項目すべてをお知らせください。(複数選択可)

相談内容は、「子育て」が66.0%、「未成年の子どもとの関係」が30.9%、次いで「家族間の関係（成人した子ども、きょうだい、親、祖父母、他）」が19.8%であった。Q6の回答内訳を見ても、本事業への相談は「子育て・子どもについて」の相談が大半を占めている。一方で、今回の相談内容としての割合は少ないが、「死にたい気持ち」「暴言・暴力・虐待」「自傷行為」「その他メンタルヘルスの問題（薬物乱用・大量服薬や摂食障害その他。受診は問わない）」といった精神保健福祉士の専門性が求められる内容も示された。

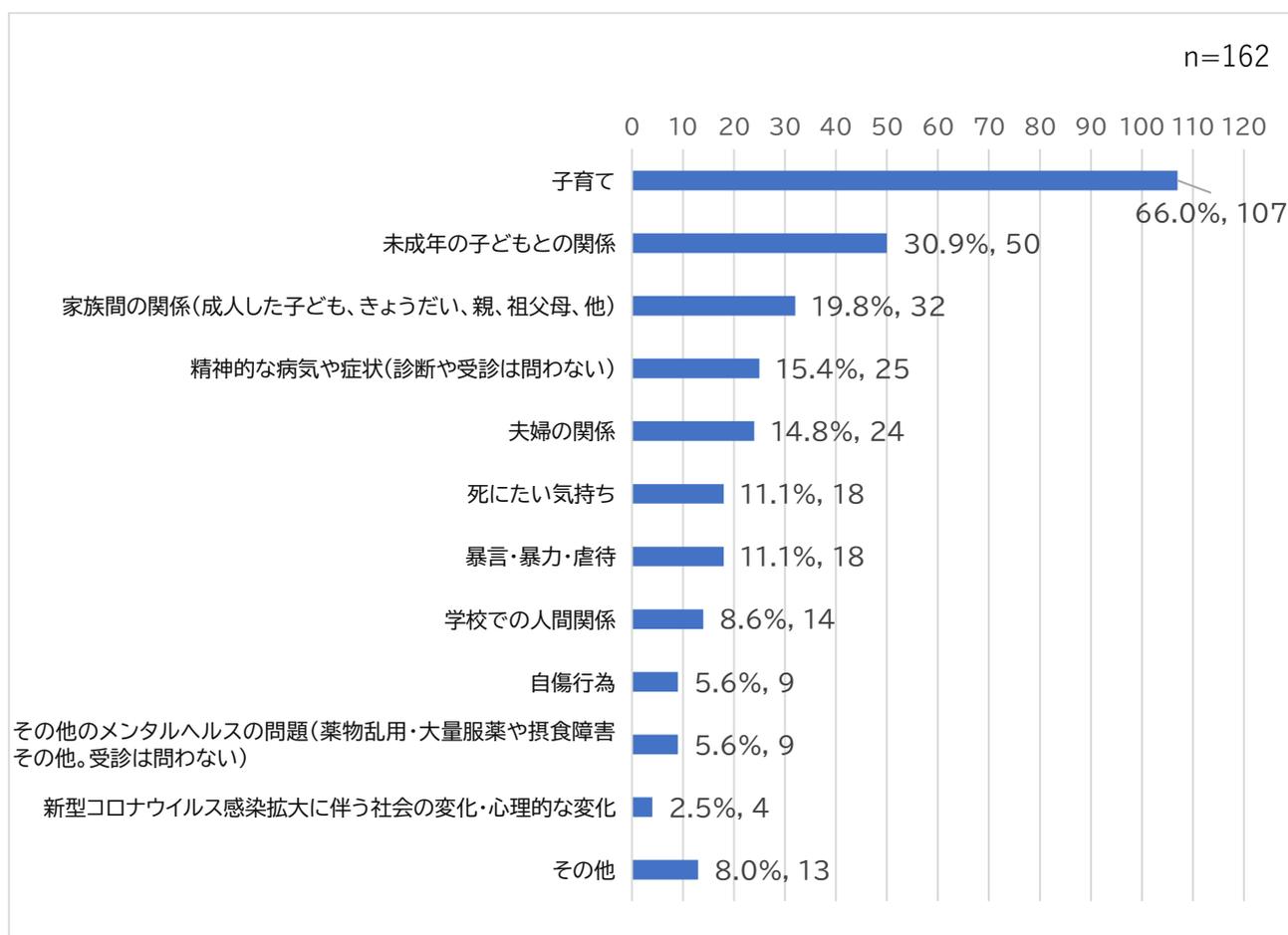


図 7. Q7.相談内容(複数選択)

Q8.あなたの相談に対するEメールの回答を読んで、どのように思いましたか。以下の項目それぞれについて、当てはまる項目1つを選んでお知らせください。(単一選択)

■ Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれたと感じた

自分のつらさ、苦しさをわかってくれたと感じた人は、「そう思う」46.3%、「ややそう思う」35.8%、「どちらともいえない」9.9%、「あまりそう思わない」3.1%、「そう思わない」4.9%であった。

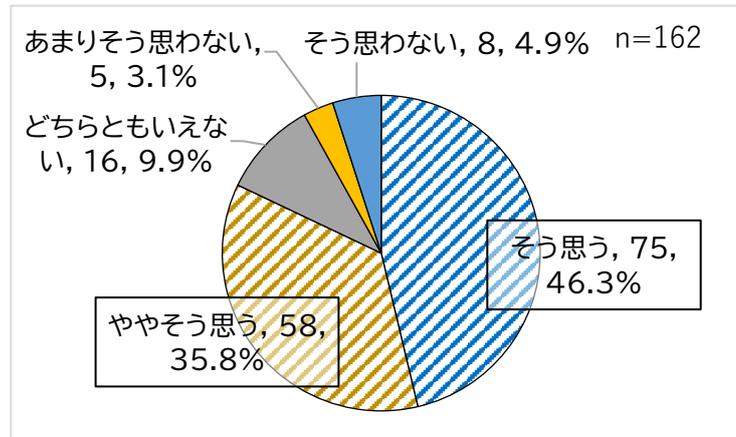


図 8. Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた

■ Q8-2.自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた

自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれたと感じた人は、「そう思う」37.0%、「ややそう思う」30.2%、「どちらともいえない」21.6%、「あまりそう思わない」3.7%、「そう思わない」7.4%であった。

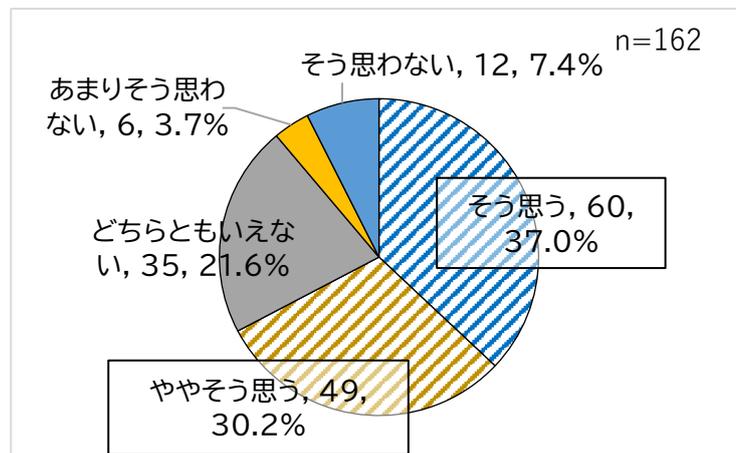


図 9. Q8-2.自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた

■ Q8-3.問題や課題が整理されたと感じた

問題や課題が整理されたと感じた人は、「そう思う」27.2%、「ややそう思う」35.2%、「どちらともいえない」19.8%、「あまりそう思わない」9.9%、「そう思わない」8.0%であった。おおむね、問題や課題が整理されたと感じた人が半数以上となった。

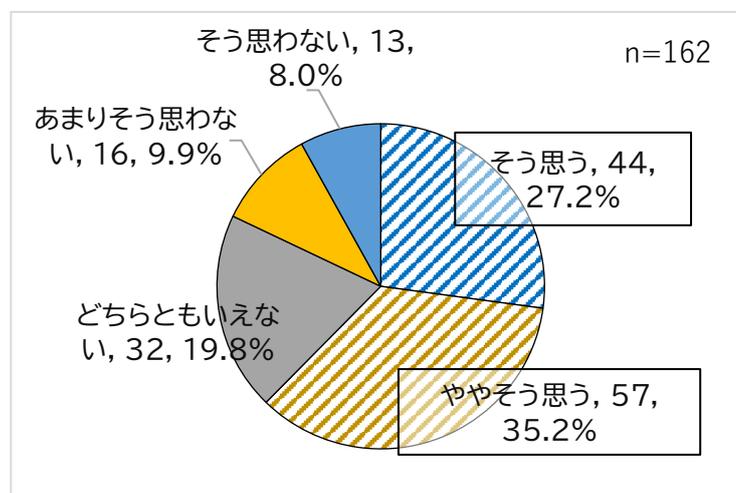


図 10. Q8-3.問題や課題が整理された

■ Q8-4.問題や課題への見方が変わった

問題や課題への見方が変わったと感じている人は、「そう思う」22.8%、「ややそう思う」30.9%、「どちらともいえない」27.8%、「あまりそう思わない」10.5%、「そう思わない」8.0%であった。見方の変化については、半数の方の変化にとどまっていた。

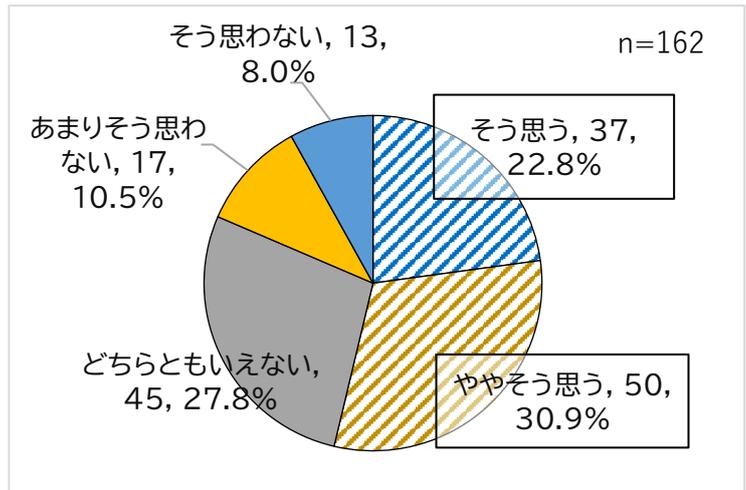


図 11. Q8-4.問題や課題への見方が変わった

■ Q8-5.相談内容に応じた適切な情報提供があった

相談内容に応じた適切な情報提供があったかという質問に関しては、「そう思う」25.9%、「ややそう思う」36.4%、「どちらともいえない」19.8%、「あまりそう思わない」9.9%、「そう思わない」8.0%であった。

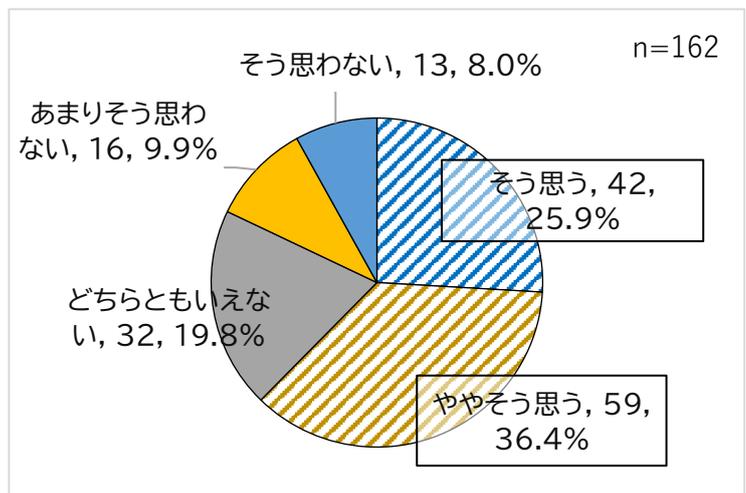


図 12. Q8-5.相談内容に応じた適切な情報提供があった

Q9.「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、相談する前より気持ちが楽になりましたか。(単一選択)

相談を行ったことで、相談する前より気持ちが楽になったという質問に関して、「楽になった」27.2%、「少し楽になった」47.5%、「どちらともいえない」11.1%、「あまり楽にならなかった」4.9%、「楽にならなかった」9.3%であった。

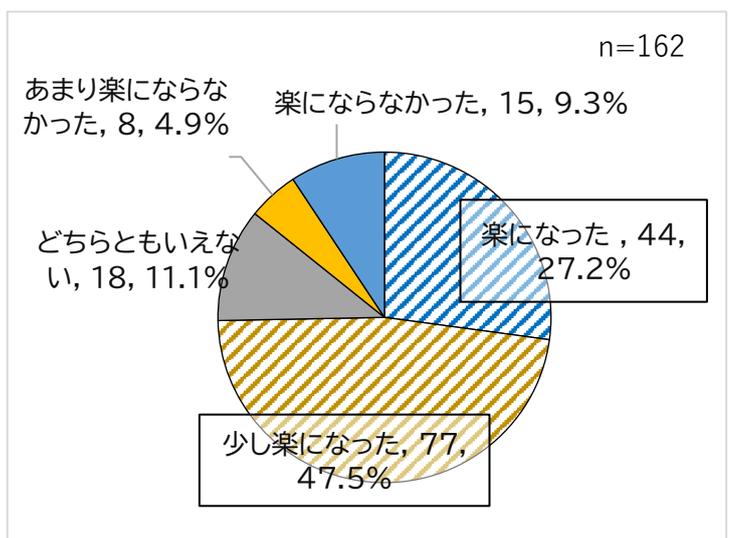


図 13. Q9.相談後の気持ちの変化

**Q10.「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、あなたの行動に変化がありましたか。(単一選択)**

相談後の行動の変化に対しての有無に関しては、「変化があった」16.7%、「やや変化があった」35.2%、「どちらともいえない」30.2%、「あまり変化はなかった」9.9%、「変化はなかった」8.0%であった。

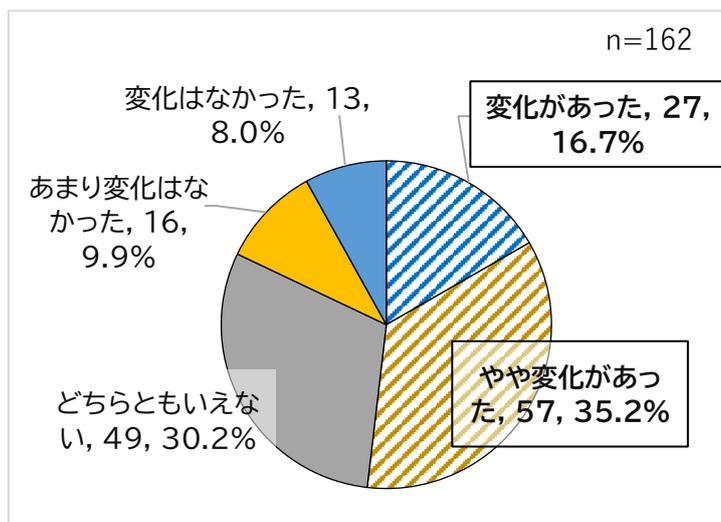


図 14. Q10.相談後の行動変化

**Q11. (Q11.Q10で「1.変化があった」「2.やや変化があった」と回答した方対象)Q10で「1.変化があった」「2.やや変化があった」と回答されましたが、変化があったのはどのようなことですか。以下の項目の中からあてはまるものすべてをお知らせください。(複数選択可)**

Q10で該当した84人のうち、「対応を工夫した」が最も多く、71.4%であった。続いて、「(相談内容の対象と)距離をおいた」(16.7%)、「話し合いを試みた」(15.5%)、「実際の相談に行った(行こうとした)」(11.9%)となった。

「その他」(13.1%)の11人の自由記述回答では、【自分の考え方や気持ちに変化があった】と受け取れる記述(「心の持ちよう」「気持ちに余裕が出来た」「気持ちをコントロールして落ち着かせた」「自分の気持ちの持ち方」「気持ちを切り替えた」「考え直せた」「自分を肯定出来た」「整理できた」)が8人であった。他に、「見守ることにした」「他の相談機関を探した」「受診するきっかけになった」という回答があった。

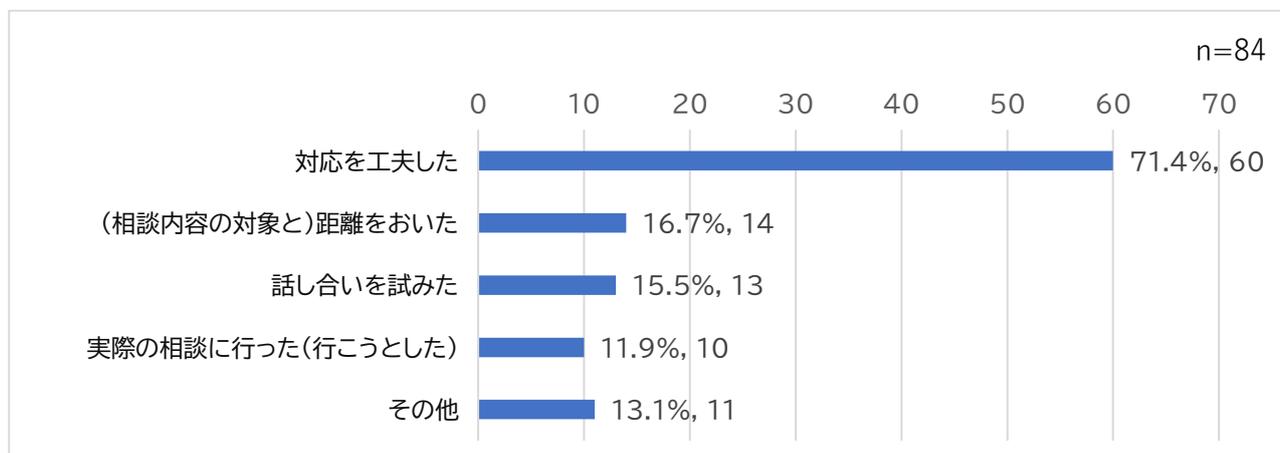


図 15. Q11.変化があった内容(複数選択)

Q12.「子どもと家族の相談窓口」への相談をしたことによって、対面などの相談機関につながりましたか。(単一選択)

「つながった」と答えた相談者は17.3%であった。「つながらなかった」43.8%、「そのような相談内容ではなかった」35.2%であった。

「その他」回答の6人の自由記述は、「元々学校カウンセラーから自治体の相談先を紹介されていた」「覚えていない」「返信がなかった(2)」「つながらなくても大丈夫だった」。

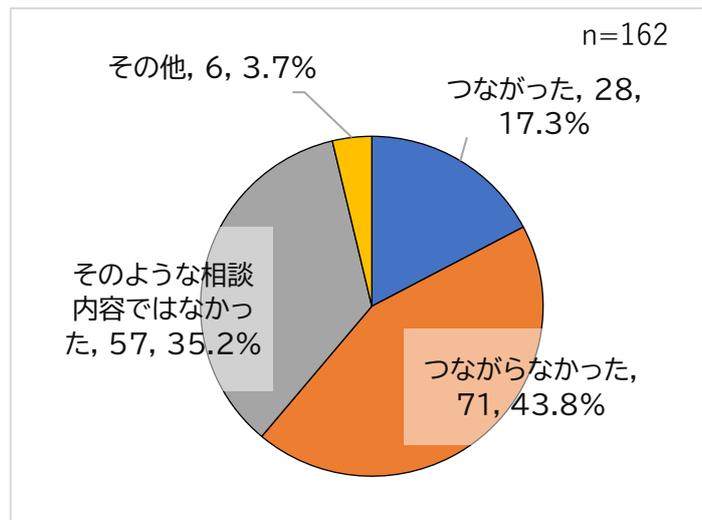


図 16. Q12.対面相談機関へのつながり

「返信がなかった」2人については、相談への返信は送っていたが、なぜか返信が届いていないという回答であった。

Q13.「子どもと家族の相談窓口」を利用する以前から、あなたは精神保健福祉士を知っていましたか。(単一選択)

精神保健福祉士を知っていたかの問いは、「知っていた(職務内容を含む)」及び「知っていた(資格名称のみ)」を合わせても50%弱であった。精神保健福祉士という専門職の認知度は、高くはなかったが、相談にはつながっていたことが明らかになった。

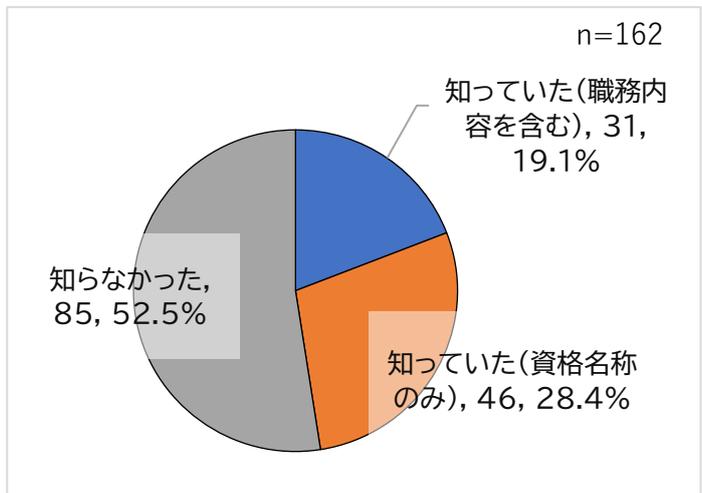


図 17. Q13.精神保健福祉士の認知

Q14.Eメールでの相談以外に相談するとしたら、あなたはどの相談媒体を選びますか。以下の項目の中からあてはまる項目すべてをお知らせください。(複数選択可)

Eメールでの相談以外で、使用したいと考える相談媒体は、「LINE」が最も多く60.5%、次いで「リアルタイムのチャット」36.4%、「電話」32.1%、「対面での相談」31.5%であり、Eメールよりも相談時の対応速度が早いと考えられる手段を希望する者が多くいた。しかし、8.0%ではあるが、「Eメール以外では相談しない」と回答した者もいた。

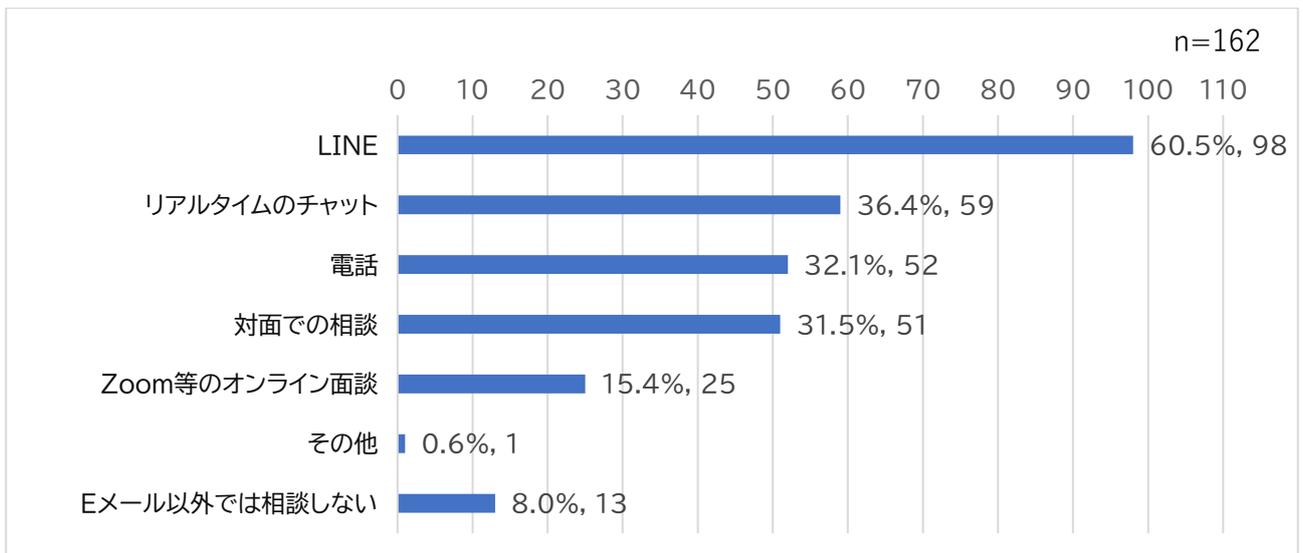


図 18. Q14.E メール以外の相談媒体(複数選択)

Q15.「子どもと家族の相談窓口」に相談しての最終的な満足度をお知らせください。(単一選択)

本事業である「子ども家族の相談窓口」の満足度を確認すると、「満足」35.8%、「やや満足」35.8%、と7割超の相談者が満足という回答が得られた。

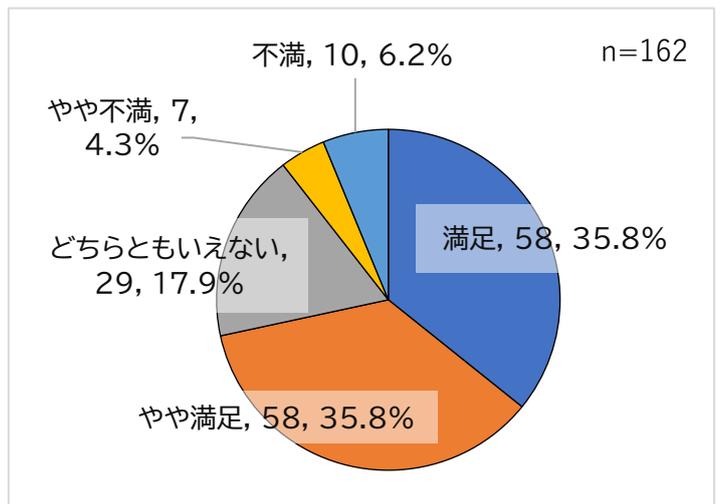


図 19. Q15.「子どもと家族の相談窓口」満足度

Q17.あなたの性別をお知らせください。(単一選択)

相談者の性別は、「女性」が85.8%と多くを占めていた。



図 20. Q17.性別

### Q18.相談当時のあなたの満年齢をお知らせください。(半角数字入力)

「40代」が40.1%、「30代」が35.2%と、30代・40代で75%を占めた。次いで「50代」が14.8%であった。10代・20代もいるものの、アンケート回答では少数であった。

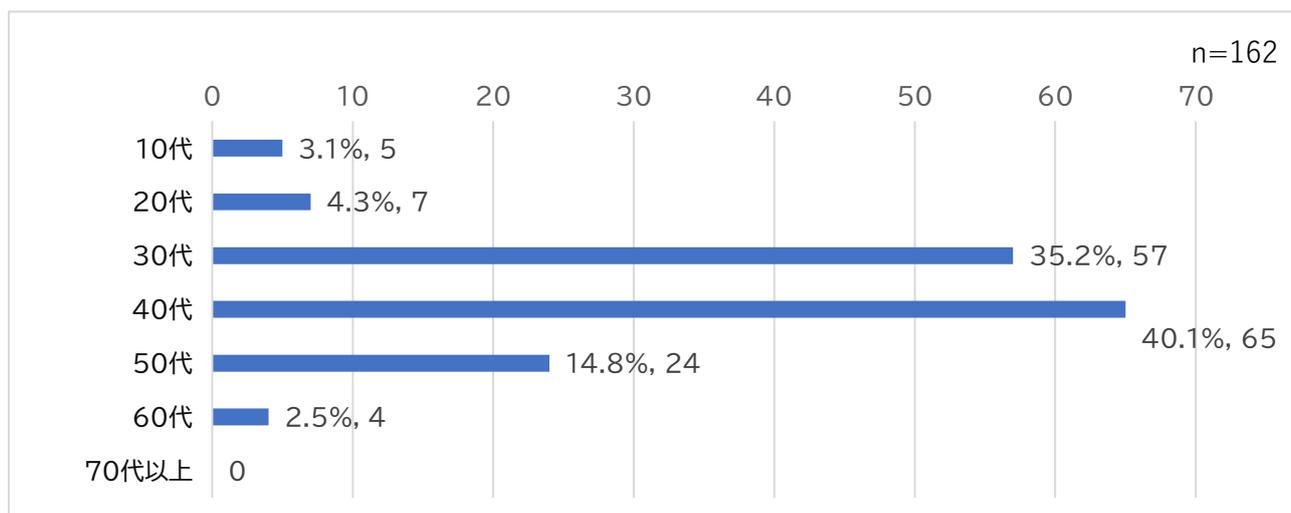


図 21. Q18.世代別

### (3)クロス集計検定

#### Q4 相談時緊急性と Q9 相談後の気持ちの変化について

「相談しようと思った時の緊急性」を0点（まったく緊急ではなかった）から10点（とても緊急だった）の11段階評価で得た回答を0～5点を「緊急ではなかった群」、6～8点を「緊急だった群」、9～10点を「とても緊急だった群」の3項目とし、「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、相談する前より気持ちが楽になったか（相談後の気持ちの変化）を「楽になった」から「楽にならなかった」の5段階評価で得た回答を「楽になった」「少し楽になった」に回答した群を「楽になった群」とし、「どちらともいえない」「あまり楽にならなかった」「楽にならなかった」と回答した「楽にならなかった群」の2群とした。

その後、「相談しようと思った時の緊急性」の3項目を説明変数とし、「相談後の気持ちの変化」を目的変数として、クロス集計を行った結果、目的変数である「楽になった群」では、「緊急ではなかった群」56.5%、「緊急だった群」81.4%、「とても緊急だった群」69.0%と回答割合に差がみられた。また、「楽にならなかった群」では、「緊急ではなかった群」43.5%、「緊急だった群」18.6%、「とても緊急だった群」31.0%と回答割合に差がみられた。「楽になった群」について、総当たりの3項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果、「緊急ではなかった群」と「緊急だった群」の回答割合の差に有意差（ $p=0.011$ ）があった。同様に、「楽にならなかった群」につい

て、総当たりの3項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果においても「緊急ではなかった群」と「緊急だった群」の回答割合の差に有意差（ $p=0.011$ ）があった。

表1. 相談時緊急性と相談後の気持ちの変化

		合計	Q9.相談後の気持ちの変化	
			楽になった群	楽にならなかった群
	全体	162	74.7%	25.3%
Q4.相談時緊急性	0~5点(緊急ではなかった)	23	56.5%	43.5%
	6~8点(緊急だった)	97	81.4%	18.6%
	9~10点(とても緊急だった)	42	69.0%	31.0%

Q5「どのような動機で相談しようと思ったのか」と Q9「子どもと家族の相談窓口」への相談後の気持ちの変化について

「どのような動機で相談してみようと思ったか」を7項目の選択肢に対して複数回答で聞いた結果を  $n < 30$  の選択肢項目を「その他の理由」として統合し、「苦しい・つらい気持ちを聞いてほしかったから」「自分が置かれた状況をどう理解・整理したらよいかわからなかったから」「家族などにどう対応したらよいかわからなかったから」「その他の理由」の4項目とした。また、「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで相談する前より気持ちが楽になったか（相談後の気持ちの変化）を、「楽になった」から「楽にならなかった」の5段階評価で得た回答を「楽になった」「少し楽になった」に回答した群を「楽になった群」とし、「どちらともいえない」「あまり楽にならなかった」「楽にならなかった」と回答した「楽にならなかった群」の2群とした。

その後、「どのような動機で相談してみようと思ったか」の4項目を説明変数とし、「相談後の気持ちの変化」を目的変数として、クロス集計を行った結果、目的変数である「楽になった群」と説明変数の4項目間の割合に大きな差は見られず、総当たりの4項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果、有意差はみられなかった。

表2. 相談の動機と相談後の気持ちの変化

		合計	Q9.相談後の気持ちの変化	
			楽になった群	楽にならなかった群
	全体	162	74.7%	25.3%
Q5.相談の動機	苦しい・つらい気持ちを聞いてほしかったから	103	77.7%	22.3%
	自分が置かれた状況をどう理解・整理したらよいかわからなかったから	95	77.9%	22.1%
	家族などにどう対応したらよいかわからなかったから	92	71.7%	28.3%
	その他の理由	43	67.4%	32.6%

Q7「どのようなことについて相談したか」と Q9「子どもと家族の相談窓口」への相談後の気持ちの変化について

「どのようなことについて相談したか」を12項目の選択肢に対して複数回答で聞いた結果をn<30の選択肢項目を「その他」として統合し、「子育て」「未成年の子どもとの関係」「家族間の関係（成人した子ども、きょうだい、親、祖父母、他）」「その他」の4項目とした。また、「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、相談する前より気持ちが楽になったか（相談後の気持ちの変化）を、「楽になった」から「楽にならなかった」の5段階評価で得た回答を「楽になった」「少し楽になった」に回答した群を「楽になった群」とし、「どちらともいえない」「あまり楽にならなかった」「楽にならなかった」と回答した「楽にならなかった群」の2群とした。

その後「どのようなことについて相談したか」の4項目を説明変数とし、「相談後の気持ちの変化」を目的変数として、クロス集計を行った結果、目的変数である「楽になった群」と説明変数の4項目間の割合に大きな差は見られず、総当たりの4項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果、有意差はみられなかった。

表 3. 相談内容と相談後の気持ちの変化

		合計	Q9.相談後の気持ちの変化	
			楽になった群	楽にならなかった群
	全体	162	74.7%	25.3%
Q7.相談内容	子育て	107	79.4%	20.6%
	未成年の子どもとの関係	50	72.0%	28.0%
	家族間の関係(成人した子ども、きょうだい、親、祖父母、他)	32	68.8%	31.3%
	その他	86	70.9%	29.1%

Q8「E メール相談の回答を読んで感じた気持ち」と Q9「相談後の気持ち」について

「子どもと家族の相談窓口」からの回答メールの内容、また、相談を行ったことによる変化等についての5項目について「そう思う」から「そう思わない」の5段階評価で回答を得た。「そう思う」の5点から「そう思わない」の1点までを割り当てた結果、5項目の中で平均値が最も高かった項目は、「Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた」で4.15点であった。さらに、「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、相談する前より気持ちが楽になったか（相談後の気持ちの変化）を「楽になった」から「楽にならなかった」の5段階評価で回答を得た。「楽になった」の5点から「楽にならなかった」の1点までを割り当てた結果、平均値は3.78点であった。

表 4. E メール相談の回答を読んで感じた気持ちと相談後の気持ちの変化の基本統計量

変数名	個体数	平均値	標準偏差
Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた	162	4.15	1.05
Q8-2.自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた	162	3.86	1.18
Q8-3.問題や課題が整理された	162	3.64	1.21
Q8-4.問題や課題への見方が変わった	162	3.50	1.19
Q8-5.相談内容に応じた適切な情報提供があった	162	3.62	1.20
Q9.相談後の気持ちの変化	162	3.78	1.17

「相談後の気持ちの変化」と「子どもと家族の相談窓口」からの回答メールの内容、また、相談を行ったことによる変化との相関分析をした結果、無相関検定の結果、全項目において  $p < 0.01$  で有意差があり、母集団においても相関関係があることが明らかとなった。

表 5. E メール相談の回答を読んで感じた気持ちと相談後の気持ちの変化の相関関係

項目名	Q9. 相談後の気持ちの変化との相関	p 値	判定
Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた	0.6365	0.0000	[**]
Q8-2.自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた	0.6025	0.0000	[**]
Q8-3.問題や課題が整理された	0.7299	0.0000	[**]
Q8-4.問題や課題への見方が変わった	0.7013	0.0000	[**]
Q8-5.相談内容に応じた適切な情報提供があった	0.6482	0.0000	[**]

Q4「相談しようと思った時の緊急性」と Q10「子どもと家族の相談窓口」の相談後の行動変化について

「相談しようと思った時の、緊急性」を 0 点（まったく緊急ではなかった）から 10 点（とても緊急だった）の 11 段階評価で得た回答を 0～5 点を「緊急ではなかった群」、6～8 点を「緊急だった群」、9～10 点を「とても緊急だった群」の 3 項目とした。また、「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことであなたの行動に変化があったか（相談後の行動変化）を、「変化があった」から「変化はなかった」の 5 段階評価で得た回答を「変化があった」「やや変化があった」に回答した群を「変化があった群」とし、「どちらともいえない」「あまり変化はなかった」「変化はなかった」と回答した「変化はなかった群」の 2 群とした。その後、「相談しようと思った時の、緊急性」の 3 項目を説明変数とし、「相談後の行動変化」を目的変数として、クロス集計を行った結果、目的変数である「変化があった群」では、「緊急ではなかった群」30.4%、「緊急だった群」54.6%、「とても緊急だった群」57.1%と回答割合に差がみられた。また、「変化はなかった

群」では、「緊急ではなかった群」69.6%、「緊急だった群」45.4%、「とても緊急だった群」2.9%と回答割合に差がみられた。「変化があった群」について、総当たりの3項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果、「緊急ではなかった群」と「緊急だった群」の回答割合の差に有意差 ( $p=0.037$ ) が、「緊急ではなかった群」と「とても緊急だった群」の回答割合の差に有意差 ( $p=0.039$ ) があった。

同様に、「変化はなかった群」について、総当たりの3項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果においても「緊急ではなかった群」と「緊急だった群」の回答割合の差に有意差 ( $p=0.037$ ) が、「緊急ではなかった群」と「とても緊急だった群」の回答割合の差に有意差 ( $p=0.039$ ) があった。

表 6. 相談時緊急性と相談後の行動変化

		合計	Q10.相談後の行動変化	
			変化があった群	変化はなかった群
全体		162	51.9%	48.1%
Q4.相談時緊急性	0～5点(緊急ではなかった)	23	30.4%	69.6%
	6～8点(緊急だった)	97	54.6%	45.4%
	9～10点(とても緊急だった)	42	57.1%	42.9%

Q5「どのような動機で相談しようと思ったか」と Q10「子どもと家族の相談窓口」への相談後の行動変化について

「どのような動機で相談してみようと思ったか」を7項目の選択肢に対して複数回答で聞いた結果を  $n < 30$  の選択肢項目を「その他の理由」として統合し、「苦しい・つらい気持ちを聞いてほしかったから」「自分が置かれた状況をどう理解・整理したらよいかわからなかったから」「家族などにどう対応したらよいかわからなかったから」「その他の理由」の4項目とした。また、Q10で、「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、あなたの行動に変化があったか(相談後の行動変化)を「変化があった」から「変化はなかった」の5段階評価で得た回答を「変化があった」「やや変化があった」に回答した群を「変化があった群」とし、「どちらともいえない」「あまり変化はなかった」「変化はなかった」と回答した「変化はなかった群」の2群とした。

その後、「どのような動機で相談してみようと思ったか」の4項目を説明変数とし、「相談後の行動変化」を目的変数として、クロス集計を行った結果、目的変数である「楽になった群」と説明変数の4項目間の割合に大きな差は見られず、総当たりの4項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果、有意差はみられなかった。

表 7. 相談の動機と相談後の行動変化

		合計	Q10.相談後の行動変化	
			変化があった群	変化はなかった群
全体		162	51.9%	48.1%
Q5.相談の動機	苦しい・つらい気持ちを聞いてほしかったから	103	49.5%	50.5%
	自分が置かれた状況をどう理解・整理したらよいかわからなかったから	95	55.8%	44.2%
	家族などにどう対応したらよいかわからなかったから	92	53.3%	46.7%
	その他の理由	43	48.8%	51.2%

Q6「相談について、あなたは誰のことについて相談したか」と Q10「子どもと家族の相談窓口」の行動変化について

「相談について、あなたは誰のことについて相談をしたか」を 8 項目の選択肢に対して複数回答で聞いた結果を n<20 の選択肢項目を「その他」として統合し、「自分(本人)」「子ども」「その他」の 3 項目とした。また、「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、あなたの行動に変化があったか(相談後の行動変化)を「変化があった」から「変化はなかった」の 5 段階評価で得た回答を「変化があった」「やや変化があった」に回答した群を「変化があった群」とし、「どちらともいえない」「あまり変化はなかった」「変化はなかった」と回答した「変化はなかった群」の 2 群とした。

その後、「相談について、あなたは誰のことについて相談をしたか」の 3 項目を説明変数とし、「相談後の行動変化」を目的変数として、クロス集計を行った結果、目的変数である「楽になった群」と説明変数の 4 項目間の割合に大きな差は見られず、総当たりの 3 項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果、有意差はみられなかった。

表 8. 相談の対象者と相談後の行動変化

		合計	Q10.相談後の行動変化	
			変化があった群	変化はなかった群
全体		162	51.9%	48.1%
Q6.誰のことについての相談	自分(本人)	21	47.6%	52.4%
	子ども	112	55.4%	44.6%
	その他	29	41.4%	58.6%

### Q7「どのようなことについて相談したか」と Q10「子どもと家族の相談窓口」の行動変化

「どのようなことについて相談したか」を 12 項目の選択肢に対して複数回答で聞いた結果を n < 30 選択肢項目を「その他」として統合し、「子育て」「未成年の子どもとの関係」「家族間の関係（成人した子ども、きょうだい、親、祖父母、他）」「その他」の 4 項目とした。また、「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、あなたの行動に変化があったか（相談後の行動変化）を「変化があった」から「変化はなかった」の 5 段階評価で得た回答を「変化があった」「やや変化があった」に回答した群を「変化があった群」とし、「どちらともいえない」「あまり変化はなかった」「変化はなかった」と回答した「変化はなかった群」の 2 群とした。その後、「どのようなことについて相談したか」の 4 項目を説明変数とし、「相談後の行動変化」を目的変数として、クロス集計を行った結果、目的変数である「変化があった群」と説明変数の 4 項目間の割合に大きな差は見られず、総当たりの 3 項目間比較を対応のない場合の母比率の差の検定で行った結果、有意差はみられなかった。

表 9. 相談内容と相談後の行動変化

		合計	Q10.相談後の行動変化	
			変化があった群	変化はなかった群
全体		162	51.9%	48.1%
Q7.相談内容	子育て	107	55.1%	44.9%
	未成年の子どもとの関係	50	42.0%	58.0%
	家族間の関係(成人した子ども、きょうだい、親、祖父母、他)	32	46.9%	53.1%
	その他	86	53.5%	46.5%

### Q8「Eメール相談の回答を読んで感じた気持ち」と Q10「子どもと家族の相談窓口」の相談後の行動変化

「子どもと家族の相談窓口」からの回答メールの内容や感じた気持ち、また、相談を行ったことによる変化等についての 5 項目について「そう思う」から「そう思わない」の 5 段階評価で回答を得た。「そう思う」の 5 点から「そう思わない」の 1 点までを割り当てた結果、5 項目の中で平均値が最も高かった項目は「Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた」で 4.15 点であった。

「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、あなたの行動に変化があったか(相談後の行動変化)を「変化があった」から「変化はなかった」の 5 段階評価で回答を得た。「変化があった」の 5 点から「変化はなかった」の 1 点までを割り当てた結果、平均値は 3.43 点であった。

表 10. 相談後の感じた気持ちと相談後の行動変化の基本統計量表

変数名	個体数	平均値	標準偏差
Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた	162	4.15	1.05
Q8-2.自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた	162	3.86	1.18
Q8-3.問題や課題が整理された	162	3.64	1.21
Q8-4.問題や課題への見方が変わった	162	3.50	1.19
Q8-5.相談内容に応じた適切な情報提供があった	162	3.62	1.20
Q10.相談後の行動変化	162	3.43	1.12

「相談後の気持ちの変化」と「相談後の行動変化」との相関分析をすると、無相関検定の結果、全項目において  $p < 0.01$  で有意差があり、母集団においても相関関係があることが明らかとなった。

表 11. 相談後の気持ちの変化と相談後の行動変化の相関関係

項目名	Q15.「子どもと家族の相談窓口」満足度との相関	p 値	判定
Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた	0.4157	0.0000	[**]
Q8-2.自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた	0.4727	0.0000	[**]
Q8-3.問題や課題が整理された	0.5944	0.0000	[**]
Q8-4.問題や課題への見方が変わった	0.5618	0.0000	[**]
Q8-5.相談内容に応じた適切な情報提供があった	0.5254	0.0000	[**]

Q8「E メール相談の回答を読んで感じた気持ち」と Q15 の「子どもと家族の相談窓口」の満足度について

Q8 で、「子どもと家族の相談窓口」からの回答メールの内容、また、相談を行ったことによる変化等についての 5 項目について「そう思う」から「そう思わない」の 5 段階評価で回答を得た結果を、「そう思う」の 5 点から「そう思わない」の 1 点までを割り当てた結果、5 項目の中で平均値が最も高かった項目は、「Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた」で 4.15 点であった。

Q15 で、「子どもと家族の相談窓口」に相談しての最終的な満足度(子どもと家族の相談窓口満足度)を「満足」から「不満」の 5 段階評価で回答を得たものを「満足」の 5 点から「不満」の 1 点までを割り当てた結果、平均値は 3.91 点であった。

表 12. E メール相談の回答を読んで感じた気持ちと満足度の基本統計量

変数名	個体数	平均値	標準偏差
Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた	162	4.15	1.05
Q8-2.自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた	162	3.86	1.18
Q8-3.問題や課題が整理された	162	3.64	1.21
Q8-4.問題や課題への見方が変わった	162	3.50	1.19
Q8-5.相談内容に応じた適切な情報提供があった	162	3.62	1.20
Q15.「子どもと家族の相談窓口」満足度	162	3.91	1.12

「相談後の気持ちの変化」と「子どもと家族の相談窓口満足度」との相関関係を分析すると、無相関検定の結果、全項目において  $p < 0.01$  で有意差があり、母集団においても相関関係があることが明らかとなった。

表 13. E メール相談の回答を読んで感じた気持ちと満足度の相関関係

項目名	Q15.「子どもと家族の相談窓口」満足度との相関	p 値	判定
Q8-1.自分のつらさ、苦しさをわかってくれた	0.5999	0.0000	[**]
Q8-2.自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた	0.5655	0.0000	[**]
Q8-3.問題や課題が整理された	0.7252	0.0000	[**]
Q8-4.問題や課題への見方が変わった	0.6901	0.0000	[**]
Q8-5.相談内容に応じた適切な情報提供があった	0.6425	0.0000	[**]

#### (4)CS 分析解析

##### 相談前よりも気持ちと相談後の気持ちの満足率と相関関係について

Q9.「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、相談する前より気持ちが楽になったかどうかを総合指標（目的変数）、Q8.あなたの相談に対する E メール の回答を読んで、どのように思ったかの 5 項目を（説明変数）として、CS 改善度指数を全回答者で算出した。「自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた」の改善度指数は-10.8、「自分のつらさ、苦しさをわかってくれた」は-15.2であった。

この2項目は改善度指数の値が負の値であり、相談者にとって、満足度領域に位置する項目であった。反対に、「問題や課題への見方が変わった」の改善度指数は12.2、「問題や課題が整理された」は10.7であった。

この2項目は改善度指数の値が正の値であり、また改善度指数の判断基準である「即改善すべき領域」に位置する項目となった。

1往復のみやりとりで、問題や課題の見方を変化や課題を整理することに対することは、困難なことである。反対に、辛さや苦しさを受容し、本人のストレンクスを見つけるという精神保健福祉士の専門性を活かすことは、1回のメールの回答でも効果が現れていた。

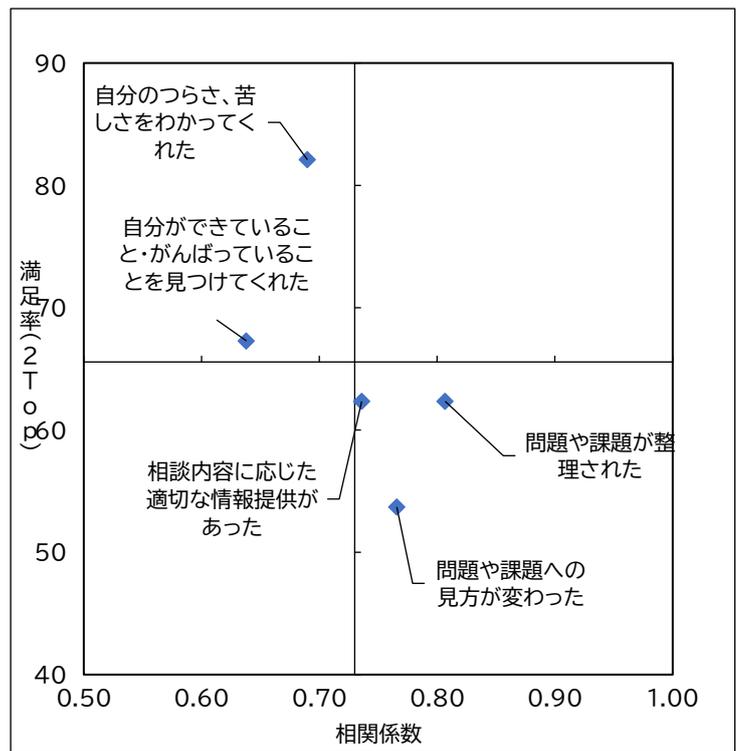


図 22. 相談前後の気持ちのCS分析

相談後の行動とEメール相談の回答を見て感じた気持ちの満足率と相関関係について

「子どもと家族の相談窓口」への相談後の行動変化があったかどうかを総合指標（目的変数）とし、Eメールの回答を読んで、どのように思ったかの5項目を（説明変数）として、CS改善度指数を全回答者で算出した。

その結果、「自分のつらさ、苦しさをわかってくれた」の改善度指数は-19.6、「自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた」は-4.7であった。この2項目は改善度指数の値が負の値であり、相談者にとって、満足度領域に位置する項目であった。反対に、「問

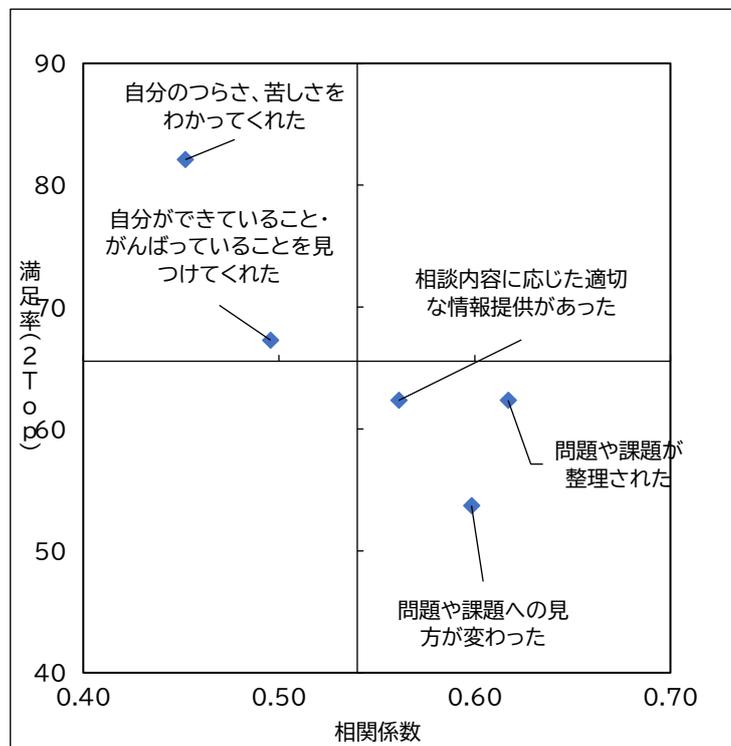


図 23. 相談後の行動変化と気持ちのCS分析

題や課題への見方が変わった」の改善度指数は 12.0 であり、改善度指数の判断基準である「即改善すべき領域」に位置する項目となった。「問題や課題が整理された」は 7.4 であり、「要改善すべき領域」に位置する項目となった。

1 往復のみのやりとりでは、問題や課題の見方の変化や、課題を整理し行動変化を与えるだけの気持ちの動きは難しいことが明らかになった。

「子どもと家族の相談窓口」最終的な満足度と E メール相談の回答を見て感じた気持ちの満足率と相関関係について

「子どもと家族の相談窓口」に相談しての相談者の最終的な満足度を最終総合指標（目的変数）、Eメールの回答を読んで、どのように思ったかの5項目を（説明変数）として、CS改善度指数を全回答者で算出した。その結果、「自分のつらさ、苦しさをわかってくれた」の改善度指数は-10.4、「自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた」は-8.1であった。この2項目は改善度指数の値が負の値であり、相談者にとって、満足度領域に位置する項目である。

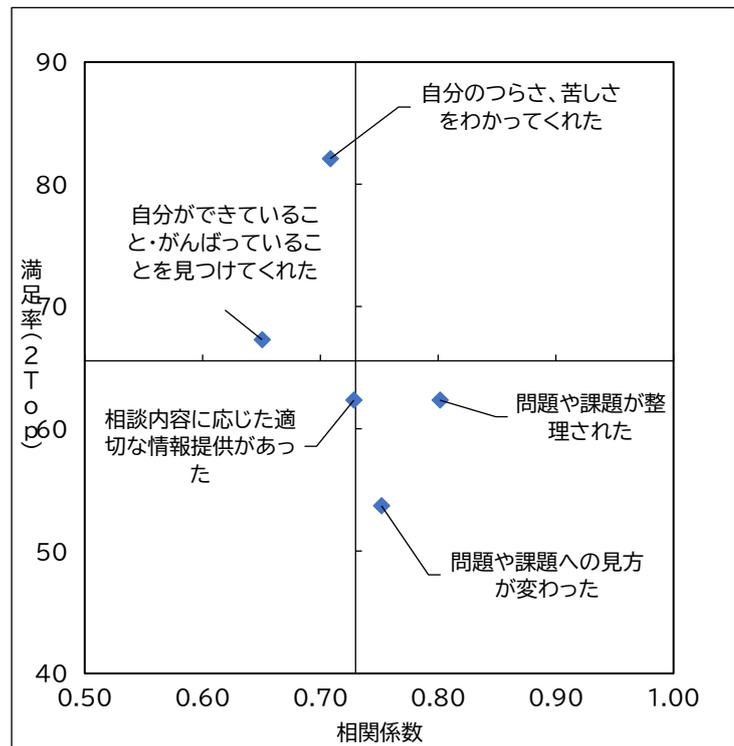


図 24. Eメール相談満足度と相談者の気持ちのCS分析

反対に「問題や課題への見方が変わっ

た」の改善度指数は 8.8、「問題や課題が整理された」は 8.7 であった。この 2 項目は改善度指数の判断基準である「要改善すべき領域」に位置する項目となった。

3つのCS分析結果から、「自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた」「自分のつらさ、苦しさをわかってくれた」の2項目は、相談者にとって、共通して「満足度領域」に位置する項目であった。

一方、「問題や課題への見方が変わった」「問題や課題が整理された」の2項目は、相談者にとって、共通して、「即改善すべき項目」もしくは「要改善すべき項目」に位置する項目となった。

以上のことから、本事業は相談者からの相談に対し、Eメールにて1往復のみやりとりを行うという制限の中で実施した事業であったにも関わらず、これら2項目の満足割合は過半数を超え

ており、決して低い評価ではない。このことから上記の改善すべき項目は、今回の制限下では解決することがかなり難しい項目であり、Eメールにて1往復のやりとりだけではなく、異なる相談対応の検討が必要な項目であると考えられた。

## (5) 考察

以上の本アンケート調査の結果及び解析を踏まえ、次の通り考察する。

- ・相談者が「子どもと家族の相談窓口」を相談先として選んだ理由としては「日時を問わず相談Eメールを送れたから」「対面や電話ではなく、Eメールで相談できたから」が多かったことから、相談行動に対する心理的負荷が低く、なおかつ時間を選ばず相談者本人が相談を主導できるEメール相談には、一定のニーズがあることが窺える。
- ・相談時の緊急性が高いほど、相談後の気持ちの変化として「楽になった群」が多い傾向にあり、また相談後の行動の変化についても「変化があった群」が多い傾向にあることから、Eメール相談という手法においても緊急性の高い相談に対して、有効に機能することが示唆された。
- ・相談者が回答メールを読んだときの気持ちとして「自分のつらさ、苦しさをわかってくれた」「自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた」など、相談者が受け入れられた、受けとめてもらえたと感じたときに、「対応を工夫した」などの具体的な行動の変化につながることを示唆された。また、被受容体験がEメールの満足度の高さに関係することが分かった。
- ・本Eメール相談は、相談者の居住地域を問わず全国からの相談を受け付け、メールの一往復を原則として実施した。このような条件設定においては当然ながら相談機能としての限界があるものの、今回のアンケート調査の結果から、精神保健福祉の専門職である精神保健福祉士がEメールによる相談対応を行うことの有効性が強く示唆された。

## 2. 質的調査（Eメール相談員に対するグループインタビュー）

### (1) 調査実施概要

Eメール相談員に対して、半構造化質問紙によるフォーカスグループインタビューを実施した。

対象者：Eメール相談の開始時期を3つの時期とコーディネーター経験者に分けて、4つにわけてグループ分けを行った。また、その開始時期から始めた相談者数の約6割の人数になるように、グループ人数を調整した。

- ① 2020年度開始時の相談員グループ 5名
- ② 2021年度研修修了者で2022年5月開始グループ 8名

- ③ 2021 年度研修修了者で 2023 年 1 月開始グループ 8 名
- ④ 相談コーディネーター経験者グループ 5 名 計 26 名

研究期間：2023 年 12 月

調査内容：各グループ 5 名までのグループとして、以下の内容についてインタビュー調査を実施した。

【フォーカスグループインタビューの質問項目】

- ・研修を受け E メール相談員をやって、研修が役立ったか（①グループを除く）
- ・相談対応においてどんなことが難しく、課題であったか
- ・研修内容として求められることは何か
- ・E メール相談員をして何を感じたか、何が必要と思ったか。全体に関する感想
- ・E メール相談の体制・仕組みについての意見

## (2)結果

### E メール相談の難しさ、課題

E メール相談特有の難しさとして、メール文の限られた情報の中からアセスメントを行うこと、相談員が想像を膨らませることと、膨らませすぎないことの見極め、普段の実践とは違い相手の反応がダイレクトに見えないことなどが語られ、メール相談という手法の経験の乏しさについても触れられている。

さらに、文章（メール文）での返信ということで、言葉の選び方、語彙力、そして文字で返すからこそその誤字、脱字や文章を整えるといった作業含めて、対応に時間がかかることも語られた。

また、限られたやりとりの中で、どこまで何を伝えるかについての難しさも語られており、面接相談との違いを感じている語りが聞かれた。

相談員としての対応の難しさを感じる一方で、メール相談の有用性として、相談者はクローズドな環境下であるメール相談であるからこそ相談しやすかったのではないかと、誰にも知られないからこそ安心して気持ちを吐き出すことができたのではないかとといったメール相談の利点についての気づきも語られた。

事業運営上の難しさとしては、相談員へ返信作成を依頼した後の進捗管理やどのタイミングで依頼するのが曖昧であったために、依頼者・作成者双方が不安や焦りを抱えていたことが語りの中から浮かびあがった。

一方で、メール相談だからというわけではなく、基本的な相談対応のスキルはやはり必要であり、限られた情報の中だからこそ、よりアセスメント力が求められることや、文章の背景にある相談者の思いなどを読み取る力が必要であるということも語られた。

### 研修についての振り返り

研修の内容は実践的な内容であり、研修資料はEメール相談におけるマニュアル的に活用できるものであったという評価であった。

限られたやりとりとなるメール相談だからこそ、問題解決の視点ではなく、寄り添うという視点の必要性についても理解できる内容であったことも実際のEメール相談に役立ったと実感する語りが多かった

また、演習を通して他者が作成した返信文を読み、そこからグループ内でディスカッションを行うことで、新たな視点や価値観、メール相談に関する具体的なイメージを持つことに繋がったという意見も語られた。そして、ディスカッションを通して、自分自身の価値観を見つめ直す機会にも繋がったとの感想もあった。

さらに、研修だけでは腑に落ちなかった部分もあったが、実際にメール相談の実践をやっていく中で、研修で学んだことが自身の中に落とし込まれるタイミングがあったとの気づきも語られた。

### 研修内容に今後求めること

演習でとりあげる事例数を増やすことや、その場で事例としてメール相談を受け取り、返信文を作成し、グループ内でスーパービジョンを行うといった、より体験的な演習を取入れることを求める声が聞かれた。

Eメール相談の研修であるからこそ、言葉の選び方や、表現、語彙力を高めるような内容の講義に加え、メール相談の流れ、枠組みといったシステムを理解できるような内容があると、実際に取り組むときに参考になると考えるとのことであった。

さらに、メール相談の特性や、リスクマネジメントに関する講義もあるとよいとの意見もあった。

また、演習も含めて、他の相談員や、参加者と交流できる内容があると、他の人の経験や価値観、考えたかに触れることができると感じるとの語りがあり、さらに、現任者講習のような継続

研修があると、実践を得たうえでの課題や気づきに対して考えることができ、相談員の質の向上にもつながると考えるとのことであった

### Eメール相談の体制、仕組みづくりについて

職能団体として実施することで、相談への質の担保が求められるからこそ、相談員に対するスーパービジョンや継続研修の機会が体制として必要であり、人材育成の視点からもEメール相談を事業としてコーディネートする役割の人材とスーパーバイザーの存在も併せて必要と考える。

Eメール相談自体は、相談者がいつでもアクセスできるため、いつどのような相談がくるかを予測することは難しく、現在のような相談員が本業をもちながら兼務で相談に対応していくことは継続的な体制として実施することは難しい。また、いつ依頼がくるかわからないシステムでは相談員側にとっても負担と感じるとのことであった。

個人情報保護の観点も含めて、誤送信を防ぐ仕組みなどリスク管理の体制、システムが必要である。

また、Eメール相談は依頼を受けた相談員が返信をするが、メール相談に携わる相談員がチームとなって取り組む必要がある。そのためにも、相談員同士が顔の見える関係を気づき、相談し合える体制があってもよいと感じるとの意見も聞かれた。

相談としての質の担保とともに、事業を実施していくためには事務局の役割も非常に大きく、実践部分の核となる人材と、体制整備としての事務的な核となる人材の双方が必要と感じた。

### 全体の振り返り

メール相談は面接相談との違いとして、相談者との出会い方、時間の流れがあることが語られる一方で、顔が見えない点では電話相談も共通しているという認識もみられた。

メールだからこそ書けること、語ることができる、相談できるという点についての気づきがあり、その場でやりとりするのではないからこそ、相談者のメールにじっくり向き合える点についても触れられていた。

相談員は別の実務を持ちながら、メール相談に対応していることもあり、普段の自身の業務では会うことのなかった相談内容への対応もあり、相談員自身のスキルアップにつながった面も語られている。

さらに、メールでの相談内容を通して、社会問題や社会の課題を意識することができた点についても語られていた。

また、職能団体で取り組んだ事業であるからこそ、専門職としての先輩やベテラン、研究者など多様な人材がいることで、研修や実践でフィードバックできる仕組みや体制が作られていると感じ、その点が職能団体として取り組む強みであるとの意見もあった。

### (3)考察

相談員のインタビューからは、メール文という限られた情報、やりとりの中でアセスメント行う必要があることについて、Eメール相談特有の難しさ、課題と感じていることが語られ、メール相談という手法の経験の乏しさ、不慣れさの中にあっても、メールの背後にいるクライアントと真摯に向き合う相談員の姿が浮かびあがった。さらに、相談者に寄り添う姿勢を重視して、言葉の選び方、文章のわかりやすさ等にも慎重に取り組んできたからこそ、Eメール相談の難しさを実感していたことがわかった。

一方で、Eメール相談特有の難しさ、課題、戸惑いが語られてきたが、Eメール相談における実践を振り返る中で、相談方法は異なっても、相談者に向き合い、寄り添うことは面接相談と同様であることや、メールというツールであるからこそ相談したり、語ることができたりするメリットについても気づきも語られており、相談員自身がメール相談における実践を通して新たな気づきや、スキルアップにつながっていることも見えてきた。

本事業で実施した研修については、実践に繋がり、わかりやすく、役立ったとの語りが多く聞かれ、演習が取り入れられていることで、体験的な学習ができることに加え、受講者同士でディスカッションを行うことで、新たな視点や価値観、気づきを得ることができる点が、実際に相談員として実践していく際に役立ったと感じていたことがわかった。そのため、講義でメール相談における基本的な知識や枠組み等を得た上で、実践的な演習を行うことが、相談員の養成研修には有効であると考え、本事業で実施した研修は実践に則した内容となっていたと言えるだろう。

一方で、相談員の質の維持・向上や、相談員が孤立せずチームとして事業に取り組む体制となるためにも、継続した研修や相談員へのフォロー体制、相談員同士が繋がることのできる仕組みの必要性が語られており、今後の研修内容の再考や、事業実施体制の検討が必要であると考えらる。

メール相談事業を今後実施、展開していくためには、相談員の人材養成はもちろんであるが、事業運営の核となる事務局機能の整備の必要性についても語られており、相談という実践をコーディネートする人材と事業全体を支える事務局の人材双方を育てる体制も併せて構築していく必要があることが明らかとなった。

これらのことから、本事業で実施した研修内容は概ね実践に則しており、今後メール相談実施を検討している事業者や相談員にとって有効なものであると考えるが、改善の余地も残す。また、事業実施体制についても本事業結果から実践現場と事務局双方の人材育成について課題があることがわかった。

## 第4部 精神保健福祉士が実施するEメール相談運営マニュアル

### 1. Eメール相談運営体制の変遷

まずEメール相談の運営体制の変遷について簡単にふれておく。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Eメール相談を受け付ける相談事業を開始した。

開始当初は1名のコーディネーターと10数名のEメール相談員（以下、「相談員」という。）の中から、コーディネーターが依頼した2名の相談員によって回答案を作成する体制からスタートした。その後2021年度より日本財団の助成を受けたことにより運営体制の強化を行い、また相談件数が増加したことに伴いコーディネーター及び相談員の増員を行って、最終的にコーディネーター1名と相談員1名が回答案を作成する体制へと移行していった。

その出来上がった運営体制を示すと共に、相談員へのインタビュー調査及び相談者へのアンケート調査の結果を踏まえたEメール相談運営マニュアルの検討課題についてここに記載する。

### 2. Eメール相談の運営体制

#### (1)Eメール相談窓口の構造

##### ①Eメール相談窓口の周知

Eメール相談専用のEメールアドレスを設定し、ホームページ等で周知をする。その際に案内文と併せて以下のことを掲示する。

- 24時間受付であるが、回答までに日数を要する場合があること
- 精神保健福祉士法並びに精神保健福祉士の倫理綱領に基づき守秘義務を遵守して取り扱うこと
- 複数の精神保健福祉士が相談のうえ回答文章を作成する場合があること。
- 電話相談を想定していない場合、必要に応じ他の電話相談窓口の情報を掲載する（電話相談窓口には掲載の了承を得る）

案内文の例

子どもに、家族にどう向き合ったらいいんだろう。自分の気持ちとどう付き合ったらいいんだろう。

「おうちのなか」の困りごとは話してもいいのかなあ。家の事に精一杯で自分の事が手につかない。家族の事が気がかりで家を空けられない。

不安で落ち着かない毎日、誰かとつながることで乗り越えられることもあると思います。私たち精神保健福祉士は子育てを応援いたします。子どもたちの毎日を応援いたします。

ぜひ、精神保健福祉士にご相談ください！

- 相談専用Eメール（24時間受付）

Eメール相談はいつでも受け付けています。お返事を差し上げるまでに日数を要する場合がありますが、いただいた相談には必ずお返事いたします。

Eメール：\*\*\*\*\*@\*\*\*.\*\*.\*[送信先アドレスを表記]

- 相談者の個人情報や相談内容は、精神保健福祉士法第40条（秘密保持義務）や精神保健福祉士の倫理綱領に基づき、誠実かつ慎重に取り扱わせていただきます。

- 相談にお答えするために複数の精神保健福祉士が相談のうえ回答文章を作成する場合があります。

原則、Eメールでの相談受付となります。電話相談をご希望の方は、下記サイトなどをご参考ください。

## ②アプリの活用

Eメール相談内容及び回答メール内容、対応した相談員、送受信の日時等が記録できるデータベースを準備する。また、相談員一覧に合わせて、回答案作成依頼時に参考とできる依頼順番などの情報を一覧で管理することが必要。理想としてはEメール相談関係者のみがアクセスでき、常に最新情報を閲覧できるデータベースアプリを整備することである。また、アプリ内にて相談メールが即時反映、また、回答メールもアプリから送信が可能であれば、転記の作業は不要かつ誤送信等の事故を防ぐことができるため、なお良い。

## ③コーディネーター及びチーフコーディネーターの配置とその役割

### ■ コーディネーター

自動転送で受けた相談内容を相談員へ転送し、相談員に概ね2日～3日後の締切日時を提示して回答案の作成を依頼する（この際、チーフコーディネーター及び記録を管理している事務局にも情報共有できる方法を取る）。依頼する相談員は、コーディネーターが相談員一覧のデータベースで依頼順を確認する。ただし、相談ケースによっては、専門領域等を考慮し順番を変えて依頼する場合や必要に応じて2名の相談員に依頼することがある。

その後相談員から返信があった回答案について必要に応じ加筆・修正等を行い、相談員へ確認後、相談者へ送受信アプリを通じて返信する（この際も同時に事務局には情報共有する）。この期間はおおむね2日～3日が望ましい。またコーディネーターは複数名配置し、おおむね5日～1週間程度で交代する体制を整える。ただし、コーディネーターの数や交代期間については、相談件数等に応じ適宜変更してもかまわない。

## ■ チーフコーディネーター

コーディネーター同様相談メールの自動転送を受け、コーディネーターの相談員への回答案の依頼から返信までのプロセスを把握できるような体制とし（アプリ内でのやりとりであれば閲覧権限を付与、Eメールでのやりとりであればカーボンコピーを活用等）相談の流れを把握するとともに、必要に応じ、コーディネーターからの相談や緊急のケースの対応にかかわる。

そのため子ども家庭や家族問題に関する十分な知識と経験を持つ精神保健福祉士が相応しく、複数配置できることが望ましい。

### ④事務局員の配置とその役割

事務局員は、アプリによる相談メールの送受信、コーディネーターから相談員への回答案依頼など相談の動きを管理し、その状況をデータベースアプリで記録管理していく。

### ⑤相談員の登録とその役割

相談員は、相談件数にもよるが月50件程度の相談件数に対して40名程度登録してもらい相談対応を行う。およそ月に1～2回、回答案を作成する頻度である。子ども家庭相談や家族問題の多様な領域での経験者をバランスよく揃えられることが望ましく、さらに「子ども家庭人材養成研修」等を受講してもらうことが不可欠である。相談員は返信回答案をコーディネーターが指定した日時までに作成し、コーディネーターへ提出する（その際、チーフコーディネーター及び事務局が内容・進捗を共有できるようなシステムを構築することが望ましい）。

また相談員は、勤務先や勤務先の業務内容、過去の業務内容等も含めてデータベースアプリに登録し、コーディネーターの回答案依頼の参考とする。

## (2)E メール相談の流れと留意事項

### ①E メール相談の流れ

基本的な相談の流れは、図 25 の通りである。

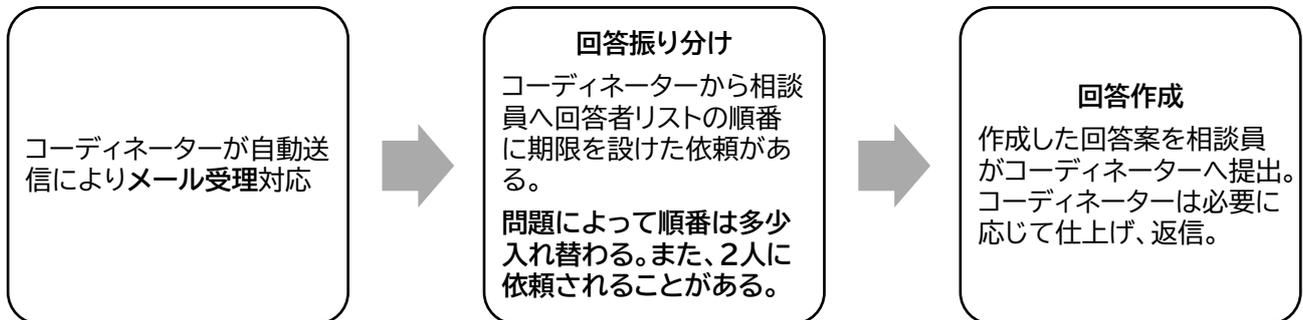


図 25. E メール相談の流れ

### ②留意事項及びその他

- ・ コーディネーターは、ごく短い相談が入った場合は、一度「大切に検討しますので状況を教えてください」等返信し、状況を確認する。

その判断に迷ったら、チーフコーディネーターに相談する。また緊急のケースなどコーディネーター一人では判断しにくいものもチーフコーディネーターへ相談する。

- ・ コーディネーターは初期アセスメントを行い、回答案作成期限を設定する（2～3日以内）。  
例）相談員に対して、「いつぐらいまでめどでかまいません」「ちょっと急ぐので」など
- ・ 相談員は回答案作成の依頼を受けたら、まず受けた旨のレスポンスをコーディネーターに返す。
- ・ 相談メールの返信は **1 往復を原則** とする。ただし相談者からの返信メールに再度相談文があった場合はコーディネーターと相談員でもう一度返信するか相談し、必要に応じ回答案を作成し返信する場合がある。
- ・ 相談員及びコーディネーター、チーフコーディネーターへは守秘義務の誓約書を交わす。
- ・ 相談員、コーディネーター等の報酬を決定する。

## 3. 相談担当者へのインタビュー調査や相談者へのアンケート結果を踏まえた相談運営の検討課題

- ・ 実施規模について、今回は地域を限定せずに実施してきたが、そのため相談者の地域の社会資源がわからず社会資源の情報提供に関して困難さを感じている相談員が多かった。そのためブロック単位等の地域を絞った形での実施が望まれるが、その地域において対応できるチーフコ

ーディネーター、コーディネーター、相談員、事務局員など核になる人材を確保できるかという課題もあるため、人材育成と併せて検討する必要がある。

- ・ 体制については、相談員、コーディネーター、チーフコーディネーターとも本業と兼務で実施してきた。その負担は大きく継続した事業として展開していくには専従の体制を整えていく必要がある。またメール相談の動き等全体を把握しサポートしていく事務局員の存在は大きく、今後も必ず配置していく必要がある。
- ・ 周知の方法としては、97%の相談者が Web ページでの検索にて相談先を探していたことからホームページでの周知は有効であると考えられる。また相談先に選んだ最も決め手となったものとして、Eメール相談であることの他に、精神保健福祉士の認知度が高くなかったにもかかわらず、「精神保健福祉士に相談したかったから」が高かったことから、精神保健福祉士が行う意義や認知度を高めていくことにより、相談につながりやすくなると考えられる。
- ・ 相談員の体制は当初は2人体制で行うことが望ましく、メール作成の深さやお互いのメール案を見ることができることにより互いの学びになり、相談員の質の向上にもつながると考えられる。ただ相談件数や予算、コーディネーターの負担などを考え、相談員1人体制へ移行することも考えられるが、その場合でも過去の相談記録をデータベース化しそれを参考にできる体制を確保しておく必要がある。
- ・ 相談員やコーディネーターが安心して、取り組んでいくためにはチーフコーディネーターの配置は不可欠であり、常に相談できる体制を整えることと併せて顔の見える関係をつくることやピアスーパービジョンも含めたスーパービジョン体制を作ることにより相談員等のメンタル面のサポートも行っていくことが重要である。
- ・ Eメール相談の特徴を活かした相談体制として、LINE 等と違い、緊急でなければ、しっかり受け止めて丁寧に返すことが可能であること、わからない知識は調べることが可能であることから子ども家庭領域に経験がなくてもソーシャルワークの実践力があれば相談員として対応していくことは可能である。
- ・ 報酬は、モチベーションと責任の意味から一般的な精神保健福祉士の時給より高く設定できることが望ましい。
- ・ 相談員の割り振りは基本順番制が望ましく、いつ頃まわってくるかわかるようにしておくことで相談員の負担を軽減することができる。
- ・ 相談者に対して何日に受けたメールは何日までに返すなど枠組みを示すことができればよりよい。

- ・ 緊急な場合の他の電話相談窓口との連携の検討も必要である。

#### 4. 今後の活用について

本協会の「子どもと家族の相談窓口」における E メール相談事業の運営体制とその検討課題について記載してきた。今後 E メール相談事業が普及定着していくためには様々な形態での取り組み求められる。その一つとして本協会や都道府県協会が単独で行うだけでなく、事業受託として E メール相談事業を行うことも想定される。その際この内容を参考にコーディネーターや相談員の専従などの様々な体制を整えていくことが求められる。

---

## 第5部 「子ども家庭人材（Eメール相談員）養成研修」研修実施要領

---

### 1. Eメール相談を担当する相談員を目的にした研修の必要性について

本協会のEメール相談事業は、協会構成員のうち子どもに関する委員会やプロジェクトチームにかかわる約20名が最初にメール相談に対応した。すでに何らかの形で子どもや子ども家庭にかかわっている精神保健福祉士たちが、各自が書いた相談文を共有し、互いにフィードバックしあった。それは直接会わない相談者により適切な相談文を送り届けるためだったが、図らずも相談担当者同士が学び合うことになった。そして日頃行っている相談面接と違い、メール受信では、応答できないままに限られた情報でアセスメントを行うこと、メール発信では受容・共感を言葉でメールに落とし込む必要があり、アセスメントと面接技術に少し工夫が必要なことを理解した。

本協会Eメール相談はネットや一部掲載した相談機関のWebサイト先からアクセスがあり、相談数が増えていった。本協会では、2021年度及び2022年度に日本財団助成事業を受け、Eメール相談事業「子どもと家族の相談窓口」を実施するとともに、子ども・若者・家族支援委員会が子ども家庭支援人材養成モデル研修を開催した。研修には、スクールソーシャルワーカーや児童福祉領域の参加者はもちろん、障害福祉や医療福祉現場の構成員がEメール相談というものに強い関心を持っている者も参加した。今回は子どもと家族を対象にした相談を想定した相談を前提とした研修なので、子ども家庭の相談を受けるうえでの相談姿勢・心構えを、講義1として組んだ。そして実際にEメール相談を担当する相談員の体験をパネルディスカッションとして組み、実際の相談のイメージを持ってもらうようにした。その上で、メール相談に活かす精神保健福祉士の面接技術の講義2を組んだ。講義の中には相談例文を挙げ、それに具体的にどのように受信し、返信したか例示をいれた。研修の後半は演習で、デザイン事例を示し、それに参加者が直接受信・発信をしてもらう体験として返信案を書いて提出、小グループで検討しあった。

Eメール相談に限らず、精神保健福祉士の相談は電話やSNSを使った形が広がりつつある。中でも顔の見えない、匿名性を保証した相談には、関係性を使えない、次がない、という特徴がある。精神保健福祉士を名乗って相談している以上、期待に添えないことがあったとき、相談というものや精神保健福祉士に対し、不信につながる恐れがある。逆にEメール相談の返信文は手紙と同様対象者は残しておける。少しでも力づけられた文章は繰り返し読んでもらえ、その先に認知や行動の変化につながる可能性もある。実際、2023年の全国研究大会ではこのEメール相談のアセスメントによる傾向を報告した時、フロアから「このEメール内容を印字したものをもって相談にきた人がいた」といううれしい報告があった。このようなEメール相談という媒体の特徴

を考えると、対応する対象層の状況をよく理解しておき、面接技術を媒体や相談構造にあわせ、言葉で表現して伝える工夫をこらす必要があるだろう。高齢・障害その他の領域で行うなら、講義1にその領域の状況を理解するための講義を入れるなどすれば、多様な領域に向け、汎用性の高い研修になると考える。

次項に研修の参考例としてEメール相談員育成を目的にした研修プログラムを示す。

## 2. 本協会が実施した研修プログラム

研修所要日数：1日

研修名：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～

研修方法：Zoomを用いたオンライン開催（講義及びリレートークはリアルタイム視聴、演習はブレイクアウトルーム機能使用）

参加費：2021年度無料、2022年度は本協会規程による受講料設定あり（構成員5,000円、非構成員7,500円）

研修プログラム（2022年度実施内容）

09:30	15分	開講式・オリエンテーション
09:45	45分	<b>講義1「メール相談の心構え～相談の特徴と基本」</b>
10:30	10分	休憩
10:40	40分	<b>リレートーク「各分野の強みを活かす～メール相談対応の経験から」</b> 話者：児童福祉領域（児童心理治療施設）の立場 発達障害プロジェクトチームの立場 スクール・ソーシャルワーカーの立場 研修修了生によるメール相談員の立場（*2022年度追加）
11:30	55分	<b>講義2「面接技術をメール相談に活かすには」</b>
12:25	60分	休憩
13:25	200分 (休憩含む)	<b>演習（Eメール相談事例の検討・回答メールの作成及び検討）</b> ※2021年度は回答メールを時間中に作成させる 2022年度は事前課題として作成させる
16:45	15分	<b>演習総括、閉講式</b>
17:00		終了

### 3. 研修カリキュラム（盛り込むべき内容）

#### (1)講義1「メール相談の心構え～相談の特徴と基本」のシラバス例

- ・「子どもと家族の相談」に対応するために、子どもと家族を巡る背景～子どもと家族の社会的孤立や虐待の増加、子ども若者の自殺の増加、相対的貧困率の上昇、SNSの普及による子どもとのコミュニケーションの変化などを理解する。
- ・相談内容のキーワードから理解する（家族関係・虐待・精神疾患について・希死念慮・不登校・ひきこもり・DV・アディクション・発達障害・子育て不安・いじめ）
- ・Eメール相談の返信内容：情報提供・問題整理・エンパワメントであることを理解する
- ・Eメール相談の内容の特徴
- ・Eメール相談の返信の特徴と回答を作る視点
- ・これらを踏まえたEメール相談とは
- ・精神保健福祉士がEメール相談を受ける意義

#### (2)講義2「面接技術をメール相談に活かすには」のシラバス例

- ・Eメール相談の構造を作る
- ・ソーシャルワーク面接における問題解決とは
- ・Eメール面接によるコミュニケーションの特徴と効果
- ・Eメール面接のプロセス①：受信：物語を共感しながら読む/アセスメントしながら読む  
限られた情報からアセスメントする  
認知・情動・行動のまとめり  
問題解決の試みをしているか  
希望のない状態か  
家族の立場の相談なら対象者との関係性  
リスクアセスメント  
受診歴があるか/病名がついているか  
活用できる資源が身近にあるか  
家族システム論で考える
- ・Eメール面接のプロセス②：返信  
あいさつ・ホールディングを文章で表現  
どう読んだか～受容と共感を言葉で表現

書かれた状況に伴う感情の受容・反映を言葉で表す

アセスメントしたことを示す

読み取ったストレングス・問題解決の試み・頑張っていることのねぎらい・評価を書く

対面でない分、意識して自分の様子を記す

内容の明確化-こちらの問いを伝えて相談者に明確化を響かせる)

内容の意味合いを吟味/意味合いの変容

話の焦点化-相手の相談文を引用してそれに応える

相手の防衛パターンを取り扱う

変化の方向性を示す

希望を持っていない相談者や死にたいと書いている相談者へ受容的に寄り添うが行動は抑止

し健康な行動に焦点を

必要な心理教育や知識の提供

必要なアプローチ論を意識する（家族療法的アプローチ・発達理論を活かしたアプローチ・ナラティブアプローチ・認知行動療法的アプローチ・課題中心的アプローチ・解決志向アプローチ等）

例題事例：受信・返信の例題事例を提示する。どう受けとめたか・アセスメントの部分の共有を例示し、また情報提供や提案を含む返信を例示して解説する。

### (3)演習

①モデル事例を使って実際にアセスメントし、返信を書く。

2021年度は演習時間内に作成させる。2022年度は予め事例を提示し、事前課題とし作成させる。

②小グループでそれを発表しあう。それぞれの返信の特徴を理解することが目的。

マイナスなフィードバックは控え、他者の視点・アセスメント・返信内容に学ぶ。

③それらを踏まえて修正する

④最後に相談員が書いた参考例を読み上げて、示す。

#### 演習用モデル事例

事例はどちらも実際に相談を受けているEメール相談員がデザインした。どちらも日頃のEメール相談によく見られた状況で、詳しくすぎず、「死にたい」や「子どもが嫌い」など極端な言葉を

一部入れるように工夫している。限られた情報の中で考えるようにするためである。また、顔が見えない分、Eメール相談には極端な表現が多く見られるので、そうした極端な言葉に言葉で対応することを体験するためである。

### 2021年研修における事例(17歳の子どもから)

誰に相談したらいいのかわからなくてメールしてみます。私は17歳です。家にいると頭がおかしくなりそうです。父親がいつも大声で怒ります。私はいつもビクビクしています。学校でいい成績を取っても家事を手伝っても当たり前だと言われ逆にダメ出しされます。父親は母親にも怒鳴りますが母親は平気なようです。姉は自由気ままな人で父親のことを無視し、父親も姉には何も言いません。家族がみんなバラバラで、私は家にも落ち着かなくて家が嫌いです。だから学校に行くのが楽しみだったのですが、昨年コロナで学校が休みになったころから、話せる友達もいなくなりました。私以外の人たちでSNSでグループができていたようで、なんとなく教室で話に入っていきなくなりました。勉強にも集中できないから成績も下がってしまい、もうどうしたらいいかわかりません。学校に行くのがつらいけど家にいるともっとつらいし、今はコロナで父親が家にいるので休んだらバレるので父親に何を言われるのかわかりません。

もうどこにも私の居場所はない。みんなが私を非難しているように感じてつらい。死にたいけど怖くて死ぬこともできない。朝目を覚ますと絶望しかなくて朝が怖いです。私の頭がおかしくなったのでしょうか。私はどうしたらいいですか。何を我慢したらいいのですか。

### 演習用モデル事例 2022(2人の子どものいる母親)

4歳と1歳の子どもがいます。

もともと子どもが苦手で、子どもといるとイライラします。

子どもと離れたくて仕事をすることも考えましたが、うつ病もあり今はこれ以上自分が頑張る気にもなれず、仕事もしていません。夫は気が向いたときには手を貸してはくれるけど、私が子どもが苦手ということが理解できない様子。みんなやってるじゃん、とか言われます。←納得いきません！子どもがかわいいと思えず、自分が親になったこと自体間違っていると毎日逃げ出したいくなります。人と会うことも億劫で、ただただ母親をやめたいです。助けてください。

#### (4)本研修の効果性について

2021・2022年度の本研修受講者アンケートの回答から、この研修には40～50代の子育て世代の構成員（どちらも70%程度）が多く受講していた。受講者の所属は病院/診療所・精神障害の障害福祉サービス事業所を筆頭に、様々な機関であった。「子どもと家族の相談窓口（Eメール相談事業）」への関心があったことが受講の動機である者が半数いたが、Eメール相談という媒体自身に関心があったという動機の者も多くいた。本研修での満足度は高く、90%前後が満足と答えている。

実践への波及に向けた意識も、「Eメール相談の対応をしてみたいと思った」と回答した者が2021年度は61.9%、2022年度は72.3%であった。また、具体的に「子どもと家族の相談窓口」Eメール事業に参加希望してくれたのは、2021年度105人中52人、2022年度112人中85人のぼり、そのうち30人にEメール相談員を務めてもらった。

アンケート結果のうち実践への波及に向けた意識やEメール事業参加希望者が2021年度より2022年度の方が多いのは、2022年度の研修において以下の2点を改良したことが大きいと思われる。2021年には演習課題としてEメール相談事例の回答をその場でいきなり書いてもらったが、2022年度は事前課題としてあらかじめ時間を気にせず書いてみる体験をして研修に参加してもらった。そのため、1回のメール相談の具体的な作業内容や作業量を理解して研修に臨めたことがあるだろう。もう1点は、リレートークのシンポジストに児童に関連した専門領域の者だけでなく、普段子ども支援に全く関係しない2021年度の研修修了者としてEメール相談に携わる相談員を加えて話してもらったことである。子ども家庭の相談にその領域を専門にする者以外でもかかわれる、というモデルを提示したことが受講者に影響したのではないかと考えられる。子どもと家族への相談は必ずしも精神保健福祉士が活動するメインストリームではないが、研修という学習や啓発の意義・効果に留まらず、相談員希望者85人（受講者計217人中）、実際の相談員になった方30人を生み出すアクションへとつながった。

#### (5)相談担当者へのインタビュー調査結果を踏まえた研修のありかた

インタビュー調査からは主に以下のようなニーズが伺えた。

- ・演習事例の種類を増やす。子どもの立場・親の立場・危機状況等の相談など、いくつか準備し返信案を作成する体験
- ・グループ内で、作成を担当した事例のピアスーパービジョンを行う
- ・日頃から同じ相談員と交流し、互いの事例に学ぶ体験

- ・相談員が相談しあえるチームコミュニティを作る。
- ・文章作成のために必要な語彙力を上げるための学び

これらを通して考察すると、相談を始めるための研修だけでなく、実践上のニーズを表しており、相談構造に反映させるべきものであると同時に、相談員には継続研修の必要性が伺える。すなわち多様な事例にあたる必要性、ピアスーパービジョンの機会を持つことである。また、Eメール相談の実施上、相談できたり互いに学べる相談チームを形成する大切さが求められている。Eメール相談だけに限った話ではないが、担当する者が一人よがりにならないことが大切であるのだろう。でもそれだけでなく、日ごろの他の精神保健福祉士の相談活動はなかなか視覚化されないが、メール相談活動は受容を言葉にし、限界ある情報のアセスメントを示し、具体的な提案や情報提供をし、エンパワメントすることを言葉によって視覚化するため、仲間とともに自分自身の相談スキルを点検し仲間に学ぶというスキルアップにつながる側面もまたあるようで、そのためにもチームで行うことは意味がある。

さらに語彙力・表現のスキルアップを求める声もあがった。語彙に関する辞典を使いながら書いているという相談員もいた（2022年研修シンポジウムより）が、そうした国語の表現力はもとより、状況の整理に使う要約の仕方、相手の気持ちにより即して感情の反映を行うための感情言語を多く持つこと、認知の変容に使う例えやメタファの使い方、などが磨かれると良いと考える。これもEメール相談に限らないが、言葉がすべてである分、言葉という力と可能性をより意識させられる。精神保健福祉士が日ごろ使う、そうした語彙や表現のブックレット等を作成するのもよいかと思う。

## **(6)相談者のアンケート調査の結果を踏まえた研修のありかた**

Eメール相談者のアンケート調査からは、以下のような力量が相談には求められることが伺える。

- ・ **Eメール相談を選んだ相談者の状況から危機を読み取り、精神保健福祉士の専門性を活かした対応をする力量**

調査から、Eメール相談だから相談したという人が多くいた。一方緊急性の程度が高いと認識している相談者が多かった。切羽詰まった状況から身近なツールでSOSを発信しているということをふまえ、その中にある危機を読み取るスキルを磨く必要がある。相談内容の中には、子育てや子どもとの関係に交じり、希死念慮や自傷行為、暴力虐待、アディクションなどのメ

ンタルヘルスの問題が生じており、その理解の仕方や対応を具体的に示すなど精神保健福祉士の専門性が求められる。

#### ・状況によって必要になる、認知の変容や対面相談につながるような積極技法

利用者のアンケート調査からはEメール相談は受容とストレングスを見つけて伝えることで気持ちが楽になることには手応えがあるものの、問題の見方の変化や行動の変化を与えるだけの気持ちの動きにはつながりきれてはいないことが伺えている。それでも気持ちが楽になるという効果を超えて、対応に工夫した人は多くおり、また実際に相談に動いた人が一定数いたことが確認されている。これはEメール相談の構造を複数回などに展開する必要性が考えられるほかに、研修の方向性も見えてくる。すなわち、受容と共感、ストレングスを見つけるというメールの受信機能についてはできている一方、発信していく部分を磨いていく必要である。例えば受け取った内容の問題を整理して伝え、必要な情報を提供し、メタファなども使って認知の変容に働きかけ、相談についての動機付けに働きかけたり、能動的に問題解決を促すなど積極技法が求められるのではないだろうか。危機状況にある人達には具体的な問題解決のヒントが、抑圧された状態で潜在化してどこにもつながっていない人たちには、希望を示し、変化に向けて取り組み始めることを手伝うことが求められており、そこは限界としてあきらめてはならないと思う。

もちろんEメール相談はそれ単独では限界がある。状況によってはその先に相談先を紹介するという丁寧なリファランスをする必要がある。でも、もしそこまでいなくても、あるいはそのような相談ではなくても、人に相談するという体験の可能性を感じてもらうことにも意味がある。

こども家庭の子どもたちは自分たちの状況に違和感をもってSOSを出すということをしにくい層である。また親たちは社会に当たり前に求められる親役割の中でやはりSOSを出しにくいクライアント層である。総じて精神保健福祉士の対象とするメンタルヘルス領域のクライアントは、トリートメントギャップがあり、医療や相談につながっていない人も多い。そうした人たちへメッセージを届けるという、これもまたアウトリーチ活動の一つなのかもしれない。そのような人達からのSOSをキャッチするような相談においては、より積極的に認知・行動面の変化を促す面接技術をブラッシュアップする、ということも必要なのだと考えられる。

---

## おわりに～精神保健福祉士が子ども家庭の相談を受ける意義

---

コロナ禍でしわ寄せがいき、ストレスの高まった家族のための直接支援を可及的速やかに、モデル的事業として実施し、それをまとめて内外に広めていく、これがEメール相談事業の姿勢であった。3年半事業を継続し、コロナが昨年（2023年）5月に5類になったところで事業も終了し、この事業を普及させるべくこの報告書をまとめた。だが、家族の困難は終息しておらず、事業を終了する際も相談は前年に比して増え続けていた。

子ども家庭の相談は子ども家庭における危機は見えにくい。子どもは他の家庭を知らずに自分の日常を当たり前、あるいはどうにもできないこととして認識し、SOSをなかなか出さず、親側もまた社会の中で養育役割を当たり前期待される中で、相談するという行為はハードルが高い。対面相談の手前でもう少し気楽に相談できる仕掛けがあり、そこに届いた子ども家庭からのSOSを受け止めて、子どもや家族のライフステージに合わせたメンタルヘルスの課題を一緒に考え、答え、具体的な機関を紹介し、実際の相談へ背中を押す仕組みがあったら、という役割がこのEメール相談にはあった。さらに年齢によって発達課題の異なる子どもとその家族のライフステージに合わせ、発信されたSOSが親・子・兄弟どの立場でもそれに寄り添い、危機を受け止めるEメール相談活動に、メンタルヘルスを専門にする精神保健福祉士がかかわることは意義深い。

だがこの意義は新しいものではなく、前から精神保健福祉士の支援対象者の背後に子どもは存在しており、また精神障害のある親と暮らす子どもの困難も知られ、研究は行われていた。2024年3月に発表された診療報酬改定では、精神科病院にてヤングケアラーへの配慮だけでなく、子ども虐待への対応も含まれることになった。また、児童思春期対応についても診療上設けられ、子ども若者への対応について、精神保健福祉士はさらにかかわることが期待されている。ここから考えると精神保健福祉士には活動領域に存在する子どもについて改めて射程にとらえ直し、直接・間接支援の役割が確かにある。

それでも精神保健福祉士は謙虚でなければならない。なかなか実践の中でクライアントが我々の相談について評価する研究は少ない中、本調査におけるクライアントからのアンケートからは、受容と共感を伝えること、ストレングスを伝えることは足りていても、その先に変化を起こすことにつながるメッセージは1往復ではという条件付きだが不十分だった可能性が示唆されている。また、精神保健福祉士の養成カリキュラムには発達障害への支援は含まれていても児童福祉に関する学びは少なく、土台の知識は個人差がある。

折しも 2024（令和 6）年 4 月、こども家庭ソーシャルワーカーの認定事業が始まり、精神保健福祉士は子どもに直接関連した機関に所属する人の研修だけでなく間接的に子ども支援にかかわる人にも追加研修を提供し、試験を受けて認定が取れる仕組みが出来たところである。子ども家庭をめぐる支援はスピードを上げて進んでいる。こども家庭ソーシャルワーカーは子ども家庭福祉の推進につながる役割を担うが、その領域に任せず、周辺の関連機関や親側の支援・医療機関の支援者になることの多い精神保健福祉士もまたその領域と連動しつつ、積極的にかかわっていく役割があると考えられる。

最後にこれまでの研修実施、Eメール相談活動ご協力いただいた皆様、相談活動についてのインタビューに答えてくださった皆様に謝意を申し上げます。そして何より日々大変な状況にあってメール相談を活用してくださっただけでなく、その体験についてアンケートを通してご意見をくださったたくさんの方々に、心よりお礼申し上げます。皆様のご意見を踏まえ、本報告書を通して、精神保健福祉士が活動する多様な場所で、ニーズに応じてEメール相談を汎用していく可能性を広げていく所存である。

### 「子どもと家族の相談窓口」を利用された方に対するアンケート

アンケートにご回答いただく前に、下記事項についてご確認いただき、同意いただけるかをご回答ください。

- 本アンケートの回答は任意です。本アンケート実施要項をお読みいただき、本調査の趣旨及び目的に賛同いただけた場合にご協力ください。
- 必ず相談者本人がご回答ください。
- 本アンケート調査の、依頼状及び調査要項、アンケート内容のすべてについて、SNS等のWeb上への転載及び流用を禁止いたします。

上記について同意する (→アンケート設問に続く)

上記について同意しない (→終了ページ表示)

-----

**あなたが「子どもと家族の相談窓口」にお寄せいただいた相談に関して、お伺いします。**

**Q1.「子どもと家族の相談窓口」はどこで知りましたか。複数ある場合は、初めて目にした項目を選択ください。(回答は1つ)【必須】**

1. 相談を考え検索して見つけた
2. Web上の相談窓口一覧
3. SNS上の投稿
4. Webブログの紹介記事
5. 知人からの口コミ
6. 書籍・パンフレット上の相談窓口一覧
7. テレビのニュース番組で紹介されていた
8. 覚えていない
9. その他(自由記述)【その他選択時は記入必須】

**Q2.「子どもと家族の相談窓口」を相談先に選んだ理由をお知らせください。(回答はいくつでも)【必須】**

1. 対面や電話ではなく、Eメールで相談できたから
2. 日時を問わず相談Eメールを送れたから
3. 精神保健福祉士に相談したかったから
4. 「子どもと家族の相談窓口」の呼びかけ文章を読んで、相談を聞いてもらえると思ったから
5. 匿名で相談できたから

6. 知人から薦められたから
7. 電話相談がつながらなかったから
8. 無料だったから
9. なんとなく
10. その他（自由記述）【任意】

Q3.Q2 で回答された項目の中で、最も決め手となった項目を1つ選んでお知らせください。(回答は1つ)【必須】

1. 対面や電話ではなく、Eメールで相談できたから
2. 日時を問わず相談 Eメールを送れたから
3. 精神保健福祉士に相談したかったから
4. 「子どもと家族の相談窓口」の呼びかけ文章を読んで、相談を聞いてもらえると思ったから
5. 匿名で相談できたから
6. 知人から薦められたから
7. 電話相談がつながらなかったから
8. 無料だったから
9. なんとなく
10. その他（自由記述）【任意】

Q4.相談しようと思った時の、緊急性(切羽詰まった感じの程度)はどのくらいでしたか。10点満点中、何点か(0~10点)でお知らせください。(回答は1つ)【必須】

※0点をまったく緊急ではなかった、5点をどちらともいえない、10点をとても緊急だった、としてご回答ください。

←まったく緊急ではなかった											とても緊急だった→										
0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点	0点	1点	2点	3点	4点	5点	6点	7点	8点	9点	10点
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Q5.相談してみようと思った動機はなんですか。以下の中から当てはまる項目すべてをお知らせください。(回答はいくつでも)【必須】

1. 苦しい・つらい気持ちを聞いてほしかったから
2. 自分が置かれた状況をどう理解・整理したらよいかわからなかったから
3. 家族などにどう対応したらよいかわからなかったから
4. 利用できる相談機関や制度などを教えてほしかったから
5. 誰かとつながりたかったから
6. なんとなく
7. その他（自由記述）【任意】

Q6.相談について、あなたは誰のことについて相談をされましたか。以下の中からもっとも当てはまる項目1つを選んでお知らせください。(回答は1つ)【必須】

1. 自分（本人）
2. 子ども
3. 親
4. 夫・妻（配偶者）
5. きょうだい
6. 祖父母
7. 友人・知人
8. その他（自由記述）【任意】

Q7.どのようなことについて相談しましたか。以下の中から当てはまる項目すべてをお知らせください。(回答はいくつでも)【必須】

1. 子育て
2. 未成年の子どもとの関係
3. 家族間の関係（成人した子ども、きょうだい、親、祖父母、他）
4. 夫婦の関係
5. 学校での人間関係
6. 死にたい気持ち
7. 自傷行為
8. 暴言・暴力・虐待
9. 精神的な病気や症状(診断や受診は問わない)
10. その他のメンタルヘルスの問題（薬物乱用・大量服薬や摂食障害その他。受診は問わない)
11. 新型コロナウイルス感染拡大に伴う社会の変化・心理的な変化
12. その他（自由記述）【任意】

「子どもと家族の相談窓口」からの回答メールの内容、また、相談を行ったことによる変化等について伺います。

Q8.あなたの相談に対するEメールの回答を読んで、どのように思いましたか。以下の項目それぞれについて、当てはまる項目1つを選んでお知らせください。(回答は横にみて1つ)【必須】

	 回答方向	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
--	---	------	--------	-----------	-----------	--------

1.	自分のつらさ、苦しさをわかってくれたと感じた	1	2	3	4	5
2.	自分ができていること・がんばっていることを見つけてくれた	1	2	3	4	5
3.	問題や課題が整理されたと感じた	1	2	3	4	5
4.	問題や課題への見方が変わった	1	2	3	4	5
5.	相談内容に応じた適切な情報提供があった	1	2	3	4	5

Q9.「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、相談する前より気持ちが楽になりましたか。(回答は1つ)【必須】

1. 楽になった
2. 少し楽になった
3. どちらともいえない
4. あまり楽にならなかった
5. 楽にならなかった

Q10.「子どもと家族の相談窓口」への相談を行ったことで、あなたの行動に変化がありましたか。(回答は1つ)【必須】

1. 変化があった
2. やや変化があった
3. どちらともいえない
4. あまり変化はなかった
5. 変化はなかった

Q11.Q10で「1.変化があった」「2.やや変化があった」と回答されましたが、変化があったのはどのようなことですか。以下の項目の中からあてはまるものすべてをお知らせください。(回答はいくつでも)【必須】

1. 話し合いを試みた
2. 対応を工夫した
3. (相談内容の対象と) 距離をおいた
4. 実際の相談に行った(行こうとした)
5. その他(自由記述)【任意】

Q12.「子どもと家族の相談窓口」への相談をしたことによって、対面などの相談機関につながりましたか。(回答は1つ)【必須】

1. つながった
2. つながらなかった
3. そのような相談内容ではなかった

4. その他（自由記述）【任意】

**「子どもと家族の相談窓口」全体について伺います。**

Q13.「子どもと家族の相談窓口」を利用する以前から、あなたは精神保健福祉士を知っていましたか。(回答は1つ)【必須】

1. 知っていた（職務内容を含む）
2. 知っていた（資格名称のみ）
3. 知らなかった

Q14.Eメールでの相談以外に相談するとしたら、あなたはどの相談媒体を選びますか。以下の項目の中からあてはまる項目すべてをお知らせください。(回答はいくつでも)【必須】

1. LINE
2. リアルタイムのチャット
3. 電話
4. Zoom 等のオンライン面談
5. 対面での相談
6. その他（自由記述）【任意】
7. Eメール以外では相談しない

Q15.「子どもと家族の相談窓口」に相談しての最終的な満足度をお知らせください。(回答は1つ)【必須】

1. 満足
2. やや満足
3. どちらともいえない
4. やや不満
5. 不満

Q16.Q15 の回答の理由をお知らせください。また、「子どもと家族の相談窓口」に関してご意見・ご感想などあれば、ご記入ください。【任意】

(自由記述欄)

**以下の質問は本アンケートを集計・解析するために必要な質問です。ご協力をお願いいたします。**

Q17.あなたの性別をお知らせください。(回答は1つ)【必須】

1. 男性
2. 女性

3. その他
4. 回答しない

Q18.相談当時のあなたの満年齢をお知らせください。(半角数字)【必須】

(        ) 歳

以上

## アンケート依頼文書、アンケート実施要領

JAMHSW 発第 23-402号  
2024年1月18日

2021年4月～2023年6月に  
「子どもと家族の相談窓口」へ相談をお寄せいただいた皆様

公益社団法人日本精神保健福祉士協会  
会長 田村 綾子



### アンケート調査へのご協力をお願い

本協会は、2020年5月よりEメールによる相談事業「子どもと家族の相談窓口」（以下「Eメール相談事業」）を運営していた、精神保健福祉士の職能団体です。2021年度より3年度日本財団の助成をいただき本Eメール相談事業を実施しており、2023年6月末をもって終了しました。

今年度は、このEメール相談事業を総括するため、精神保健福祉士がEメール相談という媒体でどのように子ども家庭への支援ができるかを明らかにすべく、また、同様の相談事業を広げていくためにも、調査研究に取り組むことといたしました。具体的には、本Eメール相談事業へ相談をお寄せいただいた方を対象にアンケート調査を実施し、効果検証を行います。

つきましては、不躰ではございますが、2021年4月から2023年6月までにご相談くださった方に対し、Web フォームを用いたアンケート調査へのご協力を賜りたく、お願い申し上げます。

アンケート調査の詳細につきましては、次頁「実施要領」をご確認ください。

これまでいただいた多くの声を受け止め、本協会の役割として今後も子どもと家族に求められる支援の仕組みづくりを提言し、それを担う人材育成に努めてまいります。

今後ともよろしくお願いいたします。

◆アンケート調査への回答は、専用 Web フォームからとなります。

**<お送りしているEメール本文にリンクを掲載しています>**

◆回答期限 2024年2月18日（日）

#### 【問い合わせ】

公益社団法人日本精神保健福祉士協会（担当：植木（総務班））  
〒160-0015 東京都新宿区大京町23-3  
四谷オーキッドビル7F  
TEL. 03-5366-3152 FAX. 03-5366-2993  
E-mail : office@jamhsw.or.jp

公益社団法人日本精神保健福祉士協会／2023 年度日本財団助成事業『子どもと家族の相談窓口』  
事業の実施と精神保健福祉士が行う子ども家庭支援の効果検証に関する調査研究  
「子どもと家族の相談窓口」を利用された方に対するアンケート  
実施要領

### 1. 調査目的

このアンケート調査は、公益社団法人日本精神保健福祉士協会（以下「本協会」）が、2021 年4月1日から2023 年6月30 日の間に「子どもと家族の相談窓口」へ相談をお寄せくださった方を対象に実施するものです。

精神保健福祉士がEメールという媒体で実施した「子どもと家族の相談窓口」について、実際に相談をいただいた方に、どのようなきっかけや想いで相談をされたのか、また、Eメール相談への回答を受けて、どのような感想をお持ちになられ、どのような変化があったか等を伺います。その結果から、精神保健福祉士がEメールでの相談に対応することの意義や効果について検証を行うことを目的としています。

### 2. 調査回答方法及び期間

インターネットを通じた専用 Web フォームからの回答（無記名式）

URL は、個別にEメール本文に記載しています。Eメール内のリンクよりアクセスください。

【回答期間】2024 年1月18 日（木）～2月18 日（日）

### 3. 回答に際して

- ・本アンケート調査への協力は任意です。
- ・本アンケート調査では、相談をしていただいた時のことを思い起こして回答いただく内容となっています。こちらからは当時のご相談内容のご提供はいたしません。こうした質問に答えたくない場合は、あらかじめ回答をご遠慮いただくか、回答いただける場合でも、回答の途中でいつでも中止していただいて構いません。
- ・アンケートフォーム冒頭にて、ご協力いただくにあたっての同意事項をお伺いしています。必ずご確認くださいからご回答ください。
- ・回答は1人1回限りです。本アンケートフォームは一時保存が可能です。一時保存ボタンを押した後に表示される URL を必ずお控えください。
- ・所要時間は 15～20 分程度です。

### 4. 回答データの取扱いについて

- ・本アンケート調査で収集したデータを、調査の目的以外で用いることはありません。データについては、本協会事務局にて厳重に保管・管理いたします。
- ・本アンケート調査の集計結果を含めた報告書は、個々の回答が特定できないように編集し、日本財団 CANPAN FIELDS（事業成果物掲載サイト）や本協会 Web サイト・本協会学術集会等で公表します。

以上

2023 年度日本財団助成事業

---

**「子どもと家族の相談窓口」事業の実施と  
精神保健福祉士が行う子ども家庭支援の効果検証に  
関する調査研究（covid19）  
報告書**

2024 年 3 月 発行

---

発行：公益社団法人日本精神保健福祉士協会  
所在地：〒160-0015  
東京都新宿区大京町 23-3 四谷オーキッドビル 7F  
TEL.03-5366-3152 FAX.03-5366-2993  
E-Mail:office@jamhsw.or.jp URL:<https://www.jamhsw.or.jp/>

※本書を無断で複写・転載することを禁じます。

※視覚障害のある人のための営利を目的としない本書の録音図書・点字図書・拡大図書等の作成は自由です。