

第12章 電話相談の実際

匿名性と手軽さという電話相談の特性は虐待に関わる相談ではとりわけ利用しやすい相談手段である。それゆえ電話相談には幅広く虐待関連の相談が寄せられ虐待を受けている子どもの発見のきっかけとなることも少なくない。しかし、反面その特性は電話相談の限界でもあり、そこを十分認識して相談に当たることが必要である。

1. 子ども本人からの相談

子どもは自分がかかなりひどい状態にあっても、あまりストレートにはそれを表現しないことが多く、はじめはふざけて電話してきたのか、あるいはいたずら電話かと疑う中に虐待の訴えが隠れていることがある。したがって、話の中に少しでも気になる点があったら事実関係を明らかにすることを急がず、とにかく受容的に話を聴くことが大切である。子どもは受け入れられている、安心して話せると感じた時、次第に本当のことを話し出す。

また、自分自身のことをあたかも友人のこのように装って相談することもある。その時は追求することなく、受容の姿勢を崩さず、語りかけるように対応することが大切である。

子ども本人からの相談で特に留意しなければならないのは、性的虐待の相談である。子どもたちは助けを求めているでもその事実を最初から直接的に訴えずに、はじめは遠回しな表現から入ることが多い。これらの問いに表面的に答えたり他機関を紹介してしまうと相談主訴である虐待の話に行かないままに終わってしまう。急がずに話を聴いていく必要がある。性的な話になったとき事実関係を正確に把握しようとする必要はない。細かく尋ねると子どもたちは電話を切ってしまう。詳しいことは面接相談につないでから少しずつ解明していけばよい。

児童相談所が味方となって必ず助けることを伝えて心を開かせ、援助の手がかりとなる情報を把握していくことが大切である。

また、危険を回避する方法やいざという時に避難できる場所を伝えておくことも有効である。

2. 養育者からの相談

子ども虐待への関心の高まりとともに、自分は子どもを虐待しているのではないか、あるいは子どもを虐待してしまいそうだ、という電話相談がある。電話の多くは乳児や年少の幼児を持つ母親である。これらの相談には、一般的な子育て相談の範疇から、子ども虐待と思われるものまで非常に幅が広い。親の意図がどうであれ子どもの心身の発達に有害な行為は虐待であるという考えで対応すべきである。しかし、指導的に一方的に話をしても、責められたと思い、電話を切ってしまったり、二度と電話をかけてこないことにもなることから、その対応は慎重を期さなければならない。相談者が勇気を出して相談を行ったことを受け止め、相談行為を肯定するような言葉かけをする。その上で、相談者のペースで話を聴き、今後につなげていく。

また、対応者があわてることなく、本人が語り始めるのを待つことを心がける必要がある。

様々な内容の相談が寄せられるが、いずれの場合も、相談者は躊躇の末、電話相談の持つ匿名性という特性ゆえに電話してきていることや、勇気を振り絞って電話相談してきたことを十分認識して、対応することが大切である。

悩みをそのまま受け止め、時間をかけて話を聴き共感を示したり、批判や説教じみたことは言わずに、何度でも電話してよいことを伝え、相談の継続を促す。

そして、十分に話を聴いた上で保健所や児童相談所、市町村の相談窓口などに相談することや、場合によっては、在宅福祉サービスである一時保育等を利用して、子どもと離れる時間を持つことを助言する。

しかし、明らかに虐待と思われ、早急な介入が必要と判断される時は、相談者を責めず根気よく話を聴きつつ、何とか子どもを特定できる情報を引き出し、できれば相談者の同意を得て関係機関に連絡する。状況によっては同意なしでも連絡すべきである。

3. 養育者以外からの相談

養育者以外からの虐待に関わる相談としては親戚・近隣・関係機関（保育所、幼稚園・小学校等の学校、児童館、放課後児童クラブ、警察、病院等）からの電話がある。いずれも担当の児童相談所や市町村の窓口につなぐことが基本である。親族や関係機関は面接担当者につなぐことにあまり問題はないが、近隣からの相談の場合は対応に注意を要する。電話を受けた者がきちんと相談を受け止め、その時点で出来るだけ多くの情報を把握すべきである。中には最初からその地区の担当者と話した方がよい場合もあるが、担当の児童相談所や市町村の窓口を紹介しても相談者が必ず電話をかけ直すとは限らず、せつかくの虐待の発見の機会を逃してしまうかもしれない。相談者の中には虐待を受けている子どもを助けたいと思う反面、あまり深く関わりたくはない、面倒なことになってはいやだと思う人もいるので、電話相談を受けた際には、相談者の住所や電話番号や名前など個人を特定する情報は絶対に漏れないこと、相談者に迷惑がかかることはないことを約束する。匿名を希望するならそれでも構わないことを伝え、虐待を受けている子どもに関する情報を提供してもらおう。また、虐待の事実がなくとも通告者が責任を問われないことを伝え、情報提供者の安心に努める。

あくまで電話相談は訴えをそのまま受け止め、相談機関につないでいくことである。近隣からの通告は虐待の早期発見に大変有効であり、その窓口として電話相談の果たす役割は大きい。