

平成26年度エイズ予防財団助成事業実績報告書

実施団体		NPO法人 レッドリボンさっぽろ
実施事業名		エイズ電話相談及びHIV陽性者専用電話相談「どさんこLine」事業
団体代表者		本庄 真美子
事業の目的		安定した人材を確保し、質の高い電話相談事業を継続して展開していくこと。
事業の達成度		<p>相談員の育成システムの構築と年間300件以上での質の高い相談受話を目指し、本事業を行った結果、</p> <p>(1)研修課程を明確にマニュアル化された「電話相談スタッフ育成講座(基礎編を含め全7回)」の実施ができた。講師2名、新規受講者2名。現在はモニター及び記録員として経験を積んでいる。相談員デビューも間近である。</p> <p>(2)年間相談件数は、300件を優に超え、365件(一日平均7件)となった。当会20年の電話相談活動のなかでも最多記録となった。また一回きりの相談ではなく、継続的に相談支援をするケースも多くなり、「一人ひとりに寄り添う相談電話」として質を高めることができた。</p>
事業実績	対象となった人数	365名
	具体的な活動内容	<p>(1)フリーダイヤルの継続 電話相談には全国から相談が寄せられており、北海道で遠方であることやプライバシーを守るために携帯電話・スマートホンを使用する利用者もおり、高額な通話料を惜しみ相談ができないという事態がないよう、継続的にフリーダイヤルで対応した。実際に今年度も「安心して相談できる」「フリーダイヤルなのでかけやすい、ありがとう」と感謝の言葉をいただくことが多かった。実際に電話をいただく99%以上がフリーダイヤル経由での受電である。</p> <p>(2)ボイスワープの活用 NTTのボイスワープ(転送)機能を利用し、相談員が遠隔地で電話相談を受けるように体制を整えていたが、これまで遠隔地で受電していた相談員の生活変化により、相談シフトに入ることが出来なくなった。今年度は札幌の事務所に相談員が急遽赴くことができなくなった際の、緊急時対応用とした。</p> <p>(3)ケース検討会の実施 事務所に集まっての顔を合わせてケース検討会に加えて、相談員経験者によるスカイプ参加でのケース検討会もおこなった。経験者からのアドバイスにより、セックス通話や対応困難なケースへの向き合い方などについて話し合うことが出来、現在現場に入っている相談員の悩みやストレスの軽減につながった。またケース検討会での成果を実際の電話相談に活かすことにより、相談員側、クライアント側双方にとってストレスが少ない受電を実施できた。</p> <p>(4)相談員の養成 結婚や育児など生活の変化により相談員としてシフトに入れなくなるスタッフも少なくないため、定期的な相談員の養成研修の実施により相談員の確保、安定した電話相談を行えるようにする必要がある。上の「事業の達成度」の欄にも書いたが、研修課程を明確にマニュアル化された「電話相談スタッフ育成講座(基礎講座含め全7回)」の実施ができた。講師2名、新規受講者2名。現在はモニター及び記録員として経験を積んでいる。相談員デビューも間近である。</p>