

2019年度

ファミリー子育て何でもダイヤル

活動報告書



公益社団法人子ども情報研究センター

※日本労働組合総連合会大阪府連合会（連合大阪）委託事業

もくじ

- I 事業概要
- II 開設時間の変更及び無料電話実施について
- III 相談件数の減少からの考察と取り組み
- IV 事例から
- V 市民の活動としてのダイヤルの可能性

I 事業概要

1：事業の開始 1997年6月より開始

2：開設日時 毎週水曜日 10時30分～20時（年末年始祝祭日は除く）

3：電話番号 06-6585-9287（きゅうにはなしたくになったら）

4：体制 スタッフ15名 1日2～3シフト（一人あたり月1～3回のローテーションを組んで担当）

5：ミーティング 月1回開催

6：スタッフ研修 4回

7/24「共感と人権」田中文子さん

11/2「支え手研修」世田谷チャイルドライン

1/29「定款変更に伴いダイヤルとしての意義」田中文子さん

2/19「FITを使って家族関係を学ぶ」藤井浩子さん

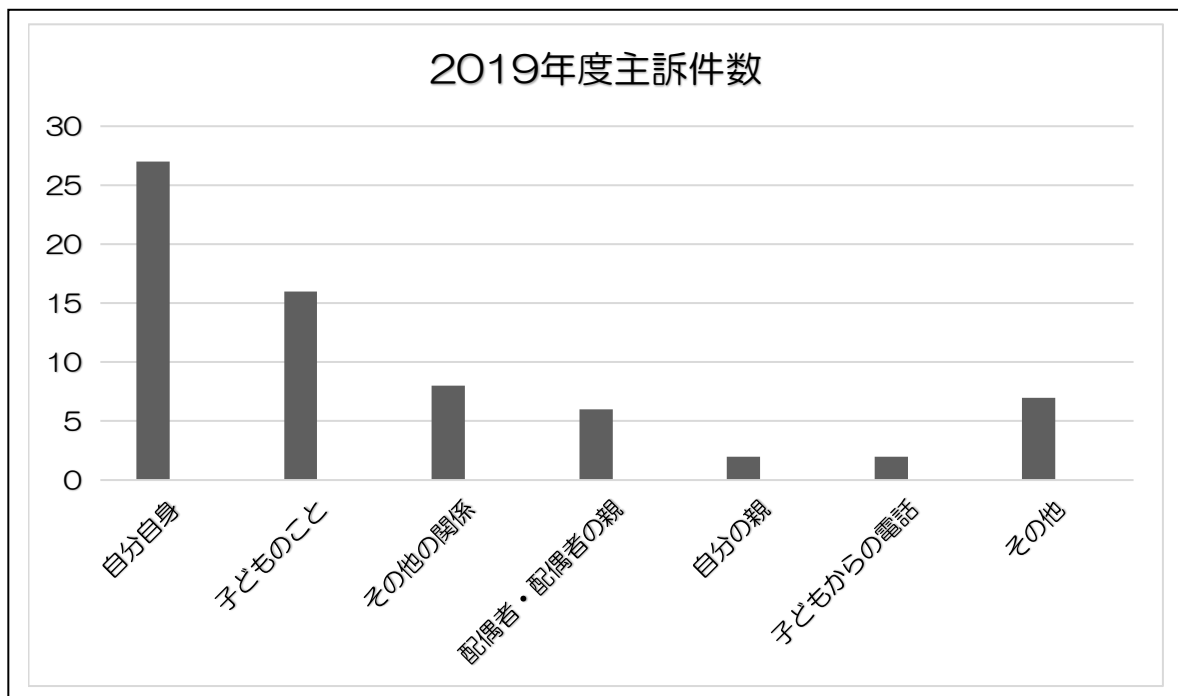
他、外部研修参加

7：スタッフ交流会：12/25

<相談概要>

	2019年度
件数	66件
実施日数	49日
総時間数	2,339分

<相談内容>



Ⅱ 開設時間の変更及び無料電話実施について

2019年度は開設時間をそれまでの10時から21時より、10時半から20時までに変更した。時間変更に至った経緯にはいくつかの要素が複雑に絡み合っているが、大きくまとめると以下の通りである。

- ・相談件数が減少傾向にあった。
- ・スタッフ不足による開設時間の見直しを余儀なくされた。

当初は朝10時開設と同時に電話がかかることもあり、子どもや家族がいない昼間の時間帯に電話をかけたいというかけ手のニーズに合致していた「ファミリー子育て何でもダイヤル」(以下「ダイヤル」)だったが、社会

情勢が変わっていく中で、シフトに入っても電話がかからなかったというスタッフの声も何度か聞かれるようになっていた。後にも述べるが、多くの電話相談窓口で同様に相談件数の減少が起きており、電話というツールよりさらに手軽なメールやラインによる相談を導入するところも増えているようである。（厚生労働省は2018年3月からSNS相談事業を開始。4月から2019年3月までの1年間に寄せられた相談件数は22,725件。2019年4月から3月までは45,106件と倍以上に増えている。）

また、2014年10月より夜間の電話のニーズを探り21時までと開設時間を延ばしてきたものの、現活動スタッフそれぞれの事情を汲むと、夜間実施継続の難しさも表出してきた。相談件数の減少は気になるところではあるが、まずは無理のない活動の継続を重視し、今回の開設時間の変更に至った。

一方、開設時間の変更だけでなく、無料電話実施についてもここ数年議論を重ねてきた。通話料がかかることが電話件数の減少に少なからず影響していると考え、通話料金を気にせず誰もが安心してかけることができる無料電話実施に方向性を定めた。

開設時間の変更及び、無料電話（0120-928-238）実施を記載した新たな広報用カードを作成し、改めて広報活動を行うための準備段階の1年であった。

Ⅲ 相談件数の減少からの考察と取り組み

社会全体の電話離れは多くの場面で実感する。仕事であれプライベートであれ、多くの人が「今、話す時間」を取りづらいのが現状ではないだろうか。相談事業の現場でも、「話を（他の人に）聞かれないか心配」「今、声を出せる状況じゃない」という理由から、電話で話すよりメールやラインでの相談を求める声があると聞く。また、「電話で長々と説明するよりも、メールで状況を確実に伝えた方がスムーズでよい」という考えもあるだろう。相談者の複雑な事情を、顔も見えない知らない相手に伝えることは難しく、電話の受け手が聞き間違ったり、聞き直したりすることが、「わかってもらえなかった」「親身に聴いてくれなかった」と相談者の落胆につながる可能性もある。

確かに、事実を確実に伝えるには話し言葉よりも文字の方が適している。しかし、相談者の中には「文字化せず記録として残らない電話の方が便利で安心」と感じている人もいるのではないだろうか。

「ダイヤル」としては相談手段に電話以外のツールが増えることは、かけ手側に選択肢が増えることだから良いことではないかと捉えている。かけ手が選び、時と場合によって使い分けてもらえばいいし、簡単にどちらが「いい」「悪い」とジャッジすることでもない。

それでもやはり、「ダイヤル」では電話にこだわりたい。私たちが聴いているのは言葉だけではない。かけ手のいろいろな気持ちも感じながら、じっくりとその「声」に耳を傾けている。私たちは「声」で人と直接つながる電話というツールを大切にしている。電話で聴く活動として、この姿勢は変わらず持ち続けたいと思う。

そこで、私たちは「ダイヤル」にかけてきてもらうにはどうすればいいのかを話し合い、直接的な原因として通話料がかかることが相談件数の減少に影響しているのではと考えた。通話料金のことを気にせず、誰もが安心して電話をかけることができないかと、この1年、無料電話実施に向けて何度も話し合いを重ねてきた。通話料無料にすることで「電話依存」を引き起こさないか？という懸念も出た。依存にならないように時間や回数制限を設けている相談窓口もあると聞く。相談現場においても要領をまとめ短い時間で確実に伝えることを求められ、

「答え」や「成果」ばかりが優先しているような違和感がある。

ゆっくりと話を聴いてもらうこと、じっくりと考えることを妨げられる社会である。せめて「ダイヤル」にかけてきただけでも、かけ手に自分のペースで自分の時間を過ごしてもらいたい。私たちもじっくりと話を聴かせてもらうことにより、かけ手に安心した時間を提供したい。そんな思いから 2020 年 4 月より無料電話実施が決定した。

IV 事例から

実際に「ダイヤル」にかかってきた事例をもとに「通話時間の長さ」について考察してみる。

<事例>① 30代 シングルで子育て中

1 回の電話で、2 時間ぐらい話される。子どもの周りの人間関係で気になったことを、とても詳細に語られる。過去にあった経験で傷ついた話を盛り込まれるが、最終的には今困っている話に戻り、着地点を見つけて終える時が多い。

<事例>② 40代 親と同居

数年前からかけてこられている。最初は漠然とした不安な気持ちで、「どうしたらいいですか？」と訴える話が多く、1 日に何度もかけてこられることもあった。通話時間は 15 分ぐらいで終了することが多かった。繰り返し聴かせてもらっているうちに話す内容が家族のことなど、具体的な話が変わっていった。1 時間ぐらい、じっくりと聴かせてもらった時があり、そこで「ここは自分の話を聴いてくれるが、それが自分の甘えにつながっているように思う。」と初めて自分の思いを話された。その後も自分自身のことを話す中で、自分なりの対処法など前向きな発言が多くなっていった。

<考察> 2019 年度は最長で 160 分の電話を受けた。また、何度もかけてこられる方は通話時間が長くなる傾向があった。通話時間の長さについて「ダイヤル」では以下のように受け止めている。

- ・自分の現状を整理している。
- ・一緒に考えてもらえることを経験している。
- ・自分の変化を誰かに感じてもらっている。
- ・長く話を聴いてもらう中で、少しずつ今起きていることに目を向けようとしている。
- ・時間をかけることで具体的な悩みに向き合い、自分なりの解決策を導こうとしている。

つまり、かけ手の目の前に置かれた困りごとや現状を主体的に受け止め考えていくためには、ある程度の時間（聴いてもらう時間）が必要なのである。

事例①のかけ手にとって、「今話したいこと」「困っていること」だけを聴いてもらうことは難しいのかもしれない。要点・主訴を絞ると、多くの親が通過する悩みのように思われるが、かけ手自身の過去のエピソードと結びつけることで、「わたしだけの」ストーリーとして語られる。それをまるごと受けとめるため、受け手もひたすら聴かせてもらうしかない。最終的には、「(トラブルがあった人と) 明日、どんな顔で会えばいいですか?」「子どもを見守るしかないですよね?」など、「今」の話に戻っていかれ、かけ手自ら一歩進んでいかれる。長い電話は、その過程に誰かを巻き込みたいが、周囲に自分をさらけ出すことを躊躇するかけ手が生み出した、自分に合った手段なのだろう。匿名性の高い電話だからこそ、「長く聴いていただいてありがとう」と、時間をかけて関係性を紡ぐことができるのではないだろうか。

事例②は「ダイヤル」で繰り返し聴き続けることで、かけ手の心境に変化があったと思われる。当初はとりとめのない漠然とした不安や起きていない事実を話され、周囲にわかってもらえない怒り、自分に対する自信のなさを訴えておられたが、どんな気持ちも話していいと知ること、自分の感じ方や考えに自信を取り戻され、自分なりの答えを出し、「できることから実行してみる」と力強く話された。「話すこと」「聴いてもらえること」の繰り返しの中で徐々に主体性を取り戻されたのではないだろうか。また、その時を迎えるまでに必要な長い時間をともに考えてくれる（伴走してくれる）誰か（ここでは「ダイヤル」の聴き手）を感じ、孤独ではないと思われたのかもしれない。話の中で「気持ちの言葉」が増えていかれたのも印象的である。

気持ちを言葉にし「話す」ことは、メールではない電話相談ならではの効用ではないだろうか。特に、おとなはなかなか気持ちを口にしない。事実のみを訴え悲観したり、間違いを指摘し攻撃したりする。「話す」ことで、自分の抱えていたことを「解き放し」、誰かが受け止めてくれるという安心を感じ、やっと気持ちを打ち明けられることができるのではないだろうか。

これからも、時間を気にせずゆったりとした気持ちで話を聴かせてもらい、その時々の方々の気持ちの置き場所をかけ手と一緒に丁寧に探す作業をしていきたいと思う。

V 市民の活動としてのダイヤルの可能性

情報化社会の弊害は、莫大な情報に振り回されることではないだろうか。「正しい情報」を求めることに終始すると、どうしても専門家の知見に頼り、自分で考えようと努力することを止めてしまう。経験値もない知らない情報を振りかざされ、正論を押しつけられれば、誰でも自分を見失ってしまうのではないだろうか。確かに世の中はめまぐるしく変わり、世の常識とされるものも移り変わっていく。「多様性を認める」と言いながら、どこかに「正しい答え」「あるべき姿」を求めてはいないだろうか？

「ダイヤル」は研修を積んだ市民スタッフがかけ手の「声を聴かせてもらおう」活動である。ともにこの社会を生きる市民として「今」かけ手が抱える気持ちを受けとめ、その言葉に耳を傾ける。一人ひとりの人生を尊重し、電話でつながっている時間は、精一杯関心を寄せて聴かせてもらおう。成果を求めないからこそ、かけ手と対等であり続けられる。相手を信頼し尊重する気持ちがあるからこそ、いい意味で「聴きっぱなし」で済ますことができるのだ。

話すこと、聴くことで人と人は生身でつながっている実感を持つことができ、自分がまるごと受けとめてもらっている経験を糧に、ともに生きているという安心感が育っていくのだと思われる。電子機器がますます発達していき、デジタル化されていく社会だからこそ、アナログな電話というツールで、人と話すこと、つながることをますます大切にして活動していきたいと思っている。

2019年度
ファミリー子育て何でもダイヤル活動報告書
編集発行 公益社団法人 子ども情報研究センター
〒552-0001
大阪市港区波除 4-1-37 HRCビル5階
TEL 06-4708-7087 FAX 06-4394-8501
ホームページ <http://www.kojoken.jp>