

2020 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
II	コロナ禍における市民活動の意義を問う・・・・・・・・	3
III	無料電話実施にともなう相談件数の増加・・・・・・・・	4
IV	事例から見えてくるコロナの影響・・・・・・・・・・	5
V	今、改めて電話相談の役割を実感する・・・・・・・・	6

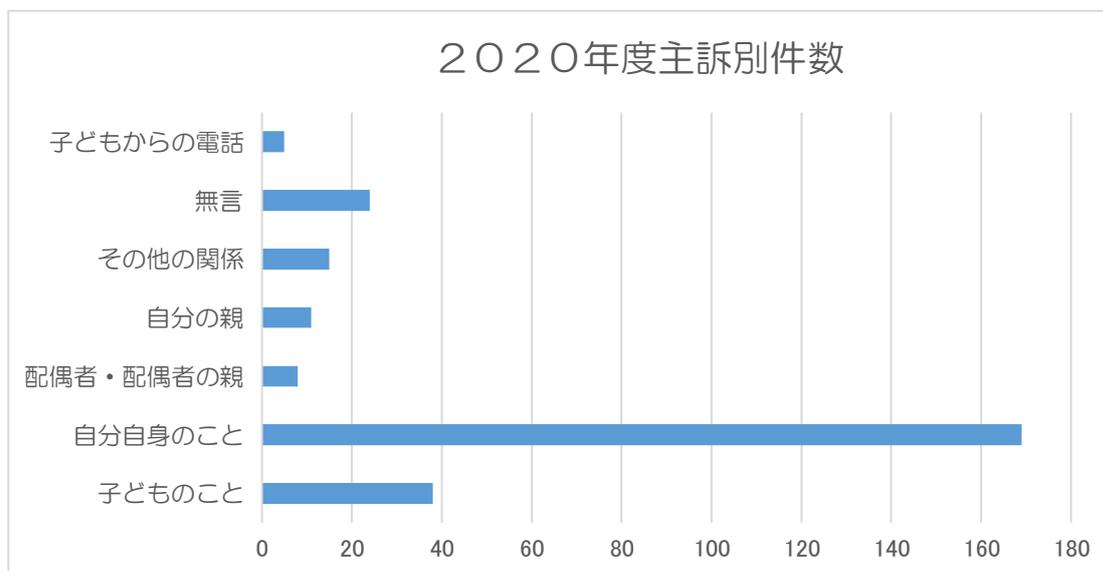
I 事業概要

- 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 0120-928-238（フリーアクセス）
06-6585-9287（きゅうにはなしたくになったら）
- 4：体制 実働スタッフ11人 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 5回
7/29「ダイヤルとしての市民の意味」田中文子さん
8/26「一緒に生きるってなに」田中文子さん
11/25「市民による電話相談～なぜ市民なのか？」田中文子さん
1/20、2/17『性の電話』について考える」今橋千晶さん
他、外部研修参加
- 7：スタッフ交流会：12/23
- 8：広報 つどいの広場など、約5000枚カード配布
きらぼかひろば 対面広報（たそがれタイム）9回
タウン誌「LIP」5回掲載

<相談概要>

	2020年度
件数	268件
実施日数	51日
総時間数	10,081分

<相談内容>



相談の主訴としては出ていないが、話の中でコロナ禍の影響を受けている話が多数ある

Ⅱ コロナ禍における市民活動の意義を問う

2020年は世界的な新型コロナウイルス感染流行にともない、様々な「あたりまえ」を問い直すことになりました。「不要不急」の外出を控え、人との接触機会も極力減らすようにアナウンスされるなか、ファミリー子育て何でもダイヤル（以下「ダイヤル」とする）のスタッフ間で何度も活動のあり方を話し合いました。

私たちの活動はいわゆる市民としての取り組みであり、学び合う時間を作り集まった仲間との共同作業で成り立っています。相談員として雇用契約を結び成り立っている「相談機関」ではないものの、決して「不要不急」に応じて閉じる場ではないと確認し合いました。そうはいつでも市民活動という位置づけでスタッフの意思を尊重するなか、公共交通機関の利用も控えるような報道を聞き「家族の理解が得られない」「自身の健康上不安を覚える」などの声もありました。改めて様々な背景と価値観を持つもの同士の意見のすりあわせによって成り立っている活動だということに気づかされました。

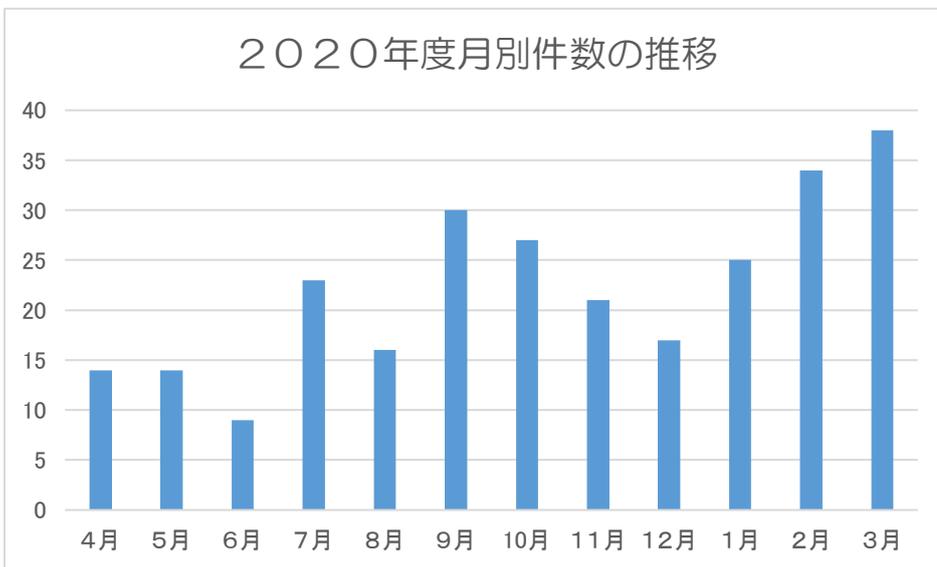
この1年、スタッフ研修として「市民活動の意義」「市民とは何か？」「多様性を認めるとはどういうことか？」などのテーマで話し合い、お互いの背景や価値観も知り合い、ともに認め合い支え合える仲間であると確認することから始めました。

それは、社会全体を覆うばくぜんとした「不安」やそれゆえの「排除」「攻撃」という負の感情を受けとめ、かけてこられた方の話にしっかりと耳を傾けるためにも大切な時間であったと感じています。

Ⅲ 無料電話実施にともなう相談件数の増加

無料電話を開設したことで、昨年度の約4倍の電話を受けました。準備期間を経て、2020年4月から満を持して無料電話実施に臨んだものの、コロナの感染拡大は広報活動にも影響し、スタート時点では大変苦慮することになりました。当初、新しい電話番号の入った名刺大カードを作成し、子育てひろばや他の相談機関、行政の窓口などへ配布することを計画していましたが、緊急事態宣言発令によって、そもそもそういった場所自体が閉じられ、縮小されるなか、届けたい人に情報が届かないと言う事態に陥ってしまいました。全国的な休校措置や保育園などにおいても自主休園を迫られているといった報道を目にする中、「相談」という手段を知らされず、自身や家族を追い詰めるような事態が起きているのではないかとスタッフ間でも危惧する声が上がりました。そして、広報ツールとして作成した「名刺大カード」だけでは不十分だと判断し、チラシや機関誌への広告など、より多くの方の目にとまるように工夫をし、新たな相談場所として無料電話の存在をアピールすることに努めました。

以下は月別の着信件数の推移です。



無料電話にしたことで、通話料金を気にせずに電話をかけることができます。件数の増加もさることながら、1本あたりの通話時間もまた、長時間傾向が見られます。また、1日に何度も同じ人からかかるという現象も、無料電話のかけやすさが招いたものと考えます。

また、他の相談機関から紹介された、ネットで検索してかけたという新規の電話も多くかかってきました。他機関も「無料」ということで相手に紹介しやすく、かけ手も気軽に利用しようとするハードルが下がったものと思われます。また、相談時間も20時までということで、行政の相談窓口が閉まっていたからとかけてこられた人もおられました。

IV 事例から見えてくるコロナの影響

2020年度にかかった電話のうち、コロナを主訴として話された電話はほとんどありませんでした。ただ、毎日のように様々な報道があり、正解が何かわからない中で右往左往する情報社会の縮図のように、コロナの話題が散見した話を聴かせてもらいました。

以下、いくつかの事例を紹介します。(個人が特定されないように内容を加工しています)

テレビをつけるとコロナのニュースばかり、外出もままならない。仕事に行くのも怖いから転職を考えている。
(20代)

コロナで子どもと家にいる時間が増えた。一緒にいるとしんどい。ゆっくり人と話す時間が欲しい。
(小学生の親)

職場の人間関係でしんどくなっている。辞めたいがワクチン接種があるため、辞めづらい。
(介護職の女性)

孤立した子育てをしている。子どもと散歩するがコロナも心配。ママ友もできず、いらいらする。
(乳幼児の親)

以前行っていたボランティア活動が生きがいがいった。自分の居場所にもなっていたのにコロナで行けなくなってしまった。(70代)

学校行事や友人と距離をとらされることで、子ども同士の関係が希薄になってきているのでは?と不安になる。
(中学生の親)

「コロナ」という共通のキーワードがあることで、私たち電話の受け手もかけ手の不安や心配事に寄り添いやすく、孤立や閉塞感の中、何とか人とつながろうとされるかけ手の力を感じることができました。本来、直接会って話をし、ともに同じ空間に身を置き、安心やつながりを感じていた日常が失われ、アナログな電話という手段に目を向ける人が多かったように思われます。

一方、コロナをきっかけに一層孤立してしまったという話も聴かせてもらいました。単身者の孤独はコロナ禍で大きく取り上げられなかったものの、電話で出会う方から、社会との断絶を感じ、万が一、り患した時の不安も含め、言いようのない恐怖にさらされるものであるという声を聴かせてもらいました。社会という集合体に所属している市民の一人であるはずなのに、まるでそこにいないかのように関心を寄せられず、「不要不急」の合言葉のなかで、いつのまにか排除されている。「世帯」へのマスク配布や給付金交付など、今回のコロナ施策は家族主義の色が濃く、社会全体に向けたメッセージそのものが、単身者をより孤立させていたように思われます。

ダイヤルでは様々な事情を抱えるかけ手ではあっても、「今ここ」で声を聴き、つながっている事実を大切にしたいと考えています。こちらから出向くことはできないし、電話の前で待つことしかできませんが、かけ手が選び、自分のタイミングで話をし、気持ちを吐き出す主体的な時間となることで、社会の一員だと感じてもらえればと思います。そして、受け手の私たちもかけ手の話を聴くことから、社会の不平等やはびこる差別について考え続けたいと思っています。

V 今、改めて電話相談の役割を実感する

●電話によってつながる場を！

この1年、人に会えないというジレンマの中、雑談のように近況を話す電話も多くかかってきました。

電話をかけることは相手の時間も拘束する行為でもあります。コロナの感染拡大は会社や学校現場のリモート化を進めましたが、「今、この瞬間」につながる電話の良さも再認識できたように思います。受話器の向こうに確かに存在する誰かの温もりを感じることで、電話のかけ手だけでなく、受け手である私たちも「今」を生きている実感を持てたように思います。

テレビや新聞などの報道でよく見聞きした「ステイホーム」「おうち時間」「巣ごもり」などという言葉は、今いる場所が安心安全だと思う人には受け入れやすいかもしれないですが、固定された「家族」のイメージを押し付けられ、より一層「孤立」「孤独」を感じる人もいるのではないかという想像力に欠けています。「家」という枠に押し込められ「社会」と分断された多くの人と電話を通じて出会えたことは、閉塞感で押しつぶされそうな1年において一筋の光のように感じられました。電話で話す（放つ）ことが、見知らぬ誰かと共有できる時間となり、人と人がつながる力を生み出すのであれば、活動を続ける意義は充分にあると考えています。

●話すことと放つこと

このところ、長時間の電話をかける方が増えたように思います。この間、コロナ禍で行動が制限され否が応でも自分に向き合わざるを得ない状況に陥った方も多かったのではないのでしょうか。自分の身に起きていることやその時の気持ちなどを人に話すことで少し整理され、モヤモヤが消えていった経験は誰でもあるのではないのでしょうか。

「話す」ということは、自分の身から切り離す作業です。発語として相手に届け、言語化されたかけ手の様々な思いを受け手が「聴く」。そうやって、かけ手の内にあったものを吐き出し、声として「放つ」作業です。放たれた声は受け手だけでなく、かけ手も音として聞くことになります。その時、かけ手は抱えていたものを手放せたような感覚になり、受け手と共有した言語はもう、一人で抱える必要はなくなるのです。

人と人が話すということは、そういうことの積み重ねなのだと思います。一人では抱えきれない様々な思いを、ダイヤルでも「話（放）して」もらいたいと思っています。

2020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>