2021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　「ファミリー子育て何でもダイヤル」（以下「ダイヤル」）事業概要・・・・・・２

Ⅱ　２０２１年度の分析と傾向・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３

Ⅲ　２０２１年度を振り返って・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５

Ⅳ　「ダイヤル」が大切にしていること・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・６

Ⅴ　スタッフのこえ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７

Ⅵ　今後の活動について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８

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なったら）

４：体制　　登録スタッフ１３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　9/17　10 時～12 時
　　「しんどい電話」の研究　　講師：吉池毅志さん（大阪人間科学大学准教授）
　　＊コロナ禍での対面研修は設定に苦慮しましたが、実りある学びとなりました。

７：広報　　市内区社協や子育てひろばなどに約４８０枚カード配布

８：アンケートの検討・作成

＜相談概要＞

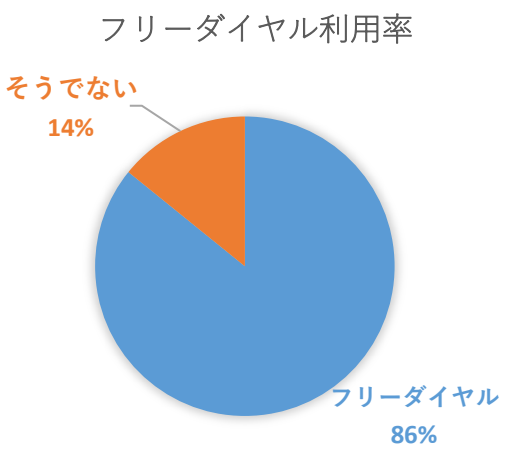
	２０２１年度
件数	４００件
実施日数	４８日
総時間数	１５,５４４分

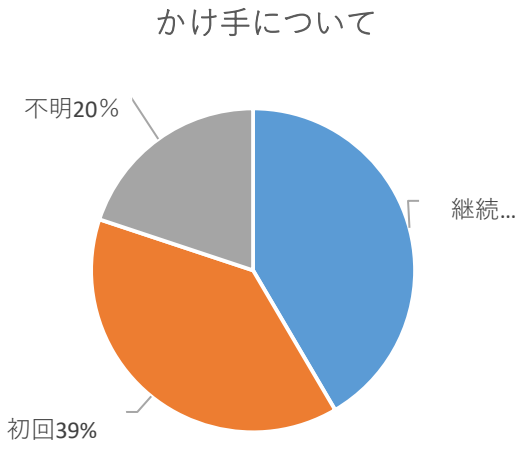
＊参考＊

	２０２０年度
件数	２６８件
実施日数	５１日
総時間数	１０,０８１分

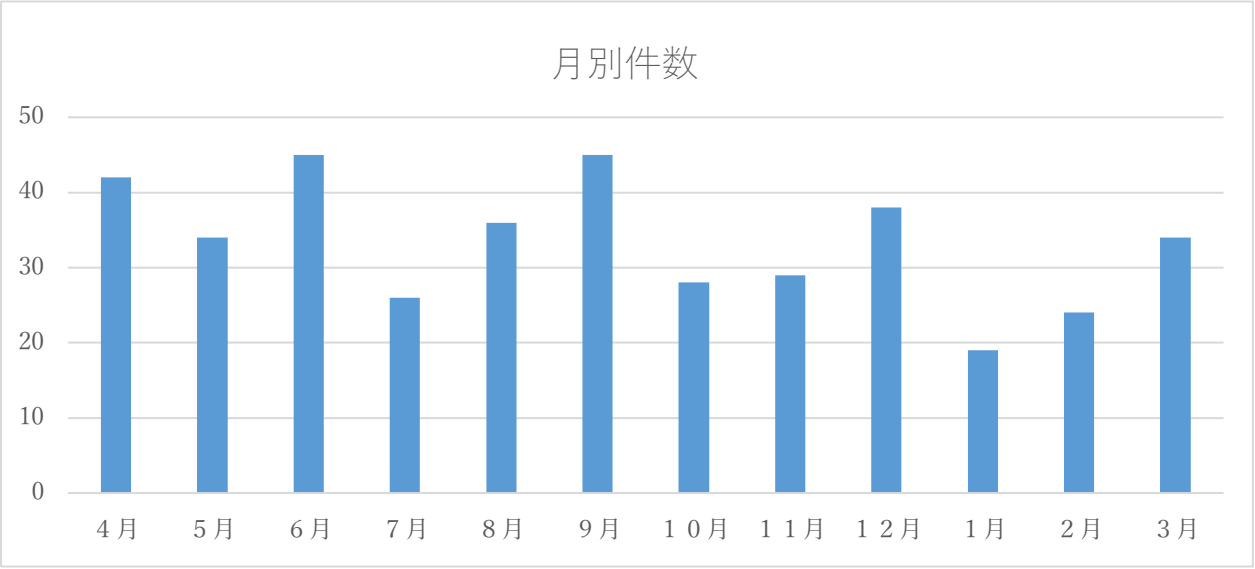
Ⅱ 相談内容の分析と傾向

●多くの方がフリーダイヤルを利用されていました。また、昨年より約 1.5 倍の件数増加となりましたが、新規の利用者が増えていることがわかります。

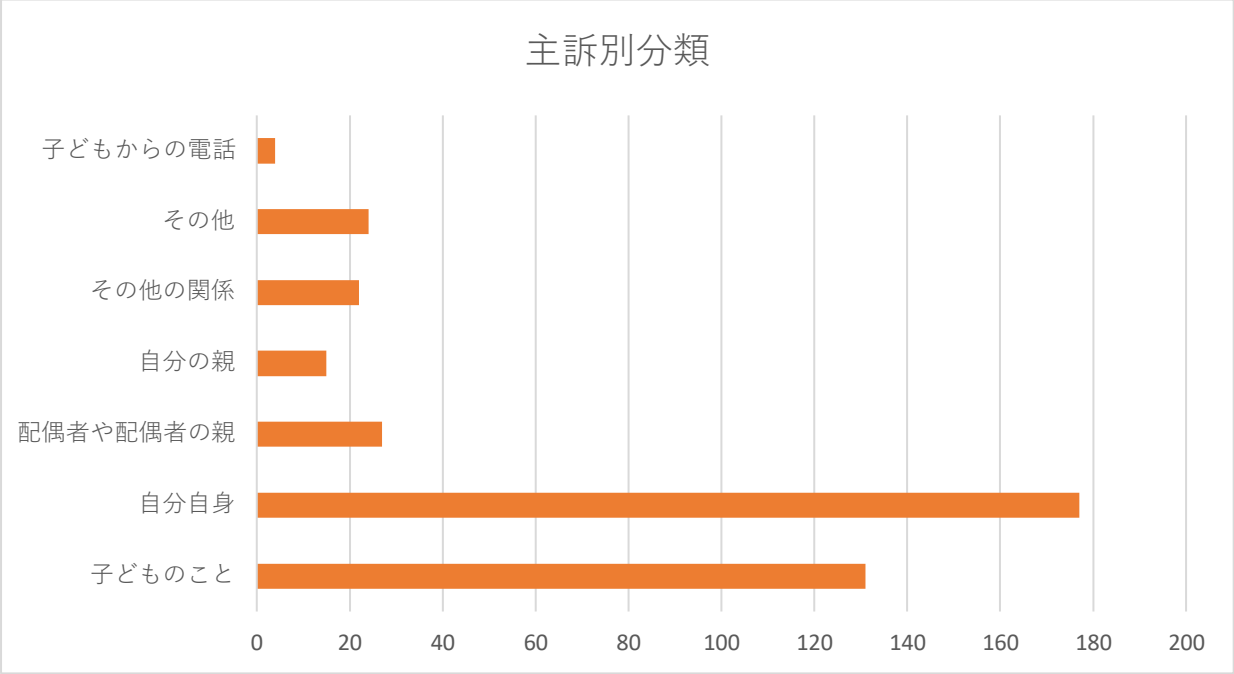




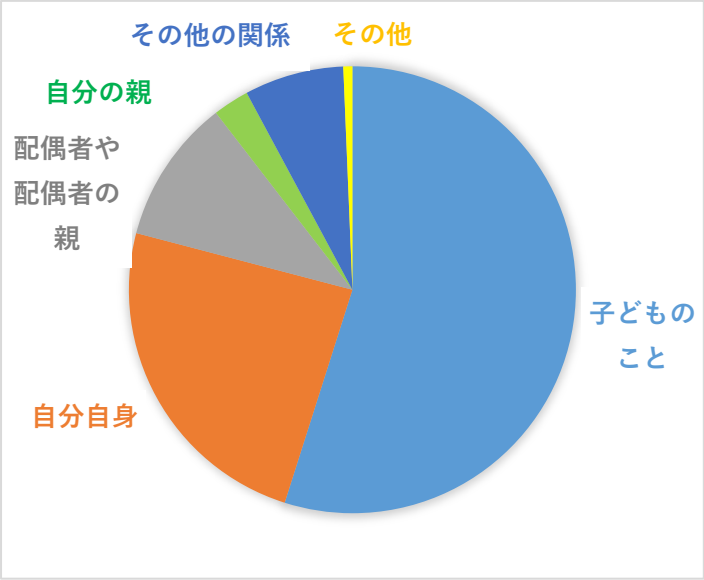
●月別件数で見ていくと、前半（4 月～9 月）の受信数が多いことがわかります。
毎週水曜日のみの開設のため、月ごとの受信数に変動はありますが、平均 1 日 8～9 本の電話を受信しました。



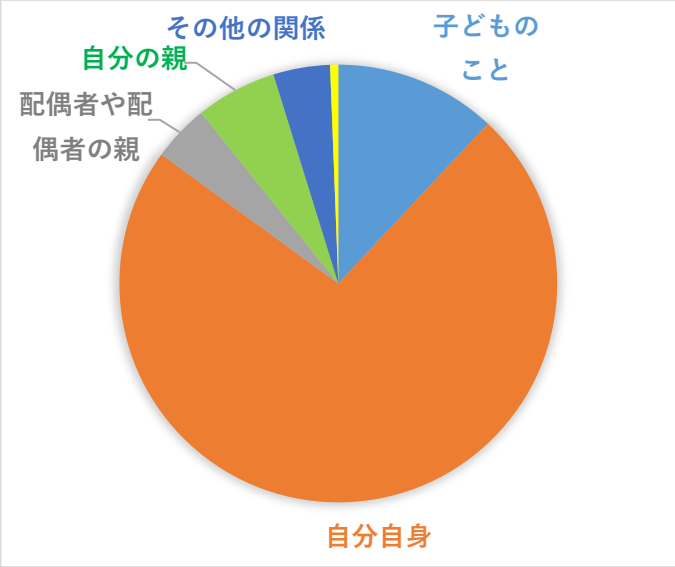
●2021 年度の主訴内容の全体での件数は以下のとおりです。



●初回利用者と継続利用者とでは、明らかな主訴内容の違いが見られました。



＊初回利用者の主訴分類



＊継続利用者の主訴分類

●これまでの傾向と比べると「子どものこと」の相談が増えていますが、これは、上記円グラフにもあるように新規の利用者の主訴の半数以上が「子どものこと」であったことの影響だと推測されます。コロナ禍で外に出る機会が減り、子育ての閉塞感が一層強くなっているように思われます。また、「ワンオペ」という言葉もよく聞きました。実際にひとりで子育てをしている方だけでなく、パートナーがいても相談できない事情（仕事で家にいる時間が少ない、家にいるけど協力的ではない・任せられないなど）があるようで、なおかつ「ともに」子どもを育てる友人や仲間的な存在が乏しい状況におかれている方も多いと思われます。

子育ての孤立は、個人の携帯電話の普及や子育て支援事業の拡充で、少しずつ緩和されてきたように思われてきました。子育て支援施設や園・学校も感染予防策を工夫し、安心安全な場を整えてくれています。それでもコロナ禍に子育てをスタートした人にとっては敷居が高く、感染などの不安からそれらの施設の利用を控えてしまい、結果、コロナ以前より孤立した子育てをせざるを得なくなっているようです。社会全体に不安をあおる情報があふれ、地域社会とつながるチャンスもない方が、自分の子育てはこれでいいの？と、小さな悩みや疑問を気軽に確かめる相談先として「ダイヤル」にかけてこられました。

●２０２１年度の相談内容を分析してみると、初回は主に子どもに関する育児の相談ですが、回を重ねるごとに、ご自身の悩みへと相談内容が移行していることがわかります.（P.4 の円グラフ参照）。

たとえば、子育てにおいて、子どもの成長・発達が心配でかけてこられている方が、最初は、整理がつかない気持ちも、話をしていくうちに、自分の中にある解決する力に出会っていかれます。介護されている方、おひとりで暮らされている方、働いている方、どのような立場の方にも言えると思われます。

それは、この「ダイヤル」が、かけてくる人の「立場」や「役割」を超えて「ひとりの人」として、包み隠さない気持ちを話しても、ありのままの自分を受け止めてくれる「安心な場所」と感じてくださっているからだと思われます。

Ⅲ　2021 年度を振り返って

コロナ禍の生活も 2 年目を迎え、少しずつ以前の生活を取り戻すように人の動きも出始めた年でした。また、テレワークやオンライン授業が定着するなか、働き方や学び方に新たな選択肢が増えたと捉えることもできます。

そういった社会の流れと照らし合わせながら「ダイヤル」にかかってきた電話を振り返ると、2021 年度はより一層孤独感が増し、先が見えない不安感などの相談が増えました。経済面でも、残業が無くなったり就労が出来なくなったりと、経済的な不安の相談も増えました。

家庭で過ごす環境の格差や、コロナ禍での出産・育児への不安、子どもの家庭での過ごし方から、子育て支援施設や園・学校の行事に対する思い、子どもが修学旅行に行くことへの不安や心配など。日常の生活を送る中で子育て支援施設や園・学校・企業や組織、国の感染対策の判断に対する不安や不満など、様々な声を聴かせていただきました。また、ワクチン接種に対する疑問や不安の声もありました。接種するかしないかの判断、接種しない選択をした時の社会とのつながり方の心配、納得できるワクチン情報の不足、接種システムの不備、接種直後の不安感など、さまざまな「そのままの気持ち」を聴かせていただきました。

多くの情報が流れるなか、何を頼りにすればいいのか？ちょっとしたことを気軽に話せない人間関係の希薄さから「ダイヤル」を利用されていると思う電話もありました。

オンラインを活用し自宅で就業する「在宅勤務」の形式を取り入れた企業の増加は、家庭での負担を増やしました。特に小さな子どもを育てながら、パートナーが自宅で就業していることにより、閉塞感を抱きながら、家事・育児をされている様子を聴かせて頂き、社会にとっては一見便利なシステムも、それを担う家庭の負担に全く目が向けられていない、日本の社会の現実を考えさせられました。社会や職場を守るための「自宅待機」も、内から見れば家族ごとの孤立となり、また、家庭の中での役割分担の不平等など、様々な問題が浮き彫りになっ

てきています。誰にとっての安心安全なのか？排除され軽んじられたことへの持っていき場のない声を「ダイヤル」では聴かせていただいています。

そのような‘持っていき場のない気持ち’も『電話』というツール、『フリーダイヤル』ということ、そして、「ファミリー子育て『何でも』ダイヤル」という名の通り、『何でも』話していい！という気軽さに、ダイヤルでの活動の意義を改めて感じています。

コロナ禍の中でも『電話』は安心・安全なツールです。人の声でつながりが直に感じられる『電話』の良さが改めて見直された機会にもなりました。

Ⅳ　「ダイヤル」が大切にしていること

●かけ手の主体性を大切に、電話を通じて出会う

電話をかけるという行為はあくまでもかけ手の主体性に委ねられます。身近な人には話せないことも、顔の見えない電話の向こうの誰かに話すことで、気持ちを吐き出せ、整理できます。わたしたち受け手は様々な背景を背負った方の話を聴かせてもらい、受けとめます。ともに同じ時間を共有したいと、電話の前に座ります。受話器の向こうに確かに存在する誰かの息づかいや発する声のぬくもりを感じることで、電話のかけ手だけでなく、受け手であるわたしたちも「今」を生き、「社会」とつながっている実感を持ち活動しています。

人と人が出会う機会、集う場所の減少は、人を「孤立」させ、「孤独」へと追い込んでしまいます。電話で話そうとしてくださった方々がいて初めて「ダイヤル」の活動が成り立ちます。「ここ（「ダイヤル」）でちょっと聴いてもらおう‥」そう思って電話をかけてもらうためにも、わたしたちの姿勢や思いを発信することの重要性を感じています。今後、様々な形での広報に取り組み、新たな出会いを重ねていけたらと考えています。

電話で話すことが、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、「ダイヤル」は充分意義のある活動だと考えています。

●話すことと放すこと

自分の身に起きていることやその時の気持ちが抱えられないほどになった時に、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と思います。

「話す」ということは、自分の中から切り離す作業です。かけ手の内にあったものを吐き出し、声として「放す」時、今まで抱えていたものを一瞬でも手放せたような感覚になります。そして、受け手に聴いてもらうことで、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。

Ⅴ　スタッフのこえ

ダイヤルのスタッフから活動についての思いなどを集めました。

振り返りができずにその日が終わっても、気遣いのメールが届く、ダイヤルのそんな雰囲気のおかげで活動を続けさせていただいています。

何年経っても受話器を取るときは緊張します。どんな方かな？どんなお話しかな？と想像をしつつ電話を終えたあとには、貴重な時間ちゃんとお話しを聴けたのか？振り返りをしていただいています。

悩める人の胸のうちに耳を傾け、寄り添うことを心がけて、電話相談に臨んでいます。電話をかけてこられた方が、始めはとても暗い声であったのが、電話を終える頃には明るい声になっておられたら、とても嬉しく感じます。

電話の向こうから聞こえる声（話）。楽しい話ばかりでない、時には暗い内容もある。話している間に途中から、声のトーンが変わり、はずみ、明るく変わってくる事もある。電話を切るときは、話してよかった、楽しかったと言ってくれる。受けていてもやりがいがある、暗い話だけでは無いから続けることが出来ると思う。

3 年前から、NPO の活動が忙しく、ダイヤルの活動に参加できずにいます。数年前からその NPO に、話を聴いてほしいと、かけてこられる方がおられます。いつも 15 分ぐらいで終わりますが、行政の関わりの説明不足からくるものだと思われ、周りの偏見もあり、少しずつ気力をなくされています。いつもダイヤルで聴く姿勢が持てないまま、事務所だから仕方ないと思いながら、話を聴かせてもらっています。しんどい気持ちをカテゴリーに分けずに、丸ごと受け止めるダイヤルの存在意義を強く感じています。今後このような姿勢を持つ相談機関が増えることを希望しています。

ダイヤルの活動を通して（言葉で思いを伝え合う）困難さを思い知りました。あまりの難しさにへこたれそうになりつつ、諦めないで活動を続けていきたいと思っています。

電話相談の活動を長～くしていても、未だに着信音が鳴るとドキドキします。かけてきてくださる方も緊張されていますが、この事は電話相談の最大の長所の一つと考えます。いつも何度でも初めての出会いなので。

人間は、生まれた時も、誰かが世話をしないと生きていけないし、死ぬ時も、独りでは棺桶に入れない、独りでは生きていけない、人とのつながりが必要な生き物です。ダイヤルは、そんな人間の生きていく力＝人とのつながりを、大切にしている活動です。それは、社会で働く人たちを支えていく力にもつながっています。ほのかな光ですが、消してはいけない大事な活動と確信を持って、毎週、電話を待っています。

フリーダイヤルにさせてもらって本当に良かったと思います。今までの広報だけでは出会えなかった方と一期一会の対話が可能になりました。もっと充実できるようにスタッフの確保が課題だと感じています。

Ⅵ　今後の活動について

2021 年度の報告書を作成し終わり、今後の活動を考えたいと思います。

ダイヤルは１９９７年より「話す」＝「聴かせてもらう」ことを主として活動してきました。報告書目次Ⅲ「ダイヤルが大切にしていること」にもありますように、かけ手の主体性を大切に、電話を通じて**※『あなたの声』**を聴かせてもらっています。リアルタイムの『あなたの声』にはかけ手の表情が見えます。様々な SNS が発展してきても電話での対話をやめることはできませんでした。報告にも「電話で話す（放す）ことが、見知らぬ誰かと共有できる時間となり、人と人と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」と綴っています。

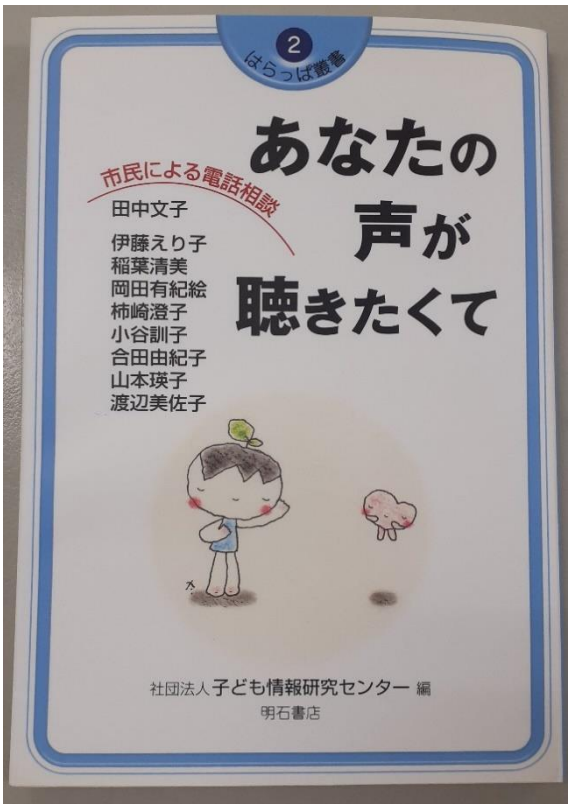
また、目次Ⅳの「スタッフの声」からもこの活動のやりがいや継続の重要性を訴えています。自分たちのスキルアップだけでなく、継続していくには受け手スタッフの拡大も重要な課題です。今まで以上に新しいスタッフとして加わってくださる仲間を積極的に増やしていきたいと考えています。

人と人とのどんな場面でも「話す」＝「聴かせてもらう」はコミュニケーションにおいて大切なことです。私たちは、活動を通じて学んだ大切なことを自分たちのものだけにするのではなく、幅広く学び合い、社会にも発信していきたいと考えています。そして、より多くの方に知ってもらい、必要な人に届くように広報活動にも力を入れていきます。

『あなたの声』が続く限り、私たちはこの場所に座って電話を待ち続けます。2020 年度から始まったフリーダイヤル（誰でもどこからでも無料でかけられる電話）を継続していくためには活動資金の確保が必要不可欠です。これまでと変わらず、多くの方のご理解とご支援を賜りたいです。

さいごになりましたが、この 24 年、日本労働組合総連合会大阪府連合会（連合大阪）さまの委託事業として活動を続けてこられました。この場をお借りして感謝申し上げます。

※　『あなたの声が聴きたくて～市民による電話相談』　明石出版より



２０２１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