

I. 概要

1. はじめに

トワイライトコールは、平成 20 年の山城北圏域精神保健福祉ネットワークモデル事業、効果についての調査分析を行った平成 21 年度の「独立行政法人福祉医療機構『長寿・子育て・障害者基金』助成事業」、平成 22 年度の城陽市委託事業を経て、今年で 15 年目の実施となる。

2. 事業の目的

トワイライトコールは地域で暮らす精神障がいのある方の「漠然とした不安」や「孤独感」の解消というニーズに応えるものとして実施される事業である。精神障がいのある当事者の話を聞き不安な気持ちに寄り添うことで、肯定的な気持ちで一日が終われることを目指している。

3. 実施体制

(1) 実施期間

実施期間：令和 4 年 4 月 1 日（金）～令和 5 年 3 月 3 日（金）

※祝日、年末を除く

実施時間：毎週金曜日 17：00～20：00

(2) 回線数

1 回線

(3) 運用方針

以下に示す通り実施上のルールを設定し、運用方針とした。

① 利用者の匿名性の確保

本事業は、以下 3 点の理由から匿名利用を前提とした。第 1 に、主体が地域の支援機関であること、第 2 に事業の広報を、同実施主体を中心とした地域で行ったこと、第 3 に昨年度の城陽市委託事業、平成 21 年度助成事業と

してのトワイライトコール、平成 20 年度のモデル事業としての「夜間生活相談電話」という同様事業からのつながりがあることなどから、利用者個人が推定されるケースも考えられたが、基本的に匿名として対応するものとした。

② 「話をする・聞く」ことを提供する

本事業の目的は、精神障がい者の日々の漠然とした不安の解消のための手助けをすることであり、その目的に照らして基本的には話をする、聞くことを提供するサービスとして位置づけた。そのため、精神保健に関わる専門的な相談に対応するサービスではないものとし、そのような具体的な対応が求められるケースについては、適切な相談機関の紹介をするものとした。

③ 担当制をとらない

ルール①で示した通り、本事業は匿名での利用を前提とし、受電者についても特定の個人としての関わりを極力避けるものとした。またルール②で示すように、その時の不安を解消するためのコミュニケーションの提供をサービスするものとしたため、ケースの継続対応などの担当制をとらず、利用者が特定のスタッフを希望した場合であっても、原則電話に出たスタッフがそのまま対応するものとした。

④ 守秘義務

事業を通して、精神保健福祉士会の倫理綱領に定める守秘義務規定（「クライアントのプライバシーの権利を擁護し、業務上知り得た個人情報について秘密を保持する。なお、業務を辞めた後でも、秘密を保持する義務は継続する」）の厳守を原則とした。

(4) スタッフの体制

本事業において受電を行ったスタッフは以下の 5 名で構成され、このうち事業実施時には受電スタッフとして常時 2 名が従事した。

精神保健福祉士・社会福祉士 3 名

その他 2 名（精神保健福祉士資格取得の為、研修中の者など） 計 5 名

スタッフについては、精神保健福祉士資格をもつ者を中心として実施した。それ以外のスタッフについては①ソーシャルワーカーとしての経験、もしくは②精神保健領域における支援の経験のある者に対し、事業についての事前研修を行った上で配置した。また、特に精神保健福祉士資格を持たない者については、資格取得者がスーパーバイザーとして受電時に同席するものとした。

(5) 記録

記録については、規定の記録用紙を用いた。

本事業は調査分析を目的にしていなかったため、効果測定に要するような詳細な記録は行っていない。

ただし、事業の継続と進展のためには、入電に対して必要最低限の記録を取り、地域のニーズを把握し、事業の進捗状況を適宜確認することが必要と考えた。したがって、入電者の性別、年代、居住地域、入電の動機、感想、入電回数等を適切な電話対応の妨げとならない範囲で、可能な限り会話終了後に記録を行った。

4. その他

(1) 広報や情報提供について

事業の実施に際し、山城北保健所管内の精神科病院やクリニック、障がい福祉事業所、行政の相談窓口など関係諸機関に郵送もしくは持参しポスターやチラシ、カードを配布した。そして、本事業の趣旨を説明し、利用が好ましいと思われる方への紹介や、後方支援としての協力を依頼した。他に「洛タイ新報」への広告掲載、近鉄京都線、JR奈良線各4駅にポスターの掲示を行った。

(2) 警察署との連携

昨年度同様、城陽警察署へもポスター・チラシ・カードを配布し、城陽警察署にかかってくる電話で精神障がいのある方からの入電と思われるようなケースや、警察の本来業務に当たらないようなケースでトワイライトコールへの紹介が望ましいと思われるようなケースを紹介していただくことをお願いした。

(3) 倫理的配慮及び情報管理について

前述の通り、本事業は匿名性を前提とした事業であり、入電者の情報を取り扱うことに際して倫理的配慮の課題が指摘された。そこで、事業の広報に用いたポスター・チラシ等に本事業が城陽市からの委託事業であることを明記し、その上で電話対応時に今後の事業展開への参考とするために一定の情報を収集する必要がある旨を口頭で伝えた。そのようにして、入電者の了承を得た上で、性別、居住地域、年齢、発言内容など、可能な範囲内で記録を取ることとした。

なお、利用者から記録についての質問があった場合には同様の説明を行い、また、利用者が希望した場合には記録を破棄するものとしたが、実際にそのような希望はなかった。

また、記録票については、コピーは取らず、受電スタッフのもとに原本を保管した。保管に際しては施錠のできる書棚へ保管し、報告書作成者以外が触れることができないように徹底した。

Ⅱ. 実施状況

1. 実施回数

本事業は、令和4年4月1日～令和5年3月3日までの毎週金曜日、17:00～20:00に実施され、実施回数は計46回である。

2. 入電状況

(1) 入電件数

46回の実施期間中、全入電数は431件であった。1回の入電件数は最大で20件、最少で4件であり、平均入電数は9.37件であった。

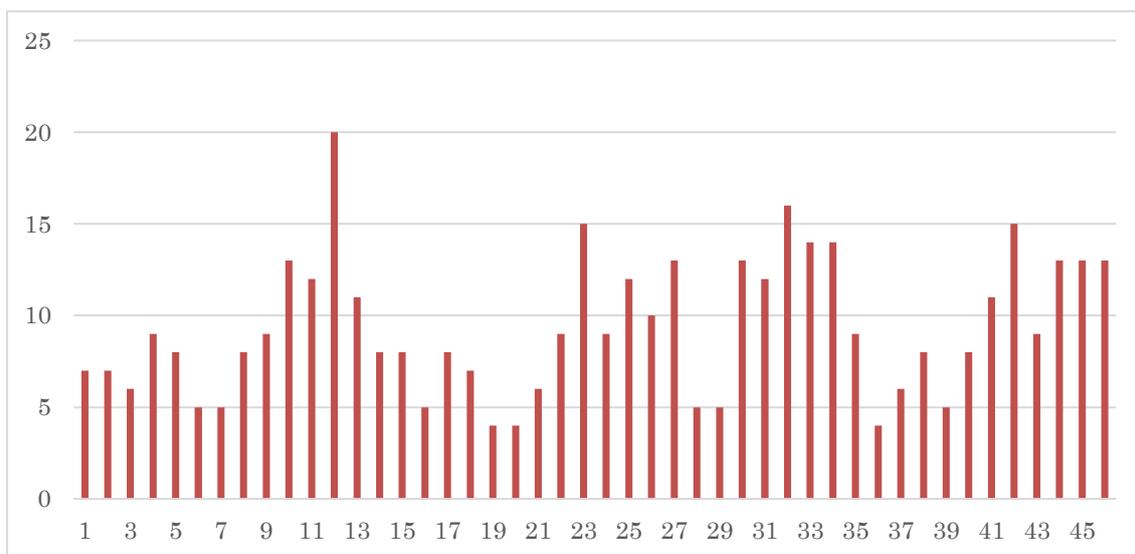


図1：実施回別入電件数

(2) 通話時間

第1回から第46回までの総通話時間は3,060分であり、通話時間は平均約7.1分であった。1回あたりの通話時間は、1分未満のものから最長で43分に渡った。

昨年度と比較すると実施回数は同じ46回だが、入電件数は昨年度358件、今年度は431件と73件増加している。

2020年度に新型コロナウイルスや変わってゆく生活に対する不安、ストレス等

から入電件数が一気に増えるも 2021 年度は微増に留まった。今年度大幅な増加となった原因は、一日に複数回架電するリピーターの存在である。こうした繰り返し利用する人の場合、初めて入電する人が行うことが多い「自己紹介」のような話はせず、自分のことをある程度相手が知っていると思って話を進めるので、必然的に一回当たりの通話時間が短く、昨年度に比べて平均通話時間が 3 分近く減っている。

(3) 入電時間

入電の時間帯については開始直後が最も多いことは例年同様である (図 2)。なお、利用者の「やっと繋がった」「何回かけても話し中だった」との発言から、正確には「入電時間」というよりも「実際に受電出来た時間」である。

今年度は 17 時 5 分までの入電が 46 回中 45 回もあり、開始直後から架電される利用者が複数人いた。「17 時になってすぐ架電したけど話し中だった」と言われることも多かった。それ以外は他にこれといった法則性はなく、どの時間帯も満遍なく入電者がいる印象である。

ローカルニュースを見ながらおしゃべりをすることで孤独感を紛らわせたいという 18 時 45 分～の入電者が昨年引き続き利用されているので、その時間帯だけ 28 回と他より多く入電がある。

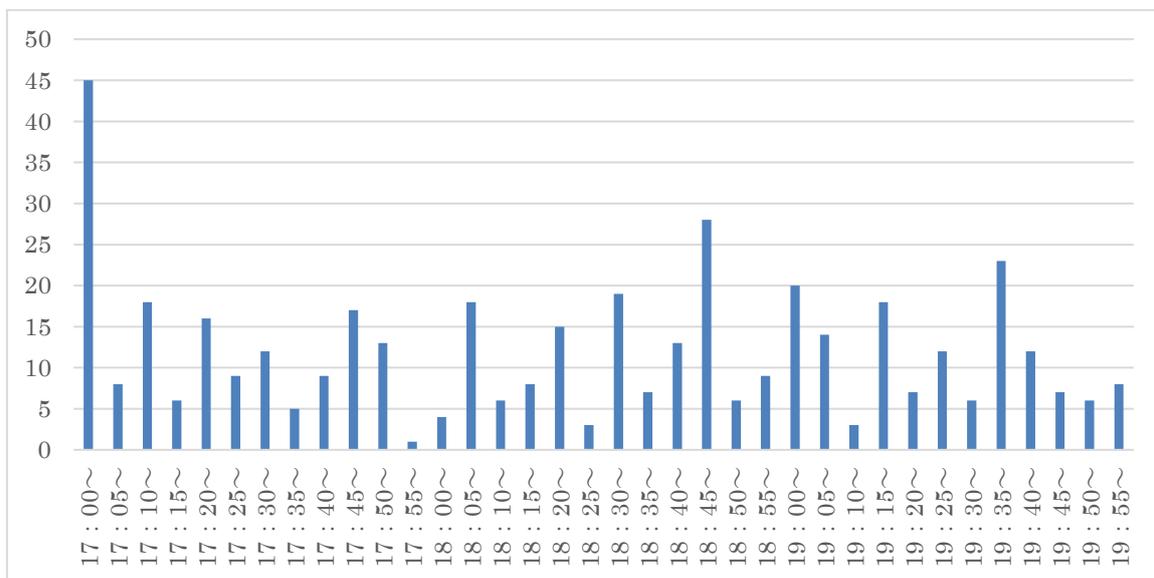


図 2 : 時間帯 (5 分単位) 毎の入電件数

(4) 利用者の性別

総入電数 431 件中、男女比は男性 171 件、女性 256 件、不明 4 件であった。なお、同じ入電者が繰り返し利用するケースも多く、1 回のうちに複数回利用する入電者もみられたため、この男女比は実質利用者数とは異なり、図 3 で示すように入電件数ベースでの比較となっている。

昨年度は男性 37%、女性 61%だったのが今年度は男性 40%、女性 59%となっ

ており大きな違いはない。なお、声が聞き取りづらく性別が判断しにくい利用者の他に無言電話も「不明」としてカウントしている。

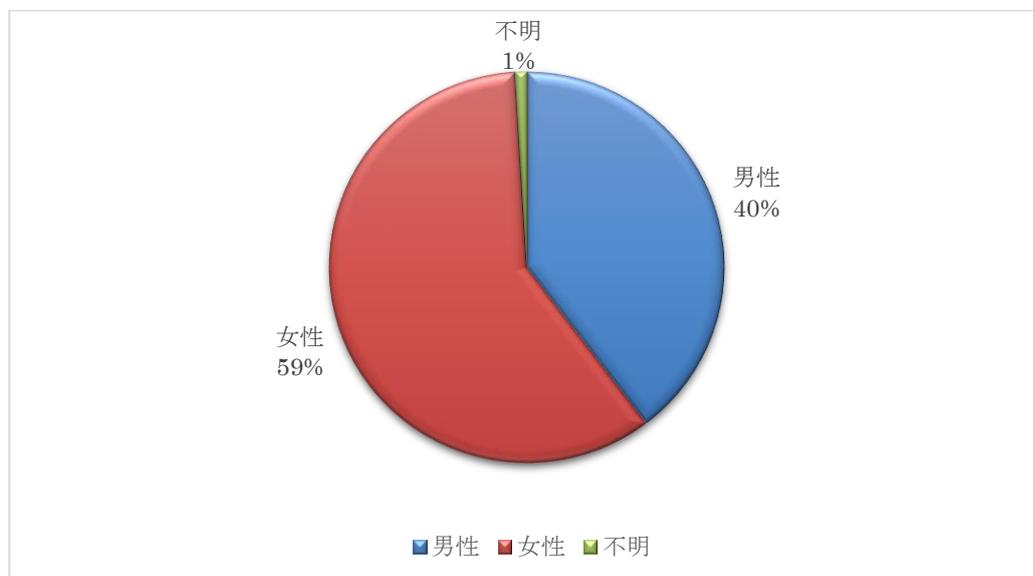


図 3：入電件数における男女比

3. 会話の内容

(1) 傾聴以外の対応と対象者

トワイライトコールで話された会話のうち、具体的な相談があり別の専門機関の紹介等を行ったケースは、431 件中 24 件であった。なお、主な紹介先は、市町村窓口や、他の電話相談サービス、居住地の保健所や障害者生活支援センターなどである。トワイライトコールが金曜日の午後 5 時から 8 時という限られた時間なので「もっと他の曜日にも実施してほしい」といった要望のある方には、他の電話サービスの電話番号を提供することが多い。

(2) 入電者の発言から

入電者の発言から、可能な範囲で会話終了後に記録を取った。その記録を意味や内容ごとに分類し、表 1 のようにカウントした。事業の効果分析を目的としていないが、入電者の発言内容の傾向を把握することはサービスのニーズを確認することになるという理由から、下表のような発言内容のカウントを行った。なお、無言の入電は 3 件、一言のみの入電は 9 件あり、表 1 には反映されていない。

表 1 : 入電者の発言内容

No.	発言内容	件数
1	その日や最近の出来事など日記的内容	144
2	疾患、健康状態、服薬等に関する心配事や悩み	128
3	特に話すことはないが誰かと話したかった	61
4	将来への不安	137
5	仕事について	48
6	現在の自身の気持ち	90
7	家族について	111
8	トワイライトコールに対する意見、要望、質問等	23
9	利用する施設や病院、関係機関について	20
10	妄想に基づくと思われる話等	125
11	自傷行為や自殺を企図する発言	52
12	家族以外の人間関係について	73
13	恋愛や結婚について	21
14	将来の目標や夢について	92
15	具体的な回答を求める質問、相談	35
16	金銭や経済的な悩みについて	55
17	新型コロナウイルスについて	67

一人の入電者が複数の内容について話すことが多いので、必ずしも利用件数とは一致しない。また記録については会話の妨げとならない範囲で取っているので、すべての相談内容を記録出来ていない。

新型コロナウイルスそのものへの不安やそれに付随する悩み（休校やリモートワークなどステイホーム推奨のため家族との軋轢が生じやすくなったことや、集まりや行事が制限されたことによる寂しさ等）は減少したが、「この3年間がなんだったのかという虚しさ」「3年間で失ったものや将来への影響」等どこにも吐き出しようのない自身の気持ちを訴える人が増えた。「4. 将来への不安」「14. 将来の目標や夢について」「6. 現在の自身の気持ち」が昨年より増加していることから分かる。

Ⅲ. 考察

1 実施状況から

(1) 実施回数は昨年度と変わらず46回であるが、入電件数は昨年度358件から431件と大幅に増加した。その原因は日に複数回架電するリピーターの存在である。多い時で一日のうち同じ利用者が5回架電することもあった。

(2) 通話時間は平均通話時間にして3分弱減少した。これは初めて架電する利用者のうち多くの方は、自分のことをなるべく知ってもらおうと長時間話す傾向があるが、今年度はリピーターも多く、もう自分のことは知っているだろうという前提で話しをされるからである。日に複数回架電する利用者などは「さっきの話の続きですが」という話し方をされることもある。担当制を取っておらず必ずしも利用者が思った通りの反応が出来ない場合もあるが、利用者の方でだいたいの受電スタッフを把握されていることもある。しかし、初めて架電する人の中には初回は様子を窺うように短時間で通話を終えるが慣れるにしたがって長時間話す人や、毎回初めて利用するように装って架電するリピーターもいるため、通話時間の減少の原因がリピーターの増加であることは推測の域を出ない。

(3) 入電時間は先述の通り開始直後が最も多く、その他はローカルニュース番組に合わせて架電するリピーターの時間帯を除けば特にこれといった傾向はない。利用者の中には架電したい時間帯があるかもしれないが1回線しかないので必ずしも希望の時間に入電できるとは限らず、「何度かけてもつながらなかったので諦めた」という発言も昨年同様あった。

(4) 利用者の性別では女性59%、男性40%と女性の割合が大きいのは例年通りである。コロナ禍においては外出自粛や家事負担の増加など、女性に対する影響が大きかった為なのか、一昨年度は女性利用者が69%と急増したが、昨年度から男女差がもとに戻りつつある。

2 受電スタッフへのヒアリングから

(1) 受電スタッフの専門性

トワイライトコールに限らず悩みの相談窓口は増えているが、一方で悩みがあっても周囲に言えない人や、窓口への相談にハードルがある人は多い。たとえ匿名の電話相談であっても弱みを見せることで弱者と見られたくない、という気持ちが特に男性に多いのではないか。利用者の割合で男性が女性より少なかったり、毎回初めて架電するかのように装う利用者は男性に多かったりするのもそのような理由があるのでは、と考える。受電スタッフはまず架電し、話をしようとしてくれたことに感謝することが大事である。その上で相手が今何を分かってほしいと思って話しているか想像すること、そしてその気持ちを受け取って丁寧に関わっていくことが非常に大事である。声音の中に少しでも疲れや戸惑いを滲ませるとたちまち相手に伝わり、せっかく意を決して架電してくれたのに関係が途切れてしまう。

飲酒し酩酊した状態で架電する利用者や特定のスタッフと話したがる利用者など対応に苦慮するケースもあるが、それでも基本は気持ちを受け取り傾聴することである。利用者が会話することで孤独感を少しでも解消し、落ち着いた気持ちで一日を終えることが出来るように、肯定的な声かけと体調を気遣う言葉かけを心掛けるようにしている。

(2) トワイライトコールの機能と役割について

ある利用者から「SNS やネットの掲示板などで自身の病気と同じ病気の人を攻撃する書き込み等を見て、世界中の人が同じ気持ちであると錯覚して傷つき落ち込みそうになった時、トワイライトコールに架電した。やはりネットの書き込みより生身の人間の声で自分の言うことを聞いてもらえると安心した気持ちになる。とは言えまたネットを見てしまうのだが」という内容の入電があった。インターネットとは切り離せない現代ではあるが、その発する情報も玉石混合で正しいものもあれば悪意に満ちたものもある。トワイライトコールは電話相談という生身の人間が話を聞き、対話する手法で実施しているが、スタッフが研鑽を積み精進することで信頼に足る社会資源になると思っている。

(3) 若年者からの相談について

適切な電話対応の妨げとならない範囲で可能な限り聞き取るか推察した年齢別入電者の統計は以下のとおりである。

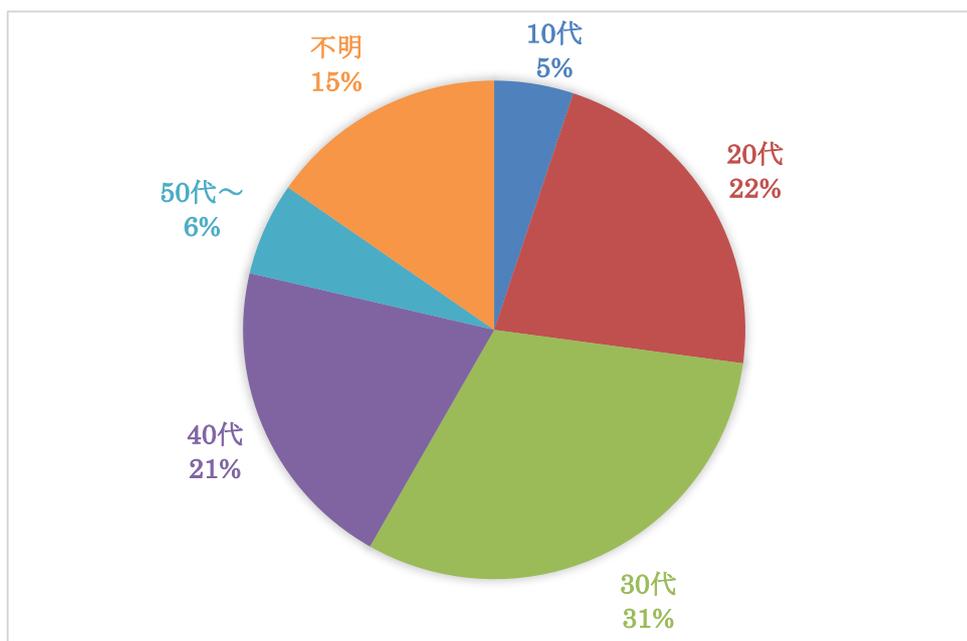


図4：年代別入電件数

あくまで本人の申告若しくは自然な会話の中で聞き取ったあるいは推察した年齢なので確実なデータではない。「不明」66件、「10代」22件、「20代」95件、「30代」134件、「40代」88件、「50代以上」26件となっており10代から30代の若年者で58%を占めている。

若年者からよく聞かれたのが将来への不安である。一昨年、昨年コロナ禍における学校生活の悩みや留学、就職活動が上手くいかない事への憤りなど、コロナのせいで出来るはずのことが出来なくなったと思う気持ちがよく聞かれていたが、今年度は「この3年間は何だったのかという虚しさ」「3年で失った物や将来への影響」等、コロナ禍で3年を過ごすうちに自分だけが取り残されているという気持ちを表現する利用者がいた。サークル活動や対面授業、様々な催しが復活する中、コロナ禍でも上手くやっている人はいる、などという思いが劣等感となり、孤独を深めている様子が窺えた。

IV. 今後にむけて

今年度もトワイライトコールを無事に実施することが出来た。

新型コロナウイルスの影響はまだ大きい、不安を感じる部分が変わっていったように思う。はじめの頃はコロナそのものへの恐怖だったり、人との関わりを制限されたことだったり、ステイホーム推奨の影響で家族との軋轢が生じたり、といった新しい生活様式に慣れないことから生じるストレスや不安が大きかった。今年度はコロナの終息、というにはまだまだではあるがそれを見据えてこの3年間で失ったものや変わってしまったもの、コロナが無ければもっと良い過ごし方が出来たかもしれない、というやり場のない気持ちを訴える声も多かった。

トワイライトコールは電話相談という非接触型の窓口なので感染拡大防止の影響を受けず、この3年間途切れなく実施することが出来た。つながりを制限された中でも「人とつながりたい」気持ちに応える社会資源である。

今後も利用者の方が穏やかな気持ちで一日が終えられるよう、トワイライトコールを継続していく。

発行者：特定非営利活動法人 で・らいと
〒610-0121 京都府城陽市寺田水度坂 15-186
TEL 0774 - 56 - 6008