金沢こころの電話

ほっとライン

No.126

ご相談は…　金沢こころの電話 222-7556　シルバーこころの電話 260-7272

令和６年能登半島地震から１年たって ――

令和６年能登半島地震から１年がたった。笑顔をとりもどした能登の人たちの映像が流れてくると同時に、未だ復興という言葉ではくくれない傷跡もあるのが現実ではないだろうか。

９月の豪雨災害にもあい、未曾有の災害地となった同じ県内の能登地区のために、私たち電話相談の機関で何ができるか、模索した日々でもあった。

今年度早々に学んだ心的な被災者支援の講義の中で、１年目より２年目、３年目と深くなる心の傷があるとお聞きした。被災した方々からたくさんの電話をいただいた。共にいることをお伝えすることしかできない歯がゆい思いもある。しかし、名前も名乗らず、どんなことでも言える遠隔ツールの電話だからできることがある。十分に活用していただけるよう取り組みたい。

第37回 日本電話相談学会に参加して

令和６年11月23日・24日、第37回日本電話相談学会がZoomミーティングによるオンラインで開催され、金沢こころの電話からは３名の相談員が参加した。

今回の大会テーマは「頻回通話者を考える～非対面面談における相談構造～」であった。参加された内容の報告会が令和７年１月19日、石川県社会福祉会館にて実施された。

１日目

大会テーマに沿った参加者全員が受講できる内容だった。

大会鼎談として杉原保史京都大学教授の講義があり、その後、上原純枝氏による報告があり、岩田淳子理事長を交え鼎談が進められた。

次のプログラムのパネルディスカッションでは「電話相談における多数回入電者の課題と対応」として、山田千裕氏、澤上幸子氏、松橋秀之氏から３つの相談機関からの話題提供があり、杉山雅宏副理事長による指定討論が進められた。

１日目の研修の中から抜粋した内容や感想等を紹介する。

～・～・～・～・～

いつでも、だれでも、どこからでも（全国）架けられる非対面である電話相談は頻回につながりやすい。繰り返し相談する人には必ずそれなりの理由がある場合が多い。

社会的背景として、周囲に話ができる人がいない、理解してくれる人がいないなど、つながりがない状況は想像以上に深刻な場合もある。

個人的な背景として、長年にわたる暴力被害の影響が発

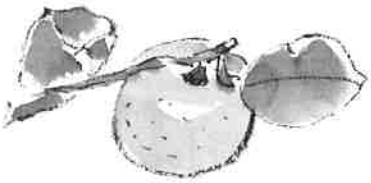
達のアンバランによる自己表現の未発達や未学習があり、相談するためにたくさんの練習が必要な状況の人もいる。

しかし頻回通話者は時には攻撃的であったり、性的な話であったり、長時間話をされる方等、相談員側の行き詰まりを感じ、傷つくこともあり、相談員の負担が大きくなることもある。そういう頻回通話者には一定の基準をもって対応する必要がある。

30分または1時間など時間を決めたり、1日に複数回は受けられないなどと目安を決め、状況により切り上げることを伝えるのも方法である。

しかしながら、繰り返し相談する人も生身の人間であり、人間同士が対話で展開することを考えると、同じものは一度たりともなく、繰り返し相談する人から相談の本質を教えられることも多い。

この相談から何に気づき何を学ぶかは、相談員の意識と関わり次第であると感じた。



2日目

ワークショップは3人の派遣された会員がそれぞれを選択し学んだ。

ワークショップA

電話相談の基礎
～語られる感情の6つの階層について～

東京家政大学
杉山　雅宏氏

相談者の話を聴く際の「聴く技術」について、まず「黙って聴く」「賛成して聴く」ことで相談者が安心して自分を語ることができるということ。さらに相談者が困っているのか（不安）、自分を責めているのか（抑うつ）、イライラしているのか（怒り）など、言葉の背景にある感情を聴くことが重要であることなど。

事例検討では、相談者がカウンセリングのなかで自分の感情と向き合い自由に話すことで、6つの感情のレベル「不安と頑張り－抑うつ－怒り－恐怖－悲しみと諦め－喜び」が順に語られ、相談者が気づきを得て変化し、問題が解決するまでの流れについて学ぶことができた。

電話相談ではつい具体的な話に焦点を当ててしまいがちだが、感情を聴くことを意識していきたい。

ワークショップB

障害のある方の電話相談

東京視覚障害者生活支援センター
中津　大介氏

身体障害にも精神障害にも共通することは、「私の存在を認めてほしい」ということが基礎となる。

障害に目が向きがちになるが、「人」を支援することに目を向ける。そして、こちらがやりたい支援をするのではなく、その人がやりたいことを主体的にできるように寄り添う。

ワークショップC

社会的養育に関する基礎知識と地域支援の実際

全国児童家庭支援センター協議会
橋本　達昌氏

2016年、2022年に児童福祉法が改正され、市区町村に設置される「こども家庭センター」が支援の中核を担うこととなり、民間も含めた様々な社会資源を開拓、活

用して家庭の状況に応じた柔軟な支援を行っていく。民間ならではの柔軟な支援や、人と人とのつながりの継続的な支援が可能となる。

講師が実際に関わる支援センターの事例として、自治体と民間が連携して支援が必要な家庭の早期発見、施設退所後も自立を支える継続支援。また家族に対する責任を負うヤングケアラー一人ひとりに寄り添ったきめ細やかな支援などが紹介された。

現場での実例を交えた説明で、制度の仕組みや支援事業に対する理解が深まった。

ワークショップD

児童虐待への具体的対応

㈱エースチャイルド日本
電話相談学会 理事
川端 康尋 氏

児童虐待相談対応件数は増加している。児童虐待の要因は保護者自身、家庭生活、社会環境、子ども自身などの要因が複雑に絡みあった多面的要因によることが考えられ、一つの家族が抱える問題は複雑多岐である。相談者の悩みと虐待内容は分けて捉えて相談を進めることも大切である。虐待の専門相談機関を紹介するのも方法であるが、その時は慎重に行う。

全体研修

交流分析の基礎

◆日時：令和6年11月24日㈰
◆場所：石川県社会福祉会館F会議室
◆講師：坂本 美奈子 相談役（臨床心理士・公認心理師）

令和6年11月24日、社会福祉会館F会議室にて坂本美奈子相談役による研修会「交流分析の基礎」が行われた。

まず「交流分析とは何か」から始まり、自分の現在のストレス度、また自己成長エゴグラムを振り返りながら、バーンの6つの理論（自我状態、時間の構造化、対話分析、ゲーム分析、ストローク、脚本分析）にのっとり、少しずつ理解を深めていった。

大きくP（ペアレント：両親）A（アダルト：大人）C（チャイルド：子供）に分類し、保護的な親、批判的な親、自由な子、順応した子など、いろいろな状況でそれぞれどのような発言をするか、みんなで意見を交わした。

交流の仕方にも特徴があり、素直に相手にそのまま返す相補交流、裏では反対の事を考えている裏面交流、けんかに発展しかねない交差交流など、いろいろな方法を学んだ。

ゲーム分析は聞きなれない言葉だが、お互いにいやな感じで終わるやり取りを指す。

また、脚本分析は自分を振り返る貴重な時間だった。「幼い頃にしてはいけないと言われた禁止令は何ですか」という講師の問いに、そういえば子供の頃「女の子だったらよかったのに」とか、「いつもちゃんとして」と母親に言われたなど振り返った。自分の考えや感情と親の感情、考え方は別。親から自由になってもよい、自分を主人公とした自分の人生を歩いてもよいという講師のことばで終了した。

最後に「自分の無意識と遊ぼう」という時間があり、各自が山、川、太陽、魚、家、壺、蛇を順番に自由に描いてみた。描いた絵はそれぞれ意味があるとのこと。講師の解説を聞きながら、思いがけない自分を発見したり、まわりの人と、その絵を見せ合って共有した。

今年は災害に始まる大変な1年だったが、講師のユーモアあふれる講義に久しぶりに笑い、自分も癒やされた研修会だった。（記　T・N）

カウンセリングエッセイ――

「寄り添う支援で築く安心」
～障がい者と地域をつなぐ活動記録～

公認心理師　ハートの家管理者　介護福祉士
ヘルパーステーション愛 事務長
やぶした　かよ　（金沢こころの電話　賛助会員）

私は、安全・安心・自立した生活を支援する共同生活援助・短期入所のグループホーム「ハートの家」の責任者をしています。障がい者は「災害弱者」とも呼ばれ、災害時の支援に特に気をつけてケアを行わなければならない難しい分野。地震発生後、被災した障害者らを支援しようと、ボランティア団体「のとささえーる」を立ち上げ様々な活動に取り組んできました。賛同してくれる仲間の輪も広がっています。

昨年2月、知り合いから「第2避難所になっているホテルで困っている障害者がいる」と連絡があり、Aさんと出会いました。奥能登で被災し避難所生活をしていましたが、2次避難するため「荷物は1人1つ」と言われ、リュックサックに荷物を詰め込み、金沢市の1・5次避難所の体育館へ移り、第2避難所のホテルへ移動しました。

高齢で障害者であるAさんには新しい土地での生活は大変で、話の理解も時間をかけないと難しい方でありました。ボランティアの方もどう接していいのかわからない…。しかも当時、金沢市の行政もてんてこまい。相談窓口に問い合わせても、なかなか返答がない状況のなか、なんとかハートの家に入居が決まり、生活にも徐々に慣れてきました。同郷のスタッフがいたことも安心感につながったと思います。

そのAさんが今年の元旦に訪問しています。

仮設住宅への継続的な訪問を通して定期的に顔を合わせ、人間関係作りからはじめ、身の丈にあった支援をすることが大切だと感じています。公認心理師資格を有しているので、メンタルケアはもちろんのこと、必要に応じて関係各所に繋げ、災害支援経験のある団体と協力しながら、地元NPOとしてできることを草の根レベルで継続していきたいと考えています。

今後の目標はのとささえーるを10年継続できる団体にすること。応援・支援大歓迎です。

提供したおせちを見て「きれいでもったいなくて食べれない」と喜んでいました。昨年はおせちどころではなかったですから。あれから1年経ったのだなと感じます。

3月末までは金沢市を拠点に障害のある2次避難者、またその支援者に向けての支援を行ない、4月からは交流がある珠洲市の「すず椿」に現地のニーズ調査に行きました。震災当時の現状や対応、今後必要な支援について話し合い、毎月、仮設住宅とすず椿に

編集後記

暖冬だと思っていた今季は、立春を過ぎてからまとまった雪が降り、心なしか慌ててしまった。

震災から1年、まだまだ元の生活に戻れない人は多いが、季節は移りかわり確実に時は過ぎていっている。

その中で、金沢こころの電話も今年は創立50周年を迎える。50年という永い年月にわたり活動を行ってきたことに感銘を覚える。広報部も記念誌発行が控えており、忙しい年になりそうだ。

（記　H・R）

発　行　公益社団法人
金沢こころの電話
事務局　〒920-0964
金沢市本多町3-1-10
電　話　(076)222-7531
ＦＡＸ　(076)222-5352
http://kkd-ishikawa.jp/soudan
e-mail　kkd@beach.ocn.ne.jp
編　集　広報部会
印　刷　㈱橋本清文堂

おことわり
研修会などの報告は、広報部会が依頼した会員が書いたものです。内容については個人の解釈もあることをご承知ください。