

# 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 13 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 2 年 4 月 3 日（金）～令和 3 年 3 月 5 日（金）

※祝日、年始を除く

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、警察署へもポスター・チラシ・カードを配布し、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という連携・協力体制を築いた。

#### (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2年4月3日～令和3年3月5日までの毎週金曜日、17:00～20:00に実施され、実施回数は計47回である。

### 2. 入電状況

#### (1) 入電件数

47回の実施期間中、全入電数は361件であった。1回の入電件数は最大で12件、最少で5件であり、平均入電数は7.6件であった。

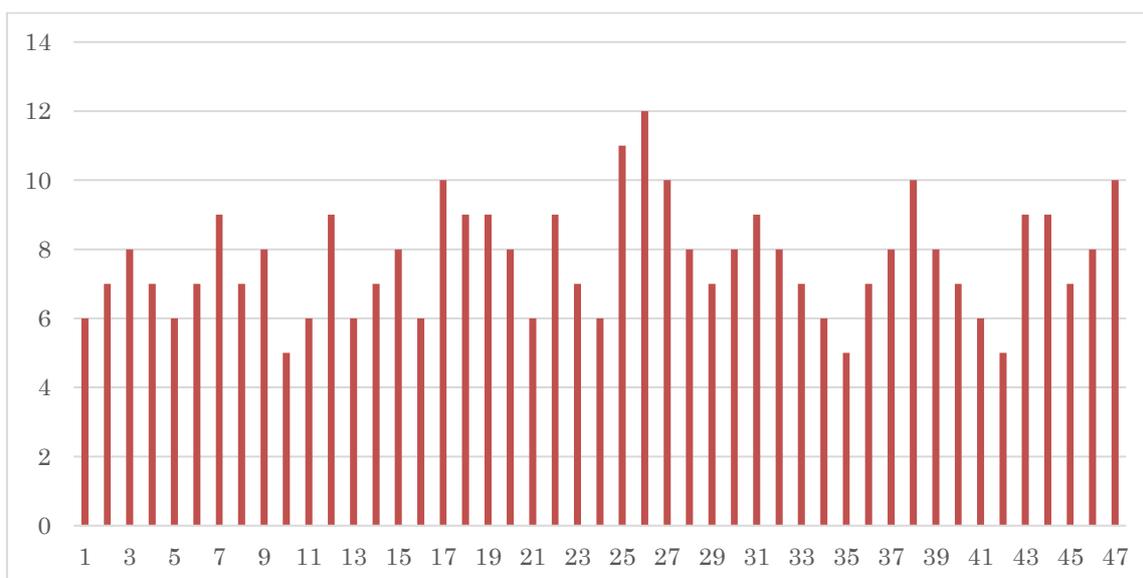


図1：実施回別入電件数

#### (2) 通話時間

第1回から第47回までの総通話時間は4,087分であり、通話時間は平均13.1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68分に渡った。

昨年度と比較して件数、平均通話時間ともに増加している。今年度に関してはコロナ禍のため不安を感じた新規の利用者が増加し、緊急事態宣言下における外出自粛等で誰とも話すことのできない孤独感から、1回あたりの通話時間が長くなったことが関係しているとみられる。

### (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、通話中に着信を知らせる電子音が鳴ることから正確には「入電時間」というよりも「実際に受電出来た時間」である。

開始直後の架電が多いためその後の17時15分～まではやや繋がりにくいもののそれ以外は特に繋がりにくい時間帯というものはなかった。

今年度はリピーター以外にも新規利用者が多く、初めて利用する人は実施時間の中ほどや終了前に架電する傾向があった。

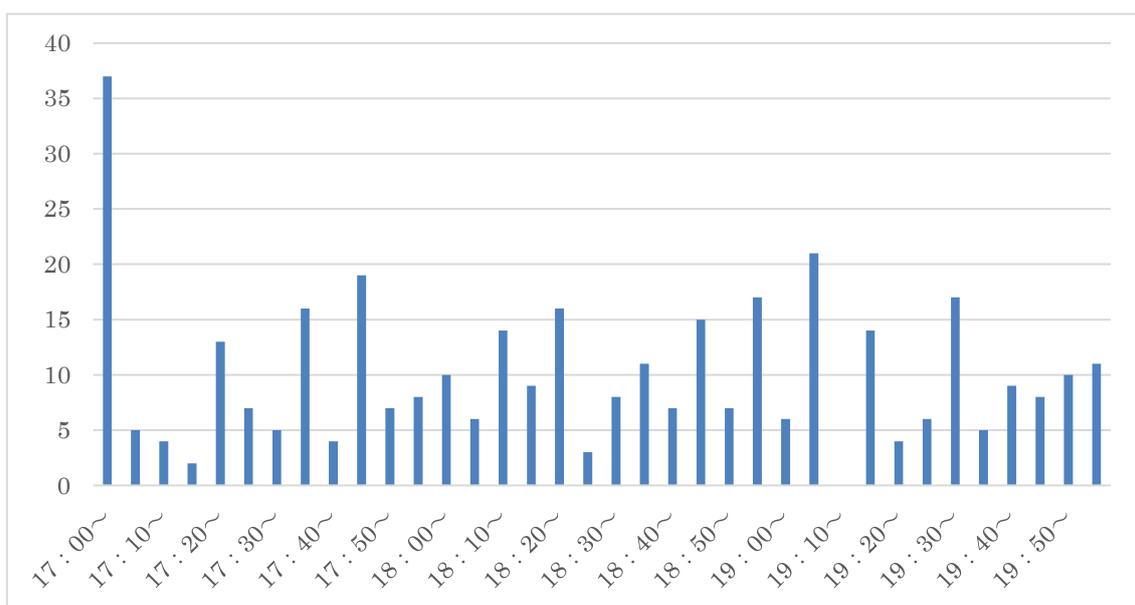


図2：時間帯（5分単位）毎の入電件数

### (4) 利用者の性別

総入電数 361 件中、男女比は男性 107 件、女性 251 件、不明 3 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。

女性利用者が男性利用者を上回ったのは昨年度同様だが、昨年度は男性 42%、女性 55%だったのが今年度は男性 30%、女性 69%となっており女性の割合が飛躍的に伸びているが、後述する会話内容からはコロナ禍において孤独や不安を感じる女性が多かったことが分かる。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。

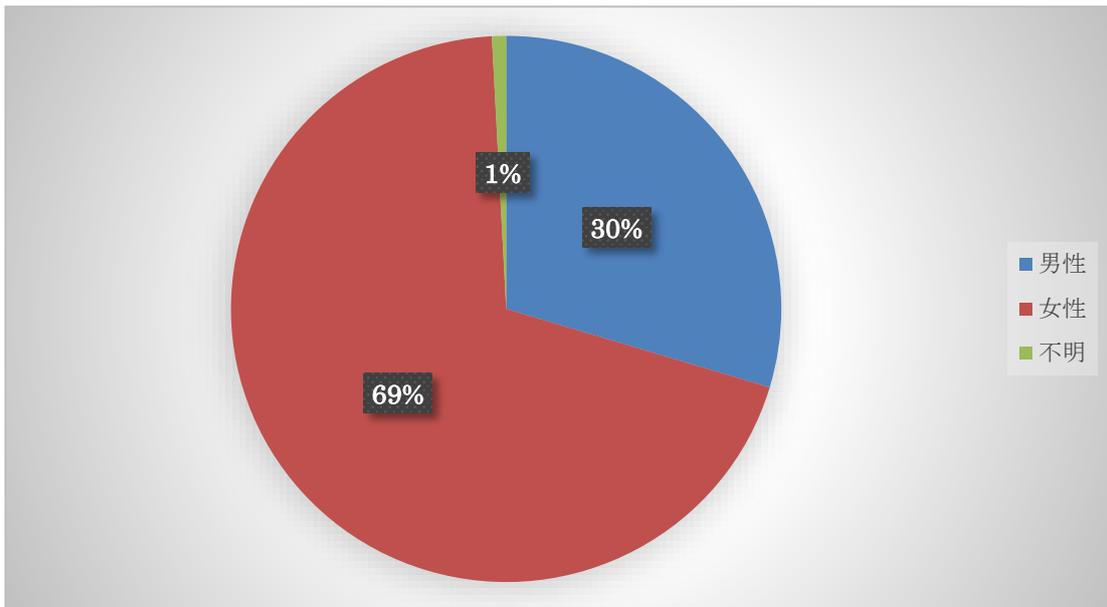


図 3 : 入電件数における男女比

### 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、361 件中 18 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。コロナ禍における特別給付金やその他の窓口などの問い合わせもあった。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 2 件、一言のみの入電は 3 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	129
2	疾患、健康状態、服薬等に関する心配事や悩み	88
3	特に話すことはないが誰かと話したかった	98
4	将来への不安	70
5	仕事について	33
6	現在の自身の気持ち	62
7	家族について	68
8	トワイライトコールに対する意見、要望、質問等	40
9	利用する施設や病院、関係機関について	33
10	妄想に基づくと思われる話等	108
11	自傷行為や自殺を企図する発言	39
12	家族以外の人間関係について	62
13	恋愛や結婚について	38
14	将来の目標や夢について	50
15	具体的な回答を求める質問、相談	29
16	金銭や経済的な悩みについて	44
17	新型コロナウイルスについて	188

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。

今年度は4月の開始直後から新型コロナウイルスに対する不安な気持ちや、感染拡大防止のために様々な集まりや活動が制限されてしまったことに対する孤独感などを訴える利用者が多かった。

「自分自身や家族が感染していないか」「家族や他人に感染させないか」「基礎疾患があるから怖い」といった新型コロナウイルスそのものへの不安もさることながら、「自分のこの行動が感染の原因と言われたらどうしよう」「日用品の買い物に行きたいけど不要不急の外出と周りから見られないか」と直接誰かに何かを言われたわけではないが世間の自粛を求める空気が怖いという訴えや、気が付いたらテレビの情報番組ばかりを見てしまい、マスク警察や自粛警察という言葉が取り上げられているのを見ると「殺伐とした世の中になった」と気が滅入ってしまう、という訴

えも多かった。また、新型コロナウイルスに対する考え方は人によって違うので対面で話すには非常にセンシティブな話題であり、匿名で話せることが有難いという声もあった。

新型コロナウイルスについては女性の利用者が話題に出すことが多く、家人の在宅勤務や子どもの休校などによって女性により負担が増えたことが背景にある。実際に、家事や育児の負担が増えたことにより疲弊している旨の発言があった。

### Ⅲ. 考察

#### 1 実施状況から

今年度は（１）入電件数、（２）通話時間ともに増加したが、その原因は新型コロナウイルスの影響であることは３．会話の内容からもみてとれる。

（３）利用者の性別で分かるように女性の利用が昨年度に比べて大幅に増加した。男性は職場など家の外での人間関係で傷つくことが多いが、女性は家族やパートナーといった身近な人との関係で追い詰められる傾向があるという。外出自粛や家事負担の増加などコロナ禍においては女性の方が影響を受けやすかったため、女性利用者が増加したと思われる。

また7月下旬、9月下旬の人気俳優の自死報道の後の件数が他と比べて上がることから、多くの利用者がその報道に衝撃を受けていることがうかがえる。

#### 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

今年度は新型コロナウイルスの影響が大きく会話内容にもそれが現れていたが、いつものように妄想を伴う訴えや精神的な落ち込みに対する訴えもあった。

受電スタッフにはどんな内容であれ、利用者を否定せずに傾聴し、寄り添うことが求められる。家人が在宅勤務になり電話相談が利用しづらくなった、という利用者もいたがそんな大変な中でも架電して悩みを話していただいたことに、受電スタッフも誠意と専門性を持って答えなければならない。

今までと違う生活様式を求められることは誰にとっても少なからずストレスを感じるものである。通常より被害的な気持ちになったり、著名人の新型コロナウイルスによる死去や自死の報道に接して「著名人に比べると自分は価値のない人間だから生きる必要がない」と感じたりした人がいた。受電スタッフはまず気持ちを打ち明けてくれたことに感謝し、落ち込んだ気持ちを丁寧に傾聴するなかで、利用者が入電前よりも少しでも落ち着いた気持ちで一日を終えられるように話を聞くことを心掛けている。励ますつもりで「今はみんな大変な時だから」といったことを安易に口にしないよう、事前に研修を重ねて電話相談に臨んでいる。

## (2) トワイライトコールの機能と役割について

コロナ禍とりわけ緊急事態宣言下において、対面で行われる相談やグループワーク等が軒並み活動の自粛を余儀なくされる中、対面を必要としない電話という手段で行われるトワイライトコールを途切れることなく実施できたことは大きな成果である。感染拡大防止のために人とのつながりを極力減らすことが推奨されるさなかに孤独感を強め、誰かと繋がりたいと願う人は多い。「デイケアや自助グループの集まりが無くなり、一日中誰とも話さない日が続いているがトワイライトコールに架電して久しぶりに声を出した」と非常に孤独であることを訴える人が多かった。

利用者の中には「就職して忙しくなり、トワイライトコールの利用から一旦離れていたが、このコロナ禍で仕事も無くなり寂しくて利用を再開した」という人もいて、社会資源が長く続けることの重要性を改めて認識した次第である。

## (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。

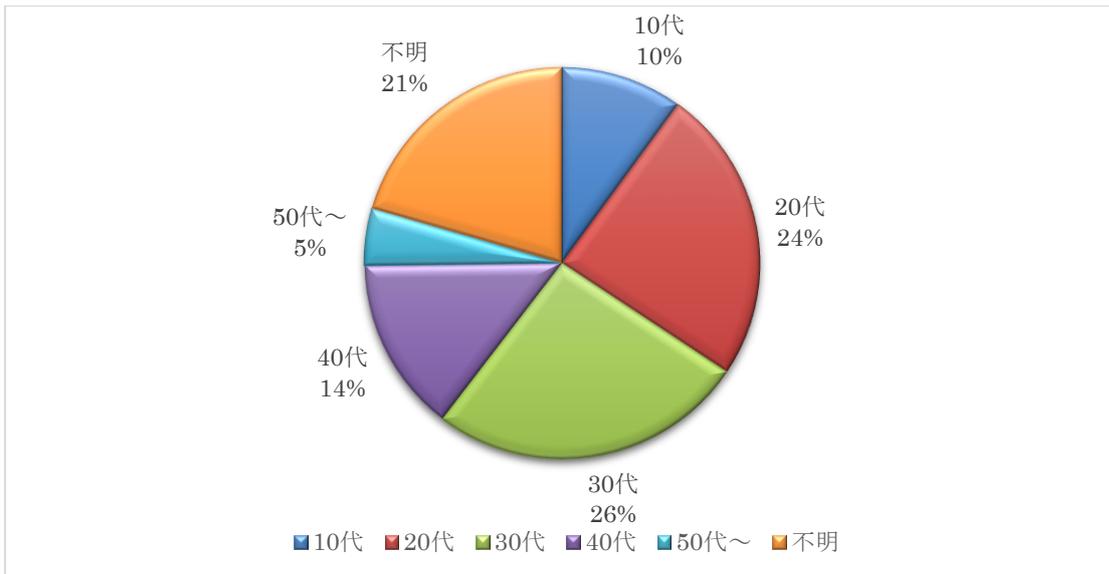


図4：年代別入電件数

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」74件、「10代」36件、「20代」88件、「30代」94件、「40代」52件、「50代以上」17件となっており10代から30代の若年者で60%を占めている。

新型コロナウイルスの影響は学生などの若年者にも大きく、「オンライン授業についていけずに取り残されているような気になる」「対面授業が始まったが馴染めない」「やりたいと思っていたことがことごとく出来なくなり、無力感に襲われている」「コロナ禍で就職が絶望的だと思う」といった、新型コロナウイルスのために思い描いていた学生生活が出来なかったことによる悩みが多く寄せられた。

また若年者の中には著名な俳優が自死したとの報道に動揺する声も多く、その報道があった週の入電件数は他の週と比べて増加している。

#### IV. 今後にむけて

今年度はコロナ禍での実施ということで、3密を避けつつも秘密を守るように相談室の環境に十分配慮することで、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感染拡大防止の観点から様々な集まりやイベントが中止となるなど他人と接することが容易でない1年であったが、感染拡大の心配がない形態であるトワイライトコールを途切れなく実施することで「人と繋がりたい、自分の気持ちを聞いてほしい」という思いの受け皿になれたのではないか。今後どのような世の中になるか先が見えないが、これからも必要とされる資源であり続けたいと思う。

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