

# 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 14 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 3 年 4 月 2 日（金）～令和 4 年 3 月 4 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、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3年4月2日～令和4年3月4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358件であった。1回の入電件数は最大で13件、最少で4件であり、平均入電数は7.8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3,563分であり、通話時間は平均約10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59分に渡った。

昨年度と比較すると件数は0.2件増えているが平均通話時間は減少している。

昨年度はコロナ禍のため不安を感じた新規の利用者が急増したが、今年度は新規の利用者もいるが昨年度から引き続き利用する人も多かった。そのため初回の「自己紹介」のような長時間の通話が減ったことが平均通話時間の減少に繋がっている

と思われる。加えて所謂「コロナ慣れ」というべきか、昨年度よりも新型コロナウイルス感染症そのものに対する未知の物への恐怖心が薄まってきたことや新しい生活様式への慣れもあり、不安な気持ちを長く訴える人が減ってきたことも関係している。

### (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。

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。リピーターの中には毎回同じ時間帯に放送されるローカルニュースを見ながら「今日はこんなことがあった」「今日の地域のコロナウイルス感染者数は〇人で、減って（増えて）きましたね」といった会話を楽しみたいという人がいて、その人は必ず決まった時間に架電するので、他より入電件数が突出して多い時間帯があるのはそういう事情がある。些細な雑談のようだが、普段の生活で気楽な雑談が出来る相手がいない人は孤独感を募らせ、それが不安など病状の悪化の入り口となることもある。

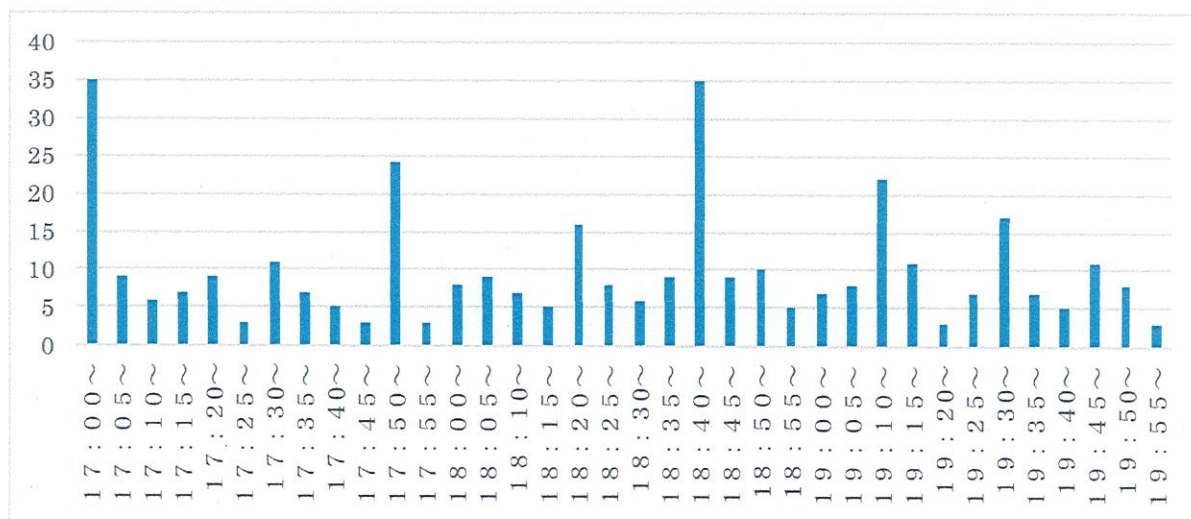


図2：時間帯（5分単位）毎の入電件数

### (4) 利用者の性別

総入電数 358 件中、男女比は男性 133 件、女性 219 件、不明 6 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 30%、女性 69%だったのが今年度は男性 37%、女性 61%となっており女性の割合が飛躍

的に伸びた昨年度に比べるとその差が小さくなっている。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。

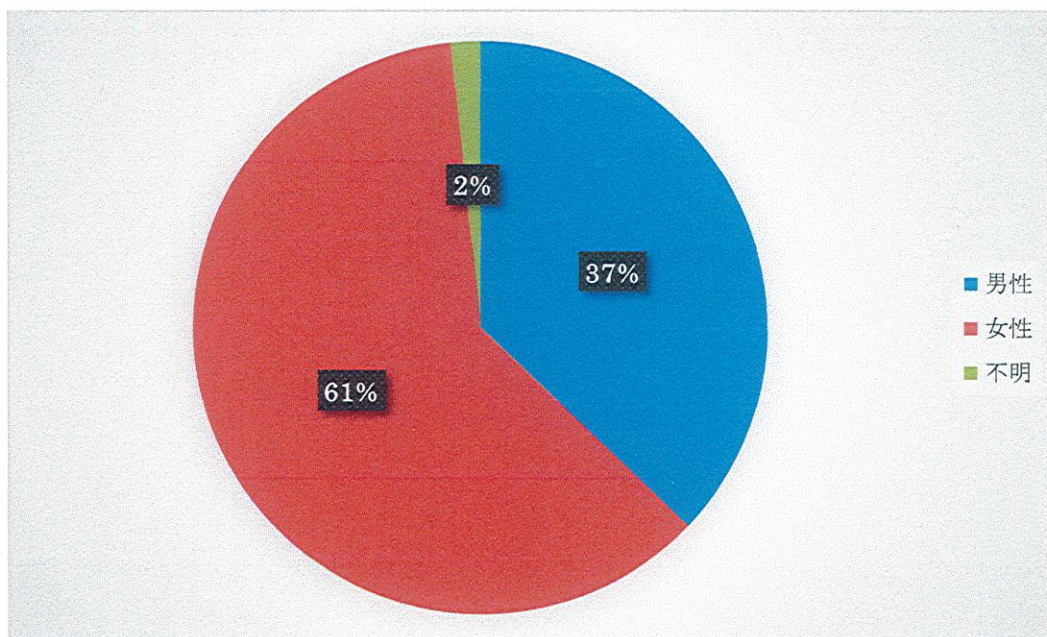


図 3 : 入電件数における男女比

### 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、358 件中 20 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 3 件、一言のみの入電は 6 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	152
2	疾患、健康状態、服薬等に関する心配事や悩み	103
3	特に話すことはないが誰かと話したかった	78
4	将来への不安	112
5	仕事について	43
6	現在の自身の気持ち	70
7	家族について	155
8	トワイライトコールに対する意見、要望、質問等	29
9	利用する施設や病院、関係機関について	18
10	妄想に基づくと思われる話等	72
11	自傷行為や自殺を企図する発言	41
12	家族以外の人間関係について	51
13	恋愛や結婚について	19
14	将来の目標や夢について	83
15	具体的な回答を求める質問、相談	31
16	金銭や経済的な悩みについて	60
17	新型コロナウイルスについて	120

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。

昨度は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が、今年度は新型コロナウイルスに対する「慣れ」のようなものがあるのかそのものに対する不安の声は昨年ほどは聞かれなかった。また集まりが制限される、自粛生活やマスク生活を強制されることへの不安や世間の自粛を求める空気が怖いといったことに対する訴えも昨年ほどは聞かれなかった。新しい生活様式への慣れがあるのだろうと思う。

新型コロナウイルスやそれに付随する新しい生活様式へ不安や訴えそのものは減ったが、増えたものとして「家族関係の悩み」が挙げられる。もともと家族の悩みはあったが新型コロナウイルスによって顕在化したといえるような相談が増加した。Ⅲ-2-(3) 若年者からの相談で取り上げたい。

### Ⅲ. 考察

#### 1 実施状況から

(1) 入電件数は昨年に比べて3件減少したが実施回数が1回少ないので1回あたりの平均入電件数としては増加している。その原因は昨年新型コロナウイルスの影響で大幅に増加した新規利用者がそのままリピーターとなっていることにある。昨年度は著名人の自死報道の後件数が跳ね上がるといったことがあったが、今年度は何かの報道に左右されるようなことは少なかった。

(2) 通話時間は新規利用者が多かった昨年度に比べて減少した。初めて架電する際に多くの利用者が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いのでその影響であると思われる。なお、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、「前は何度かけてもつながらなかったの諦めて寝た」という発言もあった。

(4) 利用者の性別では女性の利用が昨年度同様多いものの男女差は多少縮小した。昨年は外出自粛や家事負担の増加などなど、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急増したが、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

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。

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。

被害的な気持ちになり、怒りが収まらないような攻撃的な状態で架電する利用者もいるが、興奮状態に拍車をかけないように怒りのもととなっている被害的な



気持ちを否定せずに、話の合間に「それは大変な思いをされましたね」「良く眠れていますか」「食事はもうされましたか」など本人の体調を気遣うコメントを挟み傾聴に徹したところ、最後は落ち着いて話を終えてもらえた。

## (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。「デイケアなどの集まりが緊急事態宣言等のたびに無くなり、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「以前から病院の待合室に置いてあったトワイライトコールのカードやチラシの存在は知っていたものの利用することはなかったが、ふと孤独感に襲われたときにトワイライトコールのことを思い出し、病院に電話をかけて電話番号を教えてもらい架電した」という人もいて、涙ながらにこれまでのつらかったことや同居していた家族が出て行ってしまったことへの寂しさ、恵まれなかった生い立ちへの恨みを話され、最後は十分に話せたことで「話を聞いてもらえて孤独感が少し減りました」との感謝の意を述べられ通話を終了された。社会資源を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。

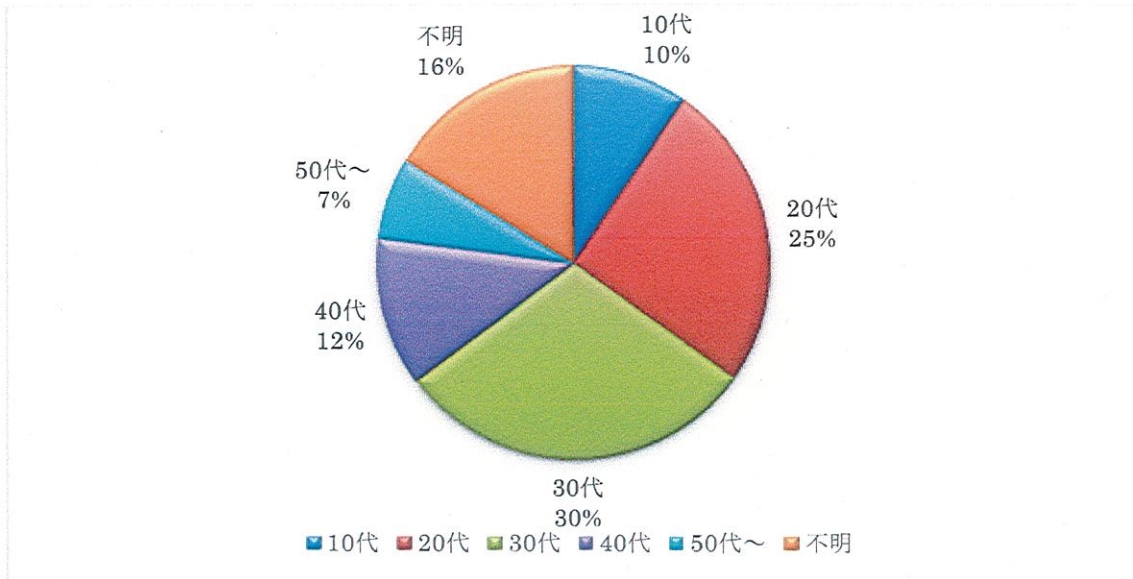


図 4 : 年代別入電件数

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」58件、「10代」34件、「20代」91件、「30代」107件、「40代」44件、「50代以上」24件となっており10代から30代の若年者で65%を占めている。

特に10代、20代の若年者からよく聞かれたのが「休校や学校行事の中止など学生生活が思い描いたものではなくなってしまった」、実習や留学が中止となり「こんな時代に生まれてしまって将来に希望が持てない」といったコロナ禍における学校生活や就職活動、将来の夢に関する悩みである。

それとともに家庭、家族に関する深刻な悩みも寄せられている。もともと親との関係が悪い等家庭でつらい思いをしている子が、新型コロナウイルスによって休校やオンライン授業などで外部との接点が制限され、親もテレワークや失業などで自宅にいる時間が増え、子の逃げ場がなくなってしまった。その分親との衝突が増え、絶望的な気持ちになったという。新型コロナウイルスがなければ上手く躲けてやり過ごせたかもしれないことが顕在化してしまったといえる。

#### IV. 今後に向けて

今年度も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れ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年が続くが、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な。

課題としては実施回線や曜日が限られていることである。「ふと孤独感に襲われたときにトワイライトコールの存在を思い出して架電した」という利用者がいたことをⅢ-2-(2)で取り上げたが、たまたまその利用者は実施日である金曜日に思い出されたがそれ以外の曜日だと孤独感に襲われた気持ちのまま一日を終えられていたかもしれない。実施日の拡大や回線の増加が見込めないなかでも、利用される方に少しでも「電話して良かった」と思ってもらえるようスタッフ一同今後も精進していく所存である。

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