

# 相談件数1割減だが通話時間は増加

## R S N 「2010年度ばんこ依存問題電話相談事業報告書」

「ばんこ依存問題相談機関」の特定非営利活動法人「リカバリーサポート・ネットワーク」(R S N、西村直之代表理事)は5月9日、10年4月1日から11年3月31日までの電話相談の結果をまとめた「2010年度ばんこ依存問題電話相談事業報告書」を発行、後日、業界誌にも配布した。相談件数は1,185件で前年度より120件(9.2%)減少と約1割減だが、通話時間は前年度より増加した。R S Nは6月までは全日遊連の第三者機関だったが、7月からは21世紀会(業界14団体)と業務委託契約を締結する。

件数に減少。10年1年間の1ヵ月平均は98.8件。開設から5年間の累計は50,000件突破の551件だつた。

過去5年間の年間推移は夏季(6~8月)から秋季(9~11月)にかけて減少し、冬季(12~2月)は

相談数が少ない傾向で「この推移はホール利用者数の変動と相似している」と分析。しかし、10年は例

らなかつた。そこで、「2010年度通話時間は10分未満減少、20分~30分未満増加」とみられ

ている。

「通話回数」は初回80%、複数回

10%、間違い、無言、問い合わせ10%と5年間ほぼ変わらず。10年の「性別」はコーラーが男56%、女44%で「コーラーの関係性」は問題を持つ本人からの相談が男56%、家族・友人からの相談が28%と、「性別」「も「関係性」も前年とほぼ変わらなかつた。

「コーラーの年齢」は30代28%、40代24%、20代19%と続き、平年通り。問題を持つ対象者の年齢は30代29%、40代23%、20代22%、50代13%でこれも平年通りで、「遊技開始後に短期間で問題化している若年層のケースと、問題が長期化している中高年のケース」という、2つの群が存在しているようである」とのこと。

「2010年度通話時間」の表のよう

に、10年1185件の1回の電話にかかる「通話時間」については「10分未満の相談の割合が減少し、20分~30分未満の相談の割合が増加した。これは興味本位のコーラー(電話をしてきた人が減少し、電話相談による問題解決の支援を求めるためと思われる」と分析

については、他機関(相互援助グループや精神保健福祉センター)を紹介することなく電話相談だけで終了する。「問題化してから1~2年」の相談者が多いことから、まずは相談者自身での問題解決の方法を考え、取り組んでみるとよろアドバイスを積極的に行なうことが多くなっているのが大きな要因で、「相談員も力を付けてきた結果であり、好ましい傾向」としている。もし、自己コントロールできなかつた場合でも再介入できるよう、経過報告

を求めるという工夫をしている。

報告書には日々の電話相談活動

の概要も紹介されている。電話相

談は月曜から金曜の午前10時か

ら午後4時まで。電話相談専用電

話4回線を設置して、トレーニング

を受けた3人の相談員が対応して

いる。相談員は毎朝、前日受けた

相談内容を全員で共有し、検討を

加えることで相談技術レベルの底

上げにつなげている。さらに、ス

ーパーバイザーを交えたケース検討

会を定期開催して、相談員が苦慮

したケースの対応方法や技能につ

いて、向上を図つて

いる。

相談内容は相談票に記入する

が、相談票は過去のものも隨時見

直しを行つて必要項目を追加しな

がら改定を繰り返す。日常は相談

時間終了後に相談票の情報をパソ

コン入力してデータベース化、蓄積

する。データベース化に際しては

複数のチェック作業を行う。11年度

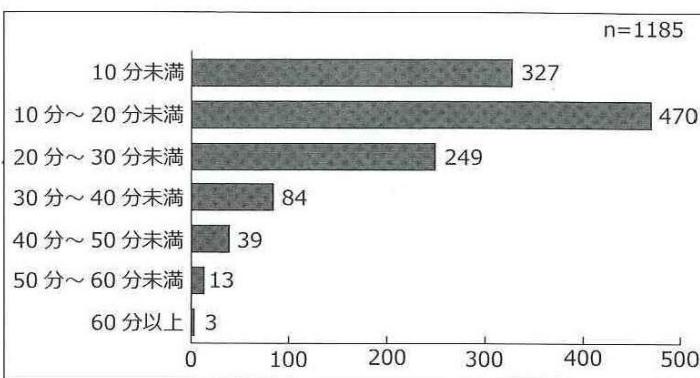
は新たに収入形態の項目も加え

て、さらなる充実を図つて

総件数及び月別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総計
2006年度	110	102	82	86	119	90	87	57	38	93	54	71	989
2007年度	72	68	52	50	66	93	72	56	33	46	63	175	846
2008年度	103	114	90	113	98	94	92	83	85	95	108	112	1187
2009年度	128	128	128	124	112	120	103	79	71	70	115	127	1305
2010年度	117	133	125	93	95	120	113	87	66	68	79	89	1185
総計	530	545	477	466	490	517	467	362	293	372	419	574	5512

2010年度通話時間



「2010年度通話時間」の表のよう、10年1185件の1回の電話にかかる「通話時間」については「10分未満の相談の割合が減少し、20分~30分未満の相談の割合が増加した。これは興味本位のコーラー(電話をしてきた人が減少し、電話相談による問題解決の支援を求めるためと思われる」と分析

**他機関に至らぬ相談終了が増加**

相談者自身問題解決に取り組む

相談終了

相談終了