

INTERVIEW

全国遊技機商業協同組合連合会

中村昌勇 会長

依存問題に向き合う

RSNN支援室の役割を語る

今年8月、東京上野の全商協事務局内にリカバリーサポート・ネットワーク(RSN)支援室が開設された。のめり込み(依存)問題に向き合い積極的に参画することが重要という中村昌勇会長に、支援室開設の意義を聞いた。

—RSNN支援室が開設された経緯について聞かせてください。
中村会長(以下、敬称略) 以前からRSNNの西村先生より、依存症の相談窓口として日々相談電話を受ける中で、依存症以外の話、例えば、ばちんこ、パチスロ機に関する機械

的なことやホール様に対する苦情、悪罵といったものが多くなってきたとお話をうかがっておりました。

RSNNの相談対応は、相談者から依存問題について話をうかがい、適切なアドバイスをしたり、カウンセリング団体を紹介

したりすることであり、苦情や悪罵、ましてや遊技機に関する質問や相談については専門外。それでも、そうした電話にも対応しなければならぬし、話を聞いていくうちに依存問題の相談なのか、依存問題と関係のない相談なのかを見極めなければならぬ。そのため長い時間を割かなければならないケースもあって、本来の電話相談対応に支障が出てきたり、相談員自身のストレスにつながるという問題が出てきていることを、西村先生が非常に危惧されていました。

それでは、相談者からの電話を受けた時点で依存問題なのかそれ以外なのか、ご本人に選択していただき、依存問題以外の内容であれば全商協に相談窓口を設けて対応しようということになったのがきっかけです。

—全商協としてRSNN支援室を運営することの意味は？

中村 例えば、子どもの車内放置事故防止への取り組みとして、全商協でも、版社の従業員が機械の点検や営業等で営業中のホール様へ行った際には、ホール駐車の巡回に協力し、季節を問わず今も実施しております。依存問題への取組みについても、全商協傘下の地区遊商組合では、RSNN啓蒙用のポケットティッシュを制作し、ホール様の協力を得ながらエンドユーザーである遊技客の皆さまに配布することで、依存問題への意識と相談窓口の啓蒙を行いました。このポケットティッシュの配布は非常に大きな反響を呼び、RSNNへの電話相談件数も増えたほか、ホール様のご協力をいただくことにより、業界全体のイメージアップにもつながっています。これからは製作・配布は引き続き行うこととしており、今後、全国で展開

する予定です。しかし、ポケットティッシュの配布により相談件数が非常に増えたことには、例として依存問題以外の相談が増えたことも事実です。そこで、全商協が場所を提供し、人を動員することによって、依存問題以外の相談については全商協サイドで受け、依存問題の相談は沖繩のRSNN本部で受けるという棲み分けを行うことができるほか、もっと多くの電話相談に対応できるようにになりました。直接的でも間接的にも、何かお役にたてることがあればとの思いでスタートしましたので、全商協だけでなく、健全な業界運営の心とつとして、非常に意義のあることだと思っています。

—RSNN支援室を開設して3カ月が経ちますが、活動状況について教えてください。

中村 毎日ほぼ数件程度の依存問題以外の相談電話がかかってきています。その多くはホール様に対する苦情、特に多いのは自分自身が機械の前に座ると出なくなるというものです。中には遊に何度もかけてくるリピーターもいます。

現在は2、3人の相談員が待機して、午前10時から午後4時まで電話相

談に応じています。その後はその日にかかってきた電話内容のレポートをまとめ、沖繩のRSNN本部に送る作業を行っています。本部で相談内容と対応内容について分析・検討していただき、相談員にフィードバックしていただくことで、相談員のスキル向上にも役立てております。

—今後のRSNN支援室の活動に向けた抱負を。

中村 業界内で起きている問題について皆で話し合い、どのように向き合っていくか、また参画していくかというところを進めていった結果、今回のRSNN支援室立ち上げとなりました。おかげ様で行政や業界他団体の皆さまからもご評価をいただいております。これからも健全な業界発展のために、微力ではありますが、お役に立ちたいと考えております。



RSNN支援室では相談員2人が常駐し、電話相談に対応している