

講演

私が見たRSNの現状と業界が取り組むべき依存対策

講師・大野真希



2018年11月14日の全日遊連全国理事会終了後、業界における依存問題対策強化の一環として、第3期リカバリーサポート・ネットワーク出向者としてRSN沖縄事務所で電話相談等を担当した(株)長良川ボウリングセンター取締役の大野真希氏(岐阜県遊技業協同組合)による、「私が見たRSNの現状と業界が取り組むべき依存対策」と題した講演が行われました。本欄にて、講演の概要を紹介いたします。

岐阜市内にてホールを経営しております、株式会社長良川ボウリングセンターの大野真希(おののまき)と申します。本日は、大変貴重なお時間をいただきまして誠にありがとうございます。

私は、2017年11月から2018年1月までの3ヵ月間、沖縄のリカバリーサポートネットワーク(以下、RSN)に第3期出向者として出向をさせていただき、依存問題を抱える相談者の生の声に触れさせていただける、大変貴重な経験をさせていただきました。

本日は、RSNへの出向を通して、私が見た依存問題として、

● RSNの相談業務の内容

● 「依存」とはどのようなものか

● 業界として取り組むべき依存対策

について、実際の相談事例をまじえてご報告させていただきます。

RSN出向制度の概要

RSNへの出向制度につきましては、皆様ご存じのことと思われますので、ご説明は割愛させていただきますが、直近の数字として、2017年5月に制度がスタートしてから、2018年10月末までの時点で、私を含め10名の出向が終

了しております。出向者のスケジュールは個々の状況によっても変わってきますが、私の場合、最初の1ヵ月間、1000件ほどの電話相談を相談員の隣でヒアリングし、基本的な相談の進め方と相談業務に必要な福祉の知識を勉強し、2ヵ月目は、相談員のサポートのもと、実際に電話相談を受け、3ヵ月目は、単独で電話相談業務を担当しました。この間、のべ160件ほどの電話相談に対応しました。

RSNに

RSN出向研修制度

1ヶ月目	100件ほどの電話相談を聞き基礎知識を習得
2ヶ月目	常駐相談員のサポートのもと電話相談対応
3ヶ月目	1戦力として電話相談対応
対応件数	延べ160件程度

電話をしますと、「のめり込みについての相談」「それ以外の相談」を振り分けるガイダンスが流れ、のめり込みについての相談の番号を押すと相

談員につながり、それ以外の相談のボタンを押すと支援室の支援員につながります。支援室では、のめり込み以外の相談に対応しており、その半数は、間違い電

話、無言電話となっております。残りの半数は業界へのご意見、不正の相談、ホールへの苦情、依存問題についてのご意見等になります。4月から、支援室の機能が全商協様から沖縄のRSNに移管されましたので、4月以降の出向者は支援室への電話対応も業務をされています。

RSNでの電話相談の内容と相談の流れ

RSNでは、どのような内容の相談を受けているのかという点からご説明をさせていただきます。

多くの方から、やはりホールでお客様からいただく「クレーム」のような内容が多いのですが、その質問をいただくのですが、全くそうではありません。確かにクレームもあるのですが、それは全体の1%程度であり、ほとんどの電話がホールではお客様から直接聞くことのないような、依存の相談になります。

ご覧いただいているグラフのとおり、依存に悩むご本人からの相談が約8割を占めております。残りは、ご家族や友人・恋人など近しい関係性の方からの相談が2割となります。

本日は、「本人」からの相談内容に焦

また、もうひとつの選択肢として、GA（ギャンブラーズ・アノニマス）という自助グループも紹介させていただきました。GAというのは、世にギャンブルと言われている競馬、競輪、パチンコ、パチスロ等をやめたい、と思っていられる方々が全国各地でミーティングを開いている場所で、自分の今の状況やギャンブルをやめたい気持ちや情報交換したり、仲間を作ったりしています。お住まいの地域のGAの場所、日時を紹介させていただいたのですが、GAに行くのは抵抗があるとのことでしたので、まずは友達から暇な時間の使い方を聞いてみる、という返答をいただき、この電話相談は終了しました。

こういった、余暇の時間が充実していないことに起因する遊技を通しての問題というのは、今回のような若い方や定年退職を迎えられた男性の方からいただく、「よくある相談」です。

・学業や仕事で充実しているときは、余った時間も大して出ないので、余暇をパチンコ・パチスロに使ってもそんなに金銭面で支障が出てこないのですが、自分で使いみちを考えなければならぬくらい時間が余ると、時間の使い方によって問題は起きます。

今回の相談者は、その余った時間を遊技に費やすことで金銭的な問題が発生したのですが、大元の余暇の時間の使い方がわからない、時間が余っているという悩みは、遊技に関係なく誰にでも起こりうる問題です。そういう意味では、RSNの相談を受けると、入口は遊技についての相談で始まりますが、話を進め

ますと遊技についての相談よりは人生相談に近い印象を受けました。

この相談のふたつ目のポイントは、相談者が「依存症なのか」と、病気ではいかど不安になっているという点があげられます。依存症、依存イコール病気でいるという考え方がメディアで大きく取り上げられるようになったのが、2017年1月頃からだと言いつつありますが、電話相談もその頃から「自分は依存症ですか？」これって病気でしょね？」という不安の声から始まる相談が増えてきました。

しかし、依存の問題を安易に「病気の問題」としてしまおう考え方は非常に危険です。ご想像いただきたいのですが、皆様は、例えばテレビの医療番組などで「あなたは病気かもしれません」と言われたら、まず、不安になると思います。そして、病気なら、病院で治療してもらわないといけない、と思われ方が多いと思われまふ。中には、病気なら仕方ない、病気なら自分の力でどうにもすることができない、と思ってしまう方もいらっしゃるかもしれませんが、その発想は非常に危険なものです。

そこには、先ほどの事例でも説明させていただきまふた、「遊技にのめり込む本当の理由」という重要な視点が欠けてしまっています。それで、たとえ病院や施設に行つて一時的に遊技から離れることができたとしても、遊技が問題化したもとの理由が解決していないわけですから、また別の問題を起こしてしまふことは明らかです。

また、「遊技にのめり込む本当の理由」

ですが、先ほども事例であげたように、生活そのものに関する問題であることが非常に多いです。ですので、医療で、お医者さんに解決してもらおう問題とは少しずれてきてしまふます。

生活そのものに関する問題、たとえば、仕事の悩みであったり、家族との関係がよくなく家に帰らたくない、もしくは余暇の悩み、先ほどの暇な時間の使いみちの悩みは、自分自身の力で解決したり、たとえば福祉の力を借りることはあるかもしれませんが、病院に行つてお医者さんに解決してもらおう問題ではない、というのはご理解いただけると思ふます。

「依存は病気だ」という考え方は、遊技にのめり込む本当の理由から目をそらしてしまふだけではなく、医療が解決してくれろという「勘違い」を生み出してしまうという点でも危険です。

ですから、RSNの電話相談で、相談者から「私は病気ですか？」というかたちで話がスタートとしても、「病気かどうかを考えると、相談者が自分で病的だと思われまふに遊技にのめり込んでしまつて原因は何か」ということを一緒に考えようとして

依存×病気

病気の問題ではなく、生活・仕事・余暇などの中に「遊技にのめり込む本当の理由」がある

うかを考えるのではなく、相談者が自分で病的だと思われまふに遊技にのめり込んでしまつて原因は何か」ということを一緒に考えようとして

事例2 30代後半、男性 からの相談

次の事例を紹介させていただきます。30代後半の男性で、ご両親と同居されている方です。発達障がいを持ち、小学校3年生のときから通院をされており、現在はいづつ病も発症されています。収入は、障害年金と作業所の工賃で、借金は今のところありません。

遊技頻度は月に10回から15回、平均で半分というよりは月半分くらい立て続けに行くとのこと。1回当たり6時間から7時間と長時間ホールに滞在されており、使用金額は1円パチンコなのですが、ずっと遊技をしているので月に10万円くらい失つてしまつと、本人から申告がありました。「パチンコをやめるよう、親に言われたので電話をしまふた」という電話がかかってきました。

事例2

- 男性 30代後半
- 発達障害・うつ病で通院中
- 収入：障害年金と作業所の工賃
- 遊技頻度：月10～15日
- 使用金額：月10万円程度（11ばち）
- 「親にばちんこをやめるように言われた」

この相談者は、発達障がいとうつ病を抱えていまふ。一般の職場では就労できないので、作業所で働いていまふ。障害年金や作業所の工賃が、月に1回ないし2回、まとまって現金で手に入ると、それを握りしめてなくなるまでホールに通

講演：私が見たR S Nの現状と業界が取り組むべき依存対策

いつめてしまう、というような方で。ご両親が見かねて、RSNに電話して相談するよご指示をされたのだと思われ

この相談者には借金はないのですが、発達障がいを持っている方の中には、自身の衝動性を抑えるのが難しかったり、金銭管理が苦手であったりという特性をもっている方がいらつしやいます。そういういった特性をお持ちの方は、当然ながら遊技を通して金銭的な問題を大きくしがちであるという側面も持っており

この相談者に、ホールに行く理由を尋ねると、

「ホールは誰とも話さなくてよいから、安心して過ごせる」という答えが返ってきました。

対人関係やコミュニケーションに問題を抱えていて、家でも職場でもなかなか落ち着けず、ホールが唯一リラックスできる居場所になってしまっている、という状況です。それこそが、相談者が「生活する上で本当に困っていること」です。

この対人関係に課題を抱えているという状況に、発達障がいからくる衝動性と、金銭管理が苦手という特性が遊技に拍車をかけてしまつて、結果的に金銭的な問題が発生してしまつていて、このケースを整理することができます。

金銭的な問題が起きてしまつていて以上、もちろんこの相談者が遊技に使うお金を減らしていく必要はあります。

ただ、皆様も想像いただきたいのですが、もし、この相談者から唯一の居場所であるホールに行く機会そのものを

奪ってしまったとしたら、たとえば、いま持っているうつ病が悪化したり、別のところに通いつめて別の問題を起こしてしまつたり、いまよりも悪い結果を引き起こしてしまつておそれが十分に考えられます。

そこで、この相談に対する回答としては、

「ホールに代わるような、リラックスできるような居場所を探さ。探しながら、金銭的に無理のない範囲で、息抜きとしてパチンコを続けられるように、ご両親に金銭管理を手伝ってもらうのはいかがでしょうか？」

というアドバイスを見せていただきました。

こういった相談を通して、改めて実感したのですが、「遊技やホールを生活の一部として必要としている方」がいて、ホールは社会になくしてはならないもの、ということ。その方にとつて問題になる遊び方にならなければ、ホールは居心地のよい場所であり、よいストレス解消方法のひとつにもなり、人生を充実させるためのひとつの過ごし方であるわけ

RSNの相談が、遊技をやめることをゴールにしていないという点も、遊技そ

のものが相談者の生活にとってプラスになっている、もしくは相談者の生活を支えたり支える柱になっているという可能性が十分あるからです。

ですから、ホールは今後も、人生を充実させるためにホールを必要としているお客様に遊技環境を提供し続ける必要がある。一方、そういったお客様の遊技が問題化しないような安心・安全な遊技環境の提供を考えていかなければならないと感じました。

補足になりますが、RSNに電話する相談者の3分の1以上の方が、うつ病や統合失調症、発達障がいなど、精神医学的問題で精神医療を利用中、もしくは過去に利用したことがあるという方です。

て多かったです。この統計からも、精神医学的な問題を抱えていらつしやる方は、遊技を通して問題を抱えてしまつたりスクも高い、と推察されます。また、本日紹介した事例は、いずれも「借金のない方」ですが、実に半数以上の

相談者、本人の場合ですが、遊技によって借金を抱えたまま、なお遊技を続けているという状況で電話をしてこられます。

借金がある場合には遊技をやめるためのアドバイスをせざるを得ないので、それが加えて原因は何なのか、というところは必ずお話をするようにしています。

本日はふたつの事例を紹介させていただきました。ただ、実際の事例、相談は多岐にわたるものなのですが、ほとんどの相談に共通していることが、「問題を起こしてしまつた理由が必ずある」ということです。

繰り返しになりますが、依存問題は、決して病気の問題というわけではありません。生活に関してもと抱えている問題、これが先

講演:私が見たRSNの現状と業界が取り組むべき依存対策

にあつて、それが遊技を通して金銭的な問題に発展してしまふ、というかたちで整理をすることができません。

遊技をやめること、がゴールなのではなく、生活に関するもともと持っている問題は何かということに着目して、その方の生活そのものの改善を図るという視点が重要です。

依存症、依存イコール病気という考え方が広くメディアに取り上げられて、社会の不安を煽つてしまつている今、まずはこの点を業界の皆様にご理解いただく必要があると思つています。

業界が取り組むべき依存対策

最後に、依存問題について業界で取り組めることは何か、についてお話をさせていただきます。

残念ながら、たとえばホールで、RSNと同じようにお客様の相談に乗ろう、というのは現実的ではありません。ホールとお客様には利害関係がありますし、ホールで日々顔を合わせる従業員にプライベートな相談ができるお客様というのは少ないと思います。

RSNは、電話という手軽な手法であることに加えて、顔も名前も明かさなくてよい「匿名」であること、そして専門の知識を持った相談員が平均20分以上、長いときは80分、90分電話相談を受けたことが私にもありました。長い時間をかけて丁寧に対応しているからこそ、お客様が周りの方にはできないよう

なお話、本当のお悩みを聞き出すことができます。

では、業界では何ができるか、まず、大前提として、「依存の実態を知り、正しくご理解をいただく」とことだと思ひます。

いま、様々なところで依存問題が議論されています。「遊技業界がなくなれば、依存問題は解決する」という極論をいう方もいらつしやいます。確かに、遊技という依存対象がなくなれば遊技に依存することはできなくなりますが、本日のお話をもしご理解をいただいたのであれば、遊技業界がなくなつたからといって、今依存の悩みを抱えている方の問題が解決するわけではないというのは明白であり、別の問題に発展するだけだと思ひます。

これを、業界のトップの皆様はもちろんのこと、業界人ひとりひとりが理解をして、お客様の生活に癒しと楽しみを与えることができる、無くてはならない産業として、自信をもって営業していただきたいと私は強く思つております。

その一方で、生活に関する問題を抱えた方が、遊技を通して金銭問題を起こしてしまうおそれがある、起こしてしまつている人が実際にいる、これは事実です。この事実をしつかりと受け止めたいので、お客様が遊技を通して問題を起こしてしまわないよう、安心・安全な遊技環境づくりについて、より一層考慮していかなければならぬと考えています。

もし、遊技を通して問題を起こしてしまつているお客様に気づいたとき、見かけたときは、「安心パチンコ・パチスロアドバイザー」の力が必要になつてまい

ます。RSNに必ずつなげていく、ということ、ホールの現場だからこそ取り組めることでもあります。

たとえば、「自己申告プログラム」が浸透してまいりましたので、ホールやアドバイザーに直接問い合わせがあるかと思われまふ。その際に、通常のご案内に加えて、一言、

「もしかしてそこまでパチンコをしてしまふ何か理由があるかもしれないかもしれません。専門の相談機関であるRSNに電話してみてもいかがでしょうか？」

という案内を加えていただくこと

ホールで出来る依存対策①

依存の実態を知り
正しく理解する

安心安全な遊技環境の提供

ホールで出来る依存対策②

問題を抱えるお客様と
RSNを繋げる

重要 依存とRSNの役割について
正しく理解したアドバイザー

依存問題とRSNの役割、両方をきちんと理解したアドバイザーが、お客様からのSOSを見逃さず、確実に専門機関であるRSNにつなげていくということ、そのお客様が、そのお客様の悩みを解決

ホールで出来る依存対策③

RSNの活動を理解し
支援し続ける

RSNはホールに出来ないことを
してくれている

に向かわせる第一歩になると信じています。

さらに、ホールだけではなく、広く業界全体として取り組めることとして、ホールではできないような電話相

談業務、これをRSNでは10年以上前から続けてくださつていらっしゃることを理解していただいたうえで支援を続けていくということ、これは、業界関係者の義務と言つて過言ではないと思ひます。

本日ご出席の全日遊連理事の皆様、並びにご臨席されている皆様におかれましては、依存問題についてよくご理解をされている方々とは存じておりますが、私がRSNに Outreach させていただいたこと、依存問題についてより一層のご理解の助けとなりますこと祈念いたします、私のご報告とさせていただきます。

最後になりますが、このたびはRSN Outreach という貴重な機会をいただき、またこのようにお話をさせていただきました、誠にありがとうございます。この経験を業界の皆様へ発信させていただき、微力ながら業界の力になればと思つておりますので、今後ともよろしくお願ひいたします。