



RSNは、沖縄本島的那覇市中心部から北東に約8km、住宅街の一角にある。6階建てマンションの2階。心地よい海風が吹き抜ける静かな町で、ここに本場に、パチンコ依存に関する相談の電話が昨年1年間で約5000件（74頁に関連記事）もかかってきたのだらうかという気にさえなってくる。

今回、取材したのは、首都圏中心に18店舗を展開するサンキョーの中島大輔氏。今年21年目の43歳で、店長勤務を経て、昨年2月から本社の営業部に所属している。なお、社長は全日遊連の阿部理事長だ。

出向期間は今年2月18日～8月末。同制度は一人3カ月が基本なので、異例の長さ。しかも、中島氏は第1期出向社員。常勤二人、非常勤一人の相談員のうち、常勤一人が3月で退職することになったため、緊急措置として2回目の派遣となったのだ。

なぜ、中島氏に白羽の矢が立ったのか？

それは「責任感がとても強い」（西村代表理事）から。話を振られたとき、「実は、マンションを購入した直後だったので、えっと思った」が、受話したのは、昨年の経験でRSNの重要性を痛感したためだ。

「いずれにせよ、2回目の沖縄入り。同団体の正規のメンバーのつもりで来ました」

そんな中島氏の朝は早い。勤務時間は午前8時半からだ。那覇市中心部

「リカバリーサポート・ネットワーク」出向社員に密着

「死にたいと言われることも…」 沖縄で電話相談に奮闘

業界14団体で構成するパチンコ・パチスロ産業21世紀会（代表＝阿部恭久全日遊連理事長）は、ばちんこ依存問題相談機関リカバリーサポート・ネットワーク（RSN、西村直之代表理事）を支援すべく、2017年5月から、沖縄県西原町にあるRSNにホール従業員を出向させる制度をスタート。1年を迎えた。そこで、本誌では4月20・21日、ある出向社員を訪問。どのような日々を送っているのかを追った。



一つの電話対応が終わると、みんなで意見交換。このひとときがとても重要なのだと強調する中島氏は、後輩出向社員に積極的に自分の意見を伝える



県道29号と34号が交差するところにあるRSN。周囲は住宅街



出勤すると、まずはブラックコーヒー。朝はこれだけで、「僕のエネルギーの源」と笑顔を見せる

のマンスリーマンションを7時15分には車（レンタカー）で出発。同45分には出勤する。相談員1人、総務関係5人、出向社員3人のレギュラーメンバーの中で、常に一番。

聞くと、始業30分前の出勤は20代からで、会社では、書類の作成なども期限の2日前には完了させてきたそう。そのルーティンを、「住み慣れた町ではないので、15分、早めに設定しただけ」と語るが、その15分の違いに、この仕事に対する決意が垣間見える。

事務所に着くと、真っ先にやるのが湯をわかすこと。静かな所内で、好きなブラックコーヒーを飲みながら、今日の業務に思いをはせる。

8時半になると、清掃、ミーティングに続いて、相談内容の入力チェック。相談者の話は、電話をしながら所定の用紙に書き込み、後でパソコンのデータベースに入力する。その前日と前々日の入力分を出力し、毎朝、相談員と出向社員が二人1組で、付け合わせをしているのだ。

取材時の出向社員は、中島氏のほかに、3カ月目の小本薫之氏（カネマン、27頁に関連記事）と2カ月目の金山展明氏（国際グランプリ観光）。彼らには業務内容を50項目以上にわたってまとめた心得が引き継がれているが、ベースは中島氏が前回、自ら作成した。「何でも自分でやらないと気がすまない店長でしたので」と謙遜するが、ここでも責任感の強さがうかがわれる。

10時からは電話相談が始まり、この日、中島氏がとった電話は4件。2件



夕食は格安ステーキ店へ。食べるスピードは早い。中学・高校時代は柔道部だったという



午後5時に業務終了。今日の仕事を振り返りながら、事務所を出る



1日の最後は日報の作成。今日受けた相談を振り返りながら書き込んでいく



勉強会後は、RSNの近くの海岸に足を運んだ中島氏。海開きしたので、これからは釣りだけでなく、素潜りも楽しめる生き生きとした表情で語る



雨が降ってきたので、釣りの予定を変更して物産センターへ。とにかく土日は町に出て、気持ちをリセットする



取材2日目の土曜日、地域の福祉関係者らとの依存問題勉強会を終えて、RSN前で解散のあいさつ。午後はオフタイムだ

はRSNがどんなところかの確認で、残りの2件は、このままいくと過度にのめり込みそうで恐いと訴える中高年からのもの。それに対して、何を見て存在を知ったのか、何で電話をしてきたのかなどを質問しながら、全体としては聞き役に徹し、「そうかもしれないね」などと、しばしば相槌を打つ。

「相手は、パチンコが好きなのに、続けるのが難しい問題を抱えていたり、自分は依存ではないかと不安を感じている人たちです。でも、聞いてくれる人がいない。あるいは、パチンコをやめればいいの一言で片づけられ、孤独感に満ちている。だから、まず、共感してあげることが大切。そうしないと心を開いてくれません」

出向社員が完全に一人で電話対応できるのは、3カ月目に入ってから。最初の1カ月は、ヘッドセット（ヘッドホンにマイクを装着したもの）をし、相談員の対応をモニタリングさせる。電話がとれるのは2カ月目。その際も相談員がモニタリングし、メモを渡すなどしてフォローしてくれるのだという。

もっとも、最初は嘔んでしまった、RSNの名前さえスムーズに出てこなかったと中島氏。次のような体験談を話す。

「2〜3本目のときだったでしょう。か。死にたいと言われ、動転してしまい、やっと返した言葉が「死なないでください」。後は相談員のフォローも目に入らず、何が何だかわからないまま、電話が終わってしまったんです」



「今日は釣りに行けなくて残念でした」と、最後は愛用のルアーを見せてくれた



焼き物市で大好きな泡盛用のカップを選定。焼き物が趣味の母親の影響だとか



物産センターでは、イベントステージでの子どもたちのダンスパフォーマンスに足を止める。興味の範囲は広い

●出向経験者の立場から

経験を基に、地域の関係施設と連携を



カネマン 人事戦略部

小本薫之 課長

(出向期間:2018年2月1日~4月27日)

日ごろのホール営業において、パチンコ依存で苦しんだり、悩んだりしている方々の声を聞く機会はなかなかありません。ですから、RSNの出向経験は、予想以上にカルチャーショックでした。

相談者も、多重債務で家族を巻き込んでいる人もいれば、統合失調症やうつ病など、精神医学の問題を抱えている方もいるなど、さまざま。関連する福祉制度や医療・福祉

施設など、いわゆる社会資源の知識が相当ないと対応できない業務だと痛感しました。ただ、3カ月目に入り、「電話して良かった」との言葉を何度かいただけたときは、少しでも役に立てたようでうれしかったですね。

会社に復帰後は、系列店舗を巡回し、RSNでの体験を伝えています。個々の詳しい相談内容は語れませんが、今までよりも依存問題を身近に感じてくれればいいなと思います。それに、従業員の中にも同様の問題を抱えている人間がいるかもしれません。今後は、ヒアリングをするなどして、把握に努めてまいります。

また、RSN時代は福祉関係の皆さんとも知り合うことができ、業界の依存問題対策が十分伝わっていないことを知りました。そこで、地域の関係機関や施設を回り、情報交換を図る予定です。できるところから、経験を生かしていきたいと思っています。

●RSNの立場から

経験を出向後に生かしてほしい

ばちんこ依存問題相談機関
リハビリサポートネットワーク

西村直之 代表理事

出向制度がスタートした当初は、わずか3カ月で、一人で電話相談対応できるようになるとは考えていませんでした。でも、ふたを開けてみたら、そうなっている。ホールの皆さんは日ごろから顧客と向き合っているのです。ネガティブな話をぶつけられても、それもひっくるめて、一人の顧客として受け入れる懐の広さがあるのだと思います。

その一人が、今回、常勤相談員

の退職に伴う緊急措置として、再度出向してくれている中島さんということです。電話対応スキル、依存に対する問題意識、働くモチベーションのどれをとっても素晴らしい方が、同様のスキルなどを持ち合わせたホールの社員が、たくさんいらっしゃるのではないのでしょうか。

したがって、今後の同制度の焦点は、「戻ってから」。

はじめは、電話相談を受けることによって、自分たちの仕事にネガティブな気持ちを芽生えないかと懸念していたのですが、それは私の考えすぎで、皆さんが異口同音に、顧客に対する視点が広がったなどとして、ポジティブな気持ちで戻っていく。地元の専門機関、福祉施設などとの連携を図りたいとの声も聞こえてきます。そういう思いが少しずつ広がっていくことを期待したいし、RSNとしても応援していく所存です。



RSNから東へ2kmのところ広がる南浜

しかし、こうした経験が生きているとも強調。取材中、別の出向社員が受けた電話が1時間に及んだときも、「相手のベースに巻き込まれてしまっていますね。でも、彼は受け答えも柔らかいですし、きつと糧になるはずですよ」と、いたって冷静。その代わり、電話の後は、みんなで意見交換。

「私たちの対応に、正解はありません。ほかの人はどのように考えるかを聞くことは、とても大事なことです」

結局、この日、受付終了の午後4時までにかかってきた電話は全部で11本。相談内容をデータベースに入力し、同5時に業務を終えた。

夕食は、レシピがあれば大概の料理が作れることもあり、8割は自炊なのだが、週末は外食が多いとか。1週間、務め切った自分へのご褒美だ。

この日は、ライスもキャベツも盛り放題のステーキ店で、200グラム1000円のスूप付きセットを注

文。朝食はとらず、昼食もパン一つだったにもかかわらず、ご飯やキャベツの盛りつけが人並みだったことを指摘すると、自らの腹をさすりながら、「食べる、身になりやすい体質なんで」と人懐っこそうな表情を見せる。

「総務にも積極的に声をかけるなど、気配りができる人」と同僚は評するが、えてして、そういう人ほど、心に負荷がかかるもの。そのため、オフタイムは町に出て、リセットに努める。

温泉めぐりや食べ歩きが好きな中島氏は、「沖繩は観光地なのでイベントが多く、よく、足を運びます。最近も、沖繩中の酒蔵が集まる催しに行つて、いろいろな泡盛を試飲しました」とニヤリ。さらに、昨年は素潜りを楽しんだが、今年は釣りを始めたとか。

取材2日目の土曜日、午前中、地域の福祉関係者らとの勉強会が入ったが、午後は複数の特産物センターを巡り、ピーマンやとうもろこしを購入。「安くて新鮮な食材を探すのも楽しみ」と中島氏。焼き物市にも立ち寄り、「泡盛がおいしく飲めるように」と酒器を購入した。

こうしたひと時がたまらなく好きだという中島氏に、沖繩で長く暮らすこととはしんどくないかと最後に聞くと、「好奇心は旺盛で、沖繩でも楽しさを探しながら暮らしているので、苦には感じません。こちらの人たちはやさしいし、もつと長くなつても大丈夫かもしれない」と即答。その表情には、RSNを支えていくという思いもあふれているように感じられた。