

2013年度

ファミリー子育て何でもダイヤル

～あなたのほっとチャンネルです

活動報告書



公益社団法人子ども情報研究センター

I 事業概要

- 1：事業の開始 1997年6月より開始
- 2：開設日時 毎週水曜日 10時～20時（年末年始祝祭日は除く）
- 3：電話番号 06-4394-8754 2013年7月まで実施
06-6585-9287 2013年7月から変更して実施
- 4：体制 スタッフ20名 1日2～3シフト（一人あたり月1～3回のローテーションを組んで担当）
- 5：スタッフ養成講座：

日程	テーマ	講師	参加人数
11/13 (水)	①市民による相談活動 ～聴くことから始まるコミュニケーション～	橋本暢子(大阪府子ども虐待防止アドバイザー)	18名
	②子どものそばに在るなかで ～不登校の子どもの居場所から～	宮川要二(自由空間☆きりりコーディネーター)	18名
11/27 (水)	③就労と子育て ～働く親の現状を知る～	永野有紀(連合大阪組織拡大・非正規労働センター・連帯・国際グループ長)	15名
	④人の思いに寄り添って ～話を聴くということ～	小谷訓子(子・己育ち相談リリーフ主宰)	17名
12/11 (水)	⑤支え合う関係を築きたい ～障害をもつ子どもと親を支える～	豊高明枝(障害児の生活と共育を考える部会)	17名
	⑥ファミリー子育て何でもダイヤルとは ～聴いてみよう、話してみよう～	ファミリー子育て何でもダイヤルスタッフ	13名

場所：HRCビル5F小会議室

6：公開講座

『ナースに学ぶ聴くケアの極意』

講師：メディエーター/医療対話推進者：伊藤悠子

開催日時：2014年2月18日(火) 10:00～12:00

場所：HRCビル4階研修室

参加人数：27名

参加者の声から

- ・「聴く」「聞く」「訊く」を場合によって使い分けると言うことがわかった。
- ・「きく」と言うことは、人と人が深いところでつながりあっていると感じた。



7：『はらっぱ』11月号特集記事：誌上実践講座『聴く』

「聴く」ことの大切さを実感するため、研修の中で取り組んでいる。「聴く」ワークを誌上で再現。受け手としての心得十か条とともに掲載した。

養成講座の中でも『はらっぱ』を利用して、講座をおこなった。

8：マスコットキャラクター「ほっとちゃん」を今年度も引き続き作成し、活動のためのカンパを募った。



Ⅱ 相談概要（2013年4月3日～2014年3月26日）

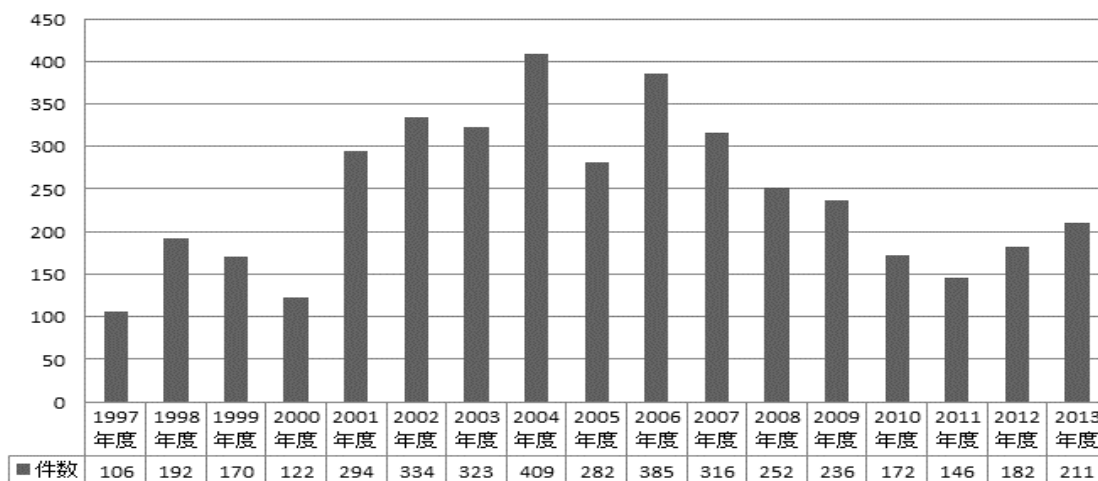
1：件数：211件

2：総時間数：6617分

3：実施日数：47日

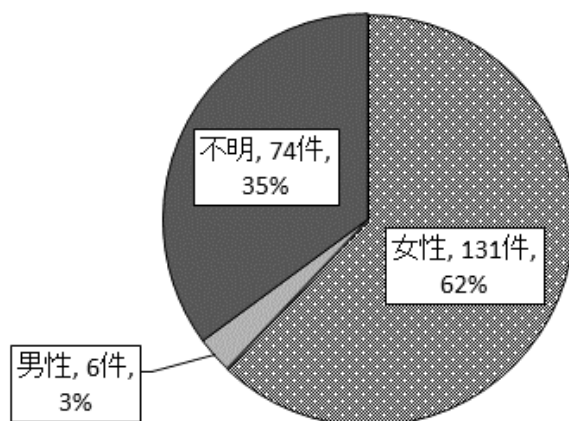
4：開設時からの相談件数の推移

相談件数の推移

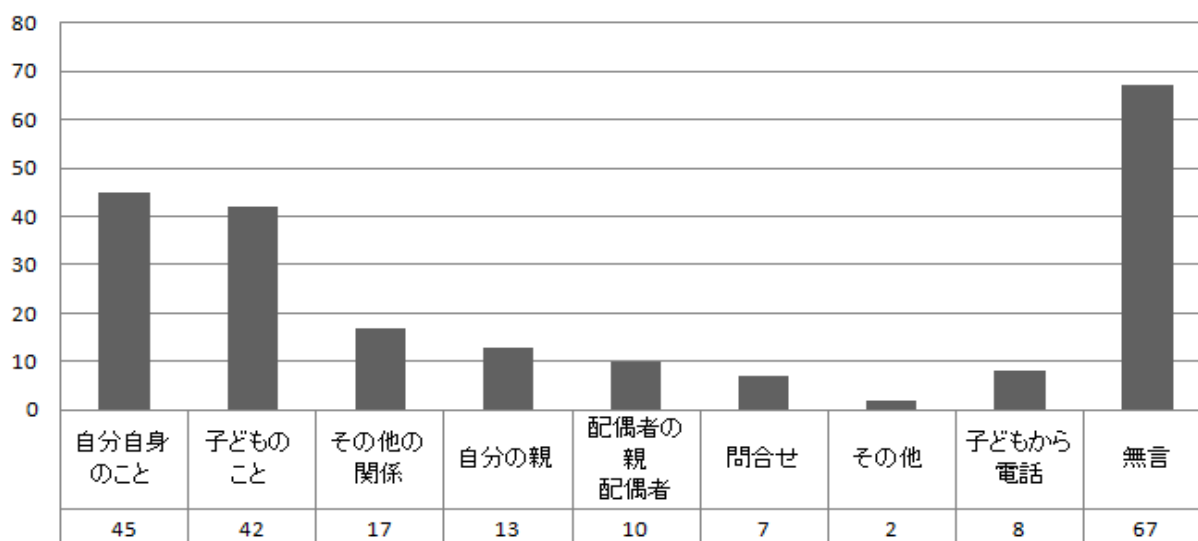


※7月に電話番号が変更になったにもかかわらず、前年度に引き続いて件数が伸びている。

5 相談者



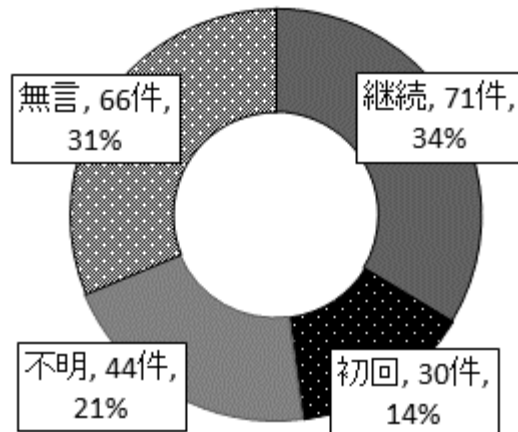
6 相談内容



Ⅲ 継続電話に対するダイヤルの思い

わたしたちは、かかってくる電話を一期一会としてきているが、あきらかに継続ケースとわかる電話が全体の三分の一をしめる。不明の中にも継続だと考えられる電話があるとすればかなりの件数になるとおもわれる。

継続的にかかってくる電話に対して「依存している」という表現をすることがあるが、それには違和感を持つ。聞き手が依存をどうとらえるかで、かけ手との関係がかわるように思う。かけ手には力があると信頼してきき続けると、少しずつ、納得して自ら行動する力を取り戻していく。そのようにかけ手には力があると感じられたのは、今まで継続的にかけ続けてくれたかけ手が教えてくれたからである。今年度はこのことを振り返ることにした。



継続電話の事例

・事例1

30代女性。内容はかけてくるたびに違うが、テーマは職場での人間関係のしんどさを「自分は被害者で、相手からはいつも理不尽な扱いを受ける」と話す。理不尽な扱いに対する解決策よりも「かわいそうな自分」を認めてほしい、聞いてほしいと思っているようだ。いつも仕事に出かける前のタイミングでかけてきている。

・事例2

40代主婦。子どもは中学生が一人。ほとんど子どもの話はせず、仕事先やPTAの人間関係で「自分には何の能力もない」と自信がないことでのつらさを話す。気持ちや考えを整理して「これでいいですね」と言って終了される。

・事例3

40代主婦。学歴はとても重要だと思っている。しかし高校生の子どものその枠からはずれ母の理想とする高校ではない。そのことを家族や子どもには話せず、この電話でしんどさを語る。

・事例4

成人してから、子どものとき虐待をうけたことを思い出して、そのつらさを話すとともに、今の人間関係ともつなげて気持ちを整理して今の自分でいいと確認する。

・事例5

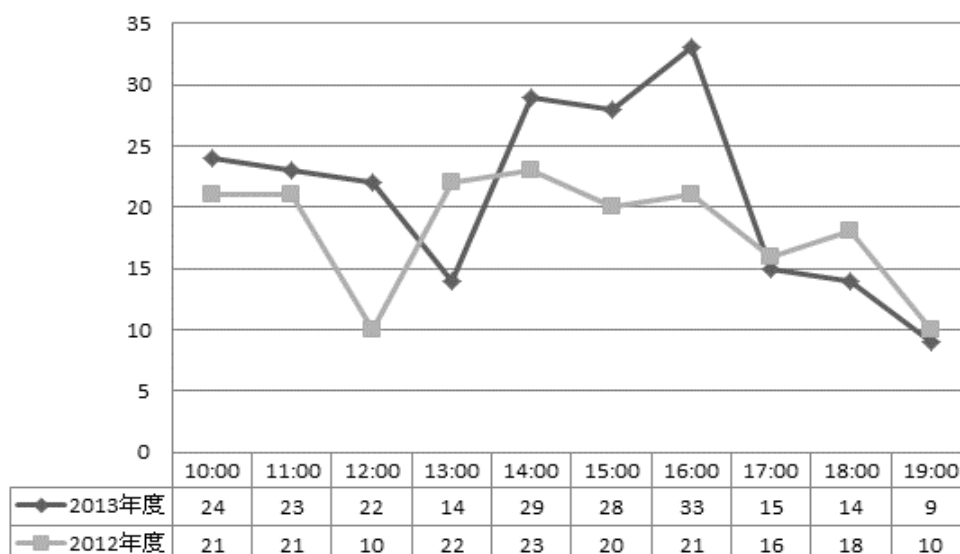
父の介護をしながら、障害を持っている子を育てている。とても大変な状況をよく理解して、気持ちを聞いてもらうことが今の自分にとって必要だと思っている。

ダイヤルスタッフから

- ・自分の気持ちのバランスをとるために、電話を上手に利用しておられる。
- ・自分だけでは受け止めきれないしんどさを話すことで、気持ちを落ち着かせたり考えを整理して、自分も頑張っていると認められ、次の行動を決めて終わられる方が多い。
- ・何度も同じ話をくりかえす人は、否定せずに一生懸命きかせてもらうことで、少しずつだが、変化される。
- ・たっぷり時間をかけて、信じて、受容して聴いていくと今の自分を受け入れつつ、次の行動を選んでいかれるように思う。
- ・何か行動を起こす前にかけてこられて、気持ちを整理できた、「このままでいいですね」と今の自分でいいと感じて電話を終えられる。
- ・「しんどい時に聴いてもらって、なんとかやってこれた」とお礼を言われ卒業していかれた人、何度も同じ話をくりかえしながら、少しずつ変化があり長いスパンで自分に変化をおこす人もおられる。
- ・出会いを重ねることで、変化があり、そのことが私たちのエンパワメントになる。
- ・「リピーターさん」と一口に言うが、それぞれの背景があり、思いもさまざま。
- ・わかっているけど初めて出会ったようにきかせてもらっている。一期一会を大切にその場だけのことで終わる。
- ・今日のしんどさは今日、今のあなたのことを聴かせてもらう。今日は過去のことが気になるが、次はそうではないかも。そのときの気持ちをきかせてもらう。
- ・またかけてきてくれたことで、信頼感を得られ、次へ一緒に進められるように思う。
- ・その人の人生の一部に関わらせてもらっていることに、信頼感をもらっているように感じる。
- ・素直な自分の気持ちを語る人が多い。
- ・継続の電話は、スタッフ同士で多面的に検討出来、理解が深まる。

IV ダイヤルの課題

- ・前年度より件数が増えているが、子育て、自分自身のこと、支援者のしんどさを聴かせてもらうなど、さまざまなニーズに対応している電話相談である。そのことをもっとアピールできるように広報を工夫していきたい。
- ・下の相談開始時間のグラフを見ると17時以降件数が急激に減少している。2012年度も同様の結果がみられた。これは、17時～19時は、仕事を持つ人も持たない人も夕飯の支度など家事に追われる時間帯だと考えられる。そのことから開設時間を延長することで家事がひと段落し、相談したり、話したいと思う気持ちになるのではないかと推察する。よって来年度は、より利用しやすいダイヤルをめざし、開設時間の延長を検討したい。



2013年度ファミリー子育て何でもダイヤル活動報告書

編集発行 公益社団法人 子ども情報研究センター

〒552-0001

大阪市港区波除 4-1-37 HRCビル5階

TEL 06-4708-7087 FAX 06-4394-8501

ホームページ <http://www.kojoken.jp>