

民間による電話相談のアンケートでの実態調査

泉 美智子¹⁾

研究の要約：現在育児を中心とした電話相談は全国的にかなりあるといわれているが、実際にどのくらいあるのか、どんな母体が、どこで、いつ行っているのかさえほとんどさだかではない。そこで、わかっている範囲の電話相談所にアンケートでの調査を試みた。今回のアンケートは、①電話相談の内容、②電話相談員について、③電話相談のポリシーや感想、今後の見通しの3点についてかなり細かく聞いてみたが、ここにアンケートを寄せてくれたものに関しては民間での電話相談の実態がかなり把握できたように思える。

見出し語：民間活動 電話相談 ボランティア 利用率

〔1〕対象および方法

いままでに新聞・雑誌などに載った電話相談一覧などから知り得た電話相談所に電話相談を実際に行っているかを聞き、「行っている」という回答のものだけにアンケートを郵送。その数は195通。回答を得たのはそのうちの113通であった。この113通の中にはひとつで何か所も行っていたところがあったため、それを独立したものと数え直した結果、全体で140か所ということになった。

<アンケートの内容>

*電話相談内容について

①正式名称、②相談を行っているところなど
③電話相談台数、時間帯、土日及び夜間の相談の有無、④相談ができる範囲など、⑤相談件数とインフォメーションの有無。

*相談員について

①相談員の数と年齢構成、②相談員に保健・医療関係者がいるか、顧問にいるか、③採用時の基準の有無と相談員の研修、④相談員が専業かどうか、有給かボランティアか、⑤運営資金はどこから出ているか。

*電話相談の動機やポリシーなど

①電話相談の開設時と継続年数、②始めた動

1) 泉 事務所

機、④電話相談が数多くある理由と今後のニーズ、⑤今後公的と民間はどちらが主体になると思うか、⑥電話相談のポリシー。

(2) 結果及び考察

1) アンケートの分類

まず電話相談を支えている母体で分類してみた。その結果、①個人などのボランティアで行われているものが39件、②協会、財団、医師会などのバックアップによるものが11件、③企業がバックアップしているものが11件、④自分の営業に即結びつけるために電話相談を行っているところが11件、⑤企業が企業内で行っているものが41件、⑥公的な機関がバックアップしているものが5件、⑦同じく公的な機関がバックアップしているところもあるが、基本的にはボランティアで行っている「いのちの電話」が23件だった。すなわち全体では相談員のボランティアによって行われているところが多いことがわかる。

2) 電話相談の概要

行っている場所は都会中心。関東地方が60%で、そのうち東京が60か所で40%強。大阪を中心とした近畿地方が約10%だった。

相談電話の数では1台というのが60%、2台が20%、3台が6.7%。すなわち電話相談の85%は1~3台と小規模であることがわかる。

相談員数では1~5人で約50%。6~10人が

約14%。これでも小規模な電話相談が多いことがわかる。

電話相談を行っているのは週5回以上というところが70%もあり、また1回の相談時間単位でいちばん多いのが6時間と24時間で、14.3%ずつ。24時間行っているものうち半分以上は「いのちの電話」だが、個人のボランティアの中にも毎日24時間というところがある。

また土日も行っているところは25%、土曜のみが17%。半分以上は土日とも行っていない。

20時からを夜間ととらえてみると、夜間電話相談を行っているのは約37%。夜間も行っていないほうが過半数を占めている。

相談者を限定しているところが5か所あったが、他はすべて誰でもよいというもの。相談できる範囲はさまざまにいくつかにくりにくい、いちばん多いのが「妊娠・育児」を中心とするもので30%。「育児」中心と「妊娠」中心の約4%ずつを加えると50%となる。次が「栄養」中心で、13.5%、次が「何でもよい」の12.1%。「何でもよい」のほとんどは「いのちの電話」である。

1時間あたり1台の相談件数は実にさまざまで、最低は0.01というものから、最高は11.4まで。最多は1時間、1~2件で25%。0.5~1件が約24%なので、電話相談の半分は1時間で2件以下である。ちなみに1時間で5件以上というものが10か所あったが、そのほとんどは雑誌などに媒体をもつものであった。また、長いこと行っていて、知名度の高いと思われるものも含まれていた。

すなわちインフォメーションしているかいな

いかで相談件数にかなりの差が出るのだが、まるでしていないというものが16.4%あった。インフォメーションだけでなく、マスコミに取り上げられたり、口コミがあるなどいろいろな手段があるとしたものが40%あったが、その40%の中でも相談件数に格段の差があるのはなぜなのか。

3) 相談員について

相談員の年齢で最多は50代で30%強。次が40代、3番めが60代となる。電話相談を行っているのはほとんどが女性だが、夜間などに出て来やすいのは子供が育ち上がった人になるということか。

相談員に保健・医療関係者がいるかだが、約85%までがいると答えている。いないと答えているところは23か所だが、そのうち14か所はボランティアによるところ。あとの7か所は有給で行われているところで、いずれも利用率がかなり高いところである。だから医療関係者がいなくてよいとはいえないが、この点はこれからも追求していきたいところである。手に負えない相談があったとき聞く人がいるかに関しては、「いる」と答えているものが約87%あった。そのうち医師がいるのが「いる」と答えたものの約80%。保健・医療関係者が相談員にいないが、利用率が高いというところにはすべて顧問に医師がいると答えている。

相談員の採用時に基準があると答えているものが70%。ないと答えているものが16%強。基準はさまざまだが、「人格」をあげるところが

最も多く、36%強。次がライセンス、次が経験。学歴としたところは4か所だった。

採用前と採用後の研修についても実にさまざまなか、何らかの形であるものは76%強。ないとはっきり答えているものが11.4%あり、その大半はボランティアによるものだった。

また、電話相談員の80%以上は専業ではなく、他に仕事をもっていると答えてもいる。

4) 電話相談ポリシーなどについて

電話相談の継続年数については20～29年というものが最多で30%。これは乳業会社が各地で行っていて、これらにはかなりの歴史があるため。10～19年が次いでいて28.5%。このふたつで約60%となるが、電話相談が一挙に増えたのはいまから10余年前と記憶している。

始めた動機はニーズが多かったからというような意味のものが多かったが、表現は実にさまざま。どちらかというともよそいきに高邁なことをいっているのが目についたが、企業が消費者ニーズを知りたくてと正直にしているのが印象的だった。

電話相談が増えている理由については、「核家族で聞く人がいないから」をほとんどの人があげている。ついで「電話が安易だから」「友達がいないから」と続くが、「医療機関の説明不足」「公共機関の情報がとぼしいから」「保健所に聞くのが気兼ねがあるから」「病気について聞く適当なところがない」など保健・医療機関に手厳しい意見もあった。

電話相談の今後ニーズについては「ますます

ニーズが高まる」としたものが60%強。低くなるとしたものは2件しかなかった。

電話相談の今後の趨勢は公的なものと民間との共存と答えたものが80%強。民間が中心としたものが11%強。公的が中心としたものは2件。

電話相談のポリシーについては大半の人がかなり詳しく記してくれているが、これはひとつことではまとめられないほどバリエーションに富んでいた。しかし、多くを要約すると、「聞くこと」「受け入れること」「教えようとしないうこと」などであった。

5) まとめ

電話相談の規模としては少ない電話台数で、少人数で細々で行っているところが多く、しかもボランティアで行っているものが多い。また都会中心でもある。電話相談を行っている時間帯はかなり長く、これだけあればどこかを利用できるという感じだが、電話の利用率がかなり低いところが多く、それはインフォメーションの不足が大きい要素。しかし、それだけではないように思える節もあり、それは何なのか。電話相談の質によるものなのか、それは今後の調査によらないとわからない。

相談員に保健・医療関係者がいる場合が多いが、利用率が高いところにはいないのがひとつの特徴。しかし、いないとしているところには、顧問に医師がいる場合が多く、これがひとつの形としてあることがはっきりした。電話相談というのは知識を与えるだけでなく、「やさしさ」や「寛容さ」が必要と考えたと、必ずしも

保健・医療関係者が必要なかは疑問。このへんも、更に聞き取り調査などで、今後、結論を出したい。

電話相談が増えている理由として、医療機関や保健所では聞けないというようなことをいっている人がいたが、電話相談を行っていて、このへんのことが実に多くはいるのは事実。「いま保健所から帰ってきた」「病院から帰ってきた」といって怒りをぶちまける人は少なくない。

電話相談のポリシーに関しては、「話を聞くこと」「教えようとしないうこと」などをかかっている人が多かったが、ほんとうにそうできるのか。実際に行っていて、さまざまな人にいつもそのような心で接することの難しさを常に感じている。



検索用テキスト OCR(光学的文字認識)ソフト使用
論文の一部ですが、認識率の関係で誤字が含まれる場合があります



研究の要約: 現在育児を中心とした電話相談は全国的にかなりあるといわれているが、実際にどのくらいあるのか、どんな母体が、どこで、いつ行っているのかさえほとんどさだかではない。そこで、わかっている範囲の電話相談所にアンケートでの調査を試みた。今回のアンケートは、電話相談の内容、電話相談員について、電話相談のポリシーや感想、今後の見通しの3点についてかなり細かく聞いてみたが、ここにアンケートを寄せてくれたものに関しては民間での電話相談の実態がかなり把握できたように思える。