

## 第5章 令和元年安心電話オープン研修報告

### 電話相談事業研究開発委員会（高齢者のための夜間安心電話）

#### オープン研修 開催趣旨

研修タイトル：「今そこにある見えない危機」

～高齢者電話相談事業の実践から浮かび上がってきたこと～  
高齢者の社会的孤立、8050問題、関係性の貧困

研修目的： ここ数年実施してきた、社会福祉士会会員のみならず、一般都民を対象者に含めた研修会を本年も実施する。電話相談事業研究開発委員会が「高齢者のための夜間安心電話」事業を継続的に実施する中で、事業実施内容に関連する諸領域を研修参加者と一緒に考え、今後の事業実施のさらなる充実に向けて、有益な示唆を得ることを目的とする。相談等実践から導かれた課題提供及び情報共有、意見交換等、課題に対峙する立場から以下に示す内容で実施する。

また、公益社団法人の地域貢献活動の一翼を担うことも目的の一つとする。

研修内容： 東京社会福祉士会で長年高齢者のための電話相談事業をおこなってきた実践を通してみえてきたもの、また最近当委員会で定例開催している「カンファレンス」で話題となっている「高齢者の社会的孤立」や相談でよせられる「8050問題を80の側から考えること」「当事者から寄せられる関係性の貧困」について、地域包括支援センター、障害福祉相談事業所、居宅介護支援事業所、社会福祉協議会、生活援護・低所得者支援などの現場従事者から、パネラーとして発信いただき、それを受けて、グループワークまたは会場全体での質疑応答・意見交換（参加人数確定後具体的な手法は確定する）により、現下、社会問題化されている表記の課題について理解を深めていく。

参加費： 無料（多くの方の参加を求め、地域貢献活動の一環として実施します）

# 「今そこにある見えない危機」と 電話相談にできること

電話相談事業研究開発委員会

電話相談事業研究開発委員会では、「高齢者のための夜間安心電話」における相談事例をベースに今日的課題にかかる知見を共有する「オープン研修」を10月27日、開催しました。テーマは「今そこにある見えない危機」。65名の参加を得、社会的孤立への理解を深めました。

## 見えなくても社会的孤立は「そこにある」

オープン研修はパネルディスカッション形式で実施。パネラーとして、地域包括支援センター職員の植野清美氏、元生活保護相談員の太田洋子氏、障害者相談支援事業所相談員の扇浩幸氏、高齢者福祉相談員の鈴木克巳氏が登壇し、社会的孤立の実態、ソーシャルワーカーとして実施した支援内容、関係機関との連携、支援にあたっての課題——等の説明がなされました。

一例として、最近注目を集めることとなった「8050問題」に関しては、①高齢や障害をもつ家族構成の課題が複合的に内在したり、生活保護などの要因により、病気や要介護など事態がより深刻化するまで支援に結び付かない、②因果が複雑に絡み合い、現行制度・社会資源のなかで、その狭間のなかで効果的な対応策が確立されていない、③社会的には平静を保っているが、誰にも相談できずに苦しんでいる家庭が相当数あると推定される④精神障害という課題をもちながら、学齢期にはなかなか地域生活の中ではSOSが発信されず、教育場面から卒業した時点で人間関係の課題が表面化する——というような課題があると提起され、電話相談を通じて提供可能な支援の在り方を検討していく必要性が確認されました。

現時点では、日々の電話相談のなかでご本人が安心できるように「傾聴や受容をしながらの対話」を実践しているわけですが、今後はその先にある現場のレベルと安心電話における匿名性の堅持の方針との整合性についても、検討課題であると本委員会では考えています。

## 安心電話 オープン研修アンケート集計結果 (2019/10/27)

【研修全参加者のうちアンケート参加者】47名

<Q1：年齢> 10代0名、20代0名、30代3名、40代8名、50代19名、60代11名、70歳以上6名

<Q2：地域>東京都44名、神奈川県1名、埼玉県3名

<Q3：相談援助実務経験年数>実務経験なし11名、1年未満0名、1年以上3年未満2名、3年以上5年未満6名、5年以上10年未満8名、10年以上15年未満7名、15年以上20年未満7名、20年以上4名、未記入2名

<Q4：職種と所属先>※複数回答あり

### 【職種】

社会福祉士 20名	地区民生児童委員
ケアマネージャー5名	ヘルパー
相談員 2名	MSW
介護支援専門員 2名	救急救命士認定書
成年後見人 2名	応急救命法
生保ケースワーカー2名	防災士 介護2級
精神保健福祉士 2名	教員
(以下1名)	未記入 7名
介護福祉士	
主任介護支援専門員	

### 【所属先】

地域包括支援センター8名	東京社会福祉士会
社会福祉協議会 5名	安心電話相談員
居宅介護支援事業所 4名	SOMPO ケア世田谷
福祉事務所 2名	役所
ぱあとなあ 2名	都民連 (厚労省)
(以下1名)	母の介護が終わったばかり
ぱあとなあ東京	学校
成年後見センター	大学
障害者等社会福祉法人	企業

基幹相談支援センター  
NPO 法人  
認知症対応型グループホーム

会社員  
未記入 11 名

<Q5：なぜこの研修に参加しようと思いましたか？>

(判読できなかったものは未記載)

- ・ 8050 関心があったから 3 名
- ・ 安心電話相談員 3 名
- ・ 知人に紹介されて 2 名
- (以下 1 名)
- ・ 8050 に関して知りたいと思ったので
- ・ 電話相談、8050 問題、ひきこもりの問題について学びたいと思ったからです
- ・ 夜間安心電話について知りたかったので
- ・ 夜間安心電話の様子を知りたくて
- ・ 安心電話をよく知ろうとして
- ・ もともと高齢者のための夜間安心電話に興味があったので
- ・ 電話相談の現状、有効性について知りたかった
- ・ 社会福祉士会で行ってる電話相談に関心があった
- ・ 東京社会福祉士会のHPを見ていた時に安心電話の相談員募集のお知らせを知ったことがきっかけ。どのような取り組みを知りたかったので参加しました
- ・ 同じ問題を抱えている方の支援を行っていて理解を深めたいと考えたからです
- ・ 社会的孤立（支援者が全く存在しない、あっても関心の乏しい）状態にある方の支援を通じ、調査研究を検討しています。電話相談を通じに何か持ち帰りたと思いました
- ・ 支援対象世帯が 8050 問題を抱えていたり、引きこもりの孫がいたり、ネグレクト、心理的、身体的虐待ぎりぎり（認定されない）のところで困っているケースを抱えています
- ・ 担当している相談業務においても 8050 問題や引きこもりの問題が多くなっている
- ・ 地域包括支援センターでもインテークが電話となるケースも多い。名前や所属を名乗らないケースもあり、どのように対応しているのか、またどのような内容の相談が多いのか関心がありました
- ・ 8050 問題の事例の勉強、ケーススタディ
- ・ 居住地域の相談員として登録している。事例を通して課題解決の方法を勉強したかった
- ・ 社会福祉士基礎講座 1、今年受けることとなり「夜間安心電話」に関心があったため申し込みました（社会福祉士会入会前より興味をずーっと持っていました）
- ・ 勉強のため

- ・ 職場で必要と思ったから
- ・ 知人である社会福祉の方から話を聞いたので
- ・ いよいよ他人ごとではなくなってきたので
- ・ 会報を見て興味があり参加しました
- ・ 相談業務に役立てたいと思った
- ・ 日本福祉大学の友人から研修の紹介があったので
- ・ 相談員として活動（の可能性）を模索しております
- ・ 関心と自身の今後に必要なと感じたから
- ・ 母の付き添いで来たから
- ・ ケアマネット新宿や新宿医療保健福祉連絡会での案内を聞き、参加したいと思いました
- ・ 相談員としてのスキルアップのため
- ・ 情報収集と自己覚知と自分の成長のため
- ・ テーマに魅力がありました
- ・ 自分に関心のあるテーマだったので
- ・ 安心電話の相談員としてこのテーマに関して情報を共有をして学びたいと思いました
- ・ 後見人として担当している方に今回のケースが多いので参加を思いました
- ・ 高齢者の電話相談が増えてきたので
- ・ 関係性の貧困というテーマ
- ・ 地域での実際について学ばせていただこうと思い参加しました

<Q6：この研修を何で知りましたか>（未記入2名）

1：チラシ 16名    2：ホームページ 7名    3：東京社会福祉士会ニュース 16名

4：その他 19名 具体的に（以下）

- ・（安心電話）委員会メール 5名
- ・ 知人 2名
- ・ 安心電話月例カンファレンス
- ・ 電話相談事業担当者
- ・ 担当者
- ・ 区の地域センター
- ・ 知人である社会福祉士の方から話を聞いたので
- ・ 地区会にて
- ・ 新宿区のケアマネットで配布され
- ・ 知人の社会福祉士
- ・ 日本福祉大学（通信）のメーリングリスト
- ・ 地域会の方のご紹介

- ・他参加者に誘われて

#### <Q7：今回の研修は参考になりましたか>

4：とても参考になった26名　3：参考になった18名　2：あまり参考にならなかった1名　1：全く参考にならなかった0名

#### <理由>（※一部判読不明箇所あり）

・どの職種、関係機関も、「貧困」や「ひきこもり」「虐待」「認知症」「精神疾患」という複数、複雑な課題を抱えている世帯と、単独での支援は困難と共有しつつも、連携して支援する体制づくりに悩んでいることが分かった。このことを、誰が、どこが、どのように連携の「この指とまれ」をしていくのか、重い課題です。自らがなるような専門家が必要と感じています。

・ひとり暮らしの人より心の支えが欲しい\_\_る子供も家族も何もしてくれない何か支えが欲しいと私に言う人がいる　この頃思う　生きていてうれしくない　ありがとうもごめんなさいも挨拶もない　だからと思うので私は近所に野菜や花を植え近所の通る人にあいさつし野菜をとって近所のドアノブにかけておく　心の悪い所は掃除してきれいになると自然とおさまると亡き叔父（教育者）より私もつづけている　おいしい料理も人生の花と思う。

・制度や分野を横断的に見ていくような職種や機能が必要なのではと考えさせられました。多職種連携などがスムーズにいかないことが多い。

・パネリストの方々それぞれの違う立場での体験したケースが聞け、興味深かった。

・実際の現場がどのようになっているのか、パネラーの皆さんの話を聞いて手に取るようによくわかりました。たくさんの反響があり今後の課題へとつなげていきたいです。

・多くの視点を得ることができた。結局一つの解決法というものはなく、個別のケースによって対応を考える必要があるという事を再認識した。8050問題については、親の支援と子の支援に加えて、家族システムとして捉える視点が大切と感じた。

・経験者、実際に取り組んでいる方の話を聞けて、想像が広がりました。

・現場の声を生々しく聞けて良かったです。

・はじめ、安心電話についての概要や現状について説明はとても参考になりました。もう少し安心電話についての話が聞きたかったです。でも、ピンクの冊子を頂いたものでしっかり読みます。ありがとうございます。職場で他の職員と共有します。日々、精神疾患や認知症の方から相談とは言えないような（主訴らしい主訴がない）相談があり、対応に苦労しています。

・安心電話の件数や年齢構成を知ることができた。高齢者以外の年齢層も多くて驚いた。外国人人口が多い自治体は外国人を引いたら高齢化率が上がるというからくりがある。

- ・電話相談についての内容だけでなく、他区での様々な取り組みについての情報を得ることができました。保健所や生活福祉課、障害者福祉課など、他課との連携を深めたいのですが、なかなかスムーズにいかないのが悩みです。
- ・「医療と福祉と法律の連携」が必要と常々考えており、パネラーの鈴木先生のご発言に同じことがあり心強く思いました。このようなことが福祉、法律現場に広がることを願い、自分ができることを模索したいと思います。
- ・8050の話をもう少し聞きたかったです。
- ・メゾレベルのお話（視点）を持てたので。
- ・改めて自分が担当しているケースの方を思い返し、パネリストの方皆が共通して言われた信頼関係を築くことをもう1度やろうと決心できたこと。信頼関係を築くことを組織が求めてなく、とにかく対応する解決するということで「信頼」という言葉をしばらく聞いたり、口に出したりしていませんでした。
- ・ご本人の支援に向けて多職種の連携と情報の共有の大切さを確認できたこと。生保・自殺願望者等の事例を知る機会となったこと。他区の支援センターへの不備を含めた意見を聞いたこと。等から参考になったと感じました。
- ・もっと夜間安心電話の相談内容に沿った研修かと思いましたが、様々な視点からのお話を伺えて良かったです。
- ・心の居場所⇄地域の中で住民として尊重され（＝エンパワメント、生きる力）丸ごと受け止めてくれるところ⇄お互い様を理解する（by 鈴木パネラー）の重要性。  
→「専門職と支援者」でない関係=安心電話も専門的バックボーンを踏まえて意図的にこういった関係（対等感）を創出している。
- ・様々な部署の方の多様な活動をされ、頑張っておられるのをお聞き出来て良かったです。
- ・皆様が各々の職場で様々な困難な局面に立たされて、どのように乗り越えられてきたのか、伺うことができ大変感銘を受け、勉強させていただきました。
- ・夜間安心電話がアウトリーチできないことが分かって今後の課題だと思った。
- ・パネリストさんから現場の現状をお聞きでき、大変勉強させていただきました。
- ・現場の声が知れてよかった。
- ・他機関や他職種の連携ネットワークの重要性を富に感じました。お互い様、地域の人々のネットワークの大事さも思いました。
- ・それぞれの現場での現状を伺い、自分が困っている点と重なることが多かった。どの現場も同じような事が課題になり、模索していることを知った。
- ・次回は8050（9060）問題に焦点を当てて頂けると嬉しいです。でも、今日は大変参考になりました。ありがとうございます。
- ・たくさん事例があって勉強になります。みな苦労していることがわかりました。もがいていることも。
- ・異なる領域からの報告は参考になりました。
- ・対人支援の具体的なお話の中で、その方それぞれの姿勢を感じ取れたから。

・参考になった点～安心電話の活動が少しわかったこと。今の時代の問題を再認識できたこと。あまり参考にならなかった点～問題からの解決までの発展までが難しかったように感じた。

・ 他区の包括と制度、虐待通報から弁護士の\_\_\_\_や地域ケア会議に出る仕組み。区による違い、じっくり。

・ ソーシャルサポートの乏しさが、生活の様々な局面に波及すること。どの支援者も苦慮されていることが分かりました。「地域包括ケアシステム」は理想像なのか、足かせなのか。

・ パネラーの話された内容から。充実した活動報告書。

・ 未知のことなのでみな参考になりました。その場になってみないと分からないことばかりですね。

#### <Q8：その他、ご意見ご要望がありましたらご記入ください>

・ 50、ひきこもり支援のあり方についてのオープン研修も開催して欲しいです。

・ 安心電話から広がって、高齢者のあらゆる問題にまで発展して会場の人たちともディスカッションができて充実していて良かったです。次回は50問題を中心に勉強できたら良いかと思いました。

・ 365日相談を続けられていることに敬意を表します。見守りや連携で言うと、コンビニや生協等、新聞販売店等と連携したり、マンションの管理会社、管理員とも連絡を取っていくことも有効なので、いかがでしょうか？（既に始まっています）

・ 区の住民の方の参加が多かったのでしょうか？地域を特定した話になりがちでした。もう少し広がりがあると良かったと思いました。

・ 福祉からの声で行政を動かした事例を知る機会をいただければと考えております（何かを変える際の参考になると考えたため）。本日はありがとうございました。

・ 医療（保健師）、福祉司法の連携、（自殺の危機等）等々、取り上げていただけると嬉しいです。

・ 今後も続けてください。

・ 貴重な学びの機会をありがとうございました。

・ 夜間安心電話の活動、そして研修開催をありがとうございます。

・ 「社会的孤立」の意味付けがパネリストによっても揺れがあるように思いました。（論文によっても揺れの多い言葉です。念のため）「私の考える『社会的孤立』」と前置きされても良かったかもしれません。