

共に歩む市民の会・ほっとぽっと「語らい電話」活動まとめ

2023/6/6

1、2 担当 高野静子（共に歩む市民の会元理事長・元旭区MSW）

1 「語らい電話」が始まるまで

何故、「語らい電話」が、始まったのかを振り返ってみたい。

旭区保健所が区内の作業所(当時 6 か所)グループホーム(3) デイケア(3) 家族会、ボランティアの人達に声掛けして 1998 年 2 月から「旭区地域精神保健福祉連絡会」を開催してきました。テーマは地域で精神の病を抱えながら生活していくうえで、どんな生活支援が必要かということでした。その連絡会の話し合いの中で、「たまり場」でどんな生活支援があったら良いのかのアンケートを行なうことになり、作業所やデイケアのメンバーを対象にアンケート調査を行いました。

アンケート調査で出された支援の希望は「生活相談」「食事会」そして、夕食後に今日あったことなどを話せる「電話相談」でした。

*1999 年(平成 11 年)9 月

電話相談ボランティア講座(共に歩む市民の会と旭区共催)を開催。6 回コースで、参加者は延べ 202 人でした。講座の内容は「電話相談について」(県精神保健福祉センター澤本さん)「心の病について」(河野先生)「わたしの電話相談」(広田和子さん)「精神保健福祉制度について」(旭区役所)などで、参加者と話し合いを重視しながら進めました。電話相談を希望するボランティアと当事者である深井さん、田山さん、足立さんと幹事が「利用者が望む電話相談」について、話し合いイメージづくりを重ね、名称も相談というよりは話し相手、気軽におしゃべりが出来る電話として「語らい電話」と決めました。

2 「語らい電話」始まる

「語らい電話」の担当は、ボランティア 18 人、幹事 10 (メンバー 3 人含む) で始めることとなりました。

*2000 年(平成 12 年)5 月 10 日 「語らい電話」開始 (毎週水曜日 PM6 時~8 時)

担当はボランティア 2 人、幹事 2 人(メンバー 1)、2 回線で実施。

毎回、メンバー(当事者)が参加して、初めて精神の病を持つ人たちへの対応に不安を持つボランティアの人達へのサポートを行いました。2 か月に 1 度、勉強会を開催。

*2001 年(H13) 7 月 「語らい電話」土曜日 (PM2 時~4 時) も開始。

担当は、ボランティア 2 人で。

当事者の深井さんが、中心になって、ボランティアの人達とのパイプ役となってすすめられました。

当時、深井さんはこんなことを言っています。

「自分の経験から閉じこもっている時に一番手近なのが電話で

その人たちの生活に窓を開けてあげたい」

またボランティアとメンバーの関係を、幹事として関わっていた小田さんは次のように言っています。

「語らい電話をやりながら、メンバーが自分の体験を積極的に伝えることで、ボランティアの人達も

『患者だからサポートしなければならない』とならない。むしろ『自分たちはこう思うんだよ』と彼らがボランティアに伝え、それを受けたボランティアの人たちが真剣に考える。

すると自分の病気に対する思い込みが消えていく・・・メンバーが教えている感じ」
一般市民の人達がボランティアとして「語らい電話」に参加し、精神障害の人達との交流することは、とても緊張する、そして貴重な体験であったようです。

ボランティアの方の当時の感想から

「自信がなくておどおどしていたが、そのうちリラックスして、話が聴けるようになった。そうすると、不思議と会話が弾むのが楽しい」

「参加して本当に良かったと思っている。精神障害者の方々と顔見知りになれたこと、一緒に声をたてて笑えたこと。私たちの想像もつかないような苦しみを抱えて生きている彼らの、なんと心優しい事か。電話では何度も怒鳴られて、身の縮む思いをしたが、後から考えるとこちらの姿勢が問われていた気がする。迷いながら手探りでやってきた」

(やどかり出版「響き合う街で」NO22 より)

3 「語らい電話」継続

3, 4, 5担当 田中梨奈(ほっとぽっと施設長)

*2002年(H14) たまり場移転

*2005年(H17) 2月 ほっとぽっと開所

*2005年(H17) 3月 「語らい電話」金曜日(PM6時~8時)も開始 週3回となる。

ほっとぽっとのボランティア講座は7回実施。その後は区・ケアプラザ開催の市民対象の講座受講者や、区社協ボランティアセンターより紹介された方々に、語らいボランティアに加わっていただきました。「旭ふれあいコール」と共催で傾聴ボランティア講座も実施しました。初めての方への研修、毎年の講習会、ミーティング、納涼会等を実施し、語らいニュースも定期的に発行してきました。

*2021年(R3年)市社協・区社協より表彰

長年の活動に対し、横浜市社会福祉協議会障害者支援センターより「感謝状」及び旭区社会福祉協議会より「社会福祉功労顕彰」を受賞し、3/13「ボランティア感謝の集い」を開催しました。25名参加。

*2023年3月現在、23年間のボランティア累計数は約60名(1回でも活動した方を含む実数)
現在実働10名ほどです。

一時期は誰も入れない日もあり、存続が危ぶまれることもありました。コロナ禍で休止、密回避のため活動人数縮小もありました。しかし雨の日も、冬の寒い夜も通って下さるボランティアの皆さまのおかげで続けることができました。再開時には声見知りの方から喜ぶ声も頂きました。

4 「語らい電話」終了

*2023年5月末日を持ちまして終了しました。

今般、長年の懸案であった、ほっとぽっとの全面移転の予定が10月に決まり、場所、電話番号が変わり、独立した部屋の確保や秘匿性を守ることの困難、活動時間が夜中心で安全確保の課題があること、など運営上の課題が出てきました。また、かけ手が少数固定化し内容も同じでマンネリ化しているという受

け手の意見が長い間あり、当初の目的は達成したと考え、終了を決断しました。

2月の語りボランティアミーティングで提案し共有しました。やむを得ない、達成感がある、時代の変化と受止めて下さる声が多かったのですが、もちろん利用者の今後を心配する意見もありました。

かけてきている方には、ほっとぽっとよりご本人の意思と必要に応じ、他の24時間相談電話、最近充実してきたSNS相談（チャット、LINE等）などをご案内し、混乱を最小限に留めるよう努めました。

名残惜しい、長年聴いてくれてありがとう、元気でね等のやり取りがあり、大きな混乱はなく最終5月31日(水)を迎えました。

6月～7月 終了案内テープを流した後、回線解約致します。

5 年度別実施回数と傾聴実績 23年間のまとめ

(R5.5.31現在)

年度	実施回数	延べ傾聴件数	平均傾聴件数	年度	実施回数	延べ傾聴件数	平均傾聴件数
H12年度	36	107	3.0	24年度	154	966	6.3
13年度	53	270	6.0	25年度	151	973	6.4
14年度	50	309	6.2	26年度	155	1069	6.9
15年度	101	347	3.4	27年度	154	1251	8.1
16年度	28	105	3.8	28年度	153	1140	7.5
17年度	154	574	3.7	29年度	144	836	5.8
18年度	151	820	5.4	30年度	141	858	6.1
19年度	150	1024	6.8	R1年度	155	1061	6.8
20年度	154	929	6.0	2年度	100	501	5.0
21年度	154	929	6.0	3年度	144	922	6.5
22年度	153	1065	7.0	4年度	137	869	6.0
23年度	157	1092	7.0	5年度	23	96	4.2
				合計	2954	18122	6.1

* 計23年間で実施回数2,931回、延べ傾聴件数18,026件（平均6.2件）となりました。