

子ども電話相談における受け手の特性と満足感についての探索的研究

高田, 加奈子
九州大学大学院人間環境学府

<https://doi.org/10.15017/20082>

出版情報 : 九州大学心理学研究. 12, pp.103-112, 2011-03-31. Faculty of Human-Environment Studies, Kyushu University

バージョン :

権利関係 :

子ども電話相談における受け手の特性と満足感についての探索的研究

高田加奈子 九州大学大学院人間環境学府

The explorative research of the characteristics and satisfaction which the receivers from children's telephone counseling get

Kanako Takada (*Graduate School of Human-Environment Studies, Kyushu University*)

The purpose of this research is to understand the characteristics and satisfaction of children's telephone counseling receivers. Eighteen receivers from 3 children's telephone counseling institutions participated in this research. As a result, wishing to acquire knowledge and skills, and to communicate with children were reasons to start children's telephone counseling. One of the characteristics of children's telephone counseling receivers was that many of them had had experiences in working and communicating with children. Moreover, satisfaction of receivers from children's telephone counseling is composed by 5 factors; "the receivers' states or changes of mind", "development of conversation and establishing rapport with callers", "characteristics and attitudes of callers", "structures of telephone counseling and of the institutions which they belong to", and "denial of satisfaction".

Key Words: children's telephone counseling, satisfaction, receiver's characteristics

I 問題と目的

1. 子ども電話相談

今日、電話は要件伝達のみならず情緒的なコミュニケーションの手段としても用いられている。さらに携帯電話の普及はいつでも、どこでも、誰でも話をすることを可能にしており、そのことは電話コミュニケーションの可能性を大きくしている。

そのような電話を通じて行われるのが電話相談であり、対面による相談とは異なった特徴を有している。村瀬(2005)は、電話には音声以外の感覚によって情報を得ることができない“心許なさ”があるとする一方で、“声のみであるからゆえに、その人の今日までの生き方の蓄積、現在の在り方が集約象徴されて感じ取れる”としている。また、長谷川(1992)は電話相談の特性について「即時性」「超地理性」「匿名性」「かけ手主導性」「密室性」「一回性」「経済性」をあげており、このような特徴を有する電話相談はかけ手が自身の世界から比較的容易にアクセス可能な場としての意味を有する。つまり、電話相談は対面での相談と比較して得られる情報が少ないために、受け手は限られた情報へ集中して注意を向けたり、かけ手にとっては安心してアクセスしやすかったりするのである。

そのような電話相談の中でも、子ども本人がアクセスする電話相談を子ども電話相談と言う(田畑, 2006)。子ども電話相談への着信数は多く、例えば18歳未満の子どもを対象としている「チャイルドライン」は2008

年度に17万件もの着信を記録しており、電話の件数はラインの発足以来、年々増加している(チャイルドライン支援センター, 2009)。

子ども電話相談に関連して今川(2007)は大人と比べて子どもは言葉による気持ちの表現が上手ではないが、緊張感、話すことへの躊躇、声の震え、上ずり、イントネーション、話す早さ、話す間や沈黙など言葉以外の情報のやりとりにはその時々のお気持ちが現われており、リアルタイムでかけ手の気持ちを受け手にわかってもらうのに電話は適した道具であるとして、電話は子どもにとって有用だとしている。また、経済的な面などにおいて子どもたちは自由度が低く、自らの意思でアクセスできる場が少ないにもかかわらず、自身への評価を気にして、身近な存在であるはずの教師や友人などへ相談することにも戸惑っている(岡崎, 2008)。子どもたちにとって電話相談は安全が守られた中で自分のペースでつながることができる場として大きな役割を果たしていると考えられる。

2. 子ども電話相談の受け手

電話相談は様々な機関によってなされており、そこで活躍する受け手も機関によって様々である。子ども電話相談について田畑(2006)はかけ手が子どもである“子ども電話相談”とかけ手が子どもではない“子どもにまつわる電話相談”との違いを強調して子ども電話相談では大人とは異なった背景、相談内容、受け手の対応が求められているとしている。また、東山(1986)はライフ・

サイクルとライフ・タスクの観点から、各世代特有の問題を挙げている。世代によって抱えている問題は異なり、電話相談で取り扱われる内容もそれぞれの世代に特有のものとなるため、児童期や青年前期の子どもからの相談は大人が対象である場合と異なる特徴を有していると言える。例えば、子どもが学校に行かないということについて、それを「親からの相談として」受けることと「子どもの話として」聴くこととは異なった視点を持って話に耳を傾けることが必要となるだろう。

子どもの悩みを聞くことについて、宮川 (2008) は必ずしも問題を解決することが必要なのではなく、子どもの悩みに解釈を与えるよりも、相談がコミュニケーションと呼べるものになるまでの過程を子どもが自分なりにたどっていくことが大切であるとしている。子どもは困ったり悩んだりしていることに気付いても、それが何であり、なぜ困ったり悩んだりするのかということには思い至らないことが多く、話を傾聴される中で自身の中にある悩みを言葉で表出できるようになることが大切になる。子ども電話相談の受け手は子どもの話を傾聴し、子どもが自身の言葉で感情を表現できるように手助けをする役割を有している。子どもの話を聞く姿勢として、中澤 (2008) は“事柄で聴かない、心を聴く”ということを示している。つまり、子ども電話相談では子どもの言葉そのものだけでなく、そこに込められている意味にどれだけ敏感でいられるかということが重要であり、子どもが話す事柄にどのような意味や気持ちがあるのかに耳を傾けることが必要となる。

また、子ども電話相談では、「つい」指示をしなくなったり、お説教をしがちになったりするため、受け手になることは難しいことである (チャイルドライン支援センター, 2009)。そのため子ども電話相談の受け手は電話相談だけでなく、「子ども」についても研修を受けることが求められ、他の電話相談の受け手とは異なった特徴を有していると考えられる。しかし、電話相談自体の実証的研究は少なく、特に子ども電話相談の受け手に焦点を当てた研究はほとんど存在せず、子ども電話相談の受け手の特徴は明らかになっていない。

3. 子ども電話相談の受け手の満足感

対人援助職従事者を対象にバーンアウトなどその精神的健康についての研究は多くなされている (荻野, 2005; 宮下, 2008)。そのような中で精神的健康や活動意欲が満足感と関連あるとして、援助者側の満足感について研究が行われている。

北林ら (2004) は成人看護実習における看護学生の満足感が、患者やその家族、指導者、仲間などとの「良好な人間関係」、援助や見学した内容に関する「看護の実践性」、「看護観の成長」の3つの要素からなるというこ

とを明らかにし、これらの要素を経験することが、学生の実習や看護活動に対する意欲につながる可能性を示している。また、保育活動の中で生じる心配事・満足感についての自由記述を求め、保育士の精神的健康に寄与する要因を探索的に検討した阿部 (2007) は、子どもとの関わりに関する「実感」「出来事」の2要因、「対人関係」という1要因、評価に関する「仕事評価」「自己評価」の2要因、計5つの要因が保育士の保育活動への満足感を構成していることを明らかにし、保育活動における満足感が働きがいとの関連が示されている効力感につながるものであるとしている。

このように看護や介護、保育などの対人援助職ではそこで生じる満足感へ焦点を当てて活動意欲を高めるために必要な援助を探るための基礎的な視点を獲得の研究がなされている。

電話相談活動に関する満足感について、小島 (1996) はかけ手の「満足」が優先するものの、そこに相談員自身の「満足」が伴うことによってケース全体としての「満足」となると主張し、相談員の独りよがりの応答や自己満足に終始する応答などによる満足度を戒めながらも、相談員の「満足」が当然に認められるものであるとしている。しかし、「満足」を電話相談の目的としてはいるものの、それがどのようなものであるのかは実践的な研究がなされておらず、明らかにされていない。

子ども電話相談では会話が成り立つことが少なく、2007年度にチャイルドラインで受けた電話のうち、会話が成立したものは36パーセントであった。また、成立したとしてもそれはいかにも子どもらしい内容から大人社会の問題を投影した子どもの問題 (中澤, 2004) まで様々である。中には、本来であれば、その子の特性を把握した上で周りの大人が聴くべき話を一時的な電話の中で聴くことも求められる。

子ども電話相談は子どもにとっては大人が話を聞いてくれる場所、いろいろな話ができる居場所としての意味も有している (中澤, 2004)。そのような役割を担う受け手を対象とした研究はほとんど行われていない。しかし、子どもの生の声を聞く受け手がその活動の中でどんな思いを抱いているのかについて明らかにすることは子ども電話相談の意義を見つめたり、受け手自身の活動意欲を支えたりする上で必要なことであると考えられる。その中でも、活動意欲ややりがいに関係のある満足感がどのようなものであるのかということを示すことは、子ども電話相談を支える上で必要なことであると思われる。

4. 目的

本研究では子ども電話相談の受け手の属性や活動のきっかけ、活動経緯といった特徴を明らかにするとともに、

受け手が電話相談に対して抱いている満足感を探索的に明らかにすることを目的とする。

Ⅱ 方 法

1. 調査方法

調査は、質問紙法と半構造化面接により行った。また、電話相談には守秘義務があるため、「話せる範囲内」
として調査への協力をお願いした。

(1) 倫理的配慮 事前に調査の説明を行い、「協力者の保護」について強調して説明した。またプライバシーの保護に努めることを約束した上で、メモや録音による記録について許可を願った。調査についての説明を行った後、同意を得られた方へ調査を実施した。

(2) 調査時期と所要時間 X年11月に実施し、一時間程度の調査を行った。

(3) 調査協力電話相談機関 子ども電話相談を受けている3機関へ調査を依頼した。それぞれの機関の特徴をTable 1に記す。

(4) 調査対象者 子ども電話相談の受け手18名(男性5名、女性13名:35.18歳, SD=15.03)に対して調査を行った。

(5) 質問内容

1) 質問紙調査

調査協力者の特性を把握するとともに、この質問紙で把握したことを考慮した面接に努め、面接調査をスムーズに進めることを目的に実施した。質問の項目は以下の通りである。

個人・電話相談機関とのかかわりに関する項目:年齢、性別、所属電話相談機関、受け手歴、最終活動時期、電話相談を始めたきっかけ

他の活動経験:他機関での電話相談活動経験、ボランティア経験、子どもあるいは心理に関わる仕事や

活動の参加経験

所属電話相談機関の構造:報酬の有無、サポート体制、相談場所の図示

2) 半構造化面接調査

質問紙への記入後に半構造化面接を行った。質問は以下の4つに分けられる。

質問紙への記入内容の確認と追加の質問:活動頻度の確認、きっかけについての確認、所属機関のサポート体制についての確認

満足できなかった電話について:いくつか受け手が満足できなかった電話相談についての想起をお願いしてその電話相談についての質問

満足できた電話について:いくつか受け手が満足できた電話についての想起をお願いしてその電話相談についての質問

補足・調査への批評・感想:補足や付け加えの確認と調査への批評・感想

なお、満足できなかった場合と満足できた場合を尋ねたのは満足できない場合には、どのような要因が関わっているのかを合わせて考えることで、子ども電話相談における満足感をより詳細にみることができると思われたためである。

2. 分析方法

KJ法を参考にした。「満足できた」場合と「満足できなかった」場合、それぞれについてひとつの付箋紙にひとつの意味となるようにラベル作りを行った。そして、それを臨床心理士2名、臨床心理学を専攻する大学院生2名、筆者の計5名で同様の意味を持つものをまとめていった。グループがまとまったら、それをさらに上位のグループへとまとめていく作業を繰り返した。なお、本研究では、子ども電話相談全体について俯瞰してみるために、報酬の有無、臨床心理の専門性の有無等について

Table 1
各調査協力機関の特徴

	A 機関<6名>	B 機関<4名>	C 機関<8名>
電話相談のかけ手	20歳までの子ども・子どもの周囲の大人	18歳未満	18歳未満
電話相談の受付時間	24時間	5~6回/月, 3~5時間	2回/週, 2時間
専門性と電話相談の受け手の交代	様々な専門性を有した受け手がおり、場合によっては適切な専門性を有した受け手が電話相談を交代。	受け手はボランティアである、必ずしも専門性を有さない。電話相談中に受け手の交代はほとんどない。	受け手はボランティアである、必ずしも専門性を有さない。電話相談中に受け手の交代はほとんどない。
報酬・物理的サポート	給与がある。	交通費や食事の支給。	なし
サポート・SV	守秘義務の範囲内で他の相談員やスーパーバイザーへ話をしたり、アドバイスを受けたりできる。		
研修など	研修会や事例検討への参加。	希望者への研修会や事例検討会への参加。	希望者への研修や受け手同士の話し合いへの参加。

は場合分けせずに分析を行なう。

大きなグループにまとめた後は、それらがどのような関係にあるのかを視覚的に理解するために、模造紙へと貼付けて図式化を行った。

Ⅲ 結 果

1. 子ども電話相談の受け手の特性

子ども電話相談の受け手属性を見るため質問紙から得られた基本属性を Table 2 に記す。

今回の調査では、年齢は 20 代や 50 代前後が多く、30 代が少なかった。平均年齢は 35.18 歳 ($SD = 15.03$) であった。10 代と 20 代前半はほぼ学生であり、どの年代でも電話相談以外になんらかの活動を行っているという場合が多かった。また、受け手歴は 1 年以上 3 年未満が最も多く、平均年数は 34.61 か月 ($SD = 24.75$) であった。

電話相談を始めたきっかけは、「b. 知識や技能を習得したかったため」が最も多く、具体的に知識や技術として「人の話を聴く技術」や「うまく悩み相談を受ける方法」が想定されていた。また、「d. 仕事、あるいは専門とのかかわり」とも関わるが、特に心理を学んだり、心理に関する職に就いていたりする人では、知識や技能に「カウンセリングとかの聴く技術」が想定されていた。この他には、「a. 子どもとの関わりを持ちたかったため」も多かった。これについては、「もともと子どもが好きだった」という語りや「我が子との関わりを機に、子どもの生の声を聞きたいと思った」という内容が面接で語られた。

他機関での電話相談活動経験がある人は 3 名であり、

すべて子ども電話相談を受け付ける機関で今回の調査を依頼した機関での活動よりも以前に活動をしていたということであった。ボランティア活動への参加経験があるという回答は 14 名から、子どもあるいは、心理に関わる活動や仕事の経験があるという回答は 12 名から得られた。この中で子どもと関わるようなボランティアや仕事・活動の経験については 13 名が回答をした。また、7 名が心理に関する仕事や活動をしているという回答をしたが、必ずしも臨床心理士や臨床心理を専攻する大学院生、大学生ではなく、心理学を独学したり専攻する分野と関わりのある心理学の知識を学んだりして、その知識を活かせる活動を行ったという回答もあった。

さらに、感想を尋ねる中では、「こういう話 (= 子ども電話相談の話) ってずっとしてなかった」や、面接の中で話をする中で「整理ができた」という言葉が何度か聞かれた。

2. 子ども電話相談における受け手の満足感について

KJ 法を参考に分析し、満足できなかった電話相談では 4 つの中カテゴリ 19 の小カテゴリ (Table 3)、満足できた電話相談では 5 つの中カテゴリと 24 の小カテゴリ (Table 4) を得た。満足できた場合もできなかった場合もそれぞれ [受け手の心の動き (A・E)], [やりとりの展開・関係成立 (B・F)], [かけ手の特徴・態度] (C・G), [電話相談の構造・所属機関 (D・H)] について語られている。また、満足感の存在を否定したり疑問を抱いたりする [非満足 (I)] が満足できた電話相談について尋ねる中で満足を否定する形で現れた。そこで、その特徴をより詳しくみるために、それぞれについて中カテゴリを比較して図にまとめた (Fig.1)。結果、5 つ

Table 2
調査対象者の基本属性 (記述統計)

項目 人数			問 項 目 人数		
性別	男	5	き っ か け (複 数 回 答 可)	a. 子どもとの関わりを持ちたかったため	9
	女	13		b. 知識や技能を習得したかったため	12
	小計	18		c. 社会的なつながりを持ちたいと思ったため	2
年 齢	10代	2		d. 仕事、あるいは専門と関わっていたため	6
	20代	7		e. 社会貢献をしたいと思ったため	5
	30代	1		f. 自尊心を高めてくれたと思ったため	1
	40代	3		g. ネガティブな事柄からの逃避のため	1
	50代	3		h. 今、所属している電話相談機関と相談員になる以前に関わりがあったため	0
	60代	2		i. その他	2
相 談 員 歴	小計	18		小計	38
	1年未満	1		他機関での電話相談活動の経験はありますか	3
	1~3年	10		ボランティア活動への参加経験はありますか	14
	3~5年	3		子ども、あるいは心理に関わる活動や仕事の経験はありますか	12
	5年以上	4			
小計	18				

Table 3
満足できなかった電話相談の中カテゴリ・小カテゴリ・ラベル数

中カテゴリ	小カテゴリ	ラベル数
A. 受け手のネガティブな感情	A 1. 受け手自身の傾向に対するネガティブな感情	19
	A 2. 不快感	9
	A 3. 気がかり	12
	A 4. 罪悪感・不全感	20
	A 5. 無力感	4
	A 6. 当惑	15
B. やり取りの難しさ	B 1. 知識・経験の不足	6
	B 2. 受け取り方	6
	B 3. 発し方	11
	B 4. まとめ方	2
	B 5. かけ手への合わせられなさ	16
	B 6. 特定の状況での難しさ	10
C. かけ手の態度	C 1. 受け手の苦手な内容	14
	C 2. かけ手の変化	11
	C 3. 突然切れる	6
	C 4. かけ手の状況の不自然さ	7
	C 5. 相談内容の重さ	3
D. 電話相談の構造の難しさ	D 1. 受け手と機関との関わり	17
	D 2. 電話の限界	19

Table 4
満足できた電話相談活動の中カテゴリ・小カテゴリ・ラベル数

中カテゴリ	サブカテゴリ	小カテゴリ	ラベル数
E. 受け手のポジティブな心の動き		E 1. 受け手の態度	3
		E 2. 電話相談活動観のポジティブな変化	2
		E 3. 心の糧になるような電話	7
		E 4. 受け手としての有用感	13
		E 5. 受け手の高揚感	5
		E 6. 安心感	5
F. やりとり	F'1. 受け手の関わり	F 1. かけ手に寄り添えた感じ	7
		F 2. 受け手の声かけ	13
		F 3. かけ手の想像・理解	3
	F'2. 関係の成立と区切りのついた終わり	F 4. 親密な関係の成立	10
		F 5. 終わり方	5
		F 6. かけ手の反応によって得た手応え	3
		F 7. 話の展開	10
		F 8. かけ手の感情の発散	2
G. かけ手の特徴・態度		G 1. かけ手自身の特徴	4
		G 2. 相談内容	10
		G 3. かけ手のポジティブな変化	25
		G 4. かけ手の言語的表明	8
H. 電話相談機関		H 1. 機関の方針との一致	2
		H 2. サポーターからの奨励	2
		H 3. 振り返り中の学び	1
I. 非満足		I 1. 活動時の満足感不在	2
		I 2. 満足感の分からなさ	2
		I 3. 満足の否定	2

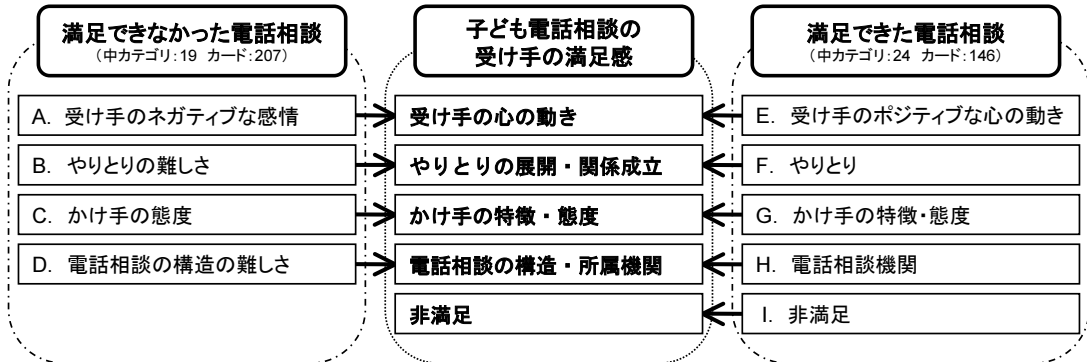


Fig.1 満足できなかった・できた子ども電話相談の内容から得られた受け手の満足感の大カテゴリの内容

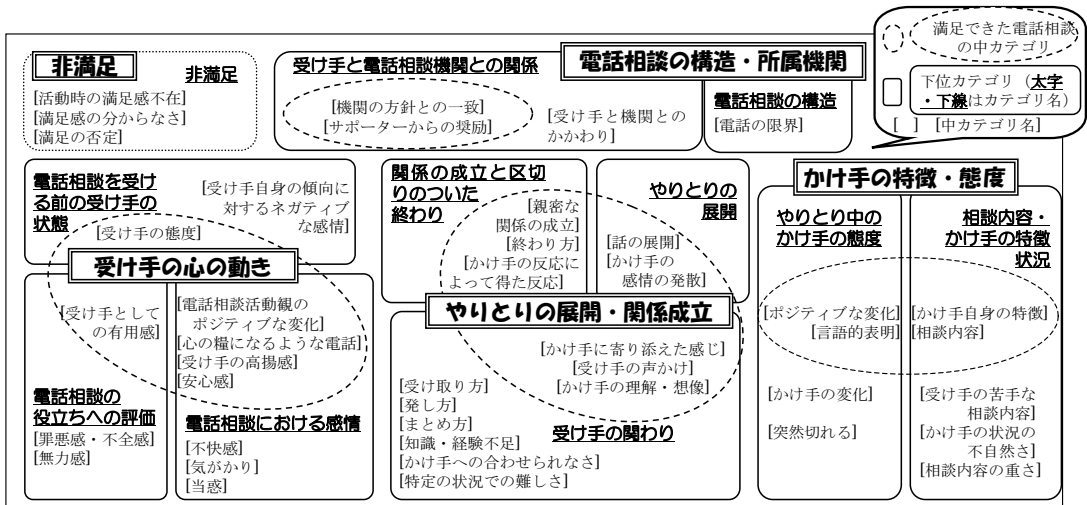


Fig.2 満足できなかった・満足できた子ども電話相談それぞれのカテゴリの内容と受け手の満足感の構造

の大カテゴリと、11の下位カテゴリに分類された。

[受け手の心の動き]は受け手自身の傾向や、電話相談を受ける態度などからなる「電話相談を受ける前の相談員の状態」電話相談によってかけ手の役に立てたのかを評価し、その結果得られる感情からなる「電話相談の役立ちへの評価」電話相談やかけ手に対しての感情からなる「電話相談における感情」の3つの下位カテゴリに分かれた。

[やりとりの展開・関係成立]は「受け手の関わり」「やりとりの展開」「関係の成立と区切りのついた終わり」の3つの下位カテゴリに分かれた。ここでは「やりとりの展開」「関係の成立と区切りのついた終わり」が満足できた電話相談のみで構成されている。

[かけ手の特徴・態度]は、「やりとり中のかけ手の態度」と電話相談のやりとり以前から存在している「相談

内容・かけ手の特徴、状況」の2つの下位カテゴリに分かれた。

[電話相談の構造・所属機関]は「相談員と電話相談機関との関係」と「電話相談の構造」の2つの下位カテゴリに分かれ、「電話相談の構造」については満足できた場合の中カテゴリは得られておらず、満足できなかった電話相談によってのみ構成された。

[非満足]は、「非満足」のみであった。これは、そもそも「電話相談における満足」の存在は不明とした内容や「満足しづらい」と言った「満足感の否定」で占められているため、他の要因に比べて異なるものであるともいえる。そのため、Fig.2では、他の要因と区別するために点線を用いて表している。

IV 考 察

1. 子ども電話相談の受け手の特性

今回、子ども電話相談の受け手に対して調査を行ったところ、20代や50代前後が多かった。全国ボランティア活動者実態調査報告書(2003)では、40代以降の中高年のボランティアが大半を占め、10代、20代のボランティアは全体から見ると少なく、今回得られた調査対象者の属性とは一致しない。なお、インタビューを行った対象の中でボランティアとして電話相談を受けているのは18人中12人であったが、内10代、20代は7名で、その中でも心理学や福祉など対人援助に関わる学問を専攻しているという人が多かった。

今回調査を行った地域は大学が多く学生も多いため、この年代が全国の調査と比べて多くなったと考えられる。また、今回の調査では、子ども電話相談活動を始めたきっかけとして「b.知識や技能を習得したかったため」という回答が多かった。そのため、子ども電話相談は学びの場としての意味が求められているのではないかと考えられる。

妹尾(2008)は若者がボランティア活動経験から得る成果に“自分自身の成長に関する成果”があるとしている。受け手は養成講座を経て、子ども電話相談を受けることになる。講座は講義、人間関係基礎訓練、ロール・プレイング、モニタリング、実習・スーパービジョンなど幅広く行われており(林, 1993)、単純に知識を得る場として捉えることもできる。つまり、子ども電話相談は学習と実践が可能な場であり、自身の成長につながりやすいと予測可能な環境が整っていると言える。つまり、電話相談を受けるための養成講座を受講して得た知識や技術は電話相談という実践の場で実際に試して活かすことができるため、電話相談という活動は学生にとってのみというわけではないものの、活動を通して「自分自身の成長に関する成果」が現れやすいと予測されうるものだと考えられる。

また、この年代は子どもから大人への過渡期でもあり、「子ども」は自身も経験があるのに対し、「大人」はこれから経験していくことである。そのため、相手の相談を聞くという電話相談で活動をするときに、未知の事態に対処する可能性が高い全年代対象の電話相談を受けるよりも、子どもだけを対象とする電話相談は敷居が低いと考えられる。以上のような点から、子ども電話相談の受け手には10代、20代が多かったと思われる。

さらに、子どもに関わるボランティアや活動、仕事を子ども電話相談以外にも経験している人が多いことも今回の調査からはうかがえた。子どもとの関わりを求めて子ども電話相談を始めようと思ったという声も多かった。子ども電話相談は子どもの生の声が聞ける場である。受

け手にとっては子どもの生の声を聞くことがそれらの活動で出会った子ども、あるいは自身の子どものことを理解する助けになっているのではないかと考えられる。

2. 子ども電話相談における受け手の満足感について

(1) 受け手の心の動き

「電話相談を受ける前の受け手の状態」、「電話相談の役立ちへの評価」、「電話相談における感情」からなる。

満足できなかった電話相談には受け手の認知とのズレがあったり、電話相談の途中や後に自身の「できなさ」に思い至ったりするなど、受け手のイメージと実際の電話相談の様相にズレが生じている様子が見られた。一方、満足できた電話相談にはそのようなズレは見られなかった。Rogersの自己一致をはじめ理想自己と現実自己(岡本, 2004)など「ズレ」が精神的健康に関連することが示されており、電話相談においても自己一致していることが受け手の満足感につながることを示唆された。そのため電話相談での自身について気付きを得られるようなサポートを行うことが有用であると考えられる。

また、電話相談活動の満足できなさには電話が切れることでかけ手との関係が突然終わり、気持ちの整理ができなかったり、その原因を何に求めればいいのか分からない中途半端なまま当惑したりすることが大きく関わっていると思われる。奥山・山本・大高(1999)は、子どもを苦手とする看護学生の実習に関して、その指導の内容について分析している。その中で、子どもからの拒否に対して困惑し、実習意欲を低下させる学生に対しては、状況を客観的にとらえて行動を評価できるように心理的余裕を持たせることが必要であるとしている。このように、電話相談活動の中でも、突然電話が切れた原因について、客観的に見るように援助することが有用ではないかと思われる。

さらに、妹尾(2008)は福祉系専門学校の学生を対象にした調査から、ボランティア活動の経験を通して、自身が役に立てたと実感することで活動に満足し、それがボランティアの継続につながることを示している。電話相談の受け手にはボランティアも多く、満足感の一側面として役立ちへの評価が現れたことはこれを支持しており、活動への継続にもつながる可能性が示唆される。

(2) やりとりの展開と関係成立

「受け手の関わり」、「やりとりの発展」、「関係の成立と区切りのついた終わり」からなる。「受け手の関わり」のみ満足できなかった電話相談の中カテゴリが含まれ、残りは満足できた電話相談から構成された。

調査では満足できなかった電話相談では「きく」という表現が用いられていたのに対し、満足できた電話相談では「寄り添う」という表現が多用された。この表現にはただ内容だけではなく、そこに込められた子どもの気

持ちに耳を傾けるという傾聴の姿勢が窺えた。中澤(2008)は父親からいじめられたと受け手には深刻に感じられないことを電話で訴えた少女が深いため息とともに電話を切った事例を反面教師に「事柄で聴かない、心を聴く」ことの重要性を主張している。

また、佐藤(2001)はかけ手の悩みや問題を深く理解して共感するためには、来談者中心療法の手法を使うとしている。来談者中心療法の中核条件「無条件の肯定的配慮」「共感的理解」「関係のなかでのセラピストの一致」はクライアントとの親密な関係を築く上で必要な一要因だとされる。満足できた電話相談では受け手のこれらの要因がかけ手に伝わることで、話の展開や親密な関係の成立につながったのではないかと考えられ、中核条件を満たすような受け方を身につけることが、受け手の満足感へもつながることが考えられる。

(3) かけ手の特徴・態度

「やりとり中のかけ手の態度」、「相談内容・かけ手の特徴、状況」からなる。

田畑(2006)は子ども電話相談の役割のひとつに「相談・カウンセリング」を挙げ、これは電話相談という言葉から一般にイメージしやすい役割だとしている。さらにこの役割には問題解決を目指すものというイメージがある。電話相談ではかけ手に直接「電話相談は役に立ちましたか」と尋ねることはなく、電話相談の効果についてはかけ手の反応や手応えから受け手の感覚で測らざるをえない。そのため指標となるかけ手の変化がポジティブであるかネガティブであるかということが受け手の満足感に違いを生じさせたと考えられる。しかし、調査の中で「なぜそのような変化が生じたのか」というところまで考えられていることは少ないように感じた。受け手は他人に接する際の自分の枠組みを把握することが求められる(高塚, 2001)。受け手はかけ手に変化が生じた原因にまで目を向けることで自身の対応の様子やかけ手の変化の捉え方など自身の枠組みに気付くことにつながり、それがやりとりの進行にもつながるのではないかと考えられる。

また、例えば、内容自体はほぼ同じものを「いたずら電話」と思い嫌がるか「お試し」と思い丁寧に受けるかというように、相談員の個人的な認知の方法が満足できなさへとつながることが示された。子ども電話相談は無言やお試しなども多く(中澤, 2008)、相談内容も様々である。受け手は内容に囚われずにかけ手に寄り添うことを意識することが求められる。そのため、電話の内容に囚われすぎずに「他の誰でもなく電話相談へアクセスした子ども」という面に目を向ける視点を受け手が意識し続けられるように示し続けることが求められるのではないかと考えられる。

(4) 電話相談の構造・所属機関

「電話相談の構造」、「受け手と電話相談機関との関係」

からなる。「電話相談の構造」は、満足できなかった電話相談の内容のみであった。電話相談の構造は、かけ手だけでなく受け手を守るものでもある。しかし、受け手にとってはこの構造が「援助の限界」として捉えられているということが示唆された。

電話相談の役立ちについては評価が難しく、研究も進んでいない(田中, 1999)。電話相談は問題を直接解決する場ではないため受け手は自身が役に立てたのか疑問を抱くことがある。しかし、宮川(2008)は子どもの相談では必ずしも問題を解決せずとも、相談をコミュニケーションと呼べるものになるまでの過程を子どもが自分なりにたどっていくことが大切であるとしており、子どもの話を聴くこと自体に意味があると言える。そのため、今一度子どもが話をして聴いてもらうことの意味を確認していくことが必要とされるのではないだろうか。また、電話相談の評価の指標を示すなどその効果について示すことや子どもでもアクセス可能な資源について適切な情報収集法の提示やリファラーが可能になるような学習をする機会を設けることが役立てたという感覚を得るのに有用であると考えられる。

(5) 非満足

「非満足」からなり、満足できた電話相談の調査で“満足しちやいけな”というように満足ができたかどうかという以前に、そもそも満足そのものを否定する形で語られた。

電話相談は一回性、かけ手主導といった特徴を有しており、電話が切れた後にかけ手のその後を知ることは難しい。広辞苑(第五版)において「満足」は、「十分なこと。完全なこと。望みが満ち足りて不平のないこと」とある。村瀬(2005)は電話相談の目的を“危機的状況にあって、孤独や不安な気持ちに対し、支えを得て全くの一人ではない、というとりあえずの安堵感を得ること。カウンセリング。心理的緊張や不安を和らげ、気持ちを整理する。当面の生きる希望や方向を得る。情報、社会資源の提供、つまりコンサルテーション”とまとめており、電話相談は根源的な問題の解決を図るのではなく、対処療法的なものであると言える。その上、電話相談という短時間の中でかけ手はその目的を達成できたのかを測ることは難しい。そのため、根源的な問題解決が難しい電話相談では、満足という感情そのものを否定する語りかたではないだろうか。

あるいは、かけ手の電話相談への思いや電話相談後の様子を確認することが難しいため、かけ手が「満足」したのかということ言うことは難しい中で、「満足」という言葉は「自己満足」という一般的に肯定的ではない表現を想起させてしまい、それが「満足」の否定へつながった可能性も考えられる。

V 総合考察

本研究より、子ども電話相談は学びの場としての意義を有していると考えられた。また、電話相談における受け手の満足には、自身への気付きや相談の内容を客観的に見る視点が関わっていることが示唆され、電話相談の中で可能な受け方や「他の誰でもなく電話相談にアクセスした子ども」という視点の取得が求められているのではないかと考えられた。

調査の最後に尋ねた感想では、話をすることで気付きを得たり、整理をしたりできたという発言があった。福山(1986)は、電話相談においてスーパービジョンを受け手が「より自分自身の課題を明確にしたり、つぎへの足がかり手がかりを得ることをとおして成長し、意欲をもって新たな応答を試みられるように援助する過程」であるとし、また受け手が相互に支え合い、励まし合うことが必要だとしているが、本研究でも電話相談について話をすることで似たような効果があったと考えられる。

守秘義務がある電話相談については好き勝手に語ることはできず、個人がスーパーバイザーを持つことも現実的ではない。さらに、受け手は年齢、職業など様々であり、それぞれの時間に合わせて研修会を行うことが難しい。保育現場におけるカウンセリングについての研修の実態を調査した井上・石川・会沢(2006)は参加意欲が高いにも関わらず、「時間がない」ために研修への参加が難しくなっていることを明らかにしており、桂木(2006)が示すように電話相談の受け手に研修へのニーズがあるにも関わらず、実際には研修への参加が叶わないことがあるのではないかと考えられる。そのため、電話相談について語る場や研修の場は受け手の負担にならないように設けることが必要となる。河野ら(2008)は、院内教育の一環として10分以内でスライドなどを用いて具体的なテーマについて行うミニ勉強会が比較的良い評価を得たことを報告している。電話相談においても、このように短時間の中で学ぶことができるプログラムを作成することが有用だと考えられる。

さらに、本研究で調査に協力いただいた機関では他の受け手や所属機関のスーパーバイザーへの相談が可能であるということであったが、空き時間に話すという形式が主であった。しかし、受け手が少なかったり件数が多かったりすると、うまく話をする時間がとれずに終わる可能性があり、調査では電話相談について話ができなかったということも語られていた。そのため、話をする場合は空き時間だけでなく電話相談の受付時間が終わった後などに特別に時間を設けることが必要になるのではないだろうか。あるいは、他電話相談機関との連携を図り、それらの話を活動時間外でも話せるような構造を作っていくことも有用だと考えられる。こうすることは、実

際にかけ手がどのような気持ちを感じているのか、電話相談の疑似体験をすることを可能とし、自身が受け手として受け手へ思いを巡らせる上でも、ひとつの指標にもなると考えられる。

本研究では、全体的に受け手を見るために3機関をまとめて分析を行ったが、各機関の特徴や各個人の属性によって満足感構成要因は異なると考えられる。今後は、その違いを明確にしなが、研究を進める必要があると考えられる。

謝辞

本論文を作成するにあたり、貴重なご意見、ご助言をいただきました九州大学大学院人間環境学府の野島一彦教授、吉良安之教授に深く感謝申し上げます。また、調査にご協力いただきました子ども電話相談機関に所属される受け手の皆様にも深く感謝申し上げます。

引用文献

- 阿部道代(2007)：保育士の保育活動における精神的健康に寄与する要因の探索的検討 心配事・満足感に対する自由記述による調査 桜美林国際学論集, 12, 95-106.
- チャイルドライン支援センター(編)(2009)：子どもの声に耳をすませば 電話でつくる<心の居場所> 岩波ブックレット.
- 萩野佳代子(2005)：患者との関係性が対人援助職のバーンアウトに及ぼす影響 心理学研究, 76, 391-396.
- 長谷川浩一(1992)：電話相談に現れた青年の性 青年心理学研究, 4, 10-15.
- 林 幹男(1993)：ボランティア電話相談員の養成・訓練 現状と課題 筑紫文学園大学紀要, 5, 1-24.
- 今川民雄(2007)：顔の見えないコミュニケーションの功罪 電話相談を手がかりに 児童心理, 61, 615-619.
- 井上清子・石川洋子・会沢信彦(2006)：子育て支援とカウンセリング(2) 埼玉県内の保育所の保育者を対象とした調査から 教育学部紀要, 40, 21-29.
- 桂木 彩(2006)：非専門家の電話相談ボランティアに関する探索的面接調査 非専門性・困難・対処法・求めるサポートについて 九州大学心理学研究, 7, 169-174.
- 北林 司・矢嶋和江・秋山美加・板垣喜代子(2004)：成人看護学実習における看護学生の満足感を構成する要素の分析 群馬バース学園短期大学紀要, 6(1), 21-27.
- 小島研一(1996)：電話相談に於ける「満足」とは 電

- 話相談学研究, 8, 44-48.
- 河野智恵・川西史子・松本朝美・中村真澄・榊原由紀・中平修司・増田紀子・鈴木千晶・森朝紀文・畑中一生・玉置俊治 (2008): 院内教育の取り組み ミニ勉強会の開催 環境感染症, 23(4), 299-301.
- 宮川香織 (2008): 子どもの悩み相談ではなにをすればいいのか こころの科学, 140, 12-16.
- 宮下敏恵 (2008): 小・中学校教師におけるバーンアウト傾向とソーシャル・サポートとの関連 上越教育大学研究紀要, 27, 97-104.
- 村瀬嘉代子・津川律子 (編) (2005): 電話相談の考え方とその実践 金剛出版.
- 中澤恵子 (2004): 電話でつながる子どもの居場所チャイルドライン 心と社会, 17, 17-24.
- 中澤恵子 (2008): チャイルドラインにみる子どもの表現～言葉にならない声に耳を傾けて こども環境学研究, 4, 104-101.
- 日本のいのちの電話連盟 (編) (1986): 電話による援助活動 いのちの電話の理論と実際 学事出版.
- 岡本 郁 (2004): 「現実自己」・「理想自己」のズレと精神的健康度の関連について 臨床教育心理学研究, 30, 9.
- 岡崎 勝 (2008): 子どもの悩み こころの科学, 140, 75-79.
- 奥山朝子・山本捷子・大高恵美 (1999) 子どもとの関わりが困難な学生の実習指導のあり方 日本赤十字秋田短期大学紀要, 4, 53-57.
- 佐藤 誠・高塚雄介・福山清蔵 (2001): 電話相談の実際 双文社.
- 妹尾香織 (2008): 若者におけるボランティア活動とその経験効果 花園大学社会福祉学部研究紀要, 16, 35-42.
- 社会福祉法人全国社会福祉協議会 (2003): 全国ボランティア活動者実態調査報告書.
- 田畑千恵子 (2006): 日本における子ども電話相談の一考察 お茶の水女子大学人間発達研究, 29, 39-54.
- 田中富士夫 (1999): 電話相談研究の動向と展望 「電話相談は役に立っているか」という疑問から 電話相談学研究, 10, 1-6.