

ケーススタディ 電話相談の現場から① ～シングルマザーからの相談～



実際の電話相談の流れに沿って事例を紹介していきます。1つの事例を、3段階に整理します。「STEP 1」では「主訴(相談者の主観によるもっとも大きな問題)」と相談者の基本的な情報を、「STEP 2」では相談者と会話を重ねて問題を整理していく過程で明らかになった、解決を目指す優先度の高い事柄や、「主訴」では表面化していなかったものの、背景にあって問題の解決にあたって重要だと思われる事柄を、「STEP 3」では相談者と検討した問題の解決策を、記述します。

相談者： Aさん 40代 女性(本人)

◆遊技に関する情報◆

- パチスロを始めたのは20歳頃
- 遊技頻度は週1、2回、遊技金額は月に約8万円
- 家族と友人から少額の借金がある
- まったく遊技しない期間が過去に数年あった
- 「やめられない」という強い思い込み

◆生活に関する基本情報◆

- 数年前に離婚し子ども2人と生活
- 家計はパート収入と養育費
- 母親から生活費の援助がある
- 支払いの遅れがたびたび起こっている
- 子どもとの関わりが悪化している

STEP 1：「主訴」と基本的な情報

「お金がかかりすぎ、生活に支障が出ているからパチスロをやめたい」というAさん。相談員はまず、Aさんのこれまでの遊び方と、今抱えている問題についてうかがいました。Aさんがパチスロを始めたのは20歳の頃で、遊技歴は20年を超えています。20代の終わりから30代にかけ、パチスロによる借金の問題が起きました。その借金は、両親の協力を得て返済しました。借金返済後に結婚と出産を経験。家庭を持ったことを機に、パチスロから離れた生活を送っていました。しかし、子どもが小学生になった頃から時間を持て余すようになり、パチスロを再開しました。ただし、過去の経験から、家計に影響を及ぼさない程度の適度な遊技にとどまっていたようです。ところが、2～3年ほど前から、徐々に遊技頻度が増え、母親と友人から借金までして遊技にのめり込むようになりました。

Aさんの遊技に関する問題の特徴は、問題が直線的に深刻化したのではなく、いったんは借金を抱えるほど深刻化したのちに、適度な距離を保てた時期があり、最近になってふたたび深刻化したという点にあります。

STEP 2：解決すべき優先度の高い事柄

STEP 1でAさんの「主訴」である遊技に関する問題の特徴を把握した相談員は、次に会話のなかから、Aさんの生活環境のなかにあるパチスロ以外の問題を探りました。

Aさんは40歳で離婚を経験。現在はシングルマザーとして2人の子どもと生活しています。離婚後には、家計の維持管理と子どもの養育・教育がすべてAさんの方にのしかかり、大きなプレッシャーとなっていることがうかがえました。思春期を迎えた子どもたちは不登校の状態となっており、家にいる子どもとの関わり方も大きな悩みとなっていました。不登校の理由は特定できませんでしたが、Aさんは自分の責任ではないかと捉えていました。シングルマザーとして奮闘するAさんですが、母親や友人とは借金のために疎遠になってしまったこともあり、身近に相談できる人を見つけられない状況にありました。

STEP 3：相談者と検討した解決策



ここまでの相談電話から、不登校の子どもを抱えるシングルマザーとして、子育てと日々の生活をやりくりするAさんの姿が浮かび上がってきました。最初は息抜きだったパチスロは、母親や友人からの借金の原因となってしまった時点で、もはや娯楽ではなく問題を悪化させる要因となってしまいました。Aさんの話から、シングルマザーであることは、重荷として、また子どもに対する罪悪感として、Aさんを精神的に押しつぶしつつあるように思えました。さらに、Aさんにとってシングルマザーであること、パチスロにのめり込んでいること、パチスロのために借金までしていることの3つが負い目となって人間関係を自ら制限することになり、それが社会的な孤立へとつながっているようでした。

誰にも相談できないAさんにとって、ホールは不登校の子どもからも離れてほっと一息つける唯一の場所となっています。しかし、長時間に及ぶ遊技は家計を悪化させ、借金を膨らませていました。相談員は、解決を優先すべき問題は、シングルマザーであるAさんの社会的な孤立であると考えました。そのため、女性や子どもの生活環境、生活問題全般について相談できる女性相談所や男女共同参画センターの利用を提案しました。

今回は、孤独と自責感からの解放が、問題解決の第一歩と判断したケースでした。