

ケーススタディ 電話相談の現場から② ～時間がわからなくなる主婦からの相談～



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 50代 女性(本人)

◆遊技に関する情報◆

- 低貸玉のパチンコが中心
- 週に2～3回、平日の昼過ぎから夕方まで
- 消費金額は月に約1万円、小遣いの範囲内に抑えている
- 借金など金銭的な問題は起こっていない
- 過去に7年間の遊技しない期間がある

◆生活に関する基本情報◆

- 専業主婦で、夫と息子の3人暮らし
- 家族関係はあまりよくないと感じる
- 平日昼間、家にひとりでいるストレスを感じる
- 精神科に通院中(診断名は言いたくないとのこと)

★STEP 1：「主訴」と基本的な情報

50代、専業主婦のAさんの「主訴」は、「パチンコをやめたい」というもの。Aさんの遊び方は、低貸玉のパチンコを中心に、平日の昼過ぎから夕方まで週に2～3回の頻度でホールに通っています。消費金額は月に1万円程度と小遣いの範囲内に抑えられており、借金などの金銭的な問題は起こっていないということでした。20代から遊技を始め、これまでには7年ほど、まったく遊技をしない期間もありました。ただ最近では、平日の昼間、家にひとりでいるとストレスを感じ、ホールに行ってしまうということでした。

Aさんが「パチンコをやめたい」理由は、「パチンコをしていると時間がわからなくなるから」とのことでした。夫と息子の3人暮らしのAさんの帰宅時間が家族よりも遅くなると、Aさんは2人から責められています。Aさんはそもそも、家族関係があまり良好ではないと感じていますが、パチンコで時間がわからなくなり帰宅時間が遅くなってしまうことが、家族関係をさらに冷え込ませている原因となっているようです。

★STEP 2: 解決すべき優先度の高い事柄

平日の昼間に家にいると「寂しい」と強く感じるのが、Aさんをパチンコホールへ足を運ばせる原因となっています。またAさんは、家族との関係が良好ではないと感じていて、ホールからの帰りが遅くなることによりその関係はさらに悪化しつつあるようです。以上のことから相談員は、Aさんにとって解決すべき優先度の高い問題は、Aさんの社会的な「孤立」であると考えました。

Aさんの話からは同居している家族以外の親族や地域住民、趣味のつながりなどといった人間関係がまったく見えてきませんでした。人付き合いが苦手であることや、ホールで時間がわからなくなってしまうことは、Aさんが抱える精神障害と関係している可能性もありますが、この点については電話相談では判断できませんでした。もしAさんが、平日昼間の寂しさをまぎらわすことのできるような人間関係を、家族以外に築くことができれば、ホールに行く必要がなくなるかもしれません。Aさんは社会的な孤立感からパチンコに過度にのめり込み、損の結果、現状では唯一つながりをもつ家族との関係を悪化させるという、深刻な負のスパイラルに陥っているのではないかと推測しました。



★STEP 3: 相談者と検討した解決策

ただAさんが、家族以外の人間関係を築くことや、パチンコに替わる趣味を見つけることは、容易なことではありません。時間がわからなくなるという問題がありつつも、「パチンコをやめて、昼間にひとりで家にいる方が苦痛だ」と、Aさんは訴えます。幸い、金銭的な問題は出ていないということもあり、とりあえずはホールで「時間がわからなくなる」という問題を解決できれば、これ以上家族との関係悪化は、避けることができる可能性があります。そのため相談員は、次にAさんがホールに行った際には従業員に帰宅しなければならない時間を伝え、その時間になれば声をかけてもらうようお願いしてみることを勧めました。

ホールには様々な問題を抱えた人が来店します。そのような方が従業員に話しかけ、相談しやすい雰囲気ホールがあれば、と願っています。パチンコ業界が各ホールで準備を進めている「安心パチンコ・パチスロアドバイザー」が、問題を抱える方にとっての『相談窓口』となってほしいものです。
