

産業臨床における 電話相談の可能性

長谷川明弘^{1),2)}

保健同人社ヘルシーダイヤル¹⁾
東京都立大学大学院都市科学研究科²⁾

20020824

はじめに

- 電話は距離や時間に関係なく活用できるツール
- 電話の利便性が障壁となりうる
- 電話以外にもメール、FAXによる相談も裾野が広がる

目的

- ① 電話相談の可能性と限界
 - ② 多職種での対応の留意点
- 事例を基に分析

機関の創設とスタッフ

- 1988年に開設された相談機関
- 150名以上のスタッフが在籍
多くは医療職(看護師、保健師)
- 臨床心理士は2000年度から
- なお心理士は原則予約制で対応

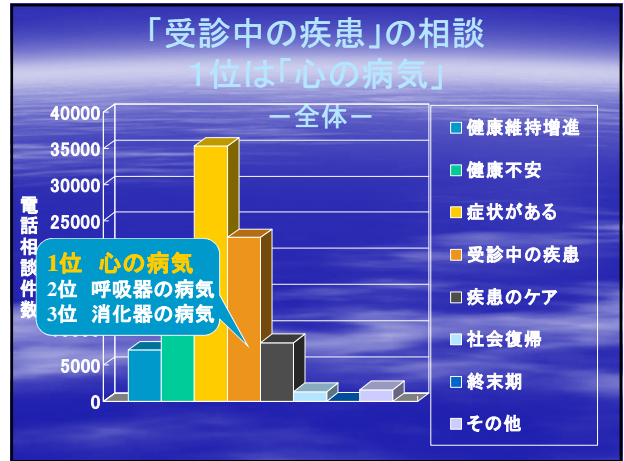
サービス利用対象

- 契約した健保組合に所属している組合員とその家族
- 契約事業所は開設10年を過ぎて400力所を超えた
- 1日600件以上の相談

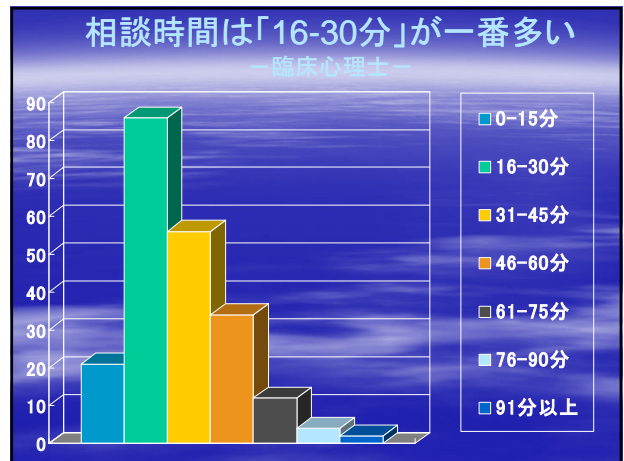
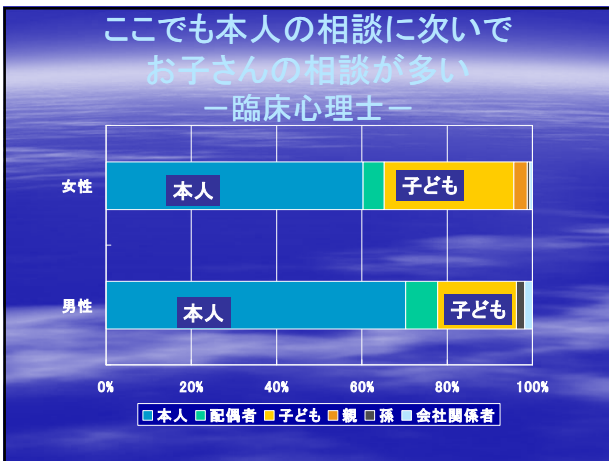
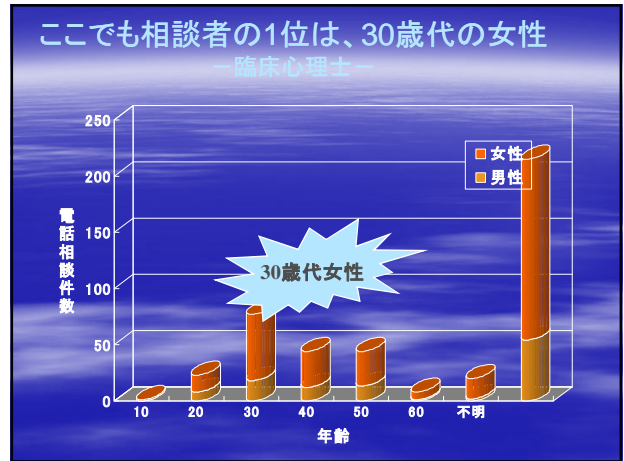
方法

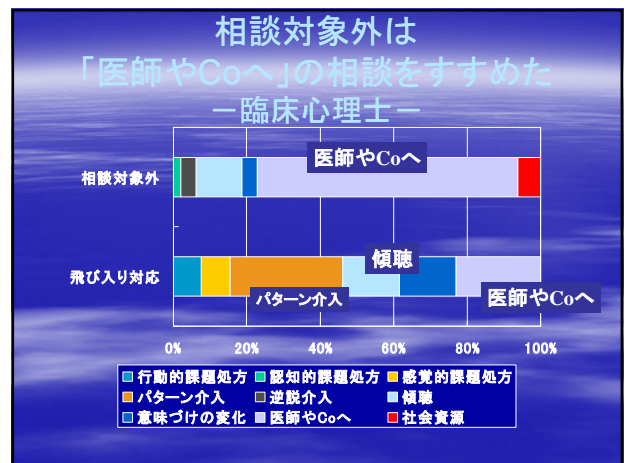
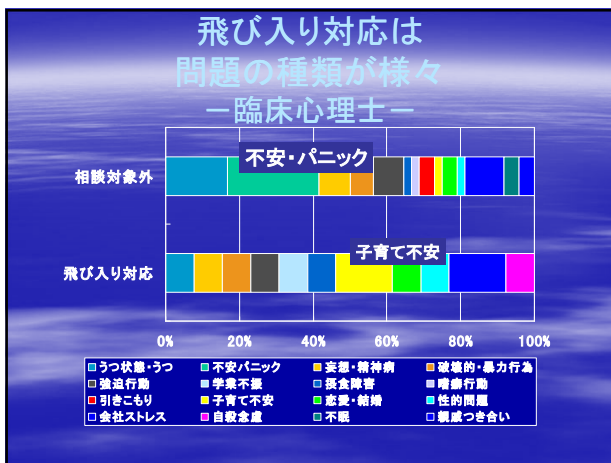
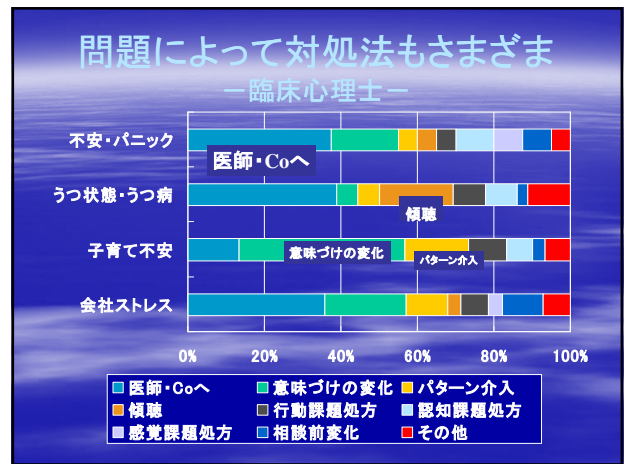
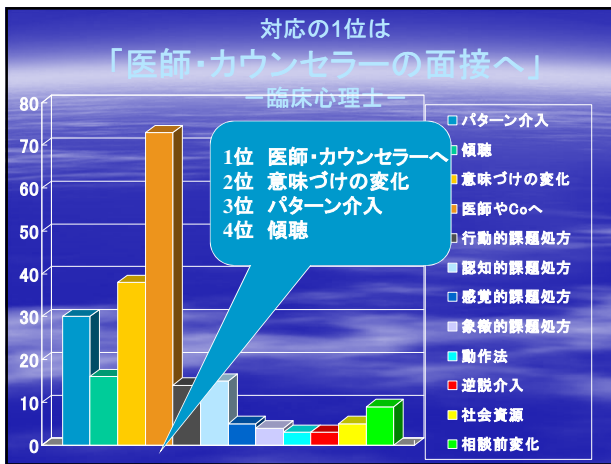
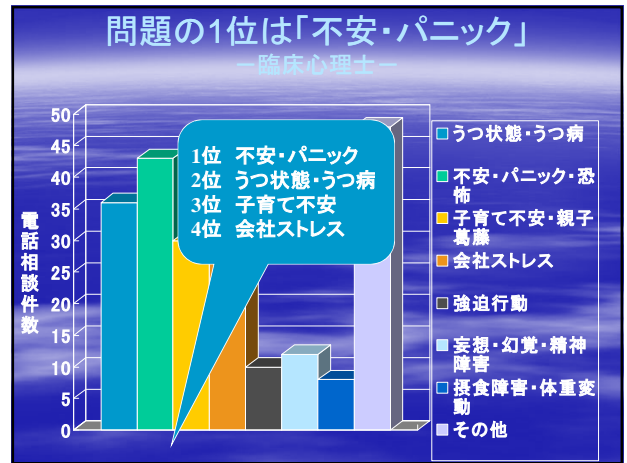
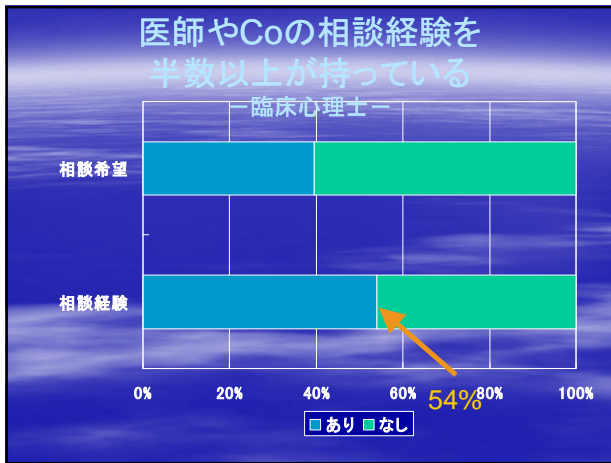
- 主訴別、利用者と対象者の関係別、利用頻度別に度数分布やクロス集計
- 集団1:
2001年度の年間電話相談数175,992件
- 集団2:
臨床心理士が対応した215事例
(2000年5月2日から2002年8月12日)

2001年度の年間電話相談数
175,992件
 集団1



臨床心理士が対応した
215事例
 (2000年5月2日-2002年8月12日)
 集団2





対応の特徴ならびに限界

-考察-

- 既に専門家に受診・相談している利用が多い。
 - 1位 医師・カウンセラーへ
 - 2位 意味づけの変化
 - 3位 パターン介入
 - 4位 傾聴
- 相談対象外と判断された場合
医師・カウンセラーの面接相談をすすめた

頻回となっていた事例

結果

- 臨床心理士相談の予約をすすめる
- 予約拒否・予約困難→
リーダーと対応を検討し、
相談員へ「回覧」を廻す
統一した対応

多職種で相談業務の留意点

考察

- 「回覧」の利用を媒体に
対面でのコミュニケーション
- 対応に苦慮した相談について
機関内で共有すること

おわりに

- 産業臨床において電話は利便性の高いツールである
- 利用には限界があり
- 事例の振り分けと対処の幅広さ
- 相談員同士のやりとり

「産業臨床における電話相談の可能性」

○長谷川明弘 1),2)

保健同人社ヘルシーダイアル 1)

東京都立大学大学院都市科学研究科 2)

はじめに

電話は距離や時間に関係なく活用できるツールである。しかしその利便性が時には障壁なりうるかもしれない。最近では電話以外にもメール、FAX による相談も裾野が広がりつつある。私たちの電話健康相談室が 1988 年に開設され、当初から看護師、保健師を中心とし、その後、栄養士やソーシャルワーカーといった専門職が相談員に加わった。2000 年度から臨床心理士が加わり、全相談員は 150 名以上在籍している。利用対象は契約した健保組合に所属している組合員とその家族である。契約事業所は開設 10 年を過ぎて 400 カ所を超え、1 日 600 件以上の相談を受けている。

目的と方法

本報告の目的は①電話相談の可能性と限界について事例を基に分析ならびに検討することと②多職種での対応の留意点についてまとめることである。

分析は主訴別、利用者と対象者の関係別、利用頻度別に度数分布やクロス集計を行った。続く 2 つの集団別に分析を行った。

集団 1：2001 年度の年間電話相談数 175,992 件

集団 2：2000 年 4 月から 2002 年 5 月までに臨床心理士が対応した 196 事例

結果と考察

1) 2001 年度の利用で相談者では女性が 80%を占め、組合員の利用が 40%程度となり利用の半数以上が家族からとなっていた。相談内容別に見ると「身体症状」が 39.1%、「治療と療養」が 36%、「健康保持増進」が 25.3%となった。

2) 臨床心理士に引き継がれた事例で多かったのは①うつ状態・うつ病、②不安が語られた事例でかつ③専門家の所へ相談している事例が多かった。また時には④頻回利用となった事例も多く引き継がれてきた。

3) 多職種で相談業務をする際の留意点としては、掲示板の利用を媒体にスタッフ間の対面でのコミュニケーションをはかり、対応に苦慮した相談について共有することが効果的であった。

おわりに

産業臨床において電話は利便性の高いツールであるが、その利用には限界があることを押さえての相談の振り分けが大切である。