

# 日本電話相談学会第37回大会のご案内

日本電話相談学会第37回大会のご案内「最新版」をお送りいたします。例年より少し遅いお知らせとなりましたこと、ご寛恕くださいませ。第37回大会の開催形式も昨年と同様、オンラインにて実施いたします。会員同士、直に会って交流を深めたいと思っておられる会員のみならず、少なからず、当学会は電話相談をはじめとする非対面での相談実践を基盤に運営されています。非対面の相談には対面相談にはない困難や限界もありますが、私たちの日々の実践のように、非対面ならではの利点を発揮できるような年次研究大会にしたいと願っています。

さて、第37回大会テーマは「頻回通話者を考える～非対面相談における相談構造～」です。当学会が実施した「電話相談機関調査」においても「多数回入電者<sup>1</sup>」の有無やその対応について回答を求めましたが、9割の電話相談機関が「多数回入電者」が有ると回答しています。対面相談では「継続相談」はあっても「頻回」とは言いません。「頻回」あるいは「多数回入電」は「相談構造」が曖昧である電話相談（あるいは非対面相談）の特徴の一つと言えるでしょう。

対面相談、電話相談、SNS相談の相談構造から「頻回あるいはリピーター」について、専門家による小講義と鼎談により議論します。また、現場の実際と取り組みをパネルディスカッションで語り合い、「頻回通話者（多数回入電者）」の課題を正面から取り組みたいと考えています。

他にも電話相談機関調査の報告やワークショップ（2日目）など、みなさまの関心の高い内容を準備しています。ぜひ、多くの方のご参加をお待ちしています。

2024年10月吉日

日本電話相談学会第37回大会準備委員会

## I. 実施要領

1. 開催期日：2024年11月23日（土）・11月24日（日）
2. 開催方法：Zoomミーティングによるオンライン開催
3. 大会テーマ：頻回通話者を考える～非対面相談における相談構造～
4. 参加資格
  - ・ 日本電話相談学会正会員 ・ 日本電話相談学会機関会員（3名まで）
  - ・ 電話相談・オンライン（インターネット）相談に携わる非会員
5. 大会行事と日程

11月22日（金）	11月23日（土）	11月24日（日）
	9:30 ～ Zoom入室可 10:00 ～ 開会 10:15 ～ 11:00 研究発表 11:15 ～ 12:00 総会 12:00 ～ 13:00 昼食・休憩 13:00 ～ 15:00 小講義と鼎談 15:15 ～ 17:00 パネルディスカッション	9:00 ～ Zoom入室可 9:30 ～ 12:30 ワークショップA ワークショップB 12:30 ～ 13:30 昼食・休憩 13:30 ～ 16:30 ワークショップC ワークショップD
18:00～（旧）理事会 18:30～（新）理事会		

## 6. 参加費

### <大会参加費>

正会員（事前申込のみ） 3000円 機関会員（3名まで） 3000円

非会員 4000円 学生 2000円

\* オンライン開催のため、当日受付はできません。ご注意ください。

\* 機関会員は登録機関につき3名までの参加費です。4名以上参加される場合は、4000円の納入（非会員扱い）となります。

### <ワークショップ参加費>

1コースにつき 正会員 2000円 機関会員（3名まで）2000円

非会員 3000円 学生 1000円

\* 予約参加のみとなります。

\* 大会とワークショップ、両方に参加する場合は、それぞれの参加費が必要です。

<sup>1</sup> 多数回にわたって継続的に電話をかけてくる方。リピーターなど機関により名称は異なる。

\* 事前に申込みいただいた参加費は参加を取り消された場合でも返金できません。  
ただし、インターネット環境によりご参加できなかった場合には、返金いたします。

## II. プログラム概要

2024年11月23日(土)

研究発表 10:00 ~ 11:00

・電話相談機関調査の報告 川端康尋(日本電話相談学会理事)

座長: 岡田 和久(日本大学文理学部)

総会 11:15 ~ 12:00

\* 議決権はありませんが、機関会員の参加者のなかから、代表者の方には出席いただければ  
とお願いいたします。非会員の方は出席できません。

昼休憩 12:00 ~ 13:00

大会企画鼎談 13:00 ~ 15:00

頻回通話者を考える～非対面相談における相談構造～

講師: 杉原 保史 (京都大学教授)

相談構造の多様性の探究～対面相談と非対面相談～

講師: 上原 純枝 (特定非営利活動法人あなたのいばしょ理事・チャット相談事業部長)

SNS相談における相談構造～現状と課題

モデレーター: 岩田 淳子 (日本電話相談学会理事長/成蹊大学特別任用教授)

本企画では、杉原氏と上原氏による小講義の後、電話相談やSNS相談など非対面相談において課題となりやすい「頻回通話者」について、相談構造をキーワードに、杉原氏、上原氏、岩田理事長との鼎談により議論します。

\* 本プログラムは事前に収録した動画を当日、視聴します。後日配信は致しませんので、ご了解ください。

### <講師紹介>

杉原 保史 (すぎはら やすし)

京都大学 学生総合支援機構 学生相談部門長・教授

教育学博士(京都大学) / 公認心理師・臨床心理士 / 心理療法統合学会 副理事長 / 全国SNSカウンセリング協議会 理事

主な著書:『学生相談カウンセラーと考えるキャンパスの危機管理』編集代表 遠見書房 2022、

『SNSカウンセリング・トレーニングブック』共編著 誠信書房 2022、『心理療法統合ハンドブック』共編 誠信書房 2021、『SNSカウンセリング・ケースブック』(監修)誠信書房 2020 他、多数

上原 純枝 (うえはら すみえ)

特定非営利活動法人あなたのいばしょ理事・チャット相談事業部長

航空会社で約20年間空港ハンドリングの品質と人材育成について携わる。

新入社員がモチベーション高く訓練を始めても、モチベーション維持やレジリエンスの問題により休職や退職をする後輩を数多く見てきた中でメンタルヘルスに関する知識の必要性を感じ勉強を始める。EAPカウンセラーの資格取得後、2023年武蔵野大学人間科学部人間科学科卒業。認定心理士。

2020年コロナ渦にEAPカウンセラーの資格を活かしたく、NPO法人あなたのいばしょへボランティアとして参画する。2020年7月にチャット相談事業部長に着任。組織の立ち上げから関わり、チャット相談事業の運営、約40人の職員採用、相談対応の仕組みづくりに取り組んでいる。2024年9月27日に理事に着任。

岩田 淳子(いわた あつこ)

成蹊大学文学部特別任用教授、臨床心理士、公認心理師

当学会理事長、東京都児童福祉専門員、社会福祉法人いのちの電話評議員・研修委員会副委員長、東京多摩いのちの電話研修担当、NHK Eテレ「今君電話」監修

主な著書・論文：遠隔相談実施状況に関する調査報告(学生相談研究42(3)、2022 共著)他

大会企画パネルディスカッション 15:15 ~ 17:00

電話相談における多数回入電者(頻回通話者)の課題と対応

<パネリスト>

1、子どもの福祉・教育に係る相談における多数回入電者について

山田千裕(ダイヤル・サービス株式会社)

2、よりそいホットラインにおける多数回利用者について

澤上幸子(一般社団法人社会的包摂サポートセンター)

3、いのちの電話における「心理専門相談」

松橋秀之(横浜いのちの電話)

<指定討論>

杉山雅宏(当学会副理事長)

11月24日(日) ワークショップ … 詳細はVI. ワークショップ をご覧ください。

Ⅲ. 大会参加申込み

事前参加申込みのみ、Google Formからの受付となります。当日参加はできませんので、ご注意ください。 Google Form は以下からアクセスしてください(日本電話相談学会ウェブサイトからもアクセスできます)。

QRコードからもアクセスできます。

<参加費のお支払い方法>

以下の口座に参加費用を納入してください。

参加費用納入の確認を持って事前参加申込完了となります。

銀行名 みずほ銀行 支店名 経堂(きょうどう)

種別 普通 口座番号 1217637 口座名義 日本電話相談学会

<申込み締切日>

事前申込期限(振込完了)は 2024年10月31日(木)です

Ⅳ. 研究発表申込み

終了しました。

お問い合わせ先

日本電話相談学会大会事務局 E-mail : soudangaku@gmail.com

## V.Zoomミーティングリンクについて

Zoomミーティングのリンクは、参加費振込を確認した各参加者宛に、11月18 日以降に学会アドレスより、メールで送信いたします。

この情報は振込を確認できた参加者のみにお知らせするものです。情報の管理にはくれぐれもご注意ください。

\* 勤務先等で複数の方が1台のパソコンでZoomに参加することによって、何らかのトラブルがあった場合、学会として責任を負うことはできませんこと、ご理解ください。

<アクセスされた際のお願い>

- ・参加申込をされたアカウント・お名前の表記でアクセスしてください。  
参加申込者以外の方が本大会Zoomにアクセスすることは厳禁です。
- ・お名前の表示を「お名前(ご所属)」のように設定してください。
- ・可能な限り、安定したインターネット環境、プライバシーの守れる環境でのご参加をお願いいたします。
- ・「ビデオ画面はオフ」「音声をミュート(消音)」でご参加ください。発言される際には「音声のミュートを解除」し、「ビデオ画面をオン」にさせていただきますようお願いいたしますが、その際、背景も映り込みますので、ご自身のプライバシーの保護にお気を付けください。
- ・ただし、ワークショップにおいてブレイクアウトルームを使用する際には、「ビデオ画面オン」「音声のミュートを解除」いただけると、お話し合いがしやすいです。
- ・発言はしにくいけど質問したい、という場合には「チャット」をご使用いただけます。
- ・録音・録画は禁止です。
- ・事前Zoom練習は実施しません。もし、不安がある場合には、soudangaku@gmail.comまでメールをください。出来る範囲でお手伝いします。学会当日の電話サポートはありません。学会当日のご連絡はsoudangaku@gmail.comをお願いいたします。

V. ワークショップ \* 午前1コース/午後1コース、計2コースまで申し込み可能です。

## 午前コース 9:30~12:30

A 杉山雅宏(東京家政大学)

「電話相談の基礎—語られる感情の6つの階層について学びましょう—」

カウンセリングの進行とともに、感情の階層は「不安-抑うつ-怒り-恐怖-悲しみ-喜び」の順に語られていきます。カウンセラーは傾聴する過程で、今クライアントの心を占めている感情は何かを聴きます。それは、6のうちどれかです。言葉の背景にある感情を聴くことは、カウンセリングに限らず日常会話でも役立ちます。今回のワークショップでは、傾聴で進む感情の階層と、回復の過程について学ぶことで、電話相談員がコーラーさんに対してより適切な言葉をお返りするヒントになると考えております。

B 中津大介(東京視覚障害者生活支援センター:生活支援員・相談支援専門員)

「障害のある方の相談を受けるときの基礎知識と抑えておきたいポイント」

私たちは、様々な生きづらさを抱えた人々の支援に携わりますが、電話相談における実践は、対面で行う支援に比べて制限や、十分に情報がない難しさがあります。しかしながら、対面での支援で抑えておきたいポイントと、電話相談やオンラインで抑えておきたいポイントには支援者として共通するポイントもあります。基礎知識や抑えておきたいポイントを学び、皆様の実践に活かしていただければと思います。

本研修は、様々な障害の困難さの特徴や具体的な介入方法を網羅的に学習するものではありません。また、電話相談ではこうすべきだという答え探しを目的ともしていません。むしろ、私たちとは異なる人間として～障害者がいるわけではなく、同じく「人」を支援する原点から、障害のある人を支援することを考える研修としたいと考えます。

## 午後コース 13:30~16:30

C 橋本達昌(全国児童家庭支援センター協議会会長、こども家庭庁こども家庭審議会臨時委員)

「社会的養育に関する基礎知識と地域支援の実際」

貧困や虐待、保護者の疾病などにより家庭での養育が困難となった子どもたち、いわゆる要保護児童は、住み慣れた地域や慣れ親しんだ友達と離れ、主に乳児院や児童養護施設で養育されてきました。しかし近年(2016年及び2022年)の児童福祉法改正は、児童相談所によって施設へ措置することをメインルートとしてきた「社会的養護システム」を改め、これを地域の多様な支援者らが織りなすファミリーソーシャルワークによって、家庭やそれに近い環境で子どもを育もうとする「社会的養育システム」へとパラダイム転換を促すものとなっています。今日はその政策変化の方向性と新たな支援の在りようについて、皆さまと共に学びを深めたいと思います。

D 川端康尋(ダイヤル・サービス株式会社)

「児童虐待への具体的対応-電話相談による実践-」

児童虐待対応件数は統計開始以来上昇し続けています。令和4年度の統計においても下がることはなく、支援者の方々は毎日真摯に対応されていることと思います

電話相談で虐待の対応をする場合、子どもを育てる保護者、実際に虐待を受けている子ども、保護者のことを心配する保護者の父母(虐待を受けている子の祖父母)など、様々な立場の相手と話す必要が出てきます。隣近所での虐待を心配しての第三者通告や、電話相談機関によっては警察からの直接の照会を受けることもあるでしょう。本ワークショップでは児童虐待の要因を整理し、上記のような様々な電話内容にどう対応するか、プレゼンテーションとワークを通して学ぶ機会にしたいと思います。