

# 電話相談の手引き

(Ver.2)

認定NPO法人 大阪精神医療人権センター

Supported by  日本 THE NIPPON  
財団 FOUNDATION

この手引きは転送禁止・複製禁止でお願いします。

この手引きは、大阪精神医療人権センターの電話相談受け手の方に安心して電話を受けていただくために、そして、対応を円滑に行うために作成したもので、外部の方にお見せすることを目的としていません。  
基本的には、すでに電話相談を担当されている方、電話相談を担当するための研修を受ける方、当センターや関連プロジェクトの運営にかかわる方、その他当センターの理事会が認めた方に限定しています。  
この「手引き」を複製あるいはデータを転送するなどして、上記以外の方に共有されることは、お控え願います。

# 電話相談の手引き

(Ver. 2)

**この手引きは転送禁止・複製禁止でお願いします。**

この手引きは、大阪精神医療人権センターの電話相談受け手の方に安心して電話を受けていただくために、そして、対応を円滑に行うために作成したもので、外部の方にお見せすることを目的としていません。

基本的には、すでに電話相談を担当されている方、電話相談を担当するための研修を受ける方、当センターや関連プロジェクトの運営にかかわる方、その他当センターの理事会が認めた方に限定しています。

この「手引き」を複製あるいはデータを転送するなどして、上記以外の方に共有されることは、お控え願います。

認定 NPO 法人 大阪精神医療人権センター

2021 年 8 月 31 日

(改訂) 2022 年 6 月 30 日

# 目 次

序にかえて	1
第1章 「精神科アドボケイト」として電話相談を受けるということ	
1. 電話相談の位置づけ	2
2. 精神科アドボケイトとして大切にしたい態度や視点	2
1) 「聴く」ということ	2
2) 置かれた状況に相反する感情が存在すること（両価性）	2
3) ご本人の立場に立とうとすること	3
第2章 電話相談とは	
1. 電話相談の心構え	6
2. 電話相談の特徴	7
3. 電話相談のスキル	7
第3章 人権センターによる電話相談の対象と機能	
1. 人権センターの電話相談	10
1) 相談内容	10
2) 相談者の理解	10
2. 人権センターの電話相談の機能	12
1) 人権センターの電話相談の実際	12
2) 要対応、要解決の問題への対応	13
3) 「できること」、「できないこと」の理解	14
4) 初回電話相談時に確認しておくこと	15
5) 具体的な機能	16
6) 事務局の役割	19
第4章 対応例	
1. 入退院	20
1) 退院したい	20
2) 入院の経緯に納得がいかない	22
3) 転院したい、よい病院や医師を紹介してほしい	23
4) 家族、近隣、知人等からの「入院させたい」という相談	24
2. 行動制限	26
1) 隔離・拘束をやめてほしい	26
2) 家族からの「面会させてもらえない」という相談	28
3. 処遇	29
1) 薬や治療に不安がある、診察について不満がある	29

2) 職員の言葉遣い、接し方に傷ついた・傷ついている	31
3) 外出できない	32
4) 他科受診をさせてもらえない。身体疾患や身体症状に対応してもらえない	34
4. 法律・弁護士	35
1) 病院・医師を訴えたい	35
2) 医療費以外に請求される費用について	36
3) 精神科病院に入院中に亡くなられた方の家族からの相談	37
5. 医療観察法病棟	39
1) 医療観察法病棟からの相談	39
6. 他府県（入院以外）	41
1) 状況のよくわからない他府県からの相談	41
7. 職員からの相談	
1) 暴力や虐待をはじめ入院中の方に対する人権侵害をみたという医療機関の職員からの相談	42
2) 地域事業所や行政機関の職員からの相談（暴力や虐待以外）	44
8. その他	46
1) 精神科病院に入院中の方以外の障害者虐待に関する相談	46
2) ひまわりや人権センターへの電話が繋がらない	47
3) パンフレットやテレカをたくさんほしい	47
4) 「死にたい」といった自殺をほのめかす相談	48
5) 支配的、攻撃的な言動が続くとき	49
6) 聞き取りにくい相談	50
7) 身の上話や堂々巡りで長引く相談	51
8) 「同じような相談はありますか？」とたずねられた時	52
9) 信じがたいような内容の相談	52
おわりに	54
連絡先・資料一覧	55
相談先一覧	55
大阪府内保健所一覧（政令指定都市と中核市を含む）	56
福祉事務所・町村障がい福祉担当課	60
障がい者虐待防止センター相談窓口	64
障害を理由とする差別に関する相談窓口	67
大阪府障がい福祉室・関係機関・団体	71
法令通知一覧	73

## 序にかえて

認定NPO法人大阪精神医療人権センター  
代表理事 位田 浩

知らない人に初めて電話をするときは誰でも緊張します。電話番号を押し始めても途中で切ってしまうこともあるかもしれません。お世話になっている看護師さんに知られないようにして退院の相談をしようというのであれば、なおさらでしょう。意を決して電話をかけたところ、相手の人が自分の話をとてもよく聞いてくれて、退院のことをいっしょになって考えてくれたとしたら、どうでしょうか。相談者の不安は解けてなくなるでしょう。次は実際にお会いして話をききましょうということになったとしたら、相談者はさらに希望をもつことができます。

大阪精神医療人権センターは、精神科病院に入院している方からの電話相談を受け、必要に応じて面会をし、相談内容の解決に向けた支援活動を行っています。電話相談は、精神科アドボケイトの活動のひとつであり、その後の面会活動のきっかけとなるととても大事な活動です。しかし、専門的な知識や経験がなければできないというものではありません。やっとの思いで電話をしてくれた入院者の置かれた状況を想像し、その言葉をよく聴き、その辛さや苦しさを共感し、問題解決のためにいっしょになって悩み考えていることを伝えられたらいいと思います。

本手引きは、電話相談を担当する皆さんが電話を受けるときに、ちょっとした知恵や心構えが得られるように作成されたものです。はじめて電話相談を担当してみようと思った方が安心して受話器を取って、オープンマインドで相談者の話を聴いてもらうことができたら幸いです。

## 電話相談の手引き（Ver. 2）

---

2021年8月31日  
（改訂）2022年6月30日

発行 認定 NPO 法人 大阪精神医療人権センター

Supported by  日本 THE NIPPON  
財団 FOUNDATION