



2020年度

NO.8

出前講座報告書



日時：2021年1月18日 開催場所：郡山市中央公民館 第5・6・7講義室

テーマ「架電型電話支援に使える支援スキル」

新型コロナウイルス感染症の広がりにより、電話支援やオンライン支援などの遠隔支援のニーズが急速に高まっています。電話による支援は通常の対面面接のスキルに加え、電話特有の支援の工夫や注意点があります。今回はそうした支援スキルについて学びました。



講義の様子



講義では始めに電話支援とは何かを確認し、その後、支援環境の準備、初回のアプローチ、メンタルヘルスの評価、必要とされる態度や技法、危機時の介入について学びました。

相手の顔が見えない電話支援ならではの信頼関係の築き方や、積極的に聞かないと得られないメンタルヘルス面の情報の聞き方など、時に講師の実演も交えながら具体的に学んでいきました。

講師紹介



福島県立医科大学医学部
特命准教授 桃井 真帆

略歴

福島大学大学院教育学研究科修了後、福島県立医科大学附属病院、雲雀ヶ丘病院等で臨床心理士として勤務。平成13年より福島学院大学福祉学部福祉心理学科・大学院臨床心理学研究科で臨床心理士や精神保健福祉士等の養成に携わる。また、附属の心理臨床相談センターで発達相談や不登校等の相談業務に従事する。

平成27年4月より、福島県立医科大学放射線医学県民健康管理センター「こころの健康度・生活習慣調査支援室」の副室長として勤務。（臨床心理士・公認心理師・精神保健福祉士）

📄 演習の様子

演習では、講義で学んだ客観的理解と主観的理解の違いを意識しながら、「正しく情報を聞きとる」ことができているかのチェックを行いました。まず、架空相談事例の「逐語記録」を読み、次に、その相談内容について書かれた20のメモの中から、内容に合っていると推測できるものを選びました。正解の数よりも多くの項目を選んだ場合は、自分の解釈や想像を加えた判断をしているということになります。

正解を発表する前に、周りの人となぜそのメモが合っていると推測したかについて意見交換を行いました。



▲メモについて意見交換を行う場面

📄 アンケート集計結果

参加者は21名、アンケート回収は21名でした。

評価項目	そう思う*
研修の資料や進行について <ul style="list-style-type: none"> ● 配布資料は適切だった ● 時間配分は適切だった ● 進行は適切だった 	95% 95% 95%
講義について <ul style="list-style-type: none"> ● 講義内容が理解できた ● 講義は今後の保健活動に役立つと思う ● 学んだことを同僚に伝えたいと思う 	100% 95% 90%
演習について <ul style="list-style-type: none"> ● 演習は今後の保健活動に役立つと思う 	90%
あなたご自身について <ul style="list-style-type: none"> ● 研修を受ける前よりも、保健活動に対する自信が増したと思う ● 研修を受ける前よりも、健康に関して住民と話し合う自信が増したと思う 	67% 67%

*5段階評価：「1.全くそう思わない」～「5.大いにそう思う」の4と5の合計

参加者の声（一部抜粋）

■ 演習を通して、自分は相手の話から自分なりの解釈を加えてしまいがちだということに気付いて良かったです。

■ 電話相談を受ける中で、事実なのか相談者の主観なのか分からなくなってしまうことが多々あるので、今後気を付けていきたいと思いました。

復習ポイント

- ✓ 支援に入る前に、対象者にあらかじめ伝えておく事項は何か
- ✓ 「客観的理解」と「主観的理解」とは
- ✓ 対象者が答えやすい質問とは

