

2年間の対応から見えてくること

KP電話相談の7割は医療への疑問や悩み

KP神奈川精神医療人権センター事務局
濱田 唯

私たちKPは、精神医療に関する電話相談を2020年6月から始めました。2年間で受け付けた相談は324件。一度の電話で終わるものもありますが、ほとんどの相談は、その後何度もやり取りをします。そのため、事務所は毎日忙しく動いています。

相談は、精神科病院やクリニックの対応に関するものが7割を占め、次いで自治体や福祉施設の対応、家族との関係についての悩み、などが目立ちます。医療に関する相談のうち6割は入院関連で、残りは通院治療について、もしくは過去の入院についての相談です。

相談者には、本人、家族、友人、近隣住人、そして医療関係者がいます。一番多いのは本人からの相談です。「退院したいのにできない」「退院しても住む場所がない」「合わない薬を飲まされている」などの悩みが寄せられます。

家族が依頼した移送業者によって、病院に入院させられた方からの相談も少なからずあります。ある日突然、知らない人たちに車に乗せられ病院に連れて来られ、入院している間に離婚が決まったり、一人暮らしのアパートを解約されたりする。そんな悲しい話をいくつも聞いてきました。

次に多いのが、家族からの相談です。「息子が電気けいれん療法をしているが良くならない。このまま続けて良いのか?」という質問や「娘が入院してから体調が悪化して、意思疎通が難しくなった」など、現在の治療に対する疑問や不信の声が寄せられます。「病院を変えたいけど、どこに行けば良い医療が受けられるのか?」という問い合わせも多くあります。相談に来る家族はいつも「病院に何度も相談したが、取り合ってもらえない」と言って連絡をします。

友人や近隣住人からも相談があります。「知り合いが入院してから帰ってこない」「お隣さんが認知症病棟に入れられたと聞いたが、ちゃんと幸せに過ごせているのだろうか」などの相談が寄せられます。そんな時はKPから彼らにパンフレットとテレフォンカードをお渡しして、入院している人に送ってもらいます。すると、入院している本人から連絡が来ることもあります。

医療関係者から連絡をもらうことも少しずつ増えてきました。病院の中で行われていることに疑問をもつ職員から相談が寄せられます。病院で働く人の中にも、心を痛めている人が少なからずいることがわかります。

年間の電話相談を経験して、KPの対応も発展してきました。基本的には、全ての電話相談に対して、何ができるか内部で検討して後日折り返し連絡する形をとっています。しかし、それぞれのボランティアや相談員が、その場で情報提供できることも増えてきました。初期の頃は、精神科病院へ電話をかけるのに緊張で震えていた人もいましたが、今では病院へ電話することも当たり前になってきました。KPから病院に電話をかけることで、「薬が減りました」「退院日が決まりました」「電気ショックの話はなくなりました」と良い報告ももらえます。そういった嬉しい報告を糧に、KPは日々相談を受けています。

これから相談する方に伝えたいのは、「一度目の電話で諦めないでほしい」ということです。KPの電話相談はボランティアが中心であり、中には初めて電話を受ける人もいます。初めてでうまく対応ができなかった…ということも残念ながらあります。20名以上のボランティアと相談員(ピアスタッフ、家族、精神保健福祉士、作業療法士、大学教授ら)がシフト制で電話を受けているので、一度目の電話の対応が悪くなかったとしても、再度ご連絡ください。ご相談をお待ちしています。