

パチンコ店における
依存(のめり込み)問題対策 教育研修ガイドブック
(依存問題担当者および人材・研修担当者向け)

平成 28 年 12 月
依存問題 PT 兼 WG

◇目次

1	依存(のめり込み)問題対策研修の背景	3
2	本ガイドブックの内容	3
3	研修計画の立案	4
4	ガイドラインにそった研修ポイント	5
5	研修プログラムの企画・作成	7
6	研修プログラムの事例	9
7	依存問題ワンポイントアドバイス	11
8	依存問題関連用語等	12

1 依存(のめり込み)問題対策研修の背景

パチンコ・パチスロ産業 21 世紀会は平成 27 年、「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドラインおよび同運用マニュアル」(以下、「ガイドライン」という。)を策定しました。

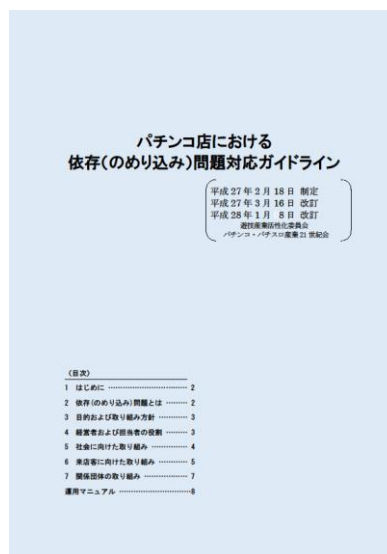
パチンコ・パチスロ依存(のめり込み)問題(以下、「依存問題」という。)への社会的な指摘が高まりを見せるなかで、改めて遊技産業は、社会的責任として「依存」という負の側面にも正面から向き合い、お客様に対する啓発活動等に努め、依存問題の未然防止を図りたいと考えています。

同ガイドラインでは、各ホール企業で依存問題対応の専任の担当者を設けて、依存問題対応等について従業員教育を定期的実施するなどの取り組みの周知徹底を呼びかけています。

依存問題対策は、疫学的データが少なく、いまだ効果的な治療法が確立されていません。また、「依存」の定義も仮説的なものにすぎませんが、射幸性の伴う遊びには、遊技者によって潜在的な依存問題リスクが生じる可能性を否定できないことから、ホール営業現場での不断の啓発活動が欠かせません。

遊技産業の依存問題対策を推進していくため、遊技業に携わる多くの方々に、依存問題に係る基礎知識をマスターしていただき、大切なお客様を守り、健全で安心して楽しめる、適度に楽しむ遊びを提供する大衆娯楽でありたいと考えています。

ガイドラインにそった取り組みを強化していくために、本ガイドブックを参照しながら、各ホール企業で依存問題対策の研修計画を立てて、実施していきましょう。



2 本ガイドブックの内容

ガイドラインにそった各ホールでの取り組みを強化していくため、各社で依存問題関連の研修プログラムの企画立案・実施にあたって、基本的なフレームワークを示しました。ガイドラインの概要を踏まえたうえで、依存問題対策の研修計画の立案フロー、研修メニューなどをまとめましたので、各社の人材育成、教育体系等に応じて、本ガイドブックを活用されたい。

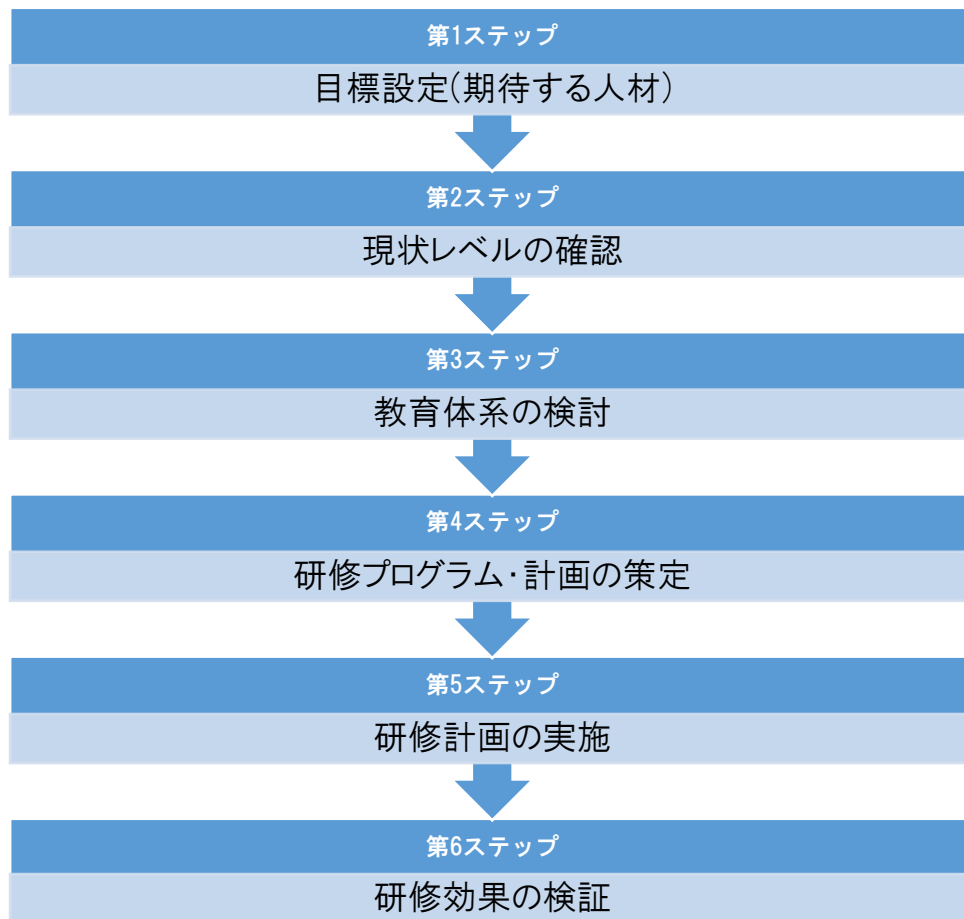
本ガイドブックの読者は、ホール企業(店舗)の依存問題対策の担当者、教育研修担当者を想定しています。ガイドブックは、あくまでも依存問題対策の基礎的な研修、手順等を示したもので、各社の態様に応じて、人材育成計画の中に組み込んで展開されることが期待されます。

3 研修計画の立案

ガイドラインにそった研修計画の作成にあたっては、各社の人材育成戦略のなかで計画的な実施が求められます。

以下のフローチャートのように、まず目標を定め、現状レベルと目標とする人材像とのギャップを確認したうえで、全体の人材育成、教育体系を踏まえ、研修メニューを洗い出します。そして、研修プログラム計画の策定→実施後は、その検証・評価も行い、次のプログラム作成に反映させていきましょう。

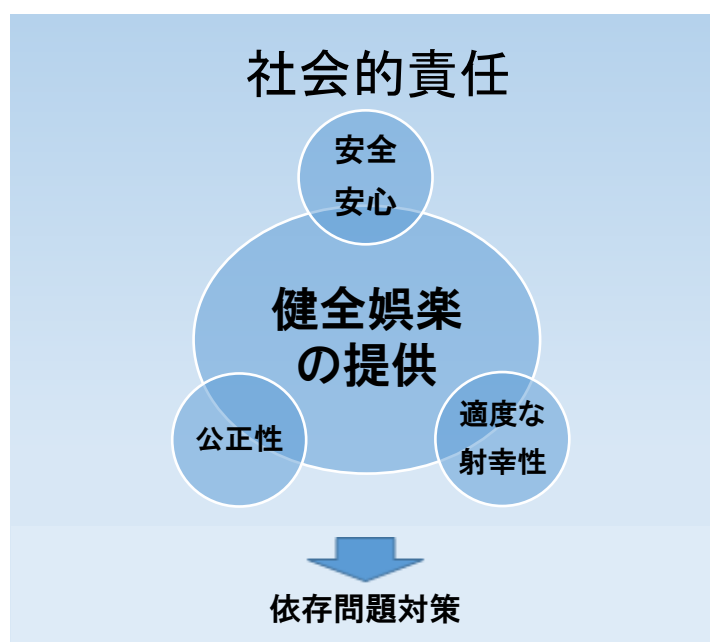
〈ホールにおける依存問題対策の研修計画 立案フローチャート〉



4 ガイドラインにそった研修ポイント

(1)社会的責任

ガイドラインの策定にあたっては、まず遊技産業が「健全な娯楽を提供」し続けていくために、ホールの①安全・安心、②公正性、③適度な射幸性——の3つを確保していくことを遊技産業の基軸に位置づけました。この認識の下に、パチンコ・パチスロを「適度に楽しむ遊び」とし、依存問題対策においても、業界が負の側面にも向き合い啓蒙・啓発活動に取り組んで行くことは社会的責任であると捉えています。



(2)ガイドラインにそった基礎知識の習得

ガイドラインでは、以下の取り組み項目を掲げたうえで、様々な啓発ツール等をまとめました。基礎知識として、以下の項目の内容について、研修プログラムに組み込むことをお薦めします。

〈ガイドラインにそった依存対策 取り組みの基礎〉
◆依存とは何かの認識
◆社会的責任(SR)
◆共通標語の活用(各種広告媒体等)
◆自己診断チェック表の活用
◆自己申告プログラムの導入
◆各種相談機関の紹介
◆来店客への対応方法
◆依存問題対策の動画(DVD)の活用

(3)ガイドライン習得のポイント

①共通標語

依存問題の啓発にあたり、共通標語「パチンコ・パチスロは適度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう。」を業界挙げて統一して用いることにしています。以下の各種広告媒体等で積極的に活用していきましょう。

共通標語の活用

「パチンコ・パチスロは適度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう。」

① 共通標語の活用(対社会)

- ◆新聞折り込みチラシ
- ◆テレビCM
- ◆屋外広告
- ◆ポケットティッシュ
- ◆ホームページ等

② 共通標語の活用(対顧客)

- ◆RSN相談窓口告知ポスター
- ◆啓発ステッカー
- ◆店内用ポケットティッシュ
- ◆DM
- ◆店内アナウンス等

※このほかホール従業員向けにリカバリーサポート・ネットワークが作成した『パチンコ・パチスロ依存、働くあなたは大丈夫ですか?』の啓発ポスターを、ホール事務所等に掲示し活用してください。

②自己診断チェック表

パチンコ・パチスロを「やめたいと思っているが、なかなかやめられない」「もしかして依存かな?」などと感じられている方に、ご希望により自己診断チェック表をお薦めしています。このチェック表は、「相談機関などのご案内」とともに各ホールに常時、備えておき、必要に応じてお客様に案内します。従業員の自己診断チェックにも活用できます。

③自己申告プログラム

遊技客の過度なめり込みを抑制するため「自己申告プログラム」を作成しました。遊技客に1日の使用上限金額を申告してもらい、店舗の顧客会員システムを活

用して、上限金額の設定値に達した場合、翌来店日に店舗従業員が当該会員に知らせる仕組みです。同プログラムの導入にあたっては、「自己申告プログラム導入のご案内」（改訂版）を参照されたい。同プログラムの導入は任意です。（平成28年11月末現在の自己申告プログラム導入は15店舗）

5 研修プログラムの企画・作成

(1) 企画立案・作成

研修プログラムの企画・立案にあたっては、「新入社員」「一般社員」「管理職」など受講対象者を階層別に分けて、まずそれぞれの目的を明確にしたうえで、企画立案します。各社の規模や人事戦略等のなかで、研修時期や予算、時間などの条件を検討し立案します。

受講対象によって研修内容の重要度が異なります。研修時間が限られている場合は、必用度に応じて、研修科目（項目）の優先順位を決めて取り組みます。各社の年間研修科目・スケジュールの中に、依存問題対策も組み込んで定期的を開催しましょう。

研修プログラムの立案・作成にあたっては、以下の研修項目、研修方法のマトリックスを参考にされたい（階層別の研修項目は一例です）。

〈研修メニュー マトリックス〉

	研修項目	階層別の例		研修方法				
		新入社員	店舗責任者	集合研修	OJT	ロールプレイング	自己啓発	外部講師
基礎コース	①依存問題概論		◎	○				○
新入社員	②ガイドライン概要	◎	◎	◎			○	
↓	③運用マニュアル概要	◎	◎	◎	△		○	
一般社員	④自己診断チェック表		◎	○	○	○		
↓	⑤相談機関の紹介		◎	○	○	○		
管理職クラス	⑥自己申告プログラム		◎	△	△	△		
	⑦従業員の依存問題	○	◎	◎				△
	⑧RSN年次報告書		△	△				
							
自己学習	⑨依存対策動画視聴	△	◎	○			○	
実践コース	お客様対応	△	◎	△	△	○		△
応用コース	依存症対策(専門家)							○
	海外カジノの依存対策							○
							

※ ◎印=必須、○印=必要 △=可能な限り ※⑧のRSNはリカバリーサポート・ネットワークの略

(2) 依存問題研修に関する外部講師

研修レベルに応じて、依存問題概論、依存対策など専門領域については、外部講師(精神科医等)を招いた研修も検討してみましょう。

ガイドラインの概要解説とホールでの取り組み方等については、依存問題 PT 兼 WG(安藤博文リーダー)が応じます。また、リカバリーサポート・ネットワークの西村代表理事(精神科医)を講師に招き、勉強会を開催している会社もあるようです。

このほか各社の依存問題担当者は、回復支援施設の認定 NPO 法人ワンデーポート(中村努施設長)などのセミナー等の講座受講も参考になります。

(3) ロールプレイング

ホールには、実に様々なお客様が来店されます。依存問題に関するお客様対応は、お客様個人の状態に応じた柔軟な対応が求められるため、実際の具体的な対話を想定したロールプレイングによる研修が効果的です。依存問題対応にあたり、特有の留意ポイントとして、例えば、自己診断チェック表のチェック結果に基づいて、お客様に対し「依存症」などの断定的表現はもちろん禁物です。自己診断チェック表の推奨、相談機関の紹介など専門機関への橋渡しにつなげることが基本となります。

また、お客様の相談事例とその対応例は、記録を蓄積しておき、情報を共有し、接遇の実務スキルアップに役立てたい。日々の現場の声のフィードバックの蓄積が対応の習熟につながります。お客様に対する自己診断チェック表、相談機関等についての案内方法は、「パチンコ店に関する依存(のめり込み)問題対応運用マニュアル」の「5 来店客への対応」を参照ください。また、お客様対応例は、動画「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドラインの概要と各店舗での取り組み方」の第2編を参照されたい。

(4) e-ラーニング

各店舗の従業員を一堂に集めた集合研修は、日程的に難しいとの指摘もあります。このように集合研修が難しい場合は、事前に動画「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドラインの概要と各店舗での取り組み方」の視聴をお勧めします。この動画は、ガイドラインにそったホールでの取り組み方のポイントを解説したもので、動画閲覧は、以下の専用 URL をクリックすると、Youtube の限定公開用ページに移動します。この動画とともに、受講者に事前にテキストのガイドラインを配信し、自己啓発、学習を促す方法が効果的です。社内グループウェアにデータを掲示し情報共有しましょう。

◇ 依存対策動画「ホール向け依存対策 基礎編」 Youtube 閲覧

(1) 第1編：「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドライン」の概要(24分)

<https://youtu.be/rthDmOgrdSc>

(2) 第2編：依存(のめり込み)問題相談事例とお客様対応例(14分)

<https://youtu.be/bDZ3NeklBRU>

依存問題対策の取り組みを強化し、浸透させていくための啓発・研修ツールとして積極的に活用して下さい。

6 研修プログラムの事例

以下は、ホール企業の研修プログラムの一例です。

研修プログラム例(1)	
テーマ	依存(のめり込み)問題対策 従業員研修
目的	「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドライン」と同運用マニュアルにそったホールでの取り組みを従業員に周知し、依存問題に対する認識を共有しつつ、当社の取り組み強化につなげていく。
担当	人事部 ○○
開催日	平成 28 年○月○日 ○時～
場所	営業本部会議室
対象	各店 主任クラス

コンテンツ		
時間	次第	内容
5分	責任者挨拶	講師紹介、研修目的、本日の日程、注意事項等
10分	(1)依存問題基礎知識	①依存(症)問題とは ②日本における依存症の現状 ③パチンコ・パチスロ依存の現状(厚労省研究班データ等)
	(2)ガイドライン制定の背景と趣旨	①社会的責任 ②ガイドライン制定の目的
40分	(3)ガイドライン解説	①共通標語 ②啓発ツールの活用 ③自己申告プログラムの導入
	(4)運用マニュアル解説	①RSN 告知ポスター ②啓発ステッカー ③来店客への対応 ④自己診断チェック表 ⑤相談機関等の案内
10分	質疑応答	
休憩		
30分	(5)お客様対応ロールプレイング	①来店客から依存問題等で相談を受けた場合の具体的な対応方法をロールプレイングで実践 ②相談機関や自己診断チェック表の案内の仕方 ③自己申告プログラム(導入店のみ)の紹介
		④質疑～想定・実践の繰り返し

研修プログラム例 (2)

テーマ	依存(のめり込み)問題対策 新人スタッフ研修
目的	「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドライン」と同運用マニュアルにそったホールでの基礎的な取り組みを新人スタッフに教育し、依存問題に対する認識を共有する。
担当	CS推進課
開催日	平成28年〇月〇日 〇時～
場所	本社会議室
対象	新人スタッフ

コンテンツ

時間	次第	内容
5分	責任者挨拶	講師紹介、研修目的、本日の日程、注意事項等
5分	(1)依存問題とは	①依存(症)問題とは ②日本における依存症の現状 ③パチンコ・パチスロ依存の現状(厚労省研究班データ等)
5分	(2)ガイドラインについて	①1次予防 ②2次予防
	(3)自己診断チェックについて	実施事例解説
5分	(4)自己申告プログラムについて	実施事例解説
40分	(5)依存対策動画視聴	①第1編「ガイドラインの概要」確認
		②第2編「相談事例とお客様対応例」確認

7 依存問題ワンポイントアドバイス

①依存とは

依存とは、行動習慣が自分では思うようにコントロールできにくくなった状態を指します。自分の意志によるコントロールが不可能となった状態は、病的な依存（いわゆる依存症）と呼ばれています。病的な状態であるかどうかを明確に線引きすることは難しいため、ガイドラインでは、娯楽・遊びの範囲を超えて明らかに生活に問題が生じていながらも、自己コントロールが、うまくいかない状態、またはその危険が高い予備軍を含めて依存(のめり込み)問題と総称しています。

②共通標語「適度に楽しむ」「のめり込み」とは

「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドライン」で定めた共通標語の「パチンコ・パチスロは適度に楽しむ遊びです。のめり込みに注意しましょう。」のうち、「適度に楽しむ遊び」とは、可処分所得には個人差があり一概にはいえませんが、各人のポケットマネーの範囲内でお客様自らがコントロールし、楽しく遊んでいただくことと言えます。

これに対して「のめり込む」とは、一般的に特定の物事や行為に、はまり込んでしまい、なかなか止めることができない状況を言いますが、依存要因として考えられる「使用金額、時間、頻度」などにおいて、過度なめり込みを繰り返している状態は、お客様のコントロール下にある「適度」な範囲を逸脱した状態と言えます。こうしたことから、共通標語の考え方にそって、ポケットマネーの範囲で適度に遊んでいただくことを薦めることを前提としました。

③依存の要因

依存の成因には、個人(遺伝、成育歴、気質など)、環境、商業など様々な要因が関連しており、一つの原因で生じるわけではありません。精神医学的にも検証が続けられているところです。

リカバリーサポート・ネットワークの年次報告書の電話相談分析では、主に、①使用金額の大きさ、②遊技時間の長さ、③遊技頻度(回数)、の3点が指摘されています。使用金額については、可処分所得に個人差があり、一概にはいえません。

④自己診断チェック表

ガイドラインでは SOGS(アメリカの財団が開発した問題ギャンブル評価方法)ではなく、DSM-5の診断基準(設問を過去1年以内の行為や心理状態等に限定)の翻訳をパチンコ・パチスロ用にアレンジして用いました。DSM-5の診断基準は、あくまでも目安を示すものであり、精神科医による臨床的・経験的な判断によって最終的な判断を行うことになっています。したがって、自己診断チェックで、○印が4項目以上当てはまったとしても、それだけで依存問題ありと判断することはできません。

このためお客様に自己診断チェック表を説明・案内するときは、自己診断チェックの結果は、あくまでも問題がある可能性を知る目安にすぎないことを補足説明する配慮が必要です。

8 依存問題関連用語等

【病的賭博】(いわゆるギャンブル依存症)

WHO(世界保健機関)が作成のICD-10(国際疾病分類第10版)では、「習慣及び衝動の障害」の項目の中に「病的賭博」が挙げられている。

この障害を有する人々は、自分の仕事を危機に陥れ、多額の負債を負い、嘘をついたり法律を犯して金を得たり、あるいは負債の支払いを避けたりすることがある。患者たちは、賭博をしたいという強い衝動を抑えることが困難であり、それとともに賭博行為やそれを取り巻く状況の観念やイメージが頭から離れなくなると述べる。これらの没頭や衝動は、生活にストレスが多くなると、しばしば増強する。(厚労省 HP より)

【ギャンブリング障害】

いわゆる依存症について、DSM-5(アメリカ精神医学会の精神疾患の診断分類第5版)では、「ギャンブリング障害」(日本語訳:ギャンブル障害)とされている。ICD-10とDSM-5では、依存の捉え方に違いがあるが、最近の診断基準は、病気であるかないのかを線引きする物差しから、苦痛や生活に悪い影響を与える行動習慣にどの程度とらわれているのかを評価するための物差しへと変化している。

パチンコ・パチスロにおける依存(のめり込み)とは、DSM-5の診断基準を援用すると、臨床的に重大な健康上の障害や苦痛を引き起こす「問題あるパチンコ・パチスロ行為」が12ヵ月間、持続したり反復したりすること。

【厚労省研究班 ギャンブル依存推計 536 万人】

厚労省研究班による調査結果で、平成26年8月、「ギャンブル依存症の疑いが推計 536 万人」の報道が相次いだ。病的賭博(ギャンブル依存症)の疑いは、成人の4.8%、男性の8.7%を占めるなどとされ、諸外国に比べてあまりに突出した数字が波紋を投げかけた。その多くがパチンコ・パチスロ依存との指摘もあった。厚労省研究班の調査では、SOGS(アメリカの財団が開発した問題ギャンブリングの評価法)が用いられ、設問内容の該当期間が示されていないため、専門家から調査結果に対する慎重論もだ

された。

【自己申告プログラム】

自己申告プログラムは、現行のホール会員管理システムを活用して、あくまでも希望するお客様自身から1日の遊技(投入)上限金額を自己申告していただき、その設定値を超えた場合、ホールが翌来店日にお客様に知らせる仕組み。これによって、自ら遊技金額を抑えたいと考えるお客様の希望に応え、のめり込み抑制を系統的に担保する安全・安心な遊技環境整備の一環として構築した。自己申告プログラムでは、設定指標について遊技金額、遊技時間などの検討を行ったが、社会的には射幸性との関連を含めて依存による経済的困窮(借金問題等)がとくに問題視されることから、遊技金額(投入金額)を指標にすることにした。

諸外国のカジノでは、一般的に「自己排除プログラム」(カジノへの立ち入り排除に本人が同意するプログラム)を採用しているところが多い。顔認証システムで入場客を常時モニターし、依存症者の入場を防ぐ仕組みを採用している国もある。

【リカバリーサポート・ネットワーク】

ぱちんこ依存問題相談機関「認定特定非営利活動法人リカバリーサポート・ネットワーク」(RSN)は、パチンコ・パチスロ遊技に関する依存および依存関連問題解決の支援を行うことを目的に設立された非営利の相談機関。依存問題で悩みを抱える本人やその家族を対象に電話相談を受け付けている。

「パチンコ店における依存(のめり込み)問題対応ガイドライン」、同運用マニュアルおよび「自己申告プログラム導入のご案内」(改訂版)は、全日遊連組合員専用サイト、日遊協会会員サイトなどホール団体サイトからダウンロード。また、自己診断チェック表は、パチンコ・パチスロ産業21世紀会の安心娯楽宣言ホームページでもチェックできます。