

# 奈良 いのちの電話

2015  
春  
第360号

特集

## 『いのちの電話』の在り方を再考する

社会福祉法人 奈良いのちの電話協会

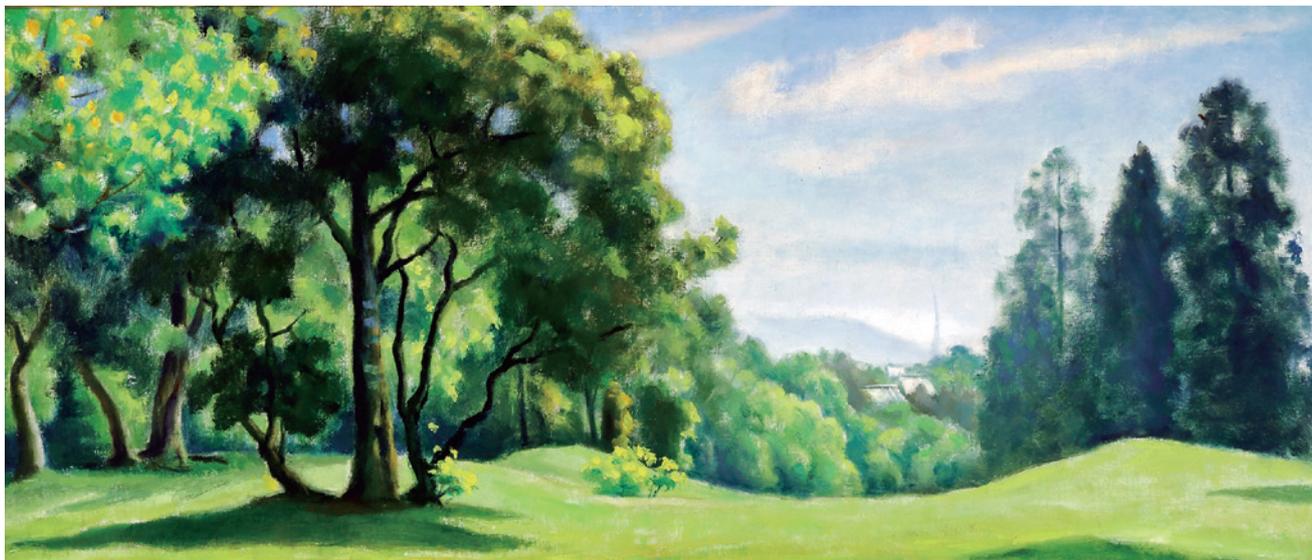
事務局/〒631-0816 奈良市西大寺本町8-27



TEL : 0742-35-0500

FAX : 0742-35-0533

e-mail : nid@nara-inochi.jp



春の飛火野

画・間瀬 謹平

われは草なり

われは草なり

伸びんとす

伸びられるとき

伸びんとす

伸びられぬ日は

伸びぬなり

伸びられる日は

伸びるなり

われは草なり

緑なり

全身すべて

緑なり

毎年かわらず

緑なり

緑の己れに

あきぬなり

われは草なり

緑なり

緑の深さを

願うなり

あ、生きる日の  
美しさ

あ、生きる日の

楽しさよ

われは草なり

生きんとす

草のいのちを

生きんとす

(高見 順)

## 風鐸



先日、母校（高校）の卒業式に出席しました。勉学に部活動に頑張った三年間の締めくくりの場です。お疲れ様！これからも頑張れ！と声をかけたくなくなります。

最近私が卒業式でついやってしまうこ

と、それは居並ぶ卒業生の中から自分によく似た生徒を探すことです。なぜそんなことをするのか？目の前の何となく頼りなく、不安げな生徒たちを見ると、自分たちよりもっと大人で、しっかりしていたと思ってしまう。でもそれは間違いで、昔から高校生はこんなものなんです。となると、この中に一人ぐらいいはいるはずだ。自分に似た生徒が。そして自分に似た彼に期待しま

す。「勇気出して行動しろよ！選択間違えな！」と。

卒業から30年も経ちました。私たちはそれなりに生きてきた自信を持っていいのかも知れません。色々なことを乗り越えてきたのです。同じ時代を生きた古い友人に会い、しばし昔に戻ることは、ストレスに満ちた環境で生きる私たちの心を、良い意味でリセットさせてくれるに違いありません。（樹）

設立35周年記念特集



『いのちの電話』の在り方を再考する



奈良いのちの電話協会は、1979年10月に設立され、同年11月1日に電話相談を開始しました。以来「日本いのちの電話連盟」の申し合わせ事項に則り、24時間「眠らぬダイヤル」を継続して、35年たちました。この間所定の養成期間を経て電話相談員の資格を得た「ボランティア相談員」数は、1,100名余、ただし、年間実働者数は現在190名前後です。受信総数は2014年12月末で約120万件に及んでいます。

活動の主目的は久しく社会問題となっている「自殺予防」です。そのためには、現代社会の中で増加する心の病氣化を憂い、日々の暮らしで精神的葛藤や混迷を抱いて苦悩する人たちの声に寄り添い、ひとりでも多くの人たちが健康な社会人として生活できるように援助していくことです。

開局以来、相談電話は昼夜を問わず休む暇もない状態で稼働し続けています。ニーズの高さに応えるために、教育相談（すこやかテレフォン）・子ども相談（チャイルドライン）・自死遺族相談（よりそいの会あかり）などの対象を絞った専用電話相談も併設しました。

奈良いのちの電話は、35年前、全国で8番目の開設ですが、現在の仲間は50センターになりました。今や全国で未設置県はわずかというほどに地域住民運動が広がりました。それでもなお「掛からない電話」と言われています。

「いのちの電話」はなぜこんなにニーズが高いのか、について考えてみました。



そして、だからこそ、今ここであらためてより役立つ仕事をしていくことを考えてみようと思いました。

そこで、いのちの電話なればこそという基本にある4つの特色（1. 無休性・2. 匿名性・3. 支持性・4. 無償性）を関係するグループの座談会等をとおして検討されたことをここでまとめてみることにしました。



まず、はじめに、なぜ24時間年中無休で出発したのか、相談電話の前に必ず誰かがいるという態勢を維持することの困難を乗り越え、名実ともにひとときも休まず継続できた仲間同士の絆の固さを思い、それとともに「無休性」の意味を確認しました。

次に、相談する者と相談を受ける者いずれもが名乗らないことを約束する「匿名性」のメリットとデメリットを検証し、秘密保持並びにその限界についても確認しました。

また、21世紀は人権の世紀と言われている中で、自分をないがしろにされながら生きる人の声に寄り添い、その人の「存在保証」をしながら受容的、肯定的に支えることの大切さを「支持性」として考えあいました。声なき声の代弁者となり、社会へ発信することの必要も認識しました。

最後に、「いのちの電話」という組織を維持することの根底にあるボランティア精神に基づく「無償性」については、新体制で組織運営に当たるスタッフの話し合いを開催して次号に掲載して締めくくりとします。

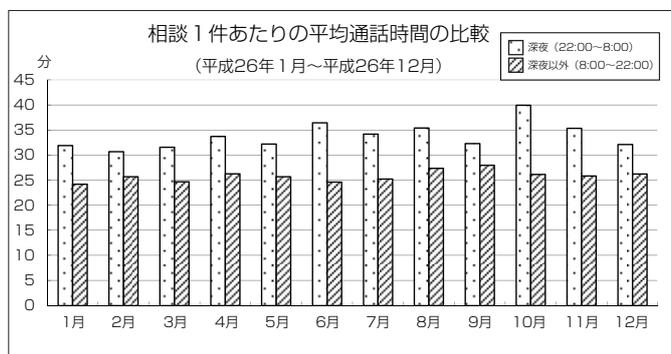
この検証作業をとおして、36年目からの当協会の歩みをより堅実なものにしていくことを目指したいと思います。

## 1 無休性の意味を追って

奈良いのちの電話は開設当初から現在に至るまで、1年365日24時間の「眠らぬダイヤル」を維持してきた。電話は「いつでも、だれでも、どこからでも、どんなことにも」利用できる特性をもつツールであり、その特性を活かすことを第一と考えたからである。

一方で、電話をとる相談員の人数は年によって変わり、一定ではない。「無休」を維持するために、かなり無理をして数多くの電話をとっている相談員もいる。特に深夜の時間帯は1本の電話の通話時間が比較的長く、内容も深刻な場合が多数あるため、相談員の疲労度が高く、当番の枠が埋まりにくい傾向がある。

全国的には、約半数のセンターが24時間体制で相談電話をとっている。24時間稼働が難しいセンターもあるため、いのちの電話連盟ではナビダイヤル（空いている回線にまわしていくシステム）や、転送などのシステムを導入して補っているが、深夜の時間帯には補いきれない部分もある。「無休性」の難しさはその維持の方法にあるのではないだろうか。



### ○ 深夜相談の特性

人はいつ悩むのかというと、どの時間でも誰かが悩んでいる。眠れなくて苦しいとか、友人がいても孤独を感じるとか、病気がつらいとか、家族にも話せないとか、もちろん一人ぼっちの人も多い。人の悩みは実にさまざまである。そうやって悩んでいる時、誰かの声が聞えるのはうれしいものだと思う。「悩みを聴きます」という看板を背負っている以上、「無休」であるべきだと思って、奈良はがんばっている。

特に深夜の時間帯には苦しい電話が多い。死にたいと思う人が増えている。そういう人は、実は「死にたい」のではなく「生きたい」という気持ちがあって、眠らずに電話をかけてくるのではないかと。待っているコーラー（相談者）のことを考えると、深夜に電話をとるのはあたりまえという感覚になっているが、実際に電話をとるには強い心構えとスキルが

必要である。

### ○ 現代の生活スタイルと相談活動のあり方

現代社会の生活スタイルは、24時間活動である。深夜に働く人も多いし、ひきこもって昼夜逆転の生活をする人も多い。精神疾患を抱えていて睡眠薬を飲んでも眠れず、悶々と長い夜を過ごす人もいる。不況のため中高年になってリストラに遭い、自分は社会から拒絶されたと絶望感に陥る人もいる。特に男性は身近な人には苦しい気持ちを話せないのか、深夜に電話を掛けてくるケースも多い。中には、強く自殺念慮の思いをもって掛けてくる人もいる。「今から薬を飲もうと思っている」「今リストカットした」「今駅のホームにいる」などという電話も深夜には多い。待った無しの緊急性や即時性が求められることも多い。

相談員は深夜の時間帯には交替で仮眠が認められているが、そういう電話がかかると、「寝てられないな」「朝までつきあうことになるのかな」などと思うこともある。しかし実際に1時間以上聴いていると、だんだん頭が働かなくなってくる。そういう電話が何本も続けて掛かると疲れてしまって、頭や気持ちを休める必要が出てくる。そこで、紙に書いて重いところをまず下ろしておく。そして気持ちを切り替えて再び電話をとる。そのような相談のスキルアップも大事なことである。電話をとるのも生身の人間だから、気持ちの整理や体調管理をしながら続けていかなければならない。

また、組織として、相談員を増やす方策も考えていかなければならない。新しい相談員の養成だけでなく、スキルを持ちながら家庭の事情などでリタイアした人のリターンバックなどを考えてもいいのではないかと。

### ○ 「無休性」の意義

「無休性」は単に「休まない」ということではない。相談者の心の中に溜まって溢れそうになった苦悩を、電話線を通して他人に吸い取ってもらえる。そのことで、自らの気持ちが整理できて、心の闇の中に薄明かりが見えてきて、やがて自らの力で行く道が見つかるようになる。そんなふうには、相手の気持ちに寄り添いながら、相談の質を落とすことなく続けていく「連続性」や「継続性」につながる「無休性」なのである。そのことを信じて、相談電話の受話器を仲間同士で手から手へバトンタッチしながら、365日24時間休まずいのちの電話を続けている。(M)

## 2 匿名性の意味を追って

奈良ののちの電話では、開局当初から35年を経た現在まで掛け手（相談者）の「匿名性」と共に受け手（相談員）の「匿名性」を尊重し、秘密保持を厳守してきた。インターネットの発達により日々情報が進化し拡散していく時代の中で、いのちの電話の根幹とも言える「匿名性」の意味を今一度問い直してみよう。

### ○「匿名性」のメリット

当たり前のことだが、人は一人では生きられない。家族、友人、職場の同僚など様々な人間関係の中で、その役割をある意味演じながら生きている。その関係性が上手くいっている時、人はそれを「絆」と呼び、そうでない場合「しがらみ」などとも言う。従って人間関係における悩みの多くは非常に身近な人間との問題である。それは日常の些細な事柄であったり、また時として人を「死」へと追い詰める問題にも発展する。そのような人間関係の悩みを訴えてくる相談者は多い。

また、何らかの精神の病と闘っている人からの悩みや相談から、いまだに社会の中で多くの偏見や無理解にさらされ、孤立感を深めている彼らの姿が浮かび上がってくる。それはマイノリティ（少数者）の人たちにも言えることである。

したがって相談者にとって「匿名」は必須条件である。何より名前も顔もわからないので安心して話すことが出来る。身近な人にはさらすことの出来ない心の奥底にある思いまで吐き出すことが出来る。つまり「自己開示」が容易に出来るということが最大のメリットと言えよう。

そして相談員にとっても「匿名」だからこそ余分な先入観を持たず、無名の隣人として相談者の心に寄り添い、安心して相談活動を続けられるのである。

### ○「匿名性」の限界

それでは「匿名性」の限界・デメリットとは何だろう。幾つかの例をあげて考えてみたい。

#### ①「危機介入」における「匿名性」の問題

電話をかけてきた相談者が、今まさに薬を飲んだり、自傷行為に及ぶなど命の危険にある場合どう対応したらよいか。相談員は相談者の切羽詰まった気持ちを受け止めつつ、必要とあらば相談者自ら救急車を呼ぶように指示する。できるだけ長く対応をつづけ相談者の気持ちが落ち着くまで受話器を離さず支え続ける。基本いのちの電話は、相談者の隠れた「生きたい」という気持ちを信じ、本人が気づいていないそのエネルギーを支えていくことで命をつないでいくのだ。

しかし、時には相談者の命に緊急を要すると感じた場合、大切なことは決して相談員個人で判断せず、他の相談員や指導員を通じて組織として対応をはかっていくということだ。虐待や性被害を受けた相談者に対しても、緊急を要する場合は同様の対応が求められる。その結果として、一歩プライバシーに踏み込み、ネットワークを持つ専門機関へ

とつないでいくこともあるのだ。

また「犯罪」などの反社会的行為にかかわる電話の場合も同様のことがいえる。

語られる内容の真偽を確かめることは不可能であっても、語られる行為に対して毅然とした態度で対応すると同時に、相談者のしんどい気持ちを聴くことが求められる。相談員が対応に迷う時は決して一人で判断しないことが重要である。最終的には協会という組織として判断し対応する。

#### ②「匿名性」という隠れ蓑

ストレスの多い社会の中で、人はそれを何らかの形で発散しようとする。趣味であったり運動であったりとその方法は様々だ。しかし抑圧された感情が時として屈折した自己表現となることもある。ネットでの悪意ある書き込みや、攻撃的な表現など、これらもある意味「匿名」「偽名」であるが故に可能となる。電話相談に於いても例外ではない。対面では決して話せないような倒錯した性描写から、テレフォンセックスそのもの等の性の電話はその最たるものだろう。

また、自己肯定感を持ってない相談者が、やさしく対応されることで電話に「依存」するケースもある。どちらも「匿名性」により「自己開示」が容易に出来るメリットを逆手にとったとも言えるが、何より相談員の「聴く力」が問われている。

日本全国には、公・民を問わず、また、対面・非対面を問わず多くの相談機関がある。「いのちの電話」もその一つであるが、「いつでも、だれでも、どこからでも、どんなことでも」電話という一本の線で「会わずに会える」間接的対話相談であるということが、大きな特徴といえる。そしてこの間接的対話相談の大前提として「匿名性」があるのだ。何事も効率が優先され、人の心が置き去りにされることの多い今日、「匿名」で人の心に耳を傾ける「いのちの電話」はますます重要性を増してくるだろう。

したがって、メリット・デメリットを踏まえた上でなお、この「匿名性」の看板は、いのちの電話に無くてはならないものである。何より相談者が利用しやすく、同時に相談者・相談員双方の安全がこの「匿名性」によって守られているのだから。

(M・A)



開局十周年記念テレホンカード（写真家 入江泰吉 画）

### 3 支持性の意味を追って

いのちの電話では人間尊重の精神を大切にしている。偏見を持たず、どんな内容の相談も傾聴、受容、共感の姿勢で、相手を肯定的に受け入れ、ていねいに寄り添うことを基本にしている。人は相手に理解され受け入れられたとき、自分も素直に相手と向き合える。人は他人から信頼されたとき、他人を信頼できるようになる。自分が今ここに生きていること、存在していることを認められているということが、人間にとって大事なのである。

このように、人が人に支持されることの意味を大切にしたい出会いを旨としているのだが、自分が理解できない問題や受け入れられない問題に出合ったときに、どういうふうに対応しているのだろうか。自分の価値観と異なる価値観であったり、感覚的に拒否したいような話を相手の人格を否定しないで受け入れるには、どうすればよいのだろうか。

#### ○ 一つひとつの相談の中で

奈良いのちの電話では、相談員を日々フォローするために日直制度があり、月一度全員が参加する自主研修会のほか、全体学習会、専門講座、事例研修会などが定期的に行われている。また、3年ごとに個別にスーパービジョンを受けることが義務付けられている。それ以外にも先輩相談員の助言学習を受けることもできる。そのような機会を利用して、困っていることや疑問点について学びながら、向上を図っていきながら工夫している。

相談における支持性とは、温かく相手のことを認め、包み込みながら、善き隣人として寄り添うことである。その人はその人らしくあればいいことで、否定もしないし、がんばれとも言わない。突き放すのではなく見守りながら、最終的にはその人が自分の問題を自分で整理し解決できる力を引き出して、一人で歩いていってくれるようになればいい（自律・自立）。

とりわけ「死にたい」という電話を受けたときには、その人のかけてきた気持ちを全身で感じるという感性、しっかりと受け止める力を問われる。

ところが、支持されることの心地よさは、ともすると依存性を高めてしまう可能性をはらんでいる。「ありのままでもいいんだよ」と言い続けることによって、長年電話をかけ続けるように追い込んでしまうこともある。そのあたりの難しさも考慮しながら聴いていく必要がある。そのため配慮として、「一回限りの出会い」が約束事になっている。一期一会で「今ここでの出会い」の縁をかけがえのないものと考え、今どんな気持ちで電話をかけてきたのかということに焦点を当てて聴く。その人の全部を支持することができなくても、今日出会ったところのどこか一点で支持することで



今日を生きてほしいと思う。

相談員は、あくまでも一市民として仲間として相談者と対等に会おうのだが、相談の中身によっては人の心の闇の深さや苦しさなど、なかなか理解しきれないものについてどう思うかと問われても、「私にはわからない」としか答えられないことがある。あるいは、相談者に攻撃されたり、性の電話などで嫌なものを感ぜさせられるときなどに「そういうことを言われると私はしんどい」ということを相談員が相手に伝えざるをえないこともある。そう言われたときに、じゃあどうしたらいいかということ相談者自身が自分で考えて、自律と自立の方向に少しずつ進んでいくことができるきっかけになることもあるのではないかなと思う。

#### ○ 代弁者になることも役割の一つである

社会の中では弱者の立場にいる人たちや、マイノリティ（少数者）の立場にいる人たちの存在というものがクローズアップされてきているけれども、なかなか十分には受け入れられていない。奈良いのちの電話は、そのような自分ではなかなか声を上げられない方たちの電話をたくさん受けているので、そういう方々の声を代弁して世の中に伝えていくことも法人としての役割の一つであると考えている。35年の間に、何回か外向けに本や冊子を作ってきたのは、代わりになって社会に還元していくことで、そういう方々を支持していくことにつながると思うからである。

広報誌やホームページでも、相談員の思いという形で、相談事例をアレンジして再構成したものを掲載している。今どのような相談が寄ってきているのか、どんなことをここに期待されているのかを、守秘義務を斟酌しながら組織として責任をもって提示したり、あるいはいろんなところに講演に行ったりして、外部の啓発に役立てている。

いのちの電話では、世の中のうごめきや、なんとなくみんなが難しいなと感じるものを電話の中でキャッチすることがあり、あとになって社会現象として話題になってくる。たとえば、少し前には生活保護が受けられないことが問題になっていたが、受給者が増えた今はその人たちの孤独の相談や、引きこもりの人が親の死後どうやって生きていけばいいかという相談が増えている。個々の相談の背後にある社会の問題をクローズアップして、それを社会に投げかけることも、支持性の一つではないかなと考え、今までもひとり親家庭の貧困の問題や、セクシュアルマイノリティの問題などを、広報誌で記事に取り上げて発信してきた。これからも相談を受けながら、社会の一員としてどうしていけばいいか一緒に考えていきたいと思っている。