

ボランティアによる電話相談の役割と意義  
～香川からの視点～

蓮井 孝夫\*

The role and significance of volunteer telephone counselling  
～A case study in Kagawa prefecture～

Hasui Takao

**要約**

日本に「東京いのちの電話」が開設して 45 年、「香川いのちの電話」が開設して 33 年が過ぎた。2017 年 7 月 1 日現在、49 センターと 3 分室がある。「全国いのちの電話」の活動を支えているのは、専門家ではなく非専門家のボランティア電話相談員である。しかし全くの素人ではなく、2 年間のプログラム研修と実習研修を受け、認定を受け、相談に応じている。相談者は一人孤独の中にあつて、時には精神的危機状態にあり、助けと励ましを求めている。相談員はその一人ひとりに、電話（匿名）を通じて、心に寄り添い援助する活動を日々行っている。

**キーワード：**自殺予防、ボランティア、非専門性、無償性、匿名、24 時間、隣人愛。

**Abstract**

It has been 45 years since 「the Tokyo Inochi no Denwa」 was established, and 33 years since 「the Kagawa Inochi no Denwa」 was set up. As of the first of July, 2017, there are 49 centres and 3 branches of such centres nationally. In Japan, Inochi no Denwa are not run by specialists but by volunteer non-professionals. However, these volunteers are not total amateurs. They receive a two-year training programme and undergo a practicum training to be licensed to counsel. Callers are often in a state of mental crisis, isolated, and seeking help and encouragement. Counsellors answer calls anonymously daily and attempt to provide support for each individual caller.

**Keywords:** suicide prevention, volunteer, non-professionalism, non-paid services, anonymity, 24 hours, love for neighbours

---

\*受理年月日 2017 年 7 月 10 日 高松大学非常勤講師

## はじめに

1953年11月2日、この日は英国で自殺予防を目的とする電話相談が始まった重要な日である。この活動は、英国人牧師チャド・バラ（Chad Varah, 1911-2007）によって提唱され、よき隣人を意味するサマリタンズ（Samaritans）と呼ばれ、現在、多くの国でその意志の元、活動が続けられている。

日本においては、1971年10月1日に、東京において開設されたのを皮切りに、全国で開設された。香川では、1984年10月6日に開設され、以来1日も休むことなく、電話相談が続けられている。

この活動は、ボランティアの存在に頼ったところが大きく、そのため、多くの問題点を内包している。本寄稿は、「いのちの電話」の意義、その活動におけるボランティアであるという必要性、また、組織運営に長年活動に携わってきた者として感じている問題点等を述べたものである。

### 1. 「香川いのちの電話」発足

「香川いのちの電話」は1984年10月6日、午前10時、高松市内で開局した。当初は毎日10時から22時までの12時間、3交替制6名の相談員を配置し、すべて無報酬のボランティアとして活動した。

その後1996年から24時間体制となり、7交代で14人体制となった。しかし現在、相談員不足で毎回2～3人態勢が厳しく、深夜では1人体制の場合がある。

現在、「香川いのちの電話」へ、年間平均10,000件を超える相談がある。しかし電話が話中のため、繋がらなかった着信履歴は20万件を超えている。相談が出来るのは全体のたった5%程度である。95%は話中ということになり、すべての電話に応じられない状況にある。

香川県の『自殺予防の相談窓口一覧（健康福祉部健康福祉課）』（2017年）によると、香川県内で24時間体制で電話相談を受け付けているのは「香川いのちの電話」、「香川県警察本部広聴・被害者支援課」、「香川県教育センター（24時間いじめ電話相談）」の3センターのみである。

電話相談の詳細な内容は、相談員・相談者の個人の人権にかかわることであり、相談内容や成果を具体的に公表することは難しい。

### 2. なぜ、「ボランティア相談員」なのか

なぜボランティアなのか。なぜ素人でいいのか。「いのちの電話」におけるボランティア

の役割は、単に安価な人材の提供ではなく、むしろ素人のボランティアとしての資質と役割こそが、「いのちの電話」の本質にかかわることである。

自殺などの現代の社会的病理の中には、既成の専門機関では対応出来にくいことが増加している。単なる治療（ケア・投薬）でなく、人間としての暖かい配慮が必要である。このことは、専門性や行政の役割を否定するものではなく、お互いが協働（collaboration）することにより、専門家・行政機関と民間ボランティア（非専門家）とが有効に機能し、その役割を發揮している。専門家とボランティア、面接と電話、この2つの機能と役割の両方が相まって相乗的な「自殺防止」の効果がある。

### 3. 電話相談の特徴

電話相談の特徴は

①即時性 ②広域性 ③非対面性 ④匿名性である。

特に④匿名性については③非対面性ともあいまって、相談者の個人情報や、相談者自身側で自由にコントロールできる。匿名であるがゆえに、悩みをありのままに「自己開示」が可能になる。また相談者が、恣意的に利用できる。専門性のある対面的な治療・面接場面では、診察室・カウンセリング室という一定の空間の中で、医師・カウンセラーと相談者双方が、時間、回数などを両者了解のもと取り決めている。電話相談は即時性・日常性（24時間）をもっている。

一方「いのちの電話」では、病理性症状の重い相談者の依存的要求などに対して、距離がとりにくい面がある。相談者の依存と攻撃性は、相談員を困らせ、受け止めることが難しく、相談員は、傷つき、相談活動に支障をきたすことがある。匿名性を含め、一定の距離を保つことが重要である。

相談者は、匿名性、一回性に支えられて、何度もダイヤルすることに抵抗感がなくなる。中には5年、10年、20年と相談員に聞いてもらって、「統合失調症からくる重い鬱で、外出できず、いのちの電話が心の薬です。どうにか死なずに、今も生きていますよ」と心を吐露する相談者もいる。匿名性の電話相談だから可能である。しかし一方で、匿名性であるが故に、依存的頻回通話者を生み出す現実がある。

### 4. 香川における「電話相談員養成数」

「香川いのちの電話」では、2年間の「養成講座（講座・実習）」を修了後、相談員として認定を受けた人が相談実務にあたる。2015年度末までの認定者の総数が698人である。男91人、女607人と女性相談員が圧倒的に多い。

第1表「香川いのちの電話」における相談員（「養成講座」受講者数・認定者数の推移）

| 期  | 年度   | 受講者 |    |     | 認定者 |    |    | 期  | 年度   | 受講者 |    |    | 認定者   |     |     |
|----|------|-----|----|-----|-----|----|----|----|------|-----|----|----|-------|-----|-----|
|    |      | 男   | 女  | 計   | 男   | 女  | 計  |    |      | 男   | 女  | 計  | 男     | 女   | 計   |
| 1  | 1983 | 21  | 89 | 110 | 20  | 67 | 87 | 19 | 2000 | 3   | 21 | 24 | 3     | 10  | 13  |
| 2  | 1983 | 4   | 31 | 35  | 4   | 29 | 33 | 20 | 2001 | 2   | 36 | 38 | 2     | 27  | 29  |
| 3  | 1984 | 2   | 12 | 14  | 2   | 10 | 12 | 21 | 2002 | 0   | 21 | 21 | 0     | 17  | 17  |
| 4  | 1985 | 1   | 17 | 18  | 0   | 10 | 10 | 22 | 2003 | 1   | 17 | 18 | 1     | 13  | 14  |
| 5  | 1986 | 5   | 11 | 16  | 3   | 7  | 10 | 23 | 2004 | 2   | 15 | 17 | 1     | 13  | 14  |
| 6  | 1987 | 3   | 16 | 19  | 1   | 14 | 15 | 24 | 2005 | 5   | 19 | 24 | 5     | 9   | 14  |
| 7  | 1988 | 3   | 8  | 11  | 1   | 9  | 10 | 25 | 2006 | 2   | 16 | 18 | 2     | 11  | 13  |
| 8  | 1989 | 1   | 15 | 16  | 1   | 12 | 13 | 26 | 2007 | 2   | 16 | 18 | 2     | 13  | 15  |
| 9  | 1990 | 3   | 14 | 17  | 3   | 12 | 15 | 27 | 2008 | 4   | 10 | 14 | 2     | 5   | 7   |
| 10 | 1991 | 0   | 16 | 16  | 0   | 15 | 15 | 28 | 2009 | 6   | 56 | 62 | 3     | 41  | 44  |
| 11 | 1992 | 2   | 17 | 19  | 2   | 14 | 16 | 29 | 2010 | 5   | 37 | 42 | 4     | 17  | 21  |
| 12 | 1993 | 6   | 37 | 43  | 6   | 28 | 34 | 30 | 2011 | 11  | 47 | 58 | 6     | 26  | 32  |
| 13 | 1994 | 0   | 26 | 26  | 0   | 20 | 20 | 31 | 2012 | 1   | 17 | 18 | 0     | 9   | 9   |
| 14 | 1995 | 3   | 32 | 35  | 3   | 26 | 29 | 32 | 2013 | 6   | 4  | 10 | 4     | 4   | 8   |
| 15 | 1986 | 2   | 48 | 50  | 2   | 37 | 39 | 33 | 2014 | 5   | 26 | 31 | 2     | 14  | 16  |
| 16 | 1997 | 1   | 26 | 27  | 1   | 20 | 21 | 34 | 2015 | 3   | 4  | 7  | 2     | 1   | 3   |
| 17 | 1998 | 2   | 33 | 35  | 2   | 20 | 22 | 35 | 2016 |     |    |    | 養成講座中 |     |     |
| 18 | 1999 | 1   | 31 | 32  | 1   | 27 | 28 | 合計 |      |     |    |    | 91    | 607 | 698 |

香川いのちの電話協会『相談員（受講者数・認定者数の推移）』（2016年）により作成

第1期（1983年10月29日「養成講座」開始）の受講生は時代的ニーズのためか、110人の受講生がいた。4ヶ月後の1984年2月22日に第2期の「養成講座」が開始。1年後の1984年11月1日第3期の「養成講座」が開始した。（第1表）

## 5. 香川における「電話相談件数」の推移

「香川いのちの電話」での、1984年10月（開設）から2015年度末までの相談総件数は30万件を超えている。受信総件数は、429,477件である。1996年10月6日から深夜でも相談員を配置する24時間体制になり、相談件数も1万2千件を超えた。（第2表）香川では1万件を超える相談は1994年から2007年迄14年間も続いた。

第2表「香川いのちの電話相談件数」

|    |       |       |       |       |       |       |       |       |         |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|-------|-------|
| 年度 | 1984  | 1985  | 1986  | 1987  | 1988  | 1989  | 1990  | 1991  | 1992    | 1993  | 1994  | 1995  |
| 合計 | 2611  | 6093  | 6447  | 5767  | 7340  | 8179  | 8146  | 8249  | 9594    | 9399  | 10238 | 10682 |
| 年度 | 1996  | 1997  | 1998  | 1999  | 2000  | 2001  | 2002  | 2003  | 2004    | 2005  | 2006  | 2007  |
| 合計 | 12055 | 12839 | 13000 | 11949 | 11870 | 10659 | 10779 | 10788 | 10505   | 10772 | 10989 | 10391 |
| 年度 | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 累計      |       |       |       |
| 合計 | 9732  | 8430  | 10675 | 11564 | 10392 | 10910 | 7776  | 9494  | 308,400 |       |       |       |

香川いのちの電話協会『香川いのちの電話広報誌（第70号）』（2016年）により作成

第3表「香川県での自殺件数」

|    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 年次 | 1980 | 1981 | 1982 | 1983 | 1984 | 1985 | 1986 | 1987 | 1988 | 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 |
| 総数 | 200  | 167  | 178  | 213  | 240  | 203  | 214  | 190  | 197  | 192  | 164  | 176  | 177  | 186  |
| 年次 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
| 総数 | 159  | 160  | 193  | 156  | 222  | 197  | 231  | 191  | 210  | 226  | 199  | 201  | 222  | 229  |
| 年次 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |      |      |      |      |      |      |
| 総数 | 201  | 205  | 215  | 239  | 172  | 184  | 169  | 157  |      |      |      |      |      |      |

厚生労働省『人口動態統計香川県の自殺の現状』（2017年）より作成

香川における1980年から2015年の36年間の自殺者数の変遷を見ると、最大自殺者数は1984年の240人である。（第3表）この年の1984年に「香川いのちの電話」はスタートした。時代的背景として、日本経済バブル期の最中であり、企業倒産が2万件を超え過去最高だった。中高年の男性の自殺者数が増えたのは社会的事象との深い関係がある。2011年（香川自殺者239人）は東日本大震災があった。香川県内の自殺数は2012年から減少傾向をたどった。

## 6. 「香川いのちの電話」相談（内容）受信状況

「香川いのちの電話」では毎年、相談内容などに関する統計を行っている。最近の「相談内容」、「相談年齢」を以下のように示した。

第4表「2013、2014、2015年内容別・年齢別相談件数」

2013年度「内容別相談件数」

|      |     |     |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|------|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 相談内容 | 精神  | 人生  | 家族  | 対人 | 職業 | 身体 | 男女 | 夫婦 | 経済 | 人権 | 教育 | 情報 | その他 |
| 相談%  | 20% | 16% | 15% | 9% | 8% | 6% | 6% | 5% | 1% | 1% | 1% | 1% | 8%  |

2013年度「年代別相談件数」

| 年代  | 40代 | 30代 | 50代 | 20代 | 60代 | 10代 | 70代 | 不明  |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 相談% | 26% | 21% | 18% | 15% | 7%  | 4%  | 1%  | 10% |

2014年度「内容別相談件数」

| 相談内容 | 精神  | 人生  | 家族  | 対人 | 身体 | 男女 | 職業 | 夫婦 | 経済 | 人権 | 教育 | 情報 | その他 |
|------|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 相談%  | 21% | 16% | 14% | 9% | 7% | 7% | 7% | 5% | 2% | 1% | 1% | 1% | 9%  |

2014年度「年代別相談件数」

| 年代  | 40代 | 50代 | 30代 | 20代 | 60代 | 10代 | 70代 | 不明 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 相談% | 25% | 21% | 20% | 13% | 13% | 3%  | 1%  | 6% |

2015年度「内容別相談件数」

| 相談内容 | 精神  | 人生  | 家族  | 対人 | 身体 | 男女 | 職業 | 夫婦 | 経済 | 人権 | 教育 | 情報 | その他 |
|------|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 相談%  | 21% | 16% | 14% | 9% | 7% | 7% | 7% | 5% | 2% | 1% | 1% | 1% | 9%  |

2015年度「年代別相談件数」

| 年代  | 50代 | 40代 | 30代 | 20代 | 60代 | 10代 | 70代 | 不明 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 相談% | 25% | 25% | 18% | 12% | 11% | 4%  | 1%  | 4% |

2014年・2015年2016年『香川のちの電話（広報紙）』により作成

「相談内容」では、2013年度、2014年度、2015年度における主なものをあげると、「精神」、「人生」、「家族」が半分を占め、その合計は2013年度51%、2014年度51%、2015年度51%と同数である。さらに「年代別相談件数」では50代、40代、30代の相談が60%以上を占め、第一線で働く人たち、または就労困難な人からの相談である。「相談内容」の詳細は、相談者の人権・プライバシーに配慮して公表できない。

「精神」に関しては、心の病気からくる心の不調などを訴える人の増加。精神科や心療内科を受診中の人も多く、薬物依存や健康への不安、癌や死に対する不安、自傷行為が語られる。

「人生」に関しては、自殺による死別、生き方、孤独、死生観、事故、性格、宗教観、人権、災害などがある。

「家族」では、子育て、扶養、介護、家庭崩壊、離別、近親姦、妊娠・中絶・出産、不倫、DV、いじめ、不登校、集団不適応など多岐にわたる。家族問題は当人だけの問題で終わらず、周りの人たちに心理的影響の広がりを見せる。

「対人」では、職場でのパワーハラスメント、引きこもり、孤立、不和・トラブル、ストーカー、性被害、同性愛、LGBTなどの相談が若い人を中心に増えている。

## 7. 自殺願望者の心理と「危機介入」について

自殺の原因は単純なものではなく、様々な要因・原因が複雑に、長期にわたり、からみあって起こると考えられる。自殺は、自分自身の「いのち」を大切に出来なくなったり、これからの人生を諦めた人が、「つらい現実から逃避する」ために行うものではない。また、精神的に弱い人などが行う行為でもない。

自殺は、「死んですべてを終わりにするしか方法がない」と考えさせられるほど、「心理的に、危機的な状態に追い込まれた結果の死の選択」である。そのような危機的な状態は、様々な偶然の出来事が複雑に絡み合っ起こり、誰にでも起こりうる危機的な状況である。相談者自身の人生の危機に、その危機を乗り越えるための援助をすることが「危機介入」である。「危機介入」は、自殺予防を掲げる「香川いのちの電話」にとって重要な社会的使命である。

2001年からは、全国の「いのちの電話」では、普段の電話相談とは別に、「自殺予防」に最重点をおいた「自殺予防いのちの電話（フリーダイヤル0120-738-556）」をスタートさせた。「香川いのちの電話」でも、毎月10日の午前8時から翌日の午前8時までの連続24時間、各3名体制で対応している。電話は鳴り続けている。

「香川いのちの電話」では、相談内容から「希死念慮」の有無と緊急性について、①自殺念慮（自殺をほのめかす）②自殺危険（自殺への示唆が少し明らかになる）③自殺予告・通告（自殺することを事前に伝えるてくる）④自殺実行中（薬を飲んだ、手首を切った、ビルの屋上にいるなどの実行中）の4段階に分類し、その緊急性に応じて対応している。相談員は、「あなたの周りには、あなたが生き続けることを願っている人がいる」こと、相談員自身も願って受話器を握っていることを自殺願望者の心に伝える必要がある。

## 8. 「香川いのちの電話」ボランティア相談員「養成講座」（第1・20・35期）

下記の第5表は「香川いのちの電話」の相談員「養成講座」の各講座のテーマである。第1期（1983年）、第20期（2001年）、第35期（2016年）と比較して、講座内容・講座期間などに大きな差異はない。

「香川いのちの電話」の研修は、大きく分けて前述の「養成講座」と「継続研修」の2つある。「養成講座」は、自殺予防の活動を行うために、相談員としての必要な基本的学習とロールプレイ（RP）を基本にしている。「香川いのちの電話」では研修委員会を中心に毎年度の「養成講座」の内容の検討を行っている。心理学専門家、精神科病院の精神科医、泌尿器科専門医、社会福祉の専門家、臨床心理士、弁護士、児童相談所所長、県女性センター所長、障害者施設所長などが講座を担当する。

第5表「養成講座」比較

| 第1期養成講座テーマ         | 第20期養成講座テーマ       | 第35期養成講座テーマ     |
|--------------------|-------------------|-----------------|
| 開講・オリエンテーション       | 開講・オリエンテーション      | 開講・オリエンテーション    |
| 電話相談の特性Ⅰ           | 社会福祉のあらまし         | 受講生との面談         |
| 電話相談の特性Ⅱ           | カウンセリング①          | 自己理解と他者理解       |
| 電話相談の特性Ⅲ           | 人を援助することについて      | 人の心はどのようにつくられるか |
| ボランティア活動としての電話相談   | 学生相談から見た現代の青年像    | 思春期・青年期の心の危機    |
| 電話相談の実際Ⅰ           | 一泊研修              | 精神障害を理解する①      |
| 電話相談の実際Ⅱ           | 医者からみた性           | 一泊研修            |
| 電話相談の実際Ⅲ           | パーソナリティ論          | 人間にとって病むとは      |
| 電話相談の倫理            | カウンセリング②          | 電話を支えるボランティア    |
| カウンセリングとは何か        | 人間にとって病むとは        | 中高年（職場）の心の危機    |
| カウンセリングの実際         | 家族ライフサイクルとメンタルヘルス | カウンセリングとは①      |
| 実技演習・ロールプレイ        | 精神障害①             | パーソナリティ障害とは     |
| 人間存在               | 精神障害②             | 児童虐待            |
| パーソナリティ理論Ⅰ         | ロールプレイ①           | 精神障害を理解する②      |
| パーソナリティ理論Ⅱ         | ロールプレイ②           | 精神障害者の人権        |
| 適応のからくり            | 法と生活              | カウンセリングとは②      |
| 人間の生と死             | ロールプレイ③           | 嗜癖関連問題          |
| 地域で生きる障害者          | ロールプレイ④           | 調査官から見た家族理解     |
| 精神障害の実際Ⅰ           | 差別・人権問題           | 子ども時代の重要性       |
| 精神障害の実際Ⅱ           | ロールプレイ⑤           | 電話相談の危機介入       |
| 人間にとって病むとは         | ロールプレイ⑥           | 感受性訓練①          |
| 社会福祉と社会資源          | ボランティア論           | 感受性訓練②          |
| 家族内暴力              | ロールプレイ⑦           | 感受性訓練③          |
| 家族力動（家族の諸問題）       | ロールプレイ⑧           | 感受性訓練④          |
| 子どもの成長への願いと挫折      | ロールプレイ⑨           | 感受性訓練（R P）①     |
| 青年期におけるアイデンティティの危機 | ロールプレイ⑩           | 感受性訓練（R P）②     |
| 高齢者の問題             | 危機介入              | 感受性訓練（R P）③     |
| 泌尿器科医からみた性         | ロールプレイ⑪           | 感受性訓練（R P）④     |
| 産婦人科医からみた性         | ロールプレイ⑫           | 電話相談の実際（入門）     |
| 差別・人権問題            | 電話相談の理論と実際        | 公開講座            |



|                |               |               |
|----------------|---------------|---------------|
| 危機介入           | 実習にあたって       | 電話相談の実際①      |
| アルコール・薬物依存     |               | 電話相談の実際②      |
| 体験学習           |               | 電話相談の実際③      |
|                |               | 電話相談の実際④      |
| 閉校式・オリエンテーション  | 修了式・オリエンテーション | 修了式・オリエンテーション |
| 講座数合計32講座      | 講座数30講座       | 講座数33講座       |
| 開校日1983年10月22日 | 開校式2001年4月20日 | 開校式2016年6月10日 |
| 閉校日1984年9月22日  | 閉校式2002年3月22日 | 閉校式2017年4月6日  |
| 受講者総数110名      | 受講者総数38名      | 受講者数6名        |
| 受講修了者数 87名     | 受講修了者数29名     | 受講修了者数5名      |

第1期の養成講座テーマ『香川いのちの電話養成講座開講案内』1983年により作成  
 第20期の養成講座テーマ『香川いのちの電話養成講座開講案内』2001年により作成  
 第35期の養成講座テーマ『香川いのちの電話養成講座開講案内』2016年により作成

なお「養成講座」の月数や時間数について、「全国いのちの電話連盟」（2001年）が全国の「相談員養成カリキュラム(養成講座)」の調査を行っている。研修の平均月数が17.77か月、実習月数が8.98か月、平均時間が134.2時間、実習時間数が68.27時間、スーパービジョン回数が5.14である。研修月数と実習月数などを合計すると2年を超えての学びとなる。このような研修を経て一相談員となる。「香川いのちの電話」の使命は、相談者のかかえる問題や解決しなければならない課題に知識や方法を提供するだけでなく、相談者の「自己理解」、「心の安定」、「自己成長」を支えることである。そのために相談員自身の生き方、人生観、倫理観も求められる。

「香川いのちの電話」の相談員として、下記のような「視点」が重要である。

①相談者の人間としての「いのちの尊厳」を守ること。「世界人権宣言」の第1条に「すべての人間は、生まれながらにして自由であり、かつ尊厳と権利とについて平等である」とある。この視点は、研修では特に重要である。

②相談者の「自己表現」と「自己理解」を深め、「自己決定」、「自己成長」を支えること。

②相談者の話すことばの向こうにある「心の言葉」への理解を深めること。

③どんな相談であっても、拒否的でなく、心寄り添う姿勢を見失わないこと。

④相談員は、いつも人間としての広い価値観を身につける努力をつづけること。

⑤ボランティア相談員として、電話相談の限界を知っておくこと。

こうした研修の視点が、「養成講座」のプログラムとなり、さらに認定後の「継続研修」でも重要な視点となる。この「継続研修」には、臨床心理士などの専門家による理論的学習と体験的学習、事例研修などが行われる。

## 9. 「香川いのちの電話」の課題

### 9-1 「相談員の不足」と「24時間体制」維持

「香川いのちの電話」をはじめ、多くの「いのちの電話」では、現在、相談員不足に悩まされている。「労働時間が増え、ボランティアする時間が減ってしまった」、「研修期間が長い」、「認定受けるまでの費用がかかる」、「24時間体制のローテーションがきつい」、「全くの無報酬だ」など多くの課題が山積している。相談を受ける体制が半減しているが、相談者数は減っていない現状がある。「香川いのちの電話」でも、相談員の担当時間の見直しを行っている。自殺願望が強まるのは、深夜から早朝の時間帯である。この時間帯担当の相談員が手薄になっているが、相談員を増やすことは現実的に厳しい。2017年6月1日現在、22センターが24時間体制である。解決策の1つとして、自動転送システムの活用がある。

### 9-2 「頻回者・依存」等

「香川いのちの電話」でも「頻回・依存」の問題が課題になっており、「頻回者」、「常習者」、「多数利用者」、「常連さん」といわれている。対応策の検討が行われている。

相談者は、落ち込んだ時、苦しい時、つらい時など匿名で、すぐかけられる。そのことが結果的に「頻回・依存」を生じさせている。相談者の「自己成長」、「自己決定」を妨げる可能性を秘めている。専門家の中では、頻回者の回数や時間制限を行う必要があるという意見もある。一方で安易に行うと、「いのちの電話」本来の目的から逸脱する可能性もある。電話相談の本来の目的である「傾聴・受容・共感」に加え、相談者の「自己開示」、「自己成長」などと合わせて議論する必要がある。そして「継続研修」の中で、相談員同志の共通理解も必要である。

### 9-3 「相談員へのケア」

相談員は、いつも悩める相談者の話を「傾聴」し、「受容的・共感的理解」に努めようとしている。自殺企図のような場合、相談員の心に大きな動揺や緊張が走る。相談者が別空間にいるため、相談員の努力の結果は全く見えない。無力感の襲われることがある。それが続くと心的症状、感情的症状、行動的症状として現れ、まさに「メンタルケア」が必要になってくる。メンタルケアは、相談員自身によるセルフケア、相談員同志による仲間ケア、グループリーダーによるケア、スーパーバイザーによるケア、時には医療機関等による専門的ケアがあり、いつでも受けられるシステムづくりが急がれる。

## おわりに

「香川いのちの電話」の相談活動は、医師・臨床心理士などの専門家でなく、約2年間研修を受けた非専門家のボランティア相談員が支えている。24時間体制で途切れることのない相談活動が重要な意味をもっている。強度のうつや幻覚・被害妄想などに悩まされ、生きることさえ苦しい時に、その叫びの心に24時間寄り添うことは、「いのちを紡ぐ」ことではないだろうか。全国に「いのちの電話」があり、お互いに連携している。相談者の声に「傾聴・受容・共感」し、心に寄り添う相談員がいることは、社会的に重要である。本草稿を作成するにあたり、「香川いのちの電話」事務局の方、相談員（匿名）の方のご協力をいただきました。皆様には深謝いたします。

## 参考文献

- 香川県『自殺予防の相談窓口一覧（健康福祉部健康福祉課）』（2017年）
- 厚生労働省『人口動態統計香川県の自殺の現状』（2017年）
- 一般社団法人日本うつ病センター『ワンストップ支援における留意点』（2017年）
- 社会福祉法人香川いのちの電話協会『香川いのちの電話広報誌（相談件数）』（2016年）
- 社会福祉法人香川いのちの電話協会『相談員（受講者数・認定者数の推移）』（2016年）
- 一般社団法人全国いのちの電話連盟『フリーダイヤル実施報告書2015年度』（2016年）
- 社会福祉法人香川いのちの電話協会『香川いのちの電話広報誌』（2015年）
- 社会福祉法人香川いのちの電話協会『電話相談員養成講座開講ご案内・第1～35期』（1983～2016年）
- 社会福祉法人香川いのちの電話協会『香川いのちの電話広報誌』（2014年）
- 林幹男、齊藤友紀雄、福山清蔵、『自殺予防いのちの電話』（2009年）ほんの森出版
- 社会福祉法人香川いのちの電話協会『年度レポート1987』（1988年）
- 一般社団法人全国いのちの電話連盟『「全国いのちの電話相談員養成カリキュラム一覧」（2001年）
- 平田眞貴子、吉川武彦、末松渉、日高正宏『ひとりで悩まずに??いのちの電話』（2001年）ほんの森出版
- 齊藤友紀雄、宇野徹、秋山徹、稲村博、林義子、福山清蔵、長谷川浩一、小室康平『電話による援助活動～いのちの電話の理論と実際～』（1992年）学事出版
- 社会福祉法人いのちの電話二十年史編集委員会（齊藤友紀雄、松島正義、福川正三、増田睦男『いのちの共振れ』（1991年）みづほ出版
- 稲村博他『精神医学～17巻・10号「いのちの電話活動概要」』（1975年）医学書院