

いのちの電話・ちば

社会福祉法人 千葉いのちの電話 広報誌

2024.6.10 / 第79号



雛を育てるダイサギのつがい 千葉市千城台の調整池にて©坂本文雄

「いのちの電話」は心の安全基地

虐待件数は増加する一方で、千葉県の児童相談所の一時保護所は常に定員以上の子どもであふれています。虐待を受けた子どもは、一番守ってくれないはずの親からひどい目に遭わされているので、他者を信頼できなくなります。それ以上に「虐待されるのは」自分が悪いから」と自己肯定感も低くなってしまう。

子どものありのままを受け入れ認めてくれる人に出会わなければ、愛着の形成に問題を抱え、心の安全基地を持てないまま大人になっていきます。「愛着」とは特定の養育者に対する特別な情緒的結びつきであり、「心の安全基地」とは、自分が辛いときや不安なときに逃げ帰れる場、安心して休みエネルギーを補充できる場です。

心の安全基地を持たない人は自信がなく、自身自身の欲求・感情・行動等をコントロールできないことが少なくありません。心の安全基地があれば、キレイな自分で自身をコントロールすることができます。

いのちの電話に電話してくる方は、おそらく他に安全基地をもたず、信頼してありのままの自分を話せる人がいないのだと思います。彼らにとって、いのちの電話こそ「心の安全基地」なのです。人間関係が希薄な現代社会では、問題が深刻化する前に「助けて」を言えない人が増えている気がします。「いのちの電話」の役割は、これからますます大きくなると思います。

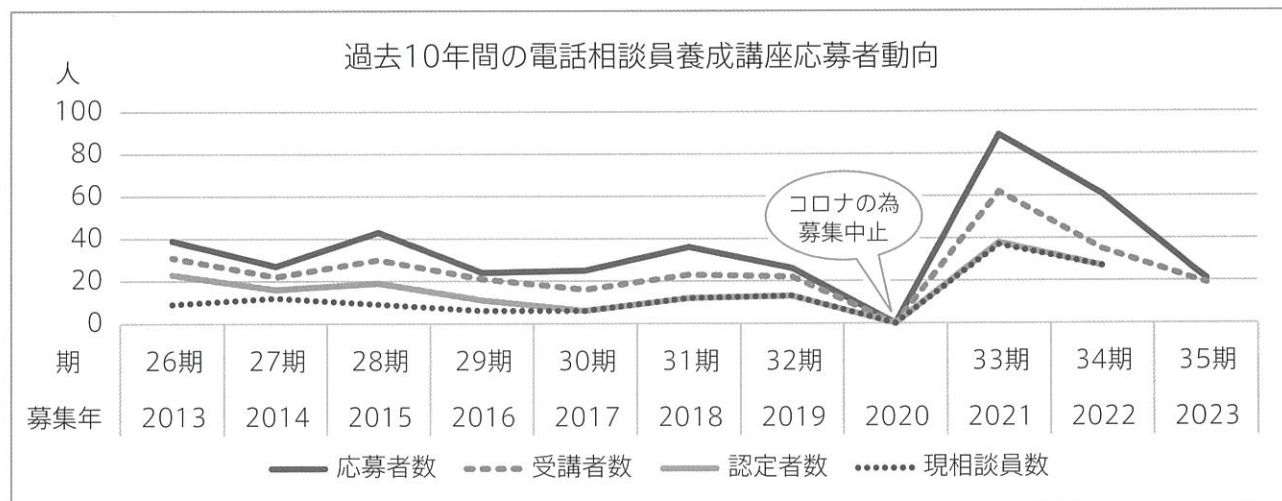
千葉いのちの電話理事 元千葉県中央児童相談所長

水鳥川 洋子

応募者急増が 千葉いのちの電話に 問い合わせたものとは？

2021年に募集した33期養成講座には89人の応募があった。コロナ禍でその年には実働相談員数が166人まで落ちていた千葉いのちの電話では、これで24時間365日の電話相談活動が再開できるのではないかと大いに期待した。しかし、コロナ禍の爪痕は大きく、実働数200人を超えても深夜帯の毎月の実施率は52%~79%にとどまっている。

2023年に行われたMAP調査は、応募者の急増現象をどう理解するかという視点で行われた。年齢の若返り、男性の増加、現役の参加など、これまでとは違う相談員のイメージが明らかになった。これらを含め今後の電話相談活動をどう進めていくのか。そのためにまず、この調査を担当した当法人の理事でもある清水新二氏と佐藤俊一氏に調査の概要を解説してもらった。



MAP調査は2本立てで行われた。①千葉いのちの電話内での応募者・相談員に対する個別面接聴き取り調査②日本いのちの電話連盟に加盟している各地のいのちの電話相談センターへの質問紙調査。なお実施に当たっては、社会福祉法人丸紅基金の補助金を受けた。

清水新二：奈良女子大学名誉教授

佐藤俊一：NPO法人スピリチュアルケア研究会ちば理事長

1. 聴き取り調査からわかった 応募動機や背景

①コロナ下で時間の使い方が変わる

ソーシャル・ディスタンスという言葉に象徴されるように、他者との距離を取ることが要請され、多くの人が一人で、または家族とだけの暮らしをするようになった。テレワークにより通勤の時間が無くなり、自

分が自由に使える時間は増えた。

しかし、社会との接触は制限されているため、結果的に「自分という時間」が増えて、聴き取りにおいても「自分と向き合う」時間ができたという発言がみられる。

この時間の使い方の一つとして、従来の社会関係において自分を出せなかった人が、「自分のために」時間を使いたいと望んでいる。その選択肢の一つがボラ

ンティア活動であり、お金ではなく人のつながりを求めていることがわかる。このように自分が自由に使える時間が増えたことが背景にあることがわかり、潜在的にいた応募予備者が決断する機会になったと推測される。

②いのちの電話のハードルが低い

応募者の動向として、これまでボランティア経験のある人が多い。そのためか、戸惑いを持つ人が少なく、生きづらさを感じている人の役に立ちたいと、「一歩を踏み出すことが軽くでき、まずは飛び込んでみよう」と行動している」ように感じる。

年齢も少しずつ若返り、また男性も増えている。

従来の定年を目安として応募する層だけでなく、仕事をしている応募者が増えていることが注目される。(33期平均57.2歳／女性56.1歳、男性58.9歳)。また、家族や周りの人で自死を体験している人も増えている。心に重いものを抱えての使命感もあるだろうが、割と早い時期から体験を話すなど、自分の問題とは距離を置いて取り組めている様子も伝わってくる。

1年半という研修期間(34期まで)についても最初は長いと思ったが、受講していくと必要性がわかり抵抗はなくなっている。また、受講料についても妥当、安すぎるという声もあった。

このように応募へのハードルは低いことが募集増につながったと同時に、そのことが認定後の取り組みにどのように表れるかをフォローしていくことが必要となる。(佐藤俊一)

2. 質問紙調査からみた応募者急増の社会的背景

千葉いのちの電話のみならず、全国で回答をくれた36センターの内、21センター(58.3%)で対前年度比で概ね3割以上の応募増加を示している。なぜ突然に研修応募者の急増が起きたのか。

①メディアの露出：有名人のコロナ関連死が報道流布されたり、その締め「いのちの電話」への案内が繰り返し流れたり、一方で活動に従事するスタッフ不足が伝聞されたりなど、マスメディアでの動きが絡み

合って、人々に電話相談事業への関心を触発した。

②災害ユートピア：パンデミック災害を含めて地域社会が自然災害、戦災被害等緊急非常事態に陥った時に人々の間でしばしば観察される、誰に言われるともなく立ち上がる自然発生的な好意、善意の交換行動。一般には災害ユートピア、災害ユーフリアとも言われる社会現象である。

こうした状況下では人々は往々「困っている人のために役に立ちたい」との動機付けを強める。身近な例としては東日本大震災や熊本地震、能登半島地震でのボランティア活動が想起される。ただし今回の調査ではコロナ禍での相談員研修応募者急増が必ずしも全国的に一斉に発生していた訳ではない。個別地域の特徴的要因や災害種類の比較等も加えてさらに検討する必要がある。

残念ながら、このユートピアは、社会情勢が落ちていけば当然ながら人々のボランティア活動参加は低減する。ちなみに千葉いのちの電話でも2023年の研修応募者は21名と減少した。したがって一時的な応募者急増で一喜一憂するのではなく、より穏やかな応募者増ないしは増加した応募者数の安定的維持をどう工夫し展望していくのかが問われているところであろう。

③日本社会の環境変化：応募者急増は確かにコロナ禍が引き金になったとはいえ、近年では企業・行政も含めてダブルワーク、パラレルキャリアなどとして注目される、社会貢献活動を評価する日本社会の新たな動向が注目される。終身雇用制の衰微と非正規労働の拡大も含めて、こうした社会全体の変化胎動は、聴き取り調査でみたボランティア活動参加の動機付け等の個人レベルにも影響を及ぼしている。今後ともこうしたボランティア活動への順風となる環境変化の進捗は注視に値する。(清水新二)

3. 今後の課題

今回のボランティア応募急増によっていのちの電話相談活動に関する今後の課題として何が見えてきたのだろうか。

1) 若年成年層のボランティア・マインドの醸成

ボランティア活動参加意欲は決して低くない。家族、職域の肯定的理解も広がりつつあり、社会環境としても順風が吹いている。今後のスタッフ・ヒューマンリソースの見通しと関連して、今回の調査では50代の応募者増が眼を引いた。深夜帯の相談体制にもプラス寄与するため、スタッフ年齢構成の構造的変化を見通した若年成年層への働きかけの重要性は言うまでもない。若年成年スタッフが少々増加してもスタッフの高齢化や相談員離脱が顕著で、その相殺効果でどうしてもスタッフの減少、先細りが懸念される。ただそうであっても、その年齢構成は徐々に若年化方向に変化する。この方向性をしっかりと見定めたうえで、楽観を戒めつつも知恵を絞りつつ工夫を凝らし引き続き市民への参加誘致を着実に行う。

2) 相談員同士が支え合う環境を整備

併せてセンター内部的にも、よりスムーズなボランティア活動に向けた各種環境整備が期待される。特に相談員スタッフ間の交流による体験・共感の共有化と支えあいに注目したい。スタッフの活動疲弊を癒す上で、このスタッフ間交流の大事なことが個別面接調査からも示された。相談員スタッフの定着化、成熟化にもつながる「ケアする者へのケア」の重要性である。

3) バイプレーヤースタッフの増強

環境整備とも関連して、さらにもう一つ示唆されたことは、いのちの電話でのボランティア活動の具体的スタイルについてである。スタッフの漸次減少、高齢化に直面しつつも主軸は電話相談活動である。ただ近年ではこれに加え、面接相談、SNS相談、あるいは自死遺族支援活動等、電話相談に限らない相談ボランティア活動が各地のいのちの電話でも展開されている。これらの事業を支える各種委員会・プロジェクト等のバイプレーヤーとしての相談活動基盤支援へのテコ入れが重要性を増している。

このことは上記「ケアする者のケア」問題とも重なる課題であり、かつ私たちの現在の研修キャパシティの増強にもつながってくるはずである。一方昨

今では、各種分野でのボランティア活動が盛んになり、有償無償問題の影響も受けボランティアのヒューマンリソースを巡る競合も散見される。団体規模の拡大によって組織管理的問題も派生するだろう。事態は単純ではなく、今後とも様々な工夫と目配りが必要とされてくるだろう。(清水新二)

4) 「今」という時間を共有できる文化や取り組みを創り出せるか

今回の聴き取りで「狭いところから大海に出て、世界が広がった」という印象的な発言があった。制限され、周りから期待されたことをする社会関係ではなく、不安はあるが自由に動けるというボランティアの魅力に出会えたのである。

ところが、コロナが沈静化する中で、応募者が減少して以前の状態に戻りつつある。元の日常の暮らしを始めたのだが、そのことによって自由に使える時間は減少する。そのため認定を受けた1年目から9人が休務するという現象がすでに起こっている。

また、相談活動を仕事としている応募者が増えている。仕事では、目標達成、問題解決型のケアを行っている。聴くことや受けとめることで、かけ手が自分をわかってもらい、聴いてもらえてよかったと感じられるいのちの電話の聴き方との違いをどのように理解してもらうかも新たな課題である。

多くの人が時間を経過するものとしてその配分を考え、時間を管理するという自由で満足している。他方で、ボランティアには、「今」という時間を他者とともに創り出すという自由(内山節/自由論/岩波書店)がある。それは同時に自分が新たに生まれるという体験でもある。このように絶えず自分を生み出し続ける、共有できる文化や取り組みがあるのかが、いのちの電話に問われている。改めて、人の生きづらさにかかわる中で他者とともに創り出す時間が、社会や自他との関係を新たに発見したり、創りなおす機会になることや、その魅力を社会に発信していくことが急務である。(佐藤俊一)



永年表彰

「忘れられない私の根っこ」

月日を重ねているうちに20年が経ち、その節目に活動を労っていただき感謝申し上げます。

私が定年退職した区切りの年に、次は別の分野で人生の幅を広げたいとの思いの中でいのちの電話を知りました。人が抱える不安、悩み、痛み……そして生き貫く事、自分では体験しきれない様々を教えてくださいながら少しでも関われたらの一途でした。

養成研修時、“たかがボランティアだろう”の知人の言葉が心に刺さりました。即浮かんだのは先輩相談員の365日24時間昼夜を問わず取り組まれるその懸命な姿です。ここのボランティアの崇高さ、貴さは他にないのではと深く感銘しました。研修が終る頃

に“ここは電話をとるだけではなく運営もみんなで行う、「車の両輪です」と先輩の説明。自主性とか手づくりの言葉は耳にしていたが、改めて“車の両輪”を納得し、これぞ根っこかと後に気づきました。だから安心して研修や当番等が自由にできるのだと。

電話をとるその相談員の第一声が、かけ手の第一印象になる。心しなくてはと思い続けている時、“自分の気持ちを整えてから電話を取ろうね”の助言。今でも毎回緊張するがその言葉を復唱してブースに入る。

いのちの電話が大事にしている事、培ってきている事を改めて思う。辞めたいと思わず今まできたのは、力まない使命感、自分をみつめる研修、あたたかい仲間、安心できる環境だからこそと心から感謝いたします。
(H.T)

34期認定証交付式

応募当初の気持ち

「自分にいのちの電話相談員がつとまるのだろうか。そんな資格はあるのだろうか」

相談員研修を受講すれば仕事を休む日もできます。自分の経験が役に立つんじゃないかという期待、いのちに関わる相談に対処する恐れ、途中で挫折するかもしれないという不安を抱えながら、34期相談員養成講座をスタートしました。

受講してみてもの気持ちの変化

「相手が伝えたい気持ちを聞いて、ぼくが感じたことを伝えて、双方が分かりあうこと」でした。グループワーク研修で自分が感じていることをそのまま言葉で伝えられない課題を抱えます。自分は嫌な気持ち



ちになるようなゴツゴツした人間関係を避けて、スムーズな人間関係を求めていることに気づきました。そこか

ら自分と向き合う悩ましい日々が続きます。

仲間との交流で得られたこと

ぼくが感じたことを伝えるとき、「こんなこと言ったら自分がおかしいと思われぬか、相手を傷つけないか」という恐れを感じていました。だけどグループワーク研修を継続する中でメンバーへの信頼感が深まり、少しずつですが、感じたことを勇気をもって伝えることができるようになりました。メンバーはぼくの気持ちを受け止めて率直に感じたことを伝えてくれました。「お互いが分かりあうってこんなに深い安心感が感じられるんだ」と実感できた経験です。34期のみなさま、ありがとう。

これからどんな思いで 相談員をしていきたいか

相談者はつらい気持ちを聞いて欲しい、分かって欲しいと電話をかけてきます。そのつらい気持ちが話せるように寄り添い続けながら、一度の出会いを大切に関わっていければと思います。
(S.K)

編集後記

私が認定された26年前には、「相談員は隣のおばさん+αでいいのよ」と言われたものでした。私達は、その+αを求めて〈チャドバラーの原点にかえり、よき隣人であること、ビフレンディング、失意の人の友となる〉ことを目標に仲間と研鑽してきました。それから〈リフレッシュ研修〉というものがありました。期をまたいで、例えば今年は、1期5期8期とかで、宿泊研修するのです。仲間との信頼関係をつくり、たくさんの先輩と知り合い、

いろいろな話を聞いて気づきをもらう良い機会でした。

今回のMAP調査を見ると、年齢の若返り、男性の増加、現役で働いている人やお仕事で相談業務をされている方もおられます。千葉いのちの電話を支える仲間として、新しい相談員と従来の相談員とがこれからどのように交流を図り、多岐にわたる相談事業を運営していくのか。24時間365日の相談活動と相談者に寄り添う電話の聴き方など、いのちの電話の原点に立ち返るという意味で、今回の調査は良いきっかけになったのではないかと思います。

(広報部 H.T)

第36期 電話ボランティア相談員 募集

募集期間：2024年8月19日～12月20日

養成講座を受講したのち、相談員として認定されます。

【お問合せ・申込】電話・FAX・Mailでお申込みください（相談員養成基礎研修講座募集案内を送付します）
社会福祉法人千葉いのちの電話事務局（月～金 9:00～17:00）〒260-0012 千葉市中央区本町3-1-16 CIDビル
電話：043-222-4416 FAX：043-227-6911 Mail：ll-chiba@chiba-inochi.jp

千葉いのちの電話・千葉県いのちの電話協会 開局35周年記念行事のお知らせ

日 時：2024年10月26日（土）（内部のみ）
会 場：ホテルポートプラザちば
式 典：13:30～（記念講演終了後交流会）
記念講演：14:30～ 講師：岡 檀（おか まゆみ）氏
～自殺の少ない町では幸せな人が多いのだろうか～

厚生労働省補助事業「フリーダイヤル公開講演会」



あきらめない力 ～一人で抱え込まないで～

講師：村木 厚子氏

元厚生労働事務次官 全国社会福祉協議会会長
内閣官房孤独・孤立対策担当室参与

日 時：2024年12月1日（日）13:30～（受付13:00）
申込先着順：10月1日 受付開始
会 場：千葉市生涯学習センター 小ホール 入場無料

♪第32回 千葉いのちの電話チャリティコンサート

HIROSHI



東京芸術大学楽理科卒業
クラシックからロック、ポップス、
演歌までジャンルの垣根を超えた幅
広いスタイルをこなす
ピアニスト／キーボーディスト

日 時：2024年11月16日（土） 開場12:30 開演13:30
会 場：千葉市民会館 大ホール
入場料：指定席 4,000円 自由席 3,000円
（学割）1,000円 未就学児入場不可

【お問合せ・申込】チケットは8月1日（木）より販売
千葉県いのちの電話協会（月～金 9時～17時）
☎043-222-4322 ✉kyoukai@chiba-inochi.jp

つながる募金 はじめました。

スマートフォンなどから千葉いのちの電話に、簡単に寄付ができる「つながる募金」をはじめました。

右の QR コードから、金額と回数を決めてご支援いただけます。ソフトバンクユーザーなら携帯電話の利用料金の支払いと一緒に寄付、または、溜まったTポイントを寄付に充てることも可能です。



ソフトバンクユーザー



クレジットカード

社会福祉法人

千葉いのちの電話

千葉県いのちの電話協会

事務局 〒260-0012 千葉市中央区本町3丁目1-16

TEL.043-222-4416・4322 FAX.043-227-6911

URL <http://www.chiba-inochi.jp/> E-mail ll-chiba@chiba-inochi.jp

発行人 理事長 友田 直人
会長 橋本 祐壽奈

編集：広報啓発イベント部会

