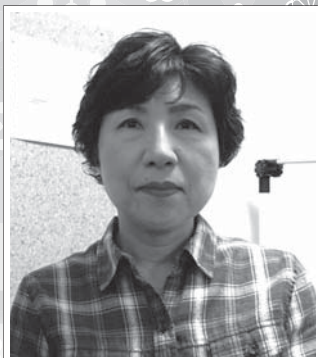




社会福祉法人 熊本いのちの電話

KUMAMOTO INOCHINODENWA

通信 62号 平成31年新年号



いじめでいのちをあきらめないで

特定非営利活動法人くまもと子どもの人権テーブル
代表

砂川 真澄



くまもと子どもの人権テーブルは子どもの人権が守られる社会を目指して活動しているNPO法人ですが、この数年力を入れているのは、いじめ防止です。いじめはどの子にとっても身近な人権侵害であるだけでなく、命を落とす危険をはらんでいるからです。

子どものいじめは日常的に起きていますが、大切なことは早期に気づき、深刻化を止め、解決することです。いじめは被害者の苦痛の有無が判断基準で、感じ方に個人差があることから、根絶を目標とするのは現実的とはいえません。「いやな気持ちになるから、やめて」「あ、ごめんね」と言いあえるような友人関係を築くことや、子どもたちが身近ないじめに気づいて積極的に介入できる雰囲気をつくるのが大切なのです。

わたしたちは小中学校で「ストップ!いじめモード」プログラムを提供していますが、実践を通じて感じるのは、いじめを見極める力を育てる重要性です。多くの子どもがいじりはいじめではないと考えています。「いじめとは多数がひとりを攻撃すること。1対1ならいじめではなく、けんか」と思い込んでいることもあります。そもそもどんなことがいじめにあたるのかを理解していなければ、どんなに「いじめはダメ」と説教しても、いじめを減らすことはできません。いじめについての子どもの考えにじっくりと耳を傾けられるおとなの存在が大切だと思います。

例年、夏休み明け前に子どもの自死が急増することから、2016年から毎年8月に「いじめ自殺防止のための共同宣言」に参加しています。2018年はそれに加えて「いじめで悩んでいるあなたへ」というポスターを独自に制作して配布しました。

.....
ちょっと待って
あなたを失くしたくない
あなたの代わりになる人はいない
あなたは悪くない
イヤな場所から離れて
図書館もあるよ
話を聞かせて
相談室もあるよ
心配しないで頼って
あなたはもっと大事にされていい
あなたはひとりじゃない
.....



いのちをあきらめないでほしいというメッセージが多くの子どもたちに届くことを願って、ポスターは掲示して下さる方にもお分けしています。

最後になりましたが、2019年が熊本いのちの電話のみなさまにとって実り多き年になりますようお祈りいたします。

通信62号 目次

巻頭言..... P1	感謝報告..... P4	活動報告..... P6
インターネット相談の現状と今後の展望について P2	自殺予防公開講演会、チャリティ公演 P5	

相談電話 096・353・4343

インターネット相談の現状と今後の展望について

一般社団法人日本いのちの電話連盟

事務局長（常務理事） 森野 嘉郎

（筆者プロフィール）

日本いのちの電話連盟常務理事兼事務局長／弁護士／元東京いのちの電話理事長。NPO法人東京ダルク理事長を初めいくつかの相談機関・依存症回復施設等の運営に関わる。東京都立精神保健福祉センター等で薬物アルコール依存症の家族向けの教育プログラム講師や職員研修等に携わり、民間の相談機関でSNS相談のSVを務めたり、実際の自殺未遂者支援事業に関わる。



1 インターネット相談とその実施経緯

いのちの電話のインターネット相談は、Eメール（電子メール）の仕組みを使った相談活動である。このインターネット相談は、2006年に東京センターで始まり、2016年から一般社団法人日本いのちの電話連盟（以下「連盟」という。）に事業が移管し、同年10月から新しい相談システムによる相談活動が始まっている。現在の担当センターは、熊本を除けば、盛岡、仙台、秋田、新潟、栃木、埼玉、東京、川崎、静岡、浜松、愛知、奈良、愛媛、福岡の14センターであり、他にまだ相談を正式に実施していないセンターに所属する相談員等が連盟事務局に赴いて相談を担当している。

2 いのちの電話の相談における位置づけ、以前の相談システムからの変化、チャット相談

いのちの電話の対象者は「自殺を初めとする精神的危機にある方々」であり、電話相談においては、これらの方々に「対話による援助」を目指して、主として傾聴の方法により対応している。ここでいう「援助」は、「本人の自発的な問題解決を促すための援助」と一般に理解されており、一定の危機介入、別機関の紹介以外は、電話による相談を超えた対応はしないが、これらの基本は原則としてインターネット相談でも変わらない。

以前の相談システムによる相談と新しい相談システムによる相談の違いは、次のような点である。まず、前者が1往復限りの相談だったのに対し、後者が最大で3往復を単位とする相談になったことである（3往復の相談が終了すると、一定の期間を置かないと次の相談ができない仕組みとなっている。また3往復の各回の相談は別々の相談員が担当することになっている）。次に、前者が基本的には相談員の責任で返信していたのに対し、後者が全部の相談についてスーパーバイザーが目を通す仕組みとなっていることである。最後に、前者が相談システムが開いている限り誰でも相談をするこ

とができたのに対し、後者が、利用者にまず利用者登録をしてもらったうえで、個別の相談をってもらうという仕組みをとっていることである。

仕組みを変更したのは、「対話による援助」を全うするためには、1往復の相談しかできない仕組みは不十分だと考えられたこと、また、10年間の実績を踏まえて相談の質を向上させるためには相談員のみでの責任において返信する仕組みでは不十分だと考えられたこと、相談者の属性を把握したりするためには利用者登録の仕組みが有効であると考えられたことが理由である。

ちなみに2017年の実績からみると、総件数1084件中38.1%が継続相談であった。さらに具体的に述べると、1回目（1往復目）の相談が2回目に移行するのは全体の43.4%、2回目に移行した相談の中で3回目の相談に移行するのは42.0%であった。このように半分以上の相談は1往復の相談で終了しているが、新しいシステムは1往復の相談で納得する利用者には1往復の対応で、それ以上のやりとりを希望する利用者には2往復ないし3往復の相談をするというように、柔軟な対応ができるシステムである。

Eメールの仕組みを利用した相談の他に、いのちの電話では、独自に開発したチャット・システムを利用したチャット相談も期間限定で行っているが、本稿では割愛する。

3 インターネット相談の相談実績

インターネット相談の2017年1月から12月までの相談実績について簡単に説明する。

この期間の新規登録者数は合計893名（男性250名 女性634名 その他9名）、相談件数は、合計1,084件（男性320名 女性753名 他11名）であった。電話相談と比較すると登録者も実際の相談も女性の割合が高い。登録者の中には複数回の相談をする一方、登録をただけで実際に相談をしない利用者も存在する。

利用者の年代は10代が20.4%、20代が34.6%、30代が22.4%と30代までで77.4%と全体の4分の3を超えている。

相談内容は、相談分類が電話相談と若干異なるが、電話相談に多い「人生」の割合が低下して、「職業」「職場・学校・近隣」といった問題の割合が増えている。これはテキストによる相談であるため、より具体的な問題に関する相談がされることの現れであると解される。

自殺傾向率は、メール相談全体で45.4%となっており、通常電話相談の10.5%や自殺予防フリーダイヤルの24.9%と比べて高いものであり、インターネット相談の利用者の抱えている問題が深刻であることを示している。

利用者の就業状態をみると、学生27.8%、正社員21.2%といったところが特徴的であり、ここでもインターネット相談の利用者層と電話相談の利用者層が少し異なる状況が窺われる。

居住状態では、独居が23%に対し、家族と同居が71%となっており、家族と同居しながら相談している利用者の割合が高いが、音声を介さず、パソコンやスマートフォンなどで相談ができるインターネット相談の特徴からするとむしろ当然のことともいえ、電話を利用したくない層だけでなく、居住空間の制約などから電話で相談しづらい利用者層にとっても、インターネット相談は相談手段として非常に意味があることが窺われる。

新規登録者の相談経路は、90%以上がインターネット経由で、リーフレットやポスターを見て相談に至った利用者は1人もいなかった。このことはインターネット世代に対するいのちの電話の広報活動全体に示唆的な結果である。

4 相談の手応え、今後の展望や課題

以上の結果と異なり、統計上明確に現れているわけではないが、これまでの相談事業の手応えや、それを受けての今後の展望や課題について簡単に説明する。

メール相談は、緊急対応が必要なものは2~3日で返信しているが、通常のものについては1週間程度返信までに時間がかかるので、即時の対応を求める相談者への対応としてどうかという議論はあり得る。もっとも、これまでの新システムにおけるメール相談において、返信が遅いというクレームはそれほど多くはなく、むしろ、長文のしっかりしたメールで相談をしてきて、こちらが丁寧な返信をする結果、利用者の満足度が上がるという傾向が見受けられる。確かに返信までの期間が短いに越したことはないが、利用者の満足度については、返信までの期間の短さ以上に、返信内容の質が重要であることを窺わせるものである。

現在、厚生労働省が関わる自殺対策に関連した

相談でもSNSを活用した相談活動が各種の相談機関で実施され始めており、文部科学省が関わる生徒・学生を対象としたいじめ等の教育相談ではさらに生徒・学生が広く使用するLINE等のツールを使った相談が全国の自治体で実施されている。いのちの電話がトライアルとして実施しているチャット相談と類似の相談は、対象者や対象事項が限定的であっても同様の相談は全国で実施されているが、メール相談については、悩み事を抱える対象者や対象事項を問わず、年間1000件を超える規模で無償の相談活動を行っている相談機関はおそらくないものと思われる。その意味では、いのちの電話のインターネット相談は現時点で十分存在意義のあるものであり、取扱件数をより多くし、その質をさらに高めていくことが求められている。インターネット相談については、現在、電話相談員の中から希望者に養成研修を受講してもらい、講義を受講するだけでなく、実際の相談活動に従事してもらったうえで(OJT オン・ザ・ジョブ・トレーニング)、最終的にインターネット相談を担当できるスキルがあるかどうかを認定する仕組みをとっている(現在認定された相談員は全国で200名程度)。希望者に一律に相談に従事してもらうのではなく認定を経るということと、全ての相談についてスーパーバイザーが目を通す仕組みとなっていることは、相談の質を担保するために導入されたものである。これについては再考を求める声などがないわけではないが、以前の相談システムにおける相談と比較して新しい相談システムにおける相談に対する利用者の満足度や苦情の少なさはこの仕組みが有効であったことを示している。

相談活動がそれを実施する者の自己満足に終わるのではなく、相談者のためにどうあるべきかということを考えるならば、相談を求める人のニーズにあった相談活動をすることは当然である。電話相談においては、単に相談電話を設置するだけでなく、実際につながる電話相談として運用していくことが重要であるが、そもそも電話という道具で相談する気になれない人たちには、それ以外の相談窓口を開設する必要がある。特に若者においては電話を利用しない層が増えているということで、インターネット上のツールを利用した相談が必要であるのである。

インターネット相談においては、相談対象者が若年層であることも関係しているのであろうが、単に話を聞いてもらいたいだけでなく、悩み事や問題に対する具体的なアドバイスを求める相談も、電話相談よりは多く寄せられている。このような実際の相談にどう対応していくのかということもこれからの課題である。

感謝報告

ご支援ありがとうございます。

熊本いのちの電話は多くの皆様を支えられています。
感謝をもってご報告させていただきます。

寄付感謝報告

(平成30年6月16日～11月30日)

法人・団体の部

(敬称略・順不同)

青山法律事務所 (株)朝倉製作所 (株)あつまるホールディングス 出田法律事務所 インマヌエル熊本キリスト教会 (株)うしじま酒店 大村法律事務所 (株)ガスコイン・エイシア (株)亀井ランチ (株)木村 熊本企業開発(株) 熊本県儀式共済(株) 熊本第一信用金庫	青山 定聖 朝倉 吉治 島田 俊郎 出田 孝一 牛嶋 崇 大村 豊 久保 理 亀井 明 木村 光 畑尾 芳 豊住 賢	(株)熊本日日新聞社 (株)シアーズホーム (株)SYSKEN 及び従業員一同 (株)システムニシツウ (医)至福会 添島歯科医院 (医)寿量会 熊本機能病院 瑞鷹(株) 大熊本証券(株) 千歳公認会計士事務所 東京エレクトロン九州(株) 及び従業員一同 (株)トウヤ 遠山歯科医院 (医)野尻会 熊本泌尿器科病院	河村邦比 丸本 文 門岡 慎 添島 義 米満弘一 前田 信 出田 信 千歳 睦 東家 恭 遠山 啓 野尻 明	(株)肥後銀行 不二高圧コンクリート(株) (宗)法光寺 まつばせレディースクリニック 美里縫製(株) (株)みどりや 宮川輝之法律事務所 元田社会保険労務士事務所 森山義文法律事務所 有斐総合法律事務所 YMCAチャリティールゴルフ会 匿名1件	笠原 慶 岸川健太郎 沖田 芳 村本 順 東 静 宮川 輝 元田 克 森山 義 井上 陽 匿名1件
--	--	---	--	--	--

個人の部

(敬称略・順不同)

青赤荒池石稲井	木星孝寛	孝子	子憲	猪今上	本村島村	輝真澄	子佐雄	大岡小	我田澤	京洋徳	子一子	清清郡	永野山	サチ和	子健代	田長中	中倉野	征瑛慎	夫子郎	古堀松	庄尾	信浩幸	次善修	渡辺和文
荒木川尾上	木伸菖	子夫子	子憲	上上江悦	村崎川	みど	子治陽	小加神	嶺山藤	正和敏	子代行	小路後	藤伯木	和正秀	臣昭哲	西葉原	井野	武史充	志章裕	水宮山	尾脇内	子子稔	匿名7名	

切手、お茶、コーヒー等もありがとうございました。感謝をもって、ご報告させていただきます。

募金式自販機寄付

(平成30年10月末日現在)

募金式自動販売機設置にご協力いただいている方々

(敬称略・順不同)

(医)愛育会 福田病院 APパーク桜町 KMバイオロジクス(株) 菊池研究所 KMバイオロジクス(株) 合志事業所 KMバイオロジクス(株) 本社 KMバイオロジクス(株) 阿蘇事業所 菊陽レディースクリニック 北熊本乗馬クラブ (株)九電工	九州電機工業(株) 九州ルーテル学院大学 (医)寿量会 熊本機能病院 熊本県医師会館 熊本市水の科学館 (医)孔子会 孔子の里 金剛(株) (株)SYSKEN 崇城大学 慶賓館	建吉観光土地(株) (株)建吉組 (株)建吉組 ハイコムウォーター現場 (株)建吉組 はなぞの学苑現場 (株)建吉組 つつじ山荘現場 (株)建吉組 帯山中学校現場 (医)寺尾会 寺尾病院 (医)聖孝会 中村整形外科 和みほいくえん	西日本電材(株) (特非)花織部 松尾建設(株) 松尾建設(株) 北熊本インター現場 松尾建設(株) 新町現場 松尾建設(株) コカ・コーラ工場現場 松尾建設(株) 熊本整形外科現場 松尾建設(株) 馬渡現場 ルーテル学院高等学校
---	--	---	---

サントリービバレッジサービス(株)、コカ・コーラボトラーズジャパン(株)の2社のご協力を頂き、自販機によるご寄付の仕組みを準備しております。各自販機設置者様のご支援と上記2社のご協力に感謝申し上げます。



(株)SYSKEN 福元社長様(左)

東京エレクトロン九州(株) 岩切顧問様(左)

肥後銀行、熊本銀行、熊本第一信用金庫のご厚意で、寄附金お振込みの際の振込手数料を免除いただいております。これにより、ご寄付の全額が熊本いのちの電話の活動を支える資金となります。(専用の振込用紙をご利用いただくと、この免除の対象となります。)各金融機関のご厚意に対しあらためて感謝申し上げます。

遺産等の一部で 熊本いのちの電話へご支援を!

熊本いのちの電話では、以下の手続きによるご寄付もお願いしております。自殺予防活動へのご支援をお願い致します。

- ①死因贈与による寄付
- ②遺贈による寄付
- ③相続した財産を寄付する

詳しくは、熊本いのちの電話のホームページをご覧ください。事務局長までお問合せください。(TEL:096-354-4343)

イオン幸せの黄色いレシートキャンペーン

毎月11日に行われるキャンペーンでは、お買い物をお客様から熊本いのちの電話に寄せられた「黄色いレシート」の総額の1%相当額を、ギフトカードとして頂戴し、活動に必要な物品の購入に充てさせていただきます。

イオン熊本中央店とマックスバリュ田崎店でのキャンペーンに参加しております。

お買い物の際には「熊本いのちの電話」のボックスへ黄色いレシートをご投函頂きますようお願い致します。

テーマ

子ども・若者のいのちを守ろう
～繋ごう心とこころ、育もう若いいのち～

渋井哲也氏（フリーライター）を講師にお迎えし、インターネット社会の中で、SNSを通して自殺メッセージを発信する子どもや若者のこころの有り様を考えます。シンポジウムでは、中・高校生への「いのちの授業」の取り組みや、電話相談状況、自殺未遂者への医療的支援活動の現場などから、子ども・若者のいのちを救い、育んでいくため、現状とこれからの可能性を考えていきます。

日時 平成31年2月3日（日） 13:30～16:30（13:00開場）

場所 熊本市国際交流会館 7階ホール（中央区花畑町4-18）

講師 渋井哲也氏（フリーライター）

シンポジスト 杉本 明氏（北海道いのちの電話 事務局長）
橋本 聡氏（国立病院機構熊本医療センター 精神科医長）
池田幸藏氏（熊本いのちの電話 副研修委員長）



申込み・お問合せ

お申し込み、お問合せは、熊本いのちの電話事務局まで。
住所、氏名、電話番号を FAX 又は電話にてご連絡ください。
〆切りは、2月1日（金）まで。
電話：096-354-4343（月～金 10:00～17:00 / 土日祝休）
FAX：096-354-4665

翔べ! ひごっ子 夏祭り ~いのちよ続け 肥後六花~

会場いっばいに響きわたる「熊本県太鼓連盟」による和太鼓の音で、平成30年度のチャリティ公演が始まった。その後、日本の文化と伝統を感じさせる「熊本県吟剣詩舞道総連盟」の子どもたちによる吟詠と舞踊が繰り広げられた。

続いて、「山鹿こどもおこと教室」による、おこと演奏があり、「DUO月香」による「アース」という壮大な歌声に酔い、「花童&はつ喜」「喜楽」による、舞

合せましと繰り広げられる華やかで可憐な舞いに酔いしれた公演となった。

未来を担う子どもたちの、日本の文化・芸能をしっかり身に付け、生き生きと表現する様を拝見し、来場者全員、感動につつまれた時間でもあった。

また、プログラム広告に提供をいただき、「熊本いのちの電話」を支えていただいた方々にも感謝申し上げます。



後期講座開講しました!!

第35期相談員養成講座頑張っています!!

養成講座の後期が始まり、第6回目は「高齢福祉・介護問題」です。高齢者の支援・高齢者への虐待を学び、自殺の特性では、病苦を動機とする人が多いこと、予兆が明確でないこと、隔絶感や孤立感などの心理的環境が大きく影響することなどを学びました。「大人も子どもも、みんなが大切にされなければいけないですね」と受講生の感想です。これから実践に向けての研修が始まります。来春相談員1年生として輝きますように。



さあ、
今年も
やります

電話相談員説明会のご案内です!! 同封の案内をみてください



- *日時：平成31年3月29日(金)・30日(土)・31日(日) 13:30～開催
- *会場：熊本市シアーズホーム夢ホール（市民会館）第7会議室
- *申し込み：熊本のいのちの電話事務局 ☎096-354-4343(平日 10:00～17:00) Fax096-354-4665

31年度

第36期

電話相談員養成講座受講生募集中

申込締切 平成31年4月30日(火)



最近の自殺を巡る現状として、厚生労働省のデータによると全体としては低下傾向にあるものの、20歳未満は、平成10年以降おおむね横ばいであり、20歳代、30歳代はピーク時からの減少率が低くなっている。そんなことを思い浮かべながら、目の前の電話にどうか、今の苦しみを少しでもここで話してほしいと待つ・・・相談員みんなの願いです。

事務局日誌

平成30年7月～12月

7月	1日	佐賀いのちの電話開局20周年記念式
	21, 22日	インターネット相談研修会 福岡
8月	19日	第19回チャリティ公演「翔べ!ひごっ子夏祭り」 森都心プラザホール
	29日	深夜帯とNAVI活用研究会 大分いのちの電話
9月	8, 9日	九州地区いのちの電話ワークショップ「北九州大会」
	11日	第35期電話相談員養成講座 前期修了式
	23日	第43回日本自殺予防シンポジウム「奈良」
	27日	北海道いのちの電話視察 (研修委員会)
10月	2日	第35期電話相談員養成講座 後期開講式
	9日	㈱SYSKEN 寄付金贈呈式
	18～20日	第35回いのちの電話全国研修会にいがた大会
	27日	九州地区研修担当者会議 福岡いのちの電話
11月	4日	研修委員・研修リーダー合同全日研修 北九州いのちの電話訪問
	10日	全体研修会 熊本県総合福祉センター
12月	10日	東京エレクトロン九州㈱ 寄付金贈呈式

※毎月10日 フリーダイヤル(10日08:00～11日08:00まで)

※第1木曜日 定例研修委員会、第2金曜日 定例運営委員会



社会福祉法人 熊本のいのちの電話

事務局

〒860-8691 熊本中央郵便局私書箱155号
TEL096-354-4343

発行人: 福田 稔 編集: 広報委員会

熊本のいのちの電話

検索



赤い羽根共同募金配分金により作成したものです。