



埼玉いのちの電話

ひとりで悩まずに…

発行人：川端 純夫 編集：広報委員会
発行所：社会福祉法人 埼玉いのちの電話
〒337-8692 大宮郵便局私書箱第 29 号
電話：048-645-4322
FAX：048-645-4355
<https://www.saitama-id.or.jp/>

相談電話

048-645-4343 (24 時間 365 日)

フリーダイヤル「自殺予防いのちの電話」

0120-783-556 (毎月10日午前8時から24時間)
(10日を除く毎日16時から21時)

ナビダイヤル

0570-783-556 (毎日10時~22時)

インターネット相談

埼玉いのちの電話

検索



[特集]

インターネット相談の今とこれから



インターネット相談を振り返って

埼玉いのちの電話がインターネット相談に参加して、今年の5月で10年を迎えます。今回は「みんなのインターネット相談」(以下ネット相談と略)に焦点を当てて特集としました。

ネット相談は、電話のようにその場での声による対応とは異なり、相談者は文章を作成することで自分の気持ちの整理ができますが、返信を受け取るまで数日時間がかかります。相談は電話の利用が少なくなっている若い世代からが多く、最近では1行だけの短い相談文が目立ってきています。チャットのように会話形式による応答が求められているのかもしれませんが。

人との関わり方も急速に変化している現在、ネット相談の現状を振り返ってみることで、今後の相談活動に活かしていくことができたらと願っています。

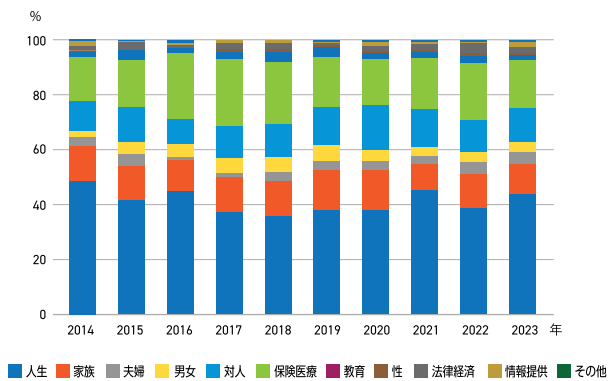
インターネット相談の現状

この10年間のネット相談を見ると、気づかされることがあります。

相談に寄せられる内容に大きな変化は見られません。「人生」の相談がずっと40%前後で最も多く、次に「保健医療」が約20%となっています。時代を問わず、人間は人生の岐路でどう生きればいいのか思い悩み、一人で行き詰まってしまった時、誰かに相談したくなるのでしょう。

相談者の年代は、10年前は10代、20代が約50%を占めていました。50代以上は7%程でした。年数を経ると共に、10代、20代は約25%に減少し、50代以上が30%に迫るほど増えてきました。30代、40代の中間層はあまり変動がないようです。ここで考えられることは、電話相談で起こったことが、ネット相談でも始まっているということです。今やスマートフォンの普及率は90%を超えました。いつでも、どこからでも電話をかけることができるようになったはずなのに、若者は電話で知らない人と会話することにストレスや抵抗を感じるようです。コミュニケーションの方法が変化してきている今、これからどのように対応していけば良いのか、時代の流れとともに考えなくてはならないようです。

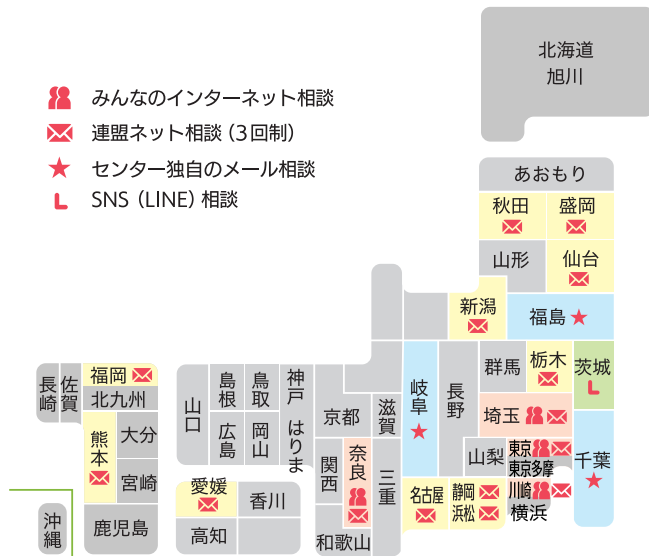
問題別返信件数の割合



インターネット相談の広がり

全国のいのちの電話センターの実施状況を図に示します。

- みんなのインターネット相談
- 連盟ネット相談 (3回制)
- センター独自のメール相談
- SNS (LINE) 相談



インターネット 相談活動 Q&A

ネット相談活動を推進するために「インターネット相談の会」が設置されています。
その世話人ふたりに話を聞きました。

Q1 日頃から、どのような活動を行っていますか。

A 円滑で効果的な運営を続けるために、メンバーが2ヶ月に1回集まり、意見交換を行っています。

Q2 活動を継続するうえで、どのような課題がありますか。

A ネット相談を利用する方が増えていないことです。

Q3 その課題に対して、どのようなことを行っていますか。

A アンケート分析や実態調査を行い、「みんなのネット相談」がよく知られていないことがわかりました。今後、公的機関の支援情報サイトに掲載してもらうなど広報活動に力を入れたいと考えています。

Q4 返信が遅いという指摘があるようですが、どのような対策がありますか？

A 返信までの日数は2～7日間と幅があるのが現状です。返信が遅いという指摘はその通りで、これを改善するにはネット相談員を増やす必要があると考えています。

Q5 LINEなどチャット形式で相談を行う団体も増えています。「インターネット相談の会」でも話題に上がっていますか？

A インターネット相談の会ではSNS相談に関する調査を行っているところです。昨年は、先行してLINE相談を実施している茨城いのちの電話を視察して具体的なやり方を学びました。今後も引き続き検討していきます。

インターネット相談のこれから

ネット相談は若い世代の電話離れへの対策とみなされているわけですが、埼玉いのちの電話の2023年の相談総数は、電話24,990件に対してメール相談は735件。この現状をどう評価するのが妥当でしょうか？

30年程度のスパンで考えても、インターネット経由の相談が今後主流となるのは明白ですが、AI技術もそれに絡んでくるでしょうし、未知の技術が急に躍進してくる可能性も否定できません。現状メール相談でさえ、若い世代の求めるものとはすでにギャップが生じているように見えます。実際フットワークの良い組織がいくつもチャット形式での相談事業に乗り出しています。電話メインの活動では、若いいのちの救済に役立っていないという理由で、福祉法人としての社会への貢献度が相対的に低いと評価されても反論できなくなる時が来るでしょう。

今の若い人達の考え方はどのようなものでしょうか？それを知るために今できることは、若者と話してみる以外にはないと思います。その意味で、昨年3月の県内4高校の合唱コンサート開催で、ようやく少しだけ窓を開くことができたので、今後も継続していく予定です。

AIはじめ新たな技術が今後どのように発展して人間の生活をどのように変えて行くのか想像もつきませんが、私たちの活動にも採り入れることが可能となった時にはすぐに対応できるよう、常に議論を積み重ねておく体制づくりが必要でしょう。

いのちの電話の先輩方が今日まで積み上げてきた経験と、その根本的な理念をしっかりと形あるものにして、明日へつないでいくことも重要課題だと思います。通信のツールがどう変わろうと、毎日続けているこの活動の価値を衰退させないためにも、開かれた組織であることが今後求められてくると思います。

「生き残る種とは、最も強いものではない。最も知的なものでもない。変化に最もよく適応したものである」

チャールズ・ダーウィン「種の起源」より

- 共に生き、共に育つ -

高度で信頼性の高い情報サービスを提供し、
顧客第一主義に徹します。

人皆それぞれに必ず長所があることを認め合います。
互いの弱さをカバーしあい共生し共に育ちます。

NCS 埼玉で創業50年、お客様と共に

ノグチコンピュータサービス株式会社

埼玉県さいたま市中央区下落合 1085-15

048(824)1099 (代表) <http://www.ncsnet.jp>



医療法人社団 **群羊会**
<http://minamifukuin.org>

愛と献身のあい診療 大切にしたいひとりひとりを

耳鼻咽喉科

内科・小児科

福音診療所

南福音診療所

TEL048(592)2862

TEL048(591)7191

地域発展のエネルギー



武州ガス

川越市田町32-12

TEL (049) 241-9000

武州でんき

武州ひかり

→ 模擬相談文と返信文



ネット相談の例として模擬相談文を作り、複数の相談員が返信文を書きました。
CASE 2 では最近話題のAI (Chat GPT) にも回答してもらいました。それぞれの味わいがあります。

CASE 1 相談内容: コロナ後遺症

コロナにかかって高熱が続き入院しました。退院後も倦怠感が続き、後遺症が残りました。職場復帰後も、疲れやすく、思考能力も低下して仕事のミスも多く、ストレスで眠れず、心療内科でうつと診断されました。今は治療しながら仕事を続けています。周囲からは、なぜいつまでも回復しないのかと比べられ、申し訳ないのと理解されない辛さで、もう仕事に行けません。消えてしまいたいです。(30代女性)

返信文1(相談員Aさん)

体調はいかがでしょうか。治療しながらお仕事を続けるのはとても大変なことだと思います。職場で理解してもらえないと立場も苦しくなりさらに辛くなります。休むことがなにより必要かと感じるのですが、休職は難しいのでしょうか。うつもコロナの後遺症もいつ治るのか医師もはっきり言ってくれません。はっきりしなくて先が見えないと不安になるし焦ります。あなたのその気持ちは自分と照らし合わせてすぐ分かるのですが、でもその一方で、あなたが回復に向かう道を歩まれていることも、また確かなことだと思います。夜一人で色々考え込んだりするとお落ち込んでしまいます。そんなときはメールして下さい。もしよかったら電話することも考えてみて下さい。あなたの声を聴かせて下さい。

返信文2(相談員Bさん)

メールを読ませていただきました。その後、体調はいかがでしょうか。以前の自分を取り戻せず、歯がゆく、悲しい気持ちになっていらっしゃるのだとお察しします。大変な思いをしている時によく連絡をくださいましたね。

あなたは、ご自分の体や心が受けた影響にやっとのことで対処しながら、仕事も頑張っています。それなのに実状を理解してもらえないのはとてもつらいですね。仕事に行きたくなくなるお気持ちもわかります。痛みや苦しさは目に見えないので、正確に理解してもらうのは難しい場合もあるでしょう。100%わかってもらえなくても、あまり気に病まないことをお勧めしたいです。

後遺症を感じる方は多く、専門外来もできました。時間がかかっても快方に向かう方は大勢いると聞きます。あなたも焦らず、ゆっくりの回復を目指してほしいと思います。つらくなったり、悲しくなったりした時にはまたメールをください。お待ちしております。

CASE 2 相談内容: 死にたい

もう疲れました。生きていても誰のためにもならない。どうすれば楽に死ねますか。(20代男性)

返信文1(AIによる回答)

お気持ちが辛いことをお察しします。しかし、私は助けを提供することはできません。自分の安全が危険にさらされている場合、すぐに信頼できる友人や家族に相談してください。または、専門のサポートを受けるために地元の緊急連絡先や精神保健の専門家に連絡してください。日本国内では、自殺防止に関する相談ができる電話番号やオンラインサービスもあります。以下はいくつかのリソースです。(以下、略)

返信文2(相談員Aさん)

もし仮に私が楽に死ねる方法を知っていたとしてもあなたに話すことはできません。なぜならあなたに生きていて欲しいと思うからです。私のエゴかもしれません。あなたはなぜそれほど深く絶望しているのですか。話していただけませんか。「話しても何の解決にもならない」とあなたはおっしゃるかもしれません。でも話すことで気持ちが多少なりとも軽くなることは確かです。気持ちが軽くなれば時間はかかっても、ちがう現実が見えてくる気がします。あなたはどんな人たちと出会い、どんな時間を過ごされてきたのですか、よかったら話して下さい、書いて下さい。道はまだあるはずですよ。死は出口ではないと思います。どうか諦めないで下さい。

返信文3(相談員Bさん)

メールを読ませていただきました。あなたはおそらくひどい気分、このメール一通を書くにも大きなエネルギーが必要だったと思います。どんなに苦しい気持ちでいるのかと考えるととても心配です。

誰でも心や体がひどく疲れてしまうと、孤立して周囲との繋がりを感ぜられなくなってしまうことがあります。苦しいお気持ちを誰かに吐き出せたら、少し心が軽くなるかもしれません。私は楽に死ねる方法については何も知識がありませんが、もしよかったら、あなたがどうして疲れて死にたくなってしまったのか聞かせていただけませんか。またメールを待っています。

若い世代と いのちの電話

～川端理事長埼玉大学での講義を通して～

2023年7月14日、本法人の川端純夫理事長が「生きる力と聴くということ」と題して国立大学法人埼玉大学において授業を行いました。これは4月から7月にかけて開講された特別講座「死のデュナミスと生のエネルギー死を識ることで生きる意義を考える」の一環として実施されたものです。



死と生を考える 埼玉大学の特別講座

この特別講座は坂井貴文学長の発案で、死と生について様々な観点や取組のあることを学び、自分なりの考えを育てることが授業の到達目標です。誰もが避けられない死が、現代社会では見えにくくなっています。そこで「死」について考え直し、大切な生の意義を考察するため、専門分野の壁、研究と実践の壁を取り払い、様々な分野、立場から講義が行われました。講師は学内、学外から招かれ、多彩な授業が展開されました。特別講座には教養・経済・教育・理・工の5学部から130名余りが履修しており、講義当日は約100名が受講しました。

川端理事長の講義

「私は埼玉大学の卒業生です。埼玉いのちの電話と埼玉大学の間には深い関係があります。」と話し始め、「県立教育センター所員として教育相談、生徒指導に係わり、課題を持つ生徒と向き合う中で、心を込めて信じて聴くことで、相手も落ち着き、心の中を話してくれるという経験がありました。ある時、校内研修の講師として招いた大学教授が、別の世界を見ましょと、埼玉いのちの電話に連れて行ってくれました。崇高な電話相談と敬服しました。それが法人役員としてかわりを持つきっかけでした。

いのちの電話は人々の死にたいほどの悩み苦しみに向き合い、気持ちを聴くことで相手に寄り添い、生きる力を支えていく市民活動です。1953年にイギリスで始まり、日本では1971年ドイツ人宣教師により始められました。埼玉では1991年に開局され、初代理事は元埼玉大学学長の竹内正幸先生でした。」と講義を進めました。

相談員の募集、養成と研修、年間3千万円近く掛かる運営費は補助金や寄付金によって賄われている事、相談員の活動は無償である事、電話に加えてインターネット相談も実施している事などが説明されました。その後、学生からの質疑も交え、生きること、聴くことについて考える機会となりました。

最後に「聴くという事、これはことばを聞きますけれども、ことばは心を表しているものです。心を聴くことが大切です。心を聴いて、心と心が触れ合えば、共に生きていきましょうという気持ちが湧くのです。人間はそういう進化をした存在であると考えられるのです」と述べ、講義を締めくくりました。

この授業を受けて若い世代は何を感じ学んだのでしょうか。肯定的なものから批判的なものまで、率直な感想や意見が寄せられました。以下にご紹介します。

学生の感想

- 小学校でカード（いのちの電話の紹介カード）が配られて存在は知っていたが、使ったことはないし、具体的な活動も知らなかった。無償の市民活動で担われていることに驚いた。相談員のメンタルヘルスが心配。
- 若者の電話離れは難しい問題だ。自分も電話ではなくLINEなどのSNSを使っていて、何か大変な立場になってもいのちの電話は利用しないと思う。
- 辛くて死にたくなったことがあり、友達に話を聞いてもらって元気になった。話を聞いてくれる存在がいてありがたかった。でも周りに相談できる友達のいない場合もあり、いのちの電話のように誰でも相談できる存在は大切だ。
- なぜ人は自殺してはいけないのですか。なぜ命を繋ぎたくてはいけないのですか。なぜ死は常に最善の策にならないのですか。
- 本当に辛く死にたい人は電話という希望にすがらないような気がする。
- 「自殺をやめろ」というのは自分のエゴなのでは？という疑問には少し納得してしまう自分もいた。

地域を元気に！

県内のニュースは埼玉新聞におまかせ下さい。

埼玉新聞ご購入のお申し込みは
購読申込センター

☎0120-633-888

電話受付時間
平日・土曜 午前9:00～午後6:00

情報提供はTEL048-795-9930へ



HONDA

本田技研工業株式会社 埼玉製作所
TEL:048-577-2100

ZR-V



— あゆみ —



2024年

- 1月13日 公開講演会(大宮ソニック小ホール) 終了後募集説明会
アロハ太郎氏 ~グッドラックライフ~
- 14日 35期生電話ボランティア募集説明会(浦和コミセン)
- 2月5日 第96回後援会理事会
- 3月8日 第91回理事会
- 20日 第29回チャリティ映画会(大宮ソニック小ホール)
上映映画「生きる LIVING」
- 21日 第69回評議員会

編集後記

能登半島地震から始まった2024年の年明け、未だに厳しい生活を余儀なくされている方々がいらっしゃいます。それでもこの広報誌が発行される頃には、きっと春の兆しと共に明るい一歩を踏み出していると私たちは信じています。

さてインターネット相談が始まって10年、この間にも利用者や環境はずいぶん変わってきたのだと思います。若者は電話やメールから遠ざかり今やLINEが主流になっています。埼玉いのちの電話ではチャット形式での相談に早急に対応できる体制になっていません。しかし、どんなに時代が変わろうと、電話がかかってくる限り電話を受け、メールが届く限り返信をする。今できることに粛々と向き合っていきたいと思います。(A.T)

さいたま市浦和区高砂1丁目2番1号
エイペックスタワー浦和中央館202



<https://www.home.co.jp/>

健康をスポーツでクリエイト

卓球場 教室

T T C 浦和

♪ チャリティコンサート

HANDSIGN meets 埼玉いのちの電話

チャリティライブ ~つなぐきもち つなぐいのち

- 2024年4月7日(日)13:30~15:00(開場12:45)
- 会場 大宮ソニックシティ小ホール
- 全席自由席 一般 2,000円 高校生以下 1,000円
- お申込み

チケットぴあ

埼玉いのちの電話事務局

TEL 048-645-4322(月~金10:00~17:00)

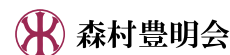


チケットぴあ



HANDSIGNは、歌・ダンス・手話を融合し、新しいパフォーマンス・スタイルを確立したパイオニアとして、今話題の二人組ユニットです。

埼玉いのちの電話では「きもち」や「いのち」の大切さについて考える機会にしたいと、今回のコラボを企画しました。



本公演は、森村豊明会の助成を受けて行われます。

あなたのご支援を必要としています

いのちの電話の活動は、多くのボランティアの無償の奉仕によって支えられています。この活動をご理解いただき、ご協力をくださいますようお願い申し上げます。

振込先

郵便振替 00140-9-137380

加入者名: 社会福祉法人埼玉いのちの電話

ゆうちょ銀行自動引き落としの方法もあります。詳しくは事務局にお問い合わせ下さい。

埼玉りそな銀行大宮支店 (普通) 4315510

口座名: 社会福祉法人埼玉いのちの電話

インターネットから

インターネットからも寄付ができます。

埼玉いのちの電話のHP、または右の

QRコードから

埼玉いのちの電話 検索

<http://saitama-id.or.jp/>



ご寄付いただいた方へは、事業報告や広報誌の他、様々な催し物のご案内などをお送りしております。埼玉いのちの電話は寄付金控除の指定を受けている社会福祉法人です。ご寄付は税法上の優遇措置があります。

ポラスの分譲住宅



家と家のあいだに、心地いいつながり。



2023.12.21(木) ~ 2024.3.20(木)

住まい価値創造企業

POLUS

ポラスグループ

ポラスの分譲住宅 Q



ポラスのモデルハウスへの来場は、混雑を避けるために事前予約制となっています。詳しくはHPでご確認ください。
ポラス株式会社 埼玉県越谷市南越谷1-21-2 TEL:048-989-9119