

# いっぽいっぽ

認定NPO法人

**秋田いのちの電話**  
相談電話 018-865-4343

広報 第87号  
2022.12.20

毎日正午～午後8時30分(ただし12月29日～1月3日は休み)



「ミニクラメン」M・Fさんの作品 ポタニカルアート(植物細密画)

## 目次

相談員合同研修を終えて .....	2	受話器の向こうに .....	6
相談員合同研修会に参加して .....	4	道草 .....	7
第25期生の養成講座進行中 .....	4	活動日誌 .....	7
自殺予防公開講座の予告 .....	5	ありがとうございました .....	8
ほっと一息 リレーエッセイ .....	5	編集後記 .....	8

# 2022年 秋田いのちの電話 相談員合同研修を終えて

秋晴れの下、電話相談員が一堂に会しての久々の研修会が開催されました。コロナ禍でのこの3年間は、オンライン研修と電話を通じた研修委員との1対1の研修が基本スタイル。今回の集合研修は、長くて暗いトンネルの先に希望の光が見えたような気持ちになりました。主な内容は稲村理事長、水俣・佐々木両研修委員からの自殺予防に関する講話です。私たち相談員に限らず、多くの皆さんにとっても参考になる「提言やメッセージ」がありました。いのちの電話への理解と協力、また日々の生活の中でのご活用につながることを願っています。  
(文責：広報委員会)

## — 稲村茂 理事長のお話から —

### 『自殺予防の現状とありがた』

全国や秋田県の自殺の動向と予防の取り組み、また相談場面での大切な点などが示されました。



◎ コロナの影響で全国の自殺者数が減少から増加に転じ、特に女性の増加が目立つ。秋田県は長年の取り組みにより自殺率の全国ワーストを脱したが、自殺率の高さの要因と考えられているのが、県民性（几帳面、配慮性の高さ、同調圧力の強さ）と高齢化の進展と地域の崩壊である。自殺予防は「いかに生きるか」という問いかけであり、また地域づくり運動でもある。

### ◎ 相談場面で心がけたいこと

相手の話のストーリーを詳しく聞き、理解を深める。そして相手と協同して「悩み」に光を当てていく。うつ状態になると性急な解決を急ぎ、マイナスの連鎖に陥りがちである。急な解決はないことがほとんどであることを受け入れ、グレーゾーン即ち、答えのない事態・状況に耐え、根気よく相手に寄り添う。

### ◎ コロナ禍の大変さを共有すること～今だからこそ、とても大事なこと

このコロナ禍の中で、相談相手と共通の不安を語り合うことが、つながることであり、共に困難な時代を支え合い生きることである。またコロナ禍以外の生きる大変さも語り合えることができれば、さらにより良く生きていけると考える。

## — 水俣健一 研修委員のお話から —

### 『「秋田いのちの電話」の研修にかかわり体験したこと』

コロナ禍でオンライン研修と個別の電話研修を担当され、研修を通して感じたこと・考えたことの講話でした。

### ◎ なぜ研修が必要なのか？そもそも研修とは？

相談員は電話相談活動を通して、「ポジティブな感覚」と「ネガティブな感覚」の両方を必ず体験するものである。相手の話を受けとめることが難しかった、このやり取りにどんな意味があったのか、私以外の相談員だったらもっと上手に対応できたのではと思ってしまいがち。しかし視点を変えて考えてみると、この「ネガティブな感覚」を大切にあつかうことこそが、「傾聴力」の成長につながることは間違いない。

そしてそのためにはこの「ネガティブな感覚」に焦点を当てた「研修」が必要なのではないかと考える。

◎ 精神障害のある相談者への対応について

これに対する私の考えは、精神障害の有無にかかわらず、「傾聴に徹する」ことである。精神障害という先入観が傾聴力を低下させるのではないかと思う。傾聴を困難にさせているのは、この精神障害ではなくもっと別の要因があると思われる。傾聴が難しい相談者にも「一期一会」の基本に徹し、根気よく電話を受け、そしてかけ手の中に変化を見いだそうと努力する相談員たちが存在する。このような方々からの報告を、研修を通して共有することで、相談員全体の「傾聴力」が育っていることに気づくことがある。

— 佐々木久長 研修委員のお話から —

『クレームについて』

厚生労働省やいのちの電話連盟に寄せられたクレームの内容と背景、またクレームへの対応と受けとめ方について話されました。



表紙の絵の説明

表紙の絵はうす紅色のミニシクラメンです。俳句の歳時記では春の花とされていますが、最近では温室栽培により冬に花屋の店頭を飾るようになりました。シクラメンの和名は「カガリビバナ」です。一つひとつの花が小さな炎に見えることから牧野富太郎博士によって「篝火花」と命名されたとのことです。小椋佳さん作詞の「シクラメンのかほり」の2番では「うす紅色のシクラメンほどまぶしいものはない 恋する時の君のようです」と歌われたシクラメン、親しい人へ思いを込めて送りたい花ですね。

◎ クレーム・苦情の背景にはいのちの電話への期待がある

「話を聞いてもらえない、お説教をされた」という苦情からは、相談員が自分の経験や考えを押しつけているからと考える。いくつかの苦情から言えることは、期待に応えてもらえない→裏切られた→怒りへと変わることである。

自殺予防、共感的傾聴、否定しない受容的態度、そして、いのちの電話がSOSを受ける最後の砦であることを再認識したい。

◎ クレームはみんなで受けとめよう

クレームは私たちの電話対応を振り返るきっかけになる。個人的なものとしてだけでなく、組織としても課題であると受けとめていきたい。「かけて良かった」、「また悩んだら聴いてもらおう」と思ってもらえるいのちの電話を目指す。

クレームで感じた気持ちや相談者の特徴について、継続した研修で共有していきたい。また安心して電話を受けられるように支えあっていきたい。

# 相談員合同研修に参加して

2名の相談員から感想を寄せてもらいました。

長く続くコロナ禍で出来なかった合同研修が久しぶりに開催され、嬉しい気持ちで参加しました。

コロナ禍前は当たり前で開催出来ていた研修等が次々に中止となり、みんなと会えない寂しさがありました。今回は講師の先生達の生の声での講義やプレゼンテーションでしたので、新鮮な気持ちで受講ができとても勉強になりました。コロナを経験した今は、対面式の講義がやはりいいと再確認した次第です。一日も早くコロナが終わり、安心してみんなと顔を合わせる研修ができることを願っています。

研修後は、暫くぶりに会った相談員同士の交流の輪が、賑やかにあちらこちらに見られ、楽しそうに会話が弾んでいました。みんな笑顔でとても嬉しそうでした。

私達も同期の仲間が自然と集まり、近況報告や参加できなかった仲間の話に盛り上がり、久しぶりの再会をみんな喜びあいました。(S・T)

今回は3年ぶりの合同研修で、仲間たちに会うことができた。皆相変わらず元気で、笑顔も多く見られうれしく思った。それと同時に、ここに自分の居場所があることを再び実感できた。またそれに加え、研修委員の先生方の「秋田いのちの電

話」に向けられるエネルギーも伝わり、今後の自分自身の活動に励まされる思いであった。

研修の中では様々なかけ手の声がよく聞き、講師のお話と重なった。自分自身の感情や心の動きも伝えながら、かけての辛さに寄り添う大切さも改めて意識した。

先生の言葉の中で、「コロナ禍において共通の不安を語り合うことが繋がりあうことであり、共に困難な時代を支えあって生きるというコロナ禍の大変さを共有することを、伝えていく」という言葉に強く共感し、コロナ禍で孤独を感じている人にこの思いを伝えていければと思った。

また怒り等の電話に対しては、相談員が一人で抱え込まずに研修等で、皆で共有しながら対応していくこと、その中で自分自身の電話対応を振り返ることの重要性を知り、また安心感も持った。

最後に先生方お一人、お一人の言葉を大切に受け止め、時には今回の資料を見直しながら、日々の電話対応に活かしていきたいと思う。まずは孤独を一人で抱えて、不安に思っている方々の声に、静かに寄り添っていきたいと思った。コロナ禍でもこのような合同研修を開催していただいたことに感謝する。(M・I)

## 第25期生の養成講座進行中

8月にスタートした今年度の相談員養成講座は目下順調に進行中です。12月中に第2課程を終了し、1月からは第3課程のロールプレイ実習に入ります。現在7名が、中には遠距離の方もいますが、生き生きと意欲的に研修に取り組んでいます。

来年度の養成講座の日程はまだ決まっていませんが、悩んでいる心に向き合い、共に支えあうことに関心のある方は是非仲間に入ってください。



## 自殺予防公開講座の予告

秋田いのちの電話は、来年春に一般の方を対象とした公開講座を計画しています。詳しいことが決まり次第お知らせしますので、今からスケジュールに入れておいてください

### 「消えたい気持ちに寄り添って」

～自殺未遂者への取り組み～

講師 河西千秋氏

札幌医科大学医学部教授（日本自殺予防学会副理事長）

講師の河西千秋先生は、精神科医として長年にわたり精力的に自殺問題に取り組み数多くの研究成果を発表なさっています。

日時 3月12日（日）午後1時30分

会場 秋田県生涯学習センター 秋田市山王中島町1-1



## ほっと一息 リレーエッセイ ⑦

### 四つの食べ物



ずいぶん前に仏教で「四食（しじき）」というのを聞いていました。そのときは気にも留めることなく流していましたが、最近になって「なるほど」とうなずくことができ、大事なことだと思うようになりました。私たちは四つの食べ物を糧として生きているということです。

一つは「段食（だんじき）」です。これは食事のことで、食物をいただいてこの肉体を養っています。

二つ目は「触食（そくじき）」です。触れ合いを糧としているということです。具体的には眼で物を見、耳で音を聞き、触れて感触を覚えたりするという外界とのつながりです。あまりにも当たり前のことなので意識してこなかったのですが、老いて知る見えることの有り難さ、聞こえにくくなって初めて知らされる耳の有り難さ。また朝の散歩で感じる事ができるようになった大地の確かさ、今ここに生きて大地の上に立っている有り難さです。

三つ目は「思食（しじき）」です。私のことを思っ

てくれる人がいる。同じように誰かのことを思う。思いや願いを糧として生きていける。亡くなった人を思い、また亡くなった人からも思い願われています。

四つ目は「識食（しきじき）」です。知らないことを学ぶ楽しさ、嬉しさ、喜びが元気の元となる。知ったことを実行する学び、他者と共に生きる学び。「人間とは」、「生きるとは」を考える学びもあります。些細なことの発見も嬉しいものです。秋の紅葉と落ち葉はどんな順番になっているのかを最近発見しました。千秋公園では桜と櫟の葉が先に色づきます。櫟は葉が多いせいか桜より後まで葉が残ります。次にイチョウの葉は一斉に黄色に色づき一気に散ります。もみじは最後まできれいな色を見せてくれます。朝の散歩はいろいろな楽しみをくれます。

食べること以外にも生きるためにとても大切なことがあることを改めて知ったことでありました。

理事 朝日和博（西敬寺住職）

# 受話器の向こうに ～最近の相談から～

## ～ 親から子に受け継がれる負のスパイラル ～

### 40代女性からの相談

三か月前に付き合った彼氏に振られそうで思い悩んでいる。SNSで問いかけても既読されない。お互いに（女性40代・男性50代）相手の素性を明かさないうえ、深い関係になり、捨てられた感が募り、相手の幸せな日常を壊してやりたい復讐の念が、ねっとり伝わってくる。

話を聴いているうちに、自分の生き立ちを話された。

幼い頃から両親に虐待を受け、顔を足で押さえつけられたり、ひどい仕打ちをされてきた。成人になってから、一緒になろうと約束した彼氏がいたが、母に邪魔され、結局、両親の勧められるがままに結婚をした。しかし、数年が経ち、夫からの虐待が始まった。十数年一緒に暮らしたが、二人の子供を残し実家に戻り別居生活をしている。

私は、二人のお子様のことが気になり、「子供さんと、会ってお話は出来るのですか？」と、尋

ねた。「私を大好きな子供たちだった。一度、娘にあったが性格が豹変していて、二度と会いたくはない。」と心境を話された。

相談者は現在も、実家の両親から言葉の暴力を振るわれていると話す。

「そんなに辛い思いをしても一緒に暮らしているのですね。」と、尋ねた。

「生活できるだけのお金を貰えるので、実家から離れることができないでいる。」と答える。

そして、ポツリと、「私の性格が悪いから…」と呟いた。

生れてから義務教育が終わるまでは、生育環境を選べない。

家庭内での閉ざされた、日常の中での弱者への虐待。

私は、受話器をおいた後で、つい溜息を吐く。やるせない、モヤモヤした気持ちが、渦巻いていた。

## ～ メール相談の場合 ～

インターネット相談にも、電話相談と同じように、抱えている苦しみに押しつぶされそうになり、辛い気持ちを訴えてくるものが数多くあります。

例えば、「生きているのが辛いです。医者で鬱と診断されましたが、どうしていいかわかりません。周りには鬱病を理解してくれる人は誰もいません。話したら甘えだと言われました。生きるのがほんとうに辛いです。」

これに対し、まず、何度も読み返した上で、相談者が何を訴えたいのかなどを把握します。そして、対話的な返信文を意識し、起承転結を踏まえて作成します。

ここで重要なのは、メールの向こうの相談者に想いを馳せ、五感を駆使し、こちらの感性を文章にして伝えることです。受容と共感、労いなど、どのような文章で表現し伝えるかは、相談員それ

ぞれの感性だと思います。

返信文を作成する都度、自分の感性を研ぎ澄ませて、精一杯相談者の辛い気持ちに込めようとしていますが、常に迷い悩みます。

それでも、少しでも辛い気持ちが和らいで欲しいと願わずにはられません。

電話相談と同じように、重要で大切な相談活動だと思っています。



(以上のふたつのケースは実際の相談を編集しています)

# 道くさ

## 「彼はフリーダイヤル」

私の車のエンジン音を聞きつけると、階段を駆け下りてきて両脚をきちんとそろえて出迎えてくれる。家の中ではいつの間にかソファや布団の上に我がもの顔で鎮座している。彼は10年以上前に我が家にやって来た保護ねこである。

「絶対ちゃんと面倒見るから、お願い！」と涙ながらに訴えてきた娘たちはもうこの家にはいない。あの頃は、我が家にも一通りの嵐が吹き荒れた時期もあったが、今思うと皆、彼に随分助けられていたのだ。面と向かって相手に言えないような暴言やグチやイライラを彼はいつも黙って受け止めてくれた。抱きしめて温かな体温とふわふわの毛や規則正しい呼吸を感じているうちに、不思議と気持ち

が落ち着いてくるのが常であった。

そうか、彼は私たちにとって“24時間フリーダイヤル相談だ！”解決方法は教えてくれないけれど「まあ、いいか」「そんなこともあるさ」と気分を楽にしてくれるのである。

きっと誰の人生にも、フリーダイヤル的な存在は必要なのだと思う。それが人であっても動物であっても、受話器の向こうにいる見知らぬ誰かであっても。柔らかで温かなこの家族と共に穏やかに暮らしていきたいと思いつつ、いまだに窮屈な2022年を生きている。……と書いていたら、右足を怪我してしまい1か月の自宅療養と相成った。とほほ……。これまた初めての体験、ますます彼の存在が有り難いこの頃です！（相談員 K. J）

## 活動日誌 2022年7月～11月

7月

- 7月2日 いのちの電話連盟事務局長会議 web
- 4日 研修委員会
- 14～26日 7月継続研修（コロナ感染拡大のため集合・オンライン・個別電話各1回のみ）
- 25日 理事会
- 27日 いのちの電話連盟電話相談事業委員会web  
秋田ふきのとう県民運動総会（稲村理事長が会長に新任）

8月

- 8月8日 研修委員会（オンライン）
- 9日 いのちの電話連盟財務委員会 WG、web
- 18～31日 8月継続研修（集合1回・オンライン3回・個別電話4回）
- 19日 25期電話相談員養成講座第1回目
- 22日 理事会

9月

- 9月5日 研修委員会（オンライン）
- 13日 理事会  
いのちの電話連盟財務委員会 WG、web
- 15～24日 9月継続研修（集合1回・オンライン4回・個別電話5回）
- 18日 いのちの電話PR 街頭キャンペーン（西武デパート横・ボランティアの会主催）

10月

- 10月3日 研修委員会（オンライン）
- 7日 いのちの電話連盟電話相談事業委員会web
- 13日 いのちの電話連盟財務委員会 WG、web
- 15日 インターネット相談員養成講座スタート（1名参加）
- 18日 理事会
- 29日 相談員合同研修（59名参加）
- 30日 インターネット相談継続研修（連盟主催・web・6名参加）

11月

- 11月7日 研修委員会
- 16～27日 11月継続研修（集合6回・オンライン1回）
- 17日 いのちの電話連盟財務委員会 WG、web
- 21日 理事会



# ありがとうございました

維持会費・寄付をお送りいただきありがとうございました。皆様からのご厚意を受けて活動を続けています。お寄せくださった方々は次の通りです。心から感謝申し上げます。 2022年6月～2022年11月

## 〈個人〉(アイウエオ順・敬称略)

朝日 和博	阿部眞理子	新井ゆう子	石川真紀子	伊藤 正祥	伊藤 博子	伊藤 博之
稲村 茂	岩渕 朗	岩渕 和子	打矢 裕子	大川 慶一	小笠原宣子	萩田 弘則
加賀谷俊雄	笠松 千秋	加藤 英明	鎌田 俊龍	神田 晶子	工藤 秀子	栗原 郁夫
小玉 正憲	児玉 隆治	後藤 敬太	後藤 直樹	小林 敏	佐々木久長	佐々木美智子
佐藤 光子	佐藤 保子	柴田ゆさ子	東海林淑子	菅原真砂子	鈴木 憲一	高堂 祥子
高橋 峰子	高橋 芳信	武石とみ子	田中 伸一	田牧 綾子	丹波 望	塚田安寿子
津村まゆみ	寺田 典城	寺田 洋子	長山美枝子	袴田 俊英	長谷川ちづ子	林 美加子
藤井 慶昭	船木 正博	真木 柁鷹	松橋喜美男	松橋すゑ	水俣 健一	美作宗太郎
宮下 正弘	村上 真澄	山内視都子	山田 志保	吉岡 尚文	吉田 肇	渡部 静夫

匿名5名

## 〈団体〉 私たちも秋田いのちの電話を応援しています

秋田市医師会 会長 松岡一志	あきたパートナーシップ	秋田ロータリークラブ
(株)ウインドノット	大曲仙北医師会	男鹿加藤診療所
笠松病院	賛成福祉会	(一社)生命保険協会 秋田県協会
長谷寺	南秋つくし苑	橋本愛隣医院(橋本禎嗣)
ハッピーライン(株)心の花・静庵	NTT東日本(株)秋田支店	

お詫び 前号(今年の7月1日発行86号)の団体寄付の中に「医療法人久盛会(理事長 後藤テル子)」とありましたが、「医療法人久盛会(理事長 後藤時子)」の間違いでしたので、訂正します。大変失礼いたしました。

## 維持会費・寄付のお願い

秋田いのちの電話は認定NPO法人です

県の厳しい書類審査と現地調査を経て、ワンランク上の「認定NPO法人」の認可を受けました。これにより維持会費、寄付金(正会員費は除く)は税務申告の際に控除等の対象になりますので当方発行の領収書をご利用ください。

なお、毎回郵便振替用紙を同封していますが、強制ではありません。ご協力いただける方はご利用ください。

振込  
口座 ◎郵便局「秋田いのちの電話」  
**02560-0-8694**

◎秋田銀行 大町支店 **788506**  
「特定非営利活動法人秋田いのちの電話 理事長 稲村茂」

### 編集後記



日めくりカレンダー下の格言やことわざを毎日うなずいたり、首を傾けたりしながら読んでいます。それも、残り少なくなってきました。

「朝起きて働く果報者」ということわざ。子育て、介護と忙しくしていた頃には、実感をもてずにいたものですが、それが、還暦を過ぎた今では納得です。

コロナが続き、たくさんの事故や災害の中を潜り抜けての健康は、ただただ感謝です。何にも代えがたいものです。

自殺予防全国一斉フリーダイヤル  
**0120-783-556**

・毎日午後4時～9時  
・毎月10日午前8時～24時間

認定NPO法人  
**秋田いのちの電話**

〒010-8691 秋田中央郵便局私書箱45号  
TEL/FAX 018-823-0021

発行人 理事長 稲村 茂  
編集 秋田いのちの電話広報委員会