



名古屋いのちの電話

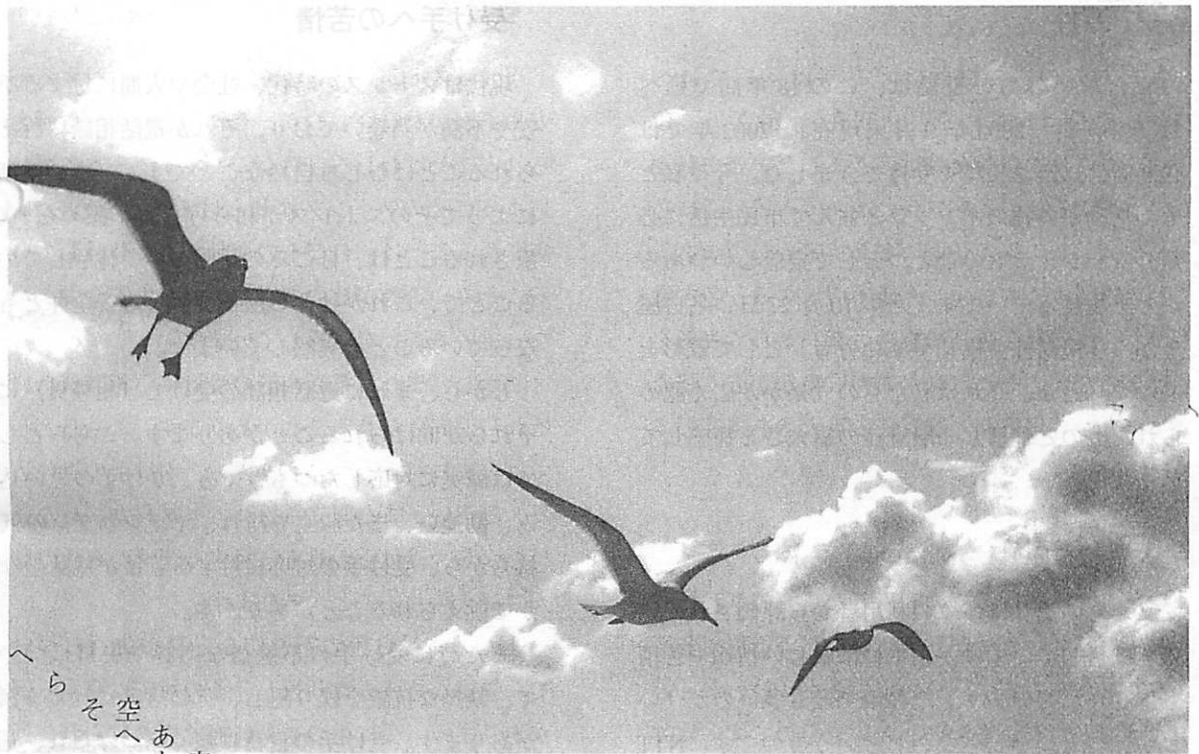


写真 文 珠 幹 夫

渡り鳥

こやま 峰子

家を越え
道を越え
街を越え
野を越え
海までも越え
はばたきつづける命
まどろみに
ゆめをみる

霧中で
夢中で
翼をもがく
もがくほどに
みえない鎖が
身をせめる

まばゆい光に
すくわれた朝
まいあがる

空へ
空へ
空へ
空へ
空へ
空へ
空へ

「河出版」

「キーワード」より



苦情の時代

長岡利貞

27万件

私たちいのちの電話は、この18年間で延べ27万1千件（2003年9月末現在）、2002年では19,966件に及ぶ相談を受けてきました。今や私どもの活動が各種のインフラと並んで市民生活に必須の社会システムのひとつとして定着しつつあることを物語っています。今年10月27日、名古屋市から「民間社会福祉事業功労者」として表彰を受けましたが、それは私たちの成果かが広く認められたものと理解し一層責任の重大さを痛感しています。

苦情の電話

私たちの活動は多くの利用者から評価されていると確信していますが、中には厳しい指摘や苦情も寄せられています。その中で最も多いのが「いつかけてもつながらない」というものです。NTTに依頼してトラフィック調査をしましたが、それによると75回かけてやっと通じる割合になる、つまり常時輻輳（話中で込み合っている）状態であることがわかりました。「いつでも、どこからでも、どんなことでも」というキャッチフレーズに偽りありということです。あまり意味があると思えない退屈しよのぎの長電話などについては対応方法を研修で取り上げていますが、これだけでは上記の要望に応えがたく、また電話回線の増設や、相談員の養成にも、にわかには実現しにくい現状です。これに連動して緊急事例（自殺予告など）にも十分対応できていないことも大きな課題です。

受け手への苦情

現代はストレスの時代、社会や人間に対する不安や不満が渦巻いており、それが電話相談に訴えられることはむしろ自然なことです。一本の電話によってそのストレスが和らげられ、慰められ癒されることは、日ごろの活動の中で体験していることで、これが社会の緩衝装置とも安全弁ともなっていることを実感しています。

しかし、まれに電話相談の受けて（相談員）にそれらが向けられることがあります。こちらとしては誠実に対応したつもりでも、かけ手の思い込み、勘違い、また腹立ち紛れ、ヤブレカブレの気持ちから、受け手の対応に対する苦情が電話のなかで訴えられることがあります。

また時に受け手の不適切な応答や失言について、執拗な抗議を繰り返し、その対応に窮する例があります。受け手の言葉に痛く傷つけられ、通院を余儀なくされた、その費用を賠償せよというものから、担当したものを電話口に出せ、責任者が謝罪せよというものまで様々です。これまでに法律家からこのような事態を予想して対策を立てるよう、また監査当局からは利用者の苦情対策を検討するよう助言を得てきました。これらの苦情は一般商品のそれへの対処とは違う格別の難しさがあります。それは電話相談の原則とかかわりがあるからです。

(1) ことば

電話相談はことばによる単一チャンネルのコミュニケーションです。語彙、話の早さ、抑揚、

言いまわしが、かけ手に思わぬマイナスの刺激を与えることがあります。また受け手のことばがかけ手の攻撃性を触発することもあります。このように受け手はたえず強いストレスにさらされているといえます。このことは電話相談のいわば宿命ともいえる問題です。物とは違って、ことばというとらえにくいものをめぐってのやりとりです。こんなとき電話がいかに不十分なメディアであるかを思い知らされます。

(2) 匿名性

電話相談が匿名性を原則とすることは、この問題をいっそう難しいものにします。もちろんかけ手を特定しませんし、受け手もまた同様です。受け手を特定しないということは、受け手が連帯して責任を持つという倫理に従うものだからです。かけ手、受け手の双方の言い分を聞いた上で解決するという常識は通用しないのが電話相談です。それ故に受け手の責任は格別に重いわねばなりません。

(3) かけ手主導

これはかけ手が切る前にこちら側がきらないというだけではありません。それがどのような電話であれ、「かけ手に問題がある」という立場をとらないということです。かけ手がたとえ無理難題、暴言を吐こうとも、それを受け手の問題として応えるというのが電話相談です。近代市民社会のルールである相互責任的、双務的關係ではなく、もっぱら一方的、片務的な關係の倫理といえます。この意味で電話相談ほど「分の悪い」仕事はありません。かけ手の非難、攻撃、苦情はこれを甘受、忍受するほかないというのが基本です。このような相談の構造が頻回通話者や電話依存者を生むという批判もあながち斥けられないのですが、この立場は、かけ手が心理的に窮迫し、周りに助け手がおらず、極めて弱い立場の人であることに思いをいたした状況倫理であることを示しています。

電話相談活動が「厳しい」といわれているのはこのような事態を指すといつてよいでしょう。つまりこのことが電話相談は非日常的、非常識的構造を持つといわれる理由です。たえず初心にかえった研修が求められるのです。

これからの電話相談

電話相談はとくに普及と理解の時代を終え、その効果を評価する時代から、さらに批判や苦情の時代に入った感があります。この苦情問題への対処如何によってその組織の力量が試されると思います。この問題に気づいた受け手が互いの問題点を仲間に投げかけ、これを養成や、研修にフィードバックすることが大切だと考えています。

かつて社会への不安や不満は新聞の投書欄をはげ口としていました。やがてそれが電話口に変わってきました。今やインターネットやホームページの書き込みに電話相談に対する様々な苦情が載せられ、世界を駆けめぐっています。それらを読んでみると、大半が独断と誤解に基づくものというほかはないのですが、これが情報として一人歩きするかもしれません。私たちはこれらにも無関心でおれない時代になりました。

いのちの電話の相談活動の中のトピックスのひとつを取り上げましたが、広くご意見をいただきますよう、また引き続き活動をご支援くださいますようお願い申し上げます。

(愛知いのちの電話協会理事長)



『ボランティア活動雑感』

鈴木 郁 雄

私は昭和19年1月生まれで、あと数ヶ月で60歳になります。論語に「子いわく 吾れ拾有五にして学に志す。30にして立つ。40にして惑わず。50にして天命を知る。60にして耳順したかごう…」とあります。孔子のようにはとてもいかないわけですが、少しでも孔子の人生の知恵に学ぼうと最近「耳に入ってくるものを素直な気持ちで受け止められるような心境——耳に順う心」を持つと努めています。自分の考えだけでなく他人の意見、自分と違った意見にも余裕を持って受け止められる度量を持つということだと思いますが、わが身を振り返って見ると、これは身も心もかたくなりがち（柔軟さがなくなりつつある）年頃になったことへの戒めかなと実感しているこのごろです。とくに体の方は一昨年来腰痛で苦しめられ、今テニス・エルボーなる（テニスではなく、草取りが原因の）少し格好の良い名前の関節筋肉痛に悩まされています。腰痛の方は整形外科から、はり、



カイロプラクティック、整体、中国整体、マッサージと考え付くもの全てを試みましたが一向に良くなりません。ある時、結局、自分の力ではなく人に頼り切っているからダメなんだと思い至り、昨秋からウォーキングを始めました。もう10ヶ月程になりますが、毎朝約50分のウォーキングのおかげでほとんど痛みがなくなっただけでなく、下半身も鍛えられ、ゴルフの後の疲れも少なく、お腹あたりの脂肪も少し減ったようです。今振り返って思うことは、やはり「自助努力」こそ何より大切なんだと思い知ったことです。

さて、私と「いのちの電話」との係わり合いは、今からちょうど10年前1993年に評議員に選任されたことから始まりました。当時私は東海銀行

（現UFJ銀行）の中部地区担当の役員をしておりまして、前任者の退職に伴い、私がおの後任として就任させていただいたわけです。それまでは全く「いのちの電話」との関係はなく、その役割、使命、相談員の皆さんの活動の内容など全て一から勉強という状態でした。私は若い時代に企画部に在籍中、銀行の社会貢献活動の事務局担当として公共活動の企画推進にあたったこともあり、折角縁あって「いのちの電話」の評議員になったからには、とにかく評議員会だけには極力最優先で出席しようと心に決めました。その後理事に選任され、ユニーに転じた以降もお世話になっている次第で「いのちの電話」との係わり合いはもう10年になりました。この間、率直に申し上げて、私自身十分な貢献ができなかったと反省しているところですが、少ない経験の中から、私なりにこうしたボランティア活動について感じている点が二つほどあります。ひとつはこの社会福祉法人が電話相談員の皆さんをはじめ、指導員の方、役員の方、皆さん全てボランティアで運営されていることのごさ、すばらしさです。最近では多くのNPO法人が設立されていますが、もう20年にもなろうという長い活動を、毎日毎日、続けておられる方々の力の源は一体なんだろう。「自殺予防」という大変重いテーマに自らのストレスも乗り越えて取り組むエネルギーはどこから来るのか。それぞれに仕事を持ち、家庭を持つ人々が、そして本当に様々な分野で活躍している人たちが、こんな重い仕事を日々力をあわせてやっていることに本当に心から敬服しました。そしてこんなに難しい活動だけに皆さんの情熱はもちろんのこと、チームワーク、連帯感が何より大切だと実感している次第です。

もうひとつは、当協会の財政問題についてです。収入と支出のバランスの問題です。この協会が発足したころは日本の経済も企業も概ね順調で、一方で企業の社会的責任ということが強く言い出され、各企業とも横並び意識も手伝って、慈善事業的なものへの寄付が集まりやすい環境にあったと言えます。しかしその後のバブルの崩壊、デフレ

の進行、企業の構造改革の断行に伴い、企業は大幅な経費削減を行い、中でも会社にとって最も痛みの少ない慈善事業への寄付金のカットは、真っ先に対象となりました。また一方で企業に求められる社会的責任については、最近では従来の慈善事業的なものへの寄付から、企業本来の業務の中でどう社会的責任を果たすかという方向がより強く意識されるようになりました。製品の安全性、環境にやさしい商品の開発といったことに重点が移ってきているといっても過言ではなく、企業の社会的責任も時代とともに大きく変わりつつあるといえます。

さて今後どうなるのでしょうか。1989年（今から14年前）に出版された「日はまた沈む」という本を最近読み返してみました。著者はイギリスのジャーナリスト、ビル・エモット氏で、当時は「ジャパン・アズ・ナンバーワン」という本が出され、いよいよ日本の繁栄の時代がやってきたという世界的な風潮の中で、その繁栄は長く続かないという主張をしたものでした。一言でいえばこれまでの繁栄をもたらした経済的、社会的要因が実は長く続くものではなく、むしろ現実の経済・社会構造の変化の方向は繁栄とは逆の要因になるのではないかと指摘でした。まさにその後の日本はそういう状態におちいったことは皆さんご承知の通りです。さてこの苦境は長く続くのか。バブル崩壊後10年以上経過しており、まさに長く続いています。これは不振の原因が、経済面、社会面ともに構造的な問題に主に起因しているためだと思います。今問題になっているデフレもそう簡単には解決できそうにありません。今のデフレの原因として主に三つぐらいが言われています。

2003年フォーラム

9月7日（土）13時30分より名古屋市教育館で2003年のフォーラムを行いました。

長岡理事長から、いのちの電話は34年の歴史があり、年間50万件的相談を受け、社会システムの一つとして定着しつつある。しかし、最近はいのちの電話に対する苦情も多くなり、今後このような苦情に対する対策も考える必要がある。とのあいさつがありました。

愛知いのちの電話協会理事、ユニー（株）取締役会長鈴木郁雄氏が「ボランティア活動雑感」と題して講演を行いました。鈴木氏は講演の中で、地域のコ

①一つは日本の人件費とか家賃・地代・設備の費用、サービスの費用などが世界的に見て割高で、国際競争力を回復するために人件費などを下げざるを得ない。②二つ目はバブル崩壊による株・土地などの資産価値が大きく下がったこと。以上の二つは日本独自の問題ですが③三つ目は世界共通の問題で、グローバリゼーション（経済に国境がなくなってきている）とITの進歩により世界の企業が国境を越えて世界で最も安い品物、情報・サービス、人を使えるようになり結果的にモノや、サービスの値段が下がり続ける傾向にあり、今や、デフレは世界的な動きになりつつあります。

こうして現実を見ていきますと、日本におけるデフレも簡単に終わるとはとてもいえそうにありません。こうした厳しい環境の中で当協会も従来の会社からの寄付金に大きく依存してきた体質を徐々に変えていかざるを得ないと思いますし、一方で経費の削減による収支の改善にも努めていかねばならない状況と言えます。財務委員長の西沢先生はじめ事務局の方々、相談員の方々のご努力でこの数年間で収支は大きく改善していますが、自分たちの組織を守っていくためにはより多くの友人、知人に当協会の活動を伝え、一人でも多くの理解者を増やしていくことが必要だと実感しているところです。私自身も大企業はもちろんのこと中小企業の経営者の皆さんも含めて、そして友人、知人にも幅広く声をかけさらに多くの理解者を得るべく力を尽くしていきたいと思います。まさにお互いの自助努力が今こそ大切だと思うこの頃です。

（愛知いのちの電話協会理事・ユニー株式会社取締役会長）

コミュニケーションがなくなりつつある現代社会では、防犯などの対策も含めて考えると、自分も毎日散歩をしながら行っているあいさつなど、一人一人ができる身近なことからはじめてはどうかと提案されました。またこれまでのいのちの電話での募金活動の経験から、今後のいのちの電話の財政基盤は多くの市民によって支えていく必要があると述べられ、個人賛助会員の拡大をさらに進めようとして述べられました。

鈴木氏の講演の後、参加者がグループで話し合い、自殺予防の一翼を担うことなどを確認しました。

兼田智彦（ベルの会会長）

ご援助ありがとうございます

2003年6月より2003年9月末日までに下記の方々から暖かいご支援をいただきました。一同深く感謝いたしますと共に報告を申し上げます。(順不同・敬称略)

なお、上記期間内に何度もご寄付くださった方もお名前は1回にさせていただきます。

社会福祉法人愛知のちの電話協会
理事長 長岡 利貞
財務委員会

賛助会員 A

田 中 良 子	太 田 喜久雄	堤 隆 肇	小 野 孝 児	岩 田 亮 二
山 口 幸 男	生 田 純 子	落 合 亨 子	長谷川 倭 子	下 村 徹 嗣
井 坂 津 矢子	横 井 幸 子	枳 久保 澤 子	川 上 厚 成	水 谷 宣 美
川 村 敏 夫	聖 靈 病 院	藤 吉 康 司	兼 田 智 彦	中 野 悦 美
大 島 恭 子	坂 浦 正 輝	鈴 木 武 二	西 村 清 明	大 矢 和 徳
加 藤 順 子	臼 田 治 子	豊 田 彬 子	岩 田 明 子	大 岩 田 圭 澄
小笠原 覚	大 野 義 彦	岡 田 庸 男	中 野 廣 義	志 村 原 佳
伊 藤 ト モ	牧 岡 恒 夫	志 村 恵 康	古 橋 木 郁	
服 部 武 雄	加 藤 省 吾	市 川 真 康		
興徳寺佐久間敬止	白毫寺北村元信	薬師寺柿本大真		

賛助会員 B

村 瀬 政 子	平 尾 泉	岡 本 博 子	三 輪 淑 子	加 藤 倫 子
小 室 美 奈子	下 村 明 子	河 野 登 喜子	加 古 り ら	榊 田 陽 子
橋 本 孔 夫	磯 部 理 恵子	森 岡 諭 子	宮 内 英 夫	菅 岡 和 世
平 井 瑞 子	青 木 寿 美子	田 村 茂 子	青 山 玄 子	松 岡 朱 美
服 部 啓 子	藤 垣 鉞 雄	富 永 美 恵子	外 山 清 子	飯 塚 悦 子
小 沢 まつ子	豊 島 徳 三	森 川 信 子	坂 東 信 吾	石 嶋 和 代
大 島 まさ子	大 隅 甲 吾	諏 訪 昭 子	山 口 和 子	田 内 昭 昭
石 川 顕 次	榎 本 久 美江	飯 田 和 也	白 石 信 喜	高 本 雅 香代子
上 野 美 子	山 田 満 弥	山 田 久 子	林 喜 代 乃	鎌 倉 勝 子
亀 山 千 恵子	武 嶋 米 子	青 木 恵 子	鏡 味 泰 雄	石 田 まり子

点 滴

その夜八時頃、JR 三河安城駅に降りた。八月も終わろうかという夏の夜で昼間の暑さは置き去りにされていた。駅のことと照明は明るい、ちょうどそれが途切れかけるロータリーのはずれに二人の若者が立っていた。それぞれにギターを弾き歌っている。立ち止まって耳を傾ける人影は無い。彼らの歌は熱気を残す夜の闇に空しく広がっているように思われた。今晩は急いで家に帰らなくても大丈夫だからと私はコンクリートの柵に腰を降ろし、彼らの歌声に包まれてみた。奇を衒わない素直な声が少し離れて坐る私にも届く。たった一人の聴衆に歌声の張りが少し増したと感じたのは私の錯覚か？歌い終えた二人に近寄って「持ち歌があるの？」「毎晩此処で歌ってるの？」馴れ馴れしく訊ねる私を嫌がりもせず目を見合わせながら返事をくれる。グループの名は〈ダンボール〉と教えてくれた。一曲リクエストをすると「夏ですけど春の歌を」と恋の歌らしき曲を聴かせてくれた。人気の無いレンガ畳の上に夜の闇はどこまでも続き、彼らの若い歌声は波を描くように広がってゆく。つかの間のコンサートにお礼を言い、ドラ焼き4個を手渡すと暗がりの中、私は駐車場へ向かった。背後で「今日は来て良かったな」と彼らの会話が響いた。〈何を言ってるんですか。良かったのは私のほうだよ。〉と心で呟く。振り返ると、頭上に高架をいただき、公園のようなしつらえの中で身を寄せて一息入れる二人の若者の姿がかすかな照明に浮かび上がって見えた。

(J.N.)

寺西一雄	広野善久	伊藤恵美子	岸正倫	岩田久夫
大森正樹	長谷川秀子	肥田幸子	戸田ルリ子	川本昭二
金森タイ	遠山千寿子	鈴木正昭・恵美子		

賛助会員 C

小川浩	杵山達雄	水野真	加藤武	柴田知江
早川みどり	中出智恵子	岩城正光	相馬貞蔵	岩佐敏志
相川義治	田中部子美	加藤みゆき	河原博	小岩田鏡一
林郁子	服太田重一	矢野静枝	尾関垣吉桂	山田タカ子
栗田美津子	太鶴田和子	中村己佐子	稲浦下塚川	山田敦純
三村敏夫	鶴加藤厚子	須藤よし子	飯塚三千子	林野敬
野村妙子	加石武山	亀井光浩	中内晋綾	伊藤孝一・雅子
田沼育子	石武山	鈴木富子		
早映		日本基督教団南山教会婦人会		

寄付金

近藤多美	中村かつ代	吉田愛子	岡田洋子	中川幸子
宮里及子	太田智恵子	永井洋子	石原容子	下出重雄
秋田あや子	小島初江	吉田郁子	児玉光雄	高橋智代
小知和優	石田弘幸	市川真康	西田スエ子	高鈴木本將
松田富美	北山吉朗	加藤野陽	富江真佐美	梨松本正
服部美代子	豊田江美	田舟橋いさゑ	中金今朝枝	四大澤一
石谷聖子	大森川信子	鈴木藤順	木村早敦	大宮喜代子
中田理恵	安原律子	杉林茂	山原邦	高橋孝
豊植幹夫	守山	小山崎由美子	梶原小	高吉田
柘海友子				

チャリティーコンサート 2003

あなたは愛されています！

毎回好評の名古屋いのちの電話チャリティーコンサートが、8月7日名古屋中央教会で開かれました。

今回の出演は、群馬県万座温泉の「日進館万座ホテル」の経営者泉賢さんと、同ホテルの女将で泉さんのご夫人でもある黒岩麻利子さん。泉さんは取締役会長として同ホテル経営にあたりるとともに、みずから「いのちと愛と平和」のメッセンジャーとして、全国的にコンサート活動を繰り広げている異色のシンガーソングライターです。

この夜は、春日井市からも熱心な泉賢後援会のファンがつめかけ、会場は180人余りのお客様の声援で盛り上がりました。アットホームな雰囲気の中、麻利子さんが旅館の女将としての苦勞話や奉仕の気持ちなどをユーモアを交えて話されながら、多くの人と接する中で、人を愛する気持ち、いのちの尊さ、大切さを体験の中から語られた後、泉さんが自作の「ありがとう」や「夢のように花のように」「愛する人へ」など愛の賛歌を艶のある伸びやかな声で歌いあげました。

なお、このコンサートの収益金は私どもの運営資金の一部として活用させていただきます。皆様のご協力に改めてお礼を申し上げます。

内 河 恵 一	加 藤 省 吾	武 藤 智 代	小 栗 和 子	佐 野 純 子
野 口 博 之	粟 田 昌 子	石 田 夏 江	梶 浦 和 由	長 谷 川 倭 子
鈴 木 郁 雄	松 浦 三 千 夫	松 田 百 代 子	鎌 田 蓉 子	
愛知西地区教会婦人会連合	日本福音ルーテル希望教会		栄冠幼稚園	

賛助寄付

オフィス・コア(株)
 (株)NTT クオリス東海支社
 (株)サンゲツ
 薬師寺柿本大真
 社団法人名古屋中村法人会
 盛田株式会社
 矢作建設工業(株)
 (株)エヌティティドコモ東海
 トヨタ車体(株)

(株)杉浦製作所
 (株)三琇プレジジョン
 岡谷網機(株)
 新明工業(株)
 愛知製鋼株式会社
 豊田通商(株)
 ホーユー株式会社
 (株)前田鉄工所

(株)伊藤工務店
 川北電気工業(株)
 大橋鉄工(株)
 東名サニタリー(株)
 (株)オテックス
 小島プレス工業(株)
 中央精機(株)
 アイシン精機(株)

献品 中部善意銀行 (椅子 60脚) ベルの会 (空調機)



**あなたの苦しさを
受けとめる
電話があります。**

ひとりでも悩んでいませんか。
 また、近くに
 そのような方がいませんか。
 私たちに話してください。

ココロ
0120-738-556

12月1日(月)0:00より12月7日(日)24:00まで(24時間無料です)

自殺予防 いのちの電話

主催：社会福祉法人いのちの電話
 後援：厚生労働省 <http://find-1.jp/> 日本いのちの電話連盟
 (「いのちの電話」は1971年に日本で開設されて以来、
 年中無休で相談を受付けています。)

**年末・クリスマス特別寄付の
お願い**

本年もまもなく、クリスマス・年末の季節をむかえようとしています。例年この時期には「いのちの電話」の活動のために、特別寄付金を募っております。今年度も何卒よろしくご協力をお願いいたします。社会福祉法人として寄付金の税法上優遇措置が受けられます。誠に失礼ですが振込票を同封させていただきます。ご利用くだされば幸いです。

送金先：郵便振替口座 00810-8-53758
 UFJ 銀行大津町支店 477029
 (普通預金)

名義先 社会福祉法人
 愛知いのちの電話協会

社会福祉法人愛知いのちの電話協会 2003年秋
名古屋いのちの電話

〒461-8691	名古屋東郵便局	私書箱第257号	2003年11月1日発行
事務局 ☎	052-971-5181	郵便振替口座 00810-8-53758	発行人 長岡 利貞
相談電話 ☎	052-971-4343	UFJ 銀行大津町支店(普) 477029	編集人 広報委員会
携帯相談電話	NTT ドコモ東海「# 9556」		