



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

相談電話

**048-645-4343** (24時間365日)

**0120-783-556** (毎月10日午前8時から24時間)

フリーダイヤル「自殺予防いのちの電話」

インターネット相談

埼玉いのちの電話

検索



彩の森入間公園にて 撮影：水上貴夫

この広報誌は、赤い羽根共同募金の  
助成を受けて発行しています。



31期生

## 電話ボランティア募集

応募資格 20歳以上 (2020.4.1 現在)  
お問い合わせ 埼玉いのちの電話 事務局  
TEL 048-645-4322 (月～金 10:00～17:00)

### 31期生 電話ボランティア募集説明会

- 12月 8日(日)14:00～15:30 川越市南公民館 講座室1
  - 12月14日(土)14:00～15:30 越谷市中央市民会館 会議室AB
  - 12月15日(日)14:00～15:30 浦和コミュニティセンター 第1,2集会室
  - 12月21日(土)10:30～12:00 大宮ソニック 市民ホール404
- 予約は必要ありません  
毎回「聴くこと」についてのミニ講義があります
- 
- 2020年1月11日(土)公開講演会終了後(16時頃)  
簡単に募集説明会を行います

## いのちの電話におけるインターネット相談

人とのコミュニケーション手段が急速に変化して、今やインターネットの利用は欠かせない時代となっています。そのような時代背景から、いのちの電話においてもインターネットによるメール相談（ネット相談と称す）への取り組みが東京センターで始まりました。2006年秋からの試行期間を経て2007年10月より本格的に稼働し、東京の他に千葉、仙台、奈良、福岡、盛岡、愛媛、埼玉、新潟、愛知、川崎の11センター（参加順）により、2006年から2018年の13年間で約27,000件のメールを受信し返信してきました。

当初開発したデータベースソフトの保守サポートは今年7月に切れたため、東京・埼玉の両センターで費用（約750万円）の負担を行い、9月には最新のシステムへの更改作業が完了しました。今後は長期にわたり安定した運用が可能となります。現在このシステムに参加しているのは、東京、川崎、埼玉のセンターと新潟の有志ですが、今後は参加者を増やしていくようネット相談員の研修も実施しています。

若い世代の死因の第一位が自殺であると言われる現在、電話をあまり利用しない若い人たちと繋がるためにも、ネット相談は欠かせないコミュニケーション手段となっています。声ではなく文字を通して気持ちに寄り添いながら、悩みを抱えて孤独の中にある人と繋がり、信頼関係を築いていくことができたらと願っています。

なお、日本いのちの電話連盟が新たなシステムを構築し、2017年10月より連盟のネット相談も実施され、現在15センターが参加しています。また独自のシステムを開発して実施している千葉や、行政とのタイアップによるネット相談を実施している岐阜などのセンターもあります。

今回特集としてネット相談を取り上げました。現状をご報告し、いのちの電話における特集としてネット相談を広くご理解いただく機会となる事を願います。



### インターネット相談について

インターネット相談（東京システム）は2006年にいのちの電話（東京）が試行開始以来14年が経過しています。2017年には連盟が新システムを導入しました。統計データで開始以来のネット相談件数の推移や、2018年の統計データから2つのネット相談システムの特徴などを整理してみました。

東京システムの相談は1往復で、所定の養成研修を受けたいのちの電話の相談員が、電話相談と同じように相談者に寄り添うことで支えています。1往復の相談が終了したら次の相談ができます。（1回制）

新システムの相談は3往復で1セットです。所定の研修を受け連盟の認定を受けた相談員が、3往復の中で質問・提案をして問題解決の方法を探りながら、対話による援助活動を行っています。（3回制）

# インターネット相談統計データ

全国のインターネット相談件数(グラフ①)  
(東京システムと新システム) <2006年~2018年>



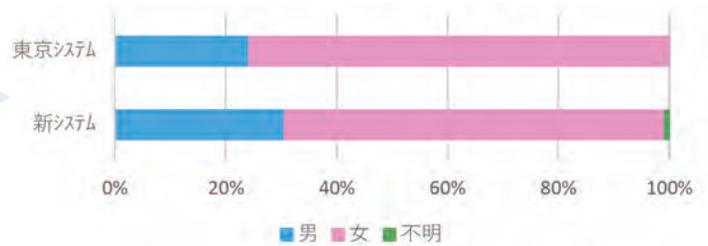
2006年にインターネット相談を開始してから年間の相談件数は2013年の3,416件が最高件数です。2018年は全国で2,830件実施しており、埼玉センターは全国の約20%のインターネット相談を行っています。

2018年の全国電話相談件数は約62万7千件です。インターネット相談は電話相談のわずか0.5%です。

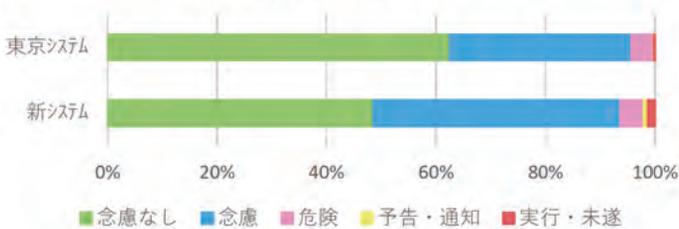
男女比率は東京システムでは男24%、女76%で新システムでは男31%、女69%、となっており東京システムの方が女性の相談者が多い傾向です。

東京システムでは2019年9月から性別区分を「男・女」の2区分から「男・女・開示しない」の3区分に変更しています。

2018年 性別比率(グラフ②)



2018年 自殺傾向の比率(グラフ③)

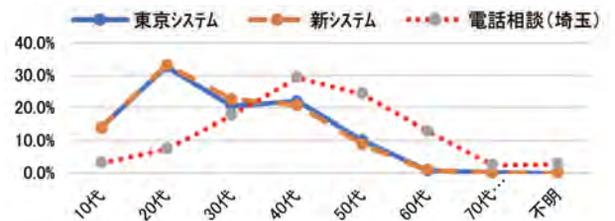


自殺傾向の比率では、新システムの方が東京システムより自殺念慮が強い方が多くなっています。3回制の相談システムとも関係していると思われます。東京システムは1回制で、約5割の方が1回目の相談者です。

2018年の年代別比率では、東京システムと新システムの両方の相談者比率が同じ傾向です。20代の若い年代が一番高く30代・40代・10代と続きます。埼玉センターの電話相談データでは、電話の相談者は40代・50代が高く、ネット相談は若い年代が多い傾向です。

2018年 年代別比率(グラフ④)

(インターネット相談と電話相談(埼玉)の比較)



## 地域発展のエネルギー



武州 **b** ガス

川越市田町32-12

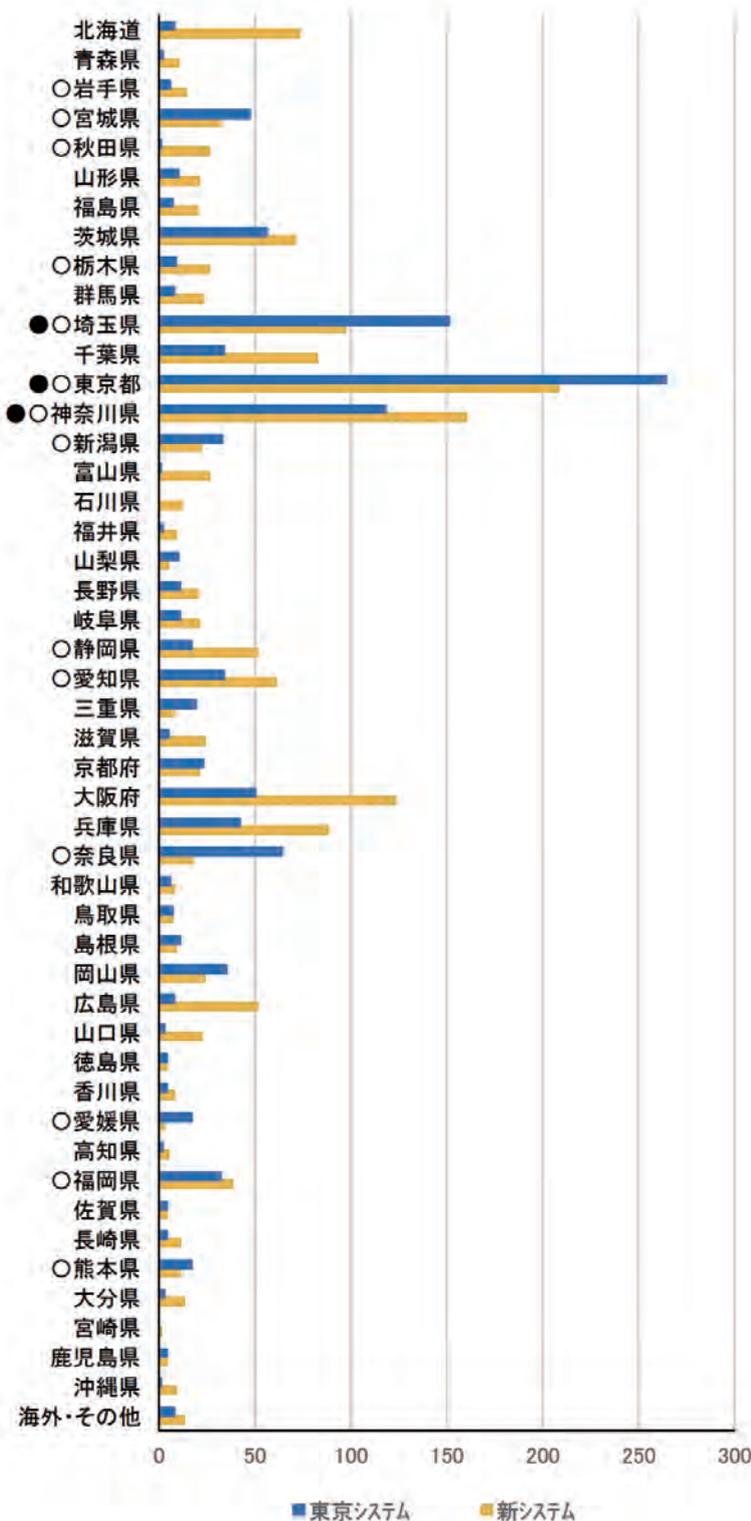
TEL (049) 241-9000

武州でんき

武州ひかり

## 2018年 地域別件数(グラフ⑤)

- : 東京システム実施センターのある県
- : 新システム実施センターのある県



首都圏が多い傾向ですがほぼ全国から相談メールが送られてきます。

実施センターや連盟のホームページにはインターネット相談のボタン(入口)がありますが、多くの相談者はインターネット検索で入口を探して入ってきているようです。

### <東京システム実施センター>

- ・埼玉いのちの電話(インターネット相談事務局)
- ・東京いのちの電話
- ・川崎いのちの電話
- (新潟いのちの電話:有志が個人参加)

### <新システム実施センター>

- ・盛岡いのちの電話
- ・仙台いのちの電話
- ・秋田いのちの電話
- ・新潟いのちの電話
- ・栃木いのちの電話
- ・埼玉いのちの電話
- ・東京いのちの電話
- ・川崎いのちの電話
- ・静岡いのちの電話
- ・浜松いのちの電話
- ・愛知いのちの電話
- ・奈良いのちの電話
- ・愛媛いのちの電話
- ・福岡いのちの電話
- ・熊本いのちの電話(2019年~)
- ・日本いのちの電話連盟(インターネット相談事務局)

東京システムと新システムのインターネット相談を比較してみると、グラフ④⑤で分かるようにほぼ全国の同じ世代から相談が寄せられています。しかし、男女比率や自殺傾向の比率には違いが見られます。

どちらのインターネット相談をご利用いただいても、より多くの相談を受けられるように努力していきたいと思えます。

危険なサイトが多い世の中ですが、死にたいという気持ちを安心して打ち明けられる場所として今後も運営していきたいと思えます。

## - 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>

愛さずはかれない診療 大切にしたい命のひとりを

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

## 私のボランティア

### ネット相談を始めて

相談員 A さん

メールやSNSによるコミュニケーションが進み、若者の間に電話離れが感じられます。昭和に生まれ育った私たちの年代でもガラケーやスマホに頼る生活が広まってきました。そんな中、埼玉いのちの電話でネット相談が始まりました。

私がネット相談の研修を受けたいと思ったきっかけは、文章による相談は一呼吸置けて、ある程度の距離感があり、即座の感情の揺れがないので、私の中で湧き上がってくる気持ちを待って、伝えていくことが出来るのではないかと思ったからです。

メールの文章を読みながら、どんな気持ちで相談者は書いているのか、何を伝えたいのか、この状況が私だったらどうだろうかなど、画面と静かに対話しながら徐々に思いを紡いでいく時間に、緊張感と責任感と送信した後の少しばかりの充実感があります。

始めてみて、10代、20代、30代の若い方たちからの相談が多かったことが、印象的でした。特に10代、20代のやわらかい感性の切々とした痛みや悲しみが伝わってきたことが、なんとも切なく感じ、どうしたらいいのか、思い悩み時間が過ぎていくばかりの相談文も多々ありました。今も悩みの深さに恐れやうろたえる心を抑えて向き合っています。

心の病を持ちながら更に人間関係に傷つき、また、家族との葛藤、DV、失業など幾重にもものしかかっている状況に相談者の孤独感、絶望感が切実に伝わってきます。

生きる気力をそがれてしまっている方の相談文が一挙に私に向かってくるのをどう受け止めたらいいのか。間を置き深呼吸をして心を落ち着かせてから再度読ませていただいています。

たった1行のメール文を受けた時、1行の中にどれだけの思いが込められているのか、私に返信ができるのか、胸が苦

しくなりました。なんとか返信は出来たものの、自分が問われているような気持ちになり不甲斐なく思った事を覚えております。

いのちの電話ではかけ手の感情に添ってとどまり、かけ手の気づきを待つ姿勢を大事にしようとしている私がいまですが、メールではどうしても相談者の苦しみ、辛さを少しでも軽くしたいという思いが出てきてしまい、他の相談窓口を紹介したり、何か良い方法を提示しようとしてしまう傾向が私にあります。

電話では音声からのダイレクトな感情を受けながら、そこにとどまる難しさがありますが、メールでは時間的余裕があるので相談文を繰り返し読むことで、段階を踏んでの返信が比較的容易になると思います。そのあたりにアドバイスをしてしまう原因があるのでしょうか。また相談者も今の切羽詰まった状況をどうにかしたいと、少なからずの答えを求めているような気もいたします。

私のネット相談に対する姿勢は、電話と同じように真剣に相談者、相談文に向き合う事だと心して取り組んでおります。



熊谷  
八木橋

〒360-8502  
熊谷市仲町74番地  
☎048(523)1111  
www.yagihashi.co.jp





## — あゆみ —



2019年	
8月30日	県・JR 共催自殺防止キャンペーン (JR 南浦和駅)
9月10日	連盟・JR 共催自殺予防キャンペーン (JR 大宮駅)
14~16日	30期生初級合宿研修
29日	特別研修 講師 樋田大二郎氏 「自分を知り、人を知り、自分の枠を広げる、しかも楽しく！」
10月6日	相談員のための理論講座 講師 神谷悠一氏 「日常生活における性の多様性と課題」
21日	第83回後援会理事会
24~26日	相談員全国研修会 おかやま大会 (岡山市)
11月9日	7年目研修①
13日	第75回理事会
16日	30期生講義「性I」
24日	7年目研修②
30日	30期生講義「自殺」
12月7日	相談員全体交流会
8日	31期生電話ボランティア募集説明会 (川越市南公民館)
14日	31期生電話ボランティア募集説明会 (越谷市中央市民会館)
15日	31期生電話ボランティア募集説明会 (浦和コミュニティセンター)
21日	31期生電話ボランティア募集説明会 (大宮ソニック)

## 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。

### 編集後記

ネット相談を特集しました。若い年齢層からの電話相談が少なくなっている一方で、ネット相談には若い人たちが多くのメールが届きます。10代、20代、30代で7割を占めます。今さら言うまでもないことですが、若い人たちの流れはSNSです。いのちの電話は現在も繋がりにくい状態が慢性的に続いているようですが、20年後、30年後にはどうなっているのか、想像が付きません。電話相談というシステムは存続しているのでしょうか。(M.O)

## 第25回 チャリティ映画会

■ 2020年3月15日(日) 10:30 吹き替え / 14:00 日本語字幕

■ 会場 大宮ソニックシティ 小ホール

■ 上映映画 **幸せなひとりぼっち** (スウェーデン映画)

妻を亡くし職も失い人生を終わらせようとする偏屈で頑固な男。隣人との繋がりが再び生きる希望になってゆく。

協力券 1,000円(小学生以下は無料)

\* 午前の部は視覚障がいの方々に**音声ガイド**を実施  
(希望者は上映中にFMラジオでガイドを聴きます)

\* 午後の部終了後に、**映画コメンテーター LiLiCoさんアフタートーク**

\* 会場ロビーにてバザー同時開催(10:00~14:00)



## 公開講演会 ①

寮 美千子 氏 (りょう みちこ)

あふれでたのは やさしさだった ~人は人の輪の中で育つ~

■ 2020年1月11日(土) ■ 参加費 無料 要予約  
開場 13:30 開演 14:00 予約開始11月5日(火)

■ 会場 埼玉会館 小ホール ※手話通訳がつかます

## 公開講演会 ②

池上 彰 氏 (いけがみ あきら)

人生の道は困難ばかり

■ 2020年4月18日(土)  
開場 13:30 開演 14:00

■ 会場 大宮ソニックシティ  
小ホール

■ 参加費 無料 要予約  
予約開始2月3日(月)

※手話通訳がつかます



詳細は埼玉いのちの電話ホームページをご覧ください。

お問合せ: 埼玉いのちの電話事務局 ☎ 048-645-4322  
(月~金 10:00~17:00)

街に、人に。  
あたらしい居心地をつくらう。

住まい価値創造企業  
**POLUS**  
ポラスグループ

**50th**  
ANNIVERSARY  
おかげさまで50周年

分譲住宅 | 注文住宅 | 仲介 | リフォーム | 賃貸

ポラス株式会社 埼玉県越谷市南越谷1-21-2 TEL048-989-9119  
(宅建業 国土交通大臣(12)第2401号(株)中央住宅)

ぼく、ポラ猫。  
いつだって、自分に  
居心地のいい場所を  
探しているよ。

