

3 民間団体の電話相談事業に対する支援

自殺を始めとする精神的危機にある人たちに対し、電話という手段で対話することを目的とする団体として「いのちの電話」がある。

このような団体の活動は、英国等において50年以上の歴史を有しているが、日本においては昭和46年10月1日に「いのちの電話（東京）」として発足し、昭和48年に社会福祉法人としての認可を得ている。

これまでの間、この「いのちの電話」は全国に拡大し、41都道府県において49のセンターが設置され、平成18年6月現在で電話相談員数は約7千人、電話設置台数は123台、17年の年間総相談件数は約70万件となっている。

「いのちの電話」の電話相談員はボランティアにより支えられており、相談員となるためには、最低60時間、9か月以上の研修を受け、「いのちの電話」から認定を受けることとなっている。

厚生労働省では、「いのちの電話」の活動のうち、「自殺予防シンポジウムの開催」、「相談員に対する研修」、「フリーダイヤル電話相談の実施」等に対して、支援を行っているところである。

また、内閣府では、民間団体の電話相談について、電話番号の全国共通化について検討することとしている。

事例紹介33 民間団体の取組

「自殺予防いのちの電話」フリーダイヤル

自殺予防を目的として、ロンドンで電話相談「サマリタンズ」が1953年に始まってから20年近くが経過し、日本で初めて、東京で昭和46年10月1日にいのちの電話が創設されました。

以来「いのちの電話」は36年間休むことなく相談を受け続け、困難や危機にあって、誰ひとり相談する人もなく、自殺などの精神的危機に追い込まれる人たちが、再び生きる喜びを見いだしていける事を願いつつ、よき隣人として活動しています。

昭和48年に当時の厚生省から社会福祉法人（第2種）の認可を受けた「いのちの電話」（東京）はボランティアによる電話相談にとどまることなく、社会のニーズに応えながらボランティア医師による電話医療相談・ファクシミリ相談等の事業を展開、また、日本自殺予防学会と協力して日本自殺予防シンポジウムを開催するなど、常に自殺予防の重要性を各方面に呼びかけるとともに、出版物なども含め、啓発・普及に努めています。

昭和52年、いのちの電話は、わずか全国に5か所だけでしたが、この運動を全国に拡大する目的で「日本いのちの電話連盟」が結成されました。その後この運動は飛躍的に拡大し、平成19年現在、全国41都道府県で49のいのちの電話は51か所（分室2）で電話相談を実施しています。相談員は約7,500名の登録があり、年間相談件数はここ数年で約71万件に達しています。

電話相談を実施する中で直面している問題のひとつに、「繋がりにくい」ことが挙げられますが、これは不特定多数を対象とし、頻回通話者が多い電話相談の宿命ともいえます。そうした中で突破口を開いたのがJR東日本本社内に仮設置された「いのちのホットライン」（平成11年～12年）の実施でした。この時初めてフリーダイヤルを導入し、1台の電話に対し複数の相談員で待機・対応するというシステムで10台を設置、多数の相談員・カウンセラーを動員しました。保留機能を一切使用せず、相談を受け、常に繋がることに努め、電話の受信

稼働率を高めることができました。

こうした経験を踏まえて、平成13年からのいのちの電話の相談活動に対し、厚生労働省より自殺防止対策事業の一環として事業の一部補助を受けています。補助事業の内容として、全国の48のいのちの電話は（東京英語いのちの電話を除く）フリーダイヤル「自殺予防いのちの電話」（12月1日～7日：24時間）の設置とともに、行政や民間の諸機関と連携して一般市民対象に自殺予防に関する公開講座の開催など啓発・普及活動を実施しています。

しかし、フリーダイヤル「自殺予防いのちの電話」では、電話を保留せず連続して相談を受けることは、相談員のローテーションを絶えず整えなければならず、相当数の相談員が必要となり、各センターの負担はかなり大きいものでした。

このことを踏まえ、日本いのちの電話連盟はこれまでの6年間の実績のもと、平成19年度は9月から毎月10日にフリーダイヤル「自殺予防いのちの電話」の実施を行う方向で厚生労働省と検討を行いました。国際自殺予防学会（IASP）がWHOと連携し、9月10日を「世界自殺予防の日」と決め、「自殺予防はみんなの仕事」と提言のあったことを受け、毎月10日にフリーダイヤルを実施することを決定、この日が実現しました。

また、9月10日からの1週間を「自殺予防週間」とし、内閣府や厚生労働省がこの事業を支援してくれることとなりました。今後とも、全国の各いのちの電話の協力のもと、フリーダイヤルの実施をはじめ、いのちの電話の相談活動を盛りあげていきたいと考えています。



（日本いのちの電話連盟）

事例紹介34 民間団体の取組

NPO国際ビフレンダーズ、東京自殺防止センターの活動紹介

自殺防止センターは平成10年7月から相談活動を開始して満9年になります。日本で2番目のセンターで、現在72名のボランティアが活動しています。国際ビフレンダーズが定める憲章を持ち、世界40か国の仲間と一致して相談活動をしています。私たちは、様々な問題を抱えて悩んでいる人が自殺を考え、深刻な思いになる夜の時間帯を充実させようと夜の8時から翌朝6時の10時間を2本の電話で対応しています。19年の7月からもう一本電話を増設して、「かからない電話」

<国際ビフレンダーズのロゴマーク>

