

第4章 相談員座談会の記録

司会：皆さん本日はお忙しい中お集まりいただきありがとうございます。

まず初めに、相談員の皆さんに、相談者の孤独、苦悩、生きづらさ、そういったものについて、相談活動を通じて感じたところをお一人ずつお話しいただきたいと思います。

A：私は安心電話を始めて3年ぐらいになります。これまで障害福祉の現場が長く、今は生活保護のケースワーカーをしています。相談内容が今までの仕事と重なることもあります。安心電話の場合は誰だかわからないという匿名性の中での相談のしやすさと言うことがあるのかなと思っています。最近特に精神の方とか若い方からの電話があり、そういう人たちも相手が誰だかわからないからこそ相談しやすい、家族や近所の人には言えないんだという中で話しやすいのかな。ただ電話だけで、直接本人のところに会いに行くことができないので、例えば地域包括とか他の支援者につないで支援することができないもどかしさを感じています。これからの課題も含めて、皆さんのお話が聞けたらと思います。

B：安心電話は4年目になりますが、常に感じている事は生きづらさと言うものの捉え方が昔と違う。経済的には豊かだが寂しくてしょうがない人が本当に多い。昔だったらお金があれば問題はなかったですけど。生きづらさ寂しさと言うものは、我々人間が長生きしているけれども生き方と言うものにこれまで真剣に向き合ってこなかった、どう生きていいかわからないと言うのが出てきているのかなと思います。ちょっと贅沢な悩みと言う感じもしますが、これからも相談者の生きづらさと言うものに向き合って相談活動をしていきたいと思っています。

C：私はまだ活動始めたばかりなので、活動を通じてと言うのはよく分かりませんが、私の最初のイメージでは話を聞く、相談に乗ると言うイメージでした。もちろんそういう方もいますが、対話を求めていると言う方が結構多いと言う感じがしています。私に「もっと話をしてよ」とか、「他の人はもっと話をしてくれたよ」と言うことを聞くと、普段の会話と言うものを求められているんだなというのが感想です。包括の方で仕事をしているので、仕事柄いろんな方の相談に乗るのですが、近所の人には言えないけれどあなただから話すと言う人がいます。しかし安心電話ではさらに深い悩みを話してくれる人が多いと

いう感じがしています。果たす役割としてはここがあってよかったとかやっとながって良かったと言う声が多く聞かれるので、やはりこの活動自体が求められているんだなと言うことを感じました。

D：私もまだ安心電話に関わって10ヵ月ぐらいですが、他愛のない話ができる人がいないんだなというのをすごく感じます。テレビで見た何気ない話題を「ねえねえ聞いてよ」とシェアできない人が多いのだなと思います。かけてくる方によっては、「今日は何について話そうか」と言うところから始まることもあります。相談電話と言うよりは対話することが目的であって、逆に新鮮味があるのかなと思います。回答を求めるところではない、解決手法の所ではないですね。そこを大事にしながらかけてたくなる電話と言うところでもいいのかなと思います。ただ電話を受ける側も人間なので、その日の気分によって左右されるところもあるので、そういうところは反省しながらやっています。

E：今年で8年目に入ります。地元では別の土業の仕事や、相談支援活動をしています。先ほど匿名性と言う話が出ましたが、私はちょっと別の切り口で夜間やっているというのがポイントなのかな、と言うふうに思っています。何が違うのかというと、昼間は出ない夜の感情・疲れ・振り返り・反省という言葉が、この安心電話でよく聞くことができるのが、ちょっと面白いなと思っています。昼間の相談には目的があって、それに基づいて「どうしましょうか」ということで、ある意味で事務的に進んでいきますが、夜間の安心電話に関してはそれでは太刀打ちができない。こちらもそれなりに心理的な教養とかそういうものを持っていないとダメですね。いろんな悩みや感情に寄り添えるための言葉やツールを磨いていないとうまくいきません。私としては反省も含めてかなり高度な対応が必要な相談なんじゃないかなと思っています。当然マニュアルとか仕様のようなものは作りづらい。では何で補うかといえば、やはり1人1人の自己研鑽であったり、人間力をつけて真剣に立ち向かっていかないとやり切れない、ある面での厳しさを感じています。結論を出さないけれども、寄り添ったり共感をすることで感謝をされることがあるので、それが1つのやりがいなのかなと思っています。非常に奥の深い面白い相談窓口だなと感じています。

F：私は始めて6年になりました。当初の数年よりも、最近の方が難しさというか困難さを感じています。孤独、苦悩、生きづらさと言うものは日本の家族制度がほとんど崩壊してしまったところから来ているのではないかな。一人暮らしの方が多し、たとえ同居していてもハウスはあってもホームがない。

同じ家に住んでいるけれども会話がない人が増えている。この電話では知識面でのアドバイスを求められることが少なく、ほとんどが孤独とか苦悩とかそういうことに関わる話になっていると感じています。そういう話に対応するには私の経験や知識を持ってしては難しいと思いますが、終わった時に感謝をされて対話を終結したときに、いくらかの役割を果たしているのかなと。どういう風に役に立っているかはよくわからないんですけども、感謝の言葉が出るといふ事はその方にとっては何か役に立っているのかなと感じ、それがやりがいになっています。

G：安心電話にかけてくる利用者の特性を常々考えていたことがあって、社会的な孤立というか、なかなか関係を持ちづらい、社会を反映してるような方が多いと思いますね。身内がいても共通基盤でなかなか話ができない、今の社会が個別化とか価値観の多様化によって連帯感というか、同じという認識がなかなか持てない。より効率化した結果なのかなと思います。利用者としては会話ができる、それだけの能力のある方が多いですし、訴えたい内容を持っている。ある意味レベルの高い方が多いですね。昔はひっきりなしに電話がかかってくるということはなかったが、最近は切れ目なく電話がかかってくる。利用したい人が増えているのも最近の特徴としてあります。私は相談の中身はあまり問わないので、別に相談したいことがなくてもかけてくる、電話をかけることが目的となっている、それでよいと思います。こちらが話してることを聞いても、それを自分の生活に活かす事は多分なくて、電話が終わったら忘れてしまうのだろうなと思います。要は電話をかけてくることで救われているのだと思います。電話をかけて、その時間を共有しているだけで高齢者の孤独感とか孤立感と言うのは緩和されていることを感じています。アドバイスを求められれば、一生懸命考えて答えることは必要ですが、話すこと自体を大事にするという電話で良いのではないかと思います

H：私も電話相談には長く関わっています。相談者の状態像は本質的な部分は変わってないと思いますが、相談者の年齢層が広がってきていると感じています。以前からも若い方から掛かってきましたが、近年は40代とか男女問わず増えてきたなと思います。では、何が変わったのか。加速度的に社会の環境が変わってきたのではないのでしょうか。以前から高齢者が周りに対する疎外感みたいなものを感じ、それは年齢に伴うことや新しく社会が変化することで疎外感を感じる事がままあったのですが、近年は40代など比較的若い方もその疎外感を感じているのではないかと思います。今年はオリンピックもあり、多様性を認める社会、ダイバーシティと言う一方で、AIに関する知識やSNS・電子マ

ネーなどの新しい技術を使いこなせないと置いていかれてしまうという空気感があります。それはこれまで高齢者が感じていた感覚と共通するものがあると思います。40代・50代の方も焦りの中に苛まれているような気がします。そこに社会との隔絶した自分を感じてしまう。そんなことが電話相談にも現れているのではないかと感じています。

人間は1人では生きていけないので、誰かに認められたいという承認欲求がありますが、その承認欲求を満たすツールがこの電話であると思っています。相談者は自分の気持ちを吐き出す、あるいは傷ついた原因の腹立たしいことを話すことで、その傷の存在も含めて相談員に受け止めてもらい、その人格を尊重してもらえるとという時間を獲得することによって傷を癒す。そういう営みがこの夜の電話の中で繰り返されています。これは以前から高齢者に対する重要なアプローチでありました。それが今日ますます若い世代も生きづらさを感じるような社会になってきているため、安心電話が果たす役割も増えてきているのではないかと感じています。

司会：皆さんからいろいろな話が出ましたが、私も今は経済的に豊かなのに、特に若い人たちの中で人とのつながりがなく不安になっている。ある意味一昔前の貧しかった頃の日本人が飢えていたように、人とのつながりがなくて飢えている、そのような感じさえします。今はインターネットがありとても便利なツールなのに、電話をかけてくる若い人はそういう文字ツールで会話をすることができない。それで電話でということだと思えます。そうすると、ある意味原始的な電話という方法がやはり重要なのかなと思えます。ただし、本来高齢者の方は、こういう電話でしかなかなか社会との接点を持たないのに、つながりにくくなっているというのが現状としてあると思えます。

司会：さてここからは安心電話の果たす役割や、これからの安心電話のあり方について自由にお話を進めていきたいと思えます。

E：さっきちょっと言えなかったところがあるのでよろしいでしょうか。実は親の相談ですと言ってかけてくるのですけれども、本当は自分の相談であるというのがこの数年目立つ。親の相談が始まって最後は自分の相談になっている。さっきの話で年齢層の広がりと言うものは、これはもう待たなしかなど。若い人たちが相談できる場所は、結構限られているのかなと。そういう感じがします。インターネットが使えても相手は機械だし、見当はずれな答えが返ってくることが多い。生身の人間が答えてくれるところは時代が進んでも必要なのではないかなという気がします。先程の話でやはり1対1なんだと言う感

じを強く持ちました。これはすごく大事なポイントじゃないかなと思いますね。

司会：さきほどお話が出たように、SNS というツールがあるにもかかわらずどんどんいろいろな世代の人が孤独になっている。文字ツールがあることによってかえってコミュニケーションが阻害されていることがあるのでしょうか。それについてご意見をお願いします。

H：SNS を始め技術が発達してしまっ、地球の裏側まで同時かつ正確に判ってしまう。それはもう人の営みを超越してしまっている状況だと思います。人の日常の生活圏域と SNS で把握できる世界が、技術の発達で大きく乖離しすぎて、若い人たちですら生きづらさを感じてしまっているのではないのでしょうか。地球って広いものだ、ちょっと前までそういう景色があったのに、今は何かすごく小さく感じてしまう。便利になった反面、人の心の中に閉塞感が生まれているのだと思います。うまく説明はできないが、そういう違和感があります。多くの人の心の中にそういうものが生まれ、それがどんよりとした空気を作っているような気がします。

D：SNS つながりで逆にいっぱい繋がれるから身近なところにしか興味がなくなってしまふのかもしれない。この間研修で、10代20代の家出した女の子の SNS での SOS を、Twitter で家出というハッシュタグでサーチして救いに行く、NPO の代表の人の話を聞いた。「大人は SNS をやめさせると言う方向に行くが、彼女たちにとってはすごくいい居場所であって拠り所であるから、禁止したら地下に潜ってしまう。それを尊重しなければ生きていけない子供たちが山のようにいる。なおかつ家で泊まる場所がないというハッシュタグで男の人たちが『泊めるよ』と言う。そういう男たちより早く彼女たちにアクセスしないと性暴力の被害に遭ってしまう。そういう意味では時間勝負である。だから SNS がこんなに普及しているので、悪いものとして扱おうと行き場のない子供たちを作ってしまう。どう使うかと言う話なのに、偉い人たちが禁止すると言う方向に走ってしまうのをどのように話を聞いてもらうか苦労している」という話でした。使い方とか人の意識よりも早く技術が進んでしまっ、使いこなせる人と使いこなせない人のギャップが増えている。安心電話にかけてくる人はガラケーだったり、スマホを持っていてもほとんど使いこなせない人が多い。しかし逆に若い人で電話が苦手な人には SNS は貴重なツールである。

B：若い人で電話をかけるのが嫌だという人がいますね。

D：どんな人が出るか分からないし、何を話していいかわからないので、仕事でさえ電話が嫌だという人がいます。電話は結構ハードルが高いのかなと思う。ただ一度そこを乗り越えてしまうと咳を切ったようにどんどんかけてくるので、さっき話があったように高齢者の方がつながらなくなってしまう。今はいろいろなところのパンフレットに安心電話のパンフレットが入っており、紹介をされているので、これからもどんどんかけてくる。そういう意味ではどうなっていくのか、過渡期のような気がします。

B：先ほど話が出たように SNS とかスマホとか突出した技術が出てきてしまっ
て使いこなせていない人が出ている。

D：安心電話にかけてくる人も、ほかの人がどうか、どうしても今の自分と
比べることが多い。よく言われる同調圧力、自分が他の人と同じでなければなら
ない。ダイバーシティと言いながら、そういう雰囲気というのはなかなか
変わらない。生きづらさの根本は、日本仕様みたいな「～ねばならない」と言
う縛られてる感じであって、そこからはみ出た人が安心電話に来ている。はみ
出ていると言うより乗れない方ですね。

G：SNS は速さとか効率性とか、一瞬のうちに情報が伝わるということがあるけ
れども、気持ちまでは伝えられない。人間の気持ちを感じ取るのは難しくて、
確かにその機能は社会で必要な部分であるが、それだけでは人間は満足できず
気持ちはどこかに置き去りにされる。それが電話で掬い取られているのではな
いか。LINE など文字での会話は一方的であって、微妙な思いが伝わらない。本
当は話したくないけども後でいじめられるから仕方なく返している。もうちょ
っと人間らしさを取り戻すという意味で、この電話相談、直接話をするという
ことが必要なのではないか。それが安心電話の役割で、いわば人間を取り戻す
ということだと思ふのですが。

A：引きこもりの子供と LINE でやりとりをしたことがあるが、やってるうちに
次から次へと、返事をする前に次のメッセージが来て、相談のツールとしては
なかなか厳しい世界だなと感じた。小学生中学生になったとき、LINE でしかつ
ながらなくなると、まず登校する前に LINE が入ってるかどうかを確認しないと
学校に行けない。そういう子供たちが増えている。ものすごく精神的に歪んだ
社会になっていると思う。インターネットで自分がやっていることを投稿して
周りの評価をすごく気にしているような気がする。アナログかもしれないけれ
ども、電話をかけて相手の声を聞いてやりとりをする、そういうところが今本

当に求められている。

E：私は地域でゲートキーパーをやっているが、いじめにあってる子に 1 対 1 で、「話してごらん」と言ってもなかなか話してくれない。ところが電話だといくらでも話すことができる。電話番号渡して「かけてきてね」と言うと夜かかってきて結構話してくれる。SNS に話を戻すと、同級生や仲間とか、場はたくさん出来ているが、全部お仕着せで既製服である。電話をかけてくる人は障害があったり生きづらさがあったり注文服でないとダメだと思う。その注文服をどうしたら良いかと考えると、やはり対話しかない。言葉でやりとりをする大切さがよくわかる。会えばわかるとか顔を見ればわかる、ということではなく、家族だからわかるという事でもない。これが人間の複雑なところで、どこかで対話できる場、喋りの場があればいいんじゃないかと思う。それがこの電話の位置づけかなと感じる。

司会：SNS が悪いもので否定すべきだとは思わない。そういうツールがないと、さらに悪い状態になることもある。しかし SNS についていけない人、特に高齢者にはアナログが必要である。SNS で対話になるかどうかは別な議論で、使いこなしてる人は対話が成立する。それでいいと思うが、言葉ではないのでやっぱり伝わりにくい部分がある。本当はお互いに顔を見て話したほうがもっと伝わるはず。

B：実際には表情とか目の動きとか言葉以外のもので相手に伝わっているものが多い。声だけだと情報量が少なくなり、文字だとさらにその情報量が少なくなるはず。ノンバーバルコミュニケーションは大事で、直接面と向かって話す以上の方法は無い。ただ電話だと匿名性があるって安心して話せるという部分もある。

H：話は変わるが、安心電話の利用者にとって良い部分は、私たちが社会福祉として同じ価値観の上に活動を営んでいるというところが大きい。皆ストレングスの視点を意識してやっている。「かけてきてくださる方と共にこの時間を一緒に生きている」というメッセージが言葉の端々に現れる。このことがその人たちの承認欲求を満たし、日中傷ついた心を癒すことにつながり、次の生きる力に結びついている。これが暗黙の共通項として我々ソーシャルワーカーは持っている。それで若年層の方に対しても対応できているのかなと感じる。

G：我々が今までやってきたことをソーシャルワーカーとしての視点やなどを

まとめて発表する機会があったらいいと感じている

H：福祉士会の会誌に出ていたと思うが、ソーシャルワーカーとして重要な視点は、「あなたのために」ではなく「あなたと共に」ということである。私たちが電話を受けて解決しよう、あなたのためにということには既に限界があることを、私たちは知っている。だからあなたと共にということによって、本人が生きる力が出てくる。ここに私たちは目的を持っていて、さらに強調していく必要がある

E：理論やノウハウも大事だが、もう少し人を育てることを考えた方が良いのではないか。その方が実践的である。

司会：社会福祉士がやっている電話相談と言うことで、一定の信用があるし価値を共有している。今ここに掛けてきている人は1つの集団から支援を受けていて、もちろん一人ひとりの相談の手法は違うが、先程の共に歩むと言う視点を共通に持っている。そういう部分は高齢者だけではなく、若い方も非常に求めている部分だと思う

F：私はまだ社会福祉士としての実践は多くないので、あなたのためにと言われると難しい部分はあるが、あなたと共にということであれば一緒に悩んでいこうと共感ができる。それが社会福祉士にとって必須ということであれば、私自身も安心することができる。

D：理論を実践しようとする大変なことだと思うが、一緒に悩んで自分ができる範囲のことをして、最後は少し軽い話をして笑って終わる、自分のできるところでやるしかないかなと思う。

E：人を育てるとはそういうことだと思う。自分自身も育ち他の人も育つ。理論が先行してはいけない。現実に合わせていくためには、臨機応変に答えていく必要がある。それは人間力に頼らざるを得ない。

D：自分の引き出しを増やすということではないか。いま世の中で起きている事について、「自分はこう思う」と自分の意見があると話を聞きやすい。相談者も、「相談員が話しやすい人なのか」ということを見極めて選んでいるので、こちらも話し相手になれるレベルを保ちたい。

司会：一期一会といいながら、実際には継続相談になっている。回数を積み重ねて信頼関係ができてくれば、ここまでなら話していいかと言うことになってくる。その過程の中で相談者も変わっていくし相談員も変わっていくということでしょうか。

A：この間当番に入った時にかけてきた方が、ちょうどその日テレビで天皇の即位礼やっていて、こうなんだよと話してくれる。テレビは情報を流すだけで、こちらから言葉をかけることができないので、その人にとっては安心電話の相談員に伝えることが重要なのだ。別に相談したい困り事があるわけではないが、誰かと繋がっていたい、誰かと話したいということだ。

電話を取った時に「何月何日に話した人ですね」と言われると、覚えていてくれたんだと言う気持ちになる。私も最初は誰からかかってくるか分からないので不安感があるが、1時間・2時間と話をしているうちに、私にとっても相談者とつながっているんだ、という安心感を得られる。

H：いまAさんがおっしゃった、利用者の方と会話をする中で相談員自身が成長する、その利用者に対する感謝の気持ちを伝えるという事はすごく重要だ。相談員である私自身も気がつかされた、感銘を受けた、そこを言語化することが利用者の承認欲求につながり、自尊心を高めることになると思う。そこまでいかないと相談者は満足しない。人として認められた、相談員に対して自分の発言が良い影響与えた、ということで自分の自尊心が高められる。相談員は「あなたのために」ということではなくて、「あなたと共に」という意識を常に持つことによって、感謝も躊躇なく伝えるとともに、変化している・高めあっている、ということを言語化していく。それが相談者の生きづらさを解消してことにつながる。

D：相談員は一步下がって話を聞くという姿勢でいると良い。いろいろ教えていただくと言う気持ちが必要。

司会：向かい合っていると言うよりは、利用者と同じ方向を向いている、並走している、そういう感覚が必要ということでしょうか。

B：隣に座って1つの問題を一緒に考えるということだ。それはケアマネージャーにとっても基本だと言われている。

司会：対話型の相談にとって承認欲求と言うのは1つのキーワードになります

ね。

H：誰かに認められることによって生きる力が出てくるが、現在はそれが枯渇している。若者支援もどんどんしていかなければいけない。

司会：だいぶ残り時間も少なくなってきましたが、この座談会のまとめとして安心電話が自殺対策にどのように寄与していけるか、どのような役割を果たしていけるか、ということについてご意見のある方どうぞ。

A：近年、大雨とか災害が多いが、何年か前に九州で大きな地震があったときに、別の県に移った方から電話がかかってきた。たまたまスマートフォンでこの電話の存在を知り、かけきたと言う。大きな地震災害があった時だったので、各自治体もいろいろな相談に動いていたが、誰かの声を聞いて安心したいと言っていた。直接自殺予防に結びつくものではないかもしれないが、危機的な状況にあるときに、この電話で話を聞くことによって気持ちが落ち着く。それが自殺の予防になるということがあるかもしれない。他の相談員も言っていたが、東京だけではなくこの活動を全国に広めていきたいと思う。

C：今すぐ死にたいと言う相談ではないが、予防と言う意味では大きな役割なのかなと思う。今かけてきている相談者の方たちが、将来自殺をしてしまうかもしれないという大きな不安を抱えている、ということがあり得る。その方たちにとっての居場所づくりと言う意味では、安心電話がその方たちの居場所になっている可能性はある。リスクのある方の自殺を食い止めていく1つの手立てになり得るのではないか。

司会：皆さん本日は長時間にわたりありがとうございました。最後に今日は参加できなかったのですが、相談員 I さんからお手紙をいただいているので紹介したいと思います。

I：この一年を振り返り印象的だったことは、お電話してこられた方の本質的な強さを感じた時に圧倒されるようなパワーが伝わってくることです。

会話の中で、冒頭で仰っていた考え方から離れ、自ら修正していかれる場面では、声にポジティブな強さが現れ、血色が戻ってるお顔の色も思い浮かぶような気持ちになるほどです。

必要な修正をしなくてははいけないとわかり過ぎるくらい分かってるが

口にすることをどれほど躊躇ってたかもしれないあとで、
やっとの思いで自分の言葉で自分を導いていくことを自らなされた時、
人は本当に素晴らしい力を持っていると感じ、胸がいっぱいになった時間が、
少ない経験の中ですが何度もありました。

私は経験知識も少なく専門的な助言等でお役に立てることがあまりないため
その旨を率直にお伝えせざるを得ない時もあります。

その時に電話の相手の方に逆に仰っていただくことが多いのは、
今一生懸命に悩んでくれてるのが嬉しいんです、という言葉です。
その言葉に、自分の至らなさについて申し訳なく感じる私自身が助けられ、
私が相手の方にやさしく接してもらってるという、
励まされるような不思議な感覚を覚える感じがあります。

以上

(令和2年1月18日収録)