

## はじめに

高齢者のための夜間安心電話（通称「安心電話」）は、平成10年に本格運用を開始してから間もなく23年目に入ります。平成20年からは完全ボランティアとして、原則365日、相談活動を続けてまいりました。

この間、少子高齢化に伴う独居高齢者の増加や、家族と同居していてもコミュニケーションが不足しているなど、高齢者の孤独・孤立の問題は深刻さを増しています。また、デジタル技術の進歩は便利さや豊かさをもたらす半面、その恩恵を受けにくい高齢者にとっては却って不便になり孤立するというデメリットもあります。このような高齢者の孤独は都市部において特に顕著であり、私たちは、日々電話相談を行いながら、その深刻さを痛感しているところです。

安心電話の特徴は、従来の受容・傾聴中心の電話相談から一步進めて、相談員も一定の自己開示を行う「対話型電話相談」にあります。対話型については本編で展開させていただきますが、利用者の方からは「ここは話を聞いてもらえるだけではなく、いろいろな意見が聞けるのが嬉しい」というお声を戴いています。私たちは対話型電話相談についての研究を進め、さらに精度を上げていきたいと考えています。

一方で、安心電話はいま、大きな問題に直面しています。それは、実際に繋がった電話の10倍以上の不受理が発生していることです。以前は高齢者、特に女性の方からの電話が大半でした。しかし近年は男性、若年層や心の不調を持った方からの相談も増えており、クライアントの幅が広がりを見せている半面、ボランティアのため相談員の確保が難しい現状にあります。東京社会福祉士会の会員の皆様により一層お力を貸していただくことはもちろんですが、全国の道府県士会や社会福祉を行う他の団体に安心電話を知っていただき、活動の輪を広げていきたい。それこそが、これからの私たちの大きなテーマであり、ミッションであると考えております。

この報告書は「東京都地域自殺対策強化補助事業」として、東京都福祉保健局健康推進課のご支援により発刊することができました。安心電話の活動が自殺対策としてどのように機能しているか、また機能する可能性があるのか、その意義について考察する貴重な機会となりました。ここに感謝の意を表します。

最後に、わたしたちのささやかな活動がやがて大きな輪となり、高齢者の孤立防止、ひいては自殺予防に寄与できることを願ってやみません。

令和2年3月

公益社団法人東京社会福祉士会 電話相談事業研究開発委員会  
委員長 南 光保

# 令和元年度 高齢者のための夜間安心電話報告書

(令和元年度東京都地域自殺対策強化補助事業)

## 目 次

はじめに

第1章 大都市東京の孤独の実態 . . . . . 3

第2章 安心電話の相談実績（統計） . . . . . 20

第3章 自殺対策としての安心電話 . . . . . 25

第4章 相談員による座談会 . . . . . 30

第5章 令和元年安心電話オープン研修報告 . . . . . 41

おわりに . . . . . 49

相談員名簿 . . . . . 50