



日本財団 支援事業

コロナ禍における

全国的な自殺予防のための相談窓口への

活動支援 報告書

2022年4月

一般社団法人 日本いのちの電話連盟



日本財団支援

コロナ禍における自殺予防のための 相談窓口 活動報告

目次

- 1 いのちの電話について
- 2 本事業について
- 3 実施の結果①（量的結果）
- 4 実施の結果②（質的結果）
- 5 まとめ



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)

1 いのちの電話について

■いのちの電話とは

「いのちの電話」は、いのちを大切に、ともに生きていきたいと思いますというボランティアによる活動であり、特定の宗教や思想とは関係のない市民活動です。かけ手は、匿名で電話相談ができ秘密は守られます。うけ手である相談員は、認定を受けるための養成研修を始め、認定を受け活動を始めてからもすべて無償で活動します。このような相談電話は 1953 年英国に始まり、日本では 1971 年にまず東京で開始されました。

■いのちの電話連盟とは

この活動の拠点となるのが、全国各地に設立された「センター」です（2022 年 3 月現在 50 センター）。そして、それらを連絡調整するのが「日本いのちの電話連盟」です（以下「連盟」）。連盟は、現在各センターで行われている「自殺予防いのちの電話（フリーダイヤル）」を取りまとめたり、「インターネット相談事業」「自死遺族支援事業」を実施したりしています。また、相談事業を実施するのに必要な「研修事業」「広報啓発事業」なども行っています。



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)

2 本事業について

■背景

2020年1月、国内で初めて、新型コロナウイルス（以下「コロナウイルス」）による感染者が確認されて以来、このウイルスは現在も猛威を振るい続けています。各地の相談員はそれ以前から、自身の高齢化や身体的不調、育児・介護、仕事の激化といった困難と闘いながら相談活動を続けてきました。そこへウイルスとの闘いが加わったのです。

■本事業について

コロナ禍になり、相つぐ「緊急事態宣言」や「蔓延防止等重点措置」の影響で、あるいは自身の健康上の不安から、活動に参加できる相談員は減少し、電話相談活動に支障をきたすようになってきました。そうしたなか、日本財団様より次のようなご支援をいただけることになりました（詳細は後頁）。

事業名： コロナ禍における全国的な自殺予防のための相談窓口への活動支援

事業期間： 2021年3月26日～2022年3月31日

目的： コロナ禍でこれまで以上に高まっている相談ニーズに応え、コロナ以前と同程度に相談活動を実施できるようにする



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)

3 実施の結果①（量的結果）

ご支援をいただいた結果、目に見える成果（「量的結果」）として、「受信件数が回復してきたこと」「センターの環境整備が進んだこと」「リモートという方法が見出されたこと」が挙げられます。順に見てみましょう。

■受信件数 回復のきざし

量的結果としてまず挙げられるのが、受信件数の回復です。

	年	総受信件数
コロナ禍の前年	2019年	620,367
コロナ禍1年目	2020年	528,105
コロナ禍2年目（ご支援いただいた年）	2021年	534,167

コロナ禍2年目の総受信件数は534,167件であり、コロナ禍前年（620,367件）には及びませんがそれでも86%にはなっており、コロナ禍1年目である前年（528,105件）より、6,022件増加しています。これを日数に単純計算すると、1日あたり前年より16件も多く電話が取れたこととなります。



■環境整備が進む

次に挙げられるのが、コロナウイルスに対する感染対策がセンターの環境整備を促進させたということです。

これはどういうことかというと、例えば、きちんとした感染対策をはかるために、耐用年数ぎりぎりまで使っていた空調設備を、思いきって新しいもの買い替えた、故障しないように使用していた心配からも解放された、といったことです。

施設整備のできたセンターは、50 センター中 47 センターにものぼります。94 % もの多くのセンターが、感染対策をすることで環境整備をすることができました。

■リモートという新しい方法

いのちの電話では、自身や家族の事情等で活動を離れざるを得ない相談員もおり、常に、新しい人材を募集し養成していかなければなりません。またすでに活動を始めている相談員にも、継続した研修が必要です。



今回、多くのセンターで相応の機器を揃えることができ、このような研修が個人情報に配慮しつつリモートで行えるようになりました。

リモートはこのような研修のほか、相談員が当番の予約を入れたり、関係者が会議をしたりするような場合にも活用できます。特に、センターから離れて住む相談員、高齢化している相談員、センター同士をつないだ会議等に便利であることがわかりました。

リモートによる研修もしくは会議などのできたセンターは、50 センター中 35 センターになり、実に 70 % ものセンターがリモートを経験したことになります。

4 実施の結果②（質的結果）

今回のご支援のおかげで、数値には顕れないけれども、間接的に役立たせていただいたと思われること、言わば目に見えない結果（「質的結果」）もあります。そのような「実際の例」と「喜びの声」をご紹介します。



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)

■実際の例

- コロナ感染予防のため除菌清掃、加湿器の点検、換気状況……など日々の作業に加えて、土・日・祝の日も感染防止のため出勤することを余儀なくされましたので、人件費 に対する助成されましたことに大変感謝しております。【北海道いのちの電話】
- コロナ禍となり、誰でも使用する仮眠室の寝具の問題で、深夜の相談活動ができなくなりました。抗菌ウィルス加工の寝具カバー類 を使うこと、使用日を空けることで仮眠室の使用を再開できました。【新潟いのちの電話】
- 倉庫同然の部屋を改修 したことで、コロナ禍に耐え得る広くて快適な研修スペースを確保できた。その結果、外部施設の借り上げを減らし安心して相談員や研修生を集めることができ、リスク対策の効果を発揮した。【群馬いのちの電話】



- （エアコン設置） 予定していた機材の確保に手間取ったため、設置は秋にずれ込んだものの冬が到来する前に準備でき、中断なく入電する相談電話に対応できる環境が整えられた。コロナにより突然見舞われた困難に苦しむ相談者の訴えを1件ごと丁寧に聴き取っている。【東京多摩いのちの電話】
- Web 担当登録システムを導入 することにより、従来の紙ベースでの登録においては、センターに来ないと担当登録ができなかったのが、どこからでも現時点での登録状況を見ることができ、自分の予定に合わせて即登録ができるようになり、大変便利になった。また、コロナ禍の状況においては自分の担当以外では来る必要がなくなり、不要不急の外出を控えている高齢者のボランティアが多いのでとても助かっている。【横浜いのちの電話】
- （空気清浄機、体温オートディスプレイスタンドセンター式自動消毒器、透明パネルパーテーションなどの購入） 新型コロナウイルス感染に不安があつて担当に入ることに躊躇してみえた相談員が、三密などの感染防止の徹底を図ったことにより安心して担当に入れるようになり、暫くコロナ禍で休



務していた相談員も活動を再開したケースもあった。【三重いのちの電話】

- 相談員のスキルの維持向上を目的としている毎月の研修（3グループに分かれて、毎月各自がケースを持ち寄り、バイザーの下で意見交換する）がありますが、参加者が多く事務所が狭いため、広い会場を使用 することができた。【滋賀いのちの電話】
- Web 研修でパソコン等のオンライン機器を他室へ移動する際、台車を使用 することで一度に運ぶことができ、移動時間の短縮や担当者の負担軽減につながった。【島根いのちの電話】
- 家賃8ヶ月分 を補助していただいたので、事務局員（相談員）が、募金活動に時間や労力を取られず、相談活動に専念することができた。【大分いのちの電話】



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)

- (遠隔研修用天井吊りテレビ の設置) コロナ終焉後も遠隔地に住む相談員の研修に有効活用ができるものと期待している。【熊本いのちの電話】
- 広報誌の発行数を増やすことができ、件数を多く発送することができた(支援者を募ることができる)。【沖縄いのちの電話】

■喜びの声 (抜粋)

- 日本財団様 の善意に心よりお礼申し上げます。誠にありがとうございました。【あおもり いのちの電話】
- 一時は相談活動中止も検討いたしましたが、相談室内をビニールカーテンで二つに仕切り三密対策を取ったことにより、相談員の方々は安心して活動を継続することができました。このような配慮に対して、相談員の皆様から感謝の声が事務局に寄せられました。(略) 三密対策用担当者用マスクも、「日本財団さん からの相談員の皆様へのプレゼントです」と説明しながら配



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)

布しましたところ、相談員の皆様大変喜んでいらっしゃいました。毎日使用するものですから特にそうお感じになったのかも知れません。このたび 貴財団 からのご援助は、コロナ禍の中であって運営資金獲得のための活動が思うようにできなかつた当センターにとっては、大変助かりました。特に相談員の皆様から寄せられた感謝の言葉は、何よりも嬉しいものです。今後も 貴財団 からの援助に感謝の気持ちを持ちながら活動に邁進してまいりたいと存じます。【仙台いのちの電話】

- さまざまな取り組みを通し、休務者2人が復帰をしました。(略) 日本財団様 のご支援に心より感謝するとともに、新潟いのちの電話として、より一層、コロナ禍の中で、悩まれ苦しんでいる方々からの電話を一本でも多くとるよう精一杯頑張っていきたいと思っています。【新潟いのちの電話】
- このコロナ禍でいのちの電話事業を継続させるためには、いかに相談員を感染リスクから守るかということが課題だった。今回の 貴団 の助成により、当法人だけでは厳しかったさまざまな対策を施すことができ、相談員からも、



この対策を認める声や 貴団 に対する感謝の声が多く上がっている。今後
もこれらを活用させながら、できうる限りの予防対策をし、いのちの電話を
継続させていきたいと考えている。【京都いのちの電話】

- 相談員を大切に思い、整った環境での相談活動を……と願ってはいても、
なかなか資金面で難しいところがありました。このたび、日本財団様 から
のご支援にて、相談室の環境を整えることができました。(略) これからは、
暑い時期でも、寒い時期でも環境が整ったことで、傾聴を！寄り添いを！今
よりももっと意識して各相談員が相談活動をしていけることができます。こ
のたびのご支援、誠にありがたく、感謝申し上げます。【香川いのちの電話】

- 従来も自己財源で可能な限りの対策は講じてきました。また、昨年度・今年
度とも県のコロナ対策補助金を例年枠とは別に頂いており、対策強化に充て
てきています。しかし、県の補助金は単年度対応（場合によっては、数か月
間の対応）を基準としています。そのため、3万円を超える物品は単年度の
経費参入ができないため、事実上、購入を断念せざるを得ませんでした。(略)



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)

日本財団様 からの助成にそのような「シバリ」はなく、オゾン除菌バクテスターや非接触型検温管理装置、自動感知式水栓あるいは換気ダクト等々、これまで自力ではもとより県の補助金では手の出せない物品の購入が叶いました。(略) 相談員・研修スタッフ・事務局員とも、心より感謝しております。【長崎いのちの電話】

5 まとめ

いのちの電話の多くのセンター（35センター）は、“非営利組織の経営”ということが意識され出す 1990 年代以前から活動を始めています。財政、相談員不足など何が問題か十分わかりながら、それらを、新しく始める組織でなくすでに活動が始まっている組織のなかで、活動しながら解決をはかっていくのはけっして容易なことではありません。

そうしたなかで日本財団様のご支援をいただけたのは、大きな僥倖であり、人知れず努力を続けている各センターの、相談員たち、運営者たちの大きな励みとなりました。このことを忘れず、「いのちの電話」はこれからも、弛まず活



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)

動を続けていくとともに、コロナ禍で移り変わる社会のニーズにも応えていき
たいと願っております。このたびのご支援、まことにありがとうございました。

■資料

事業名	コロナ禍における全国的な自殺予防のための相談窓口への活動支援
事業期間	2021年3月26日～2022年3月31日
目的	コロナ禍においてこれまで以上にニーズが高まっている、自殺念慮をはじめ精神的 危機にあり援助を求めている人々のために、全国各地域で活動を行っている「いの ちの電話」センターの環境を整備し、電話やインターネット等による相談事業及び 心の健康増進に関する普及啓発事業をコロナ以前と同程度に実施できるようにす ることを目指す。
成果物	報告書、写真（機器など）



一般社団法人 **日本いのちの電話連盟**
FIND (Federation of Inochi No Denwa)