



社会福祉法人

浜松いのちの電話

LINHA DA VIDA HAMAMATSU

2025年12月
第84号

「新しい相談員が入りました」

浜松いのちの電話 事務局長 鮫島 道和

10月19日、浜松市市民協働センター(はまこら)会議室で、第39期電話相談員と第24期外国語電話相談員の認定式が行われました。電話相談員は5名、外国語相談員は2名が認定され、20日から電話相談に加わっています。大変有り難い事です。7名とも、長い研修の期間(日本語は1年半、外国語は1年)の中で、電話相談のノウハウをしっかりと身に付けました。認定式で、福永理事長が、アドルフ・ライヒヴァインの言葉を引用しつつ、相談員は相談者の良き隣人であれとお話しされました。私たち相談員は、相談者に寄り添った対応をすることを研修で学びますが、寄り添うということは、理事長の言う良き隣人になる事だと思います。新しく参加される相談員も今までの相談員も、相談者の良き隣人であり続けたいと思います。現在、第41期の相談員募集が始まっています。身近な方に応募をお勧めいただくと幸いです。

第84号目次

研修コラム

「聞くから聴くへ」	1
シリーズ「心の裏にも耳を傾ける」	2
特集「浜松センターはどう生まれたのか」	3
第41期電話相談ボランティア募集	4
活動報告・活動予定	4



研修コラム

「聞くから聴くへ」

浜松いのちの電話 研修委員長 佐藤 和彦

「聞く～話す」は、3歳ぐらいまでに身に付けてしまうようです。その後、第二言語を習得しようとしたら大変な努力がいることを思いますと、これは驚くべきことです。聞く力は、その後も様々な経験を積み伸びていくのですが、日々の生活に困らないように、5W1Hを特に注意して聞き取る習慣を自然に身に付けていくように感じられます。そのせいか、相談を受けると、誰も5W1Hを確認しながら聞いて何か良いアドバイスができないかとしがちです。上から目線のアドバイスは、時に反発され、どう聞いたらいいかと改めて聞き方に立ち返らざるを得なくなります。そんな中で傾聴という姿勢や聴き方に出会い、これらを学び始めることになるのです。いのちの電話では、今まで見過ごしていた、この気持ちや感覚を大事にしています。困難なことにぶつかっても、起きたことは変えられないけれど、自分の気持ちは変えられるのです。



フリーダイヤル・自殺予防いのちの電話

0120-783-556(なやみこころ)

・毎日 16:00～21:00 ・毎月10日 8:00～翌日8:00

ナビダイヤル(有 料)

0570-783-556(なやみこころ)

相談可能なセンターに順次おつながします。

シリーズ「心の裏にも耳を傾ける」

19. 人生相談の『助言』モデルより、『インタビュー』モデル

入野心理教育相談室 公認心理師・臨床心理士
浜松いのちの電話 研修委員
岡田 光夫



「相談電話」と「世間話」はまったく違います。世間話は、お互いが話したくなった話をしますが、相談電話は、相談を求めてかけてこられた方(相談者)がご自分のことを話され、相談電話を受ける側(相談員)は、その話を少しでも深く理解しようとして聴き続けていくということが中心になります。

近年は、傾聴や相談についての知識を持った方が、相談員に応募されることが多くなりましたが、以前の応募者の「電話相談」についてのイメージは、ラジオやテレビでの「人生相談」で、解決策を答えるものと思われていた方も多くおられました。

「人生相談」は困っている方が、ご自分の困りごとを話され、識者といわれる方や芸能人などが、主に視聴者の溜飲が下がるような正論が中心で、相談者の事情を無視した解決策を説教して説得することでも多かったと記憶しています。あくまで視聴者に向けたものでした。

「相談電話」は「正論で説得する」こととは正反対で、相談者に寄り添う「傾聴」が基本です。私たちでも、気がねなく喋れる相手と、気持ちよく話しているうちに、自分の気持ちや想い、不満などを、口に出した後に発見することも多く、また、寄り添って聴いてもらえたことで、不満そのものも軽減することもあります。

相談電話の場合は、相談者の生きにくさや、不満をまずは吐露できるということが第一に必要なことです。解決策や話を誘導されると、十分に気持ちを話せなくなります。「良かれと思って」早く気づけるように導こうという姿勢は、相談者より相談員の方が正しい判断ができるという思い上がりも入っています。

相談者に対しての敬意や尊敬する気持ちが、相談員の心にもまず必要だと感じます。たとえ少し時間がかかったとしても、自分自身で気づける方が、それがその後も生きていく自信につながります。

名インタビュアーと言われる人は、語り手の想いや人となりをうまく引き出して、相談者自身にも視聴者にもわかりやすく見せてくれますので、相談者にとっても問題がわかりやすく整理されます。「その人の話を深めていって、さらにその先の想いまでを聴いていこうとする」ということが傾聴なのです。

傾聴的な電話相談は、その人の想いや人となりを上手に引き出して気持ちよく話してもらうことですが、できることならそれがほどほどの時間に収められたら、それほど良いことはありません。しかし、多くの相談員が苦勞しているのは、どうやって終わったらいいのかということです。

一段落ついて…と考えると、とても長くなりますし、はじめてから終わり方ばかり気にして聴くと、集中して聴けませんし、本末転倒になります。「相談員は代わりますが、私たち皆でお電話を受けて支えていくつもりですので、『また、かけてくださいね』」みたいな感じで終われるとしたら、相談員にとっても楽になります。解決とか、一段落などと考えずに、途中のようなところで次の相談員につないでいくのです。

それでも終わり方は簡単とまでは言えませんが、少しでも困り感が低下し、少し落ち着いたタイミングで、「解決はしていませんが、今日はこのぐらいでどうでしょうか？」と提示して、「それじゃ困る」と言われたら、「こちら集中して一生懸命聴かせてもらっていて、集中して聴けるのには限界もあるので、交代させてください」という他ありません。相手の話が同じとか、長いと言ってはなりません。こちらの限界とします。

実際、集中して話が聴ける時間はそんなに長くありません。だらだら聴くと、かえって長びくという面もあります。隣人として、ひととき、寄り添い、傾聴することが目的で、一回の電話で解決ができるということは、どんな専門家でも不可能です。専門機関でも経過を見ながら少しずつ改善を助けるのがやっとで、一回で改善ということ自体があり得ないことなのです。





特集 「浜松センターはどう生まれたのか」

宮谷百合子さんインタビュー 3回シリーズ ～第2回～

1期生 宮谷百合子さんが浜松センターの立ち上げから開局までをふりかえります
聞き手・文 35期 ひろゆき

前回のふりかえり

宮谷さんの「いのちの電話にかかわるきっかけ」に触れました。40数年前のこと、宮谷さんは浜松市高町にある日本キリスト教団浜松教会の教会員でした。当時の教会牧師に就いていた吉川八郎牧師が、東京いのちの電話の斎藤友紀雄先生を浜松教会に招きます。そこで宮谷さんたち教会員は斎藤先生からいのちの電話の講話を聞くことになります。そのとき「私にもできるかな」と思ったのがいのちの電話にかかわるきっかけでした。

聞き手 斎藤先生の話聞いて「私にもできるかな」と思って、そしてどうなったのでしょうか。

共に立ち上げる仲間がほしい

宮 谷 ひとりではできないので、斎藤先生の話聞いた仲間へ声をかけていました。斎藤先生の話聞いた仲間たちも「できればいいなって」いう思いはあったと思うの。だから所属していた教会の婦人会で「私もやりたいなと思うけど、誰か一緒にやる人はいない？」って呼びかけたけど、手が挙がらなかったですね。

聞き手 仲間へ声をかけていたけど手が挙がらなかった。

宮 谷 教会員の中には、やっぱりそういう場所があったらいいなと思っていた人はいっぱいいたと思うんですけどね。具体的に動き出さないというか、出せなかったというか。婦人会にも「やりたいなあ」と思った人はたくさんいたんですけど、研修がたいへんだったり、旦那さんに「そんなことよりオレの悩みを聴けよ」と言われたりとか、そんな方もいたましたのですね。お金もかかるしね。教会員というのは月定近々といつて月に一回献金していかなければいけないですよ。それにまたプラスしていのちの電話というのはたいへんなことだし。

聞き手 やりたい気持ちはあるけど、一歩が踏み出せない。

宮 谷 そうですね。それでも何回か斎藤先生が日曜礼拝でお話ししてくださって、私たちは繰り返し聞いていました。

聞き手 斎藤先生を招いたのは1回ではなかったのですね。

遠州栄光教会の仲間と共に

宮 谷 斎藤先生は浜松にある他の教会でも話をしていたんです。浜松にはプロテスタントの教会がいくつもありますからね。住吉の聖隷病院の近くにある遠州栄光教会もその一つで、そこに金子典子さんという信者の方がいて、私と同じように仲間へ声をかけていたんですね。

聞き手 仲間集めをしていた人が、ほかの教会にいたんですね。

宮 谷 金子さんは遠州栄光教会で斎藤先生の話聞いていたんですね。金子さんも「そういうのがあるといいなあ」ということで。それで二人で、とにかく始めたというか「やりませんか」ということで。本当に手探りで始めたわけですよ。

聞き手 ゼロからだったんですね。

宮 谷 何もないゼロからだから、そういう人たちを集めるというか、そんなことをしないと二人ではなかなかできません。ほかの教会にも声をかけたし…。プロテスタントの教会、カトリックの教会にも声をかけたと思います。

聞き手 浜松の教会を歩いたのですね。

開局をめざして集まった有志14名

聞き手 浜松センターの会報創刊号*1に、開局の3年前に浜松教会で14名の有志が「浜松いのちの電話開設をめざす会」*2を結成したとありました。宮谷さんと金子さんの呼びかけで集まった14名だと思いますが、皆さん教会関係の方だったのでしょうか。

宮 谷 皆ではありません。保健所とか病院の人もしました。保健所にも悩みの電話がかかってきたようです。今はカウンセラーと言いますが、聖隷病院に勤めていた方が常勤ではなくて、保健所に月に何回か行って悩みを聴くことをしていましたね。のちに研修に携わった永沢嘉子さんも聖隷病院に勤めながら保健所で電話をとっていた方で、私たちと一緒に活動しました。永沢さんは金子さんと同じ遠州栄光教会の教会員だったので、金子さんに声をかけられたんだと思います。永沢さんも病院関係の人に声をかけていましたね。

聞き手 協力をみんなで呼びかけていたんですね。

宮 谷 そうやって募集して、確か35人くらい集まったと思うんですね。でも実際に踏み切れないところがいっぱいありました。事務所もない、電話相談室もないゼロから立ち上げですから。第一お金がないので資金集めが必要だったし。相談員として厳しい研修を受けなければならぬです。だから挫折しちゃうというか。

聞き手 それで残ったのが14名だった。

宮 谷 金子さんと私が手探りで始めて有志の人たちが来てくださったんですね。

～ 次号につづく ～

*1 1985年6月1日 創刊号 浜松いのちの電話設立準備会
会長 金子典子執筆

*2 1983年11月10日 浜松教会において有志14名が「浜松いのちの電話開設をめざす会」を発足



第41期 浜松いのちの電話 ボランティア相談員募集

あなたの時間を少しだけ
この活動のためにいただけませんか？

応募資格 20歳以上（経験・学歴不問）
相談員として活動いただくには、所定の相談員養成研修を受講し、認定を受ける必要があります。

応募期限 2026年 1月31日(土)

募集要項 応募窓口へ請求、または下記ホームページからダウンロードしてください。

応募窓口 0120-783-107【平日17時～19時】
専用フリーダイヤル

募集説明会のご案内
募集説明会を以下の日程で開催します。
参加を希望される方は、応募窓口まで希望日をお知らせください。

第1回 2025年12月13日(土) 14:00～
会場：浜松福祉交流センター 第2講座室

第2回 2025年12月21日(日) 15:00～
会場：クリエート浜松 22講座室

第3回 2026年 1月18日(日) 14:00～
会場：クリエート浜松 22講座室

浜松いのちの電話
社会福祉法人 浜松いのちの電話 事務局
TEL 053-471-9715 FAX 053-543-9020（平日10時～17時）
ホームページ <https://www.jpnia.or.jp/~web66252/>

第41期 ボランティア相談員募集

募集要項はホームページからダウンロード、または浜松いのちの電話事務局にお問い合わせください。
同養成(研修)講座は、2026年4月から行います。

- ・ **研修期間** ☆基礎研修 …… 2026年4月～2027年1月
☆インターン研修 …… 2027年2月～2027年9月
- ・ **研修会場** 浜松中央区内(公共交通機関利用可)
- ・ **研修受講料** ☆基礎研修 …… 20,000円(分割、学生半額割引あり)
☆インターン研修 …… 10,000円

募集に関するお問い合わせ先(専用フリーダイヤル)

0120-783-107【平日17:00～19:00】

社会福祉法人 浜松いのちの電話事務局

TEL 053-471-9715 FAX 053-543-9020（平日10時～17時）

市民公開講座 有田モト子 氏の講演を終えて

浜松いのちの電話市民公開講座『聴く 聞く 訊く』が、横浜いのちの電話スーパーバイザー有田モト子氏をお迎えし、11月15日(土)に浜松市勤労会館Uホール23会議室で行われました。参加されたのは65名。講演の中で、相談者はダメだったやり方を何度も繰り返し、やっぱりダメだったと相談されることがある。そんな相談者に対して、ほんの少しでもいいから上手くなった時のことを「訊く(ask)」ことで出来たことに気づいてもらい、上手くない方法から抜け出してもらえようという糸口を一緒に見つけていくことが援助となる。聞こえてくるお話を「聞く(hear)」ではなく、いろいろな方向に向きそうになる自分の考えより、相手のお話を心へ傾けて「聴く(listen)」ことの重要性を再確認する講演会でした。

41期募集プロジェクトチーム



「浜松いのちの電話」活動報告

2025.7～2025.12

7月 05日	チャリティ寄席(瀧川鯉昇師匠 入船亭扇遊師匠)
8月 23日 ～9月 03日	夏休み明け中高生フリーダイヤル
9月 10日 ～9月 16日	自殺予防いのちの電話<168時間> フリーダイヤルチャレンジ2025への参加
10月 03日 ～11月 27日	チャリティ映画 8Weeks
10月 19日	第39期電話相談員認定式
11月 01日～	第41期浜松いのちの電話ボランティア相談員募集開始
11月 15日	市民公開講座(有田モト子氏)
12月 02日	西部しんきん地域振興財団から寄付金贈呈式
12月 03日	生命保険協会静岡県協会から寄付金贈呈式

赤い羽根共同募金からの支援

1月から3月まで行われる「問題解決プロジェクト若者こころの支援事業」として中高生向けのいのちの電話カード作成に助成を頂いております。
浜松いのちの電話の相談員は日々研修を通して電話相談の技量向上に努めていますが、その研修費用についても赤い羽根共同募金会から支援を頂いております。



イオンの黄色いレシートキャンペーン

イオンは、地域社会のボランティア活動を応援する「イオン・デー」を実施しています。
毎月11日は「マックスバリュ浜松住吉店」でお買い物いただき、精算時で黄色いレシートを受け取り、有人レジ横にある投函ボックスへ入れてくださるようよろしくお願いいたします。

2024年度レシート贈呈額 **20,400円**
ご協力ありがとうございました。

「浜松いのちの電話」活動予定

2026.1～2026.6

1月	運営委員会
2月	運営委員会
2月 18日	静岡県電話相談機関連絡協議会研修会
3月	理事会 評議員会
4月	運営委員会
5月	運営委員会
6月	理事会 評議員会

第39期認定式に寄せて

10月19日(日)第39期生の認定式が行われました。39期の相談員として5名が認定されました。1年半の研修の中でグループとしてお互いの信頼を深め、相互に刺激しあいながら研鑽を積んできました。これから新相談員として、掛け手に寄り添って相談を受けていただけることを期待しています。

第39期担当研修委員



チャリティー映画 8 Weeks

シネマイラさんのご協力のおかげで本年度も10月3日から11月27日の8週間行われました。皆様ご観覧ありがとうございました。 事業委員会

編集後記

今年は相談員募集を静岡いのちの電話と共催できることで、より広域にお住まいの皆様へ浜松センターの活動をご覧いただく機会が増え、本当にありがたいです。ひとりでも多くの方々に関心を寄せていただき、ご支援ご協力があったこそ！と思う日々です。ホームページやSNSを通して情報発信しております。ご賛同していただけましたら是非ご応募ください。ご連絡お待ちしております。

広報委員H



社会福祉法人
浜松いのちの電話事務局



浜松郵便局私書箱 125号 TEL (053) 471-9715
FAX (053) 543-9020

発行人・福永博文 編集・広報委員会

浜松いのちの電話

検索