

平成30（2018）年度 事業報告

1 電話相談事業の継続実施

開局以来35年、休むことなく相談電話の受信を続け、開局以来の相談電話は625,595件（3月末）となった。2018年（平成30年）1月から12月までの相談件数は17,888件であり、昨年より326件減少した。男女別では、男性からが7,479件（42%）、女性からが10,409件（58%）となっている。2018年に自殺志向のある相談は1,192件で全相談受信件数の6.7%であった。

相談内容では生きづらさや孤独を訴える相談が最も多く、次いで精神的な病気の悩みや苦しみの相談となっている。女性では家族の問題を語る相談も多い。

2 いのちの電話インターネット相談の継続

2015年4月から実施したいのちの電話インターネット相談を2018年度も継続実施した。

2018年1月から12月末までの相談件数は81件であり、男性27件（33%）女性54件（67%）となっている。20代女性からの相談が多く、また自殺志向のある相談は42件（52%）であった。相談内容では生きづらさ、孤独についてが最も多く、次に精神的な病気の苦しさや家族問題についてとなっている。

3 相談員の養成と研修

相談事業の充実を図るため次の通り養成と研修を実施した。

(1) 第36期電話相談員養成講座を実施

養成期間 1年 受講者14名 認定者10名（男性2名 女性8名）

(2) 電話相談員の継続研修を実施

第1期から第35期 電話相談員 152名（男性27名 女性125名）

毎月1回、今年度は1グループ増やし14グループに分かれて研修を実施した。

(3) 電話相談員全員を対象に全体研修会を実施

5/19(土) 講師 中村 協子先生 参加者 51名

3/10(日) 講師 眞壁 伍郎先生 参加者 61名

ミニ体験交流会 5/12(土) 参加 14名、7/28(土) 参加 7名、10/6(土) 参加 5名

12/1(土) 参加 7名、1/26(土) 参加 10名、3/23(土) 参加 8名

(4) 相談員の3年目の研修（33期対象）を実施 7/7(土) 講師 後藤公美子先生 参加者 5名

(5) 相談員の5年目の研修（31期対象）を実施 11/9(金) 講師 中村協子先生 参加者 6名

(6) フレッシュマン研修（34期・35期対象）を実施

7/22(日) フリートーク 参加者 6名 12/15(土) 講師 柳 義子先生 参加者 6名

(7) 研修担当者（サブスタッフ）の研修を実施

8/20(月) 全国大会打合せ 参加者 14名 8/25(土) 全国大会打合せ 参加者 13名

3/9(土) 今年度活動の振り返り&新年度サブスタッフの役割 参加者 14名

(8) インターネット相談員の各種研修を実施

1/5(土) ネット相談養成実地研修 講師 野口理英子先生 参加者 2名

2/3(日) ネット相談養成実地研修 講師 横田和子先生 参加者 2名

2/23(土) ネット相談継続研修 講師 野口理英子先生 参加者 8名

2/24(日) ネット相談研修 講師 松本寛子先生 参加者：ネット相談員8名＋一般相談員11名

3/24(日) ネット相談継続研修 講師 石本勝見先生、藤沢直子先生 参加者 9名

毎月1回 新潟のスーパーバイザーによるネット相談実地指導を実施

(9) 「自殺予防いのちの電話公開講座」を実施

2月11日(月・祝) 「生きづらさを抱えた方を支える地域づくり」 講師：堀田力先生
会場 新潟市万代市民会館多目的ホール 参加者 142名

(10) 第37期電話相談員の募集

・応募者31名 受講予定者27名(男性8名、女性19名)

4 広報活動の推進

- (1) 広報紙「聴く」を4回発行(No.137・138・139・140)、ホームページの充実を図った。
- (2) 長岡ロータリークラブ、新潟市薬剤師会、長岡市保健師の研修会で広報活動を行った。
- (3) 相談員募集について2018年度も県や市町村の広報紙、新聞・ラジオ・テレビでの取材等による広報活動に加え、日報広告(1/25)、BSNラジオ(1/22～1/29)、BSNテレビ(1/22～1/31)でのスポット広告を行った。

5 関係機関との協力

- (1) 厚生労働省補助事業フリーダイヤル「自殺予防いのちの電話」に参加した。
- (2) 9月13日(木) 日本いのちの電話連盟、JR東日本と協力し、自殺予防キャンペーンとして長岡駅構内でフリーダイヤル相談カード入りテッシュを配布した。
- (3) 新潟県ならびに新潟市の自殺予防対策会議のメンバーとして参加した。
- (4) 相談関係機関連絡会等に出席し、情報交換を図った。

6 後援会との連携 後援会と連携して、次の事業を実施した。

(1) 自殺予防のための普及啓発事業

新潟県の自殺予防キャンペーン事業として☆史佳さん母竹育さんの「うつからの回復の話と津軽三味線演奏」&及川理事長の講演と☆「天上の音楽」ハートケアコンサート&及川理事長の講演を下記のとおり実施した。

- ① 11月1日(木) 史佳さん母竹育さんの「うつからの回復の話と津軽三味線演奏」&及川理事長の「こころと薬の話」 津南町公民館 参加者 214名
- ② 11月6日(火) 「天上の音楽～ハートケアコンサート～」&及川理事長の「こころと薬の話」
村上市民ふれあいセンター 参加者 186名

(2) 第32回チャリティーバザーの実施

9月25日(日) 会場 新潟市総合福祉会館 来場者 530名

(3) 後援会と協力して、法人会員加入の働きかけを行った。

新潟県医師会など企業・一般から新規会員加入 27件

7 フリーダイヤル「自殺予防いのちの電話」への参加

毎月10日24時間、全国一斉にフリーダイヤルによる自殺予防の電話相談を受けた。

2018年1月～12月まで 新潟の受信件数 623件 自殺志向のある相談件数 133件 (21.3%)

8 相談員全国研修会にいがた大会を開催

新潟いのちの電話及び日本いのちの電話連盟 主催 平成30年10月18日(木)～20日(土)

新潟市で相談員全国研修会にいがた大会を開催。全国から約600名の相談員が参加。無事に終了。

平成 30 年度 苦情受付状況

平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月 事務局が受付けた電話相談への苦情は 27 件でした。

(平成 30 年度 受信した電話相談件数 17,825 件)

1 年間苦情 27 件 苦情の内訳

相談員の対応に関する苦情	23 件	(全て対応済みです)
電話が繋がりにくいことへの苦情	3 件	(全て対応済みです)
録音についての苦情	1 件	(対応済みです)