

まえがき 3

## I 章 電話相談の基本

- 1 電話相談機関の課題 ..... 14
1. 電話相談の「簇生」 14
  2. 黒電話からケータイへ 15
  3. 電話相談ことはじめ 18
  4. 電話相談の特質 20
    - (1) 設置の理念と目的 20
    - (2) 覆面忍者集団 21
    - (3) 電話相談と面接相談 23
    - (4) 受け手側の問題 25
    - (5) かけ手側の問題 29
  5. いじめ問題と電話相談 34
    - (1) いじめ相談電話 35
    - (2) 自殺予告電話のとんだ波紋 35
    - (3) 公的電話相談「機関」の問題点 38
  6. 要約 41
- 2 電話相談の倫理 ..... 44
- (1) heart には hear と ear と art が含まれる 44
  - (2) 人と人との間 45
  - (3) かけ手と受け手との間 48
  - (4) 受け手相互の間 54
  - (5) 電話相談の「責任」 57

(6) 要約 59

**3 自己責任か** ..... 61

- (1) 匿名ということ 61
- (2) 近代倫理との違い 61
- (3) 責任の所在 62

**4 受け手は守られているか** ..... 64

- (1) 徒手空拳 64
- (2) 気になる事例 65
- (3) 報告・連携・相談 66
- (4) 再び、徒手空拳 68

**5 電話相談とことば** ..... 70

1. 私の「電話相談」 70

- (1) 電話相談 70
- (2) 「電話相談」の原則 71

2. 電話相談とことば 75

- (1) 従来 of 訓練 75
- (2) やま to ことば 75
- (3) 日本語 of 特色 76

3. そのむずかしさ 1 — 語彙を center に — 79

- (1) 研究史 79
- (2) 名乗らない 81
- (3) 彼と彼女 81
- (4) 家族 of 呼び方 82
- (5) つなぐことば 83
- (6) あいさつ 86
- (7) さようなら 87



4. そのむずかしさ 2 —表現— 89

- (1) 聞き違い・言い違い・勘違い 89
- (2) 敬語 90
- (3) 敬語は敬遠 92
- (4) 笑い 94
- (5) たとえ（譬え・比喻） 95
- (6) 冗談（ジョーク） 96
- (7) 諺・格言を挿む 97
- (8) はばかれることば 98
- (9) 無言・沈黙 99

5. 悪態 101

6. ことばをみかく 102

- (1) すごい 102
- (2) 語感をみかく 103

7. 要約 104

**6** 聞き飽きた“聴く” ..... 108

- (1) 文字優位の社会 108
- (2) 声の復権 109
- (3) Orality と Literacy 111
- (4) 聴くことの意味 112

## II 章 電話相談の実践

**1** 電話相談と地域 ..... 116

- (1) 各種の「電話相談」にかかわって 116
- (2) 2つの事例 117
- (3) 行政の中の電話相談 121
- (4) 電話相談の多様性 122
- (5) 地域のネットワーク 126

**2** 違いがわかる—公的機関と市民ボランティアの電話相談— …………… 129

- (1) 官僚体制の中で 129
- (2) 市民（ボランティア）活動 130
- (3) 守秘と連携 133
- (4) ネットワーク 134

**3** 電話相談を開設する—虐待防止ホットラインを例として— …………… 139

- (1) 虐待防止ホットラインの調査から 139
- (2) 相談員向けの手引き 143
- (3) 相談員の倫理 146

**4** 電話を病む—多数回利用者をめぐって— …………… 148

- 1. 対応困難事例 148
- 2. ありがたきかな多数回利用者 148
- 3. 多数回利用者のスペクトラム 149
  - (1) おしゃべり（長電話） 150
  - (2) 作り話をくり返す 151
  - (3) セックスコーラー 151
  - (4) 心を病む人 152
  - (5) 苦情を言う人 152
- 4. 事例の検討 153
  - (1) 手足をしばられた 154
  - (2) ほく、結婚して半年… 154
  - (3) 電話で救われた 154
  - (4) 虐待されている… 155
  - (5) ガンを病む 156
  - (6) どうしてくれる… 156
  - (7) 苦情の波紋 157
  - (8) 警察!! けしからん 157
- 5. 批判と対応 158

6. 「電話相談というのは『悪人正機』のところですわね…」 160

7. 多数回利用者という呼び方 162

8. つながらない 162

9. 要約 163

**5 自殺予告電話** ..... 166

(1) 自殺予告とは 166

(2) 自殺予告電話への対応 166

(3) 自殺予告電話とイタズラ電話 171

**6 電話相談の体験** ..... 172

私の「電話相談」体験 172

**7 教育領域の電話相談** ..... 176

(1) 学校における電話利用 176 (2) 電話相談の源流 177

(3) 「いじめホットライン24」 179 (4) 教育領域の電話相談の展望 180

**8 「いじめホットライン24」を考える** ..... 182

(1) 活動の概要 182 (2) システムの問題点 183

(3) これでよいのか 185

## Ⅲ章 電話相談の周辺

### 1 電話を詠む ..... 190

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 啄木と電話 190     | 関東大震災と電話 191 |
| 呼び出し音 192     | 迷惑電話 193     |
| 長電 194        | ケータイ① 195    |
| ケータイ② 196     | たのしき電話 197   |
| 寂しき電話 198     | うつと電話 199    |
| アクシデントの電話 200 | 病気の電話 201    |
| 電話相談 202      | ケータイ番外地 203  |

### 2 本から学ぶ電話相談 ..... 205

『電話するアメリカーテレフォンネットワークの社会史』

クロード・S・フィッシャー著 205

『電話カウンセリングー電話相談の専門性と治療関係』

マクシン・ローゼンフィールド著 207

『電話相談とセックス通話者ーその陰の部分に光を』

ヴァンダ・ウォーク著 209

『絶え間なき交信の時代ーケータイ文化の誕生』

ジェームズ・E・カッツ他編 211

『電話相談の考え方とその実践』 村瀬嘉代子・津川律子編 213

## 終章 アジールとしての電話相談

1. 公的機関の電話相談 216
2. 市民運動の中の電話相談 217
3. アジールとは 218
4. 現代社会のアジール 220

### 参考資料

サマリタنزの20原則 224

日本電話相談学会「倫理綱領」 226

### コラム

梨をもぐ 43

行きちがい 63

自我とケータイ 106

戒語 137

テレフォン・セラピー 165

粗忽 186

相談・そうだん 204

麻婆豆腐 222

あとがき 228