この「広報紙」は 赤い羽根共同募金配分金により作成しています

旭川 いのちの電話

2025年6月発行　第147号
相談電話(0166)23-4343

「上野ファームにて」　Ｉ．Ｋ

カスハラについて

旭川いのちの電話専門職　精神科医　伊　東　隆　雄

最近「カスハラ」が随所で取り上げられている。サービス等の利用者・顧客（カスタマー）が、その提供者に対して「無理難題」を要求し、ときにハラスメントの暴言・暴力にいたる。たんなるクレームではなくれっきとした犯罪行為である。サービス提供者が委縮し不安に駆られ本来の業務等に支障をきたしてしまう深刻な事態もある。

ふと思ったことは、電話相談の利用者はカスタマーなのか否か。電話相談員は専門家ではなく、良き隣人として話を聴かせてもらうことが役割である。いっぽうでその行為は聴くというサービスの提供という側面も否定できない。守秘義務もある。掛け手のなかにはサービスを期待して掛けてくる人も多い。

筆者は専門職として、掛け手から事務局に寄せられた「苦情電話」にどう対応すべきか協議することがある。苦情電話の内容からうかがえることは、掛け手のなかに、相談員を自分の欲求（承認欲求であれ、性欲のはけ口であれ、怒りをぶつける標的であれ）を満たす道具・手段としかみなしていない人がいるという事実である。その欲求が満たされない場合、欲求不満が攻撃的な「苦情」として事務局に寄せられる。困ったものだと思う。

多くの相談員は理不尽な電話にも頑張って傾聴している。それができるのは相談員同士が互いに支え合っているからだ。でもあまり無理をしないでほしいと思う。これからも「いのちの電話」への支援をお願いいたします。

子育てにとまどう母親たち
ー思春期外来の現場からー

市立旭川病院　精神科
旭川いのちの電話理事
武　井　　明

子どものこころに何かトラブルが生じると、必ずといっていいほどお母さんの育て方が問題だとされるのではないでしょうか。まわりはこぞって、お母さんを責めたてます。家庭では夫やお姑さんから子どもに対するしつけがなってないと言われ、学校では先生から愛情が足りないのではと問われます。

本来なら、一緒に力を合わせ、子どものトラブルの解決に向けて取り組まねばならない人たちから責められ、お母さんには味方がいません。思春期外来を訪れるお母さんたちは、勇気をふりしぼり、一縷の望みを託して、子どもと一緒に病院の門をくぐってくるのです。

家庭で子どもと長く一緒にいるのは、たいていがお母さんです。ですから、子どもたちのこころの問題の解決のためには、お母さんと精神科医が話をする時間がとても大切なものになります。

極端な言い方かもしれませんが、二週に一度、あるいは一か月に一度の外来受診で精神科医が与えられる影響なんてたかが知れています。普段から子どもと顔を合わせているお母さんが及ぼす影響のほうが、当然ながらはるかに大きいわけです。

お母さんとの面接では、まず子どもの問題から話が始まります。お母さんは、子どもが示す症状や問題行動に不安になったり、思いどおりにならないことで腹立たしく思ったりする状況を語ります。その一方で、自分の育て方が原因ではないかと自分自身を責める話も出てきます。

そして、面接を繰り返すうちに、子どものことだけではなく、夫やお姑さんなどに対する不満や怒りなども自然に訴えるようになっていきます。さらに、こちらから直接触れるような質問をしなくても、自身が幼少時に親に甘えられなかったことや、自宅に一人残されて寂しい思いをしたことにまで話が及び、生い立ちに深く根ざした生きづらさが語られることもあります。これまで誰にも話すことができず一人で抱えていた不安、怒り、孤独感などについて涙を流しながら話してくれることもまれではありません。

お母さんがこれまでため込んだ気持ちを診察室で吐き出すことができるようになると、それと並行して、たいていの場合、子どもの症状や問題行動に改善がみられるようになります。

ここで断っておきたいのは、お母さんの養育態度が原因で思春期の子どもたちのこころに問題が生じたと考えているわけでは決してないということです。子どもたちのこころのトラブルには、本人の生まれつきもった素因、お父さんやきょうだいも含めた家族との関係、学校での友だちや先生とのつきあいなど複数の要因が複雑に絡んでいるからです。

ただ、実際に治療の場に現れるのは、子どもとお母さんであることが圧倒的に多いのです。お母さんの語りを耳にする機会は自然と多くなりますし、子どもを支えるキーパーソンとしてアプローチすることになるというわけです。お母さんたちを応援し、それによって子どもたちにも元気を取り戻してもらいたいと思います。

武井　明「子育てにとまどう母親たちー思春期外来で明かされたそれぞれの事情」
（日本評論社、2025）から一部修正して抜粋。

市民公開講座開催

～老いてもいい、病んでもいい～　香山　リカ

５月11日、旭川精神衛生協会・旭川いのちの電話共催による市民公開講座が開催されました。精神科医でむかわ町国民健康保険穂別診療所副所長である香山リカさんを講師に招き講演が行われました。

会場となった旭川勤労者福祉会館には318名の市民が参加し、熱心にお話を聴いていました。　＜研修担当部会＞

「市民公開講座」・「第一回企画研修」に参加して

５月11日（日）講師に香山リカ氏をお迎し、**老いてもいい、病んでもいい**というテーマで『市民公開講座』が開催されました。旭川精神衛生協会との共催で、旭川いのちの電話の2025年度第一回企画研修として実施されました。定員300名を超える来場者を前に「いのちの電話」や「自他と共に生きる」等とてもわかりやすい内容の講演でした。

最後の質問コーナーでは当事者からの発言もあり、旭川で悲惨な事件が続いて起きたこと・家族が学校のいじめが原因で精神疾患になっていること・身体に障害があるため就職差別に何度もあったこと・子どもたちのスマホやネットとの向き合い方等一人ひとりの発言へじっくり耳を傾け、対話される香山リカ氏から相手に敬意をもって聴く・対話するいのちの電話の基本姿勢を改めて学ばせていただいた春の研修会でした。　Ｓ．Ｈ

旭川いのちの電話　チャリティーコンサートのご案内

～いのちをつないで平和をつむぐ～

開催日　2025年９月27日（土）
会　場　旭川市公会堂（旭川市常磐公園内）
時　間　13：00開場　13：30開演
出　演　津軽三味線奏者　菅野優斗
　　旭川混声合唱団
入場料　全席自由（税込）1,000円（中学生以下無料）

《主　　催》　旭川いのちの電話後援会（チャリティーコンサート実行委員会）
《後　　援》　旭川市　旭川市教育委員会　旭川精神衛生協会
《お問い合わせ》　旭川いのちの電話事務局
　　☎0166－25－2143（平日9：00～17：00）

旭川いのちの電話No.147　二〇二五年六月発行

ご支援・ご協力ありがとうございました

❀年末・年始募金のお礼

日頃より「旭川いのちの電話」への温かいご理解とご支援に深く感謝申し上げます。

今回もたくさんの方々に、年末年始募金へのご協力をいただきありがとうございました。

みなさまから頂いた募金は、「いのち電話」の活動資金として使わせていただきます。

今後も引き続きご支援くださいますようお願い申し上げます。

❀北海道新聞広告協賛

この度は「旭川いのちの電話」の新聞紙面広告にご協賛いただき心より感謝申し上げます。

みなさまのご厚意に支えられ、活動を続けさせていただいております。

これからもしっかり研鑽を重ね、よき隣人になれますよう努力してまいります。

今後とも変わらぬご支援、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

社会福祉法人　旭川いのちの電話　理　事　長　相　澤　裕　二
後援会会長　荒　井　保　明

❀ 養成講座終講式開催 ❀

３月10日、相談員養成講座終講式が行われました。第一・第二課程の養成課程を終えた45期研修生６名が出席し、理事長から終了証が手渡されました。今後は第三課程の実習に入り、10月の認定後は電話相談員としての活動を行うことができます。＜養成担当部会＞

電　話　相　談　員　募　集

「旭川いのちの電話」では電話相談員を募集しています。
１年余りの養成講座を受け、認定後に電話相談員になります。
興味のある方は、いのちの電話事務局までご連絡ください。

TEL 0166−25−2143

あとがき

新しい年度になり、相談員を募集する時期になりました。
悩める人のよき隣人をめざす仲間が増えることを願っています。

社会福祉法人旭川いのちの電話
事務局
☎〒〇七〇−八五四一　旭川市上常盤町一丁目一八七〇−五七
（〇一六六）25−2143・FAX24−8927