

みると、最初の4回は10～18%の範囲にありましたが、インテリジェントサービスの導入された第5、6回はそれぞれ56%、39%と受信率が一挙に改善されました。

しかし、同じくインテリジェントサービスによっている2007年度の実信率は20%と、最初の4回のレベル近くまで下がっていました。2007年度の実信率が低下した理由は、2007年度の実信件数が、17,155件と過去最高であったにもかかわらず、かかってきた件数が85,541件と受信能力をはるかに越える多くのダイヤルがあった結果と考えられます。

5) フリーダイヤルの実信対応能力について

全国の空いているセンターの回線に相談電話を自動的にまわすというフリーダイヤル（インテリジェントサービス）の機能からして、その実信対応能力に限界のあることは当然です。

図1（P16）と表4（P16）は、2008年3月10日の24時間について、かかってきた件数、つながった件数、つながらなかった件数をグラフと表で示したものです。

図1（P16）において、かかってきた件数は実線、つながった件数は点線で示されています。

図1（P16）によれば、実線グラフすなわちかかってきた件数は21時から1時にピークがあって、1時間当たり800件から1,200件の範囲にありました。一方、つながった件数は、24時間を通して、1時間当たり最大でも150～200件の範囲にありました。かかってきた件数が増しても、つながった件数が一定の範囲にとどまっていたのは、件数に関して受信能力の限界を示すものと思われます。

すなわち、図1（P16）よりすれば、50台を合わせてつながる電話は、1時間当たり最大150～200件程度と推測されます。また、つながる電話の65～75%が実信件数であることより、50台合わせた1時間当たりの実信件数は最大130～150件程度と推測されます。

表4（P16）は、図1（P16）のグラフのもとになった表です。図1（P16）で説明されたことを、数字で読むことができます。

かかってきた件数は、21時から1時にピークがあって、23時1,018件、1時1,148件が最大でした。

一方、つながった件数は、11時の214件を除くと、すべて190件以下にありました。すなわち、1時間当たりのかかってきた件数がどれほど多くなっても、つながった件数は午前11時の例外をのぞくと190件以上には増えていませんでした。

表4（P16）においてB/Aは、かかってきた電話のうちつながる電話の割合を示す数値ですが、この値が低いほどつながる率は低くなります。

24時間のうち、B/Aの数値が0.5以下、すなわち、かかってきた電話の半数以上がつながらなかった時間帯は、24のうち18の時間帯で見られました。

つながる率が高かったのは午前4時から8時までの4時間（B/Aは0.7以上）であり、つながる確率が特に低かったのは午後9時から午前3時までの6時間（B/Aは0.2以下）の間でした。

なお、3月10日に関していえば、B/Aの平均は0.30でした。

6) 自殺志向の実信件数

表2（P15）に、7年間のフリーダイヤルにおける自殺志向実信件数の変化を示しました。

自殺志向件数は、2001年から5年間は、3,000から3,800件台で横ばいでしたが、2006年には4,083件と増し、2007年度はさらに増して5,753件を記録しました。

2007年は自殺志向受信件数が増加しただけではなく、総受信件数に占める自殺志向件数の割合も33.0%と、過去7年で最も高い値でした。特に2007年の女性の自殺志向件数、自殺志向率はともに著しく増加していたのが注目されます。

自殺関連の電話は、表3(P15)のように、自殺に関する緊急度によって、緊急度の低い方から高い方に向かって第1段階：念慮、第2段階：危険、第3段階：予告・通知、第4段階：実行中の4段階に分類されています。

表3(P15)に、2005年から2007年までの自殺志向電話相談の緊急度を示しましたが、2007年の念慮、危険、予告・通知、実行中の割合はそれぞれ87.3%、9.7%、2.3%、0.7%であり、念慮が大部分を占め、緊急度が増すにつれて頻度が減ってゆくのは過去2年と同じ傾向にありました。

まとめ

- 1 2007年度は、9月から翌年3月まで毎月10日、午前8時より翌日午前8時までの24時間、計7日間の形式でフリーダイヤルが行なわれましたが、つながった件数、25,251件、受信件数、17,155件は過去7年で最も多い件数であり、かかってきた件数、85,541件も第1回の93,071件について多い件数でした。
- 2 2007年度、9月から翌年3月までの月ごとの件数の動きについては、かかってきた件数は9月の29,387件が最も多く、10月に6,818件と最も低く、その後は月毎に増加し、3月は12,093件に達していました。一方、つながった件数は、7ヵ月間、2,900から4,100件の範囲にあり、かかってきた件数に連動して大きく変化することはありませんでした。
- 3 2008年3月10日のデータでは、24時間のうち18の時間帯で受信件数がかかってきた件数の50%を下回る数値であり、これらの時間帯では受信能力を大きく上回るダイヤルがあったと考えられました。
(考察 推進委員会副委員長 白井徳満)



2007年度フリーダイヤル
 <かかってきた件数とつながった件数>

表 1

	かかってきた件数	つながった件数	つながった率	受信件数	受 信 率	
年 度	A	B	B / A	C	C / B	C / A
2001 (第1回)	93,071	12,487	13%	9,347	75%	10%
2002 (第2回)	63,579	15,249	24%	11,052	72%	17%
2003 (第3回)	77,417	17,473	23%	12,037	69%	16%
2004 (第4回)	64,473	17,595	27%	11,852	67%	18%
2005 (第5回)	19,202	14,999	78%	10,803	72%	56%
2006 (第6回)	34,533	20,170	57%	13,379	66%	39%
2007 (第7回)	85,541	25,251	30%	17,154	67%	20%

7年間のフリーダイヤルにおける
 自殺志向受信件数

表 2

年 度	男			女			合 計		
	総受信件数	自殺志向件数	%	総受信件数	自殺志向件数	率	総受信件数	自殺志向件数	件数
2001 (第1回)	3,742	1,256	33.6%	5,605	1,779	31.7%	9,347	3,037	32.5%
2002 (第2回)	4,915	1,479	30.0%	6,137	1,943	31.6%	11,052	3,422	31.0%
2003 (第3回)	5,723	1,799	31.4%	6,314	2,069	32.7%	12,037	3,868	32.1%
2004 (第4回)	5,712	1,662	29.0%	6,140	1,867	30.4%	10,852	3,529	29.8%
2005 (第5回)	6,077	1,613	26.8%	4,786	1,377	28.8%	10,803	2,990	27.7%
2006 (第6回)	8,530	2,502	29.3%	4,849	1,587	32.6%	13,379	4,083	30.5%
2007 (第7回)	10,301	3,005	29.3%	6,853	2,748	40.1%	17,154	5,753	33.0%

自殺志向電話相談の緊急度

表 3

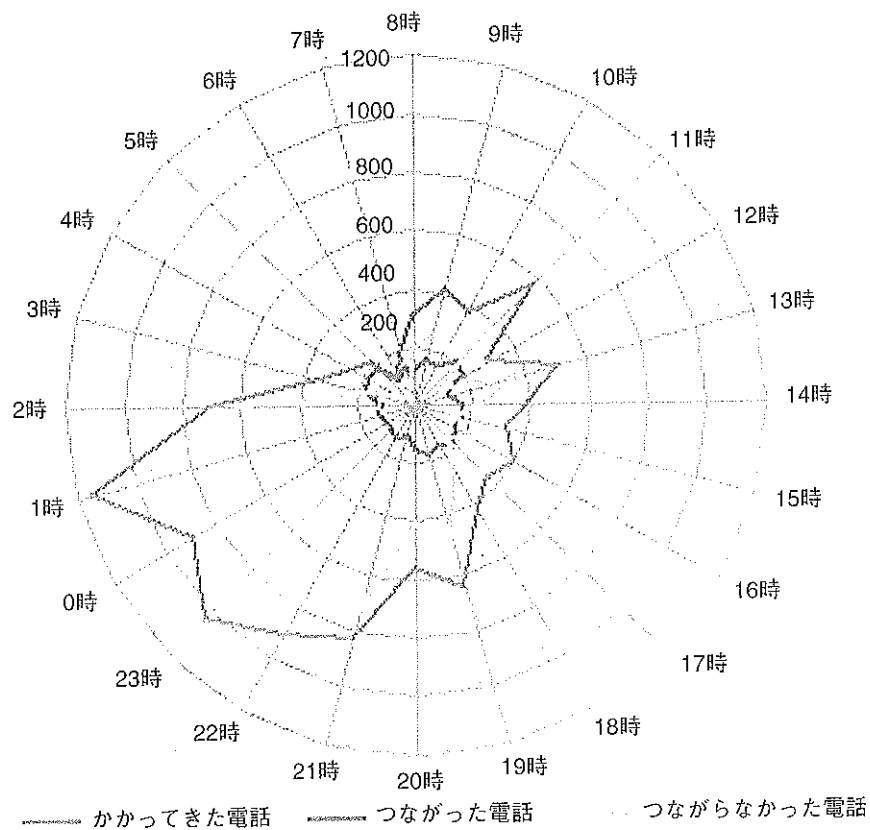
	2005年				2006年			
	男	女	計	%	男	女	計	%
念慮	1,389	1,203	2,592	86.7%	2,167	1,333	3,500	85.7%
危険	123	134	257	8.6%	169	140	309	7.6%
予告・通知	71	26	97	3.2%	137	70	207	5.1%
実行中	30	14	44	1.5%	29	38	67	1.6%
総計	1,613	1,377	2,990	100%	2,502	1,581	4,083	100%
	2007年							
	男	女	計	%				
念慮	2,616	2,410	5,026	87.3%				
危険	285	273	558	9.7%				
予告・通知	86	44	130	2.3%				
実行中	18	21	39	0.7%				
総計	3,005	2,748	5,753	100%				

1 時間ごとの受信状況
2008年 3 月のNTTコミュニケーションズデータから

表 4

		かかってきた件数	つながった件数		つながらなかった件数
		A	B	B/A	C
1	8時	311	116	0.37	195
2	9時	407	161	0.39	246
3	10時	363	153	0.42	210
4	11時	581	214	0.37	367
5	12時	285	190	0.66	95
6	13時	506	127	0.25	379
7	14時	390	168	0.43	222
8	15時	323	171	0.53	152
9	16時	388	164	0.42	224
10	17時	351	187	0.53	164
11	18時	422	166	0.39	256
12	19時	653	183	0.28	470
13	20時	563	157	0.28	406
14	21時	825	105	0.13	720
15	22時	905	134	0.15	771
16	23時	1,018	113	0.11	905
17	0時	881	111	0.13	770
18	1時	1,148	131	0.11	1,017
19	2時	706	103	0.16	603
20	3時	336	173	0.51	163
21	4時	245	180	0.73	65
22	5時	202	171	0.85	31
23	6時	107	98	0.92	9
24	7時	177	128	0.72	49
		12,093	3,604	0.30	8,489

図 1



(3) ふりかえり

参加センターから毎回提出される「ふりかえりシート」の概要をまとめてみました。

1) 担当者について

担当した相談員は延べ4,173人、1回平均596人、1センター12人、1回線に2人体制で、間をあけないように実施している状況が伺えます。

ケア担当は述べ1,201人、事務局など2～3人が担当というところが多くありましたが、特にケア担当者を置かないセンターや、担当相談員が相互にケアし合うということで、担当相談員数と同数のケア担当数を記入しているセンターもあります。

2) 回線状況について

「良好」と「ほぼ良好」が毎月35センター、「頻繁によくかかった」が毎月20センター程、特に10月は「頻繁によくかかった」センターが半数以上の28ありました。「かからない時間がかかり」は12月に2センター、1月に1センターだけでした。日頃はなかなか繋がらないと言われるいのちの電話ですが、フリーダイヤルは概ねつながりやすい電話としてその役割を果たしたといえます。

3) 受信内容について

「初めてが目立つ」が10月は18センター、3月は9センターと次第に減っています。そして「頻回者が目立つ」が10月12センターに対し3月は23センターとかなり増え、フリーダイヤルが周知されるにつれて頻回者が増加する傾向が現われています。そして「同一人から続いてかかる」が毎月20センター前後あるのは、度々かける人が直ぐに再コールすると、他センターが通話中であれば今電話が切れて空いている同じセンターにつながる傾向が多いことが分かります。内容について「からかいやイタズラが多い」は5センター程ですが、「怒りや苦情」は10センターあります。「フリーダイヤルが必要な電話があった」は36～37センターが回答し、実施している意義が伺えます。

広報活動についてのコメントは、広報の報告に譲ります。

その他コメントとして記入された中より主なものを報告いたします。

- ・「毎月あるので去年のように毎日かけずに我慢し、この間気持ちの整理が出来るので助かった」という電話があった。
- ・「普段の電話はつながらないが、フリーダイヤルはすぐ繋がる」と喜ばれた。
- ・滋賀県からの女性より、「毎月10日を待っている。1ヶ月生きていける希望の日です」との声があった。滋賀にも早くいのちの電話が出来ることを期待する。
- ・2人体制にしているが、重い内容や長い電話の後は気持ちの切り替えが難しく、スムーズに交代が出来なかった。
- ・電話内容も深刻で、まじめな電話が定着しつつある。
- ・簡単に「死ぬ」の言葉で電話を長引かせるのが増えているように感じる。
- ・頻繁に電話がかかるので、追い立てられて疲れる。
- ・担当者の確保にとっても苦慮した。
- ・通常のいのちの電話を知らず、フリーダイヤルで初めて知ったという方も多い。

以上のような状況の中で、各センターにおける取り組みも厳しいものがありますが、フリーダイヤルが必要とされていることの共通認識を深めつつ、全国センターがより一層連帯感をもってこの事業を継続していくことができるようにと願います。