

いこともたくさんあることがわかる。相談に表れた社会矛盾を解決するためには、現行の施策やシステムを改革しなければいけないことや、新たな施策やシステムを創らないと解決しないということも数多くある。このように具体的な人権相談を通じて、人権実現のために必要な政策とはどのようなものかということが浮かび上がってくる。

### 政策提言につながる

つまり、人権相談システムには、その本来の役割を通じた政策提言機能が必要となり、相談を通じて具体的な現実を把握していることによって、的確で強力な政策提言機関になる。さらに情報発信機能も併せ持つことによって、社会変革の原動力にもなる。

また、個々の相談を解決していく営みは、人材育成にも繋がっていく。相談者は自身の問題を解決していくことを通じて、その経験を同様の問題で悩む新たな相談者のアドバイザーとして活かせる。このように自身の問題克服への経験を活かしてカウンセリングすることをピアカウンセリングというが、人権相談システムはこのような機

能をも持つことになる。それだけではなく、個々の相談を受ける人々も、その経験を通じて、相談を受ける力量やそれらの相談内容を解決していく力量をアップすることになる。相談内容は千差万別であり、同じような内容であっても条件等が少しずつ異なる。相談を受ける側にとっては、日々相談内容がケース・スタディーであり、相談の力量アップを図る研修という側面を持っている。以上のような機能を担うためにも、人権相談機関の信頼構築が鍵を握っているといえる。

### 用語解説

#### 【大阪府同和对策審議会答申】

2001年9月に「大阪府同和对策審議会」が府知事に提出した。部落差別が現存する限り、同和問題解決のための施策の推進に努める必要があるとの観点から、同和对策事業を支えた特別措置法の失効後の「大阪府における今後の同和行政のあり方について」示している。

## 人物紹介

### 「電話相談」は自分を育ててくれた“心の学校”



中村 慶子さん

相談員歴は18年。それまでは「主婦」だった。行政が主催する地域の講座に応募したことから、カウンセリングに出会った。「人間を理解するチャンネルの幅の広がりを感じました。どうしてそうなるのだろうという背景が少しずつ分かりだした。そんな体験でした」。

次に、民間のカウンセリングスクールで学びはじめた。そのうちに実際のカウンセリングをしてみたいと思うようになり、「関西ののちの電話」の存在を知って、自ら応募。養成講座・実習を受け、相談員としてさまざまな相談に対応することになった。

「電話相談の中には、実際、命を左右するような電話もありますが、一方『孤独で毎日が生きにくい』という方がたくさんいらっしゃいます。私たち相談員が苦しみや悩みを受け止めることで、よりよく生きていただけたらと願って耳を傾けています」と相談の自立支援効果を強調する。

「関西ののちの電話」では、400人の相談員が1日24時間、交替で休むことなく活動を続けている。年間の受信件数は2万件を数える。

現在は、養成部委員長として、相談員の養成講座・実習を中心に担当する。「相談を受けるということとは人を理解することです。そのためには、自分のことをよく知ることが大事です」と相談員としての課題を伝える。

「まだ途上ですが、少し大人になったような気がします。私を育ててくれた“心の学校”だと思っています」。電話相談にかかわった充実感をかみしめる。