

# 奈良 いのちの電話

2016  
夏  
第365号

特集

奈良県警『ナポくん相談コーナー』から見えるもの  
柿内 利成氏

社会福祉法人 奈良いのちの電話協会

事務局/〒631-0816 奈良市西大寺本町8-27



TEL : 0742-35-0500

FAX : 0742-35-0533

e-mail : nid@nara-inochi.jp



画・上総  
嘉章

あさくも  
晨雲は流るゝが如く  
くれくも  
暮雲は焼くが如し

ひるくも  
午雲は湧くが如く

子規

垂仁天皇陵

## 風鐸



『夏が来れば思い出す  
はるかな尾瀬 遠い空』…  
夏号の風鐸欄の文章を考  
えていたら、ふと口ずさんで  
いました。

戦後復興が進んでいく  
1949年6月、夢と希望の  
ある歌をということで江間章子さんが作  
詞、中田喜直さん作曲で、NHKラジオ  
で放送され、瞬く間に日本人の心をとら  
えたと伝えられています。

当時1歳余りだった私も母の背中で聴  
いたのででしょうか。後に学校で習った時、  
妙に懐かしい感じがしたのを覚えています。

自分にとって夏の思い出って何だろ  
う？何かとびっきり面白かったこと、感  
動したこと、あるいは嬉しかったり、悲  
しかったことなど。思い出そうとするの  
ですが、山の緑の中や、きらきら光る水  
辺など、それなりの背景は出てくるもの  
の、思い出すのは、たわいもない場面や  
会話ばかり。60数回も夏を迎えている  
のに。

いやいや、そんな当たり前のように過  
ぎていく瞬間こそがいとおしく、また大  
切なのかもと考えた次第です。

そういえば今放映中の連続テレビドラ  
マ『とと姉ちゃん』も「当たり前の暮ら  
しを大切にすること」が一貫したテーマ  
として流れています。

皆さんの夏の思い出は如何でしょう  
か。この昨今は記憶に残るような猛暑日  
もありました。今年の暑さに負けず、充  
実した時間を過ごされますように。

(宗)

## インタビュー

## 奈良県警

## 「ナポくん相談コーナー」から見えるもの

柿内 利成 氏

奈良県警察では、警察本部や各警察署に「ナポくん相談コーナー」を設置して、専任の相談員が犯罪の未然防止と県民の安全・安心のために相談を受けている。24時間体制の相談という点では「いのちの電話」と同じだが、違いは何かあるのだろうか。最近の相談から見える奈良の現状について、奈良県警察本部警務部県民サービス課課長補佐の柿内利成警部にお話をお聞きした。インタビューは、なら犯罪被害者支援センター事務局長で当協会理事の宮代トシ子が担当した。



**宮代** 「いのちの電話」は、ご存じのように年中無休眠らぬダイヤルとして、生き辛さを抱えた方の相談を受けていますが、「ナポくん相談コーナー」はどうでしょうか。まず体制について教えてください。

**柿内** 警察本部では、平日は、県民サービス課の担当係が相談業務を行っています。

夜間や休日は当直の者が対応して、24時間体制で行っています。県内12警察署においても同様に相談業務を行っています。

**宮代** 相談内容はどのようなものですか。

**柿内** 犯罪被害、こんな被害に遭ったとか、交通取締要望、迷惑行為、不審電話等の比率が高いですね。そこに、家庭内暴力、DV、ストーカー、家族問題、近隣問題、特殊詐欺などが最近の傾向として増えつつあります。

**宮代** 未然防止ということですね。

**柿内** そうですね。過去の警察は、逮捕してほしいとか、被害申告をする決断がないと相談しにくいイメージだったと思いますが、決してそんなことはありません。「子どもが時折暴れて困っています」というようなものでも遠慮なく警察に相談をしてください。

**宮代** そのような相談を受けたらどういう対応をされるの

ですか。

**柿内** まず、身の安全ですね。DV、ストーカーでもまずは関係者の身の安全を第一に考えます。

**宮代** 現場に行かれることもあるのですか。

**柿内** そうですね。現場臨場が必要と判断される事案であれば、交番から制服警察官がかけつけたり、警察署から刑事課員や生活安全課員などの私服警察官が現場に向かうこともあります。

**宮代** 近隣の問題はどうですか。

**柿内** 迷惑駐車とか、騒音トラブル等が多いですね。深夜の騒音苦情であれば、警察官が現場へ行って注意することもあります。

**宮代** 即時的に対応してくださるんですね。

**柿内** 警察は現場対応が可能なので、それを期待した相談が多いですね。

**宮代** 相談件数は年間どれくらいですか。

**柿内** 電話だけでなく、署や交番に直接来られることもあります。相談件数は、年間2万件を超えています。

**宮代** 1日50～60件というところですね。「いのちの電話」と同じくらいですが、警察は助言だけでなく現場対応もあるから大変ですね。

**柿内** 警察本部と警察署が連携し、対応しています。

**宮代** 家庭内の暴力や、近隣のトラブル、ストーカーとかは1回の電話で終わらないことが多いと思います。DVで警察が注意してくれたら、後でよけいに酷くなったという話も聞きます。そういう事後の対応はどうしているのですか。

**柿内** DV、ストーカー等の事案は、一度対応すれば解決するというものではありません。記録を残し、組織的、継続的に対応しています。行政等の関係機関と連携をとって対応することもあります。

**宮代** 24時間対応と言われましたが、他の行政機関では24時間対応でない機関もあります。連携はとれるのですか。

**柿内** たしかに限界はありますが、休日、深夜でも対応してくれる機関も増えており、連携をとって対応しています。

**宮代** 「ナポくん相談コーナー」は特別な電話番号があるのですか。

**柿内** 『#9110番』です。平成13年に奈良県警察に「県民サービス課」が新設され、相談のしやすい警察



に改善を図ってきたのですが、いかがですか。

**宮代** たしかに警察って昔は敷居が高かったし、事件になっていないと動いてくれないと思っていました。

**柿内** そういうところを改善していこうとしています。

**宮代** 夫婦の問題はDV防止法などで解決の道筋もできたと思いますが、親子の問題はより難しくなっていると思います。殺人事件の中で、家庭内で起こる殺人事件が過半数を占めているという資料を見てびっくりしました。

**柿内** 身の危険を感じた時は、すぐに警察に通報してください。

緊急の場合には『110番』

相談の場合には『#9110番』

へ連絡してください。

**宮代** 年間2万件以上の相談を受けて、現場対応もして下さるし、困っている人に対するサービスが行き届いてきているのが心強いです。



ナポくん ナビちゃん

何か県民に伝えたいことはありますか。

**柿内** 「ナポくん相談コーナー」は警察の相談窓口ですので、困ったことがあれば遠慮なく相談してください。警察だけで解決できない問題でも、他の行政機関と連携して解決に向けた助言等をさせていただきます。門戸を広く開けて待っています。

**宮代** いろいろな専門の相談機関はあるけれど、どこに相談したらよいかわからないという時でも、相談できる最後の砦のように思います。困った時は警察に相談できると思うと心強いし安心です。本日はありがとうございました。

### (インタビューを終えて)

堅くて近寄りやすいイメージの警察。でも今回お話を伺うと県民が安心して暮らし、県民の安全を守るために「どんな小さなことでも、事件にならないようなことでも相談してください」と敷居を低くして相談しやすい体制を整え、昼夜を問わず活動してくださっていることが分かり、心強く思いました。また、「いのちの電話」と違って現場対応ができること、問題解決のために何より相談者の身の安全を第一に考え、即時的に対応して下さること、必要があれば深夜でも関係機関と連携して対応して下さることなど、警察ならではのでしょう。

時代を反映し、いのちの電話と相談内容は類似している部分は多々ありますが、対応には違いがあります。それぞれの特徴を活かし、相談者のために親身になって相談に応じる姿勢は同じです。身近な相談機関・問題解決機関として「ナポくん相談コーナー」は「お助けマン的存在」だと思いました。

(宮代)

## 情報化社会のなかで考える

# 本会い ⑤

## — ICT 革命 —

共同精版印刷株式会社

代表取締役社長 近 東 宏 佳

日本経済団体連合会『新卒採用（2015年4月入社対象）に関するアンケート調査結果』に「選考にあたって特に重視した点」として「コミュニケーション能力」が12年連続1位と記載されている。グローバル、情報コミュニケーションといった学部・学科を開設する大学が近年増えているが、背景にはICT（情報通信技術）の革命が非常に大きな影響を与えている。

私は印刷会社を経営し、文化と情報伝達の担い手としてICTを駆使し、製造業からサービス業へという業界変革の道半ばである。先人達は常に新しいICTを生み出し、普及させてきた。狼煙、飛脚、伝書鳩、手旗、郵便、瓦版、新聞、電信、電報、電話、ラジオ、FAX、TV…。しかし、それらは「革命」と呼ばれなかった。

では、携帯電話、インターネットやメールの普及はなぜ「革命」なのか？それらの新しいICTは常に若者が先に受容する人類史上初のツールであり、新しい情報と通信技術の主導権が若者に移ったことが革命なのだ。現在、大人たちが子や孫たちに教えてきた電話や手紙のルールの説明は皆無であり、デジタル・イミгранト（デジタル移民）の私もICTへの順応と活用に涙ぐましく努力している。

若者の大人観も、革命前の「大人の知識・経験には勝てない」が、革命後は「大人の知識・経験は役に立たない」に変わってきた。大人の経験を軽視し、長幼の序が崩壊していく社会が間近に迫っているような気がしてならない。

少し歳をとったせいか、「近頃の若い者」とよく口にしてしまうが、従来の若者と近頃の若者とでは、家庭環境（少子化・一人っ子）、教育環境（ゆとり教育）、経済環境（バブル景気と失われた10年）、社会環境（精神世界の変化）などと大人が作ってきた環境が全く異なる。かつては、いずれ大人の自分たちと同じ価値観を共有するという安心感があったが、現代の若者は今も将来も理解できない存在という不安感あり、お互いにわかりあえないところから共に歩き出さなければならないようだ。

現代の若者は成長とともに新たな常識を創出するため、世代が違えば、常識の共有は難しく、社会も変化していく。コミュニケーション氷河期は極めて現代的問題だが、お互いの信頼を創るのは思考ではなく、行動であり、広義の意味ではコミュニケーションであろう。聴く・伝える・尋ねる力が更に必要なのだと痛感している。

(当協会理事)