



TOHOKU
UNIVERSITY

東北大学大学院教育学研究科 震災子ども支援室 “S-チル”

シンポジウム報告書

第5回東日本大震災後の 支援の多様性

～電話相談ができること～

これは、ひとりの個人の年1200万円10年間の寄附を原資とし、
その他多くの方々の寄附をいただいて活動しています。

平成26年2月

東北大学大学院教育学研究科
震災子ども支援室 “S-チル”



震災子ども支援室“S-チル”
シンポジウム報告書

第5回東日本大震災後の支援の多様性

～電話相談ができること～

平成26年2月

東北大学大学院教育学研究科

目 次

| | |
|---|----|
| 1. 開会の辞 | 1 |
| 2. 耳元で“つながる”ということ | 3 |
| 3. 報告Ⅰ 仙台いのちの電話は、震災後の状況にどのように対応したか ～被災者の切実な声は何を訴えていたか～ 資料 | 5 |
| 4. 報告Ⅱ 被災地からころステーション 電話相談の現状 資料 | 17 |
| 5. 報告Ⅲ 電話相談からみえてきたもの“S-チルでのとりくみから” 資料 | 29 |
| 6. 質疑応答 | 36 |
| 7. アンケート結果 | 44 |

開会の辞

震災子ども支援室の主催のシンポジウムにおいでいただきありがとうございます。

震災子ども支援室は、2011年の秋に東日本大震災で親を亡くした子どもたちあるいは子どもを取り巻く人々、たとえば、里親になられた方ですとか、あるいは保育士、教師といったような方々を、長期的に支援していくという目的で設立されました。これまで、親を亡くした子どもさん、それから里親の方、あるいはそういった方々の支援をなさっている支援者の方に対して、訪問、あるいは電話相談、あるいは研修会というような形で支援を行ってきました。

それと同時に2011年の開室以来、何度かシンポジウムを行っております。本日は、そのような経過を踏まえまして、「東日本大震災後の支援の多様性、電話相談ができること」というテーマでシンポジウムを開催させていただきます。聞くところによりますと、震災直後は30箇所くらいあった電話相談を行う機関が、現在では10箇所くらいに減少したということだそうです。その背景には資金面の問題、相談件数の減少などの問題があるということでした。

しかし、このところ、新聞などで報道されておりますように、不登校児童・生徒の増加、震災当時幼児だった子どもが成長した現在抱える心の問題、さらには、沿岸部を中心として、震災当時から在職する教職員が四分の一くらいに減少し、学校によってはそのような教職員が一人もいないというような現状もある、ということが伝えられております。このように時間の経過、あるいは環境の変化によって新たな問題も出てきているのではないかと思います。

このような現状を踏まえまして、このシンポジウムでは、多様な支援の方向の一つである電話相談を取り上げて、電話相談がこれまで果たしてきた役割、今後の支援における電話相談の新たな展開のあり方などについて、話題提供の先生方の提言を受けて、その後に会場の皆さんと闊達な意見交換をしながらいっしょに考えていけたらと思っています。

本日はよろしく願いいたします。

平成26年4月25日

東北大学大学院教育学研究科長・教育学部長
本郷一夫

耳元で“つながる”ということ

震災子ども支援室（S-チル）シンポジウムも5回目となります。今回は、「東日本大震災後の支援の多様性～電話相談ができること～」をテーマとし、震災後の3年間を電話相談という方法で被災地とつながり続けた、仙台いのちの電話（田中吟子氏）、からころステーション（高柳伸康氏）のお話をうかがいました。また、S-チルの電話相談活動についてもお伝えして、(いつものように) 私たち自身が学ぶ機会とさせていただきました。

東日本大震災後、電話による相談は随所で行われていました。仙台いのちの電話の田中さんは、震災後の電話で、「誰か人と話したかった」「つながってよかった」という声があったと教えて下さいました。耳元で人の声を聞くことのできる電話は、インターネットとはまた違う暖かさで、不安なところに届いたのではないのでしょうか。

しかし、その電話相談も、時間が経つにつれて次々に終了しています。震災から3年たち、別の方法でニーズに応えられるようになったのかもしれませんが、時間が経っていくからこそ、耳元に届く声というかたちでの静かな支えを必要とする方もいらっしゃるかもしれません。からころステーションの高柳さんによれば、電話相談数は年々増加しているとのこと。そこで、本シンポジウムは、電話相談のできること、できないこと、他の支援方法との繋がり方や、電話相談の場が減少する中で今後も継続して行っていくにあたっての課題について考えることにいたしました。

電話というと、気軽に使えるというイメージがあります。しかし、シンポジストのお話をうかがいながら、人が自分のことについて電話をかけるということは、必ずしも簡単なことではないと感じました。だからこそ、そこで“つながる”ことは大きな意味をもつのでしょうか。“つながる”ということは、電話回線がつながるということを超えて、他者の存在につながり自分の存在に気づくことでした。大事な情報につながることであったり、たくさんの支援の輪につながることもありました。自分の感情と言葉を見つけ、命がつながることもありました。

ところで、本シンポジウムが開催されたのは、2月はじめのことでした。この冬はひときわ寒さが厳しく、大雪が続き、春がとても遠くに感じられたものでした。しかし今、桜が咲き、木々の新芽が見え始める中で、この文章を書いています。この報告書が皆様の手元に届く頃には、新緑鮮やかな季節が訪れているのでしょうか。

そんな季節の巡りを想いながら、S-チルも3年がたちました。これからも、ひとつひとつの声を大事にしながら、皆様と“つながって”参りたいと思います。

皆様のご健康を心よりお祈りいたします。

平成 26 年 4 月 25 日

震災子ども支援室室長
加藤 道代

報 告 I

仙台いのちの電話は、 震災後の状況にどのように対応したか ～被災者の切実な声は何を訴えていたか～

仙台いのちの電話

田中 吟子 氏

講師プロフィール

宮城県仙台市出身

社会福祉法人仙台いのちの電話

1982年仙台いのちの電話の開局時から活動に参加

1994年12月～2001年12月事務局長・評議員

2002年12月から常務理事

皆さんこんにちは、仙台いのちの電話の田中吟子でございます。

字ばかりのレジュメでちょっと単調なんですけれども、いのちの電話がこの震災に当たってどんな風に対応し、またどんなことを考えたか、そして被災者はどんなことを訴えていらしたか、ということをお伝えしたいと思います。今日ここで報告をさせていただく機会をいただいて本当にありがとうございます。



○震災発生直後の状態と対応について

まず最初に、時系列で書きましたが3月11日、2011年3月11日のところから始めたいと思いますが、大地震が発生して、停電そして電話回線がストップし、また同時にガスも水道も止まって業務が全くできない状態になりました。当時センターには、相談中の者が9名、それから作業とか打ち合わせ等で居りました者が13名、それから事務局の者が5名と、合計26名が居りました。センターは幸い建物の被害はなかったのですけれども、全然情報が入らない状態で電池のラジオを頼りに情報収集しながら行動しました。私もちょうど来客の対応でその時センターに居たのですけれども、丁度送り出してドアを開けたところでぐらっときまして、そのままドアにつかまりながらやっと立っているという状態で周りの建物が揺れる状態を見ておりました。この日、センターでは帰るのが難しいという相談員が4名と、それから事務局の者2名と、6名がセンターに残って泊まることに致しました。いのちの電話仙台では、24時間体制で相談を受けておりますので、お泊りの用意がございました。で、多少の食料もあったもので食事をしたり、色々知恵を出し合ってその日をすごしたということです。そして土日のお休みを挟んで3月の14日に電気が復旧しまして、相談電話のベルがなり始めました。しかし回線は復旧しましたがけれども、相談を受けるためにやってくる交通網が本当に寸断されておりまして相談員が来られない状態が続きました。その中でも相談の担当が入っていたから、当番になっていたから、とって無理無理頑張ってセンターに来てくださった相談員もいらっしゃいまして、そういう方には「無理をしないで少しずつでもいいからお話を聞いてあげてください」ということで相談を受けてもらいました。その時、そのお電話はほとんど震災関連の内容が多くて、地震・津波・そして原発への不安感、誰か人と話したかったというお声が寄せられた、という風を書いてありました。

3月の17日に、このような状態の中でどうしたらいいかということで緊急の常務会で相談員の安全を守るためにも3月末までは相談業務を休止する、ということを決めました。1982年に仙台いのちの電話が活動を始めてから、休んだというのは初めてのことでした。3回ぐらいセンターのお引越しをしたりしたんですが、そういう時も1度も休まずに続けてき

た相談でしたが、初めてお休みをしました。それで、24時間ということは、電話がかかれば必ず誰かが出るので、留守番電話にはならないようなシステムの相談電話でしたが、やむをえないので、留守番電話の録音ができる機械を買って、それを相談電話につないで、仙台から一番近いところにあつて被害にあつていなかった埼玉と栃木のいのちの電話の了解を得て、電話番号の案内をするという留守録のメッセージを入れまして、その事を、日本いのちの電話連盟のほうに連絡致しました。日本いのちの電話連盟には、いま全国に49センターがあるのですが、その統括をしているところです。そして休止をすると決めた事を相談員の全員にも連絡を、研修をするグループを通して連絡をまわしました。

○いのちの電話震災ダイヤルの相談活動

それから3月24日に、日本いのちの電話連盟から3月28日から、いのちの電話震災ダイヤルというフリーダイヤルによる相談をスタートさせるという連絡を受けました。これが0120-556-189（こころ いちばん やさしく）という電話番号で、毎月10日を除いて8時から夜の23時まで。全国のいのちの電話が聞いてくださる、ということでした。岩手・宮城・福島・茨城の被災4県が発信地として限定されて、そこからかかる相談に対応するということを決めてくれたと。私たちが相談電話を受けられない状態にある中で、こうして仲間のセンターがみんなに代わつて被災地の声を聞いてくださるということを本当に嬉しく、安心致しました。これが第1次の震災ダイヤルということで、3月28日から4月8日まで。この期間に受信したお電話は1,515件あったということです。かけてこられた方は、30代・40代・50代。この年代の方で、全体の7割を占めておりました。

その後、初めての休止期間を経て、2011年4月1日に電話相談を再開致しました。この時にこういう緊急事態の中で電話を取るときの注意事項を研修の先生が書いてくれたものを張り出した、ということです。それから始める時、終わった時に、事務局でちょっと話をして気持ちを落ち着けて対応に当たるように、というような配慮を致したり、まあ小さなお花を飾つてちょっと気分をほぐして頂けるような心遣い等もしながら相談に入っていました。それから、これと相まって、緊急時の災害直後の心理的な支援についての注意を学ぶ、サイコロジカル・ファーストエイドという、アメリカから日本に講師に来ていただくそういう研修を3度ほど開きました。これは東京の英語いのちの電話の方のルートを通して協力を依頼したということでした。

今度はいったん震災ダイヤル終わりましたけれども、やはりもうしばらくの期間そういう相談が必要だということで、連盟として考えてくださった結果、9月11日から2年間ですね、2013年の9月の末まで第2次の震災ダイヤルを実施しました。このためには、49のセンターのうち40のセンターが参加しまして、この時は仙台も参加しようということで仲間に入りました。毎月10日を除いて、朝の8時から夜の8時まで相談を受けました。これは、一日担当

するのは5つのセンターがグループになって担当をしました。ですから一つのセンターとしては、8日に1回位震災ダイヤルの当番がまわってくるという状況でした。で、通常の相談をやりながら震災ダイヤルをやるということで、相談員がなかなか来られない方が多い中でやりくりをして、担当の人を確保するという事は事務局でも大変苦勞はしましたが、皆さんの協力で何とかそれをやることができました。第1次と第2次を合わせて、約41,000件余りの方の震災に関する相談を受けたという集計が先日発行された報告書に載っていました。

○震災ダイヤルに寄せられた声

その震災ダイヤルでは、どんな風なお電話が寄せられたかということを書かせていただきました。第1次の時、孤独とか寂しさ、あるいは死別などに関する事は通常のいのちの電話にも多く寄せられることなのですが、特に今回身近な人と突然別れなければならなかった、そういう嘆きは本当に言葉には尽くせないものがあったかと思いますが、そういうお声をたくさん聞かせていただきました。それから、体の病気を抱えている方からは、医療の状況がなかなか十分でないという事の不安。それから精神的な病を抱えた方からは、慣れない生活での不安とか不満、困難さを訴えるお声がありました。第2次の震災ダイヤルの方は、震災直後のショック、不便さ、怒りの段階から少しずつ抑うつ傾向とか絶望が語られるようになり、また、状況が落ち着くにつれて将来への不安、肉親をなくしての生きがいの喪失、支援の遅れなどに目が向いてきていたようです。精神の問題を抱える人たちからは、避難所とか仮設住宅での苦痛、不満なども語られておりました。2年目に入ってから、自死傾向にある電話、死にたいという気持ちを抱えた方からのお電話が18%を占めて、特に精神の問題を抱えている方からは、その割合が28%と多くございました。初めて震災ダイヤルをかけたという被災者に、「この電話どこにつながっているの？」って聞かれて、「岡山ですよ」と言ったら、「そんな遠くの方が電話を取って、私たちのことを気遣ってくれるのね、嬉しい」と言って喜び驚いていたと言う話を聞きました。この震災ダイヤルが2013年9月の末で終了するという事を聞いた時、かけ手が「この電話にいつも私は支えてもらった」といわれ、そういう場所だったと感謝して終了することを惜しんでくれたという報告をいくつかのセンターが記しております。

この震災ダイヤルの開設に当たっては、毎月10日にいの



ちの電話では「自殺予防いのちの電話」というフリーダイヤルの相談を全国のセンターが協同して行っているんですが、そういう経験があったということ、お互いに一つの仲間として活動してきたという全国の方たちがいらしたということ、それが大きな力になったと思いますし、この実現のために連盟やNTT コミュニケーションズの担当の方が大変ご協力くださったということを後で報告を見て知りました。

さてその通常の電話相談、それから仙台ではインターネット相談も受けておりますけれども、この震災ダイヤルをやっている間も仙台の通常相談やインターネット相談も並行してありましたので、そこでもたくさんの被災者の声を聞くことが出来ました。地震直後、公式には相談を中止していた期間ですが、担当者が「この日は私の当番になっていたはずだから」と、いろいろとご苦勞の多い中をやってきて電話を取ってくれた方があったんですけれども、その時に聞いた声としては、「いろんな相談機関を探しているんだけど、高齢者の総合相談はどこ？」との問いかけに、番号をご案内いたしましたら、第1声の暗い声がぱっと明るくなって、「つながってよかった」と、涙声になったのが印象的だったとかっていったものもあります。次が、「仙台だけ原発のことが心配で自宅にいるけれどテレビが被害の映像と気丈に振る舞っている人ばかり映しているので不安な自分の気持ちを出せる場がない」という声を、電話で寄せた方もありました。「気を張って頑張っているけれど、ちょっと話してほっとしたかった、電話に出てくれてありがとう」という電話もあったということです。この通常相談のケースはそこにちょっと小さく載せましたが、2011年は震災で中断していた期間も含め、23,310人の声を聞きました。ネット相談は473名。2012年が24,970人、ネット相談は651名。2013年は23,442人からのお電話を受けました。ネットについてはまだ集計の数字がこのレジュメを作る時点で出来ていなかったもので載せていません。

この2011年の4月から1年間ぐらいの相談の記録をくまなく見てくれた担当の方、それから、私どものいのちの電話を創設した、出村和子先生も、全部の相談の記録を目を通してどのぐらいどんなことを訴えてこられているかを調べてこられたんですけれども、その中



からちょっとまとめますと、4月はメンタルヘルスと心身疲労の問題が一番多く突出していて、43%ということで半分近くを占めていた。5月になると義捐金のことが出てきた。それからメンタルヘルスと心身疲労も相変わらず多く33%あったと。6月以降は原発に関する問題が出てきてお

ります。メンタル以上に心身疲労と人間関係が目立ってきました。また、家族・友人等の喪失悲嘆が打ち明けられているということです。11月になると心身疲労が21%と多くなった、という震災後の皆さんの心身ともにくたびれ果てたという状況が表されているかな、と思います。

○いのちの電話での電話相談とは

今日のシンポジウムのテーマでもあります、“電話相談のできること”ということですが、いのちの電話では、どんな時でも電話の向こうにいる方の気持ちをよく聴いて受け止め、寄り添うということを基本にして活動しております。だから電話相談が出来ることは基本的にはそのことです。つまり、受容すること、共感すること。これがいのちの電話の一番の基本です。ほっとしたかった、誰かに聞いてほしかった、私のつらい気持ちわかって、そういう気持ちでかけてくる方に寄り添っていくということ。直接課題を解決する手助けをすることが出来なくても、その方が困難に立ち向かっていく力を出せるように、そして必要であれば、そのための環境整備の活動にもつなげていくことがいのちの電話のできること、電話相談の出来ることではないかなあという風に思います。

○電話相談以外の活動展開について

それから、その他活動の環境整備につなげるという文面に入ってくると思いますが、電話相談以外の活動の展開を、その後の動きを少しご報告したいと思います。“ささえあいの会”というのが、震災で大切な方を亡くした人の分かち合いの会ですけれども、23回開かれて、18名の方がお見えになった。これ実はいのちの電話では、自死で家族を亡くした方の分かち合いの会、“すみれの会”というのをやっているんですけれども、電話相談は匿名で顔も名前も出さずに相談を受けているわけですが、この“すみれの会”の場合には、面と向かって顔を合わせて大切な方を亡くした方のお気持ちを直接うかがってその気持ちに寄り添っていく、という活動です。この活動に参加しているスタッフの中から、こういう状況の中で私たちは何ができるんだろうかという、被災地のセンターとして何をしなければならないんだろう、ということを考えていた時に、多くの人が大切な方を亡くされたわけで、また行方のわからない方もいらっしゃる。そういう状況の中で、その方たちの支えが出来ないだろうか、というので“ささえあいの会”っていうのをやろうという風に考えたんですが、1回目に関いた福祉プラザでの会合にはお一人もおいでにならなかったんですね。で、これはまだまだ皆さんがそういう所に出向いてこられるような状況ではないのだからという風に感じまして、こちらの方から出向いて、その現地にうかがった方がいいのではないかと考えて、その後色々とみんな地域に出向いての“ささえあいの会”を開いたりしました。もう一つ、“ほっとカフェ”というのを致しました。これは月1回に被災地に出向いて、おいしいコーヒーを

お豆を挽いてそこでいれて、話をしながら飲んでいただき、少しほっとしていただくという、そういう場所を提供しようという事で開きました。主に長町・亘理・高砂・塩釜に石巻等でその“ほっとカフェ”を月1回まわって行って開くという形で開催しまして、丁度2年間にわたって最終的には67回の“ほっとカフェ”、おいでいただいた方は1,457名いらっしゃいました。これに携わったスタッフは約40名ほどの方がすぐ手を上げて参加して下さったんですが、延べで530名近い方が動いて下さった、と。この“ほっとカフェ”の終了する時、「もう来られないの？」なんて惜しまれながら、でも、私たちとしてもそういう場に出向いてそこの方とお話をすることで色々なことを気づかされたり教えられたり致しました。とてもいい経験をさせてもらったと思って最後には「私たちが電話相談に集中してもう少し力を注がなきゃならない状況なので、もう伺わないけれどもいつでも24時間電話はつながっているから、またなんかあったら電話かけてね」っていう事でさよならを致しました。この“ほっとカフェ”で気をつけたのは、色々話を聞き出すということをあまりしないように、ということを中心掛けて。自然にいろんな話をなされたときにそれを一生懸命聞かせていただくということで、聞き出さないという、ちょっと逆のような気がするかもしれませんが、それがいらっしゃる方には気持ちが楽だったと言われたことがあります。で、おいしいコーヒーの香りと味とを楽しんでいただいて、2年間の間には段々と仮設の中の人間関係も出来てきて、色々な仲間作りも進んできているなあというのを感じることが出来ました。それから3つ目として、「聴く力を高めるカウンセリング講座」というものを石巻で2012年の11月から4ヶ月、8回に渡って開催しました。これは被災地、石巻で被災者の支援、対人援助などの活動にあたっている方を対象に39名の方がお越ししていただきましたが、翌年にはフォローアップ研修も致しました。これは実際に活動にあたっている方にカウンセリングの技法を学んでいただいてよりよい支援が出来るような力をつけてもらいたいということで、これまで30年近くのいのちの電話が蓄積してきたノウハウを生かして、出村先生の講義をはじめ、色々な先生に協力していただいて講座を開きました。これを開いたことで石巻とのつながりができたという感じもありますが、4つ目として、石巻市に分室を開設致しました。これは2013年の11月1日に開所式を致しましたけれども、目的としては石巻市で相談電話を受けることが出来るようにする、それから相談員の養成も石巻と仙台と両方で実施する、ということに致しまして、石巻市の協力をいただきながら開設の準備が進められました。これをやった目的というか、きっかけは、やはり石巻周辺にいらっしゃる相談員が仙台に通ってきて電話を取るということが非常に難行・苦行だった状況が続いていたわけですね。まだ交通が完全に回復しておりません。たまたまこの震災があった日も一人の相談員が仙台のセンターに来る途中で津波に遭って、車ごと海に放り出されて、そしてまあたまたまそばにいた小船に助けられて3日かかっておうちに帰ったと言うそういう経験をされた方もいらっしゃいました。それから、当番の相談が終わって帰る途中に、電車がぜんぜん動かなくて、あっ

ち行きこっち回りして二日ばかりかけて女川のうちに帰ったという相談員の方もいました。そういう状況の中で活動を続けている方たちが近くに相談をできる場所があればもっと活動ができるのではないかとということと、そういう風にして相談が出来る相談員、つまり話を聞くことの出来る力を持った人が地域に増えていくことで、お互いに住民同士助け合う、サポートしあう力が増えるのではないかとことを目指して分室を開いたということです。

○むすびに

この報告の中で何万件受けました、とか何千人聞きました、っていう風な数字を一応報告いたしましたが、いっぱい聞いたよということを自慢したくて報告しているわけではないのです。私たちはその数字を構成している1本の電話、1通のメール、そして一人の声を一つ一つを大事にして寄り添って聞いていきたいという風にと願って活動してきました。そして、またこの震災を通して感じた全国に仲間のいる心強さ、そしてたくさんの人に支えられてこの活動が続けられているということについても、本当に沢山感謝をしています。そしてそういう風にして寄り添っていきながらそのつらい状態にある方たちが少しでも幸せに近づく日が来てほしいなあっていうことを祈っております。

最後に、星野富弘さんの詩を一つ紹介させていただきました。

“幸せという花があるとすれば

その花の蕾のようなものだろうか

辛いという字がある

もう少しで幸せになれそうな字である”

という詩です。まあ辛いという字と幸せという字は本当にちょっとの違い。でも辛さに一つ手を伸べて、手を添えてあげることで、幸せになっていくのではないかな、と言うそういう思いを持ちながら今後も活動を続けていきたいと思えます。相談電話の番号を紹介致します。022-718-4343。

ちょっと駆け足になりましたが、仙台いのちの電話の震災にあたっての活動の様子、もう本当に一人ひとりの相談員、事務局員、関係者全員が、また、全国の仲間が一生懸命になって震災の悲劇に対応したいということだけをご報告したいと思えました。どうも、ありがとうございます。

資料

仙台いのちの電話は、震災後の状況にどのように対応したか

～被災者の切実な声は、何を訴えていたか～

社会福祉法人仙台いのちの電話 常務理事 田中 吟子

1. 2011.3.11 (金)

大地震発生に伴い停電、電話回線ストップ、同時にガス、水道も止まり、業務を中止。当時センターには相談中9名（電話3名、インターネット6名）、作業、打ち合わせ等で来所中12名（相談員、役員、来客、業者）、事務局5名、計26名が居り、電池式のラジオを頼りに情報収集。帰宅困難な相談員4名と事務局員2名がセンターに泊まり、相談員の安否確認を始める。

2. 2011.3.14 (月)

電気復旧、相談電話鳴り始める。回線は復旧したものの、交通網は切断され、センターに来ることが困難な中、来てくれた相談員には無理せず少しだけ受けてもらう。やはり、震災関連が多く地震、津波、そして原発への不安感、人と話したかった等の声が寄せられた。研修担当の先生が、緊急時に電話を受けるにあたっての注意事項のプリントを作成、電話をとる前に、少し、事務局で話をする等、気持ちを落ち着けてから相談に入るよう配慮。

3. 2011.3.17 (木)

緊急運営委員会で、相談員の安全を守るためにも、3月末まで相談業務を休止することを決定。1982年開局以来初めてのこと。留守録機能付相談電話を新規に購入し、近隣の埼玉、栃木いのちの電話の承諾を得て相談番号を案内する旨連盟に報告する。

4. 2011.3.24 (木)

連盟より、3.28から「いのちの電話震災ダイヤル」スタートとの連絡。

<0120 - 556 - 189> 毎月10日を除き 8時～23時。

岩手、宮城、福島、茨城 4県に発信地限定。

被災地のセンターに代わって全国のセンターが被災地の声を聴いてくれるという嬉しい知らせ。

これが、<第1次震災ダイヤル> 3.28～4.8 受信1,515件。

30代 40代 50代の方 からで全体の7割。

5. 2011.9.11 ～ 2013.9.30 <第2次震災ダイヤル>

40センターが参加（仙台も）毎月10日を除き13時～20時 一日5センターで担当。
通常の相談と並行して8日に1回担当が回ってくる。受信39,930件。

第1次、第2次 合計 延べ 41,415人の声を聴いた。

*震災ダイヤルへの声

<第1次> 孤独、寂しさ、死別などに関することは、通常のいのちの電話にも多く寄せられるが、身近な人との突然の別れを余儀なくされたとの嘆きは言葉に尽くせない。身体の病気を抱えての医療の不安、精神的病いを抱えた方たちの慣れない生活での不安と困難さ訴えている。

<第2次> 震災直後のショック、不便、怒りの段階から、少しずつ抑うつと絶望が語られ、状況が落ち着くにつれて、将来への不安、肉親を亡くしての生きがい喪失、支援の遅れなどに目が向き、精神の問題を抱える人達からは、避難所、仮設住宅での苦痛、不満なども語られている。

2年目に入ってから、自死傾向のある電話は18%を占め、特に、精神の問題を抱えた人々からは28%を超えた。

初めて震災ダイヤルにかけたという被災者に「この電話はどこにつながっているの？」ときかれ、「岡山ですよ」といったら、「そんな遠くの方が電話を取り、気遣ってくれているの、うれしい」と驚き、喜んでくれたという。

ダイヤルが2013.9.30で終了することをきいた。掛け手が「この電話はいつも支えてもらえる場所だった」と感謝し、終了を惜しんだ、との報告をいくつかのセンターが記している。

この特設電話の開設にあたっては、毎月10日に「自殺予防いのちの電話」として全国のセンターが一斉に相談を受けてきた経験と連携があり、いのちの電話連盟とNTTコミュニケーションズの担当者の努力に負うところも大きかった。

6. 通常の電話相談・インターネット相談に寄せられた声

震災ダイヤル実施中も仙台いのちの電話の電話相談、インターネット相談は並行して実施された。

#地震直後、公式には相談中止していたが、電話を受けに来てくれた相談員が受けた声

*高齢者の総合相談はどこ？との問いかけに、番号を案内した。第一声の暗い声がパッと明るくなり、つながって良かった、と涙声になった。

*仙台だけど原発のこと心配、自宅にいるがテレビは被害の映像と気丈にふるまっ

ている人ばかりで不安な自分の気持ちを出せる場がない、
 *気を張って頑張ってるけど、ちょっと話してほっとしたかった。電話にでてくれて、ありがとう。

通常相談の件数

| | 2011年 | 2012年 | 2013年 |
|-----|--------|--------|--------|
| 電話 | 23,310 | 24,970 | 23,442 |
| ネット | 473 | 651 | 未集計 |

2011年4月 メンタルヘルスと心身疲労の問題 突出 43%

5月 義捐金のことがでてきた。メンタルと心身疲労が相変わらず多く 33%

6月以降 原発に関する問題、メンタル以上に心身疲労、人間関係が目立つ
 又、家族、友人等の喪失悲嘆が吐露されている

11月 心身疲労が21%と多くなった

電話相談のできること

どんな状況の中でも、電話の向こうにいる方の気持ちに寄り添い受け止める「誰かに聞いてほしかった」、「ほっとしたかった」というのが、掛けてくる方の気持ち。
 直接、課題解決の手助けをすることは出来なくても、その人が困難に立ち向かう力を出せるように、そして、必要であれば、その為の環境整備の活動につなげる。

8. 相談以外の活動展開

(1) ささえあいの会 震災で大切な人を亡くした人と分かち合いの会 23回 18名

(2) ほっとカフェ 月1回3～4箇所巡回 67回
 参加者 1,457名 スタッフ延べ529名

(3) 「聴く力を高めるカウンセリング講座」2012.11から4ヶ月(8回)
 対象：被災地 石巻市で被災者支援、対人援助に当たっている方 39名
 翌年 フォローアップ研修

(4) 石巻市に分室開設 2013.11.1

・石巻市で相談電話を受ける ・相談員の養成も石巻と仙台で実施

開設の趣旨：交通事情が未整備の石巻市周辺に居住する相談員が、仙台まで通って活動する困難は大きいので、近くに活動拠点を設ける。

更に、地域連携と市民協働による支援活動の力になれるよう育てる。

この報告の中に、数字をたくさん出しましたが、この数字を構成している、1本の電話、1通のメール、ひとりの声、を大切に受け止め、寄り添っていきたいと願ってきました。少しでも、幸せに近づくときが来るように祈りつつ。

星野富弘さんの詩画集 偕成社発行 「速さのちがう時計」より

幸せという花があるとすれば
その花の蕾のようなものだろうか。
辛いという字がある。
もう少しで
幸せになれそうな字である。

相談電話 仙台いのちの電話
022-718-4343
(24時間・年中無休)

東北大学大学院教育学研究科 震災子ども支援室 S-チル 第5回シンポジウム

2014.2.1

報 告 Ⅱ

被災地からころステーション 電話相談の現状

からころステーション

高柳 伸康 氏

講師プロフィール

県立名取病院（現・宮城県精神医療センター）

デイケア非常勤職員

精神科原クリニック仙台メンタルヘルスサービス

勤務を経て

2011年3月11日以降、被災地支援で石巻市担当

となる日精診心のケアチーム

（現・（社）震災ころのケア・ネットワークみやぎ
からころステーション）事務局として、現在に至る

みなさま、こんにちは。私は、震災こころのケアネットワークみやぎ『からころステーション』で相談員をしています、高柳と申します。よろしくお願い致します。本日は、シンポジウムということでお話をさせていただくんですが、20分ということで、ちょっと欲張りすぎて作りすぎてしまったのでちょっと駆け足になると思います。すみません、早口になりますがよろしくお願い致します。どうぞ気楽に聞いていただければと思います。それでは始めさせていただきます。



○被災地 活動初期

先ず、我々『からころステーション』が、被災地の活動で初期活動としてどういうことをやっていたのかということをご紹介します。

日精診という日本精神神経科診療所協会というところがあるんですね。精神科のお医者さんたちが集まっている協会なんですけど、その『日精診こころのケアチーム』として、石巻に入りました。2011年4月半ばからということで、高速道路問題とか、ガソリン問題が解決してからという形になったのですけれども、石巻市内で活動を始めました。これまでの精神科医、PSW、看護師、臨床心理士、コワーカーという方々は2,000人以上が活動に参加してもらっています。当時は、がれきだったり、津波でやられたところがあったのですが、こころのケアチームという厚生労働省から認可されたチームが、それぞれの避難所に割り振られていました。

我々は認可されてないというか突発的なチームでしたので、どういうことをやっていたかということ、写真の上のほうを見ていただくと、2階は壊れずに1階が津波でやられてしまっているというお家、こういうお家だと2階にお住まいになっている方々が多かったんですね。そういったところには、物資だったり、医療だったり、情報が非常に乏しくなっていた時期があります。そこで、地元の宮城クリニックという精神科のクリニックのスタッフと共に、ペアになって全国から来た支援者と地元のスタッフと、そういったお宅に訪問をさせていただいていました。突然訪問して、「こころのケアチームですけど、身体の体調悪いところ、どこかありませんか？」と聞くと、「そんなもん、眠れるわけねーだろ」とか「食べるもんないのにどーやって食べんだよ」というお話があったので、この時やっていたのはまず物資をお渡しして、そこから少し体調のことについてお聞きするということをやっていました。その時の物資一覧というものがこういうものなんですけど（資料参照）、これを見てもらって、欲しいものをあげるという物資の配り方をしていたんです。このように、車の中いっぱい物資を積んで、2階にお住まいの最前線のところをそれぞれ回って健康相談をしていたというのが始まりになります。

そういうところでは、物を貰ってからというのは、ちょっとやらしい気がするんですが、まず物資を差し上げてから、「実はね…」「最近うちの家内が眠れなくてね」なんて話になった時に「実は今日、先生と一緒に回ってたんです」ってことで先生を紹介して、血压測ったり、眠れない原因が何かを聞かせていただきました。これが初期活動なんです。

○現在の活動・活動内容

現在はどのようなことをしているかというのを説明させていただきます。

現在は、被災地石巻市周辺の心のケアを中心とした精神保健活動を行っております。一般社団法人としまして、『震災こころのケア・ネットワークみやぎ』というものを立ち上げまして、石巻市から『こころのサポート拠点事業』、宮城県から『アウトリーチ推進事業（震災対応版）』を受託して、こころのケア活動を行っています。対象地域が、石巻市、東松島市、女川町とこの3つの町を対象とさせていただいています。これは、宮城県東部保健所の管轄地区と同じになっています。拠点が『からころステーション』、からだこころの相談所というのを縮めますと『からころ』という名前になりまして、駅が近いのでステーションというのをつけて『からころステーション』。ここから色んな健康的なものを発信していこうということから『からころステーション』となりました。オープンしたのが2011年10月19日となります。

場所ですが、石巻駅、石巻市役所の徒歩1分くらいですね、緑色の三角形がついているところですね。石巻市の方々であれば誰しもが、石巻駅前、石巻市役所前という想像がしやすいところなので、何かあれば来ていただけるという形になっております。資料の中、石巻市はオレンジ色の部分ですね。2005年合併されまして、1市6町が1つの大きな石巻市になりました。ピンクが東松島市、青が女川町ということで、このエリアをいま巡回しているという形です。

活動内容ですが、今日お話しさせてもらうこころの相談無料ダイヤルという電話相談を含

めて、仮設住宅もしくはみなし仮設、もともとから石巻にいらっしゃる在宅の方に対してのアウトリーチ支援（訪問活動）、駅前にあるステーションでのこころの相談、来所相談をしております。4番目にハローワークでのこころの相談会、それから乳幼児検診への心理士派遣業務、保健師の業務サ



ポート。これは、石巻市と女川町にお邪魔して保健師さんのお手伝いをさせていただいています。各支所での精神保健業務の支援をさせていただいたり、ドクターをお願いして支援者支援、スキルアップセミナーを毎月やっております。また、仮設住宅訪問支援員の方々の個別面接、こころのケアに関する予防啓発活動ということで、カフェをやったり音楽会をやったり、様々なイベントを通して予防するという観点でやっております。それから、社会資源の開発と開拓ということで、我々がいずれ社会資源の一つになれるように色々と考えながらやっております。

これは全体的に見たときのデータですが（資料参照）、去年一昨年データになります。2012年の4月から2013年の3月まで、下にあります1ヶ月平均ってところだけ説明したいと思います。訪問は1ヶ月平均で約201件くらい回っています。それから来所、いらっしゃる方は74件、電話だと190件、関係機関とのケース会議だと44件、大体1ヶ月だと510件くらいのケースをからころステーションで見っていきます。年間通すと大体6,000ケースくらいになります。

訴えられている方々の内容は、一番大きいのは不眠です。不安、無気力、抑うつ、イライラということで、こういった複合してイライラすると眠れなくなったり、不安が強すぎて眠れなくなったりということで、複合された悩みを訴える方々がいらっしゃいます。

○からころステーションの電話相談

それでは、電話相談についてお話させていただきます。

からころステーションの電話相談ということで、電話相談の歴史なんですけど2011年の4月、宮城県精神神経科診療所協会の被災支援事業として電話相談を展開する決定がなされ、4月の半ば頃くらいに準備がされました。2011年5月に仙台市をエリアに電話相談を展開。避難所などを回りながら電話番号を書いたカードを配布して、「何かあったら電話ください」という形で回りました。当初は、2人体制で1人が相談、もう1人がアドバイスと必要な情報を集める体制でした。電話をしている人と、ヘッドホンで内容を聞いている人、その電話の内容を通して必要な情報があればもう一方が急いで調べて、お話している方に提供する、そういう姿勢でした。2011年の10月、からころステーションが開所されてからは、からころステーションに設置するということが決定しまして、電話相談を石巻圏域に移しました。状況と被害規模から、電話をかけるのにお金がかかるためフリーダイヤルにしようという話になりまして、フリーダイヤルに変更になったということ。匿名性が強かったのですが、顔の見える支援をとということもありまして、記名性に変更していこうという変更点がありました。

内容ですが、傾聴ということで先ほども田中さんのお話にもありましたが、辛い気持ち悲しい気持ちを聴くという姿勢。からころステーションでは情報提供ということで、被災地の医療、病院や病気、薬。病気・薬等の医療に関しては、支援に来ていただいている精神科の

ドクターに電話相談を代わってもらうというやり方で相談してもらっています。それから福祉ですね。障害者年金のことだったり制度についての情報だったり、復興情報等もそうです。なかなか複雑な要素を持っている復興情報が色々あるので調べないとわからないところがあります。たとえば、住宅のことだったり、借入金だったり。そういった情報を提供できたらということで、情報提供させてもらっていました。そして最後に、傾聴、情報提供、連携（つなぐ）というところに入っていきます。我々は、電話相談を受けて、聴くだけではなく、もし必要であれば訪問相談、来所相談、市役所だったり、地域包括支援センター、警察、病院、児童相談所等々など関係するところにつないでいくといったこともやっています。

それから、電話相談の特徴として挙げられることですが、フリーダイヤルで通話料がかからないということです。また、携帯電話からも通話が可能です。これによって、お金がかからないということで安心してお話していただけるということがあります。そして、相談受付エリアは、石巻市・東松島市・女川町の3つの地域が対象となっています。それ以外の場合は、相談者の地元相談機関につなぐというようなことをしています。中には、仙台市からお電話いただいたり、県外から、東京、岩手等からお電話をいただいたり、色んなところに電話がつながることが多々あります。

それから3番目に、年中無休で土日祝日も相談できるということで、年末年始も相談が可能になっています。なかなか休みがなくて、仕事になかなか相談できないという方々がいらっしゃると思いますので、土曜・日曜もやっているということで休みの日に利用される方もいらっしゃると思います。ただ、残念ながら利用時間に関しては、9:00～16:00までという期限付きです。夜には対処出来ないなので、夜は対応しておりません。

4番目に、匿名でも相談が可能です。最初に「良かったらお名前教えてくださいませんか？」ということでお聞きしますが、「匿名で」という場合もありますのでそういった場合は最後まで匿名でお話をお聴きします。積極的に名前とか、住所、電話番号を聞いて、その後の顔の見える相談につなげていくという、来所相談・訪問につなげていくというのが我々の特徴の1つでもあります。それから、1回の相談は約基本20分と決められています。それを超える場合は、来所相談・訪問に繋がります。ただ、初回は時間を超えることがあります。1時間以上話を聴くこともあるんですけど、基本的には20分ということになっています。中には長く話して、「そろそろお時間なんですけど、もっと長く聴きたいんですが、もしこれ以上長くお話されたい、または相談されたい場合は来所相談いかがでしょうか？」という風におすすめしています。「来所相談でしたらもっと長くお話聴けるんです」ということを伝えると来所相談に繋がることもありました。

それから周知に関してですが、地元の新聞の広告、市政だよりですね。「市政だよりを見ました」という方がかなり多かったので、そういうところに周知していただくこと。それから、コミュニティーラジオ“石巻FMさん”をお願いして、告知をしていただいたり、広

告を読んでいただいたりしております。また、いろんな施設にポスターを貼らせていただきましてそこを見たという方。相談カードという名刺サイズのカードを配っていますので、それを見たという方。このように周知をしております。



○最近の相談傾向

最近の傾向ということで、からころステーションは大体1日に平均6件～8件の電話相談があります。多い日は20件ほどになる時があります。それから、新規相談は月平均10件ほど、市報、ポスター、人から勧められてというような新しい方々からの相談があります。男女で見ると圧倒的に女性が多いという、日中時間で自由がきく専業主婦層の女性が多いということもあると推測されます。

もうすぐ3年目になりますけども、年々相談数は増加傾向にあります。理由の一つは、フリーダイヤルの周知が広がっている点と、ストレス増加傾向が被災地で見受けられるということがあると思います。それから、電話相談から来所相談、訪問相談につなぐ件数が増加しているということで、電話相談から顔の見える支援に繋がる件数が増えてきているという形になっております。

現状では、こういった内容が多いかという、生活不安を訴えられる方が多いです。住居であったり、経済的問題、体調不良などです。うつ的な訴えや不安の相談が結構あります。今住居が、復興住宅の移り変わりの時期にだんだんとなってきましたので、この先自分は当選して住めるのかという、非常にシビアな問題に不安を抱えられている方。また、家賃がかかるようになってきますのでどうやって家賃捻出していこうか、そういう問題を抱えて眠れなくなったり、イライラしたりというようなことが多くなっているようです。2番目に震災後3年近く経ってPTSD症状を訴えられる方が出てきたということです。我々も驚くところですが、時間が経ってから「あの時に自分が死ねばよかったんだ」とか「あの津波にのまれた感覚が戻ってきて、フラッシュバックする」とか、「思い返されてしまって眠れなくなってしまう」「悪夢を見るんだ」というような訴えを相談される方が増えてきています。3番目に家族の相談が増えています。認知症、おじいちゃんおばあちゃんの言動が少しおかしくなってきたという相談があったり、子どもが引きこもってなかなか部屋から出てこれない、または外に出ていけないというような相談や、暴力の問題。旦那が暴力を振るうとか、それに伴ってアルコールの問題とかそういったようなお話が増えてきています。それから4番目ですが、現状としてはリピーターが多くなっています。一度電話を頂いた方で二度三度とい

う方で、一日にだいたい同じ方で5回という方もいらっしゃいます。その中では、一つは寂しくてという孤独感を訴えられる方、依存的になってしまっていて、朝電話しないと1日始まらないからという方々もいらっしゃいます。5番目に大人の方の発達障害の相談が増えているということがあります。

2012年4月～12月のデータがあります（資料参照）。10代の方が11名くらい、20代～30代の方は84名。1番多いのはどの世代かというところ、40代～50代の方が208名、60代以降の方が122名で、お歳を聞いても教えてくれない方がいらっしゃいますので不明の方が38名。円グラフの方は男性と女性です。青が男性、赤が女性で、半数以上は女性が多いという結果になっています。

相談時間については、何分お話ししてるかということなんですけど。最短が約1分、挨拶程度で終わっているという。それから最大では152分ということで、3時間弱ですね。平均すると、この4月～12月の間、1回の電話につき20分ということで、既定の20分は守られていると。2012年は、136名新規で継続は333名いらっしゃいました。

去年2013年の1月～12月のデータになると、延べ数は2,600、実数は723名の方ですね。同じように年代別でみると、10代の方が34名。10代以下の方が多いところは小学生とか幼稚園っていうのはなくて、高校生とかが一番多かったような感じですね。20代～30代が192名、40代～50代の方が374名、60代以降は154名、また不明というところも50名。最短は0分と書いてあります。たぶん0分といっても1分に満たない電話で終わったようですが、0分というのがデータで出ています。それから最大で140分、相談される方もしゃべり通しで疲れてしまったと思います。平均は17分ということで20分以内であるということ。去年1年で新規が135名、継続が587名という結果が出ています。

○相談の流れ

電話相談から来所相談につないでいくとか、顔の見える相談につないで、医師や臨床心理士などにバトンタッチして継続的に関わってもらったり、電話は出来ても来所が困難ということがあるんです。行きたいけど、車がないし、足が痛くて動けないし、という方のために訪問という場合もあります。それから、訪問から電話相談という方で、先に訪問しておいて何かあったら電話くださいねとカードを渡して終了した方でも、「実は最近こういうことがあって気持ちがちょっと乱れちゃって」、ということで再度相談というケースもあります。

からころの電話相談には電話による継続フォロー支援というものがあります。かかってくるだけではなく、こちらからも電話を支援するツールのひとつとして使っております。からころステーションの支援員は、継続相談者といわれる方々に体調確認であったりとか、改善方向に向かっている方に、いい状態になってきているので、わざわざ訪問して時間を取ってもらってお話するよりも電話で「どうですか？」と現状や体調を聞くというような方。遠方の

ため、多忙のため、体調確認をするために電話を使用するということがあります。それから安否確認ということで、ハイリスクケース、動きがあるケース等も電話を使って支援をしています。例えば、毎日のように安否確認するような方で、「今日1日大丈夫かな?」「昨日あれだけ不安が強かったけれど、大丈夫かな?」という方には電話でお気持ちを聴いて、状態がまずい場合は、じゃ今から行くからねというような緊急訪問の形をとったりもします。それから、訪問・来所日程の調整というのも電話でしています。

○課題

からころステーションの課題として、子ども、成人男性、中高年男性など相談に結びつかない年代への周知と相談内容をどうしていくかという問題がやはり大きくあると思います。今、子どもといっても高校生くらいからしかお電話いただいたことがないんですけれども、もっと下の子ども達、石巻では不安を募らせて引きこもってる方が結構多くなっていると聞くので、何とかそういう子どもたちとも簡単に相談できることができないかなと色々考えさせてもらっています。

メールとかパソコン使って、または、LINEというスマートフォンのアプリケーションとか、携帯電話で気軽にできるようなことを使いながら相談に乗れないかということを考えてはいます。

それから課題2としては、相談支援が終了になり、撤退することで、利用者、住民の方が喪失感を抱くということです。そう感じさせないためには、継続的に支援すること、長期支援を継続していくということが大切だと思っております。ただし、長く続けるためには色々資金の問題や職場のマンパワーの問題もありますので運営や組織的にも考えていかなければならないことだと思っております。

○電話相談ができること

電話相談から出来る事ということで、私なりに書いてみました。『傾聴し、寄り添い、そしてつながること』ということで、電話で話すだけで一人ではないことを知ってもらって、被災地の皆さんの明日を生き抜く力に少しでもなれるように、これからも頑張っていきたいなと思っております。

余談ですが、電話相談がありまして、実は仙台にお住まいの方でお子さんの相談だということだったので、Sチルさんを紹介させて頂きました。そこで出来るだけ地元の相談の支援につないでいくということが出来たことが、非常に象徴的な出来事の1つでした。

ということで、以上長くなりましたが、ありがとうございました。

何かありましたら、ご連絡いただけたらと思います。

被災地 からころステーション 電話相談の現状



一般社団法人
震災こころのケア・ネットワークみやぎ
からころステーション 相談員 高柳伸康

1:被災地 活動初期

2011年4月13日～

日精診こころのケアチーム(石巻) (日本精神神経科診療所協会)

2011年4月半ばから石巻市内で活動始める
これまで、のべ精神科医、PSW・看護師・心理など
コワーカーは2000人以上が活動

支援物資一覧

| | | | |
|-----|--|------|--|
| 食料品 | さとうのごはん レトルトカレーなど スープ カップラーメン 飲料水 | 衛生用品 | 歯ブラシ 歯磨き粉 マスク ウェットティッシュ おしりふき ゴム手袋 タオル |
| 日用品 | ガスコンロ ボンベ ラップ プラスチック皿・はし 紙コップ なべ ブルーシート 毛布・キルト布 懐中電灯 ラジオ・電池 | | トイレトペーパー ティッシュ オムツ(S・M・L) 大人用オムツ(M) 衣類 ジャージ 男女肌着 靴下 |

現在の活動

被災地・石巻市周辺のこころのケアを 中心とした精神保健活動を行う

一般社団法人「震災こころのケア・ネットワークみやぎ」

1. 石巻市 こころのサポート拠点事業
2. 宮城県 アウトリーチ推進事業(震災対応版)
を受託し、こころのケア活動を行う。
対象地域 石巻市・東松島市・女川町

拠点

「からころステーション(からだところの相談所)」
オープン(2011年10月19日)

石巻駅・市役所 徒歩1分



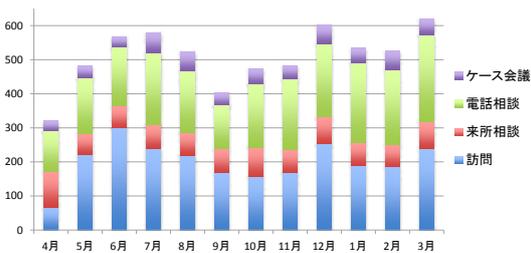
活動の内容

1. 仮設住宅等のアウトリーチ支援（訪問）
2. こころの相談 無料ダイヤル（電話）
3. ステーションでのこころの相談（来所）
4. ハローワーク等でこころの相談会
5. 乳幼児検診への心理士派遣業務

活動の内容

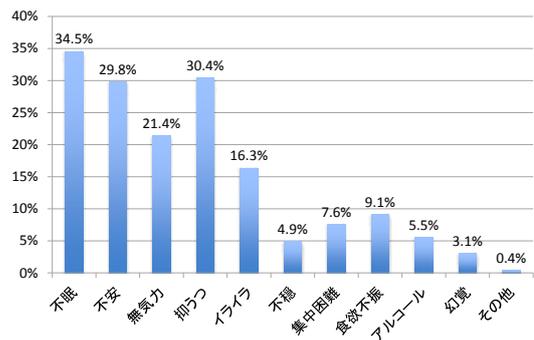
6. 保健師の業務サポート（石巻市・女川町）
7. 各支所での精神保健業務支援
8. 医師等による支援者研修会の定期開催
9. 仮設住宅訪問支援員の個別面接
10. こころのケアに関する予防啓発活動
11. 社会資源の開発と開拓

2012年4月～2013年3月



1ヶ月平均

| 訪問 | 来所 | 電話 | ケース会議 | 総ケース |
|------|-----|------|-------|------|
| 201件 | 74件 | 190件 | 44件 | 510件 |



からころステーションの電話相談



からころステーションの電話相談



・歴史

2011年4月 宮城県精神神経科診療所協会の被災支援事業として電話相談を展開する決定がなされ準備をする。

2011年5月 仙台市をエリアに電話相談を展開。避難所など回りながら電話番号を書いたカードを配布する。

当初は、二人体制で一人が相談・もう一人がアドバイスと必要な情報を集める体制であった。

からころステーションの電話相談



・歴史

2011年10月 からころステーションが設置されたことで電話相談を石巻圏域に移す。状況と被害規模からフリーダイヤルおよび電話だけではなく顔の見える支援をと匿名から記名に変更し、展開をする。

からころステーションの電話相談



・内容

1) 傾聴

辛い気持ちや悲しい気持ちを聴く

2) 情報提供

医療(病院・病気・薬)・福祉・復興情報等

3) 連携(つなぐ)

訪問相談・来所相談・市役所・地域包括支援センター・警察・病院・児童相談所等

からころステーションの電話相談



・特徴

- 1)フリーダイヤルで通話料がかからない
携帯電話からも可能
☎ 0120-322-016

- 2)相談受付エリアは、石巻市・東松島市・女川町の3つの町が対象。それ以外は、相談者の地元相談機関につなぐ。

からころステーションの電話相談



・特徴

- 3)年中無休で土日祝日も相談出来る
年末年始も相談可能
利用時間 9:00～16:00
- 4)匿名でも相談可能。しかし、積極的に名前・住所・電話番号を聞き、その後顔の見える相談につなげる。(来所相談・訪問)

からころステーションの電話相談



・特徴

- 5) 1回の相談時間は基本20分。それを超える場合は、来所相談・訪問につなげる。
(初回は時間を超えることがある。)
- 6) 周知
地元新聞(広告)・市政便り(石巻市)
コミュニティーラジオ・ポスター
相談カード(名刺サイズ)等

からころステーションの電話相談



・傾向

- 1) 1日に平均6~8件
多いときは20件ほどの電話がある。
- 2) 新規相談は月平均10件
市報・ポスター・人から勧められて等
- 3) 男女でみると圧倒的に女性が多い
日中時間で自由があるため

からころステーションの電話相談



・傾向

- 4) 年々相談数が増加傾向
周知が広がっている事とストレス増加傾向があると推測される
- 5) 電話相談から来所相談・訪問相談につながる件数が増加している

からころステーションの電話相談



・現状

- 1) 現在の生活不安(住居・経済的問題)や体調不良(うつ的訴え・不安)の相談が多い
- 2) 震災後3年近く経ってPTSD症状を訴える方が出てきた
- 3) 家族の相談が増える(認知症・ひきこもり・暴力・アルコール等)

からころステーションの電話相談



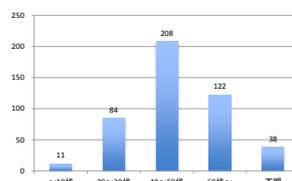
・現状

- 4) リピーターが多い(孤独感を訴える・依存的)
- 5) 大人の発達障害の相談が増加
- 6) 最近の出来事

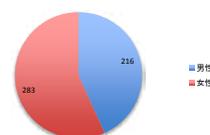
2012年4月~12月データ

| 延べ数 | 人数 | | 性別 | | | | | | 年齢 | | | 相談時間(最小-最大/平均分) | | | 新規 | 継続 |
|-----|-----|-----|-----|------|--------|--------|------|----|----|-----|----|-----------------|-----|--|----|----|
| | 実数 | 男性 | 女性 | ~10代 | 20~30代 | 40~50代 | 60代~ | 不明 | 最小 | 最大 | 平均 | | | | | |
| 985 | 469 | 216 | 283 | 11 | 84 | 208 | 122 | 38 | 1 | 152 | 20 | 136 | 333 | | | |

2012年代

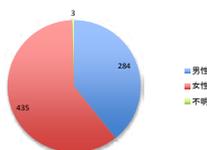
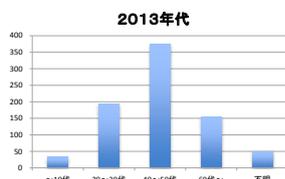


2012年男女



2013年1月～12月データ

| 人数 | | 性別 | | | | 年齢 | | | | | 相談時間(最小-最大/平均) | | | 新規 | 継続 |
|------|-----|-----|-----|----|------|--------|--------|------|----|----|----------------|----|-----|-----|----|
| 延べ数 | 実数 | 男性 | 女性 | 不明 | ～10代 | 20～30代 | 40～50代 | 60代～ | 不明 | 最小 | 最大 | 平均 | | | |
| 2006 | 723 | 284 | 435 | 3 | 34 | 192 | 374 | 154 | 50 | 0 | 140 | 17 | 135 | 587 | |



からころステーションの電話相談



・流れ

- 電話相談→来所相談(顔の見える相談)
医師・臨床心理士等
- 電話相談→訪問(顔の見える相談)
来所困難のため
- 訪問→電話相談(終結した方からの再度相談)

からころステーションの電話相談

・電話による継続フォロー支援



からころステーション支援員→継続相談者

- 1) 体調確認
改善方向・遠方・多忙のため 等
- 2) 安否確認
ハイリスクケース・動きがあるケース 等
- 3) 訪問・来所日調整

からころステーションの電話相談

・課題



- 1) 子供・成人男性・中高年男性など相談に結びつかない年齢層の周知と相談をどうするか
- 2) 支援終了になることで、利用者・住民への喪失感を与えないようにするため、継続的に支援する事(10年～15年)

からころステーションの電話相談

電話相談から出来る事



傾聴し 寄り添い
そしてつながる事

電話で話すだけで、「一人ではない」事を
知ってもらい、被災地の皆さんの明日を生き抜く力に少しでもなれる様にこれからもがんばっていきたいと思っています。

ご清聴ありがとうございました



お問い合わせ・応援はこちらへ

一般社団法人
震災こころのケア・ネットワークみやぎ
代表理事 原 敬造

からころステーション
石巻市鑄銭場3-19 秋田屋ビル1F
電話&FAX 0225-94-2966
事務局・相談員 高柳 伸康

報 告 Ⅲ

電話相談からみえてきたもの

“S - チルでのとりくみから”

東北大学大学院教育学研究科
震災子ども支援室 “S - チル”
平井 美弥

講師プロフィール

宮城県中央児童相談所里親委託推進員
宮城県スクールカウンセラー
石巻専修大学学生相談室カウンセラー
宮城県極低出生体重児発達支援事業心理士
子ども家庭 110 番 電話相談員等を経て現職

こんにちは、東北大学震災子ども支援室“S-チル”の平井と申します。よろしく申し上げます。もうすぐ震災から3年が経とうとしています。今回のシンポジウムを開催するにあたり、震災子ども支援室が開室してから、これまでの約2年半を改めて振り返ることができました。自分たちの活動を報告し、皆様とお話ししながら今後どのようなことが必要なのかを考えていきたいと思っております。



本日の内容ですが、大きく4点についてお話ししたいと考えております。まず震災子ども支援室の概要、次に電話相談について、3番目に電話相談から面接相談になったケースについて、最後に今後配慮したいことについてです。

1. 震災子ども支援室の概要について

ある個人の方が震災で親を亡くされたお子さんたちのために、役立てて欲しいとの願いをこめて、年間1200万10年間の寄付をくださいました。そのお金を原資に「震災子ども支援室“S-チル”」を平成23年9月に立ち上げ、10年間という長期的支援に踏み出し始めました。現在は多くの方の寄附を頂き、活動しています。

“S-チル”のSとは、^{さん}3月の^{しんさい}震災後の^{そうだん}相談のSから始まり、子ども達の^{すこ}健やかな^{せいちょうしあわ}成長と幸せを^{ささ}支えることを目指すS、チルはチルドレンです。

“S-チル”の理念として第1に、“ニーズに基づく支援”を基本に置きながら、“子どもへの支援”そして“保護者への支援”の3つを時間軸、関係性、地域性を考慮しながら支援しております。

活動内容について

当事者相談として、電話相談や面接相談を行っています。この相談は、お子さんはもちろん、お子さんを取り巻くご家族の方も対象となります。里親サロンとは、遺児孤児のほとんどは、親族の方に引き取られ、親族里親になっている方が多いです。そういう方々に、宮城県里親会、東部児童相談所と連携し、年8回くらい親族里親サロンを開催し、同じ立場で守られた安全な空間で、ゆっくりとお話しをしていただいております。

大学という場所でもありますので、今日のようなシンポジウムや仙台市だけではなく、沿岸部での研修会や講演会も行っております。専門家や支援者に対しては対応の難しい事例の検討や助言、コーディネーション、情報交換などのほか、支援者の方が元気にお仕事ができるように、支援スタッフのストレスマネジメントも行っております。

2. 電話相談について

震災当初、全国に震災に特化した電話相談を受け付けるところが約30件ほどありました。現在では曜日を限定したところ（たとえば、月曜だけとか、水曜日の午後のみ）を含めて約10件のみとなり、残りの20件は撤退しているようです。撤退理由には、予算がなくなったことや、電話数の減少など様々な理由があると思われませんが、実際に電話の数が少なくなったのか、どうなのかは不明であり、もし、ニーズがあったとしても、予算等の問題で撤退せねばならなくなったとしたら、被災者はどこに相談をしたらいいのか。どこであれば震災の話をしていいのか戸惑っているのではないかと感じております。

“S-チル”が電話相談を始めようと思った理由は、開室当初私たちは、誰が遺児で孤児であるかを把握できる立場にはありませんでした。そのためいかにしてそうした環境にある子どもたちと接触できるのか、広域な被災地を少ないスタッフでどう対応したら少しでも支援ができるのかを模索しました。その結果、電話相談であれば、いつでも、どこからでもお話を伺えるのではないと考え、導入することになりました。実際に導入したのは、震災から1年後の2012年4月でした。

フリーダイヤルにして相談料、通話料は無料とすることで気兼ねなく電話をかけることができるのではないかと思いました。番号は、“みな睦ましい（0120-37-6241）”になりました。受付時間は、午前9時から午後5時です。

チラシとカードを作成し、宮城県教育委員会さん、仙台市教育委員会さんをお願いし、小、中、高の全数に配布させて頂きました。そのほか被災3県の市町村等にも配布し、周知を図りました。

電話相談や、面接相談では傾聴を基本として、お気持ちに寄り添いながら丁寧にお話を伺います。必要であれば情報の提供等も行っております。

こちらの表をご覧ください。これは2012/4～2013/12月までの1年8ヶ月の相談実績です。相談人数は182人、継続で電話をかけてくださる方もいらっしゃいますので、延べ回数は315回。内、震災関係有りは227回。震災関係無しは80回になっております。

相談者の内訳ですが、（ ）は震災関係無しの方になります。当事者は男性5人、女性23人。関係者父親8人、母親48人。関係者祖父母6人。里親関係1人。関係者その他9人になっており、ご覧のように女性、お母さまが多いです。

次に電話相談件数のグラフをご覧ください。震災関係有りのみです。月件数の実数です。チラシを配布した月は相談が増えます。夏休み、冬休みなど、お子さんがお休みの時には、相談件数が減っております。もしかしたら、お子さんがそばにいるので遠慮して話をしにくかったり、あるいはお子さんとゆっくり過ごしているのかなと思っています。

これは、2012年、2013年の相談件数と、相談時間数をグラフにしたものですが。2013年はまだ1年分になっておりませんので、件数、時間数とも少ないですが、3月末には同じくらいの件数になるのではないかと思います。

一日平均して何件ということはいえませんが、チラシを配布した月は、相談件数が増えますので、今後も周知の必要があるかと思っております。

電話を下された方のなかには、チラシを配布した後しばらくしてから、いつか掛けようと思っずっと畳んでお守り代わりに持っていましたと話される方もいらっしゃいました。



次に相談種別についてお話しします

母数が違うため比較はできませんが、2012年に比べて2013年になりますと、相談種別の増加がみられます。例えば、2012年にはなかった、学習、引きこもり、進路、非行、経済的事由などが出てきており、震災の問題の多様性、深刻化が電話相談を通して感じるようです。

3. 電話相談から面接相談へ 面接相談から電話相談へ

“S-チル”では当事者相談として、電話相談と面接相談を行っています。最初から面接になる場合は少なく、まずは電話をいただいてからになります。電話相談の中で、面接相談もできますよということを初回でお伝えする場合がありますし、継続的に電話相談をされている方に伝える場合もありますが、基本的には、相手のニーズに応じて動くということが原則で、無理やり面接にお呼びするとか、訪問するということはありません。

これまで電話相談から面接相談になったケースは、いくつかあります。訪問したことで、相手も支援室の相談員がどういう人かを知って安心して頂いたり、こちらも、相手の状態を理解してお話しを聴くことができるようになりました。面接相談後、継続して面接相談になる場合と、再び電話相談にもどるということなどがあります。

お会いしていることで、お互いに相手を近い距離に感じながら、電話でお話を伺うことができています。

4. 今後考慮したいこと

今後配慮したいこととして、電話相談の時間を注意しています。

“S - チル”では、電話の応対時間を50分としています。これは時間の枠組みをきちんと決めることで、集中してしっかりと相手の声に耳を傾けることができます。また、話をする側も多くの時間、話をしてしまった後で、話をしすぎたことを後悔してしまうことを防いだり、相談員が3人いますので、この前の相談員はたくさん聴いてくれたのに今回の人は聴いてくれない、ということが無いように配慮するためです。相手の方には、現在話をしている相談員以外にも相談員がいて、皆がわかるようにしておくから安心してまたかけてきてねと、最後に言葉を添え、メインで聴いている相談員がいる場合には、サブとして聴くなどの配慮をしています。

言葉づかいに気を付けている点として、姿も見えず、お会いしたこともない相談者の方だからこそ、丁寧な言葉の言い回しを心がけ、誤解のないようにできるだけ気遣いをしていくことも大切ではないかと思っています。丁寧な言葉だけではなく、時には宮城県の方言を使って話すこともしています。以前お電話を頂いた方から、地元の言葉で安心したと言われたことがありました。

関係機関の情報収集では、学校のことや病院、法律、経済のことなど、相談されて不確かなことをいうのではなく、調べて折り返すことをおこなっていますが、今後はより適切な情報をお届けできるように、情報収集をしていきたいと思っています。

できること、できないことを明確にしながら、自分たちができないことは、それができるところを探してつなぐ、そういうことから情報収集は大切だと考えております。

私の方からは以上になります。本日はありがとうございました。

電話相談からみえてきたもの ～S-チルでのとりくみから～

東日本大震災後の支援の多様性シンポジウム資料 2014/2/1



東北大学大学院教育学研究科
震災子ども支援室“S-チル”
相談員 平井美弥

本日の内容

1. 震災子ども支援室の概要
2. 電話相談について
3. 電話相談から面接相談へ
4. 今後配慮したいこと



1. 震災子ども支援室“S-チル”の概要

- ・2011年9月 震災遺児孤児のための支援に役立て欲しいという個人の寄付を頂き、東北大学大学院教育学研究科内に設置した。
- ・震災子ども支援室“S-チル”の理念として、ニーズに基づく支援を原則として、子どもへの支援、保護者への支援を行っている。



活動内容

- ・電話相談
- ・面接相談(来室、訪問)
- ・里親サロン
- ・研修会、講演会
- ・情報の提供
- ・専門家相談・支援者相談
- ・ストレスマネジメント事業
- ・スーパーヴァイス事業等



2. 電話相談について

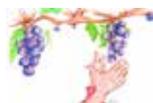


震災当初全国に震災に特化した
電話相談窓口が30件近くあった



現在は

相談日時が限定されている窓口が約10件
残りの20件は閉鎖?



どこからでも、どんな電話からでも

- ・フリーダイヤル導入
- ・0120-37-6241 みな睦ましい
- ・相談料、通話料無料
- ・家の電話、携帯電話、公衆電話からでもOK
- ・月曜～金曜日 午前9時から午後5時まで



| | | | |
|--------|------|-----|-------|
| 相談人数 | 182人 | | |
| 延べ相談回数 | 315回 | | |
| 震災関係 | 有: | 227 | 無: 88 |

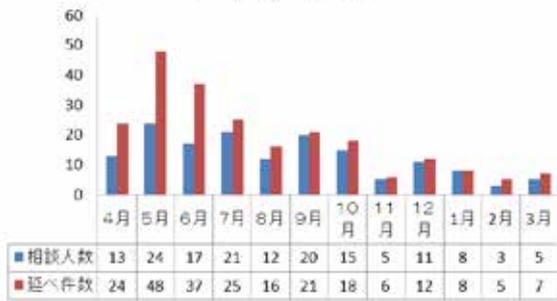
2012/4月～2013/12月末日

相談者内訳 ()は震災関係無

| 相談者 | 性別 | | 性別不明 | 計 |
|----------|--------|--------|------|---------|
| | 男 | 女 | | |
| 当事者 | 5(4) | 23(13) | | 28(17) |
| 関係者・父親 | 8(3) | | | 8(3) |
| 関係者・母親 | | 48(25) | | 48(25) |
| 関係者・祖父母 | 1 | 5(3) | | 6(3) |
| 関係者・里親関係 | | 1 | | 1 |
| 関係者・行政 | | 0 | | 0 |
| 関係者・その他 | 2(5) | 7(7) | | 9(12) |
| 不明 | | | | (16) |
| 無言電話 | | | (6) | (6) |
| 計 | 16(12) | 84(48) | (6) | 100(82) |

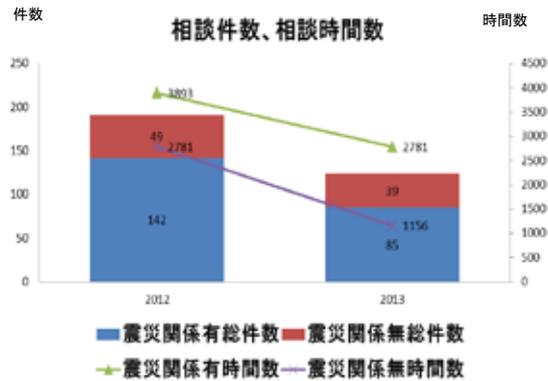
2012/4月～2013/12月末日

電話相談件数



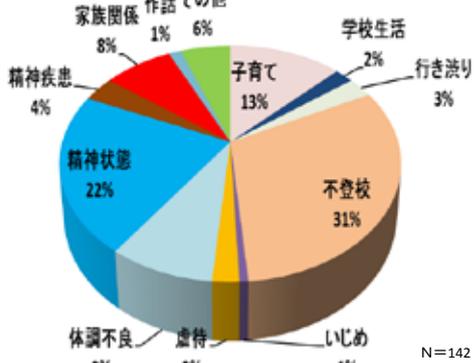
2012/4月～2013/12月末日

相談件数、相談時間数



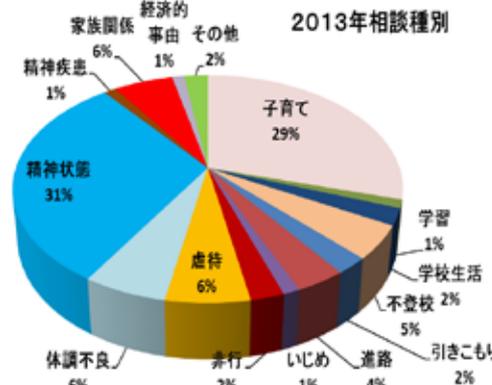
2012/4月～2013/12月末日

2012年相談種別



N=142

2013年相談種別



N=85

3. 電話相談から面接相談へ
面接相談から電話相談へ

電話相談



面接相談



電話相談



5. 今後配慮したいこと

1. 電話相談の時間の枠組み
2. 相手への言葉づかい
3. 関係機関の情報収集
4. できることとできないこと



ご清聴ありがとうございました



質疑応答

加藤：平井さんから、質問にお答えください。

平井：「電話相談は匿名ですか」

電話相談の時には、匿名の場合もありますし、お名前をお聞きするときもあります。継続的にかかってきた場合には、「もしよろしかったらお名前を教えてくださいませんか」というふうにお聞きして、答えてくださる場合には、答えていただく。それから、面接の場合には、お名前をきちんとお聞きするということをしています。

・実際の電話相談をメインとサブで聞いているとのことですが、どのように活用されているのでしょうか

メインというのは、何度も同じ方の継続の方のお電話を聞いた者がメインとなって昨年度から継続的にかかってきている電話の件数というものがあります。その場合は、初めて聞く者だと、去年のことが分からないという場合がありますので、そういう場合はずっと電話を聞いてきた者がメインとして聞いて、サブの者は、「今いないので帰ってきたら電話をもう一回折り返しさせます」とか、聞けるところを聞くようというようなことをしております。

加藤：それでは、高柳さん、いくつかお答えいただけますか、お願いします。

高柳：はい、たくさんご質問いただきましてありがとうございます。まず、お答えできるところで、3つぐらいの分野に分かれたかな、というところでした。1つは『からころステーションの実務内容について』というところと、それから『大人の発達障害の相談ってどんなものなのでしょうか』っていう声が多かったのと、『どういうふうに20分で関係性を作っていくのでしょうか』『どういうふうに情報を共有しているのですか』というような内容がありました。

まず1つ目からころステーションの概要というかですね内容ですが、電話回線は1回線でやっております。他に事務電話と、それから非常用の電話という形で3本電話回線は入っているのですが、相談電話に使っているのは、1本という形になっています。

スタッフがどれくらい在籍して業務をまわしているかという、全体で18名のスタッフがいます。それに、全国から支援をしていただける、ドクターであったり、コワーカーといわれる方々が、来ていただいております。1日平均だいたい10名から12～3名という人数で業務をしているのですが、訪問チーム、ステーションで電話対応チーム、来所対応チームというような形に分かれています。3～4チームが1日動いているような形になっています。

職種については、医師、精神保健福祉士、臨床心理士、作業療法士、看護師、それからケースワーカーなどがいます。元クリニック所属、精神科の病院等を経験している者もいます。あとは、全国から日本精神神経科診療所協会の先生方が1日1名という形で、年間365名、1日

大体1人は来ているというような換算で、来ていただいております。北は北海道から、南は九州の方まで先生が来ていただいたりしています。ドクターがいなくても緊急性のあるジャッジを必要とする場合、代表理事の原ドクターにスカイプで相談をして、パソコンを使って解決しています。



またケースデータなんかも全部パソコンにデジタル化されていますので、電話相談があった場合名前を打つとその方々の情報が全部出てくるようなシステムになっていますので、担当制というわけではなくて、誰が聞いてもいいような状況にしております。なかなか難しいケースなんかに関しては、同じスタッフが関わっていくようなシステムをとっているんですけども、担当ではなくて、主に関わっているという呼び方をしながら、その人に任せているというような流れになっています。

加藤:今、大人の発達障害についておっしゃって、それについては少しコメントいただけますか。

高柳:はい、じゃあ続きまして大人の発達障害の相談が増えているという、先ほどパワーポイントで上げさせていただいたのですが。

どういった内容かという、仕事をされているご本人から相談が来る場合があります。女性の方男性の方どちらもいらっしゃるのですが、テレビでやっていたとか、インターネットを調べてみたらどうもこの症状私にひっかかるんじゃないとか、私は大人の発達障害ではないとか、なんかうまくやってもできないんで調べてみたら発達障害というのがどうも引っかかる、というような自分でそういうような判断をされてどうしたらいいのかということで、相談されることがあります。

そういった方々にどう対応していくかということなんですけれども、どういったところに辛さがあったり大変さがあるのかということをもまず聞きながら、来所していただいてドクターにつないでいくということをやっています。検査等が必要であればそういった機関にご紹介をしていただくといい形もしています。また、ちょっと自信なくて仕事できないんだというような方もいらっしゃいます。そういった方々は継続しながら二週間に一回とか一カ月に一回来所していただきながら気持ちを聞いて、気分を吐き出してもらう機会を作っています。

加藤:ありがとうございました。それでは、田中さんいかがでしょう。

田中:相談員の資格というか相談員になるにはどんな経歴とか資格が必要なのか

相談員になるためにはいのちの電話の場合は約2年間の養成講座研修を受けていただきます。その講座を受けていただくにあたって、相談員になりたいという動機、それから自分がこれまでどんな風な育ち方というか生き方を生きて、どんな人にどんな出来事に影響を受けてきたかということ振り返って書く成育歴というのがあるんですが、そういう作文を書いていただいたものを一緒に出していただいて、面接をして、養成講座を受けていただくかどうかを決めさせていただくという形をとっております。それで、非常にハードルが高いので、ちょっと相談員になる人がなかなか集まらないというのも問題なんですけれどもやはり、とても大事な相談を受ける役割なので、本当にその人が真剣にやろうという気持ちがあるということを確認して、やっていただきたいというのが一つあります。ですから専門家ではありません。そして、相談を受ける時も専門家としてではなく、素人のおばさんなりおじさんなりおにちゃんなりが、お話を聞いているという気持ちでお話を聞いてその人に寄り添うということを第一にして、専門家らしくそれはこうだからね、こうしなさい、こうするといいですよという、教えることはしないという、そういう聞き方をするようにというふうに指導を受けます。2年間の研修を受けて、今40期の相談員を養成しているんですけれども、なかなか養成しても養成しても足りない状態でございます。それはやはり大変な作業でいろいろご家庭の事情とか本人の事情でおやめになる方もいらっしゃるのもまだまだ充分ではありません。

・講師はどなたでしょうか、カウンセリングをどう教えるのか

出村和子先生っていう私たちのいのちの電話を作ろうと言い出した、一番最初の方ですが、この出村先生がカウンセリング講座を受け持っていていただくことが多いです。その他にも、いろいろな専門の項目について、それぞれに専門の先生に講義をしていただいたり、研修をしていただいたりしての2年間の研修になりますが、一番多いのは、どういう質問にどう答えるかっていうその知識を集めるためではなくて、本当に相手が言いたいことをちゃんと聞き取れるかどうかという、聞き方の訓練なんですね。ですから、相手の気持ちをしっかり聞けるようになったかどうかというのが認定の審査の基準で、それで認定を受けると相談員という形になります。非常にシビアな仕事だと思いますが、みなさんそのことをやることによって自分自身も結果的にはいろんなことに気づいたり成長させられたりするということでそれが一つのモチベーションになっていると思います。

・どんな時一番やってよかったと思いますか

これは、すごく暗い声で、お電話を始めた相談者がいろいろ話をしているうちにだんだんお声が明るくなって、今日は聞いてもらってとっても良かったです、ありがとうって言うてくれた時がすごくうれしいです。

・大変難しい質問ですが、相談で困ったなと思ったことはありますか

もうしょっちゅうあります。どういったらいいかな、どうしようかなと困ったことはいっぱいあります。もう本当にお話を聞くとこの人死にたくなるのも無理ないな、と思うようなほんとにつらい状況の方がいらっしゃいます。そういう時に、何と書いていいかわからない、でも、言えるのが、もうほんとに大変な思いをしてこられたんですねっていうふうに、心から共感すること、そして、でもそれでもあなた今日まで頑張ってきたんだよねって言って、それを頑張ってきた相手の力を認めて、またここで頑張る力をだしてほしいな、でも今までのいくつかあったその困難を乗り越えてきたのはどんな力だった？って思い出していただくんですね。そうすると、お友達がいて助けてくれた、とかこういう援助をもらってなんとか切り抜けたとかそういうのを思い出してくれますから、あーよかったね、そういうふうな、また今度もそういうふうに助けてくれる人があったり、いろいろなことがうまくいくようになったらいいねっていうふうに、一緒に困ったり一緒に悩んだりするだけです。

・メール相談のことがいくつかご相談ご質問ありました。メール相談がタイムリーにできるんでしょうか、どんな風に受け付けるんですか

これは仙台のいのちの電話だけじゃなく、全国で今6つのセンターが参加してやっているんですが、東京の方にホストコンピューターがありまして、そこにまとめて相談が入ります。入口は、それぞれ、仙台だったら仙台のホームページに、メール相談の受付のフォームが出ておりますのでそれを見ていただいて、そこから入れるんですが、一つに集約された中から、メール相談をするセンターがいくつかを引き出して、それに対しての返信をみんなでこうシェアしながら考えて、お返事を書いたものをまたホストコンピューターの方に送ります。そして、そこから、ご本人の方に、メールを返すというシステムですので、どなたからの相談かという秘密は守られています。そういうシステムでやっているの、タイムリーにすぐ相談したいと思ったとき、メールを打ったからすぐお返事が来るっていうわけにはいかないところが大変申し訳ないんですが、そういうシステムになっています。それで、受け付けるホームページのアドレスなんかはそちらを見ていただければと思います。

・電話相談の所要時間はいくらぐらいですか

平均すると大体20分前後、25分前後っていうところになりますが長い時では2時間以上も、短い時には1分で切れるという、多種多様です。

・自殺したいという自死の傾向のある人に対してどのように電話で対応ができるのか

これは本当に一番難しいところですが、どうにもこうにもただ一生懸





命聴くだけです。どうしてそういう気持ちになったのか、どんなことがそういうふうな思いにさせたのかということをまず丁寧に聞いて、それ以外に方法がないか一緒に考えますが、どうにもやっぱり難しい状況ということもあります。これならほんとに死にたくなるのも無理ないなってほんとに思う時あります。そういう

時は、ほんとに大変な思いをしてこられたんですねっていうことを心から共感して相手に伝えます。死にたいって思ったのも無理ないなと思いますけど死んでいいですよっては言いません。ただ、でもあなたが今ここでもし死なれたら私はほんとにすごく悲しいなっていう気持ちを伝えます。そして、何とか、今までもそういうつらいことがあった時どうやって乗り越えてきたかを一緒にさっきのように思い出してもらいながら、じゃあなんとか、今日とはかく死なないでくれない、今日はちょっと思いとどまってっていうふうに頼みます。そして、また考えても明日もまたどうしても死にたいというふうに思ったときはまた電話ちょうだいって頼みます。そうすると、たいていの人は約束を守ってその日は死なないでくれます、っていうことを、私たちが最初に受けたいのちの電話の先輩の先生に教わりました。そうやって7日間待ってもらったら、死なないからっていうふうに言われました。ので、それを頼りにして、死なないで何とかって言ってお願いして一緒に涙を流しながらお話を聞きます。そういうことしかできません。

・各市町村との連携について

市町村にいのちの電話からちょっとお伺いして市町村の担当者に、いろいろ心のケアについての話をさせていただいたりすることもありますし、それから、具体的には、例えば登米市などからは、登米市で作っているいのちのテレフォンっていうテレフォンがあるんですが、その全部をいのちの電話に受けてほしいというふうな業務委託を受けて、代わって仙台いのちの電話につながるようなシステムになってます。そういう形で、登米市からの電話相談を受けているという例もあります。委託といえば、ヤングテレフォンなんかも、仙台市のヤングテレフォンも、お役所が閉まっている時間、お休みの日、は仙台いのちの電話につながるようなシステムになって業務委託で受けているという例もあります。

・メールでの相談は大人より子供の方が多いのでしょうか

メール相談の一番多い年代は、20代、30代です。そして、死にたいという方の比率が非常にインターネット相談の場合には高く、4割近いです。電話相談の場合は、約1割というのが大体決まった割合でしたが最近11%というふうになんとか上がってきています。

・震災後自殺した人の率が上がっているか

まだ今のところすぐに自殺したいという割合が多くなったということはありませんが、そういう思いを十分に外に出してない方も多くいらっしゃるのではないかなと思います。

・“ほっとカフェ”などをどうしてやめたんでしょうか

震災の影響はまだまだ長く続くと思うんですが、“ほっとカフェ”に行くために、例えば40人ぐらいの相談員が関わっていますけれども、3か所ぐらいに毎月1回ずつ行くというのはかなりの負担があるものですから電話相談をするのと同時にその活動するというのは大変になってまいりました。それで、1つは、その地域に、仮設なら仮設の中になんかお友達関係なんかもできたり、コミュニケーションができてるなっていうことが感じられるようになったことと、それから、仮設から出ても他の地域に行くっていう方も出てきたりっていうこともあって、やっぱり電話相談をもう少し充実して行うために、この辺で切り上げようという。継続してカフェをやってくれたりしているグループは他にもありましたので、それはお願いして、電話相談の方に集中するためということで、やめさせていただきました。大変残念でしたけども、そういう決定をいたしました。

加藤：平井さん、付け加えたいことはありませんか。

平井：できることだけではなくて、できない限界はどんなことがありますか

それぞれの立場によってちょっと違うかと思いますが、震災子ども支援室では、相談員は心理士とそれから保健師、それから現在社会福祉士を目指している者の3人のスタッフなので、医療につないだほうが良いと思われる場合には、こちらでは受けることができないので、病院の先生にまずはご相談されてということをお勧めしその中で、病院の先生に相談しながら、電話でお話することも可能ですよ、というようなことをお伝えしているところです。

それから、お父さんやおじいちゃま、親族里親さんからどんな内容の相談があるのかという質問があったんですが、しつこくをどうしたらいいのかという相談等があります。

加藤：難しい点や、限界というようなことではお電話を受けてらしていかがですか。実際には訪問とか、そちらでつないでいくことで補っている部分が多いということになりますか。

高柳：そうですね。電話だけで限界を感じるころっていうのは、できるだけ顔の見えるようにということで、つないでいけるようにやっているんで、例えば20分だけで把握するのは難しいんじゃないか、というようなご質問もあったんですけども、初回に関しては20分という形ではなくて、少し時間をとって30分なり多くて1時間ぐらいお話を聞いて、来所とか訪問とかにつないでいるんですね。それでその時、お会いしてお話ししたいということはもちろん、ドクターがいるので、ドクターに相談してみませんか、来所で相談に来てみま

せんかっていうような、精神科の専門性をより高めて、じゃドクターと訪問に行っているんですか、とか言うんですね、来所されたりとか相談受けられたり、というような場合があるのです。



限界というか大変で、ちょっと対応困難だということ、泣く声しか聞こえない時。無言だったりして、何も応答ができないというときには非常に困るなという思いがしました。緊急対応性が強い場合に関しては、住所とかわかればすぐに訪問に行く等のことをするのですが、何の情報も入ってこないと緊急性があってもどう動かなきゃいけないのか、どうするのかという判断が難しくなります。とりあえず、何かことが膠着している状況が変わるまでこちらも聞くということ。話をしながら名前や住所を聞くという場面もあるんですけども、たいていは切られてしまうという。そうするとやはり相談員の耳元にはそういう嫌な空気感だけが流れてしまい、みんな疲れはてて、やるせないなという感じがあります。

加藤：田中さん最後に何かまとめの一言ありますでしょうか。

田中：困難な時の対応について

さっきほんとに大変な時にどうするかとか、電話相談の限界があるのではないかとというようにご質問いただいたものもございます。もちろん限界があるので、できることしかできないということですね。そういうことを自分がちゃんと分かっている、できるだけのことをするということしかできないと思います。ですから、私が受け始めたころに、俺もう死ぬつもりなんだ、海辺にいるって電話をもらったときにほんとにどうしようかと思ったんですけど、いろいろお話を聞いていくとほんとにものすごく大事なお母さんが亡くなってもうどうしようもないっていうので、死んだほうが良いと思っているみたいな話をされたんですね、それでほんとにそういうふうな気持ちになってしまったのねって話をいろいろ聞きながら、つい私が涙声になってしまったんです。そしたら向こうの方が、「あんたおれのために泣いてくれんのか」って言って、「じゃあ今日は死なないでおくから」って言ってくれたことがありました。気持ちを正直に伝えれば、通じるのではないかなって風になっています。そんな感じでいろいろ戸惑うこともありますが、そういうとっても困った時のことなどは、スーパーバイザーとか同じ研修のグループで、月1回みんな仲間と集まりますので、そういうグループで支えてもらったり、スーパーバイザーに、こんな時はどうしたらよかったんでしょうかっていうことを指導していただいたりしながらケアをしてもらっ

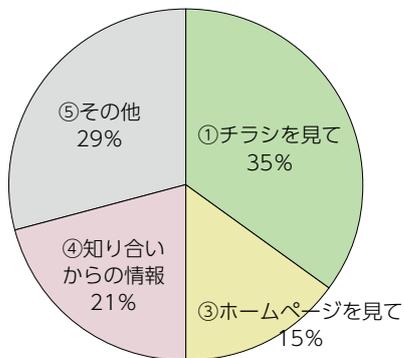
て、その相談の後のケアしてくれるボランティアのリーダーさんたちも配置しているという、そういう状況でやっております。

加藤先生：はい、ありがとうございました。まだまだ、ご質問はたくさんあるところではございますけれども、だいぶ時間も押しましたので、今日はここまでにしたいと思います。

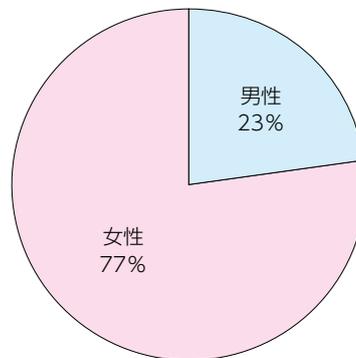
電話相談ということで今回開かせていただきました。からころステーションの高柳さんからも、耳元という言葉が出てきましたけれども、まさに受話器で耳元に当事者の方からの声が相談を聞く者に伝わってくるという、しかもその声はその人の生活の場から届けられているということが、とても重たい事実ではないかと思います。でもありがたい事実でもあります。また、田中さんの方から、つながってよかったと、直後にそういう声があったということでしたが、つながるというのはほんとに電話回線がつながるとともに、人が人につながるということだったのだということを今日ほんとに強く感じさせていただきました。受け止める、共感、といったことは基本の基と言われますが、まさにこういう形で、震災後ずっと続けられてきていたんだなということも感じさせていただきました。たくさんの学びをありがとうございました。

アンケート結果(有効回答34名)

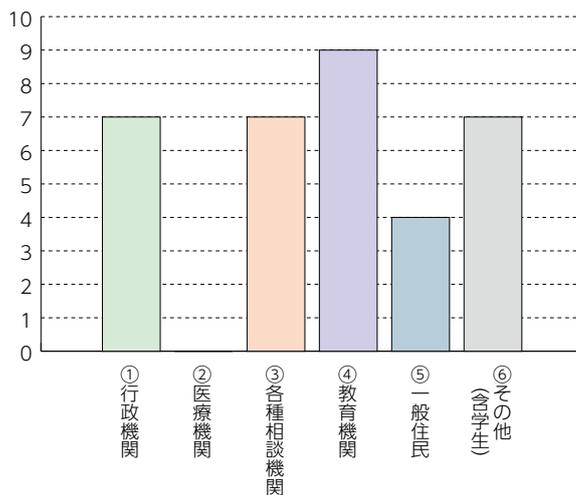
①このたびの研修会を知ったきっかけを教えてください (%)



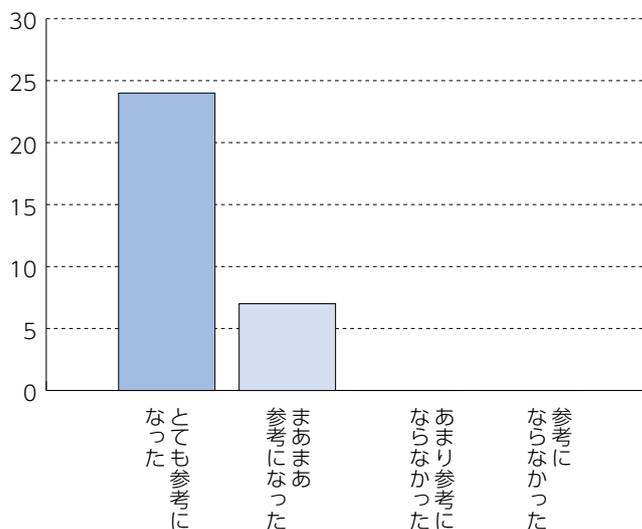
②あなたの性別を教えてください (%)



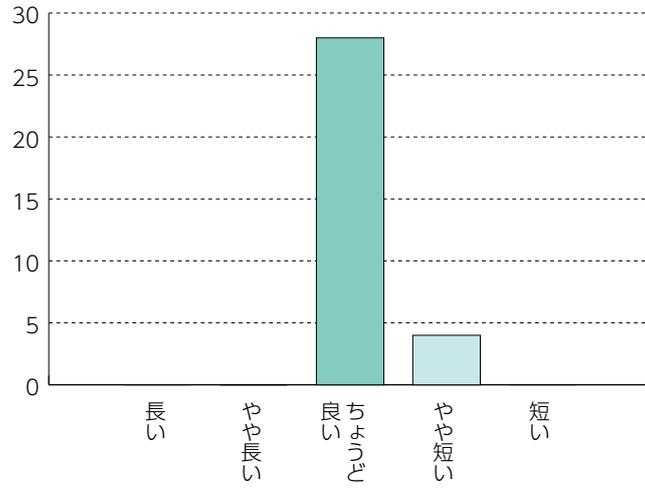
③あなたの勤務先を教えてください (人数)



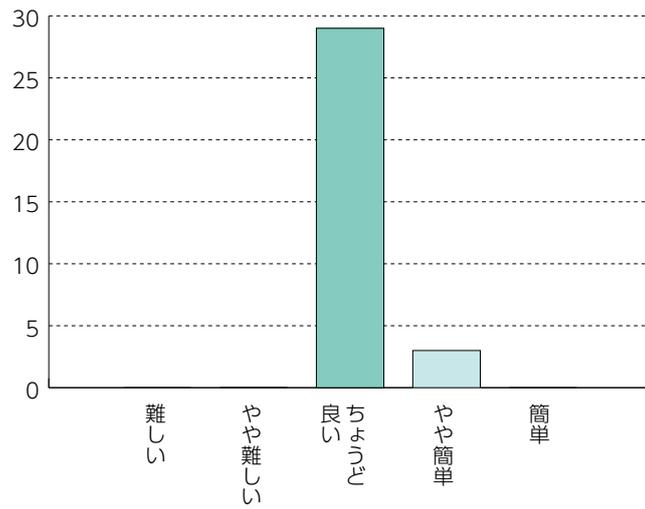
④本日の研修会は全体的にどうでしたか (人数)



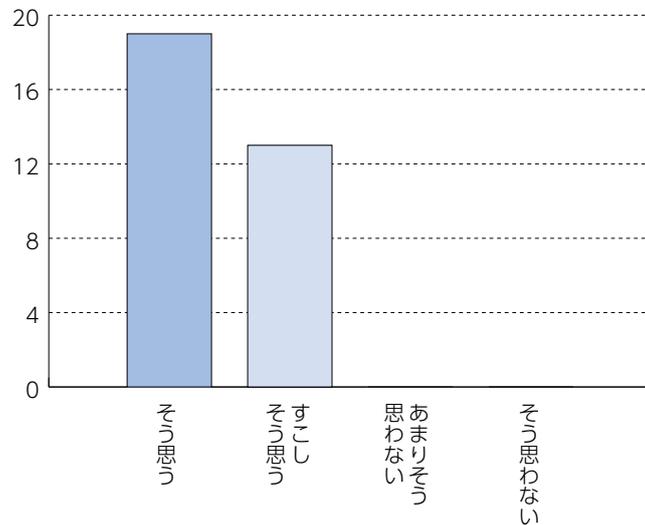
⑤研修会の時間はどうでしたか（人数）



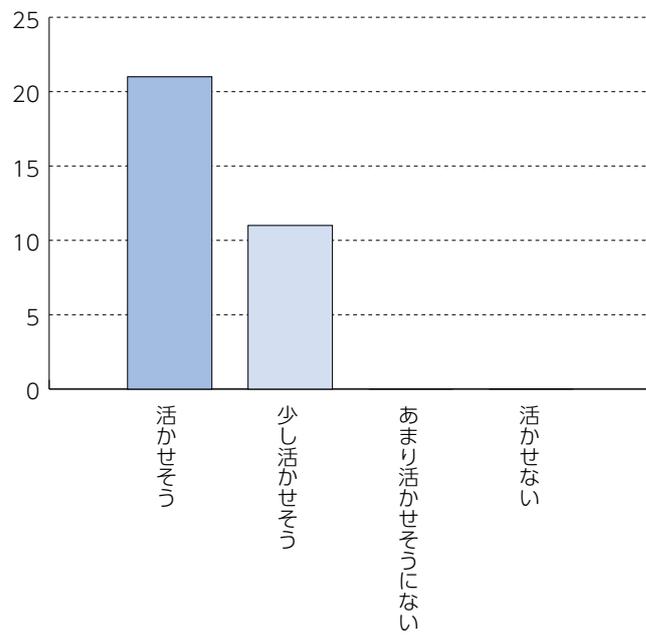
⑥研修会の内容はどうでしたか（人数）



⑦今回の研修会を受けて、震災後のこころのケアについての理解は深まりましたか（人数）



⑧今回の研修会を受けて、今後の活動に活かそうですか（人数）



質問9 今回の研修会で学んだこと、印象に残ったことはなんですか。

- ・改めて、大震災の支援が必要な人がまだまだいることを知ることがわかった。
- ・大人の発達障害に関する相談が増えているということ。その理由を知ってよかった。
- ・相談内容の変化、心の問題の増加。
- ・普段電話をしていて、震災について話すことがないので、被災した方々が今どのようなことを思っているのかを知れて、大変勉強になりました。
- ・いまだに震災について悩まれている方が多いということや、男性の方の相談が少ないということ。
- ・医師の存在の大きさを感じました。
- ・被災者の方々に、色々な角度から支援の手がさしのべられていると実感しました。
- ・子どもや成人男性など相談に結びつかない年齢層の周知が課題であること、周知が重要であること。
- ・重たい内容の電話や相談をこんなにやわらかい姿勢で受けとめている人たちがたくさんいらっしゃるということ。
- ・相談件数が予想以上に多いことがわかりました。まだまだ必要ですね。
- ・同じ震災についての電話相談であっても、対象や目的、方法など思った以上に違いがあるということがわかりました。こちらの電話相談にも役立てていきたいと思います。
- ・経過とともにニーズの変化（多様性）について改めて学ぶことができた。
- ・S-チルは、おひとりの寄付が原資とのことに感銘を受けました。
- ・相談員も被災しながらのボランティアに助け合いの精神を見た思いです。
- ・相談に専門性も必要かと思いますが、普通の人とその人の立場で聴くことの大切さ必要性を感じました。とにかく話を聴く、相談者のやるせなさ、本当にそういう時ってありますよね。
- ・電話相談から面接相談、訪問につないでいく支援は必要だと思いました。
- ・相談種別が大きく変化していること、より具体的になっていること、グラフとても参考になりました。報告したいと思います。
- ・被災された方が今どんなことで困っているのかが分かり、よかったです。私自身は子どもとの関わりがあるのですが、それを取り巻く人々（保護者）の思いや考えがわからないので参考になりました。
- ・できる事しかできない、それを自分がわかってできる事を精一杯するという事。
- ・幸せと辛い字について。
- ・聴くこと、共感について。
- ・S-チルの活動内容、他講演者の活動がどういうものか知れる機会でもよかったです。相談者の為に尽力されていることがわかりました。

- ・震災当初よりも、相談機関が減少している点。今回の発表にのぞんだ3機関の社会貢献が期待されます。
- ・耳元に届いた声に寄り添うこと。その基本的なことが、その人の生きる力になるのだということ。
- ・電話相談の特徴は匿名性が守られることによって気軽に利用できることにあると感じていましたが、からころステーションの“積極的に顔が見える相談につなげる”という考え方が印象に残りました。
- ・担当している役割上、これからの実践に生かせることとして、多様な利用者のニーズの理解の大切さを学んだ。
- ・いろいろの立場で活動している人達が、被災者支援をしていらっしやることに希望を見ました。
- ・からころステーションの活動。被災後、自宅で過ごした被災者の支援まで手が回らなかった現状が、多くの人に知られていない。ありがとうございます。
- ・できること、できないことをわかった上で、できることをするという事。

質問 10 今回の研修を今後どんな形で生かしたいと思いますか。

- ・寄り添っていくことの大切さ（相手を受け入れ、教えるということではなく）を心にしっかり留めていきたいと思います。出来ないことをしっかり認識していくことの重要性。
- ・内容というよりも、私個人への力をいただきました。
- ・被災した小学生、高校生の電話相談に生かしたい。
- ・相談を受けるうえで話しやすい環境を作ることや情報収集をすることの大切さを学び、今後の相談業務に生かしていきたいと思った。
- ・日々の訪問業務の中で生かしていきたいと思います。
- ・震災に限らず、地域の子育て支援に活かしたい。
- ・電話相談の相談員に伝え、必要に応じて連携や相談のつなぎをしていきたいと思います。
- ・もう少し、今ある社会資源のやれることやれないことを把握し、S-チルさんはじめ、各団体と連携し、長期的視野をもって支援をめざしたい。
- ・（電話）相談員、カウンセラーの仕事（資質向上）に生かしたい。
- ・同感すること。それが相談者にも通じていくこと、寄り添うこと改めてつながることの大切さ、自分の業務に生かしていきます。
- ・もう一回、初心に戻って、心で聴く相談をしたいです。
- ・電話相談を受けることがあるので、耳と目と心を足して聴いていきたいと思います。
- ・相談電話を担当することもあり、被災者の話を聴くことがあります。その際や、直接の支援でも役立てたいと思います。

- ・電話相談の可能性を知り、現在の業務において、今以上にできることがあるのだと気づきました。現在の業務に方法だけでなく、気持ちの持ち方も取り入れていきたい。
- ・面接相談であることの利点、電話相談であることの利点など支援の仕方の多様性と、それぞれの利点について考えていきたいと思いました。
- ・保育。特に、そこでのケース理解（相談援助場面）に活かしていきたいと思う。
- ・支援する側、される側の両方の気持ちを理解して生きていく！

質問 11 その他、ご意見・ご感想・ご要望ありましたらお願いいたします。

- ・今後も、今回のような研修の企画をお願いいたします。ありがとうございました。
- ・福島の方々への支援ももっと視野に入れていただきたい。
- ・震災に特化してもいいので、不登校や引きこもりへの対応のシンポジウムを開催していただきたい。
- ・皆さん、健康に気をつけながら息の長い活動を期待します。
- ・公開をしていただくことで、様々な方が集まり、情報交換や学ぶ機会を持つことが出来たこと、感謝申し上げます。
- ・電話相談の重要性を改めて知りました。問題は複雑化し、多様化していると思います。相談件数、人数ではなく、継続して1つの事を長く続けることが大切だと思考しました。聴講してよかったです。
- ・相談が終わっても「これからはいつでも相談できる場所がある」と思えることは、心強いし、がんばれると思います。ありがとうございました。とても勉強になりました。
- ・今回で2回目ですが、次年度はまたどんなお話が聞けるか、楽しみです。
- ・このような貴重な機会をありがとうございます。普段なかなかうかがう事のない、電話相談についての実態を知り、ためになりました。
- ・いのちの電話、からころステーション、S-チルの活動について知ることができました。ありがとうございました。相談支援者の体験談もきけてよかったです。参考になったと共に、心が温かくなりました。
- ・アウトリーチ、訪問相談などの活動をテーマに震災後の子ども支援の様子を詳しく知りたいと思いました。
- ・(今回のようなシンポジウム) あまり情報が公表されていないので、定期的に DM など送っていただきたいと思います。
- ・ご案内いただけたらいつも参加しますよ！シンポは、自分を見つめ直す機会にしています。

編集者

加藤 道代 東北大学大学院教育学研究科教授
震災子ども支援室室長

平井 美弥 震災子ども支援室相談員

押野 晶子 震災子ども支援室相談員

大堀 和子 震災子ども支援室相談員

震災子ども支援室“S-チル”シンポジウム報告書

第5回東日本大震災後の支援の多様性

～電話相談ができること～

2014年5月30日

発行者 東北大学大学院教育学研究科 震災子ども支援室

代表者 加藤 道代

住所 仙台市青葉区川内 27-1

Tel/Fax 022-795-3263

E-mail s.children@sed.tohoku.ac.jp

シンポジウム報告書

第5回東日本大震災後の支援の多様性 ～電話相談ができること～



東北大学大学院教育学研究科
震災子ども支援室 “S-チル”

〒980-8576 仙台市青葉区川内27-1

TEL&FAX : 022-795-3263

E-MAIL : s.children@sed.tohoku.ac.jp



この冊子は環境に配慮した
「水なし印刷」により印刷しております。



環境にやさしい植物油インキ
[VEGETABLE OIL INK]で
印刷しております。