

東日本大震災が及ぼすメンタルヘルスへの影響

電話相談から浮かび上がる課題と専門家の見方

時間の経過とともに変わるニーズへの対応が必要に

東日本大震災が引き起こした生活や将来に対する不安は、被災者はもちろん、被災地以外の地域にも広がっている。いま被災者はどのような問題に悩み、どういった行動を取っているのか。相談機関などどのような対策を取っているのだろうか。日本生産性本部メンタル・ヘルス研究所が五月三〇日に開いた「緊急メンタルヘルス・フォーラム」での報告と、実際に相談活動を行っている日本産業カウンセラー協会の電話相談、さらに現地に向いたカウンセラーの話から、被災地のメンタルヘルスの動向を紹介する。

フリーダイヤルで相談活動を

日本精神衛生学会の高塚雄介・理事長によると、災害などに直面してショックを受けた場合、多くの人は時間の経過によって心の傷が癒える一方PTSD（心的外傷後ストレス障害）などの心の痛みが残ってしまう人も、二割程度存在する。こうしたことから被災者への心のケアの初期対応の重要性は明確だが、では、どういった時期に何をすべきかとなると難しいのだという。例えば、被災後、間もない時期にカウンセリングを試みようとしても、「それどころではない」となるし、実際、今回も避難所の一部に「心理カウンセラーお断り」と書かれた紙が貼られていたケースもあったのだそう。日本精神衛生学会では、「今回のような行政がマヒしているほどの混乱状態のなかでは、本来、現地で行われるべきケアをして、現地の準備が整い次第ボタンタッチするような緊急対応的な取り組みが必要だ」と判断。災害直

後に襲ってくる急性期の「惨事ストレス」への対処は、「被災者の心的状況を把握して、不安のエスカレートや不満の拡大、孤立感を防いだり自尊心を守ることで、予防的対応を具体化することであり、カウンセリングやモニタリングケア（悲しみや苦しみから立ち直る作業）をすることではない」としている。その視点に立つて、フリーダイヤルによる相談窓口「心の相談緊急電話」を三月一九日から開設した（日本臨床心理士会、東京臨床心理士会、日本電話相談学会との共催）。

最終的な集計やとりまとめはまだ行われていないものの、五月二九日まで二八〇八件の相談が寄せられており、①被災地からの電話が約七割②精神障害を有する人からの電話が多い③被災地以外の人からは原発不安の訴えが多い④リピーターが二〇〜三〇人いる⑤携帯でかけてくる人が多い——などの特徴がみられている。

孤立感募らせる被災者

ちなみに、同学会の阪神・淡路大震災時の経験では、一カ月で四〇〇本の相談が寄せられ、その後、相談件数は減少傾向になった。今回は当時の六、七倍の本数になるうえ、震災後、一カ月半を経過しても相談が減る気配はない。阪神・淡路大震災などの時に比べ、被災した人の反応が遅く、今になってようやく人に言えなかった体験などを語れる段階になっているようだ。

加えて、孤立感を募らせる被災者が多いことも阪神・淡路大震災や新潟中越沖地震の時にはなかったとのこと。

今回は家族や地域社会の人間関係が密な社会で生きてきた人がすべてを断ち切られた状態で生き残り、孤立感・孤独感が高まっているケースが目立つ。高塚理事長は「電話相談では『死にたい』『生きていても仕方がない』と口にする人が多い。希死念慮（死にたい気持ち）がもたらされやすく、秋口以降、被災地にいる人の自殺が増えることを危惧している」と付言した。

未解決の行方不明者の多さが

また、高塚理事長は、阪神・淡路大震災時との決定的な違いとして「未解決の行方不明者が多く、約九〇〇〇人の行方が未だわからず、家族などその周囲に数万人の人がいること」も強調した。「阪神・淡路大震災の時は震災発生後ほぼ一カ月ですべての遺体が収容され、遺族に引き渡された。悲しみのなかで葬儀を行い、心の切り替えができるきっかけがあった。今回は『どこかの避難所において、何らかの理由で連絡が取れないのかも知れない』『記憶を失っているのかも知れない』などと考え、避難所を転々と探して歩く。気持ちの切り替えができずに復旧作業に従事して、辛さを忘れるために必死で働くからオーバーワークになりやすいし、ストレスも加速状態になる」。では、こういう人たちへの心のケアは、一体何をしたらよいのか。この疑問には、『もしかしたら』との思いには、『そういう奇跡が起こらないとは誰にも言えませんよ』としか答えられない。それに対して我々は何のノウハウも持っていない。過重労働につい

ては、復旧作業に従事しているのは中小・零細企業が圧倒的に多く、そういった注意も不十分だったりする。元請企業や地方行政が注視すべき問題だろう」と注意を促す。

今後は復職支援がより困難に

緊急フォーラムでは日本精神保健福祉連盟の大西守・常務理事が、今後の職域での支援体制について、①社長以下、上層部が企業組織としてのメンタルヘルス支援の理念を確立し、それに基づき行動を決める②産業医や看護職、人事労務担当者などからなる企業組織内支援チームを結成し、災害発生直後だけでなく、継続したフォローを行う③プライバシーなどがネックになって未整備だった緊急連絡網（メールアドレスや電話番号など）の任意収集による再構築——などが必要だとした。

また、震災後、ますますゆとりがなくなる予想される職場でのメン

タルヘルスケアについて、「震災関連による業績悪化時の復職支援は、その重要性が減ることはないが、今までと同じような仕組み・やり方は難しい部分が出てくる」と言及した。

具体的には、「今までは六割程の回復で復帰して社内でもリハビリ的なことをするのがOKだった職場でも、これからは『戻ってくる以上は九割以上回復して戦力として働いてもらわねばならない』という職場が増えてくるだろう」と述べ、その対応策として「一つの方向性としては、今はうつ病や不安障害の人にリワークをする医療機関や障害者職業センターが増えてきている。今まではある程度良くなった人を会社のなかでリハビリ的なことをして戻すような考え方が強かったが、これからは外部のリハビリ的な機関を利用し、そこで九割ぐらいに回復度を上げて戻ってきてもらうなど、発想を少し変えていかなければと思う。単に『復職の問題を頑張りましょう』といつても、従来と同じようなやり方ではうまくいかないし、また企業の体力もそこまで回復していないだろう」と訴えた。

相談窓口の設置や問診対象者の拡大には留意が必要

さらに職場におけるメンタルヘルスケアを取り組むに当たっての留意点にも触れ、「メンタルヘルス相談窓口の設置や問診対象者の拡大を図っていくことになるのだろうが、ここで難しいのは、例えば『今度の震災のメンタルヘルスは大丈夫ですか』とか『PTSD的なことはありませんか』とい

た聞き方はかなり問題が生じる。これから職場で問題になるのは自称PTSD、自称トラウマの人がかなりでること。メンタルヘルス問診をすると、こういう潜在的な人が『そうか、私も気が付かなかつたがPTSDだったんだ』といった話になってしまうと、これが本場に正しいメンタルヘルスケアになるのか？もつとシビアな話をする

と、『そもそもこうなったのは会社の命令で出張していたからだ』などと労災などの掘り起こしにもなりかねない」との懸念を表明。「どちらがいいと言えるものではないが、不用意な震災に関連するメンタルヘルス問診や相談窓口は企業にとつてリスクを生じさせてしまう可能性があることも認識する必要がある」として、諸活動の実施を慎重に進めるべきとの見解を示した。

カウンセラー協会も電話相談

他方、働く人のメンタルヘルスを推進する日本産業カウンセラー協会でも被災者やその家族、関係者を対象に四月一日からフリーダイヤル「こころの無料電話相談」を実施している。その集計データをみると、最初の一月間で一七六件の相談が寄せられ、このうち生活に関する相談が四割を占めた。とくに五月に入ってから相談が増え、取材した五月一九日時点ですでに四月分の件数を上回っていた。滞在地別にみると、意外だが「東京」からの相談が比較的多い。「余震が怖い」「親戚、友人・知人が被災地にいるが何もできない」「連絡できず不安」のほか、精神的に「仕事に行けない」などの不

安の訴えがある。たとえ都心においても余震や原発への不安から自らを被災者だと感じる人もいる。加えて、東京や埼玉に避難している人が電話してくるケースも少なくないようだ。

避難所で言えない愚痴を相談

実際に相談を受けている東京支部の久保敦子・電話相談室長と山口志治子・相談員に感触や印象を尋ねたところ、「身近に相談相手がいたら電話してこない。独りでひきこもっていたり、コミュニケーションを取る人がいない人が多いのも事実。ただ、家族に話して心配を掛け合うのが嫌だったり、被災地で隣接している人と表面上はうまく付き合っているけれど、その分、不満はあつていいたくても本音はいえないから、それをぶちまけてくる人も結構いる。『子どもがうるさい、いい加減にしろ』などと、直接言つて人間関係が悪くなるのを恐れる相談がある」という。

さらに、「秘密にしていることがあつて『この電話なら誰にも伝わらないから』と話してくる人もいるし、被災しているでも『自分はまだマシだから』との感覚で文句を言えない人が『いいんだけど、いってもいい立場なのではないか』などと話してくる」ケースも。また、当初は「わけもわからず、とにかく不安でかけてきた電話が多かったが、五月に入つてからは比較的落ち着いた様子、諦めて『しょうがないよね』という人が増えてきている」のも特徴だ。

ただ、冷静になってくると、諦めの



緊急フォーラムでは震災後のこころのケアのあり方について報告があった（5月30日、渋谷）

なかにも将来や生活への不安が感情的な焦りとなって表出する。久保室長は「家のローンや子どもの学校など、今後のことを考えて凄く焦っている相談を受けるようになってきた」と話す。

二カ月後に本格的な悩みが

こうした傾向を踏まえ、山口相談員は「むしろ二カ月ぐらい後になって本格的な悩みの相談が増えるのでは」と予想する。

「今後は金銭面での訴えや仕事に関する相談が増えるだろう。そうすれば、こちらは何が困っているかを整理し、サポートができるようになる。行政窓口についても、『あそこに行ったらダメだと言われた』との相談があれば、具体的に何がダメだったのかを明確にするよう手助けできる。その結果、いろいろな窓口でたらい回し状態にならないようにしてあげられる」

今回の電話相談を始めるにあたり、避難所によっては「ここは地域コミュニティが発達していて、隣人がダンボールを挟んで、すぐ隣にいますので、カウンセリングは必要ない」との反応もあったという。初期段階は生活第一だったため、心のケアにまで手が回らないとやんわり断られた格好だ。しかし、今後は仮設住宅への移転も進み、気持ちに変化がおきてくる可能性も否定できない。

同協会では「少なくとも半年間はフリーダイヤルの相談活動を継続する」との方針を固めている。



産業カウンセラー協会は今後もフリーダイヤルの相談を続ける

雇用や勤務形態の変更も

日本産業カウンセラー協会の取り組みで、もう一つ動向を把握したかったのが、通常の相談ダイヤル。今回の震災の影響で一般相談には、何か変化がみられたのだろうか。

内容的には、失業や雇用不安など、従来から多い相談が一層増えているという。

「ただでさえ就職が困難なのに、ますます難しくなった」とか、「自分たちもこんなに困っているのに、なんで被災者ばかり取り上げるのか？もともと俺たちに眼を向けて欲しい」などといった被害者意識を抱く人もいる」

その一方で、企業で働く人からの悩みも。「震災を機に勤務形態を変えられて介護ができなくなった」とか「夏にまとめて休ませられる代わりにゴールデンウィークが休めなかった」など電力対策に伴う対応を負担に思う人が相談してくる」ようだ。震災関連では「外出できなくなった」「子どもが小さ

いので九州に疎開させた」など、放射能を懸念する声も結構ある。久保室長は「メンタル面でやや弱い人が直撃されている」との印象を受けている。

働く人への支援活動を展開

同協会は電話相談以外にも、今回の震災に対応した支援活動を展開。これまでに公共団体や企業、労働組合などからの依頼に応じて、現地へのカウンセラーの派遣や現地に向かい戻ってきた人へのストレスチェックやカウンセリング、被災者の心のケアに関する研修などを行っている。服部和子・事業推進部課長は「阪神・淡路大震災やJR福知山線脱線事故などの経験もあるので、被災者とその家族だけでなく、被災者以外でも過酷な条件で復旧作業に携わっている人々のケアも含めて活動を進めていきたい」と話している。

不満の液状化が噴出

被災地の企業で働き続けている人はどのような状況にあるのだろうか。ボランティアで被災地に約二週間出向き、福島、岩手、宮城の三県で約八〇〇人の勤労者と面接してきた日本生産性本部メンタル・ヘルス研究所の根本忠一・研究主幹に、カウンセリングした結果、感じたことを尋ねてみた。

根本主幹は開口一番、「不満の液状化が起きていた」と語った。面談した多くの被災者から、今まで我慢し、耐えて押し黙ってきた会社への処遇などの不満がせきを切ったように出てきたからだ。

「今回、面談した勤労者は、転職を繰り返してきた人と離婚歴のある人が多かった。これは東北地方によく見られる傾向だろうと思う。例えばイターンなどで地元に戻っても良い就職口はないし、ようやく再就職しても不景気が続きで潰れたりして待遇などを選べず、食べていくためにやむを得ない転職をして辞められずにいる人が案外多い。その半面、今回、カウンセリングの依頼をしてきたような従業員思いの会社で働く人は、賃金とか処遇が決して良くななくても、それ以外の目に見えないメリットを感じられるので、『なんだかんだけいっても良い会社だ』との思いがあるから、会社とつながっている」

家族や仕事の言えない悩みが

根本主幹はどんなことを想定して被災地に赴いたのだろうか。「被災地に行く前は、悩みや不安からの解放がテーマだと考えていた。しかし本来の産業領域のカウンセラーの役割は、組織の中で一人ひとりの能力を発揮し、仕事ができるよう心理的環境を整えていくことにある。たとえ悩みを解放できなくとも、悩みにとらわれないようにできれば、仕事に集中できる状態になれる。それに、継続的に相談できるわけではないので、必要に応じて適当な機関・人を紹介しよう。そんなことを思っていた」という。

ところが、実際に始めてみると、会社や日常抱えていた不満が噴き出したのだから、そんな必要はなかった。それにしても、こんな状況下で出てくる処遇の不満とはどういったものなのか。

「実際には家族と仕事に関連する、触れて欲しくない問題があったりした。知られたくない家族の実態やそれに伴う手当の問題など。要は賃金の補填として、残業代も含む手当や福利厚生が生活するうえで大事な支えとなっている。震災で会社が従業員のことを心配して、いろいろ手を差し伸べてくれるけど、そんなことは言えつこない」

根本主幹が直面したのは、意外にも「プライベートを大切に」などといった個人主義ではなく、身に迫る損得勘定の秘匿だった。

年配者ほど人のつながりを実感

次に年代の違いを聞いてみると、「人とのつながりを実感したのは年配の人が多い」との印象を抱いた。

「年配の人ほどカウンセリングに飢えていた。被災者には誰だって自分の物語があるもの。だけど、震災後一ヶ月、年長者や組織の責任を負う人ほど被災に関しては誰にも話していないし、言いたくても話す機会がなかった人が多い。恐ろしい実体験を物語として語り、過去に落とし込んでいくことで心は癒されるし、みそぎもできる。落ち込んで立ち上がるプロセスにこそ意味がある」

「前述の不満は、こうしたストーリーテリングのなかで出てきたもの。会社は心の問題があるだろうとの思いやりで依頼してきたが、実際に面談したら押し黙っていたものが液化化し噴出した。とはいえ、この作業は大切なプロセス。『問題があるのに問題意識がない』ことの方が後々問題になってくる

からだ」

かたや、若い人についてはどんな印象を抱いたのだろうか。

「今回、被災地以外の人が被災地向かった行動の背景に、自分がかつて何らかの災害に遭遇した経験から『次に何か起きたら動く』との思いを心に秘めていた人が結構いた。今回のカウンセリングで『次にどこかで災害があつたら？』と尋ねたが、年配の人の多くが『行く』『援助する』と答えたのに対し、若い人はその多くが『行かない』と答えた。とりわけ一人暮らしの若い層は自分自身にダメージがないと直接の問題として捉えられないようだった。今回、出会った会社の経営者の多くが涙もろくなっていたのと対称的だった。災害を共通言語にできなくなりつつあるのだろうか」

福祉・行政職の強い貢献意識

日本精神衛生学会や日本産業カウンセラー協会の電話相談の内容は、被災直後と少し時間が経ってからでは、被災者の気持ちや考えが随分違っている印象だった。そこで一つ、気になることがある。今後、被災者が傷の大きさに気付いてきた時、復興のスピードは地域差や個人差があるはず。そういったことは問題になってこないのだろうか。これについては、「人と比べて自分を哀れむことが起きてくるし、取り残された人は凄いストレスになる。心理的なサポートが必要だ」と即、答えが返ってきた。

では、どんな人が取り残された感覚を持つのだろうか。

「一番心配なのは福祉とか行政関係。今の復興は貢献意識の強い職業人に支えられている部分が多い。意識が強い分、疲労度も高いから、気を付けなさいといつか持ちこたえられなくなるだろう。そのとき、被災地以外の同じ職業、同じ志の人との繋がり、そして何より自分が支援している人からの信頼感が支えになる。援助する人はされる側に支えられている部分がある。最後に『こんなに頑張ったのに認められなかった』となると、虚無感からバーンアウトが起きることもあり得る」

ボランティア活動の心構えは

被災地以外の人がボランティアなどで被災地に行く時には、どういったことが大切になるのかも気になる点だ。

「経験則で『何をしたらどうなるからどうすべき』などと効果を考えないといけない。日々刻々と状況もニーズも変わる。今回のように誰も経験していないケースは何もわからないのだから『役に立たなかつたらどうしよう？』などと立ち止まる分だけ対応が遅くなる。一番重要なのは、行く気がある人とはとにかく現場に行き、何が問題なのかを当事者とともに考えたい」

しかし、「無計画にボランティアに行き、かえって邪魔になって被災地に迷惑をかける」とはよく聞く話だ。これに関して根本主幹は、こう答える。

「今は援助することを生きがいにする人が増えた。悪いことではないが、人のために何かすることで高揚してしまったり、自らの貢献欲求を満たすだけの援助は少し違うと思う。そういう

無茶はともかく、問題意識のある人が何もできないことを恐れるなというところ。支援する側の迷いは先方には関係ない。支援する側が打ちひしがれることも、何もできないことを思い知って挫折することも支援される側には大きな癒しにつながる。何もできないことを思い知ることは被災者への敬意と連帯の証にもなる。被災者は大災害を前に無力感でいっぱい。それを受けとめて、一緒に考えることだつて大事だ。特に今回は東京も含め、広範囲でかなり大きな地震や余震があり、原発への不安もあつてリアリティの共有ができているということもある。これは東北の復興への思いにもつながっていると思いたい」

生活基盤づくりの応援を

カウンセリングも同じ考えで行動して良いのか。冒頭に触れた緊急フォーラムでは、「カウンセラーお断り」の張り紙が貼られた被災地の話があつた。いきなり他所から来て「話してくれ」といわれても困惑する気もする。

「その機に乗じてカウンセリングを売り込むような会社などがあるだろうが、そんなことをすると余計に被災地の人たちが被災者意識を持つようになってしまう。助ける側の論理で考えず、当事者に寄り添い、話したくなる人にならざるを得ない。何もできず何をすべきかわからない有事の時に、どうやって生活基盤づくりを応援していくかが一番重要なポイントだろう」と、根本主幹は強調する。

(調査・解析部 新井栄三)