阪神・淡路大震災
援助活動の記録

社団法人　日本産業カウンセラー協会

この冊子は、平成７年１月17日に発生した阪神・淡路大震災における援助活動に、ボランティアとして参加した日本産業カウンセラー協会会員による活動の記録である。

未曾有の事態に対応したこれらの体験の中に、緊急時活動におけるマニュアルへの一助となるものがあれば幸いである。

発刊にあたって

平成７年１月17日、あのいまわしい阪神大震災によって、多くの人が最愛の家族や大切な財産をなくし、生活基盤の崩壊に茫然自失となり、前途をいかにすべきか恐怖におののいた。そのとき、関西研究会の会員のみなさんは、いち早く立ち上がり救援活動を開始したが、当協会としてはその活動を関西研究会のみにとどめるのではなく、事業部会を担当部会として、全会員に救援活動を呼びかけた。もちろん、その主体は関西研究会であるが、呼びかけに応じて多くの会員が、直接現地に入ってボランティア活動に参加した。また、活動のための資金援助にも大勢の方の協力があった。

今回の救援活動では、現地ボランティアであれ電話相談であれ、基本姿勢は「何をお手伝いできるか」ということであり、これはすべてのカウンセリングに通ずる精神であるということが、この活動を通して再認識されたと思う。

救援活動を行なうことにより、ボランティア活動にあたった会員のみなさんは貴重な体験をして、その中から多くのことを学んだに違いない。われわれは多くの教訓をこの体験記録から汲み取ることができる。これは協会の貴重な財産であり、今後のこうした非常の場合における救援活動の手引きとなるであろう。

この貴重な記録が会員はもとより、広くカウンセリングに関係する多くの方々に読まれることを願ってやまない。

最後に、この体験記録の発刊に際して、６ヶ月半の長きにわたって救援活動に直接、間接に参加された会員のみなさんに感謝の意を表したい。そしてまた、この体験の記録を、忙しい中にもかかわらず執筆された方々にお礼を申し上げたい。

平成８年５月

社団法人　日本産業カウンセラー協会
会　長　藤縄正勝

目　次

発刊にあたって　日本産業カウンセラー協会会長　藤縄正勝　3

第１章　阪神・淡路大震災〈心のケア〉ボランティア活動経過

電話相談および現地支援活動の流れ　8

第２章　電話相談活動の記録

心をつないだ電話
そのときそこでは何が起きていたのか　関西研究会　小山田洋子　18

広報を担当して　ＰＲの手段と課題　関西研究会　菊地節子　26

人事を担当して
延べ812名の担当員確保。心強かった各地からの応援　関西研究会　吉元紀美代　33

情報整理を担当して
情報の洪水の中での資源台帳作成　関西研究会　藤本美代子　36

活動を支えたミーティング
ミーティングを重ねることで深まった心のつながり　関西研究会　松村太郎　37

体験を経験に　現地での体験が電話での共感に　愛媛部会　長谷川美和子　38

いくつかの出会いに思う　働く人たちの声はどこへ？　東海部会　森　房枝　39

隣人として傍らに立つ　支え合う姿に学ぶ　関東部会　大谷　溥　40

第３章　現地支援活動の記録

現地支援活動　いくつかの足跡をたどる　関西研究会　内田有子 他　42

あのとき何ができたのか　関西研究会　古谷圭子　47

ふれあい神戸　心のスキンシップを求めて　関西研究会　掃部恵美　49

プレゼント　最後にもらった笑顔　関西研究会　中尾多美代　50

現地ボランティアに参加して
M小学校での心のケア活動を中心として　関西研究会　尾籠いく子　52

ナース・ボランティアとして参加して
非常事態に際しての健康的弱者のケア　ナースの会　小永井カズ江　53

カウンセラーとしてボランティア活動に関わって
心の悩みを聴くというよりも話し相手になること　関西研究会　中田幸恵　55

第４章　緊急時活動から学ぶ　産業カウンセラー協会の活動の振り返り

アンケート報告　援助活動に参加して　58
アンケート集計に関わって　関西研究会　佐藤博子　63

ボランティア活動支援金の扱いについて　64

「震災に対処するためのマニュアル作り」という発想から思うこと
関西研究会　佐藤健太郎　65

緊急時の心がまえや対応策　援助を呼びかけた小冊子より　68
産業カウンセリング第25回全国研究大会でも活動報告　72
産業カウンセラーの活動を紹介するマスコミ報道　73
働く人のメンタルヘルスにマスコミも注目

阪神・淡路大震災に想う　東北部会　丹　栄　75

もうひとつの記録／連絡ノートより　対策本部　松本信幸　78

“産業”そのスローガンは活かされたのだろうか　関西研究会　小山田洋子　83

あとがき　関西研究会　佐藤健太郎　85

ボランティア活動参加者一覧　86

第1章

阪神・淡路大震災
〈心のケア〉ボランティア活動経過

電話相談および現地支援活動の流れ

1995年 1月17日	**阪神・淡路大震災発生** （午前5時46分）	
1月23日	**初めての集会**（エル大阪706号） **活動を決意、開始に向けて決起す**	関西研究会会員16名参集。被災地区居住会員80名の名簿をもとに状況把握の情報交換。死亡者は誰も聞いていない。TEL呼び出し音のみ響いて不明。一時避難者5名。けが人2名(子供大けが)。家屋危険、雨漏りや傾き。家は大丈夫なるも中はメチャメチャ。これがほとんど。震災直後、会員のNが現地入り。本山第一小学校にて活躍中の精神科医が心のケア・カウンセラーを必要としており、また、それとは別に近畿地方建設局の2ヶ所の避難所（それぞれ50人と150人の避難者）でカウンセラーを求めていると紹介あり。 現地活動には母体団体の登録規制があり、協会本部へ報告をすることに決まる。（協会会長は、「ここでやらなければ、われわれカウンセラーの名折れになる」と全協会会員あげての援助活動要請となる） 現地の状況報告とボランティア活動についての意見交換後、参加可能者12名の挙手により一挙活動開始に向けて決起す。
1月27日	**第2回集会**（エル大阪707号） **活動準備開始**	本部より2名出席（T、M)。「協会の組織活動として発足の決意表明」。関西会員18名参加。本部より活動資金が出るとのこと。H・R森の宮ルーム（大阪市中央区森の宮1－16－19）を「相談センター」として設置、活動拠点とする。ボランティア活動の組織作りと実行計画の検討が始まる。世話係（責任者）は、本部との連絡調整（総責任）をS、現地活動をF、事務局および電話相談活動をOが担当することに決定。
1月29日	**協会緊急常務理事会**（協会本部） **関西からは1名が参加**	阪神・淡路大震災ボランティア活動について、①正式に協会の活動とする、②資金として100万円送る、③会員へ募金のカンパとボランティアへの呼びかけ。協会窓口は事業部会（経理課）のM。

		活動内容については、①電話相談、②電話相談から依頼される現地でのカウンセリング、③現地の避難所などへのボランティア活動をすることを決議（結局、②に関しては要請がなく活動に至らず）。
1月30日	**現地支援活動開始**	主たる活動地（下記のふたつのブロックに分かれて活動） ◇本山第一小学校 ◇近畿地方建設局阪神国道工事事務所／六甲砂防工事事務所
1月31日	**第3回合同集会** （森の宮相談センター） **骨子ができる**	出席者9名。名称は「日本産業カウンセラー協会 阪神・淡路大震災＜心のケア＞ボランティア活動」として発足。29日の決議報告を受け、1年間くらいの長期活動を目指す。フリーダイヤル、FAX、連絡用TELの検討。その他、組織作りの柱となる役割について、緊急時ケアにおける情報収集とマニュアル作り、活動員募集の検討。
2月2日	**本部との調整作業**（世話役3名）	電話活動でのNTTとの提携（M提案）は無理となる。各地部会より見舞金、支援金が届く。関西（現地）の銀行に口座開設（2月3日）。6日に本部より活動資金100万円の入金。
2月4日	**検討会：電話相談に関して** （世話役3名）	役割分担。 ◇人事係（担当Y）：名簿、担当者確保、電話相談の円滑運営と管理。 ◇管理係（担当K）：受信に関しての記録、分類、整理などと管理。広報、PRに関して（Nが援助）。 ◇情報係（担当A、F）：情報収集、社会資源台帳など作成。 活動時間は午前と午後の2部制とし、それぞれ2～3名の配置を要す。また、ミーティングの必要性を合意。2月16日の関西研究会例会を菅田俊郎先生による「震災における急性悲嘆に対する対応」の講話に変更する。
2月5日	**検討会：現地活動に関して** （世話役3名）	現地ボランティア日割り活動表作成。メンバーの相互連絡や活動記録について検討する。
2月8日	**第4回合同集会** （森の宮相談センター） **「2月13日活動開始」決定** **≪初回電話相談ミーティング≫**	本部、関東部会より5名が来阪。Sの案内により現状把握のため現地入り。関西活動員18名との合同集会となる。2月13日活動開始と決定。期間は6ヶ月をもってひと区切りとする。活動拠点の名称を「相談センター」とする。活動時間は正午から18時、18時から22時

		の２部制。電話は相談専用にフリーダイヤルを設置(費用膨大を懸念、地域限定で４月末まで)。他にFAX付きの連絡専用を１本設置。東京に「緊急災害対策本部」（以下、本部とする）を設け、窓口代表者をMとする。支援金および活動員募集を本部（全国協会会員へ向けて）と関西研究会で行なう。ＰＲについては、広報のＫを主軸として本部が行なう。 災害対策規定（マニュアル）を作り、企業との関連調査、救援状況の分析等を労働省への報告事項ともしたい(事業部案)。第25回全国大会の分科会で取り上げる。活動内容は上記の通りで、面接希望者あるも原則として行なわない。ボランティア活動における足代、食代、宿泊代等は個人持ちとする。相談センター使用期間中、ルームを臨時に借り上げる等々（活動拠点は会員の提供により確保)。具体的な重要項目については、かなり活発な意見交換が行なわれた。開始目前、細部の話し合いも山積しており、先は走りながら考えていく出発となる。電話相談としては、各役割責任者が慌ただしく準備態勢へと走る。生々しい被災状況、未知の活動への不安、メンタルケアに関する情報や文献もマスコミを通じてどんどん入ってくる。
２月13日	**協会会長名でマスコミ各社、全国会員に被災者援助活動開始を発表**	◇報道関係者のみなさまへ 「阪神大震災被災者救援の心の電話相談を始めました」 ◇関西地区内の被災会員へ「被災の見舞状」 ◇全国の会員のみなさまへ 「阪神大震災被災者への支援をお願いします」
	フリーダイヤル	フリーダイヤル0120-565-055（以下の局番の地域限定で２ヵ月間。06、0727、078、0797、0798、07996)。その他の地区からは06-945-2870で受信。
	正午電話相談活動開始	ＰＭ14：22、受信第１号。東灘区で被災した20代女性から「落ち着く家が決まらなくてストレス溜まる」。初日は１件のみ。
２月14日	**事務連絡用ＦＡＸ付き電話設置 ＰＲについて**	06-945-2871　フル活用。 広報のＫよりＴＥＬ。本部より主要新聞社８社とNHK、ピース・ボート事務局等へＰＲ依頼済み。産業ということばを繰り返しても親近感が起きない。現地の声など入れて印象付けるＰＲが必要。様子をみよう

		と声援あり（たしかにイメージが摑みにくい。働く、生きる、生活そのものへの援助なのだが）。
2月15日	**スローガンを掲げて新聞に掲載**	朝刊に載る。12時から９件、引っきりなしに受信（ＰＲの威力に驚く）。
2月16日	**講演：誉田俊郎先生** **≪第２回電話相談ミーティング≫** **現地活動集会**	講演のテーマは「震災における急性悲嘆に対する対応」。出席者89名。関心の高さを感じる。講話後、電話相談と現地支援活動に分かれて活動希望者を募り、オリエンテーションを行なう。支援金もその場で約25万円集まる。
2月17日	**講演：デビッド・ロモ氏** （アメリカの心のケア専門家）	講演は大阪府立病院で行なわれ、テーマは「災害時の心の救援」。希望者が出席。とくに高齢者と子供への援助の在り方、アメリカでの心の救援システムについてのお話。
2月18日	**話し合い** **本部Ｍ事業部会長来阪**	活動員をいかに確保するか、組織動員の方法と経験レベルの問題。ＰＲの不可欠性。フリーダイヤルの継続を考える。会計（本部と現地）や記録の明記。対策本部では、関西の声を聞きつつお手伝いをする等。世話役４名と計５名で話し合う。
2月19日	**オリエンテーションの集い（電話）**	16日の活動希望者10名（被災した人も参加）と世話役の計14名。交通の不便な人は相談センターでの宿泊ＯＫ。ルームキーを各人に渡す。説明後、システムや活動についての意見交換。活動参加者は協会会員を原則とすることに決まる。
	現状認識の問題浮上（現地）	「週１回の関わりで何ができると思っているのか」と一喝される。ボランティア個々の意識、組織としてのコーディネートの問題等が浮上（第３章「現地支援活動の記録」参照）。
2月20日	**初のボランティア活動応援申し込み**	東中国部会より申し込みがあるも、２月中は関西研究会員で担当者が充足していたこと、また、受け入れについてのルート作り、管理、責任体制、活動面の希望選択、宿泊などについて本部と意見交換中であったことなどもあり、３月以降にお願いすることにする。快く了解してくださる。 また、国会で労働省関係者が当協会の活動を報告したのがテレビに出たとか。本部より相談件数の問い合わせあり。
2月23日	**全国部会からの応援について**	各部会長が責任をもって活動希望者リストを本部へ送り、本部と電話責任者とで希望日時の調整を行ない、

		本部から本人へ活動案内をする。相談センターでは担当者一覧表に記入し、細部の問い合わせや案内に応じる。このルールで受け入れが始まる（後半には同じ方の再来が増え、センターと本人との直結となっていった）。 一方、<心のケア>のチラシを5000部作って、現地へ行く人に配ってもらう準備に入る。
2月24日	**現地ボランティア活動についてあらためて真剣な話し合い**	19日の事態を受け、ここ数日間、相談センターでは状況収集に現地、電話、両メンバーが多く集まり、深夜まで対応策を話し合う。
	募金や活動希望者の集計・整理、担当者募集計画、ＰＲをめぐる本部との対策検討など（電話）	開始後、約10日経過。受信記録とその分類、一覧できる台帳作り、メンバー間の連絡帳、日々の担当者の把握、人員確保と予定者状況、資源台帳への記載・整理分類、社会資源や情報の収集、心のケアに関する勉強資料紹介。ＰＲの威力のすごさとマスコミに載るまでの苦労を思い知る。肝心の相談電話が入らなければ意欲喪失につながる心配。その他、いろいろと起こる緊張感。軌道に乗るまでとみなで励まし合い、支え合う。
2月25日	**現地でのネットワークづくりに参加**	東灘保健所で、心のケアネットワーク作りについて意見交換会があり、現地活動者６名参加。
2月27日	**朝日新聞加藤記者取材来訪**	新聞のＰＲを見て、「産業という名前がついているが、活動のなかでの特色を聞かせてほしい」と来所。
2月28日	**部会から派遣活動員、応援第１号**	四国愛媛部会員Ｈ、１週間滞在支援。 ２月中の受信件数43件。
3月6日	**本部（東京）事業部会より提案**	産業の特色を出すために企業との関連を作る。被災企業へ入りこみ、従業員の生の声を取る。解雇者などの声も。雇用促進センターへ相談席を作る（阪神地区被災現状への認識差異浮上）。
	広報係、ＰＲに苦慮	「ＰＲのための目玉が必要だ。傾向の把握を分析した内容が欲しい」との声。相談センターとしても活動状況やいろいろの情報をできるだけ本部へ報告しよう（以後、毎月情報を送信）。
3月9日	**「阪神大震災心のケアを考える」公開フォーラムに有志出席**	子供や老人、弱者の被災者が多い。心のことは特殊なことと思われてきたが、誰にでも起こり得ることだとわかった。今度のことによって精神科（心のこと）の敷居が低くなったことはよかった（発表者のことば）。
3月16日	**朝日新聞朝刊（関西）からのＰＲ掲載**	関西版のみへの初掲載（以後、ＰＲ活動拠点は相談センターに移る）。

3月17日	NHK 大阪支局から放映の知らせ	「暮らしのチャンネル」で20日か21日の11：40～12：00に広告文を出しますと通知あり。
3月18日	朝日新聞夕刊に加藤記者取材の記事掲載	「働く被災者にストレス　自分の気持ち吐き出そう」という見出しで、日本産業カウンセラー協会開設の無料電話相談を紹介(73ページ、朝日新聞記事参照)。「今、新聞を見ながらかけている」など、11件の相談を連続受信。
3月21日	≪第３回電話相談ミーティング≫	相談センターにて。13名集合。現状把握（ＰＲ、担当者確保、活動員勧誘、いま被災者は何を求めているかの勉強）について活発な意見交換。フリーダイヤルの期間制限をはずし、８月末終了まで稼働を決定。
3月23日	現地相談員全体集会	アピオ大阪で活動情報交換。13名参加。今後の対策検討。
3月25日	全国各部会からの応援活発化	東海部会と中部部会は中級以上者が活動に参加と決まる。関東・北海道からも応援予定者の連絡あり。順次応援活動が活発化していく（４月１日には、Ｋ東海部会幹事長が派遣準備のために来阪)。
3月29日	こころのケア・セミナー参加（現地）	吹田 YWCA 小西聖子先生の「ボランティアのための心のケア・セミナー」に数名参加。
3月30日	ワークショップ参加（現地）	甲南大学ボランティアのためのワークショップに数名参加。
4月２日	電話相談に関しての報告および意見交換会に参加（神戸大学にて）発起人は精神科医の小林和先生	「電話相談に関しての報告会および今後の活動についての意見交換会」の案内を受け参加。 現在、70グループが活動しており、活発な現状報告や意見が出た。企業へカウンセラーを派遣したり、相談を業務として引き受けている団体の報告もあった。当活動団体も３月末までの116件の内容を報告する。
4月４日	朝日新聞朝刊に河田記者取材の記事掲載	「ボランティアに心の疲れ　のめり込みすぎ要注意」という見出しで掲載。イライラ、食欲不振、不眠等、精神的疲労の蓄積を紹介（29ページ、朝日新聞記事参照)。
4月７日	検討会：現状検討と対策について（電話）	電話相談関係責任者４名。各部会からの応援活動者の受け入れについて、初回の印象（とけこみやすさ）が大事。オリエンテーションの充実（十分な説明と活動希望を尊重のうえでのスケジュール作成、緊急時連絡態勢等々)。 【提案】 ○企業へＰＲをする

		○学校→公民館・避難所→仮設住宅へ動いている、チラシの活用。 ○５月の全国研究大会へ新聞社ほかマスコミ関係を招待。
4月16日	**ボランティアの現状報告会(現地)** **待望のホットラインに載る(電話)**	エル大阪にて。今後の活動の展開について話し合う。 16、17、19日の３日間、産業経済新聞朝刊のホットラインに掲載される。20日、朝日新聞朝刊のホットラインにも掲載された。以後、各社のホットラインに載る。ホットラインは医療、こころ、福祉を別枠で囲み、活動団体とその電話番号等を紹介する。今後、継続的に掲載されることになるので、その喜びは大きかった。
4月17日	**電話相談者から面接希望が出る**	面接相談は原則として行なわない、と再確認。状況によりカウンセラー個人の責任で引き受けることは可。関西研究会事務局の相談室使用も可。
4月19日	**朝日新聞河田記者との談話**	関係者５名参加。セクシャルハラスメントに関する電話相談について、現在、ケースとしてはないが、集合生活のなかで実態はどうなっているのだろうと話し合う（１年後、レイプを含め数十件の報告を聞いた)。
4月21日	**≪第４回電話相談ミーティング≫**	ビデオ研修。小西聖子先生（被害者学）が講師のビデオ。テーマ「被災者サポートのために」。多数参加。
5月３日	**第25回全国研究大会の案内状をマスコミ各社へ送る**	産業経済、神戸、読売、朝日、毎日、日本経済の各新聞社とＮＨＫ大阪放送局へ大会案内状を送付する。
5月５日	**NHKから「休業者・失業者相談」について問い合わせ**	ＮＨＫ「暮らしのチャンネル」担当者より、「現在、休業・失業者は数万人あると報ぜられているが、産業だからそういう人たちからの相談が入っているのではないかお聞きしたい」との電話。該当するケースの内容をまとめて５月７日に現状報告とともに送付する。
5月15日	**ワープロが搬入される**	富士通ワープロ オアシス40ＡＰ設置(インストラクターでもある会員Ｓの尽力により格安購入)。
5月16日	**兵庫県立精神保健センターでも現状検討が始まる**	「ぼちぼち止めていくところが出ている。それで現状を検討してみて、引け時としてそれでよいか、もうちょっと続けてもらう方向に動くか」。当方へも打診あり。
5月 27・28日	**第25回全国研究大会にて報告発表「阪神・淡路大震災とボランティア活動」**	関西研究会のボランティア活動員８名が上京。ナースの会１名、計９名の出席。各自の活動視点から現状および体験、問題点や心に残した傷あとについて、また、産業を標榜する活動の意義など、反省も交えながら３ヶ月の実態を報告する。

6月15日	関西研究会の月例会 テーマ 「阪神・淡路大震災を話し合う」	関西研究会員はみなさん何らかの形で震災の影響を受けている。「震災に対するいろいろな思いをグループを作って話し合いましょう。活動に参加した方、参加申し込みをしたのにその機会を得なかった方、さまざまな思いを出してください」というもの。場所：大阪府立文化情報センター。
6月28日	終了に向けての準備検討会	ニーズに応えて8月以降も活動を続行予定の現地ボランティア活動と8月末をもって終結する電話相談活動、これをどういう形で締め括るか。電話相談ミーティング（最後の）に事例検討会を行ないたいとの要望多数。
7月6日	本部との調整作業始まる	会計について、電話について、挨拶状等の件。活動報告に関して。
7月8日	フリーダイヤルの地域限定枠除去	全国からフリーで受信ができるようになる。
8月3日	終結後の現地活動の継続と方向を考える集い	羽下大信先生（神戸外国語大学教授）から東灘保健所などの活動方向説明と要員要請あり。 今後は関西研究会の事業として方向付けていきたい意向を表明（現地・電話関係者合同集会）。
8月16日	≪第5回電話相談ミーティング≫ 事例検討会 ＳＶ：眞田忠美先生	事例提出者4名（Ｙ、Ｕ、Ｍ、Ｈ）。8月14日現在、総受信件数730件のなかから選び、問題提起。 電話相談における「クライエントの自立への援助」とは。その難しさと対応について有意義なコメントをいただく。
8月19日	ボランティア活動終了にあたっての挨拶と解散会案内状を発送	長期にわたった活動への支援に感謝。現地・電話両活動の挨拶と解散会案内状を発送ともに8月31日をもって一応その活動を終結する。ただし、今後は、被災地のニーズに対して行なわれる地元地域での「心のケア活動」にも参加していく方向である。
8月29日	阪神・淡路大震災電話相談に関するアンケート（4月2日の総括分）	4月2日の報告会以後の細かな実態調査をするためのアンケート。相談センターでは8月26日までの延べ812件についての分類・集計と、気付いたこと、印象等記入発送。
8月31日	202日間の活動が終わる	午後10時、最後の受信。「さようなら」をくり返したのちＹの受話器は置かれた。総受信件数847件。
9月1日	阪神・淡路大震災ボランティア活動解散会	場所：市立アピオ大阪、時間：18：00～21：00、参加費：1,000円、メンバーの手作りパーティ。対策本部代表、関西研究会代表幹事、事業部会長兼活動責任者、その他活動に携わったメンバー計38人の出席。

9月2日	**活動記録の作成について話し合う**	終結にともなう処理(電話など)、会計報告に関しての打ち合せ。残る大仕事は活動記録の作成である。対策本部のMが今後の作成責任者の労をとることになった。関西の実行メンバーが協力する。
9月29日	**NHK、新聞社各位に協会会長から挨拶状を発送**	ＮＨＫ、新聞社各位には、ＰＲ、記事の掲載と多大のご支援を賜った。お世話になった個人も含め、感謝をこめて投函する。
1996年	**1月現在　活動記録作成中**	1996年5月25、26両日の、第26回産業カウンセリング全国研究大会（関西研究会担当）に『阪神・淡路大震災援助活動の記録』として報告。冊子配付の予定。

第２章

電話相談活動の記録

心をつないだ電話

そのときそこでは何が起きていたのか

関西研究会 小山田洋子

平成７年２月13日正午開始、８月31日夜10時終結。総受信件数847件。

日本産業カウンセラー協会による“阪神・淡路大震災＜心のケア＞ボランティア活動”の電話相談に関して、私たちは自分のこの耳で聴いたひとつひとつの貴重なケースの集積として、また、今回の大震災という未曾有の事態における証としての847件の存在をどのように記録し、留め置くかに苦慮した。個人のプライバシーには慎重な配慮のうえで、事実とそれらの意味をなんとかここに残しておきたく思った。

２月13日の受信１号では「落ち着く家が決まらない」とストレスを訴えてこられた。緊急時ケアは何が飛び込んでくるかわからない。情報収集と資源台帳の整備は急務であった。目前の対応に追われながら、ＰＲの効果を期待し電話のベルが鳴るのを待った。

家が潰れた

◇落ち着く家が決まらない。なんでこんな目に合わんならんのか、何もかも腹が立つ。

◇屋根の修理ができない。交渉に疲れた。お金がかかって気が滅入る。疲れてパニック。

◇入院中の娘が「帰りたい」と言うが、家は潰れてしまっている。交通もなく行けない。

◇家は全壊。友は亡くなり、住むところが決まっていない。義援金の情報が欲しい。

◇家は修理できるが二重ローンが心配。高齢の母と二人。震災は突然に足をすくわれた感じ。空しくて何もやる気がしない。死にたい。→地元のカウンセリングを紹介

◇家は全壊。再建したいがローンについて夫婦の意見が食い違う。生活、子育てしんどい。

◇家は全壊。二重ローンを組まねばならぬ。長屋で後からいざこざや問題が起こる心配あり。→法律事務所を紹介。ソーシャルワーカー的対応も必要

◇家は全壊。再建で地主とトラブル。人生やることなすことドジばかり（自分を責めて嘆く）。

◇家は全壊。独りでいるとたまらない孤独感。辛さを共有できる人と話したい。

◇家は全壊。再建では建ぺい率改定で６坪の家しか建たない。ローンは残っている。「そんなことってあるのか！」役所で聞いてショック（行政への不満）。

◇仮設住宅の環境が悪く、車の騒音振動で眠れない。行政はたらい回し。
◇家が全壊したため、親の家へ行ったが狭い。夫婦関係の障害が欲求不満や焦燥感に。
◇家は全壊。ローン有り。身内宅を転々。夫が重病になり収入はゼロ。子供は退学させたくない。眠れない（家の全壊とともに、その中にいる人間や機能も潰されてしまった）。

家、人間関係、お金など大切なものを突然衝撃的に喪失するという体験により、パニックに陥り、その心の緊張をぶつけてきている。その無力感のなかから、現実に適応していかざるを得ないところで、外的な状況にどう対応できるか、不安と緊張、怒りや悲しみを込めて精神症状を訴えている。家（居場所）、職（生計を立てる）、生活基盤を打ち砕かれ、不安と恐怖、やり場のない怒りの奥に、生きていくことへの絶望と希望への願いが重なる。

死――かけがえのない生命の喪失

◇下宿の親友４人を亡くし、生きる気力がない。まさか？　被害見物していた自分、耳を疑った。１ヶ月後、親友のことばかり考えはじめた。不眠、吐き気、食欲低下、泣きたいのに泣けなかった。自分を責める泥沼の苦しみ、血を吐くような思いにもなる。
◇子供と夫を亡くした妹にどう接したらいいか。「なんでひとり残ってしまったのか」と自分を責めて苦しむ妹。
◇夫の死から立ち上がれない。家が壊れ生き埋めになり、助け出されたが死去。４月に入ってから不安定。友達もバラバラ。家もそのまま。優しい夫と幸せだった。夫が助かったほうがよかった。申し訳ない。何を頼りに生きればよいか。死んだほうが楽。
◇家は全壊。死んだ夫への思いが断てない。子供に助けられ、グチばかりこぼす自分が情けない。先の夢も希望もなく、神はひどいと思う。
◇友人の死。旧い友、薄幸な人だった。引受人がないと載った新聞で知る。ショック！　どうしたらいいか。
◇親の死に何をしたらいいかわからない。震災で両親が死亡。家も崩壊。何も食べず８キロ痩せた。家の問題重く、どうしよう。

配偶者や肉親、親友などを失ったショック、衝撃のために起こる感情麻痺状態（パニック、無力感、自律神経系反応など）から数ヶ月経つと、悲哀の心情が心の営みとして生じてくる。思慕の情、悔やみ、強い自責の念などなど。立ち上がらなければ、生きていかなければ、苦悩と悲嘆の極みのなかで自分に向かって叫んでいる。“悲哀の仕事”この苦痛からの助けを聴き手に求めて電話をかけてこられたのであろう。

こころ――震災が変えた！

◇いろんなことに腹が立つ。家以外はすべてが倒れた。仮設住宅にも入れず、お金ももらえず、福祉で借りるには保証人が必要。こんなときに保証人なんて！　イライラすることばかり。

◇今までよかった人間関係が崩れかけている。みんなストレスでイライラ。「親を引き取って飽き飽きしている」と言う人。全部出すと終わりになる、でももう我慢も限界。

◇不幸中の幸いに感謝。命があっただけでありがたい。タンスの位置替えが命拾いになった。

◇兄弟親族3家族同居も多い。どうしようもなくなる。気晴らしできる街もない。

◇夫は給料カット（退職募集中）のうえに体調も悪い。登校拒否をしていた子が大学を受けたいと言い出した。家族のこの変化にどう対応していいのか戸惑っている。

◇家は全壊。転々とした後、仮設へ。いろんなことが変わってしまった。再建は都市計画にかかり動けない。無気力になった夫。もう勝手に！　だが、先を考えると不安でイライラする。

◇疲れて落ち込んでいて、子供に暴力を振るいそうになった。またあったらととても不安。

◇目の前の生活が大変で、夫（外地赴任）のことがまったく思い浮かばなくなった。自信を喪失。

◇夫の妹が一緒に住みだして経済的に苦しい。ブラブラしている義妹に何も言わない夫。続くようなら離婚も考えねばならない。

◇実父が変わってしまった。温厚な人が意欲喪失して仕事の話に激昂する。いろいろ言うのをやめたら「冷たくする」と言う。いったいどうすればいいか。

◇寂しい、空しい。隣人とは馬が合わぬ、主人とは無理。内面を話し合える友達が欲しい。

◇震災後、住宅の近くに活断層が見つかり不安。引っ越したいが自分の思いで行動できない。

◇家は全壊。世話になっている兄夫婦の家から出たいが自立への自信もなく情緒不安定。

◇自信がない。大学進路を迷う。飛び込み台に立ったままスタートできない恐怖。

◇震災後は子供が帰宅するまで、事故に遭って亡くなるのではと脅迫観念に襲われる。

◇裸で羞恥心のない妻の姿を見たくない（性的心理葛藤が出る）。

◇震災の夢を見て飛び起きた。おかしいのでしょうか。ひとりでボーっとしているとき揺れている感じがする。

◇震災で人生がメチャメチャになった。仕事はできず、収入は止まり、頼る親は離婚していて冷たい。安定剤をもらっている。

◇失われる神戸、故郷の姿や公園の思い出もなくなった。子育ての疲れ、両親のこと、夫への不満。気持ちが落ち込む。

◇老齢。娘の死。夫の暴力、耐える人生だった。そのうえ、震災でメチャメチャ。

◇震災でいろいろの人間性、価値観が見えた。親の干渉に疑問をもち、自分の判断に疑問をもちはじめた。自立へのきっかけとなった震災。
◇家は全壊。転々として隣県へ。何ひとつもらっていない。不公平だ。市を頼っても格差など考えると腹立たしい。こんな自分は浅ましいのでしょうか。
◇家は半壊。他人から同情やがんばれと言われイヤだ。素直になれない自分はおかしいか。
◇地震直後、「子供のことは頭になかった」と言う夫に不信感をもつようになった。

被災直後は無我夢中であったのが、１～２ヶ月経つとストレスが顕著となり、やり場のない怒りや不満がわいてくる。カウンセラーは気持ちを受け止めて、辛さを聴いていくケースが多くなる。親子、夫婦、親族、友人など人間関係が緊急事態の渦中でつながりを見失っていく。個々の価値観を必死に守ろうとする人、人間関係のなかで逆に自己を成長させていく人、人間の計り知れない強さや弱さが表出する。

無気力や生活の疲れ、その反面、震災を機に登校拒否から前へ動き出した子供もいる。情緒不安は異常なことではないのだから、気持ちを楽にとか、子供さんの自立心を大切にというアドバイスが喜ばれている。

家、街の喪失は心の風景も変えていく。夫婦の絆の喪失が切なく哀しく響く。「私は浅ましい人間なのだろうか」と、心の内に葛藤を見ておののく声。電話の向こうで崩れそうになる自分との闘いをしておられる被災者に何を……心の援助の難しさをかみしめる。

会社、仕事、行政

◇家は全壊。父母は２時間後に助けられ避難所生活。男手がいる。まったく理解してくれない上司は寮に入れとか研修への参加とか厳しい。辞めたほうがいいかとも思う。
◇自分自身が落ち着けず授業に身が入らない。大震災だったのに子供たちは明るく軽薄。自分自身の問題だとは思うが、まわりの先生ともあまり関わりたくない。
◇会社が倒壊。大事な書類を発送せずにいた責任をとらされ、居づらくなって辞めた（震災で紛失）。上司もたいへんで気の毒だと思うが辞めさせられるのは情けない。
◇行政の窓口で必死にやっている。自分も被災者。ボランティアばかりが賞賛されているが、いろんな人の撒き散らした尻拭いをしている。納得がいかない。ストレスがたまる。
◇会社の人に「義援金がもらえていいね」など嫌味を言われ、耐えられずに辞めた。「冗談だよ」と言われたが、言っていいことと悪いことがある。訴えたい気持ち。
◇上司が仕事を辞めさせようと、いやな仕事や掃除を押しつけてくる。
◇臨時雇いの身、自宅待機を申し渡され、いつ辞めさせられるか不安。
◇中小企業、家が潰れたので商売もできなくなった。
◇給料が数万円減った。文句を言うと辞めさせられる。
◇会社が潰れ、帳簿がなくなり、仕事ができず辞めてくれと言われている。

◇息子を見ていて辛い。「産業……」とあるから、会社へ働きかけてもらえますか、と母親（会社で仕事も人間関係も厳しくなり、その分適応できなくなって苦しんでいる息子）。

なんとか適応していた人が、震災による環境の変化で不適応となる。つまり会社でハードな仕事や人間関係が保てなくなって鬱症状になったり、失業へ向かうケースがある。この電話は当の本人からではなく、高齢の母親がおろおろと心配のあまりかけてこられた。母と子の姿にふと世相を見る思いがした。

5月末の労働省発表の失業者数は3万2000人。仕事が見つからない、居づらくなって辞めた、自宅待機の臨時の身が不安等々、収入の基盤を失う不安や怒りの声の奥には、情緒不安などをともなう適応不安が絡まっているようなケースが多くみられた。家、仕事、経済など、これらの獲得が即安定につながるおおかたの声は、行政のほうに向かったのではないかと思われる。

いろいろな形でわれわれにもソーシャルワーカー的技能と情報提供力など幅広い対応能力が求められた。

お金に絡む訴え

◇会社がダメになった。減収で生活が苦しくなる。年輩者が多く、組合は忙しいとだけ。

◇被災後、妹夫婦がお金の援助を要求する。被災していないのだから当たり前という感じ。もうこれ以上は無理。みんなこういう状態なのか。

◇家が全壊。親を弟に引き取ってもらったら、面倒を見ているからと、財産を全部要求してきた。ひどすぎることが多い。

◇雨漏りがひどくなり、家の改築を考えたが、主人の給料は不安定で、主人の意見に賛成できない。子供の教育費なども考えると不安で、自分も勤めに出たいが……。

お金、財産に絡む不安や葛藤は、多くのケースの底流にあるだろうと思う。ここからいろいろな人間模様が浮上し、骨肉の争いにもなっていく。震災という引き金だけに複雑な心理も絡み、悩んでおられる。「父親の気持ちも尊重してあげてください」とか、経済的不安と同時に生活の疲れ、家族間の不信感や不満をカタルシスできるような対応となる。

精神症状について——心的外傷後ストレス障害（PTSD）に関したもの他

◇地震を機に、意欲的だった夫が無気力になった。そのときの恐怖心はたいへん強いようだ。どのように接したらいいかアドバイスをしてほしい。

◇家が傾く。あれから父がノイローゼになり、酒量が増えた。父が熟睡できるようになったころから、今度は自分が不安で頭がフラフラ、夜中に心臓がドキドキ。病院では異常

なし。この症状は何か。

◇やることはいっぱいあるのに行動できない。集中できない。落ち着かない。どこまでが常識なのか、もとの自分はどんなだったのか……私はおかしいのではないかと不安。

◇何もかも空回りでイライラして眠れない。家は半壊。神戸の情報があまり入らない。主人は身体をこわし、お金もない。私自身も医者にかかっている。何もかも空回りで悔しい。

◇夜の闇が怖い。ちょっとした揺れに身体が反応する。死ぬと思った。眠れない。眠剤が飲めない。痩せた。なにかのなかで振り回されているような思いがよみがえる。

◇親戚宅に身を寄せている。主人は物忘れがひどく、散歩に行ったままで帰らず、大捜ししてたら壊れた家に戻っていた。主人の物忘れにどう対応したらよいのか。

◇暗闇が怖い。あの揺れを思うと怖く、夜も電灯をつけっぱなし、普段着のままでないと眠れない。食欲もなく弱ってしまった。独りでいるのはつくづく心細い。

◇１ヶ月間、がんばって会社へ行っていたのに、家の取り壊しを見た次の日から行けなくなった。今は一歩も外へ出られない。会社から、もう来ないほうがいいと言われているんじゃないかと、脅迫観念が出てきて怖い。

◇一面が焼け野原。職場のグチや惨状を聞かされ続け、体調を崩してガタガタ。厚意を受け取れない、怒りをぶつける。疲れて限界を感じながらＮＯが言えない。もう続かないだろうとわかる。いい加減にするようにせねば。

◇震災後、カナシバリによくあう。生活もたいへん。とても疲れる。だのにボランティアしている。なんでもないことにすぐ電話をしてしまう。「少し話させてください」。

◇地震直後から気力がなくなり、夜眠れないことが多い。家の倒壊撤去をひとりで手配したが意欲がなくなり、おっくうで、だらだらと家にいる。夫や子供に罪悪感を感じる。

◇全壊した家に用事で戻るたびに落ち込み、吐き気と耳鳴りがする。生理も止まり、物忘れがひどい。夫はわかってくれない。

◇夜は暗いと眠れない。音がないとダメ。亡くなった親類の夢をよく見る。がんばれと言われるのはしんどい。３ヶ月も続いている。精神科通院。

◇震災後、家のことが何もできなくて困っている。主人まかせを周囲から言われ、自分を責める。だるさ、目のかすみ、頭がボーっとする。医者の薬を飲むと寝てばかり。働けないし経済は不安。

◇被災後、出勤を続けていたが、２ヶ月して突然激しい心臓発作に襲われた。受診では異常なし。今は鬱状態で無気力。家は全壊で両親と同居。疲れがひどく休暇中だが将来がとても不安。

◇家は半壊。昼も雨戸を開けられない。眠れないので本を読む（癒される）が、目が見えなくなって頭痛がする。どうなってしまったのか？　医者通い。

◇父親をガンで亡くし、十分にできなかった思いを悔やむ。震災後、解体によるアスベスト公害が気になる。子供の将来が心配。神経質すぎる自分？　他の人はどうなのか。

◇震災後、しばらくして身体がだるく、力が入らない。心と身体が空回りしている感じがある。子供の受験、夫への不満、家族がバラバラになった。

◇3月頃から家事が手につかない。地震のときはなんとかやってこれた。今、子供が重荷。どうかわいがったらよいかわからない。

◇実家が潰れ、父母を引き取る。締め付けられる感じで神経科へ。カルテは鬱病。仕事を休むと自責の念で休まらず焦っている。仮設へ行きたがる親に踏ん切りがつかない。

◇子供がかわいくなくなってしまった。何も手につかずイライラして怒りっぽい。眠ってばかりいる。医者もカウンセラーも素っ気なく、あまり行く気になれない。

◇家は全壊。もともと神経質だが、人前で明るくし疲れる。不安定。たいへんなときに何もしてくれない主人が尊敬できなくなった。よく喧嘩をする。イライラして気持ちがコロコロ変わる。

◇被災後10時間かかって妻を実家へ送り届けた。その晩から眠れず心臓発作で苦しむ。会社では仕事量が少ないので身の置きどころがなく、増やすと発作が出る。生活ができるか不安。

◇閉じこもっている息子が「生き甲斐が欲しい」と叫び暴力を振るう。震災からおかしくなった。教えてください。病院は自分を責めるだけだからもう行かない、と不信感。

◇震災後、何もする気が起こらない。助けてもらっている母だが、生んでくれなければよかったと思う。育児も家事もできなくがんじがらめ。逃げ場もなく消えたい。

◇震災以来、鬱で仕事ができなくなった。頭が張って重い。子供に対する責任の重さを感じる。不安。涙がこぼれる。ドクターは軽い仕事をしながら直せと言う。話すと楽になる。

◇実家は潰れ、妻は妊娠中。不安。意欲、集中力がなくじっとしておれない。鬱病と言われたが、身体の調子が悪く、本当に鬱病かどうか心配。違うなら病院を変えなければ。

◇子供が音におびえ夜泣きする、母へまとわりつく、黒い絵や積み木破壊などが出てきて不安。小さいのに夫婦の会話のなかに入るとか、私を守ってくれるしっかりした子だと喜んでいたのに（母親の情緒不安定が心配）。

◇昔の交通事故の記憶が、この地震で再現してきた。仕事場は崩れ、再建まで休職中。不安でいても立ってもいられない。ドクターは、「自分から逃げないこと、薬では治せない」と言う。死ぬのが怖い。

◇感情を押し殺している冷たい母。震災後、その老いた母を看る私の複雑な感情。

◇怯えて泣く子供を受ける親のほうが疲れてしまう。眠れない。食欲がない。目が回りふらつく。人と話すと気が滅入る。内科では異常なし。震災のせいかどうかわからないが、新聞記事などにも過敏に反応する。

震災直後から興奮と睡眠不足のなかで水や食糧の確保、寒さとの闘い、家族を守る責任から、緊張と躁状態気味で奔走していた人たちが、なんとか生活のペースを取り戻せたこ

ろ、無気力感に襲われて鬱状態に陥り、心のケアを求めつつもなんとかがんばらねばともだえながらエネルギーを枯渇していく。「燃え尽き症候群」といわれる極度の心身疲労であろう。

神経質症状には、生育歴が関与内在されていることも多く、その人の奥にあるトラウマとか、地震体験の加わりや反応の仕方もいろいろ異なるが、社会への適応不全や人間関係でのストレスを訴えてこられている。

抑鬱状態の心身の異常への不安は圧倒的に多く、「喪失体験」を契機に表われるため、家や家族や仕事を失った人ほど陥りやすい。「逃げよう」と思えば思うほど心に残る。受け止め、十分に味わっておくことで乗り越えていける。受け手のわれわれは受容的雰囲気で哀しく、辛く、寂しく、恐怖や怒りにふるえる情動を話してもらえるよう寄り添っていくのである。たくさんの方に、「話してよかった、眠れそうだ」「楽になった」と安らいでもらえた。「自分をあまり責めないで」とか、早期の受診をすすめたケースも多かった。「自分はおかしくなったのではないか」という感覚、不安への対応は重要で、「こんなとき、人間はそんなふうになって当然のことなのだ」と支えた。

老人はボケることで現実逃避という防衛に向かう。「家への愛着だから、ときどきご一緒に見に行かれてはどうでしょうか」と若いメンバーはアドバイスしていた。

メンタルヘルスに関わる電話相談には、

◇社会に適応し、普通に生活している人が、ショックによる激しいストレスで一時的に混乱し、おかしくなる（躁状態、鬱状態など）。

◇今回の災害で精神的な疾病が再燃する人。

◇災害前から情緒的にまとまりのない人が電話をかけてこられる（治療的な関わりが必要な人では電話相談での対応が難しい。自立への援助が望ましいのだが、ともすると依存を助長する結果となっていく。終盤にはこういう常連さんの回数増加がみられた）。

PTSDでは、結果的に、耐えることを美徳とする日本人の国民性が、予想されたほどの混乱をもたらさないで済んだのは幸いであったと某ドクターは言う。また、「心のことは特殊なことだと思われてきたのが、今回のことでだれにでも起こりうることだとわかった。敷居が低くなったことはよかった」と話された言葉も心に残っている。

「これで終わりですかぁ。淋しいなぁ。秋の夕暮れのように淋しいなぁ」

最終日、よくかけてきていた人のつぶやきであった。

広報を担当して

ＰＲの手段と課題

関西研究会　菊地節子

２月13日から始められた電話相談にとっての大きな課題は、この「電話」の存在をいかに多くの被災された人びとに知ってもらうかということだった。「いのちの電話」などのように、以前から活動しているボランティア団体とは異なり、なんらかの手段を講じて積極的にＰＲしないかぎり、私たちの「電話」は誰にも知られることはない。

開設の初日、どういう経路でこの「電話」をお知りになったのか、激震地の東灘区から１件の相談が入った。しかし翌日は受信ゼロ。ＰＲができていないのだから当然のことだ。

３日目。対策本部（東京）からの働きかけにより、新聞各社とＮＨＫが一斉にこの「電話」の報道をしてくれた。正午の開始を待ちかねるようにベルが鳴った。受話器を置くとすぐに次のベルが鳴る。この日は９件受信した。

地震発生後１ヶ月近くが経過していて、被災者は怒りと不安でどうしようもないという状態であるということが、相談の内容から感じられる。行政も不眠不休で仕事をしているのだろうが、なにぶん被害が甚大で、きめ細かく対応することが難しいのだろう。だからこそ、この相談電話が必要なのだと、その意義を実感した。

４日目は７件。前日には話し中で通じなかった人、あるいは忙しくてかけられなかった人のようだ。しかし５日目は５件、６日目は２件と急速に相談件数が減っていく。

考えてみれば、震災の事後処理で忙しく、疲れた被災者にとっては、新聞記事を切り抜いたり電話番号を書き留めたりすることは難しいだろう。２月27日には、ついに受信ゼロになった。

いつの間にか、この「電話」のことが忘れられていくという焦りを感じる。新聞やテレビを通じてのＰＲの反応は大きいけれど、瞬く間に勢いがなくなってしまう。そこでチラシを作って、現地ボランティアのメンバーに配ってもらうことにした。駅周辺や避難所、あるいは建設現場で働いている人びとに手渡しするのだ。ボランティアの自宅周辺の各家庭の郵便受けに配布してもらったこともある。またチラシをＡ３のサイズに引き伸ばし、病院や知り合いのお店に貼ってもらった。配布したチラシは最終的には8000枚に達している。

これらのＰＲに関しては、最初の予定では協会の対策本部に任せることになっていたが、

結局は被災地に隣接する私たちが対応することになった。

３月15日には、新聞各社に報道依頼のファックスを流し、重ねて電話でもお願いをしたところ、さっそく翌日の朝日新聞に掲載された。また３月18日の朝日新聞の夕刊には、「働く被災者にストレス。自分の気持ち吐き出そう」という見出しで、２月27日に取材された当相談センターの紹介記事が大きく載った。神戸新聞にも同じく取材記事が載ったので、３月16日は４件、17日にも４件、18日にはじつに11件受信した。さすがに神戸新聞は地元にかなり密着しているということが感じられた。

その後、読売新聞、毎日新聞、夕刊フジ、産経新聞、NHK、ＦＭ兵庫、福祉放送などが相次いで取り上げてくれた。取り上げられると必ず大きな反応があった。しかしそれらのＰＲが少し遠のくと、潮が引くように相談件数が減ってしまった。

４月４日は、朝日新聞に「ボランティアに心の疲れ」として取材記事が掲載された。

４月12日、ふたたび新聞各社に報道依頼のファックスを流した。すると、「報道依頼をして掲載される」というパターンではなく、定期的に報道される「ホットライン」の紙面に、ようやくこの「電話」のことを加えてもらえることになった。

７月７日、最終のファックスを流した。翌日の８日から、それまでは被災地限定のフリーダイヤルであったのを全国に広げたことを知らせるためだ。フリーダイヤルの地域が広がると、被災地外からの相談が増えた。震災関連でない、以前から心の病を患っていた人びとの相談が増加している。

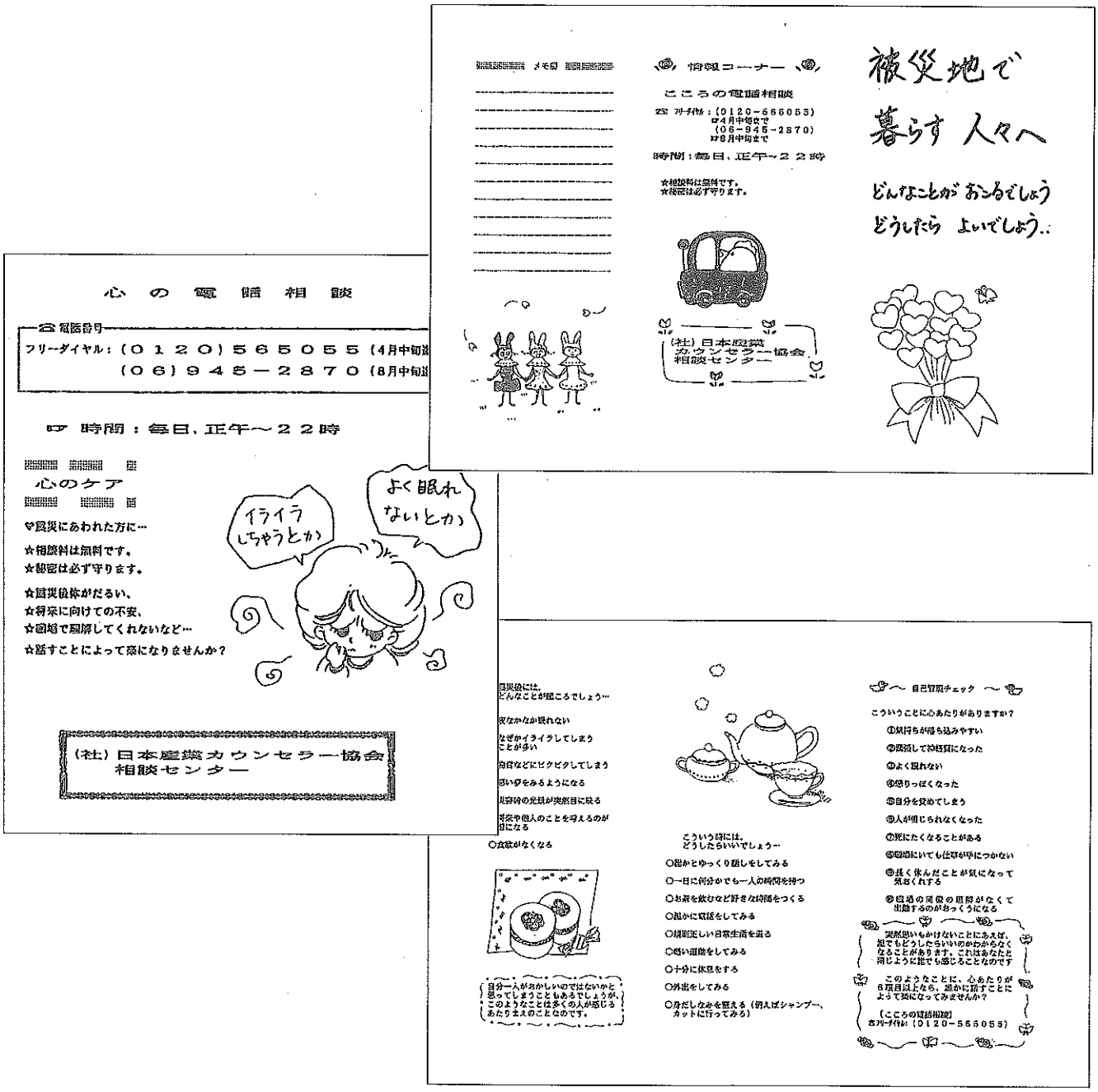
このころから、仮設住宅での「孤独な老人の死」が報じられるようになった。あの恐怖体験のあと、不自由な避難所暮らしにも耐え、ようやく入居できた仮設住宅で誰にも看取られなかった死。しかも、何日も発見されなかった人のことを思うと胸が痛んだ。もっとも援助を必要としているこのような人びとにこの「電話」を利用してもらえなかったのは、まことに残念なことだ。特に必要とされる地域へは重点的に、電話番号を大きく記したチラシなどを、戸別に手渡しすればよかったと悔やんでいる。

以上、６ヶ月半の活動を通して、新聞、テレビ、ラジオ等のマスコミの影響力はまことに広範で強力であることを実感した。と同時に、マスコミに完全に依存するのではなく、私たち自身の力による、もっと柔軟で個別的な対応も求められていたと思う。

何もかもが初めての体験だった。いかにＰＲするかを真剣に考え、話し合った大勢の仲間との交流は、私自身にとって大切な宝物になっている。

●現地とも連携して、手探りのＰＲ作戦

電話相談開始にあたり、その機能を十分に果たすため、ＰＲは不可欠。まずは現地との連携によるチラシ配りから始めた。手作りのチラシに込められた思いが、マンツーマンのコミュニケーションを生む第一歩となった。これを機に、マスコミ各社からの問い合わせ、取材要請も相次ぎ、次第に認知度が高まっていく。



心の電話相談を開設

被災者以外に ボランティアらも対象

日本産業カウンセラー協会関西部会（渦島滋・代表幹事）は、阪神大震災被災者のために心の電話相談を受け付けている。

実施期間＝八月三十一日まで▽受付時間＝正午―午後十時（土・日曜、祝日も受け付け）▽電話番号＝フリーダイヤル0120・565・055（ただし被災地の06、0727、0798、0797、07996の局番からに限る）。これ以外の地域からは06・945・2870へ。

被災者だけでなく、ボランティア、行政関係者らからの相談も受ける。

救援情報

【ガス】▽都市ガスの復旧状況【新たな復旧

【ボランティア】▽ボランティア募集 吹田市に事務局を置くボランティアグループ「トライアングル」（06・875・2561）が、豊中、宝塚、西宮、神戸市などへの物資配送や

音楽 ◇ジャズピアノ、ボーカリストの岩井ゆき子さんが、25日午後3時と午後7時から、池田市石橋のカフェ・レスト「イフ」で。チ

こころ

◆こころの電話相談 日本産業カウンセラー協会が、毎日正午―午後10時、次の番号で受け付けている。被災者だけではなく、ボランティアや行政担当者、建設業者のストレス相談も。0120・565055（市外局番が06、0727、078、0797、0798、07996）、06・945・2870（それ以外の局番）

◆ファミリーカウンセラーと語る会 子育てなどの相談・支援活動をするファミリーサポート協会が、18日に西宮市高松町の阪急学園教育文化センターで、5月22日に大阪市中央区大手前1丁目の府立女性総合センターでそれぞれ開く。時

相談

▽心の相談 日本産業カウンセラー協会が。被災者だけでなく、ボランティアや行政の職員、復興作業に携わる人らのケアを。8月末までの毎日、正午―午後10時。被災地からはフリーダイヤル（0120・565・055）、被災地以外は（06・945・2870）。

こころ

◆こころの相談 日本産業カウンセラー協会が毎日正午―午後10時に。被災者だけでなく、ボランティアや行政担当者、建設業者のストレス相談も受け付ける。市外局番が06、0727、078、0797、0798、07996からはフリーダイヤル0120・565・055。右の局番以外は06・945・2870。

1/17

ひとりで悩まないで

1年前の17日、阪神、淡路島を襲った大震災は6000人を超す人々の命を奪った。今もなお、心や体に刻まれた傷を背負いながら生きる被災者は数え切れない。自治体をはじめ、カウンセラーや専門家のほか、ボランティアらが相談窓口を開いている。「自分自身に閉じこもらず、悩みをぶつけて」と訴えている。

おもな問い合わせ先は以下の通り。

■心の相談窓口

◆震災ストレスほっとライン
24時間　078・333・1984

◆自殺防止センター

ホットライン

医療

●開業している病院や医院の問い合わせ
兵庫県医務課078・362・3242▽兵庫県医師会078・371・4114▽以下の各医師会
神戸市078・351・1410
西宮市0798・26・0662
芦屋市0797・32・2000
川西市0727・59・6950
宝塚市0797・86・1114
尼崎市06・426・6333
伊丹市0727・75・1114
明石市078・918・0751

●難病相談
06・652・1321 ▷F06・652・1235
大阪難病者団体連絡協議会が病院を探している人、薬に困っている人を対象に。午前10―午後5時

●ささえあい医療人権センターコムル
06・314・1652 ▷F314
医療全般に関する相談 午前9―午後5時。土―正午

こころ

●心理相談ホットライン
0798・45・3558（月―時―正午、午後1―5
兵庫県臨床心理士会 大内）

●電話 心の相談
06・628・0991（月―木曜午前10時―正午、午後1―6時。土曜午前10時―正午）南大阪心理療法センター

●こころのケア電話相談
関西いのちの電話0120・500737
大阪ビフレンダーズ0120・304343
神戸いのちの電話0120・600783
はりまいのちの電話0120・614343
関西・大阪は24時間。神戸は午前9―午後3時半。はりまは午後2―午前1時

●こころの不安相談
0120・005119（被災地区）▷03・5486・2726（被災地区外に転居した人）
厚生省が設置、国立小児病院の医師らが応対。火・金曜は午前10―午後5時、月・水・木・土曜は午前10時―正午

●心の電話相談
0723・67・7772
日本心身医学会近畿支部の医師やカウンセラーが応対。月・水・金曜午後5―9時

●こころの相談
0120・565055（被災地区）▷06・945・2870（被災地区外）
日本産業カウンセラー協会が設置。正午―午後10時

大震災

ボランティアに心の疲れ

イライラ・食欲不振・不眠…

医師ら相談呼びかけ

のめり込みすぎ要注意

「イライラする」「夜眠れない」「食欲がない」――阪神大震災の被災者らへの長びく支援活動で、ボランティアや自治体の職員の精神的疲労も蓄積してきた。熱心になればなるほど追い詰められ、柔軟な対応ができずに被災者との関係がうまくいかなくなる場合もある。ボランティア向けに相談窓口もできているが、相談はまだわずか。専門家は「自分一人で解決しようとせず、遠慮なく相談を」と呼び掛けている。

ボランティアの心理的支援活動などをしている「カウンセラーズネット東灘」へは、活動を始めた二月下旬から今までに十件の相談が持ち込まれた。

神戸市内の避難所でお年寄りの世話をする二十代前半の大学生は、こんな悩みを打ち明けた。「一生懸命取り組むほど、相手は一過性の痴ほう状態に。徘徊（はいかい）や失禁の世話に疲れきった。いらいらして何かと怒りっぽくなり、思い余って電話をかけてきたという。

相談員が、このケースの老人は一時的なもので、少しは自分のことを自分でさせるようにすれば元に戻ることを説明すると、ようやく落ち着いた。

神戸市の救護所にいる四十代の看護師は、けがをして寝たきりの患者が「死にたい」「生きていてもしょうがない」と話すのに、どう答えたらいいか分からず、目の前の仕事が手につかなくなった、と訴えてきた。

大阪臨床心理士会が三月末まで開設していた「電話心の相談」でも、「避難所でボランティアをするうちに、自分自身が被災したように食欲が落ち、何もする気がなくなった」「被災者を自宅に受け入れたら、被災者がいなくなっても家人の緊張がとれず、深夜に知人に電話をかけるなど、日ごろ考えられないような行動をとる」といった悩みが寄せられた。

「カウンセラーズネット東灘」代表の羽下大信・神戸外国語大学教授は、「いろいろな被災者からつらい体験やボランティアへの要望を聞いたりし過ぎて、たまるストレスを軽視していると、精神のバランスが崩れて普段の自分を維持できなくなる」と見る。怒りっぽくなったり、言うことに一貫性がなくなったり、仕事にのめり込みすぎたりするなど、追い詰められた感じがした場合には要注意、と話す。

しかし、そうしたボランティアが、自分から相談を持ちかけるケースはまだまだ少ない。ボランティアにも積極的に相談をしてくれるよう呼び掛けている神戸市の「心理オフィスAIRA」では、三月中にあった相談三十件のうち、本人からのケースはゼロ。周囲が悩むボランティアにどう対処したらいいか困ってかけてきたのが一件あっただけ。「ボランティア同士で悩みを打ち明けあっている場合が多いと思う」と代表の横川彩さん。

日本産業カウンセラー協会の電話相談でも、三月にあった相談百十六件のうちボランティア自身からは数件。カウンセラーの薬袋節子さん(56)は「今はまだ必死に活動中。今後、悩めるボランティアはまだまだ増えるのではないか」と話す。

二月下旬から相談に応じている「震災こころのクリニック」代表で精神科医の植田昭一さん(65)は「非日常という点では被災者もボランティアも同じ。相談するのは自分の弱さを見せることだと思わず、プロの知恵を借りるくらいの気持ちで利用してほしい」と呼び掛けている。

ボランティアの心の相談も受け付けている団体は次の通り。特に指定のないものは電話相談。

▽カウンセラーズネット東灘 078・842・4840＝神戸市東灘区内で活動中のボランティアに限る。

▽震災こころのクリニック 06・487・3047＝木曜を除く毎日、午後3時半―6時半。原則として面接面談。

▽こころのケア無料電話相談室（心理オフィスAIRA） 078・843・0871＝月、金曜の午前10時半―午後5時、日、火曜午後1―5時。

▽電話心の相談（南大阪心理療法センター） 06・628・0991＝月―木曜の午前10時―正午、午後1―6時、土曜午前10時―正午。

▽こころの相談（日本産業カウンセラー協会） 0120・565・055（市外局番が06、0727、078、0797、0798、07996）、06・945・2870（それ以外の局番）＝毎日正午―午後10時。

▽心の相談サービス（保健同人社） 0120・318・1199＝平日の午前10―午後5時。

▽被災者心の相談（日赤） 06・771・5131（内線375）＝平日午後1―5時。

▽こころの相談室（つかしんコミュニティーチャーチ） 06・420・3830＝日、火曜以外の午前10―午後2時、土曜のみ午後6時まで。

▽心理相談ホットライン（阪神医療生協・阪神療方研究所付属クリニック） 06・487・1579＝日祝日以外の午前10―午後4時。

▽心の不安電話相談（国立小児病院アレルギー科） 0120・005・119（被災地区に限る）、03・5486・2726（被災地区以外）＝火、金曜の午前10―午後5時、月、水、木、土曜午前10―正午。

▽電話心理相談（谷町こどもセンター） 06・767・0703＝日曜を除く毎日午前10―午後2時。

こころ

◆女性のための被災ストレス面接相談 被災してショックを受けたり、被災者を家族に持つことでストレスを感じている女性を対象に、女性問題専門カウンセラーが無料で応じる。原則として月、水、金、土曜日の午前10―午後4時、宝塚市栄町2丁目の市立女性センターで。要予約。「心のケア・プロジェクト宝塚チーム」（0797・86・4000）へ。

阪神大震災による死者・不明者

	合計	兵庫	大阪	京都
死者(人)	5500	5478	21	1
行方不明(人)	2	2	0	0

（3日午後10時45分現在、近畿管区警察局調べ）

住まい

第三次入居者 神戸市が募集

震災被災者を対象に7日から仮設住宅や公営住宅の

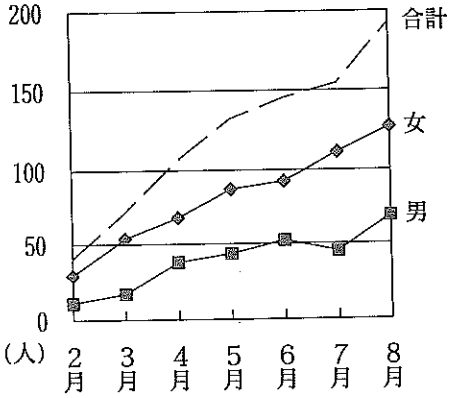
電話相談の内容分析

2月	2月13日から電話相談を開始。2月28日までの16日間で43件受信している。震災後1ヵ月が経過しているが、被災者の多くはやり場のない怒りを抱えながら生活していることが伝わってくる。自宅が全壊していても、職場が地震の被害をほとんど受けていない場合には十分な理解が得られず、つらい気持ちで働いている。また、ある女性はちょっとした揺れに対して、身体が反応して眠れないと訴えている。
3月	前月に比べて被災者の生活にかなりの変化が起きてきている。「被災した母親がボケるのではないかと不安」「主人が無気力」等の相談があった。老人や病人には環境の変化に順応することの難しさがうかがえる。また、以前から神経症などで通院していた人の症状は余計にひどくなり、「眠れない」「イライラする」と訴えている。
4月	震災後、3ヵ月が経過して、住宅の解体、再建に関わる問題が増えてきている。「隣家との間でトラブルがある」「住宅の周りが埃っぽくて困る」「家の再建をしたいが夫が頼りない」などがあった。日々、復興に向けて街が動きだしていることを感じさせられる一方で、「眠れない」「無気力で集中力がない」「ひとり住まいだが震災がきっかけで不安」という相談も多くあった。
5月	「家を建て直したいがお金がない」「住んでいたアパートが全壊して苛々する」など、住宅に関する相談が多数あった。また、常連化している人の相談がどんどん増えている。
6月	「建築に神経を使い体調が悪くなった」「住宅に対して夫と考え方が食い違う」といった住宅関連の相談が何件かあった。一方、「震災後眠れない」などと訴える常連の相談がますます増えてきている。また、直接震災とは関係のない相談もどんどん多くなっている。
7月	7月8日からフリーダイヤルを被災地限定から全国に広げたことに伴って、相談者の地域が広がり、相談内容も「娘の子育てが気になる」「高校生の息子の不登校について」など、地震には直接関係のない家庭内の問題の相談が増えている反面、住宅関連の相談もあった。
8月	2月からこの電話相談を始めたが、今月の受信件数が最も多かった。8月末日をもってこの電話相談を終えることを相談者に知らせたことが件数を増加させたと思われる。震災関連の相談が減り、常連の相談が著しく増えている。常連のうちの数人には、他の相談機関の電話番号を伝えて、6ヵ月半の電話相談を終えた。

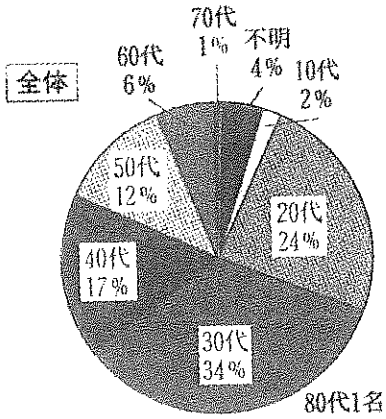
受信件数（2月13日～8月31日）

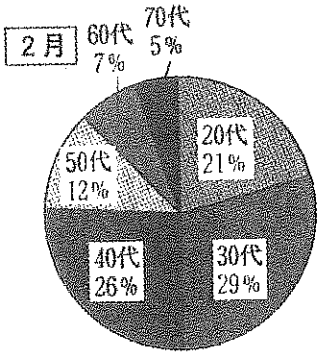
月	男性	女性	総件数
2月	12	31	43
3月	18	55	73
4月	39	68	107
5月	44	87	131
6月	53	92	145
7月	45	110	155
8月	67	126	193
合計	278	569	847

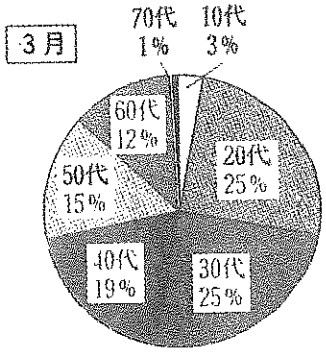
受信の推移

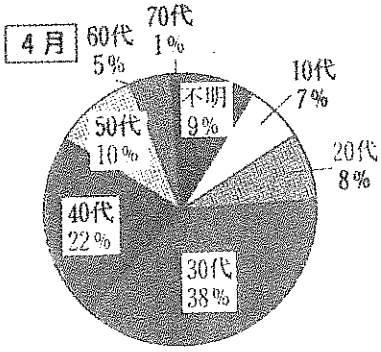


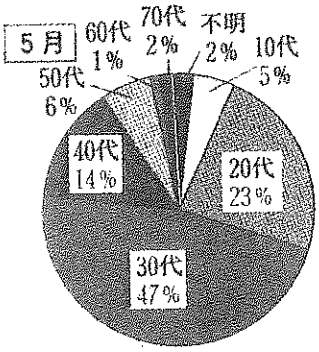
●年齢別分類●

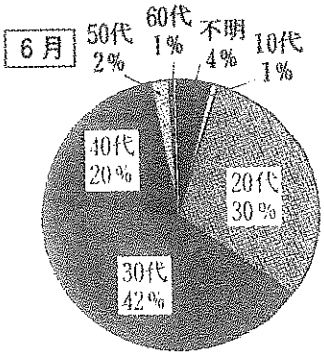


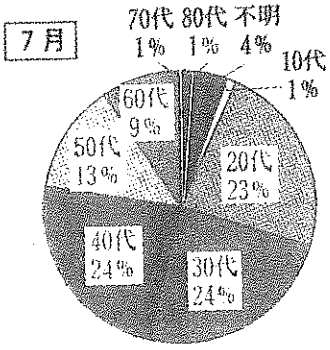


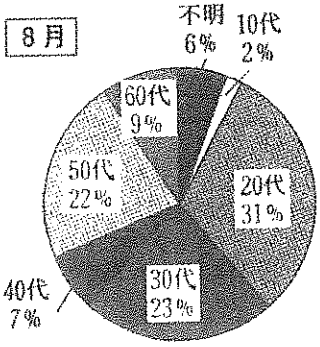








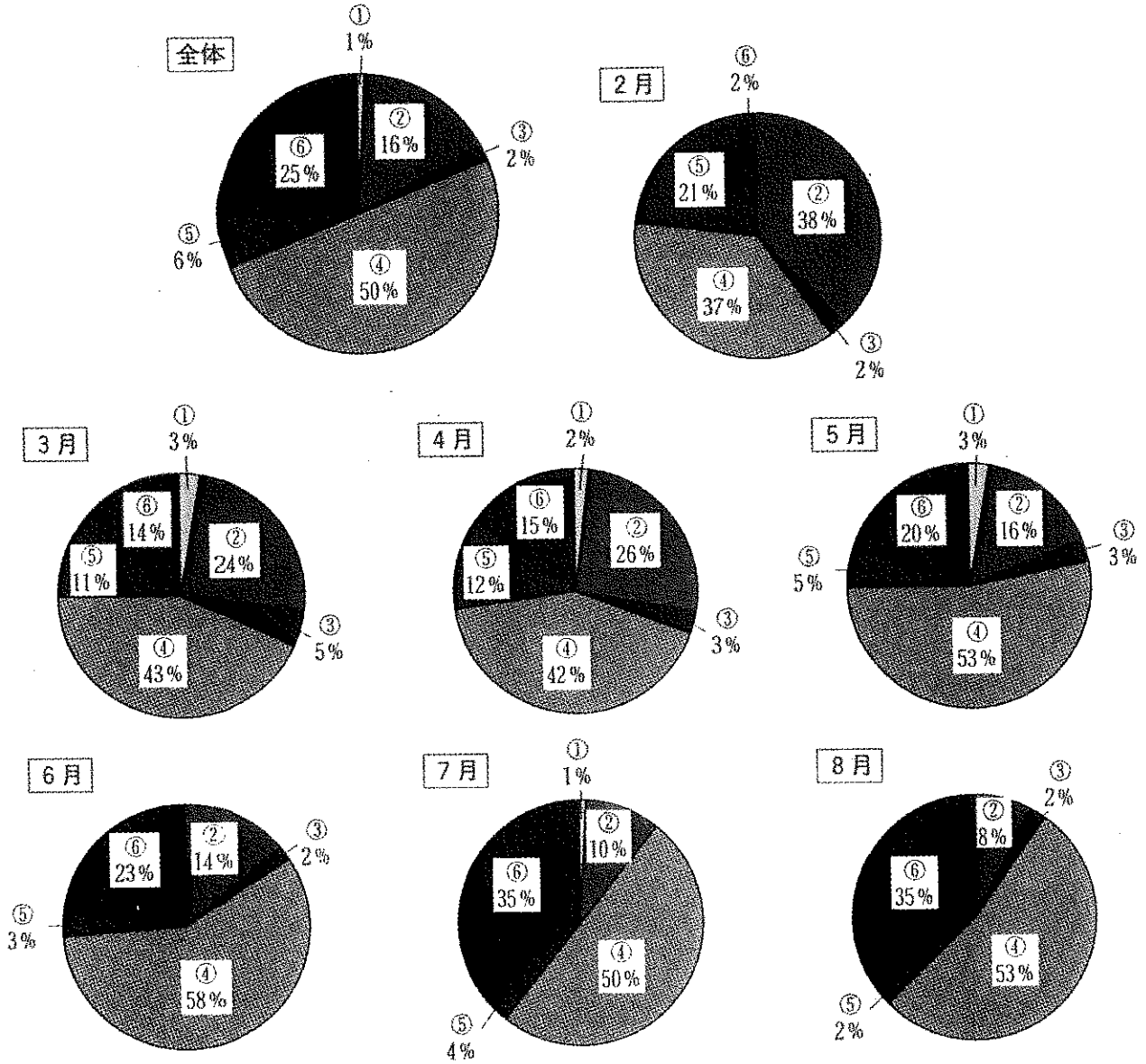




●受信内容の分類●

①親族・友人の死	親、子供、兄弟、その他の親族、友人、その他
②生活の不安	仕事、住宅、家族関係の変化、その他
③ケガ、身体の病気	持病の悪化、ケガ、その他
④精神的な訴え	不眠、引きこもり、うつ病、神経症、その他
⑤情報提供	住宅関連、学校関連、医療関連［病気］、その他
⑥その他	

※①～⑥の数字は下の円グラフに対応



人事を担当して

延べ812名の担当員確保。心強かった各地からの応援

関西研究会 吉元紀美代

6ヶ月半にわたる“阪神・淡路大震災ボランティア活動”が8月31日に終了し、9月1日、ささやかな解散会をもち、無事に終わってほっとした充実感とともに、活動に参加してくださったみなさまに感謝の気持ちでいっぱいである。

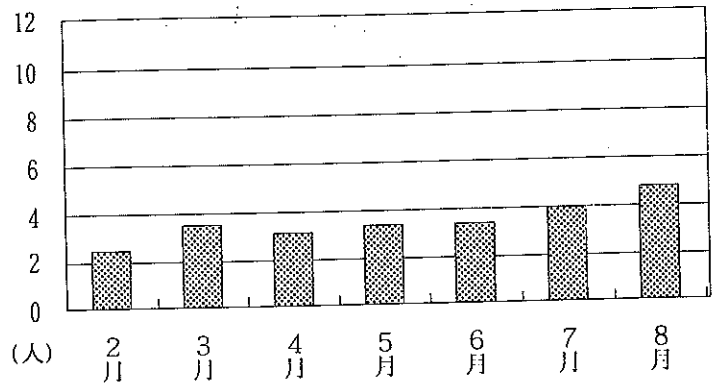
1月17日未明の突然の衝撃は、私の心と体に焼き付いて、いまだにときどき起こる余震が私を不安にさせる。テレビから流れる風景に釘付けになりながら、何かしなければという思いといらだちのなかで3日間が過ぎ、いても立ってもいられず、4日目に現地へ出掛けた。目の当たりにしたのは、停滞で動きのとれない車でいっぱいの国道、そのあいだを縫うようにして動いている自転車とオートバイ、壊れた家、でこぼこの道路を迂回しながら黙々と歩いている人の波であった。

私に何かできることはないか、という思いでいっぱいのとき、関西研究会でボランティア活動のための緊急ミーティングが開かれた。カウンセリングを勉強している者として、被災された方のお役に立てることは何かということで、電話相談と現地活動をしようということになった。きっと全国の人たちも同じ思いだったろうと思う。その後、日本産業カウンセラー協会から、協会の活動としてやっていこうということになり、全国のみなさまのご支援もあって、2月13日から活動が始まったのだが、組織作りから始めたわけだから大変であった。

幸い私も含め、いのちの電話のボランティアをしている人が数名いたので、なんとかスタートできたものの、活動人員の確保は大変であった。私自身、今までいろんなボランティア活動をやってきて、すでに被災者の方への関わりをやっていたので、もう少し楽にメンバーが集まるだろうという思いがあったのである。ボランティア活動の申し込みは、関西地区で約100名、そのうち電話相談をしたいという人は半数の50名くらいあったが、実際に担当表を作って埋めていくと空白の部分があちこちに目立つ状態であった。

産業カウンセラーの会員の方は、当然のことながら働いている人がほとんどということで、参加の気持ちはあっても活動できないというのが現状であった。電話相談は、毎日12時～22時まで10時間体制で、お昼の担当は12～18時、夜の担当は18時～22時までの二交替制。相談電話1本、事務局の電話が1本、受信記録も書かなければいけないので、それぞれの担当に最低2名のメンバーが入るとして1日4名、1ヶ月でその30倍の120名の相談員

相談員１人当たりの受信割合



が必要である。

平日のお昼は働いている人には無理なので、夜に期待をしていたが、夜の10時までということで、遠距離の人は帰りの時間のこともあり、担当に入れる人は少なかった。土、日も空白というのが現実で、人事担当者としては、毎月担当表に空きを出さないようにするために、綱渡りの心境であった。空きがあると電話で「ＳＯＳ！」をお願いして、みなさんにはずいぶん無理を言わせてもらった。それでも快く引き受けてくださるとホッとし、「申し訳ありません」と言われるとガッカリ。せっかく入っていただいても、はじめのころはＰＲが行き届いていないので相談件数ゼロの日が続き、みんなの気持ちにもいらだちが生じたりして、だんだんメンバーが限られていくようになっていった。そんななかで、全国から応援に来てくださった方たちにはずいぶん励まされた。時間があるときは現地まで出掛け、実際に被災状況を目の当たりにしてこられ、より電話の声を身近に感じることができたという話も聞けた。

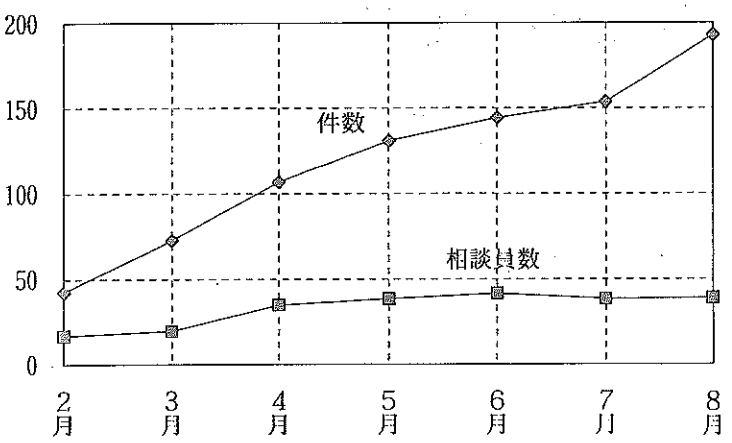
２月末の応援第１号を皮切りに、全国各地からボランティアに駆けつけてくださった方は、遠くは北海道（１名）から関東（７名）、中部（４名）、東海（７名）、愛媛（５名）、香川（２名）、広島（１名）まで27名、延べ数141名。日帰りから８日間の泊まり込みまで、多い人では８回も来てくださった。

その他に、個人で現地へ出掛け、ボランティア活動をされた方も数名あったと聞いている。一時はバーンアウト（燃え尽き）してしまうのではないかと悲壮感が漂い、８月までやっていけるのだろうかと、つい愚痴が出ることもあった。しかし、３ヶ月を過ぎ、５月の幕張での全国大会が終わったころには「８月までがんばろうね」と笑えるようになっていた。

何よりもうれしく心強かったのは、共通の目的をもった仲間に出会えたこと。

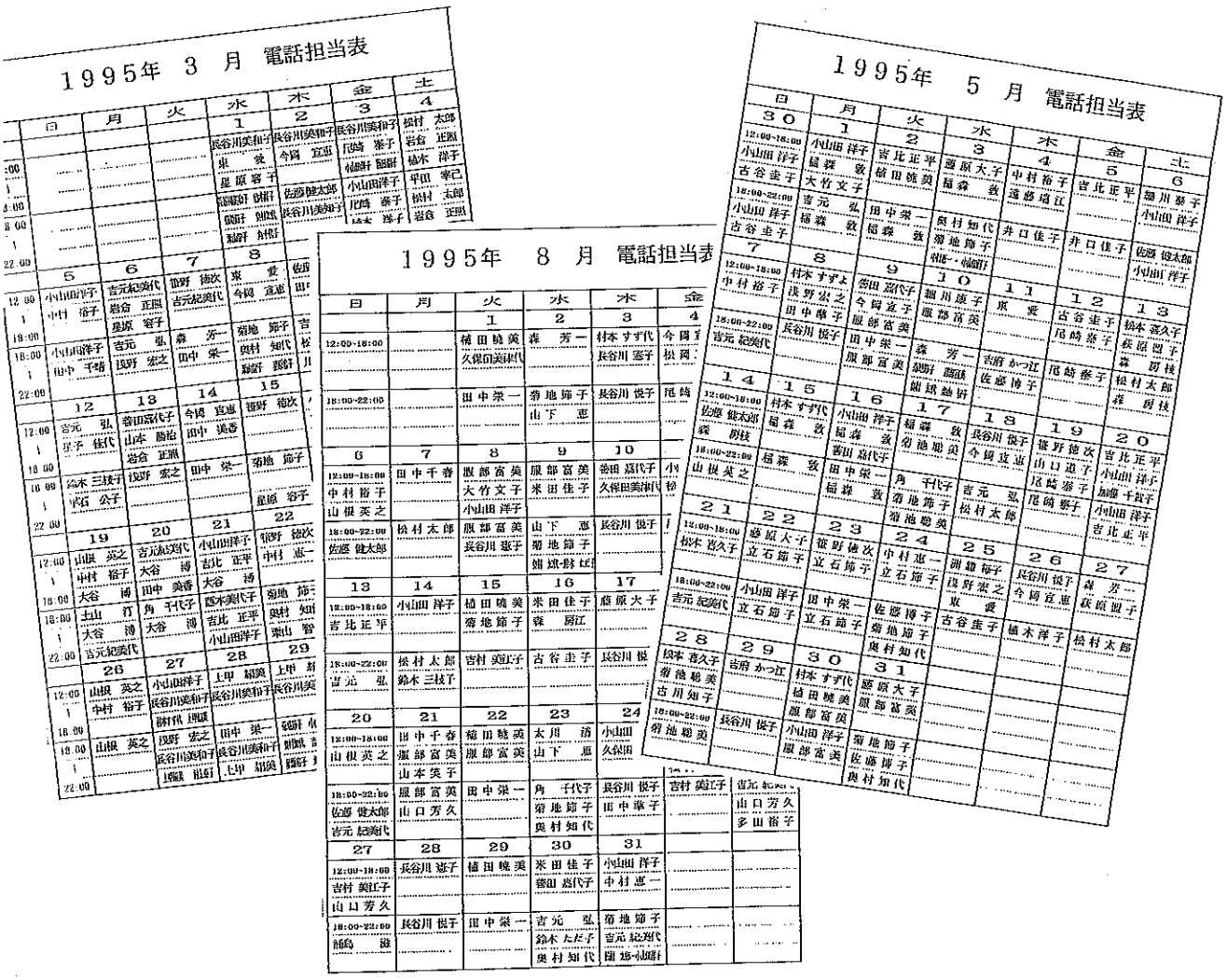
みなさま、大変ご苦労さまでした。そして、いい出会いをありがとうございました。心より感謝をこめて……

月別件数と実働相談員数



月	件数	実働相談員数	負荷割合
2月	43	18	2.39
3月	73	21	3.48
4月	107	35	3.06
5月	131	39	3.36
6月	145	43	3.37
7月	155	39	3.97
8月	193	40	4.83

＊期間中、電話相談員82名で847件の電話を受信。
1人あたり10.33件を受信したことになる。



◉電話相談担当者表◉

情報整理を担当して

情報の洪水の中での資源台帳作成

関西研究会 **藤本美代子**

被災者の心のケアという援助をするにあたって、予期せぬ出来事で混乱している人たちの気持ちを聴くとともに、現実問題では、ラジオ、テレビはもちろん、新聞さえ届かぬ孤島のようなところで、もっとも欲しい情報の問い合わせに対応するため、資源台帳作りをAさんとともにすることになった。

何をどのようにするか、情報はどこから集めるか等を相談し、まず台帳、マジック、糊、大判の白紙等を購入した。情報はもっともわかりやすい新聞からのものをおおむね利用することにし、震災以後の新聞に目を通し、その他、テレビ、週刊誌等からも必要事項を収集、各項目別に分類して台帳に貼り付けおよび記載することにした。医療関係では神戸、芦屋、西宮、尼崎、川西と広範囲の病院・医院の住所、電話番号、休日の記載。心理関係ではいのちの電話、自殺防止センター、関西カウンセリングセンター、個人の心理研究所等を記載した。学校関係では小中高大学の授業状況、時期的に進学、就職のときでもあったので、受験や求人情報も集めた。

また、電話相談のなかで「お風呂に入れない」「食料や水が不足している」と訴える人も多いので、生活関連事項として風呂、生活用品の調達、医療の手続き、罹災証明などの行政手続き、洗濯場所提供の情報なども集めた。住宅情報としてはマンション、アパート、部屋の提供、また「子供預かります」の申し出等、関西近辺だけでなく四国、中国地方からのものもあり、多くの人びとの善意が感じられて、胸の熱くなる想いがした。

その後、被災地へ直接行った人たちから、被災者からの激しい言葉に戸惑い傷ついた経験を聞き、援助活動にあたっての基本的な心得の必要性を感じた。そこで、北海道奥尻島の災害時の対応の資料や、被災者をより理解するための冊子を作って、メンバーに配付したり、ボランティアのための勉強会の資料等も、参加できなかった人のために相談室に常設していた。また、ボランティア同士の連絡をとるため連絡帳を置いたり、時間の許す限り話し合って、共感的でありながら冷静な対応のできる心の準備をした。

被災者の困惑はもちろんだが、援助活動をする者にとっても初めての経験で、できるだけ有効な方法で被災者の要望に応える努力をしていても、もっと必要な情報があるのではないかと話し合い、被災地の状況の変化に注意しながら、その都度必要な事項を追加していった。

活動を支えたミーティング

ミーティングを重ねることで深まった心のつながり

関西研究会　**松村太郎**

【第１回ミーティング：２月８日】　援助活動開始を目前にして問題山積。急務は組織作りであった。活発な話し合いのなかで、電話と現地、両者の情報交換等により心のつながりを深める。震災関連の情報、講演や冊子の紹介。「いのちの電話」の関係者から経験談を聞き、備えをする。長期の活動を支えるためには、仲間の連携と勉強が必要ということで、月１回のミーティングを開こうと決める。

【第２回：２月16日】　「いのちの電話」から講師を招く。私たちは、この未曾有の緊急事態についてほとんど何もわかっていない。まして被災者の心の中で起こっていることについて、その知識は乏しい。「急性悲嘆に対する対応」を聞き、今起こっているであろう心の問題や電話相談の在り方等の基本について学ぶことができた。

【第３回：３月21日】　電話相談を進めている間に起こってきたいろいろな問題が輻輳してきたなか、開かれた。今後の継続的なＰＲをどうするか。毎日２交替、一日の休みもない態勢で、担当者の疲労やその確保に問題はないのかといった現状分析が行なわれ、今後の見通しがある程度明確になった集いであった。

【第４回：４月21日】　震災による心のケアについて具体的な話をビデオで勉強した。電話で聞かせてもらっている背景には、こういうことが起こっているのかという実感のようなものをつかむことができた。

６月の月例会ではグループに分かれ、被災した会員の経験談を中心に話し合った。私たちの仲間の思いもかけぬ心的経験を聞き、驚きと同時に心をうたれた。それは、心の勉強をする私たちにとって、貴重な体験の共有となった。

【第５回：８月16日】　４件の事例報告とそのスーパービジョンを行なう。私はボーダーラインとおぼしき事例を報告した。このクライエントに対して私は、ただその話につきあうことしかできなかった。このミーティングでのスーパービジョンを聞き、心の深い問題を電話で聞く難しさとともに、自立への援助とは何かということを、自分自身にもう一度問い直さざるをえない体験をすることができた。

振り返って、今いちばん感じていることは、日々の対応に振り回されていたとはいえ、そのためにこそ勉強や意思の疎通、心のつながりの確保が必要で、ミーティングがこの長期の活動を支えた意義は大きかったと思う。

体験を経験に

現地での体験が電話での共感に

愛媛部会 長谷川美和子

森の宮相談センターが開かれ、何はともあれお手伝いをしようと大阪に向かった。

１日目、「音が怖い、揺れるのが怖い、夜が怖い」という声が、電波を通して聞こえてくる。思わず全身に緊張感がみなぎる。聴いている。一生懸命共感しようとするが、いまひとつ共感しきれないことに焦燥感を覚える。

次の日、これではダメだとビラを持って現地に向かう。行けるところまで行こうとＪＲ住吉駅まで行き、瓦礫の街の人、一人一人に声を掛けてビラを配る。夕方、想像以上の疲れに、思わず電車の中で寝入ってしまう。

３度目の被災地訪問のときのことである。私とＩさんは、新長田駅から菅原市場までの道をビラを配って歩いた。途中、川沿いの公園にテントが張ってあるのを見かけ入っていく。あちらこちらのテントで声を掛けながら奥へ進むと、３、４人の人が立ち話しをしている。「こんにちは」と輪に入って話し始めると、次第にその人たちの口調が激しくなる。最初は、道ひとつ隔てた学校に避難している人たちへの不満であった。「あの人らも、最初は風呂に入れてくれたのに、今は『自分たちだけ』だと入れてくれない。理由は、自治会が決めたの一言。だからずっと風呂に入っていない」「ここは電話もない。電気もない。雨が降れば上から下から水浸し。虫に噛まれるわ、手紙は届かないわ、もう人間扱い誰もしてくれん……」「配給も、公園にいることが認められなくなる８月からはもらえなくなる。仮設も、私らはいいところには当たらない。街から遠いところだけ。遠すぎて、仕事を探しに出るのに２千円もかかる。それでは死ねということだ」

まるで差別をしているのが私たちででもあるかのように、語調荒く怒りをぶつけてくる人たちと２時間あまりの時間を過ごし、固い握手を交わして別れを告げる。

今、振り返ってみても不思議に思うことは、どうしてあの切羽詰まった瞬間、瞬間を、あの人たちと共有することができたのか、ということである。よくはわからないが、もしかしたら波瀾万丈に生きて体験したことが、体験だけにとどまらず、いつしか経験となって生かされた、ということなのかもしれない。

このことは、被災地を歩き、多くの人たちと接したあとからの電話相談においても、実感として味わうことができた。

今回の阪神での体験が、私の中で経験となり、人生の中で生かされることを期待したい。

いくつかの出会いに思う

働く人たちの声はどこへ?

東海部会 **森　房枝**

1995年1月17日、午前5時46分、突然、阪神地区を揺るがした阪神・淡路大震災。何の前ぶれもなく、一瞬にして人びとが馴染んだ生活、見慣れた街の風景が崩れ去った。さっきまで一緒にいた家族を失い、ひとり閉じこめられ、体に傷を負い、死の恐怖のなかですべて自分で対応せざるを得ないという生存の危機にさらされた。誰が悪いわけでもないのに多くの人が命を失い、身体的苦痛、恐怖、不安、喪失感、悲嘆、悲惨などを体験せざるを得なかった。阪神地区の人びとにとっては、常識を超えたところの“運命”としか言い表わせない現実であった。こうした事態のなかから阪神地区の人びとは、逞しく、力強く、復興へと動いた。しかしこの災害によって受けた障害を、人それぞれに克服していってはいるが、心の傷に関しては、ときには深く、またときには経過とともに傷口は、ストレスが複雑になるほど大きくなることもある。

いくつかの出会い

「道路の向かい側の家は残っているのに、なぜ私の家は壊れてしまったのか。私は今まで何も悪いことをしていないのに。眠れない」

「震災の後片づけをしていたら、結婚前、夫の彼女から来た手紙が出てきた。今まで夫を信じてきたのに裏切られた。イライラして落ち着かない。目がさえて眠れない」

これは、阪神大震災4ヶ月後にホットラインで出会った例だが、その他、経済的不安、子供の症状や教育、嫁姑の人間関係など、早口で強迫的に自分の訴えを話したあと、ホッとして落ち着きを取り戻し、「話を聞いてもらって少し気持ちが楽になりました」と言う人、「自分の悩みを初めて打ち明けることができました。もう少し、もう少し聞いてください」と哀願する人。ときに無言電話につきあい、ホットラインを通じて被災者の人たちの不安、不満、怒り、悩み、悲嘆に揺れる心のケアに同行させてもらった。

いま思うこと

数回の参加だったが、相談者の大半が30代から40代の女性で、男性（特に働く人）の相談は少なかったようだ……なぜだろうか。「夫は勤め先の後始末に追われ、家のこと、私や子供のことはあまりかまってくれないんですよ」この妻の一言が、産業カウンセラーの私としては心に残っている。いずれにしても私にとってここで得たいくつかの出会いは、生きていくうえで大きな意味をもっていくものと実感している。

隣人として傍らに立つ

支え合う姿に学ぶ

関東部会 大谷　溥

私の原点は「阪神に行きたい」との思いであった。相談員３人を失った「神戸いのちの電話」に電話を入れた。「なんとか自力で再開できそうですから……」。タイミングよく、協会本部から活動員の募集があった。さっそく応募したが訪問は３月中旬。このあたりにも協会の組織的派遣と個人の思いで行動するボランティアとの調整の難しさ、今後の課題を感じた。

最初の２日間、被災４市を駆け歩いた。その際に関西研究会のＭさんと会い、彼の被災体験を聞かせてもらった。女房の友人宅を訪ねて被災後の生活ぶりを見せてもらったり、避難所で昼食をいただいたり。

そうしたなか、不思議な体験をした。三宮駅前のＳデパート、巨大なビルが無惨な姿を曝していたが、私は完全に見物客としての好奇心を満たしていた。ところが長田地区の焼け跡に立ったとき、人間の生きる営みが完膚無きまでに叩きつぶされた“無惨さ”を身体で感じ、一瞬全身が凍り付いてしまった。

続く５日間、森の宮相談センターで電話担当をした。被災した人たちの訴えは重い。重さを測れるうちはまだよい。絶望しかないことも多い。４人の親友を失った大学生。「瓦礫の下で彼らが助けを求めていたあの夜、僕は災害見物してたんです」。全国各地の葬儀に参列して「もう僕の人生は終わりました」と訴えてくる。21歳の若者が、長い人生、生き残った負い目を背負って生きるなんて……。言葉も出ない私の耳に聞こえてきたのは「生きていてもよいですよね。彼らを忘れなければ……」。

夫・家・仕事を失った中年の女性。「今日、最後の望みだった復職の道も絶たれました。もう絶望しかありません」。聴き手の私自身が絶望して、深い溜息をつくばかり。打ちひしがれた私の耳に聞こえてきたのは「でも人間、希望を捨てたらオシマイですよね」。

カウンセラー（それも産業と付く）には100パーセントなれなかった。むしろカウンセラーである以前に同じ人間として、隣人として、倒れている人、下を向いている人に「何かお手伝いすることがありますか？」と傍らに立ち止まっただけだった。そして一生懸命聴かせてもらった。

阪神での体験を通して「人間の心を支えられるのは人間しかいない」との思いが牢固なものとなった。そして、自分の人間性を磨くことなしにカウンセラーとしての成長もない、と思うようになった。

第３章

現地支援活動の記録

現地支援活動

いくつかの足跡をたどる

関西研究会 内田有子 他

1995年

1月17日　午前5時46分、地震発生。
テレビのニュースから地震の状況を知り、京阪神在住の関西研究会会員への電話をかけはじめる。その後、数日間は、震災被害の少なかった地域の会員で災害地への援助について電話で話し合う。
≪主たる活動地≫◇本山第一小学校周辺
◇近畿地方建設局阪神国道工事事務所／六甲砂防工事事務所

1月30日　初めての現地活動。ＪＲ大阪駅に4名が集合し阪神青木へ。現地で1名加わり、森公園、森稲荷神社、本山第一小学校へ。
どのような援助が可能か考えるが、考えの及ばないまま各自が「いまここ」で判断することとする。
水木小学校へかけつけた2名は、寒中、1,500人分の炊き出しの手伝いをする。
支援物資の分配、手渡しに奔走。
某所で「カウンセリングということばは絶対に出さないで」との配慮を知る。

1月31日　Ｎは本山第一小学校講堂で宿泊ボランティアをした。ここが関西研究会のボランティア基地となり、講堂の避難者とのコミュニケーションがとりやすくなった。また、関東のナースＹは、甲南大学の避難所へ救援活動に赴いている。

2月1日　六甲砂防／阪神国道／東灘保健所／本山第一小学校
ケガ人が多かった。夜中に大声をあげる人もあり、熟睡できない人もいる。昼間、とり残された老人や子供は蒲団の中にもぐったまま。ひとりひとりが自分の悲しみを無理に抑えようとしている。

2月2日　本町公園（テントでの避難生活）

援助物資を配る。肩揉みが喜ばれ、みなさんの疲れが揉む手に伝わる。

２月４日　本山第一小学校／阪神電車内でのケア／長田地区
中年男性ひとり、誰とも目の合わない方向を向いている人に声をかけてみる。

２月８日　本山第一小学校／六甲砂防
医者、看護婦、保健婦、薬剤師および事務局員を含む10名の北海道医療チームのキャラバン隊が、10日間ずつ本山第一小学校医務室に待機し、１日数回講堂や教室を巡回される。わたしたちも情報交換のために１日１回医務室へ出向く。協会本部より来阪の３名とＳ会員ほか３名が現地を訪れ、精神科医と出会う。非日常の中への日常的関わりと現地では受け取られたようだ。

２月９日　本山第一小学校／東灘区
この朝、体育館の清掃について自治会から注意があった。
全員疲労の限界にあり、直接的な指摘に対して反発を感じた人が多くいた。このことに端を発し、うつ症状を呈した人、怒りをストレートに表わす人も出た。

２月11日　東灘保健所（11日～16日）
ナースＫは寝袋で寝ながら、厚生省応援の保健婦と一緒に台帳を頼りに地域の幼児から老人までのケアのため、家や避難所を訪問。

２月12日　六甲砂防、阪神グループと情報交換／本山第一小学校
被災された方に接したとき、「必要ない」と言われたり、受け付けの方に玄関先で「いらない」と手を振られた。現状は厳しい。

２月19日　ある避難所にて
「週１回の関わりで何ができると思っているのか。少なくとも週２、３回は泊まり込むくらいの気持ちでなければ、顔も覚えてもらえないし、気持ちを分かち合うこともできない」と精神科医の一喝あり。ここを活動の足掛かりにと常より集まってきていたので、反省とともに困惑も生じ、産業カウンセリング協会の指導方針と現地とのずれを感じたとの報告が出る。しかし、「週に１回の関わりで何ができるのか」を求め模索する人もあり、西宮を拠点に芦屋－宝塚－三宮－元町－長田と立ち寄り、個々の人たちで関わりをもちはじめ、行動する方向も出てきた（後日、ＡやＫは兵庫県心のケア・センター公募で採用される）。

２月21日　大阪ＹＷＣＡへ。ボランティア活動の提携についての相談を行なう。

2月22日　阪神国道／六甲砂防／本山福祉センター／森公園テント村／本山第一小学校
仮設住宅を学校に造ってほしい。神戸を離れたくない。ぽつぽつ退所者が出てくると、「とり残される」「淋しい」と不安を募らせる。「命が助かってよかった」とは思うものの、失った人や物への未練は残る。震災後3週間を経たころから、福祉への要望や問題の内容が個別化していくのを感じた。

2月24日　2月19日に起こったことは、現地活動にとっての地震でもあった。向けていたエネルギーのやり場を一時的にせよ失った戸惑いと組織への失望感。対応への策が見いだせぬまま活動参加希望者に出された出動待機。待った者、個人で動いた者、電話相談の応援に向かった者。動揺の声がこの前後、相談センターに集まった。
そして、ひとりひとりが今回起こったことの意味を考え、熱意は十分なるも、現状認識と個人意識に甘さがあったことを自覚し、その難しさのうえで活動を考えていく契機となった（活動希望者への組織としての働きかけが難しくなる）。

3月1日　阪神国道／六甲砂防／本山第一小学校／本山福祉センター
愛媛・松山からの応援による現地参加。
摂津本山駅からＪＲ住吉駅まで徒歩で電話無料相談のビラを配りながらのケア。関西研究会員Ｅから送られた京阪神地図、被災地拡大地図（多数）がおおいに役立つ。三宮－灘－青陽東養護学校避難所へ。
共通の不安は、「避難所にいつまでおいてもらえるのか」「仮設住宅は全員にあたるのか」。

3月3日　この日から17日まで、協会員のナース4名が避難所や独り暮らしの老人の生活状況や家屋状況の調査、また避難所の水、弁当、下水道、ボランティアの支援調査を行なった。その傍ら、被災者の身の回りの手伝いや行政に対するグチを聴き、検診の対象者、寝たきり老人、公害認定患者の援助、手伝いをする。
これとは別にナースＹは、西区のボランティアセンターを訪れ、重症心臓病患者（ペースメーカー）や腎臓透析患者の介護を行なったり、独り暮らしの老人の生活状況の調査を行ない、再度、被災地での援助をしようと考えている。

3月8日　六甲砂防／阪神国道
両避難所で、一部に「自立」への動きが見えはじめる。
森の宮相談センターにて現地と電話の活動についての情報交換。東京からの応

援。
全国各部会からの応援者は、ナースの方のように現地のみの場合もあるが、おおかたは１度から数度来阪し、電話相談活動の間にスケジュールを組み、ビラを配りながら現地活動に参加（３月～６月末まで)。
東京、愛媛、神奈川、香川、中部、東海、三重、広島の会員。

３月15日　阪神国道／六甲砂防／三宮／長田／東灘／芦屋
環境の変化による疲労がたまり、身体の不調を訴える。ボランティア活動員の方にも微妙な変化が生じてきて、不注意が散発したり、イライラ、怒りっぽさ、身体の不調をうったえるなど心身の疲れが表面化してきた。

３月18日　東灘区森台／住吉本町の中学校／芦屋口南口の幼稚園

３月23日　六甲砂防／カウンセラーズネット東灘訪問
心のケア活動スクラム
今後の活動の話し合い
新たな活動拠点確保のために奔走。

３月24日　避難所で卒業式が行なわれる。

３月27日　本山第一小学校／住吉方面、青陽東養護学校、岩屋地区テント村
四国からの応援：50枚のビラを持参して現地入り。テント村で50～60世帯のテント生活を垣間見る。ことばにならない。自分の無力さを噛み締める。

４月５日　阪神国道／六甲砂防
職員に心の疲れ。事務所の職員の話を聴く。今後も継続が必要と思われる。

４月６日　東京からの応援：ＪＲ新長田－摂津本山－魚崎浜町瀬戸公園
テレビで見たすさまじい現場に立つ。避難所の人は減少しているとのことで仮設住宅へ回る。

４月10日　四国からの応援：ＪＲ鷹取／松浪保育園／県立婦人総合センター／鷹取教会

４月12日　阪神国道／六甲砂防／住吉小学校
東京・四国の方も同行し、芦屋、芦屋市役所へ。
某所でボランティアを受け入れる際の要望が出された。その要望とは、①固定

的な人が来てほしい、②曜日を決めてほしい、であった。

4月15日　阪神国道避難所閉所

4月18日　阪神国道へあいさつの後、芦屋市青少年センター／六甲砂防
行政から避難所縮小の方針が急に出た。避難所事務所管理職の方は苦しい立場を話される。

4月25日　六甲砂防／住吉小学校
避難所から移り出る傾向。避難所内はかなりの緊張感。

5月9日　六甲砂防／住吉小学校／阪神国道
仮設住宅へ移った人の対人関係について話を聴く。

5月15日　阪神国道／住吉小学校／六甲砂防
避難所生活をしている人の疲れ、いらだちがボランティアに向けられる。ときに、「カウンセラーはいらない」という役員の本音を平静に受けとめる。

5月22日　阪神国道／六甲砂防
避難所廃止の方向が出された。

6月5日　六甲砂防／住吉小学校
退所の準備。今後の生活の不安、健康への不安などが出る。

6月12日　住吉小学校／六甲砂防／阪神国道／仮住居
どこの避難所も避難所廃止の時期が迫り、緊張感や動揺が感じられる。

6月28日　六甲砂防避難所閉所のため、東灘区の北側分室／住吉小学校／阪神国道
避難所代表や行政への不満が極限に達する。

7月26日　北側分室（全員の行き先が決まる）／東灘保健所
本日で六甲砂防方面の現地活動終了とする。

あのとき何ができたのか

関西研究会　古谷圭子

＜詩＞

あのとき何があったのか

壊れたマンションの瓦礫の中にオモチャがのぞく
このオモチャの主のちいさな人は
あのときどんな夢をみていたのだろう
何があったのか
いま知っているのだろうか

成人式のふり袖姿を写したカメラ
まだ写真にならないままに
フィルムはあのときを知ってはいない
埋もれたままに
あなたが行く筈だった旅もあったのに

瓦と壁土そして廃材の山の上に
小さなビンの赤い花数本
あの笑顔の家族の営み
花
あなたが語る他なくて
それはどんな言葉よりも重い

教室の隅に
言葉なく家族三人寄り添って
恐怖の瞳はそのままで

避難所の学校はそんな瞳が
黙ってあちらも　こちらも
まだ現実が見えないというように

風花が舞う焚き火のそばで
あのときを語るあなたは
自分が一夜にして白髪となったことをまだ見ていないのでしょう
幾年も過ぎたように
今を語る

八十を過ぎし人生を
乾いた口で語る
あなたの幾つもの峠を
決してあのときにふれないままに
生きる力を畳一帖程のスペースに
探しあぐねて

駅　毎日ここを通る　サラリーマン　学生　母と幼子　老夫婦
あの日　何があったのか
大きな駅時計地に落ちて
あのときを止めている
五時四十六分

最初に被災地へ入ったときは、すでに一週間が過ぎていたが、陽が落ちると音もなく、真っ黒の神戸だった。いま、灯はついたが、決して生活の灯はすべてに戻ったわけではない。

私たちは、いや私は、あのとき何をしようとして何ができたのか、救援物資も持たず、体力があるでもなく、技術もないボランティア、心のケアのボランティアが繰り出した。拒絶もあった。当然だった。組織としてしっかり見極めることなく動き、まとめることができなかったことが、いまも反省と課題である。でも、あの大変なときに迷い犬に優しく餌を与えてくださっていたこと、みんなが何か力になりたいと切に思ったことなど今も胸が温かくなる。

ふれあい神戸

心のスキンシップを求めて

関西研究会 **掃部恵美**

1995年１月17日午前５時46分の阪神・淡路大震災。私が初めて被災地に行くことができたのは２月５日。そのとき目にした衝撃は筆舌に尽くしがたい。

２月19日に日本産業カウンセラー協会の現地訪問に参加。同協会の指示のもと、M小学校を訪れた際、現地の医師に会うなり一喝された。「週１回の関わりで何ができると思っているのか！！」しかし、何かできることはあるはずだと考えたA氏と私は、その日以来、まず被災地で何が起こり、何が必要なのかを肌で体感すべく、１日７～８時間、西宮を皮切りに宝塚を経由して明石に向かい歩き始めた。震源地の淡路島にも足を延ばした。

そして３月末に長田の避難所の人たちと出会い、「大変ですね。お辛いですね」という言葉はいっさい発しない関わりが始まった。「何しに来た!?」「心配だから来た」

毎週末、何も持たずに通った。週末に行けないときは仕事帰りに行った。しだいに被災者たちは行くのを待っていてくれるようにもなってきた。無理に震災の話を聞いたり、心の中を覗かない。必要があればスキンシップのマッサージをして「ふれあい」を続けた。ふれあえば、ひとり、ふたりと相手から話し始めた。ただ黙って聞いていた。励ましも同情もしなかった。想像を絶する深すぎる話に、ただ涙が流れた。

同所と関わるうち、行政と末端の被災者たちのあいだに大きな隔たりがあることに気づいた。末端の実状を行政に伝える方法を探し始めた。そうこうするうちに私たち自身が行政と関わる活動をすることになった。そのために長田の避難所に通うことが困難となってしまい、７月に訳を話し、お別れの挨拶に行った。そのとき、毎回顔を合わせていた人が両手をつき、「長いあいだ来てくださってありがとうございました」と目に涙をためて礼を言われた。何もしなかった私たち。だが定期的に通うということが見捨てられ感を抱きがちな被災者たちには大きな力づけになることを初めて知った。

今、私たちは某地区で、「自助活動の援助」を目的としたグループワークを展開している。就職や校内差別の対象となる仮設に暮らす人びとと直に接していると、長田で感じた官民の温度差はますます開いていくのを実感する。「あんたがいちばん気持ちわかってくれるけど、そんな人はだんだん行政からはみ出していくんやろな」という被災者の言葉を胸に刻みながら、１年経った今も神戸の地で、今の被災者の人たちにとって何が必要であり、何の援助ができるのか日々模索するしかない私がいる。

プレゼント

最後にもらった笑顔

関西研究会　**中尾多美代**

ちょうど１年前、２月１日から建設省からの依頼により、阪神国道工事事務所と六甲砂防工事事務所の避難所へボランティアに行ったことを思い出します。

今日、現地のボランティアを振り返ってのテーマをいただき、感じたことをまとめることができればと思っています。

２月からほぼ半年、毎週続けて行くことができたのは、単独行動ではなく、つねに２、３人で行動したこと、そしてしんどい部分はその日のうちに話し合えたこと、これがお互いの癒しに通じたと思います。このことは、今まで他の会員の人とは交わることのなかった幽霊会員の私への大きなプレゼントになりました。ふとある人から誘われて始めた動きがこんな大きな道へ拡がっていくとは、そのときは考えていませんでした。

避難所というイメージから、初回は防寒に身を固めていきましたが、工事事務所という仕事柄か、２ヶ所とも暖房がしっかり効いているし、水もたっぷりあるし、立派な建物の中だし、「エッ、これが避難所？」と思いました。

豊かな避難所だけに、心のケアというふれこみで迎えていただいた者には、自分たちが押しかけ、おじゃま虫のように感じられました。

それでも阪神国道工事事務所では、「今、カウンセラーの先生が来られているので、ご相談のある人はロビーまでお越しください」というアナウンスを流してくださいました。とにかくその場にいること、ふわっといることが大切なのではないかなと思いました。そのうちに顔なじみになって、自然と話が出てくるようになり、人生経験を、体験を聴かせてもらうという形になったと記憶しています。

Ｈ避難所の方が友好的だったのに対し、Ｒ避難所は自治会の役員の方が玄関の受け付けを５、６人の男性で固めておられ、入りにくいものを感じました。これは最後まで残った感じで、今から思うに中のごたごたの緊張感が出ていたのだなあと振り返っています。ここは雰囲気にめげずに、とにかく笑顔と挨拶で切り抜けました。役員の方は最後の土壇場まで私たちには冷たく、いらんことしてるというふうにとられているようでしたが、中の人は待っていてくださる様子で、話は弾みました。

しかし、ひとり減り、ふたり減りで、せっかく顔なじみになったと思っても避難所から

出て行かれることになり(これはいいことなんですが)、寂しい思いをしたのを覚えています。

とにかく出会った『ときを聴く』ことしかなかった気がします。避難所が統合され、最後の仮設の抽選のある日まで追っかけました。そこでは、かつて私たちに対して、「あんたらにはもう用ないで」と言っておられた役員の男性と笑顔でいろいろ話すことができたのが、何よりもの私たちへのプレゼントでした。現地に行って何かしてきたのではなく、私にとってはいただいたものばかりでした。

①リーダーシップの在り方、②感性、③身の置き方、④仲間など、まだまだあります。

最後に、よい体験を与えてくださった両避難所の方に、そして協会に感謝して……。

現地ボランティアに参加して

M小学校での心のケア活動を中心として

関西研究会 尾籠（おごもり）いく子

阪神・淡路大震災後、心のケアで神戸に入ったのは昨年の１月30日でした。私には、過去、交通事故に巻き込まれ、幸運にも全員助かったという経験があります。その後、強い不安感、フラッシュバック、過覚醒による仕事量の低下といったことを経験しました。このことが、ボランティアで現地へ行こうと考えた大きな動機でした。強いストレスは免疫細胞の働きを弱めるということから、高齢者や病気の方々が気がかりだったのと、私が勉強してきたカウンセリングのテーマが、実存不安へのアプローチだということもありました。１月21日にやっと電話がつながった某市役所は、「カウンセリング？」と意外そうな感じで、まだ必要など感じている様子はありませんでした。

N氏とFカウンセラーの働きかけでつながりのできたM小学校では、精神科医のK先生が２日目から毛布200枚、おにぎりのためのお米70～80キロを、ご近所を一軒一軒廻って集められ、生理的不安を軽減することから始められました。３日目にはボランティア全員のリーダーとなる女性が加わり、先生はカウンセリングを始められました。そしてカウンセラーとソーシャルワーカーの応援を求められたのです。先生は以前よりアメリカにおける災害医学の論文等も勉強しておられ、そのことが直後からの対応につながったとのことです。M小学校での避難者の様子はだいたい次のようなものでした。

○当初の３日間は異常な興奮状態で、眠ることが怖くて寝ることができなかった。

○その後、過覚醒、不眠、不安と抑うつ、生きることに意味を見出せなくなった等々。

○自分の気持ち、人生のさまざまな出来事、思い出、生活状態等を話してくださった方々は、心の整理をなさりながら、「自然だから仕方がないけれども、これからはできることからひとつずつやっていきます」とみなさんが言ってくださいました。

邪魔をしない、無理をしないを肝に銘じておりましたが、不眠の方々数名に適切にアプローチできなかったことを反省しています。２月中旬には大部分の方々が落ち着きを取り戻され、生活・福祉へと問題が個別化し、ソーシャルワーカーの必要を強く感じました。被災された方々の自尊心の問題を考えて悩んだあげく、３月１日を最後に私のボランティア活動を終えました。

K先生を中心とした心のケアは、刻々と変化する現場の状況のなかで、生活面のボランティアの方々と、考え方や立場の違いを認め合い、お互いの協力のうえで行なわれ、このことがひとつの成果を生んだと考えます。

ナース・ボランティアとして参加して

非常事態に際しての健康的弱者のケア

ナースの会 小永井カズ江

阪神・淡路大震災の惨状内容が、日ごとに拡大されて報道されるにつれて、居ても立ってもいられなくなり、２月11日から16日という短い期間ではあったが、ボランティア活動に参加させていただいた。突然の災害に茫然としながらも、必死に生きようとする人たちの姿を目の当たりにして、胸にこみ上げてくる熱い思いを抑えることができなかった。

テレビ報道と違う現地の惨状

２月８日から一部開通したＪＲ山陽線で、目的地の東灘保健所には予定通り着いたものの、あとはすべて徒歩になった。ライフラインの復旧は電気だけで、ガスと水道は全面的にストップしていた。持参のウエットティッシュで顔と手を拭い、手持ちの飲料水で歯を磨いた。持ってきたレトルト食品を朝食とし、昼はパンかおにぎり、夜は幕の内弁当だったが、避難所の方々の様子を見ればとても文句は言えない。仮設トイレの水も川から汲んでくるので、大切に使われる。

ボランティアルーム

区役所内に急設された私たちのための部屋で、持っていった寝袋に寝た。区役所の職員も、机のあいだに段ボールを敷き、２枚の毛布にくるまって寝る毎日が、震災以来半月以上も続いているという。また、夜中に何度も無言の電話で起こされると嘆いていた。子供や老人を抱える人たちは交替で家に帰るが、課長、係長は入浴のために３回帰宅しただけだとも聞いた。震災直後の１週間は全員で棺桶を作り、120人くらいの湯灌に追われる毎日だったという話を、係の人は無表情に淡々と語ってくれた。ボランティアルームは、実は元遺体安置所だったということで、部屋の隅にはまだ棺桶が置かれてあり、線香の臭いも残っていた。

健康的弱者のケア

２月11日に、各県から厚生省派遣の医療団が来て、救護活動、往診、巡回医療などが開始され、各種のボランティアの人たちもそれぞれ避難所での救援物資の配給や炊き出しに

追われていた。

その中での私たちの主な活動は、寝たきり老人の在宅ケア、高齢者、妊産婦、乳幼児などの実態調査、避難所での高齢者ケアなどであった。救護施設のある避難所では、衰弱しているお年寄りや、連れ合いを亡くされた老人がおられた。「自分が行くと迷惑がかかる」と言って、子供のところへ行くのをためらう人たちもいれば、トイレへ行くにも手を借りなければいけない人が、「飲み食いしなければ、ひと様に迷惑をかけないで済む」と、鬱的な考え方にとらわれていたりした。

巡回医療班が在宅ケアの方を訪問して、「具合の悪い方はおられませんか」と声を掛けても、黙って寝たまま応えないお年寄りも少なくなかった。

希死念慮の除去

ある老人の場合、震災のショックで痴呆症が始まり、夜中に周囲の人に大声で話しかけるようになった。そのため周囲では睡眠不足に陥る人も出ている。この人たちのほとんどが、ついこの前までは何も不安なく生活していたのだと思うと、胸が締め付けられるような思いがした。

ひとりひとりに声を掛け、状況を把握しながらカルテを起こし、今後のケアに結びつける仕事を担当したが、この人たちの「希死念慮」の強さには愕然とする思いがした。今求められるのは、このようなお年寄りや、鬱病性仮性痴呆の人たちに対しての、息の長いメンタルケアと、心のこもった言葉ではないだろうか。

（産業カウンセリング第25回全国研究大会資料集「阪神大震災とボランティア活動」より）

小さな部屋はあたたかかった

カウンセラーとしてボランティア活動に関わって

心の悩みを聴くというよりも話し相手になること

関西研究会　**中田幸恵**

衝撃だった大震災

「地震には縁がない」という感覚だった関西の住民にとって、今回の大地震は衝撃であった。マグニチュード7.2の激震は、街を瓦礫の山にし、あっという間に都市機能をマヒさせた。倒壊家屋の下敷き、高速道路の落下などで、5,502名の尊い命が失われ、今なお2名の行方不明者がある。かろうじて助かった人びとも、多くのものを失っている。

愛する家族、住み慣れた家、積み重ねた思い出を一瞬にして失った人。会社が倒壊したために職を失い、パート勤務だったために解雇を言い渡され、あるいはいつ職を失うかもしれないといった不安を抱えている人もいる。

災害で受けたダメージは、周囲が想像する以上に大きく、絶望感や無力感にさいなまれたり、環境の急激な変化に適応できず混乱してしまった人も多い。

ボランティア活動

阪神・淡路大震災は、その爪あとの生々しさとともに、ボランティアに対する世間の認識を大きく変えた感がある。「ひとごとではない」という思いに駆られたことは、かつてなかったのではないだろうか。

利害や打算を超えて、自らの時間や労力、あるいは義援金を差し出す人びとの急増にそれが看て取れ、まさに「ボランティア新時代（元年）」と言われるにふさわしい多彩なボランティア活動が展開された。

全国津々浦々、子供も若者も生き生き参加した。社会人のボランティア活動もクローズアップされた。企業をあげての参加である。

「他者に必要とされることの喜び」を与えてくれるボランティアは、「自己犠牲」ではなく「自己開発」であり、もともと内在する「人間形成」や「学び」などがあることに気づくのである。そして、それは「自己実現」につながるのだと思う。

≪物中心のサポートから「心のケア」の大切さ≫

昼間、避難所に残された老人や子供のなかには、布団のなかにもぐったままの人、目が

うつろな人、何か心にわだかまりをもっている人がいる。「命が無事だったのだから文句を言えばバチが当たる」とか「私のところはまだましだから」等、自分の悲しみを無理に抑えようとしているように見える人もいる。長引く避難生活に、被災者も支援する側も疲労の色は濃くなってきているので、被災者はもちろん、被災者以外のカウンセリングも必要である。

カウンセラーとして関わって（事例を通して）

「心の悩みを聴く」というよりも、「話し相手になれれば」と思って被災地に向かった。１日平均４、５人の話を聴く。当初は悲しみと悲惨な体験をしたショックで「避難所までどうやってきたのか覚えていない」と話す人も多かった。

震災から約１ヶ月半が経過したころ、仮設住宅への入居等で避難所の人数が少なくなるにつれ、「取り残される」「寂しい」と不安を募らせるお年寄りが増えてきた。

そして今……。

≪事例≫

対人関係に関して（集団のなかの個人の問題）

家族関係（息子との関係）

娘を亡くした72歳のお年寄り

自立への動き（避難先への感謝状）

体験を通して

カウンセラーの役目は、被災者の鏡になること。被災者は体験談を話すことで、自ら解決策を探っているようである。

１日、２日では本当の信頼関係はできない。そのような短期間の活動では、単なる自己満足で終わるのではないだろうか。これからは「心のケア」が重要であり、求められるであろう。そうなれば、しばらく継続的な活動が必要である。

（産業カウンセリング第25回全国研究大会資料集「阪神大震災とボランティア活動」より）

第４章

緊急時活動から学ぶ

産業カウンセラー協会の活動の振り返り

アンケート報告 援助活動に参加して

○アンケート回収率	47.5%（配付枚数141枚中67枚回収）		
○アンケート内訳	性　別	女性：49名	男性：18名
	部会別	旭川分会：１名	東北部会：１名
		関東部会：５名	東海部会：６名
		関西研究会：45名	東中国部会：１名
		愛媛部会：５名	香川分会：１名
		ナースの会：２名	

◇アンケート回答内容◇

≪阪神・淡路大震災のボランティア活動で、参加された活動内容≫

◇電話相談	52名	
◇現地支援	19名	
◇ビラ配付	10名	（電話相談室の案内）
◇責任者	３名	
◇カウンセリング	１名	
◇資源台帳作成	１名	（病院・カウンセリングルーム等の案内）
◇新聞収集	１名	

※数字は延べ人数

≪その活動でもっとも印象に残った事柄、活動内容、思い出を教えて下さい≫

◇家と両親を失った方からの電話をとった時は、とても胸が苦しく、電話を切った後、自分よりもっとベテランのカウンセラーの方が良かったのではと気持ちが後をひいた。

◇不便な避難生活をされている方々の明るく現実を見据え、たくましく生活される姿や言葉に、ボランティアに行った本人が反対に元気を得た。

◇災害は弱者に一番過酷な状況を呈示すると感じた。

◇開設直後の被災者のやり場のない悲しみから、日が経つにつれ怒りに変わる気持ちを受けとめると、ただ祈るのみ。
◇わずかだが私も参加できて良かったという思いと、それだけで良いのか？　あの時だけで良いのか？　東京にいて何が出来る？　いろんな思いに複雑……
◇協会の存在価値や知名度のアップと、会員同士の連帯感及びカウンセリングに日頃取り組んできたことへの意義と充実感を得たことを大変うれしく思う。
◇相手の姿の見えない電話相談の難しさ。
◇ビラ配りの際、街の人へ声をかけ、ビラを配ることの難しさを知り、良い経験となった。
◇話をじっくり聴いていくなかで、納骨の相談からこじれた人間関係の問題がはっきりとしていき、その問題が解きほぐされた時、話を聴くことの凄さを教えられた。
◇無償で、精一杯関わられたボランティアのみなさんに感動。
◇電話相談で震災に関する相談より心の病の相談が多く、こういう機関を必要としている方がいかに多いかを認識した。
◇現地で活動する方から受けた衝撃や人道的リーダーシップへの印象。
◇被災地から瓦礫の中を通り大阪に着いたとき、何事も無かったかのような様子に大差と驚きを感じた。
◇電話相談で聴いた、自分だけ助かった方の苦悩。
◇被災地から難をのがれたものの身の置場が無かったが、電話相談への参加や、ボランティア仲間との語らいで、暫く気持ちに張りと落ち着きが持てるようになった。
◇遠くから自己負担でボランティアに来られた方の、援助に対する思いの深さ。
◇電話相談で待機中に、先輩の方々の話を身近に聴き、一緒に考えながら、電話での応答の仕方を学べたこと。視野が広がり勉強になった。
◇阪神大震災という大きな動機づけのもとに集まったエネルギーに感動。
◇１日の休みもなく、支え合いながら援助活動を続けられたことへの感慨の深さ。
◇おそるおそる参加した初めてのボランティア活動だった。みなさんの温かい気持ちに触れ、また何か別の形でも参加したいと思った。
◇被災した友人に対して何もしてやれないと、自分を責める方。
◇日頃カウンセリングを通して結びつきを深めた家族は、震災にも負けず立派に頑張れる。
◇私が受け持った相談者の方の「今」が気にかかる。良い方向に向かっている事を祈りたい。
◇皆さんの協力。
◇高齢の被災者の方から聴いた、長い人生で３度も家を焼失し、その度に忍耐の２文字でのりきったという話が印象的だった。
◇避難所で１時間ほど話を聴かせていただいた被災者の方から、ところであなたは？と尋ねられ、協会からのボランティアであることを告げると急にかしこまり、私は大丈夫です、しっかり生きてますからと、表向きの返答をされた時、少し寂しい気持ちになった。

◇報道された現地を実際に目のあたりにし、人間の無力さ、生きることについて深く考える事ができた。
◇長田区の公園でアルバムを見ていた老夫婦と語り合ったこと。
◇相談内容に、身近な人の思いやりの無さが目立った。
◇人びととの交流から、人の心の豊かさを教えていただいた。与えられたのは私のほうだった。
◇物資の不足がテントの中でも話の中心で、たいへんな状況に圧倒されるばかり。
◇日本にはひとりで暮らしておられる老人が多いことへの気づき。その方々の落ち着いた対応に学ぶところがあった。
◇泣き事を言わない子供たち。
◇物静かに礼儀正しく、列をつくり並ぶ神戸の人びと。
◇花がどんなに慰めになったか。
◇電話の１本の線を通して心が通じ合えることに感動し、それ以降、電話相談に関わるようになった。自分の中にひとつの方向性を見つけられた。
◇助け得なかった人への罪悪感。そのことに大変せつない思いをした。
◇人間の素晴らしさと共に汚い部分も見てしまい、それらを含めて人間というものを考えさせられた。
◇持参したストレスチェックを、即刻、全従業員と被災者に配る管理者の危機感。
◇多くのボランティアが訪れていて、ボランティアの押し売りのような感じさえしたこと。心のケアについても同じ。
◇被災者の方で、心のケアに来てくれたことに気遣って話そうとしてくれる人がいた。しかし、人びとの本音はその向こう側にあり、そこに触れることができたのは随分経ってからだった。
◇本当に心のケアが必要な方は警戒心が強くなかなか話せなかった。
◇非難所生活は思ったより大変だった。もっと積極的に入っていくべきか、物見遊山と思われはしないか、自分に迷いがあった。
◇商売に来たと思われそうだった。腕章かなにかあったらいいと思った。
◇関西研究会諸氏の献身的な姿に、ただ感謝あるのみ。
◇災害対策について、協会として緊急措置計画を策定しておく必要を感じた。
◇ビラを配っていて、崩れた家を片づけている家族に、一緒にお昼を食べませんかとゴザの上に誘われたこと。
◇印象に残っている現地の方の言葉

＜電気工事応援部隊の方＞

たまによかったなあと思うこともありますよ。でも、その前に200個くらい失敗や判断ミスがあるんです。

＜学生ボランティア＞

学校から逃げたくてここへ来たんです。でも、ここでも中途半端なことしか出来ていない。それにこんな時に好きな子ができて、その子のことばかり考えている自分が情けない。

＜被災者＞

心のケアなんていらない。困っていること？家や。それだけや。俺たちは今まで普通に暮らしていた。家があれば、あんたらの世話なんかうけへん。

＜被災者＞

眠れませんよ。でも、ここで眠れるほうが変でしょ。

◇何度も同じ人の電話をとり、いかにその人が電話を頼りにされているかを実感した。

◇被災された人たちとのふれあいと、官民の温度差。

◇私自身が被災者で、被災後の疲れ、そのしんどさを抱えつつ電話相談に関わったこと。

◇避難所でお年寄りと親しくなり、ボランティアというより話し相手になれたらいいなと思ったが、突然活動にストップがかかり残念だった。

◇本当に孤独な人がいかに多いか、その人たちの何かにすがりたい気持ちを、直接肌に感じたこと。一方で人の絆を強く感じた。

◇震災２、３週間後、「あなたも私も不幸」のバランスが崩れ、取り残されるという不安が芽生える。目に見える復興は進むが、目に見えない心の傷は忘れられがちだ。今回のように特定地域に被害が集中した場合、心の落差を埋めるため「いつもあなたのことを心懸けている」というメッセージを送ることが大切だ。今回のボランティアで非力の自分に落胆したが、このメッセージを送りつづけるという、新たな目標に向かって一歩前進していきたい。

◇あまりにも悲惨な話に、聞き手の私が絶句した時、「でも、人間希望を捨てたらおしまいですよね」

◇ひとりになったお年寄りは希死念慮が強く、うずくまるようにして１日を過ごしている。何とか生きる希望を与えてあげたい。

◇多額の支援金や活動資金のおかげで、半年間もフリーダイヤルの電話相談が持てたこと。

◇個別訪問をして、本当にこれがボランティアか、自己満足ではないかと今でも自問自答を繰り返す。

◇震災とは関係のないところからの電話相談で、悩んでいる人はいつでも安心して話せる場を求めているのだ、と実感した。

◇震災直後の三宮駅周辺では、テレビでは伝わらない恐怖やら訳の分からないものを感じた。「大変ね」「がんばってね」なんて言葉は出てこない。人間の無力さを感じさせられた。

◇保健所を通しての活動だったので物足りなかった。保健所で寝袋で寝たので避難生活をしている方の気持ちがほんの少しであるが分かった。

≪今回の大震災で、協会の活動として良かったこと、反省すべきことご教示下さい≫

●良かったこと

◇森の宮の相談センターの交通と宿泊の便がよく参加しやすかった。

◇電話相談をタイムリーに、そして継続的にされ、そのうえ他の地区会員の世話までよくされたと思う。

◇現地への計画性のない押しかけボランティアが、被災者の心の傷口を開く結果となったという話があるが、協会では対応を専門家のみに素早く切り換え、賢明な判断であった。

◇ボランティア同士の支え合い。

◇マスコミへのＰＲや協会会員という人数の多さなど、組織というメリットを活かすことができた。

◇活動資金に恵まれた。

◇具体的な行動ができた。

◇フリーダイヤルの電話相談であった点。

◇遠隔地の会員も資金面で参加できたこと。

◇全国の会員と関西研究会が一体となって、ボランティア活動に徹したこと。

◇他の団体が短期間で活動を終了するなか、長期間続けられたこと。

◇緊急の事態に対し、迅速な活動の運営と管理が適切に行なわれた。

●反省すべきこと

◇初めてのことで混乱はやむをえないが、迅速な対応ができるよう、緊急時の対応方法とネットワークの作成をしておくべきだ。

◇被災者へのＰＲが足らなかったのでは。もっとメディアを通してＰＲを。

◇現地活動が中止となったことについて、受け入れ側と参加者の意識のズレについて少し整理しておくことが必要。

◇全体のミーティングが、もう少しあればお互いの気持ちが通じ合ったのでは。

◇現地活動に消極的すぎ。もっと積極的かつ迅速な人材派遣が望まれたのに残念だった。未経験者が多く仕方ないかも知れないが、もっと勇気を出して欲しいと思った。

◇被災者の立場よりも協会の名前が先にたち、真のボランティアはどこ？という感じを強く受けた。

◇日数が経つにつれ、被災者の不安の内容や知りたい情報が変化してくる。他の部会の人たちの手も借り、ビラの内容も変えていけばよかったと思う。

◇現地自治体との折衝不足。

◇協会中央の活動が、現地で活動する感覚とズレた対応をしたこと。

◇協会としての功とか労働省を意識した点。このボランティア活動は、もっともっと純粋なものと思う。

◇相談対応者にスーパーバイザーが必要。

◇電話回線を複数にする。
◇後半に電話対応者の人数が減ったこと。
◇災害発生後、２週間以内の対応が重要になるので、常設のセンターの設置が必要。
◇現地で活動をする場合、現地の地理や日常行事についての知識が必要。
◇産業カウンセラーとして、企業での活動をするべきだ。
◇刻々と変化する現地への対応の遅れ。現地活動への指示がなく数ヶ月経った。
◇協会の方針に一貫性がない。
◇現地での活動を望む会員にはファイト満々の人が多く、いったん活動を決意した場合に、早い対応（活動先の指示）が必要だ。そのすべてを協会で主導的にやろうとすると荷が重いので、他の該当団体と連携を図って対応していく。
◇現地の生々しい報告や、他のボランティア団体からの刺激から準備不足のままのスタートだったが、物質、情報不足の相談がある程度沈静化してからスタートすれば、カウンセリング的な対応もできるのでは。
◇記録帳が煩雑で、もっと簡単かまたはひとつにまとめられたらよいのでは。
◇避難所訪問や電話相談のための研修や事例研究が少なかったように思われる。
◇自治体やライフライン従事者など事業所へのサービスを提案したが、日頃の付き合いがないとやはり難しいのではないかと思う。信頼される努力、社会的認知が不足している。
◇協会常務理事会、事務局、事業部会の役割分担に一考を要する。
◇電話相談は震災一ヵ月後に始めたが、もっと早く活動するべきでは。
◇もう少し心のケアという点で活動できたらと思った。

●アンケート集計に関わって●

小さなアンケート用紙に、溢れんばかりに書き綴られたみなさんの思いを、ひとつひとつ大切に読ませていただきました。

震災という悲惨な状況のなかで、今回の活動を通して、被災者の方、ボランティアの仲間など多くの人との関わりから、みなさんひとりひとりが貴重な気づきや課題を感じ取られたことがじんじんと伝わり、胸の詰まる思いでした。

また、協会の活動の反省点も多く取り上げられていましたが、この震災で得たことを、これからの協会の活動にどう活かしていくかを、協会に求めるのではなく、協会会員のひとりひとりが今回の思いを胸に、協会を動かせたらと思います。

関西研究会　佐藤博子

ボランティア活動支援金の扱いについて

このたびの震災には、全国の会員から多くの支援金を送っていただいた。数字的に言えば、支援金をいただいた方は約500名、支援金総額は約350万円にもなる。なかにはボランティア活動に参加しながら、さらに支援金をも出された方も相当おられた。また、協会からも100万円強の活動資金をいただいた。

一方、電話相談や現地のボランティア活動に参加された方たちも、ボランティア精神に徹せられて、交通費、弁当代をすべて自弁で参加されたために、支援金は無料相談の電話代や、相談活動のＰＲ用のチラシ印刷費、活動記録報告書の作成費、送料など実質的なところに集中して使用することができた。

支援金の最終的な収支は別紙で報告させていただくが、現時点で170万円前後の残金ができた。

活動の終焉にあたって、この残金をわれわれの活動の趣旨から、もっとも有意義な処理の仕方を考えたいと思い、ボランティア活動に参加していただいた方全員、協会の常務理事会、地元関西研究会の幹事会にアンケートなどの方法でご意見をお聞きした。

その結果、多くの傾聴に値する意見があったが、最終的にもっとも多くの意見の集中した次のふたつの方法にまとめることにした。

①今回のボランティア活動の趣旨から、被災者の支援となるもっとも有効な方法を考慮して、その組織に寄付をする。

②協会の非常時の活動基金として、積み立てをしておく。

最初の①に関しては、寄付の対象として６つの事業組織があがったが、そのなかから、

(1)心の傷に悩む震災孤児を成長するまで助けていく拠点「あしなが育英会　虹の家建設口」

(2)われわれの電話相談の後を継続してくれる「関西いのちの電話」

(3)被災者の＜心のケア＞支援活動にあたる「災害心理支援ネットワーク」

(4)仮設訪問などの各ボランティア活動を支援する「阪神・淡路大震災『仮設』支援ＮＧＯ連絡会」

この４つの機関に絞らせていただき、各機関にそれぞれ30万円を寄付し、残った金額を協会の非常時の活動基金として、積み立てさせていただくことにした。

最後に、今回のボランティア活動のために多くの会員の方たちから多額の支援金をいただいたことを厚くお礼申し上げるとともに、最終的に上記のような残金の処理をさせていただくことをご了承願って筆を置きます。

「震災に対処するためのマニュアル作り」という発想から思うこと

関西研究会 **佐藤健太郎**

昨年１月17日早暁に阪神・淡路大震災が起きて以来、悪夢のような被災の状況が次々とマス・メディアを通じてわれわれの目に耳に伝わってきた。かけがえのない肉親、住んでいた家、生活、自分たちの街、そして心の中の大きな支えの喪失……。

被災地周辺に住む関西研究会員のうちの16名が、自分たちにできる支援活動をしようと自然発生的に集まったのが23日。そしてその日のうちに東灘区の本山第一小学校の避難所を訪れたところから、われわれのボランティア活動は始まった。それから間もなく日本産業カウンセラー協会からもＴ事業部会副部会長等が現地に駆けつけてくださったり、東京では緊急常務理事会が開かれたりして、その後、協会の正式な事業活動として、全国の会員にボランティア活動の参加と支援金の募金が呼びかけられた。そのおかげで、無料電話相談と現地ボランティアの２本立ての活動を８月いっぱいまで続けることができた。

最初の緊急常務理事会のときに、「今回の活動の記録を残そう」という意見とともに「協会が今後の災害に対処するためにマニュアルを作ろう」という意見があった。前者についてはこのたび貴重な記録としてまとめることができたが、後者については震災のボランティアについてのマニュアルという画一的なものはできなかった。それほど被災現地の状況というのは流動的で、マニュアルを作ることは難しかったといえる。

しかし、震災発生時にわれわれがどのような心がけで臨まなければならないかを考えさせられる問題はいくつかあった。ここではそれを挙げてみたい。

（１）緊急時には、まず現地に出向き、その状況を把握したうえで指示をすること

①当初の混乱期であるが、現地では「この罹災状況のなかでは、われわれ産業カウンセラーのできることはボランティア活動である」と捉えていたが、協会本部からの指示や連絡では「いかにカウンセリング活動をするか」に重点がおかれていた感が深い。

②現地では、身近な生の情報が入るので、かえってどのように支援活動を進めるかという焦りのようなものがあったが、協会本部では全国展開（ＮＴＴカウンセリングルームとの連携活動というプランも含めて）をいかにするかという模索がしばらく続いた。

これらのことについては、結局、協会本部としては、２月13日にマスコミに対して協会

としての支援活動を発表するという仕事に集約したし、現地では、全国各地から参加していただいた会員による被災地でのボランティア活動、森の宮相談センターでの無料電話相談に落ち着いた。落ち着くべきところへ落ち着いたという思いである。

ここで考えたいことは、震災のような突発した災害では、まず被災地に入り、被災地の実状を的確に捉えることで、はじめてボランティアで参加する会員に適切な指示ができるということだと思う。

(2)ボランティア活動での個人と組織

日本産業カウンセラー協会の腕章を付けて行ったほうが、被災者にも信用してもらえるだろうということで、あるとき腕章を付けたことがあった。

しかしそれは失敗であった。被災者にとって、協会の名前の入った腕章を付けた人が自分の悲嘆をわかってくれる人ではないと映ったようであった。

一方、現地に出向いた会員のなかには、被災者と心が通い合ってから、「私は日本産業カウンセラー協会という団体の一人です」と言って、かえって信頼を得た人もいる。

また、「YWCA」のように、その名前のために信頼されたという活動も聞いている。

ボランティア活動というのは、本来、自発的にその活動に参加する人たちの善意の活動を言うのであろう。組織が表に出てボランティア・メンバーを引っ張っていくような印象を被災者に与えてはまずい。どうも組織というのは、陰にあってボランティアをする人たちの心の支えになるものだ、という柔軟な理解が必要なのかもしれない。

(3)ボランティア活動にはコーディネーターが必要である

震災から3ヶ月経ったころの朝日新聞の社説「ボランティアは志士だ」のなかに、「どんなに大勢のボランティアが名乗り出ても、コーディネーターがいなければ、何ヶ月も待機させられるだけで、にっちもさっちもいかなくなることも、今回、再認識された」とあるが、われわれの現地ボランティアも実は同じ状況に置かれ、待機しておられた会員に大変な迷惑を掛けてしまった。

社説はさらに言う。「コーディネーターには、二通りの役割がある。一つは、ボランティアを必要とする現場と志願者を結びつけ、ボランティアする人、される人がよい関係になるためのコツを未経験者に指南すること。もう一つは、ボランティア、企業、行政といった性格の異なる団体や個人を結びつけること」。今になって思うが、今回のボランティア活動の世話人として、いちばんに学ばなければならないことは、このことなんだと。

社説では、「名コーディネーターの条件を備えているのは、乱世に現れた坂本龍馬だという。その条件とは……先を読む、情報に強い、夢を語る、問題児を使いこなす、お役人や商人を活用、老獪で純情、強い好奇心、大物を動かす、弱音を吐かない、大きく発想、あけっぴろげ、反目する同志を主義でなく実利で結びつける、広い人脈……」

今回のわれわれの体験から、協会としては震災のマニュアルを作ることを考えるよりも、

コーディネーターを育てることに重点をおいたほうが実際的であると思う。

(４)ボランティア活動が被災者に対して善意の押しつけになっていなかったか?

震災のボランティア活動というのは、被災者の自立を助けるということが原則である。しかし、産業カウンセラーのボランティア活動を「被災者の心のケア」という理解をして、「誰か困っている人を救ってあげたい」というような気持ちで活動していなかっただろうかという反省が必要かと思う。

震災１ヶ月後の２月中旬のある日曜日に、われわれの仲間の数人が、現地ボランティアとしてある避難所に出かけた。その中の一人からもらった感想文の一節である。

これは避難者でもある精神科の医師の言葉である。

「あなたがた一人ひとりは、善意で来られているのだし、ありがたいことだと思う。……ところが、専門家（皮肉か？）は何かしようとしてやってくるが、それは間違いである。避難者の一人である自分（精神科医）としては、現状カウンセリングが必要であると痛切に感じている。そしてそれがスムースに受け入れられるように、私としてもあちらこちらに働きかけている。

しかし、私たちが期待しているカウンセラーは、毎週３日も４日も泊まり込んで、被災者と寝食をともにできるような人である。そのような経験があってこそ、被災者と同じ目線に立つことができるのではないか」

この日、彼らはたいへん落ち込んで森の宮相談センターに帰ってきた。そして、そこにいた先輩や仲間からフォローを受けて、やっとわが家に帰っていった。

この精神科医の意見は偏見だという人もいる。しかし、このような見方を理解することも必要かと思う。

臨床心理学の河合隼雄先生は、ある文章で次のようにいっておられる。

震災で「心のケア」についての関心が高まったのはいいが、このような「善意」による援助に必ず含まれる「救済者願望」が露呈してきた。

「だれか困っている人を救ってあげたい」という願望が意識的、無意識的に動き出すと、困ったことに「善意の押付け」がはじまる。

本人はよいことをしているつもりだが、されている方は、「土足で踏みこまれる」「傷を逆なでされる」とさえ感じるのだ。

大体に人間は「よい」ことをしていると無反省になる。よいことをしているつもりで他人を苦しめているなどと考えてもみない。

これはボランティア活動に参加した人が、最後まで苦しんだ基本的な問題であった。

●緊急時の心がまえや対応策　援助を呼びかけた小冊子より

当協会での援助活動開始にあたって、人員や支援金の募集を行なった。これは、その段階での心がまえや対応策としてあげたものである。

㈳日本産業カウンセラー協会　会員のみなさまへ

阪神大震災被災者への支援をおねがいします

いまこそ産業カウンセラーの出番です

会長　藤縄正勝

今回の阪神大震災は、戦後最悪の被害をもたらしました。5000人を超える方々が亡くなられ、また、数十万人が家を失い、いまも多くの方が避難所で不自由な生活を強いられています。協会会員の中にも被災された方がおられ、心からお見舞い申し上げます。

地震発生直後から、いても立ってもいられない、何とかして被災者のみなさんのお役に立ちたいと願った会員の方は、きっと少なくないでしょう。

実際、関西地区の会員有志は、いちはやく被災地に駆けつけました。カウンセラーである前に、ひとりのボランティアとして、お手伝いできることは何でもしました。寝袋をもって避難所に泊り込み、ひたすら被災者の方の話を聴き、支え続けた会員もいます。

地震発生から間もなく1カ月が経過します。被災者の方々の立場で考えたとき、いまこそ産業カウンセラーの活動が求められているのではないでしょうか。いまこそ、われわれの出番なのです。

当協会の事業として、大阪・森ノ宮〈相談センター〉を拠点とした電話相談の態勢を整え、相談受付を始めました。

地震発生直後の興奮状態は終わり、人々は不自由な生活の中でさらに深く傷つき、将来への不安におののいています。このままでは、心の傷は癒されないままに傷あとを残すのではないかと心配されます。いまこそ被災者の方の話にじっくりと耳を傾け、心から共感し、支え続けることが必要です。

被災者の方ばかりでなく、被災者を支えてきた医療関係者をはじめとするボランティアの方々、水道、消防などの各行政機関の方々、建設などの復興事業に専念されている勤労者の方々も、心身ともに疲れ、傷ついています。

阪神大震災のちょうど1年前に地震に見舞われた米ロサンゼルスでは、震災で受けた市民の心の傷はいまなお深く、カウンセリングが引き続き行われていると聞いています。私たちもなるべく長期にわたり、支援活動を持続させたいと思います。

とはいえ、協会会員の多くは、企業で働く勤労者です。被災地にボランティアとして出向くには、職場の理解も必要です。支援の方法はそればかりではありません。電話相談、後方事務、活動支援金の拠出など、みなさんの条件に合う支援のしかたを選択してください。そして、協会全体として、実効性のある支援活動を可能な限り長く続けましょう。

1

あなたにできることを
いま、始めてください

会員のみなさまへ

理事長　竹内登規夫
事業部会長　三浦正氣

被災者の方々への支援活動として、以下のような行動計画を立てました。この中で、あなたにとって可能なものがあれば、ボランティアとしてご協力をお願いします。ご検討の上、至急お申し込みください。長期間にわたる支援が必要と思われますが、とりあえず6か月間をひと区切りとし、その後は様子を見て継続する予定です。

なお、活動はすべて費用自弁を原則とし、自己のいっさいの行動に責任をもつボランティアとしてご参加くださるようお願いします。

1. 大阪・森ノ宮〈相談センター〉の電話相談員を募集します

【相談時間】毎日12:00 ～18:00 と 18:00～22:00 の2つの時間帯に分けます。

2月13日（月）から関西地区の有志で電話相談をスタートし、その後、少なくとも6カ月間にわたって継続します。関西地区ばかりでなく広く全国の会員の方々に応援をしていただきたいので、可能な方は参加申し込みをしてください。

2. 在宅で電話相談に応じられる方を募集します

〈相談センター〉の相談専用の電話回線は1本のみで、相談申し込みが多いときには、状況によって、予め登録された相談担当者の電話番号を申し込み者に紹介します。在宅または職場で電話相談に応じられる会員の方は、相談可能な曜日、時間帯および得意とする分野、たとえば「子どもの問題」などを予め登録していただき、それに基づいて当番表を作成します。なお、登録申し込み時に電話相談の経験の有無をお知らせください。

【申し込み例】「毎週○曜日の○時から○時まで。得意分野は老人介護」等々。

【関西地区以外からの応募も歓迎します】被災者の方の中には疎開されている方も多いので、東海、中国、四国など広範囲にわたって希望者を募ります。

【会員組織単位の応募を歓迎します】会員組織の事務局などの電話を使い、複数の会員が当番制で担当するシステムをつくっていただくことも歓迎します。

3.〈相談センター〉での情報管理・庶務担当者を募集します

大阪市の〈相談センター〉は、あわせて現地における〈情報センター〉の役割も兼ねま

す。広報活動（被災地でのチラシやポスターの配付・張り付けなど）、情報収集、情報交換、相談員の当番表の調整その他の庶務を担当していただく方も必要です。
応募される方は、都合のよい日時をお知らせください。
【東京でも募集します】東京の協会事務局においても災害対策の関連事務を行っていただくボランティアの方を募集します。

4.　被災地を訪問し、面接相談を行う方を募集します

被災地の避難所で活動中の、精神科医のフォローグループと連携し、各種のお手伝いをしながら、カウンセリング的な対応をする方を募集します。
１回限りの訪問ではなく、数日連続した活動や毎週○曜日と定例化した活動を期待します。活動はすべて現地事務局との緊密な連絡のもとに行っていただきます。

5.　得意分野を生かしたボランティアを幅広く募集します

被災地に出向いてボランティアとして活動する方を会員の方の中から幅広く募集します。ご都合のつく日時や得意分野――たとえば「介護」「看護手伝い」その他を申し出てください。他のボランティア団体とも連携して、できるだけ実効性の高い活動をしていただくように配慮します。
活動は１日限りでなく、継続して一定期間、続けられることが期待されます

6.「活動支援金」を募集します

遠方にあって直接的な支援はできないけれども、別の方法で役に立ちたいという方は、ぜひ、上記の活動を支える「活動支援金」の拠出をお願いします。「活動支援金」は、電話の架設・フリーダイヤルの運営資金、その他各種の活動を支えるために使われます。
【支援金は１口 1,000円です】応分のご拠出をお願いします。
活動支援金は協会事務局でとりまとめます。直接、事務局にご持参いただくか、または下記銀行口座までお振り込みください。なお、すでに関西研究会の会員のみなさまからは、多くの活動支援金を寄付していただきました。ありがとうございます。

あさひ銀行芝支店　普通口座１０３６１８１
㈳日本産業カウンセラー協会　名義

ボランティアの申し込み、お問い合わせは協会事務局へ（担当・松本）。

〒105 東京都港区芝公園１－７－６　㈳日本産業カウンセラー協会
☎０３・３４３８・４５６８　FAX.０３・３４３８・４４８７

ボランティアとしての心構え

震災発生直後、いち早く被災地に駆けつけてボランティア活動を行った会員有志、そして避難所でいまもボランティアを続けている方から、今後、被災地に出向く方へのアドバイスをいただきました。老婆心かもしれませんが、被災地に駆けつけていただく方にはぜひ、心得ていただきたく、以下に注意点をまとめました。

◈服装は作業しやすいスタイルで

被災地の方と身近に接することができるように、違和感のない服装を心掛けてください。スーツ、ネクタイは厳禁。作業しやすいようにセーター、ズボン、ジャンパーを着用し、靴はスニーカーなどの歩きやすいものを。

◇荷物はリュックにまとめ、外では帽子、手袋を忘れずに

被災地には半壊状態で撤去作業が済んでいない建物も多く、危険ですので外出時は帽子、手袋を必ず着用してください。また、撤去作業時に飛散するホコリやアスベストなどの有害物質を吸い込まないように、マスクを持参することをお勧めします。荷物は邪魔にならないように、リュックサックなどに小さくまとめたほうがよいでしょう。

◈寝食の備えは自前で

ボランティア用の宿泊施設はありません。寝袋を持参し、避難所でもどこでも寝る覚悟で来てください。食料、水なども、援助活動の間は自前で調達することが必要です。

◇カメラは持ち歩かない

不用意に被災者の方にカメラを向けるのは、相手の心を傷つけるだけです。写真撮影は行わないこと。アンケートなどの安易な調査活動も自重してください。

◈会員証を携帯する

被災地で活動中、身分を明らかにするために、緑色の会員証にヒモを通して首からかけていつでも提示できるようにしてください。

◇自分勝手な行動は慎む。オリエンテーションを受けてから

協会事務局、大阪・森ノ宮〈相談センター〉の責任者の指示に従い、オリエンテーションを受けてください。決して自分勝手に動かず、決して無理をしないでください。

◈「カウンセラーづら」では拒絶される

「カウンセラーでございます。私の専門は悩みごとをもつ人の話を聴くことです」などという顔をして入っていっても反発されるだけ。被災者の方々と同じ立場になって、水汲みでも荷物運びでも何でもする覚悟で、人間関係づくりからスタートしてください。

産業カウンセリング第25回全国研究大会でも活動報告

震災後、約３ヶ月たった５月27日、28日の両日、産業カウンセリング第25回全国研究大会が開かれた。そこでも、阪神・淡路大震災の援助活動参加者の声が特集された。

発表者とテーマは以下の通りである。

課題別討議分科会

E．阪神大震災とボランティア活動

〔討議ファシリテーター・佐藤健太郎〕

〔発表テーマ〕　〔発表者名〕

1．“産業カウンセラー”を標榜する活動の意義について
　－　折り返し点（３ヵ月経過）で思うこと　－
関西研究会・小山田洋子

2．電話相談の現状と問題点
関西研究会・菊地　節子

3．電話相談と現地相談に関わって
関西研究会・吉元紀美代

4．現地ボランティア活動の歩み
関西研究会・中尾多美代

5．カウンセラーとしてボランティア活動に関わって
関西研究会・中田　幸恵

6．『テントの中の卒業式』
　－　一避難所の震災直後から現在までの推移　－
関西研究会・内田　有子

7．ナース・ボランティアとして参加して
ナースの会・小永井カズ江

8．災害が心に残した傷あと
関西研究会・古谷　圭子

●産業カウンセラーの活動を紹介するマスコミ報道●

働く人のメンタルヘルスにマスコミも注目

働く被災者にストレス

自分の気持ち吐き出そう

阪神大震災から二カ月。被災地で働く人々にはストレスがたまっている。被災者でありながら、家族と勤務先への責任感を担う人がいる。役所や学校などで、本来の仕事のほかに被災者の世話に追われている人もいる。いらだちを口に出せない、分かってもらえない、というジレンマに苦しんでいる人も多い。日本産業カウンセラー協会（本部・東京）は、二月中旬からボランティア相談センターを開設。労働省認定の資格をもつ産業カウンセラー約三十人が毎日正午から午後十時まで、交代で無料の電話相談を受けている。この一カ月間に寄せられた電話は約六十件。典型的なケースをいくつか聞いた。

無料の電話相談

産業カウンセラー協会が開設

ある四十歳代の会社員は夜遅く、避難所から電話をかけてきた。「昼は会社、夜も家族が起きている間はかけられなくて…」

「新しい住宅を探さなくてはならないけど、仕事のノルマがある。父親は病気だし、上司も理解してくれない。被災者だからって甘えちゃいけないと思うし…」というこの男性は「別に何も問題はないんですけどね」と繰り返した。

これは、働き盛りの男性がストレスを抑圧している典型的なケースと、相談センター代表の小山田洋子さん。抑圧を続けると、不眠や情緒不安定、胃潰瘍（かいよう）などの心身症状が現れてくる。

この男性は、問題はないといいながらも、カウンセラーに電話してきた。これがよかった、と小山田さん。だれもが大変なんだからと我慢せず、とりあえず電話をかける、他人に自分の気持ちを吐き出すという行為がストレスを解消、心身症状を未然に防ぐと説明する。

放置すれば心身症状も

被災地の小学校で教えている三十歳代の男性教師は「こんな大変な震災なのに、子どもたちはなんであんなに明るくて軽薄なんでしょうか」。ほかの先生も不まじめで、ことの深刻さが全然わかっていない、と刻にうけとめる人と、明るく笑い飛ばして乗り越えようという人がいる。どちらの対応も、度が過ぎると、周囲とのバランスを崩して自分だけが孤立してしまう。

この教師は深刻になりすぎているケース。大震災を経験した子どもや教師はかくあるべきというイメージを抱いているが、理想と現実が一致しない。こんなはずじゃないのに、といらいらだちが高じて「もうだれとも話できない」という気持ちになったようだ。

カウンセラーは、「大変ですね」と受け止めることで、孤立感をいやそうと務めた。

被災地の市役所で受付をしている三十歳代の女性は「被災者やボランティアは、何をしても許されるというような雰囲気が息苦しい。わがままをいう人もいるのに、みんな見て見ぬふり」と訴えてきた。

「トイレはいくら掃除をしてもすぐ汚れる。被災者は私を責める。私だって被災者なのに。ボランティアの人は、なかなか汚い仕事をしてくれない。上司は、何をいっても我慢しろというだけ」。訴えは続く。彼女も「こんな気持ち、だれにもいえない」と孤独感を抱いていた。

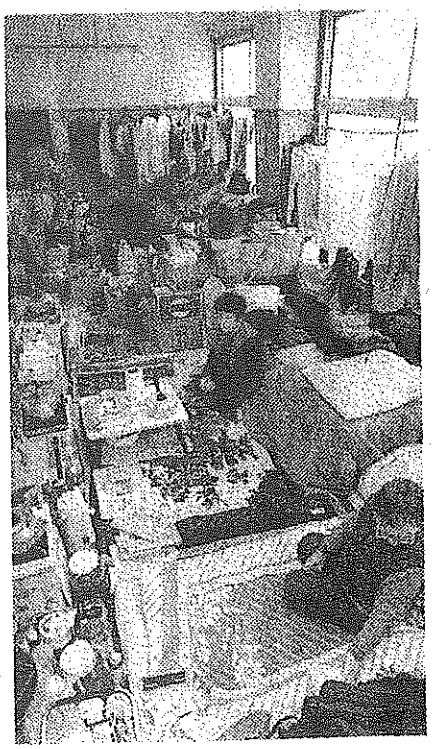
カウンセラーは「そうですね、疲れちゃいますよね」と受け止め「あなたのやっていることが、いつかは意味をもちますよ」と元気づけた。興奮していた女性も、三十分後には「カウンセラーと話すのは初めてだけど、何でもいえていいですね」と、すっきりした声で電話を切った。

カウンセラーは聞き役に徹する。相手の名前や住所も無理には聞かない。「つらくなったら、また電話してね」とはいうが、無理強いはしない。

（加藤　祐子）

◇　◇

同センターの連絡先は06・945・2677Oと、フリーダイヤル0120・565・055（発信は被災地からに限る）。



震災から二カ月。神戸市灘区の灘小学校には、いまも三百人以上が避難している

●日本産業カウンセラー協会の会報『産業カウンセリング』でも、阪神・淡路大震災の緊急特集が組まれた（『産業カウンセリング』No.104、表紙）。

産業カウンセリング

No. 1995.4.1

Japan Industrial Counselors Association
社団法人●日本産業カウンセラー協会

CONTENTS

緊急特集・阪神大震災救援活動レポート ❹
支援金寄付者名一覧 ❽❼
特集・カウンセリングルームをつくる ❾
事例報告1　関東部会 ❿
事例報告2　西中国部会 ⓬
事例報告3　愛媛ヒューマン・カウンセリング・プラザ ⓮
事例報告4　東京カウンセリング分会 ⓰
連載
協会ニュース ❷
会員組織トピックス ⓲
イベント情報 ㉓

第25回全国研究大会は5月27・28日に開催

今年の産業カウンセリング全国研究大会は、来る5月27日（土）・28日（日）の両日にわたって、当協会の主催により、千葉市の海外職業訓練協会（OVTA）にて開催する。

大会のテーマは「人と企業の明日を考える」。第1日目はパネル・ディスカッションと、その討議内容を振り返る分散研究会を行い、第2日目には各部会、分会からの発表者を中心とした課題別討議分科会を、中小のグループに分かれて開催する予定だ。

3ページに、大会実行委員長・石川孔英氏からのメッセージとして「第25回全国研究大会を迎えるに際して」を掲載した。ぜひ、ご一読を。

阪神大震災被災者救援のボランティア活動を展開中

阪神大震災の被災者救援のためのボランティア活動が、関西研究会のメンバーを中心に震災発生直後から展開されている。いま、その支援活動の輪は全国の会員に広がり、現地で電話相談や面接活動を行うほか、支援金の寄付、情報収集および管理、広報活動などの後方支援も地道に展開されている。緊急特集として、4ページに活動のようすをレポートした。

❶

阪神・淡路大震災に想う

東北部会 丹　栄

阪神・淡路大震災発生から10日目の１月27日、私はANA11時55分仙台発大阪行き、734便に搭乗して現地に向かった。

日本産業カウンセラー協会から私に与えられた任務は、関西研究会（会員組織・部会）が、１月26日から罹災地神戸市でボランティア活動を通じたカウンセリングを開始し、１月27日に開かれる「第２回ボランティア活動会議」に事業部会長の代理で出席し、１月29日開催の震災対策≪緊急常務理事会≫に、現地活動家の生の声を反映させよというものであった。

協会が私に与えた任務は当初は明確ではなかった。神戸でボランティア活動をせよという程度の要請であったので、「協会の命令とあれば何でもやる」という信念からＯＫと返事をしたが、いつどこへだけでは出発準備もできない。とにかく切符の手配をして、いつ帰れるかわからないので片道だけ予約した。

ふと脳裏をかすめた素朴な疑問があった。

1　そもそも日本産業カウンセラー協会に、災害時の罹災者に対するカウンセリング活動に関する基本理念なり、緊急措置計画なるものが存在していたのだろうか？　もしあるとすれば「誰が、いつ、どこで、何を、なぜ」といった災害時マニュアルができていなければならないはずである。私だけが知らなかったのか？

2　ボランティア活動とカウンセリング活動との関係なり関連は明確なのだろうか？　関西研究会会員の実体験談をお聞きして、どうも罹災直後とある程度時間を経過したときとでは、この関連が異なってくるという実態がわかった。すなわち、ライフラインの復旧段階と仮設住宅に入居できるような段階とでは、前者はボランティア活動が中心で後者はカウンセリング活動の出番になるのではないか、というものであった。ボランティアがカウンセリングを行なうのか、カウンセラーがボランティア活動を行なうのか、結果としてはあるいは同じことなのかもしれないが、はっきりしておく必要はないのだろうか？　協会としては産業カウンセラーがボランティア活動を行なうということになると考える。

3　罹災直後におけるカウンセリング活動については、精神科医チームによる救急医療と

の関連を考えなければならない。もちろん、巡回診療に同行することもあり得るだろう。いずれにせよ、カウンセラーが座して待つカウンセリングは電話相談に限定されると考えられる。面接面談はいずれも訪問してのカウンセリングが主力になる。
とすれば、カウンセリングをするために、訪問によるボランティア活動を実施するというのがカウンセラーとしてのとるべき道と考えられないか？

4　通常、カウンセリングには「面接相談」「電話相談」「訪問相談」があるといわれているが、避難所からわざわざ出向いてくる人はあまりいるとは思われない。電話も電気同様寸断されている状態では相談しようにも手だてがない。訪問相談はボランティア活動を通じてこそ成立するとはいえないだろうか？

これらのことを考えていたら、大阪伊丹空港に接近、機翼を振って着陸態勢に入った。自動操縦から手動操縦に無事切り替えられ、機内の大型スクリーンに滑走路が映し出され、734便は高度を下げ、ズシンという衝撃音とともに着地した。

まず驚いたのは、空港内がガランとしていることであった。5年前、空港ホテルに3泊したときには国際線華やかなりしときであり、混雑の一語に尽きる盛況ぶりであったが、何も関西空港ができたからというわけでもないのに、空港そのものに空虚な感じを受けた。空港前のバス発着場でまた驚いた。乗車券売場で窓口が十数ヶ所あるのに、開いているのは「新大阪駅行き」と臨時の「石橋駅行き」の2ヶ所だけであったことである。

「新大阪駅行き」に乗車したら案内アナウンスが流れた。「新大阪駅までの所要時間は25分でございます」と。乗車したときに運転手に所要時間を尋ねたら40分はかかるでしょうとのことであった。以前のテープをそのまま流していたのだろう。ここにも大災害の余波があると感じたのも印象的であった。

≪第2回ボランティア活動会議での印象≫

1　午後4時まで東灘区本山第一小学校の避難所でボランティア活動をして馳せ参じた関西研究会の会員の現地体験談には真実を感じた。

2　参加会員の真剣そのものの討議に、カウンセリングの原点である「人間尊重」よりさらに昇華された人類愛というか人間愛といった崇高さを感じた。

3　会議は午後6時から午後9時までというのに、4歳の子供さん同伴で熱心に討議しておられた若い母親の姿があった。子供さんはむずがるでもなくちょっと歩き回る程度でおとなしくしていたが、「家庭の躾」がうかがわれ感服した。

4　あとでわかったことであるが、当夜、会議に参加したのは大阪在住者だけではなく、なんと京都は申すにおよばず奈良、和歌山在住の会員のみなさんであったということである。いかに危機意識に徹しているかをひしひしと感じとった。

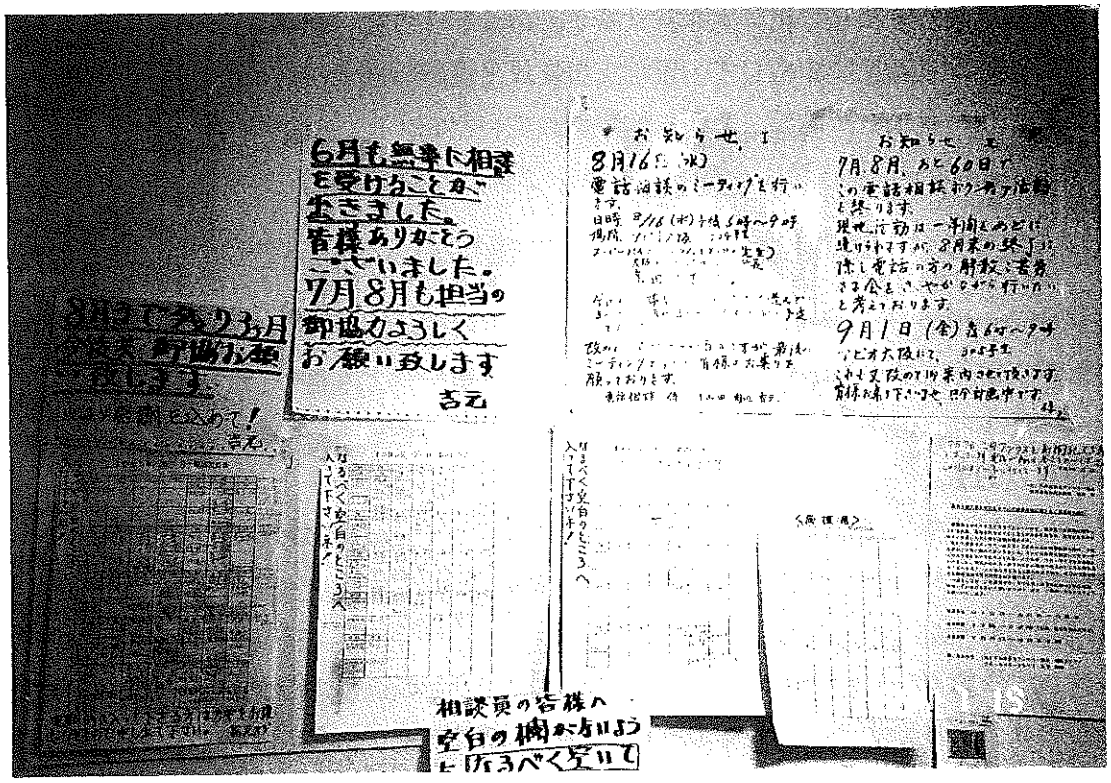
5　会議の進み具合をみて、会員の団結心のあらわれか、実によくまとまっているというのが言外に感じられた。「誰さん、今の議論をまとめて！」「誰さん、白ボードに書き

出して！」「ボランティア希望日を記入して！」間髪を入れず即応している姿に≪奉仕≫の原形を見つけた。

6　会議資料に精神科医によって書かれたカウンセラーとしての心構えが記載されていたが、そういう人であらねばならぬと心に刻み込んだしだいである。

「日常生活の問題に入れる人、家族としての態度の出せる人、具体的な指示アドバイスはできないが一緒に悩める人、一緒に生活するんだと思ってくれる人、避難者と顔見知りになって話のできる人→このような人に来てほしい！」この言葉がこうした異常時のものだけでなく、平常時でも立派に通用する言葉として受け止め、一産業カウンセラーとして自戒したしだいである。

帰路、ようやく新幹線の京都―新大阪間が開通し、駅で買い物をしようと売店に立ち寄ったら、大阪名産や神戸名産は看板だけで、ショーケースに品物がなかった。「たこ焼き」「神戸牛ステーキ」「六甲の水」、淋しかった。他の土産物は名古屋を過ぎた車内でやっと手に入れることができた。徐行区間が多かった。



部屋中の壁は全部掲示板になっていた

もうひとつの記録／連絡ノートより

対策本部 **松本信幸**

相談センターが開設されると１冊のノートが備え付けられた。ここに集まってくる会員宛ての連絡事項を記入するためである。期間中、全国から支援に駆けつけた会員によるボランティアは、延べ人数にして800人を超える。これだけの人数の活動を確実かつ円滑に機能させるには、引き継ぎを含む緊密な連絡が不可欠だったからだ。

誰もが初めて体験する事態に当惑し、戸惑いながらも、試行錯誤の繰り返しのなかで活動を支えてきた一部始終が、このノートの端々から伺える。現地に赴く者、電話相談を支える者、双方の緊密な連携がなければ、この活動はスムーズに流れない。

いかなる事態にも決して相談室を空けることのないように、懸命にカバーし合う姿や、刻々と移り変わる状況に即応して、現地支援要員と電話相談要員との情報交換など、１行１行に記された貴重な記録が、そこには残されていた。

1　相談センターを開設。試行錯誤の繰り返しのなかで

２月13日、相談センター開設。活動がどのように展開するか、いくらかの不安と期待があったが、着々とその態勢が準備されていった。感想記録より抜粋してみよう。

２月13日（月）

ＴＥＬなし。マスコミのためというのではなくて、メンバーにわかりやすくするために「相談センター」と名札をつけることはいい案だと思います。さっそく明日つけます。だんだんと相談センターらしくなってきました。（O）

Ｋ様へ。受信カード（未記入分、記入済み分）を、どのようにしましょうか。別にノート、または１ヶ月分ずつの表でもよろしいから、日付と曜日、そして件数だけわかるようなのがあると、傾向がつかめるように思うのですが？（O）

２月14日（火）

Ｙ様が作られた受信台帳がそれにあたるとのことでした。（O）

電話、FAX がつきました。両方が鳴り出すと混乱しますので、相談用は音楽が鳴るよう

にしました。　（O）

３月８日（水）

Ｙさんへ。担当表の位置を反対側の壁に貼らせていただきました。電話の問い合わせで見る機会が多いので、電話機のそばのほうがいいと思います。　（Ｉ）

３月19日（日）

元町のストレス相談センターより電話あり。震災後、いろいろとできた電話相談の情報を共有化するための会合を開きたいとのこと。情報については、FAXにて送付とのこと。電話相談については、夜中12時過ぎと夜明けの５時過ぎに入ることが多いとのことでした。不眠の訴え、地震の時刻に目が覚めるなどの訴えが聞かれるとのことです。　（Y）

２　チラシ配り等、現地との緊密な連携

２月23日（木）

現地相談員からの連絡を「現地相談員連絡帳」に書いてくださいとのことですが、現在の連絡帳は２穴綴じのバインダーなので不便です。そこで、大学ノートを用意していただけたらと思います。（箱の中からノート発見）２穴バインダーとともにゴム留めしておきます。　（M）

２月25日（土）

今日初めて参加させていただきました。入室してすぐTELが入り、誰のモデルも聞かせてもらわないまま取ってしまい、冷や汗ものでした。そのTELもいたずらっぽくて困ってしまいました。結局その１件だけでしたが、他の担当の方とお話しさせてもらったりで、来た甲斐がありました。　（H）

Ｋさんより TEL あり。現地ボランティアのほうで、今日Ｈさんと一緒に行く予定だったのが、Ｆさんが来られなくて、連絡も取れなくて、一人でＨ区に行かれ、とても心細く、またとても疲れたとのことでした。　（Y）

Ａさんより TEL あり。現地ボランティアの帰りだけれど、このルームに寄って情報を知りたいとのことです。　（Y）

今日はＹさんのもとで見習いをさせていだたきました。いろいろ現地ボランティアの方も来られ、貴重な話を聞かせてもらい勉強になりました。　（S）

ＡさんとＫさんが現地から帰りに寄ってくださいました。Ｓさんも連絡のため寄られました。相談件数はゼロ件でしたが、現地ボランティアの連絡が４件ありました。Ｓさんが、明日現地に行ってビラを配られるとのことです。　（Y）

２月26日（日）

電話相談のみなさんへ。本日、試験的に電話相談のビラを駅前でまきました。ＪＲ本山駅100枚、阪神魚崎駅150枚。メンバーはＳ、Ｋ、Ｓ。　（S）

明日、Ｈさんが来られるときに、Ｔさんが作ってくださったビラ1000枚を持ってこられ

ます。定期的に駅でまきたいと思います。 (K)

3月1日（水）

Oさんよりビラを50枚預かって現地へ。摂津本山〜住吉間を歩いて配る。ひとりひとり声をかけて説明して手渡す。29枚手渡すのに5時間あまりかかった。 (H)

3月2日（木）

昨日歩いて配り相当に疲れたので、今日は直接避難所に入り、座って話を聴く。ひとりひとりの悩みの内容は違うが、根っこのところに被災後避難所暮らしということで、「住むところが欲しい。いつまでここにいられるのか不安」ということがどの人にもあり、話はそのことになっていった。35枚配付。 (H)

4月1日（土）

神戸市灘区の被災地13軒訪問。話ができたのはそのうち4軒。チラシ160枚配付。物資は行き渡っているように見受けられた。年輩の女性が多く、容易に心を開いてくれないと感じた。中学校には多数の被災者がおられ、物資その他は行き渡っている。最激震地であるためか、1600名くらいおられる由。地域ボランティアに夕食時にビラを一緒に配付してもらうように依頼した。 (K)

4月11日（火）

みなさまにお願い。全国各地より応援希望者が直接電話で尋ねてこられることがあるかと思います。担当表への記入については、調整が必要ですから、必ずOかYかKにご連絡くださるよう取り次いでください。自宅のTELでかまいません。

ルールとして、本部との連絡は、希望者→相談センター（調整）→希望者→東京本部→相談センターこれでもかまいません。 (O)

6月6日（火）

M小学校の避難所を訪れ、パンフの配付と2人の方より話を聞きました。共同での避難所生活のプライバシーの問題と将来の不安について。われわれのような訪問について。先日、神奈川より花を持って訪問してもらったこと。訪問者がなくなると見捨てられたような気がする。訪問されると「ああ、見ていてくれる人がいる」という気になれると話された。O教団の話を持ち出し、このような状況につけ込んで勧誘に来るのではないかと警戒しておられた。避難所生活とは直接関係ないが、O教団の話から教育問題へと語られ、ほかには話すところがないのかなと感じた。 (O、I)

3　予期せぬ出来事の連続に戸惑いも

3月18日（土）

朝日新聞の夕刊に載ったので、夕方からひっきりなしに電話が鳴った。新聞を見て、自分の苦しみを涙とともに訴える声がほとんど。この調子が続くと、3人は必要になると思われた。 (O)

初めて電話を受けましたが、こちらまで胸が痛くなる思いでした。やはり朝日の夕刊を見られたとのことです。（Y）

４月17日（月）

初めて電話を取って、メモを取る余裕もなかったけど、Ｃ１の方がいろいろ自分に気づかれ、元気になったと言われて嬉しく思いました。ほんとうに聴くことしかできないけど、またがんばれたらいいなと思います。（S）

自分の心の整理ができず、聴いていただいたことによって涙を全部吐き出し、気持ちの整理がつきました。これからは前向きに希望を持ち、自分らしく生きていくことができると思います。ありがとうございました。これからもまた聴いてください。（T）

Ｔさんのお話を聴かせていただきました。Ｓさんも初めて体験されました。上手に聴けていたと思います。（Y）

４月19日（水）

４月20日相談担当の方へ。４月18日受信記録170番に関して。内容概略：サラ金の件を「相談する機関を教えてほしい」

①サラ金110番：大阪商工金融課（月～金）　TEL 06(941)0837
直接会っての相談は予約が必要。９時15分～15時30分
電話相談は９時15分～17時

②弁護士会：TEL 06(364)0251　相談内容を直接話してください。

以上の内容をＴさんに教えてあげてください。

５月17日（水）

Ｏさんへ。指名の電話がありました。男の子。いつもの人かと思います。休養で本日は出てこられなくてすみませんとあやまりました。次に来られる日を伝えておきました。（I）

５月30日（火）

Ｏ宛てにかかってくる電話ですが、夜はかけにくいようで本日はありませんでした。今度どなたか受けられましたら、聴いてあげてくださるようお願いします。（O）

６月11日（日）

ある常連さんより立て続けに合計８回の相談電話が入り、SOS を出したくなりました。どう対処したらいいのか教えてください。記録のように対処してよかったのでしょうか？（交替のＳさんが来られたとき、相談にのっていただき、ホッとするとともに指針を得ることができました）。（M）

６月14日（水）

Ｍさんへ。常連さんからの電話、さぞ大変だったことでしょう。この問題についてもこれから話し合っていきましょう。（K）

７月４日（火）

無言電話２件。その前に、震災以外の電話でもいいかとの問い合わせあり。一応この件

のみで受けている旨を告げると切れた。　（H）

4　各地からの応援に対応して

3月2日（木）

Oさんへ。東京より活動可能者一覧表（地区別）を送ってきました。これは、相談センター現地ボランティア参加希望者です。電話相談経験の多い人で、地区的に参加可能性の高い人が見込めれば、東京Mさんに話してみてください。なお、チラシ配りに参加しようとされる方もおられるかもしれません。もし参加してもらったほうがよいようでしたら、これもMさんと相談したいと思います。必要ならSが言ってもよいので、その際は私宅まで電話ください。　（S）

3月3日（金）

Sさんへ。上記の件、ちょうど居合わせたHさんとも話し合いました。これは、資質、経験のことなどとても難しい問題があり、各地の責任で送り出し→東京でOKを取り→相談センター（S、O）へ連絡というかたちを東京のMさんと話し合いの末、再確認しました。よろしく。　（O）

3月17日～21日来阪のO様につきましては、ほんとうは4月以降の空欄に来ていただきたいのですが、せっかくのご厚意ですし、もうご本人にも連絡済みとのことで、やっていただくことにしました。現地へは、個人の責任で行っていただきます。　（O）

みなさんへ。四国から来られたHさんの、現地を見てビラを配った体験記が受信記録カードのはじめに綴じてありますのでご覧ください。　（O）

3月10日（金）

関東部会のSさん来室。「どんなお手伝いでも」とのことで、応援する市民の会へ連絡して、明日から行っていただくことになりました。それを職場、関東部会へも報告してくださるとのこと。いろいろ話をしました。このような交流も大切なことだと感じました。

（H）

3月27日（月）

Oさんへ。東京のMさんに、「他の部会の方々が応援に来られるとき、ひとり先発で来られ、こちらの状況を学んで帰られて、相談センターの内容等も十分に説明されて当番に入られたほうがよいのではないでしょうか」とお話ししておきました。　（H）

連絡ノートは相談センターに備え付けのため、電話相談活動に参加した人の記入が主になっているが、これによりボランティア活動の奮闘ぶりを伺い知ることができた。

“産業”そのスローガンは活かされたのだろうか

関西研究会　小山田洋子

日本産業カウンセラー協会によるこの活動が終わったとき、いったいどれだけのことができたと思えるのだろうか、またはできなかったのか。

産業のスローガンを見た新聞記者は「産業カウンセラーによる活動の特色はなんですか」と尋ねてこられた。

走り出したときに背負ったそれら、つまり、産業を標榜する本業としての活動についてはどうだったのかということである。

当初は、飛び込んでくる悲しみ、怒り、不安や緊張のパニックに圧倒され、産業カウンセラー意識は念頭になかった。

混乱した状況の中で避難所となった学校や役所から、燃え尽きそうになった心の疲れを訴えてこられた方はあったが、何万という失業者や生活の基盤を失った人が多いと聞くわりには、一家の働き手からの相談は少なかったと思われる。不満の大半は行政に向けられたのではないだろうか。当面の大きな問題（住む、食べる、働く）のほうへ向かうのは当然であったろう。実態はわからない。

生きる勇気や希望、失われた信頼を取り戻していくには、やはり人と人とのつながりというぬくもりがどれほど大切かを思う。

協会のスローガンである“働く人のメンタルヘルス”（消防、救援、復旧作業などあらゆる働く人の）では、その特色を活動に十分に生かすことができたであろうか。

ひとつには、スローガンとその特色のイメージがつかみにくかったこと。「どんな相談でもよろしいか」「こんな話でいいのか？」など、産業という言葉に戸惑う声。

ふたつには、とことんまでがんばり、相談するよりも抑圧するという日本人的性格が、働く人の予防的援助を願ったこの活動とあまりつながらなかったと思える。

その他種々あると思う。意見としては出るが、働く現場とか、企業などへどう突入していったらよいのか、手だてを見つけることができぬまま（状況も生易しいものではなかった）現状の対応に忙殺され、待ちの姿勢で終わってしまった。

これらのことについては、今後、ＰＲの工夫とともに緊急時活動というものを考える課題を残してくれたと思う。

活動開始前後にあれこれと練られたマニュアルは、結局大部分が現実の中で活かされ得なかった。“現実と対応”この関係の中で生まれ出た動きの中にこそ必要なものがあったように思う。

人生にはいつどんなことが起こるかわからない。そして、人はつねに誰かに助けられて生きている。人と人とのつながり、ぬくもりこそが心の癒しであろう。やり場のない気持ちを誰かに話し、胸の支えをおろすことから自分を取り戻していかれる姿が印象に残った。

避難所からは「気兼ねしなくてもいい場所が欲しい」「ゆっくり寝たい」の声、プライバシーの原点が失われている状況である。１年がたち、国や市は何をしてくれたのか、強い不信感へつながっているように思う。

助けを求めながら炎に包まれていった肉親、「自分だけが生き残っているのはなぜか」この痛恨。何かに「どんな小さなものでも目の前のものを愛したくなる心でなければ生きていけない」と書かれていた。「この凄惨な現実、そこにも何か深い意味があるのだと……」アウシュビッツの生き地獄から生まれたロゴテラピーのことが頭に浮かんだ。

大震災という大きな動機付けのもと、全国各部会から森の宮の相談センターに集まった仲間とのふれあいは、本当に人間のつながりという喜びをひしひしと味わうものであった。このぬくもりこそが“心の援助”という活動を内から支えてくれた大きな力であったと思う。そして、何よりも大きな宝物をもらったのは、このボランティアに携わった私たちであったことを感謝している。

活動の開始に向かったとき、急速な組織作りに戸惑いもあったが、日本産業カウンセラー協会という大きな組織体の活動であったからこそ対マスコミへのＰＲ、活動人員の確保等の難関を乗り越え、無事に終結を迎えることができたと感慨し、ありがたく思っている。

あれから１年を経た。震災はまだ終わっていない。それを忘れないでおこう。

あとがき

阪神・淡路大震災での私ども(社)日本産業カウンセラー協会会員の活動についての記録に目を通させていただいて、改めて「私どものやったボランティア活動とは何だったのか」を深く考えさせられる貴重な資料だと痛感した。

執筆者はそれぞれの立場で、そしてそれぞれの経験で書かれているが、その奥には一貫して、不幸を受けた見知らぬ隣人に温かい心を伝え、温かい体温で抱きしめるという宗教の原点のような気持ちが流れているのを感ずる。

そもそもボランティアというのは「自発的に社会事業に参加する人」という意味とか聞いている。

この記録に載せられた内容は、支援金を送ってくださった全国各地の方々、交通費もすべて自弁で関東、中部、中国、四国の各地から駆けつけてくださった方々、電話相談に現地ボランティアにと、なんとか暇を作って参加してくださった関西の仲間、みなさんの自発的な行動から出たものの記録である。ほんとうにありがたいことであると思う。

全国からボランティア活動に参加していただいた方には、ご自身の思い出とつなげて、ぜひご一読していただきたい。また、ボランティア活動に参加いただけなかった方には、協会会員の活動記録として、中に流れている思いを汲んでいただければ幸いである。

なお、この記録には、協会のボランティア活動としての指針になるような内容のものも多く含まれている。

産業カウンセラーという立場を考えると、今後とも震災に限らず突発的な緊急対応が必要なこともあるだろう。この記録がそのような際の参考になるのであれば、これも望外の幸せである。

最後に一言。われわれの支援活動は一応終了したが、仮設住宅に住む老人や子供などもまだ多く、いまだに震災による心的外傷（トラウマ）を受けておられる方たちも多いと聞く。今後このような方たちへの支援をどのように考えていくのか、協会として大きな宿題が残されていることを忘れてはならない。

関西研究会　佐藤健太郎

●ボランティア活動参加者一覧

浅野宏之	阿部　昇	伊賀上明子	飯塚美保	井口佳子
石川孔英	石川都子	石原　勇	稲森　敦	今岡宣恵
岩井眞美	岩倉正照	植木洋子	植田暁美	上野与裕子
上甲絹美	上田恭子	内田有子	内田真知子	枝川俊之
遠藤瑞江	大川　清	尾籠いく子	大久保　功	大竹文子
大谷　溥	大政光久	奥村知代	尾崎泰子	小沢康司
小野勝寛	小山田洋子	加藤千賀子	加藤正夫	角　千代子
掃部恵美	川崎英子	河崎光昭	川畑升美	川西治子
川本縫子	菊池聡美	菊地節子	菊野健一	喜多川峻自
北村正一郎	北村　岬	吉比正平	久保田美津代	栗原知女
栗山智子	小永井カズ江	米田佳子	斉藤智恵子	斎藤真佐子
阪田朝子	左賀秀機	笹野徳次	佐藤健太郎	佐藤博子
柴田喜幸	重城かつ代	城尾玲子	末木喜久子	洲鎌毎子
須崎智恵	鈴木ただ子	鈴木三枝子	鈴木弥生	鈴谷越子
住吉徳昭	善田嘉代子	蕎麦谷東造	高田真理	高原佐世子
高村さち子	多田裕子	辰巳朋子	立石節子	田中栄一
田中準子	田中千晴	田中美香	谷口武子	田村繁樹
丹　栄	千葉尚子	土山　汀	中尾多美代	中田幸恵
中西容子	中村恵一	中村仁美	中村祐子	沼沢文子
根本忠一	萩原盟子	長谷川悦子	長谷川憲子	長谷川美和子
服部富美	林　幸次郎	早田和代	原田定子	東　愛
廣本祥子	平石公子	平田宰己	樋渡光示	藤本美代子
藤原大子	古川知子	古谷圭子	福田澄子	星子佳代
星原容子	細川泰子	誉田俊郎	本田美佐子	前川　寛
松岡恵子	松浦美鈴	松川　保	松倉由美子	松村太郎
松本喜久子	松本信幸	光成京子	三浦正氣	村上泰子
村本すずよ	森　房枝	森　芳一	森川千鶴子	保倉　進
山岡京子	山口志治子	山口道子	山口芳久	山下初子
山下　恵	山根英之	山本笑子	山本勝治	山家かな子
吉府かつ江	吉村美江子	吉元　弘	吉元紀美代	涌島　滋

（150名、アイウエオ順）

阪神・淡路大震災援助活動の記録

平成８年５月26日発行

編　集　記録作成委員会

発　行　社団法人　日本産業カウンセラー協会
〒105　東京都港区芝公園１丁目７番６号
中退金ビル別館３Ｆ
tel 03(3438)4568／ fax 03(3438)4487

制　作　行路社
〒606　京都市左京区上高野沢渕町14-56
tel/fax 075(723)7251