

# 東日本大震災における長期的支援プランの構築とその効果に関する研究

長谷川啓三<sup>1)</sup> 野口修司<sup>1)</sup> 狐塚貴博<sup>1)</sup> 板倉憲政<sup>1)</sup>  
平泉 拓<sup>1)</sup> 浅井継悟<sup>1)</sup> 佐藤恵子<sup>1)</sup> 若島孔文<sup>1)</sup> 花田里欧子<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> 東北大学大学院 <sup>2)</sup> 京都教育大学

## <要 旨>

本研究は、東日本大震災に対する「長期的支援」として、電話相談を主軸とする支援プランの構築とその効果について検討することを目的とした。その際、電話相談による支援活動の一連の過程を報告し、様々な組織との連携体制の確立と様々な支援現場での活用を効果と捉えて検討した。さらに、電話相談における年間の主訴の推移を報告し、支援の在り方を検討した。方法は、様々な心理的問題に対して長期的な無料電話相談ダイヤルを開設し、そのダイヤルを載せたカードを媒介とした支援活動と NPO との組織化を行った。さらに、電話相談を開始し1年間にわたり一回線で相談活動を行った。結果として、避難所におけるこころの相談室の設置や仮設住宅の住民への支援、在宅避難者支援といった広範囲に及ぶ支援活動への展開と、複数の NPO との組織化を行い、支援システムの構築につながった。電話相談においては年間を通じて 153 件の相談を行った。最終的にこれら支援活動と組織化までの過程について報告するとともに、電話相談の主訴の推移のデータから、長期的支援の在り方を考察した。

## <キーワード>

東日本大震災 電話相談 長期的支援 連携

### 【はじめに】

2011年3月11日、東北地方の沿岸部を中心とした地域は、1,000年に一度といわれる未曾有の大災害に見舞われた。後に東日本大震災と呼ばれるこの災害は、9,500名を超える死者、1,600名を超える行方不明者、8,400棟を超える住家・非住家の全壊（宮城県総務部危機対策課，2012）という人的・物的な喪失、さらにその影響は計り知れないものであった。

本邦においては、阪神淡路大震災以降、被災者に対する心理的なケアが重要視されるとともに、その在り方に多大な関心が寄せられるようになってきた。それに伴い、災害発生直後から被災者への心理的支援に対する要望が増え、心理支援チームの積極的な活動が行われるようになった。筆者らも同様に、東日本大震災の発生直後から、東日本大震災 PTG 心理社会支援機構（以下、PTG グループ：参考として、若島・長谷川，2012）と

いう名称で活動を開始した。筆者らは、まず宮城県内においてとりわけ震災の被害が大きい石巻市を支援対象に定め、震災直後に現地を訪問した。しかしながら、現地を視察する中で石巻市だけで170カ所を超える避難所の数と膨大な人数の被災者を目の当たりにし、要援助者を把握し対応することが困難な状況があった。この時点では、被災者個人の物資不足や安心できる居住スペースの確保、身内の安否確認、プライバシーが保持しにくい避難所では心理的援助の要請をしづらいことなどいくつかの要因から、被災者が心理的問題に目を向けるに至らず、被災者自身が心理的援助の必要性を否定することも少なくない現状があった。以上のことから、震災に対する心理的支援においては、多くの支援者が震災直後から支援を行っていかうとするものの、震災直後の被災者の状況では支援者の労力に対する実質的な効果が見込まれていないという実情があるといえる。

では、心理的な支援を行う者は、どのような理念に基づき何を行っていくことが必要なのだろうか。これまで世界で起こった自然災害や人災、テロなどにより被害を受けた人々やその家族、そしてそれらの人々が属する地域に対して行う実践的な方法や支援の原則の一つに Psychological First Aid (以下、PFA と記載する) が挙げられる。PFA では、心理的支援は強制ではなくサポートを必要とする者に適用され、被災者個人やその周囲の人々、そして地域の自己回復力を重視している。PFA のポイントは、①対象者に配慮した実用的ケアとサポート、②対象者が現状以上にダメージを受けることから守る、③対象者のニーズや懸念をアセスメントする、④対象者の話を聞くことで、その人を落ち着かせる、⑤対象者の基本的なニーズを充足する手助けをする、⑥対象者が社会からのサポートやサービスを受け、大切な人とつながる手助けをする、⑦ポジティブな対処方法を用いて否定的な対処方法を阻止する、という7つにまとめられる(参考として、森川・板倉・浅井他, 2012, p.69)。さらに、現地基幹大学の PTG グループでは、被災地で行う心理的支援として、つまり被災地外からの支援としてではなく内側から行う支援の理念として以下を挙げている。PTG グループでは、「被災地域の方々とのコミュニケーションを大切に、現地での調査活動に基づく心理・社会援助のプランを現地の方々(被災地域の方々、NPO、議員など)の協力を得ながら構築し、実行し、さらには速やかにプランを修正していくことを援助の基本方針とする」としている(参考として、若島・長谷川, 2012, p.1)。これらは、心理的支援において専門家のもつ専門性や方法論を適用させていくことによる混乱や弊害の嫌いを示唆するものであり、震災直後の短期的かつ集中的な援助ではなく、現地でのニーズや連携に基づく長期的に継続可能な援助こそが有用であることを示唆するものである。

しかし、震災後の被災者に対する心理的支援において、これまで述べてきた長期的支援の具体的な実践例の報告は少ない。これらの予測不可能な大

規模災害に対する心理的支援の実践例やその調査報告は、今後いずれかの地域で起こる可能性のある災害に備え、有益な報告になると考えられる。

### 【目的】

そこで、本研究では「長期的支援」に重点を置いた電話相談を主軸とする支援プランの構築とその効果について報告する。電話相談を主軸とする支援プランとは、震災直後の混乱した状況からの電話相談カードの配布活動から始まり、様々な NPO との連携体制の構築、さらには仮設住宅避難者や在宅避難者<sup>注1</sup>への支援活動における電話相談の活用方法である。なお、本研究で述べる効果とは、様々な組織との連携体制の確立と様々な支援現場での活用方法をもって効果とする。さらに、電話相談の内容として、とりわけ年間の主訴の推移を報告し考察していく。被災地では年間を通じて、被災者や被災者を取りまく環境が様々な変化するため、その変動に伴う支援の在り方を検討する必要があると考えるためである。以上、本研究の目的は、①電話相談を主軸とした長期的支援プランの構築までの過程とその効果を報告するとともに、②震災直後から1年間の電話相談の主訴とその推移を報告し、支援の在り方を検討することを目的とする。

### 【方法】

方法は、①電話相談の広報と相談カードの配布活動、様々な NPO との連携までの流れ、そして、②電話相談の実施状況という2つに大別して記載する。

#### 1. 電話相談の立ち上げと電話相談カードの配布、様々な NPO との連携体制

まず、震災直後にとりわけ被害の大きい石巻市の避難所に赴き、状況の確認と心理的支援のニーズに関して聞き取り調査を行った。この時期、被災地は混乱した状況にあり、被災者は物資の確保や環境の改善が第一に求められる状況であった。そこで、生活状況の改善が見込まれた後、徐々に

心理的支援の必要性が増加していくことを見込み、様々な心理的問題に対して5年間対応するという長期的な無料電話相談ダイヤルを開設した。5年間という期間を提示した理由は、被災者に対して“継続的な支援である”というメッセージを送り、支援者に対して“中長期的な心理・社会的支援を行なう必要性”を示す両方の意を込めた為である。それと同時に、そのダイヤル（022-352-8950：祝日を省く月・火 11：00～17：00）を載せたカード<sup>注2</sup>を作成し、臨床心理士を中心としたチームにより、仙台市、石巻市、気仙沼市、南三陸町の避難所を中心にカードを配布した。最終的に約50カ所の避難所で約7,000枚を配布した。この活動は、徐々にテレビやラジオ、新聞、地域の情報誌で取り上げられ、より広範囲に及ぶ広報活動となった。さらに、被災者の様々なニーズ、例えば物資や生活、子どもの遊び、こころの相談などに対応できるよう複数のNPOと連携して電話相談の協力体制を築いた。

## 2. 電話相談の方法

電話相談は、2011年3月末から開始し2012年3月末まで、祝日を省く月曜日と火曜日の11：00～17：00まで行った。回線は一回線であり、相談員は主に臨床心理士の資格を有する者、もしくはそれと同等の知識や技能を有する者が行なった。継続的な相談に応じるため、相談員は氏名を開示し、また、利用者も必要に応じて氏名を開示した。なお、本研究は被災支援も含んだ研究であるため、必要に応じて相談員が現地に赴き、対面での面談も可能であることを付け加えた。主な方法の流れを図1に示す。

### 【結果】

結果は本研究の目的、ならびに方法に準じて、①電話相談を主軸とした長期的支援プランの構築、②震災直後から1年間の電話相談の主訴とその推移に分けて記載する。

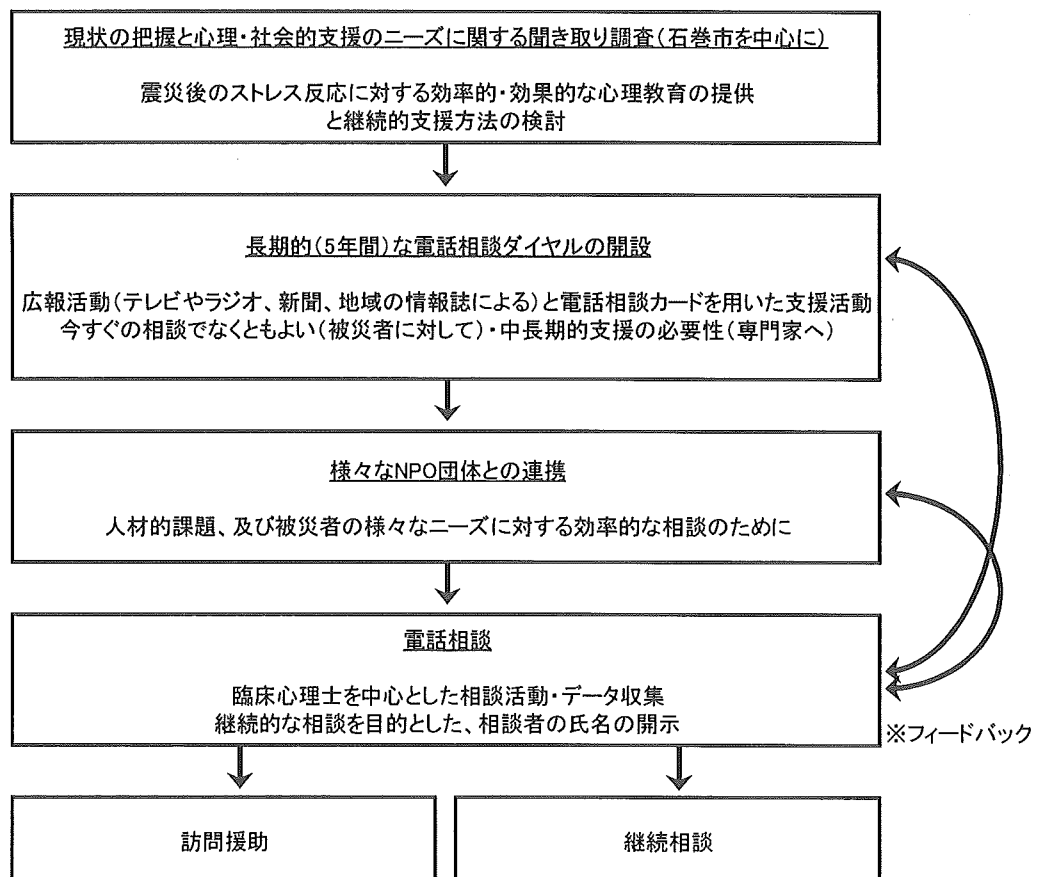


図1 電話相談の流れ

## 1. 長期的支援プランの構築

先に示した、電話相談の開設、ならびに避難所を中心とした相談カードの配布活動は、様々な機関の賛同を得て、提携体制の構築につながっていった。まず、電話相談カードの配布活動から議員の要請により、気仙沼避難所の一つに「簡易こころの相談室」を設置し、希望者に対する避難所での継続的なカウンセリングを実施した。さらに、避難所が無くなった現在では、仙台市の仮設住宅（長町、扇町）での利用や石巻市の在宅避難者支援活動において、電話相談のカードの配布を通して支援者と被災者間のコミュニケーションツ

ルとして、また終結後のフォローアップとして使用されている。

次に、複数の NPO と連携し、電話相談体制を構築していった。ここでは、被災者の様々なニーズ、例えば物資や生活、子どもの遊び、こころの相談などに対し、それぞれの団体の専門性を活かし、効率的、かつダイレクトに応じられる体制をとった。この連携は「みやぎ連携復興センター（ニーズマッチング）体制」として組織化された。支援体制の流れを図 2 に、様々な NPO との連携体制のマップを図 3 に示す。

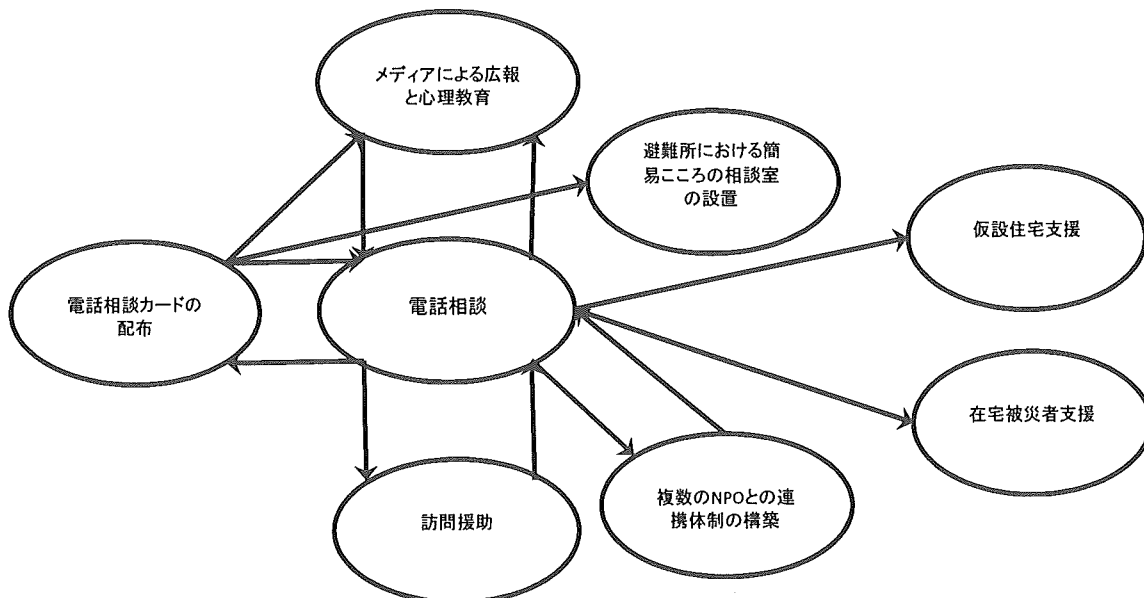


図2 支援体制の流れ

## 2. 電話相談の報告

2011年4月4日から2012年3月26日までの総入電件数は153件であり、ケース数は95ケースであった。

詳細をみていくと、利用者の性別は男性が18%、女性が81%であり多くが女性からの入電であった。年代は40代、50代、60代がそれぞれ20%を占め、40代から60代の年代が多く利用している（図4）。相談経緯は新聞が69%と最も多く、テレビが10%、相談カードが4%、ラジオが3%、その他、知人や専門機関からの紹介が14%であった。新聞については、電話相談カードの配布についての記事の掲載や定期的に電話番号が地元紙

に掲載されている。

利用者の相談対象者は、自分自身の相談が47%、利用者の家族成員についての相談が45%、その他として友人、知人についての相談が8%であった（図5）。継続相談の有無については、1回のみの利用が82%であり、2回以上の継続相談の割合は18%であった。家族関係の不和や個人の何らかの問題、精神疾患などの脆弱性を有していた割合は45%であり、震災のみの影響と考えられる割合は45%であった。なお、電話相談から訪問援助を行った件数は2ケースであった。

みやぎ連携復興センター(ニーズマッチング)体制案

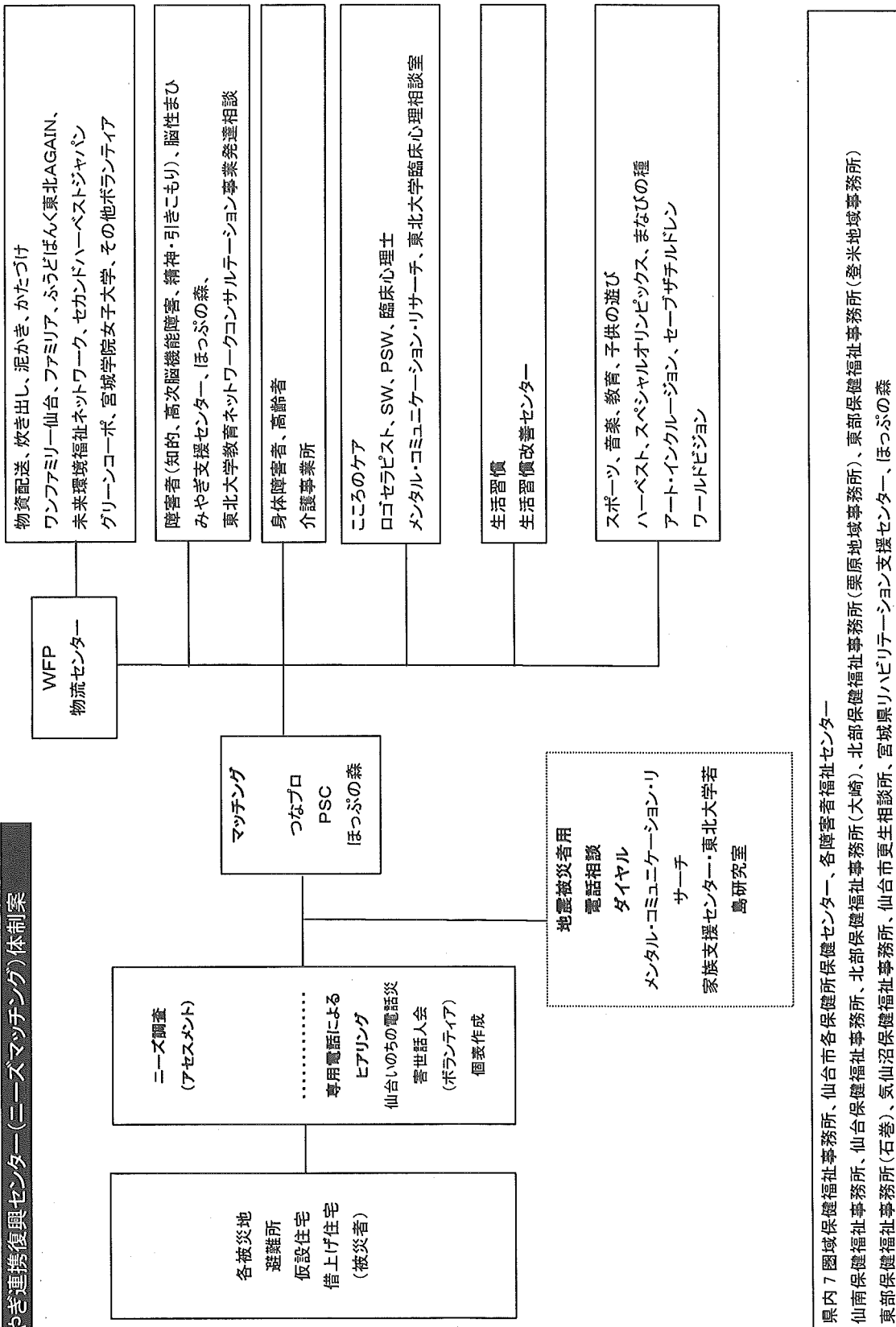


図3 連携体制のマップ

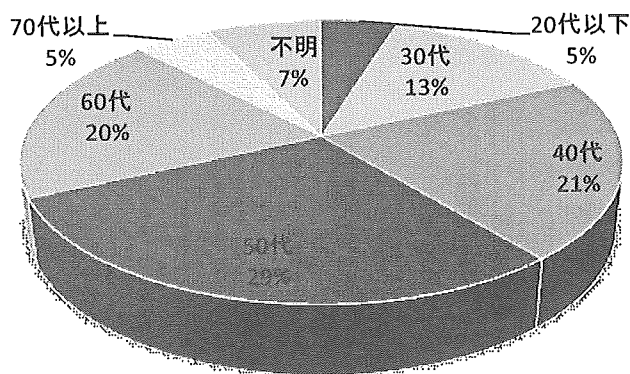


図4 利用者の年代

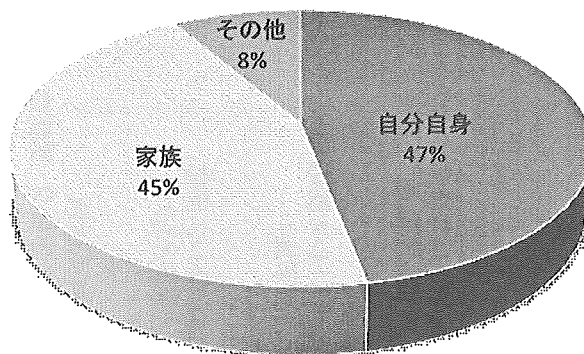


図5 相談対象

次に、相談内容の年次推移については、主訴を便宜的に7つのカテゴリに分類し、3か月毎にパーセンテージでその推移を示す。主訴の分類には、臨床経験を有する2名が相談内容の逐語録を基に判断した。なお、3か月毎の入電件数も報告するが、先に示したようにメディアによる影響から件数のばらつきが生じていることが想定されるため、パーセンテージのデータを中心に報告する(図6)。図6のカッコ内は、各期間の総入電件数を示している。カテゴリの分類は以下7つである。①～③の「ストレス反応」とは、震災後に起こる様々な不安や眠れない、物音に敏感になるなど過覚醒に代表される相談内容である。さらに、そのストレス反応を、①相談者自身について、②子ども以外のいずれかの家族成員について、③子どもについてという3つのカテゴリに分類した。④「喪失体験」のカテゴリには、夫や妻を震災で亡くした、また自分自身のみならずそのような体験に関する相談内容が分類される。⑤「生活・仕事」のカテゴリには、震災により仕事、もしくは仕事を失った、生活状況が変わったことによる相談が含まれる。⑥「家族関係」のカテゴリには、震災により家族関係が悪化した、同居家族の変動があった、配偶者、もしくは自分自身の親世代との同居の相談などが含まれる。最後にこれらの主訴以外を⑦「その他」に分類した。「その他」のカテゴリには、震災に直接的には関連しない、

震災以前から問題となっていた自分自身の精神疾患の相談や不安、抑うつ状態などの問題に関する相談が分類される。

図6に主訴の推移を示したように、「自分自身のストレス反応」や「家族のストレス反応」は、9月まで上昇するが、時間の経過とともに減少していることがわかる。しかしながら、これら二つの指標では、4・5・6月という震災直後の期間よりも、その後の7・8・9月で増加している。次に、「子どものストレス反応」は6月までの相談はあるもののそれ以降は減少している。「喪失体験」の相談は、10・11・12月までほぼ一定の割合で相談がある。一方で、「家族関係」の問題は12月までの期間で徐々に増加している。「生活・仕事に対する今後の不安」は初期の4・5・6月、ならびに後期の1・2・3月に多いことがわかる。

#### 【考察】

本研究は「長期的支援」に重点を置いた電話相談を主軸とする支援プランの構築とその効果について検討することを目的とした。その際、被災者の支援活動における電話相談の活用方法に関する一連の過程を報告し、様々な組織との連携体制の確立と様々な支援現場での活用方法を効果と捉えて検討した。さらに、電話相談における年間の主訴の推移を報告し、支援の在り方を検討することを目的とした。

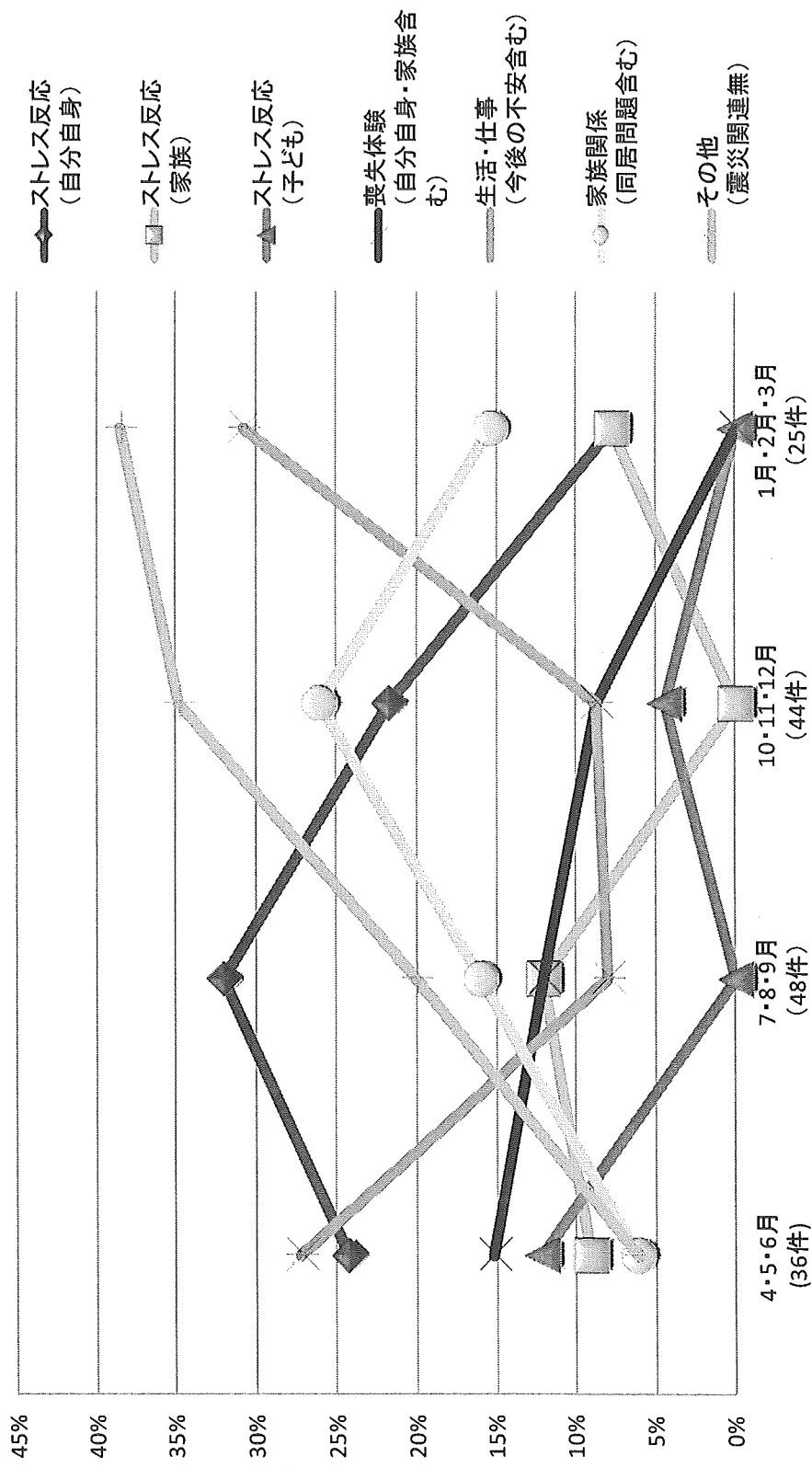


図6 相談内容の推移

## 1. 電話相談を主軸とした長期的支援プランの構築

まず、図2に示したように、電話相談の開設、ならびに避難所を中心とした相談カードの配布活動は、様々な機関の賛同を得て、提携体制の構築につながっていった。それらは、避難所における「簡易こころの相談室」の設置や仮設住宅の住民への支援、在宅避難者支援といった広範囲に及ぶ。この活動の利点は、第一に電話相談のカードの配布を通して支援者と被災者間のコミュニケーションを促進させる点にある。つまり、震災直後の避難所において、心理的支援を行う際、「何か問題や困ったことはありませんか」といったことから入るよりも、電話相談の紹介を行うとともに、「今すぐの相談でなくともよい」という説明から行い、この説明を介して、周囲の状況や今後起こる心理的なストレス反応についての説明、時には被災者自身の問題に発展することも少なくなかった。この点は、震災直後の避難所支援のみならず、仮設住宅の住民や在宅避難者に対しても、いわばコミュニケーションのツールとして機能している。

第二に、図3に示したように複数のNPOと電話相談体制を構築し、その結果「みやぎ連携復興センター（ニーズマッチング）体制」として組織化された。この組織化は、被災者の様々なニーズに対する効率的なマップとしてのみならず、支援者側の人材的な課題を補うためにも効果的な方法と考えられる。震災に対する心理的支援において、多くの支援者が震災直後の時期から積極的に被災地に入り支援を行っていくことも多い。しかしながら、物資や環境面の課題から心理的な支援のニーズの必要性と支援者の労力とが合致せず、実質的な効果が見込まれないこともある。よって、子育て支援や福祉支援などを含め心理的支援を中心に行っていく専門家は、震災直後から被災地において積極的に行われる緊急支援に重点を置いた短期的な支援のみではなく、後に増加する被災者の心理的支援のニーズを見込み、それに応じられる組織化

を行うことが重要な課題の一つといえる。

## 2. 電話相談の主訴の推移と支援内容の検討

次に、電話相談の内容から、支援方法の検討を行う為、便宜的に主訴を7つに分類しその年間の推移を3カ月毎に示した。相談内容を参考に主訴の推移を検討すると以下の特徴的な推移についての考察ができる。まず、「自分自身のストレス反応」や「家族のストレス反応」は、9月まで上昇し時間の経過とともに減少しているが、これら二つの指標では、4・5・6月という震災直後の期間よりも、その後の7・8・9月で増加していた。相談内容と照らし合わせると個人の様々な工夫や周囲の環境や生活の基盤が整うことにより多くの被災者のストレス反応は低下する。また、4・5・6月という時期は、様々な生活環境の改善に向けた行動に取組み、自分自身の内面に気付く余裕がない状況であることが分かる。そのため、生活環境がある程度安定した7・8・9月の時期にストレス反応を示す、もしくはそれに自分自身が気付くということが考えられる。しかしながら、直後よりもストレス反応が上昇していたとしても、10・11・12月の段階からの低下がみてとれる。次に、「子どものストレス反応」は6月までの相談はあるもののそれ以降は減少している。「子どものストレス反応」の多くは、子どもの年齢よりも幼い言動についての相談や落ち着きがない、感情的に不安定になることについての相談などがみられるが、日常生活の回復、つまり学校の再開や日常生活が以前の状況に戻るといったことが子どもの安定に対し功を奏していると考えられる。一方で、「家族関係」の問題は12月までの期間で徐々に増加している。家族関係の問題は、主に震災以前に未解決だった家族内の葛藤についての問題が震災後に際立った形で表出すること、震災後、新たに同居する家族成員との生活が長引くにつれて様々な葛藤が生じるものと考えられる。「生活・仕事に対する今後の不安」は初期の4・5・6月、ならびに後期の1・2・3月に多い。震災直後の時期においては、ストレス反応



同様、住居や仕事、もしくは仕事場の喪失により、今後の見通しが立たないことや不安ということが多い。しかしながら、1・2・3月の後期の時期に関しては、これまで慣れ親しんだ土地を離れ生活しているものの、そこでの生活に馴染めないという問題や再就職の問題が伺える。

総じて、これらの結果から、震災初期から中期にかけて、つまり約6カ月の期間は被災者の様々なストレス反応に対して、一般的に起こりうる反応であるという心理教育(ノーマライズ)の時期と考えることができる。一方で、約6カ月後からは、生活の基盤となる家族関係の調整の時期と考えることができる。最後に、約6カ月以降においては、被災者の自主性や自律性を尊重した、いわば生きる意味を見出していく支援とストレス反応の低下が見込まれないハイリスクの被災者に対するスクリーニングが重要と考えられる。

最後に本研究の限界として、本研究は人材的な課題から電話回線を一回線のみで行った。そのため、利用者側からは電話が繋がりにくいこともあったと考えられる。この状況を踏まえて、相談内容の推移の解釈に慎重である必要がある。さらに、本研究は電話相談という支援の一側面から検討を行ったものである。そのため、被災者の問題に偏りが生じている可能性も考えられる。若島・長谷川(2012)の報告にみられる様々な支援現場からの情報を統合し、一側面からではなく多面的に検討し、心理・社会的支援の在り方の精緻化が求められよう。しかしながら、未曾有の災害の渦中、被災地でのデータは今後の支援プラン構築のための意義あるものであり、被災者支援の一助となる重要な知見であると考えられる。

注 1) 在宅避難者とは、とりわけ被害が大きい地域において自宅で生活しているが、孤立や孤独死、不眠や不安、家族関係の問題等のため、訪問による心理・社会的支援が必要とされる者である。

注 2) 2012年3月末より人材的課題や電話相談の利用状況から判断し、電話相談の日数を週一回体制としたが2012年7月現在も継続して相談活動を行なっている。

#### 【付記】

最後に、震災直後から本研究に賛同し多大なる協力をいただいた NPO 法人のメンタル・コミュニケーション・リサーチ(代表: 齋藤暢一郎氏)、フェアトレード東北(布施龍一氏)、アドベンチャー・クラブ(櫻井育子氏)にこの場を借りてお礼申し上げます。

#### 【引用文献】

- 宮城県総務部危機対策課 2012 東日本大震災—宮城県の6か月の災害対策とその検証— 遠山青葉印刷株式会社
- 若島孔文・長谷川啓三 2012 東日本大震災 PTG 心理・社会支援活動の報告 東北大学大学院教育学研究科臨床心理相談室紀要, 10, pp.1-10.
- 森川夏乃・板倉憲政・浅井継悟・古山杏加里・小林 智・若島孔文・長谷川啓三 2012 IMC ワークショップ報告 東北大学大学院教育学研究科臨床心理相談室紀要, 10, pp.69-73.