阪神大震災「心の相談室」の実態についての調査研究報告書

平成８年３月

労働福祉事業団
大阪産業保健推進センター

研　究　員　名　簿

研究代表者

大阪産業保健推進センター所長	平　山　正　樹

共同研究者

大阪産業保健推進センター相談員	岩　田　嘉　幸
〃	藤　井　久　和
〃	上　田　美代子
〃	千　葉　征　慶

目　　次

はじめに …… 1

設立までの経過 …… 1

［1］活動状況 …… 1

［2］相談件数および内容 …… 3

［3］相談内容と対応 …… 6

［4］家庭・家族状況による相談内容の特徴 …… 13

［5］印象深い「心の相談」とその具体的な対応 …… 15

［6］相談を担当したスタッフへのアンケート調査結果 …… 20

［7］主要な電話相談機関の活動状況 …… 25

総括と考察及び今後の展望 …… 27

参考資料

1．相談内容要約一覧

2．他機関アンケート調査集計一覧

3．「心の相談室」のご案内

4．相談記録日誌

5．担当スタッフへのアンケート

6．電話相談機関へのアンケート

「心の相談室」の活動に関する研究報告
－阪神大震災心の相談室の実態－

労働福祉事業団大阪産業保健推進センター

はじめに

関西では誰もが予期せぬ大地震の発生後，「心のケア」の必要性が強調され多くの人々の関心を集めた。大阪産業保健推進センターでは，２月から７月までの６か月間，「心の相談室」を開設し，被災者からの電話相談にあたった。この研究報告では，当センターで行われた相談活動の実態を報告するとともに，震災発生から今日まで電話相談を通じて被災者の心のケアに取り組んできた主な相談機関の活動状況についての調査結果を報告する。

設立までの経過

労働省と日本医師会が，被災者のメンタルヘルス相談を行うことを協議し，大阪産業保健推進センターに「心の相談室」の設置を要望される。これをうけて，１月31日に大阪府医師会内で，大阪府医師会，大阪精神病院協会（大精協），大阪精神科診療所医会（大精診），大阪労働基準局，大阪産業保健推進センターの代表者が協議し，「心の相談室」の設置を賛同する。その際，河崎茂日本精神病院協会長や長尾喜八郎大阪精神病院協会長より「全面的に協力する」「入院を必要とする方は責任を持って受け入れる」という協力姿勢が示された。

［１］活動状況

大阪産業保健推進センターに開設された「心の相談室」の活動状況について以下に報告する。「相談室」は大阪・堺筋本町にある同センターの中に設置され，担当スタッフが日替わりで電話対応にあたった。

１．期間

大阪産業保健推進センターの開業時間にあわせ，９時から5時までであった。６月からは，相談件数が減少しつつあったため，午後のみの対応となった。すなわち，相談期間および時間は，次のとおり。

平成７年２月１日～平成７年５月31日　　午前９時～午後５時

平成７年６月１日～平成７年７月31日　　午後１時～午後５時

２．体制

スタッフ

相談対応したスタッフは，同センター相談員（メンタルヘルス，カウンセリング担当）４名，精神科

医師（大阪精神病院協会36病院67名，大阪精神科診療所医会８名，大阪労災病院１名）計76名，産業保健婦（健診機関系２名，企業健保系４名，関東からの応援１名）計７名，臨床心理士（大阪府臨床心理士会３名，近隣からの応援２名）計５名，合計92名であった。

精神科医そして産業保健婦と臨床心理士が「専門医とカウンセラー」というコンビを組み，午前の担当かあるいは午後かという半日交代の体制であった。専門医の人数割当に比べ，カウンセラーを担当する産業保健婦，臨床心理士の人数が十分とはいえなかったため，午前と午後をかけもちする場合も少なくなかった。月別のスタッフ（専門医，産業保健婦，臨床心理士）動員状況は**表１**の通りである。

表１●スタッフ動員状況（延人数）

	精神科医	産業保健婦	臨床心理士
２月	３６人	１６人	９人
３月	３９人	１５人	１０人
４月	３８人	１４人	４人
５月	３９人	１０人	９人
６月	２２人	１１人	１０人
７月	２１人	１１人	９人

電話回線

相談に使用した電話回線は２回線である。被災者が課金の心配をせずに気軽に電話相談できるようフリーダイヤルとした。20～30分を1件の相談時間のめやすと考えたが，開設当初は電話がひっきりなしにかかってくる状態であった。

広報活動

「心の相談室」の設置については，新聞やＮＨＫで繰り返し紹介されたが，被災地の避難所や市役所などに配付を依頼し，被災者の目にふれるところに届くようにした。

紹介先，問い合わせ先リスト

電話相談が30分以上時間がかかる場合や，専門医の受診が望ましいと思われた事例では，被災者が足を運ぶことのできる専門医・専門家を紹介した。その際，激震地である神戸～西宮間で診療可能の専門医院の所在地・最寄り駅・電話番号・診療時間などが記載された名簿（大精診・南会長からの提供），新聞の相談機関一覧（震災ねっとわーく），児童相談所や女性センターなどの公的機関，保健所・市役所・労働基準局・労働基準監督署など行政機関の電話番号リストなどを準備した。

相談記録用紙

一件の相談について，別添のような「相談記録用紙」に相談内容を記入した。事例によっては，被害の程度，居住地，家族環境など，聞き取れないことも少なくなかった。相談の所要時間を記入する欄を設けることも，電話回線とスタッフ動員数を決める上では参考になるかもしれない。

［2］相談件数および内容

6ヵ月間の相談件数は，全部で853件であった。2月がもっとも多く，302件（1日平均15件）で3月は184件（1日平均9件）になり，以後漸減した。なお，6ヵ月間の1日平均相談件数は，6.8件であった。うち，震災関係と思われるものはその60％の687件であった。ここでは，直接震災と関係があるものや，被災者からよせられたと思われる相談について分析した結果を報告する。相談者の性別，年代別，その他被災状況や家庭の状況などについて，もれなく情報を入手することは困難であったため，以下の分類は，聞き取ることができた範囲での分類である。

1．相談件数

図1，**図2**は，男女別，年齢別相談件数である。男性からの相談は，全体の約30％で204件。女性からの相談が約70％で466件。年齢別に相談件数をみると，不明の割合も少なくないが（155件で全体の約35％），20代，30代そして40代の人々からの相談が多かった。女性の場合，主婦らしい方からの相談が多かった印象がある。家庭から電話がかけやすい状況にあったことや，男性は仕事場から電話できない状況であったことなどが考えられよう。あるいは，職場でなんらかの仕事に従事していることによって気が紛れる場合も少なくないこと，逆に自宅に一人でいることが不安や心配を意識しやすい状況であったからかもしれない。また，「家人の留守のうちに」ということで相談してきた事例もあった。

家族・家庭環境について，独り暮らし（単身），母子家族，お年寄り夫婦，夫が単身赴任している家庭，避難者を受け入れている家庭などの情報を聞き取ることができた相談の割合は**図3**のとおりである。8割以上の電話相談が一般家庭の方々から寄せられたものと考えられる。一方，単身者，母子家庭，老夫婦といった家族単位の相互扶助的な関係においてハンディを負う家庭からの相談も14％を占め，無視できないと思われた。その家庭的な背景に由来する様々な困難が想定される。被災者を受け入れた，ということが相談内容に係わっ

図1●男女別

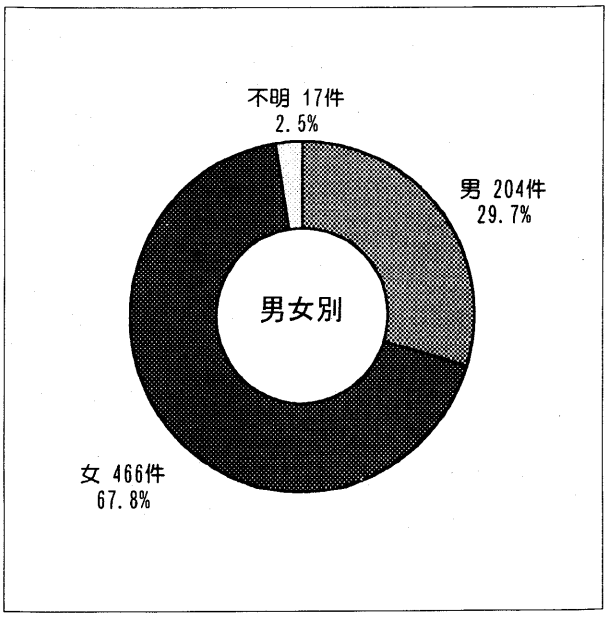
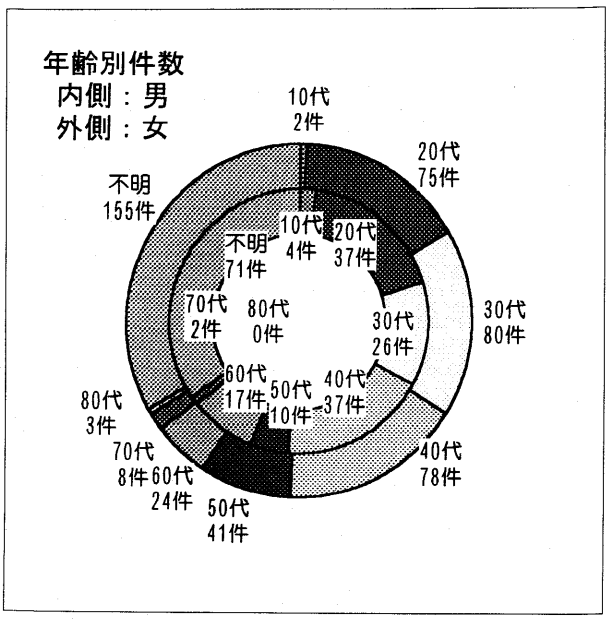


図2●年齢別



ていることもある。「電話をどこからかけてきたかをみたものが，**図4**である。相談は，阪神地区という地域限定したフリーダイヤルで受け付けたが，全体の40パーセントについて，被災した自宅，避難所あるいは避難所以外の避難先（避難所以外と表記），仮設住宅，入院中の病院などから電話をかけていること，あるいは，被災した身内を気づかう近隣の人など（余所からと表記）からの電話であることを聞き取ることができた。ともかく，被災者の「心の相談室」の活動として，被災者の求めに答えることができた活動と言えるのではないだろうか。

図3●家族状況

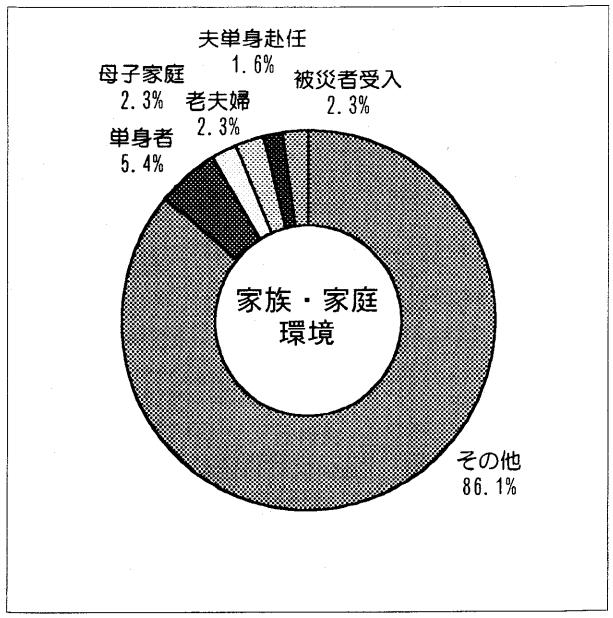


図5は，電話をかけてきた人々の被災状況である。相談のなかでは被害の程度が語られなかった相談も多かった。また，担当スタッフの側から被災状況について不用意に尋ねることがはばかられたこともあった。被害の程度に関しては，全体の30%程度が，相談のなかで具体的に被害についてのべ，その内容を聞き取った。聞き取りえた相談のなかでは，自宅が全壊，半壊，一部損傷という程度の違いがあるものの，住まいに損害を受けた人の占める割合が目立った。

図4●地域

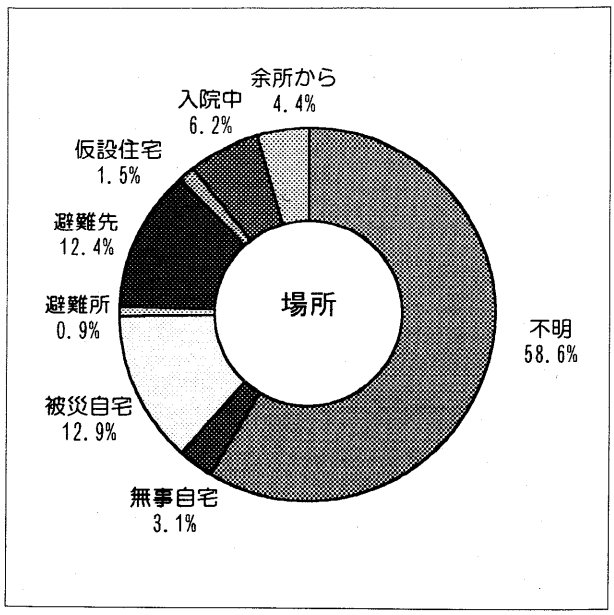
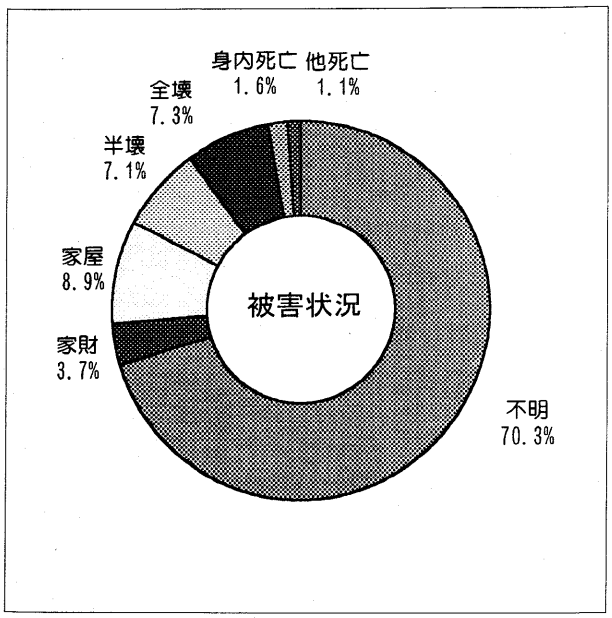


図5●被害の程度



2．相談件数の推移

2月から7月までの内容別にみた相談件数の推移は**図6**および**表2**のとおりであった。4月に一時相談件数が減少したが，5月にまた増加し以後次第に件数が減っていった。

図6●月別相談件数の推移

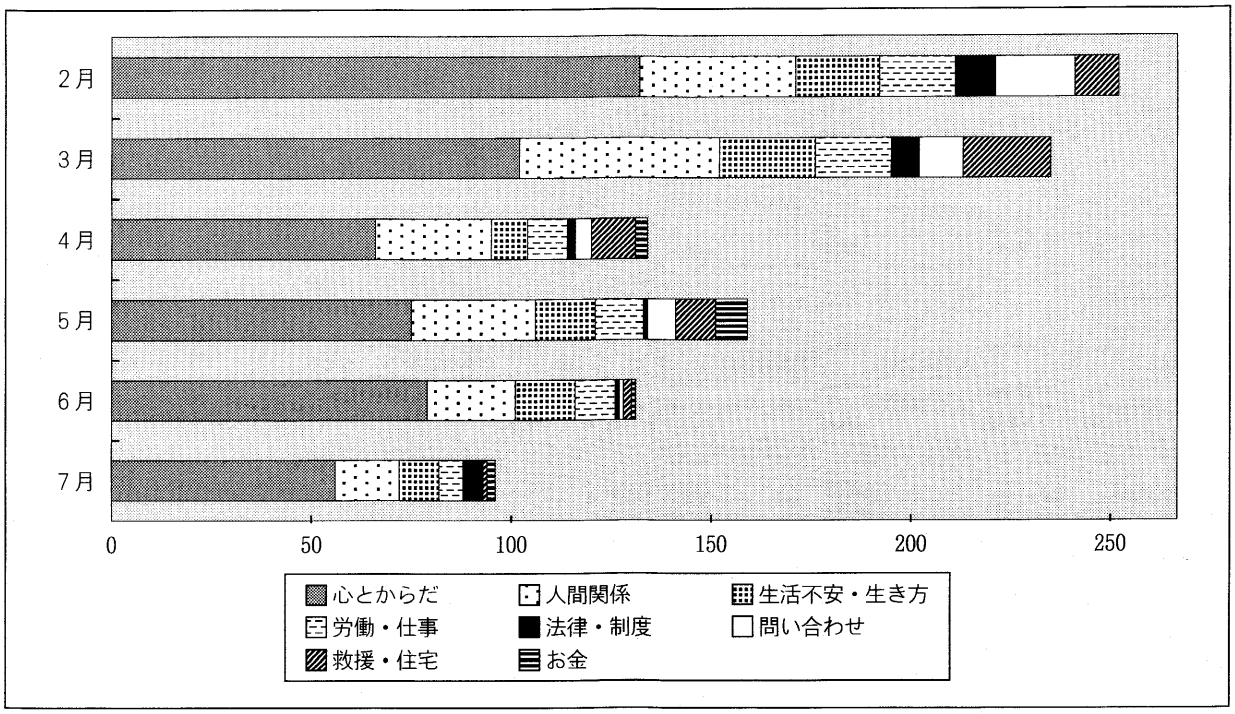


表2●月別相談件数の推移

（単位：件）

	心とからだ	人間関係	生活不安・生き方	労働・仕事	法律・制度	問合せ	救援・住宅	お金
2月	132	39	21	19	10	20	11	0
3月	102	50	24	19	7	11	22	0
4月	66	29	9	10	2	4	11	3
5月	75	31	15	12	1	7	10	8
6月	79	22	15	10	1	1	2	1
7月	56	16	10	6	0	5	1	2
計	510	187	94	76	21	48	57	14

相談内容は，①心とからだ，②人間関係，③生活不安・生き方，④労働・仕事，⑤法律・制度，⑥問い合わせ，⑦救援・住宅，⑧お金，にまつわるものとして分類できた。概要は後述するが，①心とからだに関する相談が毎月50～60％であった。また，件数として①心とからだは，4月に一時減少し，その後5，6月とやや増加し，7月になってまた大きく減少するという推移を示した。②人間関係に関する相談は，開設当初の2月よりも3月以降で全体に占める割合が大きくなり，毎月20％程度の相談となった。①心とからだ，②人間関係，③生活不安・生き方，といった相談内容を心理的な問題としてひとまとめにした場合，毎月，70～80％の相談がこれらの領域の相談であった。こうした相談内容の分析からも，精神科専門医とカウンセラーのコンビによる「心の相談室」の取り組みは，設立当初の目的を果たすことができたといえよう。

［3］相談内容と対応

前述のとおり，相談内容を8領域に分類した。以下，それらについて概要を説明する。なお，「心の相談室」では，①心とからだ，②人間関係，③生活不安・生き方，④労働・仕事に関する相談が主要なものであったから，これらについては，その相談がどのような人々からどのような形で「相談室」に寄せられたかを統計的に整理してみる。

そして，それらの相談に対してどのように対応したかを検討したい。対応の種類としては，傾聴，アドバイス，具体的な病院や相談機関の紹介などがあげられる。

（1）心とからだ

「余震がこわくて不眠がちになっている。」「ゆれている感じがして気分が悪い。一人で家にいられない。」「夫が不眠がち，動悸がするとも訴えている。どうしたらいいか。」「娘が不眠不休のハッスル状態，はたでみていて心配。」「食事が思うようにとれず，何をするにもおっくうだ」といった，自分や家族の心身の不調の訴え。また，通院中の病院が被災してしまい，治療や服薬に支障が生じ，治療方法や投薬についての相談事例も含まれる。

男女の内訳は，**図7**のとおりであった。全体の比率と同じく女性からが7割であった。年代別にみてみると（**図8**），年齢不明という割合もかなりあり，年齢を尋ねられなかった相談も多かったが，30代，20代，そして40代の占める割合が大きかった。

図7●男女別

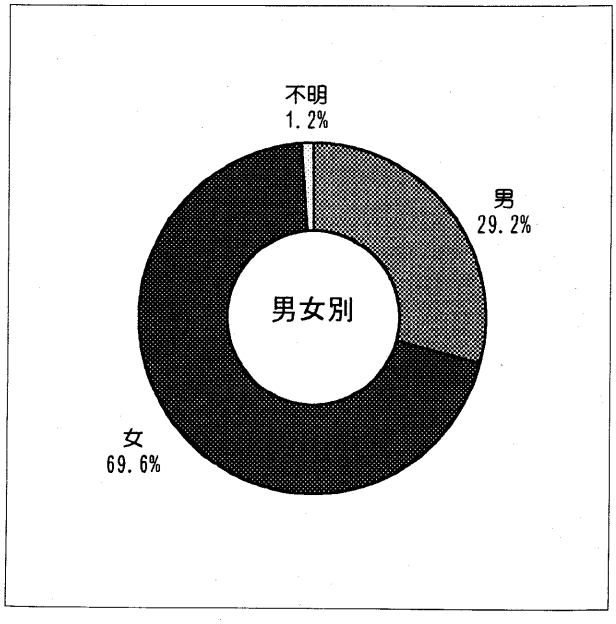
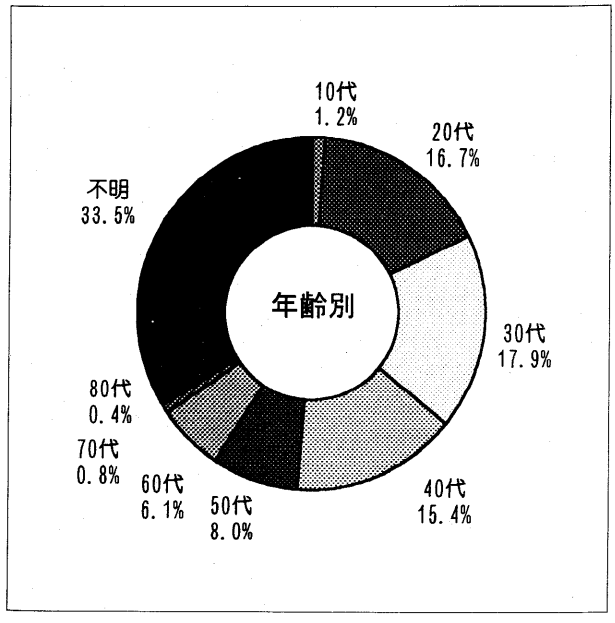


図8●年齢別



通院歴では，**図10**が示すとおり，4割が通院もしくは病院受診の経歴があった。通院中の病院が被災し，治療継続に不都合が生じて相談してくる事例や，電話相談の結果，病院受診，通院を開始したが，治療経過に不安や不満を感じて相談してきたものもあった。また，以前から通院して治療していたが，震災以後病状がよくないので，主治医以外の専門家に意見を求めてきた者もあった。

図10●通院歴

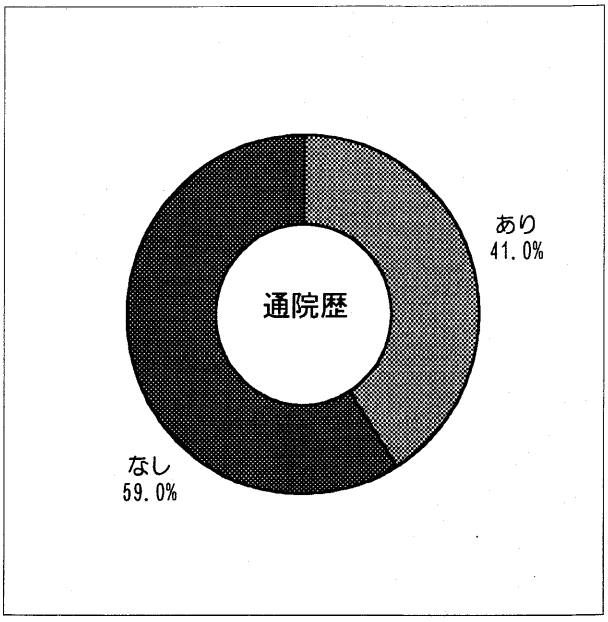
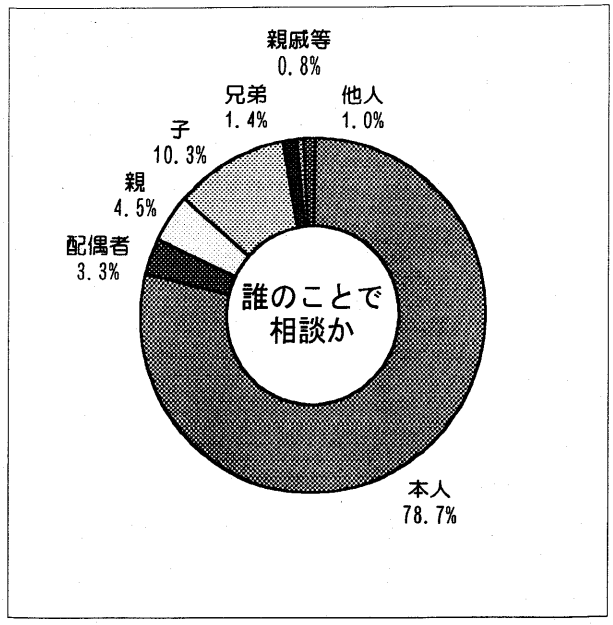


図11●誰のことで相談か

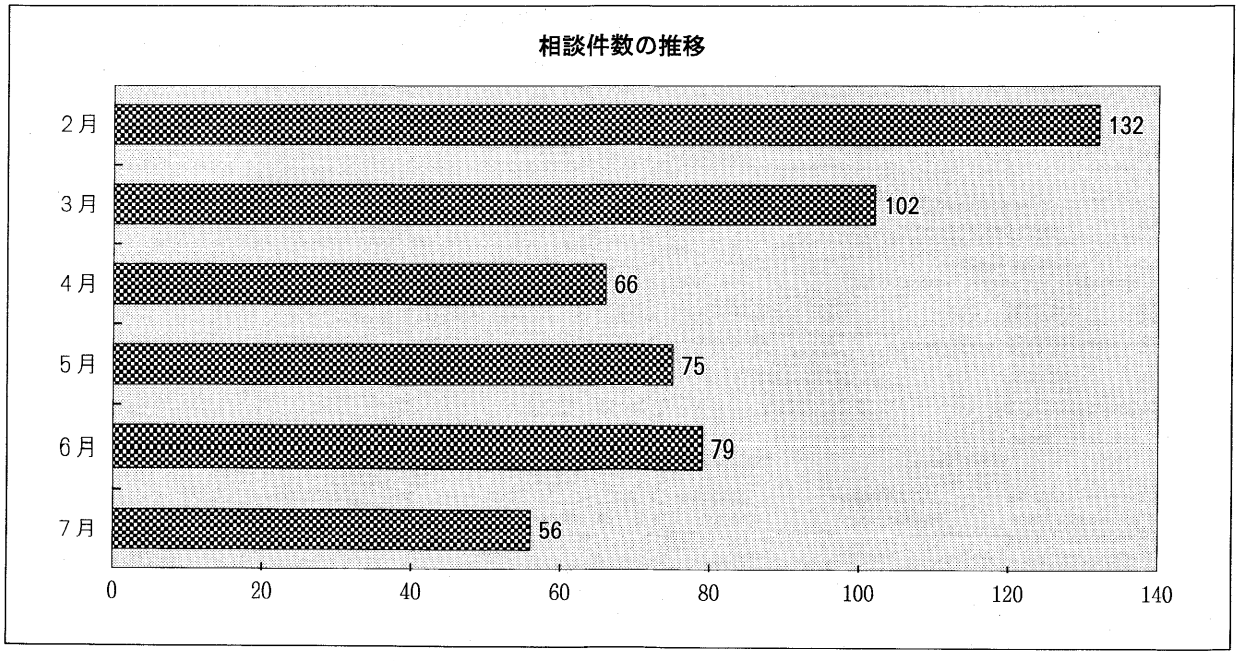


その相談は主に本人自身からの相談で，**図11**が示すように，全体の約8割であった。自分以外では，親が子供の状態を心配して相談する割合が大きかった。

「心とからだ」についての相談件数は，**図14**のように推移した。4月度に月66件となり，一日2～3件となったため，「相談室」活動を継続するかどうか検討されたが，5月，6月には相談件数が再び増加した。7月に入って，「心とからだ」に関した，一日あたりの相談が2件以下となった。当センターでの「心の相談室」へのニーズも収束したと考えることが妥当であったと思われる。

「心とからだ」の相談に対して，まず相手の伝えたいことを受け止めながら，**図15**のとおり，約半数に対しては専門的なアドバイスを行った。病院を紹介した事例も多く，13%にのぼった。

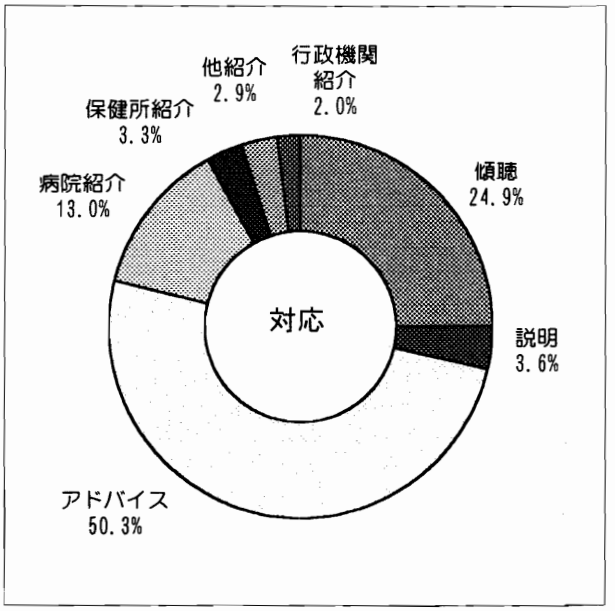
図14●相談件数の推移



（2）人間関係

「被災した両親が避難してきているが，気をつかう。」「避難所のなかで配給をめぐって周囲とぎくしゃくした関係になっている。」「自宅の屋根の修繕費用の負担のことで親子でもめ，将来に不安。」「避難先の義理の姉にイヤミを言われ辛い。」といった，親子関係，親戚関係，近隣の人間関係に関する悩みごとの相談。あるいはまた，「婚約者の母親から結婚式延期といわれた。」「海外に単身赴任中の夫が気にかけてくれず寂しい」「避難先で家事に追われ忙しい。夫との会話がない。夫は復旧関係の仕事で多忙。」といった結婚問題，夫婦関係の悩みの相談。震災発生当時，夫の「頼りない」行動に失望し，夫婦関係の不満がさらに強まり「夫と別れたい」と訴える事例もあった。

図15●対応



「人間関係」に関する相談では，**図16**のように，約8割が女性からの相談であった。年代では40代の女性がもっとも多く，続いて20代，30代となった（**図17**）。50代女性の数も少なくない。この内容で相談された方々が家族的にどのような環境にあり，またどのような場所から相談してきたかを**図18**，**図19**で示す。そして，それぞれの割合を，**図3**や**図4**といった相談活動全般の傾向と比較してみると，「被災者を受け入れた家庭」や「夫が単身赴任中」の主婦からの相談や，避難先にいる人からの相談が多くなっている。震災によって人間関係のストレスが生じた事例，あるいは震災がこれまでの人間関係を再考する契機になった事例が散見された。

対応の仕方として，**図21**が示すように「傾聴」の占める割合が大きかった。思うようにならない事態，

図16●男女別

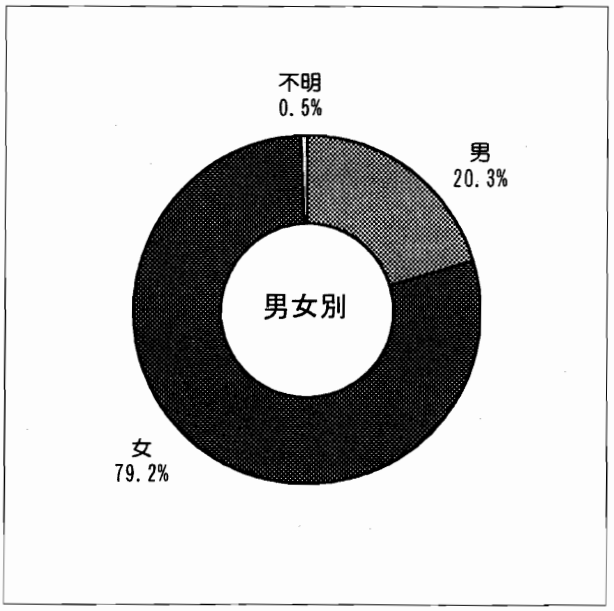
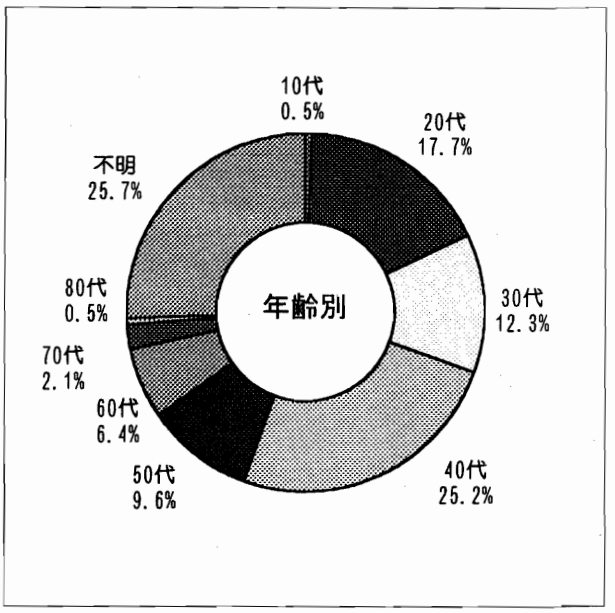


図17●年齢別



そのつらい気持ちを十分うけとめるには，じっくり苦労している様子を聞き取る必要があったことを意味している。また，他の相談機関への紹介も少なくなかった。

図18●家族状況

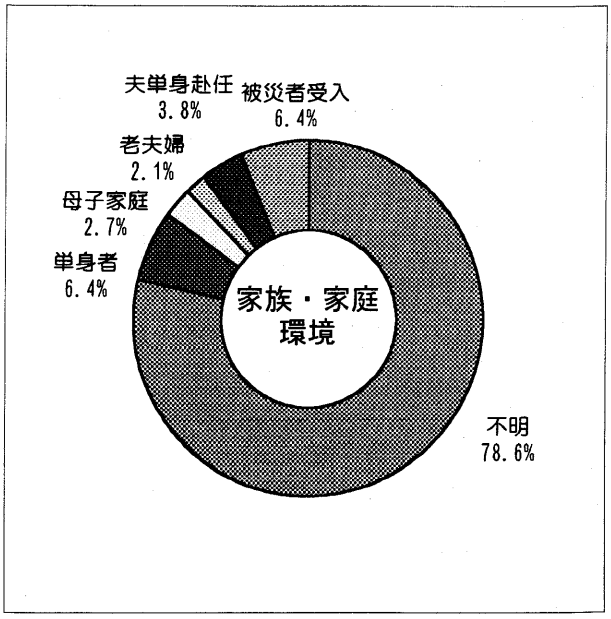


図19●場所

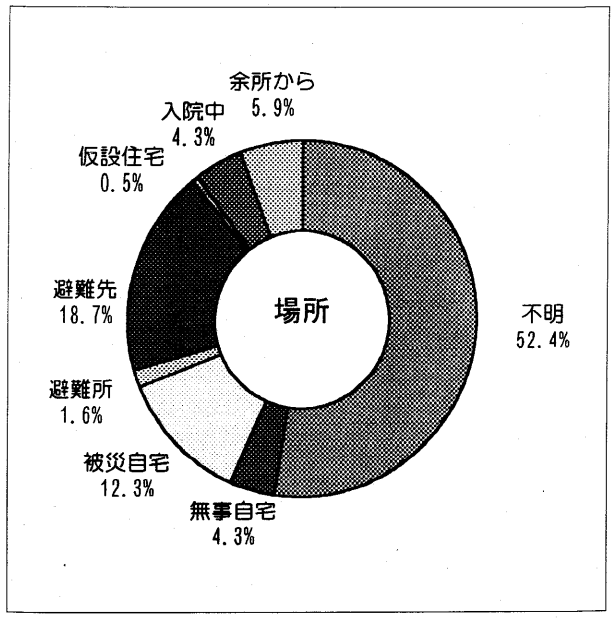
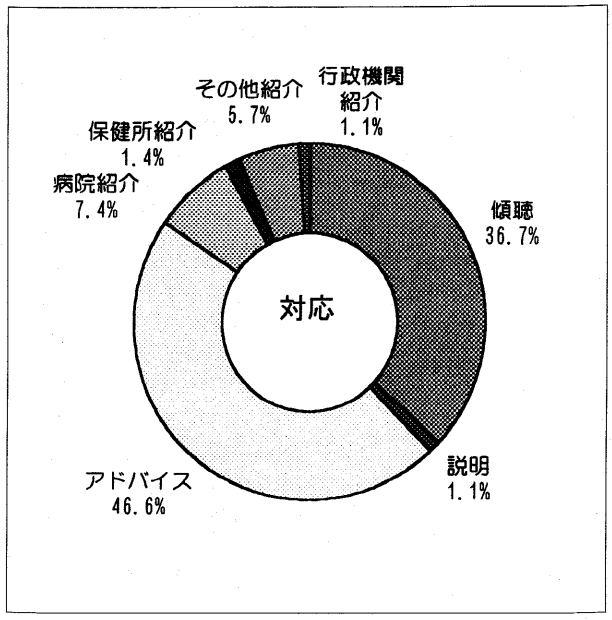


図21●対応



（3）生活不安・生き方

「震災で最愛の息子を失い，余生を送る張り合いも喜びも失った」悲しみを訴える高齢の父親からの相談があった。「震災で生活設計が狂い将来に不安だ」とか，「避難所ぐらしがむなしい，愚痴を聞いて欲しい」というもの。また，「住居と職を失い，九州の都市の救援を受けようと思うが…」という相談や，「ガンの親の看病をしなくてはならないが，自分も病気がちで苦しい」といった，介護を必要とする家族を抱え，生活再建のめどがたたない不安をのべる主婦からの相談，母子家庭で子供を失い，また職をなくして借金の返済を憂慮している女性からの相談などをこの分類に入れた。

この相談では，**図22**のように，男性からの相談も比較的多く，４割以上だった。また，**図24**では，全般的傾向（**図３**）と比較して，単身者すなわち独り暮らしをしている人々の生活不安の訴えが多いことがうかがわれる。

同様に**図25**と**図３**を比較して，避難先や仮設住宅といった場所からも生活不安の訴えが多かったことがわかる。

図22●男女別

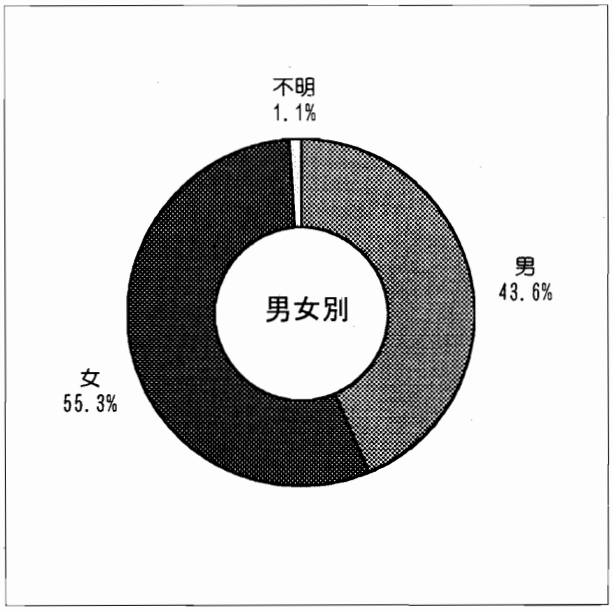


図24●家族状況

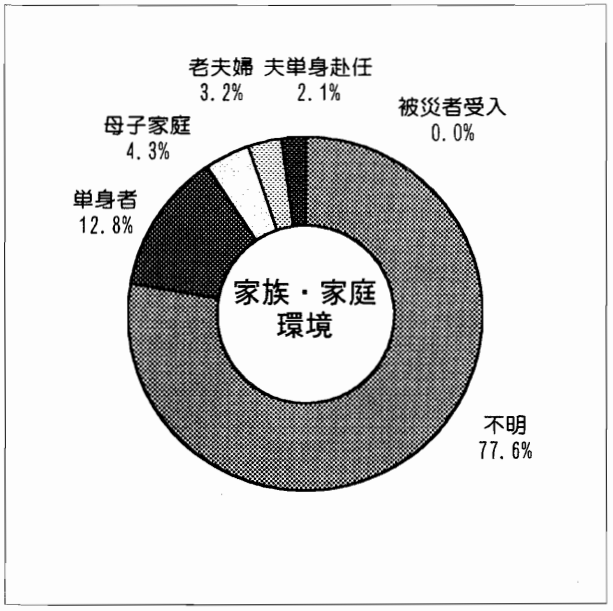


図25●場所

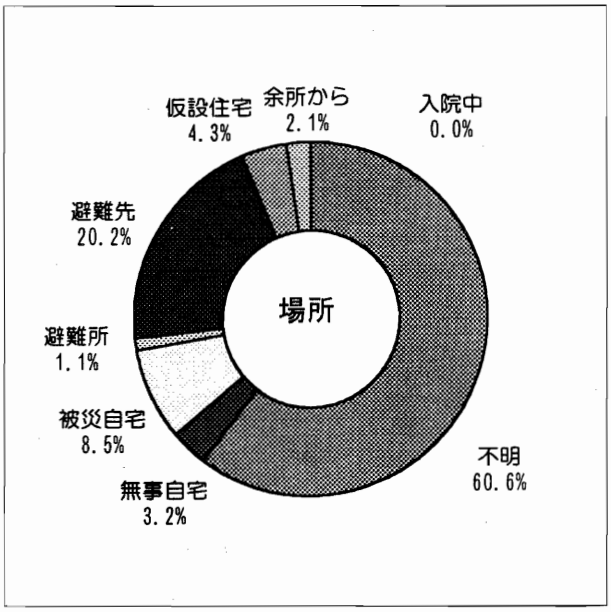
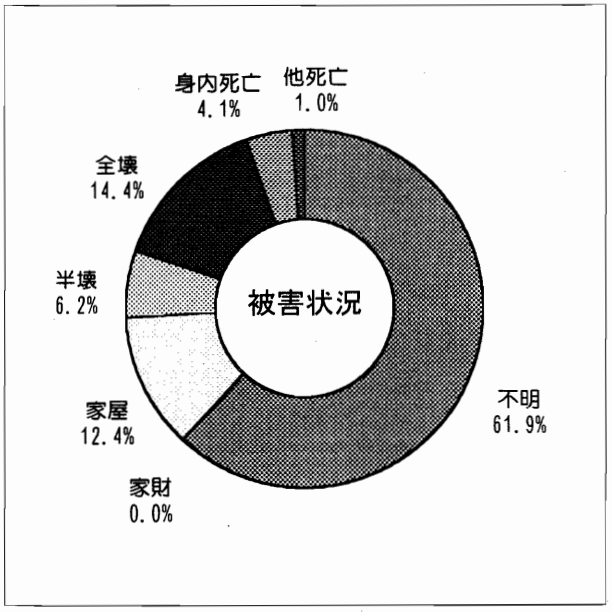


図26●被害状況

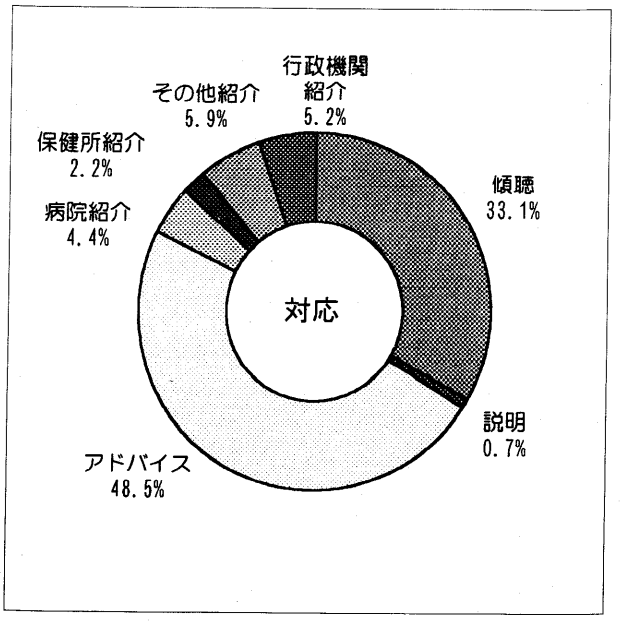


被害状況では，**図26**と**図5**を比較してみると，身内の死亡，家屋の全壊，一部損壊の事例でこの訴えが多かった。ここでの対応は**図27**に示されるとおりである。この相談内容でも，アドバイスと傾聴が大きな割合を占めた。それはこの相談が単独の相談内容としてではなく，①心とからだの相談の背景もしくは関連で述べられていることが少なくなかったためでもある。つまり，相談内容は，幾つかの領域にまたがって話されることが多かったのである。そこで，具体的に「今一番シンドイことは何か，どうすればよいか」ということで，心身の苦痛についてその改善についてアドバイスがなされたためである。限られた時間のなかで，なんとかしてあげたいという気持ちが強まり，アドバイスというかたちになることもあろう。時間をかけて取り組むことが必要ということで，その他の相談機関，行政，保健所を紹介した事例も多かった。

（4）労働・仕事

震災で勤めていた工場がつぶれ人員整理を余儀なくされた社員からの相談。あるいは若い声の男性から「会社から休職票を出して仕事をしろと言われた」とか，「失業中，再就職しようと思っているがなかなか仕事がきまらない」という相談。逆に，社員への給料の支払いと会社再建といった財政的な問題で頭をかかえる事業主からの相談もあった。女性から「震災で内職仕事がなくなり，風俗関係で働いたが嫌で仕事を変わりたい」という相談があったり，男性で「失業中で自分の役割がない，酒を飲んでウサを晴らすしかない」という相談もあった。また，「被災社員が通勤できない期間の給料の支払いはどのように考えたらいいのか」という相談も寄せられた。

図27●対応



この相談については，**図28**が示すとおり，若干ではあるが，男性からの相談が多かった。年齢が分かった範囲では，20代からの相談がもっとも多かった（**図29**）。この相談のなかには，「震災以後，気持ちが落ちつかず仕事に集中できない，休んだ方がいいのか」という相談も含まれている。**図30**では，単身者の割合，**図31**では，仮設住宅や避難先からの電話の割合が多くなっている印象をうける。勤務先を失ったり，被災した寮から引っ越す費用が負担だとか，通勤が困難になって仕事をやめた事例などがあった。**図32**の被害状況では，家屋が全壊というものの割合が大きくなっていた。仕事が続けられるか否か真剣に悩みながら自宅の整理，引っ越し先のメド，手配に心をくだく方々，単身者の場合はひとりで切り盛りしなくてはならない苦労などがうかがわれる。

図28●男女別

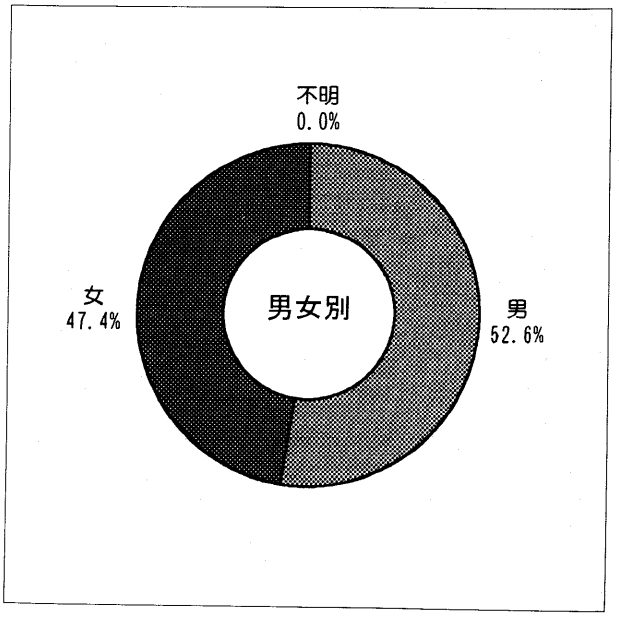


図29●年齢別

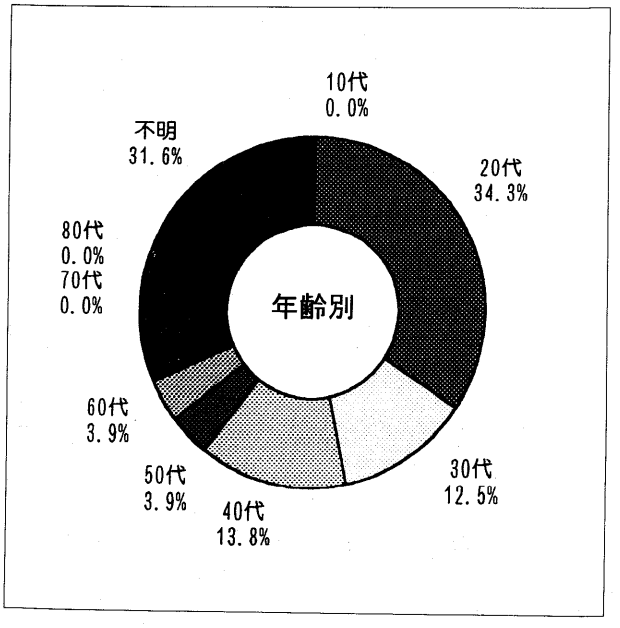


図30●家族状況

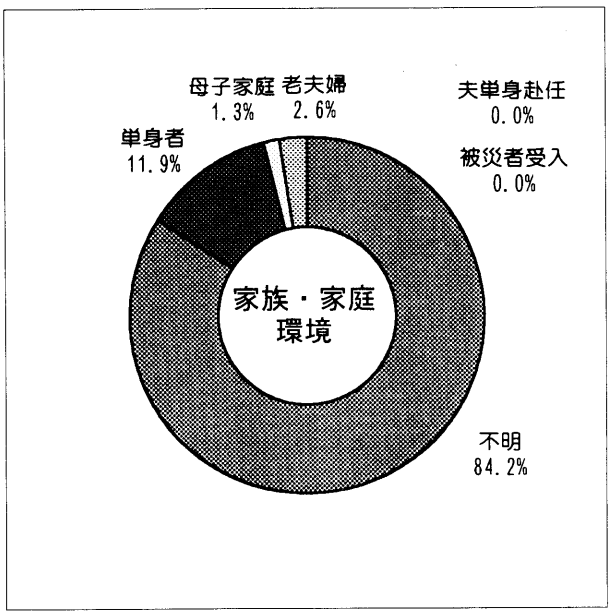


図31●場所

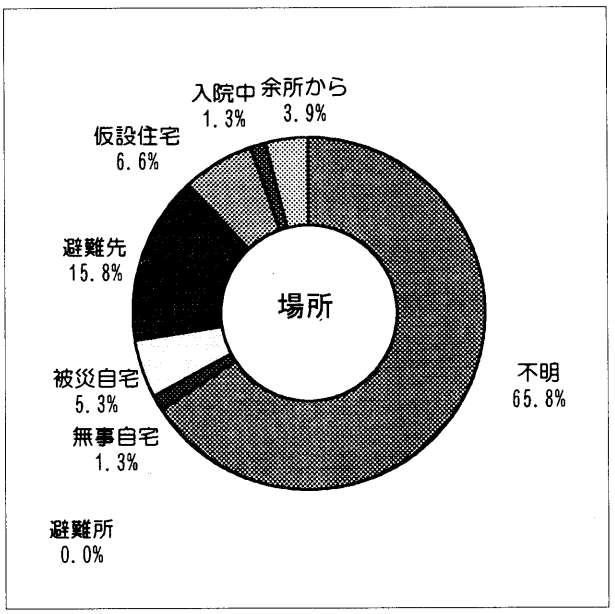


図32●被害状況

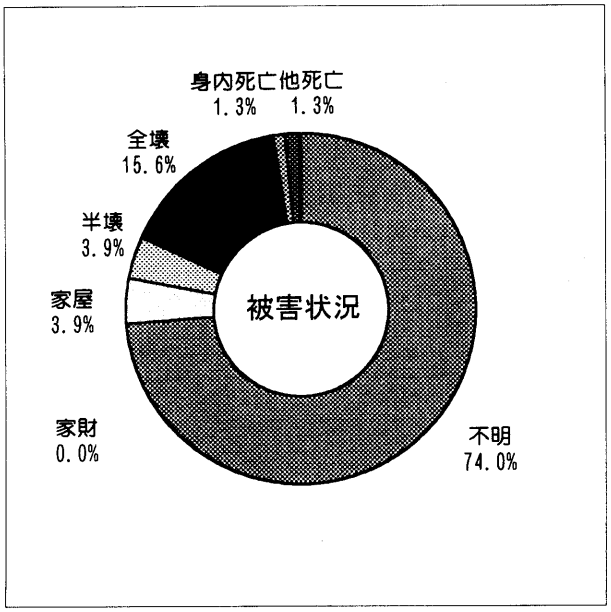
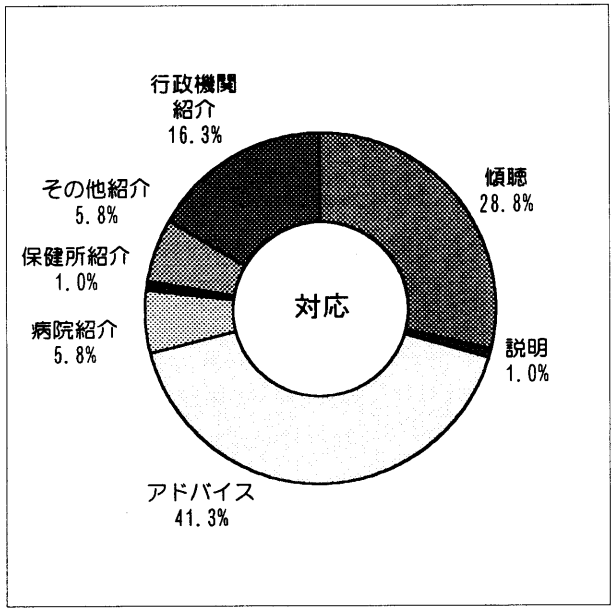


図33●対応



こうした相談に対して，対応は**図33**に示すとおりであった。傾聴やアドバイスの他に，行政機関を紹介する割合が一段と多かった。雇用・労働問題に関しては，具体的な施策がどのようになっているか，こちら側に専門的な情報がなかったためである。正確な情報が入手できることはそれだけでも人の心を安心させるものである。今後一定の行政的方針が打ち出され公表されることによって，雇用・労働に関する不安のある部分は解消されるものと思われる。当「心の相談室」では，かかる労働・仕事にまつわる問題から心身不調をきたしていると思われる事例について，傾聴の姿勢で臨みアドバイスした。

（5）法律・制度

次の住宅・救援とも領域がかさなる相談が多かったのだが，たとえば，住宅倒壊したアパートの家賃

の支払い，借りていたワンルームマンションの敷金はもどるのか，といったものや失業保険の請求のしかたが分からない，あるいは，被災した家屋の撤去をめぐって隣家とトラブルが発生しどのように解決したらいいかという相談，また，厚生年金の証明書を地震で失った，どうしたらいいんだろう，というものもあった。「精神遅滞の息子が退職を迫られ，福祉もとりあってくれない」という切羽詰まった母親からの相談もあった。これらの相談内容は，単純に一つの相談内容として取り扱うのがむずかしく，実際には，複数の領域にまたがる相談内容として分類した。

（6）問い合わせ・情報提供

区役所の職員から相談室の活動について問い合わせがあり，被災者に紹介したいとのことだった。また，ある国際文化交流機関の担当者が，「外国人からの相談があった場合でも紹介して差し支えないか」，という問い合わせもあった。英語のみならず，外国語の使用が可能な病院のリストを作成し，問い合わせてきた担当者あてに届けるということもあった。「往診してくれる医師はどのように探せばいいですか」「24時間相談にのってくれる場所を知りたい」「知的障害とはどういう状態なのですか」という問い合わせや，さらに，あるボランティアから「遺族が身内のご遺体を埋葬する墓地に困っている。どこか紹介できないか」という問い合わせ，「ペットを預かってくれる施設はないものだろうか」という相談もあった。

（7）住宅・救援

「仮設住宅があたったものの，不便で他によいところがないか」「自宅修繕で詐欺にあった。どうしたらいいか途方にくれている」という相談。被災義援金認定されたけれども何か申し訳ない感じがする，という相談。また，被害調査の結果半壊とみなされ役所の対応に強い不満を感じているといった相談，夫出張中で一人のときに被災，負傷したのに救急車がなかなか来ず腹立たしい思いをしたという相談もあった。こうした内容の相談で，たとえば「震災の被害を調べていくうちに手抜き工事だったことが発覚した。どう対応すればいいかを考えたいが，不安や意欲低下でどうしていいか分からない」といった場合のように①の「心とからだ」にまたがる事例も多かった。

（8）おかねの問題

「母親と財産・家のことでトラブル。不安で落ち込む」という相談。「震災後の無理がたたり，透析を受けることになったが，経済的に不安がある」という相談。また，⑤〜⑦の相談内容と重複する事が多かったが，「借金で建てていた貸家が倒壊した時の返済問題」や「自宅とお店の両方が全壊しローンが二重になってしまった場合の処理の仕方」とか，厚生年金や保険の将来性をたずねるものなどがあった。

［4］家庭・家族状況による相談内容の特徴

家庭環境を知りえた事例は件数としては多くない。しかし，限られた情報ではあるが相談内容に特徴がないか調査してみた。

「独り住まい」（**図34**）の人からの相談では，45％が①心とからだに関するものであり，②人間関係と③生活不安•生き方に関するものが20％，④労働•仕事が15％であった。

「母子家庭」（**図35**）からの相談では，①心とからだが半数以上あった。自分や子供の心身の健康について心配して相談する割合が大きかった。ついで②人間関係，③生活不安•生き方と続き，④労働•仕事は少なかった。同じような傾向が「お年寄り夫婦」でもみられた。「お年寄り夫婦」（**図36**）からの相談では，①心とからだが半数以上であるが，②人間関係，③生活不安・生き方についての相談も寄せられた。「夫が単身赴任中の主婦」（**図37**）からの相談では，①心とからだよりも，②人間関係についての相談が多く，夫不在のなかで，震災復興の生活を通じて夫婦のかかわりを改めて考えるようになった事例がみられた。「避難者を受け入れた」（**図38**）人からの相談では，①心とからだ，②人間関係についての相談だけが寄せられ，人間関係に関する相談の割合の方が多かった。親戚，身内を受け入れたものの，時間がたつにつれて関係がぎくしゃくしたり，窮屈な感じを抱いた人々が少なくなかった様子がうかがえた。

図34●単身者の主訴

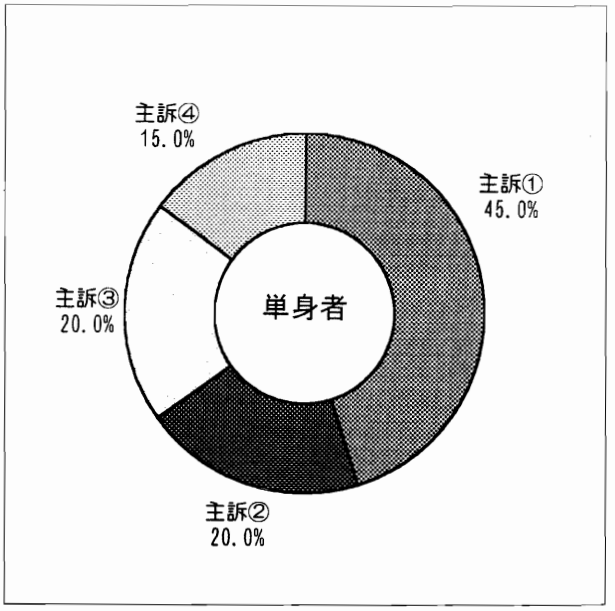


図35●母子家庭の主訴

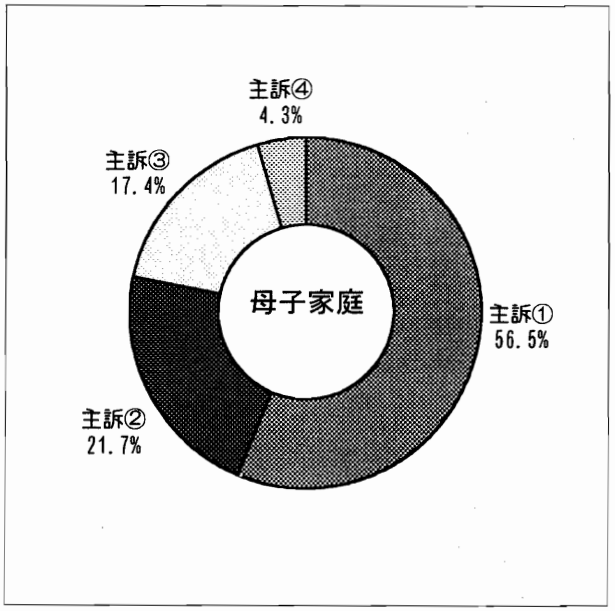


図36●老夫婦の主訴

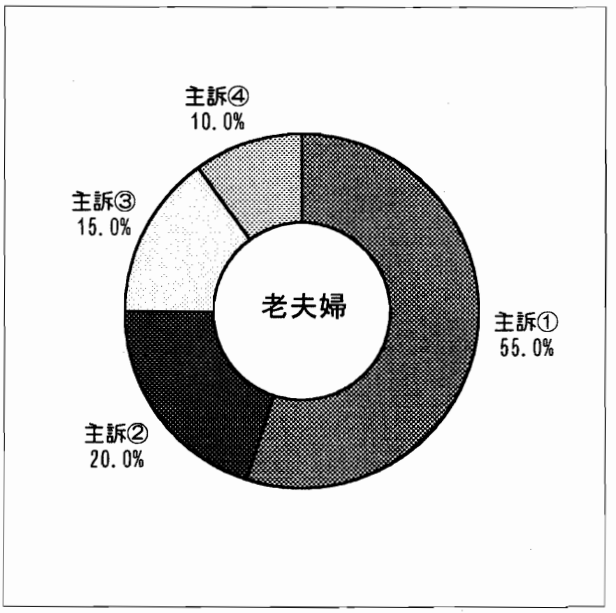


図37●夫が単身赴任の主訴

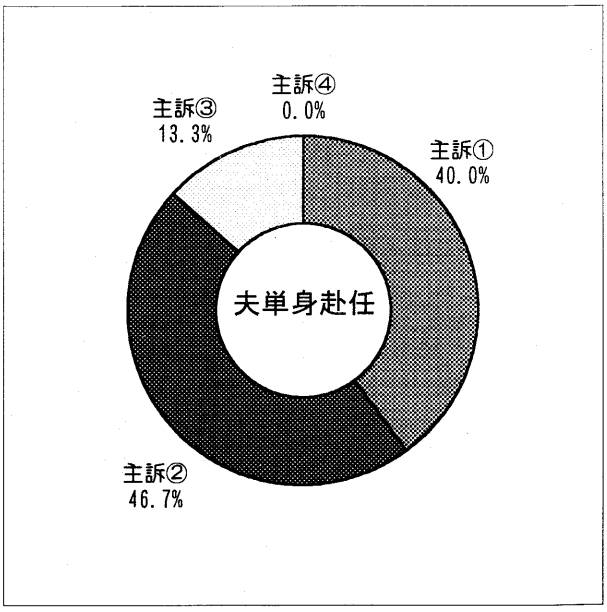
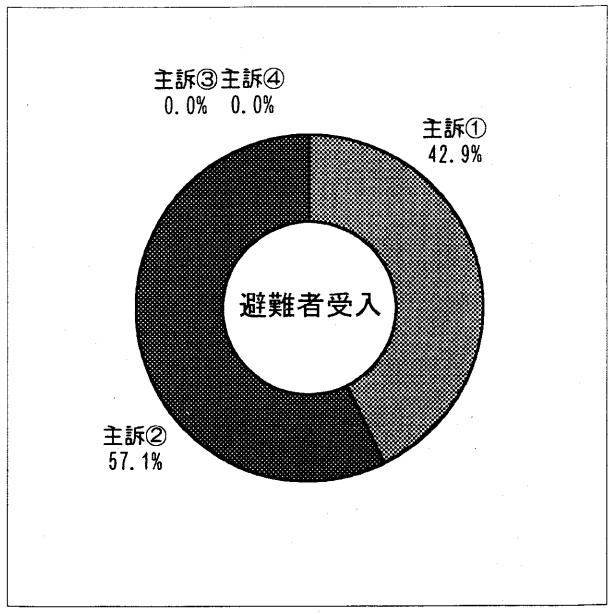


図38●避難所受入の主訴



［5］印象深い「心の相談」とその具体的な対応

大阪産業保健推進センターに開設された「心の相談室」では，心とからだ，人間関係，生活不安・生き方，そして労働・仕事に関する相談が主要な相談内容であった。とくに「心とからだ」の相談は，当「心の相談室」が特に焦点をあてた援助目標であっただけに件数として最も多かったのは当然である。そこで，この「心とからだ」を中心に，相談内容の推移について報告する。さらに具体的に印象事例をとりあげ，「相談室」担当スタッフが当時，その事例に対してどのように対応したかを紹介する。

1．時間経過と相談内容の変化

(1) 2月初旬（震災から2週間経過した段階）：震災時の恐怖感のフラッシュバック症状や余震に対する不安感，そして「かかりつけの精神科診療所が被災し薬がもらえないので心配だ」という相談が主であった。

(2) 2月中旬（震災後1か月経過した段階）：被災者の情緒不安定さが目立つ。

(3) 3月初旬：復旧や生活に伴う相談が多くなる反面，無気力感を訴える者が増える。

(4) 3月中旬～下旬（震災後2か月経過した段階）

i：高齢者で家を失い無気力で自殺念慮をもつ抑うつ状態（重篤なＰＴＳＤ状態）にある者の介護者からの相談。

ii：電話相談だけで立ち直れそうなサブクリニカルな相談。

iii：夫婦関係の相談。

(5) 4月：震災時のことを振り返られるようになったためか，「夫婦間の問題」が増加。

(6) 5月：損壊した自宅の復旧に尽くした者が，無気力・抑うつ感を訴える事例が目立つ。

(7) 6月：将来に展望をもてない単身の中年女性からの相談の他，震災に起因した老親の抑うつ症状や

子供の心身症症状がまだ回復しないため不安だという相談が印象的。

(8) 6月から相談件数は減少する。7月には震災と関連する相談が特に減少し，「心の相談室」の役割は一応終結したように思われた。

2.「心とからだ」についての相談における，具体的対応例

「心の相談室」において，実際の電話相談場面で，担当スタッフは具体的にどのように対応したかについて，当所のメンタルヘルス担当相談員（「心の相談室」担当スタッフ）が，去る平成7年1月，「平成7年度大阪府医師会産業医生涯研修会」で「阪神大震災が与えたもの－心の相談室の総括」と題して，報告した具体的な対応例を紹介する。

(1) 不眠，不安，いらつき，ゆううつ，考えがまとまらない。

対応：このような神経症状は，本人にとってかなりつらい症状であるが，周囲の者がそのつらさに対する理解といたわりの情を示さないと，一層本人は苦しむことになる。

これらの訴えに対し，「どの症状が一番辛いか？」と聞くと，本人は相談者が自分の症状に関心を示してくれたと感じ，やや安心する。

さらに，相談者から「今まで体験したどの病気よりはるかにつらく感じるでしょう」「自分の病気ほど特別なものはないと思っているのでは」「このつらさを周囲の方に訴えても誰も理解してくれないでしょう。ことに＜神経＞だと片づけられるくらい腹が立つことはないでしょう」などと問いかければ，本人は肯定し，相談者への信頼関係が深まることになる。その時点で，相談者は「神経症というのは，どんなに軽症でも，本人は404病ある中でこんなにつらい病気はない」「自分ほど不幸な者はない」「しかし周囲の者はそのつらさを体験していないから理解できないのだ」「むしろ理解を求めない方が賢明だ」などと話しかけてもよい。

そのうえで，「餅は餅屋」というたとえがあるように，「一人で苦しまずに，多くの方を診ている専門医に一度相談しては」「その方がはるかに合理的で賢明な解決策になるのでは」などと言って，専門医に受診するように助言してきた。

(2) かかりつけの専門医療機関が倒壊した。服薬ができない。

対応：この場合は簡単である。最寄りの駅を聞き，そこから近い2～3の開業している精神科診療所の名前と場所・電話番号・診療時間などを教えていた。

(3) 妻が情緒不安定な状態にあり，精神科に受診させたいが，受診を拒否する。どのように説得したらよいか。

対応：「少しおかしいから精神科で診てもらえ」というのは絶対に「禁句」であると述べ，「ともかく心身共に疲れている」「一度専門医に相談しては」と話しかけるのがよいと返答してきた。「疲れている」という表現は，心とからだの疲れを意味しているので，こころをいためている方に受け入れやすい言葉だと思われる。

精神病の状態では「疲れている」といっても，否定されることが多い。その場合，「疲れすぎると疲れを感じなくなるものだ」たとえば「一日食事をしないと空腹感が強くなる。しかし，一週間も断

食すると，空腹感がなくなるように，疲れすぎたら疲れを感じなくなるのと同じだ」と言い，ともかく「疲れている」「疲れすぎている」という言葉をキーワードにして「何度も」「誠心誠意」話しかけることが，精神科受診に結びつける近道だ，と述べてきた。この場合，精神科という表現は不要である。専門医というだけで通じることが多く，本人は「精神科」に受診するのに抵抗しないものである。

(4) 夫が不眠のため精神科を受診し，精神安定剤の投与を受けたが，習慣性になり中毒状態になるのを恐れて服薬しない。

対応：一般の社会通念として「精神安定剤を服用すれば，習慣性になり，いずれ身体の臓器を痛め，ボケも速める」という考えは根強くある。このように考えている医師も少なくないかと思う。

確かに，むかし睡眠剤としてよく用いられていた「プロバリン」などは，習慣性があり，次第に服薬量を増やさないと効かなくなり，中毒状態になって死に到ることがあった。自殺をするためによく使われたのも事実である。

しかし，最近の精神安定剤は，専門医からどんなに多くまた長期間にわたり投与されていても，心臓・肝臓・腎臓などの臓器を痛めたり，ボケを速めることも無いと言ってさしつかえない。なぜなら，精神病院に20～30年間入院し，その間大量の精神安定剤の服用を続けている方で，今述べた臓器に障害が見られることはほとんどなく，ボケも速めることもないという事実を，精神科医は知っているからである。

しかも，不眠だけに苦しむ方に対して，入眠作用が強くしかも朝の目覚めのよい精神安定剤を，本人にあった一定の種類と量を――酒でもビールを好む者，ウイスキーが体調に合う者があり，また0.5合で酔う者もあれば，3合が適量の者があるのと同様に――眠る前に服用するだけで十分な効果がある。また，もし自殺の目的で安定剤を大量服薬しても死亡することはまずない。それだけ安定剤の安定性は高くなっているのである。

したがって，入院療養している者の1／30か1／50の量を入眠前に服薬している場合，「副作用はない」と考えてよいと言える。なお，震災と関係なく「不眠」にのみ苦しみ悩む中高年者が意外に多いので，入眠作用の強い精神安定剤の有用性と安全性については，敢えて強調しておきたい。

また，「風邪は万病の元」といわれているが，メンタルヘルス面では「不眠は多くの心の病の元」と考えられている。そこで，こうした相談の場合でも，専門医から投与されている以上心配いらない，安心して服薬するよう勧めたのは当然である。

(5) 大学を卒業し4月から就職が決まっているが，夜に地震が起きないか不安で，昼夜逆転の生活をしている。

対応：3月始めから中旬によく受けた相談である。本人も就職に備え，規則的な生活をしようと考えていることが多く，「ともかく規則正しい生活を続けるように」と強く説得すると，本人は素直に同意し，電話相談を契機に立ち直ったであろうと思われた。いわゆるサブクリニカルな事例で，電話相談の意義と効用を再認識させられた。

(6) 震災後に母親を名古屋にある実家に預けているが，母は被災地で家族とともに一緒に住みたいという。連れ戻して大丈夫か。

対応：電話だけで判断を迫られる相談であるので，その対応は難しい。この事例では入院中の者の退院時期を決める場合によく試みられる「外泊」と同様の意義があると考えて，母親の実家の方には，「試みに2〜3日連れて帰るが，変調を示すようだったらまたお願いしたい」と述べ，ともかく帰宅をさせるように助言をした。この助言で本人はかなり安心したようであった。結果は知らされてないが，母親は家族と同居するほうが安心するだろうし，もし嫌なら再び実家に帰ることも保障されているので，恐らく被災地で再適応していると推測している。

(7) 夫が震災時に先に逃げだした。自分を見捨てた夫への不信感が拭いきれない。今後夫婦として生活していく自信が持てない。離婚したい。

対応：地震と関係なく，近年，女性の自立傾向や筋肉労働が評価されない職場機構の影響で，女性の就労が容易になったこと，また，嫁の実家では娘が離婚して子供とともに帰ることを喜ぶ社会情勢などと関連し，女性から離婚を申し出られ離婚に到る事例が目立つようになっている。その結果，男性は単身赴任よりも条件が悪く，しかも「生きがい」をなくし「子供の養育費」をとられて，臨床事例になる者が少なくなく，しかも男性が完全に立ち直るのに数年を必要とする者もあり，今後，職場のメンタルヘルス面の重要な課題になるのではないかと憂慮されていた問題である。

「震災離婚」としてマスメディアが大きく取り上げて報道したが，ニュースとして成り立った背景には，多くの女性の共感や離婚されることを危惧した男性の思惑があったためかも知れない。とにかく「震災は身体・家具・道路・鉄道などのハード面」だけでなく，「夫婦関係などのソフト面」にも，大きな傷をつけたと思われる。

この事例では，「夫は仕事が生きがいのように懸命に働いている」「真面目で浮気もできない人だ」と妻は言う。それだったら「男性として60点以上の人だ」「学校や選挙でも，60点以上あれば，よいのでは」「夫がまず全体の被災状況を確認するために，外に出たのでは」と応じると，「そうかも知れない。夫として良い点も見直そう」と答えてくれ，ほっとしたのも事実であった。

しかし，震災は「夫婦関係のあり方をみつめ直させ」，ことに若い夫婦の事例では，震災を契機に離婚にいたったものがあったのではないかとも思われた。

(8) 損壊した自宅が再建されたのに，心身ともに疲れたのか気力が出ない。ゆううつで仕方がない。

対応：このような相談はあって当然かと思われる。目指した大学に合格した後にうつの状態になる「五月病」，念願の新しい家に引っ越した後に陥る「引っ越しうつ病」，懸案の問題が解決した後に起きる「荷おろしうつ病」と同様，一過性であることが多い。

念のために「うつ病」の既往がないかを尋ねる。ないということなので，「やれやれと思った後に疲れが出て，そのような『うつの状態』に陥る方が少なくないものだ。いわゆる日にちが薬になり，やがて回復し元気になると思う。しかし，あまりにつらければ，近くの専門医に受診するのが賢明だ」と助言した。

(9) 高齢の母親の住居が全壊し，娘が引き取り介護している。しかし母親は「これからは自分の好きなように生きたい」といって，好物を大食し「自力では起き上がれないくらい肥満」している。どうしたらよいか。

対応：夫の死後，一人住まいしていた母親は，生涯住めると思っていた住居を一瞬にして失い，さらに親しい友人とも別れ，さらに新しいOA・AV機器の完備した娘の家での生活は老人にとって強いストレスとなり，「心は休まらず，同じ世代の話し相手もなく，生きていくことさえつらかった」のであろう。この「生きがい」をなくした老母の心情もよく理解できた。

そこで，しばらくは母親の行動を見守るより仕方がないのではないかと，一応助言したが，その後，母親と娘の心情はどのように変化したのかは，知る術もない。この点は電話相談の限界であり，今後予後調査をし，より的確な助言ができたらと痛感した事例である。

(10) 定年退職した夫が，震災後は朝から飲酒するようになり，手の震えが目立つようになった。いくら節酒するようにいっても聞かない。

対応：この事例も上記と同様，相談者自身心を痛めたケースである。つまり，高齢者であり，もし断酒させるために，いくら設備の整った精神病院ないし内科の病院に入院させたとしても，ストレスがより強まり不慮の自体が起きることも考えられた。ここでもしばらくは好きなようにさせたらという助言しかできなかった。

(11) 被災者で旅行などのサービス会社で働いているが，自宅は損壊し両親は社宅に転居したため，一人住まいで疲れているのに，お客は自分勝手なことばかり要求し，上司も手助けしてくれない。人間が信じられなくなった。死にたい。

対応：若い女性の声であった。声はややうつ的であったが，うつ病の状態に陥っているとは思えなかった。この場合，「死ぬほど苦しい，助けてほしい」という訴えであると思えた。

「かなり疲れているようだ。休暇を取り，しばらくは両親の元で休養したら」と述べるとともに，「自殺は，両親や姉妹に生涯にわたる深い心の傷を与えることになる」「もちろん，友人や会社の同僚に対しても大きな迷惑をかけることになる」「現在の辛い気持は分かる」とやさしく語りかけ，「ともかく自殺だけはしないように」ということを本人が納得するまで，電話で強く語り続けた。

その時，すぐれた治療者であったフロム・ライヒマンの「どんな精神科医でも，本人が自ら求めた死に対して，全責任を負うことはできない」という言葉を想い出していた。

以上，大阪産業保健推進センターのメンタルヘルス担当相談員であり，「心の相談室」の担当スタッフの報告をもとに，相談内容に対する対応の具体例を紹介した。相談室に寄せられた相談内容は，実際，実に多彩であった。医師の専門領域だけてカバーしきれない相談が寄せられたと言っても過言ではない。また，人生の大きな試練として被災者に立ちはだかる問題に対して，電話相談を通じてカウンセラーの受容的なアプローチが助けになった事例も多かった。ベテラン精神科医の知識と経験はもちろん貴重ではあるが，それとともに関連領域との息の長い緊密な連携をもつ援助体制が構築されたとき，十全な対応ができるのであろう。約半年の相談活動を通じて，電話相談の可能性と限界について，色々な問題が提出された。そこで，こうした問題点を整理するてがかりとして，相談担当スタッフはどのような感想をもったのだろうか調査した結果を次に整理した。

［6］相談を担当したスタッフへのアンケート調査結果

専門領域を越えた相談内容，あるいは，限られた時間内で，一回かぎりになるかもしれない電話相談の限界。こうした非常事態の制限された条件のなかで，こころの専門家が専門性を発揮して「心の相談室」での相談に応じていた。個々の電話に応じたスタッフは，それぞれ，実際の活動を通じてどのような感想をもったのだろうか。相談を担当したスタッフの感想も様々であった。前述したように，相談件数のみならず内容自体が時間経過とともに変化していった。したがって対応したスタッフの感想も時期によって特徴があった。ここでは，スタッフがどのような感想をいだいたのかまとめてみた。

アンケートの質問は以下の二つであった。すなわち，

(1) 相談のなかで，特に印象深かったことをお聞かせ下さい。

(2) 被災者の今後の心の問題とその対応について，お感じのことがありましたらお聞かせ下さい。

である。アンケートに対して31名のスタッフから回答があった。そこで，相談を担当した時期別に主な解答を整理してみた。

2月の担当スタッフの回答

(1) ＜印象深かったこと＞「深刻な内容のものより，不眠改善のために病院を紹介して欲しいというインフォメーションが主だった。初期にはそうした対応こそ必要かも知れない。」「本当に何か手助けをしたかった。余震の恐怖におびえる子供をかかえ，夫も復旧作業で帰宅の遅くなり，自分ひとりでは不安だ，と訴える主婦からの相談は深刻なものだった。」「あまり深刻な相談ではなかったように思う。」「反応性うつ状態とPTSDの混合が見られる。単なる喪失体験だけではなく，PTSDが多彩な症状の中に現れている。系統だった専門治療が必要だ。」

(2) ＜今後の心の問題とその対応＞PTSDをマスコミで騒ぎすぎ，かえって被災者の「本当の心」から離れてしまう心配がある。一時的なブームのようなものとして扱うのではなく，普遍的な取り組みとして扱う必要があるのではないか。」「コミュニティ崩壊によって，仮設住宅で身寄りなく独りで過ごすことになった高齢者をどうするか，具体的に行動すべきだ。PTSDなどと言葉でごまかすことなく対応を考えていく必要がある。」「被災しなかった者には本当は被災者の心の動きは分からないかも知れないし，被災者の方も分かるはずがないと思っていると思う。心して相談にのるべきだ。」「長期戦を想定して臨むべきだ。被害の程度には，生活レベルの違いが反映しており，天災ではなく人災だ。心の変化のみならず，体の変化への注意も必要だ。日頃の治療的なかかわりの専門家としての真価が問われる。」

3月の担当スタッフからの回答

(1) ＜印象深かったこと＞「以前から抱えていた問題であるが，災害により表面化し意識されるようになった事例も少なくないように思われる。ボランティアをすることで傷つき精神的に不安定になった人もいた。」「気軽に相談できる機関が少ないことを知った。じっくり聞かなければ出てこない内容の話だった。誰にもカウンセリングが必要。」「精神科医師へのアクセスが一般の人にはまだまだ遠い。」

「友人からの援助が負担になっているといった相談が印象的だった。援助する側とされる側の心理的葛藤を考慮しなくてはならない。」「保険や保証の問い合わせが多かった。反応性うつらしき人の知人からの問い合わせが印象に残った。」「以前から問題が生じているケースが結構あるのではないか。」など。

(2) ＜今後の心の問題とその対応＞「日常の診療へとつないでいくことになろう。どこか中心に詰め所が1～2ヵ所存在しまとめ役をする機構ができればと思う。」「話すことで苦痛が軽減することがある。電話相談は有意義な活動だと思う。色々な組織が集合して対応できれば，問題解決がはかどると思う。」「知人宅に厄介になっていて，そこを出ていかざるを得なくなった人の心の悩み。援助を感謝する気持ちから援助に不満を抱くようになり，相談相手を失った人もいる。相談相手として電話相談は意義がある。心の悩みを受け止め引き出す様々な工夫，仕組みづくりが必要だ。」「一般の人には気軽に専門医に相談，受診できない心理的なバリアがある。平素からメンタル110番といった電話を作っておく必要がある。」「継続的な対応が必要だ。被災とは関係のない人からの相談もあり，広報の仕方に工夫がいる。」「具体的な今後の対策として，ゆとりのもてる空間，居場所，援助を担当する人を指導・育成する機関があればよい。」「現在は，経済的な回復が主体であるようだが，慢性的な心の問題の解決が必要になってくる。」

4月担当スタッフからの回答

(1) ＜印象深かったこと＞「自分の症状を事実以上に深刻ではないかと不安になる人がいた。PTSDの情報過多が原因ではないか。予想より多くの相談がある。テレビによる被災の惨状の放映によってショックを受けたケースもあった。」「反応性うつ状態になった人の相談が印象的だった。また，相談相手がかわると，その人の予後も大きく変わるという体験もした。」「すでに精神科にかかっているケースで，その治療機関で十分話しつくせず電話で相談するというものがあった。通常でも精神科相談のニーズは少なくないものと思われる。」「すべて女性からの相談だった。被災と無関係な電話が2／3だった。臨床場面では珍しい症例の相談があった。」など。

(2) ＜今後の心の問題とその対応＞「被災したこと自体のみならず，さまざまな困難に直面した人の問題が長期に渡って生じるであろう。気軽に相談できる窓口として電話相談は有効。親を亡くした子供の問題は長く続く長期の援助が必要だ。」「長期のケアが必要であろう。」「同一の相談者が後で電話してくることもある。個人別のカルテを作成した方が本人の心の変化を追跡できるので望ましいだろう。」「すでにある家族や個人の問題が，今回のような震災という出来事をきっかけに一気に増幅されることが多い。喪失への心理的な準備が不完全なまま年を経ている人が多い。これらの治療は通常のメンタルヘルスでカバーできると思う。」「長期の幅広い対応が必要だ。」「潜在的な不適応の人が転居など新しい変化に対して不適応を起こし，顕在化している事例が見られる。また，夫婦関係について，夫はもう少し女房のケアができないものなのか。」など。

5月のスタッフからの回答

(1) ＜印象深かったこと＞「震災の直接の恐怖感と財産消失，身内の不幸，将来の生計に多大なる不安を感じている事例。お金をどう借りるか，何の仕事をしたらいいか，という問いかけが多かった。精神科医としてのアドバイスが電話では与えにくい感じだった。」「生々しい被災当時の避難の体験を語る，高齢の独り暮らし女性からの相談を受け止めた。その後の経過が気になる。」「退屈しのぎに不真面目な電話が一件，女性からかかってきた。」「家族関係のトラブルが表面化した事例が印象的だった。」「無力感を抱くのみで，何の役にも経たなかった感じがする。」「日頃疎遠であった親族と助け合わねばならなくなり，ストレスや緊張が増大した様子の事例。また，日頃家族のサポートが得られていた方で，その家族が被災後てんてこ舞いでサポート不足となり症状増悪させた事例もみられる。」「震災以前からもとも神経症性うつ病の人で症状の悪化をきたした事例。元来健全な人はそろそろ震災直後の心因反応から立ち直り始めているのではないか。」など。

(2) ＜今後の心の問題とその対応＞「精神科医にまで相談が及ばない心的問題が数多くある。周囲が聴く耳を持ち，必要に応じて医師の相談ができる環境が整ってほしい。」「今後とも，近親者を亡くした心の痛みをいやす作業のお手伝いができれば，と思う。その時々に発生する心の問題は変化していくだろうが，時々に応じたケアーが必要だろう。電話相談から個別面接へとつなげていく手だてを講じていくのがよいだろう。」「ある程度時間が経ったら特別な対応は不要ではないか，と思う。人生の他の不幸なイベントにあった人と同じ対応でよいのではないか。」「日常生活に支障がありながら，問題を抱えているにもかかわらず医療を訪れない人もいる，ということを改めて実感した。医療機関を訪れることへの抵抗感•偏見がまだ強く残っているのを感じた。啓発の必要がある。」「恒常的なルート作りが必要。」「ひたすらショックで被災者は何をしゃべってよいのか分からない感じでいた様子だ。ただひたすら聴いてあげるだけで，心の慰めとなるようにも思った。」「親族同志の仲がぎくしゃくしてくる，といった問題。生活基盤を失った，特に老人の心の問題。入院患者の精神的な退行。施設から出たくない，出られないと思う心が強まるかも知れない。行政による積極的な対策（たとえば，保護施設の増設，病院の増床など）を打ち出す必要があるのではないか。」「普段から精神的に何らかの問題がある人々は回復が長引いているように感じる。」

6月～7月の担当スタッフからの回答

(1) ＜印象に残ったこと＞「自殺を決行しようとした分裂病らしき人からの電話があった。思い止まらせようとしたが，成功したかどうか気がかりだ。」「病院受診を始めた人のなかで，病院を替わりたいとの問い合わせがいくつかあった。緊急時の対応の失敗であろうか，反省させられる。」「明らかに反応性うつ状態の様相を呈しており，本人もその自覚がありながら，なおも受診や相談に消極的な事例が見られる。精神障害に対する認識不足，偏見が根強いのを実感する。」「相談内容の幅が広い。一回の電話対応では受け止めるもどかしさや不確かさが残る。マスコミに騒がれて自分の状態を心配しすぎる事例があるかと思えば，逆に子供が受けた心の傷に気づかない母親の事例があるなど，両極の事例がある。」「核家族の中で育った人が多く，他人への配慮を持たない人が多いのに驚く。会社人間だっ

た男性が職を失い動転し再起が難しい一方で，女性の場合比較的冷静な感じである。夫に対する妻の相談が多かった。」

(2) ＜今後の心の問題とその対応＞「はっきりとPTSDというのでなくても，それに近い体験をしている人が多数いるように思う。長期的に人格変化をきたす方も出てくるような感じがする。」「生活レベル，生活環境の変化が目立つ。これを気にした場合，心の問題を生じるだろう。」「もっと一般の人に精神障害等についての啓発活動が必要だ。また，大災害を想定したケアのプラン等の作成，緊急時の国庫の支出，人材の召集など立案しておくべきだ。」「一度の電話相談だけで気持ちをやわらげることができたかどうか，と心もとない感じがある。心の傷の癒えるまでにはさまざまな問題がそれぞれの時期で出現するだろう。そのケアのためにはこれから長く寄り添いつづける何かが必要な気がする。」「何に対しても不安感がつきまとう状況だと思う。これが積み重なって心の不健康へのひきがねとなる。そこで，電話相談は有効だ。このノウハウを常に整備し，的確な相談体制を常設することも必要だ。」

これらの感想を概観すると，以下のような示唆が得られよう。

(1) 電話相談に寄せられる「心の問題」には，いくつかの種類がある。

2月度に相談を担当した越智裕輝医師（同医師は，詳細な報告書と論文「阪神大震災と心のケア－災害と精神療法－」を後日送付下さった）によれば，相談内容は5分類される。すなわち，①震災の直接影響による精神相談　②震災前からの精神症状に，震災による影響が加重した精神相談　③震災による家屋の損壊の保障，解雇か否か就労できるか否かなどの仕事上の具体的な不安，そして災害による身体障害への援助などの法律相談および精神相談の重複する相談　④震災とほぼ直接は無関係な家庭内葛藤の相談　⑤その他，ボランティア団体，報道機関などからの情報収集または問い合わせ，である。

そして，これら多岐にわたる相談内容と直面して，担当スタッフは，時として，精神医療という専門性だけでは対応できないもどかしさや不全感，電話相談だけではカバーしきれないはがゆさを体験した。

(2) 「こころの相談」が気楽にできにくい風潮がいまだに根強いこと。また，医療の現場でさえ「心の悩み」が聞き届けられない状況にあること。逆に，震災の発生によらずとも，心の問題を抱えている事例（家庭・個人）は数多く，潜在的な「心の相談」のニーズが常にあること。今後は，精神科医療の敷居の高さ，一般の人々の「心の病と治療」に関する心理的な抵抗感について対策を講じる必要がある。また，専門的な「傾聴」によって「聞き届けられない」心理的な苦痛をやわらげたり，人生からの試練に直面して問題解決を望んでいる人々に，心理的な援助をおこなう専門家が今後さらに必要である。

(3) 被災者に対する救援として精神相談を行う場合，救援する側にも「とまどい」が生まれること。相談者には「被災していない者に被災した者の気持ちが分かるのだろうか」「気の毒でならず，何もできない」という気持ちが生まれる。確かに救援する側の慎重な取り組みが望まれる。そこでは，日常

の治療者としての真価が問われることとなり，被災した，あるいは被災しなかった，そうした差異を「治療者として自らを越え出る態度」をもちつづけて取り組むことこそが「心の相談」といえる。

(4) 電話相談は多くの場合助けになるが，限界もあること。時間経過のなかで，「深刻な相談内容」のものも出てくる。それらは，基本的に電話相談で対応しきれる問題ではなく，むしろ従来からの通常の治療場面ないし面接相談という形態に移行していくことが望ましい相談であった。しかし，一方，依然として従来の治療・面接に対する「敷居の高さ」「心理的バリア（抵抗感・偏見）」は残っている。メンタルヘルスに関する一般向けの啓発活動を一層推進するとともに，電話相談から面接相談・治療といったスムーズな移行が可能となるような，専門的な連携が望まれる。

事例の多くで，「子供の問題」「女性，夫婦の問題」「就学の相談」ということで，他の相談機関を紹介したり，専門の病院，地域の保健所，さらには関連する行政機関を紹介した。これらは主に電話番号，所在地の紹介にとどまった。こちらの意図としては，十分傾聴した上での紹介のつもりだったが，先方にとっては有益な援助だったのであろうか。単なる「たらい回し」に感じられたのではなかっただろうか，という反省の声もあった。

また，被災地域の保健所を紹介した事例では，地域保健の領域で息の長い経過追跡・予後調査が実施されることが切に望まれた。「その後，あの事例の人々はどうなっているんだろう」という思いが担当スタッフの心に去来する。同様に，労働・産業保健の領域でも，被災職場の勤労者のメンタルヘルスについての取り組みについて，支援や追跡調査が望まれよう。

(5) さまざまな具体的で新しい施策が，打ち出される必要がある。独居高齢者，介護を必要とする人々など，震災によって著しく生活レベルが不安定な状態に陥った人々が数多く存在する。被災者のひとりひとりの「生活の質」の向上と安定化を保障する施策を打ち出す必要性が，痛感される。

(6) 救援体制として，より組織的で包括的なネットワークが望まれること。この「心の相談室」設立の経緯にもあきらかなように，こうした被災者のメンタルヘルスについては，あらかじめ企画・立案されているような国家プロジェクトは存在しなかった。「事件発生後」に場当たり的に関係部署が協議して対策を講じる，というのではどうしても後手に回ってしまい，ネットワークのひろがりや体制づくりそのものも状況に大きく左右される。今回，相談担当スタッフの招集に関しても，日頃からネットワークが十分機能していた大阪府医師会のスタッフ派遣の能力は特筆すべきものであった。一方，産業保健婦や臨床心理士のネットワークはまだまだ個人的なネットワークによって支えられていた印象があった。たとえば，臨床心理士の招集について大阪府臨床心理士会に協力を要請したが，独自の電話相談活動を展開中であったこともあり十分な人員派遣が実現しなかった。また，労働省関連，地方地自体関連の部門にも臨床心理士はいたのだが，「縦割り行政」という制約があり支援が得られなかった。さらに産業保健の現場の臨床心理士の数は，産業医，産業保健婦に比較してまだまだ少数で，自社のメンタルヘルス活動を中断して応援にかけつけるだけの余裕がなかったというのが現状である。災害発生後のメンタルヘルスに取り組む人材を確保する上では，今後，産業保健婦の養成と同様に，産業保健の領域で活躍する臨床心理士の育成にも力を入れることも，必要なことではないだろうか。

また，精神医療の領域では，精神科医と臨床心理士との間，あるいは看護職との間で，解決が待た

れている問題があった。今回の「阪神大震災・被災者心の相談室」では，被災者から，心とからだの相談，人間関係の相談，生活不安・生き方の相談，そして労働・仕事に関する相談がよせられた。「身体としての心に近い」心の専門家（精神医）と健康相談の専門家としての産業保健婦，そして「人生と人とのかかわりに近い」心の専門家（臨床心理士）とが，それぞれの専門性を持ち寄り協力することで，対応できたように思われる。

(7) 相談機関，相談窓口の「内線電話」化（試案）たとえばAさんからお子さんのおねしょのことで相談が寄せられたとする。そこで，子供の相談を引き受けてくれる相談機関に「内線電話」しAさんの状況を伝え，取り次ぐ。また，Bさんはある病院を受診したが，夫婦の問題では「女性センター」を勧められ本人も同意したので病院から「女性センター」に内線でつながり，病院のスタッフから申し送りを受けたあと，その電話を受け，継続面接へとつないでいく。介護を必要とする高齢者をかかえ，疲労困憊している家庭の主婦から相談では，精神科医療と同時に地域の保健所につないでいく。こうした「相談機関」は相互に「内線電話化」したネットワークで結ばれていて確実につながる，とともに確かな受け皿となる担当者がいる。事例の確かなサポートを提供するとともに追跡ができ，救援・支援の相互協力が可能となろう。外部からはフリーダイヤルでかかるシステムである。

［7］主要な電話相談機関の活動状況

前章では，相談を担当したスタッフの所感をまとめ，電話相談の可能性と限界について考えさせられた。相談内容によって，他の専門機関等での対応に相談をつなげていきたい事例が数多く存在した。行政，保健所等でのフォローを是非とも期待をしたいものもあった。また，試案として，電話相談から通常の面接相談への移行，あるいは時間的に支援活動が継続し追跡できるようなシステムについて考えてみた。

今後，どのようなかたちで，援助，救援窓口を開設している専門機関が相互に連携していけるのであろうか。また専門機関の中でも，相談活動に従事する専門家が相互に連携し，みのりある支援活動を展開していくには，どうしたらよいのだろうか。

そこで，現時点で，主要な電話相談機関でどのように活動が展開され，担当スタッフがどのように対応したかを，集められたアンケートに基づいて振り返ってみることも有益であると思われる。

1．アンケート調査結果の概要

震災発生後，「心の相談」に応じた多くの機関に，相談件数と期間，主な相談内容，相談担当者の専門性などを尋ねるアンケート調査をお願いした。すでに独自に活動報告をまとめ，公表している機関も少なくなかったが，20の機関・団体から回答が寄せられた。公的機関としては，①兵庫県立精神保健福祉センター，②兵庫県震災復興総合相談センター，③兵庫県教育委員会阪神教育事務所，④兵庫県洲本市の県立淡路病院老人性痴呆疾患センター，神戸市民局では⑤青少年課および⑥女性計画推進室（神戸市生活学習センター）の2カ所，⑦神戸市児童相談所，⑧宝塚市教育総合センターの8機関から回答が寄せられた。また，財団・社会福祉・社団法人の機関として，⑨大阪府立女性総合センター（ドーン・セ

ンター)，⑩宝塚市女性センター，⑪大阪クリスチャンセンター・つかしんコミュニティチャーチ相談室，⑫関西いのちの電話，⑬神戸いのちの電話，⑭京都いのちの電話，⑮国際ビフレンダーズ・大阪自殺防止センター，⑯大阪総合医学・教育研究会こども心身医療研究所の8機関。民間として，⑰「女性のこころと体無料電話相談」，⑱心理オフィスAIRA（アイラ），⑲㈱保健同人社・大阪臨床心理相談所研究会から回答が寄せられた。**参考資料2**は，各機関の活動状況一覧である。活動期間は1か月から1年，現在も継続中の機関もある。また，一応「電話相談」の看板は取り外したが随時相談に応ずるというもの，電話相談を展開していくうちに面接希望が多くなり，体制を変えたところもあった。電話対応の時間帯もさまざまで，24時間対応のところや，午前10時～午後4時の日中6時間で対応しているところもあった。

2．電話相談を通じての感想等

各機関の主な感想は以下の通りである。

①「フリーダイヤルのため，遠隔地よりの相談が多くなる。無料ということで相談が必要な人に広げることもできた。」②「電話相談で声が明るくなるケースもある。難しいケースは専門機関につなぐようにするが，聞くのみでこちらの能力を感じることもある。仮設住宅に情報が届いているか疑問。3・4月は震災関係がほとんどであったが，6月頃からそれ以外が増え，現在は震災以外の方が8割位。」③「学校関係者からの相談が多い」④「こちらの心のホットラインに，利用者が一人もいなかった。その原因はPR不足。そして各町村のフォローとして，被災者のニーズに適した情報を入手して，具体策がたてられやすかったからではないかと考えています。」⑤「当初は，震災そのもののショックや漠然とした不安及び不眠の訴え，震災関連の情報を集める相談が多かった。3月以降は，離婚等夫婦関係や対人関係の悩み，失業など，その人の生活を背景にした相談や，震災前から精神疾患に悩む人の相談が多くなってきている。必要な場合には，適切な専門機関（法律相談，公共職業安定所，保健所等）を紹介している。また，相談者の約8割を女性が占めており，不安・不眠や親族との同居に伴うストレス，夫婦関係における悩みを訴える相談はほとんど女性からである。妻・嫁などという立場で女性が負わされる固定的な性別役割分業の問題が，震災を契機として顕在化したものと思われる。面接相談の希望が最近増えてきている。そこで女性カウンセラー・弁護士・保健婦が面接で相談を受ける『女性のための相談室』を再開した。」⑨「『直接の』『どこからでもかけられる』という点が重要だったと思う。直接の被災だけでなく，二次被災の例がめだった。」⑩「2月は震災の直接的な恐怖や不安が多くあったが，3月になって件数が減少したので，終了することとし，通常の電話相談に戻した。」⑪「従来から問題を抱えていた人が，この機会に相談窓口を利用しようとしていることは意義深い。しかし，こどもに対するケアはこのような電話相談窓口で行うことはできないので，別の活動が有効になされる必要性を痛感し，スタッフが新しい新しいグループを編成した。」⑫「男性は仕事や生活の不安，女性は避難生活での人間関係がらみが多い。」⑬「震災は実に多くの人命，財産等を奪ったが，精神生活にも大きな打撃を与えた。それが，災害からの時間経過，街や交通機関の復興の様子，気候の移り変わり，救済の手の変化などと，複雑に絡み合いながら，電話相談にも反映しているのではないだろうか。大震災からの立

ち直りには，長い時間を必要とすると思われるが，私たちも，心の重荷を共に担っていこうと思う。」⑭「被災者の心の傷の大きさを感じます。」⑮「精神的不安を訴える相談が全体の三分の一を占める。前年度に比べ，12パーセント相談件数が急増したのは，地震の影響かと思われる。」⑯「４月以降にフラッシュバックが目立つ。（こども心身医療研究所からは，後日，阪神大震災支援活動報告書『心のフェニックス』を送られた。その中で，電話相談への対応および意義について小柳憲司氏は以下のように述べている。『災害後早期の相談の大部分は急性のストレス反応に関するもの。それに対して「誰もが陥る状態であり，１～２か月の経過で必ず改善する」ことを保証していけば，本人であっても，子供を心配した親であっても，ほとんどの場合心理的落ち着きを取り戻させることが可能だった。この急性のストレス反応への対処が，災害後の電話相談の担うべき最も大切かつ有効な役割であると考えられる。続く災害後２～３か月後になると，相談件数は減少するものの，より深刻な生活上の問題や環境の変化に伴う問題の相談が増加した。これに対して，長時間をかけた受容的傾聴は不安を軽減させる効果はあるが，むしろ個々の問題に相応した専門の施設で時間をかけて対応していく必要のあるもので，「どこに相談したらよいのか」という情報を提供していくべきではないかと考えられる。さらに災害後６か月以降になると，相談件数はかなり減少し，震災とは関連のない相談が大部分を占めるようになる。しかし，この時期，多くの人々が日常性を取り戻す一方で，それから取り残されたように，仮設住宅での独居老人の自殺などの問題が出現してきている。そんな時期こそ，匿名で顔が見られず，わざわざ出かけて行く必要のない電話相談は，「相談したくてもできない」人たちの気軽な相談窓口として活用されていくべきだろうと思われる。』）

総括と考察及び今後の展望

心の相談室の総括

平成７年１月17日に起きた阪神・淡路大地震の被災者の「心のケア」の一環として，労働省と日本医師会が協議し被災者のメンタルヘルス相談を行うことになる。これを受けて同年１月31日に大阪府医師会内で関係者が協議し，労働福祉事業団・大阪産業保健推進センターに被災者の「心の相談室」が設置されたのである。

当「心の相談室」の概要

１）フリーダイヤル2本の電話により２月１日から６ヵ月間，同センターのメンタルヘルスとカウンセラーとしての相談員４名の他，精神科医76名，カウンセラーとしては心理相談員でもある産業看護婦７名，臨床心理士５名，合計92名が853件（１日平均相談件数6.8件）の相談に対応した。

その相談内容の月別相談内容の推移や分析，具体的な対応法の例示，相談を担当したスタッフへのアンケート調査結果について詳しく記した。

２）電話相談を行った他の諸機関にも，「心の相談室」の役割や意義を確認する目的で，上記と同様のアンケート調査をし，問い合わせに応じて頂いた相談機関の活動状況について表示し考察した。被災者からの電話による相談件数・相談内容の推移は，当「心の相談室」とほぼ同じ傾向にあったと考え

られた。

考察及び今後の展望

1）当「心の相談室」のように，震災直後から組織的に長期間，専門医とカウンセラーがペアになって関与した機関は，兵庫県立精神保健福祉センター以外は他にあまりないのではと思う。もちろん，それぞれの機関の特徴応じて精力的な活動をされたことに対し，心から敬意を表したい。

一方，被災者が受けた「心の傷」は，家族・親族の死亡や外傷状況，自宅の損壊状態，救援者の有無，避難先での居住状態，失業などに伴う経済的困難など，その「深さ」「強さ」とも多様であり，ケースバイケース的な対応が必要であった。

しかも，相談者の表情が見えず，相談効果も確認できないために，電話相談に不慣れな相談担当者はよりストレスがたまり，その心労も大変だったと思う。同時に，相談担当者の相談曜日・時間の調整などは，すべて大阪産業保健推進センターの事務局でなされ，その苦労も大であったことを付記する。

2）被災者の心の救援活動方法として，各大学や各地方自治体等の専門職員が，被災地の医療機関や保健所・救護所などで心の病者の医療活動を直接支援する方法や専門家が被災地に赴いて被災者と直接面接し相談・助言する方法がある。後者の場合，メンタルヘルスに対する誤解や偏見が減ってきたとはいえ，直接の面接を躊躇する者は少なくなかったかと思う。

他は，電話による相談・援助である。被災地の関係諸機関で電話相談に応じたものは少なくなかったが，当相談室のように被災地外で電話による「心の相談」をする担当者には，まだ心のゆとりがあり，十分な相談・助言が可能だったと考える。

3）被災者の悩みや心情を共感して受けとめ，その話を「よく聴く」ことは基本的に大切である。しかし，本人の悩みを「よく聴く」だけがすべてではない。本人が悩む問題について，「より早く」「より適切」に対応して，「本人をよりベターな状態にする」ことが，電話相談の専門家に求められることだと思う。

4）したがって，話を聴いていく課程で，「相談を通して本人が自分で問題を解決する」ようになるか，「専門医に受診させる」ほうがよいかの「見立ては」大切である。

前者の場合，「無理に励まさない」で，「本人が言いたくない問題にまで聞き出さず」に，被災者が直面している問題の解決策を「ともに」考えようとする姿勢が望まれる。

後者の場合でも，一応は本人の悩みを聴きながら，「かなり疲れているように思える」「今必要なのは，もう少し休養して心身を休めることだ」「そのためには専門医に受診しては」という助言が望ましいと考える。

この「見立て」は難しく，また迷う場合もあるので，カウンセラーが相談を受ける場合，専門医とペアになることが望ましい。

5）専門医も，カウンセラーが持っている心の相談技法，幅広い心のケアに必要な制度や施設を含む社会資源について学び，うまく連携することが望まれる。

6）ひとくちに電話による「心の相談室」といっても，その機関が主に力が発揮できるのは，その機関の専門性にある。より医学的な心の問題については，医療的な援助が望ましいように，特殊な専門性が発揮できる領域と，共通に取り組める領域とがある。それぞれがうまく連携し，電話相談の情報交換や相談事例を紹介し合えるような体制づくりが望まれた。

例えば，電話相談を受け適切な別の相談機関に紹介する場合，はじめに受けた機関の者がその情報を紹介した機関に伝達しておくことで，相談希望者はいちから話す必要がなくなるであろう。そのようにしてこそ，責任ある有効な電話相談になるといえよう。

7）今回の震災でPTSDという障害概念が広く紹介されたが，自宅が損壊した者だけでなくいわゆるライフラインが停止した被災地の住民は，多少ともPTSDの状態になっていたのは当然であり，震災という激烈なストレス状況を多数の者が体験した場合では，急性のPTSDという概念を安易に適用するのはどうかと思う。

今後は前記事例(9)，(10)のように，高齢者や単身の職を持たない中高年者などが，心理的に重篤な症状を呈し，しかも3ヵ月以上続く慢性例のみに，適用した方がよいと考える。そして，これらの方を介護する者は大変であり，適切な介護法も確立していないので，その心労は一層のことであったであろう。

今後「いつ」「どこで」起きるかも知れない災害の被災者に対する的確で効率的な対応法を確立するためにも，とくに，自宅や話相手を無くした高齢者や，職を持たない単身の中高年者でPTSD状態に陥った者の経過や対応法などについて，被災地の保健所・専門医療機関・福祉機関などの関係者が主体になり，調査・報告をされるよう是非お願いしたい。

番号	日付	性別	主訴	対応
1	0201	男	アパート兼自宅の解体	傾聴、区・災害対策本部窓口紹介
2	0201		相談室活動について問い合わせ。	説明
3	0201	女	雇用保険の申請、神戸安定所連絡とれず。	大阪東職業安定所紹介
4	0201	男	主治医のいる病院と連絡とれず、他院紹介して欲しい。	他院紹介
5	0201	女	被災社員が通勤できない期間の給料の支払い。	労働基準監督署紹介
6	0201		相談室活動について問い合わせ。	説明
7	0201	女	ゆれている感じ、気分悪い、近所つきあいなし。	傾聴、他院紹介
8	0201	女	一人で家にいられない、近所つきあいなし。	(来所)相談機関紹介
9	0202	女	自分の気持ちを聞いて欲しい。	傾聴
10	0202	女	夫、義父に我慢できない、情緒不安定。	相談機関(病院)紹介
11	0202	女	心がパニック状態	病院紹介
12	0202	男	夜ねむれない。	病院紹介
13	0202	女	夫婦、育児のことでカウンセリングを受けたい。	相談機関紹介
14	0202	女	どうしてよいか分からない。自分はおかしいのか。	病院紹介
15	0202	男	何もする気がしない。夜中3時頃まで起きている	通院継続を支持。また電話をするように助言。
16	0202	女	夫(38)の容態(不眠、不安、飲酒、会社やめたいという。)	病院紹介
17	0203	女	気分が滅入る。上手に気分転換できず。	アドバイス(人と話す、時間を決めて外出を)
18	0203	女	恐怖感消えない、不眠(フラッシュバック)。	病院紹介
19	0203	女	アルバイト中の被災の保障、安全性の不安。	労働基準局窓口紹介
20	0203	女	体がゆれている感じ、何も手につかない、不眠(息子も同じ)。	病院紹介
21	0203	女	将来に不安。情緒不安定。子ども(3才)のおねしょ。	傾聴。医師のアドバイス
22	0203	男	母親(58)が疲れ放心状態。精神科受診必要か。	アドバイス(近医で相談するも可)
23	0203	男	無気力になり朝から酒を飲むようになった。	病院紹介
24	0203	女	生理がとまる。不眠、地震の夢、不安、心身疲労。	アドバイス(生理は様子を見る、不眠に対しては病院紹介)
25	0203	女	震災で子どもと仕事を失う。ローン返済に不安。	ローン会社に問い合わせるように。
26	0203	女	娘(38)が不眠不休のハッスル状態。	アドバイス(病院紹介)
27	0203	男	社屋が全壊。社員を解雇するにはどうするか。	兵庫労働基準局紹介
28	0206	女	留守中に何かあるのではと恐くて外出できない。	傾聴。病院紹介しかけるが断わられる。
29	0206	女	夫(震災後、不眠、会社休みがち)の相談。	病院紹介
30	0206	女	同居家族の人間関係がうまくゆかず不安。	アドバイス(当分入院つづける。夫と相談)
31	0206	男	体だるく脱力感。考えまとまらず、会社休んでいる。	アドバイス
32	0206	男	外国人被災者向けニュースレターに載せてよいか。	説明
33	0206	男	母(63)が多弁。ふさぎこんだりをくりかえす。	病院紹介
34	0206	男	震災による勤務形態の変化。法的保障は？	大阪労働基準局紹介
35	0206	男	憂うつ、ため息ばかり出る。薬が欲しい。	病院紹介
36	0206	女	自宅損壊の法律相談を受けたい。	相談機関紹介
37	0206	女	余震の不安。何もすることがない。	アドバイス(休養をとる。現状を人に話す)
38	0206	女	夫が不眠がち、「動悸がする」とも。受診必要か。	病院紹介
39	0206	女	震災ニュースを見ていると落ち込む。何もできない。	傾聴
40	0207	女	震災後4日目から腰痛。時に眠れない程痛む。	アドバイス(整形外科受診、心因とは思えない)
41	0207	男	カウンセラーだが協力できないか。	充足しているので、と断る。
42	0207	女	不眠。自分が悪い気がする。	病院紹介。アドバイス(内科も可、自責せぬように)
43	0207	女	次男が宗教ボランティアで仕事をやめている。	アドバイス(あわてない、理解しようとすること)
44	0207	女	1日中地震のことを考えて苦しい。	アドバイス(近く精神科で薬をもらい飲むように)
45	0207	女	息子の引越し費用は会社負担ではないか。	神戸東労働基準監督署紹介

番号	日付	性別	主訴	対応
46	0207	女	午前のみパートになり、元気が出ない。不眠。食欲なし。	病院紹介
47	0207	女	震災で退職。国が退職金8割保証は本当か。	神戸東労働基準監督署紹介
48	0207	女	No.29の件。病院紹介希望	病院紹介
49	0207	男	妻がブティック勤めてから派手になり、帰宅も遅い。	アドバイス
50	0207	男	隣家が自宅に倒れかけている。どこに相談か。	相談機関(司法書士対策本部不動産協会)紹介
51	0208	女	腰痛、仕事に行きたいが行けない。	病院紹介。アドバイス(体調をみながら出勤する)
52	0208	女	精神分裂病の息子が外泊時、帰宅をすごく嫌がる。	アドバイス(主治医に相談するように)
53	0208	女	離婚による悩みを聞いて欲しい。	相談機関(関西いのちの電話)紹介
54	0208	女	被災した自宅を見に行き下痢に。身体がゆれ、不眠も。	アドバイス(通院中の病院で相談してみるように)
55	0208	女	夫以外の男性とつきあっているが、震災後電話なく心配。	アドバイス(様子をみよう。夫とも話をするように)
56	0208	女	無精に腹が立つ。カウンセリングを安く受けられる所はないか？	相談機関紹介
57	0208	女	1年前にムチウチ症で治療中。ノイローゼ気味。	アドバイス(気長に通院するように)
58	0208	女	夫が震災後の重労働で狭心症悪化、入院。解雇のおそれ。	西野田、淀川基準監督署紹介
59	0209	女	不眠、震災で生活設計が狂い将来に不安。	アドバイス(病院のケースワーカー、精神保健相談員と相談するように)
60	0209	男	避難先の知人宅で厭味を言われ苦しい。	相談機関紹介
61	0209	女	人が信じられない。自分が無視されているようでさびしい。	傾聴
62	0209		薬を服用すると眠くなる。	アドバイス(主治医と相談するように)
63	0210	女	労災保険とは何か。(仕事中にケガ)	説明、兵庫労基局紹介
64	0210		飲酒して口論ケンカ、暴力ふるう被災者(65)の対応。	アドバイス(精神病院か、保健所を受診させる)
65	0210	女	夫不眠、大声でわめく、悲観的、抑うつ的、気力なし	病院紹介
66	0210	男	夜ゆっくり眠れない。心臓動悸激しく、朝しんどい。	アドバイス(病院受診をすすめる)
67	0210		病院被災で転院を勧められた。不眠イラツキ続く。	アドバイス(転院先に入院、神経科受診)
68	0210	女	夫と離婚の調停中。今後どうしたらよいか。	アドバイス(家裁とよく相談するように)
69	0210	女	夫(69)がおこりっぽくなり、一緒にいるのがこわい。	アドバイス(内科受診、補聴器作り)
70	0210	女	娘のできるボランティアはないか？	アドバイス(市役所に尋ねるように)
71	0210	男	会社倒産、給料でない。融資制度はないか。	神戸東労基紹介
72	0210	男	うつで休職中。復職できるか心配。	アドバイス(治療に専念するように)
73	0210		恐怖、不安、神経過敏、心悸亢進、意欲低下。	アドバイス(主治医に受診)
74	0210	女	被災した自宅を見に行き、下痢、気分悪くなった。	アドバイス(食事のとり方、気分転換、リラックス)
75	0215	男	高齢の母親(78)が白内障の手術を受ける。心配。	傾聴。アドバイス(主治医に心配な気持ちを聞いてもらう)
76	0213	男	No.72の人。薬の副作用でシンドイのではないか。	傾聴。アドバイス(先生のいうことを聞いて)
77	0213	女	晴天情報誌に相談室を紹介したい。	了解。紹介依頼
78	0213	男	仮設に当たったが不満。他にいい所はないか。	相談機関紹介
79	0213	女	No.61の人。友人関係、自分自身の生きざまに疑問。	アドバイス(あるがままを認めなさい)
80	0213		コープの冊子に案内をのせてもいいか。	了解。
81	0213		被災地にいる郵政局職員に案内してよいか。	了解。
82	0213	女	息子(小3)が外出を嫌い、学校に行かず、ファミコンしている。	相談機関紹介。アドバイス(早い学校復帰を)
83	0214	女	No.61/79。友人・親戚が自分だけ仲間はずれにする。	傾聴支持(1時間以上)アドバイス(医師の指示通りの服薬を)
84	0214	男	No.72/76の人？震災後強迫行動増加、職場復帰心配。	傾聴支持。アドバイス(主治医に相談するのが一番)
85	0215	男	震災後頻尿に。腎機能心配。近医紹介して。	病院紹介。
86	0215	女	夫の出張中に被災・負傷。救急車が来ず腹立だしい。	傾聴。アドバイス(応急処置を自分でする準備を)
87	0215	女	屋根の修繕費負担をめぐって親子でもめ、将来に不安。	アドバイス(持ち家処分、老人ホームはどうか)
88	0215	女	毎日恐い夢を見る。現地視察で動転。受診必要か。	説明(PTSDについて)。病院紹介
89	0215	男	息子(8才、自閉症)の状態が悪化。対応に疲れた。	相談機関紹介
90	0215	女	音楽が聞こえ、精神異常になったかと不安。	傾聴。PTSDの説明。病院相談機関紹介

番号	日付	性別	主訴	対応
91	0215		外国人からの相談の際、紹介してもよいか。	了解。外国語対応できる精神病院をFAXで紹介
92	0216	男	No.75。退院したいが、いつまで入院か不安。	傾聴。アドバイス(医師に話すように)
93	0216	女	父の血糖値が病院によって違う。100と300。	アドバイス(精密検査を受けるように)
94	0216	男	会社から休職票を出して仕事しろと言われた。	アドバイス？(法律家に相談するように)
95	0216	男	コーヒーを飲むことにこだわる。分裂病か。	アドバイス(近くの精神病院を受診するように)
96	0216	女	自律神経失調症の診断。薬の副作用心配。	アドバイス(主治医の指示で服薬を)
97	0216	男	仏様から電波が出ている気がする。	アドバイス(主治医に今の体験を伝える)
98	0216	男	毎日放送で放送したい	了解
99	0216	女	息子(26)の就職が長続きしない。暴力をふるう。	アドバイス(病気でないから、警察に連絡を)
100	0216	女	No.29か16？病院を紹介されるが夫(仕事できない)が回復しない。	アドバイス(様子をみよう。2週間では早い)
101	0216	女	実家に避難し、病院が変わった。出された薬も違う。	アドバイス(内服するように。母親と受診する)
102	0217		「ステーション」で紹介してよいか。	了解
103	0217	男	No.75/92。障害年金をとりに行きたいが、外出許可が出ない。	アドバイス(主治医とよく話し合うように)
104	0217	女	イライラが続き、ムシャクシャ食べてしまう。心配。	アドバイス(その日の分だけ買う、栄養を考えて)
105	0217	女	No.86の人。見舞いの電話をくれた友人との交際について。	アドバイス(心をこめたお礼の手紙は？)
106	0217	女	夫と自分の間で震災についての気持ちの差がある。	アドバイス(夫の気持ちを聞いてあげるように)
107	0217	女	震災後血圧上昇。頻脈、動悸。	アドバイス(旧知の医師に診てもらうように)
108	0217	男	父(61)が死にたいと言う。退職金で改築の自宅全焼。	病院紹介、アドバイス(疲れ過ぎと言って受診を)
109	0217	男	母(74)が避難先から帰りたいという。大丈夫か。	アドバイス(恐がるようならまた転居したらと)
110	0217	女	一層不安感が強まり、腰痛も悪化。	アドバイス(過換気発作症状と腰痛を分けて治療を)
111	0217	男	No.75/92/103。外出許可が出なかった。どうしよう。	アドバイス(母親に行ってもらうのはどうか。)
112	0217	男	震災後、不安感、抑うつ感が強まる。PZCはどんな薬か。	説明(PZCについて、薬の効果、症状について)
113	0217	女	No.43？息子(29)が宗教に入り、会社もやめボランティアを。	アドバイス(最も信頼している姉が本人の心情をきく)
114	0217	男	No.108？父(61)がロープで首をくくるマネをする。	アドバイス(専門医に「疲れているから」と受診させる)
115	0217	女	母(83)が「心がけの悪い神戸人」と言いふらすので参る。	アドバイス(気にしないように、皆割り引いて聞く)
116	0217	女	通院している病院が壊れそうで不安。転医したい。	アドバイス(転医は自由。息子と相談して決めてよい)
117	0220	女	夫が無気力。マンション倒壊、ローン残っている。	アドバイス(夫の話をきく、励まさない)病院紹介
118	0220	男	息子(知的障害)が退職をせまられ、福祉もとりあわない。	アドバイス(もう一度福祉に、ダメなら保健所)
119	0220	女	No.86/105。一人暮らしで心細い。不眠がち。	アドバイス(通院を継続するように)
120	0220	男	不眠、食欲不振、心身疲労。さらに交際を断られショック。	アドバイス(専門医受診。早急に結論出さない)
121	0220	男	負傷し入院している母のこと。退院後のことを考えると不眠。	病院紹介
122	0220	女	妹(31)が震災後、口から泡を出し倒れた。精神病か。	説明、アドバイス(以前の病院へ行くように)
123	0220	男	余震の不安、夜中に2度目がさめる。	アドバイス(以前の主治医と相談すること)
124	0220	女	No.86/105/119。人とのおつき合いは心が大切か。	アドバイス(心からのつきあいを望む)
125	0220	女	No.96？震災の疲れ。男性Drに聞いて欲しい。	説明
126	0221	女	不安で夜寝れない。夫の励ましが辛い。	傾聴。病院、相談機関紹介。
127	0221	男	震災で鎖骨骨折。治療費の公的援助は？	兵庫県医師会を紹介
128	0221	女	子どもが登校拒否。自分も不安が強く、生活に支障。	傾聴。アドバイス(現カウンセラーと相談を)
129	0221	女	娘(小5)の様子が変。こわがり、イラツキ、不眠。	相談機関紹介
130	0221	女	入眠困難、頭痛、揺れる感じ、手足のふるえ。	傾聴。病院紹介
131	0221	女	No.86/105/119/124/115も。もっと話したいが聞いてくれない。	病院紹介
132	0221	女	No.69。自分がノイローゼ状態、精神的に参っている。	傾聴。アドバイス(不眠続く時は精神科診療所を紹介する)
133	0221	女	娘(24)が精神病院に。今後のことが心配。	アドバイス(主治医に通院継続、福祉にも相談を)
134	0222		神戸の人達に紹介したい。	説明
135	0222	男	震災の日から”うつ状態”。休んでいる方がよいか。	アドバイス(しんどいようなら医師の言う通り休もう)

番号	日付	性別	主訴	対応
136	0222	男	何もしたくない。うつの症状？	傾聴
137	0222	女	公団入居の難しさや子どものアトピー悪化でイライラ。	アドバイス(周囲と本人の問題を分け、夫に話す)
138	0222	女	学業半ばで息子娘が共に家出。不眠、失意。	アドバイス(夫の言い分のようにしてみては？)
139	0222	女	父がアルコール症。機嫌悪い。昼間飲む。	病院紹介
140	0222	女	避難センター内で、待遇面で差別がある。	豊中市役所紹介
141	0222	男	No.75/92/103/111。退院したいが許可がでない。	傾聴。アドバイス(医師とよく話すように)
142	0222	女	No.69/132。被災は"たたり"と言われ、気になり不安。	病院紹介(途中で切れる)
143	0222	女	祖母がゆれていないのにゆれていると。不眠も。	病院紹介
144	0222	男	販売業務の仕事のパートナーとうまくいかない。	アドバイス(上司に相談してみては)
145	0222	男	被災した親(父うつ、母半健康)の健康。	アドバイス(睡眠をよくとる。一般的注意)
146	0222	男	母が別居したいと言う。住宅を世話して。	兵庫県住宅管理課を紹介
147	0222	女	不眠、恐い夢を見る、頭がボーッとするなど。	アドバイス(内科なりを受診してみては)
148	0222	女	娘(5)が火事をこわがりだした。	アドバイス(TV見せない、遊ばせる、続けば医師に)
149	0223	女	娘(29)が不安定。失恋したが平静を装っている。	病院紹介
150	0223	女	体がふるえる。不眠など	病院紹介
151	0223	女	マンションに一人でいると不安になってくる。	病院紹介
152	0223	男	不安がつのる。不眠、抑うつ的、イライラが増す。	病院紹介
153	0223	女	震災が忘れられず、仕事が手につかない。	アドバイス(気分転換、不眠続けば専門医に受診を)
154	0223	女	心臓動悸、呼吸困難。主治医が転移を勧める。	アドバイス(もう一度よく相談を)
155	0223	女	神経症により、外出できない。電車にのれない。	病院紹介(別な病院を紹介して欲しいということで)
156	0223	女	話を聞いてくれるクリニックを紹介して欲しい	病院紹介
157	0224	男	No.75/92/103/111/141。再び母が腹立だしく思える。	傾聴。アドバイス(メモにして主治医に伝えるのも一策)
158	0224	女	子ども(6)おねしょをくりかえす。対応に手をやく。	相談機関紹介
159	0224	女	避難してきた息子の家族のことで地元ともめる。	相談窓口を紹介
160	0224	男	自分は何かしたいのだが、できず、くやしい。	傾聴
161	0224	女	震災後の片付け、身内の世話で疲れ、不眠。	アドバイス(主治医受診、内科にも念のため)
162	0224	女	避難先の義姉にイヤミを言われ辛い。	傾聴
163	0227	女	避難先で辛い体験、色々な苦悩が重なって辛い。	傾聴。アドバイス(内科専門医受診を、夫と共に)
164	0227	女	涙がでて仕方がない。おかしいのではないか。	傾聴。アドバイス(被災の反応として当然)
165	0227	女	心臓がドキドキして落ちつかない。	アドバイス(何か仕事してみよう)
166	0227	女	娘(小6)が父兄参観の折、マンガを読んでいた。	アドバイス(ハッキリした性格でかえってよいのでは)
167	0227	男	息子が震災で死亡。見舞金等は子供達が分配。	アドバイス(あきらめるしかない)
168	0227	女	気力がわかず、身体がゆれる感じ。	相談機関紹介
169	0227	女	知人の女性がノイローゼ気味。どう接したらよいか。	傾聴。アドバイス(聞き役に)相談機関紹介
170	0227	女	No.165の人。仕事を見つけたいが見つからない。	傾聴。相談機関の紹介
171	0228	男	余震が心配で不眠。やる気がしない。	病院紹介拒否される。
172	0228	女	人前に出るのが嫌、仕事選びが難しい。	アドバイス(求人広告をみる、友人に相談)
173	0228	男	相談しようと思ったが…すみません	
174	0228	女	被災した両親を引き取るのがおっくう。	傾聴、支持、アドバイス(細く、長く、ケアを考えよう)
175	0228	男	No.75/92/103/111/141/157。退院できない辛さ。	アドバイス(医師の意見に従うのがよい)
176	0228	女	毎日が不安で何も手につかない。子供もあやせない。	病院紹介
177	0228	女	相談室の問い合わせ	説明
178	0228	男	生きていく気力なし。彼女死亡。仕事なくなる。	病院紹介拒否
179	0228	女	うつ状態、不安、家が解体される恐怖。	アドバイス(通院、睡眠十分に)説明(PTSDについて)
180	0301	女	復旧活動に不満。不眠、服薬の不安。	説明、病院紹介

番号	日付	性別	主訴	対応
181	0301	女	大家からのたちのき要求されている。	傾聴、アドバイス(もう一度市の担当に話すように)
182	0301	男	No.75/92/103/111/141/157。主治医に気持ちを伝えられない。	傾聴。アドバイス(治療を目指す)
183	0302	男	No.75/92/103/111/141/157/182。仕事ができない。	中断される。
184	0302	女	食欲減退、疲労感。調子が悪くなった。	アドバイス(気分転換、信頼できる人に相談)
185	0302	女	避難先で、気疲れする。義姉の言葉に心が痛む。	傾聴
186	0302	男	No.75〜。入院生活が嫌になった。	アドバイス(主治医に相談を)、傾聴。
187	0302	女	2年前に離婚。仕事をしたいが、根気がなく自信もない。	アドバイス(福祉事務所、保健所へ)
188	0303	女	母(不眠、閉じこもり、被害妄想)が症状悪化	アドバイス(カウンセリングより受診を)病院紹介
189	0303	女	義援金認定されたが、申し訳なさも感じる。	傾聴(受容)
190	0303	男	No.75〜。早く社会復帰したい。	アドバイス(ゆっくり話をするように…)
191	0303	女	不眠、抑うつ、「生きていても仕方がない」、父の話に傷つく。	傾聴、アドバイス、病院紹介
192	0303	男	話を聞いて欲しい。地震後、落ち込みが強い。	アドバイス(気分転換、主治医と相談を)
193	0303	女	内科主治医からきついことを言われ落ち込んでいる。	病院紹介
194	0303	女	娘夫婦に気がね。首の痛み、不眠がち。薬いや。	アドバイス、説明(副作用少ない、主治医に相談)
195	0303	女	歯が痛む。御影の歯科医を紹介して。	医療機関(神戸歯科医師会、東灘保健所)紹介
196	0303	女	夫が肘を負傷。医療費の補助はもらえるのか。	市役所の電話番号を教える。
197	0303	女	2人の女児(1才8/3才)が自分がついてないと泣く。	アドバイス(近所の保健所にも相談を)
198	0303	女	夫とうまくうかず別れたい。疲れている。夫は土建業で多忙。	アドバイス(今は夫婦、子供ともに疲れている。リラックスしてから)
199	0306	女	社会保険はあるが、医療費の問題は？	アドバイス(市役所、保険事務所に相談を)
200	0306	男	眼科の開業状況は？	長田保健所紹介
201	0306	男	No.75他。本が読みたいので外泊したい。	アドバイス(主治医に相談を、母に電話を)
202	0306	男	厚生年金証明を地震で失った。どうしたらよいか。	相談窓口紹介(アドバイス)
203	0306	女	男児(小3)が「死」などを尋ねる。対応に苦慮。	相談窓口紹介(アドバイス)
204	0306	女	尼崎の近くでカウンセリングを受けたい。	病院紹介
205	0306	男	震災後仕事が少なく、ボケッとしている。<<離人体験？>>	傾聴
206	0307	男	医療費の一部免除、どうなっているか。	兵庫県庁「被災者福祉なんでも相談」紹介
207	0307	男	No.75他。ホールのテレビの音が大きく神経にさわる。	アドバイス
208	0307	女	借家の権利金の支払い請求を受けた。支払うか。	相談窓口紹介(法律なんでも相談へ)
209	0307	女	便秘で困っている。下剤1本使っても大丈夫？	アドバイス
210	0307	男	No.75他。自分のテレフォンカードを誰かが使っている。	アドバイス
211	0307	女	夫(70)が震災ショックで歩行困難、10日後死亡。死因は？	アドバイス(警察に問い合わせるように)
212	0307	女	震災時、婦人科手術直後だった。不安、不眠、耳なり続く。	アドバイス(通院中の神経科医師に相談を)
213	0308	女	被災した妹から苦しんでいる旨の電話。どうすればよいか。	返信、アドバイス(本人を見舞ってあげたら)
214	0308	女	息子(小4)が夜泣き。心配だ。	傾聴、アドバイス(様子みて、児童相談所へ)
215	0308	男	相談室の対象者は？	説明
216	0308	女	娘が仕事をやめブラブラ。覚醒剤を打っている。	病院紹介(久米田病院)
217	0308	女	オジが被災。行政の対応に腹が立つ。	傾聴
218	0308	男	左手に外傷。もとどおり治るか心配	アドバイス
219	0308	女	息子(高2)が金遣い荒く、夫に相談してもとりあってもらえず不満。	傾聴、相談機関紹介
220	0309	女	避難所暮らしがむなしい。ぐちを聞いて。	傾聴、アドバイス(前向きに考えよう)
221	0309	男	No.75他。友人が見舞いに来、ゆっくり話せてよかった。	傾聴、アドバイス(ゆっくりと話をすればよい)
222	0309	女	病院が被災。薬のみ送られてくる。治るか不安つのる。	アドバイス(主治医とよく相談を)
223	0309	男	震災後、不安神経症と診断される。どうやったら不安から解放されるか。	傾聴、アドバイス(体を動かす)
224	0309	男	No.75他。小遣いを使いすぎると母に叱られ、納得できない。	アドバイス(母に当所へ電話するように)
225	0310	女	震災後仕事が増え、疲労感、焦燥感。雇用者が尊大。	傾聴、アドバイス(互いに疲れている、経過をみよう)

番号	日付	性別	主訴	対応
226	0310	女	退院を迫られているが、不眠、不安で精神科病院入院希望。	アドバイス(保健所に紹介してもらうように)
227	0310	女	実家が全壊。最近になって食欲、意欲低下。	傾聴、アドバイス(きちんと服薬、医師に話す)
228	0310	女	被災者用の電話使用が長いと叱られた。	傾聴
229	0310	男	不眠がち、「拡張型心筋症」で定職なし。不安。	傾聴、アドバイス(地域の医療機関を受診)
230	0310	女	夫の借金、家賃の滞納で生活、住居に困っている。	相談機関紹介(住宅斡旋センターなど)
231	0310	男	入院していると益々悪化するよう。退院したい。	アドバイス(主治医と相談するように)
232	0310	男	店、自宅とも全壊、ローンが2重に。先行き不安。	相談機関紹介(弁護士会)
233	0313	女	タイに単身赴任中の夫が気にかけてくれず淋しい。	傾聴、相談機関紹介(女性センター)
234	0313	女	精神的ストレスで胃腸がおかしくなることあるか？	説明
235	0313	女	問い合わせ(いつまで実施予定か)	説明
236	0313	女	No.43/113。息子が宗教の合宿所に入りびたり、受診させたい。	病院紹介、アドバイス(母がまず相談に行くように)
237	0313	女	復旧の目途が立たず、友人と話しても腹が立つばかり。	傾聴、アドバイス、病院紹介(山崎病院)
238	0313	女	友人が震災後、不眠がちで神経ピリピリきている。	アドバイス(本人の話をきいて、病院受診を勧める)
239	0313	男	自宅全壊、失業、失恋。「人生」に不安。酒でウサをはらしている。	アドバイス(仕事をみつけるように)
240	0313	男	退院できないあせり、母に対する不満と心配。	傾聴、アドバイス(今の気持ちを文章にしてみる)
241	0314	男	No.229/215もか？希望する仕事につけず、生活に困っている。	返信、アドバイス(生活の発見会への参加)
242	0314	女	仕事の目途が立たず、両親との同居もプレッシャーだ。	傾聴、病院紹介
243	0314	女	主治医がゆっくりと話を聞いてくれない。家族の態度に不満。	傾聴、アドバイス(主治医に自分の気持ちを伝える)
244	0314	男	妻(39)が精神病院に入れられた。子どもをかかえ不安。	傾聴
245	0314	女	No.209？/234？ストレス性の便秘はあるか？下剤を使ってもよいか？	説明
246	0314	男	入院していた病院が被災し転院。術後の経過に不安、焦燥。	傾聴、説明、アドバイス(安心して服薬を)
247	0314	男	被災したいとこが輸血。AIDSの心配があるのでは？	説明、相談機関紹介(日赤病院)
248	0314	男	No.246。他の薬についても説明して欲しい。	説明
249	0315		「働く人の心の相談室」を載せる。電話番号確認。	説明
250	0315	男	T相談員おられますか？	
251	0315	女	眉毛の上を十針外傷。今後整形などできるか。	説明、アドバイス(経過をみていくように)
252	0315	男	デパスが緑内障を起こすと薬局でいわれ不安。	アドバイス(内科医、手術をした医師に相談を)
253	0315	女	地震で天井が落ち、修繕を依頼した大工が屋根から落ちた。	アドバイス(主治医によく相談を)
254	0316	女	全壊指定を受け、家のことは娘夫婦にまかせる。	傾聴(自分の考えに確認をとりたい)
255	0316	男	先週仕事やめた。どう生きたらよいか目的なし	
256	0316	女	実家から被災地の自宅に戻って生活する自信がない。	傾聴、アドバイス(カウンセラーと相談してみる)
257	0316	男	圧死した息子(46)を思い出し悲嘆にくれる。	傾聴、アドバイス(周囲の人々と話す。時間をかけていやすように)
258	0317	女	夫の会社の社員の妻が精神病で入退院をくりかえしている。	アドバイス(病院の医事係に相談を)
259	0317	男	不眠。昼夜逆転。地震がこわく外出できない。	傾聴、アドバイス(生活のたてなおし。受診も)
260	0320	女	過食で肥満。母親が潔癖症、対応に苦慮。	アドバイス(行動療法、相手の立場にたつ)
261	0320	男	No.75他。相変わらずです。「気長に」と思うが焦る。	傾聴
262	0320	女	仕事が見つからない。会って相談できるところを紹介して。	傾聴、アドバイス(安くてもパートの仕事を)
263	0320	女	婚約者(29)の母親から結婚式延期といわれた。	説明(被災者の心理について)
264	0317	男	No.241。仕事ができず、不安。清貧な一人暮し。	
265	0322	男	親についての相談。六甲カウンセリングセンターを紹介して。	傾聴、説明
266	0322	女	ドキドキ緊張するタイプで震災後とくにひどい。	傾聴
267	0322	男	サリンのことが心配で眠れなかった。	傾聴
268	0323	女	姉の言動がおかしい。国道2号線で裸になっていた。	病院紹介(往診してくれる病院)
269	0323	男	引越し、受験の追い込み、妻の面倒で疲労気味。	傾聴
270	0323	女	入院希望。自宅修繕で詐欺に。どうしていいか分からない。	相談機関(兵庫県立精神保健センター)紹介

番号	日付	性別	主訴	対応
271	0323	男	体力的な問題の為、仕事をやめさせられた。	アドバイス(仕事の選り好みをせず仕事する)
272	0324	女	夫が自分を不安がらせることを口にする。	傾聴、アドバイス(老後の夫婦生活の話を)
273	0324	女	No.272。夫の女性関係を、上司に確かめ安心できた。	傾聴、アドバイス(今までと違うやり方で接するように)
274	0324	女	被災後高揚していたが最近落ち込み、不眠。	傾聴、アドバイス(疲れて当然、夫の助けを、専門医に受診)
275	0324	女	夫が震災後、通勤を理由に浮気相手に入りびたり	傾聴、アドバイス
276	0324	女	小4の息子の耳の後ろに白髪。どう対応したらよいか。	アドバイス(劣等感を与えぬよう、染めてみる。遊ばせる)
277	0324	女	避難している実母(71才)がふさぎこんだ。一人になりたいという。	アドバイス(本人の好きにさせるように)
278	0324	男	No.259も？外出が不安。また地震がこないかと思って。	アドバイス(不安に対して「ひらきなおって」)
279	0327	女	友人の気遣い(贈物、コンサートの誘い)が負担。中途覚醒。	アドバイス(自分のシンドさを伝える。様子をみる)
280	0327	女	夫に対する不満を聞いて欲しい。	傾聴、相談機関紹介
281	0327	男	イライラが多く、やる気がおこらず、気が晴れない。	病院紹介、アドバイス(気分転換)
282	0327	男	母が来院する予定だが、会う気がしない。	傾聴、アドバイス(話し合う努力をするように)
283	0328	女	両親がいつもいがみ合っている。相談したい。	アドバイス(双方から話を聞くように)
284	0328	女	動悸、微熱、過呼吸。納得ゆくカウンセラーを紹介して欲しい。	アドバイス(自分の心の問題を紙に書いて持参するのも一策という)
285	0328	女	ひきとった義父の愛人がアルコール症で家に入りこむ。	アドバイス、病院紹介
286	0328	女	服薬しているハルシオンを続けてもよいか。	アドバイス、説明
287	0328	女	騒音問題で上に住む人ともめている。	アドバイス(まず近医受診を)、病院紹介
288	0328	女	震災にからんで心の相談を受けたい。	あとでゆっくり電話するとのこと
289	0328	女	やる気が出ない。不眠。ショックなどが続いている。	病院紹介
290	0328	男	バイトを、と思ったが無理。神経症の友人欲しい。	病院紹介
291	0328	女	母が被災した恩人(60代)を心配している。	アドバイス(母の手紙を持って、相手を尋ねる)
292	0328	女	被災した義母をひきとったが、非難多く、ストレスたまる。	アドバイス(義姉の理解得てストレス発散を)
293	0328	女	府内で24時間相談のってくれる場所を知りたい。	府立心の健康総合センター紹介
294	0328	女	No.284。将来への不安、親への後悔、夫婦関係のこと。	アドバイス(主治医とよく話するように)
295	0328	女	外に出るのがめんどうくさい。仕事できるか不安。	アドバイス(あせらず一歩一歩、先生に手紙を)
296	0329	男	息子(19)が「自分はおかしい」と言う。受診させたい。	アドバイス(大学の医学部でよい)
297	0329	女	お花の先生が被災後、浮き沈みが激しく心配。	アドバイス(病院受診させた方がよい)、病院紹介
298	0329	男	震災後1ヶ月あたりから夜間頻尿。失業してお金がない。	アドバイス(病院受診、福祉担当者と相談を)
299	0329	男	被災証明を出し、医療負担金援助申請可能か。	相談窓口紹介(西宮市役所)
300	0329	男	No.271/264。無職でお金がなく、食べられない。何もする気がしない。	傾聴
301	0329	男	震災後片付中に負傷、被災者として治療費減免申請はどうする？	相談窓口紹介(兵庫社会保険事務所)
302	0329	女	避難先で家事に忙しい。夫との会話がない。不眠がち。	傾聴、アドバイス(疲れている、よく眠るよう、専門医受診を)
303	0329	女	No.294。近所づきあいの悩み、カウンセリング希望とお金の問題。	傾聴、アドバイス(ドーンセンター、関西いのちの電話)
304	0329	女	被災した実家の母が遊びに来るが、イヤ味をいう。	傾聴
305	0329	女	No.275も？主人の愛人関係で悩んでいる。	傾聴、アドバイス(夫婦関係の調整に絞って。兵庫女性センターに相談を)
306	0330	女	ピリピリした職場の人間関係がうまくいかない。	アドバイス(休養が必要、クリニック紹介)
307	0330	女	近所、周囲の親せきから変な目で見られる。	傾聴、アドバイス(家族とよく話をする、専門医受診も)
308	0330	男	熱がでて、のどがいたい。内科で診てもらいたい。	アドバイス(入院中だから主治医に相談を)
309	0330	女	長男(小1)の担任に不信感。震災後、自分も不安定。	アドバイス(子どもの前では教師批判をしないようになど)
310	0330	女	体の揺れ、地震の夢、忙しい仕事の緊張。	アドバイス(薬を続ける)
311	0330	女	弟(30)が家庭内暴力、病院に受診させたいが。	アドバイス、専門病院紹介
312	0331	男	妻が夫婦関係にむなしさを感じている。	アドバイス(もう少し様子をみるように)
313	0331	女	息子が避難先から被災地に戻ろうとしない。	アドバイス(もう少し様子をみるように)
314	0331	女	強迫観念にとりつかれ一生棒にふる不安。	傾聴、アドバイス(予期不安には前向きに)
315	0331	女	被災時の夫の小心さに失望。愛情がさめた。	傾聴

番号	日付	性別	主訴	対応
316	0331	男	No.257も？震災で生きがいの息子(47)を亡くし、悲嘆にくれる。	傾聴、アドバイス(死なないこと、3カ月耐えるように)
317	0331	女	自宅職場の復旧問題、治療問題で困っている。	傾聴、アドバイス(生命大切、他院紹介)
318	0331	女	震災後疲れやすい、神経質。	傾聴、アドバイス(楽しいことに神経質になろう！)
319	0331	男	親に暴力ふるいたいが、よいか？	「不可」と答えた。
320	0331	女	地震後、特に気分が落ち込む。	傾聴、アドバイス(正常範囲、ストレス発散を)
321	0331	女	震災後、弟の看護等気を張っていたが、不眠、やる気出ない。	傾聴
322	0403	女	息子をパイロットにするため散財し抑うつ的に。	傾聴、アドバイス(市役所、保健所に相談を)
323	0403	女	離婚、体調不良、育児、震災、失職で追い込まれた気分。	傾聴
324	0403	女	不眠は改善したが。何もする気が起きない。	傾聴
325	0403	女	労災で医療を受けた社員の見舞金について。	兵庫労働基準局を紹介
326	0403	男	入院中熱が出てひかない。	アドバイス(薬をのんで安静に)
327	0403	女	友人のことで、心の相談室の内容について聞きたい。	説明
328	0403	女	自己中心の息子(25才)に対する母の態度は	？
329	0404	女	被災修復の費用、生活の不便さ、息子のことが不満。	傾聴
330	0404	女	調査で半壊とみなされ役所の対応に不信。	傾聴
331	0404	女	避難時に旧友に会ったが拒否されショック。	傾聴、アドバイス(通院治療を続ける)
332	0404	女	対人恐怖症で悩んでいる。	専門医紹介(尼崎市内の)
333	0405	女	親の家の建てかえ保証人を依頼され不眠。	アドバイス(よく話し合うように、不眠に対しては専門医に)
334	0405	女	14才の男の子の悩み。精神病院以外を紹介して。	アドバイス(よく話を聞いて適切なクリニックを紹介)
335	0405	男	怒りっぽい母親と同居すべきか迷う。	アドバイス(母が望まねば現状のまま)
336	0405	女	救急でかかった病院の体制に不満。	アドバイス(転院してみるのはどうか)
337	0405	女	近医から無理しても働くよう言われショック。	アドバイス(新しい処方としてやってみるべき)
338	0406	女	他人がいると緊張し、横目で人を見る。	アドバイス(気にすると悪循環に、12時までに寝るように)
339	0406	女	娘(22)が不安を訴え、飛びおり自殺のマネをする。	専門医紹介
340	0406	女	不正出血したが診断がまちまちで困っている。	アドバイス(精査を受けた医師に再度受診)
341	0406	男	職場をなくし再び飲酒。症状再発。	アドバイス(AAグループに再入会を)
342	0406	女	夫に不信感を持ち、夫婦間にヒビが入った。	アドバイス(自分なりの楽しみ、妹を信じる)
343	0406	女	交際していた男性がころがりこみ近所で問題に。	アドバイス(はっきり話し合う)
344	0406	女	夫(22)が被害妄想的。医療機関を受診したい。	専門医紹介
345	0406	女	めまい吐き気。地震を恐がる自分は異常か。	アドバイス(治療検査の続行)
346	0407	女	娘(21)の生理が止まった。	アドバイス(生理がもどるようよく食べ肥えるのも一策)
347	0407	男	不安感を抑えようと飲酒。会社休んだまま。	アドバイス(断酒を。精神科受診を)
348	0407	男	震災以降、早漏の傾向が強まった。	傾聴、アドバイス(愛情を認めあうこと)
349	0407	女	一人になってしまうことへの不安が高まり、イライラ。	傾聴、アドバイス(カウンセリングに通う)
350	0407	女	No.341？知人(47)が再び飲酒をはじめた。どう対応したらよいか。	アドバイス(心理的距離をおく)
351	0407	女	No.253？メニエール氏病が軽快せず、吐き気も。	アドバイス(専門医に受診し、精査を受ける)
352	0410	女	祖母の法事、家の手伝いで、社員旅行を断りたい。	アドバイス(えん曲ないいまわしで断るのも一策)
353	0410	女	娘(28)がものを投げつける。破談が原因？	専門医紹介
354	0410	女	夫(47)が震災補償等の協力をせず、本人も何もする元気がない。	専門医紹介
355	0411	男	ナルコレプシーではないか。	アドバイス(EEG検査を受けてみる)
356	0411	女	2月末から体も頭も機敏に働かない。	アドバイス(専門医に再度相談を)
357	0411	女	No.340。再検査がこわく、病院受診を迷う。	アドバイス(選択肢を整理)
358	0411	女	ボランティア先で物質的要求をされ辛い。	アドバイス(勇気をもって断る方が長期的にみてプラス)
359	0412	女	強迫神経症の悪化、実父の変化、夫の態度への不満。	傾聴、アドバイス(実父のことでは病院受診を)
360	0412	男	”これは先生とはちがうんかな－”	「またかけます」とのこと

番号	日付	性別	主訴	対応
361	0412	女	おば(70)が身支度せず、ものを捨てず問題。	アドバイス(長田保健所に相談を)
362	0412	女	胃ガン手術後、頭痛もあり食事が進まない。	アドバイス(趣味をもつ心の健康が予防になる)
363	0412	男	カウンセリングをしてくれる病院へ行きたい。	専門医紹介
364	0412	女	夫が離婚を口にし、帰宅しないことが多い。	傾聴、アドバイス(相談機関紹介)
365	0412	女	宝塚のスターとの三角関係で、不眠など苦しい。	傾聴、アドバイス(趣味をもって他のことに集中を)
366	0412	男	求職に際し、どうしてよいか分からない。	傾聴、アドバイス(優しいアルバイトから始めては)
367	0413	女	夫の父が受療中。老人保険証の発行は。	相談窓口紹介(西宮市役所)
368	0413	女	息子の勤務が灘区に。アスベストの癌が心配。	相談窓口紹介(基準局労働衛生課)
369	0413	女	義父母と同居。疲れ、緊張する。別居したい。	傾聴、アドバイス(ゆっくりととりかかること)
370	0413	女	オーストラリア人からしつこいデートの誘い。	アドバイス(両親に出てもらい断る。)
371	0413	女	知的障害者とはどういうものか。	説明、アドバイス(職安の申し込み法)
372	0414	女	恐い夢を見る。少し不安。	アドバイス(外に出て、自分の好きなことをする)
373	0414		住所を教えて欲しい。	教える
374	0414	女	祖母(71)が好きに生きたいと体重増加。	アドバイス(時間をかけてダイエットの説得)
375	0414	女	夫が指を切断。労災認定では民間保険はおりるのか？	生保会社に問い合わせのこと。
376	0414	男	震災後、確認癖が一層顕著になった。	アドバイス(焦らないで治療を続けるのがよい)
377	0414	女	さみしくて電話した。	傾聴
378	0417	女	夫(44)が叔母や義母にふりまわされている不満。	傾聴、アドバイス(叔母の件では病院受診を)
379	0417	男	就職できずに困っている。	相談機関紹介(労働問題フリーダイヤル)
380	0417	女	息子(36)が心の病気で退職、閉じこもっている。	専門医紹介
381	0417	女	子供が神経質で、友人もいない。母子ともノイローゼ気味。	アドバイス(気をまぎらわして友人作りを)
382	0418	女	最近症状増悪。自殺念慮も。	アドバイス(主治医に最近のことを話し方針を出してもらう)
383	0418	女	母親の宗教がからみ、本人の病気治療に迷う。	アドバイス(主治医を信頼する。実母と距離をとる)
384	0418	女	何をするにも億劫、気分が晴れない。うつでは？	アドバイス(自分に喜びをもつ、弁当をつくって外で食べるのも一策では)
385	0418	女	夫(51)が4年間単身赴任。震災時の夫への不満。	傾聴、アドバイス(1カ月様子をみて、受診・相談を)
386	0419	女	夫(31)がうつ傾向になっている。入院歴あり。	アドバイス(速やかに専門医に受診すること)
387	0419	女	息子の大学院進学に反対したところ、親せきから悪くいわれショック。	アドバイス(家族だけで話し合うように)
388	0419	女	震災被害で、手抜き工事が発覚。不安、意欲低下。	傾聴、アドバイス(しばらく経過をみる)
389	0419	女	No.365？年末の人間関係のトラブルと震災が重なりうつ状態。	傾聴、アドバイス(専門医に受診するようクリニック紹介)
390	0419	女	高1の息子が地震後、登校拒否。	アドバイス(地域の保健所で相談を)
391	0420	男	新規購入マンション全壊、破談、絶望のみだ。	傾聴、アドバイス(育ての親に話す。専門医受診を)
392	0420	男	抗うつ剤が効かず、副作用も心配。	アドバイス(規則正しい服薬、医師と相談)
393	0420	女	会社に通うのが嫌になった。不眠。毎日が辛い。	アドバイス(近医受診を)
394	0420	女	両親が思い通りにならないので、つい殴ってしまう。	一方的に電話を切られた。
395	0420	男	病院と主治医への不満。	アドバイス(主治医とよく話し合うように)
396	0420	男	ペットをもらってくれるところを教えて欲しい。	相談窓口紹介
397	0420	女	長男(14)がめまい発作、嘔吐がひどい。	アドバイス(住友病院心療内科を受診)
398	0421	女	避難先で日中1人でいる不安。辛い。	傾聴、アドバイス(娘とサポートプログラムを探す)
399	0421	女	母親の病状について相談したい。	一方的に電話を切られた。
400	0421	女	No.342？夫と妹との間が気になり、夫とうまくいかない。	傾聴、アドバイス(継続的な相談を)
401	0424	女	不眠、食欲なし。気力が出ない感じ。	傾聴、アドバイス(病気で検査結果を聞く)
402	0424	男	引越し10日目で被災。今後のことで、夫婦の意見が合わない。	傾聴、アドバイス(よく話し合うように)
403	0425	女	友人が子宮ガンの疑い。費用は？	アドバイス(一緒に公的病院を受診しては)
404	0425	男	会社でいじめにあって、頭をなぐられた。	傾聴、アドバイス(身内とよく相談するように)
405	0425	女	不安。震災後、再発せぬか不安。	傾聴、アドバイス(心の健康法についてのノウハウを話す)

番号	日付	性別	主訴	対応
406	0426	男	今後の生活設計上、厚生年金や保険の将来性	アドバイス(体を使って働きつづけよう)
407	0426	女	夫と別れたいが、実父が再婚、行き場がない。	傾聴、アドバイス(夫、実父と話し合う)
408	0426	男	以前に話した相談員はいるか？	
409	0426	女	精神障害の弟(31)と失業中の父とのいさかい。	傾聴、アドバイス(専門医を受診、相談続ける)
410	0426	女	夫の躁うつ病が再燃が心配。義父との同居の気疲れ。	アドバイス(義父との同居は一時やめては)
411	0427	女	何の仕事に向いているか分からない。	アドバイス(職業適性検査を受けては)
412	0427	男	お金を借りるのに利息の低いところはどこ。	相談機関紹介(市役所)
413	0428	女	父(54)が自宅の再建話に非協力的。	傾聴、アドバイス(今、父を批判するのは不策)
414	0427	男	以前に話した相談員はいるか？	
415	0428	男	目が不自由で自転車にひっかけられた上、どなられた。	傾聴、警察署の電話番号を教える。
416	0501	女	夫と別れたいが、経済的に心配。	傾聴、アドバイス(息子と相談、時間的余裕を持つように)
417	0501	女	″相手が嫌なことばかり言う″不満	傾聴
418	0501	女	自分は変ではないか、頭の中を調べて欲しい。	専門医紹介、傾聴
419	0501	女	地震後「神経過敏」。カウンセリングを受けたい。	病院紹介、傾聴
420	0501	女	地震後、夜中に叫んでしまう。精神病か。	傾聴、アドバイス
421	0501	男	No.391？アドバイスに従ったお礼。客の噂が気になる。	傾聴、専門医紹介
422	0502	女	No.418。生まれつき記憶、判断力が弱い。	傾聴、専門医紹介<<自我同一性の問題>>
423	0502	男	ある人に会いたいが、宗教上会わない方がよいか。	傾聴
424	0502	男	4カ月通院しているが、自殺の不安がとれない。	アドバイス(通院継続、効果でにくいことある)
425	0502	女	No.418/422。紹介された病院へ行ったが、気に入らん。道を迷う。	アドバイス(専門医に通院するように)
426	0508	女	期外収縮で困っている。発作もあった。	アドバイス(医師と相談しては)
427	0508	女	会社人間の夫は、私の言い分を聞かず口惜しい。	アドバイス(共通の趣味、ストレス解消方法を)
428	0509	女	17才より″自律神経失調症″、今疲れている。	傾聴、アドバイス(現在通院中の病院でよく相談を)
429	0509	男	動悸、あぶら汗、2年以上の継続勤務なし。	具体的質問をすると「もういい」といって切る。
430	0509	女	No.418/422/425。物忘れがあるのに、医師は信用してくれない。	(他の)病院紹介
431	0509	男	兄(42)が退職後、自信喪失。死にたいと言う。	アドバイス(至急に精神科医を受診させて)
432	0509	男	肝臓が悪く通院していたが、外出がこわく、とじこもる。	傾聴
433	0509	女	知人が震災で死亡。服薬も中断。不眠、だるい。	傾聴、アドバイス(うつかも、専門医紹介)
434	0509	女	地震以来、不整脈に悩む。	傾聴、アドバイス(パニック障害かも、病院紹介)
435	0510	女	震災後の無理がたたり透析を受ける。経済的不安がある。	傾聴、アドバイス(公的相談窓口を紹介)
436	0510	女	息子(小3)が1人で寝るのが恐いという。寝ぼける。	アドバイス(「もういい」と言うまで、添い寝つきあう)
437	0510	女	中学の一人娘が、色々うまくゆかず不眠。安定剤をもらっている。	アドバイス(不眠を治し、趣味も)
438	0510	女	No.400。本人、夫、妹の関係がぐるぐるまわっている。	相談機関(女性センター)紹介
439	0510	女	不当に仕事を減らされている。不当な扱いだ。	傾聴、アドバイス(転職を考えつつ、基準局に相談を)
440	0510	女	息子(25)が仕事のぐちをこぼす。相談機関を紹介して。	傾聴、相談機関紹介
441	0511	女	No.236。息子(29)を宗教から脱会させたいがどうすべきか。	アドバイス(じっくり話をきいてあげる)
442	0511	女	No.446。18年間の夫婦生活がむなしく、うまくいっていない。	傾聴、アドバイス(趣味にうちこんでは？)
443	0511	女	妻子ある男性と恋愛中。距離をとるべきか迷う。	傾聴、アドバイス(健全な生活に戻ろう)
444	0511	女	救援物資をめぐって近所の人から″病気″と言われ不眠。	傾聴、アドバイス(自分に自信をもって。医師から薬を)
445	0511	女	被災後腎臓透析を要すと言われた。恩典はあるか。	アドバイス(震災と関係ないから恩典なし)
446	0511	女	No.442？会社経営でショックを受けた夫に、水くみも頼めなかった。	傾聴、アドバイス(夫と会話をふやす)
447	0511	女	兵庫県下フリーダイヤルの心の相談をしている電話番号を教えて。	相談機関紹介(神戸いのちの電話)
448	0511	女	不安発作におそわれ、眠れなくなった。恐怖心がある。	傾聴、アドバイス(以前受診の心療内科を受診したら)
449	0512	女	No.442/446？夫にテレクラ遊びがばれた。どうしたらよいか。	傾聴、アドバイス(自分でよく考えてから対応)
450	0512	女	夫婦関係の″ヒビ″を感じる。妻の立場がない。	傾聴

番号	日付	性別	主訴	対応
451	0512	女	No.442/446/449。夫がかなり疲れている様子。どうしたらよいか。	傾聴
452	0512	男	対人緊張が強いといわれる。どうしたらよいか。	傾聴、アドバイス(6年間働けたから大丈夫。楽しい面に神経質になろう)
453	0512	男	息子(30)が確認強迫状態、どうしたらよいか。	アドバイス(阪大病院に受診させる)
454	0512	女	息子(25)が仕事上の悩みを持っている。どうしたらよいか。	傾聴、アドバイス(グチを聞いてあげ、自主性にまかす)
455	0512	女	地震以来、神経過敏に。動悸したり。	アドバイス(内科受診、異常なければ精神科に)
456	0512	女	近所の精神科医院を教えて。	専門医紹介
457	0515	女	簡単に解雇。失業保険も出ないと言われた。	神戸公共職業安定所を紹介。
458	0515	女	中1の娘の身長体重が震災後変化がない。	アドバイス(最寄の保健所で相談、検査)
459	0515	男	No.453。病院受診時、受診後、どのように話し接したらよいか。	アドバイス(その都度主治医と相談する)
460	0515	女	夫(精神病院入院歴あり)の職場での言動が変。受診させたい。	アドバイス(会社と協力して受診させるように)
461	0515	女	古い自宅が全壊、新築の隣家のカーポートに被害。折り合いが悪くなっている。	傾聴、相談機関紹介
462	0515	女	(「うつ病」の訴えがある様子)服薬中だが体がだるい。	アドバイス(薬の説明、積極的な生き方)
463	0516	男	父が死亡し、相続問題。工場再建したが利益減。	傾聴、アドバイス(専門医紹介。抑うつ状態の治療を)
464	0516	女	被災者の悩みを聞いてくれることろですか。	そうです
465	0516	男	″T相談員はいつくるか″	″分かりません″
466	0515	女	不安感が強い。外出時、めまい、動悸。	アドバイス(不安神経症の説明、精神科受診を)
467	0516	男	結婚が破談に。ケガがもとで退職。どうしたらよいか。	アドバイス(思いを断ち、昔からの主治医に相談を)
468	0516	女	親友(女性)の仕事を手伝う時、淋しくなる。	傾聴、アドバイス(アルバイトと割りきり、他の趣味をつくり友人をつくる)
469	0516	女	音に対して敏感になり、イライラし、やる気がしない。	傾聴、アドバイス(持続するなら受診を。気長に考える)
470	0517	男	″T相談員はいつくるか″	″今回は予定に入っていない″
471	0517	男	性的興味が強くなり、一方性的コンプレックスも感じる。	傾聴、アドバイス(精神的充足こそ重要)
472	0518	女	震災後「自律神経失調症」の病状悪化。	病院紹介
473	0518	男	厚生年金のことは社会保険事務所ですか？	<<精神分裂病の欠陥状態か>>
474	0518	女	自分の心がコントロールできない。	傾聴
475	0518	女	No.474。情緒不安定、精神科受診希望	病院紹介
476	0518	女	夫が多忙のため浮気。妊娠。どちらの子か調べたい。	アドバイス(産婦人科に相談を)
477	0519	男	母の手術が無事に終わりホッとした。	傾聴
478	0519	女	回転性めまい。梗塞がある。アメリカ行きに不安。	症状説明。アドバイス(心配なら主治医と相談を)
479	0519	女	支配的態度の夫との生活に、先き行き不安。	傾聴、アドバイス(お互いに譲歩がいる)
480	0522	女	母親と財産・家のことでトラブル。不安で落ち込む。	傾聴、アドバイス(病院受診を)
481	0522	女	隣家解体時に自宅に傷がつき、もめて不眠に。	傾聴、アドバイス(専門医受診、弁護士会紹介)
482	0522	女	夫が帰国。労いの言葉もなく、会話かみあわない。	傾聴、アドバイス(夫に甘える。自分の時間の充実を)
483	0522	男	性的な悩み。女装が好きだが、彼女がいる。	傾聴
484	0523	女	朝目覚めの時間がつらい。震災後、症状悪化。	アドバイス(精神科治療を受けるように)
485	0523		<<無言の電話>>	
486	0523		生活保護だが300円しかない。お金が欲しい。	(一方的に電話を切る)
487	0523		メニエール症で精神科紹介されたが、脳神経外科受診したい。	「ええ、もういいですわ」と切る。
488	0523	男	生きていくのがしんどくなった。	(どこに住んでいますかと聞くと切れる)
489	0523	男	これから先どう生活したらよいか。働く気はない。	アドバイス(主治医と仕事について相談を)
490	0523	女	実母(87)のボケが進行したようだ。対応に苦慮。	アドバイス(保健所など社会資源の活用。個人病院へ)
491	0524	男	仕事のことで悩んでいる。いじめられ会社長続きしない。	傾聴
492	0524	女	結婚20数年、夫に尽くしてきたが、さびしさ感じる。	アドバイス(夫婦の会話を。甘えるのも一法)
493	0524	男	No.491？村の会合への出席を強要され辛い。	傾聴
494	0524	男	震災後、ガスの元栓の確認をくりかえしがち。	アドバイス(気づいて3回程度ならばよい)
495	0525	女	震災後、交際相手が結婚を意識し出した。	傾聴。

番号	日付	性別	主訴	対応
496	0525	男	退院12～3年。どうしたら治ったと認められるのか。	傾聴、アドバイス(服薬の必要性。主治医との話し合い)
497	0526	女	祖母、兄を震災で亡くし、最近、不眠、落ち込み。	傾聴、アドバイス(負担な電話は断るように)
498	0526	女	人前や緊張時、冷や汗、手足のふるえ。	アドバイス(内科受診。異常なければ精神科に)
499	0526	女	母が父のガン告知でショックを。見舞いの方法は。	アドバイス(見舞うよりは遊びに行く感じで)
500	0525	男	No.473？/421？就職の際、厚生年金を掛けた方がよいか？	傾聴
501	0526	女	自分がダメになる。頭の中がごちゃごちゃになっている。	傾聴、アドバイス(保健所の精神保健相談員に話す)
502	0526	女	不眠、感情の起伏が激しくて、物を壊す。	傾聴(専門病院を紹介)
503	0529	男	住居と職を失い、長崎の救援を受ける予定。	傾聴、相談機関紹介
504	0529	女	夫が女性と家出。家は改築中。今後どうしたらよいか。	傾聴、アドバイス(家庭裁判所で相談。精神疲労をとる)
505	0529	男	母のことで精神科か臨床心理士に相談したい。	傾聴、アドバイス(両者の違いを説明)
506	0529	男	半壊した家を修理する決断できず、生きる望みもない。	傾聴、アドバイス(行政や家人と相談を)
507	0529	女	身内の片付け、世話にあけくれ、今になって疲れた。	傾聴(「よくがんばりましたね」とねぎらう)
508	0529	女	実母(66)の不眠、不安症状改善せず。	アドバイス(受診時に付き添う。話し相手になる)
509	0529	女	夫の兄からの見舞いを断るうちに、兄夫婦とこじれた。	アドバイス(折を見て謝罪か、放置する)
510	0529	男	「T相談員はいない」と言ったら切れた。	
511	0530	男	トイレを汚すため院内でいじめられている。	アドバイス(主治医と2人きりで話したらと言う)
512	0530	女	友人夫婦が亡くなり、"前向きに生きる"ことができない。	傾聴、アドバイス(生活の中に楽しみを見つける)
513	0530	男	遺族が苦労している。大阪に何かないか。	
514	0530	女	心臓の再手術がこわく、病院を転々としている。	アドバイス(手術は決心が必要)
515	0530	女	イライラする。夫婦仲が悪くなってきた。	傾聴、アドバイス(再受診するように)
516	0530	女	借金で建てていた貸家が全壊。返済の目途なし。	相談機関紹介(不動産協会、弁護士会)
517	0530	女	長男(3)が夢でうなされ第2子誕生後はかみつき泣き笑う。	傾聴、相談機関紹介(都島保健所、総合医療センター)
518	0530	男	娘(18)地震のあと眠れないという。	アドバイス(娘さんが本当に辛いなら精神科受診を)
519	0530	女	3月頃から朝早く目覚め億劫な感じ。何もする気なし。	専門医紹介
520	0530	女	何も興味がなくなり閉じこもっている。外出したくない。	傾聴、アドバイス(近くの精神科クリニックに受診すすめる)
521	0530	女	母(73)が姉と口論し、誰が面倒みるか悩む。	傾聴、アドバイス(好意だけでは問題。よく話し合う)
522	0531	女	9才の娘が7年間で2回レントゲンとった。大丈夫か。	説明(影響はとるに足らない)
523	0531	女	地震後音に敏感。電話、クラクションなどが気になる。	アドバイス(耳栓。神経内科で投薬を)
524	0531	女	被害修復も済みホッとし"ウツ"になってきた。	傾聴、アドバイス(家族と話し合うこともよい)
525	0531	女	花粉症と生理不順の薬を飲んだが奇形の心配ないか。	アドバイス(産婦人科で相談する)
526	0531	女	実母(80)の面倒を4年間みてきたが、少々疲れた。	傾聴、アドバイス(デイケア、ショートステイの利用)
527	0531	男	職を失い仮設ぐらしで生活のリズム狂う。先行き不安。	傾聴、アドバイス(母親との生活について、主治医と相談)
528	0601	女	不眠、朝うつ状態。通院中だが、不満がある。	アドバイス(規則正しい生活、よい医師をみつける)
529	0601	女	夫(39)が不眠でいらいらしている。うつの再発か。	アドバイス(会社を休ませる、傾聴、受診)
530	0601	女	妊娠したが、異常ないか心配。	アドバイス(産科受診、主治医と相談)
531	0601	女	父(63)がうつ病の様になっているので心配。	アドバイス(受診が必要、近医紹介)
532	0601	女	娘(19)が話をしない。不良になった気がする。	アドバイス(話し合えるよう第三者の介入を)
533	0601	女	3カ月前から心がむなしい。おっくう。	アドバイス(更年期の影響もある。受診)
534	0601	女	被害妄想上のことを言って家族を困らせる。	アドバイス(保健所、近医に相談を)
535	0601	女	1年位胃の調子が悪い、ストレスと言われた。	アドバイス(病院受診、近医紹介)
536	0601	男	No.534？姉(54)の被害妄想がひどくなった。	傾聴、アドバイス(保健所に娘と相談にいく)
537	0601	女	家の修理で疲れ床についている。主治医に不信感。	傾聴、アドバイス(保健所で病院を紹介してもらう)
538	0602	女	母(59)が肺ガン。どう対応したらよいか。	アドバイス(母親の望むように介護を)
539	0602	女	糖尿病治療中。何時頃運動療法をしたらよいか。	アドバイス(主治医と相談してみる)
540	0602	女	修理が完成、以来うつ状態、やる気なし。	アドバイス(2,3週間ズボラするよう努力する)

番号	日付	性別	主訴	対応
541	0602	女	娘(小5)が首を上下にふり指をしゃぶる。	傾聴、アドバイス(無料の相談機関紹介、PTSD説明)
542	0602	女	息子(中3)が登校拒否。転校後も行かない。	相談機関紹介、アドバイス(登校刺激を与えないように、本人の悩みを聞き対処を)
543	0605	女	震災後末梢神経炎の様な症状、腰痛も。	傾聴、アドバイス(ぬるい湯に入る)
544	0605	女	工事の音がうるさい。	アドバイス(耳栓する)
545	0605	女	家庭の仕事をするのが苦痛	アドバイス(主治医に気分、症状を伝える)
546	0605	女	No.482。帰国した夫の荷物から夫の浮気の疑念が生まれた。	傾聴(「純愛を捧げるタイプは素晴らしい」とほめる)
547	0606	男	不眠、胸がおさえられる様。頭痛、CT異常なし。	アドバイス(精神科を受診するように)
548	0607	女	夫(51)の寝言が激しく身体をバタバタさせる。	アドバイス(心療内科受診、パーキンソン病も注意)
549	0607	女	息子(30)が被災した親と家庭のどちらをより大切にするか悩んでいる。	アドバイス(息子の主治医らとよく相談させる)
550	0607	女	被災した友人と友情がさめた様な感じ。	アドバイス(こちらが大きな気持ちで待つ)
551	0607	女	No.442/446/449？夫婦関係がうまくいかない。家にお金を入れない夫。	傾聴
552	0607	女	友人が人の集まった所や電話で嫌なことを言う。	傾聴
553	0607	女	最近になって不眠、被災時の惨状を夢をみる。	アドバイス(主治医に地震の話をする)
554	0608	女	息子(14)が反抗期か。てんかんと言われ服薬している。	アドバイス(反抗期は必要、てんかんについては主治医と気軽に相談)
555	0608	男	不当解雇について、監督署はよく相談にのってくれない。	相談機関紹介(弁護士会、労働フリーダイヤル)
556	0608	男	No.483？自分自身は男でもあり女でもある。	<<いたずら電話？>>
557	0609	男	強迫神経症との診断。通院継続か、精神病の恐れは。	アドバイス(加齢による記憶力低下も。精神病心配なし)
558	0608	女	人に甘えるばかりだが、どうしようもない。	傾聴
559	0613	女	不眠で苦しい。薬がきつくて服薬できない。	アドバイス(主治医に服薬するとどうなるか話す)
560	0612	女	息子の学校の親同士のつきあいがしんどい。	傾聴
561	0612	女	震災時の夫が頼りなく別れようと思った。夫とうまくいかない。	傾聴、アドバイス(不眠ならば対症療法)
562	0613	女	骨折をきっかけに病気(神経症)、彼氏を探している	アドバイス(スケジュールをたてて生活をきっちり)
563	0613	男	弟所有の自宅全壊。将来どうすれば良いか。	傾聴、アドバイス(役所に相談していく)
564	0613	女	避難してきた義母との衝突が日毎に多くなっている。	傾聴
565	0613	女	同じことを続けると腹が立ってくる。	傾聴、アドバイス(楽しく仕事する工夫を)
566	0613	男	C型肝炎の父の注射針がささり血が出た	アドバイス(検査を受ける)
567	0613	男	震災後身体がだるくてしんどい、毎日が辛い。	アドバイス(主治医とよく相談する)
568	0614	女	No.551。夫が頑固、どうすればよいか。	傾聴、アドバイス(娘のしつけを大切に)
569	0614	女	母が震災でケガ。医師の態度に不満で心配。	傾聴、アドバイス(往診してくれる医師は医師会に尋ねる)
570	0614	女	No.562。太りすぎた。やせるには何が効果あるか。	傾聴、アドバイス(キャッチセールスに気をつけて)
571	0615	男	不眠症。ガンの父親の看病で希死念慮。	傾聴、アドバイス(専門医を紹介してもらう、ドクターを勝手にかえない)
572	0615	女	うつ的、おっくう、近医に対する不満	アドバイス(うつ病かはっきり診断してもらう)
573	0615	女	夫の買ってきたミドリガメのボツリヌス菌が心配	アドバイス(普通の清潔感で接する)
574	0615	女	兄弟、近所、昔の知り合いから嫌がらせの発信。	アドバイス(夫の言うように無視する)
575	0615	女	震災後、身内に気にかけてもらえなくなった。	傾聴、アドバイス(気持ちをきりかえる)
576	0616	女	就職活動に苦労している息子のことや更年期で不眠、イライラ。	傾聴、アドバイス(息子を見守る、自分は内科へ)
577	0616	男	震災の疲れ、不安、いらつき、ゆううつ、不眠、カウンセリング希望。	アドバイス(両親と近医受診を)
578	0616	男	借りていたワンルームマンションの敷金は戻るか。	相談機関紹介
579	0616	男	震災後、うつ病で休み、復職後も不調。辛い。将来への不安。	傾聴、アドバイス(少しゆっくり仕事を)
580	0619	女	震災後、敏感に"ゆれ"を感じる。心臓疾患のせいか。	アドバイス(専門医に受診し、相談を)
581	0619	女	娘が結婚し、寂しくなった。先々一人になるさびしさ。	アドバイス(将来一人立ちできる方法を考える)
582	0619	女	娘(23)の様子が変。精神科に入院させたい。	アドバイス(夫に協力をもとめ、二人で説得する)
583	0619	男	No.579。地震以後うつ状態に。仕事に集中できない。	傾聴、アドバイス(服薬を続け、様子をみる)
584	0620	女	震災後、夫から浮気の告白を受け不眠、脱毛。	傾聴
585	0620	男	No.579/583。状態が変わらず、仕事が手につかない。辛い。	アドバイス(入院してみてはどうか)

番号	日付	性別	主訴	対応
586	0621	女	ある宗教入信に際し、多額のお布施を求められている。	アドバイス(しっかりした宗教では、要求されない)
587	0621	女	単身赴任の夫は、妹と親愛な関係。自分をねらう人がいる。	アドバイス(趣味をみつける、専門医紹介)
588	0621	女	夫がうつ状態。会社は理解あるが、休養した方がよいか？	アドバイス(専門医と相談させたら)
589	0621	女	No.562/570。社会保険給付が終わるまでに治さねばならない。	アドバイス(毎日の記録を書いて日常生活を規則的に)
590	0622	男	睡眠不足が続いている。オウム事件も気がかり。	傾聴、アドバイス(現実に困っていることをカウンセラーに話したら)
591	0622	男	他人に同情できない自分が嫌で、つらい。	傾聴、アドバイス(本人の誠意は母親の救いになるはず)
592	0622	女	娘(29)がおいの死などで苦労、夫とも不仲。	傾聴、アドバイス(夫から本人への理解がカギ。見守って)
593	0622	女	No.562/570/589。マッサージの先生は薬を飲むなという。分裂病で服薬中。	アドバイス(色々な悩みを主治医に話してみて)
594	0623	男	No.579/583/585。治療はじめて6カ月も経つのに良くならず、あせる。	傾聴、アドバイス(前回の回復より時間がかかって当然、安心して)
595	0623	女	No.558？楽な仕事、いいかげんな仕事しかできず辛い。死にたい。	傾聴、アドバイス(服薬、死にたい気持ちを主治医に)
596	0626	男	No.579/583/585/594。主治医他からあせるなと言われるがあせる。仕事に不安。	傾聴、アドバイス(産業医とコンタクトとる)
597	0626	女	何かしようと思うが、何もかも足踏み状態。	傾聴、病院紹介
598	0626	女	うつ病と言われ体がダルイ。	アドバイス(小さな家事をする、心のはげみをもつ)
599	0626	女	母親と同居するようになって家事ができずうつ状態。	アドバイス(平和を望むならコントロールを)
600	0626	女	No.582。娘(23)が4年前から自閉症。このごろは一人言をいう。	アドバイス(主治医と相談して入院を)
601	0627	女	引き込み気味で、他のところでカウンセリング受けたい。	傾聴、相談機関紹介
602	0627	女	娘が悩んでいる様子。相談にのって欲しい。	FAX返信。午後に電話を。
603	0627	男	今年の始めから抑うつ状態。一度病院変えた方がよいか。	病院紹介
604	0628	女	No.601。紹介先はバスでないと行けないらしく、行けない。	傾聴、アドバイス(バスを使わない方法を問い合せる)
605	0628	女	息子(30)の治療が一向によくならない。	傾聴、アドバイス(励ましよりも、あせりを共感して)
606	0628	男	No.579/583/585/594。仕事が手につかず、困っている。先ゆき不安。	傾聴、アドバイス(今の症状では仕事できない。安心して治療を)
607	0628	女	朝、動悸、過呼吸、手のしびれ。子どもを起こさねばとあせる。	アドバイス(心療内科を受診)
608	0628	男	どうにかここまで回復できたことのお礼をいいたい。	「ありがとうございます」と返事。
609	0628	女	No.482/546。主人にとって自分が意味のない存在に思われる。	アドバイス(①当然感じる不快感情②どういう解決も後悔は残る)
610	0629	女	姑と同居でホッとする暇がない。自分がオカシイ。	傾聴、アドバイス(肩の力をぬいてバアさん相手する)
611	0629	女	微熱、夜の発汗、食欲低下。かかりつけ医師が遠くなった。	アドバイス(新しい医師を探すなど)
612	0629	女	No.581/575？家族が私の気持ちを判ってくれない。淋しい。	傾聴、アドバイス(内観療法の入り口の話)
613	0629	男	No.579/583/585/594。職場では軽い仕事だが、このままでよいのか不安。	傾聴、アドバイス(長い将来のために今少しゆっくりする気持ちで)
614	0630	女	転居後、仕事で人前でスピーチする時に緊張。	傾聴、アドバイス(カウンセリングも受けるとよい)
615	0630	女	ボランティアをしようと思うのに気力がなくなってできない自分が嫌。	アドバイス(ボランティアの機会はまたある。完全でなくてもよい)
616	0630	女	腰痛治療中にパニック発作で退院。	アドバイス(腰痛の治療と心臓神経症と別々に考える)
617	0630	女	1週間前から元気がでず、家事も思うようにできない。	アドバイス(正常範囲のうつ、月経前緊張症候群)
618	0703	女	地震がこれまで続いた受難の追いうちだった。	傾聴
619	0703	女	被災後、右眼失明。回復しつつあるが不安。	傾聴、アドバイス(注意して経過観察)
620	0704	男	体重減。妻の死でむなしい日々が続く。	傾聴、アドバイス(一人に慣れる必要、思い出にひたる)
621	0704	女	第2子誕生後、子育てと仕事の不安。うつ状態。	傾聴、アドバイス(ひとつづつ、ゆっくりと)
622	0704	男	No.613。震災後うつ病。会社を休んでいる。	傾聴
623	0704	女	No.598？朝がとくにつらい。2年前、不眠、ゆううつ、希死願望。	うつ病の説明
624	0704	男	No.622。主治医にあせるなと言われ、心がけている。	傾聴、アドバイス(電話をかけすぎない。様子をみるか休むか)
625	0705	女	パチンコ好きの夫が借金し、借金がかさむ。	アドバイス(夫婦間でよく話し合っては？)
626	0705	女	言葉がうまく出ないし、新聞読んでも意味つかみにくい。	アドバイス(身近な家の仕事から始める)
627	0705	女	No.621。二児を産んでから眠れず、うつ状態になった。	アドバイス(薬の量を考えてもらう。服薬のみならず他の方法も)
628	0705	女	震災後、家の仕事がなくなり、風俗関係に勤めたが仕事を変わりたい。	相談機関を紹介
629	0706		地震後、悪寒・微熱が続き良くならない。	アドバイス(担当医にしっかり聞く、薬をやたらに飲まない)
630	0706	女	意志に反して頚が右に曲がる。イライラし落ちつかない。	アドバイス(服薬を規則的に、主治医に相談)

番号	日付	性別	主訴	対応
631	0707	女	No.546。夫の留守をあずかってきたのに労いの言葉がなく、すぐケンカ。	傾聴、アドバイス(ひと呼吸おこうなど)
632	0707	女	小学時代の辛い、嫌な夢をみる。	傾聴、アドバイス(辛い体験が心から出ていっていると思おう)
633	0707	女	自律神経失調症、夫がギャンブルで300万のローンあり。	傾聴、アドバイス(家裁の調停、ローンを整理)
634	0707	女	No.621/627。産後無理したため抑うつ的。育児ノイローゼ状態。	傾聴、アドバイス(通院継続)
635	0707	男	T相談員にお礼を伝えておいて欲しい。	
636	0710	男	外の人と話がしたい。電話を断られた。	傾聴
637	0710	男	妻、義母と3人で寝ているうちに三角関係に。	傾聴、アドバイス(これからのことを考えて、決断を)
638	0708	女	母(80)が低血圧発作を起こす。心配だ。	アドバイス(薬の影響も考えられる。主治医によく相談を)
639	0710	女	再就職がうまくいかず、家族といさかいになった。	傾聴、アドバイス(正社員にこだわらないことも一方法)
640	0711	女	16年間一緒に住んでいた犬が死んで淋しい。	傾聴
641	0711	女	夫が仮設住宅にいる両親に会いに行っていることを隠している。	傾聴
642	0712	女	夫の叔母(69)が老人ボケ。浪費癖、電話かけまくる。	アドバイス(市のヘルパーに頼む)
643	0712	女	家のネズミを退治したいが、死体をみたくない。	アドバイス(猫をかうとか)
644	0712	男	養母が酒を飲んで暴れる。どうすればよいか。	傾聴、アドバイス(保健所、民生委員に)
645	0712	女	No.638。往診してもらう先生をどう選んだらよいのか。	傾聴、アドバイス(往診の先生と通院の先生の連携は？)
646	0712	男	8月から相談室がなくなるそうだが	06-263-5324へ
647	0713	男	8月から相談室がなくなるそうだが	06-263-5324へ
648	0713	女	外出するのがおっくう。不眠がち。神経症と言われている。	アドバイス(服薬継続、面接相談を)
649	0713	女	学校に行きたくない、ゆうつで淋しい。	傾聴、アドバイス(大学の保健センター、学生相談室へ相談を)
650	0713	女	主人が酒を飲んで暴れる。	専門医紹介(小杉クリニック)
651	0713	女	友人がおかしな宗教にはまってしまった。	傾聴、アドバイス(脱会はむずかしい、見守るしかない)
652	0713	女	カウンセリング機関を紹介して欲しい。	伊丹保健所を紹介
653	0717	女	娘(20)が食べ吐きをくりかえしている。	アドバイス(保健所で相談を)
654	0717	女	夫が社宅住まいになってから態度が変わった	傾聴、アドバイス(会社の保健婦と相談を)
655	0717	女	関東から関西に嫁ぎ、引越2回、うつ状態。	傾聴、アドバイス(関東の実家に旅行でも)
656	0718	女	長男(高3)が勉強せず、進学について心配。	傾聴、アドバイス(高校の先生とよく相談を)
657	0719	女	不眠の薬を20年飲んでいるが大丈夫か。	傾聴、アドバイス(主治医に副作用について聞く)
658	0719	女	娘(24)のことで相談したい(非行、暴れる)	傾聴、アドバイス(精神症状もあるので精神科へ)
659	0719	男	クリスチャンの友達ができた。	傾聴
660	0719	女	No.654/656？社宅に入ってから何も手につかずボーっとしている。	傾聴、アドバイス(震災のショックからの立ち直りのプロセス、安心して)
661	0719	女	母(79)とおりあいが悪い。	傾聴
662	0719	男	対人的な問題で閉じこもり気味。	傾聴、相談機関紹介(保健所、こころの健康総合センター)
663	0720	女	死にたいのです。睡眠薬を60錠のんだところです。	消防署に電話、救援要請
664	0720	女	震災以来、朝起きられない。うつ病とは？	アドバイス(症状を聴き、専門医紹介)
665	0720	男	定職につきたいが不安もある。相談したい。	相談機関紹介(職安、クリニック、保健所)
666	0720	女	薬の相談。震災で調子が悪い。	アドバイス(場あたり的な相談はよくない)
667	0721	女	手術した経緯があり、再手術した方がよいか。	アドバイス(手術した病院の主治医に相談を)
668	0721	男	実家で自分の思い出の物を処分され腹立たしい。	傾聴
669	0721	男	母(47)が震災後様子がおかしいのだが。	
670	0724	女	母(85)が便所で倒れて吐いた。症状について	アドバイス(脳梗塞の説明)
671	0725	男	息子(30)がしつこい。あくまでも追求、確認する。	アドバイス(強迫症状、病院に一緒に受診を)
672	0725	女	No.648？何もする気になれない。治療がはかばかしくない。	アドバイス(他の専門医を訪ねてみる)
673	0726	女	娘(30)がアトピー治療で苦労している	傾聴
674	0726	女	娘(23)が一週間食事を食べず、仕事に行かない。	傾聴、アドバイス(兵庫県女性センター)
675	0726	女	人との交渉、母親ともうまくいかない。とじこもり気味。	傾聴、アドバイス(少しづつ心をひらくように)

番号	日付	性別	主訴	対応
676	0726	男	大検を受けるつもりだが、落ち込んでいる。	傾聴、アドバイス(疲れている。心療内科で診てもらうように)
677	0726	男	震災にあい、一人で住んでいて虚しく感じる。	傾聴、アドバイス(病院受診すすめる)
678	0726	男	嫌な夢をみて眠れない。震災の時に死ねばよかった。	傾聴、アドバイス(主治医に薬の調整を相談して、絶対に死なないように)
679	0726	女	娘(19)が最近よく腹痛、下痢、震災と関係あるか？	傾聴、アドバイス(心の安らぎに力をかして)
680	0727	女	震災後うつがひどくなった。	傾聴、アドバイス(再度カウンセリング希望をDrに)
681	0727	男	震災後2度転職、服薬をみとがめられないか不安。	アドバイス(胃薬だと言えばよい)
682	0728	男	失業中。役割がなく自殺を企った。	傾聴、アドバイス(通院継続、アルバイトから仕事を)
683	0728	女	転院先での服薬で眠くて仕方がない。	アドバイス(次回受診時に相談を)
684	0728	男	母が過剰接待で来客多く、よくケンカする。	アドバイス(自分の意見をきっちり示して対応する)、相談機関紹介
685	0731	女	娘が"地震恐怖症"、海外に移りたいという。	傾聴、アドバイス(母として毅然とすることも大切)
686	0731	女	夫(53)の睡眠が最近変だ。対処法は。	アドバイス(昼間に異常がなければ見守るように)
687	0731	男	主治医の了解で、転院できる見通し。お礼。	

名称	①兵庫県立精神保健福祉センター		②兵庫県震災復興総合相談センター、こころの相談		③兵庫県教育委員会阪神教育事務所	
代表者	杉浦　康夫				実平　勝	
所在地	神戸市中央区荒田町2丁目1-29		神戸市中央区東川崎町1-1-3（神戸クリスタルタワー内）		西宮市中前田町7-40	
電話番号	078-511-6581		078-360-2903		0798-23-7788	
相談期間	平成7年1月19日～　現在も継続中		平成7年3月15日～平成8年3月31日　約12月間		平成7年2月20日～3月24日　約1月間	
相談時間	9時30分～15時30分		10時～12時・13時～17時		10時～16時	
相談方法	被災者用フリーダイヤル（2月14日より）		被災者負担		フリーダイヤル1本	
相談件数	件数	内容	件数	内容	件数	内容
1月	9件	従来利用していた人の被災報告。かかりつけ医がなくなる。				
2月	110件	近親者・知人の死亡、遺体確認のショック。転居に伴う違和感。失職による不安。			6件	震災後の不安。PTSDの症状が表われたらどのように対応したらよいか。
3月	232件	義父母宅に同居し気疲れ。余震の恐怖からの不眠。避難所ボランティアからの相談。	76件	震災後のストレスによる心身の変調。夫への不満。主婦の負担増。	17件	母が亡くなった子等、震災で心に傷をおった子への対処の仕方。
4月	151件	トラブルに疲れ不眠、不安（隣家に塀が倒れかかる、実家に同居、マンション自治会役員など）	155件	身内を亡くした孤独感。元気がでない。子どもの夜のトイレ。		
5月	165件	震災直後より食欲不振、無気力、不眠が続く。	120件	震災後家族を引き取ったが住宅事情悪くストレス、それを感じる自分に罪悪感。		
6月	139件	震災後、寝言や体動が激しく、仮設住宅なので周りに気兼ね。転職に伴う不安。	125件	同居が長引いてストレスが重なる。一人暮らしになり不安と孤独感。症状の悪化。		
7月	135件	恐怖で不眠になり、アルコールに頼っている。従来の相談件数に近づく。	104件	病院通院中だがゆっくり話を聞いてもらえない。数回目の人が増える。		
8-12月	713件	従来の精神保健福祉相談が主。他の電話相談機関からの震災以外の紹介が増す。	507件	震災以外が多くなるが、PTSDもまだまだある。全体の件数は夏に少し減ったが秋に増加。		
総件数	1654件	フリーダイヤルの設置で従来の相談のほか、遠隔地よりの相談が増える。無料ということで相談の必要な人を広げることができた。	1087件	電話相談で声が明るくなるケースもある。難しいケースは専門機関につなぐようにするが、聞くのみで、こちらの能力を感じることもある。	23件	学校関係者からの相談が多い。
心の相談	約22.3%		約50%		約70%	
担当者	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数
精神科医	2人	66回			10人	延23回
心療内科医						
内科医他						
臨床心理士	10人	265回	11人	延261回		
心理相談員						
カウンセラー						
精神保健福祉相談員	5人	10回				
保健婦看護婦						
心の電話相談員						
その他						
合計	17人	341回	11人	延261回	10人	延23回
有効度	かなり有効		かなり有効		かなり有効	
謝金			日当＋交通費		日当＋交通費	

名称	④老人性痴呆疾患センター		⑤神戸市市民局青少年課		⑥神戸市生活学習センター	
代表者	二階堂　とよ子		青少年課長　塚本　幸二郎		館長　雉子谷誠	
所在地	洲本市下加茂1-6-6　県立淡路病院		神戸市中央区加納町6丁目5番1号		神戸市中央区橘通3-4-3	
電話番号	0799-24-5737		078-322-5182		078-361-6977	
相談期間	平成7年3月1日～4月28日　約2月間		平成7年2月13日～　現在も継続中		平成7年2月8日～平成7年5月31日　約4月間	
相談時間	13時～16時		10時～16時		10時～16時	
相談方法	フリーダイヤル1本		被災者負担		被災者負担	
相談件数	件数	内容	件数	内容	件数	内容
1月						
2月			5件	震災以後、恐怖心から中１の息子の落着きがなくなった。	166件	震災で自宅が全壊。今頃になって壊れたもの、捨てたものなくしたものに拘り始めた。夫は既に亡くなっており、家の修繕、自分の年齢などあれこれ考え出したら、将来が不安で眠れない。
3月	0件		22件	震災のため勉強できず大学入試に失敗した。浪人するべきか。	129件	
4月	0件		4件	震災のため職を失った。	115件	震災で子供と孫を亡くした。日が経つにつれて、余計に悲しくなる。段々と生きていく気力が無くなってきた。
5月			7件	震災以後、中１の息子が不登校になった（気力を失う）。	140件	
6月			2件	６月以降、従来からの相談内容に戻る。		
7月			2件			
8-12月			5件	※10月まで		
総件数	0件	こちらの心のホットラインに、利用者が一人もなかった原因はPR不足。そして各町村のフォローが被災者のニードに適していた情報がはいり、具体策がたてられやすかったのではないかと考える。	47件		550件	
心の相談						
担当者	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数
精神科医						
心療内科医						
内科医他						
臨床心理士						
心理相談員						
カウンセラー					5人	延113回
精神保健福祉相談員						
保健婦看護婦	1人		1名			
心の電話相談員						
その他			7名	教職ＯＢ		
合計	1人		8名		5人	延113回
有効度	あまり有効でない		非常に有効		非常に有効	
謝金	日当＋交通費		日当		日当＋交通費	

名称	⑦神戸市児童相談所		⑧教育総合センター		⑨ドーンセンター（大阪府立女性総合センター）	
代表者	上辻　広治		西村　邦文		館長　津村　明子	
所在地	神戸市中央区東川崎町1丁目3-1		宝塚市小浜1丁目2-1		大阪市中央区大手前1丁目3番49号	
電話番号	078-382-0145		0797-87-1718		06-910-8500	
相談期間	平成7年1月17日～12月31日　約11月間		平成7年2月1日～平成8年3月31日　約11月間		平成7年2月6日～3月31日　約2月間	
相談時間	9時～21時（11月13日以降は20時まで）		10時～16時		10時～18時	
相談方法	被災者負担		フリーダイヤル1本		被災者負担	
相談件数	件数	内容	件数	内容	件数	内容
1月	2件	被災軽微地区よりの架電。				
2月	32件	急性の幼児中心。	7件	友人の死等で息子がまいっている。生活資金。	100件	夜眠れない。地震の夢を見て家族をおこす。家族の精神状態が悪化。将来への不安。
3月	14件	急性の幼児中心。	7件	大きな音を怖がる。頻尿。	51件	家族との関係悪化。復旧工事に行っている夫が精神的にまいっている。
4月	58件	4月17日より、厚生省予算で「神戸市児童こころの相談110番開始」年末年始をのぞく毎日9時～21時	4件	転校後の友人関係。		
5月	48件	不登校、しつけ、育児不安、成人の相談の方が６月多くなった。	2件	避難所でのトラブル。		
6月	73件		0件			
7月	51件		1件	家主との関係。		
8-12月	207件		2件			
総件数	485件		23件		151件	直後の、どこからでもかけられるという点が重要だったと思う。直接の被災だけでなく、２次被災の例が目立った。
心の相談	約30%		約89%		約57%	
担当者	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数
精神科医	31人	延95回				
心療内科医						
内科医他						
臨床心理士			1人			
心理相談員						
カウンセラー						
精神保健福祉相談員						
保健婦看護婦						
心の電話相談員	10人	延280回			56人	延102回
その他						
合計	41人	延375回	1人		56人	延102回
有効度	かなり有効		かなり有効		かなり有効	
謝金	日当＋交通費、医師はボランティア		嘱託職員のため謝金なし		ボランティア	

名称	⑩宝塚市女性センター		⑪（財）クリスチャンセンターつかしんコミュニティチャーチ相談室		⑫関西いのちの電話	
代表者	館長　井口　容子		西田　晃		瀬川　健三	
所在地	宝塚市栄町2-1-2 ソリオ2 2階		尼崎市塚口本町4丁目8番1号		大阪市淀川区今里3-1-72	
電話番号	0797-86-4006		06-420-3830		06-308-6868	
相談期間	平成7年2月6日～3月31日　月～金　毎日　54日間 平成7年4月1日～12月31日までは通常の毎週火曜日		平成7年2月4日～　現在も継続中		平成7年1月18日～　現在も継続中	
相談時間	10時～16時				24時間	
相談方法	被災者負担		被災者負担		フリーダイヤル1本、被災者負担	
相談件数	件数	内容	件数	内容	件数	内容
1月					29件	余震がこわい。
2月	41件	幼稚園児がおびえ登園拒否。息子が震災のショックで「死にたい」と言う。病院の治療に行けない。高２の娘の夜尿。夫がふさぎこんでいる。義母の食欲不振、嘔吐、うつ状態。	1件	被災による生活の支障が生きる力を即失わせている。	126件	地震のあと生きる力がない。職を失った。
3月			8件	震災の恐怖が日常生活に突然入ってくる。	45件	家族、親類、近所の人とのストレス。
4月	3件	震災の事から妹との関係が悪くなった。隣家が避難、その家の飼い犬のこと。	14件	従来からの精神的不安感を訴える。	33件	精神的疲労、死にたい。
5月	5件	家が半壊、気分が重く暗い。震災見舞いに、嫁を行かせるべきか。	14件	家族との関わりの中での諸問題。	13件	同居人とのトラブル（親、夫婦）。
6月	1件	友人、親戚が死亡、生活に張りがでない。	2件	夫婦の関係の危機についての相談も。	26件	仮設住宅で落ち込んでいる。
7月	1件	隣家との境界線の事で近所が嫌がらせ。	20件	健康に関連するさまざまな困難がでてくる。	21件	先がまっくらで生きる力がない。
8-12月	11件	うつ症状の悪化。仕事を無くし、転宅何もする気にならない。夫の仕事が不況、生活費がギリギリで不安。夫婦関係が更に悪化。上が被害を受け、修理の事で姑ともめる。	114件	震災のみならずさまざまの問題が訴えられる。	17件 9月以降	震災で生き残ってよかったのかなあ。
総件数	62件	２月は震災の直接的な恐怖や不安が多くあったが３月になって件数が減少したので、終了することとし、通常の電話相談に戻す。	173件	従来からの問題を抱えていた人々が、この機会に相談窓口を活用しようとしていることは意味深い	310件	男性は仕事や生活の不安、女性は避難生活での人間関係がらみが多い。
心の相談	全件		約50%（７月までで集計）		約2%	
担当者	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数
精神科医						
心療内科医						
内科医他						
臨床心理士	1人	2回				
心理相談員			1人	延21回		
カウンセラー			5人	延118回		
精神保健福祉相談員						
保健婦看護婦						
心の電話相談員			1人	延28回	150人	延310回
その他	4人	50回	2人	延6回		
合計	5人	52回	9人	延173回	150人	延310回
有効度	かなり有効		非常に有効		非常に有効	
謝金	ボランティア（4月よりは通常の電話相談となり有償）		交通費		ボランティア	

名称	⑬神戸いのちの電話		⑭社会福祉法人　京都いのちの電話		⑮大阪自殺防止センター	
代表者	今井　鎮雄		理事長　奥田　東		西原　由記子	
所在地	神戸市長田区水笠通1-1-33神戸YMCA西神戸青少年センター内		京都西郵便局私書箱35号		大阪市中央区東心斎橋1-6-7	
電話番号	078-642-4317		075-864-1133		06-251-4339	
相談期間	平成7年2月13日～　現在も継続中		平成7年1月17日～　現在も継続中		平成7年1月17日～12月16日　約11月間	
相談時間			24時間無休		24時間	
相談方法	フリーダイヤル、被災者負担（12月1日以降）		フリーダイヤル、被災者負担		フリーダイヤル2本、被災者負担	
相談件数	件数	内容	件数	内容	件数	内容
1月			53件	震災直後は「健康」に関するものが圧倒的に多い。	1481件	
2月	62件	①地震の恐怖体験や余震の予期不安②以前からあった病状の悪化③避難生活での人間関係	93件	目先の事がまがりなりに片付き「人生」問題が急増した。	1770件	
3月	59件	相談内容は２月と同じ傾向であったが、震災で仕事を失いこれからの生活を心配する、など。	60件	ぶり返しの様に精神障害の人、また病気や障害のため生活困難な人からの訴えがふえる。	1888件	
4月	68件	相談内容は２・３月と同じ傾向が見られたが、その他に、何もしたくない、やる気がない、など。	54件	震災ボランティアからの不満。人間らしい生活をしていないことの訴え。	1971件	
5月	60件	①心の問題②人間関係③喪失体験	27件	不眠。薬がない。腹立ちをぶつけるところがない。	1956件	
6月	63件	５月と同じような傾向であったが、夫婦間の訴え、仮設住宅に関すること。	26件	手がふるえて外に出られない。仕事をする気力もない。	1939件	
7月	40件	この月から、障害者のための仮設住宅に単身入居中の男性から26回も淋しさを訴える電話あり。	35件	仮設に入ったが子供の家族がよんでくれない。マンションの修理に多額なお金がいる。	2112件	
8-12月	118件	８月～７月と同じ傾向であったが、仮設住宅に入居できて感謝しているとの電話も含めて仮設住宅に関する訴えが増えてきた。	63件	死んだ子供のことが忘れられない。	8909件	
総件数	470件	阪神大震災は実に多くの人命、財産等を奪ったが精神生活にも大きな打撃を与えた。	411件	被災者の心の傷の大きさを感じます。	22036件	前年度に比べ、12.4%相談件数が増加したのは地震の影響かと思われる。
心の相談			約80%		約4.9%	
担当者	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数
精神科医						
心療内科医						
内科医他						
臨床心理士						
心理相談員						
カウンセラー						
精神保健福祉相談員						
保健婦看護婦						
心の電話相談員					90人	延2700回
その他	200人	いのちの電話相談員	180人	いのちの電話相談員		
合計	200人		180人		90人	延2700回
有効度	かなり有効		非常に有効		非常に有効	
謝金	ボランティア		ボランティア		ボランティア	

名称	⑯こども心身医療研究所		⑰女性のこころと体　無料電話相談		⑱心理オフィスAIRA（アイラ）	
代表者	理事長　辻　久子		東山　千絵		横川　彩	
所在地	大阪市西区土佐堀1丁目4番6号		神戸市東灘区岡本1-5-20-602		神戸市灘区永手町3丁目4番14号　六甲道ビル2階	
電話番号	06-445-8701		078-412-1309		078-843-0871	
相談期間	平成7年2月1日～平成7年11月30日　約10月間		平成7年2月17日～　現在も継続中		平成7年2月27日～平成7年4月30日　約2月間 ※現在も相談の電話があれば受けています	
相談時間	9時30分～16時（木曜は15時）　日・祝休		10時～18時		10時～17時　週2日	
相談方法			フリーダイヤル２本		被災者負担	
相談件数	件数	内容	件数	内容	件数	内容
1月						
2月	149件	急性ストレス反応。		不安。不眠。	13件	かかりつけの病院へ通えない。
3月	83件	急性ストレス反応。		不眠。幼児虐待。	36件	心理的孤立感による不安と不眠。将来への不安。
4月	56件	急性ストレス反応。		体調不良。人間関係のトラブル。	29件	無気力感の訴え。被災者受け入れ側の不満。
5月	48件	環境変化におけるストレスおよび後発症。		就職問題。家族関係のトラブル。	11件	対人関係のもつれ。失業による不安。
6月	33件	環境変化におけるストレスおよび後発症。		就職問題。	3件	アルコール問題。被災による家族離別からの孤独感。
7月	16件	環境変化におけるストレスおよび後発症。		就職問題。幼児虐待。	1件	アルコール問題（家族）。
8-12月	143件	フラッシュバック及び同上の生活不安。		アルコール依存によるトラブル。就職問題。不眠。	5件	生活のたて直しによる疲労と無力感。
総件数	555件	４月以降にフラッシュバックが目立つ。	不明	社会には"心の相談"をする場所がほとんどない。	98件	３月中頃より震災直後に頑張っていた人が虚脱感無気力感をもち、動きがとれないという相談が増えました。
心の相談			約80%		約80%	
担当者	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数	人数	延べ相談回数
精神科医	1人	延26回				
心療内科医	4人	延120回				
内科医他	1人	延4回				
臨床心理士	4人	延268回				
心理相談員					2人	
カウンセラー	3人	延141回	4人		2人	
精神保健福祉相談員						
保健婦看護婦						
心の電話相談員						
その他						
合計	13人	延559回	4人		4人	
有効度	非常に有効		かなり有効		非常に有効	
謝金	ボランティア		ボランティア		交通費、ボランティア	

名称	⑲大阪臨床心理相談所研究会	
代表者	武川　圭弘	
所在地	大阪市中央区伏見町4-2-6　平松ビル2階	
電話番号		
相談期間	平成7年3月1日～4月14日　約1.5月間	
相談時間	10時～17時	
相談方法	フリーダイヤル2本	
相談件数	件数	内容
1月		
2月		
3月	55件	PTSR、PTSD
4月	43件	PTSR、PTSD、中高年単身女性からの相談
5月		
6月		
7月		
8-12月		
総件数	98件	
心の相談	約93.8%	
担当者	人数	延べ相談回数
精神科医		
心療内科医		
内科医他		
臨床心理士	7人	延58回
心理相談員		
カウンセラー		
精神保健福祉相談員		
保健婦看護婦	1人	延2回
心の電話相談員		
その他	4人	延47回
合計	12人	延107回
有効度	かなり有効	
謝金	日当＋交通費	

「心の相談室」のご案内

阪神大震災の被災者の皆様には、心よりお見舞い申し上げます。

私どもは「心の相談室」を下記のとおり開設しておりますので、お気軽にご相談ください。

記

1　設置場所等

労働福祉事業団

大阪産業保健推進センター

〒541　大阪市中央区本町2-1-6 堺筋本町センタービル9F

（フリーダイヤル）

0120－899－901

0120－899－802

2　受付日時

平成7年2月1日から当分の間　午前9時～午後5時

ただし、土曜日、日曜日、祝日を除く。

3　相談への対応者

専門の医師 及び カウンセラー

4　「心の相談室」の設置者

・（社）大阪府医師会

・労働福祉事業団　大阪産業保健推進センター

精神保健相談記録日誌

		受付年月日	年　月　日
相談者氏名	男　女	相談員名	
相談者住所		年齢	家　族
相談対象者 氏　名	男　女	生年月日 年　月　日	
住　所			
避難先			
被災状況			

主　訴

方　針

経　過

大阪産業保健推進センター

平成７月１１月

先生

労働福祉事業団
大阪産業保健推進センター
所　長　平山　正樹

“被災者心の相談室”調査研究に関するアンケート調査へのご協力のお願いについて

拝啓、“被災者心の相談室”開設時には、ひとかたならぬご協力賜りまして、ありがとうございます。相談室の活動については、折にふれて（医師会報、医師会学会等）当センター相談員が発表しておりますが、本年度の活動報告としてとりまとめ調査研究とする予定であります。ところで、被災者のストレスに関しては、（１）被災直後の反応として生じるものの他に（２）被災に伴う種々変化に対する新たな適応の過程で生じる色々なストレスがありました。そこで電話相談をご担当下さった先生に活動を振り返っていただき、以下の点について、アンケートのご回答をいただきたく、よろしくご協力お願いします。

（１）相談のなかで特に印象深かったことをお聞かせ下さい。

（２）被災者のこれからの心的問題とその対応について、先生がお感じのことがありましたらお聞かせ下さい。

記

１．提出期限　平成７年１２月２０日

２．送 付 先　調査表は、同封の返信用封筒により下記までご返送下さい。

以上

〒５４１　大阪市中央区本町２丁目１番６号
堺筋本町センタービル９階
労働福祉事業団
大阪産業保健推進センター
ＴＥＬ：０６－２６３－５２３４
ＦＡＸ：０６－２６３－５０３９

所　属
氏　名
電話番号

回　答　書

（1）相談のなかで、特に印象深かったことをお聞かせ下さい。

（2）被災者の今後の心の問題とその対応について、先生のお感じことがございましたらお聞かせ下さい。

平成７月１２月１２日

様

労働福祉事業団・大阪産業保健推進センター
所　長　平山正樹
同（メンタルヘルス担当）相談員　藤井久和
同（カウンセリング担当）相談員　千葉征慶

被災者「心の電話相談」に関するアンケート調査へのご協力のお願い

平成７年１月１７日の大地震で阪神地区の多くの方が被災されました。その方々やご家族の方から「電話を通しての心の相談」をなされ、本当にご苦労さまでした。

つきましては、心の電話相談をされた貴機関・団体でのご活動をまとめ、今後の災害事の電話相談の参考に致したく、次のような調査表を作成致しました。

ご多忙中誠に申し訳ございませんが、ご回答を頂きたく何卒よろしくご協力をお願い申し上げます。

なお、私どもの大阪産業保健推進センターの「心の相談室」での実態は、平成７年10月に発刊された㈳日本精神保健連盟・広報誌、№22に「災害とメンタルヘルス－被災者の心の電話相談に参画して」として、藤井久和が詳細に報告致しています。

その概略は、別紙に同封いたしました。

また、この調査票は、兵庫県立精神保健センター杉浦康夫所長のご賛同とご協力頂いたものであります。

もちろん、この調査内容を一覧表にし、“被災者心の相談室”調査研究書として、後日に貴機関・団体にお送り申し上げる所存でございます。

記

１．提出期限　　平成７年１２月２６日

２．送 付 先　　調査表は、ＦＡＸにより下記までご返送ください。

〒５４１　大阪市中央区本町２丁目１番６号
堺筋本町センタービル９階
大阪産業保健推進センター
ＴＥＬ：０６－２６３－５２３４
ＦＡＸ：０６－２６３－５０３９

住　所　〒＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

機関・団体名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代表者氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電話番号＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

回答書

1．電話相談期間　平成７年＿月＿＿日～＿月＿＿日、　約＿＿月間

2．電話相談時間　＿＿時～＿＿時、＿＿時～＿＿時

3．電話相談方法　1）フリーダイヤル（＿本）　2）被災者負担

4．電話相談件数　印象的な(主な)相談内容（簡潔に）

1月　件＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

2月　件＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

3月　件＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

4月　件＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

5月　件＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

6月　件＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

7月　件＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

8～12月　件＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

総 件 数　件　（全体としてのご感想）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

5．総件数のうち、被災者及びその関係者からの「心の相談」の割合

約＿＿＿＿＿％

6．電話相談担当者の職種（順不同）の人数と延べ相談回数

1）医師：精神科医	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
心療内科医	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
内科医、他	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
2）臨床心理士	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
3）心理相談員	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
4）カウンセラー	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
5）精神保健福祉相談員	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
6）保健婦・看護婦	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
7）心の電話相談員	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
8）その他（　　）	約＿＿＿人	延約＿＿＿回
合　計	約＿＿＿人	延約＿＿＿回

7．心の電話相談の有効度　1）非常に有効　2）かなり有効　3）あまり有効でない

8．電話相談担当者に対する謝金　1）日当＋交通費　2）交通費　3）ボランティア

ご協力ありがとうございました。