

2011年3月30日

報道関係者 各位

ティーペック株式会社

EAP サービス最大手のティーペックが無料セミナー**「災害時の心のケア説明会」に人事労務担当者 150 人以上が参加****各社、惨事におけるメンタルサポートの方向性を確認**

業界最大の 3 万 4,000 件の面談カウンセリングを提供するティーペック株式会社(東京都千代田区)は、今回の東日本大震災に対応した従業員へのメンタルサポートに関する問い合わせが殺到したことを受け3月29日(火)、CSR活動の一環として人事労務担当者向けに無料で「災害時における従業員の心のケア」に関する緊急説明会を開催いたしました。

同説明会では、弊社 EAP コンサルタントから「災害発生後の人事担当者としての対応方法」や「被災をした従業員の心のケア」について、約 2 時間に及ぶ講習を実施。史上初めての事態が故の関心の高さから、当初の定員 80 人を大幅に超える 150 人以上の人事労務担当者が一堂に会しました。各社、この未曾有の被害を受け、レジリアンスをキーワードに惨事における従業員へのメンタルサポート体制構築の方向性を見出したようです。

■ 電話健康相談事業の最大手として、これまでも被災者支援を実施

24 時間年中無休の電話健康相談事業の最大手である当社は創業以来、CSR 活動の一環としてその事業を活かした被災地支援活動を行ってきました。平成 7 年 1 月に発生した阪神淡路大震災や平成 16 年 12 月の新潟中越地震などにおきましては、被災者を対象とした無料の電話健康相談を実施しました。保健師や看護師等の医療職・臨床心理士等の心理カウンセラーが皆様のお悩みや不安を傾聴し適切なアドバイスを提供する、「安心ホットライン」としてお役立ていただきました。

■ ボランティア活動へのニーズが変化

新潟中越地震以降は、ボランティアを名乗った詐欺等の犯罪行為が横行したことで、無料と名のつく各種電話相談があまり歓迎されませんでした。加えて、震災対策も回を重ね、政府や各自治体の各種電話相談機能が迅速に整備・対応されています。その環境の下、当社では、震災直後から専門家を交えて何らかの CSR 活動が出来ないかを、様々な角度から早急に検討していました。その最中、企業の人事労務担当者から「被災地に工場があり、社員ならびに家族の心のサポート体制を大至急構築したい」「東北地方の事業所にいる社員に対し、専門家による出張カウンセリングをお願いしたい」「阪神大震災を経験した社員が余震のたびに激しい動悸に苦しんでいる。PTSD(心的外傷後ストレス障害)の対応も含めて相談したい」「被災地支援のために現地に入り、戻ってきた社員の

P R E S S R E L E A S E

心のケアを行いたい」などの、「惨事の急性期対応」に関する問い合わせが数多く寄せられてきました。

■ 「惨事の急性期対応」へのニーズに対し、専門家による緊急説明会の実施を決定

当社では、この状況を受け、また今後もこのようなご要望が多数寄せられることが想定されることから、CSR活動の一環として、無料で当社EAPコンサルタントによる「災害時における従業員の心のケア」をテーマとした緊急説明会の開催を急遽決定するに至りました。当初は定員を80人としていましたが、史上初めての事態が故に、すぐに参加希望者が集まり急遽、会場を拡大いたしました。結果、告知期間は1週間に満たなかったものの、150人あまりの人事労務担当者にお集まりいただき、皆様の関心度の高さを反映したと言えるのではないのでしょうか。

■ 【ご参考】震災後に寄せられた契約先からの電話相談の傾向

惨事ストレスによる心身の不調※1を訴える相談が増えてきたほか、放射能汚染の不安による相談も目立ってきました。詳しい相談内容については別添資料をご参照ください。

※1 今回の震災のような、日常生活では体験し得ない、強烈で痛ましい出来事により引き起こされる大きな苦悩・ストレスのこと。この“惨事ストレス”の影響で「眠れない」「不安でたまらない」「恐ろしい夢を見る」「仕事に身が入らない」など、心身に様々な不調をきたすことがあります。しかし、それらの症状は異常な体験をした場合の正常な反応で、必ずしもすぐさま専門家のケアが必要な状態とは言い切れません。適切なセルフケアやストレスマネジメントにより、個々人のレジリエンス(回復能力)で自然と以前の状態に回復して行く人がほとんどです。ただし、1ヶ月以上症状が続き、日常生活にも支障をきたすような場合は、PTSDのおそれもありますので、専門家による心のケアが必要です。

【ティーベック株式会社について】

設立年月日：平成元年6月15日

事業内容：電話による健康相談ほか、医療関連サービス及びEAP関連サービス

代表者：代表取締役社長 砂原 健市

資本金：2億5千万円

売上：31億8千9百万円(第22期)

本店所在地：〒101-0021 東京都千代田区外神田5丁目2番1号 Sビル

メディカルコールセンター：4拠点(東京・新宿・横浜・大阪)

社員数：160名(平成22年9月現在)

相談スタッフ：348名(平成22年9月現在)

【本件に関するお問合せ先】

ティーベック株式会社

担当：阿部(塩崎)

〒110-0005 東京都台東区上野5丁目6番10号 台和上野ビル

電話 (03)3839-1634 メール marketing@t-pec.co.jp ホームページ <http://www.t-pec.co.jp>

PRESS RELEASE

(別添資料)

【東日本大震災後、3月14日(月)～27日(日)の間、当社電話健康相談に寄せられた相談の抜粋】

①惨事ストレスによる心身の不調

・ご本人の相談

⇒「震災以降、めまいや動悸がする」「夜眠ろうと目を閉じると、自分が津波に飲み込まれる感じがして怖くて眠れない」「津波により親戚が所在不明。不安で仕方がない」「生きる気力がない。死んだほうがマシだと思う」「仕事、家族、物資、ライフライン等、あらゆることにおいて今後の不安で、あれこれ考えて非常にしんどい」

・ご家族の相談

⇒「妻が家事をする元気がないと言う」「家の前をトラックが通っただけで子供がパニックになる」「子供が母親から離れない」「余震が起こるたびに、子供がリュックを抱えて外に飛び出そうとする」「被災した母親を引き取るようになったが、どのように接したら良いのか」「被災地の知人が安否不明で、妻が『自分だけあたたかい家があるといいのか』と、自責の念に駆られている」

・その他

⇒「震災があった夜から、ニュースを通じて被災状況を目にすると動悸がするようになった。気分転換したいが被害にあった人のことを考えると申し訳なくなる」「うつ病で通院中。停電や余震のことで生活が落ち着かず、不安が高まっている」「今回の震災をきっかけに過去の外傷体験(阪神淡路大震災・新潟中越地震・地下鉄サリン事件等)を思い出し、恐怖を感じた」「被災地にいるが、本社からの指示や対応方針などが一切ないので、不信に思う」「外国人社員が母国へ帰国したため取り残された感が強いのだが・・・」

②放射能汚染に対する不安

・福島近くの車を通過した。被曝しているかはどこで調べられるのか。機械はどこにあるのか。どういった対処をするべきか。

・福島の人が、こちらに来ることになっている。その人から被曝することがあるのか。

・ヨウ素剤を飲んだほうが良いのか。どこで手に入るのか。イソジンのうがい薬は有効か。イソジンうがい液を飲んだら少しは効果があるのか。わかめや昆布を食べればいいのか。

・授乳中。母親が水道水を飲んで、子供に影響があるか。ミルクのミネラルウォーターはどれが良いか。

・バセドウ病(もしくは甲状腺機能低下症)がある。放射性ヨウ素について、水や食べ物なども気をつけた方が良いのか。

・炊事や洗濯も、ミネラルウォーターを使うべきなのか。水道水は沸騰させると大丈夫か。

・外出してからのが痛い。また、皮膚がヒリヒリ痒いが、放射能の影響なのか。

・洗濯物を外に干してはいけないのか。空気(風)に乗って、放射能が飛んでくるのか。

・被曝のニュースを見て不安になった。精神的に参っている。

PRESS RELEASE

- ・ほうれん草を食べてしまったが大丈夫か。
- ・どのようにしたら被曝を予防できるのか。

このほか、福島県在住の方から「東京で使用する電力なのになぜ福島が被害を受けなければいけないのか」「この国はもう終わりだ」「この国に殺される」などと、状況が二転三転したり、様々な情報がありすぎて何を信じていいか分からないことから、パニック状態のまま相談をされてきたケースもありました。

【震災後における電話相談の全体的な傾向について】

■ 心理相談に占める震災関係の相談割合

3月14日(月)～18日(金)の5日間に寄せられた心理相談のうち、全体の20%～22%が震災に関する相談でした。休日を含む19日(土)～22日(火)の4日間の震災関係の心理相談は全体の8～19%と、前の5日間に比べ若干の減少が見られましたが、23日(水)は心理相談全体の23%が震災関係の相談で、最も多くなりました。以降は13%～16%で推移しております。

■ 相談者の地域分布

3月15日(火)までは秋田・山形・(茨城、栃木を除く)関東圏にお住まいの方や、大きい被害は受けていないが、大きな揺れや交通機関のマヒ、余震などの影響を受けた地域の方からのご相談がほとんどでした。被災地およびその周辺の電話回線が復旧してきた16日(水)以降は、茨城や千葉、宮城など大きい被害を受けた地域からの相談が徐々に増えてきました。ただし、その割合としては10%に満たない状況です。

■ 相談者の特徴

震災関係の相談者の約6割は、既に精神科や心療内科に通院中の方でした。もともと不安を抱きやすい方が、今回の震災によってさらに不安が高まり、電話相談の利用に繋がったと思われます。また、ご自分ではなく家族について相談したいというケースも目立ちました。

平成 23 年 3 月 29 日
ティーペック株式会社

『災害時のこころのケア』説明会 本日の内容

1. 惨事ストレスとその影響

- ①惨事ストレスとは
- ②惨事ストレスによる影響
惨事ストレス反応の時間的経過について
原因としての惨事ストレス体験と個人要因
まとめ

2. 職場における対応のポイント

- ①組織としての役割
- ②心の健康づくり指針(4つのケア)を基本とする
セルフケア
惨事におけるセルフケア
ラインによるケア
事業場内スタッフ等によるケア
事業場内スタッフの心構え
コミュニティの心理的回復プロセス
惨事への関与度(リスク)分類
リスク分類別ケアの例
事業場外資源によるケア
災害時のこころのケアに役立つ情報
まとめ

<説明会風景>

