

様式・参考資料編

～被災者に接する際にこころがけておきたいこと～

被災地での対応のポイント

1 被災者が話したいことを相手のペースに任せてひたすら聴く。

- ① まず、体調等について声をかける。
- ② 共感する姿勢で、相手の気持ち、感情をあるがままに受け止める。
- ③ 無理に聞き出すことは避ける。
- ④ 安易な励まし、助言はしない。
- ⑤ ニーズを読み取る。

2 怒りへの対応

- ① 怒っている人は支援者を責めているわけではない。
- ② 非難や否定をしないで、感情を受け止める。
- ③ 感情のコントロールを失っている時は、話を中断することも必要。
- ④ 怒りを受け止めた後に、具体的に困っていることを聞く。

3 深い悲しみへの対応

- ① 寄り添ってゆっくり話を聞くことが大切。
- ② 被災者等の感情に巻き込まれ過ぎないように、一定の距離を保つ。

4 触れることは、恐怖、悲しみ、怒りを和らげる効果がある。

- ① 隣に座る、別れ際の握手、高齢者の肩を揉む、子どもを抱っこするなど。
- ② 身体的接触を嫌がる人もいる。人と場に応じた対応を考える。

5 必要に応じて専門家につなげる。

(例) 強度の不眠、強い緊張・興奮、幻覚・妄想、無表情、ストレスによる深刻な身体症状、自殺の恐れ、PTSDの症状が顕著

6 支援活動を毎日記録して引き継ぐ。

7 チーム内で情報共有しつつ、プライバシー保護に配慮して活動する。

8 他の援助チームとの情報交換を行う。

1 支援に向かう前に、自らの状況を整える。

- ① 自らの健康、体調管理
- ② 家族、メンバーとの打ち合わせ
- ③ チーム内の自らの役割把握

2 対象地域の情報を知る。

- ① 公的機関、交通など
- ② 既に支援に入っているチーム等からの情報

3 支援者は二次受傷者となりえる。

- ① 現場ではストレスが高い状況が続くので、心身の変調をきたしがち。
- ② 被災者を支援することで自らも傷つくことがある。

4 災害によるストレスについて正しい知識を持つ。

- ① 災害による精神的な動揺は誰にでも起こりうることを伝える。

5 出向いて行って、働きかけることも大事である。

- ① 避難所など被災者のいる場所に出向いて、気軽に相談に応じることも大切。

6 被災者が自己決定できるように、被災者の考えを尊重する。

- ① 援助の押し付けではなく、被災者の自律性を重視した支援を行う。
- ② 被災者自身が適切な決定を行えるように支援する。



災害の現場を見たり聞いたりしたことで、精神的な打撃を受け、こころとからだにいろいろな変化が起こります。

気づかないうちに被災者を救助・ケアしたあなた自身に大きな負担をかけていることがあります。あなた自身にストレス症状はないか、自分でチェックし、自分自身の健康も守っていきましょう。

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 災害現場の光景が突然目に浮かぶ | <input type="checkbox"/> 食欲不振、あるいは食べ過ぎ傾向 |
| <input type="checkbox"/> 不眠、寝付きが悪い | <input type="checkbox"/> 朝早く目覚める |
| <input type="checkbox"/> 疲れがとれず、いつもだるい | <input type="checkbox"/> 無気力感 |
| <input type="checkbox"/> 罪悪感・自責感がある | <input type="checkbox"/> 落ち込み気分や悲しい気分が続く |
| <input type="checkbox"/> 緊張感や不安感がある | <input type="checkbox"/> 集中力や記憶力判断力が低下する |
| <input type="checkbox"/> 怒りっぽい、イライラする | <input type="checkbox"/> 酒、タバコの量が増えた |
| <input type="checkbox"/> 悪夢をよく見る | <input type="checkbox"/> 胃腸の調子が悪い |

* 災害時におけるメンタルヘルス支援者のためのハンドブック及び災害救援者・支援者メンタルヘルス・マニュアルより一部引用

支援者のストレス対処法

- ① 自分の気持ち、ストレスに感じていることを素直に認めましょう。
- ② 現場での活動、事実関係を簡単に報告してから仕事を終わらしましょう。
- ③ 自分の行動をポジティブに評価しましょう。
- ④ 自分の体験や、それに対する自分の気持ちを仲間と話し合ってみましょう。
- ⑤ 自分だけで何とかしようと気負わず、仲間と協力しましょう。
- ⑥ 時々仕事をやめ、体を伸ばしたり、深呼吸をしてみましょう。
- ⑦ 家族や友人と過ごせる時間を大切にしましょう。
- ⑧ 休める時は十分休みましょう。
- ⑨ 「燃え尽き症候群」にならないように注意しましょう。

援助者の燃え尽きを防ぐ3原則：

相棒を作る 自分の限界を知る ペースを守る

上記の症状が強すぎると感じたら、専門家に相談したり、心身を休ませましょう。



組織としてすべきこと

- ① 役割分担と業務ローテーションの明確化
支援者の活動期間、交代時期、業務内容、責任を早期に明確にする。
- ② 支援者のストレスについての教育
ストレスを感じることを恥じず、適切に対処すべきことを教育する。
- ③ 支援者の心身のチェックと相談体制
心身のチェックリストを支援者に渡し、健康相談が受けられるようにする。
- ④ 住民の心理的反応についての教育
住民の心理的反応として、怒りの感情を向けられることを教えておく。
- ⑤ 災害現場のシミュレーション
災害現場や死傷者の光景についてスライド体験でシミュレーションを行なう。
- ⑥ 業務の価値付け
しかるべき担当者が救助活動の価値を明確に認め、労をねぎらうこと。
(災害時地域精神保健医療活動ガイドライン：厚生労働省2001から引用)

リーダーの役割

- ① リーダー自身がストレス処理のよい見本になること。
- ② 活動計画、役割分担を明確に指示する。
- ③ スタッフのことを気にかけていることを行動で示す。
- ④ どんなに忙しくてもスタッフに定期的な休息をとらせる。
- ⑤ ミーティングを開き全員でストレス処理を行なう。

(「心のケアの手引き」：日本赤十字社事業局2008から一部引用)



1 被災者が話したい話を丁寧に共感する姿勢で聴いてください。(傾聴)



- 被災者が話したい話を聞くことは被災者のこころを和らげます。
- 無理に聞き出そうとしたり、災害時を思い起こすような聴き方は避けます。
- 不用意に家族のことなどを話題にしない方が良いでしょう。
- 安易な励ましやアドバイスをしないようにします。

2 こころや体の調子が悪いなどの症状がある人については、医療機関、「こころのケアチーム」等の専門家に任せてください。(つなぐ)



- (症状の例) 不安で夜眠れない、不安で落ち着かない、気分の落ち込みが激しい、食欲がない など
- 自己判断で持参した薬・栄養剤などを被災者に渡さないようにしてください。

3 被災者のニーズに応じたかわりができるように心がけてください。



- 被災者が自分の力で立ち上がっていくのを支援することが基本です。
- 支援者の欲求と被災者の欲求は、必ずしも一致しませんので、「～してあげる」というような押しつけではなく、被災者の意思を尊重した活動が求められています。

4 自分自身の健康に注意し休養に心がけてください。(セルフケア)



・援助する側も被災者と同じくらいストレスを感じ、精神的な影響(ハイになる、何かをしていないと落ち着かない、感情のマヒ、落ち込み、孤独、怒り、焦り、罪悪感、無力感など)が出る場合があります。

ストレスを軽減するために

- ◆ 経験の棚卸し
自分の経験を同じボランティア仲間など周囲の人に聞いてもらい、心の中を整理します。
- ◆ 心の線引き
被災された方の立場に立って考えることは大切ですが、被災者の感情と自分の感情をごちゃ混ぜにせず、境界線を引くことが必要です。
- ◆ 普段どおりの生活
ボランティアは自分のできる範囲で行い、生活のメインにしないようにします。
- ◆ 被災地から戻ってきたら
十分に休養をとります。
好きなこと、リラックスできることを楽しみます。
(例) よい景色を見る、軽い運動をする、親しい人と過ごす、好きな音楽を聴く、おいしい料理を食べるなど

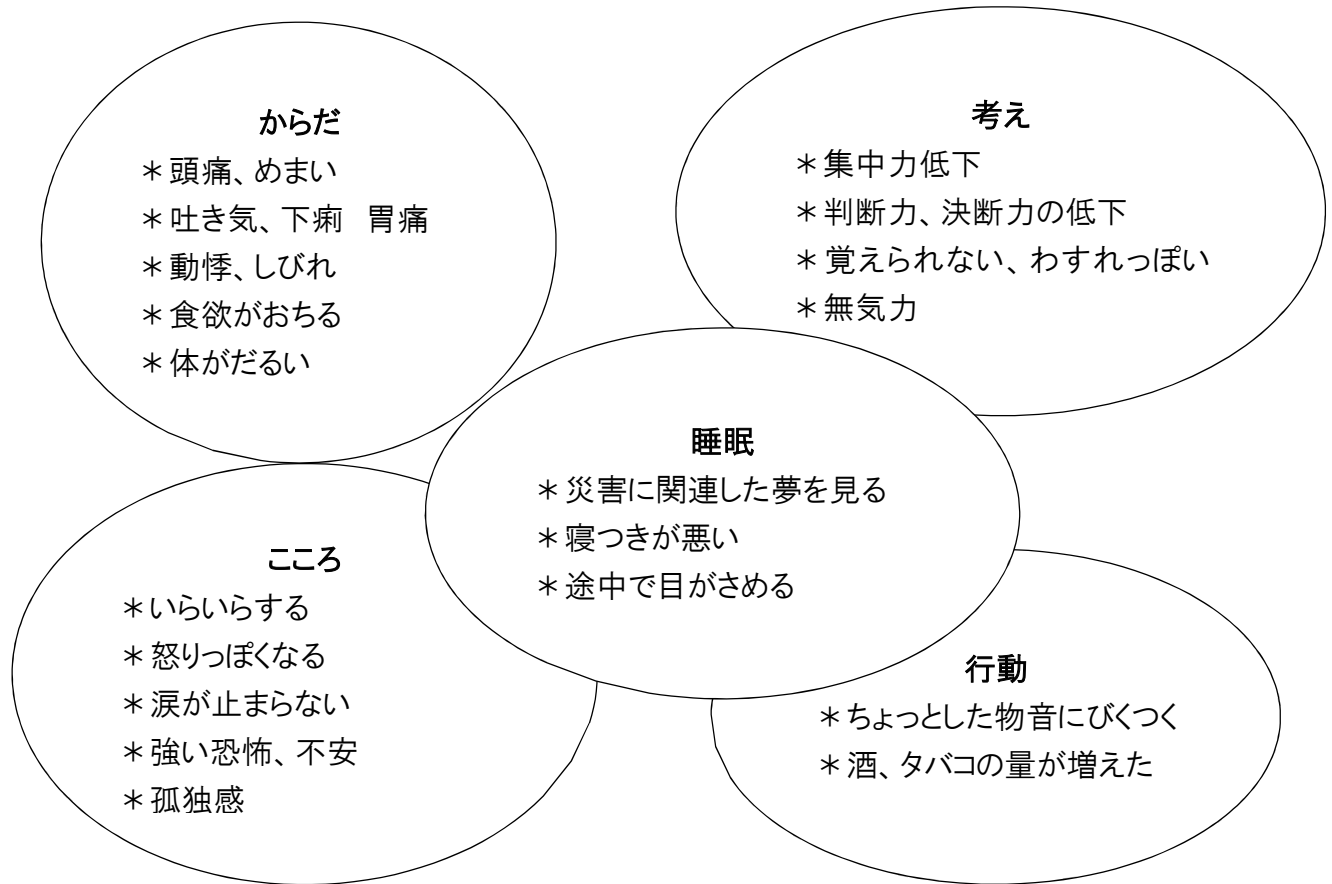
こころのケアに関するボランティア問い合わせ窓口

電話：

FAX：

災害に巻き込まれると、これまでに感じたことのない気持ちの変化や、体の不調がおきることがあります。それらは、程度の差はあっても多くの方が普通に体験するものです。

このようなことは、ありませんか？



時間の経過とともに回復していきますが、回復にかかる時間は人それぞれです。マイペースで、ゆっくり元気をとり戻していきましょう。

心と体の健康を保つために

- 食事や睡眠など日常生活のリズムを取り戻しましょう。
- 家族や友人と、互いの頑張りをねぎらいましょう。
- つらいことは独りで抱え込まず誰かに話して聞いてもらいましょう。
- 軽い運動をしたり深呼吸などで、体をリラックスさせましょう。

気になることがあれば、相談窓口や巡回の人に必ず相談しましょう。

相談先：

災害時の高齢者の心の健康

高齢者の反応

災害により、日常が崩壊し、住み慣れた場所を離れ、新しい事態に適応しなければいけないことは、高齢者にとって大きなストレスとなります。

今まで生きてきたそれぞれの生活歴によって、こころの変化も違ってきますが、一瞬にしてすべてを失った高齢者が生活を再建していくことは、心身ともに容易なことではなく、不安、不眠、抑うつ、一時的な認知症様の症状などがでることもあります。

災害時以降、以下のような兆候は見られませんか？

- ぼんやりしている・反応がない
- 身体の不調を訴えるようになった
- 不安そうである
- イライラ感が強く、怒りっぽくなった
- 急に物忘れなどがひどくなった
- ささいな音や揺れに敏感に反応する
- 夜眠れない
- 食欲が明らかに減った
- 夜間うろうろと徘徊する

高齢者への対応
の注意点

- 声をかけ名前を呼び、今の状況をわかりやすく話します。
- よく話を聞き、気持ちをくんであげます。
- 孤立しないように、できるだけ被災前の日頃のお付き合いを保てるように配慮します。
- 心身の状態に注意します。

それでも気になる何かの変化に気づかれたら、遠慮しないで相談窓口や巡回の人に相談しましょう。

相談先：



お子さんのことでご心配のことはありますか？
 子どもたちは、一見明るく振舞っていても
 小さなこころを痛めていることが多いのです。

子ども全般によく見られる災害の影響

- 寝つきが悪くなったり、何度も目を覚ましたり、いやな夢を見たりする。
- わがままを言ったり、欲張りになったり反抗的・粗暴な言動がある。
- 一人になることを嫌がる。親から離れたがらなくなる。
- 年齢不相応に大人びた態度を取る。
- 頭痛や脱力感、吐き気をもよおすことがある。
- ぜんそくや皮膚炎などのアレルギー症状がでたり、風邪をひきやすくなることもある。
- 衝撃的なシーン（地震ごっこ、津波ごっこ）を遊びの中で再現する。

年齢によって見られる影響

乳児・幼児

- 赤ちゃんがえり（お漏らし、べたつき、指しゃぶり）
- 以前よりよく甘えるようになる。
- わずかな物音で起きたり夜泣きをする。
- 親が見えないと大声で泣いてパニックになる。
- 一人でトイレに行けない。

小学生

- 赤ちゃんがえり（お漏らし、べたつき、指しゃぶり）
- わずかな物音で起きてしまう。
- 食欲が落ちる、あるいは食べすぎ傾向になる。
- 遊びや勉強に集中できない。
- 話しかけられることをさける。

中学生・高校生

- 遊びや勉強に集中できない。
- 喜怒哀楽を感じにくくなる。
- 自分のことより人のことを心配する。
- 大人と同様の反応。

こころの変化は、決して驚くような反応ではありません。正常な反応と受け止めてください。
 ほとんどの変化は時間とともに回復していきます。

安心できる環境を与えられれば

子どもは大人より回復が早いことが知られています。

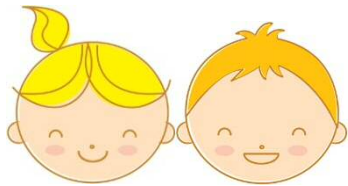
安心できる環境とは

- 会話を多くし、子どもが話すことをじっくり聞いてあげましょう。
- 家族が一緒にいる時間を増やしましょう。
- できるだけ食事や睡眠などの生活リズムを崩さないようにしましょう。
- 行動に変化があっても、むやみに叱ったり、突き放したりせず、受け止めてあげましょう。
- がんばり屋のお子さんには、負担が大きくなりすぎないように気をつけてあげましょう。

変化が長引いたり、気になることがあったら

まずご家族が相談窓口や巡回の人に声をかけましょう。

親が安心することで子どもも安心できます。



相談先：