

DVD教材の解説②（被災地対応編）

ゲートキーパー養成研修用DVD（被災地対応編）

■ DVDの内容について

「ゲートキーパー養成研修用DVD（被災地対応編）」は、「避難所編（災害発生直後、災害発生数ヶ月後）」「仮設住宅編（高齢者対応、ご遺族対応、サロン活動対応）」

「知人・友人編（災害発生直後、災害発生数ヶ月後）」「アルコール依存編」の4編から構成されています。それぞれに専門家の解説が収録されるとともに、「知人・友人編」

「アルコール依存編」については、悪い対応と良い対応が収録されています。

実際に、悪い対応と良い対応を視聴していただき、現場での実践的内容を学習することができます。また、ビデオを視聴し、シナリオを用いてロールプレイを行い、支援者と相談者それぞれの役割を体験することで、ゲートキーパーが担う知識、意識、スキルを学ぶことができます。



1. 災害における心理的变化について

■ 災害のストレスについて

災害のストレスは外傷体験、喪失体験、二次的生活変化によるストレスに分けられます。

1) 外傷体験（トラウマ）：

津波や地震への恐怖、死の恐怖、災害時の恐怖体験、辛い光景を目にする等

2) 喪失体験：

家族を失う、家族と離ればなれになる、家を失う、仕事を失う等

3) 二次的生活変化によるストレス：

環境になれない、お金が無くなる、過重労働等

そして、災害のストレスは被災と同時にこれらのさまざまなストレスが連鎖して襲ってくるのが特徴です。したがって災害時には非常に強いストレスにさらされます。

■災害によるストレスの影響について

災害によるストレスは非常に強く心身に影響を与えます。そのため、ストレスの反応ができるのも誰にでも起こりうる正常反応です。多くの症状は自然に回復するものであり、病気とはいえません。一方で、強い症状がある場合や長引く場合にはそれを和らげる対策が必要です。

1) 身体への影響：

不眠、疲労、動悸、高血圧、震え、音や揺れに敏感、頭痛、肩こり、息苦しさ、めまい、吐き気、下痢、胃痛、長引く風邪など

2) 心理面への影響：

不安、恐怖、悲嘆、孤立感、憂鬱、自責感、怒り、無力感、イライラ感、不快感、意欲低下、感情の麻痺、現実感がない、辛い体験を思い出す、集中力低下、混乱、思考力低下、無気力、食欲低下など

3) 行動面への影響：

周囲に過敏になる、いさかい、ひきこもり、気疲れ、飲酒や喫煙が増えるなど

2. 災害後の心理的プロセスについて

1) 災害発生直後：

災害のストレスにより強いストレス反応が生じ、身体面だけでなく、心理面や行動面にもその影響が強くなります。

2) 災害発生約 1-2 ヶ月：

ストレスに抵抗することで、心理的にもエネルギーを使います。気持ちが高揚することや、無理をして頑張ることもあります。

避難所生活などの災害後の不自由な生活で疲れが生じる時期です。対人関係でもさまざまな心理的葛藤が生ずることがあります。この頃から、外傷体験から PTSD（心的外傷後ストレス障害）を発症する方もいます。もともと抱えていた病気が悪化する場合もあります。

3) 災害発生後数ヶ月：

長期化する災害関連のストレスにより、エネルギーが消耗し、極度の疲労を感じます。生活困難感から憂鬱感が増強することもあります。消耗が顕著でうつ病を発症する方もいます。個々の生活状況や被災状況によりそれぞれの抱えている問題やその苦悩の質が違ってきます。

■ご遺族の状況

1) ご遺族のころこ：

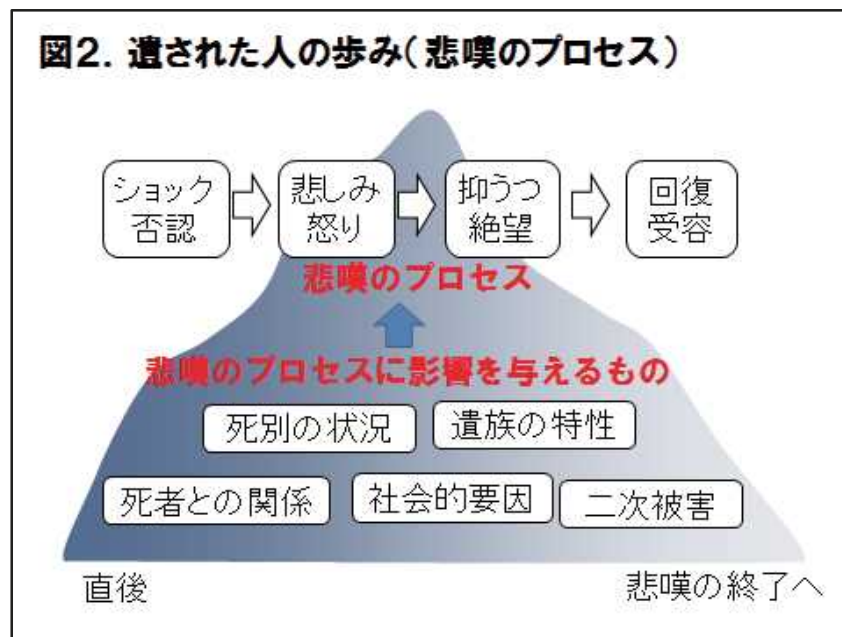
かけがえのない家族や知人を失ったご遺族、は悲嘆により次のような経験します。



より重篤な悲嘆反応では気分障害（うつ病）やPTSD（外傷後ストレス障害）などの症状を呈することがあります。

2) 悲嘆のプロセス：

悲嘆にはいくつかの段階があり、行きつ戻りつして変化していきます。それぞれの状況が悲嘆のプロセスに影響を与えます。



3) 支援について

<避けるべき対応>

- 「頑張って」などの一方的な励まし
- 原因の追及
- 安易な慰め
- 一方的な考えや意見の押し付け
- 無理に感情を出させる
- それぞれの状況を踏まえない

<心がける対応>

- 一貫した温かみのある対応
- 誠実な傾聴の姿勢
- 最初の目標は関係性をつくること

- 日常生活のリズムを取り戻す
- 本人なりのリズムやペースを大切にする
- 傾聴する
- 意見を批判しない
- 共感する
- 寄り添う、共にいる
- 必要な情報を提供する
- 具体的問題の相談にのる
- 困ったことがあれば対応することを伝える

■避難所や仮設住宅への訪問などについて

1) 訪問の事前の準備をする

訪問前に、訪問する被災者の情報があれば確認しておきましょう。これまでの経緯や被災状況、症状、予想される行動、家族背景や生活状況などは、被災者のことを理解するうえで役立ちます。

2) 避難所・仮設住宅などへの入り方と出方

避難所や仮設住宅に入る上で、入り方と出方に細心の配慮が必要です。避難所や仮設住宅は、すべてを喪失した被災者にとっての唯一の生活空間かもしれません。土足で踏み込むような態度は慎むべきです。

たとえば、避難所に入るときには避難所のリーダー的役割や世話人的役割を担っている住民に丁寧に挨拶を行い、災害支援の一環で医療チームとして入ることの許可を得るとよいでしょう。そして、その後、避難所に入るときには避難所全体に向けて災害支援の医療チームであることを伝えるようにします。たとえば、「〇〇市の災害支援の医療チームです」と丁寧に挨拶して周知し、それから入ることを徹底して心がけてください。

また、医療活動を終えて、避難所から出るときにも「お邪魔いたしました」とチーム全体そろって挨拶をして、避難所を出ると良いでしょう。

仮設住宅においても、訪問の際には、丁寧に挨拶を行い、自らの所属や名前を

表示し、訪問に訪れた目的や経緯などを説明して、理解を得るようにしましょう。

訪問時は緊急の対応の可能性も想定し、二人以上のチームで対応すると良いでしょう。被災者とある程度の距離を保ち、相手の正面にたつよりは90度の位置など角度を持った対峙の方が話しやすい場合があります。

3) 関係性を大切にする

丁寧な接遇を心がけることが必要です。支援者は、被災者から信用できるスタッフであるかどうか常に見られていることを忘れてはいけません。支援者として、被災者との関係性を大切にしましょう。被災者の話を聴かせてもらうことが目的であり、信頼関係が結ばれるまでは、一方的に助言をしたり、説得したり、否定しないようにしましょう。お話をする関係づくりが困難な場合には無理をせずに撤退し、再度訪問が可能かなどを検討し、計画を修正しましょう。

4) 出合いを大切にする

人との温かみのある出合いは、わずかな時間でも相手のところに温もりを残します。相手との出合いの際には、温かみのある表情をしてみる、立ち止まってみる、声かけをしてみる、相手の話に耳を傾けてみる、別れの時間も大切にする、ということを経験できるようにします。

5) 被災者のペースやコミュニケーションのパターンに合わせた会話

専門用語は使わないこと、平易な日常会話を大切にすること、相手のテーマとしたい内容に焦点をあてること、そしてその場で出た話を生かすことが大切です。穏やかに相手に合わせて会話をし、これまでやってきたこと、今苦労していること、感じていることなど被災者自身の物語を大切にするアプローチが必要です。相手が自分のペースで思いを話せたとき、安心につながります。

6) 一貫した傾聴の姿勢

被災者はストレス下にある状態であり、何よりも温かみのある対応が必要です。心理的な働きかけとしては、最初は気持ちの作業を要するものよりは、安心と信頼を与えるように丁寧な傾聴を心がけ、真剣に聞く姿勢を示しましょう。また、相手

の非言語的、言語的なコミュニケーションの変化に注意や関心を払い、丁寧に應對しましょう。焦らせたりせずに、穏やかでゆっくりのペースで会話をしましょう。

7)問題解決の視点

具体的に困っている問題があれば、どのように解決できるか一緒に考えることが支援になります。答えはでなくても、試行錯誤のアプローチをともにすることで、被災者が問題を考えることができない、諦める、抱え込むということを抑止することになります。また、実際に支援者と一緒に動いてみて事態が前進することを経験することは、その後の援助希求行動が強化されます。頼まれたことを支援することが原則です。

8) 話の終え方

ケアにおいて、語りの結びは、可能であるのなら、相手の心の中で一つの区切りがあった時のサインが発せられた時が望ましいと考えられます。どうしても支援者の都合がある場合には、真摯にその都合を伝えて、相手がもし残念とっていればその気持ちに配慮する必要があります。また、話をしていると疲労する場合もあるので、相手が應對してくれたことや、話してくれたこともねぎらうとよいでしょう。

9) 被災者にとって不幸な結果を伝えるときの配慮

被災者にとっての不幸な結果を伝える時には、最大限の配慮が必要です。温かみと優しさのある態度を一貫して示すことが大切であり、誠実に、丁寧に、わかりやすく、伝えることを心がけます。また、不幸な結果による被災者自身の辛さや悩みを受け止めることも必要です。心配や気がかりについての質問を促したり、他の役立つ情報を加えて説明することも大事であり、以下のようなポイントを踏まえて対応します。

- ・ いきなり不幸な結果を伝えない
 - －相手が聞く気持ちの準備が必要です
- ・ 配慮して伝える
 - －わかりやすく、丁寧に伝えるようにします

- 必要に応じて資料などを使うようにします
- がっかりしている心をいたわるようにします
- ・今後の話
 - 他の選択肢、支援の見込み、などを伝えるようにします
- ・見送る
 - 温かみのある声かけを行い、必要に応じてまた相談にのることなどを伝えます
 - 必要に応じて他の選択肢につなげるようにします

■サロン活動について

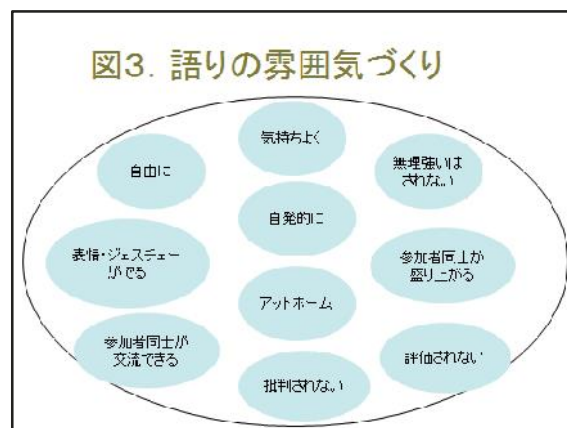
サロンの役割は、語る場、生きがいを感じる場、相談できる場、など多様です。お互いの家を往来しながら交流していた時代を経て、住民の相互交流の再構築として、サロン活動は重要です。

災害が発生していない地域でも、地域によっては、社会福祉協議会や地域包括支援センター、地域の関係者（町内会長、民生児童委員、老人クラブなど）、ボランティア団体がサロン活動を支援しています。そして、必要に応じて、健康相談やその後のケアへの地域連携を実践しています。

サロン活動は、住民参加型のこころの健康づくりのモデルであり、今後も同様の支援が継続され、サロン活動が地域に根差していくようになっていくことが大切です。

サロンが語りの場になるには、語りを聴く人がいることと語りのルールが守られるようになることが重要です。例えば、語りの雰囲気づくりをサロン活動のリーダーが参加者に理解してもらうことが大切です（図3）。

そして、参加者の不適切な話には（図4）、時に切り返すことも必要です。



【参考】

○ほっと安心手帳（内閣府）

災害を経験した方、家族や友人を支える方向けの心のケアのための手帳

※以下のURLからダウンロードすることができます。

<http://www8.cao.go.jp/souki/koho/anshintetyo.html>

<全3種類>

<第一弾>



災害発生直後～半年後

<第二弾>



災害発生半年後～

<第三弾>



災害発生一年後～

こころの健康を守るために

被災された方へ

- お互いにコミュニケーションを取りましょう
- 誰でも、不安や心配になりますが、多くは徐々に回復します
- 眠れなくても、横になるだけで休めます
- つらい気持ちは「治す」というより「支え合う」ことが大切です
- 無理をしないで、身近な人や専門家に相談しましょう

周りの人が不安を感じているときには

- 側に寄り添うなど、安心感を与えましょう
- 目を見て、普段よりもゆっくりと話しましょう
- 短い言葉で、はっきり伝えましょう
- つらい体験を無理に聞き出さないようにしましょう
- 「こころ」にこだわらず、困っていることの相談に乗りましょう

特に子どもについては、ご家族や周囲の大人の皆様はこのようなことに気を付けましょう

- できるだけ子どもを一人にせず、安心感・安全感を与えましょう
- 抱っこや痛いところをさするなど、スキンシップを増やしましょう
- 赤ちゃん返り・依存・わがままなどが現れます。受け止めてあげましょう

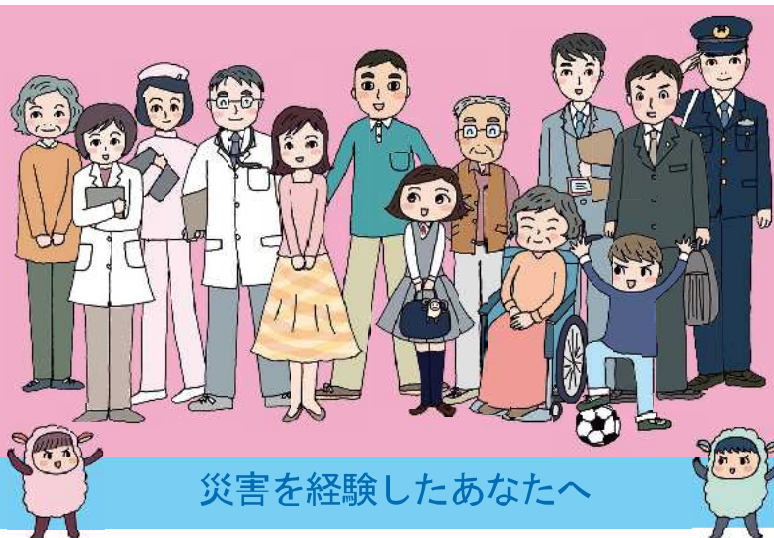
(厚生労働省)



読んで役立つ

ほっと安心手帳

声をかけあうことから始めてみませんか

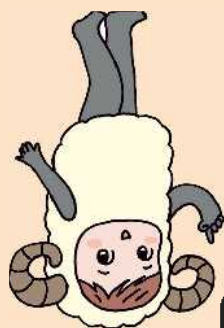


災害を経験したあなたへ



内閣府

監修：独立行政法人国立精神・神経医療研究センター



保健師さんに相談しましょう。

ようなら、気軽にお医者さんや

言えませんが、症状が長引く

ほとんどの場合は病気とは

不安や心配を和らげる呼吸法として、
「6秒で大きく吐き、6秒で軽く吸う、
朝、夕5分ずつ」行う方法もあります。

5. お互いに声をかけあいましょう

人と話しましょう

4. 心配や不安を一人で抱えずに、周りの

3. お酒やカフェイン（コーヒー、緑茶、

2. 食事や水分を十分に取ります

1. 休息を取りましょう

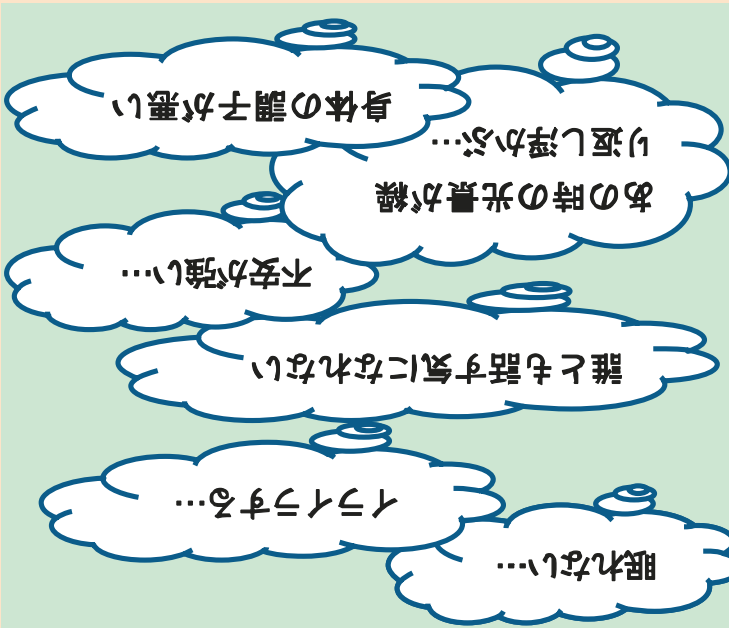
○対応方法

少しでも乗り越えやすくするために...

然に回復していきます。

る正常な反応です。多くの症状は時間かたつと自

これは日常とはかけ離れた大変な出来事に対す



身体にはさまざまな変化が起こります。

ショックな出来事を体験した後、私たちの心と

震災後の心と体の変化について

被災した 子ども

に接する周囲の方へ

災害を体験した多くの子どもたちの心と身体には、いろいろな変化が起こります。



<子どもに現れやすいストレス反応>

- ・赤ちゃんがえりをする
- ・甘えが強くなる
- ・わがままを言う。ぐずぐず言う
- ・反抗的になったり、乱暴になる
- ・災害体験を遊びとして繰り返す



<対応方法>

- 一緒にいる時間を増やしましょう
- 子どもが話すことは、否定せずに聴いてあげましょう
- ただし、話したくないときには無理に聞きださないようにしましょう
- 抱きしめてあげるなど、スキンシップの機会を増やしましょう
- 災害体験を遊びとして繰り返すことは、本人が落ち着いていくプロセスです。無理にとめないようにしましょう

このような身体やこころの変化は、正常な反応です。周囲の大人が落ち着いて受け止めることで、ほとんどの場合は時間とともに回復していきます。



家族や友人を 支えている方へ



少しでも役に立ちたいとの思いから、普段以上に気負ったり、無理を重ねることがあります。人を支えている人にも、ストレス反応が起こることがあります。

<援助する側の陥りやすい3つの危険>

○援助する側は「隠れた被災者」です。

援助する側も被災者であったり、ストレスを受けています。

○あなたはスーパーマンではありません。

災害現場でストレスを受けない人はいません。自分だけは大丈夫と過信してはいけません。

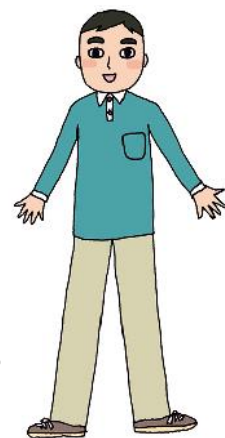
○自分の背中は見えません。

気づかないうちにストレスや疲れがたまっていることが多くあります。



○ストレスチェック

- ☐物事に集中できない
- ☐何をしても面白くない
- ☐すぐ腹が立ち、人を責めたくなる
- ☐状況判断や意思決定にミスがある
- ☐頭痛がする
- ☐落ち込みやすい
- ☐物忘れがひどい
- ☐よく眠れない
- ☐不安が強い
- ☐肩こり、冷え、のぼせなどの身体症状がみられる



休む時間があまり取れなくても、できるだけほっとする時間を持つようにしましょう。

それでも症状が長引くようなら、お医者さんや保健師さんに相談をするようにしましょう。