

## 3. 被災者の対応のポイント

### 3-1. 被災者の対応のポイント（PFAの原則）

#### **安全・安心・安眠をできるだけ早く確保しましょう**

**安全** ……比較的安全な場所に被災者を誘導・保護します。

**安心** ……被災者の孤立感を和らげ、援助のネットワークによって“支援者に守られている”ということを確認してもらうことが大切です。

**安眠** ……睡眠を確保できる環境を早急に提供します。

災害・事故発生直後においては、こころのケアのために特別な対応が必要なわけではありません。まずは、安全・安心・安眠をできるだけ早く確保することが大切です。

#### < 災害発生から3日目までの対応 >

- (1) 住民の健康状態の把握と傷病者の応急手当
- (2) 基本的な生活必需品の配布、衛生用品の確保
- (3) 医療継続必要度の高い住民の把握と医療確保
- (4) 災害時要配慮者への支援（妊産婦・乳幼児・高齢者・障がい者（児）等）
- (5) 精神的動揺の著しい住民のケア

#### サイコロジカルファーストエイド（PFA）について

身体の怪我や病気に対する応急処置の必要性が広く認識されているように、危機的状況における心理的応急処置についてもその必要性が認められるようになってきました。

その中で、深刻な危機的出来事に見舞われた人に対して行う人道的・支持的かつ実践的な支援のことを「サイコロジカルファーストエイド（Psychological First Aid：PFA）」といいます。

PFAとは、重大な危機的出来事にあっただけで苦しんでいる人びとに対する支援です。子どもも大人も対象となりますが、危機的な出来事を経験した全ての人々がPFAを必要としたり求めたりしているわけではありません。望んでいない人に援助を押しつけてはなりません、支援を必要とする人には手を差し伸べられるようにしておきましょう。

PFAには、例えば次のようなことが含まれます。

- ・ 実際に役立つケアや支援を提供する、ただし押しつけない
- ・ 生きていく上での基本的ニーズ（食料・水・情報など）を満たす手助けをする
- ・ 話を聞く、ただし話すことを無理強いしない
- ・ 安心させ、心を落ち着けるように手助けする
- ・ その人が情報やサービス、社会的支援を得るための手助けをする
- ・ PFAは専門家にしかできないものではない
- ・ 専門家が行うカウンセリングとは異なる
- ・ PFAは「心理的デブリーフィング」とは異なり、必ずしもつらい出来事についての詳しい話し合いを含まない

（参考：兵庫県こころのケアセンター『サイコロジカル・ファーストエイド実施の手引き 第2版』日本語版）

（東京都『災害時の「こころのケア」の手引き』、北九州市『災害・事故時こころのケアの手引き』を一部改変）

## 3-2. ストレス関連障がいの心配のある方への対応

### (専門家へのつなぎ)

#### ● 精神科へ紹介するタイミング

被災者の精神状態について、専門機関に紹介するか、もうすこし様子を見るか、判断に迷うことがあります。その場合、以下の項目を念頭に話を聞き、判断していきます。心配な被災者については、早期から専門職との連携を心がけてください。

#### 被災者の精神状態を把握するためのポイント

- 被災者本人が困っていること・苦しんでいることは何か？
- 問題となる症状は、災害後、いつごろから発生し、どのくらい続いているのか？  
※災害発生から4週間以降も落ち着かない場合、専門医の判断が必要か検討する（PTSDなどの可能性があるため）
- 支えてくれるひとたち（ソーシャルサポート）はいるか？支援の内容は適切か？  
※サポートに恵まれていなければ、問題を把握した時点で、積極的に介入する
- 災害前の適応状態はどうだったか？  
※災害前から不適応行動が多い場合、被災によるストレスも重なり、より深刻な不適応に陥ることがある。

上記を確認し以下のような状態が目立つ場合、専門機関への紹介を検討しましょう。

#### 専門機関への紹介が必要なとき

- パニック発作（動悸、発汗、震え、息苦しさ、胸痛、吐き気などの激しい症状が突然起こる）や、離人症状（自分が自分でないように感じる）、記憶障がい、幻覚等の症状があるとき
- 「死にたい」という言動や考えが目立つとき
- フラッシュバック（外傷体験が音や光を伴って突然よみがえる）や、生々しい悪夢が頻発するとき
- 重度の抑うつ、不安状態があるとき
- その他、精神的な苦しみが強く、生活に大きな影響を与えているとき

(鳥取県『災害時の「こころのケア」の手引き』を一部改変)

### 3-3. 災害時に特に配慮が必要な人への対応

## 子ども

子どもの発育に対しての不安を抱きやすい状況にあります。  
災害から受けるこころの衝撃は大人より大きいといわれています。  
こころや体の不調が大人と違った形で現れる傾向があります。  
また災害に出会った子供は、何が起きているのか、自分はどうふるまえばよいのかわからず、  
自分から SOS を発信することができません。

- 幼児や低学年児童では、わずかな物音で起きる、夜泣き、指しゃぶり、夜尿、親の姿が見えないとパニックになる、甘えなど
- 高学年児童や思春期では、年齢の割に大人びた態度、わがまま、反抗的な態度、集中力の低下、感情鈍麻、集団への不適応など
- その他、喘息、アレルギー症状、頭痛、吐き気、食行動の異常など

#### 対応策

- ▶ 家族や、子どもが「この人に抱きつき、この人のそばにいれば、だいじょうぶだ」と感じることができる大人と一緒にいる時間を増やし、話を聴いてあげましょう。
- ▶ 食事や睡眠など生活リズムを整え、見守ってあげることが大切です。
- ▶ 子どもが気になっていることは、本人の理解できる話し方で説明し事実を伝え、孤立を防ぎます

## 乳幼児を抱えた親

子どもの発育に対しての不安を抱きやすい状況にあります。

#### 対応策

- ▶ ミルクを作るためのお湯や紙おむつ、授乳できるスペースなど、現実的に生じる困りごとに対し配慮が必要です。保健師・助産師等によるサポートが望ましいと思われれます。

## 妊娠中の方

出産がどうなるかなど、不安を抱きやすい状態にあります。

#### 対応策

- ▶ 安心できるように、できるだけ情報を提供します。
- ▶ 体調の変化が起こりやすいので、寒暖の影響を受けないように配慮することが必要です。

## 日本語を母国語としない方

言葉が通じない、生活習慣の違い等で不安が増してきます。

- 地震などの体験や知識がない方がおられます
- 災害情報や援助に関する情報が得られにくく、孤立しやすい状況にあります

#### 対応策

- ▶ 基本的な防災知識を提供するとともに、言語や生活習慣に配慮した情報提供や支援を行うことが必要です
- ▶ 大使館や領事館、家族や友人等と早めに連絡を取れるように体制を整えます

# 高齢者

避難所などの環境変化で、場にそぐわない行動やいつもと違う行動が現れやすくなります。

- 不眠、血圧の変化、食欲不振、吐き気、胃痛など胃腸症状、不安が強い、イライラする、ゆううつ感や疲れが取れないなど
- 一時的な認知機能の低下などの精神症状が出ることもあります

## 対応策

- ▶ 環境を整え、人間関係を大切に、安心感を与えることが大切です。
- ▶ 外面では症状が顕著に現れない場合もありますので、気をつけましょう。

# 障がい者

情報の谷間に置かれ、支援が届かないことがあります。

- 継続通院ができず、服薬の中断によって症状悪化につながる場合があります
- 障がい特性によりコミュニケーションが難しく、集団生活になじみにくい場合があります
- 周囲の人への気兼ねなどから、家族も心理的負担を抱えている場合があります

## 対応策

- ▶ 障がい特性に応じた情報伝達の工夫や周りからの刺激が入りにくい場所の確保など、避難所内での環境への配慮が必要です。また、家族や介助者へのサポートも必要です。

主に身体障がいのある方へ	主に精神障がいのある方へ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 必要な医療的ケアや介助、医薬品、介護必需品の確保など、現実的な支援とそれらに関する情報を提供することが特に大切</li> <li>▶ 支援にあたっては、本人に直接要望を確認して支援する</li> <li>▶ 生活上必要なサポートを気兼ねなく安心して得られることが、こころのケアにつながる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 状況変化に混乱しやすくなり、激しく動揺する場合があります</li> <li>▶ 治療の中断による症状の悪化が心配されるため、残薬量や身体的・精神的変化などを聞き取り、医療の必要性をなるべく早く把握</li> <li>▶ 偏見や排斥の対象になることもあるので、会話や服薬場所、プライバシーには十分配慮</li> <li>▶ 情報収集が苦手な方もいるので、医療情報だけでなく生活情報も提供する</li> <li>▶ 集団の環境が大きなストレスとなることもあり、安心できる居場所や情報発信できる体制の確保、相談の場の提供も必要</li> <li>▶ 睡眠が十分にとれるよう配慮</li> </ul>

主に発達障がいのある方へ	主に知的障がいのある方へ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 環境の変化に対応できず混乱したり、自分の状況を上手に説明できない方もいる</li> <li>▶ 本人が安心できる方と協力する、個別のスペースを確保や、場合によっては刺激から遠ざける等、気持ちを落ち着かせるよう配慮</li> <li>▶ 安心できる居場所や情報発信できる体制の確保、相談の場の提供</li> <li>▶ 指示は簡単・明瞭に伝える。言葉だけでなく、絵や図を用いると理解しやすい。</li> <li>▶ こだわりやパターン化した行動を尊重</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 環境の変化に対応できず混乱したり、自分の状況を上手に説明できない方もいる</li> <li>▶ 本人が安心できる方と協力する、個別のスペースを確保や、場合によっては刺激から遠ざける等、気持ちを落ち着かせるよう配慮</li> <li>▶ 安心できる居場所や情報発信できる体制の確保、相談の場の提供</li> <li>▶ 分かりやすい表現で繰り返し個別に説明</li> <li>▶ できるだけ災害前と同じような生活ができるように工夫する</li> </ul>