

4. 災害時支援活動を行うために気をつけること

4-1 支援者の基本的な心構え

1. 支援に向かう前に、なるべく自らの状況を整えます
 - 事前の健康管理に注意し、体調を調整
 - 家族、メンバーと各自の行動の打ち合わせ
 - 支援に関してチームと自分の役割について把握
 - 自分の身は自分で守ることが最低限度のルールです（常備薬、気候対策、携行物資や機材、食糧等も含め事前にチームで決めておく）
2. 支援者は二次受傷者となり得ます
 - 被災地現場では環境が混乱しており、ストレスの高い状態が続き、支援者も精神的な影響を被り心身の変調をきたしがちです。被災者を支援することで自らも傷つくこともあります（二次受傷）
3. 対象地域の様々な情報を知っておきましょう
 - 被災地の住民は現実的な援助を必要としています。公的機関、交通、その他諸々の情報が必要です
 - 被災地ですでに活動している支援者から、事前の説明や情報を得るとともに、被災しながら進めることが大事です
 - できるだけチームで行動します。現地の窓口を活用して地域の情報を集め、集めた情報はチーム全体で共有しましょう
4. 災害によるストレスについて正しい知識を持つことが必要です
 - 被災者にみられる精神的な動揺の多くは、災害時に誰にでも起こりうる正常な反応であることを被災者に伝えることが大切です
5. 出向いて行って、働きかけることも大切です
 - 救護所や相談所への来所者に対応するだけでなく、避難所など被災者のいる所に出向いて、気軽に相談に応じることも大切です
 - その際、出来れば現地の人とペアを組んで出向くとよいでしょう
6. 専門用語は使用しない
 - 「カウンセリング」や「精神」などの専門用語を安易に使用せず、「お話しする」「お手伝いする」「気持ち」「気分」などの日常の言葉を使います
 - 相手が理解しやすく分かりやすい言葉や言い回しで伝えるよう心がけましょう
7. 必要に応じて、専門家への橋渡しをします
 - 無理なことまで引き受けて、できない約束をしてはいけません
 - 専門家に橋渡しをするのも支援者の重要な役割です
8. 被災者が自己決定できるよう被災者の考えを尊重し支えます
 - 支援者の援助の押しつけではなく被災者のこれからの生活を長い目で見たときに持続可能な支援、被災者自身ができる力を取り戻すことをバックアップするような支援を心がけます
 - 困難度が高かったり混乱のひどい被災者においても、被災者の考えをなるべく尊重し、本人自身が適切な決定を行えるように支援しましょう
9. 二次被害の防止
 - デマ、うわさに注意して、正確な情報の伝達に努めます
 - 本人の意に反した取材活動、事情調査等は心理的な負担となります
10. プライバシーには十分な配慮を
 - 周囲の状況に気を配り、本人が安心できる環境づくりを心がけましょう
 - 「カウンセリング」「メンタルヘルス」「トラウマ」「PTSD」「精神」「こころ」等の言葉を安易に使用しないようにしましょう
(東京都『災害時の「こころのケア」の手引き』を一部改変)

4-2. 支援者自身のこころのケア

● 二次受傷と燃えつき症候群

被災者のケアに当たる支援者は、被災者と同じ状況におかれています。災害という外傷的体験の話を知ると聞き手も精神的打撃を受け、こころとからだにいろいろな変化が起こります（二次受傷）。以下のようなストレス症状がないかどうか時々自分でチェックしてみましょう。

ストレス症状チェック表

- | | |
|--|--|
| <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 |
| <input type="checkbox"/> 睡眠障がい | <input type="checkbox"/> 脱力感、強い疲労感を感じる |
| <input type="checkbox"/> 強い無気力感や悔しさを感じる | <input type="checkbox"/> 強い罪悪感や自責感を持つ |
| <input type="checkbox"/> 気分、感情がすぐれない | <input type="checkbox"/> 理由もなく気分が沈み、涙が出る |
| <input type="checkbox"/> 憂うつ、気が滅入る | <input type="checkbox"/> 落ち込みやすい、悲観的になる |
| <input type="checkbox"/> 飲酒量が増加 | <input type="checkbox"/> 興奮気味、常に緊張している |
| <input type="checkbox"/> 胃腸の調子が悪い | <input type="checkbox"/> 集中力がなくなる |
| <input type="checkbox"/> 悪夢をよく見る | <input type="checkbox"/> 怒りっぽくなる |

※このチェック表は評価基準や診断基準ではありません。
※自分自身の状態を把握するための参考としてご活用ください
※より詳しいストレスチェック表は、資料7を参照

● 支援者のストレス対処法

- (1) ストレスの兆候が現れたら、恥じることなく、自分の気持ちやストレスに感じていることを素直に認めましょう。
- (2) 現場でどんな活動をしたか、事実関係を簡単に報告してから任務を解きましょう。
- (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・目撃した状況や、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、自分の限界を知り、仲間と協力し合い、お互いに声をかけながら活動することが大切です。
- (6) 時々仕事から離れ、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) 休めるときは十分に休みましょう。

● 注意が必要なサイン

次のようなサインがあらわれたら専門家に相談したり、心身を休ませましょう。

- (1) 前述のストレス症状が強すぎると感じる。
- (2) お酒の量が増えたり、飲まずにはいられないと感じる。
- (3) 災害に関連した光景が、突然、繰り返しよみがえり不快となる。
- (4) 集中力や記憶力が低下したと感じたり、簡単なミスが増えてきた。

● 組織的な対応

(1) 役割分担と業務ローテーションを明確化

災害直後はやむを得ないとしても、動員された支援者の活動期間、交替時期、責任、業務内容をできるだけ早期に明確にします。

(2) 支援者のストレスについての教育

支援者のストレスについて、それを恥じるべきことではなく、適切に対処すべきであることを教育しておくことが有効です。

(3) 支援者の心身のチェックと相談体制

心身の変調についてチェックリストを支援者本人に手渡すなどし、必要があれば健康相談を受けられることが重要です。

(4) 住民の心理的な反応についての教育

支援活動において、住民から心理的な反応として、怒りなどの強い感情を向けられることについて教育を行っておきます。

(5) 被災現場のシミュレーション

各種災害が生じた場合の情景などについて、スライドなどを用いたシミュレーションを行っておくことも有効です。


(6) 業務の価値付け


組織の中ではしかるべき担当者が支援活動の価値を明確に認め、お互いに労をねぎらうことが重要です。

リーダーの役割

支援チームのリーダーは、スタッフの安全だけでなく、ストレスについての配慮も求められます。

- ① リーダー自身がストレス処理の良いお手本になること。
- ② 活動計画や役割分担を明確に指示します。
- ③ スタッフのことを気にかけていることを行動で示します。
- ④ どんなに忙しくてもスタッフに定期的な休息を取らせます。
- ⑤ ミーティングを開き、チーム全体でストレス処理を行います。

 1日の終わりに全員集まり、その日に経験したことを話し合います。まとめてストレス処理のアドバイスがあればより効果的。

 活動を終了して解散する前に、全員が集まって活動中に体験した出来事や感じたことを話し合います。問題がありそうなスタッフについては別個に専門家の力を借りよう勧めます。

明日に備えるためにも、かけがえのない自分を大切にすることを忘れないでください

4-3. マスメディア対応

① 報道による情報援助の意義

迅速、公正な報道が行われることは、災害の事実関係の情報だけでなく、援助やサービスに関する情報をも提供する上で非常に有益です。また、報道によって被災地域がその他の地域、住民と結びついているように感じられることは、一種の治療的ネットワークを形成し、トラウマからの立ち直りを助けます。

② 取材活動による二次被害の防止

取材活動における予告のないフラッシュの使用、多数の取材者によるインタビューや詳細な聞きとり、自宅・避難所生活の撮影等は、被災者の被害体験を再現させたり疲弊させたりすることがあることを取材側へ伝えて、理解を求め二次的被害が生じないように協力を依頼します。

特に PTSD の症状の中には、音や刺激への敏感性（過覚醒）が含まれ、行き過ぎた取材はこうした症状を悪化させる可能性があります。

③ 情報提供の際の留意点

災害時には、報道の肯定的な意義を認識し、必要な情報は積極的に開示するとともに、前記したように特定の被災者に取材活動が集中したり、本人の意思が確認できない状態での取材が過剰とならないように理解を求める必要があります。

報道への対応は、災害対策本部等の基本的に援助の現場ではない部署で一元化するのが望ましく、また、情報は「いつの時点のもので情報源は何か」ということを明示して提供します。あいまいな発言は誤解や憶測を生み、現場に混乱を引き起こすことになりかねません。発言した情報は、時系列に整理し保管しておきましょう。