Care
ケア宮城

PLAN INTERNATIONAL

被災者の心を支えるために

地域で支援活動をする人の心得

表紙や本文中の写真は、2011年7月から8月にかけて、石巻市立開北小学校と女川町立女川第二小学校の56人の子どもたちが「生まれた絆」「復興の芽」「将来の夢」をテーマに撮影した多くの作品の一部です。

制作：ケア宮城　公益財団法人プラン・インターナショナル・ジャパン

初版 2012年8月1日発行　第二版二刷 2017年6月30日発行



被災者の心を支えるために

地域で支援活動をする人の心得

被災者支援活動を行う方々へ

ケア宮城 代表　畑山みさ子

東日本大震災後の2011年夏、世界保健機関（WHO）は被災現場で心の支援活動を行う人たちのための手引き Psychological first aid: Guide for field workers を発表しました。ケア宮城と公益財団法人プラン・インターナショナル・ジャパン（2016年7月にプラン・ジャパンから名称を変更）は、独立行政法人国立精神・神経医療研究センターと共にその日本語訳に携わり、東日本大震災１年後の2012年3月11日に「WHO版心理的応急処置（サイコロジカルファーストエイド：PFA）ー現場の支援者のガイドー」を発行しました※。

日本ではこれまで、被災者に対する「心の支援」のあり方について論じられることは余りありませんでした。しかしここにも述べられているように、「心の支援」は決して専門家だけが行う仕事ではありません。被災した人たちに接する支援者の少しの配慮と気遣いが、被災者の心を大きく支えることにつながります。

この小冊子は、日本での災害支援に当たる人たちが現地で活動をする際に、同時に被災者の心に配慮し、その心を支えるために役立ててほしいと願って、上記PFAの日本向け縮刷版として編集作成したものです。今後国内で支援に関わる方々が被災地に向かう前に、本書を一読され、実践に役立ててほしいと願っています。

※ saigai-kokoro.ncnp.go.jp/who.html

（WHO英語版はwww.who.int/mental_health/publications/guide_field_workers/en/）

もくじ

Ⅰ　被災者の心を支援するとは　・・・・・　2

Ⅰ-1　災害は人々の心にどのような影響を及ぼすか

Ⅰ-2　心を支えるとは

Ⅱ　責任をもって支援する　・・・・・　6

Ⅱ-1　安全、尊厳、権利を尊重する

Ⅱ-2　地域の文化や習慣を考慮して対応する

Ⅱ-3　他の緊急対応を把握する

Ⅱ-4　自分の心身の健康に気をつける

Ⅲ　被災者の心を支援する　・・・・・　14

Ⅲ-1　被災者と良好なコミュニケーションをとる

Ⅲ-2　準備 ー 状況を知る

Ⅲ-3　心の支援活動の基本 ー 見る、聞く、つなぐ

Ⅲ-4　支援活動を終える際には

Ⅲ-5　特別な配慮が必要と思われる人には

Ⅳ　自分と同僚のケアについて　・・・・・　38

Ⅳ-1　支援活動を始める前に

Ⅳ-2　ストレスへの対処 ー 仕事と生活の健康的な習慣

Ⅳ-3　休息とふりかえり



I

被災者の心を支援するとは

I-1

災害は人々の心に どのような影響を及ぼすか

自然災害や大きな事故など悲惨な出来事が世界各地で起きています。大災害が起きると誰もが何らかの影響を受けますが、それに対する反応や受け止め方は人によってかなり違います。混乱したり、何が起きているのかわからなくなったりする人が多いでしょう。強い恐怖や不安を感じる場合もあれば、ぼうぜんとして何もできなくなることもあります。穏やかな反応に留まる人もいれば、激しく反応する人もいます。

次のような要因によっても反応は異なります。

- 過去の悲惨な体験
- 周囲の人々からの日常的な支援
- 身体的健康
- 本人や家族の精神保健の問題
- 年齢（たとえば、子どもは、年齢によって反応が異なる）

困難に直面したときそれに立ち向かう力と能力は、誰もが持っています。しかし災害状況の中で、特に子どもや高齢者、心身障がいを抱えている人などは、特別な支援を必要とすることがあります。

I-2

心を支えるとは

被災者の心を支えるとは、苦しんでいる人、助けが必要と思われる人に、思いやりのある支援の手をさしのべることを指します。心を支えることは専門家だけが行うものではありません。被災者支援に関わる誰もが少しの配慮を心掛けるだけでも被災者の心を支えることにつながるのです。

まず、次のようなことに配慮して支援活動に当たってください。

- 直接役に立つケアや支援を提供する（押し付けない）
- 基本的ニーズ（食料、水、情報など）を確保する手助けをする
- 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

Ⅱ

責任を持って
支援する



Ⅱ-1

安全、尊厳、権利を尊重する

危機的出来事に遭った人々の支援者は、まず相手の安全、尊厳、権利を尊重し次の原則を守ってください。

被災者の安全、尊厳、権利を尊重する	
安 全	● 支援者の行動が被災者をさらに傷つけることがないようにする ● 支援を受ける大人や子どもの安全を確保し、身体的・精神的危害を受けないよう最善を尽くす
尊 厳	● 相手を尊重し、その文化的・社会的規範に基づいて対応する
権 利	● 被災者が差別なく公平に支援を利用できるようにする ● 人々が自分の権利を守り、支援を利用できるよう手助けする ● どのような人にも最善の利益にかなうことだけを考慮して行動する

年齢や性別にかかわりなく、支援活動のすべての場面で、すべての人々に対して、これらの原則を守ってください。行動規範を定めている機関の職員やボランティアは、その行動規範をよく理解し、必ず守ってください。

被災者をこれ以上傷つけず、最善のケアを提供し、相手の最善の利益にかなうことを行うために、次のことを心得ておいてください。

すべきこと	● 誠実かつ信頼される態度で接する ● 人々が自ら意思決定を行う権利を尊重する ● 自分自身の偏見や先入観に気づき、それにとらわれないようにする ● プライバシーを尊重し、聞いた話については秘密を守る（やむを得ない場合を除く） ● 相手の文化、年齢、性別を考慮して適切に対応する
してはならないこと	● 支援する者とされる者の関係を悪用してはならない ● 金銭やその他の見返りを求めてはならない ● うその約束や誤った情報を提供してはならない ● 自分の能力を誇張してはならない ● 支援の押し付け、差し出がましい行為をしてはならない ● 体験談を無理強いしてはならない ● 聞いた話を他者に漏らしてはならない ● 相手の行動や感情でその人を判断してはならない

Ⅱ-2

地域の文化や習慣を考慮して対応する

被災地の人々に接する際には、まず支援者として自分自身の文化的背景や価値観を自覚し、先入観にとらわれないようにすることが大切です。支援を受ける側にとって最も適切で負担にならない仕方で支援を行ってください。



Ⅱ-3

他の緊急対応を把握する

大災害が生じた場合、捜索・救助、緊急医療、避難場所の提供、食料配給、家族の安否確認や子どもの保護など、さまざまな緊急対応措置がとられます。

被災者と情報を分かち合い、必要な支援を得るための手立てを被災者に伝えることができるよう、どのようなサービスや支援が受けられるのか情報の把握に努めてください。

災害支援を行う際の原則

- 災害支援機関の指示に従う
- どのような緊急対応策が講じられ、支援のためにどのような利用可能な手立てがあるかを把握する
- 救助隊や緊急医療チームの活動を妨げない
- 自分の役割とその限界をわきまえる

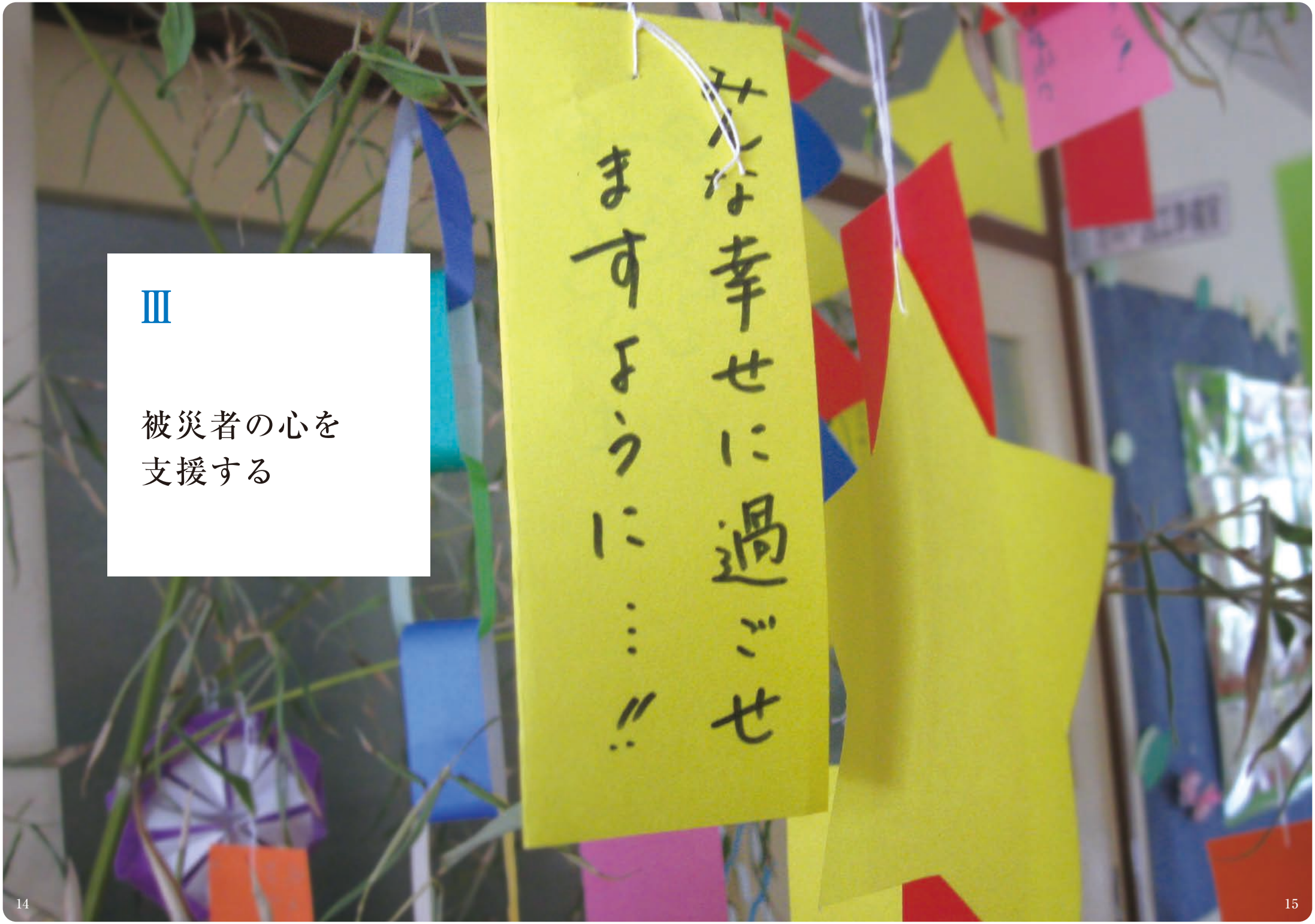
災害支援を行う際には、できるだけ支援組織や地域のボランティア・センター等を通して活動するようにしましょう。単独行動は、自分が危険にさらされるばかりでなく、協力体制を乱し、必要とする人々に物資や支援をつなぐことができなくなるおそれがあります。



Ⅱ-4

自分の心身の健康に気をつける

責任ある支援を行うには、自分の心身の健康管理も大事です。支援者として、危機的状況に直面してあなた自身が被害を受ける場合もあり、またあなたや家族がその出来事の直接的被害者となる場合もあるでしょう。自分自身の身体的・精神的状態に常に注意を払い、適切な支援を行うことができるようにしておくことが大事です。他者に最善のケアを提供するために、自分自身の心身の健康に留意してください。チームで活動する場合は、仲間の身体的・精神的状態についても注意を払ってください。



Ⅲ

被災者の心を支援する

Ⅲ-1

被災者と良好なコミュニケーションをとる

被災者とのコミュニケーションのとり方はとても重要です。被災者はひどく動揺したり、不安になったり、混乱したりすることがあります。災害時に起きた出来事について自分を責める人もいるかもしれません。**支援者が落ち着いて理解を示すことによって、**人々は安心感を得、理解され、尊重され、大事にされていると感じることができるのです。

被災者は被災体験を語りたいと思うことがあるかもしれません。その人の話を聞くことは大きな支えになることがあります。ただし、体験したことを話すよう無理強いしてはいけません。自分の経験や状況を話したくない人もいます。人々に静かに寄り添い、話したければいつでも聞く用意があることを伝えたり、食事や水などの生活支援を行ったりすることが心の支えになる場合もあります。しかし沈黙も必要です。しばらく静かにしていれば気持ちに余裕が生まれ、被災者はあなたと話す気になるかもしれません。

うまくコミュニケーションをとるには、自分の言葉やしぐさ（顔の表情、視線、身ぶり、立居振舞い）に気をつけてください。相手の文化や年齢、性別、習慣などを考えて、適切で礼儀正しい振舞いを心掛けてください。

次の表を参考にしてください。最も大事なことは、支援やケアを提供する際に自分を飾らず、誠実に対応することです。

言って良いこと、した方が良いこと

- 話す時は集中できるよう、なるべく静かな場所で話すようにする
- プライバシーを尊重し、人の秘密を守る（やむを得ない場合を除く）
- 被災者に寄り添う。ただし、年齢や性別によっては近づきすぎないように配慮することも必要
- 話を聞いていることが相手に伝わるように、たとえばうなずいたり、相づちを打ったりする
- 忍耐強く冷静にふるまう
- 確実な情報があれば伝える。知っていること、知らないことを正直に話す
- 相手に分かるように情報を伝える。情報は簡潔に
- 人々の気持ちや話（家屋の損失、大切な人の死など）に共感を示す。「本当に大変でしたね。どんなにかつらいことでしょう」など
- 相手の力と努力を認めてほめる
- 沈黙も受け入れる

言ってはならないこと、してはならないこと

- 話すよう無理強いしてはならない
- 相手の話をさえぎったり、急がせたりしてはならない（腕時計を見る、早口でしゃべるなどをしてはいけない）
- むやみに相手の体に触れてはならない
- 被災者がしたこと、しなかったこと、あるいはその感情について価値判断してはならない。「そんなふうに思ってはいけません」や「助かってよかったじゃないですか」は禁句
- 作り話をしてはならない
- 専門用語を乱用してはならない
- 他の人から聞いた話を漏らしてはならない
- 自分自身の悩みを話してはならない
- 実行できない約束や気休めの言葉を言ってはならない
- 相手の力や立ち直る気持ちをそいではならない

あなたが、支援者として**「見る、聞く、つなぐ」**際に、これらのことを忘れないでください。

Ⅲ-2

準備－状況を知る

大災害時の混乱状況下では緊急対応策が必要となります。しかし、現地に入る前に可能な限り正確な情報を収集するようにしてください。

危機の現場に入る前に調べておくべき重要な事柄

危機的出来事の概要	● 何が起きたのか ● いつ、どこで起きたのか ● 被害に巻き込まれた人の数
現地で利用できるサービスや支援	● 緊急医療や食料、水、避難場所、家族の捜索などの基本的ニーズを誰が提供するのか ● 現地ではどこで、どうすれば支援が得られるのか
安全と治安状況	● 危機的状況は収拾したのか、続いているか（余震は） ● 現場にどのような危険があるか ● 危険なため、あるいは立入り禁止のために現地に入ることのできない区域があるか

これらの事柄を確認しておけば、これから入る現場の理解に役立ち、自分の身の安全を守ることができます。

Ⅲ-3

心の支援活動の基本ー見る、聞く、つなぐ

心の支援活動の基本は、「見る」「聞く」「つなぐ」の三つです。これらの活動の基本は、災害状況の理解と安全な現地への入り方、被災者のニーズを把握する方法、人々に対する必要な支援や情報へのつなぎ方の指針になります。

(1) 見る

- 安全確認
- 基本的ニーズへの緊急対応を要する人の確認
- 悲嘆反応を示す人の確認

危機的状況は急変することがあります。現場の実情は、危機現場に入る前に確認したこととは異なっているかもしれません。そのため、支援活動を開始する前に周囲を「見る」時間を、たとえ短時間でもとってください。事前に準備する時間もなく危機現場に居合わせた場合には、ただ周囲をおおまかに見渡すことしかできないかもしれません。わずかでもこうした時間がとれれば、**冷静、安全、適切に行動できる**ようになります。

周囲を「見る」際の確認事項と留意点については、以下の表を参照してください。

安全確認	確認事項	● 周囲にどのような危険があるか（道路の損壊、崩れそうな建物、火災、洪水など） ● 自分自身や他者に危害が及ぶことはないか
	留意点	現場の安全性について確認が取れなければ、現場に入ってはいけません。救援を求め、できるだけ安全な場所から被災者と連絡を取るようにしてください。
基本的ニーズへの緊急対応を要する人は	確認事項	● 重傷を負い、緊急医療支援が必要な人がいるか ● 逃げ遅れた人や危険が差し迫っている人など、救助が必要と思われる人がいるか ● 着替えの衣服など、基本的ニーズへの対応が急務の人がいるか
	留意点	自分の役割をわきまえ、特に支援を必要とする人や基本的ニーズへの緊急対応を要する人がいる場合には応援を求めるようにしてください。
ひどく悲しんでいる人は	確認事項	● ひどく動揺している人、自分で動けない人、呼びかけても応答しない人、ショック反応を示す人がいるか
	留意点	どうすれば最善の支援ができるのか考えて対応してください。

被災時の反応は、人によってさまざまです。
たとえば、

- 身体症状（震え、頭痛、ひどい倦怠感、食欲不振、痛みなど）
- 泣く、悲しみ、落ち込み、悲嘆
- 不安、恐怖
- 警戒心、びくびくしている
- 事態がさらに悪化するのではないかと不安に思う
- 不眠症、悪夢
- いらだち、怒り
- 罪悪感、恥（生き残ったことや他の人を助けることができなかったことなどに対して）
- 混乱、無感動、現実感の喪失
- 閉じこもり、じっとしている（動かない）
- 言葉かけに応答しない、まったく話さない
- 見当識障がい（自分の名前がわからない、自分がどこから来たのか、何が起きたのかわからないなど）
- 自分のことも、子どもの世話もできない（食べない、飲まない、簡単なことも決められないなど）

このような症状が軽い人もいれば、まったくない人もいます。
基本的ニーズが満たされ、周囲の人からの支援が得られれば、ほとんどの人は時間が経つにつれて回復します。ただし、症状が重かったり長引いたりする人、日常生活に支障をきたしている人、自傷他害の恐れがある人に対しては心の支援が特に必要です。症状が深刻な人については、それが消えるまで、あるいは医療従事者や地元の指導者、地域の人たちから支援が得られるまでは一人にせず、安全の確保に努めてください。

さらに、被災者のなかにケアや安全について特別に注意を払うべき人がいないか、周囲をよく見てください。

災害時に特に注意を払うべき人

- 子ども（思春期を含む）、特に保護者と離ればなれになった子どもには、身近な人によるケアや基本的ニーズを満たす支援が必要です。
- 健康状態に配慮が必要な人や心身の問題を抱える人は、安全な場所への移動、虐待からの保護、医療などのサービスを受けることができるようにする必要があります。体の弱い高齢者、妊婦、重度の精神障がい者、視覚障がい者、聴覚障がい者などについても同様です。

(2) 聞く

- 支援が必要と思われる人々に近づく
- 人々のニーズや心配事について尋ねる
- 話を聞き、気持ちを落ち着かせる手助けをする

相手の話をきちんと聞くことは、その状況やニーズを理解するために欠かすことができません。それが気持ちを落ち着かせ、適切な支援を行うことにつながります。あなたの「目と耳と心で」話を聴いてください。

目：注意をそらさない
耳：相手の話を真摯に受け止める
心：真心を込めて、相手を尊重する



1) 支援が必要と思われる人がいた場合に

- 相手に敬意を示しながら近づき、名前と所属を述べて自己紹介する
- 相手の気持ちが和らぐよう配慮する（たとえば、水を勧める）
- 安全の確保に努める
- 相手がマスコミにさらされてプライバシーや尊厳を冒されることがないようにする
- 症状が重い場合には、一人にしておかない

2) ニーズや心配事を尋ねる

- 衣服が破れた人にとっては衣類や毛布など必要な物が明らかな場合もあるが、被災者が何を必要とし、心配事は何か、必ず聞くようにする
- その時点で被災者が最も必要とするものを把握し、その人たちの優先事項を整理できるよう手助けする

3) 話を聞き、気持ちが落ち着くよう手助けをする

- 付き添う
- 話すことを無理強いしない
- 起きたことについて相手が話したい場合には、話を聞く
- 症状がひどい場合には、気持ちを落ち着かせ、一人にしておかない
- 気持ちを落ち着かせるためには、ゆっくり息をするように勧めてみましょう

(3) つなぐ

- 人々が基本的なニーズを満たし、サービスを受けることができるよう手助けする
- 人々が問題に対処できるよう手助けする
- 情報を提供する
- 人々を家族などに再会できるようにし、社会的支援を受けることができるようにする

多くの場合、被災者は次のようなものを必要とします。

必要性の高いもの

- 基本的ニーズ（避難場所、食料、水、衛生設備など）
- 負傷者に対する医療サービス、慢性疾患への対処
- 起きた出来事、家族など、また利用可能なサービスに関する分かりやすい正確な情報
- 家族や友人など、その他支えてくれる人との連絡

大災害が起きた後、被災者は弱気になったり、孤独感や無力感に襲われたりすることがあります。状況によっては日常生活に支障が生じます。急にストレスの多い生活環境に置かれることもあります。被災者を必要に応じた支援につなぐことが求められます。支援者は短期間その現場にいるだけであることを忘れないでください。長期的には、日常生活を回復するには被災者自身の対処能力が必要となります。

人々の自立を支援し、自分たちで状況に対処できるように次のような手助けをしてください。

1）基本的ニーズを満たし、支援が受けられるよう手助けする

まず、次のような手助けをしてください。

- 危機的出来事の直後は、被災者自身が求める基本的ニーズ（食料、水、避難場所、衛生設備など）が得られるよう手助けする
- 特別に必要なもの（医療、衣類、幼児用の食器や哺乳瓶など）があるかを尋ね、それらを入手できるところにつなぐ
- 弱者が見過ごされないよう配慮する
- 継続支援を約束した場合は、約束を果たす



2）問題に対処できるよう手助けする

被災者は不安や恐怖で打ちのめされた気持ちで混乱しているかもしれません。今すぐ必要なことは何か、優先順位を決めて対応するにはどうすればよいかなど、被災者自身が考える手助けをしてください。

問題に上手に対処するために

人にはそれぞれの対処の仕方があります。後ろ向きにならず、その人なりに前向きに取り組むよう勧めてください。

勧めたい前向きの取り組み	● 休息を十分にとる ● できるだけ決まった時間に食事をし、水を飲む ● 家族や友人と語り、一緒に過ごす ● 抱えている問題を自分の信頼できる人に話す ● リラックスできることをする（歩く、歌う、子どもと遊ぶ） ● 体を動かす ● 地域社会の活動に参加する
避けた方が良い後ろ向きの取り組み	● 薬物の使用、喫煙、飲酒をしない ● 一日中寝てばかりいない ● 休憩や休みなしで働き続けない ● 友人や大切な人を遠ざけない ● 不潔にしない ● 暴力を振るわない

3）情報を提供する

被災者は次のようなことについて正確な情報を求めています。

- 何が起きたのか
- 家族の安否
- 自分たちの安全
- 自分たちの権利
- 必要な支援や物資などを得る方法

危機的出来事が起きた後、正確な情報を得ることが難しいことがあります。その出来事に関する情報が伝わり、救援措置が取られるにつれ状況は変わるかもしれません。うわさが飛び交うこともあります。質問を受けても、その場で全てに答えられないかもしれませんが、できる限り次のように対応してください。

- 正確な情報や最新情報はいつ、どこで得られるか調べる
- 人々に支援を申し出る前にできるだけ多くの情報収集に努める
- 被災状況、安全性、利用可能な支援策、行方不明者や負傷者の状況について最新情報の入手に努める
- 現状や今後の計画について確実に伝える
- 利用可能な支援策（医療、家族の捜索、避難場所、食料配給）があれば、被災者に情報を提供し、被災者がその支援策が得られるようにする
- 被災者に支援に関する問い合わせ先を伝える、もしくは直接つなぐ

情報提供する際には、支援が人々にとって期待はずれのものであった場合には、支援者は被災者の欲求不満や怒りの対象になりかねません。そのような場合でも、落ち着きを保ち、相手を理解するように心がけてください。

(4) 家族や社会的支援につなぐ

- 家族が離ればなれにならず、子どもが親や大切な人と一緒にいることができるよう手助けする
- 被災者同士が支援し合うよう手助けする。たとえば、高齢者の世話を頼んだり、家族のいない人を地域の仲間に迎え入れるようつなぐ



Ⅲ-4

支援活動を終える際には

いつ、どのような形で支援活動を終えるのかは、災害の状況、あなたの役割と立場、あなたが支援している人たちのニーズによって異なります。それらの状況を考慮しながら判断してください。できれば、支援した相手の方にあなたが現場を去ることを説明し、別の人が支援を引き継ぐ場合には、その人を紹介するようにしてください。別の機関やサービスに引き継いだ場合には、そこで受けられるサービス等について説明してください。そして相手の方が不安にならないようにしながら、幸せを願って別れを告げるようにしましょう。

Ⅲ-5

特別な配慮が必要と思われる人には

(1) 子ども（思春期の若者を含む）

被災状況下で弱者となるのは特に子ども（思春期の若者を含む）です。大災害は子どもに安心感を与えてくれる人・場所・日課を含め、慣れ親しんだ世界を奪ってしまいます。幼児は基本的ニーズを満たすことができず、自分自身を守ることもできません。

大災害（破壊、負傷や死を目の当たりにし、風雨にさらされ、食料や水が不足するなど）に対する子どもの反応は、子どもの年齢や発達段階によって異なります。それは保護者や他の大人が子どもにどう関わるかによっても違ってきます。たとえば、幼児は自分の周りで何が起きているのかよく理解できないために、保護者の支えが特に必要です。**一般に、子どものまわりに落ち着いて行動できる大人がいれば、子どもはうまく対応していきます。**

子どもや若者が大人と同じような悲嘆反応を示すことがありますが、次のような特殊な悲嘆反応が見られることもあります。

- 幼児は赤ちゃん返り（おねしょ、指しゃぶりなど）をしたり、保護者につきまとったり、あまり遊ばなくなったり、悲惨な出来事に関係する遊びを繰り返したりする
- 学齢期の子どもは自分が悪いことを引き起こしたと思い込んだり、不安が増大したり甘えなくなったり、孤独を感じたり、被災者の保護や救済ばかりに気をとられたりする
- 思春期の子どもは虚脱感に襲われたり、「自分は友人とは違う」、「孤立している」と感じたり、危険な行為や否定的態度を示すことがある

子どもを守り、精神的に支える上で重要なのは家族や保護者です。保護者と離ればなれになった子どもがいた場合、まず重要なことはそのような子どもたち（思春期の若者を含む）を家族や保護者の下に戻すことです。そのために児童福祉機関などの公的機関と早急に連絡をとるようにしてください。

子どもが保護者と一緒にいる場合は、子どもの世話をする保護者を支えるようにしてください。年齢や発達段階の異なる子どもたちを支えるために、次のページの表を参考にしてください。

保護者が子どものためにできること	
乳児には	●暖かくして、安心させる ●大きな音や混乱から遠ざける ●抱きしめる ●できる限り決まった時間に食事し、睡眠をとる ●穏やかに話しかける
幼児や児童には	●いつもより時間をかけて相手をする ●安全であることを何度も言って聞かせる ●悪いことが起きたのはあなたのせいではないと話す ●子どもを保護者や兄弟姉妹、大切な人から引き離さない ●できるだけいつもどおりの生活時間を守る ●何が起きたのかという質問には簡潔に答え、怖い話をこまごまとしない ●子どもがおびえたり、まとわりつく場合には、そばに置く ●指しゃぶりやおねしょなど、赤ちゃん返りをし始めた場合には見守る ●できる限り、遊んだりのんびりすごしたりする機会をつくる
児童や思春期の若者には	●時間を作って向き合う ●ふだんの日課をこなすことができるよう手助けする ●何が起きたのか事実を伝え、現在の状況を説明する ●悲しむことを認める。強さを求めない ●価値判断をせずに子どもの話を聴く ●明確なルールを作り、守るようにさせる ●機会を作って支援に参加することを勧める

保護者が負傷したり、ひどく動転していたり、あるいはその他の理由で子どもの世話ができない場合には、保護者の支援と子どもの世話をしてもらえるように、児童福祉機関などに支援を求めてください。できる限り、子どもと保護者を引き離さないようにしてください。もし保護者が治療を受けるために他に搬送される場合には、子どもも同行させるか、搬送先をきちんと把握し、子どもが保護者とできるだけ早く再会できるようにしてください。

危機的出来事の混乱状態のなかで、大人は忙しく、周囲で子どもが何をしているのか、何を見、何を耳にしているのか、気に留めないことがあります。動揺させるような光景や話から子どもを守るよう心がけてください。

子どものために言うべきこと、すべきこと	
大切な人と一緒にいるようにする	●できる限り保護者や家族と一緒にいるようにする。離ればなれにならないようにする ●同伴者がいない場合、児童福祉機関またはネットワークにつなぐ。一人にしておかない ●児童福祉機関がない場合、保護者を探すか、その子どもの世話ができる家族に連絡を取る手立てを講じる
安全を確保する	●負傷者やひどい破壊など惨状を目にしないよう守る ●起きた出来事について、動揺させるような話が耳に入らないようにする ●支援活動と関係のない人々やマスコミが取材しないように、子どもを守る

聴き、話し、遊ぶ	● 落ち着いて穏やかに話しかけ、優しく対応する ● 子どもの目の高さで話しかけ、子どもに分かる言葉で説明する ● 保護者と一緒にいる場合は、子どもの世話をする保護者を支える ● 年齢に応じた遊びをしたり、子どもの関心事について簡単なおしゃべりをしたりする

子どもたちにも対処する力があることを忘れないでください。子どもたちの前向きの取り組みを支援してください。

小学生や思春期の子どもには、危機的状況の中でも役に立てることもあります。そのための安全な方法を見つけてやれば、自分で状況を上手に対応できるという自信を持つことにつながります。

(2) 健康状態に配慮が必要な人や心身障がい者

慢性疾患や心身障がいのある人、高齢者は特別な支援を必要とすることがあります。安全な場所への移動、または基本的な支援や医療が受けられるようにすること、自分の身の回りのことなども含まれます。危機的出来事を体験したことによって、健康状態（高血圧、心臓病、ぜんそく、その他）が悪化することがあります。妊婦や乳児の母親は、出産や、自分と子どもの健康に影響しかねない強いストレスを感じることがあります。自分で動けない人や視聴覚障がいがある人は、身内の人を探したり、利用可能な支援を得ることが困難な場合があります。

健康状態に配慮が必要な人や障がい者を支援するために、手助けできることには次のようなことがあります。

- 安全な場所に移動する手助けをする
- 飲食、きれいな水の確保、自分の身の回りのことなど基本的ニーズを満たすことができるよう手助けする
- 健康に問題がないか、治療薬を必要とするか尋ねる。薬の入手や、医療サービスが利用できる場合はその利用について手助けする
- 支援が必要な人に付き添う。その場を離れなければならないときには、代わりの支援者を確保する。長期的な支援を受けるためには、要支援者を保護機関か他の関連支援機関につなぐことを考える
- 利用可能な支援を受ける方法について情報を提供する

(3) 差別や暴力を受ける恐れがある人

女性、ある特定の民族や宗教団体に属する人、精神的な障がいがある人などは、差別や暴力を受ける恐れがあります。

- 基本的サービスを受けられずに、取り残されることがある
- 援助、支援、移動先に関する決定を行う際に、取り残されることがある
- 性暴力を含めた、暴力の標的にされることがある

社会的に弱い立場にいる人たちには、特に次のような手助けをしてください。

- 安全な居場所を見つけることができるように手助けする
- 大切な人や信頼できる人と連絡がとれるように手助けする
- 利用可能なサービスについて情報を提供し、必要であればそのような支援に直接つなぐように手助けする

Ⅳ

自分と同僚の
ケアについて



Ⅳ-1

支援活動を始める前に

あなたや家族が被災の影響を直接受けるかもしれません。直接受けなかったとしても、支援活動中に見たり聞いたりしたことが心身に影響することがあります。支援者として自分自身の心身の状態に特別な注意を払うことが大事です。自分自身をケアしてこそ、他者に最善のケアができるのです。

被災地で支援活動を行うために、事前にできる限り次のような準備をしてください。

- さまざまな危機的状況、多様な支援者の役割と責任について学習しておく
- 自分自身の健康状態、支援活動の際に大きなストレス要因になりかねない自分や家族の問題についてよく考える
- 今回の災害状況下で、あなたが支援活動に参加できる態勢にあるかどうか真摯に判断する



Ⅳ-2

ストレスへの対処 ー 仕事と生活の健康的な習慣

支援者にとって、日常業務は主要なストレス要因になりますが、特に災害時にはなおさらです。長時間労働、過重な責任、役割分担の不明確さ、コミュニケーション不足、不適切な指示、危険な場所での活動などは典型的なストレス要因と言えます。

自分自身のストレス対処および同僚と支え合う最良の方法を考えましょう。次のようなことがストレスへの対処に役立つことがあります。

- 自分の対処法としてこれまで何が役立ったか、頑張り通すために何ができるかを考えましょう。
- 食事、休息、くつろぎの時間を短時間でも取るように努めましょう。
- 疲弊しないように無理のない活動時間を守りましょう。たとえば、仕事を複数のスタッフで分担する、緊急対応期間は交代制で働く、定期的に休息をとるなどを考えましょう。
- 大災害の後、被災者は問題をたくさん抱えることもあります。支援者はそのすべての問題に関わることができないとき、無力感や苛立ちを覚えることがあります。しかし支援者には人々のすべての問題を解決する責任はありません。人々の自助を手助けすることです。
- アルコール、カフェイン、ニコチンの摂取を最小限に抑え、処方薬以外の薬は飲まないようにしましょう。
- 同僚同士で声をかけ合い、お互いの様子を確認し合い、互いに支え合う方法を見つけましょう。

Ⅳ-3

休息とふりかえり

活動が終了したら、休養をとり、ふりかえる時間を持つことが大切です。災害現場で支援活動を行い、被災者のニーズに対応するのはとてもつらい仕事であったかもしれません。支援活動が終了した後は、体験したことを自分のためにふりかえり、休養する時間をとってください。

あなた自身の回復に次のようなことが役立つかもしれません。

- 災害状況での活動体験を上司や同僚、その他信頼できる人に話す
- 他者を支援するために行ったことを、ささやかであっても、認める
- うまくいったこと、うまくいかなかったこと、そのような状況下で自分ができたことの限界についてふりかえり、受け入れる
- 元の仕事や日常生活に戻る前に、できるだけ休息とくつろぎの時間をとる

出来事について考えたり思い出したりすると、動揺する、とても神経質になったり悲嘆にくれたりする、よく眠れない、アルコールを大量に摂取する、薬物を使用するなどのことが1ヵ月以上続く場合は、できるだけ医者（精神科医または心療内科医）や病院の専門家に相談しましょう。

ケア宮城

www.sed.tohoku.ac.jp/~caremiya/

E-mail：caremiya@yahoo.co.jp

宮城県内の子どもの心のケアに当たる人たちを支援することを目的として、東日本大震災後の2011年4月に活動を開始。

会員は、日本学校心理士会宮城支部会員、日本臨床発達心理士会東北支部会員、宮城県臨床心理士会会員の有志などにより構成。要請に応じて、県内各地の学校などで教員や保護者向けの心のケアの講演やワークショップを実施している。

公益財団法人 プラン・インターナショナル・ジャパン

www.plan-international.jp

〒154-8545 東京都世田谷区三軒茶屋2-11-22
サンタワーズセンタービル11F

TEL：03-5481-0030　FAX：03-5481-6200
E-mail：library@plan-japan.org

プラン・インターナショナルは、子どもの権利を推進し、貧困や差別のない社会を実現するために世界70カ国以上で活動する国際NGO。

東日本大震災の直後から宮城県を中心に、被災地でのニーズに応じた緊急・復興支援を実施。内容は「緊急物資支給」「学校再開に向けての支援」「被災地における心のケア支援」「避難所における子どものためのスペース設置」「子どもメディアプロジェクト」など。

本冊子はケア宮城、プラン・インターナショナルそれぞれのウェブサイトからダウンロードできます。

