

災害にあった人々を支援するための心得

(被災者支援を行う社会福祉士のための「サイコロジカル・ファーストエイド」縮刷版)

出典 「サイコロジカル・ファーストエイド」実施の手引き第2版
作成 アメリカ国立子どもトラウマティックストレス・ネットワーク
アメリカ国立 PTSD センター
日本語版作成 兵庫県こころのケアセンター
資料提供 国際基督教大学 小谷英文教授
社会福祉士向け縮刷版作成 宮城学院女子大学発達臨床学科・山形県社会福祉士会
発行 2011年3月31日

目 次

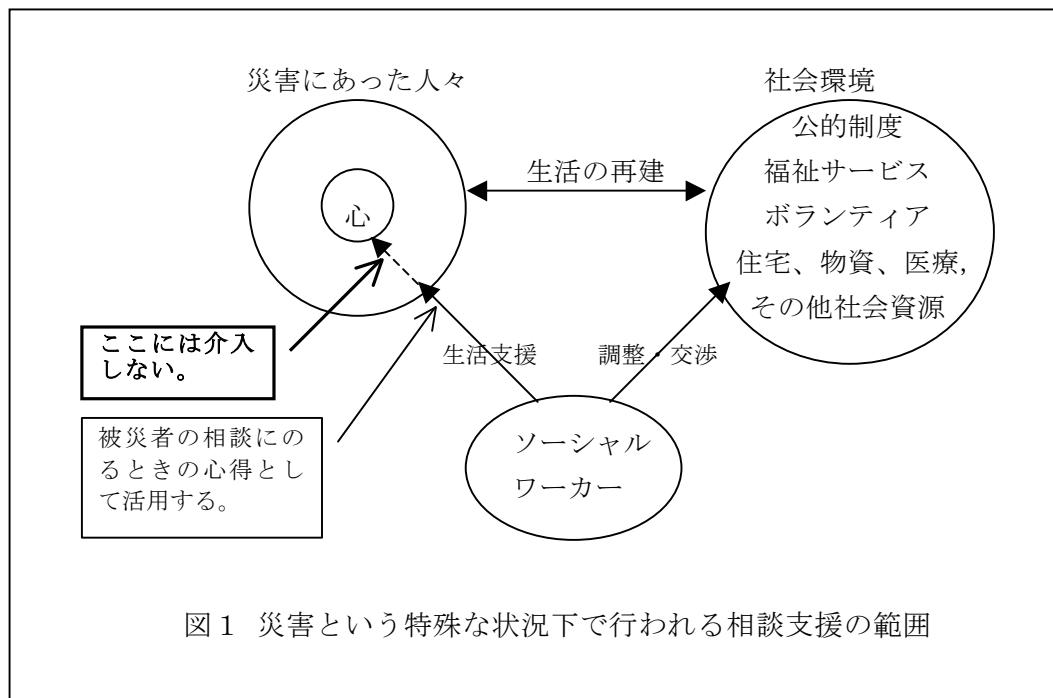
- I. 被災者支援と社会福祉士の役割
- II. 被災者の心の理解
- III. 対応の基本
 - 1. 被災者に近づき、活動を始める
 - 2. 当面の安全と安心感への配慮
 - 3. 動揺した被災者を落ち着かせるための心得
 - 4. 周囲の人々との関わりを促進する
 - 5. トラウマ（心的外傷）後のストレス反応について理解する
 - 6. ストレス反応に対する適切な対処法
 - 7. 簡単なリラクゼーション法（呼吸法）
 - 8. 怒り（ストレス反応）に対する適切な対処法
 - 9. 紹介と引継ぎの心得
- IV. 支援を行う人のケア

I. 被災者支援と社会福祉士の役割

社会福祉士は、福祉的支援を必要とする人々の相談にのり、社会的側面から支援することを専門とします。災害支援の現場では、災害にあった人々（被災者）の福祉面での相談にのること、さらに被災者のニーズを把握して社会資源をつなぎ、災害後一定期間が経過した後に生活の再建と社会的自立を図ることに貢献することが求められます。

しかし、被災者に対しては、特別の配慮も必要とされます。ここに紹介する「サイコロジカル・ファーストエイド」は、アメリカ国立 PTSD センターが作成した災害やテロ直後から子ども、思春期の人、大人、家族に対して行なうことのできる効果的な心理的支援の方法です。この方法は、心理的支援を必要とする対象者（特に、成人や高齢者）の相談支援を行い、人々が苦しめられる初期反応（身体的、心理的、行動上の問題）の苦しみを和らげ、被災者の回復を助けます。

以下では、社会福祉士が災害という特殊な状況下で、実際に活用できる部分を整理して示します。この方法は、災害直後から生活の再建を目指す時期まで長期にわたって活用できると共に、活用できる範囲は図1のとおりと考えています。なお、専門的な心理的介入が必要な場合は他の専門機関につなぐようにします。



Ⅱ. 被災者の心の理解

(1) 成人

- ①ほとんどの被災者は、混乱、情緒的麻痺、無関心、もうろう状態など、気が高ぶることもあれば、何も感じなくなってしまうことさえあります。こうした反応を起こしていても、自分では気づきませんので、一般的な支援的関わりを求めようとしません。感情の高ぶり、麻痺、不安の表出などは、トラウマ的ストレスに対する正常で健康な反応です。
- ②その場の状況や対象者の様子をよく見て、その人の関わりを負担に感じないという判断ができてから接触を始めましょう。
- ③被災者が身を守るためにとった行動のうち、よいところを認めましょう。
- ④トラウマ体験や失ったものの詳細を聞き出すことが目的ではないことを、常に念頭におきましょう。
- ⑤被災者が体験したことやいま体験していることを、思い込みで決めつけないでください。
- ⑥災害にあった人すべてがトラウマを受けているとは考えないでください。
- ⑦病理化しないでください。災害にあった人々が経験したことを考慮すれば、ほとんどの急性反応は了解可能で、予想範囲のものです。反応を「症状」と呼ばないでください。
- ⑧すべての被災者が話したがっている、あるいは話をする必要があると考えないでください。

(2) 高齢者

- ①高齢者はもろさも持っていますが、強さももっています。多くの人が効果的な対処能力を身につけています。
- ②みかけや年齢のみに基づいた決め付けをしないでください。高齢者は、環境の激変によって災害に関する失見当識がおこり、それが一時的な混乱をひきおこすことがあります。
- ③精神的な疾患をかかえている高齢者は、さらに混乱しやすいのです。そのような人を特定したら、適切な機関へ紹介しましょう。

(3) 障がいをもつ人

- ①援助を求められたときには、できるだけ静かな、刺激の少ない場所で対応しましょう。
- ②「障がいをもっています」と主張する人の言葉を信じてください——たとえそれがみかけ上明らかなものでなく、あなたにとって聞きなれないものであったとしても信じてください。

Ⅲ. 対応の基本

1. 被災者に近づき、活動を始める

- ①被災者のなかには、援助が役立つと思われるけれども、自分から援助を求めない人がいます。そのような人を見出したときに大切なのは、タイミングです。
- ②援助の申し出に対して、人がみな即座に肯定的反応で応えるものだとはいえないでください。被災した人や大切な人を亡くした人のなかには、安心感や信頼感をもつのに時間がかかる人もいます。
- ③緊急対応を必要とする差し迫った問題がないか、確かめましょう。
- ④こんな入り方がいいでしょう。

「こんにちは。私は〇〇といます。□□で活動しています（自分がどの機関に所属して活動しているかを説明します）。皆様のご様子や、何かお役にたてることがないか伺っています。少しお話してもいいですか？・・・お名前をお聞きしてもよろしいですか。△△さんですね。話をお聞きする前に、いますぐ必要なものがあれば教えてもらえますか？」
- ⑤被災地で、秘密を保持することは難しい状況が予想されます。それでも、被災者や災害救援者と交わした会話については、可能な限り秘密を保持することはとても重要です。

2. 当面の安全と安心感への配慮

当面の安全を確かなものにし、被災した方々が心身を休めることができるようにするのが目的です。

(1) 現在の安全を確かなものにしましょう。

- ①高齢者や障がい者の場合は、眼鏡、補聴器、車椅子、歩行器、杖などの用具が必要ないか、一つひとつ尋ねてください。被災した方にとっての必需品を身近に置いておけるように手配しましょう。
- ②自分や他人を傷つける兆候がある人がいないか注意して見てください。もしそういう人がいたら、医療機関による緊急保護、救命救急士の援助を要請してください。
- ③強い精神的衝撃による影響（顔面蒼白、冷や汗、呼吸に異常、うつろな目つき、無反応、落ち着きのなさ、興奮や混乱など）を示す人がいる場合は、すぐに医療機関の援助を求めてください。

(2) 災害救援活動や支援事業に関する情報の収集と提供するときの心得

- ①心配に対処するための情報は、いつでも得られるようにしておいてください。
- ②安心させようとして、憶測や適当にこしらえた情報を伝えてはいけません。
- ③確証が得られない限り、安全だという保証をしてはいけません。

④物資についても、明確な情報を得るまで、それらが手に入ると保証してはいけません。

(3) ト라우マへの配慮

不必要なトラウマ的出来事や、トラウマを思い出す刺激（映像、音、匂いなど）、恐怖感を引き起こすようなものから被災者を遠ざけ守ってください。

(4) 家族や親しい友人を亡くした被災者を理解する。

①急性悲嘆反応について理解してください。急性悲嘆反応とは、死に対する悲しみや怒り、死を防ぐことができなかつたことへの罪悪感、安らぎを与えられなかつたことへの後悔、亡くなった人への思慕などです。

②思いがけず遺族になってしまった被災者の尊厳を守り、尊厳と思いやりをもって接してください。

③悲嘆の反応には個人差があることを理解してください。

④悲しみ方は人によって異なります。たとえば、いつまでも怒りを表現する人がいるとしても、その人が間違っているわけではありません。

(5) 家族や親しい友人を亡くした被災者に避けた方がよい言葉かけ（悪い例を挙げます）

①お気持ちは分かります。

②これが〇〇さんの寿命だったのでしょ。

③少なくとも、〇〇さんは苦しむ時間はなかつたでしょう。

④あなたは、これに対処する力があります。

⑤できるだけことはやつたのです。

⑥他には、誰も死ななくてよかつた。

3. 動揺した被災者を落ち着かせるための心得

①次のような様子は、その人が打ちのめされ、混乱していることを示しています。このような人を見かけたら、まず様子を見てください。必要に応じて速やかに他の専門機関につないでください。

- ・ 生気のないうつろな目をしている。
- ・ 質問や支持などの言葉かけに応答しない。
- ・ 混乱している。
- ・ 強い情動反応、手をつけられないほどの号泣、過呼吸、前後左右のゆれ、退行的行動
- ・ 身体反応を抑えられない（体を激しくゆらす、震える）。

- ・半狂乱的になって探索行動をしている。
- ・不安で何もできないと感じている。
- ・危険な行動をしている。

②その人のプライバシーを尊重し、かかわりを開始する前に少し時間をおいてください。それには、「もし、いま必要があれば、何かお手伝いしますが、また後ほど様子を伺うために声をお掛けします。そのときに必要なことがでてくれば、おっしゃってください。」などのように話しかけます。

③いきなり話をするよりも、穏やかに、静かに、そばに控えていてください。話すことは認知的、情動的負荷を与えます。いつでも役立つように待機することで、相手に落ち着くための時間を提供しましょう。

4. 周囲の人々との関わりを促進する

周囲の人々からの支え（ソーシャル・サポート）は、被災後の精神的安定と回復に影響します。周囲の人々とよい関係を保っている人は、支援活動の輪（支援を受けること、支援を提供すること）に入りやすく、それによって回復が進んでいくのです。このような支えは、社会福祉の面から見ても、被災者の社会的に機能する力を回復することに役立ちます。

①支えてくれる身近な人たちと連絡がとれるように配慮する。

被災者が身近な人と連絡をとり合えるよう（直接、電話で、電子メールで、インターネットで）、具体的に連絡がとれるよう支援してください。

②いま近くにいる人たちと支え合えるように配慮してください。

その人が社会的な支えのネットワークをもっていない場合には、あなた自身、他の支援者、他の被災者など、いま近くにいる人たちとの関係が生かせるように働きかけてください。

5. トラウマ（心的外傷）後のストレス反応について理解する

①侵入反応：トラウマ体験の記憶が心に割り込んでくる反応です。出来事に関する苦痛に満ちた考えや光景が勝手に頭に浮かんだり、夢に出てきたりします。

②フラッシュバック：最もひどい体験が、実際に再び起こっているように感じる反応です。

③回避とひきこもり反応：トラウマとなった出来事について話す、考える、感じることを避けたり、出来事に関する場所や人など、思い出すきっかけとなるものすべてを避けようとしたりします。社会的ひきこもりに発展する可能性があります。

④身体的な覚醒反応：危険がまだ存在するかのように反応する身体的変化です。絶えず危険を「警戒」している、すぐ驚く、びくびくする、焦りや怒りを爆発させる、入眠や睡眠の困難、集中や注意の困難などが起こります。

- ⑥悲嘆反応：悲しみ、怒り、家族が亡くなったことに対する罪悪感や後悔、亡くなった家族への思慕といった感情を引き起こします。
- ⑦外傷性悲嘆反応：大切な人を突然、悲惨な死に方で亡くしたときに、大人にも子どもにも起こる反応です。その死はどうしたら防ぐことができたのか、死の瞬間はどのようなようだったか等、死にまつわる事柄に固執し続ける場合があります。この反応のために、自然な悲嘆の過程が妨げられると、被災者はいつまでも死を受け入れる気持ちにはなりません。
- ⑧抑うつ：持続的な抑うつやイライラ感、食欲減退、睡眠障害、興味や喜びの喪失、疲労、エネルギー減退、自尊心の低下、罪悪感、絶望、自殺などを考えるなどの反応です。
- ⑨身体反応：特にけがや病気をしていない人にも広く起こります。頭痛、めまい、胃の痛み、筋肉痛、動悸、胸の締め付け感、過呼吸、お腹の不調などの反応です。

6. ストレス反応に対する適切な対処法

ストレス反応が出ていると思われるときは、次のような対処法を助言してください。（社会福祉士が簡単な対処をする場合にも参考にしてください。）

- ①誰かに話して支えてもらう。
- ②必要な情報を得る。
- ③適度な休養、栄養、活動。
- ④建設的な気晴らしをする。
- ⑤できる範囲でいつものスケジュールを維持する。
- ⑥しばらく動揺するのは当たり前だ、と自分に言い聞かせる。
- ⑦楽しいことを計画する。
- ⑧誰かと一緒に時間を過ごす。
- ⑨リラクゼーション法を用いる（次項で呼吸法を紹介します）。
- ⑩専門家に相談する。
- ⑪日記を付ける。
- ⑫状況をよくするために今すぐできる、何か現実的なことに集中する。
- ⑬過去に上手くいった対処法を行ってみる。

7. 簡単なリラクゼーション法（呼吸法）

呼吸法は、心身の緊張を和らげる役に立ちます。定期的の実施することで効果が上がります。呼吸法を教える最適のタイミングは、被災者が落ち着き、注意力を向けられるときです。

- ①鼻からゆっくりと息を吸ってください。——ひとつ、ふたつ、みっつ——
- ②肺からお腹まで、気持ちよい空気で満たします。

- ③静かにやさしく、「私のからだは穏やかに満たされています」と自分に語りかけましょう。
- ④今度は口からゆっくりと息を吐きます。——ひとつ、ふたつ、みっつ——
- ⑤肺もお腹も空っぽにします。
- ⑥静かにやさしく、「私のからだはほぐれていきます」と自分に語りかけます。これをゆっくり5回繰り返します。

8. 怒り（ストレス反応）に対する適切な対処法

災害後のストレスフルな状況にいると、イライラしやすくなり、怒りをうまく扱うことが困難になります。怒りとうまくつきあうことができるよう支えるために、次のような対処法を助言してください。

- ①気持ちを静める。
- ②自分がなぜ怒っているのか、話してもらおう。
- ③運動で気分転換をする（散歩、ジョギングなど）。
- ④日記を付けて、自分がどう感じているか、状況を変えるために何ができるかを書く。
- ⑤怒っていると、大切な人間関係も傷つくことを思い出す。
- ⑥読書する、瞑想する、楽しい音楽を聴く。
- ⑦気分が晴れるようなグループ活動に参加する。
- ⑧困っている人を援助するなど、建設的な活動で気分を紛らわせる。
- ⑨自分の状況について別の見方をしたり、他人の視点から眺めたりして、自分の怒りがそこまで高まった原因を考える。

9. 紹介と引継ぎの心得

(1) 他の機関に紹介する

- ①「必要としていること」「困っていること」に関する情報を、文書にまとめる。
- ②まとめたものが正確か確認する。
- ③紹介先の選択肢を被災者に提示するとき、どの機関がどのような点で役に立てるか、そこに行けばどんな援助が受けられるかを伝える。
- ④被災者に、提案した紹介先に対する印象を尋ねる。
- ⑤紹介状を用意し、可能ならばその場で予約を入れる。
- ⑥被災者が、紹介した機関をどのように利用しているか、できるだけ追跡確認する。

(2) 高齢者を紹介する

家に戻る、他の住居を探すなどの生活を再建する段階においては、高齢者の状況から判断して、対象者が以下のような機関の情報をもっているか確かめてください。

- ・医療機関（かかりつけ医、病院）
- ・精神保健関連機関
- ・地域の高齢者福祉、介護サービス支援機関（地域包括支援センター、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所など）
- ・地域の高齢者福祉、介護サービス提供事業所（老人ホーム、老人保健施設、デイサービス、デイケア、ショートステイ、訪問介護事業所など）
- ・地域の福祉、介護、保健関係行政機関
- ・市町村社会福祉協議会
- ・民間シルバーサービス（食事の宅配サービス、有料老人ホーム、民間移送サービスなど）
- ・民生・児童委員

(3) その他福祉面からの支援が必要な人（障がい者や救護を必要とする人など）を紹介する

(2)と同様、対象者が支援を受けることに関連する機関の情報をもっているか確かめてください。

(4) 支援の継続性を保つ

被災者は、まるで支援者が次から次へと果てしなく来訪し続けているように感じる場合があります。かれらはそのたびに、自分の状況を説明しなければなりません。可能な限り、このようなことを減らしてください。あなたが支援センターを去るときには、被災者に知らせてください。そしてもし可能であれば、その人と築いてきた援助的な関係を継続することができる立場にいる他の支援者に、直接引き継ぎをしてください。新しい支援者にその人について知るべきことを伝え、支援の方針を検討し、可能ならば直接紹介を行ってください。

IV. 支援を行う人のケア

災害直後に支援を提供することは身体的、感情的に疲弊することでもあります。被災者への支援活動前、活動中、活動後に自らを点検してみましょう。

(1) 支援活動の開始前

あなたは現在、身体的・精神的状態をはじめとする、何か被災地での長期活動への対応は大丈夫でしょうか。

- ①あなたは、どの程度落ち着いて活動できるでしょうか。例えば、「通常とは異なった状況で、人々に働きかけること」「混乱した予想不可能な状況で活動すること」など。
- ②あなたは、身体的・精神的状態をはじめとする、何か被災地での活動に影響を与えるような問題はありませんか。例えば、「最近受けた手術や治療」「長期の活動および身体的・精神的疲労に耐える能力」など。

(2) 支援活動の間

支援活動をするにあたって、通常ストレス反応と過剰なストレス反応の違いを見極めることは重要なことです。過剰なストレスがかかるリスクを軽減する方法を知っておく必要があります。

①通常ストレス反応

- ・活動性の向上、あるいは減少
- ・睡眠の問題
- ・感情の麻痺
- ・いらだち、怒り、欲求不満
- ・ショック、恐怖、旋律、無力感など様々な代理受傷
- ・混乱、注意欠如、意思決定の困難
- ・身体反応（頭痛、腹痛、刺激への過敏さ）

②過剰なストレス反応

専門家のサポートや、スーパーバイズの必要性を感じるような、より深刻な反応を体験することがあります。

- ・共感ストレス——無力感、混乱、孤立感
- ・共感疲労——意欲の喪失、疎外感、あきらめ
- ・あえてリスクのある行為をする。

③支援を行なう人のセルフケア

- ・適切なスーパーバイズを利用し、ひとりで問題を抱え込まない。

- ・ 困難な体験をよく把握しておく。
- ・ 活動日には、短時間でできるリラクセス法を実践する。
- ・ 空腹、怒り、孤独感、疲れを感じたときには、それを認識し、適切なセルフケアを行なう。

④支援を行なう人は、次のようなことを避けましょう。

- ・ 長期間ひとりで活動すること
- ・ ほとんど休憩を取らずに「ぶっ通し」で活動すること
- ・ 食物や医薬費の過剰摂取に頼ること
- ・ よくあるセルフケアを阻害する態度
 - 「休憩をとるなんて、自分勝手だろう」
 - 「みんな一日中働いている。私もそうしなければ」
 - 「これやあれやそれをできるのは私だけだ」

(3) 支援活動の終了後

自分の本拠地に戻ったら、再適応のために時間が必要であることを知っておきましょう。

- ・ 他の支援者仲間と連絡を取り、援助活動について話し合う。
- ・ レジャー活動を増やし、ストレス・マネジメントを行い、運動するように心がける。
- ・ 睡眠のリズムを整える。
- ・ 内省のための時間をとる。

謝 辞

この「災害にあった人々を支援するための心得」作成にあたって、「サイコロジカル・ファーストエイド」実施の手引き第2版のも日本語訳をご提供くださった兵庫県こころのケアセンター、この実施の手引き第2版をご紹介くださった国際基督教大学小谷英文先生に心から感謝申し上げます。このマニュアルが、災害にあった人々と災害支援活動に携わる社会福祉士の役に立つことを願っています。