

目次

1. 我が国の自殺の現状と対策	1
2. ゲートキーパーとは	5
3. 自殺を考えている人の心理	6
4. 自殺の危険因子と防御因子	7
5. ゲートキーパーとしての心得	9
6. メンタルヘルス・ファーストエイドとは	11
7. DVD教材の解説①（一般編及び専門家編）	13
8. ロールプレイシナリオ（一般編）	16
○一般編 18（悪い対応 21 良い対応 23）	
○家族編 26（悪い対応 29 良い対応 32）	
○勤労者編 38（悪い対応 41 良い対応 44）	
○民生委員編 52（悪い対応 55 良い対応 58）	
○ワンポイント講座 68	
・ ころの悩みに気づいていますか？	69
・ 悩んでいる人が安心するために	70
・ 悩んでいる人をサポートしよう！	71
・ もし、「死にたい」と言われたら	72
・ 助けを求めるように伝えよう！	73
9. ロールプレイシナリオ（専門家編）	74
○相談窓口編 76（悪い対応 80 良い対応 84）	
○学生相談編 94（悪い対応 99 良い対応 101）	
○法律相談編 106（悪い対応 111 良い対応 115）	
○保健師編 122（悪い対応 126 良い対応 130）	
○薬剤師編 140（悪い対応 145 良い対応 149）	
○医療機関編 156（悪い対応 160 良い対応 165）	
10. DVD教材の解説②（被災地対応編）	176

11. ロールプレイシナリオ（被災地対応編）	188
○避難所編	
災害発生直後	190
災害発生数ヶ月後	200
○仮設住宅編	
高齢者対応	208
ご遺族対応	218
サロン活動対応	228
○知人・友人編	
災害発生直後	236（悪い対応 239 良い対応 241）
災害発生数ヶ月後	244（悪い対応 248 良い対応 250）
○アルコール依存編	254（悪い対応 259 良い対応 261）
12. ゲートキーパーQ&A	272
13. 誰でもゲートキーパー手帳	284
14. 応用編：社会資源を活用するための対応方法	
～危機対応のための4 step～	288
4 Stepによるスキル習得 自殺の危険性のある人への対応～演習資料～	306
15. 自殺未遂者ケアについて	330
16. ご遺族支援について	340
17. テキスト及びDVDの活用にあたって	342

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 :

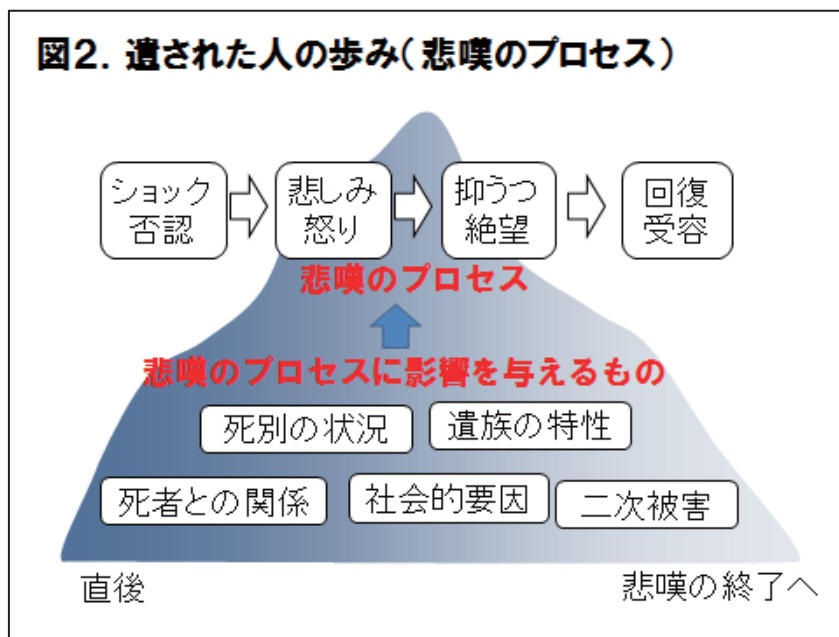
かけがえのない家族や知人を失ったご遺族、は悲嘆により次のような経験します。



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、避難所を出るとよいでしょう。

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こと、ということを中心にします。

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ことが必要です。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、相手がもし残念と置い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

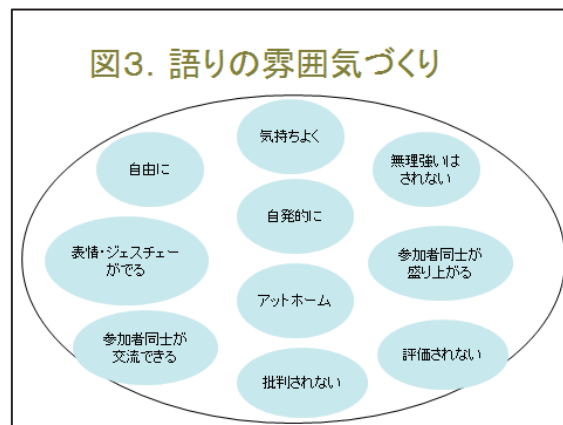
サロンの役割は、語る場、生きがいを感じる場、相談できる場、など多様です。お互いの家を往来しながら交流していた時代を経て、住民の相互交流の再構築として、サロン活動は重要です。

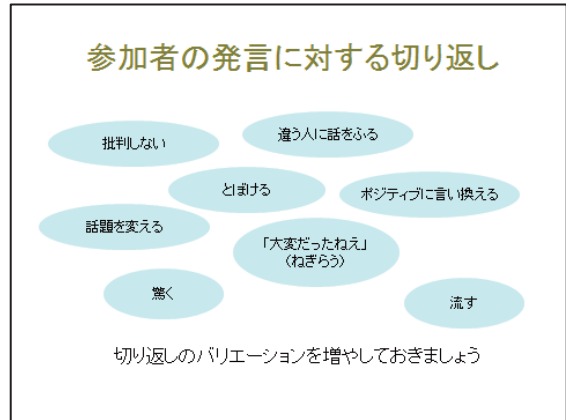
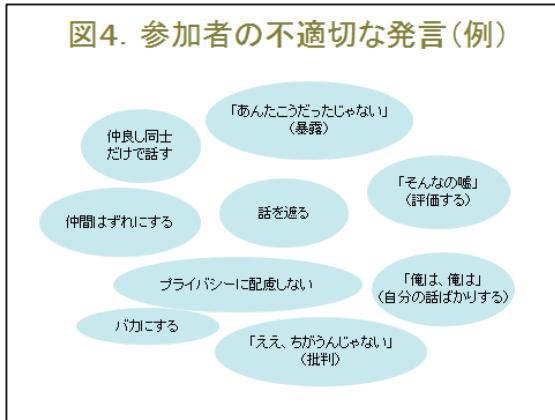
災害が発生していない地域でも、地域によっては、社会福祉協議会や地域包括支援センター、地域の関係者（町内会長、民生児童委員、老人クラブなど）、ボランティア団体がサロン活動を支援しています。そして、必要に応じて、健康相談やその後のケアへの地域連携を実践しています。

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。





また、辛いことを思い出してしまった参加者がいた時には、受容的に対応すると良いでしょう（図5）。

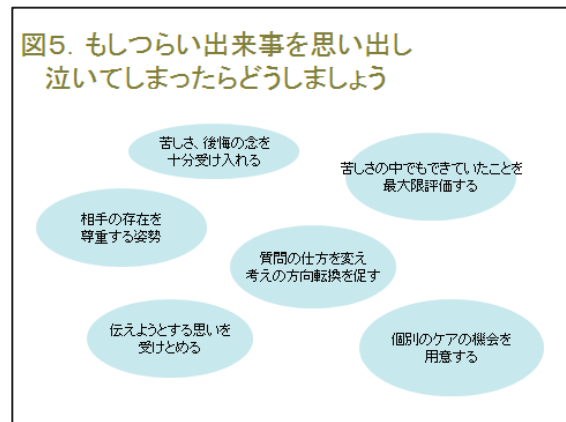
そして、サロンで世話人的役割を担うボランティアを養成するための研修会では、ゲートキーパー養成のための研修プログラムも役立つと考えられます。

なお、被災地では、住民同士が話す時、

それぞれの被災状況や過酷な生活の中で、「自分の状況が理解されない」といったことや、「心無い言葉をかけられ傷ついた」等とお互い話をすることに葛藤が生じることがあります。

災害復興においても、インフラが整備されても、住民相互の交流が十分でないと、コミュニティは成立しません。

地域再生という観点でも、地域住民のつながりや絆を構築できるようなことが重要です。特に、強い被災をうけた仮設住宅集落では集会場が設置され、そこでのサロン活動を実践し、安心して語れる場づくりが行われている地域も多いため、今後の活動が期待されます。



【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)



ほとんどの場合は病気とは
言えませんが、症状が長引く
ようなら、気軽にお医者さんや
保健師さんに相談しましょう。

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、夕方5分ずつ」行う方法もあります。

1. 休息を取りましょう
2. 食事や水分を十分に取ります
3. お酒やカフェイン（コーヒー、緑茶、紅茶等）の取りすぎに注意しましょう
4. 心配や不安を一人で抱えずに、周りの人と話しましょう
5. お互いに声をかけあいましょう

○対応方法

少しでも乗り越えやすくするために...

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



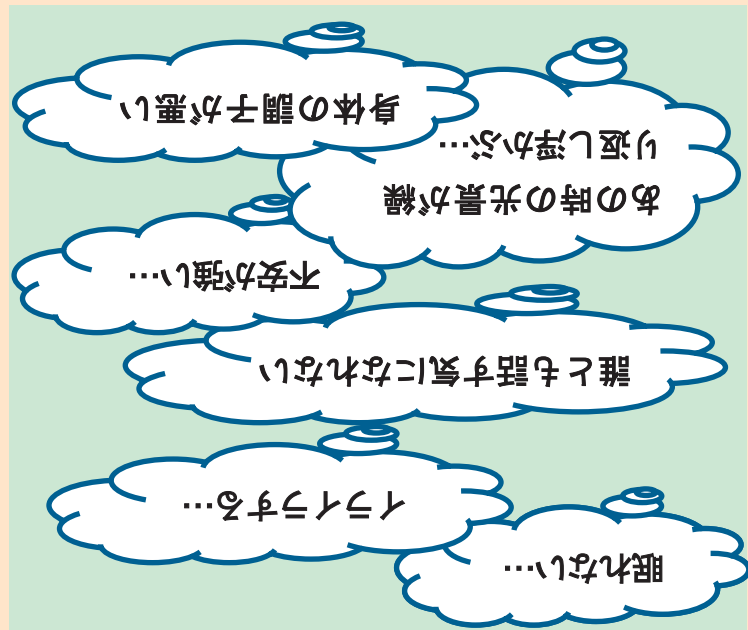
災害を経験したあなたへ



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

これは日常とはかけ離れた大変な出来事に対す
る正常な反応です。多くの症状は時間がたつと自
然に回復していきます。



震災後の心と体の変化について
シロツクな出来事を体験した後、私たちの心と
身体にはさまざまな変化が起こります。

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



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。



<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。



- 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。

ロールプレイシナリオ

(被災地対応編)

【避難所編 災害発生直後】

■避難所編 災害発生直後 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。特に災害が起きた地域では住民一人ひとりがストレスを抱えながら生活しています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。私たちは誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。また、避難所での生活でのストレスから体調を崩される方も多いため、体調面についてもチェックすることが大切です。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

災害により避難している住民は、直接的な体験や、喪失体験、そして慣れない生活などさまざまなストレスを経験しています。災害発生直後はストレスによる反応として緊張したり、不安を抱えたり、眠れなくなったり、混乱してしまったり、そして身体的にも疲れを感じています。被災者の皆さんは周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。そして、話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。避難されている方々への支援としても、何より丁寧に話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスより話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。強いストレスにさらされているときには心理的にも混乱し、動揺するため、相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点となります。一緒に考えていること自体が支援となります。ですので、専門的

なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みは災害後の強いストレスからくる健康問題や社会的生活上の問題から起こっていて、調子を崩しても無理もないこと、効果的な治療や問題解決につながる対応や支援があることを伝えます。何よりも安心と情報を与えることにより避難所で生活する人々は希望を持てるようになります。このためには、災害支援や自殺対策に関連した行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどを用いて説明することも役立ちます。支援者は日頃より災害支援の情報も確認しておくといよいでしょう。

4) さ：サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題、災害支援の窓口など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。現時点で有効な支援策がないという場合でも、引き続き関わり、支えていくという気持ちを伝えることも、相手に安心を与えます。

5) る：セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラクセス法などを勧めてみてもよいでしょう。避難所生活では運動不足になることもあるので、適度な運動をすすめてもよいでしょう。また、バランスのとれた食事をするなどできるだけライフスタイルで取り入れられるものをすすめることも必要です。



【避難所編】

■災害発生直後

地震による津波の影響で、多くの住民が避難所に避難している沿岸地域。

ケアチームと保健師が避難所の巡回を行っています。

高齢者：

（避難所生活で緊張している。なれない集団生活で疲労を覚えている。不安を抱えて避難している。）

母親：

（同様に子供の対応をしながら疲れを感じている。）

保健師：失礼します。村の保健師です。ケアチームの皆さんと一緒に伺いました。避難所に入ってもよろしいでしょうか。



世話人：これは、どうも。入ってください。

医師：ケアチームです。災害医療で巡回に参りました。お邪魔いたします。（一礼）



世話人：どうぞどうぞ…

保健師：体調が悪い方や、眠れない方、調子が悪い方がいたらおっしゃってください。こちらでも皆さんの血圧を測ったりしますので、よろしく願います。



高齢者：（気丈に座って、気が張っている面持ち。）

保健師：保健師の斉藤です。こんにちは。

高齢者：はあ、どーも…（ダルそうである）

保健師：膝、くずしても大丈夫ですよ

高齢者：はい、ありがとうございます。

保健師：体調の方はいかがですか。



高齢者：はあ、大丈夫でした。皆で一緒に頑張っていました。（涙ぐむ）

保健師：そうですか。

だいぶお疲れのようじゃないですか。

高齢者：いや、もう皆流されちゃったから、でも皆さんに助けられました。

保健師：今日はケアチームの方と一緒に来ましたよ。

医師：ケアチームの木村です。

高齢者：あれまあ、こんなところまで、本当にありがとうございます。

保健師：血圧測りましょうか。

（血圧計をまきながら、語りかける）

ごはん、食べられていましたか？

高齢者：はあ、もう、なんとか。

保健師：そうでしたか。食欲ないですか？

高齢者：食欲ないけど頑張って食べていました。

保健師：心配していましたよ。

高齢者：いやこんなときに本当にありがとうございます。

保健師：少し深呼吸しましょうか？

高齢者：（深呼吸を3回する）

保健師：（徐々に血圧計を加圧する）眠れてました？

高齢者：いや、なかなか…

保健師：（血圧計を見守る、結果は高血圧（180台））

上は180、下は100です。少し血圧高いみたいですね。

高齢者：あれ、そうですか。

保健師：普段どれくらいですか？

高齢者：普段は130くらいです。診療所の先生からお薬をもらって飲んでいました。



保健師：今、お薬飲んでますか。

高齢者：いや、地震があって、逃げるときにお薬も流されてしまっ
て。
病院にもいけないでいたから切らしています。

保健師：それでは体調も良くないですね。

高齢者：こんなに血圧上がって…

保健師：これほどの災害で避難生活を送られているので、無理もない
ですよ。

眠れないとおっしゃっていましたが、どのような感じですか。

高齢者：なかなか寝付けなくて、途中で目が覚める
し。ぐっすり眠れなく
て。

保健師：（うなづいている）

それではだいぶ疲れも
たまってしまいます
ね。

その他にお困りのこと
はないですか。

高齢者：人間関係にも疲れて…でも大丈夫です

母 親：このおばあちゃん、だいぶ疲れているんです。
眠れないし、食欲もないみたいだし。ご主人亡くなったみた
いで。

高齢者：（涙ぐむ）

保健師：そうでしたね。ご主人亡くされたんですね。

母 親：それに、家も流されて、何にもなくなってしまいましたか
ら…

高齢者：（泣く）

もう、悔しいんです。夫が亡くなったのが。なんでだろう、って。
私生き残らなければよかった。いっそ流されてしまえば良かった。
助かってよかったねって、言われたけどとてもそうは思えない。
私がそばについてたら夫も亡くならずにすんだかもしれない。



保健師：（傾聴している）

高齢者：皆来る人来る人、頑張れ頑張れって、いうんです。せっかく生き残ったからって。でもとても頑張れないんです。



保健師：頑張れないですよ。もう十分頑張っていますものね。

高齢者：私たちの気持ちはほかの人にはわからないと思います。だから、皆と一緒にいると安心します。避難所以外の人と会うのが辛くて…

保健師：（傾聴している）

辛いことがたくさんあって、調子を崩すのも本当に無理もないことだと思います。



高齢者：そうなんですかね…自分が異常じゃないかと思って

保健師：そんなことないですよ。皆さん、調子を崩されている方が多いです。



調子を整えたらよいと思いますから、ケアチームの先生に診てもらいませんか。診てもらって必要であればお薬を出してもらったりしましょう。

高齢者：それではお願いいたします

医師：失礼します。お話聴かせていただきました。血圧が高いようですね。だいぶ気が張っているんじゃないですか。



高齢者：大丈夫ですよ。皆辛いんですから。

医師：肩がこったり、頭痛がしたりはしませんか。

高齢者：そんなことはないです。大丈夫です。

医師：少し肩の張り見てみましょう。



保健師：失礼します。肩触りますね。
だいぶこっているようですよ

高齢者：そうですか。

保健師：（しばらくマッサージ）

医 師：血圧も高いようですが、何の薬を飲んでいたかわかりますか。

高齢者：（お薬手帳を見せる）これなんですけど、津波あってから病院にいったなくて、

医 師：そうですか。では、いけるようになるまで1週間分ほどの薬を出しておきましょう。

高齢者：はい。本当にごめんなさい。

医 師：いいですよ。だいぶストレスもかかっているようだから、
肩もこるし、眠れないのも無理もないですね。

高齢者：ええ、本当に眠れなくて、途中で目が覚めて、

医 師：軽い安定剤を出しておきましょうか。少し眠りやすくなると
思いますよ。



高齢者：飲んで大丈夫かな…

医 師：弱いのを1錠だけにしておきましょう。



高齢者：お願いします。

医 師：どうしても眠れないと
きに飲む感じでいいです
すよ。

また、次回お邪魔した
ときに飲み心地を伺っ
て、必要があれば調整
しますし、飲んで、不
調があればやめてもい
いんですから。



高齢者：それならわかりました。

医 師：ストレッチしたり、深呼吸したり、リラックス法を取り入れ
るのもいいと思います。

高齢者：はい

医 師：その他に何か困っていることはありますか。



高齢者：罹災証明の申請をしたんです。役場の方が調べに来たんですが、罹災証明がおりないと、他の手続きもできないので…
困ってました…
どうしたらいいのか。

医師：そうでしたか。

いつ頃手続きが終わるか、役場に聞いてみることにしますね。



保健師：こちらで担当の課に聞いて後でお返事しますね。

高齢者：本当にすみません。

保健師：（薬袋を本人に手渡す。）それでは血圧の薬になりますが、こちらです。
朝1回1錠、眠るときの薬は寝る前に1回1錠服用してください。
それぞれ1週間分ずつだしておきましたから。



高齢者：ありがとうございます。

医師：かかりつけの先生にわかるようにお薬手帳に出した薬と血圧も書いておきますね。



高齢者：ありがとうございます。

保健師：また伺いますから、また様子見に来ますね。

医師：本当に無理しないでくださいね。



高齢者：わかりました。ありがとうございます。

【避難所編 災害発生数ヶ月後】

■避難所編 災害発生数ヶ月後 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。特に災害が起きた地域では住民一人ひとりがストレスを抱えながら生活しています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。私たちは誰でもゲートキーパーの役割を担っています。ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。また、避難所での生活が長くなると、ストレスが蓄積し、体調を崩される方も多いため、体調面についてもチェックすることが大切です。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

災害により避難している住民は、直接的な体験や、喪失体験、そして慣れない生活などさまざまなストレスを経験しています。避難生活が長くなると、ストレスが持続しているために、疲れがぬけない、憂鬱な気持ちになるということが目立ってきます。そして、周囲に話を聴いてもらえず一方的に意見を言われることから、人間関係につかれるため人との関わりを避けてしまう、ということになる方もいます。また、悩みを抱えて、誰にも相談できないという方もいます。被災者の皆さんは周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。そして、話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。避難されている方々への支援としても、何より丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。そして、具体的に問題を抱えているようなことがあれば、どのようなことに苦勞を抱えているのかという点にも目を向けて話を聴いてみるとよいでしょう。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

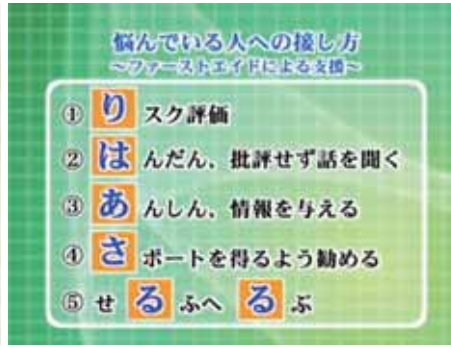
アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。強いストレスにさらされているときには心理的にも混乱し、動揺するため、相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みは災害後の強いストレスからくる健康問題や社会的生活上の問題から起こっていて、調子を崩しても無理もないこと、効果的な治療や問題解決につながる対応や支援があることを伝えます。何よりも安心と情報を与えることにより避難所で生活する人々は希望を持てるようになります。このためには、災害支援や自殺対策に関連した行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどを用いて説明することも役立ちます。支援者は日頃より災害支援の情報も確認しておくといよいでしょう。

4) さ：サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題、災害支援の窓口など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。たとえば、現時点で有効な支援策がないという場合でも、引き続き関わり、支えていくという気持ちを伝えることも、相手に安心を与えます。

5) る：セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラクセス法などを勧めてみてもよいでしょう。避難所生活では運動不足になることもあるので、適度な運動をすすめてもよいでしょう。また、バランスのとれた食事をとるなどできるだけライフスタイルで取り入れられるものをすすめることも必要です。



【避難所編】

■災害数ヶ月後

地震による津波の影響で、多くの住民が避難所に避難している沿岸地域。

3か月におよぶ避難所生活。集団生活で疲労もピークを迎えています。

高齢者：（避難生活が長期にわたり、疲れ果て、元気が出ない）

母 親：（同様に子供の対応をしながら疲れを感じている。）

保健師：失礼します。村の保健師です。ケアチームの皆さんと一緒に伺いました。

避難所に入ってもよろしいでしょうか。



世話人：これは、どうも。どうぞ、入ってください。皆、疲れてました。

医 師：ケアチームです。災害医療で巡回に参りました。お邪魔いたします。（一礼）



世話人：どうぞどうぞ…

保健師：体調が悪い方や、眠れない方、調子が悪い方がいたらおっしゃって下さい。

こちらの方でも皆さんの血圧を測ったりしますので、よろしくお願いします。



高齢者：（元氣なく横たわっている。）

母 親：おばあさんね、最近元気がなくて。食べられないって話している…

保健師：こんにちは。役場の保健師です。今日もケアチームと一緒にまわってきました。

高齢者：（顔だけ横を向けて）はあ…どうも。おかげさんです。

保健師：杉田さん、だいぶ疲れのようですが、体調の方はどうですか。



高齢者：はあ、どうも、調子悪くって…

保健師：どんな感じですか。

高齢者：はあ、もう疲れて…ごはん食べたくない。

保健師：食欲ないですか。

高齢者：疲れてしまって…配給されるお弁当も半分しか食べられない…

保健師：それは大変ですね。眠れていましたか。

高齢者：なかなか、寝付けない。みんな、夜、がさごそやっているの
で、起きてしまって…でも我慢していた。
いろいろとうるさいって人もいるんだけどね…。

保健師：寝る前のお薬でてましたけど、眠れてましたか。

高齢者：いや…眠れなくて、

保健師：少し血圧測ってみますね。

高齢者：はあ、すみません。

保健師：（血圧計をまいている）気分はどうですか。
気持ちが落ち込むとかありませんでしたか。

高齢者：…やっぱり、亡くなったお父さんのこと考えると、寂しくなったり…

保健師：そうでしたか。

高齢者：これからどうなるんだろうって、不安になって。頼れる人もいないし…
それにこれから家建てるっていったって、年寄りの私には難しいし…

保健師：（血圧測定中） 血圧160台。少し高いですね。お薬飲んでますか。

高齢者：診療所の先生にもらって飲んでました。
時々、調子悪いときは注射をうってもらっていました。

保健師：そうでしたか。杉田さん、疲れやすいところとか、体調が悪いところとか、食べられなかったり、眠れなかったり、辛くなったり…。

ちょっと調子が悪いみたいなので、先生にみてもらいませんか。



高齢者：はあ、大丈夫です。

保健師：眠れないとか、食べられないとか…避難所での暮らしも長くなってきて、だいぶストレスもたまっていると思います。調子を崩すのも無理もないことですよ。

高齢者：皆おんなじように頑張っているのに、自分だけ調子悪くて迷惑かけて…

保健師：家も流されて、ご主人亡くなったり、杉田さん本当にご苦労されてますよ。
それだけ、大変なことがあったのですだから…本当に辛くなっても無理はないですよ。

高齢者：皆元気にしていて、なんでみんなそんなに明るくできるのだろうって思ったりして…

保健師：そうでしたか。先生に相談して、どのように過ごしたらいいか相談してみませんか。
辛い気持ちが和らぐお薬もあるかもしれないですし…

高齢者：治るんでしょうか。もう一生治らない気がして…

保健師：心配されますよね。

相談しながら一緒に考えていきませんか。

高齢者：はい…

保健師：先生、お願いします。

医師：（保健師の後ろで聞いていたが、手前により、）杉田さん、こんにちは。

高齢者：（おじぎをする）

医師：どうも調子が悪いようですね。しばらく、食べられないし、眠れてないようですね。

高齢者：ええ、しんどくって、歩いたりするのもやっとで、役場まで支援物資をもらいに行くのも大変で…



医師：そうでしたか。

高齢者：手続きで役場まで行ったりとかもやっとの思いで行って帰ってきます。
炊き出しとかは人が多くて会うのが辛くていけません。

医師：お話を伺っていましたが、本当に無理もないことだと思います。

あまり、無理しないでくださいね。

高齢者：無理しないと、いろいろな手続きとか、支援物資もらったりとかできないから…
皆に迷惑かけるし…。夫の遺族年金の手続きとか、義援金、その他住宅のいろいろな手続きもあった。

医師：手続きは役場の方でも手伝ってもらえるか考えてもらうことにしましょう。

保健師：どの手続きをしたらいいとか、役場でも避難所への巡回をしているから、担当課に相談してみますね。支援物資とかも、必要なものがあるかどうか、世話人さんや役場で相談してきます。

高齢者：まわりに迷惑かけたくなくて…いいです

保健師：迷惑ではないですよ。
役場の方でもお手伝いしますから。

高齢者：申し訳ありません。

医師：健康面ですが、少し元気がないようで、ストレスもずっと続いていますから、気持ちが落ち込んで、うつになっているように思います。災害ではストレスが多いから、よくあることなんですよ。

少し、お薬を調整してみた方が良いでしょうが、いかがでしょうか。

高齢者：はあ、治るんでしょうか。一生治らないように思って…



医師：お薬は少なめで出してみても、少しずつ調整していきます。徐々に辛さも和らいでくると思いますよ。一緒に相談しながら、調子に合わせて飲んでみませんか。もちろん、副作用がでたら、対処します。



高齢者：はあ、そうですか。それでは飲んでみようかな。

医師：それから、今の生活面
でうまくいかないところは、役場などに手
伝ってもらって、負担
も減らしていきましょ
う。



少し、無理のない生活
をしていきましょう。 -->

高齢者：はい…

医師：それと、包括支援セン
ターという高齢者の介
護予防担当の方に連絡
をとって、時々様子
を見にきてもらうよう
にします。



日常生活で大変なところ
など、いろいろ相談

にのってくれると思います。もし介護が必要であれば、かかりつけのお医者さんに介護保険の意見書を書いてもらったり、そういうことも調整していきますね。

保健師：役場の保健師の方で連絡とりますからね。安心して下さい。



高齢者：はあ、どうも何から何まですみません。

保健師：杉田さん、これからも大変なことがあったら、ケアチームの先生達や私たち保健師に相談してくださいね。また、来ますから。

高齢者：はい、いつもありがとうございます。少し、気持ちが楽になりました。

医師：決して無理しないでくださいね。



高齢者：またきてくださいね。

【仮設住宅編 高齢者対応】

■ 仮設住宅編 高齢者対応 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。特に災害が起きた地域では住民一人ひとりがストレスを抱えながら生活しています。一人暮らしをされている方は、日常生活でもご苦労されたときに助けてくれる人がいないと困ってしまうでしょう。そのような場合にも、悩んでいることに気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割が大切です。そのような役割をゲートキーパーと呼びます。災害支援に従事するものは誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。また、避難所での生活が長くなると、ストレスが蓄積し、体調を崩される方も多いため、体調面についてもチェックすることが大切です。一人暮らしをしているものは、病気になった時に助けてくれるものがないこと自体もリスクになります。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

災害により避難している住民は、直接的な体験や、喪失体験、そして慣れない生活などさまざまなストレスを経験しています。避難生活が長くなると、ストレスが持続しているために、疲れがぬけない、憂鬱な気持ちになるということが目立ってきます。そして、周囲に話を聴いてもらえず一方的に意見を言われることから、人間関係につかれるため人との関わりを避けてしまう、ということになる方もいます。また、悩みを抱えて、誰にも相談できないという方もいます。一人暮らしをしている人は、人と交流する機会も少なくなりがちです。被災地で一人暮らしをされている方は周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことで安心される場合も少なくありません。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。そして、話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうこと

で安心できます。避難されている方々への支援としても、何より丁寧に話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。そして、具体的に問題を抱えているようなことがあれば、どのようなことに苦勞を抱えているのかという点にも目を向けて話を聴いてみるとよいでしょう。

3) **あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます**

アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。強いストレスにさらされているときには心理的にも混乱し、動揺することもあります。一人で考えているとマイナスな捉え方で悪循環になってしまったり、問題を考えることができなくなることもあります。ですので、支援者は相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みは災害後の強いストレスからくる健康問題や社会的生活上の問題から起こっていて、調子を崩しても無理もないこと、効果的な治療や問題解決につながる対応や支援があることを伝えます。何よりも安心と情報を与えることにより避難所で生活する人々は希望を持てるようになります。このためには、災害支援や自殺対策に関連した行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどを用いて説明することも役立ちます。支援者は日頃より災害支援の情報も確認しておくといよいでしょう。

4) **さ：サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう**

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題、災害支援の窓口など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。一人暮らしをしているとサポートしてくれるものがいないため、問題を解決できない場合もあります。支援者が関わるということ自体が大切なことです。そして、たとえば、現時点で有効な支援策がないという場合でも、引き続き関わり、支えていくという気持ちを伝えることも、相手に安心を与えます。

5) る : セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラックス法などを勧めてもよいでしょう。避難所生活では運動不足になることもあるので、適度な運動をすすめてもよいでしょう。また、一人暮らしでは食生活のバランスが悪くなることもあります。バランスのとれた食事をとるなどできるだけライフスタイルで取り入れられるものをすすめることも必要です。



【仮設住宅編】

■ 高齢者対応

地震による津波の影響で、家族を失った杉田さん。

遠い親戚を頼りたくない、現在、仮設住宅で独り暮らしをしています。

保健師：失礼します。
(ノックする) こんにちは。役場の保健師です。

高齢者：……

保健師：(ノックする) こんにちは。役場の保健師です。
巡回でケアチームの方と一緒に伺いました。

高齢者：(遠くから声がする) はい。
(ドアを開ける)

保健師：(お辞儀をする) こんにちは。保健師の田村です。
その後、どう過ごされていましたか。

高齢者：特に変わりはないです… (元気がない様子)

保健師：身体の調子はその後どうですか…

高齢者：そうですね…大丈夫ですよ (調子悪いのに話さない)

保健師：何か困っていることとかないですか。

高齢者：困っていることっていえば、全て困っているし… でも皆さん状況は同じだから、我慢しないと…

保健師：どんなことに困りますか…

高齢者：そうねえ、買い物行くのとか不便で大変だったり、隣近所の音が朝からうるさくて…

保健師：どんな音ですか、



高齢者：朝から歩く音がね…朝早い人もいるから。

保健師：その頃はもう起きていらっしやるんですか…

高齢者：眠れなくて夜中に目覚めて、その後、うとうとしているから、もう朝方眠ろうかなと思っても、足音とかね、皆さん起きるから、もうそれからは眠れないんです。

保健師：そうでしたか。それは困りますね。
眠れないと体調もすぐれないんじゃないですか。

高齢者：そうねえ、やっぱりだるくて…
避難所出て仮設に入った時はひとだんらく…ってほっとした
んだけど…

保健師：そうでしたね。杉田さんは避難所でもいろいろとご苦労されてましたものね。

高齢者：ようやく、一人になれた…とおもったんだけど、その後具合悪くなって…

保健師：他にどんなふう調子が悪いんですか。例えば食べられないとか…

高齢者：ええ、やっぱり食べられなくなって、
少しやせたと思います…

保健師：そうですか。食欲ないですか。

高齢者：ええ、少し疲れてしまって…

保健師：それでは杉田さんは日中どのように暮らしているんですか…

高齢者：ほとんど部屋で横になっています…
夫も亡くなって、位牌に手を合わせると、寂しくて…（涙ぐむ）
なんで死んでしまったのかな…って、でも写真も何にもなくなっちゃって…ほんとに空っぽになってしまって…
これでは生きていたんだか何だかももうわからなくなってしま…（涙ぐむ）

保健師：辛い中で過ごされているんですね。

高齢者：…ええ…



保健師：どなたか仮設の方においでになったりはするのですか

高齢者：ええ、内陸の遠い親戚がいて、2回くらい心配して来てくれたんですが…
迷惑かけたくない

保健師：心配されてたんではないですか。

高齢者：ええ、そうなんです。でも、しばらく会ってなかったし、あまり親しいわけでもないで…一緒には暮らせない…
それに、ここを離れたくない…

保健師：そうですか。離れたくないですか。

高齢者：ええ、そうなんです。もう、夫も亡くなって、
近所の人達とかしか、私には知っている人はいないんです。
(涙ぐむ)

保健師：体調も悪いようですし、
ケアチームの先生に診てもらいましょうか？

高齢者：ええ、いつもまわっていただいて本当にありがとうございます。

医師：こんにちは。お話を聞かせいただきました。
本当にご苦労されながらよく過ごされていましたね。

高齢者：(涙ぐむ)

医師：少し体調も悪いようですので、血圧を測ってみましょうか

高齢者：はい…

保健師：血圧測りましょうね。(血圧計あてるため、手を取る)
(血圧を測る) 130台です。血圧は大丈夫のようです

高齢者：診療所の先生にお薬をもらって飲んでいました。
検査でも異常ないって…でも元気ないね…って言われました。

医師：元気がないって言われたんですか。
それで、ご自身はどうですか。
やっぱり元気がでないですか。

高齢者：ええ、やっぱり前のようにはいかないんですよ。
辛くてこのままいなくなってしまうといいと思ったり、



医 師：よくそう思われるんですか。

高齢者：いえ、時々です。ふっとそう思ったりして…でも仮設にいる友達がきて、話していると気がまぎれるんです。



医 師：杉田さんは、避難生活からもうずっと大変な中で暮らされているので、だいぶ消耗しているんじゃないですか。

高齢者：ええ、本当に疲れました。…

医 師：きっとそれで、体調が悪かったり、元気がでなかったり、悲しくなったりということが強く感じられるんだと思います。それは、いろいろ辛いことがあったから、無理もないことなんですよ。



高齢者：そうですか。自分はおかしくなったんじゃないかと思ったりします。

医 師：多くの被災者の方が同じような状態にあります。だから杉田さんが特別というわけではないんです。でも、やっぱり気持ちが悪れているんだと思います。



高齢者：そうですか。それを聞いて安心しました。

医 師：気持ちが疲れているときには、休養もとることも大切です。もちろん、安心してお話できる人とおしゃべりをしたり、そういうことをすると、辛い気持ちもまぎれると思います。お友達と話しているとまぎれるんですよ。



高齢者：ええ、よくわかってくれる人とは。でも分かってくれない人と話していると、あれやこれやと言われて。

医 師：いろいろ言われるんですか？

高齢者：ええ、「死ぬ気になればなんでもやれるんだ」とか、「いつまでもくよくよするな」とか、そうするとあなたに何がわかるんだ、という気持ちになり、悲しくなります…



医師：そういう辛い体験をされていたんですね。本当にお辛かったですね。

高齢者：ええ、でも聞いてくれる友達には話すと楽になるし…

医師：そうでしたか。

高齢者：でも今日いろいろとお話聞いてくれて、少し気持ちが楽になりました。

医師：そうですか。

時々、保健師さんや私たちケアチームや社会福祉協議会の皆さんが杉田さんの顔を拝見しに何ってもよろしいでしょうか。

このような気持ちを話してくれるだけでいいですよ。

高齢者：そうですか…（来てもらいたいが遠慮している）

保健師：杉田さん、遠慮しなくていいですよ。

こちらでいろいろな方をまわっているので、時々訪問しますね

高齢者：はい…ありがとうございます。

医師：他にも、私たちは役場の近くに健康相談室を開設しているんですが、私も含めてスタッフがいて、安心してお話をできる場があります。

もし、よければ気軽によっていただければと思いますか…いかがですか？

高齢者：私だけですか…

保健師：いえ、いろいろいらっしゃいますよ。

ただお茶をのみに来ておしゃべりしてくれる方や、いろいろ相談がある方、お薬をもらう方とか、住民の方もいらっしゃっていますよ。

私たちもいますので、いかがですか。お待ちしておりますね。

高齢者：はい、いつ行けば？

保健師：（チラシを見せながら）毎週、水曜日に役場で相談にのっていますので、よければお顔を見せにいらしてみませんか。

他に仮設の集会場ではサロン活動もしていて、皆が集まっておしゃべりしたりしているんですよ。

高齢者：でも皆がいるんだと話にくいしな…話合わない人もいるし…



保健師：ボランティアでお話をきちんと聴いてくれるスタッフもちゃんといますし、私たちが血圧を測ったりということで一緒にいっているんです。よければどうですか。ただ、のんびりと過ごされていてもいいですよ。



高齢者：どうしようかな。

保健師：今度やる前に、杉田さんのところによってお誘いしてみましようか。

今度の月曜日なので、もし調子がよければ一緒にいかがですか？



高齢者：ありがとうございます。

医師：僕たちも時々訪問や、相談室でお会いして、健康面の方や体調の方も相談にのらせていただきたいと思います。いかがですか？



高齢者：ありがとうございます。何から何まで…

医師：こちらこそ。またお話を聞かせください。

もし、体調が悪いのが続くようであれば、お薬を調整したり、病院も紹介したりもできますから、一緒に考えていきましょう。



高齢者：はい

保健師：それでは、また来週サロン活動のときに来てみますね。何か困ったことがあったら遠慮なく言ってください。

高齢者：わかりました。おかげで少し安心できました。また、よろしくお願いします。

【仮設住宅編 ご遺族対応】

■ 仮設住宅編 ご遺族対応 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。特に災害が起きた地域では住民一人ひとりがストレスを抱えながら生活しています。大切な家族を失った方は辛い生活をおくっています。被災地支援の従事者は困難を抱えている遺族に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割を担っております。そのような役割はゲートキーパーと呼びます。ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にもどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。また、避難所での生活が長くなると、ストレスが蓄積し、体調を崩される方も多いため、体調面についてもチェックすることが大切です。そして、生活の困難さ、生きづらさについても確認する必要があります。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

災害により避難している住民は、直接的な体験や、喪失体験、そして慣れない生活などさまざまなストレスを経験しています。ご遺族は身近なものを失った喪失感はずよく、悲しみや苦労の中で生活されます。そして、周囲に話を聴いてもらえず一方的に意見を言われることから、人間関係に疲れてしまったり、傷つくこともあります。そのような辛い体験から人との関わりを避けてしまう、ということになる方もいます。また、悩みを抱えて、誰にも相談できないという方も少なくありません。

周囲のものや支援者は遺族のつらい気持ちや考え、生活の困難さなどを聞き、共感することを大切にしてほしいと思います。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。そして、話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。避難されている方々への支援としても、何より丁寧に話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスより話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。そして、具体的に問題を抱えている

ようなことがあれば、どのようなことに苦勞を抱えているのかという点にも目を向けて話を聴いてみるとよいでしょう。

3) **あ**：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前には、安心や情報を与えることが重要です。強いストレスにさらされているときには心理的にも混乱し、動揺するため、相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。一方的に提案するのではなく、寄り添う支援が必要です。そのために、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みは災害後の強いストレスからくる健康問題や社会的生活上の問題から起こっていて、調子を崩しても無理もないこと、効果的な治療や問題解決につながる対応や支援があることを伝えます。何よりも安心と情報を与えることにより避難所で生活する人々は希望を持てるようになります。このためには、災害支援や自殺対策に関連した行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどを用いて説明することも役立ちます。支援者は日頃より災害支援の情報も確認しておくといよいでしょう。

4) **さ**：サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題、災害支援の窓口など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。たとえば、現時点で有効な支援策がないという場合でも、引き続き関わり、支えていくという気持ちを伝えることも、相手に安心を与えます。

5) **る**：セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、

その人に合うようなリラックス法などを勧めてみてもよいでしょう。避難所生活では運動不足になることもあるので、適度な運動をすすめてもよいでしょう。また、バランスのとれた食事をとるなどできるだけライフスタイルで取り入れられるものをすすめることも必要です。必要によって自助グループを紹介することなども助けになります。



【仮設住宅編】

■ご遺族対応

主婦の山川さん。地震による津波の影響で夫が行方不明に。最近死亡届を提出しました。子どもと二人、仮設住宅に引きこもって生活をしています。



相談員：失礼します。（ノックする）
山川さん、こんにちは。生活相談員の村田です。

母 親：はい…どんな御用ですか。

相談員：災害支援で役場の社会福祉協議会で生活相談員としてまわっています。
身近なことでお困りのことがありましたら相談にのりたいと思ってきました。



母 親：どうぞお入り下さい。

（部屋で）

母 親：困っていることはいっぱいあるんだけど、あれもこれも大変で、どうしたらよいのか…

相談員：そうでしたか。
お時間があれば、どんなことが困っているか聞かせてもらえませんか。私たちでお役に立てることがあれば力になりたいので。



母 親：うーん…いろいろ相談したんだけどね、どれもこれも結局、今は打つ手がないと言われてしまって、相談に行くたびにそんな感じだから、もう嫌になってしまって。すっかりあきらめてるんです。（ため息をつく）

相談員：そうだったんですか。
何度も同じ話させてしまうかもしれませんが、お話をきかせてもらえませんか…



母 親：ええ、住宅ローンが残っているんですけど、団体信用保険をかけていなかったんで…
夫が亡くなって、私が払わなきゃいけなくなりました。
家は流れてしまって、相続放棄とか難しいことになっているんです。

相談員：それはいろいろとご苦労されてますね。

母 親：そうなんです。それに、子供も父親がいなくなって、いつも「お父さんがいなくてさびしい」っていうんですよ。私も何と言ってやったらいいかわからなくて、私も突然、夫がいなくなって、辛くて…（泣く）



相談員：大変でしたね。
（傾聴している）

母 親：行方不明だったころから、本当にどうしたらいいのかわからなくて、半年たっても見つからないので、周りとも相談して死亡届は出したんですけど、いろいろと手続きも大変で…



相談員：そうでしたか。

母 親：それから急に体調が悪くなったり、疲れやすくなったり、とても悲しくなって…もう何もする気が起きなくて…せめて子供の御飯だけは何とか作っているんですが…



相談員：お子さんのことも心配されているんですね。

母 親：そうなんです。学校の方には何とか行っていますし、学校の先生も元気にやっているって言うてくれるんですが、本当は悲しい思いをさせているのがわかるので、私がこんな状態だから…もう何もしてやれなくて…（泣く）



相談員：何もやれなくなっても無理もないことですよ。
これだけ大変な体験をされて、その後も必死に生活されてきたんですから…

母 親：（泣く）

相談員：何か手続きで困っていることがあれば私たちの方から役場に取り次いでいこうと思いますが…

母 親：相続とか謄本の書き換えとか、名義の変更とか、いろいろあるんですけど、何が何だかわからなくて…ローンの方もどうしたらいいのかわからない、近所の人のお話だとしばらくそのままにしておけ、という人もいますし…



相談員：そうでしたか。

それだけ一度に手続き
があると大変ですよ
ね。

災害支援の相談窓口
に弁護士さんや司法書士
さん、行政書士さん、
税理士さん等がいらっ
しゃっていて、相談にの
ってくれるようですよ。

山川さんのようにお困りな方がそこでいろいろ相談できるようです。
相談されたことがありますか。



母 親：いえ、最近、家からあまり出ないので、よくわかりません。

相談員：いつやっているか書いてあるチラシを今持っていますので…
(チラシをさしだす)

母 親：(チラシを一生懸命見ている)

相談員：こちらに相談にいかれてはいかがですか？
専門家が相談にのってくれるようですよ。

母 親：どうしようかな。

相談員：私たちが役場と相談して、相談日を確認してみましょうか。

母 親：いいんですか。

相談員：もちろんです。相談してみましょう。

母 親：よろしくをお願いします。

相談員：それと、だいぶ体調も良くないようですが、もう少し詳しく
聞かせてくれませんか。

母 親：ええ、最近は外に出る元気もなくて、人にも会いたくない
し、いつも部屋で泣いてばかりで…

相談員：そうでしたか。お辛いですね。

母 親：周りには「泣いてても、もう帰ってこないんだから諦めろ」
とか「いつまでもくよくよしないで早く忘れろ」と言われる
んですけど… (泣く)



相談員：そうでしたか。

母 親：だから、何言われるのかと思うと外にも出れなくて…

相談員：ご主人のこと、本当にお辛いことですね。

母 親：…はい…

相談員：体調もすぐれないよう
ですし、保健師さんや
ケアチームの方々が仮
設住宅をまわられてい
るので、少し相談して
みてはどうでしょう
か。

私たちの方でも連絡を
入れておきますので



母 親：以前一回まわられた時があって、お薬を出してもらった時もありました。

相談員：それであれば、また訪問していただくようにしましょうか。
相談センターでも水曜日に相談にのってくれているみたいで
すよ。
こちらに訪問されるより、そちらで相談の方がよければ、
10時から夕方4時まで相談時間ですので、行ってみ
てはいかがですか。
災害後に悩んでいる方やいろいろ困っている方、体調が悪い
方などが相談に行かれているようですよ。



母 親：はい。まだ、とても家から出られないので、こちらに来てい
ただくと助かります。
ただ何のお構いもできませんが。

相談員：そのへんは気にされなくてよろしいですよ。
今、電話してみますね。



(電話)

相談員：生活相談員の村田ですけど、仮設住宅にお住まいの山川さん
ですが、いろいろ生活でご苦労されてまして、また体調や心
の健康もすぐれないようです。
保健師さんやケアチームでの訪問をしてもらえないかと思
いまして…



保健師：わかりました。こちらで調整してみますね。明日の午後あたりで、そちらの仮設にケアチームや私たちが巡回する予定なので、その時にお邪魔させていただくのはいかがでしょうか。

相談員：わかりました。また、ご本人にお話ししてみます。
失礼します。

相談員：保健師さんに電話したら、丁度明日が仮設住宅の巡回の日で、ケアチームや保健師さん達がまわられるそうで、午後に伺えればということでしたが、ご都合はいかがですか。

母 親：こちらはずっといるので、大丈夫です。

相談員：それではその方向で調整しますね。

母 親：いろいろ、すみません。

相談員：それとあまり無理されないでくださいね。
だいぶ疲れていらっしゃるようですから。私たちや役場などでお手伝いできることがあると思うので、一緒に相談していきましょう。



母 親：ありがとうございます。
一人で部屋に引きこもっていて、悪いことばかり考えてしまっていたので、お話を聞いてもらって少し気持ちが安心しました。

相談員：誰にも話せなくて、お辛かったようですし、これからも私たちにもお話してくれて構わないですよ。
話を聴くだけしかできないかもしれませんが、困っていることがあれば一緒に考えていきたいと思っています。



母 親：ありがとうございます

相談員：こちらこそ、お話してくれてありがとうございます。
疲れなかったですか。

母 親：いいえ。

相談員：また、伺いますね。

母 親：わかりました。

【仮設住宅編 サロン活動対応】

■ 仮設住宅編 サロン活動対応 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。特に災害が起きた地域では住民一人ひとりがストレスを抱えながら生活しています。

サロン活動とは、それぞれ住民が語りを大切に時間をおくります。人と人とがつながり、絆を感じることが出来ます。たとえば、被災地域においても仮設住居の集会場でボランティアにより住民向けのサロン活動が行われています。サロン活動ではボランティアらが住民の語りを傾聴します。サロンを訪れる住民の中には悩みを抱えたものも少なくありません。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。私たちは誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。また、避難所での生活が長くなると、ストレスが蓄積し、体調を崩される方も多いため、体調面についてもチェックすることが大切です。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

災害により避難している住民は、直接的な体験や、喪失体験、そして慣れない生活などさまざまなストレスを経験しています。避難生活が長くなると、ストレスが持続しているために、疲れがぬけない、憂鬱な気持ちになるということが目立ってきます。そして、周囲に話を聞いてもらえず一方的に意見を言われることから、人間関係につかれるため人との関わりを避けてしまう、ということになる方もいます。また、悩みを抱えて、誰にも相談できないという方もいます。

被災者の皆さんは周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。サロン活動においても周囲のものがじっくりと話を聞くこ

と自体が、極めて重要な支援となります。そして、話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。避難されている方々への支援としても、何より丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。そして、具体的に問題を抱えているようなことがあれば、どのようなことに苦労を抱えているのかという点にも目を向けて話を聴いてみるとよいでしょう。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

地域のサロンを訪れる方々の中で悩みを抱えている場合には、まずアドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。強いストレスにさらされているときには心理的にも混乱し、動揺するため、相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みは災害後の強いストレスからくる健康問題や社会的生活上の問題から起こっていて、調子を崩しても無理もないこと、効果的な治療や問題解決につながる対応や支援があることを伝えます。何よりも安心と情報を与えることにより避難所で生活する人々は希望を持てるようになります。このためには、災害支援や自殺対策に関連した行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどを用いて説明することも役立ちます。支援者は日頃より災害支援の情報も確認しておくといよいでしょう。

4) さ：サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題、災害支援の窓口など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。たとえば、現時点で有効な支援策がないという場合でも、引き続き関わり、支えていくという気持ちを伝えることも、相手に安心を与えます。

5) る：セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラックス法などを勧めてみてもよいでしょう。避難所生活では運動不足になることもあるので、適度な運動をすすめてもよいでしょう。また、バランスのとれた食事をとるなどできるだけライフスタイルで取り入れられるものをすすめることも必要です。たとえば、サロン活動としても、リラクゼーションや介護予防としての運動を取り入れたり、お手玉など昔していた遊びや楽しみを取り入れるということも効果的であると思います。



【仮設住宅編】

■ サロン活動対応

地震や津波の影響を受け、仮設住宅で暮らす杉田さん。かつては漁業で生計を立てていましたが港もダメージを受けてしまいました。周囲の仲間との交流も減り、孤立感がありますが、悩みを話せない日々が続きます。

高齢者：（仮設付近から遠くの海を見ている。ため息をつきながら、とぼとぼと仮設住宅に入る。ため息をつきながら寂しそうである。）



高齢者：（サロン活動に誘われて公民館に入る。）

ボランティア：（とぼとぼと歩く高齢者に気づく）
杉田さん、こんにちは。

高齢者：こんにちは。

ボ ラ：お元気でしたか。

高齢者：（少し笑顔になる）
はい。今日は、来てくださったんですか。
いつもありがとうございます。

ボ ラ：さっき海見ていましたよね。

高齢者：ええ、生まれてからずっと海のそばで育って、浜で仕事をしていたもんだから、海が気になって見ていました。漁も始まったみたいだし…

ボ ラ：杉田さん、浜でずっと仕事してましたものね。

高齢者：そうです…ずっと浜で仕事してたもんだから、この年になって…
やれ…津波で家流され、海から遠いところにいるもんだからなーに、寂しくてね…

ボ ラ：それで海見てたんですね。



高齢者：はい、そうです。若いもんは浜に出ているけど、私はもう年だから、家にいろって言われてね、だから家で留守番しているんです。

ボ ラ：杉田さん、普段は家で一人でいるんですか？

高齢者：そうです。海も少しずつ仕事が始まって、息子たちは仕事に出ているから、私は一人でいるんです。誰か来るかなと思って見ているんです。

ボ ラ：そうなんだ。

やっぱり一人でいると寂しいですね。



高齢者：そうです。なんか最近では調子が悪くて…

ボ ラ：どんな感じなんですか、具合は。

高齢者：どうも、疲れやすくて、ため息ばかりでね…
体調悪いときは、しんどくて…



ボ ラ：病院は行ってらっしゃいますか。

高齢者：いえ…最近では行ってません。

ボ ラ：他には調子悪いところはないですか。

高齢者：やっぱりいろいろと考え事すると眠れなくなります。
気持ちも落ち込んでね。でも、ここに来ると気が紛れていいです。
話も聞いてくれるし…



ボ ラ：そうでしたか。

もし体調が悪いときは保健師さんやケアチームの方々に相談してみてもいいですか。
時々いらっしゃるんですよ。

高齢者：そうですか。前に一回眠れなくてお薬もらったことがあります。



ボ ラ：こちらの方でも保健師さんに連絡いれてみましょうか。

高齢者：あらそうですか、ありがとうございます。



ボ ラ：気も紛れるようだから、これからもここに来てくださいね。
待ってますから。
リラックスしたり、身体を動かしたりというの、やっているんですよ。

高齢者：わかりました。よろしくお願いします。

ボ ラ：これどうぞ。

高齢者：どうもありがとうございます。

ボ ラ：ゆっくりしていきってくださいね。



【知人・友人編 災害発生直後】

■知人・友人編 災害発生直後 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。特に災害が起きた地域では住民一人ひとりがストレスを抱えながら生活しています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。私たちは誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。また、避難所での生活でのストレスから体調を崩される方も多いため、体調面についてもチェックすることが大切です。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

災害により避難している住民は、直接的な体験や、喪失体験、そして慣れない生活などさまざまなストレスを経験しています。災害発生直後はストレスによる反応として緊張したり、不安を抱えたり、眠れなくなったり、混乱してしまったり、そして身体的にも疲れを感じています。被災者の皆さんは周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。そして、話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。避難されている方々への支援としても、何より丁寧に話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスより話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。強いストレスにさらされているときには心理的にも混乱し、動揺するため、相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点となります。一緒に考えていること自体が支援となります。ですので、専門的

なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みは災害後の強いストレスからくる健康問題や社会的生活上の問題から起こっていて、調子を崩しても無理もないこと、効果的な治療や問題解決につながる対応や支援があることを伝えます。何よりも安心と情報を与えることにより避難所で生活する人々は希望を持てるようになります。このためには、災害支援や自殺対策に関連した行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどを用いて説明することも役立ちます。支援者は日頃より災害支援の情報も確認しておくといよいでしょう。

4) さ：サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題、災害支援の窓口など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。現時点で有効な支援策がないという場合でも、引き続き関わり、支えていくという気持ちを伝えることも、相手に安心を与えます。

5) る：セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラクセス法などを勧めてみてもよいでしょう。避難所生活では運動不足になることもあるので、適度な運動をすすめてもよいでしょう。また、バランスのとれた食事をするなどできるだけライフスタイルで取り入れられるものをすすめることも必要です。



【知人友人編（災害発生直後）】

■ 悪い対応

地震や津波の影響を受け、家が半壊し、避難所生活を送っている田中さん。

心配した友人の佐藤さんが手伝いに来てくれました。



女性：（疲労困憊し、不安な様子）はあ…

知人：田中さん、大丈夫？来る途中、おうちを見てきたんだけど、大変なことになっていたね。

女性：うん…本当、突然のことだったから、なんとか逃げてきたけど、また、津波が来るんじゃないかって、怖くて。

知人：怖いよね。でも、命は助かったんだしよかったじゃない。



女性：家は流されずに残ったんだけど、でも、一階が浸水してね。まだ家には戻れないんだよね。一階にあったいろんなものが流されてて、なんだか辛くて…



知人：家が流された人もいるんだから、1階が流されただけで、2階が大丈夫だったんだから、よかったじゃない。

それに、家族も元気なんだし。



女性：そうだよ…でも、しばらくは避難所で生活することになりそうなんだ。

避難所は集団生活でしょう。自分たちで自由に食事も作れないし、非常事態だから、いろいろストレスもあって…大変なんだ。

知人：でも逆に、みんな一緒に良かったじゃない？また何かあった時に助けてもらえるし。

女性：それは、そうなんだけど…集団でいることがストレスに感じることもあるし、これから先のこと考えたら、絶望的な気持ちになっちゃうんだ。



知人：そんなことで、どうする
のよ。

これからが大変なんで
しょう。

頑張って、前を向いてい
かなきゃ。



女性：そうだよ…でも、なんだか、元気がなくて…母親も体調悪
くてね…まだ安否のわからない親戚もいるし…。いろいろ考え
たら、夜も眠れなくて…眠れない日はね。いっそのこと流され
たほうがよかったんじゃないかなあって、思うこともあるん
だあ。

知人：なに、馬鹿なこと言っているのよ。助かった命なのよ。元気出
さないよ。



お母さん、調子悪いんでしょう。

あなたが、しっかりしないと。これからが大変なんでしょう。

女性：そうだね…ありがとう…（元気ない返事）

知人：（笑顔で立ち去る）





【知人友人編（災害発生直後）】

■ 良い対応

地震や津波の影響を受け、家が半壊し、避難所生活を送っている田中さん。

心配した友人佐藤さんが手伝いに来てくれました。

女性：（疲労困憊し、不安な様子）

知人：田中さん、大丈夫？心配していたんだよ。どう？今？

女性：うん…本当、突然のことだったから、なんとか逃げてきたけど、また、津波が来るんじゃないかって、怖くて。

知人：そうだよな。

女性：家は流されずに残ったんだけど、でも、一階が浸水してね。まだ家には戻れないんだよな。一階にあったいろんなものが流されてて、なんかだか辛くて…

知人：うん

女性：避難所でもみんな、集団生活だから、自分たちで自由に食事も作れないし、非常事態だから、いろいろストレスもあって…大変なんだあ。

知人：それも無理ないよね。

女性：みんなと一緒にいて安心なところもあるけど、集団でいることがストレスにも感じるし、これから先のことを考えたら、絶望的な気持ちになっちゃうんだ。

知人：ほんとうに、そんな風になるのも無理ないよね。だいが、疲れもたまっているようだけど、調子はどう？

女性：やっぱり、疲れているんだ。普段の生活と違うしね。また、同じ地震がくるんじゃないかって、心配だし。



知人：（うなづき）

女性：それに、なんだか、ぐっすり眠れないんだよね。

知人：本当に大変な体験したもんね。調子崩すのも無理ないよ。大きな災害の時には、災害の時の体験とか、いろんなものを失ったりとか、生活環境も変わるし、本当にストレスだよ。調子崩すのも無理ないことだけでも、調子悪いことは、誰かに相談してみた？



女性：相談はしていないよ。だって、大変なのは私だけじゃないし、つらいのはみんな一緒なんだよ。それに、母親も調子悪いし…母のことも面倒みなきゃいけないし、家の片づけもしなきゃいけないし、自分の事を相談している余裕なんてないんだよ。それに、こんな状況でどこに相談したらいいのかもわからないし…



知人：本当に大変な中、やっているもんね。お母さんのことも心配だよ。

どうも役場の保健師さんやケアチームの人が避難所に来て、相談にのってくれるみたいだよ。

女性：でもこんなことくらいで相談なんて…もっと大変な人がいるのに…

知人：大丈夫、相談にのってくれるみたいだよ。お母さんのことも一緒に保健師さんに、相談してみたら？

女性：う…ん。でも、なにしてくれるのかなあ？



知人：今の調子の悪いところを相談して、必要だったら、どこでみてもらえばいいか、教えてくれると思うよ。

私のほうで連絡してみようか？



女性：うん、ごめんね。ありがとう

知人：気にしないで、大丈夫。今から、役場に行ってくるね。

女性：ありがとう

(役場を訪れる知人)

知 人：保健師さんいらっしゃいますか？

保健師：はい。保健師の鈴木です。どうぞ、お掛けください。

知 人：私は、避難所にいる田中知美の友人です。
先ほど、本人に会ってきたんですけど、眠れないとか、体調が悪いみたいで、どうも辛いようなんです。
一緒に避難しているお母さんも体調が悪いようで、保健師さんのほうで、避難所に行って、相談にのっていただけますか？
本人も、相談にのってもらいたって言っていましたので。

保健師：わかりました。私たちが避難所に行って、田中さんにお会いして、話を伺ってみますね。避難所に2日は1回は行っていますので。

知 人：お願いします。私は避難所に戻って、保健師さんが来てくださることを、友人に伝えます。よろしくお願いします。

(廊下でモップかけ)

知人：役場で保健師さんに相談してきたんだけど、避難所に来てくれるって。
調子の悪いところを相談にのってくれるそうよ。

女性：迷惑ばかりかけて、ごめんね。

知人：いいの、気にしないで。何か、他にできることはないかなあ？
何か困っていることはない？

女性：なんか、集団生活で気が張っているみたい。
でも、今日、話を聞いてもらって、少し楽になった感じがする。

知人：そうしてもらえてよかった。また、何かあったら話聴くからね。
それと、少し背伸びをしたりとか、日中みんな起きていても、気にせずゆっくり横になって休むとか、身体を休めることも大事だと思うよ。
また、何かあったら話をしてね。

女性：ありがとう。



【知人・友人編 災害発生数ヶ月後】

■知人・友人編 災害発生直後 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。特に災害が起きた地域では住民一人ひとりがストレスを抱えながら生活しています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。私たちは誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。また、避難所での生活が長くなると、ストレスが蓄積し、体調を崩される方も多いため、体調面についてもチェックすることが大切です。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

災害により避難している住民は、直接的な体験や、喪失体験、そして慣れない生活などさまざまなストレスを経験しています。避難生活が長くなると、ストレスが持続しているために、疲れがぬけない、憂鬱な気持ちになるということが目立ってきます。そして、周囲に話を聴いてもらえず一方的に意見を言われることから、人間関係につかれるため人との関わりを避けてしまう、ということになる方もいます。また、悩みを抱えて、誰にも相談できないという方もいます。

被災者の皆さんは周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。そして、話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。避難されている方々への支援としても、何より丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。そして、具体的に問題を抱えているようなことがあれば、どのようなことに苦勞を抱えているのかという点にも目を向けて話を聴いて

みるとよいでしょう。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。強いストレスにさらされているときには心理的にも混乱し、動揺するため、相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みは災害後の強いストレスからくる健康問題や社会的生活上の問題から起こっていて、調子を崩しても無理もないこと、効果的な治療や問題解決につながる対応や支援があることを伝えます。何よりも安心と情報を与えることにより避難所で生活する人々は希望を持てるようになります。このためには、災害支援や自殺対策に関連した行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどを用いて説明することも役立ちます。支援者は日頃より災害支援の情報も確認しておくといよいでしょう。

4) さ：サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題、災害支援の窓口など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。たとえば、現時点で有効な支援策がないという場合でも、引き続き関わり、支えていくという気持ちを伝えることも、相手に安心を与えます。

5) る：セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラクゼーション法などを勧めてみてもよいでしょう。避難所生活では運動不足になることもあるので、適度な運動をすすめてもよいでしょう。また、バランス

のとれた食事をとるなどできるだけライフスタイルで取り入れられるものをすすめる
ことも必要です。



【知人友人編（災害発生数ヶ月後）】

■悪い対応

半壊した住宅を直しながら生活している田中さん。休日に田中さんの様子を見に、友人の佐藤さんが自宅を訪ねると、疲労困憊している田中さんに気付きます。



知人：だいぶ片づいたね

女性：そうなの。この辺全部ぐちゃぐちゃだったから

女性：（大きなため息をついている）はあ…

知人：ため息ついちゃって、どうしたの？

女性：疲れちゃったんだよね、もう辛くて…仕事も大変で。災害後、仕事が増えてね…もう疲れちゃった…



知人：震災後は、みんな仕事が大変だってよ。非常時だから、仕方がないよ。

あなただけじゃないのよ。

女性：そうかあ。でも、家の片づけもまだなんだよね。休日にしかできないから…

知人：なんか、みんな、そうみたいだね。

女性：両親は高齢だから、面倒もみなくちゃいけないし、家の修理も業者に頼んでやってもらっている状態だから、手続きもあれもこれもあって、仕事の合間に行かなきゃならないから大変なんだ



知人：手続きくらい、ご両親にやってもらえば？

あなたも仕事があって大変でしょう。

それくらい大丈夫なんじゃない？高齢っていっても、手続きくらいはできるでしょう。

お願いしたら？少し楽になるんじゃない？

女性：……両親も体調壊して、大変なんだ。

だから、お願いできなくてだ。本当に大変なんだ。（泣く）



知人：泣きたいのはよくわかるけど、泣いても、前には進めないんだよ。前を向いて歩いていかなきゃ。

女性：もう、とても疲れて、そんな力でないよ。夜も眠れないし…憂鬱だし…本当にしんどいんだ。もう何もかもいや。死んでしまいたいくらい…

知人：また、そんなこと言って。ダメだよ、そんなこと言っちゃ。今を大切に生きなきゃ。

女性：……

知人：それに、震災から何か月経つと思っているの。そろそろ元気になってもいいんじゃない。頑張ってちょうだいよ。

女性：……わかった……





【知人友人編（災害発生数ヶ月後）】

■ 良い対応

半壊した住宅を直しながら生活している田中さん。休日に田中さんの様子を見に、友人の佐藤さんが自宅を訪ねると、疲労困憊している田中さんに気付きます。

知人：だいぶ片づいたね。

女性：そうなの。この辺全部ぐちゃぐちゃだったから。

女性：（大きなため息をついている）

知人：どうしたの？ なんだか、すごく疲れているようだよ。

女性：そうなんだよね。もう辛くて。仕事も大変で。災害後、仕事が増えてね。疲れちゃった。

知人：そうだよ。大変だよ。



女性：それに、家の片づけもまだなんだよね。

知人：仕事もしているから、大変だよ。

女性：両親は高齢だから、面倒もみてあげなきゃならないし、家の修理も業者に頼んでやってもらっている状況だから、あれもこれもあって、手続きも、仕事の合間に行かなきゃいけないから大変なんだ。

知人：仕事もあって、家のこともやらなくちゃならなくて、大変だよ。よくやっているよ。

女性：（泣）本当に大変なんだあ…誰にも辛いこと言えなくて…つらくて…

知人：辛いよね。その後調子はどうなの？



女性：うん。やる気がなくて…夜も眠れなくて…とても疲れやすく…正直、しんどいんだよね。もう、何もかも嫌になるんだ（ため息）

知人：どれくらい続いているの？

女性：もう、一か月くらいかなあ…

知人：ずいぶん続いているんだね。それなのに、よく頑張ってきたね。



でも無理しないほうがいいんじゃないかなあ。

知人：きつうつなんじゃないかなあ？

ストレスも強かったし、元気のない状況が続いているし、眠れないみたいだし、お医者さんに相談したほうがいいんじゃないかなあ？

この前、保健師さんに相談した時は、どうだったの？



女性：あの時は、保健師さんに話を聞いてもらったから少し楽になって、だから、その後は誰にも相談していなかったんだ。それに、避難所も出だし、昼は仕事に行っているから、相談に行く暇もないし…



知人：そうだね。そんな中、頑張ってきたんだよね。

また、相談してみたらいいんじゃないかなあ？ だいぶ元気もないみたいだから。

女性：そうかなあ、

知人：うつも薬を飲んだりすると、気持ちも和らぐみたいだから、少し保健師さんに相談してみたほうがいいと思うよ。



女性：うん。そうだね。でも、相談に行く暇もないから、役場にも行けないし。

知人：じゃあ、私の職場は役場に近いかから、明日、役場に行って保健師さんに話してみるよ。

女性：ありがとう

(役場に行く知人)

知 人：保健師さんいらっしゃいますか？

保健師：こんにちは。どうぞ、おかけください。どうされました？

知 人：この前、田中知美さんのことで相談に来たものなんですけども、覚えていますか？

保健師：覚えていますよ。その後、どうしているかなあって、思っていました。

知 人：田中さんは、仕事もあって、なかなか、平日役場に来れないそうなので、私が代わりに来ました。

保健師：そうでしたか。わざわざありがとうございます。その後、ご様子はどうですか？

知 人：実は昨日、自宅に戻った田中さんのところに行ってきたのですが、また、調子が悪いようなんです。仕事も忙しくて、なかなか休めないようで、さらに、ご両親も調子が悪いようで、家の修理のことや手続きなど全部自分がやっているようで、大変みたいなんです。

保健師：そうでしたか。

知 人：さらに、やる気が出ないとか、夜も眠れないって言っていました。この前は、保健師さんが話を聴いてくださったので楽になったと話していました。また、相談にのってもらえればと思うんです。

保健師：そうだったのですね。わかりました。私が相談にのらせていただきますね。ご両親の調子も悪いということでしたので、ご両親のご様子もうかがいたいと思いますので、ご自宅に伺いたいと思います。いつごろだと、お会いできるでしょう。

知 人：今度の水曜日でしたら、代休をもらえたと話していましたので、水曜日は大丈夫だと思います。

保健師：わかりました。では、水曜日の午後にでも訪問させていただきますね。

知 人：よろしくお願いします。田中さんには、私のほうから伝えます。

保健師：ありがとうございます。よろしくお願いします。



(女性が知人の電話をうける)

女性：佐藤さん、昨日はありがとう。

知人：今日、保健師さんのところに行ったら、水曜日の午後に訪問してくれるって。

女性：ありがとう。

知人：保健師さんも、その後どうしてたかなあって、心配してたみたい。

ご両親のことも話したら、一緒に相談にのってくれるって言ってたから、ご両親のことも相談したらいいと思うよ。

女性：何から何までありがとう。仕事や家のこととか、目の前のことをこなすことで精いっぱい、自分のことを後回しにしちゃってたから…

知人：いいの。

大変だろうけど、無理しないでね。

休んで、自分なりにリラックスできる方法を生活の中に取り入れることも大切だと思うよ。なかなか、やる事が多くて、休めないかもしれないけど、意識して、休むようにしたほうがいいと思うよ。

女性：そうだよね。ありがとう。家のことも早く片付けたいと思って、
休みなくやっていたけど、休むこともこれからは考えていくね。

知人：また、時々、連絡するから、辛いことや困ったことがあったら、遠慮なく話してね。できることがあったら、助けになりたいと思っているからね。

女性：ありがとう。





内閣府自殺対策推進室 03-5253-2111 (代表)

<http://www8.cao.go.jp/jisatsutaisaku/index.html>

※自殺対策に関するもので、非営利目的であれば、本テキストに掲載されているキャラクターイラスト等も無償で使用することができますので、詳しくはお問い合わせください。