

より丁寧な **支援活動** を目指して

広域避難者 支援 マニュアル



より丁寧な **支援活動** を目指して

広域避難者 支援 マニュアル

はじめに

日本では地震や火山、水害などによる大規模な災害がたびたび発生します。そのような大災害によって被災者は長期間におよぶ避難生活をしなければならないことがあります。

東日本大震災でも福島第一原子力発電所事故の影響等により、非常に多くの方々が長期にわたる避難生活を続けていく中で、様々な問題を抱えています。

そして、避難者を支援し一緒に問題解決しなければならない支援者の方たちも、支援をしていく中で多くの課題や問題を抱えているのです。

災害後は人手が不足するため、それまでに支援活動の経験のない一般の方が突然「支援者の役割」を果たさなければならないというケースが増えます。

もともと専門家として避難者の方を支援する仕事に就いていたという経験がなく、基本的な知識が不足していたり、業務上で必要とされるさまざまなスキルの修得が十分でなかったりしても、避難者の前では「頼るべき支援者」として対応しなければならないのです。

避難生活が長くなるにしたがって、避難者の支援ニーズは個別化・多様化していきますし、一人一人が抱える問題を正確に把握して、それに丁寧に対応することなど、やるべき課題は増える一方です。

このパンフレットは、被災者や避難者の支援に関わる方たちが支援活動に携わる際に必要だと思われることをわかりやすくまとめたものです。もちろんこれだけで十分だというわけではありませんが、支援活動を行っていく上で、参考にいただければ幸いです。

CONTENTS

1 はじめに

2 避難者はどんなことに困っているのか？

3 災害時のストレスと対応について

▶ 災害時のストレス反応 ▶ 避難者のこころと体の健康のために大切なこと

4 支援者の心構えと役割

▶ 支援者の心構え ▶ 支援者の役割 ▶ 支援者として特に気をつけること

5 支援活動の具体例

▶ 安否確認と戸別訪問 ▶ 相談業務 ▶ ネットワークをつくる ▶ 情報の発信 ▶ イベントを開催する

8 支援者自身のセルフケア

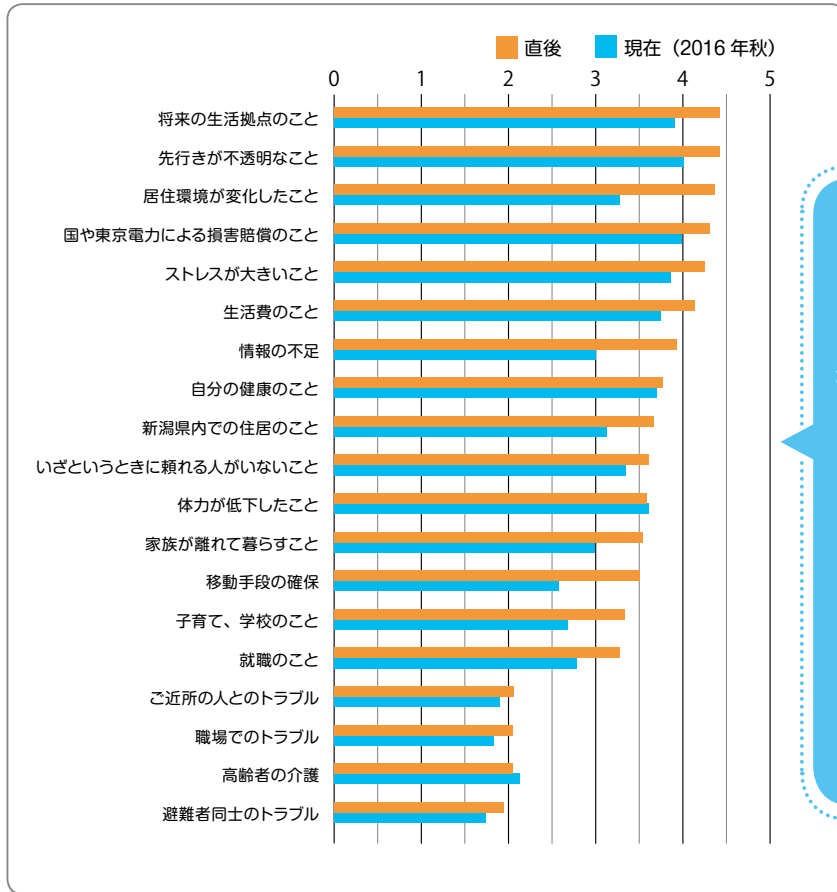
9 支援活動に関するよくある質問 Q&A

11 おわりに

避難者はどんなことに困っているのか？

このグラフは

東日本大震災で福島県から新潟県に避難している方を対象とした意識調査(2016年11月実施)の結果です。



Q. あなたは長期にわたる避難生活の中で、どのようなことに困りましたか？
避難直後と現在の二つに分けて、お答えください。

- 「全くあてはまらない」 1点
- 「ややあてはまらない」 2点
- 「どちらともいえない」 3点
- 「ややあてはまる」 4点
- 「非常にあてはまる」 5点

※表の数値はこれらの平均値を算出したものです。



避難者の皆さんの多くは、「**将来の生活拠点のこと**」や「**先行きが不透明なこと**」で困っていることがわかります。このような状況は、震災の直後から調査を行った**震災の直後も、5年以上経過した後も、あまり変わっていません**。普通に暮らしていた人が、突然の震災で多くのものを失い、将来どうすればいいのかわからない状況のまま、避難生活を続けることを余儀なくされているのです。

避難者の方々は、このような大きな不安を、今も抱えて生活を続けています。

災害時のストレスと対応について

災害では想像を絶するような強いストレスが加わります。大きなショックを受けた人は誰でも**こころ**と**体**にさまざまな**ストレス反応**が起こるのは**当然のこと**です。多くの避難者は、時間とともにストレス反応から回復していきますが、場合によってはなかなか回復ができずに長期にわたって災害の影響を受ける人もいます。

▶ 災害時のストレス反応

これらは
誰にでも起きる
普通のこと!

感情・気分

- ・睡眠障害（不眠、悪夢）
- ・恐怖や不安を感じる
- ・意欲がなくなる
- ・イライラする



・気分が落ち込む など

判断・思考

- ・集中力の低下
- ・無気力
- ・判断力の低下
- ・決断力の低下



など

身体

- ・頭痛、胃痛、筋肉痛、胸痛
- ・だるい、吐き気がする
- ・動悸、震え、発汗
- ・持病の悪化



など

行動

- ・神経過敏
- ・食欲不振、過食
- ・飲酒やタバコの増加
- ・子どもの赤ちゃんがえり



など

▶ 避難者のことごとくと体の健康のために大切なこと

- 安全で安心できる生活環境の確保
- 食事や睡眠など日常生活のリズムをできるだけ規則正しくすること
- 飲酒やタバコの量が増えないように注意
- イライラするときには、深呼吸をしたりリラクゼーションの方法などを実践
- 家族や友人など、人とのつながりを大切にする
- 信頼できる人に話を聞いてもらうことで、心を軽くする
- 子どもの小さなサインを見逃さないようにいつもより丁寧に見守る など

ポイント!

避難者の小さな変化や気になる言葉に注意して、上司や専門職と相談しながら支援をしましょう。

支援者の心構えと役割

▶ 支援者の心構え

避難者は、できる範囲で少しでも災害前の当たり前に過ごしていた日常生活を取り戻したいと願っています。支援者は避難者の自立を手助けしますが、すべての困りごとをあなたが解決してあげられるわけではありません。あなたに頼らなければ一人では生活できないというような状況を作り出してしまうことは絶対に避けなければなりません。自分自身で生活ができるようになるために手伝っているのだということを心がけましょう。支援者としてできること、できないこと、また、してはいけないことなどをしっかりと理解した上で、避難者と信頼できる関係を結ぶことが大切です。

▶ 支援者の役割

- 避難者を孤立させない働きかけ
- 避難者の現状や困りごとなどの客観的な把握
- 把握した情報や自分の支援した内容などの客観的な記録
- 避難者にとって役立つ具体的な支援や情報提供
- 支援の計画や方針の決定
- 自分だけで判断せずに専門家・専門機関への橋渡し

一人で抱え込まず
必要であれば
すぐに専門家に
橋渡しをしましょう!



▶ 支援者として特に気をつけること

◎ プライバシーや個人情報の守秘義務

支援活動を行う中で、避難者の氏名、家族構成、職業、住所、被災状況、支援ニーズなどさまざまな個人情報やプライバシーと関わることとなります。

法律や条令などで個人情報の保護が義務づけられている場合はもちろん、そうでない場合にも、個人情報の守秘義務は絶対に守らなければなりません。

情報が漏洩すると、支援者や支援機関の社会的信頼を失うこととなりますし、避難者も大きな損害を受ける可能性があります。

◎ 上司や支援スタッフと情報を共有する

守秘義務のある情報はどこまで、誰に伝えてよいものかは、最初に把握した上で、必要な情報は記録して、上司や組織内の支援スタッフと共有することが望ましいです。

◎ 地域の支援情報などを知っておくこと

避難者を支援する行政的な仕組みやさまざまな組織によるサービスは多様ですし、地域によってもその内容は異なります。避難者から質問をされたときに、知っている情報が多いほど、役に立つ可能性は高まります。

自分たちの住む地域、また避難元の地域でどのような支援活動が行われているのかを常に把握しておきましょう。

◎ 普段のなにげない会話などにも注意

なにげないちょっとした日常会話の中で、ぼろっと相手の本音や悩みごとが出てくることもあります。どんなときでも相手の言葉には注意しましょう。

そして一人では判断せずに、上司や専門職に相談しましょう。

支援活動の具体例

▶ 安否確認と戸別訪問

信頼される関係を作るために、初回の訪問の時には自己紹介や支援組織の紹介、支援者の役割や仕事の内容、戸別訪問の目的などについて丁寧に説明をしましょう。

安否の確認や広報誌やチラシなどの配布のときには、できるだけ戸別に訪問して、相手の顔や名前を覚えることはもちろん、あなたの顔や名前を覚えてもらえるようにしましょう。

ポイント！

訪問時には傾聴に重点を置き、話をするときにはゆっくりとわかりやすい言葉で丁寧に説明することを心がけましょう。

ポイント！

人によっては戸別訪問を拒否する場合があります。相手の意思を尊重することも大切ですが、支援者の役割を丁寧に説明して、あせらず、とぎれない関係を作っておくことが重要です。

ポイント！

必ず世帯別に訪問シートを作成して毎回記録を取り、上司や他の支援スタッフとも情報が共有できるようにしてデータを保存しましょう。

※個人情報の保護・守秘義務についてしっかり理解し、情報を管理しましょう。

戸別訪問情報シート（継続用）		記入日	記入者
訪問日時	年 月 日 : ~ :		
訪問場所	避難所()・自宅・その他()		
対象者の氏名			
1. ご本人やご家族の健康や心身の様子			
2. 行った支援内容			
3. 伝えた内容			
4. 特記事項			
5. 今後の方針と引き継ぎ事項			

戸別訪問情報フェイスシート		記入日	記入者
訪問日時	年 月 日 : ~ :		
訪問場所	避難所()・自宅・その他()		
現住所			
連絡先1			
連絡先2			
ふりがな			
対象者の氏名		性別	男・女
生年月日	(T・S・H) 年 月 日	生まれ	年齢
家族構成	独居・世帯人数 人		
1. 生活の状況について			
1. 被災状況	a. 家屋の被害 () b. 親族・近親者の被害 () c. 経済的な被害 ()		
2. 本人の健康状態	・眠れない・イライラする・集中できない・頭痛・胃痛 ・食欲がない・持病の悪化・飲酒やタバコの増加 ・体温 ()・血圧 (/) mmHg		
3. 家族の健康状態	誰が？どんな状態？		
4. 困っていること			
5. 特記事項			

世帯別の訪問シートの見本

アセスメントとは

避難者にはそれぞれ個性（年齢、性別、性格、習慣など）があり、避難している状況（被災状況、経済状況、家族環境など）も一人一人違います。支援をしていく上で、もっとも大切なのは相手がどのような状況にあるのか、どのようなことを望んでいるのか、あるいは望んでいないのかということをしかりと把握することです。これを“アセスメント”と呼びます。

アセスメントにはとても時間がかかりますし、また時間の経過とともに避難者の状況やニーズは変化します。相手のことをよく知らなければ、適切な支援はできません。慎重に時間をかけて対象者の抱える問題点や優先事項を判断して支援を行うことが大切です。

▶相談業務

支援者は、戸別訪問、電話、相談室などで、さまざまな相談を受けることになります。支援制度や複雑な手続きについてすべてを理解することは不可能ですので、自分で説明できることと、より専門的な知識を持っている人を紹介して説明してもらえらることを区別するようにしましょう。

主な相談内容

●暮らしなど

住宅に関すること
生活資金に関すること
法律や制度に関すること
将来に関すること
生活で抱えるトラブルや苦情
地域の活動に関すること
娯楽や趣味に関すること

●仕事など

就職に関すること
職場の悩みに関すること

●家族など

家族や親戚に関すること
子育て・教育に関すること
高齢者・介護に関すること
障がい者に関すること

●健康など

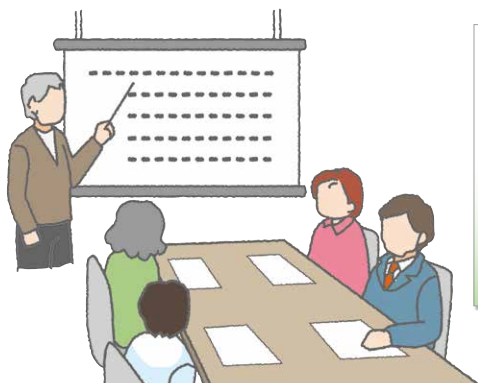
健康や医療に関すること
こころの問題に関すること

ポイント！

どこにどんな情報があるのか、担当者・専門家・専門部署はどこなのかなど、地域の支援情報を、日常的に収集しておきましょう。

▶ネットワークをつくる

支援活動をしていく上で、同じ立場の人たちと意見交換をすることはとても大切なことです。近隣の市町村や他地域の支援活動を行っている人たちと、なるべく早い時期からコンタクトを取って、支援者のネットワークを作っておくと、適切な支援活動の実現に向けたさまざまな対応を取ることができるようになります。



ポイント！

支援業務に携わる上で、さまざまな研修が行われます。研修で基礎的な知識を身につけることも非常に重要なことですし、支援者間のネットワークを築くチャンスになることも多くあります。

多忙で十分な時間を取ることは難しいかもしれませんが、研修にはできるだけ積極的に参加しましょう。

傾聴することに時間をかけましょう

相手のことをよく知るためにも、聞くことに十分な時間をかけましょう。

支援といふとなんとなく、適切なアドバイスをすることや、はげましの言葉をかけることだと感じてしまうかもしれませんが、あなたが相手に話をすることよりも、相手の言葉を聞き取ることの方がずっと大切なことなのです。

相手の話を妨げずに共感的な態度で傾聴するようにしましょう。ただし無理に話を聞き出そうとしてはいけません。誠実かつ信頼される態度で接するように心がけて、長い時間をかけて信頼関係を築きながら、困ったときに頼りにしたくなるような存在になることが理想です。

▶情報の発信

定期的に広報誌や情報誌を作成して配布しましょう。**避難先の地域の情報**と**避難元の地域の情報**とを**わかりやすい形**、**読んでもらいやすい形**で提供することが大切です。

地元の祭りやイベント、市や町からの福祉情報などをわかりやすくまとめてあります。

『週間避難者応援情報
浜通り×さんじょうライフ』



燕市の被災者サポートセンターが避難者に必要な情報・役立つミニ情報などを掲載して月に2回発行。

『サボセン便り! Kizuna』

交流センターの発行する情報誌で
一ヶ月の行事予定や参加方法などを掲載。

『しゃくなげミニ新聞』

ポイント!

広報誌や情報誌は、コミュニケーションの道具です。ただポストに投函するだけでなく、相手の興味のある部分にマークや付箋をして渡したり、紙面の記事について話題にしたりしてみましょう。



▶イベントを開催する

孤立しがちな避難者に対しては、**積極的に外に出る機会を提供する**ことも役立ちます。趣味や娯楽を目的としたサロンの開催やイベントを企画することは支援者の行うべき大切な業務の一つです。

- 喫茶スペースなど交流の場を作る
- 健康相談の場の提供
- 季節に応じた行事を開催する
- 子どもの交流の場を作る
- 趣味に関するイベントを開催する
- 地元のお祭りで役割を与える
- 生きがいに関するイベントの開催
- 健康に関するイベントの開催 など

ポイント!

避難生活が長期にわたるとイベントもマンネリ化してしまいます。時間経過に応じて、参加者のニーズを把握して内容を工夫し、多くの人が参加しやすいイベントを開催することが大切です。

ポイント!

さまざまなイベントを行う中で、避難者の方に役割や仕事をお願いして活躍してもらおうのもよいことでしょう。



支援者自身のセルフケア



支援活動の中で、ついつい無理をしてしまい、疲労が蓄積して、支援者自身のこころや体にも不調が生じてしまう場合もよくあることが知られています。以下のような点に注意して、自分自身のこころと体にも普段以上に気を配りケアすることを心がけましょう。

● 自分自身の健康管理には十分注意しましょう

支援活動を行うには、まず自分自身が健康でなければなりません。健康や体調管理には十分に注意し、自らの状況を整えた上で支援活動を行いましょ。

● 支援者も強く傷つきます

支援者は、直接的な被災者でなくても、被災者や避難者と関わることによって、強い心理的なストレスを感じ自らが傷つくこともあります。下記のような症状には注意しましょう。

眠れない？ 頭痛？ イライラする？ 涙もろい？ 食欲がない？ 疲れがとれない？ など

● 高揚感・罪悪感に注意する

支援活動を行っている中で感じる「人の役に立っている」とか「頼りにされている」という経験は、それまでの経験になかった高揚感を生むことがあります。

また逆に、「もっと支援ができないか」「もっと役に立つことがあるのではないか」といった罪悪感を感じることも少なくありません。

支援者は、このような高揚感や罪悪感といった心理的状态になりやすいと言われています。

ストレスマネジメントの基本

こころや体にストレスの兆候が表れたら、自分にストレスがかかっていることを素直に認め、以下のような適切な対処（ストレスマネジメント）をしましょう。

- 1 深呼吸をしたり、リラクゼーションの方法を試してみましょう。
- 2 意識して休みを取り、十分な休養や睡眠、健康的な食事を取りましょう。
- 3 自分の考えや行動を肯定的に評価する努力をしましょう。
- 4 信頼できる同じ支援者や上司などに相談して、気持ちを共有しましょう。
- 5 自分だけで問題を解決しようとせずに、限界を知り、上司やほかの支援スタッフを頼りにしましょう。
- 6 家族や仲のよい友人たちと過ごす時間を大切に、支援業務以外の生活を充実させるように努力しましょう。



支援活動に関するよくある質問

Q&A



支援活動を行っていく中で、どうしていいのかわからない場面にぶつかることもあります。状況によって違いがあるため、必ずしも正解があるわけではありませんが、こちらのQ&Aを参考にしてみてください。

Q 私は人と話をするのが好きな方です。人から悩みを聞くことも多く、きっと避難者の支援にも向いているのではないかと考えていますがどうでしょうか？

A 支援とは相手の話をよく聞くことから始まります。あなたの考えを話すことではありませんので、傾聴スキルを身につけて、単なるお友達ではなく、支援組織の一員として責任ある支援活動ができるようにこころがけてください。スキルアップする上では、事前の研修や継続的な研修などに参加するとよいでしょう。

Q 傾聴のスキルとはどのようなものでしょうか？

A 相手に対して、共感的な態度で接することが重要です。リラックスした態度で、相手の話をよく聞きましょう。相手の置かれている困難な状況を十分に理解して、自分で勝手に解釈したり、話を先取りしてはいけません。わからないことについては自然な流れに沿って質問をすることも大切です。アドバイスすることではなく、相談の内容や抱えている問題を相手と一緒に明確にしていく作業が必要になります。

そして、話を聞く時間も長ければよいというわけではありません。時間を決めて話に区切りを付けることも大切です。

Q 相手とはじめて話をするときには、どんなことが必要ですか？

A まずは、深呼吸をして自分の気持ちを落ち着かせてください。話すときには、声の大きさやスピードに注意して、「あたたかさ」と「やさしさ」が伝わる話し方を意識しましょう。はじめは支援者の役割や仕事の内容について説明し、十分に理解してもらうことが大切です。相手が何も話さないときには、相手の反応や表情を注意深く観察して、しばらく待ち、日常生活の様子などについて訪ねてみましょう。相手との関係を途切れさせないために、次回につなげることをこころがけてください。

相手の感情が高まって急に泣き出したときにも慌てずに、つらい気持ちに共感し、丁寧に対応しましょう。

Q 相手から心ない言葉を言われました。どう対応したらよいのでしょうか？

A 感情的な問題を解決することは簡単ではありません。あなたの役割などについてうわさや間違っただ情報による誤解があれば正しい情報を伝えて誤解を解き、相手の気持ちが落ち着くのを待つことも大切です。また、人と人との関わりの問題ですので、誰しもあまり合わないタイプの人がいることも当然です。必要に応じて、担当者を変えることで問題が解決する場合もあるでしょう。

Q

避難者の相談内容がとても重い話で、聞いているとつらいです。
仕事を離れても相談のことが頭の中から離れずに困っています。

A

まずは自分の健康に気をつけましょう。身体が弱っているときには特に支援業務があなたにとってつらく感じやすくなります。また支援者同士や上司などに相談して、サポートを求めましょう。さらに自分の限界を知り、できることとできないことを区別し、それを認め尊重することも大切です。十分な休息を取り、気分転換をすることも必要なことです。

困ったときには、支援者のケアを行う専門家（医師、臨床心理士など）に相談しましょう。

Q

Q. 相手の方に「もう死んでしまいたい」と言われました。
どのように対応すべきでしょうか？

A

死にたいという言葉をあなたに向けたのであれば、あなたはその方にとって頼れる存在だと思われるので、頑張るようと励ましたり、相手を否定することは決してしてはいけません。まずはその人の気持ちや話をしっかりと受け止めることが重要です。

支援者だけで解決できる問題ではないので、必ず、早めに専門家への相談につなげましょう。

Q

相談者に離婚の相談をされました。

A

信頼される人間関係ができると、家庭内の話などについても相談されるようになります。相手と私的な関係にならないよう適度な距離を保つことが必要です。プライベートと仕事を混同すると、あなた自身も辛くなりますし、よい支援活動ができなくなってしまいます。自分でできること、できないことを意識して、お答えできないこともあると伝えることもときには必要です。

また問題を抱える人たちの相談に乗ってくれる窓口もありますので、本人の様子を見たとうえで、了解を得て、そのような機関を紹介することも一つの解決策でしょう。

Q

障がいを持つ人への対応で困っています。

A

障がいによって対応は異なりますが、場合によっては不適切な対応によって症状を悪化させてしまうこともありますので、専門家と一緒に対応するようにしましょう。また、必要な情報がその人にはきちんと届いていないということもあります。必要な支援や情報を届けるために、その人の障がい特性に応じた対策を取るようにしましょう。障がい者本人だけでなく、家族や他の支援者と連携した対応を取ることが効果的です。

Q

支援者は避難者を専門家につなぐ必要があるということですが、どのような専門家がありますか？

A

災害時に応急的に配備された生活支援相談員のほかにも、地域にもよりますが、さまざまな専門家に力を借りることができます。まずは、行政機関の担当者に相談して、誰につなぐとよいのかを相談できる体制を作ることが肝心です。

おわりに

災害での被災者を支援する公的な取り組みが本格的に始まったのは、1995年の阪神・淡路大震災における神戸市の仮設住宅からだといわれています。当時、生活支援員（ライフサポートアドバイザー、Life Support Adviser : LSA）と呼ばれた支援者が、高齢者や障がい者の安否確認や福祉に関する相談活動を行いました。

その後、新潟県中越地震では、高齢者や障がい者だけではなく、一般の仮設住宅にも生活支援相談員が配置されるようになり、被災者の福祉ニーズを把握し、必要な福祉サービスを調整、提供することを目的として、見守りや支援ネットワーク作りなどの活動を行うようになりました。

東日本大震災では、一般的なプレハブ応急仮設住宅だけではなく、民間の賃貸住宅を借り上げて仮設住宅（いわゆる「みなし仮設」）として認めることになり、多くの被災者に選択されました。そして福島第一原子力発電所事故の影響により多くの方が故郷を遠く離れた県外などのみなし仮設住宅に長期にわたって避難する状況が続いています。このような避難者をどのように支援すればよいのかといった指針や方法はこれまで十分に蓄積されていません。支援者の方々にこのパンフレットの内容を読んでいただき、より丁寧な支援活動の参考にしていただければうれしく思います。

発行日：2017年8月31日

著者：元吉忠寛・新潟県精神保健福祉協会

発行：関西大学社会安全学部災害心理学研究室

〒569-1098 大阪府高槻市白梅町7-1

<http://www2.ipcku.kansai-u.ac.jp/~motoyosi/>

関西大学 災害心理学研究室

検索

新潟県精神保健福祉協会

〒950-0994 新潟県新潟市中央区上所2-2-3

新潟ユニゾンプラザハート館2階 TEL：025-285-5533

制作：エーディーウェブ株式会社

本誌は、新潟県精神保健福祉協会「福島県外避難者心のケア業務」委託料、および日本心理学会「第1回災害からの復興のための実践活動及び研究」による助成を受けて作成しました。