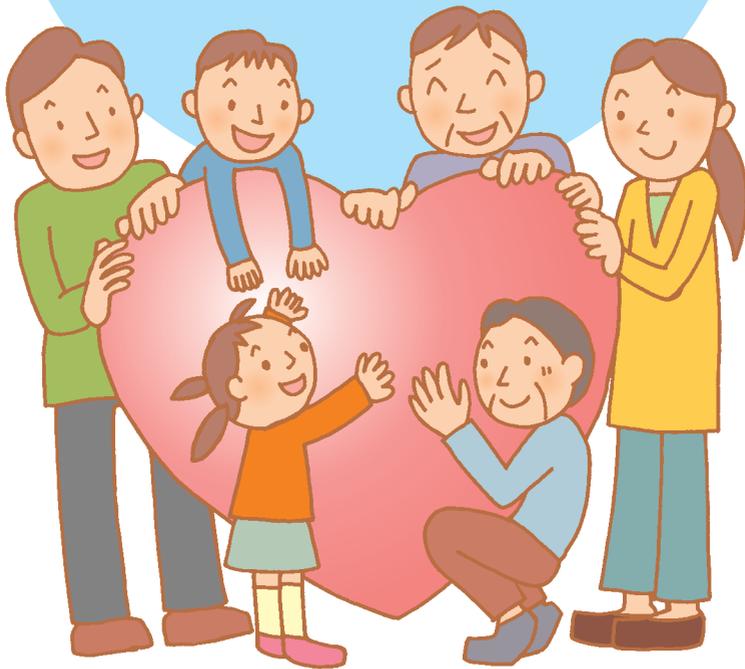


ボランティア と こころのケア

だれもができる災害時のこころのケア



■はじめに

日本赤十字社は、人々の生命を守り苦痛を軽減するという赤十字の理念と使命に基づいて、災害時に被災された方々に対する救護活動を実施しています。災害は人々の生命や財産に多くの被害をもたらしますが、同時に心にも大きな傷を残します。

平成7年1月発災の阪神・淡路大震災を契機に、心の問題に注目が集まり、災害時に被災された方々が示す反応は「異常な出来事に対する正常な反応」であることが理解されるようになりました。また、被災された方々ばかりではなく、援助する側も同様にストレスを受けることが認識されてきました。

災害に対する備えが重要であるように、災害時の心の問題にも事前の備えが大切です。あらかじめ知っていることが心の問題を軽減するのに役立ちます。

現在、日本赤十字社では、こころのケアを災害救護活動の大きな柱とすべく、こころのケア要員を育成しています。次の段階として、防災ボランティアの皆さんにもこころのケアをご理解いただき、被災された方々に対する各種支援活動の中で、こころのケアの視点を持って活動を行っていただきたいと思います。

この小冊子は、防災ボランティアの皆さんが、被災された方々、援助する側、そして自分自身が被るストレスの軽減を図る上で参考にしていただくために作成しました。皆さん一人ひとりの活動を通じて、災害時のこころのケアが一層多くの人に普及されることを願っています。

日本赤十字社

I. 目次

I. 災害時のこころのケア ～活動のポイント～	
1. 災害発生！	1
2. こころのケアの視点をいかしてみよう	2
3. 関係作りからはじめよう	3
4. 接し方の4つのポイント	4
5. 気を付けよう	4
6. ちょっと困ったな・・・	5
7. 活動を終えるにあたって・・・	5
II. 日本赤十字社のこころのケア	
1. なぜ災害時にこころのケアが必要なの？	6
2. 日本赤十字社のこころのケアとは	7
III. 被災された方々への接し方	
1. 避難所ってどんなところ？	8
2. 避難所生活を健康にのりきるコツ	9
3. 時間とこころの変化	10
4. 人は自分で立ち上がる ～自立を支援しよう～	11
IV. 防災ボランティアの安全と健康管理	
まずは自分の安全と健康から	15
V. 資料 ～過去の災害における日赤救護員の経験から～	
.....	18

I . 災害時のこころのケア

～活動のポイント～

1. 災害発生！

- 災害規模は？
- 場所は？
- 種類は？
- 被災された方々の数は？
- どんな年齢の人が多い？
- どうやって現地まで行けばいいの？
- 支部防災ボランティアセンターに連絡して情報収集しよう！
- 宿泊場所を確保しよう！
- 所属支部に連絡・相談しよう！
- 服装・持ち物を確認しよう！（参考：安全管理のポイントP.15）
- ボランティア保険に加入しよう！



➡被災地に到着

- ・支部防災ボランティアセンターに連絡しましょう。
- ・行う防災ボランティア活動を決めましょう。
- ・活動現場に行きましょう。
- ・活動現場の防災ボランティア担当者にあいさつしましょう。
- ・前任者から引継ぎをしましょう。
- ・現場の情報を収集しましょう。

2. こころのケアの視点をいかしてみよう

●防災ボランティア活動に活用しよう

防災ボランティア活動をする時、被災された方々一人ひとりを尊重し、思いやりの心を持って活動しましょう。

被災された方々や援助する人々や仲間とかかわる時、ちょっとした対応の仕方が変わってくるはずです。

●被災された方々がほっとしたりリラックスしたりするような防災ボランティア活動をしよう

活動例

- ・被災された方々の話を聴く
- ・リラクゼーション活動（マッサージ、芸能等）
- ・子どもの遊び相手・見守り活動
- ・その他ストレスの緩和を目的とした活動



●日本赤十字社のこころのケア要員によるこころのケア活動を支援しよう

活動例

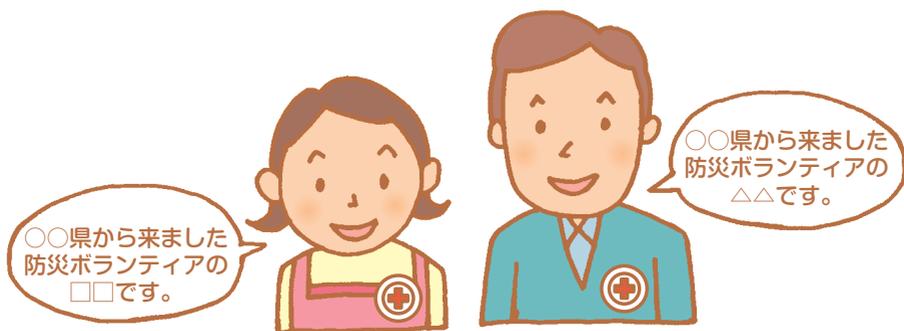
- ・こころのケア要員の同行
- ・連絡
- ・記録

●活動のキーワード

- ①良い活動は「ボランティア自身の安全と健康から始まる」。
- ②災害時のストレス反応は「異常な出来事に対する正常な反応」。
- ③人は自分で立ち上がる。「自立を支援しよう」。

3. 関係作りからはじめよう

●自己紹介をしよう



●赤十字マークを身に着けよう

赤十字のバッジや標章は、あなたが日本赤十字社の一員であることを伝えています。

●自然な交流からケアが始まる

こころのケアは「こころのケアをします」と宣言して始める必要はありません。

●状況に合わせて対応しよう

災害の規模や性質によって被災された方々の置かれている状況は異なります。被災された方々にいま必要なことで、あなたができることを考えてみましょう。



4. 接し方の4つのポイント

- ①一人にしないでそばにいきましょう。
- ②親身になって話を聴きましょう。
- ③被災された方々の感情を受け止めましょう。
- ④心の問題以外の話にも耳を傾けましょう。



5. 気を付けよう

- 自分自身の安全と健康を心掛けましょう。
- 子どもや高齢者、身体的・精神的・経済的な問題を抱えている方々等、それぞれの年齢や状況に応じて接し方に配慮しましょう。
- 地元支援組織の人々（自治体・保健所・消防の職員、防災ボランティア等）は、援助する側でありながら被災していることがあります。疲労とストレスを気遣いましょう。



6. ちょっと困ったな…

●事故やトラブルが発生した！

→速やかに支部防災ボランティアセンターに報告をしましょう。

Check！ 連絡先・連絡方法は？

●ケガや病気になった！

→速やかに医療施設に行き、受診しましょう。

●ストレスを感じるようになってしまった。

→思い切って休息を取りましょう。

(参考：ストレス症状の自己診断 p.16)



7. 活動を終わるにあたって…

- 後任者に引継ぎをしましょう。
- 活動場所の防災ボランティア担当者にあいさつしましょう。
- 支部防災ボランティアセンターに報告しましょう。
- 一緒に活動した防災ボランティアどうして振り返りましょう。



Ⅱ. 日本赤十字社のこころのケア

1. なぜ災害時にこころのケアが必要なのか？

●異常な出来事に対する正常な反応

災害は人々の生命や財産に多くの被害を与えますが、同時に心にも大きな傷を残します。そして、被災された方々だけではなく、援助する側にもストレスを与えます。

災害に対する備えが重要であるように、災害時の心の問題にも事前の備えが大切です。あらかじめ知っていることが心の問題を軽減するのに役立ちます。



2. 日本赤十字社のこころのケアとは

●目的

日本赤十字社のこころのケアは、すべての被災された方々及び援助する側を対象とし、精神科医等の専門家の治療を必要とする状態に至ることを防ぐこと、そして必要と思われる場合は専門家への引継ぎをスムーズに行うことを目的としています。

●活動の形態

- こころのケア要員*によるこころのケア
 - 医療救護と併せたこころのケア活動
 - こころのケア班によるこころのケア活動
- 防災ボランティアによるこころのケア

※こころのケア要員

こころのケアを実施するための研修を受け、必要な知識や技術を身につけた日本赤十字社の救護員のこと。

こころのケアの視点をいかした防災ボランティア活動

- 防災ボランティア活動への活用
- 被災された方々がほっとしたりリラックスしたりするような防災ボランティア活動
- こころのケア要員の活動支援



Ⅲ. 被災された方々への接し方

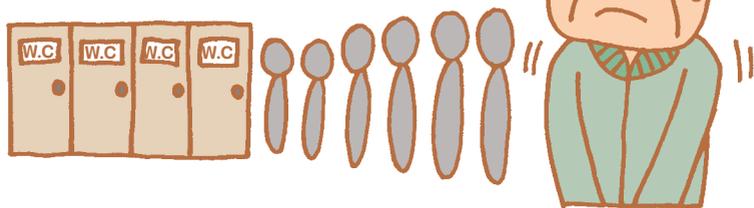
1. 避難所ってどんなところ？

●避難所の役割

- ・危険を回避し、一時的な生活を行うための場所の提供
- ・家族の安否確認
- ・生活情報の提供
- ・食料・水・救援物資等の配分

●いつもと違うところ

- ・一人分のスペースは狭く、いつでもだれもが出入り可能で、休息やプライバシーを保つのが難しくなります。
- ・寝食を同一場所で取ることで、生活のメリハリがなくなりがちです。
- ・断水や大量のゴミによる悪臭・異臭、害虫が発生することもあります。
- ・食料や水、寝具等の救援物資が十分には行き渡らないこともあります。
- ・入浴や着替えを行う場所が無かったり、トイレが使いづらかったり、清潔を保つのが難しくなりがちです。



2. 避難所生活を健康にのりきるコツ

- 手洗い
- うがい
- 運動
- 換気
- 水分をこまめに摂る
- 笑う



避難所生活で起こりやすい健康障害は、風邪や肺炎などの呼吸器感染症、下痢や食中毒などの消化器感染症、脳血栓や肺塞栓症、脱水等です。これらを防ぐためのポイントは、手洗い、うがい、運動、換気、水分摂取です。

また、「笑う」ことは免疫力を高めることが知られています。このような状況下では難しいかもしれませんが、ちょっとでもうれしいことや楽しいことがあったら、声に出して笑ってみましょう。



3. 時間とところの変化

	身体	思考	感情	行動	主な特徴
発災直後から数日(急性期)	心拍数の増加 呼吸が速くなる 血圧の上昇 発汗や震え めまいや失神	合理的思考が困難 思考が狭くなる 集中力の低下 記憶力の低下 判断力の低下	ぼう然自失 恐怖感 不安感 悲しみ 怒り	イライラ 落ち着きがない 硬直化 非難がましい コミュニケーション能力の低下	闘争・ 逃走反応
1～6週間(反応期)	頭痛 腰痛 疲労の蓄積 悪夢・睡眠障害	自分が置かれたつらい状況がわかってくる	悲しみとつらさ 恐怖がしばしばよみがえる 抑うつ感 喪失感 罪悪感 気分の高揚	被災現場に戻る ことへの恐れ アルコール 摂取量の増加	抑えていた感情がわき出してくる
1ヵ月～半年(修復期)	反応期と同じだが徐々に強さが減じていく	徐々に自立的な考えができるようになってくる	悲しみ 寂しさ 不安	被災現場に近づくことを避ける	日常生活や将来について考えられるようになるが災害の記憶がよみがえり、つらい思いをする
復興期	災害の出来事を振り返ってもストレス反応を起こすことなく経験を受け入れ、他のストレスに対応する準備ができている状態になるが、個々人により、回復過程に違いがある。				

4. 人は自分で立ち上がる ～自立を支援しよう～

●基本的な態度

防災ボランティア活動だけでなく、被災された方々にとって防災ボランティアの存在そのものが安心感につながります。

被災された方々の心労に配慮し、生活の改善とコミュニティの再建を目標に、自分の力で立ち上がっていくのを支援する態度が基本です。



●特別な配慮が必要な方々

子ども

親やその子をよく知っている人から、子どもの様子を聴きます。

他の子と変わりはないか、年齢相応の態度か、どんな遊びをしているかを見ます。

災害に遭ったときの反応や特徴



- 一人になることを極度に嫌がり、親にまとわりつく、年齢よりも幼い行動を取ることがあります。
- 腹痛、頭痛、吐き気等の身体症状を示すこともあります。
- 災害時と似た音や光、におい等におびえることがあります。
- 落ち着きがない、すぐに気が散る、考えようとする力が弱まることがあります。

接し方

- どんなことでも耳を傾けましょう。
- 子どもの周りにいる大人の安定が、子どもの安心の基盤になります。子どもの保護者や周囲の大人に対する支援も併せて行いましょう。
- いつもどおりの行動を続けられるように支援しましょう。
- できるだけ子どもの求めに応じ、ふだんより子どもが甘えることを許しましょう。

高齢者

災害により、これまで築いたすべてを失ったショックに直面することがあります。一人暮らしの高齢者も多く、孤立や情報不足から不安が大きくなる場合があります。

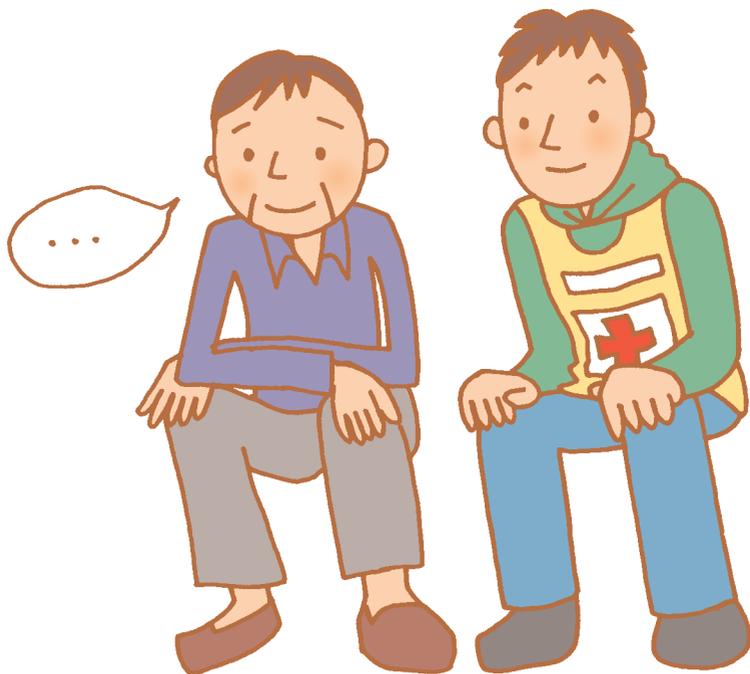
災害に遭ったときの反応や特徴

- 身体的な弱さからケガや病気になりがちです。
- 将来を悲観的に考えがちです。
- 喪失感を強く感じがちです。
- 睡眠や食欲等の基本的な欲求が低下しがちです。



接し方

- 生活支援の基本は自立支援であり、高齢者ができないところを支援しましょう。
- 一人にすることなく、接する機会をなるべく多く持つようにしましょう。
- 親身になって話を聴きましょう。
- 相手の感情をありのままに受け止め、むやみに励まさないようにしましょう。
- 話したくないときは、その気持ちを尊重しましょう。
- 高齢者自身の知恵と知識をいかす働き掛けをしましょう。
- 避難所の生活に不自由がないか留意しましょう。
- 体やこころの健康状態に異常を感じたときは、救護所等に相談するよう勧めましょう。必要に応じて一緒に付き添って行きましょう。



身体的・精神的・経済的な問題を抱えている方々

身体や精神に障害がある人、慢性疾患や持病を持っている人、妊娠していたり小さな子どもを抱えている人、配偶者をなくした人、経済的な問題を抱えている人等は特に気遣いが必要です。

接し方

- 地元の保健師や社会的支援の専門職員（児童相談所職員、精神保健福祉士、ケースワーカー等）と連携を取り、地域で可能な支援やサービスに関する情報を提供しましょう。
- 慢性疾患や持病があり、災害が起こるまで通院治療をしていた人の場合、最寄りの救護所に速やかに連絡して、地元の医療機関やかかりつけの医師と連携が取れるように配慮しましょう。

地元支援組織の職員

地元支援組織の人々（自治体・保健所・消防の職員、ボランティア等）は、援助する側でありながら同時に被災をしていることがあります。災害発生直後は、参集が困難で少ない人数で孤軍奮闘している場合や、自分自身の家が壊れたり家族が傷ついたりしている場合が少なくありません。

接し方

- 過度な負担を掛けず、ねぎらいの言葉を掛け、ストレス緩和につながる支援をしましょう。



IV 防災ボランティアの安全と健康管理

まずは自分の安全と健康から

● 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。

被災された方々だけでなく、援助する側も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。

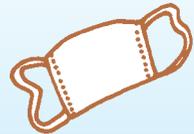
災害のストレス反応は「異常な出来事に対する正常な反応」であり、災害現場でストレスを受けない人はいません。自分だけは大丈夫と過信してはいけません。

自分の背中は見えません。

災害現場で援助する側が自分の状態を判断することは困難で、気づかないうちにストレスを受けていることが多いのです。

■ 安全管理のポイント

- 支部や活動現場の防災ボランティア担当者等から活動場所・時間・内容等をよく聞く。
- ボランティア保険に加入する。
- 身の安全を守る服装・持ち物に留意する。
(活動しやすい服装・動きやすい靴・名札・手袋・マスク・帽子・タオル・健康保険証)



■ 健康管理のポイント

- 無理な活動はせず、健康状態を自己管理する。
- 休憩場所は常に整理・整とんし、清潔を保つ。
- 食事・水分・睡眠をしっかり取り、手洗い・うがいを行う。



●ストレスチェック

- 周囲から冷遇されていると感じる
- 向こう見ずな態度を取る
- 自分が偉大なように思えてしまう
- 休息や睡眠を取れない
- 仲間やリーダーを信頼できない
- ケガや病気になりやすい
- 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
- 不安がある
- 状況判断や意思決定をよく誤る
- 頭痛がする
- よく眠れない
- 酒やタバコが増える
- じっとしてられない
- 気分が落ち込む
- 人と付き合いたくない
- 問題があると分かりながら考えない
- いらいらする
- 物忘れがひどい
- 発疹がでる



チェックが6つ以上だったら…

➡思い切って休みましょう。

必要に応じて専門家等に相談しましょう。

● ストレス反応を左右する3つの要因

ストレスに対する反応は、ストレスの大きさだけでなく、以下の3つの要因によって左右されます。

- ① **個人的要因**…健康や過去の体験、ストレスについての知識やストレス緩和の技術の有無・程度
- ② **人間関係**…家族の協力、協調性、防災ボランティアどうしの相互援助
- ③ **活動環境**…所属グループの明確な方向性や周囲の対応

● 援助する側のストレス反応

- 「私にしかできない」状態
- 燃え尽き症候群
- 被災者離れ困難症
- 「元に戻れない」状態

● 活動のポイント

- 何よりも安全と健康を優先して行動しましょう。
- 無理のない計画を立てましょう。
- 定期的に休息をとりましょう。
- 防災ボランティアどうし話し合いの場を活用しましょう。

活動前：情報の共有

活動中：体験と感情の共有

活動完了時：情報と体験の共有と整理

● 活動の合間にちょっとリラックス

深呼吸、リラクゼーション、軽い運動等をしてみましょう。



V 資料

～過去の災害における日赤救護員の経験から～

ここに書かれたものはあくまでも一例です。被災された方々はそれぞれ抱えている問題も異なりますし、感じ方も反応も違います。けれども、ここには考えるヒントがたくさんあります。

- 📌 被災するってどういうことなんだろう。
- 📌 避難所の生活ってどういうものなんだろう。
- 📌 防災ボランティアとして何ができるんだろう。

この冊子に書いてあることやあなたの経験を重ねながら、あなたができることを考えてみましょう。

●新潟県中越地震災害（平成16年10月23日発生）

- ・震災時の体験が強く記憶に残り、家に入れないという母親。子どもたちの問題も同時に抱えており、「話をする人がいない。」「泣く場所がない。」と訴えていたが、災害時の心の変化について話をしたところ、「この心の変化が異常でないということが理解でき、気持ちが楽になった。」と言われた。
- ・一人で避難しているために話し相手がないので寂しいという方に耳を傾ける。「話しているうちに気分が明るくなった。知らない人にも話してみれば話せるものだ。」と言われた。
- ・「昼間、夫は仕事に行き、子どもたちは学校に行き、一人だと不安だ。片付けても仕方ないし苦労している。こんな風に皆と話をしていると気持ちも落ち着く。」と言われた。



●福岡県西方沖地震災害（平成17年3月20日発生）

- 地震発生から10日経過し、避難所も全体的に落ち着いてきているようだが、昼の間じっとしていることでのストレスもある様子であった。ちょうどつめが伸びてきている方が多く、つめを切りながら現在の心境などを聴いた。
- 30～40歳の夫婦が、仕事、子ども、親のこと等で不安もストレスも大きいと話された。自然に涙が出たり、急に何を考えていたか分からなくなることがあるが、「みんなそうみたいよ。」とお互い声を掛けられていた。

●平成19年能登半島地震災害（平成19年3月25日発生）

- 避難所暮らしの高齢の女性と話をしているときに、肩をさすったり、手を握りながら話を聴くと、とても安心されるようで、帰り際にも深々とお辞儀をされ、思わず涙がこぼれそうになった。
- 救護から帰ったあと、TVで被災地のニュースが流れると、涙がこぼれてしまう日々が続いた。職場でスタッフに体験談を話していくうちにいえていったが、救護する側もこころのケアが必要なのだということを実感した。



～気をつけましょう！ エコノミークラス症候群（^{そく}肺塞栓症）～

車の中や狭い避難所等、からだを自由に動かせない状態で長時間過ごしたり寝泊りした場合、足の血液の流れが悪くなり血の固まり（血栓）ができます。この血栓が剥がれて、足の静脈から心臓へと流れ、肺動脈で血管を詰まらせ、肺塞栓をおこす恐れがあります。軽い症状は、片側の足のむくみや痛み、重症になると、息が苦しくなり、胸の痛みを訴えて失神することがあります。

■予防のポイント

- ・ 窮屈な場所で寝泊りしない。・ 水分を十分に摂取する。・ 体を動かす。
- ・ やむを得ず、長時間椅子に座っているときは、足の運動をしましょう。



（災害時高齢者生活支援講習ハンドブック「災害が起こったときにあなたが支援できること」から抜粋）

～災害時に役立つ知識と技術 災害時高齢者生活支援講習～

日本赤十字社では、地震等の災害が起きたときに、避難所で不自由な生活を続ける高齢者に対して、身体の負担を軽減する工夫や接し方のコツ等をまとめたハンドブックを作成して、講習会を実施しています。高齢者の中には、特殊な環境下で体調を崩したり、生活機能の低下を招いて、その後の生活に大きな影響を及ぼす例も少なくありません。ボランティア活動等で高齢者に接する機会の多い皆様に知っていただきたいと思います。講習会にぜひご参加ください。

■人間の命と尊厳を守るために ～赤十字の災害救護活動～

世界には、自然災害や紛争、病気等で苦しんでいる人、悲しみに希望を失っている人がたくさんいます。あらゆる状況下で苦痛を予防し軽減するため、赤十字は世界中に姉妹社を持ち、国境や宗教、人種を超えて救援を行います。

日本赤十字社もまた、人間が人間らしく生き健康的な暮らしを維持できることを願って、国内外における災害救護活動、ケガや病気に対するとっさの手当の方法についての講習会の開催、病院経営及び血液事業等、多様な活動を展開しています。

国内で大規模な災害が発生した際には、直ちに職員を被災地に派遣するとともに防災ボランティアの皆さんにご協力をいただき、医療救護活動、こころのケア、救援物資の提供、炊き出し等の避難所生活の支援、義援金の受付等を行っています。

被災された方々のニーズや気持ちに沿ったきめ細やかな救護活動を行うためには、より多くの方に必要な知識や技術を持っていただき、救護活動に参加していただく必要があります。現在、日本赤十字社では希望者を防災ボランティアとして登録させていただき、平常時からの研修や訓練の積み重ねを通じて、いざという時のために備えています。



■お問い合わせ

防災ボランティア活動、災害時高齢者生活支援講習等の各種講習会の内容や開催予定、申し込み方法等の詳細は、以下のナビダイヤルか全国にある日本赤十字社の各支部へお尋ねください。

●ナビダイヤル



ナビダイヤル® 0570-009595

全国どこからでも、最寄りの日本赤十字社支部へつながります。

●日本赤十字社ホームページ

www.jrc.or.jp

日本赤十字社の救護活動やとっさのときに役立つ手当の方法等が掲載されています。



●日本赤十字社支部連絡先

支部名	電話番号	支部名	電話番号
北海道支部	011-231-7126	滋賀県支部	077-522-6758
青森県支部	017-722-2011	京都府支部	075-541-9326
岩手県支部	019-623-7218	大阪府支部	06-6943-0705
宮城県支部	022-271-2251	兵庫県支部	078-241-9889
秋田県支部	018-864-2731	奈良県支部	0742-61-5666
山形県支部	023-641-1353	和歌山県支部	073-422-7141
福島県支部	024-545-7997	鳥取県支部	0857-22-4466
茨城県支部	029-241-4516	島根県支部	0852-21-4237
栃木県支部	028-622-4326	岡山県支部	086-225-3621
群馬県支部	027-254-3636	広島県支部	082-241-8811
埼玉県支部	048-829-2681	山口県支部	083-922-0102
千葉県支部	043-241-7531	徳島県支部	088-631-6000
東京都支部	03-5273-6741	香川県支部	087-861-4618
神奈川県支部	045-628-6306	愛媛県支部	089-921-8603
新潟県支部	025-231-3121	高知県支部	088-872-6295
富山県支部	076-441-4885	福岡県支部	092-523-1171
石川県支部	076-239-3880	佐賀県支部	0952-25-3108
福井県支部	0776-36-3640	長崎県支部	095-821-0680
山梨県支部	055-251-6711	熊本県支部	096-384-2111
長野県支部	026-226-2073	大分県支部	097-534-2236
岐阜県支部	058-272-3561	宮崎県支部	0985-22-4045
静岡県支部	054-252-8131	鹿児島県支部	099-252-0600
愛知県支部	052-971-1591	沖縄県支部	098-835-1177
三重県支部	059-227-4145	本社	03-3438-1311



■おわりに

これまで、日本赤十字社の職員、特に救護活動に携わる機会が比較的多い救護員に対し「こころのケア」研修会を実施してきましたが、この度、日本赤十字社の災害救護活動に協力してもらう防災ボランティアの皆さんにも「こころのケア」を知っていただき、災害時のボランティア活動にいかしていただきたいという思いが実現しました。

この小冊子をはじめ、防災ボランティアの皆さんの研修内容や教材を作るために、日本赤十字社では、平成19年7月に防災ボランティア並びに本社、支部及び病院の職員等からなる検討会を立ち上げ、検討を重ねてきました。

この小冊子の作成にご協力をいただいた検討会委員の皆さん、そしてこの小冊子を活用してこころのケアの普及に携わる皆さんに深い感謝を申しあげるとともに、今後の研修の推進はもとより、災害時におけるこころのケアを視野に入れた防災ボランティア活動の充実のため指導助言をお願いいたします。





日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

平成20年4月 初版発行

平成21年5月 第2刷発行

企画・編集 日本赤十字社

発行 株式会社日赤サービス
東京都港区芝大門1丁目1番3号
電話 03-3437-7516

印刷・製本 勝美印刷株式会社

転載・複製を禁じます