

Ⅳ 支援者自身のケア

災害発生時には、被災者や避難住民だけでなく、支援者も大きな心理的影響を受けます。支援者は、使命感のために疲労を訴えにくかったり、自分のストレスを自覚しにくかったりすることがあるため、自身のこころのケアは後回しにされがちです。

(1) 支援者のストレスとは

緊急に災害現場に派遣される消防署員・レスキュー隊員・消防団員、救急隊員、警察官、自衛隊員、災害派遣医療チーム（DMAT）などは、災害の悲惨な状況を目撃したり、遺体の捜索・収容などの活動にあたり、過酷な状況に置かれる場合があります。また、医療、保健、行政など一般の支援者も、災害の状況を目の当たりにし、混乱状態の中で慌ただしく救助活動や支援活動などに携わることになります。災害現場の惨状を目撃や生命の危険を伴う救援活動に従事することで、惨事ストレス（Critical Incident Stress：C I S）と呼ばれる心理的負荷を負ったり、外傷体験を負った被災者の話に耳を傾けることで生じる被災者と同様のストレス反応（二次受傷）を負うことがあります。どのような立場であっても、ふだんとは違った特殊な状況の中で、心身に過度な負担がかかることとなりますので、すべての災害支援者に「こころのケア」が必要な状態となる可能性があります。支援者のストレスとしては、表15のようなものがあります。

表15 支援者のストレス

ストレス種別	ストレスの内容
危機的ストレス (外傷的ストレス)	生命の危機を伴う経験またはその見聞からくるストレス。現地の悲惨な状況や、自分や同僚の危機的状況を目撃したり、被災者の経験を聞いたりする場合。
累積的ストレス	不快で危険な状況下でのストレス、支援任務のプレッシャー、長時間の支援活動、被災者からの拒否的な反応などが累積する場合。
基礎的ストレス	慣れなかったり、過酷な環境で眠れなかったり、休めなかったりする状態、チーム内の人間関係の疲れ、納得できない命令などからくる場合。

日本赤十字社「災害時の心のケア」から

ストレスによって心身に引き起こされる反応は、原因となるストレスの大きさだけでなく、ストレスを受ける個人の特性やその人の人間関係、置かれている環境によっても変わってきます。ストレスを高める要因としては以下のようなものがあります。

- ・まじめで責任感が強い。
- ・被災者とうまくコミュニケーションがとれない。
- ・支援者自身も被災者である。
- ・職業上の自尊心から、自分自身の感情や不全感を訴えにくい。

図3には、支援者のストレスとその影響をまとめました。災害時に生じるストレスとそれによって生じ得る心身などの反応を知っておくことで、自身のストレスに気づくことに役立ちます。

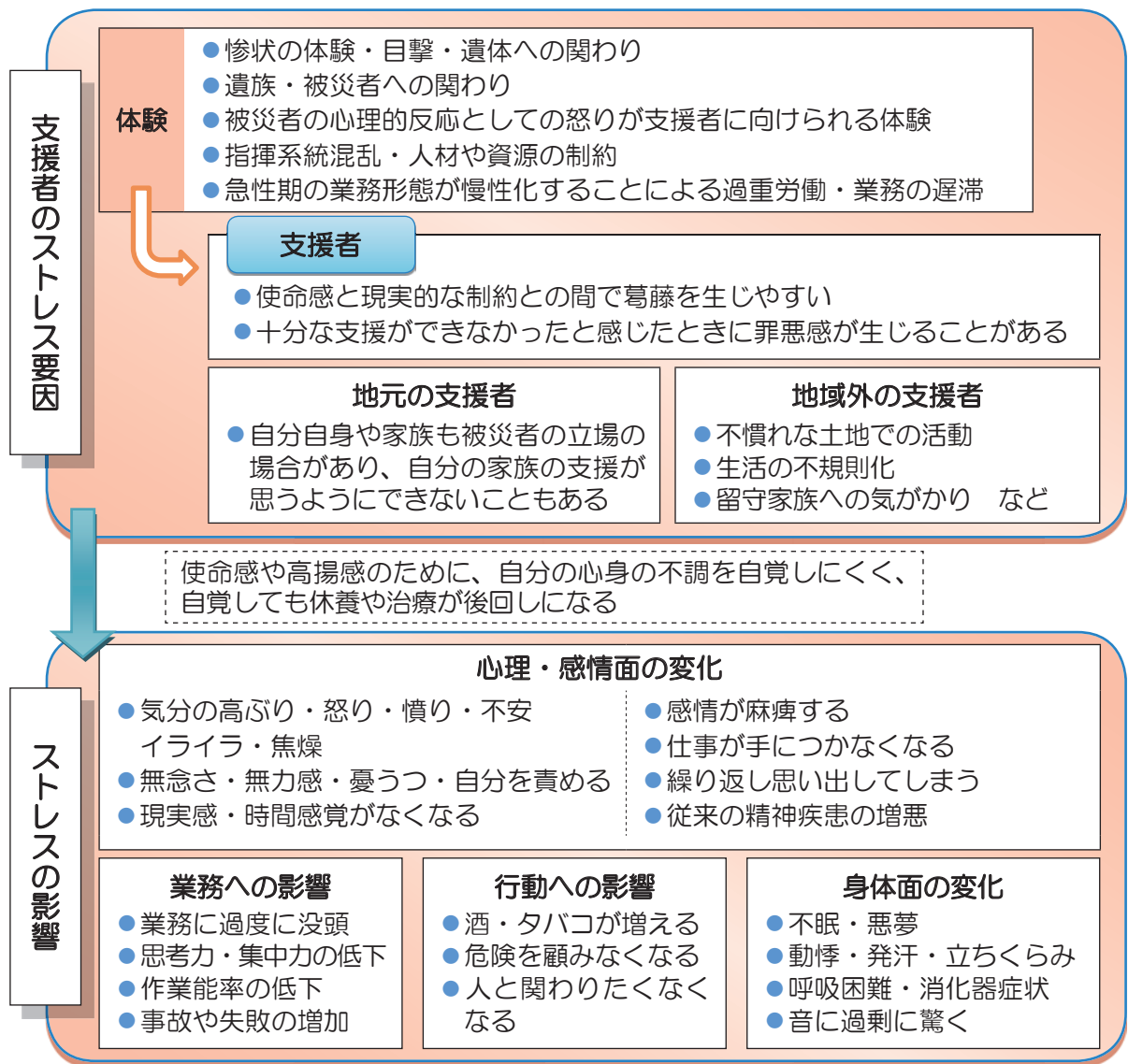


図3 支援者のストレスとその影響

「災害時地域精神保健医療活動ガイドライン」及び「災害救援者・支援者メンタルヘルス・マニュアル」から

(2) 支援者のストレスケア

支援者自身に求められる心構えについて、表16にまとめました。

表16 支援者に求められる心構え

こころがけたいこと	好ましくないこと
<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援者個人として、できることには限界があることを認識すること。 ・ 2人以上のチームで行動すること。 ・ 各メンバーの役割を打ち合わせること。 ・ 作業のローテーションを組み、休息時間は必ず休むこと。 ・ 心身の不調は早めにリーダーに伝えること。 ・ 抱え込まず、リーダー・仲間に相談すること。 ・ 家族との連絡方法を定めておくこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 休憩を取ることが自分勝手だと思い込むこと。 ・ 単独で行動すること。 ・ 自分にはその能力がないのでうまくできなかったと思い込むこと。 ・ もっとできるはずだと思い込み、無理をすること。 ・ 他の人はもっとうまくやるはずと考えること。 ・ 被災者のニーズは、何があってもかなえるべきであると考えていること。

支援者自身の家族の理解と協力があり、支援チーム内の人間関係が良好であると、ストレスは軽減されます。また、支援チーム内にしっかりしたリーダーシップがあり、明確な業務の目的、優先順位、活動計画などがあるとストレスは少なくなります。

なお、派遣前から、支援活動中、帰還後の日常生活への復帰まで、様々な場面でのストレス対策が望めます（表17）。組織として、支援者自身のストレスケアの必要性を理解し、現実的に「セルフケア」の機会を提供・保障することが重要です。同時に、たとえ災害を契機に「こころの危機」状態に陥ることがあったとしても、それが職務上の不適格を示すものでないということを十分理解させておくことも重要です。

表17 組織として望まれる支援者のストレス対策

	対 策	内 容
派遣前の取組等	被災現場のシミュレーション	災害状況等の実物モデルやスライドによる模擬体験
	PFA 研修	被災者の支援における基本的な接し方を知る
	住民の心理的反応に関する研修	災害時の住民の心理状態について知るとともに、座学だけでなくやりとりのロールプレイによるシミュレーションを行う
	支援者ストレスに関する研修	支援者のストレスに関する知識とセルフケアについて知る
	その他	当該支援者が支援活動にあたる状態か把握する
支援活動中	職務について	支援業務の重要性・誇りを見失わないよう心がける 日報・手記・日記等記録をつけて頭の中を整理する
	業務のローテーション	災害発生の早期に支援者の活動期間、交代時期を定める
	役割の明確化	役割分担を明確にして業務に取り組む バックアップの職員についても、業務量を適正に管理する
	生活ペースの維持	睡眠・食事・水分を十分に摂る カフェイン（コーヒー、お茶等）・アルコール・タバコの摂り過ぎに注意する
	休憩・休息のスケジュール化	休憩・休息を派遣スケジュールに組み込む
	気分転換の工夫	深呼吸、ストレッチ、散歩、体操、音楽、食事、入浴等
	疲労状態のモニタリング	心身の疲労状態を把握する（チェックリストの活用） 負担が大きい場合は申し出る
	同僚とのコミュニケーション	こまめに声を掛け合う、お互いの頑張りを労う 自身の体験・気持ちを話したくない時は無理して話さない
その他のコミュニケーション	家族・友人等に積極的に連絡する 自身の体験・気持ちを話したくない時は無理して話さない	
派遣後	休日を確実にとる	休日を組織として具体的に指定してもらう （派遣は組織全体の業務として位置付けてもらう）
	心身状態のチェックと相談	チェックリストによる心身不調の確認 心身の反応があれば相談する
	業務の価値づけ・評価	活動の意義や取り組み、貢献などを明確にする 残留職員とお互いの苦労を認め合う
全 般	心理的負担の軽減	支援者個人が上司・同僚からサポートを受けている実感を持てるよう組織として取り組む 支援者も支援活動でいなかった時間を取り戻すつもりで同僚の話の聞くなど人間関係を回復するよう努める
	技術的支援	支援者個人が自分でも対処可能という実感と、自分の技術レベルに自信を持てるための研修機会・ケース検討の実施
	積極的な意味づけ	外部からの、できれば住民からの適切な評価を伝える

「災害時地域精神保健医療活動ガイドライン」「災害時のこころのケア サイコロジカル・ファーストエイド実施の手引き」から

(3) 遺体と関わる業務について

支援活動の中でも、遺体と関わる業務は、支援者に大きなストレスがかかります。若い人や未経験・未訓練の方は影響を受けやすいと考えられ、女性の方が（男性も反応は生じ得ますが）影響を受けやすいと言われていています。多数の遺体や予期しない状況での目撃、長時間遺体に関わることなどは、大きな影響を与えます。また、損傷の激しい遺体や損傷が少ない（まるで生きているような）遺体、支援者が感情移入しやすい遺体などとの関わりも、負荷が非常に大きいと考えられるので、いずれも注意が必要です。表18に遺体と関わる業務に携わる際の留意点をまとめています。

表18 遺体と関わる業務における留意点

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">総論</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職務の重要性、誇り、目標を忘れないよう心がける。 ・予測される最悪の事態を想定し業務前に心の準備をする。経験者の同僚から話を聞く。 ・可能な限り業務内容の詳細を把握し、業務ローテーションを明確にする。 ・未経験者は、刺激の少ない状況から慣れていき、徐々に負担を増やしていく。 ・遺体への関わりは必要最小限に、あくまでも職務として関わる。 ・遺体や遺留品に感情移入しないようにする。あくまでも遺体であり、もう生きていないことを言い聞かせる。そのことに対して、決して自分自身を責めない。 ・休憩をこまめにとり、業務外は心身ともに休む。また清潔を保ち、食事・水分を摂る。 ・自分のストレス反応を認識し、それを話し合える場を作る。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">各論</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・敷居、カーテン、パーティション、袋などの使用（他人に必要以上に見せない）。 ・防護服・手袋を着用し、二次感染の危険性を減らす。 ・防臭効果の優れたマスクを着用する（においが後に業務体験を思い出させる危険有）。 ・遺体に接する時間をなるべく減らす。 ・遺体の扱い方には文化的な違いが大きく、とりわけ大規模災害においては歴然となる。その違いにより戸惑いも生じるが、周囲や自分自身を責めない。 ・損傷が激しい遺体（水死体、焼死体、首を切断された遺体、においの激しい遺体）や損傷が少なくまるで生きているような遺体、感情移入しやすい遺体（子どもの遺体、近親者を連想させる遺体、殉職者、知人の遺体）と関わる際は、とりわけ心身への負担に注意が必要。 ・遺留品の取扱いに注意を払う（身元確認のために重要、遺族の大切な所有品）。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">組織としての対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・管理職自身のストレスが何より大きい。部下に率先しセルフケアを実践する。 ・影響を受けやすい支援者にとりわけ注意する。 ・業務の目的と想定される事態を、事前に具体的に説明する。最悪の事態を伝え「予期せぬ事態」を避ける。可能な限り、遺体安置所などで事前訓練の機会を設ける。 ・部下を一人で働かせず、同僚とチームを組んで活動させる。 ・同じような業務を長時間受けさせないため、業務内容を適宜ローテートする。また、過重労働させない。部下に大きな負担がかかっているにもかかわらず休ませることは多くの場合困難で、かえってプライドを傷つけかねない。他業務に配置転換するなどの工夫が有効。 ・部下に話してもらおうよう促す（話したがっていない場合は無理強いさせない）。 ・ストレスを乗り越えるための方法は人により異なるので特定の対処法を押し付けない。

「災害救援者・支援者メンタルヘルス・マニュアル」から