

8 対人コミュニケーション

(1) コミュニケーションの基本

避難生活支援リーダー／サポーターの姿勢を実践するためには、避難所運営において、被災者や運営に関わる様々な人とのコミュニケーション力が求められます。

コミュニケーションの目的

- 被災者や運営に関わる人に安心して受け入れてもらえるように、日々のコミュニケーションを重ねて、信頼関係をつくることです。
- 相手の想いや困りごとを日常の会話や対話を重ね、丁寧に聴き出し、その人らしさを大切にしたい支援につなげます。
- 相手の気持ちに寄り添ったり、想いを共有することは、不安を緩和したり、希望を見出す、自信を引き出すような心の効果を生み出します。
- 避難所運営は様々な人たちが連携協働することで、人間関係を良好にします。

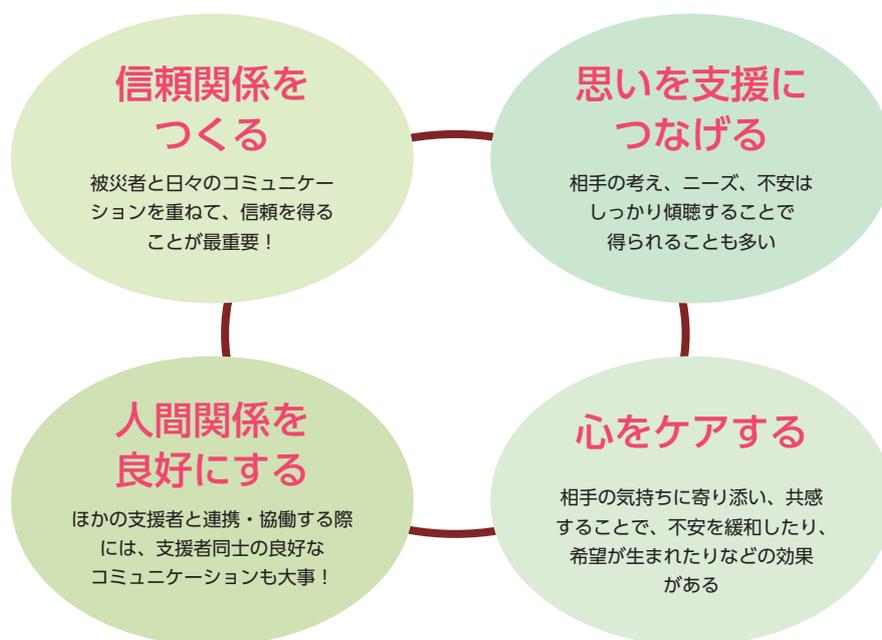


図47. コミュニケーションの目的
〔「対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帖」をもとに作成〕

このような目的をしっかりと理解して、被災者や避難所の運営に関わる人と接するように心がけることが期待されます。

（２）話し方・接し方の配慮

①被災者とのコミュニケーション

被災者とのコミュニケーションでは、生活再建を願うマインドがなにより大切です。しかし、実際の被災地支援では、被災者への接し方や話し方に悩む支援者も多くいます。マインドだけではなく、表現する技術がなければ、相手に気持ちは伝わりません。上手に表現するための技術も身につけると効果が上がります。これらは読んで理解するだけでなく、演習を通じて身に付けるようにしましょう。

（好印象な挨拶）

- ・明るいトーン
- ・作業の手を止めて、相手に向けて笑顔で伝える
- ・優しいまなざしと表情
- ・挨拶のあとは、雑談でお互いに緊張をほぐす（適度な雑談は、互いの緊張をほぐし、親しみを感じるきっかけになる）

※対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帖をもとに作成

（コミュニケーションの基本）

- ・相手と同じ高さ・近くに座る
- ・2人の中の机・手に持つ書類を取り除く
- ・十分な時間をとること（急いだり、時計をみたりしない）
- ・話への傾聴を示す態度（注意を傾ける姿勢、アイコンタクト、ほかに気をとられない、うなずき等）

（被災者が話しやすくするための配慮の例）

- ・被災者その人がご自身の言葉で話せるようにする
- ・被災者の気持ちをまず受け止める（これが一番大切）。気持ちを受け止めながら、相手の状況をお聞きする
- ・支援者側の理解が間違っていないか、相手を思いやりながら確認する
- ・必要があれば、相談先の情報をお伝える

※要配慮者支援のためのコミュニケーション・スキル、母と子の育児支援ネットワーク、本郷寛子をもとに作成

表24. コミュニケーションのテクニック例

言語的なテクニック	聴く技術（うなずき、あいづち、繰り返し、言い換え、要約、質問など） 伝える技術（順序、方法、確認、説明、依頼など） 共感する技術（共感的応答、内接的かかわり、励ましなど）
準言語的なテクニック	声のトーン、大きさ、話す速度、声の印象、抑揚、間など
非言語的なテクニック	身振り・手振り、表情、目線、視線、姿勢、距離、座り方など

（対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帖をもとに作成）

②被災者の気持ちを聴く

被災者は、被災した状況、避難している理由、避難生活における困りごと、今後の生活再建の見通しなど一人ひとり違いがあります。避難所は不特定多数が共同生活を送っているため、本来であれば、配慮したり、意向を聞いたほうがよい場合でも、被災者は、意向や不安、不満を言わずに我慢・遠慮してしまいがちです。また、相談したいことがあっても誰に相談してよいか分からないため、何も言わない・言えない状況にもなりがちです。

このような状況において、被災者が健康で生活再建の準備に取り組めるようサポートするため、被災者の困りごとに気づいたり、声に耳を傾ける必要があります。

一方、被災者に対して「何か困っていることはありませんか？」と聞いても、見ず知らずの人にすぐに困っていることを伝える人は限られます。日常的に挨拶や声がけをしながら、まずは顔を覚えてもらうことから始め、被災者と一対一で話す際は、きちんと名前を名乗り、避難所の運営を手伝っていることを伝えるようにします。

表25. 被災者の気持ちを聴くためのポイント例

項目	対応例等
話しやすい雰囲気	<ul style="list-style-type: none"> 話しかけてきた相手に ・自分のやっていることの手をいったん止める ・笑顔で相手を見る ・同じ高さの目線で話を聴こうとする
先に挨拶する	<ul style="list-style-type: none"> ・自分から先に挨拶する ・声のトーンは明るく ・作業の手はいったん止める ・顔と体を相手に向ける ・やさしい眼差しと表情を意識する
リラックスしてもらう	<ul style="list-style-type: none"> ・挨拶のあとは、雑談でお互いの緊張をほぐす ・相手を気遣う言葉や簡単な質問で、話を相手に向ける ・質問するときは、はい・いいえで応えられるものを使う
積極的に聴く	<ul style="list-style-type: none"> ・尋ねたいことがあっても、最後まで聴く ・意見や助言は、話をひとつとおり聴いて必要性を判断する ・すぐに自分の話を持ち出して話し手にならない ・「でも」「だけど」とすぐに反論しない
波長をあわせる	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の呼吸や話し方のペースにあわせる ・相手の仕草や動作、姿勢をさりげなく真似る
効果的なあいづち	<ul style="list-style-type: none"> ・肯定的なあいづち「そうですね」「そう思います」「そのとおりです」 ・中立的なあいづち「なるほど」「そうですか」「はい」「ええ」
感情表現を大切にす	<ul style="list-style-type: none"> ・うまく表現できない気持ちを受け止める ・感情表現を抑制したり、統御したりしない ・感情をコントロールして、相手の感情に反応する

(対人援助の現場で使える・聴く・伝える・共感する技術便利帖をもとに作成)

- | | | | |
|---|-----------------|---|------------------------|
| ① | 相手を個人としてとらえる | ▶ | 一人ひとり違うことを認識して、尊重する |
| ② | 相手の感情表現を大切にす | ▶ | 自由に感情を出せるようにかかわる |
| ③ | 自分の感情を自覚して吟味する | ▶ | 自分の感情をコントロールする |
| ④ | 相手を受けとめる | ▶ | 相手の態度や行動を感情論的にならず受けとめる |
| ⑤ | 相手を一方向的に非難しない | ▶ | 自身の価値観や倫理観によって判断しない |
| ⑥ | 相手の自己決定を促して尊重する | ▶ | 自分自身で選択と決定ができるように支援する |
| ⑦ | 秘密を保持して信頼関係をつくる | ▶ | 関わった過程で知り得た秘密を厳守する |

図48. 被災者のコミュニケーションにおいて大事すべき7点
 (「訪問活動・相談活動の基本」民生委員・児童委員のための相談技法研修用ビデオの手引き等をもとに作成)

●被災者とのコミュニケーションの例

被災者の中で、「食事をあまりとっていない様子」「ずっと一日じっとしたまま」など気になる場合

- (i) 先に挨拶する「**さん、こんにちは」(本人の名前を使う)
- (ii) リラックスしてもらう「最近寒いですね」(天気や季節、日課や行事など)
「寒いと寝ていても途中で目が覚めたりしませんか？夜うるさいと思ったりしますか？」
- (iii) 何かを話し出すようであれば、言い終わるまで聴くようにする
- (iv) 気になることを聴いてみる
「食事を食べてないようだけど、苦手なものや食べられないものがありますか？」
「立ったり、歩いたりするのがしんどかったり、痛かったりしますか？」
「ご自宅での生活と、避難所での生活を比べると眠りの浅さや睡眠不足は感じますか？」

〈留意点〉

- ※食事をとれていないことや動いていないことを指摘するようなことは避けましょう。
- ※身体の特徴に関わることは言わないようにしましょう。

このようなやりとりに配慮するだけでなく、少しでも安心してもらえる、ほっとする時間があることで、話しやすくなります。椅子に座ってお茶を飲みながら、テレビやラジオを聞きながらなど、何人かが集まってリラックスしている状態であれば話が聞きやすくなるかもしれません。

これらのコミュニケーションのコツは、演習を通じて、受講者同士で具体的なやりとりをしながら、理解するようにします。また、研修後にも様々な場面で学んだことを活用しながら、継続して身に付けていくと良いでしょう。

参考：ゲートキーパー

「ゲートキーパー」とは、自殺の危険を示すサインに気づき、適切な対応（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）を図ることができる人のことです。

避難者・被災者に関わることは、自殺の危険を抱えた人々への対応とは違いますが、ゲートキーパーに共通してポイントとなる主な要素「気づき」「傾聴」「つなぎ」「見守り」は、被災者と接する上でも大事なエッセンスと言えるでしょう。

気づき

家族や仲間の変化に気づいて、声をかける

眠れない、食欲がない、口数が少なくなった等、大切な人の様子が「いつもと違う場合」…

うつ 借金 死別体験 過重労働
配置転換 昇進 引越し 出産 ……

もしかしたら、悩みをかかえていませんか？

生活等の「変化」は悩みの大きな要因となります。一見、他人には幸せそうに見えることでも、本人にとっては大きな悩みになる場合があります。

本人の気持ちを尊重し、耳を傾ける

傾聴

- まず、話せる環境をつくりましょう。
- 心配していることを伝えましょう。
- 悩みを真剣な態度で受け止めましょう。
- 誠実に、尊重して相手の感情を否定せずに対応しましょう。
- 話を聞いたら、「話してくれてありがとうございます」や「大変でしたね」、「よくやってきましたね」というように、ねぎらいの気持ちを言葉にして伝えましょう。

本人を責めたり、安易に励ましたり、相手の考えを否定することは避けましょう



ゲートキーパーの役割

声かけ

大切な人が悩んでいることに気づいたら、一歩勇気を出して声をかけてみませんか。

声かけの仕方に悩んだら…

- 眠れてますか？(2週間以上つづく不眠はうつのサイン)
- どうしたの？なんだか辛そうだけど…
- 何か悩んでる？よかったら、話して。
- なんか元気ないけど、大丈夫？
- 何か力になれることはない？



早めに専門家に相談するよう促す

つなぎ

- 紹介にあたっては、相談者に丁寧に情報提供をしましょう。
- 相談窓口確実に繋がることできるように、相談者の了承を得たうえで、可能な限り連携先に直接連絡を取り、相談の場所、日時等を具体的に設定して相談者に伝えるようにしましょう。
- 一緒に連携先に出向くことが難しい場合には、地図やパンフレットを渡したり、連携先へのアクセス(交通手段、経費等)等の情報を提供するなどの支援を行いましょう。

温かく寄り添いながら、じっくりと見守る

見守り

- 連携した後も、必要があれば相談にのることを伝えましょう

出典：厚生労働省ホームページ

（3）被災者の主体性、積極性への導き

避難所は、日常的に知っている人だけではなく、様々な人たちと一緒に話し合いながら、運営していくこととなります。会議や打合せのような場合もあれば、関わる人同士がちょっとだけ集まって立ち話をすることもあるでしょう。被災者の自立や生活不活発病の予防、共同生活における運営に主体的、積極的に参加できるように居場所や役割を見出していくには、このような話し合いの場を有意義に進めることが大切です。

このスキルは、特定の人だけが持つものではなく、避難所運営に関わる人誰もが少しでも持っていれば、より話し合いの場を有意義に進めることができます。大事なポイントを紹介しますので、ぜひ日頃から「話し合いの場」で使ってみてください。そうすることで、実際に避難所運営に関わる際のスキルアップにつながります。

①話し合いの目的を見失わない

避難所運営について話し合う場合、話し合いの目的が「対話（それぞれが感じていることを共有したり、気づきを得ること）」の場合もあれば、「議論（より良い決定を得ること、合意形成をめざすこと）」の場合もあります。話し合いを準備する前や、話し合いをはじめる前に、どういった目的で話し合うのか確認するようにします。

〈ポイント〉

- ・避難所運営に関する話題は多岐にわたります。話していることに関連して話題が広がってしまい、何について話しているのかわからなくなりやすいです。今、何について話しているのか？を見失わないようにすることで、話が横道にそれないようにします（脱線しない）。
- ・もし話がそれていたら「今は〇〇について話しているので、一度戻しませんか？」と尝试してみましょう。同じように感じている人もいるはずですよ。
- ・話し合って、結論が出ればそれで良いとは限りません。運営に関わる人たちそれぞれに事情もあるため、納得していない場合もあります。話し合いの進め方に不満を持っている場合もあります。そのため、状況を見ながら、それぞれ納得できない部分があることも理解しようとすることも意識するようにします。

②会議参加者の発言を傾聴する

避難所運営会議は、必ずしもスムーズに進むとは限りません。会議に参加した人それぞれで考え方も違いがあって当然ですし、そのことが多様性の確保につながる場合もあります。また、一方的な発言の否定はトラブルにつながりかねません。

〈ポイント〉

- ・まずは、「Yes, and」の精神で、参加者の意見をありのまま、そのまま受け止めるようにしましょう。
- ・1つとして同じ災害はありません。過去の災害などの実績などから、決めつけた発言をしないようにしましょう。誰かの言葉を代弁する場合は、誰が話したことなのか明確に伝えるようにします。
- ・自分と違う意見の場合、どうしても耳に入りにくいこともありますが、参加者に関心を持って聴くことが大切です。例えば、うなずいたり、「なるほど」「へえ～」「それでそれで」というようにリアクションしてみるのも一つです。
- ・日常的な暮らしぶりには一人ひとり違いがあり、考え方にも違いがあるため、不平・不満が生じやすくなってしまいます。運営に関わる人もストレスを感じる場合もあり、ありのまま、そのまます受け止めることで、その人の気持ちが軽くなるかもしれません。

③問いかけて引き出す

避難所運営を継続する中では、疲れもたまり、負担感の大きいものもあります。うまくルールが守れないことや予想していないトラブルが発生することもあります。話し合いをしても、すぐにアイデアが出てこなかったり、あまり引き受けたくない役割があれば、沈黙が続いてしまうことも考えられます。「○○すべきだ」というのは分かっているのに難しいと感じるような話題の場合は、誰もが話しにくい状況も出てきます。

〈ポイント〉

- ・まずは、相手が話し出すまで待つ姿勢が大事です。自らの意見を言う前に、質問を投げかけるようにします。
- ・沈黙が続いたら、無理に自分の意見や考えを話すより参加者に質問をしてみるようにします。また、「個人的な体験・実感」を話してみるのも一つです。ルールが守れない人のことを考えるとき、「ルールが守れなかったエピソード」を話してみると、ほかの人も同じような話を引き出すことになり、ルールを守れない理由を探ることにもつながります。
- ・意見に対して、理由（なぜそう考えているのか）を質問してみるのも一つです。「なぜ***というルールが必要と思うのですか?」「なぜ***は使えないのですか?」という問いかけをすることで、意見の理由を理解しやすくなり、新しい意見が出てくることもあります。

④可視化して促進する

避難所運営について話し合う内容は多岐にわたると思います。何について話しているのかが分かりにくくなる場合も考えられます。また、話し合いの中で出てきたアイデアや決まったことを話し合いに参加した人で共有する必要もあります。

〈ポイント〉

- ・話し合いの経過や決まったことを、参加している人が見えるように大きく書き出して、共有するようにします。
- ・ホワイトボードが使えるようであれば、ホワイトボードを参加者で囲みながら話をするものひとつです。ホワイトボードがなくても、A4用紙やスケッチブック、メモ帳などを使って、壁に張り出すことも考えられます。図、イラスト、絵などを使うと話しているイメージが共有しやすいです。

⑤時間管理を忘れない

日々、様々な対応に追われる中で、運営に関わる人たちが話し合いをする時間は限られてしまうことが考えられます。運営に関わる人たちが都合をつけてくれた貴重な話し合いの時間は大切に使いましょう。

〈ポイント〉

- ・まず、話し合いの始まりと終わりの時間を決めて、時間どおりに進めます。話し合う内容によっては、予定していた時間どおりに終わらない場合もあります。その場合は、「〇時〇分まで延長する」と終わる時間を確認して、話し合いを続けるようにします。その際、例えば「残り時間30分だけ」と言うよりは、「〇時〇分まで延長する」というほうが、参加者が時間を意識してもらいやすいです。
- ・話し合いの場は、参加した人全員が発言したほうが良いです。一部の人だけが話すだけであったり、特定の人だけが長く話すのであれば、参加した人の意欲の低下につながりかねません。
- ・話し出して止まらない人には、勇気を持って声をかけてみるとよいです。発言していない人の意見や感想を聞くようにします。

(4) チームワークの大切さ

避難所運営に関わる人たちは、自治体、地縁組織、地域住民、被災者、外部のボランティアやNPOなど所属の違いや避難所運営の経験も違います。また、運営に継続的に関わる人もいれば、限られた期間だけ関わる場合もあります。しかも、運営に関わる人同士が認識を合わせたり、相互に理解しあう時間を設けることは困難であり、運営を通じて、お互いのことを理解しながら、臨機応変に対応していくことになります。

このような状況では、誰かが指導者となって、関わる人たちを統率、指示するような体制を作ることには困難であるため、運営に関わる人たちの意識や対応をまとめ、それぞれが動きやすい環境づくりや相互に力をあわせるための「チームワーク」が欠かせません。

では、運営に関わる人たちにとって、どのようなチームワークが求められるのでしょうか。避難所運営におけるチームワークのポイントは、「目的の共有」「行動・信頼」「参加・協力」「報告・連絡・相談」です。

表26. チームワークのポイントとその内容

ポイント	具体的な内容
目的の共有	<ul style="list-style-type: none"> ・「被災者の生活再建につなげる」「災害関連死や体調を崩すことから回避する」「被災者自らが自主的・主体的に運営に関わる」などを、運営に関わる人が相互に確認し合うことが期待されます。 ・一部の誰かが示すものではなくそれぞれが意識して、確認し合うことが大切です。
行動・信頼	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所における課題を指摘するだけでは改善につなげることはできません。 ・避難所運営について気になること、できることを自ら率先して取り組むことが大事です。そういった姿を見てみると、「この人は避難所運営のために力を貸してくれる」ということから、信頼してもらえるようになります。人と周りにいる人に話を聞いてもらえるようになったり、力を借りやすくなるようになります。
参加・協力	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者それぞれが自ら運営に関わりながら、次の生活再建の準備をすることになります。被災者は何もかもお世話をしないと生活できない人だけではありません。 ・「指示・命令」ではなく、被災者が自ら自主的に動いてもらえるように促していく姿勢が大事です。 ・上記の「行動」も自ら率先して行動しすぎないように配慮することも大事です。また、被災者だけではなく、運営に関わる人たちにも「参加・協力」を求めることが期待されます。
報告・連絡・相談	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の運営ルールを見直したり、改善するためには、相互に話し合いながら、合意を得ながら進めていく必要があります。 ・気がついたことを関係する人たちに「報告」すること、決まったことなどを知らない人に「連絡」すること、気がついたことがあれば、どうしたらよいか「相談」すること、こういった丁寧なやりとりをすることで、円滑な避難所運営につなげることができます。

9 支援者のセルフケア

(1) 支援者のストレスの要因とその影響

被災地での活動においては、支援者にとってもストレスとなる要因が多く潜んでいます。例えば、現地での活動において悲惨な光景を目にすること、被災者の方の悲しみの感情に触れること、自身の安全に不安を覚えるような体験をすること等が挙げられます。被災者がストレスを感じることも当然であるように、支援者が上記のような体験をすることでストレスを感じることもまた自然なことです。しかし、支援者はその使命感からストレスを自覚しづらい傾向にあり、被災者の方のケアを優先し、自身のケアは後回しにしてしまう傾向があります。支援活動において、支援者自身の心身の健康は重要な基盤となります。「私は大丈夫」と過信せず十分な健康管理を行いましょう。また、支援活動によるストレス反応は誰にでも起こり得ることだと捉え、予めどのようなストレス反応があるか、そしてどのように対処すると良いかを理解しておくことが大切です。

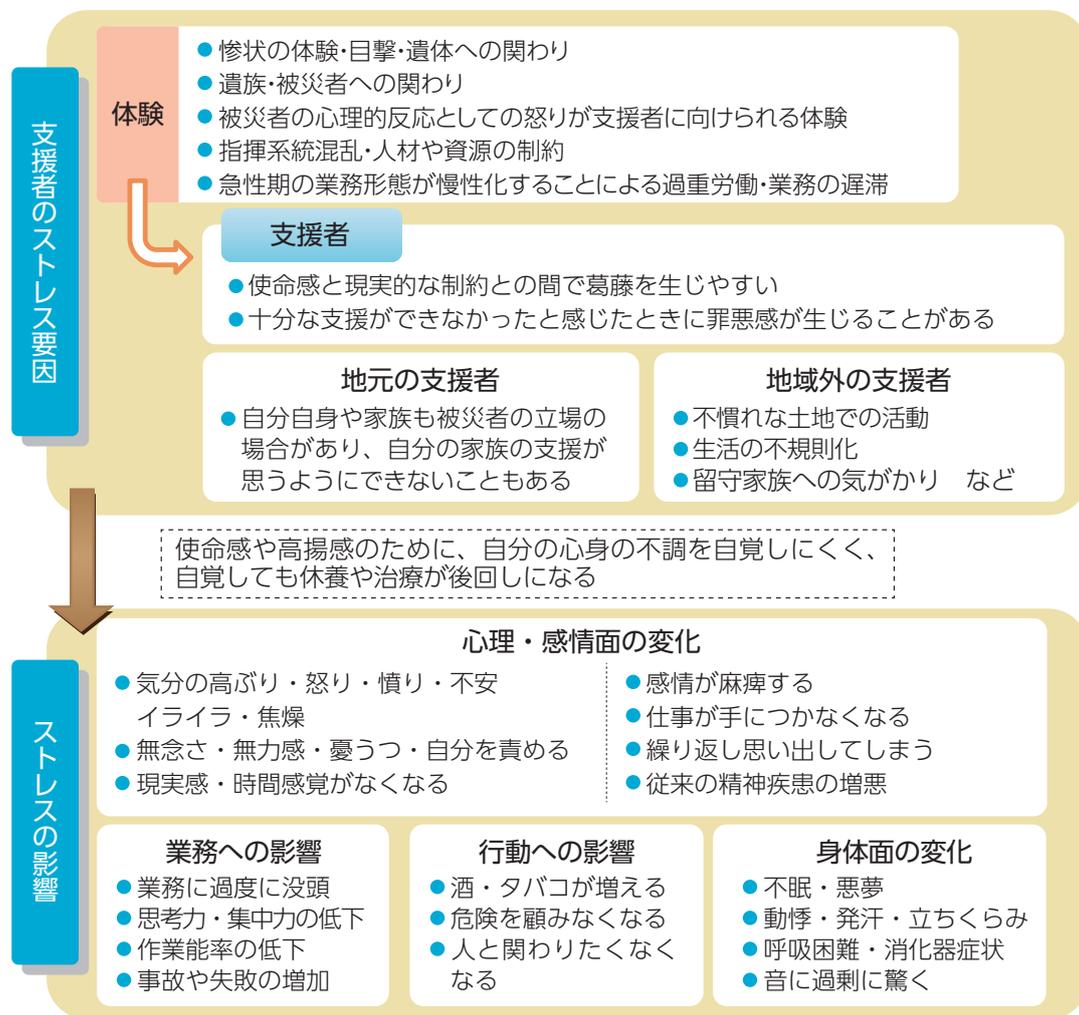


図49. 支援者のストレス要因と影響

(出典：日本赤十字社、災害時のこころのケア2015 ～支援者マニュアル《第3版》～)

上記の図は、ストレスの要因となるものと、どのようなストレス反応が起こりえるかということを示しています。ストレス反応には心理面への影響、行動面への影響など様々なものがありますが、これらには誰にでも起こり得る正常なストレス反応も多く含まれます。日常の生活を送る中で、時間の経過とともに自然と回復していく方が多いものです。しかし、長引いたり、悪化したり、日常生活に支障をきたすような場合には、専門家に相談してみましょう。

(2) 支援者に起こりえるストレス反応

災害支援における独特のストレス反応についてさらに詳しく見てみましょう。主に「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」の4つです。下表を読んでみましょう。

上記の反応はいずれも、強い使命感や責任感を持って救護活動を行ったために起こる反応でもあります。使命感・責任感は悪いものではありませんが、寝食を忘れて活動に没頭してしまうと、心身ともに疲弊し、活動後のバーンアウトに繋がりがねません。過剰な責任感から責任や業務を抱え込みすぎる事は、被災者の不利益となってしまうこともあることを認識しておきましょう。

また、被災地が復旧・復興期の段階にさしかかると、支援の必要性が徐々に薄れてきます。自然かつ望ましい経過ではありますが、支援者はやりがいを感じづらかったり、「自分は何をしにきたのか?」「支援は不要なのだろうか?」と戸惑う場合もあるでしょう。支援活動が忙しくない事への不安や、結果を残さなければという焦りも理解できる心情ではありますが、活動時期や被災地の状況によって必要な支援は変化していくものです。支援者側の不安から支援を押し付けてしまうようなことは避け、被災地/被災者の状況に合わせて活動を引くこと、見守るということも重要な判断・活動であると認識しましょう。

表27. 支援者のストレス反応

“私にしかできない”状態	・自分が万能になったような気分になり、多方面でめざましい活躍をされたり、一人で何人分もの活躍をされたりしますが、「私にしかできない」と思い込み、休みなく働き続けたり、責任を人に譲ることができなくなってしまいます。この状態が続いてしまうと“燃え尽き症候群”に陥ってしまうこととなります
燃え尽き症候群 (burn out)	・極めてストレスの強い状況下で、その人の能力や適応力をすべて使い果たしたときにもたらされる極度の疲弊状態をいいます。仕事から逃避したり、酒におぼれたり、逆に仕事に没頭したりします。また同僚や被災者に辛くあたったり、冷笑的になったりします
被災者離れ困難症	・支援者は被災者から感謝され、満足感を得ますが、やがて被災者が自立できるようになり、支援の必要が減少すると、感謝されなくなり、自分が拒否され、不適格になったような気持ちに陥ってしまいます
“元に戻れない”状態	・支援活動が終わり撤収する際に、被災者や他の仲間を残して帰らなければならないという気持ちからなかなか終わったという気持ちになれず、日常生活に復帰しても自分の居場所を失ったような疎外感を感じたりします。平凡な日常の仕事ができなかったり、イライラすることもあります

(出典：日本赤十字社「災害時のこころのケア」)

(3) ストレス症状の自己診断

懸命に支援活動を行っている最中には、自身の心身の状態を客観的に把握することは難しいものです。ストレスがかかった時にはどのような反応が現れうるかを知っていると、ストレスに気づきやすくなり、対処もしやすくなります。活動前、活動中、活動終了時などのタイミングで、以下のようなチェック表を用いて自分の心身に目を向けてみましょう。目安として6項目以上にチェックがつく場合には、意識的にセルフケアを行ったり、周囲に相談をしたりしてみると良いでしょう。

表28. ストレス症状の自己診断チェック

<input type="checkbox"/> 周囲から冷遇されていると感じる	<input type="checkbox"/> 頭痛がする
<input type="checkbox"/> 向こう見ずな態度をとる	<input type="checkbox"/> よく眠れない
<input type="checkbox"/> 自分が偉大なように思えてしまう	<input type="checkbox"/> 酒やタバコが増える
<input type="checkbox"/> 休息や睡眠をとれない	<input type="checkbox"/> じっとしてられない
<input type="checkbox"/> 同僚や上司を信頼できない	<input type="checkbox"/> 気分が落ち込む
<input type="checkbox"/> ケガや病気になりやすい	<input type="checkbox"/> 人と付き合いたくない
<input type="checkbox"/> 物事に集中できない	<input type="checkbox"/> 問題があると分かりながら考えない
<input type="checkbox"/> 何をしても面白くない	<input type="checkbox"/> いらいらする
<input type="checkbox"/> すぐ腹が立ち、人を責めたくなる	<input type="checkbox"/> 物忘れがひどい
<input type="checkbox"/> 不安がある	<input type="checkbox"/> 発疹が出る
<input type="checkbox"/> 状況判断や意思決定をよく誤る	

(出典：日本赤十字社「災害時のこころのケア」)

（4）支援者のストレス対処法

ここまで述べたように、支援活動を通して支援者も被災者と同様にストレスを受けるものです。支援者個人の弱さ・未熟さ等によるものでなく、ストレスを感じるのは自然なことと捉えましょう。そして自分のストレス反応に気が付いたら、下記を参考にセルフケアを行ってみましょう。

●ストレス軽減のためのセルフケア

（健康管理に留意し、体調を調整する）

食事・水分の摂取、十分な睡眠をとるなど自身の健康に気を配り、日ごろの生活ペースをなるべく維持しましょう。また、頭痛など身体の変化に留意し、ストレスに気づくサインとしてみるのもおすすめです。

（自分の限界を知ること）

支援者ひとりが出来ることは限られています。また、恐怖感や圧倒される思いなどが強く、出勤前に考えていたほどは活動できそうにないという事態もありえるでしょう。今の自分が無理なく行える範囲で活動をしましょう。活動中に辛い気持ちが出たら、周囲に活動ペースや内容の調整を相談するようにしましょう。

（自分の感情やストレスを理解する）

繰り返しますが、支援者のストレスも当然のものです。いつもと違う自分を感じたら、自分の気持ちやストレスの要因について整理してみましょう。混乱しているなどストレスを強く感じる場合には特に、周りの人と一緒に整理するのも良いでしょう。

（意識的に気分転換の工夫を取り入れ、落ち着ける環境を整える）

活動時間とオフでメリハリをつけ、休めるときは十分に休みましょう。

運動やストレッチで体を伸ばしたり、深呼吸でリラックスする時間を取り入れましょう。また、読書や音楽などできるだけ自分独自の空間をつくり、落ち着ける環境を整えましょう。長期的な滞在の場合、現場を離れる時間も必要です。家族や友人等と交流を行うことも効果的です。

（支援者が対応できる活動内容には限りがあることを理解する）

支援者が全ての問題を解決できるわけではないことを心得ておきましょう。また、どんなに熟練した支援者でもすべての業務をこなせるわけではありません。活動に熱心になるあまり支援者が自己犠牲的になってしまうと、支援者チームに対しても被災者に対しても良くない影響があるということを覚えておきましょう。

（ポジティブに評価する）

特に、支援活動に初めて参加する際には「自分は向いていない」「能力がない」等といったネガティブな評価が思い浮かぶかもしれません。しかし実際にはできていること、評価されているところもきっとあるでしょう。そのような点を、まずは自分で認め、ポジティブに評価するようにしてみましょう。周りからポジティブな言葉かけをもらうことも有効です。

また、ネガティブな感情を強く感じる際には「自分は何に怒っているのだろうか？」「何が嫌なのだろうか？」など、気持ちの流れを整理してみましょう。気持ちが整理され、「だから私は怒っていたのか」などと腑に落ちることで気持ちが楽になることもありますし、対処法が見つかるかもしれません。

（感情をため込まない）

災害支援活動において、支援者が強いストレスを感じる場面の一つは、被災者の悲嘆の感情に触れる場面です。避難生活を支える中で、さまざまな喪失体験をされた方の悲嘆の感情に触れ共感する中で、疲労感を感じることもしばしばあるでしょう。自分の見聞きした体験や被害状況、それに対する自分の気持ちを仲間

と話し合しましょう。人に話を聞いてもらうと気持ちの整理が付いたり、気が楽になったり、自然と解決策が見えてきたりすることもあります。一人でため込まず、自分が話したいと思えるときに、信頼できる相手と話してみましよう。ただし無理して話す必要はありません。

(活動報告や日報等で記録をつける)

個人のストレスや悩みだけでなく、活動上の悩みや問題等も「書くこと」により、客観的に把握しやすくなります。ネガティブな点だけでなく、「できたこと」「よかったこと」などのポジティブな点も記載する癖をつけてみましょう。繰り返していくことで、自分の強みにも目を向けることが上手になっていきます。

(一人で抱え込まずに相談する)

活動内容についても、自身のストレスについても、自分だけで何とかしようと気負わず、仲間に相談・協力をし合い、お互いに声をかけながら活動することが大切です。無理なことまで引き受けず、自分やメンバーの役割を把握し、上手に分担しましょう。ストレスを感じたら、周囲の仲間や所属組織、あるいは身近なところの専門家に相談してみましよう。

●避難所の運営体制の工夫でできる対処法

災害支援はときに、被災者のために良かれと思ったことが裏目に出てしまうこともあります。救済願望を持ちすぎないことはお互いのためになります。例えば、家族を失ったご遺族の支援を行う時には、ご遺族との距離感を意識しましょう。距離が遠すぎると支援として成立しませんが、近すぎることも、ご遺族・支援する人の双方にとって、あまり良いことではありません。支援する人が相手との距離を保つことが難しい時は、必ず周囲の人に相談しましょう。適切な距離を維持することが、支援を長続きさせるためにも役立ちます。まずは自分の心身の安全を確保し、支援者が健康であることが、支援を行う上で最も重要なことです。

避難生活支援リーダー／サポーターは、被災者や運営者の安全だけでなく、ストレスについても配慮し、必要な心理的ケアが行われているかも確認しましょう。

(活動内容や役割の明確化)

業務過多やオーバーワーク防止のため、活動内容と役割を明確化しましょう。また、作業のローテーションを組み、休息時間を確保し必ず休みましょう。災害直後はやむを得ないとしても、動員された支援者の活動期間、交代時期、責任、活動内容をできるだけ早く明確にしましょう。

(想定される危険や事例の共有・伝達)

支援活動中に発生する不安やストレスを軽減するためにも、事前にオリエンテーション等を行い、被災地の現状や光景などのイメージをもてる時間を作ることで、状況の把握ができます。

ときには、被災者の方から怒りなどの強い感情を向けられることもあります。そのような時の心構えや対処法を少しでも事前に伝え共有しておくことが、支援者の心の準備として有効です。

(孤立を防ぐ)

長時間一人で活動することは避け、できるだけ二名以上のチームで行動するように体制を組みましょう。ストレスを受けやすい環境では、孤立する状況を極力避けることが望ましいです。そのためペアやチームで活動することや、定期的に自分の体験を仲間と話し合ったり、指導を受ける機会を持ったりすることも必要になります。また、孤立を防ぐことで、活動への不安の軽減だけでなく、安全面の確保として心身のストレス予防につながります。普段から運営者同士でお互いのことに気を遣い、なるべくこまめに声を掛け合いましょう。

(ミーティングを定期的実施する)

日々の活動の終わり等に全員で集まり、活動の報告・情報共有と共に、その日の体験や感じたことを話し合います。共有された内容や課題に対して、できる限り解決策や工夫例などのアイデアを出し合います。同時にストレス対応についてのアドバイスもあればより効果的です。また、ミーティングには、情報だけでなく、仲間の思いを共有する時間もとることで、支援者にとってほっと安心できる場としての機能もあります。さらに、支援者相互の疲労感の把握や症状の早期発見にもつながります。万が一、心身の反応が出ている支援者がいた場合は、早めに運営責任者や保健師などに相談し、それぞれ専門家の力を借りましょう。

参考

《心と身体のバランスを保つためのポイント》

活動前：情報の共有

活動中：体験と感情の共有

活動後：情報と体験の共有と整理

(心身のチェックと相談体制)

心身の変調について健康確認ができるチェックリストを支援者に配布し、必要があれば健康相談を受けられる体制を作っておくことが重要です。相談体制が確保できているかを確認しましょう。

なお、リーダーやサポーター自身が、「自分だけ休んでいけない」といった責任感や罪悪感を持つこともストレスのサインです。リーダー自身がストレス処理の良いお手本になることを心掛けましょう。

(5) 支援活動終了後のケア

自分の住んでいる地域（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。非日常的な環境の中で行う活動から日常生活に移行するには、大きな意識の変化が必要であり、支援活動に適応するより日常生活に戻ることの方が難しいとも言われています。

どんなに気を付けていても、頑張りすぎてしまう人や体調を崩す人はいますし年齢や人生経験、生活背景も異なります。帰宅後に燃え尽き症候群等にならないよう、睡眠のリズムを整えるなど継続して健康維持に努めましょう。

その他、振り返りの時間を確保したり、活動が終了したということ自分を言い聞かせ、経験から学んだことを将来や身近な防災に生かすことを考えたりするなど、意識を切り替えることも大切です。また、共に活動した支援者同士で連絡を取り、支援活動について話し合ったり、話を聞いてあげたりすることも支援者間でできる大切なことです。

10 日常からの取組の重要性

(1) 地元自治体による避難所の運営体制づくり

① 担当部局の確認

避難生活支援リーダー／サポーターは、避難所運営に関わる様々な部署を把握しておくことが期待されます。自治体の地域防災計画には、避難所運営に関わる様々な部署とその業務分掌が整理されていることがあるので、あらかじめ確認しておくとい良いでしょう。

② 避難所指定状況の確認

避難所を指定する際は、浸水想定区域、土砂災害警戒区域、津波災害警戒区域など、災害が発生するおそれがある区域内に立地している施設を避けて指定することとされています。やむを得ず指定している場合には、開設する災害の種類を想定するとともに、災害の状況や施設・敷地の被害等の状況を踏まえ、必要に応じて安全性の確認等を行った上で開設することが必要です。

避難生活支援リーダー／サポーターは、地域において指定されている避難所を知っておくことが期待されます。避難所訓練等への参加を通じて、避難所とその運営体制や備蓄状況なども理解しておくとい良いでしょう。なお、災害が発生し、自治体で避難所を開設するにあたっては、最初に施設の被害状況を把握した上で、避難者を受け入れられる状態か否かを確認します。災害時に開設されない場合もあるので注意が必要です。

③ 避難所運営協議会の設置の有無の確認

被災者同士が自ら助け合いながら自主的に運営するために、市町村防災担当者、避難所運営責任者（被災者の代表）、施設管理者、避難所派遣職員等に加え、地縁組織（町内会・自治会）や自主防災組織などにより「避難所運営委員会」を組織している場合があります。地域によって、「避難所運営委員会」の名称には違いがあり、役割分担などにも違いがあります。

④ 避難所運営マニュアル等の内容確認

避難所を立ち上げるためには、避難所運営のためのマニュアルや書式等を事前に準備しておき、関係者で共有し、訓練等でその実効性を検証しておく必要があります。

● 配置等の検討

避難所ではいったん被災者が「場所取り」を始めてしまうと、その人たちを再配置することは大変に難しいのが現実です。事前に決めておかないと、後になって要配慮者に必要な区画などを適切な場所に確保することは困難であるため、平時に避難所運営委員会、自治体、施設管理者等で避難所の空間配置地図を検討し、相互に共有しておくことが重要です。

● マニュアルの見直し

すでに各地で避難所運営マニュアルの整備は進められていますが、作成したのみとなり、変更や見直しがされていないこともあるようです。避難所運営に関わる担い手同士が、マニュアルを読み合わせて、具体的な内容を確認し、必要に応じて見直すことが必要です。あわせて、防災訓練等を通じて、その実効性を検証しておくことが望まれます。

各地で行われている避難所訓練の多くは、「開設・準備」が中心で、避難生活の長期化、避難所が生活空間となることを視野に入れたものは限られています。避難所の「開設・準備」だけでなく、避難所が開設後一定期間を経た状況、環境整備、運営の工夫などを想定した訓練の実施も必要になります。

⑤ 帰宅困難者・在宅避難者等の対策

災害時に、被災するのは、避難所に避難した住民だけではありません。帰宅困難者や在宅避難者等の存在も忘れてはなりません。避難所は、このような帰宅困難者や在宅避難者等にとっての対応拠点としても機能することが期待されます。

● 帰宅困難者

帰宅困難者は、他市町村からの通勤・通学者、観光客等が多く含まれます。避難所での受け入れには限界があるため、情報や物資提供などの支援内容は事前に検討しておく为好いでしょう。

● 在宅避難者

被災した家屋やライフラインが途絶した中で、不自由な「避難生活」を送っている在宅避難者も、支援の対象であることを忘れてはなりません。また、寝たきりの家族を抱えている等の理由により、避難所に避難することができず、在宅での生活を余儀なくされるケースも少なくありません。避難所は、地域の拠点機能も兼ねることから、生活物資・食料支援など、地域との連携も視野に、支援の仕組みを検討しておきましょう。

(2) 地元自治体との応援・受援体制の構築

自治体は災害時に「住民の生命、身体及び財産を災害から保護する」責務があると災害対策基本法に規定されています。被災者支援に関わることであるため、災害法制度の内容とその運用について、正しい理解と、即時対応できる運用力の向上が期待されます。

避難所運営にかかる市内での体制を整備するとともに、担当する部署間で避難所運営にかかる理解醸成のために、研修・訓練等を定期的に行う必要があります。内閣府が作成した「避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針（令和4年4月改定）」、「避難所運営ガイドライン（令和4年4月改定）」等は、過去の災害での教訓などを踏まえて、総合的にまとめているものであるため、自治体でマニュアルを整備する際には、参考にすると良いでしょう。

また、避難所運営には、多様な担い手に関わります。災害時、避難所運営には、様々な専門組織やNPO等による支援が行われているため、過去の災害対応などの事例を通じて、支援の担い手と果たした役割を理解しましょう。

● 避難生活支援リーダー／サポーターとの関わり

- まずは、避難所運営に関わる地元自治体職員（担当部署だけでなく、関係部署）と、避難生活支援リーダー／サポーターが顔合わせする機会を設けましょう。
- 避難所運営委員会の代表者などが集まる会合などにおいて、避難生活支援リーダー／サポーターのことを周知し、事前に存在や役割を理解してもらいます。
- 自治体職員が実施する避難所運営訓練や研修などに積極的に参加してもらうように働きかけます。同じ情報や体験を通じて、相互理解が深まり、災害時の対応も円滑になります。

(3) 避難生活支援リーダー／サポーターに期待される役割

①地域の避難所運営を理解する

自治体職員も積極的な対応が行われることが期待されますが、避難生活支援リーダー／サポーターは、それを受け身になって聴くだけではなく、積極的に地元自治体における避難所運営体制を理解するように努めましょう。特に、避難所運営には様々な部局が関係するため、地域防災計画や避難所運営マニュアルなどを参考に、具体的な内容を確認しておくとい良いでしょう。

●自主防災組織や地域の避難所運営委員会等の一員の場合

まず、研修を通じて知り得た情報を、同じ組織の人たちと共有します。必要に応じて、勉強会などを開催するのもよいでしょう。研修を通じて知り得た情報を共有するだけでなく、訓練等の実践にも役立てると、参加者同士で共有しやすくなります。

また、避難所運営マニュアル等が整備されている場合は、研修を通じて知り得た情報から、参考になる情報は更新するように、関係者と話し合うことが期待されます。もし、避難所運営マニュアルが作成されていない場合は、研修テキストなどを参考に、関係者に呼びかけ、マニュアル作成を進めてください。

研修受講者のうち、同じ地域に住んでいる方がいれば、積極的に地域の防災活動や避難所運営委員会等の会合に参加を呼びかけてみましょう。

●自主防災組織や地域の避難所運営委員会ではない場合

市町村の避難所担当部署や避難所運営委員会に関わっている地域自治組織などと関係を構築することがなにより重要です。避難所運営訓練のほか自治体職員や地域住民を対象にした避難所運営の研修にも積極的に参加してみましょう。これらの研修は、各避難所の体制、キーパーソン、各施設の設備・備蓄状況などを知る機会となります。また、避難所運営には、障害者などの当事者、子育て世代、福祉ボランティア、医療や保育等の専門性を持つ人、事業所など多様な人や団体・組織が関わることを期待されます。そのため、研修だけでなく、地域のイベントや様々な活動に関わる機会を作りながら、知り合いを増やしていくことも良いでしょう。

訓練や勉強会など地域の取組について、自らが取り組みたいと思ったことを相談したり、分からないことがあったとき、地域住民の方々と気軽にやりとりできる関係になっていると災害時にも円滑な運営がしやすくなるでしょう。

②研修修了者同士の交流会への参加、活動成果の情報交換

研修修了者は、自治体等が管理する研修修了者名簿に名前を登録することになります。自治体の担当部に協力を呼びかけて、受講者同士の交流会や日頃の活動成果などの情報交換ができると良いでしょう。また、SNS等を活用して、オンライン上の研修修了者のコミュニティを作り、日頃から情報共有の場として活用することも有効であると考えられます。

おわりに

まずは、これまでの災害で犠牲となられた方々に哀悼の意を表し、被災された方々にお見舞いを申し上げます。近年の異常気象による相次ぐ風水害や全国各地で頻発している地震、そして近い将来の発生が危惧される巨大地震を考えた時、災害に見舞われることは決して他人事ではありません。災害から命を守ることが何より大切なことは言うまでもありませんが、それは災害直後のみならず、その後の避難生活における命、そして暮らしをどう守るかについても、私たち一人ひとりが自分事として考えていくことはとても重要なことなのだ、これまで50箇所以上の災害現場に携わった者として、強く主張したいのです。

2018年西日本豪雨の被災現場から届いたメールです。

「現在の生活⇒避難所で寝る。朝8時頃から、夕方5～6時位まで片づけ作業。食事は基本的に避難所で。カレー等の炊き出し支援もあるが、だんだん食事が単調になりつつある。入浴設備がないため、汗ふきシートを使用。車で約5分の所に自衛隊の仮設風呂、約10分の所に総合体育館のシャワー使用可。他にも無料解放している施設はあるが、使用時間が短い、作業時間と重なる、移動に30分以上かかるなど、使用に難あり。

同室になった人たちに、プライバシーを守るとか、一人になる時間が必要とかいう概念がないため、お見舞い品の整理や翌日の予定の計画など、個人的なことが全くできない。老人性難聴の人もいて、話し声はかなり大きい。持病があるので発作を起こさないために静かな環境にいたいのだが、ストレスと疲れがどんどん溜まっていく。(略)

被災範囲が広いため、住宅の補修は順番待ちで、いつになるかわからない。仮設住宅の話もあるようだが、こちらには何も伝わってこない。家財道具一式を再び揃えるために、最低でもいくらかかるのか考えるだけで本当に頭が痛い。…愚痴ばかりになりました。申し訳ございません。」

これを「仕方ない」と感じるか、「改善が必要」と考えるか。多くの方々が後者のお考えだと思います。ただし、改善を単に行政へ求めるだけではあまり進展しません。もちろん行政には、平常時からの危機管理体制の一層の強化や、災害時のより迅速かつ柔軟な対応に尽力いただかなくてはなりません。しかし、そもそも圧倒的な人員不足に加え、災害対応の膨大な業務が課せられます。すべての困りごとに対して、100%対応することは土台無理なことです。そして忘れてはならないのは、被災した自治体の方々も被災者であります。

では、どうすれば改善できるのか。その答えの一つが「ボランティア」の協力を得ることです。1995年阪神・淡路大震災で「ボランティア元年」と言われ、それ以降の幾多の災害でも、ボランティアがいない現場はないといってもいいほど、被災者支援の重要な一翼を担ってきました。「困った時はお互い様」という私たちのアイデンティティーは健在で、この間、個人ボランティアのみならず、ボランティア団体、NPO・NGO、企業、生協、学校、各種団体組織等、多様な主体が積極的に活動されています。「災害ボランティア」というと、泥出しがイメージされたり、外部から大勢駆け付けるといった印象もありますが、実はこれまでも、市内・県内からの支援も多く、支援内容も多彩で多岐にわたっています。とりわけ、広域災害への対応やコロナ禍も相まって、より地域ごとに多くのボランティアの参加が期待されています。

件のメールの困りごとに対しては、災害規模や時期にもよりますが、ボランティアの協力により、以下のような改善が可能です。

食事は、様々な団体や普段から食品を扱う企業や生協等により、多くの炊き出し支援の申し出があり、避難所間の調整により提供が可能になります。また、災害救助法により、食材等の費用にもあてられ、自炊も可能となります。

入浴は、近くの温泉までの送迎を実施したり、企業等がシャワー設備を設置したりしたケースもありまし

た。また、災害救助法により、入浴設備は設置できます。

プライバシーの確保は、最近ではコロナ対応もあって、段ボールベッド・パーティションやテントなどが設置され、改善されています。また、避難所内でしっかり話し合っ、生活のルールを決めたり、持病のある方は、別室に移動してもらう対応も可能です。

住宅の補修は、業者の順番を待つ間、災害ボランティアセンターに相談して、ある程度の片づけを手伝ってもらったり、床下や壁、屋根の応急的な対応を専門NPOが担ったりできます。

仮設住宅や支援制度については、行政・土業・NPO等が協力して地域ごとに説明会を開催して、個別相談にも対応したケースもあります。

愚痴がでるのは当然です。ボランティアとおしゃべりして、気分転換していただくのもいいでしょう。足湯やお茶のみサロンの開催も得意です。

避難所の管理は市町村ですが、運営は基本的に自治に求められます。これまでも、必ずしもボランティアの協力が十分に得られなくても、町内会などの地縁組織の助け合いで頑張られた事例を数多く見てきました。一方で、超高齢化社会により、自治だけでは対応しきれないケース、地域の希薄化で、避難所で「はじめまして」の関係から構築していかなければならないケース、コロナ禍でより深刻さを増す格差社会が、脆弱層をさらに困難な状況に追い込み、「助けて」の声がなかなか届かないケースなど、私たちの社会課題が災害時にはより顕著な形で姿を見せます。

阪神・淡路大震災の現場で、「住まいに仮はあっても、暮らしに仮はない」と言われた方がありました。私たちは「人」です。災害時でも、誰もが尊厳ある暮らしが守られることは、当然のことです。本テキストに記したことは、この意味に賛同いただける方なら十分対応は可能です。もちろんケースによっては、より専門的な知識やスキルも求められますので、その場合は様々な専門家の方々とも連携し相談しつつ、ひとまず現場経験を重ねたボランティアの先輩からの熱いメッセージだと受け止めていただき、できることから、はじめていきましょう。

本テキストの制作にあたっては、カリキュラム検討チームの皆様、特に辛嶋委員・浦野委員、内閣府防災(普及啓発・連携担当)、ダイナックス都市環境研究所の皆様と、足掛け1年、何度も何度も議論を重ねて参りました。厚く御礼申し上げますと同時に、これで完璧ではないので、今後各地で開催される研修等で、地域の皆様とも意見交換しながら、随時、充実させていきたいと思っています。

認定特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク・代表理事
震災がつなぐ全国ネットワーク・共同代表
災害ボランティア活動支援プロジェクト会議・幹事
認定特定非営利活動法人レスキューストックヤード・代表理事

内閣府「[多様な主体間における連携・協働による『避難生活支援・
防災人材育成エコシステム』構築の具体化に向けた検討会] 座長

栗田 暢之

参考文献・資料

- ・内閣府「避難所運営ガイドライン」
- ・内閣府「災害救助法の概要」
- ・内閣府「減災のてびき」
- ・内閣府「防災白書」
- ・内閣府「避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針」
- ・内閣府男女共同参画局「災害対応力を強化する女性の視点～男女共同参画の視点からの防災・復興ガイドライン～」
- ・厚生労働省「医療・保健・福祉に関する分野横断的な支援体制について」
- ・環境省「災害時におけるペットの救護対策ガイドライン」「人とペットの災害対策ガイドライン」
- ・東京都保健福祉局「妊産婦・乳幼児を守る災害対策ガイドライン」
- ・豊橋市文化市民部多文化共生・国際課『「やさしい日本語」を使ってみよう!』（2015年）
- ・静岡県弁護士会「被災者支援チェックリスト」（2022年）
- ・東日本大震災女性支援ネットワーク「男女共同参画の視点で実践する災害対策 テキスト 災害とジェンダー 〈基礎編〉」
- ・支援の質とアカウントビリティ向上ネットワーク（JQAN）「スフィアハンドブック 人道憲章と人道支援における最低基準」（2018）
- ・レスキューストックヤード「できることから始めよう! 避難所運営の知恵袋（改訂版）」（2019年3月）
- ・震災がつなぐ全国ネットワーク「災害関連死防止ポスター」
- ・減災と男女共同参画 研修推進センター「男女共同参画・多様性配慮の視点にたった防災人材育成の重要性」
- ・大阪ボランティア協会「災害時のスペシャルニーズ支援ハンドブック」
- ・「災害と乳児栄養」国際基準研究会「赤ちゃんの授乳支援にあたってのポイント」
- ・セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン「緊急下の子どもたちのケア『子どものための心理的応急処置』」
- ・ピースボート災害支援センター「新版 災害ボランティア入門」
- ・ピースボート災害支援センター「石巻市民から学ぶ! 支援を活かす地域力」
- ・ピースボート災害支援センター「災害ボランティア・リーダートレーニング」資料一式
- ・ピースボート災害支援センター「避難所の運営研修」資料一式
- ・民間防災および被災地支援ネットワーク「災害支援の手引」
- ・全国災害ボランティア支援団体ネットワーク JVOAD 避難生活改善に関する専門委員会「新型コロナウイルス 避難生活お役立ちサポートブック」
- ・IASC「災害・紛争等緊急時における精神保健・心理社会的支援に関するIASCガイドライン」
- ・兵庫県こころのケアセンター「サイコロジカル・ファーストエイド 実施の手引き 第2版」日本語版
- ・日本赤十字社「災害時のこころのケア」
- ・ストレス・災害時こころの情報支援センター「災害救援者メンタルヘルス・マニュアル」
- ・長野県精神保健福祉センター「災害時のこころのケア2015 ～支援者マニュアル《第3版》～」
- ・災害・緊急時の食と栄養 いますぐ知りたいアクションQ&A

【その他、資料等提供】

- ・認定NPO法人 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）
- ・一般社団法人 ピースボート災害支援センター（PBV）
- ・認定NPO法人 レスキューストックヤード（RSY）
- ・減災と男女共同参画 研修推進センター（GDRR）
- ・認定NPO法人 日本ファシリテーション協会
- ・震災がつなぐ全国ネットワーク

避難生活支援リーダー／サポーター研修について

令和3年度から設置された会議においてカリキュラム・実施内容などを協議して実施されました。

多様な主体間における連携・協働による「避難生活支援・防災人材育成エコシステム」構築の具体化に向けた検討会

(令和5年度委員一覧、敬称略、順不同)

栗田 暢之 (特定非営利活動法人(認定NPO法人) 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク (JVOAD) 代表理事/レスキューストックヤード 代表理事) 座長

明城 徹也 (特定非営利活動法人(認定NPO法人) 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク (JVOAD) 事務局長)

阪本 真由美(兵庫県立大学大学院 教授)

松本 浩司 (日本放送協会 解説委員)

高橋 良太 (全国社会福祉協議会 地域福祉部長)

中野 篤 (日本防災士機構 総務課長)

安江 一 (日本赤十字社 救護・福祉部次長)

本木 時久 (日本生活協同組合連合会 執行役員 組織推進本部本部長)

杉山 徹 (静岡県危機管理情報課 課長代理)

「避難生活支援・防災人材育成エコシステム」の構築に向けた具体化検討会 研修カリキュラム検討チーム

(令和5年度委員一覧、敬称略、順不同)

栗田 暢之 (特定非営利活動法人(認定NPO法人) 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク (JVOAD) 代表理事/レスキューストックヤード 代表理事) 座長

浦野 愛 (レスキューストックヤード常務理事)

辛嶋 友香里(ピースボート災害支援センター 渉外担当)

浅野 幸子 (減災と男女共同参画研修推進センター 共同代表 早稲田大学地域社会と危機管理研究所 招聘研究員)

三谷 潤二郎(倉敷市教育委員会 生涯学習施設再編整備室 (元 男女共同参画課 主任))

○研修カリキュラムの検討でご助言いただいた方 (敬称略)

尾島 俊之 (浜松医科大学 健康社会医学講座 教授)

後藤 麻理子(日本ボランティアコーディネーター協会事務局長)

問い合わせ：内閣府政策統括官（防災担当）付
普及啓発・連携担当参事官室
TEL：03-3502-6984（直通）

※著作権法により、本書の無断複写複製は禁止されています。