

災害時「こころのケア・トレーニング・マニュアル」 構築に関する一提案

The suggestion for the construction of "Disaster Mental Health Care Training Manual"

三谷智子¹ 林春男²
Satoko MITANI Haruo HAYASHI

- 1 京都大学 情報学研究科
Department of School Informatics, Kyoto University
2 京都大学 防災研究所 巨大災害研究センター
Research Center for Disaster Reduce Systems, Disaster Prevention Research Institute

In this study 'mental health care in time of disaster' is interpreted as 'to help victims find their own capabilities, become aware of circumstances they are in, and get rehabilitated on their own by utilizing their own resources. This shows that what is necessary in time of disaster is not only taking care of the victims' mental and emotional aspects such as trauma, but also dealing with what is most needed as a whole, mentally, materially and informationwise. Therefore, this study tries to propose a 'Mental Health Care Training Manual'.

Key Words : Mental health care, manual, disaster response,

1. 目的

災害とは、個人や社会の対応能力を超えた不可抗力的な出来事であり、援助が必要な事態である。すなわち災害復興までの過程、被災者が立ち直るまでの過程の双方で援助が必要である。被災者を援助するには、救援者が被災者に直接介入するヒトによる部分と、援助物資の配布や社会基盤の回復というモノの部分、被災状況広報、受給可能な援助の提供など情報の部分の3つの側面がある。阪神・淡路大震災時には、多くの「こころのケア」に関するマニュアルが作成され、その一部は事故・犯罪時の被害者にも配布されている。そこで従来のマニュアルの内容を検討し、マニュアルではどのような援助を「こころのケア」と捕らえていたのかという問題についてマニュアルの分析から整理する。

阪神・淡路大震災以前、「こころのケア」という言葉は、高度医療の中で身体的なケアにのみ焦点を当ててではなく、患者のQOL(quality of life)を保つために、精神的、心理的側面をもケアする必要があるという意味で使われていた¹⁾。この概念はインフォームド・コンセントやターミナル・ケアに関わる課題であった。

それが、阪神・淡路大震災以降、マスコミなどでは異なる2通りの使われ方をしている。一つは災害時に使われる場合で、もう一つは事故や犯罪の被害者に対して使われる場合である。前者は「阪神・淡路大震災から何年たつが、こころのケアがまだ必要である。」という使われ方で、1月前後になると新聞の見出しで目にするものである。もう

一つは、地下鉄サリン事件や和歌山毒物カレー事件などの犯罪被害者にこころのケアが必要という使われ方である(例 小西²⁾ 1996)。災害や事故、犯罪のいずれにも、被災者や被害者に喪失・トラウマがあるとするなら、それらに対して、精神的・心理的なケアが必要という点が共通している。

そこでマニュアルで示された援助が、災害時に被災者のニーズを十分に満たしているのかどうかを検討するために、阪神・淡路大震災での教訓を抽出し、マニュアルの分析結果と比較する。マニュアルと教訓との共通部分はどこであったか、相違部分で、マニュアルにのみ記載されている項目、反対に教訓にのみ記載されている項目に整理し、「こころのケア」を考察する。

本論文では①複数のマニュアルを比較することで、今まで主張されてきた「こころのケア」の全体像を把握し、②これと阪神・淡路大震災で得られた指摘・教訓・提言を検討し、③これらのことから新たな「こころのケア・トレーニング・マニュアル」を提案するものである。

2. 調査方法

(1) マニュアルについて

先ず国内外の教本、冊子、パンフレット、Web ページの比較をした。比較に用いた冊子類は、日本のものは阪神・淡路大震災以降に各機関で作られたパンフレットであり、アメリカ、オーストラリアのものは災害対応専門家に

対する教育用に作られた冊子である。これらについて「こころのケア」として、どのような項目に重点を置いて述べたか、の視点から整理を行った（表1）。この方法はマニュアルの内容について、カード化するという操作の後に、類似性をもとにカテゴリー化を行い概念を抽出した。

（2）教訓の抽出

次に実際の阪神・淡路大震災での対応において、どのような事例が発生し、どのような対応方法が取られたか、どのような問題点があったか指摘されている教訓の抽出を行ない、実際の活動場面におけるニーズを調べた。この分析には、兵庫県立看護大学の仮設住宅看護活動報告書（H8年度、H9年度）の事例20、労働安全広報（'95.5）、兵庫県保険医新聞（'96.1）、読売新聞・記録阪神大震災（'95.1～4）、朝日新聞（'95.1～4）、毎日新聞（'95.1～4）、医学会新聞（'95.2）、その他から115、計135のサンプルと文部省科学研究費助成研究「こころのケアマニュアルの策定」におけるブレインストーミングの結果を使用した。

抽出方法は各資料について、事例、対応方法、問題点のキーワードを挙げ、マニュアルの分析に用いたカテゴリーのどの部分に属する内容であるかをカウントした。ただし、「活動・ヒト」に関してはその内容に偏りがあったため、さらに細目に分類し、どのカテゴリーの内容について言及されているかを検討した。

（3） マニュアルと教訓の関連性

次に（2）で得られた教訓を（1）のマニュアルの全体像の中で位置付けながら、両者の共通点と相違点を検討した。両者で共通して述べられている点とはどのような項目か、マニュアルに記載されていて教訓では述べられていないのはどのような項目か、反対にマニュアルには記載されているのに教訓で述べられていないのはどのような項目かについて調べ、考察する。

3. 結果

（1）マニュアルの比較

今回検討したマニュアルの構成は以下のように大きく6つに分けられた。

- ① 概念：「こころのケア」の概念や方針。
- ② 基礎知識：災害のコミュニティに及ぼす影響、被害の物的な影響、災害の心理的影響。これには被災者の当たり前の感情や影響、被災者の心理的な段階などが含まれる。
- ③ マネジメント：「こころのケア」の計画、管理者の役割や業務、被害の評価、ボランティアなどの資源の配置・活用、スタッフの教育、組織の成り立ちや立ち上げ。
- ④ 活動・ヒト（被災者にどのように介入するかなどの対応方法）：関係機関の活動、スタッフのための支援、コミュニティの活動（自治活動、助け合い）、具体的な心理的援助（危機カウンセリング、デフュージング（補注1）、デブリーフィング（補注2）、ストレ

スとストレスマネジメント、トラウマ、PTSD、アルコール依存、撤退）、災害弱者（高齢者、子ども、障害者、マイノリティ）への支援、収容施設（避難所、仮設住宅、恒久住宅、学校、遺体安置所）での支援（アウトリーチモデル）、アニバサリー。

- ⑤ 活動・モノ（物的な損失に対してどのような対応があるか）：社会基盤（電気、ガス、水道、交通など）の復興、公衆衛生、

- ⑥ 活動・情報（被災者の相談窓口、復興に必要な情報）：推薦図書、相談窓口・電話番号、関連資源、地図、保険、財政援助、基金の請求、援助対象になる損失とは、援助の適用、再開発・計画。

検討したマニュアルの構成比較は表1に示す。

今回検討したマニュアルについて言えば、「活動・ヒト（被災者にどのように介入するかなどの対応方法）」は全てのマニュアルで書かれている。内容の組み合わせは「基礎知識、活動・ヒト、活動・情報」の組み合わせがもっとも多い。この時の情報とは、マニュアル作成者の電話番号（相談窓口）であり、被災者の復興にかかわる財政援助などの情報ではない。物的損失の補填や財政援助に関して記載のあったのは、オーストラリアのDisaster Recoveryのみであった。

さて、日本で配布されたパンフレットや冊子に教育、訓練、対応組織の立ち上げ、計画についての記載はなかった。アウトリーチモデルに基づく活動を指示しているのは1つだけである。これは、これらの資料の多くが阪神・淡路大震災を期に作成されたもので、発災以前の準備段階を想定しておらず、被災者の心的反応に重点を置いていたためと思われる。ここでいうアウトリーチは「巡回相談」についてであり、被災者のいる所に出かけて行って活動するというアウトリーチの概念は、「こころのケア」の中で扱われていなかった。「こころのケア」とは、治療室、相談室で行われる専門家による何らかの心理的・精神的な「治療」または「相談」のように受けとめられていたためと考えられる。

社会基盤の復興や経済復興についての記載のあるのは、オーストラリアのDisaster Recoveryのみであった。

（2）教訓の抽出

事例、新聞記事、レポート、提言から得られた教訓のキーワード、問題点について3の（1）で用いた表1の中でどこに当てはまるかを分類した。結果は表2に示す。ただし、教訓では「活動・ヒト」の内容に偏りがあったため、より細目に分類した。

教訓では災害時の「こころのケア」についての概念や基礎知識の項目がない。教訓は実際の活動にたいする報告や提言という形でなされており、マニュアルとは目的が異なるため、概念や基礎知識の記載がないのは当然と言える。

マニュアルと同様に「活動・ヒト」の項目が最も多かった。「活動・ヒト」の「災害弱者」の項目が多いのは、仮設住宅での報告をはじめとして「高齢者」の問題が多く提起されていたためである。

表1：マニュアルの構成比較

概念	○	○	○		○			○		
基礎知識	○	○	○	○	○	○	○			
マネジメント	○	○	○	○	○	○		○		○
活動・ヒト	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
活動・モノ	○									
活動・情報	○	○		○		○	○		○	
マニュアルの番号	⑦	①、 ③、⑭	②	⑤	⑧	⑨、	④、⑪ ⑫、⑬ ⑭	⑥	⑩ ⑮	⑯

- ①Department of Health and Human Services : Disaster Response and Recovery
 ②Bowenkamp RN CTS : Disaster Response and Recovery / 災害対応におけるこころのケアの実践
 ③Los Angeles Chapter, American Red Cross : Handbook Crises Intervention / Disaster Mental Health Team
 ④Alameda county Mental Health services : How to help children A guidebook for teachers
 ⑤NYSPA/Elizabeth K. Carll, ph. D. : Developing a comprehensive disaster and crisis response program for mental health
 ⑥Jeffrey T. Mitchell, Ph.D : Crisis Incident Stress Management
 ⑦Emergency Management Australia : Disaster Recovery
 ⑧ロサンゼルス郡政府・精神保健部作成中井久夫訳：災害時のストレス・マネジメント：<http://www.mmjp.or.jp/dvapeg/la.htm>
 ⑨神戸大学医学部小児科：母子のこころのケアに関するマニュアル：<http://www.med.kobe-u.ac.jp/>
 ⑩兵庫県こころのケアセンター：災害とこころ：<http://www.survival.org/kokoro/>
 ⑪奈良女子大学臨床心理グループ/川上範夫：被災者のみなさんへ
 ⑫岡山県津山保健所：災害を体験した人の心とからだ Q&A
 ⑬聖路加国際病院/桜クリニック：被災者の心のケアのガイドライン
 ⑭北海道教育大学人間科学教室/藤森和美・藤森立男：災害を体験した子ども達—危機介入ハンドブック
 ⑮北海道教育大学人間科学教室/藤森和美・藤森立男：災害を体験した子ども達—心の理解とケア
 ⑯阪神大震災によるPTSDへの対応を支援する会/聖路加国際病院：被災後のこころに起こる反応とそのケア——般医のためのガイドライン
 ⑰日本看護協会：災害支援ナースマニュアル、(株)文芸春秋企画出版部編集制作、東京都、平成10年

表2 教訓の抽出—事例、新聞記事、レポート、提言

	仮設事例	新聞・レポート・提言	小計	
概念	0	1	0	1
基礎知識	0	0	0	0
マネジメント	0	52	52	52
活動・ヒト	自衛隊、消防、救急、マスコミ	0	15	175
	コミュニティサービス	0	14	
	スタッフケア	0	10	
	心理的サービス	38	30	
	災害弱者	43	9	
	収容施設、その他	0	16	
活動・モノ	8	26	34	34
活動・情報	0	3	3	3
小計	89	172	261	265

次に多いのがマネジメントに関する項目である。これは阪神・淡路大震災時に全国から集まった150万人ともいわれるボランティアについて、活動の報告、ボランティア資源の配置、コーディネイト、人員の確保、役割と資質という項目が報告されているためである。そして、「活動・モノ」については、ライフライン、産業の復興について報告されていた。

教訓でいう「活動・情報」は心理的な相談窓口の紹介だけではなく、住居、雇用・職業、税・年金、医療・安全、交通・通信、中小企業支援対策などの事業主、許可などに関する情報のことである。

文部省科学研究費助成研究「こころのケアマニュアルの策定」におけるブレインストーミングの結果の中で述べられている「被災者の self-empowerment を引出し、self-care を支援する」という考えを、本マニュアルの作成において基本的姿勢とした。

(3) マニュアルと教訓との比較

マニュアルと教訓の比較では、両者に共通してある項目、マニュアルにはない（あるいは少ない）が教訓には多く報

告されている項目、マニュアルには述べられているが今回のサンプルとした教訓には無かった項目の3つに分かれた。

<共通点>：活動・ヒトの項目

<相違点>

*マニュアルには少ないが、教訓には多い項目：

社会基盤、社会資源

*マニュアルにあって、教訓に無かった項目：

概念、基礎知識に関する項目

上記の事柄以外に補足すると、マニュアルと教訓に共通して述べられていたのは、子どもの反応及び対応、ストレスマネジメント、スタッフのための支援である。

日本のマニュアルには該当しないが、アメリカなどのマニュアルと教訓で共通していたのは、ボランティアに関するマネジメント、アニバーサリーである。

また、マニュアルになく、教訓にあるのは、危機管理、高齢者・障害者を中心とする災害弱者、県外避難者、ヘリ搬送、被災地外医療機関との連携なども項目である。

最後に、教訓にはないのは、デブリーフィング、デフュージング、デモビライゼーションという項目である。

4. 考察

(1) マニュアルと教訓の共通点

双方で強調されていた項目は、子どもの反応及び対応、ストレスマネジメント、スタッフのための支援、アニバーサリーでの心理的な支援であり、これらのことから阪神・淡路大震災での「こころのケア」、いいかえれば日本での「こころのケア」の現状は、被災者に対する心理的な援助という点ではある程度確立されていると考えられる。

(2) 被災者のニーズとは

マニュアルには記載が少ないが教訓として報告されており、被災者のニーズが高いものは、社会基盤、社会資源、高齢者や慢性疾患罹患者、身体障害者を含む災害弱者、県外避難者、ヘリ搬送を含む急性期の医療対応、被災地外医療機関との連携である。これらのことから、マニュアルで重要視されていたのは被災者の心理的反応に対するケアである一方で、被災者の必要とするのは生活再建に至る援助であり、また高齢者や慢性疾患罹患者といった災害弱者へのケアが必要であることがわかる。

ライフラインや鉄道といった社会基盤の情報が必要なものは、電気、ガス、水道、電話の全てにわたって使用不可能な場合の方が使用可能な場合に比べストレス強度が高いという調査結果(城³⁾ 1996)からも言えることであり、被災者が災害前の日常生活を取り戻すには、社会基盤の復興が必須であったからである。

また、情報は、マニュアルでは心理的な相談窓口の紹介

に止まっていたが、被災者の必要とする情報は住居、雇用・職業、税・年金、医療・安全、交通・通信、中小企業支援対策、許可などの社会資源にどのようにアクセスするかという情報である。藤田⁴⁾ (1996) は、トラウマ・喪失に関わる場合を「心の傷のケア」とし、これに生活再建といった状況が加わった場合を「こころのケア」と区別して用いており、必要な援助過程をマネジメントの視点から述べている。災害復興の過程では、段階ごとに必要な援助が異なり、必要とされる援助者も異なる。田中ら(1999⁵⁾) は被災者の対応行動は、発災から10時間、100時間、1000時間でフェースが変化すると指摘し、それぞれ「失見当期」「被災社会の形成期」「被災社会の安定期」、1000時間以降を「平常期への移行期」としている。「失見当期」は、まだ外部からの救援は少なく、被災者自身が救援者として近隣の者を助ける時期である。「被災社会の形成期」では避難所に被災者が集まり、救命の活動が行われる。「被災社会の安定期」では避難所の運営や慢性疾患、感染症などに対するケアが必要な時期である。「平常期への移行期」では生活再建に向けた社会資源へ被災者を結びつける援助が必要である。

すなわち、災害時の「こころのケア」とは、生活再建までの過程で、災害の段階を踏んだ継続的な援助を行うことを言う。このことは、災害の初期に心的反応にのみ焦点を当てたパンフレットを配布するだけでは不十分なことを示す。

また、急性期の医療対応については、その後検討が加えられている項目である。

以上のことから被災者のニーズは、心理的、精神的な援助だけではなく、生活再建のための援助であるといえる。

(3) マニュアルにあるが教訓では触れられていない内容

海外では救援者支援の必須の項目であるデブリーフィング、デフュージング、デモビライゼーションなどの項目は、阪神・淡路大震災以前にはあまり知られていなかったにもかかわらず、それらが教訓で報告されることはなかった。一部の日本でのマニュアルでも記載されていたが、救援者の間で広く行われてはいなかった。これは概念自体が浸透しておらずファシリテーターなどの人材がなかったことも一因である。しかし、看護婦は日常的に業務の申し送りをしており、災害業務(ボランティア活動)中も同様にこれを行っていた。これは、インフォーマルな形でデフュージングの機能を果たしていたことを示す。また、職務終了時に自然発生的に行われる体験表出はインフォーマル・デブリーフィングと呼ばれ、同僚間の連帯意識の強い消防職員などの職種において日常行われているが、その実効性を示唆した調査も報告されている(岩井ら⁶⁾ 1998)。さらに、ボランティア活動終結時に、今まで参加したボランティアが集まって「勉強会」という形で各人の思いを語り合う「解散式」を行った例もある。

これら自然発生的に日常行われているインフォーマルなストレス緩和の方策が災害という非日常性の中で、今後も機能するとは限らない。少なくとも、各人の個人的資質に基づいたストレス緩和の方策ではなく、半構造的な方策を管理者が設定する必要があるだろう。

5. こころのケア・トレーニング・マニュアルの提案

援助体制の立ち上げには、被害想定をし、それに基づく援助活動を決定し、援助者を集めるという過程がある。援助者を集めるとき、援助者と援助組織の関係は責任の問題を含んでおり、組織は援助者に対し万が一負傷した時には労災保険などの補償を行わねばならないが、もう一つ、援助者に対し必要なトレーニングを行い、トラウマなどを負わないようにする責任がある。

災害と事故・犯罪の違いの一つは、被害者・被災者の数が災害では圧倒的に多いという点である。このことは、そ

の被災者に対しケアする援助者の数も多数必要なことを示している。災害対応ではこれらの援助者をいかに集めるかが重要である。「誰かを助けたい」という熱意だけでは援助活動はできないので、被災者にとって必要な援助を行うことができる援助者を集めなくてはならない。これらの災害派遣される救援者の事前教育のためのツールが必要である。

以上のことから、「こころのケア・トレーニング・マニュアル」を作成した。今回作成したマニュアルの概念図は図1に示す。このマニュアルでは、災害対応の枠組を①組織、②心理的援助、活動、③マネジメントの3層で構成した。実際の活動における被災者の心理や介入についての知識はもとより、災害救援者は、接死体験、他者の苦しみ、役割上のストレスというストレス要因にさらされる可能性が高く、救援者自身の援助という視点からマネジメントの側面が必要である。さらに救援者は被災者と直接に接してさまざまな生活上の相談を受けることが多いため、トレーニング項目には社会基盤や社会資源といった災害対応の組織的側面の知識や情報が必要である。

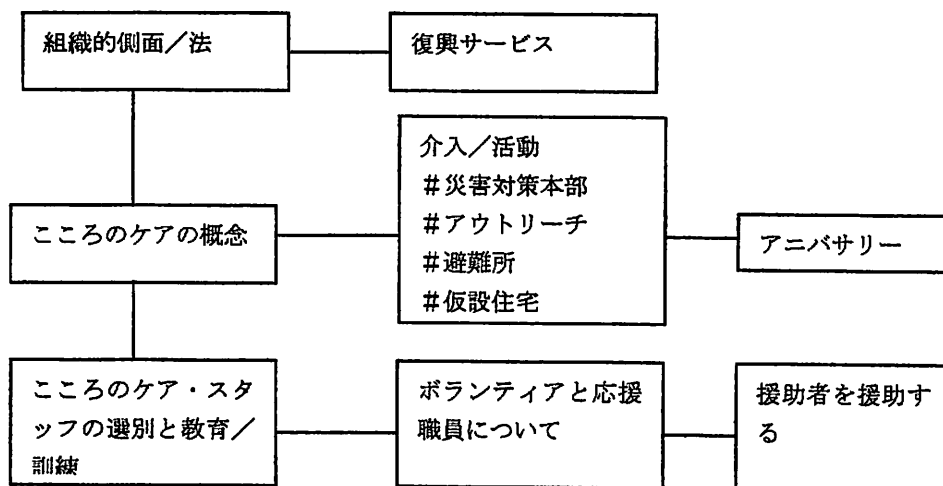


図1 「こころのケア・トレーニング・マニュアル」の構成

この概念に基づき作成したマニュアルの目次を図2に示す。組織の側面から災害対応を「1-1 災害に関する法的側面」と「1-2 復興サービス」で記載した。法的側面では災害対応に関する主な法律と災害時に適応される社会資源としての基金や財政援助を記載し、復興サービスでは社会基盤（ライフライン）の復興過程を阪神・淡路大震災の事例から記載し、公衆衛生の項目を追加した。

心理的援助の側面では、「2-0 こころのケアとは」で概念を示し、「2-1 危機管理と防災対策本部」で危機管理論や防災対策を作成する上での注意点を記載した。さらに「2-2 活動」では各活動の場（避難所、仮設住宅、アウトリーチ）における主な注意点や阪神・淡路大震災での実

際の活動の事例中から得られたヒントを記載した。また「2-3 災害の追悼行事での活動」では、災害後1年から数年たって、災害の発生した頃になると被災者が陥り易い心的状況（命日反応⁷⁾ anniversary reaction）に配慮した活動について、災害直後の活動とは項目を別にして述べた。

マネジメントは「3-1 職員の選別と教育」「3-2 ボランティアと応援職員」「3-3 スタッフ自身のケア」に分け、援助者が活動し易い環境整備、後方援助の視点からまとめである。災害前のトレーニング段階の内容、災害時のボランティアの配置にかかわる内容、救援者のためのストレス管理、ストレスケア、デブリーフィングやデフュージングなどについて記載した。

CONTENTS	
防災体制について	
1-1	災害に関する法的側面
1-2	復興サービス
活動編	
2-0	『こころのケア』とは
2-1	危機管理と防災対策本部
2-2	現場での活動
2-2-1	アウトリーチでの活動
2-2-2	避難所での活動
2-2-3	仮設住宅での活動
2-3	災害の追悼行事での活動
マネージメント	
3-1	職員の選別と教育
3-2	ボランティアと応援職員
3-3	スタッフ自身のケア
参考文献・資料	

図2:「こころのケア・トレーニング・マニュアル」目次

<http://www2.drs.dpri.kyoto-u.ac.jp/gakusei/mitani/mitani1.html>

6. まとめ

災害の管理と被災者への手当てに関して重要な問題は、被災した個人の苦しみだけでなく、その『持てる力』を認識する必要があるということである。(Raphael⁸⁾, 1986) したがって、本論文では災害時の「こころのケア」を「被災者が自分で自分の力を引き出し、自分の状態に気づき、自分の資源を用いて立ち直るのを援助すること」と定義する。立ち直りのために社会資源の情報を提供し、それに結びつけるような援助である。

心身一如という言葉の示すように、人間から心だけを取り出すことはできない。災害時には、心理的側面に対してのみ援助しようとするのではなく、精神面、物質面、情報面の全ての面を統合して、ヒトを援助するという姿勢が必要であり、その時被災者がもっとも必要とするものを提供

するという援助方法が求められる。

今回の震災の教訓から、医療機関ではヘリ搬送や広域災害の医療協力体制作りが行われている。今後の課題としては、このような成果をマニュアルの中に随時盛り込んでいくことである。Web の特徴を活かし、書き替え、更新を随時行う予定であるが、より良いものにするには、多くの方々からのご批判、ご指摘が不可欠である。そのためにも、書きこみを最後をお願いしたい。

謝辞

最後に、本研究を行うに際し、貴重なご意見を下さった大阪女子大学・藤田正先生、資料を提供してくださった大阪市立大学・小山田浩子先生に感謝の意を表し、筆を置く。

補注

補注1) デフュージング

勤務交替時、勤務終了時に行う自発的または組織的なスタッフミーティングのこと。通常 30~40 分程度であり、グループ内の人が進捗役を務める。前向きで支持的な雰囲気で行い、批評、批判はしない。

補注2) デブリーフィング

軍隊用語で前線から帰還した兵士や兵士や捕虜から、詳しく経験を聞き取ることを意味している。災害時の危機介入の一種である。精神科や心理の専門家がファシリテーターを務め、大きな災害などで精神的にショックとなる経験をした被災者や救援者に対し行われる。

参考文献

- 1) 岩崎康孝、黒澤尚：チーム医療におけるこころのケア。こころの科学 4 5。日本評論社。p 31 - 34。東京。1992
- 2) 小西聖子：犯罪被害者の心の傷。白水社。東京。1996
- 3) 城仁士：被災者の心理的ストレスと不安。城仁士他編。心理学者がみた阪神大震災。ナカニシヤ出版。京都。1996。p 105
- 4) 藤田正：何を学んだか…被災者の位相。私論・被災者の心理：ナカニシヤ出版。京都。1996。p 114
- 5) 田中聡、林春男、重川希志依：被災者対応行動にもとづく災害過程の時系列展開に関する考察：自然災害科学 J. JSNDS。Vol18-1。p 21-29。1999。
- 6) 岩井圭司、加藤寛、飛鳥井望 他：災害救援者の PTSD - 阪神・淡路大震災被災地における消防士の面接調査から：精神科治療学 13 (8)。p 971-979。1998
- 7) 中根允文、大塚俊弘 訳：災害における心理社会的介入。中根允文他編。災害のもたらす心理社会的影響—予防と危機管理—。創造出版。東京都。1995。p 25
- 8) B・ラファエル 石丸正 訳：災害の襲うとき。カタストロフイーの精神医学。みすず書房。東京。1995。p 378

2000. 6. 19