

6 各避難場所における支援

(1) 避難所

〈課題〉

- プライバシーが確保されにくい
- 共同生活を円滑に営むための運営やルールづくりが必要
- 避難所管理や支援の受け入れ調整など避難先担当者の負担が大きい

避難所では、集団生活のため、いきおい訴えの多い人に目がいきやすく、声を上げない人には支援が届きにくくなります。避難生活に関する生活情報が十分に行きわたっていないこともありますので、支援者がそうした問合せ先について把握していることが大切です。

〈ケアの方法〉

- ① 避難先担当者と十分なコミュニケーションをとる（支援対象者についての情報を聞く・支援結果をフィードバックする・避難所環境について助言するなど）
- ② 「受容的な態度」で接します。
- ③ 家族単位の場所となるように区分けをします。
- ④ 避難者同士が自由に話し合えるようなルールや雰囲気作りに努めます。
- ⑤ 感染症が蔓延しないように健康管理に配慮します。
- ⑥ 介護は原則として家族が行い、必要に応じて身近な専門家に相談できるようにします。
- ⑦ 精神障がいを持つ人など共同生活に不安を抱える人に対して、本人を傷つけないように配慮しながら、専門家と相談しながら援助します。
- ⑧ 避難所のルールを維持します。
- ⑨ 確かな情報収集につとめデマや流言に惑わされないようにします。
- ⑩ 避難所運営組織を編成し、時期をみて避難者が主体的に運営できるように援助します。
- ⑪ 避難先の担当者からの情報を得て、支援対象者を把握します。
- ⑫ すでに支援を受けている場合は、これまでの支援経過を確認して活動します。
- ⑬ プライバシーに配慮し、気持ちを受け止めながら支援します。
- ⑭ 避難先の担当者にフィードバックします。
- ⑮ 避難所環境についても改善点があれば担当者にフィードバックします。

※ 避難所における心のケア活動形態：

- 巡回型：居住スペースを巡回し、話を聞く。プライバシーに注意することが必要。周囲に避難者がいることで、『自分だけが弱音を吐いてはいけないと思う』などと、感情を出しにくいという避難者もいるため、必要に応じて相談ブース型に誘導する。訴えの少ない人は、見過ごされがちなので注意して巡回する。
- 相談ブース型：相談室を設けて相談を受ける。相談者の出入りが見えるような場所だと遠慮してしまうので相談室の設置場所に配慮が必要。
- 予約制：避難所責任者から連絡を取ってもらい、予約制の相談を実施する。日中、被災者が外出していることが多いことから、夜間にも実施できるとよい。

<避難所における心のケア活動の例>

- ① スタッフ：精神科医、保健師、看護師、心理士等／個々・ペア・チームで巡回
(複数のコメディカルスタッフがいる場合は、医師が相談ブースで診察に専念する形態も可)
- ② 活動の流れ
 - 1) 現地打ち合わせ：避難所の状況や巡回の状況を把握する。
(実施場所確認、周知方法検討、対象者把握など)
 - 2) 相談会の周知：広報ちらし、ポスター、リーフレット
 - 3) 事前申し込み [問診票]
 - 4) 相談 (事前申し込みをした人の相談、居住スペースへ巡回しての相談)
[相談記録・診療相談票・処方箋・診療情報提供書]
 - 5) カンファレンス・事後処理 (要継続支援者の確認)
[活動日誌]

<相談内容の例>

- ア) 身体的症状：下痢、風邪、肩こり、腰痛 (床が堅い)、音に過敏になっている、余震があるとビクビクする、おむつかぶれ、喘息や心臓病など持病の悪化。
- イ) 精神的症状：イライラ、不眠、不安、先が見えないことの不安。
- ウ) その他
 - 避難所環境面：ほこりっぽい、避難所の空気が悪い、換気が出来ない。
 - 子どもの教育面：学校の履修、子どものストレス。
 - 今後の生活・経済面：災害や被害の補償
 - 自治体職員、避難所自治組織リーダーの疲労困憊
 - 被災地の防犯体制

<対応内容の例>

- ア) 薬剤処方 (睡眠薬、安定剤)
- イ) 受診勧奨 (治療中断者、抑うつが強い者など)
- ウ) 障がい者への対応 (継続薬の相談、二次避難先の検討など)
- エ) その他 (被災地の防犯に関して、警察による巡回相談と連携するなど)

〈その他、考慮すべき点〉

- ア) 被災者、避難所、本人の3者が情報を管理する必要性。たとえば、スタッフ間で申し送り事項記録用紙の記載をするとともに、治療内容を記入したカード（受療カード：心のケア活動様式8）を本人が持参するといった工夫によって、治療の継続性を確保する。
- イ) 被災者が欲しいと思う情報（補償・賠償問題、避難先の学校、サービス事業所等）の提供。（事前打合せで情報を整理し、対応できるようにする。）
- ウ) 相談内容に応じて継続支援ランク付けを行い、今後の支援方法を整理する（トリアージ）
- エ) 避難所スタッフのケアを行う担当者を置く
- オ) 避難所外での飲酒問題への対応
- カ) 医療チームなど他に関わるチームがいる場合には事前にその情報を得ておく
- キ) 広い避難所の際などには、エリア分担を決めて巡回するなどして、同じ避難者に重複して話を聞くことにならないように工夫する
- ク) 心理教育やリラックスのためマッサージ等なども、集団や個別ケアに組み入れるとよい

(2) 二次避難所

避難生活の長期化が予想され、旅館などを避難所として使う場合

〈課題〉

- 数ヶ月にわたる避難期間になることもある
- プライバシーが確保されやすいが、支援者・避難者間で情報が伝わりにくい

〈方法〉

- ① すでに避難所巡回において要支援者としてリストアップされている方を中心に面接を行います。
- ② 避難先によって管理状況が異なるので、具体的な支援については、該当市町村保健師、および各避難先を管理する自治組織、行政と連携を取って行います。
- ③ 心のケアだけでなく、二次避難所の生活環境についての避難者のニーズについても把握し、管理者にフィードバックします。

(3) 仮設住宅

〈課題〉

- 仮設住宅入居中から仮設住宅を出た後の生活再建に取り組み始めることが必要
- 避難者によって生活再建のペースが異なるので、状況に応じて対応することが必要

〈ケアの方法〉

- ① **生活に関する情報など情報伝達を確実にする**：居住者に支援者や行政からの情報が十分に伝わるように配慮します。現在の居住環境についての生活情報とともに、帰住予定地の生活情報も必要です。特に、災害弱者については、情報伝達がおろそかになりやすいので、戸別訪問なども検討します。
- ② **これまでに把握されている要支援者へのケア**：これまでに避難所でのケアなどで把握されているリスク（ストレス症状や生活面の負担）に基づいて、訪問の必要性など、支援の在り方を判断します。
- ③ **見守り支援**：支援必要度の高い居住者については、心のケアチームによる訪問のほか、仮設住居内の自治組織などを利用した見守りや支援も検討します。
- ④ **集いの場**：仮設住宅の集会場などを活用した茶話会、講習会、集まりなどのスケジュールを住民と考え開催します。

《訪問支援》

訪問の目的

- スクリーニング：各入居者の生活の実態を知る
- 心理的サポート：行政としてサポートする姿勢を示すことによって安心感を与える
- 継続訪問支援：継続的に支援が必要な方への訪問支援

訪問の内容

- それまでに要支援とされていた方を優先的に訪問する
- 入居者の確認と要支援者の把握を行う
- 「生活上で困ることはありませんか」などと声を掛け、その時々訴えをよく聴き、話し相手になる（心理的サポートの提供）。
- 生活の様子を確認する
 - ・家具調度の揃い具合
 - ・居住スペースの様子（広さ、片付けなど）
 - ・家族の住み分け
 - ・買い物や日中の活動の様子の確認
 - ・通信手段の整い具合（携帯電話など）

不在時の対応

- 安否確認
 - ・はきものの有無
 - ・ガスメーター・電気メーターの作動状況
 - ・施錠の確認
 - ・家屋の周囲、住宅の中（窓ガラス、カーテン等）の観察
 - ・洗濯物の有無や郵便物のたまり具合
 - ・異臭の有無

(4) 自宅・借り上げ住宅

〈課題〉

- ニーズのある人を見つけ出す点に工夫が必要
- 特に自宅は、仮設住宅や借り上げ住宅よりも状況の把握が遅れがちになる

〈ケアの方法〉

① ケアが必要な人の把握

- ・全戸訪問（保健師による健康悉皆調査の活用など）
- ・チラシを全戸配布し相談を促す
- ・住民検診の利用
- ・震災前からの情報の利用（相談歴、受診歴など）

② 同様の悩みを抱えている住民が集えるような機会を設ける