

テーマ：「組織の一員として災害対応や被災者支援活動をする中でよかったこと、困ったこと」

## ①良かったこと

### 組織内のシステムやサポート

- ・災害現場に行った後、感想を書く。現場に行っていない人でも現状を知れる。
- ・互いを労いあえた。
- ・支援の流れなどが見える化した。
- ・マスコミ対応への共通のキーワードを決めていたので対応が出来た。
- ・不在が多い被災者は、あらかじめ“アポイント”を取って訪問した。
- ・週1日の休みを作ってもらった。
- ・訪問は2人ペアで。
- ・一人で抱え込まず、誰かに言ってもらえる環境が整っている。
- ・J-SPEED やイーミスの稼働は問題なかった。
- ・ボランティアに行った際、統制が取れていた。
- ・マスクの無料配布があった。
- ・ストレスチェックが良かった。

### 他機関からのサポートや連携

- ・平時の連携が役立った。職場より話しやすいくらい。
- ・社協（ボラセン）を交代で担当するが、初回参加時でも、これまでの流れやその日の動きを説明してくれる体制ができていた。⇒ 県社協のサポート
- ・避難所対応で必要なもの・情報整理が難しかった時に関係する機関との連携ができることでうまく動くようになった。
- ・精神保健福祉センターのバックアップがあり、話を聞いてもらえた。
- ・いろんな団体・活動する人との出会い。
- ・広島と呉でのスタッフの協力があった。
- ・後方支援（行政）があつて良かった。
- ・つながり、同じ職種の他県の仲間・県の人に来てくれた。

### 被災者との関り・地域の力

- ・地域の人々の力、団結を感じた。
- ・被災者からの「声」が元気につながった。
- ・みなしから自宅へ帰る人、地域での繋がりを作ろうと思う人に出会えたこと。
- ・地域との繋がりが、新しく生まれた。
- ・被災者同志の仲間意識ができた。
- ・周囲に言えないことを聞いたこと等感謝された。
- ・後から、被災者からお礼を頂いて嬉しかった。
- ・避難所で「ありがとう、来てくれたんね」と心を開いてくれた。距離が縮まったのが嬉しかった。
- ・労いの言葉がある。
- ・被災された方の話を聞くと「聞いてもらえて救われた」と言ってもらえた。実際は聞くだけだが、感謝してもらえると、こちらも救われたと思えた。
- ・避難所の被災者から、名前を呼んでもらえると嬉しかった。受け入れてもらえたように感じた。

- ・遠方の被災地では、行くだけで感謝された。
- ・避難の人が減っているのを見て「復旧しているんだな」と感じることができた。

### 県外からの支援

- ・県外からの応援が有難かった。
- ・県外からの経験者が、支援者へ指導してくれた。
- ・県外から、経験者の情報提供があった事。
- ・他県の人が沢山助けてくれた。
- ・他県から、支援者が来て、指示を出してくれる方がいて助かった。

### 経験や事前の知識

- ・事前に研修していたので（DPAT）やるべきことが分かった。
- ・トリアージに関する勉強をしていたのが役立った。
- ・8. 20.（広島土砂災害）の経験・教訓が活かされた。
- ・経験者がいて混乱が違った。
- ・クーラーボックスに食べ物・飲み物を備えて現場に向かった。

### 家族のサポート

- ・話を聞くだけで落ち着くことのできる家族があった。

## 実際に行ったセルフケア

### 休息をとる

- \* 休みを確保しながら、ローテーションで対応した。
- \* 休みを入れた。
- \* しっかり休む。人に相談する。
- \* 睡眠をとる。
- \* 家でリラックスすること。安心できる場所で休むこと。
- \* 一時的に家に戻って息抜き・休憩をとった。（3～4時間）子供の顔を見てホッとした。
- \* お風呂に入ったりした。
- \* 入浴させてもらえた。
- \* 井戸水が使える人はパーベキューをしている友人がいた。癒しになった。

### 相談・情報を共有する

- \* 困ったこと、気がかりなことをその日のうちに情報共有していた。
- \* 悩み事は相談する。
- \* チームで懇親会・振り返りをし、情報共有できた。
- \* 愚痴、弱音は、吐けなかったけど、仲間でも共有・情報交換して楽になった。
- \* 報・連・相で自分の気持ちの整理がお互いの労いにつながった。
- \* 精神保健福祉センター相談員に自分から話を聞いてもらった。

### 支援への心構え

- \* 「いつかは終わる」と意識して取り組むこと。
- \* ハネムーン期は、深呼吸し抑制気味で。

## ②困ったこと、悩んだこと

### 支援者も被災した

- ・支援者が被災している場合も多い。
- ・支援者であり、被災者であった。一番大変な時に何もできなかった。
- ・自身が被災、職場が被災で役に立たなかった。
- ・職場被災。派遣先も被災。職員も帰れない。通勤中に事故にあった人もいた。患者さんのストレスも高い。みんなが疲弊。地元も被災していたため手伝わなければという気持ちがあった。
- ・被災した職員のメンタル面が心配。
- ・職場の出勤者が、道路寸断で限られて大変だった。
- ・被災した側は、水・食料不足に困った。
- ・すぐに救助が来なくて不安だった。
- ・山の上だった為、停電しており、携帯電話・FAX等のライフラインが使えなかった。

### 地域や職員間の温度差

- ・職員間に温度差がある。
- ・被災の度合いが違ったりすると、近所での関係にも影響した。
- ・被災地と非被災地との心のギャップを見て、支援者としても辛かった。

### 被災者への対応

- ・若い世帯は日中いないため訪問してもなかなか会えず情報を伝えられない。
- ・被災者の話を聞いて共感していると思うが、これでいいのか？（寄り添えているのか？）
- ・どう支援したらよいか悩む。どこまでが支援か。
- ・「人間らしい生活」とは、支援の目標に悩む。
- ・土石等で、悲惨な家庭もあったが、その方たちにどのように専門機関に繋がればいいのか困惑した。
- ・訪問、みなしの期限がある。再建できない家庭もある。
- ・薬が無く、病院へ行くことが出来ない人への対応。
- ・復旧に関して質問されてもわからない。
- ・自分としてどのようなことが出来るのか？
- ・高齢者の中には自宅に戻りたいが家族は金銭面や残りの人生を考え前向きにならなかつたり、トラブルもあった。

### 無力感

- ・被災者訪問で「何しに来たんね」等の言葉をかけられ、気持ちが辛くなった。実際に何もしてあげられないリアルもあって、とても落ち込んだ。
- ・聴いてあげるしかない「無力感」。
- ・メンタルケアに向かったが、対象者が（慢性期対応でも同様に）おらず、家の片づけなどでトンボ帰りがあった。
- ・残った職員も無力感を感じた。

### 支援体制について

- ・支援者に時間がなく引継ぎがうまくいかない。
- ・避難所で十分な関りができたか？引継ぎ、被災者が多く整理できなかった。
- ・交代は必要だが交代するための整理も大変だった。
- ・事務作業（更新時期）と支援作業の全員の共有が難しい。→頑張る人がすごく頑張ってしまった。

- ・支持が無いまま責任を負ったので、具体的な行動が分からず苦労した。周りからのフォローが欲しかった。
- ・上司との相談もできなかった。
- ・行った先で何をしたらよいか分からず。
- ・派遣に行ったが、当初の目的に加えて  $+\alpha$  の業務が増え、直接的な支援が滞った。
- ・支援が大変だった。
- ・受け入れ態勢を整えるのが大変だった。
- ・発生時、他団体や中の人との調整が難しい。
- ・支援者の中で、人数が少ないこともあり責任者がいなかった。
- ・“上司”としての業務の多さ、仕事のバランスのとり方。
- ・中間管理職の大変さ、部下からみても心配。
- ・保健師の代わりがない。
- ・災害後2週間は帰れなかった。疲労感を感じる暇がなかった。体力・精神的に疲れていて、組織の形成にも影響を受けた。

### 支援者の疲労、セルフケアの不足

- ・水が出なかった。働き詰め。本当に困った。
- ・自分自身がゆっくり休む時間がない。
- ・ストレス発散がうまくいかない。
- ・自分の自宅以外は水没したので、セルフケアをする時間がなかった。
- ・支援後のセルフケアに対する知識不足。
- ・支援者のメンタルヘルス→自分で気づいてもらう事が難しい。
- ・自分が病気（抑うつ状態や難聴等）になった。年配なので、不満を聞くほうであり、自分のストレスはある。避難所でも眠れなかった。
- ・山間部で、死者も出ている現場に入った。支援者のメンタルは長期戦。
- ・渦中の人にはストレスしかない。
- ・部下を、思い遣れなかったのでは、とフォロー不足を実感。
- ・暑さ、体力不足で大変だった。

### 支援者同士の人間関係

- ・職場間の人間関係がギスギスした。
- ・ボランティアが、毎日同じメンバーではない。関りが難しかった。
- ・ボランティアで初めて会った人とチームを組むストレス。チームによってスムーズになることもあれば反対もあり。

### 知識不足・情報不足や経験の少なさ

- ・経験の少なさ。
- ・知識のない中、訪問支援をした。半年後 心のしんどさが出てきた。（事前の勉強があったら良かった。）
- ・日頃 訓練はしていたが、それでも混乱があった。
- ・避難所開設に関わった際、事前の準備不足（保健師としての関わり方）。
- ・避難所運営に関する学習、事前に学習しておくと感じた。
- ・トリアージに困った。
- ・自分の知識が地域で生かされなかったことに悩んだ。（足湯として活動。集会ができるようになった。）
- ・災害経験者が少なく、どう対応すれば良いかわからないことが多かった。
- ・土砂崩れが、知られていない場所にあった。

## マスコミへの対応

- ・取材が大変だった。

## 組織の一員として、個人としてできるセルフケア

### 情報共有・意見交換をする

- \* 災害支援に行っていない人も、行っている人からの情報を共有する。
- \* 皆で意見交換し合う事を普段より心がける。
- \* 支援した帰りに情報のすり合わせ。会話する。
- \* 自分の経験（見たもの）を口に出す。共感してもらおうと胸がスツキリ。
- \* 取材対応を一人で抱えないようにする。
- \* ネットワーク会議（連携について）開催。

### 情報を整理する

- \* 業務の記録（メモ）の保管と活用。情報。

### 休みをとる

- \* 休む時に休むことを意識する。自宅には持ち帰らない。
- \* 自分の時間を取る。（自分に戻る。）
- \* 自分の時間を大切にする。

### 外部支援者からの援助

- \* 外部からの支援者支援の助け。

### 職場内でのケア

- \* 業務の合間でなく、時間を取ってひとり一人の思いを聞く。→自身の気持ちの整理、仕事の仲間の理解に繋げる。
- \* 自分の思いを口に出す。
- \* 上司の理解・フォローが大切。
- \* 支援者支援の仕組み作りが必要。
- \* 支援者として話の傾聴、共感して不安の軽減、安心感を与える関りをする。
- \* 職員に笑顔で接する。いつもと違った様子に気づく。
- \* 繋がり。話し合える。

### 学習の機会をもつ

- \* セルフケアの方法について学ぶ機会をもつ。
- \* 事前に学習の機会を持つ。
- \* 職員のセルフケアのための研修会をする。
- \* 研修に行く。