

PPT5:登場人物（最初にテロップで顔と役割を説明する）

- ・ 母親
- ・ 叔母（母親の妹）
- ・ 警察官
- ・ 保健センター職員 2名

1. 導入と関係づくり

1 警察官から遺族に、精神保健福祉センターおよび保健所職員を紹介する。

「ご家族対応チームの方です。ご家族からの相談に対応し、支援をいたします。」

2 精神保健福祉センターおよび保健所職員が自己紹介する。

「保健センターの山岸です。」「中村です。」

3 警察官から、対面に立ち会ってもらってもいいか聞き、遺族は承諾する

「このお二人に、お子さんとの対面に立ち会ってもらってもよいでしょうか。もし、立ち会ってほしくなければ断ることもできます。」

PPT6:解説ナレーション

- ・ 状況の確認として、本件の一般的状況、そして、警察から遺体の状況について事前に遺族に説明されているかを確認します。もし、遺族へ説明がされていない場合には、警察に説明してもらうようにします。
- ・ 支援者は、家族にとっての役割が分かるように自己紹介をします。ここで、こころのケアを前面に出す必要はありません。信頼関係を築くように努めます。
- ・ 家族・面会者に、保健センター職員の付き添いについて了承を得たうえで、対応にあたります。同時に、付き添いを拒否することもできることも伝えます。

2. 遺体との対面

- 1 警察官が遺体のそばに遺族を案内する：警察官、遺族、家族対応者の順に。
- 2 家族は、遺族が対面するのを、体一人分程度離れて見守る。
- 3 叔母が「あいちゃん」と呼びかけ、遺体にすがりつく。
- 4 母親は、ショックのあまり、遺体にふれ、なでるようにした後、脳貧血で崩れ落ちる。叔母は取り乱し、状況について質問を始める。
- 5 「隣に移りましょう」と警察官がうながす。
- 6 対応者が母親を支えながら椅子のある所に移動。二人を椅子に座らせる。

PPT7:解説ナレーション

- ・ 遺族は遺体と対面して、最初は激しい反応（興奮、叫び声、嘔吐、失神、周りの人を叩く等）を起こすことがあります。これらは、時間とともに落ち着くことが多いです。
- ・ 遺族が対面するのを、支援者は、体一人分程度離れて見守ります。
- ・ また対応上の注意として、死亡が確認された人について話をする時には、「死んだ」ではなく、「亡くなった」という表現を用います。また、亡くなったひとを「遺体」「故人」と呼ぶのではなく、名前呼びます。
- ・ そして、遺族に状況説明をする場合には、立ち話ではなく、落ち着いて話せる場所に移ってから行います。

3. 状況説明と支援

- 1 警察官、椅子に座った二人のななめ側に座る。対応者は遺族の横にしゃがむ。またはよりそうように立つ。

- 2 叔母、困惑、怒りの状態で質問する。

「いったい何が起こったのか？なぜこんなことになっているのか？」

⇒県警から説明

「病院に運ばれたのか、治療はなされたのか？苦しんで亡くなったのか？」

「なぜ病院から連絡してくれなかったのか？」

「学校の先生はいないのか、避難誘導はなされたのか？」

「なぜ、ここ（遺体安置所）なのか、納得がいかない・・・」など

⇒対応者説明

- 3 母親、自責、泣き崩れる。叔母、黙る。

「ごめんね、ごめんね。お母さんが部活休んでいいよって、言ってたら。今朝、休んでいいよって、言ってあげてたら・・・」

「私が悪い、私が悪い、あいちゃん・・・」泣き崩れ、脳貧血の状態に。

- 4 対応者が背中にも手を回して支える。さする。血圧測定。

PPT8:解説ナレーション

- ・ 遺族の心理的反応は様々であり、一例として、悲しみ、怒り、号泣、震え、過呼吸、茫然自失、応答しない、感情や感覚の麻痺、冷静に見える等があります。
- ・ ここで重要なのは、支援者は、家族の感情を解しようとし、その気持ちに共感を示すことであり、支援者の同情を示すことではありません。
- ・ ですから、無理に言語化させたり、感情を表出させるようなことはせずに、非言語的な支援や身体面でのケア等を通じて、安心できるような環境をつくったり、遺族の不安に寄り添うことが重要です。
- ・ ただし、遺族の身体に触ることは、驚いたり不快に思う人もいるので、事前に同意を得る等の注意が必要です。

4. 遺族のニーズに沿った支援

ご家族の状況を見ながら、他に連絡する人の有無を確認し、必要に応じて代行。

以下のようなやりとりを想定するが、遺族の心情にそった対応を心がける。

対応者	「今、ご連絡をしたい方はいらっしゃいますか？」
叔母	「賢次さんには？」
母	ここに来る前に電話したけど、つながらなくて・・・」
対応者	「お父さんですか？」
叔母	「はい」
対応者	「よろしければ、こちらで連絡しますか？」
叔母	(母親の方を見て)「はい、お願いします。」
対応者	「わかりました。」
警察官	「あいさんですが、ご自宅までどのようになさいますか？ どなたかに車をお願いできますか？」
母	「主人に連絡が取れてからでもいいですか？」
警察官	「はい、よろしいですよ。」
対応者	「大丈夫ですか？突然の大変な出来事で、今はどうしてよいか分からない状態かと思います。後からでもよろしいので、お困りのことについては、ご相談してくださいね。」こころのケアのリーフレットを姉に渡す。

PPT9:解説ナレーション

- ・ 遺族が混乱や動揺、麻痺、情緒的に圧倒されているような状態から落ち着くタイミングは様々です。これらの感情は、一定期間続く可能性を伝えます。
- ・ そして、遺族が安心や落ち着きを得られるように、支援者は共感的な態度で、具体的な支援を申し出ることが有用です。この時点では、精神的な問題よりも、現実に関面している問題への支援が役に立つことが多いです。
- ・ ただし、急性期には遺族のニーズが明らかでないこともあります。そのような場合には、後日、相談に応じることができるように相談窓口が記載されたパンフレットなどを渡して、情報提供するとよいでしょう。
- ・ また、遺族は直後には混乱していることが多いので、支援者の名前や連絡先を覚えていないこともあります。パンフレットを渡す際には、対応者の名前や連絡先を記入しておくとういでしょう。

資料2. 遺族対応編ナレーション

① 冒頭（両方共通）

- 保健センターの仕事の説明……タイトル～保健センター外観後（1：07：11～）

「保健センター職員は、災害をはじめとした健康危機場面では、幅広く住民の心身の健康保持のための支援を展開します。このビデオでは、様々な場面において精神および地域保健専門家に求められる心構えなどを解説します」

② 被害想定

- 震災被害想定テロップ後の説明テロップに合わせて（1：39：14～）

「某年某月某日、午前7時15分。マグニチュード7.5の地震が発生。某市では、震度6強を観測しました」

- 震災の様子後のテロップに合わせて（2：01：16～）

「この地震において、市街地では多数の建物が倒壊。多くの死傷者や行方不明者が発生しました。地震直後から人命の救助救出、医療救護活動が展開されています」

- 震災の様子後のテロップに合わせて（2：24：27～）

「被災地では、電気、電話、ガス、水道などのライフラインや道路などが損壊し、同時多発的に建物の火災が発生し、延焼拡大のおそれがあります。また、急傾斜地などで土砂災害が発生し、多量の土砂により、道路が通行不能となっています」

③ 場面設定

- テロップに合わせて（3：08：25～）

「犠牲者は岩盛あいさん、13歳。宮沢中学校1年生で、バレー部に所属しています。地震当日は、部活の練習試合があり、朝から登校していました」

「当日、あいさんは夏バテで体調不良のため、朝練に参加するのを戸惑っていましたが、母親が送り出しました」

「地震により、某中学校体育館が倒壊。あいさんは救助されましたが、死亡が確認され、某市体育館に設置された、遺体安置所へ移されました」

- 遺体安置所～登場人物説明の映像に合わせて（3：37：16～）

「地震後に、警察からの、お宅のお子さんかもしれないので確認してほしい、という連絡を母親が電話で受けました。父親は会社に出勤し、連絡がとれなかった」

ため、一人で確認するのが怖く、近所に住む、犠牲者の叔母へ連絡し、二人で遺体安置所に駆けつけました」

「このデモンストレーションは、体育館の遺体安置所での遺体確認の場面において、保健センター職員が警察と連携し、遺族の付き添いを行なう場面です」

④ シーン1 解説

- ポイント①「状況の説明」のテロップに合わせて……（4：54：09～）
「状況の確認として、亡くなった時の一般的状況、そして、警察から遺体の状況について、事前に遺族に説明されているかを確認します。もし、遺族への説明がされていない場合には、警察に説明してもらうようにします」
- ポイント②「自己紹介」のテロップに合わせて……（5：11：16～）
「支援者は、家族にとっての役割が分かるように、自己紹介をします。ここで、こちらのケアを前面に出す必要はありません。信頼関係を築くように努めましょう」
- ポイント③「対応の際の付き添いの確認」のテロップに合わせて…（5：45：17～）
「家族・面会者に、保健センター職員の付き添いについて了承を得たうえで、対応にあたります。同時に、付き添いを拒否出来るという選択肢があることも伝えるようにしましょう」

⑤ シーン2 解説

- ポイント①「遺族の反応～」のテロップに合わせて……（5：11：16～）
「遺族は遺体と対面して、最初は激しい反応…興奮、叫び声、嘔吐、失神、周りの人を叩くなどの反応を起こすことがあります。これらは、時間とともに落ち着くことが多いです」
- ポイント②「遺族との距離」のテロップに合わせて……（7：07：18～）
「遺族が対面するのを、支援者は体一人分程度、離れて見守ります」
- ポイント③「言葉の注意」のテロップに合わせて……（7：54：28～）
「また、対応上の注意として、死亡が確認された人について、話をするときには、“死んだ”ではなく、“亡くなった”という表現を用います。また、亡くなった人を“遺体”“故人”と呼ぶのではなく、名前で呼ぶようにしましょう」
- ポイント④「状況説明」のテロップに合わせて……（8：15：15～）
「そして、遺族に状況を説明する場合には、立ち話ではなく、落ち着いて話せる

場所に移ってから行ないます」

⑥ シーン3 解説

- ポイント①「遺族の反応」のテロップに合わせる…… (10:04:21～)
「遺族の心理的反応は様々であり、一例として、悲しみ、怒り、号泣、震え、過呼吸、茫然自失、応答しない、感情や感覚の麻痺、冷静に見えるなどがあります」
- ポイント②「共感」のテロップに合わせる…… (10:23:17～)
「ここで重要なのは、支援者は、家族の感情を理解しようとし、その気持ちに共感を示すことであり、支援者の同情をしめすことではありません」
- ポイント③「安心出来る～」のテロップに合わせる…… (11:43:06～)
「ですから、無理に言語化させたり、感情を表出させるようなことはせずに、非言語的な支援や身体面でのケアなどを通じて、安心出来るような環境を作ったり、遺族の不安に寄り添うことが重要です」
- ポイント④「遺族の体に～」のテロップに合わせる…… (12:00:28～)
「ただし、遺族の身体に触れることは、驚いたり、不快に思う人もいるので、事前に同意を得るなどの注意が必要です」

⑦ シーン4 解説

- ポイント①「具体的な支援の申し出」のテロップに合わせる… (14:11:26～)
「遺族が安心や落ち着きを得られるように、支援者は共感的な態度で、具体的な支援を申し出ることが有用です。この時点では、精神的な問題よりも、現実面に直面している問題への支援が役に立つことが多いです」
- ポイント②「感情が落ち着くタイミングについて」のテロップに合わせる
(14:52:17～)
「遺族が混乱や動揺、麻痺、情緒的に圧倒されているような状態から落ち着くタイミングは様々です。これらの感情は、一定期間続く可能性を伝えます」
- ポイント③「パンフレットなどの～」のテロップに合わせる… (15:56:16～)
「そして、急性期には遺族のニーズが明らかでないこともあります。そのような場合には、後日、相談に応じることが出来るように相談窓口が記載されたパンフレットなどを渡して、情報提供すると良いでしょう」

● ポイント④「パンフレットへの～」のテロップに合わせる…（16：15：06～）

「また、遺族は被災直後には混乱していることが多いので、支援者の名前や連絡先を覚えていないこともあります。パンフレットを渡す際には、対応者の名前や連絡先を記入しておくといいでしょう」

資料3. 復興期の電話相談シナリオ

PPT11:状況設定、登場人物紹介のナレーション

相談者はAさん、40代女性、仕事はパートに就いています。

家族は夫、夫の両親、子供（長女中3、次女小5、長男小2）の7人家族です。

この地域で起こった大型地震を経験して、避難所で生活し、その後自宅の修理や環境整備をし、自宅に戻りました。被災から6ヶ月以上経過してからの相談ですが、復興からの取り残され感、不安、焦燥感、自責感が続いています。

そこで、精神保健福祉センターのこころの健康相談窓口に電話しました。

人物	台詞	メモ
相談員	1. 導入・関係づくり 「はい、精神保健福祉センター心の健康相談です。」	強い口調
Aさん	「あの・・・相談と言うか、なんと言うか、話を聞いて欲しいのですが！そちらで聞いてくれるのですか？」	
相談員	「はい、お聞きいたします。ここへのお電話は初めてですか？」	
Aさん	「はい・・・、そうです。あの、前に市の広報で見て・・・。災害後の・・・なんか、ストレスの相談とか受けると出ていたので。」	
相談員	「この間の、地震によるご相談ですね。」	
Aさん	「どこの誰に話しても、なんとかなることでもないかもしれませんが、なんかね、気持ちのやり場がなくなってしまいました。」	
相談員	「やり場のないようなお気持ちでいらっしゃるんですね？」	
Aさん	「はい・・・。」	
	2. 相談内容の整理	

相談員	「地震にあったこと、そのものも大変だったと思いますし、お住まいのことや気持ちのことも落ち着くのに時間がかかることがありますからね…。ご自宅の被害などはいかがでしたか？」
Aさん	「幸いなことに、自宅の被害はありませんでした。物が落ちたり、倒れたり…。あ、玄関のガラスは壊れましたけど。」
相談員	「ご自宅の被害はそれほどではなかったのですか？」
Aさん	「まあ、少ないといえば少ないですけど…」
相談員	「ご自身やご家族にお怪我はありませんでしたか？」
Aさん	「それは大丈夫でした。」
相談員	「ご自宅の被害などはそれほどでもなかったようですが、他にも心配なことがあるようですね。」
Aさん	「はい、xx 地区なので、避難所に避難し、この前、自宅にもどりましたが…」
相談員	「はい。ご自宅に戻られて？」
Aさん	「ええ、戻れて、よかったと皆さん言いますよね。でも、私は、何がいいんだか、わかりません。避難しろと言われて、避難して、戻れと言われてもどって…。
相談員	「戻りたくなったのですか？」
Aさん	「いえ、ずっと仮の住まいにいるのも、家族、皆がストレスでしたので…。夫の両親は早く戻りたかったようです。」
相談員	「そうですか。あなたはあまり戻りたくなかったのですか？」

	か？」	
Aさん	「はい、私も子どもも自宅にいと、なんだかこわくて、じっとしてられないんですよ。思い出すこともあるし、また地震が来たらどうしよう、今度は家がつぶれるかもしれないとか、そういう考えが頭にわきおこってきて、どうしようもなくなります。避難所から自宅の片付けに来ていた時もそうでした。」	
相談員	3：精神・身体面、日常生活に関するアセスメント 「地震から6ヶ月経過していますが、一日中、そのような状態ですか？そのように感じていたら怖くて不安な気持ちになりますよね。では、毎日、家事や仕事などこなしていくのも大変ですよね？夜は眠れていますか？」	
Aさん	「夜は眠れています。でも、ハッとして目が覚めたり、そのあとなかなか眠れなかったり……。仕事に行っている間は、家から離れているせいか、張り切れるし、大丈夫で……。一日中、苦しいわけではないです。家にいるときとか、誰かが地震の話をしたときとか……。なんか落ち着かなくなって、イライラして……。自分はだめだな……。って。みんな地震を体験して、同じなのに、私だけが、なにかをひきずってて……。そういう感じがして」	
相談員	「誰もわかってくれないような、孤立したようなそういう気持ちになるのですね？」	
Aさん	「はい、車の運転中、急に泣きたくなったりして、……」	
相談員	「そうですか。よく眠れないこと、イライラすること、落ち着かない感じがあるのですね？食欲はいかがですか？」	
Aさん	「なんとか家族の分を作り、自分も食べていますよ。食べるのは大丈夫ですね。」	

相談員	「そうですか。ご家族はご主人と、ご主人のご両親と、あとは子どもさんかな？何人家族ですか？」
Aさん	「子どもが3人なので、7人家族です。」
相談員	「大家族ですね。子どもさんは小さいのですか？」
Aさん	「中3と、小5と、小2です。」
相談員	「子供さんについて心配なことはないですか？」
Aさん	「はい、今のところはなんとか・・・。」
相談員	「他のご家族については？」
Aさん	「夫が疲れているようで、お酒飲んで寝るようになったことくらいかな。仕方ないことだと思いますけど・・・。仕事が忙しくて残業が続いていて・・・、話したくてもね、遠慮してしまっ。」
相談員	「そうですか。ご主人に少し話せるとお気持ちは楽になりそうなのですか？」
Aさん	「話せば、聞いてくれますが、私のせいで疲れさせているみたいな気がして、自分でなんとかしないと、夫が倒れてしまったら、大変ですから・・・。」
相談員	「あなたの方が先に倒れてしまいそうではないですか？体調はどうですか？だいぶね、お疲れだと思いますが・・・。」
Aさん	「もともと体は丈夫で、病気はしたことないです・・・。でも頭が痛くなったり、疲れがとれなくて、だるくて、それでイライラして、子どもを怒ってしまうことが増えましたね。」

相談員	「些細なことでも、気になったり、イライラが起きる状態ですか？神経が敏感になっているような？」
Aさん	「そうですね。小さい音などにもハッとして、地震だって、頭がカ～っとした感じになったり。やっぱり、私、おかしいのでしょうか？普通じゃないってことですか？」
相談員	「いいえ、大丈夫ですよ。おかしいということはありませんよ。地震にあわれてから、ずっと張り詰めて頑張ってきたのですから、普段と違う状態になることは、当然、おこることですよ。」
Aさん	「そうでしょうか・。そういつてもらえると少しほっとします。みんながね、普通にやっているのに、何で私は・・・って・・・」
	4. 支援リソースの確認
相談員	「どこかにそういうお気持ちは相談されたことはありますか？」
Aさん	「いえ、市の担当の方が気にかけてくれるのですが、聞いてもらうよりも、説明されることが多くて、イライラしてしまい冷静に話せなくなるから・・・」
相談員	「どこにも相談したり、話したりすることができなかったのですね？お友達とかには？」
Aさん	「職場の人と、後は避難所で一緒だった人には、電話で気持ちを聴いてもらっています。でも、話した後は、また自分が嫌になってしまい、どうどうめぐりです・・・」
相談員	「そういう状態がつづいていると、お話してくださったこと以上に本当はつらかったり、ご自分を責めたりされているのではないですか？Aさん、もしかしたら、いな

	<p>くなってしまったほうが・・・とか死んで楽になった方が・・・などと考えることはないですか？」</p>	
Aさん	<p>「・・・はい、あります。..死んだ方がって・・・そういう考え浮かんできて・・・正直に云いますと、頭から離れないときもあります。」</p>	
相談員	<p>「お気持ちをよく、話してくださいましたね。ありがとうございます。それほど苦しい・・・そういうことですよ。あの、今までにね、実際に死のうとしたとか、具体的に方法まで考えたことはないですか？」</p>	
Aさん	<p>「いえ、したことはないです。具体的に考えたことですか・・・、車を運転しているときに、このまま川に落ちたらとかは思いますけど。実際にはできないです。事故に遭いそうになって、ハッとしたとき、やっぱり死ねないなって、泣けてしまいましたけど」</p>	
相談員	<p>「そう（死ねないと）何ってほっとしました。」</p>	
Aさん	<p>「そうですね、あとは母親のこともあるので、80歳で、一人暮らしなんです。私しか子どもがいなくて、私がいなくなると母も大変になるので・・・。」</p>	
相談員	<p>「お母さんがお一人暮らし・・・。お父さんは？」</p>	
Aさん	<p>「私が中学の頃に亡くなりました。」</p>	
相談員	<p>「若いころにお亡くなりになったのですね。御病気ですか？」</p>	
Aさん	<p>「いえ、あの、自分で・・・死にました。それから母がうつ病になって・・・。」</p>	
相談員	<p>「大変な状況がおありだったのですね。」</p>	

Aさん	「母は苦勞した人なので、心配はかけたくないし、私が世話をしたいと思っています」	
相談員	「わかりました。お母さんのためにも今のご自分の状況から、すこしでも元気に、前向きになれたらね、そうお考えですよ？」	
Aさん	「はい、そうです。ほんとに、そうです。」	
相談員	「はい、いろいろ聞かせていただいて、ありがとうございました。Aさん。Aさんは、地震のあとから、今まで、ずっと頑張ってきてくれました。その頑張りによって、ご家族が自宅に戻り、子ども達も、旦那さんも生活が続いてきました。Aさんは、ご自分でも話していましたが、、、	

解説ナレーション

PPT12：1. 導入・関係づくり

- ・ 最初は相談者のペースにあわせて傾聴します。多くの場合、はじめから相談内容は整理されているわけではないので、まずは話を伺います。
- ・ その中で、被災者の不安や反応について受け止め、共感を示し（妥当化）、通常の範囲であれば、心理的反応をすべて症状や病理とみなさない（ノーマライズする）ことが重要です。

PPT13：2. 相談内容の整理

- ・ まずは、被災状況、家族の安否などの事実確認を行います。
- ・ 感情的な体験については、掘り下げるようなデブリーフィングのアプローチはとらず、共感を示します。
- ・ また、現在の心配事に焦点をあてます。
- ・ そして相談してくれたことを労い、その気持ちを受け止めます。

PPT14：3. 精神・身体面、日常生活の評価

- ・ そして、現在の精神症状について、例えば、うつ、不安、トラウマ反応、アルコール依存など、幅広く評価します。
- ・ また、過去の精神疾患やトラウマ体験について確認します。

- ・ 状況に応じて、自殺のリスク、つまり、自殺念慮、具体的な計画、過去の自殺企図、などを尋ねます。
- ・ そして、食欲、睡眠パターンや、日常生活の過ごし方などが症状によって支障が出ているかを確認します。

PPT15：4. 支援リソースの確認

- ・ 他の相談機関への相談の有無を確認し、もし必要があれば医療機関などの専門機関を紹介します。もし可能であれば、相談先を具体的に一緒に考えると良いでしょう。
- ・ そして、家族やその他大切な人や組織などのつながりについて、ソーシャルサポートを確認します。
- ・ また、セルフヘルプに関する情報提供をします。
- ・ 必要があれば、継続的な支援を申し出ます。

資料4. 復興期の電話相談ナレーション

① 冒頭（両方共通）……遺族対応編で収録したものを使用する。

「保健センター職員は、災害をはじめとした健康危機場面では、幅広く住民の心身の健康保持のための支援を展開します。このビデオでは、様々な場面において精神および地域保健専門家に求められる心構えなどを解説します」

② 場面設定

● 1枚目のテロップに合わせて（1：37：24～）

「相談者はAさん、40代女性。仕事はパートに就いています。家族は夫、夫の両親、子供…長女中3、次女小5、長男小2の7人家族です」

● 2枚目のテロップに合わせて……（1：54：07～）

「この地域で起こった、大型地震を経験して、避難所で生活し、その後、自宅の修理や環境整備をし、自宅に戻りました。被災から6ヶ月以上経過してからの相談ですが、復興からの取り残され感、不安、焦燥感、自責感が続いています。そこで、精神保健センターの“こころの健康相談窓口”に電話しました」

⑧ シーン1 解説

● ポイント①「相談者のペースに～」のテロップに合わせて……（3：23：10～）

「最初は相談者のペースに合わせて傾聴します。多くの場合、はじめから相談内容は整理されているわけではないので、まずはじっくり話を伺いましょう」

● ポイント②「不安や反応を～」のテロップに合わせて……（3：39：21～）

「その中で、被災者の不安や反応を受け止め、共感を示し、通常の範囲であれば、心理的反応の全てを病状や病理とみなさない…ノーマライズすることが重要です」

⑨ シーン2 解説

● ポイント①「事実確認」のテロップに合わせて……（4：45：16～）

「まずは、被災状況、家族の安否などの事実確認を行います」

● ポイント②「感情的な体験～」のテロップに合わせて（4：56：00～）

「感情的な体験については、掘り下げるようなデブリーフィングのアプローチはとらず、共感を示します」

- ポイント③「現在の心配事に～」のテロップに合わせる（5：12：20～）
「また、現在の心配事に話の焦点をあてます」
- ポイント④「相談してくれたことを～」のテロップに合わせる（5：17：08～）
「そして、相談してくれたことをねぎらい、その気持を受け止めます」

⑩ シーン3 解説

- ポイント①「現在の精神症状～」のテロップに合わせる（10：37：07～）
「現在の精神症状について、例えば、うつ、不安、トラウマティック反応、アルコール依存など、幅広く評価します」
- ポイント②「過去の体験や～」のテロップに合わせる（10：52：03～）
「また、過去の精神疾患やトラウマ体験について確認します」
- ポイント③「普段の生活の～」のテロップに合わせる（11：05：12）
「食欲、睡眠パターンや、日常生活の過ごし方などが症状によって影響されているかを確認します」
- ポイント④「状況に応じてのリスク～」のテロップに合わせる（12：12：16）
「状況に応じて、自殺のリスク、つまり、自殺念慮、具体的な計画、過去の自殺企図などを尋ねます」
- ポイント⑤「相談内容、アセスメント～」のテロップに合わせる（14：54：18）
「これまでの相談内容、アセスメントのまとめについて、相談者と確認します。
心理的な反応や症状、支援リソースについて、心理“教育的”な情報提供を行います」

⑪ シーン4 解説

- ポイント①「相談機関について」のテロップに合わせる（16：30：05～）
「他の相談機関へ相談しているかどうかを確認し、もし必要があれば、医療機関など、必要な専門機関を紹介します。可能であれば、相談先を具体的に一緒に考えると良いでしょう」
- ポイント②「ソーシャルサポートの～」のテロップに合わせる（16：46：29～）
「そして、家族やその他の大切な人や、組織などとのつながりについて、ソーシ

ャルサポートを確認します」

- ポイント③「情報提供」のテロップに合わせる（16：54：24～）
「また、セルフヘルプに関する情報提供をします」
- ポイント④「継続的な支援の～」のテロップに合わせる（17：42：12～）
「必要があれば、継続的な支援を申し出ます」

結果(1)

災害時のこころのケア
1. 大切な人を失った方への
初期対応編



1. 導入と関係づくり

- ・ 状況の確認
 - 遺体処理作業等の一時的状況について
 - 遺族への情報提供の状況
- ・ 自己紹介と目的の説明
 - 家族以外での役割担当者
 - 役割を明確にするが、ここで話し出す必要はない
- ・ 行き先や仕舞いに関する案内
 - 転送する遺族の指示

2. 遺体との対面と支援

- ・ 話している遺族の状況
 - 遺体との対面、遺体安置場、埋葬、火葬などの状況
- ・ 対応上の注意
 - 遺体との対面について
 - 遺体との対面と支援
 - 遺体との対面、遺体安置場、埋葬、火葬などの状況

3. 状況説明と支援

- ・ 話している遺族の状況
 - 多岐である
 - 喪失、悲しみ、怒り、悔しさ、疑問、不信感、不安、不安定感、不安、不安定感、不安、不安定感
- ・ 対応上の注意
 - 安心できるような環境
 - 非言語的な支援
 - 遺族の状況について
 - 遺族の状況について

4. 遺族のニーズに沿った支援

- ・ 話している遺族の状況
 - 遺族のニーズに沿った支援
 - 遺族のニーズに沿った支援
- ・ 対応上の注意
 - 遺族のニーズに沿った支援
 - 遺族のニーズに沿った支援
- ・ 実施上の注意
 - 遺族のニーズに沿った支援
 - 遺族のニーズに沿った支援



結果(2)

災害時のこころのケア
2. 復興期の電話相談編



1. 導入・関係づくり

- ・ 相談者のニーズに合わせて調整する
- ・ 相談者の不安や懸念を軽減する
- ・ 通常の経過で対応が困難な場合

2. 相談内容の整理

- ・ 事実確認を行う
- ・ 感情的な体験について
- ・ 現在の心配事について
- ・ 相談してくれたことを伝える

3. 精神・身体面、日常生活の評価

- ・ 現在の精神状態の評価
- ・ 過去の精神疾患やトラウマ
- ・ 状況に応じて、自殺のリスク
- ・ 現在および過去の身体状況
- ・ 食生活、睡眠、日常生活の評価

4. 支援リソースの確認

- ・ 他の相談機関への相談の有無の確認
- ・ ソーシャルサポートの確認
- ・ セルフヘルプに関する情報提供
- ・ 継続的な支援の申し出

