

第二部 相談対応手引き

【目的】

PTSD が疑われるトラウマ被害の体験を持つ相談者を適切にスクリーニングし、二次被害を与えないような対応スキルと用いること

前項の相談者のストレスを軽減するためのリラクゼーション、生活指導を行うこと

【面接回数】

評価 1 回

リカバリー 1, 2 回 合計 2, 3 回を想定

【初回面接】

トラウマ被害の経験を持っているが、まだそれを開示していない段階で、どのようにしてトラウマ被害の可能性を考え、被害についての相談をしやすいような態度で接するのが大切である。

多くのトラウマ被害者は、そのことを開示しない。トラウマ被害それ自体について、あるいはそれと関連する症状や生活の困難について相談に訪れる被害者は、もはや生活の余裕がなくなり、追い詰められていることが多い。また自分の被害がどのように受け止められるのか、扱われるのかについて、不安を抱いている。少なからぬ被害者は、特に性暴力や虐待の被害者は、その体験を人に打ち明けて二次被害を受けている。つまり話を全く信じてもらえなかったり、軽くあしらわれたりしている。したがって、トラウマ被害者は行政の相談窓口においても、自分の被害が真剣に受け止めてもらえるとは思っていないことが多い。

したがって、もし話の中でトラウマ被害が疑われたときや、後述のスクリーニングによってそれが発見されたときには、そのことを真剣に、共感的に受け止め、また相談に来るという決断をしたことを誉める必要がある。

「それは大変なことでしたね。いままで、さぞお辛かったのではないのでしょうか。生活も大変ではありませんでしたか」

「本日、御相談に来て頂いて有り難うございます。できるだけお力になりたいと思います」

仮に相談の趣旨がトラウマに関連したものではなかったとしても、被害が同定されている場合には、次のように聞いてみる。

「本日の御相談は〇〇ということですが、この辛かった体験が何か影響していると言うことはないのでしょうか。」

【場の設定】

言うまでもなく、トラウマ体験のほとんどは個人的なものであり、専門家にさえ打ち明けることには勇気がいる。まして関係の無い第三者のいるところでは話しにくいことが多い。プライバシーの保たれる空間で、落ち着いて話す必要がある。

被害者は過覚醒という症状を持っていることが多い。交感神経系が過剰に緊張し、物音に驚愕したり、不安、緊張、焦燥を抱きやすい。相談者にカフェインを勧めたり、給湯器で自由にカフェインを摂取させたりしない方がよい。相談中に強い不安を生じるリスクを高めるためである。同様の理由から、電話や話し声、ドアの開閉音などが頻繁に聞こえる場所はトラウマ被害者の面接のためには適切ではない。

【加害者の同席】

DV 被害ではかねてから言われていることであるが、加害者である夫や交際相手が付き添ってくることもある。そのような場合には、被害が疑われる本人と単独で面接する必要があるが、誰が DV の被害者なのか、当初は分からないことが多い。したがって、あらゆるトラウマ被害者については、本人が強く望まない限りは、単独で面接をすることが推奨される。

【基本対応スキル】⇒ロールプレイ

尋問調にならず、相談者に寄り添い、気持ちを受け止めるような対応が必要である。そのためには、研修でのロールプレイを通して、声のトーン、抑揚、相手に寄り添う態度のスキルを身につけておく必要がある。また【コラム】に示されたような点に留意して話を進める必要がある。

相談が進み、スクリーニングやアセスメントに入ってくると、面接の目的は情報収集とスキル訓練になるが、被害者相談の基本は、患者の不安を柔らげ、信頼感を得るような態度で接することである。

（人びとの気持ちを落ち着かせるための会話）

危機的な状況を体験すると、とても不安になったり動揺したりする人もいます。混乱したり圧倒されたりすることもありますし、手や体の震え、呼吸困難、激しい動悸などの身体反応が出ることもあります。このような症状を呈する人が心身ともに落ち着けるように手助けするための方法として、次のようなものがあります。

穏やかな優しい声で話す

その文化の中で失礼にあたらないのなら、ときどき目を合わせながら話す

あなたが援助のためにいるということ、もし安全が確保されている場合には、そのことに注意を向ける

現実感を喪失したり、周囲から切り離されたと感じている人の場合は、現在の状況や自分の身体に触れることが助けになることがある。そのために次のようなこと

をしてもらう

- ・床に足をつけてそれを感じる
- ・指や手のひらで膝をたたく
- ・周囲から、苦痛をもたらさないものを選んで、注意を向けてもらう。見たり、聞いたり、感じとれるものを選び、何が見えるか、聞こえるか、教えてもらう
- ・自分の呼吸に注意を集中し、ゆっくり息をするようにすすめる

(心がけるべきこと)

- ・気が散らないように、できるだけ静かな場所を見つけて話しましょう
- プライバシーを尊重し、相手の秘密を守りましょう（やむを得ない場合を除く）被災者の近くで寄り添いましょう。ただし、年齢や性別、文化によって適切な距離を保つこと
- ・話を聞いていることが相手に伝わるように、うなずいたり、相づちを打つようにしましょう
 - ・忍耐強く冷静でいましょう
 - ・事実についての情報があるなら伝えてください。知っていること、知らないことを正直に話しましょう。「私には分かりませんが、調べてみます」などというのも良いでしょう
 - ・相手が理解できるような方法で、情報を簡潔に伝えましょう
 - ・人びとの気持ちや、話しに出たあらゆる損失や重大な出来事（家屋の損失、大切な人の死など）をしっかりと受け止めて返答しましょう。「本当に大変でしたね。どんなにか、おつらいことでしょう」など

(控えるべきこと)

- ・無理に話しをさせてはなりません
- ・相手の話をさえぎったり、急がせてはなりません（たとえば腕時計を見たり、早口でしゃべるなど）
- ・適切であることが確信できない場合には、相手の体に触れてはなりません
- ・被災者がしたことや、しなかったこと、あるいは感じていることについて、価値判断をしてはなりません。「そんなふうに思っははいけませんよ」「助かって良かったじゃないですか」は禁句です。
- ・自分が知らないことをごまかして、作り話をしてはなりません
- ・専門的すぎる言葉を使っはなりません
- ・他の相談者から聞いた体験談を話してはなりません
- ・あなた自身の悩みを話してはなりません
- ・できない約束や、うわべだけの気休めを言っはなりません

把握すべきこと

- ・どのような危機的な出来事が起こったのかという事実
- ・どのような理解者、支援者がいるのか、どのようなサービスや援助が行われているのか
- ・生活や職場、学校での安全と保護について問題がないか
- ・被害を与えるような危険が過ぎ去っているのか、再被害の危険はないか

【アセスメント】

トラウマ的出来事の同定

インデックス症状：

自ら再体験症状などを訴える

自殺企図の既往

感情の不安定さ；急激な怒り、高揚、悲哀、不安、恐怖などが交替制に出現

解離：応答の不自然な静けさ、うつろな表情や口調

出来事についてのキー質問

「多くの方に一応お尋ねしているのですが、これまでの体験の中で取り分け辛かったり、怖かったりしたものは何でしょうか。」

「災害や事故に会われたことはありますか」

「ご両親の躰はどうでしたか」

「配偶者（交際相手）に対して、自分の思っていることが言えますか。言えないとしたら、その理由は何でしょうか」

トラウマ的出来事が疑われた場合

⇒ PTSD3 スクリーニングを実施

3点以上

⇒ PDS を実施。

*IES-R を住民のスクリーニングに用いてはならない。この尺度は PTSD 診断を推定するように作成されておらず、診断基準に対応していない。またカットオフ値に十分な根拠はない。同じ相談者の変化のモニタリングに用いることは可。

【ワーク I 心理教育（ノーマライゼーション）】

相談者は自分の問題が特別なものではなく、多くの被害者に共通する症状があり、専門家にはそれに関する知識があることを知って安心する

トラウマの後に起こってくる「よくある反応」について説明します

1. 恐怖と不安

不安は、危険な目にあっているときには、普通に、自然に、起こってくるものです。トラウマが終わったあとでも、長い間不安がつづく人もたくさんいます。自分を取りまく世界について見方が変わり、安全ということの感じ方が変わってしまっていて、より悲観的になる場合にこういうことが起こってきます。あなたはトラウマを思い出すと、不安な気持ちになると思います。でも不安は時には何の前触れもなく起きてくることもあります。不安を引き起こす**きっかけや手がかり**になるようなものには、いろいろな場所や、一日のうちのある決まった時間や、ある特定のにおいや物音や、トラウマを思い出させるような特定の状況などがあります。自分が不安になったときに、もっと注意を払うようにするようになっていくと、あなたは自分の不安のきっかけになるものをいろいろ発見できるでしょう。そうすると、トラウマを思い出させるものがきっかけになって、突然の不安が、引き起こされているのだということが実感されると思います。

2. トラウマを再び体験すること

トラウマにあった人がトラウマの**できごとを再び体験する**のはよくあることです。たとえば、トラウマについて考えたくないのに、考えてしまっていて、そこから逃げられないでいることもあるでしょう。中には**フラッシュバック**を経験したり、トラウマがもう一回起こっているような、ありありとしたイメージを経験する人もいます。**悪夢**もよくおこるものです。トラウマの経験はとてもしョッキングで、日常の体験とはまったく違ってきますから、普段、自分が周りの世界について知っていることに、そのトラウマの体験をうまく合わせて整理することができません。そのためにこういった症状が、起こってくるのです。そうして、何が起こったのか理解するために、あなたの心は記憶を呼び戻しつづけます。それをより消化してより整理しようとするように。

3. 覚醒が高まること

覚醒が高まる状態もトラウマに対してよくおこってくる反応です。びくびくしたり、そわそわしたり、ふるえたり、おどろきやすくなったり、集中力や睡眠に問題がおきたりします。覚醒が続くと**我慢が効かなくなったりいらいらしたり**することもあります。十分に眠れていない場合はとりわけそうなりがちです。覚醒の反応は、身体が持っている「戦うか逃げるかの反応」というものによって生じてきます。「戦うか逃げるかの反応」というのは私たちが危険から身を守るための仕組みで、動物も持っているものです。危険から身を守るために私たちは、戦ったり逃げだしたりしますが、このような時には、平常よりもたくさんのエネルギーを必要とします。そこで、私たちの身体はアドレナリ

ンをさらに送り出して、その場を生き延びるために、必要となったエネルギーを獲得できるように働くのです。

トラウマを受けると、世界は危険に満ちていると感じることはよくあります。そういう人は、いつもからだを警戒状態にして、どんな攻撃にもすぐに反応できるように準備しています。覚醒の亢進は、たとえばトラと戦うはめになるというような本当に危険な状態では役に立ちます。けれども、実際に危険がない状況になっても、長い時間警戒状態が続くと極めて不快に感じる、ということが問題なのです。もうひとつの危険に対する反応は**フリーズ**（凍りつき）で、たとえば自動車のライトに照らされた鹿のように凍りつきます。この反応もトラウマの最中に起こります。

4. 回避

回避という手段は、トラウマに関連する苦痛をどうにかしようとするときに最もよく用いられます。トラウマを思い出してしまう状況を避けてしまう、例えば、出来事が起こった場所に近寄らない、ということはよく起こることです。トラウマと直結していない状況でも、避けてしまうようなこともあります。例えば、夜にトラウマを受けた人が夕方外に出なくなることもあります。つらいことを考えたり感じたりしまいとするのも、不快感を減らすために用いられるもうひとつの手段です。用い過ぎると、感情が**麻痺**し、恐怖も心地よさも愛情も感じられなくなることもあります。つらいことを考えたり感じたりするとそれがあまりに強烈なので心が一切をブロックしてしまって、トラウマのいろいろな部分を思い出せなくなることもあります。

5. 怒りやいらいら

トラウマを受けた人の多くは、**怒りやいらいら**を抱えます。あまり怒らない質だった人であれば、怒る自分に恐怖を覚えるかもしれません。親しい人たちに八つ当たりすることは特に理不尽と思うでしょう。しょっちゅういらだっていることが原因で怒りを覚えることもあります。また、世の中は公正ではないと感じることで怒りが生じることもあります。

6. 自分を責める、自分が恥ずかしいと思う

トラウマを受けると、**自分を責めたり**、自分は**恥だ**と思ったりすることがよくあります。生き残るためにやったこと、生き残るためにやらなかったことについて、それが自分の落ち度だと思う人が多くいます。例えば、暴行の被害者で、加害者を撃退すべきだった、撃退できなかった自分が悪いのだ、と考える人もいます。逆に、あのおとき抵抗しなければ怪我をすることもなかったのに、と考える人もいます。トラウマを受けている間に普段であればしないようなふるまいをした場合、恥ずかしいと思う

感じを持つこともあります。時には、トラウマを受けたのはあなたの落ち度だとほかの人が言うことがあるかもしれません。

トラウマについて罪責感を覚えるということは、起こったことに対してあなたが責任を引き受けようとしているということです。ある程度、事態を掌握している感覚を持てますが、一方で、無力感におそわれたり落ち込んだりする可能性もあります。

7. 悲しむことと落ち込むこと

トラウマに対する反応として、嘆き悲しむことや落ち込むこともよく起こります。ゆううつになったり、悲しくなったり、絶望したり、自暴自棄になったりします。以前に比べてよく泣くようになるかもしれません。他人や、それまで楽しんできた遊びや仕事への興味が薄れることもあります。将来やろうと思っていた計画がどうでもよくなったり、生きていることがどうでもよくなったりすることもあります。こういう気分が高じると、死んでいたらよかったのと思ったり、自分を傷つけたり自殺をしようと考えたりすることもあります。トラウマはあなたが周りの世界や自分を見る見方を大きく変えてしまっています。トラウマによって失われた物事に対して、悲しんだり嘆いたりするのは当然なことです。

8. 自己イメージや周りの世界に対する見方の変化

トラウマを受けた後、**自己イメージ**や**まわりの世界に対する見方**がしばしば否定的に変化します。「こんなに自分が弱くなければ、ばかなことをしなれば、こんな目には遭わなかつたらに」と思うこともあります。トラウマを受けた後、多くの人が自分は全般的にだめな人間だと思っています（「だめな人間だからこうなって当たり前だ」）。

また、他人を否定的に見るようになり、誰も信じられないと感じることもよく起こります。これまで世界は安全な場所だと思っていた人は、トラウマによって突然、世界は非常に危険だと思うようになるでしょう。これまでにひどい経験をしてきた人は、トラウマによって、世界はやっぱり危険で他人は信用できないものだ**と確信する**でしょう。これらの否定的な考え方をしていると、トラウマによって自分はまったく変わってしまったと思うようになることがよくあります。他人とのつきあいでも以前と比べて緊張したものになるかもしれません。そのため、信頼感をそれほど持てなければ、他人と打ち解けた間柄になることが難しくなるでしょう。

9. アルコールや薬物

トラウマを受けた後、**アルコールや薬物の摂取量**が増える人もいます。常識的な飲酒ならば問題ありませんが、トラウマ体験を境にアルコールや薬物の摂取量が増えたの

であれば、それは回復を遅らせかねませんし、摂取そのものが問題となることもあります。

【ワークⅡ リラクゼーション】

目的：強いネガティブな感情に対応するスキルの獲得。

(説明)

嫌な気持ちやストレスを感じるが多くなっているかもしれません。おそらく、イライラやフラストレーション、あるいは、恐れや緊張、動揺をより感じやすくなっているでしょう。そういった気持ちは様々な影響を与えることがあります。

- ・ 頭痛
- ・ 心拍が上がる
- ・ 筋肉の緊張
- ・ 腹痛
- ・ よりたくさん汗をかく

・嫌な気持ちやストレスを感じているのをそのままにしておくと、家族や人間関係、仕事などあなたの人生において、あなたが大切に感じていることの妨げとなり始める可能性があります。

・あなたの強い感情反応により敏感に気づき、それらに対処する方法を学ぶことで、日常生活への影響を減らすことができます。

・また息を吸い込むと、胸腔内圧があがり、不安や緊張が生まれます。深く大きな呼気によって緊張を和らげ、リラックスをすることができます。

・この呼吸法を1回10分、毎日数回、練習して下さい。そして何か強い嫌な感情や緊張を感じたら、すぐにこの呼吸法に切り替えて下さい。嫌な感情を、息と共に吐き出してしまうようなイメージで取り組んでみましょう。

参考 (本研究班専用の web に収載、リンク予定)

ストレス・災害時こころの情報支援センター e-learning 呼吸法



<http://www.pe-jp.org/other/files/10.mp4>



<http://www.pe-jp.org/other/files/11.mp4>

【面接の終了】

面接を受けて相談者が何を感じたのか、今後の相談を継続しようと考えているのかどうかを確認する。

担当者は、相談者について知ろうと努めていることや、相談者が話した体験に圧倒されていないことを伝える必要がある。また、担当者は相談者のトラウマ体験や、評価の結果を無神経に要約して「レッテル貼り」をしたり、相談者が「聞きたいと思っていない」精神科診断を伝えて、相談者を当惑させないように注意しなくてはならない。担当者が評価の結果を相談者に伝えるときには、間合いを置きながらゆっくりと話し、相談者が確認をしたり、理解できるようにする。

相談者の中には、自分のトラウマのまとめを聞くことで反応する人もいる。担当者はこのことに配慮し、必要に応じて相談者と話し合わなくてはならない。例えば症状が悪化し、相談が終わった時に相談者がトラウマ記憶に圧倒されてしまうことがある。症状がコントロール出来ないほど強ければ、医療機関を紹介することを相談者と話し合う。

PTSD3 項目簡易スクリーニング

記入日 20 年 月 日

あなたの年齢 才 月

あなたの性別 女 ・ 男 (○で囲んでください)

あなたの今までの人生の中で、下のようなことはありましたか。当てはまる口に✓を入れて下さい
(当てはまるものが一つもない場合、以降の回答は不要です)。

- 1 深刻な事故 (火事、爆発、自動車、飛行機、船の遭難など)
- 2 自然災害 (地震、台風、洪水、津波、土砂災害など)
- 3 身体的暴行 (殴打、強盗、銃撃、刃物を突きつけられるなど)
- 4 性的暴行 (レイプ、レイプ未遂、武器で脅された性的行為など)
- 5 生命に関わる病気 (心臓発作、致命的な可能性のあるがんの告知など)
- 6 児童虐待 (過剰な殴打、体罰としての監禁、死の恐怖を抱かせる威嚇、身近な暴力の目撃、生存が危うくなるような遺棄など)
- 7 戦闘体験
- 8 監禁、拷問
- 9 突然の死の目撃、損傷した遺体の目撃、身近な人の突然の死の知らせ
- 10 その他 ()

この1ヶ月で最も悩まされているのは何番ですか。 _____

(一つにだけ✓をつけた場合は、その番号をお書きください)

⇒ それが起こった(始まった)のは何才の頃でしょうか。 _____才 _____ヶ月頃

⇒ (持続的な出来事の場合)それが終わったのは、何才の頃でしょうか。 _____才 _____ヶ月頃

「最も悩まされている」出来事について、過去1ヶ月間に、次のようなことはありましたか。最もよく当てはまる番号(0~3)に○をつけて下さい。

望まないにもかかわらず、トラウマ的出来事に関する考えやイメージが頭に浮かんで動揺した。

0	1	2	3
まったくない、もしくは、一度だけあった	週に1回以下／ときどき	週に2~4回／ほぼ半分の時間	週5回以上／ほとんどいつも

トラウマ的出来事に関する不快な夢や悪夢をみた。

0	1	2	3
まったくない、もしくは、一度だけあった	週に1回以下／ときどき	週に2~4回／ほぼ半分の時間	週5回以上／ほとんどいつも

トラウマ的出来事について思い出させられたときに、身体の反応を体験した(たとえば、汗がふきでた、あるいは心臓がどきどきした、など)。

0	1	2	3
まったくない、もしくは、一度だけあった	週に1回以下／ときどき	週に2~4回／ほぼ半分の時間	週5回以上／ほとんどいつも

*** ご回答いただきありがとうございました ***

国立精神・神経医療研究センター 成人精神保健研究部

【尺度特性】

合計点 3 点以上を陽性とした場合の感度等は以下の通りであった。

感度：94.8 %、特異度：86.1 %、陽性的中率：90.2 %、陰性的中率：92.5 %

出典 A new short version of the Posttraumatic Diagnostic Scale: validity among Japanese adults with and without PTSD

Mariko Itoh, Yuri Ujiie, Nobukazu Nagae, Madoka Niwa, Toshiko Kamo, Mingming Lin, Sayuri Hirohata & Yoshiharu Kim

European Journal of Psychotraumatology 2017 Sep 5;8(1):1364119

<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/20008198.2017.1364119>

日本語版外傷後ストレス診断尺度 PDS

パート1

パート2

多くの人が、人生のいくつかの時点において、非常にストレスに満ちた、トラウマ的な出来事をくり抜いたり、目撃したりしています。以下には、トラウマ的な出来事の一覧があります。あなたが経験したことのある、あるいは、目撃したことのある出来事があればすべて、その隣の□に✓をつけてください。

(14)パート1で一つ以上のトラウマ的出来事に印をつけた場合、以下の□で、一番悩まされている出来事のとなりに✓をつけてください。パート1で一つのトラウマ的出来事のみ印をつけた場合は、以下の同じ出来事に印をつけてください。

- (1) 深刻な事故、火事、爆発
(たとえば、工場、農場、自動車、飛行機や船の事故)
- (2) 自然災害
(たとえば、竜巻、暴風雨、洪水や大きな地震)
- (3) 家族、または、知人による性的ではない暴行
(たとえば、強盗される、身体的な暴行を受ける、銃撃される、刺される、あるいは、銃を突きつけられる)
- (4) 見知らぬ人からの性的ではない暴行
(たとえば、強盗される、身体的な暴行を受ける、銃撃される、刺される、あるいは、銃を突きつけられる)
- (5) 家族、または、知人による性的な暴行
(たとえば、レイプやレイプ未遂)
- (6) 見知らぬ人からの性的な暴行
(たとえば、レイプやレイプ未遂)
- (7) 戦闘体験、または、紛争地域にいたこと
- (8) あなたが18歳未満のときの、自分よりも年上の相手との性的な接触
(たとえば、性器や胸に触る)
- (9) 監禁
(たとえば、投獄される、捕虜にされる、人質にとられる)
- (10) 拷問
- (11) 命にかかわる病気
- (12) その他のトラウマ的な出来事
- (13) 項目12に印をつけた場合は、そのトラウマ的な出来事について、以下に具体的に記してください。

- 事故
- 災害
- 性的ではない暴行／家族や知人によるもの
- 性的ではない暴行／見知らぬ人によるもの
- 性的な暴行／家族や知人によるもの
- 性的な暴行／見知らぬ人によるもの
- 戦闘体験、または、紛争地域にいたこと
- 18歳未満のときの、年上の相手との性的接触
- 監禁
- 拷問
- 命にかかわる病気
- その他

以下の空欄では、上で印をつけたトラウマ的出来事について、簡単に説明してください。

これ以降は、すぐ上で説明されたトラウマ的出来事について、いくつか質問をします。

(15) そのトラウマ的出来事が生じたのは、どれくらい前のことでしたか？ (一つに○をつけてください)

1. 今から1ヶ月未満のうち
2. 1ヶ月から3ヶ月前
3. 3ヶ月から6ヶ月前
4. 6ヶ月から3年前
5. 3年から5年前
6. 5年以上前

以下の質問では、ハイかイエに○をつけてください。そのトラウマ的出来事の最中:

- (16) 負傷しましたか？ ハイ・イエ
- (17) 誰か他の人が負傷しましたか？ ハイ・イエ
- (18) 自分の命が危険にさらされていると思いませんか？ ハイ・イエ
- (19) 誰か他の人の命が危険にさらされていると思いませんか？ ハイ・イエ
- (20) 無力さを感じましたか？ ハイ・イエ
- (21) 恐怖を感じましたか？ ハイ・イエ

上記の質問項目の一つでも印をつけた場合は、回答を続けてください。そうでない場合は、ここでやめてください。

