

ストレスを抱えた人のこころのケア 心理的応急処置 (PFA) ガイドブック

災害や事件・事故などに遭遇した人
あなたはどのように声をかけますか？



発行：豊中市メンタルヘルス対策推進ネットワーク

つなぐ <相談窓口>



豊中市にはこころの健康に関する専門の相談窓口があります。
不安やイライラ、眠れない、食欲の低下、集中力の低下など気になる様子に気づいたら、一人で対処しようとせずご相談ください。



【こころの健康に関する専門相談機関】

豊中市保健所 保健予防課 精神保健係
豊中市中桜塚4-11-1
☎06-6152-7315
受付：9時～17時15分（土日祝を除く）
※来所相談は事前に予約が必要です。

【引用文献】

- *WHO：心理的応急処置フィールド・ガイド
- *セーブ・ザ・チルドレン：緊急下の子どもたちのこころのケア
子どものための心理的応急処置

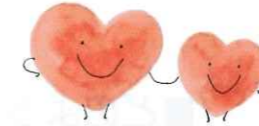


PFA（心理的応急処置）ってなに？

自然災害や事故・火災・対人暴力などの痛ましい出来事に巻き込まれ苦しんでいる人、助けが必要かもしれない人に行う、人道的、支持的な対応のことです。痛ましい出来事に遭遇し深刻な精神的苦痛を抱える人に対して、どのような言葉をかけ、どのような行動をとれば、相手を傷つけずに、支えになるのかについて示したものです。

「見る・聴く・つなぐ」の行動原則を基本とした、誰にでもできるこころの応急手当です。

PFAを行うときの準備



大きな災害や事故などの場合は、現場に入る前に可能な範囲で正確な情報を集めましょう。

- ・出来事の概要：いつ・どこで・何が起きたのか、どのような人がどれだけ被害に巻き込まれたのか
- ・現地で利用できるサービスや支援
- ・安全と治安状況：危険な出来事は収拾したのか、現場にはどのような危険があるのか

PFAの3つの行動原則・・・見る・聴く・つなぐ

見る



- ・周囲をよく観察し、安全を確認する
 - ・明らかに急を要する基本的ニーズ（衣・食・住）を必要としている人がいないかを確認する
 - ・深刻なストレス反応を示している人がいないかを確認する
- ◎ストレス反応は人によって様々です。
また子どもの場合は、発達段階に応じて異なります。（裏ページを参照）

聴く



- ・支援が必要と思われる人に寄り添う
 - ・必要なものや気がかりなことについてたずねる
 - ・話に耳を傾け、気持ちを落ち着かせる手助けをする
- ◎目と耳と心で話を聴きましょう。
- ✓相手から注意をそらさない。
 - ✓相手の心配事に誠意をもって耳を傾ける。
 - ✓いたわりと敬意をもって。

つなぐ



- ・生きていくために基本的なニーズが満たされ、サービスが受けられるよう手助けする
 - ・自分で問題に対処できるよう手助けする
 - ・正確な情報を提供する
 - ・大切な人や社会的支援と結びつける
- ◎気になるなと思ったときは、専門家（医師、保健師、看護師、精神保健福祉士、臨床心理士など）につなげましょう。また、提供する情報の出どころと信頼性を必ず説明し、思い付きや気休め、曖昧なことは言わないようにしましょう。

☘ PFAはだれに行うの？

重大な危機的な出来事に遭遇した人で、子どもも大人も対象となります。ただし、出来事に遭遇したすべての人がPFAを必要とするわけではありません。望んでいない人に援助を押しつけてはいけません。

※PFAより専門的支援を優先する人

- ・命に関わるケガなど救急医療が必要な人
- ・気が動転して自分や子どものケアができない人
- ・自分を傷つけたり自殺の恐れがある人
- ・暴力などで他の人を傷つける恐れがある人



*豊中市は、苦しんでいる人、支援が必要と思われる人に対する人道支援に関する国際基準（スフィア基準）に基づくメンタルヘルス活動、ならびに豊中市メンタルヘルス計画に基づき、PFAの普及を推進しています。

○ <すべきこと>

- ・信頼されるように誠実に接しましょう。
- ・相手の意思決定を行う権利を尊重しましょう。
- ・偏見や先入観にとらわれないようにしましょう。
- ・今は支援が必要なくても、いつでも支援を求められることを伝えましょう。
- ・時と場合に応じてプライバシーを尊重し、秘密を守りましょう。
- ・相手の文化、年齢、性別を考えて、それにふさわしい行いをしましょう。

✕ <してはならないこと>

- ・できない約束をしたり、誤った情報を伝えてはいけません。
- ・支援を押し付けたり、相手の心に踏み込んだり、でしゃばることをしてはいけません。
- ・できることを大げさに言うてはいけません。
- ・無理に話をさせてはいけません。
- ・聞いたことを別のの人に話してはいけません。
- ・相手の行動や感情から、「こういう人だ」と決めつけてはなりません。

災害・事故・事件などを体験されたあなたへ 傷ついたこころのケア ガイドブック

～ストレス反応と対処法～



発行：豊中市メンタルヘルス対策推進ネットワーク

<相談窓口>

ストレスとなる出来事を経験してから数週間、ときには何年もたってから症状が現れることもあります。こころの不調を感じたら、ひとりで我慢せず相談しましょう。



○こころの健康相談

豊中市保健所 保健予防課 精神保健係
豊中市中桜塚4-11-1

☎06-6152-7315

受付：9時～17時15分（土日祝を除く）

※このほか、原因となった出来事・問題に関する各種専門相談窓口をご紹介します。まずはご相談ください。

※来所相談は事前に予約が必要です。



【引用文献】

- *WHO：心理的応急処置フィールド・ガイド
- *セーブ・ザ・チルドレン：緊急下の子どものこころのケア 子どものための心理的応急処置

■こころもケガをするの？

災害や事故、事件など突然の衝撃的なできごとを体験すると、こころも大きなケガをしてしまいます。ケガで負ったこころの傷をトラウマと言います。

こころの傷によって、右のページに示すように、こころやからだ、行動にいろいろな反応が現れます。しかし、これらは誰にでも起こりうる正常な反応で、反応の現れ方は一人ひとり異なります。

■どのように回復するの？

多くの場合は時間の経過とともに自然に回復していきます。気持ちとからだをいたわること、あせらずマイペースを心がけること、頑張りすぎないことが大切です。

しかし、日常生活がうまく送れないような状態が一月以上続く時は、専門的な治療が必要になる場合もあります。ひとりで我慢せず相談しましょう。

こころがケガをすると
いろいろな反応（ストレス反応）が
現れます

●こころの反応

- ・物音にビクつく ・イライラ ・怒り ・自責
- ・急な恐怖感 ・不安でたまらない ・疎外感
- ・怖い夢 ・罪悪感 ・無力感 ・現実感がない
- ・感情の麻痺 ・ハイテンション

●からだの反応

- ・頭痛、肩こり ・動悸 ・震え ・汗が出る
- ・吐き気、下痢、胃痛 ・息が詰まる ・だるい
- ・眠れない、眠りすぎる ・食欲の低下や過食

●生活や行動の変化

- ・集中力の低下 ・判断力の低下 ・記憶力の低下
- ・ひきこもり ・関心の低下 ・無反応 ・多弁
- ・沈黙 ・多動 ・反抗 ・乱暴

誰にでも起こる正常な反応で、
おさまるまでには時間がかかることもあります。

子どもは発達段階によって、大人とは異なった反応や行動・考えを示します

0～3歳
くらい

何が起きたか理解できず、親や養育者にしがみつき、離れなくなったり、以前は怖がらなかったことを怖がる場合があります。睡眠や食事行動の変化や、より幼い行動に戻ることがあります。

4～6歳
くらい

親や養育者の反応を見て、事実を推測します。また、想像的な考え方をすることがよくあるため、悲惨な出来事を自分のせいだと考え、現実でないことを言い出すこともあります。

7～12歳
くらい

起きた出来事について繰り返し話したり、遊びの中で表現する（例えば、震災ごっこなど）ことがあります。これらは、子どもの自然なストレス対処方法の一つなので、遊びを無理に止めず、見守り、丁寧に接してください。

13歳以上

深刻さを自分の視点からだけではなく、他者の視点からも理解できるようになります。強い責任感や罪悪感もよくみられる感情で、投げやりな行動や、他者を避けたり、攻撃的な行動が増えたり、現在や将来に対して大きな望みをもたなくなるのもよくみられる反応です。より仲間を頼るようになります。

親や周りの大人の役割・・・ストレスによる反応を正しく理解し、適切に対応してあげましょう

- 正常な反応として受け止め、慌てず、落ち着いて、見守ってあげましょう。
- 安全な日常生活を取り戻し、安心させてあげましょう。
- 一人にしないようにして、できるだけ一緒にゆったりとした時間を過ごしましょう。
- 話をじっくり聞いて、どんな気持ちも否定せず、受け止めていることを伝えましょう。
- 子どものペースに合わせて遊びやスポーツなど、活動の場を作りましょう。

回復のためにできること

●マイペース

・誰にでも起こる反応ですが、回復の速さはさまざまです。頑張りすぎないようにしましょう。

●気持ちを言葉にしてみましょう

・自然な感情を抑え込まず、言葉にしてみましょう。

●体をいたわりましょう

・十分な休養をとりましょう。
・適度な運動(体操や散歩)を心がけましょう。

●コミュニケーションとわかちあい

・身近な人、信頼できる人に気持ちを打ち明けることでこころが安定します。また、同じ体験をした人同士でつらい気持ちをわかちあうことで元気がでます。

●リラクゼーション

・呼吸法、ストレッチやヨガ、音楽を聞いたり自然の中で過ごすなど、自分に合ったリラクゼーションを行うと、気持ちが穏やかになります。



★子どもなら呼吸法にかわり、息を静かにゆっくり吐く遊びとして、シャボン玉吹きなどがあります。

注意

つらい気持ちやストレスからくるいろいろな反応（ストレス反応）を紛らわすために、アルコールや薬の量を増やすことは健康を害したり、依存をひきおこすこともあります。



<PTSDについて>

PTSD（心的外傷後ストレス障害）は、大規模災害や犯罪のほか、交通事故や性被害、DV、虐待など生死にかかわるような体験や、死傷の現場を目撃することによって強い恐怖を感じ、それが記憶に残ってトラウマとなり、普通は数週間のうちに薄れる恐怖が、何度も思い出されて当時と同じような恐怖を感じ続ける病気です。