

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 医療支援課 精神保健係

〔住所〕豊中市中桜塚4-11-1

〔TEL〕06-6152-7315

〔FAX〕06-6152-7328

〔MAIL〕seishinhoken@city.toyonaka.osaka.jp

受付：9時～17時15分（土日祝・年末年始を除く）

※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
子どもたち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。

PF A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。