

# 新型コロナウイルス感染症の対応者ガイド こころのケアスキルについて

原版監修：前田正治（福島県立医科大学 災害こころの医学講座）  
瀬藤乃理子（福島県立医科大学 災害こころの医学講座）  
小林智之（福島県立医科大学 災害こころの医学講座）



IASC原版の日本語翻訳版は、災害こころの医学講座のホームページ  
<https://www.d-kokoro.com/> からダウンロードできます。

この翻訳・翻案は、IASCによって作成された  
英語版「Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills:  
A Guide for COVID-19 Responders」(License: CC BY-NC-SA 3.0 IGO)  
を、IASCの許可を得て、福島県立医科大学災害こころの医学  
講座が中心に翻訳した  
「新型コロナ感染症の対応者ガイド  
～こころのケアスキルについて～」

のパワーポイント版です。

一部、日本で使いやすいように人名・イラストなどを変更して  
います。

無断の複製・改変は禁止です。

この資料に関するお問い合わせは、下記にご連絡ください。

福島県立医科大学 災害こころの医学講座  
d-kokoro@fmu.ac.jp



# 目次

- モジュール1:あなた自身のウェルビーイングについて  
・・・ p6～27
- モジュール2:日々のやりとりにおける思いやりのある  
コミュニケーション  
・・・ p28～57
- モジュール3:実用的なサポートの提供  
・・・ p58～82
- モジュール4:ストレスを感じている人へのサポート  
・・・ p83～114
- モジュール5:特別な状況における支援  
・・・ p115～157

## このガイドを通して何を学ぶのでしょうか？

基本的な心理社会的支援のスキルは、人々の気分を和らげるための核となるものです。

このガイドでは、このスキルを使ってあなたが自分自身をケアし、あなたの働きかけを通して、他の人がサポートされていると感じられるように、その方法を学んでいきます。



新型コロナウイルスに対応する仕事をしている間、あなたとチームメンバーの体を大切にすることは、ぜいたくな事ではなく、そうする責任があります。

ここでは、自分自身の健康のために、そしてほかの人を支援するために、自分自身を大切に一番良い方法を説明します。



# モジュール1

あなた自身のウェルビーイングについて

## あなたなしでは対応はできません

あなたは新型コロナウイルス感染症への対応に  
欠かせない存在です。

自分が変化をもたらしていることを知ること  
で、やりがいを感じることができます。



あなたには多くの新しいことを要求されている  
かもしれません。

もしかすると・・・

- 十分な資源や保護がないまま、労働時間が長くなっているかもしれません。
- 新型コロナウイルス感染症に関連したスティグマや差別に対処しなければならないかもしれません。

- 自分や大切な人の安全やウェルビーイング（幸福）を心配しているかもしれません。
- 病気や苦痛、死に直面するかもしれません。
- 家族に対するケアや隔離が必要になるかもしれません。
- 仕事後もあなたが手助けした人の話が心に残っていることに気づくかもしれません。

新型コロナウイルス感染症に対応している間、  
多くの人がストレスや疲労を感じるでしょう。

要求の難しさを考えると、これは自然なことです。

ストレスに対する反応は人それぞれです。

あなたは以下のようなことを経験するかもしれせん。



- 身体面の症状：頭痛、睡眠や食事の問題
- 行動面の症状：仕事に対するモチベーションの低下、アルコールや薬物使用の増加、宗教的／スピリチュアルな活動から離れる
- 感情面の症状：恐怖、悲しみ、怒り



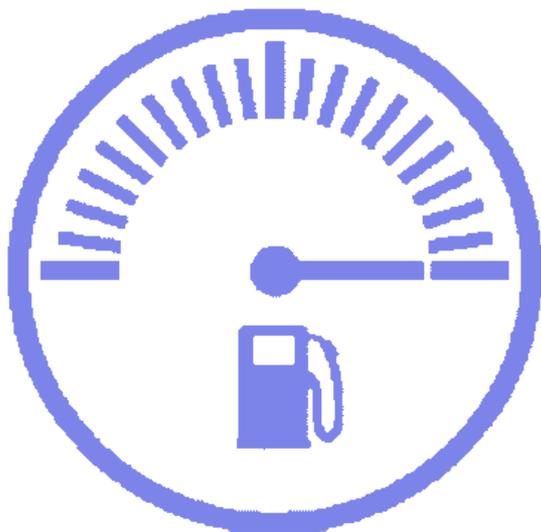
ストレスが原因で、毎日の活動（仕事に行くことなど）ができなくなっているのであれば、専門家にサポートを求めましょう。





あなたはご自身のストレスのサインを見極められますか？

あなたのウェルビーイングを支えるために定期的にできることを3つ考えてみましょう。



車が走るために燃料を必要とするのと同じように、自分自身を大切にしておいて、あなたが走り続けることができるようにタンクを「満タン」にしておく必要があります。

**新型コロナウイルス感染症への対応は短距離走ではなく長距離走なので、日頃からご自身のウェルビーイング（幸福）に注意を払ってください。**

自分を大切にする

- 1 新型コロナウイルスに関する正確で新しい情報を入手し、感染を防ぐための安全対策を行きましょう。必要に応じて、この感染症に関するメディア情報から離れ、「見ない時間」を作りましょう。
- 2 よく食べて、十分な睡眠をとり、毎日身体を動かしましょう。
- 3 毎日、自分が楽しいと感じたり、有意義だと思う活動をしましょう。  
(例：芸術、読書、祈り、友人との会話)

- 4 1日のうち5分だけ使って、友人や家族、信頼の  
できる人に今のあなたの気持ちを話してみよう。
- 5 特に新型コロナウイルス感染症の対応で働くこと  
に不安を感じている場合は、管理者、上司、同僚  
に、職場でのあなたのウェルビーイングについて  
話しましょう。
- 6 毎日の日課を決めてそれを守りましょう。

## 7 アルコール、薬物、カフェイン、たばこの使用を最小限にしましょう。

これらは短期的には効果があるように思うかもしれませんが、効果が薄れてくると、気分の低下、不安、不眠、攻撃性を引き起こす可能性もあります。

もしあなたがこれらを取り過ぎている場合は、家で保管する量を減らしたり、ここで紹介されているような他のストレス管理の方法を見つけたりして、量を減らしてください。



## 8

毎日の終わりに、

「私は困っている人に親切に手助けをした」

「私は友人からのサポートに感謝している」

など、ほかの人を支援できたことや感謝の気持ちを  
(頭の中で、または紙に書いて)  
短いリストにしてみましょう。



9 自分でコントロールできること、できないことについて、現実的に考えましょう。

コントロールの輪の視覚化は、このことに役立つでしょう。

次の図は「働く人たちのコントロールの輪」の例です。

自分自身の輪を記入することができます。

# コントロールの輪

1-⑯

人を支援することに無力さを感じているようなことがあるなら、自分でどうにかできる問題と、そうでない問題を見極めることが役立つ場合があります。

状況によって支援がうまくいかなかったとしても、自分を責めず、自分に優しくしましょう。



## 10 リラックスするための活動を試してみましょう。

それが、自分にとってどんな風に効果的なのかを確認してください。

あなたには、すでに今もリラックスのために行っていたり、過去に行っていた活動がいくつかあると思います。

また、以下のような方法も試してみてください。



- ゆっくりと呼吸をする。
- ストレッチ、ダンス、祈り、ヨガをする
- 漸進的筋弛緩法（あとでやり方をお伝えします）



# マサオさんの場合

マサオさんは地域のリーダーとしての仕事を楽しいと感じています。

しかし、新型コロナウイルスによる危機の間、多くの仲間が仕事を失い、食べていくことも難しくなっています。

新型コロナウイルス感染症は実在せず、デマだという噂が広がっています。

人々はマサオさんに助けとお金を求めて電話をかけ始めました。

マサオさんは、仲間がかかえる問題を聞くことに長時間費やしていることに気がつきました。

彼は無力さを感じ、どのように支援すれば良いのか戸惑っていました。

ある人には腹を立ててしまったこともありました。

彼は、自分自身をケアするために何かしなければならないことを強く感じました。



マサオさんは日課を作りました。

彼は家族と一緒にいるための時間を取り、そして毎日散歩をするようにしたのです。

彼は自分の「コントロールの輪」を作り、自分が人々の失った給料を補填できないことに気づきました。

そのため、誰かからこうした援助を求められたとき、自分ができないことをやさしく説明する方法を考えました。



彼はまた、よく話を聞き、人々がお互いに支え合うよう手助けすることで、自分が人々をサポートする方法を見つけました。

1週間後、マサオさんはよりリラックスした気持ちで、地域の人たちに敬意を持って話すことができるようになり、より長い時間、効率的に自分の仕事をすることができるようになりました。



## モジュール2

日々のやりとりにおける  
思いやりのあるコミュニケーション

新型コロナウイルス感染症の流行時は、ストレスが多く、たくさんの方が孤立、恐怖、混乱を感じます。

日々のやりとりの中で、ほかの人をサポートしたり、周囲の人々のウェルビーイングを変化させることができます。



日々のやりとりの中で、あなたがどのような様子で接するか

- 声のトーン
- 姿勢
- 紹介や導入の仕方など

が、相手の人の反応に影響を与えます。



- あなたを見る目が変わります

あなたを信頼するかどうか、あなたを好ましく思うかどうか

- あなたへの反応が変わります

あなたのアドバイスに従うかどうか、攻撃的になるかどうか、落ち着いているかどうか、支援に対してあなたに心を開くかどうか

- 相手の回復が変わります

サポートされていると感じるほど、心身ともによく回復します

## すべきこと



- 開放的でリラックスした姿勢を保つ
- 相手をきちんと見る
- 文化的に適切なアイコンタクトを用いて、その人がリラックスして話を聞いていると感じられるように支援する
- はっきりと自己紹介をする:あなたの名前と役割を伝える
- 適度な声の大きさと、落ち着いた柔らかい口調を保つ
- 相手にあなたの顔が見えない場合は、あなたの服の上に自分の顔写真を貼る  
(例:マスクなどの個人用防護具を着用している場合)

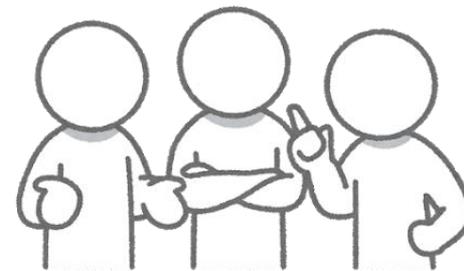
## すべきこと

- 相手の人に、あなたと落ち着いて話しができているかを確認する。例えば、「私(男性)と話しても大丈夫ですか？もしあなたが女性と話したければ、同僚に頼むこともできます」などと伝える
- 異なる言語を話す人がいる場合は、通訳(または家族)を呼び、安心させる
- 新型コロナウイルスの感染を減らすために物理的な距離を保ち、その理由を説明する  
(例: 広い部屋で、スクリーン越しに電話で会う)



## すべきでないこと

- 腕を組まない
- 目をそらしたり、床や携帯電話を見るなどしてうつむかない
- 文化的に不適切なアイコンタクトをしない  
(例:相手をじっと見つめすぎない)
- 相手が自分のことを知っていると思いつままない。あるいは、  
対応中の自分の役割を知っていると思いつままない
- 大声を出したり、早口で話さない



## すべきでないこと

- 個人用防護具(例:マスク)を着用している場合は、相手があなたの容姿を知っていると決めつけない
- 相手が自分と話しやすいと思っていると思えない
- 相手が自分と同じ言語を話すと思えない
- 物理的な距離のルールを無視して、自分自身や他の人を新型コロナウイルスの感染のリスクにさらしてはいけない



# ジュンさんの場合

ジュンさんは小さな店で働いており、多くの人が彼を頼りに買い物に来ます。

店に人が入ってくると、ジュンさんは肩の力を抜いて両腕を楽に開いてカウンターの後ろに立ち、入ってくる人と目を合わせ、笑顔で「こんにちは」と声をかけます。

彼のオープンな態度は、このような困難な時期に変化をもたらし、孤立感を少し和らげてくれると、多くの方は語りました。

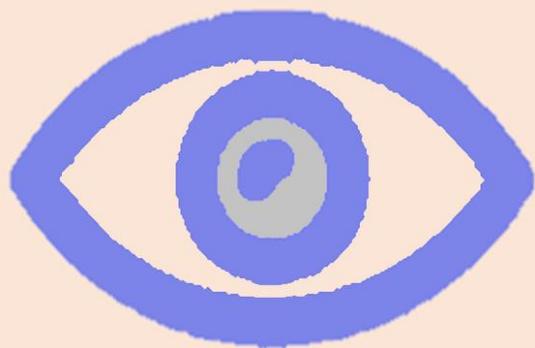


## 積極的な傾聴で相手をサポートする

傾聴は、思いやりのあるコミュニケーションに最も重要な要素です。

すぐにアドバイスをするのではなく、相手の状況やニーズを正しく理解し、相手を落ち着かせ、相手にとって有益で適切な支援を提供できるように、その時間はその人が話す時間と思って、じっくりと耳を傾けます。

次のようなことに留意して、傾聴を学んでください。



相手に集中し、  
心をこめて  
話を聞く



悩みを  
真摯に聴く



尊敬と共感を  
もって  
丁寧に聞く

言葉とボディランゲージの  
両方を意識しましょう。

## 言葉

共感を示すためにも、支持的な言葉を使ってください  
(例:「あなたのお話がよくわかります」)。

そして、その人が話してくれる喪失感や困難な感情に対して共感の気持ちを表してください(「それはとても残念ですね」、「とてもつらい状況のようですね」)。

## ボディランゲージ

相手との関係性の中で表される表情、アイコンタクト、ジェスチャー、座り方や立ち方などが含まれます。



その人の文化、年齢、性別、宗教に応じて、適切かつ敬意をもって話をし、振る舞うようにしましょう。

話したがない場合は、その人にプレッシャーを与えないようにしましょう。



## ヨシコさんの場合

ハナコさんは地域の保健センターで働く看護師です。彼女の患者の一人であるサチエさんは新型コロナウイルスの感染者です。

サチエさんはヨシコさんに、家族が恋しいこと、もっと自分の体調が悪くなるかもしれないと心配していることを話しました。



ヨシコさんは持っていたメモ帳をわきに置いて、サチエさんを気遣っていることを示したあと、サチエさんが話している間、座って彼女の目を見つめました。

ヨシコさんはうなずき、「大変な状況ですね」、「家族に会いたいというお気持ち、よくわかります」、「ご家族に会えないことは、おつらいでしょう」と言いました。



その後、サチエさんはヨシコさんに  
「話を聞いてくれてありがとう、あなたが私を気にかけて  
時間を割いてくれたおかげで、私はもう孤独ではない  
気がするわ。」  
と話しました。



## 遠隔でコミュニケーションする場合（例：電話）

- デリケートな話題について話をする場合は、相手が話せるかどうかを確認しましょう

例：

「あなたの健康上の心配事について伺いたいと思い、電話をしています。

今、お話することができますか？『はい』『いいえ』だけでお答えいただいても構いません。」

## 遠隔でコミュニケーションする場合（例：電話）

- 話の行き違いや誤解がないかを確認しましょう  
（例：「今、電話で話していることは、実際とは少し違うようですね。  
よくわかっていないかもしれないので、もう少し説明してもらってもいいですか？」）



## 遠隔でコミュニケーションする場合（例：電話）

- その人が沈黙しているときは、間を置いて、待ちましょう。
- 「大丈夫です。焦らないでいいですよ」  
「あなたが話したい時に私はそばにいますよ」と、沈黙しても構わないことを伝えてください。

## 遠隔でコミュニケーションする場合（例：電話）

- 話が途中で中断しないように、環境を整えましょう

例：

「あなたのお話が聞こえにくいので、もう少し静かな場所に移動していただけますか？」

電話を使う時は、必ずあなたが静かな場所にいるようにしてください。



## 遠隔でコミュニケーションする場合(例:電話)

- 可能であれば、話している時に、その人があなたを見たり、あなたの声を聞いたりできるようにサポートしてください。

例えば、窓がある場合は、窓越しに電話で会話することで相手があなたを見ることができるようになり、利用できそうであれば、ビデオ通話ができるソフトやアプリを使うこともできます。



傾聴とは、相手の話をよく聴き、  
思いやりのあるコミュニケーションをとる  
ためのテクニックです。

これには3つのステップがあります。

# 注意深く聴く

- 相手の視点や気持ちを理解するように努めましょう。
- 相手の人に話をさせてください。話が終わるまで、静かに聴いてください。
- 気が散る原因を減らしましょう。  
周囲は騒がしいですか？  
もっと静かな場所に行くことができますか？  
心を落ち着かせて、相手や相手の話に集中できますか？
- あなたらしい方法で、温かく、開放的で、リラックスした状態でいましょう。



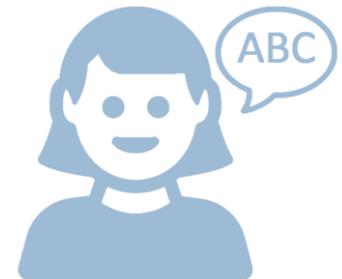
# 繰り返す

- その人が言ったメッセージや鍵となる言葉を繰り返してみよう  
例：「仕事をしながら子どもの世話をするのは大変だ、ということですね？」
- 何か理解できなかったことがあれば、説明を求めましょう  
例：「先ほどの話がよく理解できなかったので、もう一度説明してもらえますか？」



# 理解したことを最後に要約する

- 相手が言ったことの重要なポイントを特定し、反映させることで、あなたがその人から聴いた話を伝え、あなたが正しく理解しているかどうかを確認しましょう。  
例：「今お聴きした話から、あなたが〇〇について心配していると理解しましたが、それでよろしいでしょうか？」
- 相手がその状況でどのように感じているかを解釈するのではなく、その人から聴いたことをそのまま述べてください（例えば、「恐かったですでしょう」「ショックだったでしょう」とは言わないでください）。  
相手や相手の状況に、判断を加えないでください。



## アイさんの場合

葬儀社で働くアイさんは、ナルミさんをサポートする時に傾聴することができました。

**ナルミ:** 亡くなった兄の葬儀を手配しなければならないのですが...(すすり泣き)。

**アイ:** ゆっくりで大丈夫ですよ。あなたにとって大変な時ですね。  
(10秒の沈黙)

**ナルミ:** はい、ありがとうございます。  
とても大変で...こんなことになるなんて信じられません。

**アイ:** あなたが動揺するお気持ち、よくわかります。

**ナルミ:** 私はただ、これが現実であって欲しくないんです。

**アイ:** ええ、わたしがついていきますよ。聞いていますよ。



**ナルミ:** 私は兄のことがとても好きでした。私たちは仲が良く、兄は私の親友でした。そして今日、彼は亡くなりました。

**アイ:** お兄さんはあなたにとってとても大切な存在、親友だったのですね。

**ナルミ:** ええ、そうです。兄は私の親友でした…。だからとてもつらい…。一緒に過ごしたたくさんの楽しい時間が思い出されます（少し笑顔になる）。

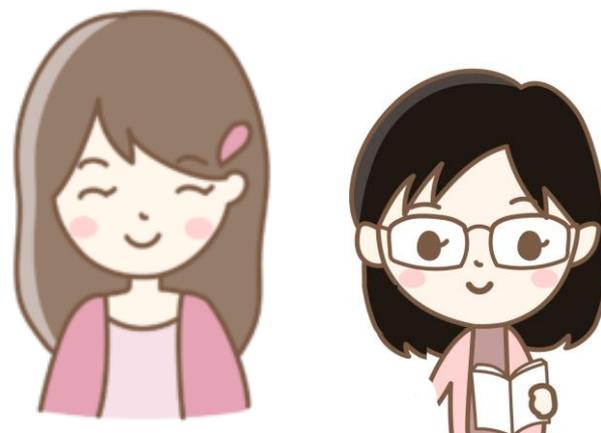
**アイ:** あなたは楽しかった時間も思い出されているのですね。



**ナルミ:**そうですね、楽しかった時のことを考えると笑顔になります。ありがとうございます、あなたのおかげで少し元気になりました。

**アイ:**とんでもないです。大変な時ですが、あなたの支えになれば嬉しいです。

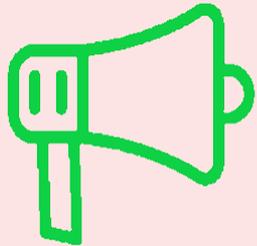
**ナルミ:**葬儀の段取りについて、今からどうするのかを相談したいと思っています。



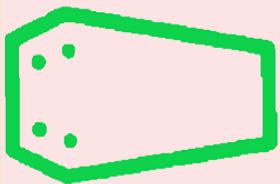
# モジュール3

## 実用的なサポートの提供

新型コロナウイルス感染症の流行の影響を受けた人々は、次のようなニーズを持っている可能性があります。



新型コロナウイルス感染症に関する情報  
(例: 症状、治療へのアクセス、他者をケア  
する方法、自分自身の安全を保つ方法、  
地域の最新情報、仕事への影響)



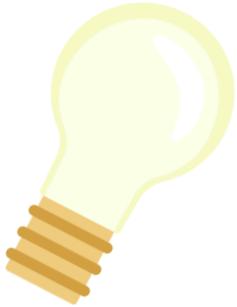
誰かが亡くなった時に、従来の埋葬儀礼の  
代替りの手段へのアクセス



物理的距離や収入の喪失によって引き起こされる、食料その他の必要不可欠な物資、および必要不可欠なサービスへのアクセス



主たる保護者が入院していたり、隔離されている場合に、扶養家族(例:子ども)の世話を確保する方法



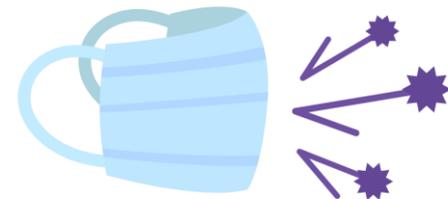
## 情報提供や生活必需品



## 情報提供を行う

新型コロナウイルス感染症の流行中には誤った情報や噂が多く流れます。

明確で正確な情報を提供するために、次のようなことに留意してください。



- 簡単に理解できるように、明確で簡潔な言葉を使いましょう。  
年齢や発達に応じて適切な言葉を使うようにしましょう。  
業界用語や専門用語を使うのは避けましょう。
- WHOなどの信頼できる情報源から得た情報を提供しましょう。



- 視覚的にもわかるように、適切な言語の資料を用意するようにしましょう。
- 必要に応じて、通訳者を同席させましょう。
- もしわからないことがあれば、推測で対応するのはなく、正直にわからないことを伝えるようにしましょう。



## 生活必需品やサービスを提供する

あなたは、食べ物、水といった生活必需品や、誰かのために 買い物に行くといったサービスを提供できるかもしれません。

しかし、これらをすべて自分で提供しなければならない必要はありません。自分に出来ることを意識するようにしましょう。



## サクラとメイの場合

サクラは人が密集した地域に住んでいます。

彼女の隣人の一人であるメイは、一人暮らしの高齢者です。

サクラはメイに電話をかけ、どうしているかを尋ねています。



メイは、いつも高血圧のために飲んでいる薬を買いたいけど、外に出ることができないとサクラに言いました。

すると、サクラは毎週、食料を買いに行っているのので、その際に薬局に行って、メイの薬も買えることを提案しました。



そして、2人はメイのドアのすぐ外にある安全な場所を決めて、そこにメイがお金を置いておき、サクラはお金を受け取って薬を置いておくようにしました。

このようにすると、2人は身体的に接触する必要はありません。



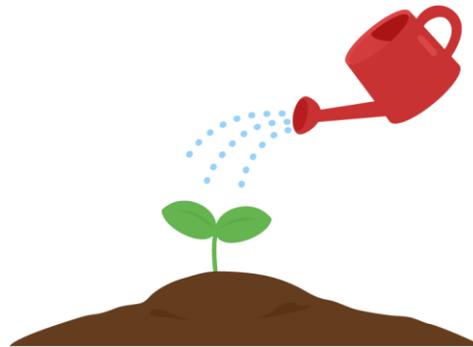
相手の自助力を育むように  
支援すること



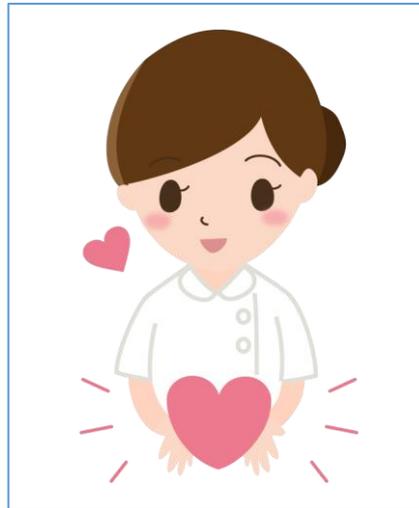
良い回復のためには、ある程度自分の力で生活していると感じる必要があります。

ほかの人を支援するための最善の方法は、相手の自助力を育むように支援することです。

そうすることで、あなたにとっても、ほかの人を助けるためのエネルギーと時間をもっと得ることができるでしょう。



「ストップ・シンク・ゴー (STOP-THINK-GO)」  
は、自分自身の問題を管理できるように  
支援する方法です。



## ストップ(立ち止まる)



一旦立ち止まり、どの問題が最も緊急性が高いかを考えることができるように支援しましょう。

コントロールの輪を用いて、その人が実際に取り組むことができる問題を見つけ、選択することができるように手助けをしましょう。

## シンク(考える)

その問題に対処する方法をその人に考えてもらいましょう。

次のような質問が役に立つかもしれません。



- これに似た問題を克服するために、あなたは過去にどんなことをしましたか？
- 今、すでにどんなことに取り組んでいますか？
- この問題を解決しようとするときに、助けてくれる人はいますか(例:友人、恋人、組織)？
- あなたの知り合いにも同じような問題を抱えている人がいますか？  
その人たちはどのようにしていますか？



## ゴー（実際に行う）

その問題を解決する方法を1つ選択し、その人が試してみることができるように支援しましょう。

それがうまくいかない場合は、別の解決策を試すようにその人を励ましましょう。



## タクヤとオサムの場合

### ＜ストップ・シンク・ゴー＞

オサムは自分がかかえている問題に、かなりまいってしまってます。

そのため、タクヤが支援に入りました。



## ストップ(立ち止まる)

タクヤはまず、オサムの最も差し迫った2つの問題を明らかにするように支援しました。

そして、オサムが自分の問題として理解した2つの問題が、「家族を養うことの心配」そして「奥さんが新型コロナウイルスに感染することの心配」で間違いないかを、タクヤは繰り返しオサムに確認しました。

オサムがそのうちの1つの問題を選ぶことができるように、タクヤは「この問題については、何かできることはありますか」と尋ねました。

そのおかげで、オサムは自分が抱える両方の問題とも、まだできることがあると確信を持つことができました。

そして、今は何よりも家族を養うことが最優先だと決めました。

## シンク(考える)

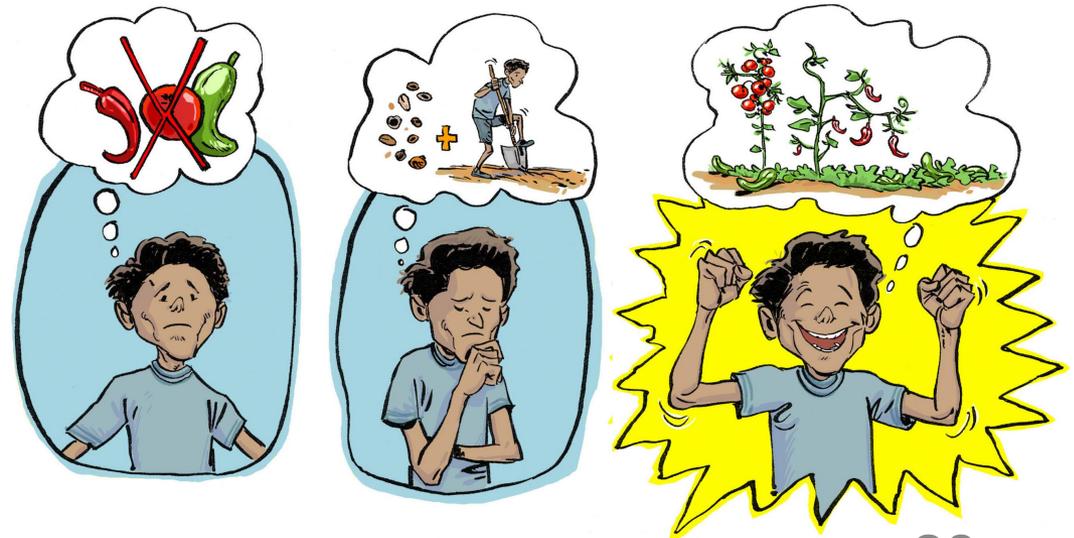
タクヤはオサムに、家族を養うために考えられるあらゆる方法を考えてみましょうと言いました。

彼は、たとえそれがくだらない非現実的なものであっても構わないので、解決策をどんどん出してみようと提案してみました。

オサムは最初、解決策を出すのにとっても苦勞し、妻に相談してみました。

そして2人で、次のような策を考えることができました。

- ・食料がほしいと人に物乞いする
- ・自分たちで食べ物を育て始める
- ・地元のNGOやフードバンクに連絡する
- ・彼が働く見返りに、近所の人と食べ物を交換することを申し出る。



## ゴー(実際に行う)

タクヤはオサムに、リストの中から1つの解決策を選んで実際に試してみるように言いました。

オサムはいくつか植物の種を持っているので、自分で育てたいと思っていましたが、育つには時間がかかります。

食料がほしいと人に物乞いすることは、オサムを感染症の危険にさらすことになりかねません。

そこで、オサムはすぐに地元のNGOに食料が欲しいと連絡することを決め、将来のために庭で野菜を育て始めることにしました。

もしNGOから食料が得られなかった場合には、もう一度、解決策のリストに戻ることになります。

タクヤはオサムにNGOの電話番号を教えました。

## モジュール4

# ストレスを感じている人への サポート

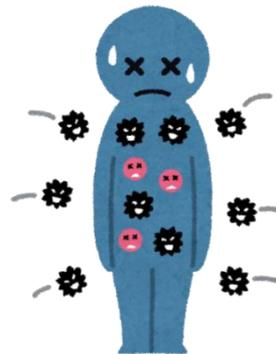


## ストレスのサイン

ストレスは誰もが経験する自然な反応です。  
ストレスのサインには以下のようなものがあります。



- 感情的反応  
悲しみ、怒り、恐怖など
- 行動的反応  
やる気の低下、回避行動、暴力的になるなど
- 身体的反応  
頭痛、筋肉痛、腰痛、睡眠困難、食欲不振など



## ストレスを感じている人へのサポート

モジュール2に記載されている思いやりのあるコミュニケーションスキルによって、気分がかなり改善するかもしれません。

さらなるサポートを必要としている場合は、次のようなことが助けになるかもしれません。

まず、その人の気分が上向きになるために  
何ができそうかを考えるように促しましょう。



ストレスの多い状況で自分を助けるためにしていることがすでにあるかもしれません。

このような知識を活かすために、

「以前にこんな風を感じた時は、どんなことが役に立ちましたか？」

「今は、気分を良くするために何をしていますか？」  
と尋ねてみましょう。

その人がなかなか考えつかない時には、  
「誰か、あなたを助けてくれる人はいますか？」  
「かつて楽しんでいたことで、今のあなたにもできそうなことはありますか？」  
など、思い出すきっかけを作る質問もできるかもしれません。  
もし、その人が自分のためにできることを、何も思いつかない場合には、次のような提案を試してみましょう。

## 気分を良くするためにできることの提案

- 感謝している事を、  
（頭の中で、あるいは紙に書いて）すべてリスト化  
してみましょう
- 楽しい活動（趣味）を行うための時間を見つけま  
しょう、そして毎日の生活に意味を見つけましょ  
う
- 運動、散歩、ダンスをしましょう



- 芸術、歌、ものづくり、または文章を書くなど、クリエイティブな活動をしましょう
- 音楽やラジオを聞きましょう
- 友人や家族に話しかけましょう
- 本を読んだり、オーディオブックを聞きましょう



## リラクゼーションのための 活動を試してみましょう

もし不安やストレスを感じている人がいたら、  
ゆっくりと呼吸をするように伝えてください。



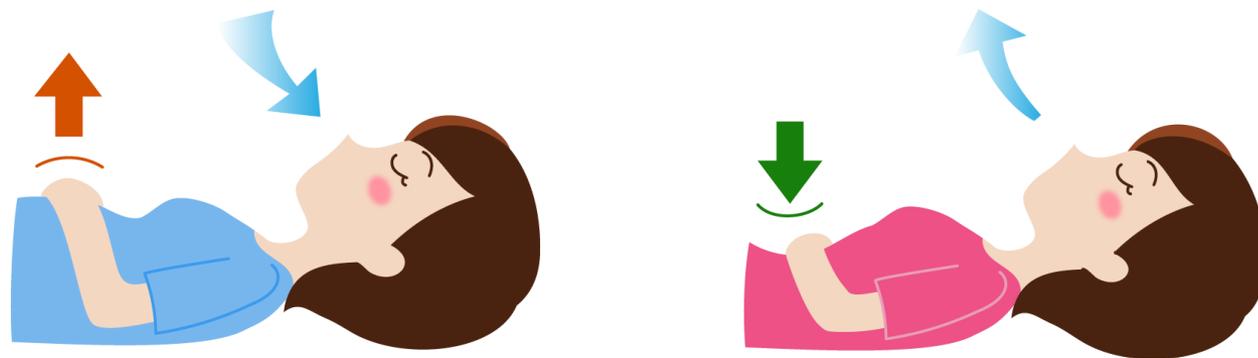
## 呼吸法を伝える

「あなたがストレスを感じているときに、少し気持ちを穏やかにしてくれるテクニックがあります。

それは、一緒にゆっくりと呼吸をすることです。

一緒にやってみてもいいですか？」

相手が同意してくれたら、続けます。  
「私と一緒に、3秒で鼻から息を吸ってください。  
肩の力を抜いて、肺の深くまで空気を入れてください。  
そして、6秒で口からゆっくりと息を吐きます。  
準備はいいですか？これを3回行います。」



## ハルカとアサミの場合

ハルカのパートナーは新型コロナウイルス感染症のために入院しました。

彼女は彼を心配して、夜は眠れず、食事もとれず、腰に痛みを感じています。



ハルカは同僚のアサミに電話して、今の気持ちを伝えていました。

アサミは彼女の話にじっと耳を傾け、ハルカに支援の手を差し伸べようと思っています。

彼女は、気持ちが楽になるために何かできないか、ハルカに尋ねました。

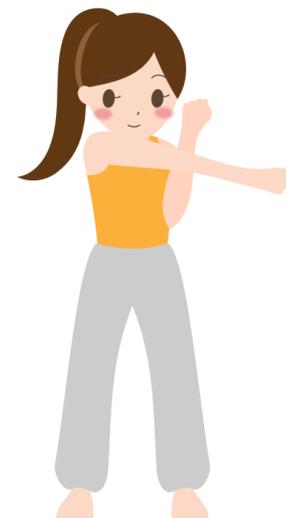
しかし、ハルカはとても疲れていて、今は何も考えることができません。

腰がとても痛くて何も考えられないのです。

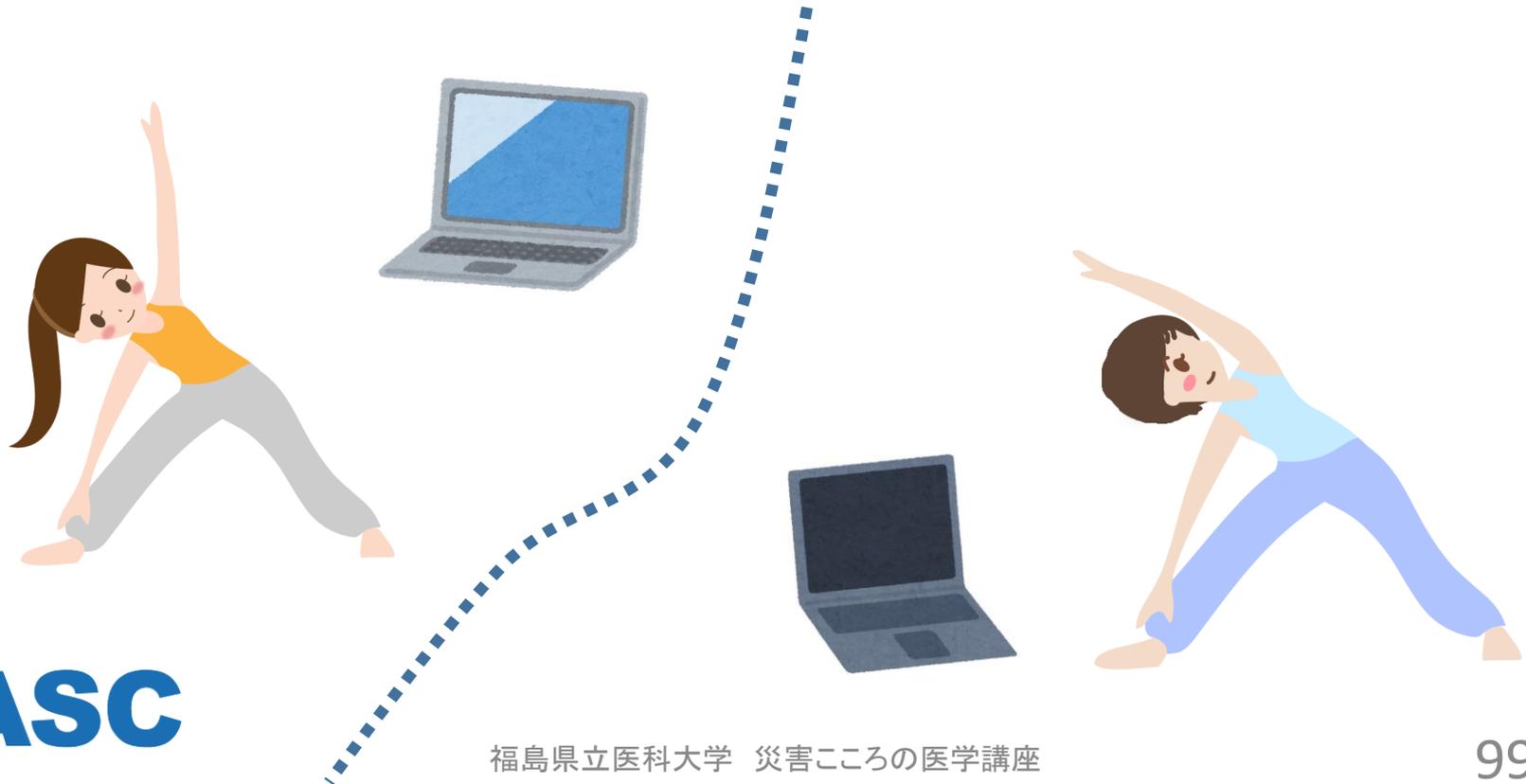
ハルカは家にいて、ほとんど歩いたり体を動かしたりしていなかったことに気づきました

そこで、パートナーが家にいたときにいつもそうしていたように、朝、素敵な音楽をかけながら、ストレッチをしたり、ダンスをしたりすることにしました。

アサミはこのアイデアをととても気に入って、朝にストレッチとダンスをするときに、電話やビデオ通話を使って自分も一緒にできることを彼女に伝えました。



ハルカは、この提案をととても喜び、電話やビデオ通話でアサミと一緒にいるようになりました。



誰かが深刻な苦痛を抱えているとき

ストレスのサインは自然なものであり、時間とともに変動することがあります。

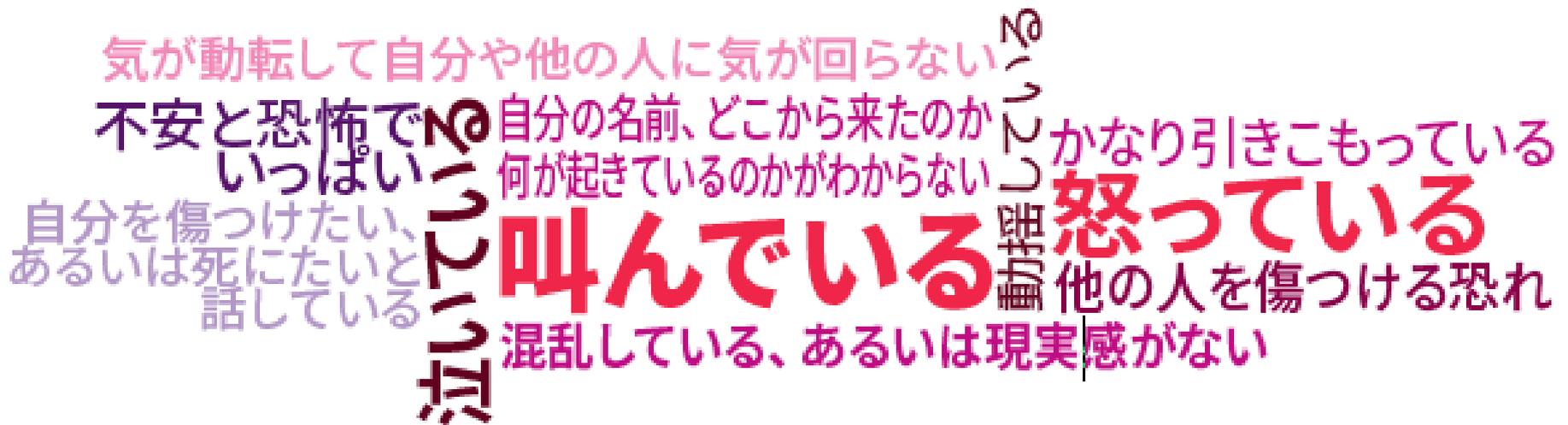
人によっては、より長く続くかもしれませんし、もっと激しい反応が起こることもあります。

このような状況では、深刻なストレス状態になることがあります。

強い苦痛を感じることは、異常な状況に対する正常な反応ですが、そのことで通常の機能的な活動ができなくなることがあります。

そのような時には、その人を専門的な支援先に紹介する必要があるかもしれません。

人々が深刻な苦痛を経験していることを示すサインとして、以下のようなものがあります。



# 深刻な苦痛を感じている人に 遭遇したときの対処法

# 1 安全第一！

- あなたやほかの人に危害が及ばないようにしてください。
- 安全でないと感じたら、その場を離れて助けを求めてください。
- もしその人が怪我をするかもしれないと思ったら、助けを求めましょう  
(例：同僚に援助を求める、救急車を呼ぶ)。
- 新型コロナウイルス感染症の防護措置をとりましょう  
(例：物理的な距離を置く)。

決して自分自身を危険にさらしてはいけません。

## 2 自分が誰であることを相手に知らせる

- 敬意を払いながら、相手にわかりやすい自己紹介をしてください。
  - その時に、あなたの名前と役割、そしてあなたが援助するためにその人のところに来たことを伝えてください。
- また、声をかけられるように、その人の名前を尋ねておきましょう。

### 3 冷静さを保つ

○怒鳴ったり、力づくの制限をしないようにしましょう。



## 4 傾聴する

- 先ほど説明したようなコミュニケーションスキルを使いましょう。
- 話を強要するような圧力をかけてはいけません。
- 辛抱強く、あなたが援助し、話を聴くためにここにいることを伝えて、その人を安心させてください。



## 5 現実的な心地よさと情報を提供する

○可能であれば、静かに話せる場所やノンアルコールの飲み物、毛布を提供しましょう。

そうすることで、心地よさが増し、安心感を与えることができます。

その人が何を必要としているかを尋ねてみてください。

相手のことをわかっていると思い込まないようにしましょう。

## 6 コントロールを取り戻すのを助ける

- a. その人が不安を感じている場合は、ゆっくりと呼吸するようにサポートしましょう



- b. その人が周囲との接触を断っているような場合は、自分がどこにいるのか、今日が何曜日で、自分が誰なのかを思い返してもらいましょう。

身近な環境にあることを気づくように促しましょう。

例：

「あなたが見たり聞いたりしたことを、1つ挙げて  
ください」



- c. その人が自分にとって良い対処法を使い、  
生活の中で支えてくれる人と連絡がとれるように  
支援しましょう



## 7 明確な情報を提供する

- ・その人が状況を理解し、どのような支援が利用可能なかを理解できるように、信頼できる情報を提供しましょう。
- ・(複雑な言葉は使わずに)相手が理解できる言葉を使うようにしましょう。
- ・メッセージはシンプルなものにして、必要に応じて、何度も繰り返し伝えたり、紙に書いたりしてください。
- ・その人が理解しているか、質問がないかを尋ねるようにしましょう。

## 8 相手のそばにいる

相手を一人で孤立してしまわないようにしましょう。

あなたが一緒にいられない時には、他の支援の手を見つかるまで、または相手が落ち着くまで一緒にいてくれそうな安全な人（同僚や友人）を探しましょう。



## 9 専門的サポートに紹介する

あなたのわかる範囲を 超えて支援をしてはいけません。

そのような場合は、医師、看護師、カウンセラー、メンタルヘルスの専門家など、より専門的なスキルを持った人に引き継ぎましょう。

そのような支援先に直接その人をつなぐ、もしくは、その人に連絡先を伝えてください。

さらなる支援を受けることができるように、確実に明確な指示を与えましょう。

# モジュール5

## 特別な状況における支援

弱い立場の人や社会から取り残された人  
を見落とさないようにしてください



Photo by Steven HWG on Unsplash

人生のさまざまな時点で、誰しも弱い立場や社会から取り残される立場に追いやられる可能性があります。

しかし、一部の人々は、自身のアイデンティティに関連する障壁、偏見、スティグマによって、より頻繁に、そしてより深刻に、そうした状況に直面することになります。

新型コロナウイルス感染症の流行時は、弱い立場にいる人たちに対して、より特別な注意が必要です。

弱い立場や社会から取り残される立場の人たちは、以下のような人たちが含まれます。

- 暴力や差別を受ける危険性のある人、または現在それを経験している人たち。

例えば、ジェンダーに基づく暴力や、親密なパートナーからの暴力を受けている人（感染症流行により行動範囲が制限されている中で増加する可能性があります）、性的マイノリティの人たち、少数民族、移民、難民、障害のある人たちなど

- 高齢者、特に物忘れがある人たち（例えば、認知症の人たち）
- 定期的にサービスを受ける必要がある妊婦や慢性疾患を持つ人たち

メンタルヘルスや心理社会的な困難も含めて、障害のある人たち



- 児童や青少年とその保護者
- 密集した生活環境の人たち（例：囚人、拘留中の人、キャンプや非公式の居住地に住む難民、介護福祉施設に入所している高齢者、精神科病棟や入院病棟などの施設で過ごす人たち）やホームレスの人たち
- 家から出ることが難しいひとり暮らしの人たち
- さまざまなサービスへのアクセスが困難な人たち（例：移民）





社会における弱者性は、いつも目に見えるわけでも、はっきりしているわけでもありません。

そのため、あなたが出会うすべての人に思いやりと共感を持って接することが重要です。

# 介護福祉施設で 生活する人たちへのサポート

介護福祉施設(例:老人ホームやその他の施設)で働く人は、特別な問題に直面する可能性があります。

たとえば、高齢者は新型コロナウイルスの感染リスクが高く、より深刻な経過をたどることも考えられます。

高齢者は(特に隔離措置によって愛する人たちに会えなくなることで)、強い不安、恐怖、悲しみを経験をするかもしれません。



Photo by Josh Appel on Unsplash

新型コロナウイルス感染症の流行といった異常事態は、施設でのネグレクトを含む、人権や尊厳の侵害を引き起こす可能性があります。

施設で働く人たちは、罪悪感や状況を打破できない無力感を抱くかもしれない。入所者の権利と尊厳が守られるようにするために、さらなる知識や研修が必要となるかもしれません。



# 女性や女兒への 新型コロナウイルス感染症 の影響



他の緊急事態と同じように、新型コロナウイルス感染症は女性や女児をより弱い立場に追いやっています。

例えば、高齢者や病気の家族の介護、あるいは学校に行けないきょうだいの面倒は、若い女性や女児の負担になることが多いです。

彼女たちには、家庭内暴力を受ける高いリスクがあり、保護のための必要不可欠な支援サービスや社会的ネットワークから切り離される危険性もあります。

女性や女児の中には、母親や新生児、子どもへの保健サービスと同様、健康や性、出産の支援サービスにもアクセスしにくい可能性もあります。

彼女たちは、短期的にも長期的にも経済的な困難が増大する可能性があり、搾取や虐待、危険な仕事に就くリスクがさらに高まるかもしれません。

感染症の流行に対応するあらゆる面、例えば職場やコミュニティ、難民キャンプ地などにおいても、女性や女児に特有のニーズに配慮することが重要です。



# 悲しみの中にいる人たちへの サポート

新型コロナウイルス感染症の流行中に、大切な人を失った人たちは、通常のように悲しみを表出することが特に難しくなります。

家族に支援を求めたり、いつも通りの日課で過ごすといった、通常のストレス対処の方法がうまくいかないかもしれません。

新型コロナウイルス感染症によって非常に多くの人々が亡くなっているため、自分の喪失は大したことではないと感じるかもしれませんし、通常のように追悼の儀式を行うことができないかもしれません。

新型コロナウイルス感染症流行の渦中で働く人は、  
平時よりも多くの死や悲嘆を目の当たりにするかも  
しれません。

目の前で起こる多くの死と悲嘆に圧倒され、自身の  
喪失に対処することがより難しいと感じるかもしれま  
せん。



# 難民キャンプや非公式の 難民・移民環境で生活する 人たちへのサポート



Photo by NordWood Themes on Unsplash

こういった環境で生活する人たちは、具体的な問題として、食料、避難、水、トイレ、衛生、適切なヘルスケアなどの基本的なニーズが満たされないこと、密集した状況のために身体的な距離を保つというルールが難しいこと、そして、移動制限を強いる人たちからの人権侵害を経験することなどが含まれます。



Photo by NordWood Themes on Unsplash

他の機関が撤退した後も難民キャンプ地で働き続ける人たちは、仕事量が増え、過度な負担が生じるかもしれません。

また、難民や避難民は、すでに家やコミュニティ、大切な人、生計などを失っており、新型コロナウイルス感染症の流行に対処するための内的・外的資源がより少ないかもしれません。

# 障害のある人たちへの サポート



Photo by Steven HWG on Unsplash

障害のある人たちは、新型コロナウイルス感染症やその感染拡大、そして家で安全に生活するための手段に関する現実的で幅広い情報を得ようとする時に、多くの障壁を経験するかもしれません。

施設で暮らす人たち、特に介護福祉施設に入所している人たちには、上記で強調した問題の影響を受け、虐待やネグレクトの危険性が高まることがあります。

障害のある人たちを社会全体で受け入れるインクルージョンの概念が適切に対応されていない環境では、障害のある人たちは、食事、ヘルスケア、基本的なサービスや情報といったケアやサービスを概して受けにくくなります。

そのため、障害のある人たちは、この感染症の危機の間、より深刻な事態に苦しむことになるかもしれません。

スタッフやボランティアを  
サポートする管理者・上司への  
アドバイス

管理者・上司として、あなたはスタッフやボランティアのウェルビーイング(幸福)、安全、健康を確保する上で、重要な役割を担っています。

このガイドに記載されたスキルを使って、ストレスを感じたスタッフやボランティアをサポートすることができます。

その人たちの健康とウェルビーイングを高める思いやりのある職場環境づくりができます。

## スタッフやボランティアをサポートするためにできること

セルフケアの方法に取り組むように積極的に働きかけましょう。そして、チーム間で互いに思いやる環境を整えましょう。

健康的な働き方の例をあげ、その働き方を指導しましょう。

(例：残業をしない、他者に親切にする)

スタッフやボランティアに、新型コロナウイルス感染症に対応する仕事に関する定期的な研修を行い、事前に心構えができるようにしましょう。

新型コロナウイルス感染症の流行時には、安全な生活を送るための正確で最新のわかりやすい情報を提供しましょう。

課題、心配な事柄、解決策について話し合うために、定期的なミーティングを行いましょう。

必ず定期的に休息をとりましょう。また、家族や友人と交流する時間を確保しましょう。

2人組で互いに助け合うバディシステムを導入し、ピアサポートを奨励しましょう。

匿名のメンタルヘルスカウンセリングや利用可能なサポートについて、すべてのスタッフやボランティアに情報を提供しましょう

被害や排斥を受けているスタッフやボランティアがいないか、注意を払いましょう。そのような人たちは、さらに支援を必要とするかもしれません。

スタッフやボランティアが相談できるオープンドアポリシーを掲げましょう。できれば直属の上司以外の方が望ましいでしょう。

チーム内の対立に積極的に対処する：思いやりのあるチームを作る重要性と、自分自身と他のチームメンバーに対して常に優しさと思いやりを持つことを、強調して伝えましょう。

## レナの場合

レナは、少人数のカウンセラー・チームをまとめています。  
新型コロナウイルス感染症の流行で、全員がテレワーク  
をしています。

チームをサポートするために、レナは毎日、定時にチー  
ムのメンバーに電話をかけ、全員がどうしているかを確  
かめ、心配な事柄を話し合ったり、新型コロナウイルス  
感染症に関する最新のガイダンスや情報提供をしてい  
ます

レナはリラックスしてチームの環境づくりができるように、レナがいなくても定期的な交流会やピアサポートを行うことをメンバーに奨励しています。

彼女はまた、カウンセリングサービスの連絡先も伝えていきます。

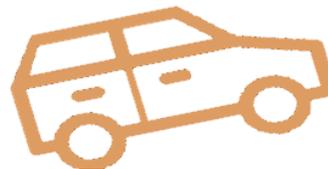


レナは、人から感謝されていると感じることができ、仕事へのモチベーションが上がるように、メンバーの仕事に対して、毎週、ありがとうと感謝のメールを送っています。



# 日課をつくってみましょう

5-③②

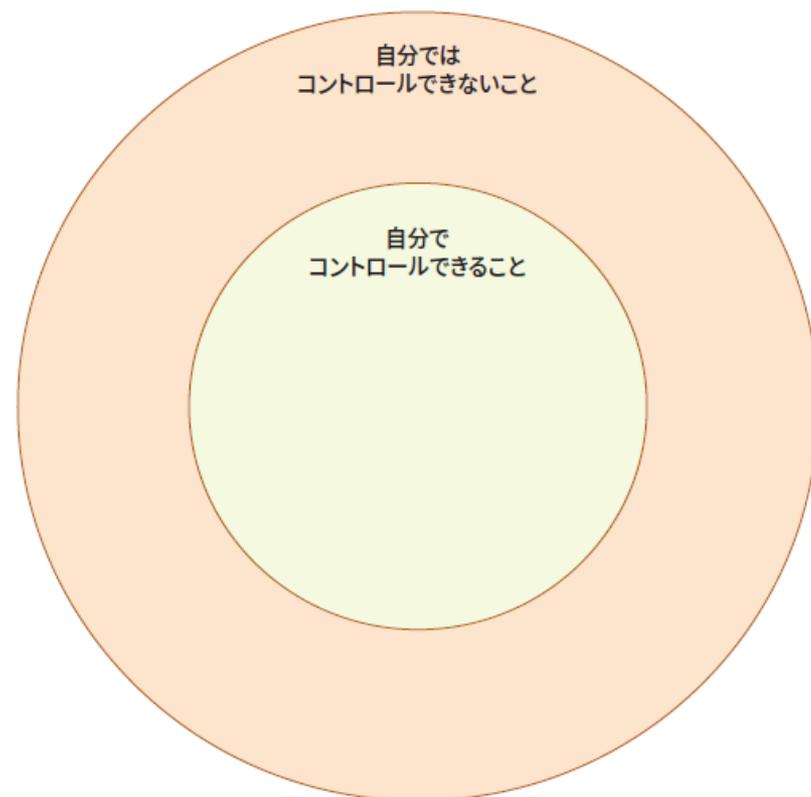


時間

何をする？

もしあなたが人々の役に立てないと感じる時には、あなたが  
できること・できないことを、それぞれ整理することが  
大切です。

特別な状況下であなたが  
その人を支援することが  
できない場合には、自分自身  
を許して、寛容になりましょう。



# 漸進的筋弛緩法の手順

筋肉の緊張（力を入れた状態）と弛緩（力を抜いた状態）の違いを感じられるように、呼吸をしながら、少しずつ筋肉を緩めていきます。

私たちは、自分の体が緊張していることに気づかないことが多いものです。

これらのエクササイズは、私たちに体の緊張を意識させ、解きほぐす方法を教えてくれます。

目を閉じて、椅子にまっすぐ座りましょう。

足の裏を床につけ、足の下の地面を感じてください。膝の上に手を置いて、リラックスしてください。

息を吸いながら、体の特定の筋肉を緊張させて引き締めるように伝えます。

筋肉を緊張させながら、3つ数える間息を止め、私が息を吐くように言ったら、力を緩めて筋肉を完全にリラックスしてください。



足のつま先から始めましょう...

できるだけゆっくりと漸進的筋弛緩法を誘導しましょう。

体の一部を緊張させ、息を吸いこんだら、あなたがゆっくりと声に出して数を数える間、その息を止めてもらうようお願いします。

例えば、「息を吸って、息を止めて、1...2...3」と誘導し、その後、「息を吐いてリラックスしてください」と言ってください。

「息を吸って、息を止めて」という時には少し声を大きくして、「息を吐き、リラックスしましょう」という時には声のトーンを落とすようにしましょう。

筋肉の緊張と弛緩は次の順番で行います。

- あなたの足の指を強く曲げて、力を入れたまましばらく緊張させます。
- あなたの太ももと脚の筋肉を緊張させます。
- あなたのお腹に力を入れて、引っ込めます。
- 手の拳を握ります。
- 肘を曲げ、腕を上半身の横にしっかりとつけて、両腕を緊張させます。
- あなたの肩を耳に近づけるようにして、強くすくめます。
- あなたのすべての顔の筋肉を緊張させます。

その人が息を吐き、体の各部分をリラックスさせた後に、次のように言ってください。

「今、あなたの（足の指、太もも、顔／額など）がリラックスしていることを感じてください。

自然に呼吸しましょう。血液があなたの（つま先、太ももなど）に流れるのを感じてください。」



今度は、ゆっくりとあごを胸の方に落とします。息を吸いながら、ゆっくりと丁寧に右に頭を回し、左回りに胸の方に頭を戻しながら、息を吐きましょう。

息を吸いながら、右から後ろに頭を回して...息を吐きながら、左から下に頭を回します。

今度は、方向を逆にします...息を吸いながら、左から後ろに頭を回し、息を吐きながら、右から下に頭を回します(2度繰り返して下さい)。

それでは、頭を中心に戻します。

心と体が落ち着いていることに気づきましょう。

毎日、自分をケアするためにしっかり取り組みましょう。



## お住まいの地域の資源

空欄はご自身の地域の資源を記入するためのものです。



支援サービス

電話番号

紹介方法

精神保健サービス

救急医療

消防隊

...

社会事業・警察・女性向けサービス・児童養護施設・  
地方サービス・新型コロナウイルス感染症メンタルヘル  
スとこころのケア(MHPSS)の相談窓口...等