

## 会津地域の旅館・ホテル等の皆さまへのお願い

このたびは、避難者の方々の受入れについて特段の御協力を賜り、誠にありがとうございます。

これまで避難者の方々は、自宅や慣れ親しんだ地元を離れ、約一カ月にもわたる長期間を体育館などの避難所で過ごされました。避難所では、暖かい食事や定期的な入浴も十分に提供されておらず、寒く厳しい生活を強いられてきました。このような過酷な環境から移動することができ、皆さまのもとで、ようやくひと安心されていることと思います。

避難者の方々は、貴施設で仮設住宅が建設されるまでの数ヵ月間を過ごすこととなりますが、受入先となつていただいた皆さまに、ぜひともお願いしたいことがございます。

避難者の方々は、会津地域に長期間滞在をいたします。また、一般のお客様とは異なり、好んで会津地域に来られた方々ではありません。会津地域の風土や気質にも慣れておりません。被災に苦しみ、先の見えない生活設計に胸を痛め、想像を絶するようなストレスを抱えておられます。

そのようななかで、長期滞在中には、皆さまとの衝突やトラブルが生じることがあるかもしれません。

もちろん県や市町村も精一杯支援して参りますが、今まで培った地域社会を分断され、孤立している避難者の方々に対して、行政だけの対応では不足するところがあります。

つきましては、なにとぞ皆さま方のお力をお貸しいただき、避難者の方々に対して、一般のお客様に対する「おもてなしの心」で接するだけでなく、避難者に寄り添っていただき、ぜひとも会津の隣人として接していただけますよう心よりお願いいたします。

なお御参考までに、福島県精神保健福祉センターが作成した「避難者等を受入れる際の注意事項」を資料として添付しましたのでご覧ください。

被災者の方々は避難所において、会津三泣きのうち、すでに厳しい雪の寒さに泣いた方々ばかりです。

どうぞ、会津三泣きの二泣き、「よそ者扱いによる苦しみ・悲しみ」を皆さま方のお力で減らしていただき、避難者の方々とともに復興への道を歩んでくださいますよう重ねてお願い申し上げます。

平成23年4月15日

福島県会津保健事務所長  
山口 靖明

## 被災者・避難者を迎え入れるにあたって注意してほしいこと

福島県精神保健福祉センター 所長 畑 哲信

今回の災害では、やむを得ず地元を離れて避難されている方もたくさんいます。そうした方を受け入れる側は、どんなことに注意すればいいでしょうか？

### ○ごく普通に「仲間」「隣人」としてお付き合いしてください

仲間入りできず孤立してしまうことがもっとも不安に感じることです。「腫れもの扱い」も「特別扱い」も仲間入りを妨げます。

### ○「心」よりもまず「生活」の支援をお願いします

まずは生活を安定させることが心の安定につながります。「こんな店があるよ」とか「こんな遊び場があるよ」といった、生活面でのアドバイスや支援の中で、お互いの信頼関係が生まれます。

### ○「心のケア」よりも「心への配慮」をしてください

#### <被災者の心>

避難してきた方は、色々な面で傷つきやすくなっていることがあります。被災のショック、大切な人を亡くしたことの喪失感、生活を失ったことによる挫折感、人に頼らざるを得ない申し訳なさ、などです。ときには、関係のないことでまで自分を責めてしまうこともあります。

#### <配慮すべきこと>

傷ついた心を治すのは、ご本人の回復力です。周りの人は、不用心な言葉や態度で「傷を広げない」配慮が必要です。「ケアしよう」とする態度は、「相手の心を変えよう」とすることにつながり、それは、被災者の心をかえって傷つけ、自信を失わせるものです。「話したいときには安心して話ができるように気持ちを受け止めながら話を聞く」というのがもっとも適切なケアです。「話を引き出そう」として無理に話すことを促すといったことは絶対に避けてください。自分の気持ちというのは、よほど信頼感を感じる相手にしか話せないものですし、信頼感というのは、ともに生活をしていくなかで、だんだんと培われていくものだからです。

#### <自分の言葉をときどき見直してください>

思わぬ言葉が相手を傷つけることもあります。相手の表情の変化を見たり、自分の言葉をふりかえったりして、「傷つけてしまった」というサインに気づくように心がけてください。

### ○それぞれの人のペースにあわせてください

ストレスの影響や回復は人によってさまざまです。それは、どんな被害を受けたかということによっても違いますし、子供がいるとか介護の人がいるとかいった事情によっても異なります。ですから、「なんとなく落ち着いてきたからもうみんな大丈夫」という一律の考え方は絶対に避けてください。みんなが辛いときにはお互いのつらさを理解し合えますが、「周りが落ち着いてきたのに、自分はまだ回復できていない」ということは、一番つらいことなのです。

## **\* \* 被災者を傷つけてしまうことがある声掛けの例 \* \***

- ・気を強く持って、前向きに生きましょう。
- ・あなた一人が苦しいのではありませんよ。
- ・どんなに悲しんでも、死んだ人は戻ってこないのですから。
- ・泣いてばかりいると、死んだ人が浮かばれませんよ。
- ・早く元気にならなければいけませんよ。
- ・辛いことは、早く忘れましょう。
- ・起きてしまったことを後悔しても仕方ありません。
- ・命が助かっただけでも良かったと思わなければいけませんね。
- ・あなたは強い方だから大丈夫ですよ。

※災害を誰かのせいにする言葉も極力つつしんでください。

被災者は、全然関係がなくても自分が責められていると感じてしまうことがあります。被災者の方から憤りを訴えられた時も、他者を攻撃したくなる元の気持ちに焦点をあてます。「不自由で困りますね」「早く解決してほしいですね」など

## **\* \* Q&A こんなときはどうすればいい? \* \***

### **○つらいことを思い出してしまったのか、泣き出してしまった**

⇒「つらかったのね」などと声掛けをはさみながら、ご本人の気持ちが静まるのをゆっくりと待ちます。あわてた態度になると、ご本人も泣いてしまって申し訳ないという気持ちになってしまうので、周りの人も気持ちをゆったりさせるように心がけてください。

### **○仲間に誘おうと声をかけても、引いてしまっとうちとけない**

⇒人によって好みもあれば、回復のしかたも異なります。一人になりたいとき、そうした方がいいときもあります。あわてず、無理をせず、様子を見て、機会があったら、また声をかけるくらいの接し方で十分です。

### **○自分がもう少し気を付けていたら・・などと自分を責めることばかり言う**

⇒まずは、「そういうふうになってしまっただけですね」と気持ちを受け止めてください。そうして十分に間をとって話を聞いたうえで、「私は誰のせいでもないと思いますよ」などと自分の意見を伝えることは差し支えありません。「そんな風に考えてはだめです」などと決めつけることは避けてください。

### **○沈んだ顔をしているので、なんとか元気にしてあげたい**

⇒気持ちが沈むのは当然のことで、悪いことではありませんから、無理に変えようとする必要はありません。たとえば、骨折した人をみたときには、早く治そうとして素人判断であれこれするよりも、骨折した状態でも不自由がないように手助けをしてあげるほうがずっとよいというのと同じです。元気がなくてできないことがあれば手伝ってあげる、というような援助の仕方です。