
第2部

平時に行っておく 準備

1. 情報収集とニーズ還元のルート確保

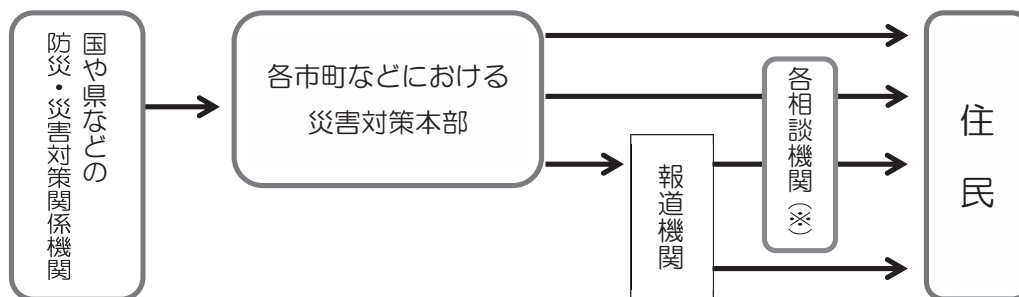
発災後まもない時期の相談では「情報提供」へのニーズが高く、災害や避難生活に係る正しい情報を求める声が多く寄せられます。それらに迅速かつ適切に対応するために、平時から情報収集とニーズ還元のルート確保を検討し準備しておくことが大切です。

(1) 情報伝達経路の確認

防災無線やインターネット、携帯電話へのメール送信など、災害時の住民に対する情報伝達手段は、各自治体によって様々です。まず、各自治体で住民がどのように情報を得るのか、基本となる情報伝達経路を確認しておきます。また、下記例のように、各相談機関(※)が開設される際、その経路のどこに位置付けられ、どのような経路で情報を受発信するのかについても想定し、可能であれば取り決めをしておくことが必要です。

他機関との災害時の情報収集・共有に関する協力関係(協定締結など)についても平時から検討しておくといよいでしょう。

【住民への情報伝達経路と各相談機関の位置づけの例】

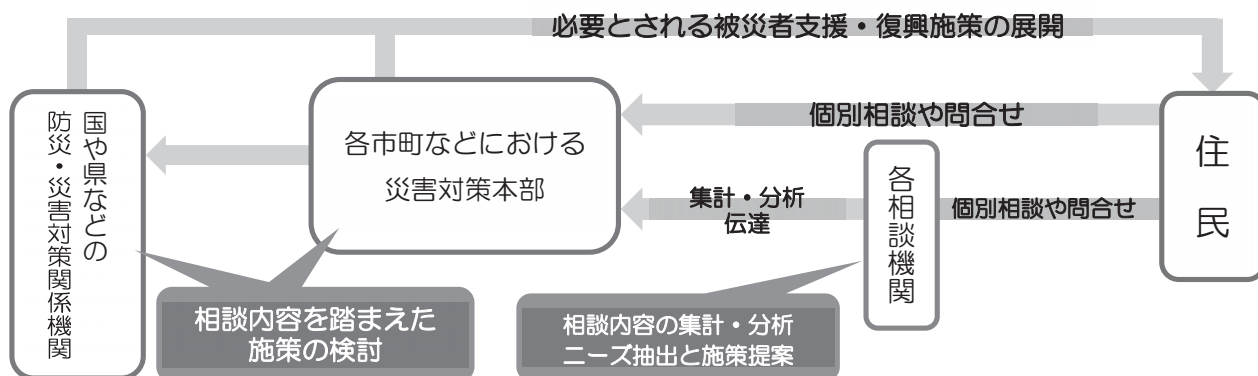


(※)ここでは、平時に相談専門機関と位置付けられている機関に限らず、災害時に相談対応を行うことが想定される機関・部署も含めて「各相談機関」と表記しており、以降の記載も同じ意味が含まれます。

(2) ニーズを施策に還元する仕組みづくり

相談業務は、相談者への直接的、個別的な支援だけでなく、相談から多くの方が共通に抱える問題やニーズを捉え、被災者支援や復興施策に生かすという大きな役割があります。そのためには、相談から見てきたニーズを集約・分析し、また、施策につなげられるよう情報や提案を伝達するための仕組みづくりが必要です。

【相談⇒被災者支援・復興施策につなげるためのフローモデル(例)】



相談を一方通行で終わらせず確実に被災者支援や復興施策へつなげられるよう、相談機関の位置づけに応じて、これらの流れ・仕組みについても、可能な限り平時より検討、取り決めを行いましょう。

フレンテみえ相談室では、男女共同参画社会づくりの拠点施設の相談事業として、社会を生き抜いていくための力を引き出す『エンパワーメント』の視点を持って相談に応じています。

相談で語られる個人的な「生きづらさ」や悩みの背景には、社会に根強い固定的性別役割分担意識や男女格差、女性に対する暴力等の人権侵害に甘い風潮などの社会的問題が横たわっていることがあります。それらの視点に立ち、個人的な問題は社会的な問題と捉え、相談者の話を聴いています。

フレンテみえには、日常生活の悩みからDVなどの暴力被害に至るまで、多様な相談が寄せられます。守秘義務が守られた中で行われるそれらの個別相談対応とともに、年間約2000件余り寄せられる相談を分析して県民ニーズを把握し、さまざまな学習プログラムや情報発信などにつなげています。相談の中で浮かび上がる問題を個人の問題だけでなく、社会的な共通課題として捉え事業や施策に結び付けていくことが、相談者にとっての問題解決とともに、男女共同参画社会推進につながるという考えに立ち、取組を行っています。

2. 相談形態・システム

(1) 相談開設の決定

災害時に誰がいつ相談開設を決定するのかについて、平時からその「開設決定」のプロセスを明らかにしておくことが重要です。可能であれば、災害時の行動計画に予め相談開設の手順を盛り込む等、混乱状況の中でも確実に相談が開設できるシステムづくりを行っておきましょう。

例えば、「部長級の職員が開設決定の判断を行う」などと決めていても、被災状況によってその通り進まない場合があります。「開設決定」のプロセスは、役職などで限定せず、現場に在席している職員の判断でも対応を進められるよう、様々な想定のもとで検討しておきましょう。

(2) 相談開設の枠組み

いつ、どこで、どのように相談を開設するのか、平時より下記項目の想定が必要です。

	項目	内容
I	形 態	電話相談・面接相談・メール相談
II	場 所	相談場所の検討と確保
III	開設・終了時期および周知	相談開設・終了時期と相談実施の周知方法
IV	相談体制づくり	複数の相談員確保やコーディネーター設置
V	相談の基本対応および留意点	安全な相談のためのルールづくりなど

I：形態 および II：場所

電話相談実施に必要な準備

電話機：固定電話（外線電話）、携帯電話、スマートフォン、PHS など
各機関で災害時に使用可能な電話機を確保しておく。

- 回線： 外線通話が可能で、電話番号を公開してもよい回線を使用する。
普段利用している回線(番号)や遊休回線、また非常用に新たな回線を準備するなど、各機関によって使用可能な回線の手配・確保について検討し準備する。
※新回線を準備する場合を含め、電話・通信関連会社と契約や回線準備・使用方法などについて、事前協議が必要です。

災害時の相談では、相談者が経済的理由から利用を躊躇してしまうことが考えられるため、相談者に通話料の負担がかからない「フリーダイヤル」などでの開設が大変有効です。内閣府が実施した性暴力・DV電話相談『配偶者暴力等被害者支援緊急対策事業パールダイヤル』も「フリーダイヤル」であったことが相談の敷居を低くしたと言われています。可能であれば通話料無料回線の確保についても検討してください。

その他必要備品：

電話回線用モジュラーケーブル、開設時間外の留守電メッセージ設定（電話機に留守番機能がある場合。ない場合は専用の留守番対応機器の確保についても検討）
筆記具、記録用紙、メモ用紙、バインダー、時計、ヘッドセット（入手可能であれば、両手が使えるようになるため、便利）など
予約表（面接相談も合わせて行う際、電話相談で予約を受け付ける場合があるため）、施錠可能なキャビネット・引き出しなど（相談記録などの保管場所として）

- 施設： どこで電話対応を行うのか想定する。
（地域の男女共同参画センター、市民センター、公民館など市町施設の一室など）
声もれない、部外者が容易に立ち入ることができないなど、秘密を保持できる環境が確保されるよう配慮する。
※使用を想定する施設の被災（損壊）状況も確認すること

面接相談実施に必要な準備

- 施設： どこで面接相談を行うのか想定する。
（地域の男女共同参画センター、市民センター、公民館など市町施設の一室など）
声もれない、部外者が容易に立ち入ることができないなど相談者のプライバシー・安全が守られることに配慮する。また、同時に相談員の安全が確保できることも配慮すること。
※使用を想定する施設の被災（損壊）状況も確認すること。面接相談は相談者が直接足を運ぶことになるため、被災状況により複数の候補施設を想定するとよい
※面接場所を公開するか否かも、あらかじめ検討しておく
会場を非公開にする場合、面接相談の予約制を導入し、予約の際に相談者へ会場を案内する。（予約制についてはP17を参照）

- 必要備品： いす（ソファ）・机（テーブル）など
受付表（相談者が記載する受付用紙）、面接予約表（面接予約記載のための表）、
筆記具、記録用紙、メモ用紙、バインダー、時計、カレンダー（次回予約日確認等に使用）、施錠可能なキャビネット・引き出しなど（相談記録などの保管場所として）
防犯ブザー（相談者・相談員の安全確保）、相談関連資料・パンフレット など

メール相談実施に必要な準備

インターネット環境等：

- 災害時にも使用できるインターネット環境整備のための準備が必要。
- 施設の回線状況の確認。相談用メールアドレスの設定。
- (必要に応じて、プロバイダとの災害時の利用環境整備に関して事前協議も検討を)
- ※必ずセキュリティの確保ができるインターネット環境を準備すること

必要備品：

- 災害時に使用可能なパソコン、および関連機器（ケーブル・マウス・ACアダプターなど周辺機材を含む）の準備。 ※ウィルス対策についても留意すること

施設： どこでメール相談（送受信）を行うのか想定する。

- (地域の男女共同参画センター、市民センター、公民館など市町施設の一角など。
- 電源の使用が可能で、回線使用などを含め「インターネット環境」が整う施設)
- ※使用を想定する施設の被災（損壊）状況も確認すること

Ⅲ：開設・終了時期および周知

開設および終了時期

発災直後から相談に対するニーズは高いことから、できるかぎり早く（可能であれば発災後数日以内には）開設できるよう、平時からその時期について検討しておきます。
また、終了時期は災害状況に応じて関係機関と調整し、決定します。

相談窓口設置の周知

相談を開設しても、被災者にその存在を知られなければ有効に機能しません。
紙媒体、web、報道機関からの発信など、多様な形態での告知方法について検討します。

- 例：避難所や関係施設などでの貼り紙・掲示板への記入、チラシ配布、相談カード、新聞（地元紙を含む）、ラジオ（コミュニティFMなども含む）、テレビ、雑誌、広報誌、ホームページ、メールマガジン、web 掲示板・ブログ等への記入、フェイスブック・ツイッターなどのSNS、避難所運営委員会・支援グループ・ボランティアなどからの情報提供 など

三重県総合文化センターでは、女性用トイレにカードサイズの相談カードを設置しています。DV被害などにおいては加害者に知られずに相談情報を得られ、支援につながる例もあります。
また、男性用トイレにも同様に、相談カードを設置しています。

「女性のための電話相談」

フレンテみえ相談室

生き方・家族・人間関係・からだ・離婚・職場 などなど・・・
自分らしく生きるために、様々な悩みを相談をお受けします

秘密厳守 相談無料

女性のための電話相談

専用ダイヤル 059-233-1133

月曜日が祝日の場合「朝・昼」相談あり（翌平日は休館日）

	月	火	水	木	金	土	日
朝	●	●	●	●	●	●	●
昼	●	●	●	●	●	●	●
夜	●	●	●	●	●	●	●

このほか、女性のための面接相談・法律相談・からだ相談も実施しています。
詳しくはお問い合わせください。(フレンテみえ：059-233-1131)

フレンテみえ相談室

気軽に電話ください

男性の相談員による
男性のための電話相談

秘密厳守 相談無料

仕事の人間関係がうまくいかない
妻や家族のことで悩んでいる・・・
自分らしい生き方って・・・

毎月第1木曜日 17時～19時
専用ダイヤル 059-233-1134 (直通)

「男性のための電話相談」

IV：相談体制づくり

相談員確保

災害時に相談対応を行う人（相談員など）を複数名想定し、リスト化しておく必要があります。例えば、平時から相談業務を担当している人（相談員・スクールカウンセラーなど）や、過去に相談対応を経験している人（退職者など）を、行政・民間に関わらず災害時の相談員やコーディネーターとして加わってもらえるよう想定し、あらかじめ協力関係を整えておけば、その分開設が早くなります。また、同性同士の方が話しやすい場合があるため、できるだけ「女性のための相談」を開設する場合には女性を、「男性のための相談」を開設する場合には男性を相談員として配置しましょう。

特に、民生委員・児童委員など地域で活動している方や民間の相談団体スタッフ、地域の保健師、看護師、臨床心理士をはじめ医療・福祉・介護関係者など、いざという時に相談対応の依頼先として想定できる方との関係づくりを行うことは、平時からできる大切な準備です。また、災害の状況により、他機関や近隣自治体などへ相談員派遣の要請が必要となる場合も考えられます。近隣市町や「フレンテみえ」など関係機関との相互協力についても、事前に検討しておくとういでしょう。

相談コーディネーター

勤務体制などのシフト管理も含め、複数の相談員をまとめ、相談業務の管理をする役割として、相談コーディネーターの配置が必要です。相談コーディネーターを専門で配置できない場合に、相談員がコーディネーター役を兼任する場合があります。

相談体制（シフト）管理など

例えば、電話相談を開設する場合、1本の電話回線につき最低2人の相談員を配置するなど、相談員にとって負担のない体制をつくります。また、相談員の負担軽減・ケアのために、相談員が定期的に、心身ともに休みが取れるシフト体制を考慮してください。

～1日の相談体制の例～

【9～16時までの電話相談対応の場合 1回線を2人で交互に対応することを想定しています】

時間 対応者	8:30	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00
A	ミーティング	交代で電話対応 & 対応記録の作成			昼休み	交代で電話対応 & 対応記録の作成			ケース共有
B		最新情報の収集や相談集計等の事務				最新情報の収集や相談集計等の事務			
コーディネーター		最新情報の収集や相談集計等の事務				最新情報の収集や相談集計等の事務			

※その他、ミーティングやケース会議が毎日行われない場合も、相談員が一人で相談を抱え込まない体制を作ります。それにより、相談員の精神的な負担の軽減につながります

電話・面接・メール相談を併設する場合には、可能な限り相談員を多く確保し、無理のない体制を整える必要があります。なお、一人に負担が集中しないように、また、緊急対応が必要な場合を想定し、対応を協議する時間を確保できるよう考慮して調整します。

ミーティング、ケース会議の実施

相談員・職員全体が守秘義務を徹底した上で、情報共有のためのミーティングや、個別のケース対応が適切であるかどうかを検討するケース会議を定期的に行うことが必要です。それにより、相談内容や対応を明確に把握でき、組織として責任ある対応をとることができます。また、平時の場合でも相談員は対応において負担を抱えることがあります。災害時は相談員も被災者の場合があり、そのなかで相談対応を行っていく状況ではさらに精神的、身体的に大きな負担を抱える可能性があります。相談員の「バーンアウト（燃え尽き）」や「二次（代理）受傷」を防ぐためにも、相談員が一人で困難を抱えこまないことや、職員間で気軽にコミュニケーションを取れる関係・場づくりが、よりよい相談対応につながります。その他情報共有の方法として、記録シートや引継ぎノート（事務連絡用、日誌のようなもの）の活用などを行うこともあります。

ケース会議の進め方

ケース内容やどのように対応したかを相談員・職員で出し合い、次の対応に活かすための引き継ぎや改善点を話し合います。参加者全員が安心して会議に臨めるよう、相談員を責めたり人格を否定したりすることのないよう注意し、ケース対応に焦点を当てた話し合いを心掛けましょう。

「バーンアウト（燃え尽き）」 「二次（代理）受傷」とは

相談員などの支援者は、被害者から深刻な被害状況等について数多く話を聞くうちに、自らも同様の心理状況に陥る『代理（二次）受傷』を体験したり、納得のいく解決策が容易に見出せなくなり、今まで熱心に行ってきた業務に対し急に意欲を失い、虚無感、虚脱感を感じるようになる、いわゆる「バーンアウト（燃え尽き）」状態に陥ったりすることもあります。

これらを防ぐためにも、相談員が一人で抱え込まずに、相談はチーム・組織で対応をすることを確認し、相談員を孤立させない体制づくりが重要です。

スーパーバイザー（SV）の設置

相談対応の指導を行う立場（スーパーバイザー）から、相談員が適切な対応をしているかどうかなどについての必要な助言や支援を受ける「スーパービジョン」を定期的実施します。

「フレンテみえ」では、相談員に対する指導及び、ケース対応への助言をいただく場として月1回の「スーパービジョン」を行っています。スーパーバイザーには、ジェンダーの視点に立った相談の専門家を迎え、指導を受けています。

V：相談の基本対応および留意点

守秘義務

相談者のプライバシーを守るため、相談時に知り得た情報には「守秘義務」があります。この守秘義務は相談員を辞めた後も継続します。相談員とはこれらについての確認を徹底します。また、外部から相談員を迎える場合にも、契約書に盛り込むなど守秘義務の徹底を図ります。DV（ドメスティック・バイオレンス）被害者は、安全上の理由から居場所を隠す場合がありますが、相談機関には、そういった被害者の居場所を探すために、加害者からの問い合わせや来訪が想定されます。そのため、相談員だけでなく、組織全体で相談者情報を漏らさない対応の徹底が必要です。

匿名性

相談対応では、「顔が見えない」「名乗らなくていいから」というルールがあるからこそ話ができる、ということも少なくありません。相談員も話しやすく、また、相談員の個人情報や安全を守る意味でも、電話相談では双方が匿名で行います。

ただし、緊急性がある場合や、折り返しの返答が必要な場合などは、名前・住所等の個人情報を確認する場合があります。また、面接相談やメール相談では、状況により相談員が名前を告げる場合もあります。

対応時間

限られた時間のなかで、寄せられる多くの相談を丁寧にかつ効率的に対応するため、また、相談員自身も相談に集中できる環境を整えるため、電話相談では1回約30分、面接相談では1回約50分などの「時間枠」を設定します。

この時間枠は目安として相談者にも伝えます。

予約制（面接相談）

可能であれば、面接相談では予約制を導入します。電話相談で予約を行い、『相談者の名前』『連絡先（相談機関から連絡をしても安全な電話番号）』『相談したいことの概要』を聴きましょ

う。予約制を導入することで、予め相談者への対応を想定・検討することができます。また、予約制を導入しない場合や、予約制を導入していても突然来訪された方への対応も考える必要があります。その際には、対応可能な相談員が在席しているか、対応できる部屋が確保できるのか、緊急性の有無で判断するなど、対応ルールを決めておくといでしょう。

相談記録

相談記録を作成することにより、相談内容の把握・共有ができ、一貫した対応につながります。また、相談内容の統計データや内容分析を行うことにより、被災者支援・復興施策検討の重要な基礎資料となります。相談記録用紙（フォーマット例：P47）がない場合には、下記例を参照に基本的事項を聴き取ります。守秘義務の観点から、記録用紙は外に漏れないよう管理を徹底します。

- 例：
- 対応日時
 - 相談者の性別
 - 年代
 - 住まいの市町
 - 職業
 - 主訴（相談者が一番相談したいこと）
 - 相談項目（どういう相談を受けたか項目別に整理する。状況に応じて変更・追加可能）
 - 例：①災害情報の収集
 - ②避難生活について
 - ③夫婦問題
 - ④家族問題
 - ⑤人間関係
 - ⑥健康上の悩み
 - ⑦仕事上の悩み
 - ⑧相談に至らないもの（無言・中断・いたずら・その他）
 - ⑨その他
 - どのような対応をしたか（サポート方法）
 - ①傾聴
 - ②情報提供
 - ③関係機関の紹介（紹介先：_____）
 - ④面接相談予約
 - ⑤法律相談予約
 - ⑥対応不能（理由：_____）
 - ⑦その他

その他

インターネット環境が整っている場合、メール相談は、利用者にとって時間に縛られずにアクセスできる点や遠隔地からも相談可能であること、直接話をするのが苦手な相談者にとって声を届けやすい、などの利点があります。

しかし、緊急性のある相談などメール相談では対応できない内容も想定されます。そのため、例えば情報提供を行うことに限定するなど対応ルールの取り決めや、返信時期の目処（可能であれば「〇〇時間以内に返信」など）についてあらかじめ相談者に知らせる（メール相談実施の告知に併記しておくこと）など、慎重にルールを検討することが必要です。

3. 関係機関との連携

相談対応の中で、内容により他の相談機関情報を提供したり、他関係機関と対応を協議したりする場合があります。そのためにも、可能な範囲で平時から協力関係を構築しておくことが大切です。

「地域の支援機関（資源）リスト」について

相談対応は、必要に応じて相談者が利用可能な関係機関や情報を紹介することが多くあります。例えばDVに関する相談の場合、1機関のみで問題解決をすることは困難で、関係機関相互の連携によるサポートが不可欠です。各地域において、下記【参考】分類に該当する関係機関やその業務内容、連絡先などの情報収集をしておくことにより、日々の相談対応で適切な情報提供ができ、相談者にとって信頼できる相談対応につながります。

【参考】女性のための相談に役立つ地域の関係機関 例

①女性のための相談、暴力に関する相談

男女共同参画センター・配偶者暴力相談支援センター・女性相談所・福祉事務所・市町配偶者暴力相談窓口・母子生活支援施設・配偶者暴力被害者支援民間団体・性暴力被害者ワンストップセンター、性暴力被害者民間支援団体 など

②子ども・子育て関連・青少年・高齢者関係

児童相談所・市町の子育て支援担当課・高齢者サポート機関 など

③医療・保健・こころ

医療機関・保健所・精神保健センター など

④警察関係

各市町警察相談窓口・犯罪被害者支援センター など

⑤法律相談関係

法テラス・弁護士会 など

⑥労働関連

ハローワーク・マザーズハローワーク・セクハラ相談窓口・県労働相談窓口 など

⑦その他

外国語対応の相談・セクシュアルマイノリティに関する相談 など

4. 「情報ファイル」の作成

震災関連情報をまとめた「情報ファイル」は、相談のなかで情報提供に大きな役割を果たします。

相談対応の初期には、随時更新される避難所開設状況や支援物資情報、相談窓口情報など様々な情報提供を求める声が多く寄せられます。そのため、幅広い分野の最新情報を集約・分類しておくことが重要です。

平時から情報ファイルを整理しておくことは、日々の相談対応にも役立ちます。災害時には日々更新をして、最新情報を収集してください。

災害時、三重県では『防災みえ.jp』のホームページで災害情報などが公開されますので、ご参照ください。

<http://www.bosaimie.jp/index.action>

【参考】情報ファイル 例 ～兵庫県立男女共同参画センター・イーブン～

阪神・淡路大震災発災後、イーブンではいち早く「情報ファイル」を作成しました。

この「情報ファイル」は、マスコミや行政から発表された震災関連の情報を13項目に分類し、まとめられたものです。このファイルは、イーブン相談室の情報提供で使用されたほか、県が被災地に設置した震災復興現地対策本部のパトロール隊をはじめ、他の行政機関や各地区の避難所でも活用され、震災時における情報提供に大きな役割を果たしました。

【情報ファイル最終分類】

(兵庫県立男女共同参画センター・イーブン 例)

- | | |
|---|--------------------------------|
| ①災害対策本部・救護対策本部 | ⑦労働（相談、労災・安全、求人・就職） |
| ②ホットライン（義援金、見舞金、物資、
罹災証明書、遺体の安置・火葬、行方不明、
くらし・物価・消費者、書類の紛失・再交付、
公衆浴場・入浴施設、ボランティア、仮転居、
ホームステイ、交通情報、その他） | ⑧融資・生活資金（中小企業向け融資、その他） |
| ③福祉（総合、障がい者、高齢者、児童） | ⑨仮設住宅 |
| ④心のケア（総合、子ども） | ⑩住宅（相談、危険度の診断・判定、あっせん・
申込み） |
| ⑤法律・税金（弁護士、司法書士、税金相談） | ⑪家屋の解体・撤去（粉じんマスクの配布含む） |
| ⑥医療・保健（総合相談、病院・診療所情報、
出産、特別な治療、アレルギー、
健康・栄養相談、乳児相談、ボランティア、
その他） | ⑫教育・入試（奨学金等、ホームステイ・宿泊） |
| | ⑬外国人 |

開設準備チェックリスト

下記チェックリストを参考に、災害時の相談窓口開設について、各機関ではどのように対応するのか、具体的に検討しましょう。

情報伝達経路確認	<input type="checkbox"/> 情報伝達経路の確認 []
	<input type="checkbox"/> 相談機関の位置づけの確認 []
	<input type="checkbox"/> 被災者支援や復興施策へのフロー検討・確認 []
相談形態システム	<input type="checkbox"/> 相談開設プロセスの決定 []
	<input type="checkbox"/> 相談の枠組み決定 [<input type="checkbox"/> 電話相談 <input type="checkbox"/> 面接相談 <input type="checkbox"/> メール相談 <input type="checkbox"/> その他]
	<input type="checkbox"/> 開設時期の検討・決定 []
	<input type="checkbox"/> 相談場所の確保 []
	<input type="checkbox"/> 関連備品の準備 []
相談体制づくり	<input type="checkbox"/> 相談員の確保 []
	<input type="checkbox"/> 相談コーディネーター依頼 []
	<input type="checkbox"/> 相談員勤務体制（シフト作成） []
	<input type="checkbox"/> 必要備品準備 []
	<input type="checkbox"/> スーパーバイザー依頼 []
	<input type="checkbox"/> ミーティングなどの実施 []
対応ルール確認	<input type="checkbox"/> 守秘義務 []
	<input type="checkbox"/> 匿名性 []
	<input type="checkbox"/> 対応時間 []
	<input type="checkbox"/> 相談記録 []
告知・広報	<input type="checkbox"/> 広報手段の検討 []
	<input type="checkbox"/> 広報媒体の作成・発行 []
	<input type="checkbox"/> 関係機関への情報提供 []
関係機関との連携	<input type="checkbox"/> 連携可能な機関の検討 []
	<input type="checkbox"/> リスト作成 []
	<input type="checkbox"/> 関係機関との事前協議 []
情報ファイル	<input type="checkbox"/> 必要情報の収集 []
	<input type="checkbox"/> 情報整理・ファイル作成 []
	<input type="checkbox"/> 情報更新 []
その他 必要に応じて 項目を追加してください	<input type="checkbox"/> []
	<input type="checkbox"/> []
	<input type="checkbox"/> []
	<input type="checkbox"/> []
	<input type="checkbox"/> []
	<input type="checkbox"/> []

5. 相談形態の他事例

災害時は、通信環境に影響が生じることも考えられ、また、集団生活で人目を気にする状況でもあることから、容易に相談へアクセスできない場合があります。そこで、個別相談の他に、巡回による相談対応や、相談機能を果たすことのできる場づくり、サポートの検討も必要です。

緊急援助に関する国際基準「スフィア・プロジェクト：人道憲章と人道対応に関する最低基準」には、「調査において、全ての年齢の女性や男性、少女、少年、および災害によって影響を受けたその他の脆弱性の高い人々、および周辺人口の、包括的な範囲の人々から話を聞く（コア基準3：事前評価／基本行動「スフィア・ハンドブック 2011年版」より）とあります。巡回や訪問などを行う立場には、男女両方を配置するなど、被災者にとって話しやすい環境にも配慮しましょう。

(1) 避難所巡回

避難所などでは、発言力のある方や多数派で発信力のあるグループの声だけでなく、運営側に届きにくい声を聴いてニーズを把握し、困難への対応を行うには、被災者への定期的な声掛けが必要です。

その際、女性（男性）への対応は女性（男性）が行うなどの配慮を行うことで、異性には言いだしにくい悩みなどを安心して言えることにつながります。また、外国人や障がい者、性的マイノリティの方など、それぞれが抱える多様な困難への対応もできるように様々な当事者が運営側に加わる必要があります。ただし、いきなりニーズ調査を行おうとしても、双方に信頼関係がない間は本当の悩みや要望はすぐには聴けないものです。まずは巡回を通してできるだけ顔を合わせながら、お互いに信頼関係を築けるように心掛けることが大切です。

(2) 在宅避難者の訪問

指定避難所には情報や物資が届きやすい傾向にありますが、在宅避難者はそれらの入手が困難になる場合があります。例えば、乳幼児や要介護者がいる家族が避難所での生活ストレスを避けるために在宅避難を選択する場合なども考えられますが、東日本大震災時には、在宅避難者が近隣の避難所へ赴いても「この物資は避難所のもの」と配給を断られるケースも見られました。

可能な範囲で、避難所を拠点とした近隣の在宅避難者を訪問し、それぞれの状況を把握し、支援活動へとつなげましょう。

(3) ニーズ調査票の配布・回収

ニーズ調査票は避難所内などで広く平等に意見徴収が可能な手段です。仕様や回収方法は避難所の状況に合わせて決定して構いませんが、匿名でも提出できるように配慮しましょう。すべての要望に対応できるものではないと注記する必要がありますが、回収した意見は内容別に整理し、対応が必要なものは避難所運営委員会等で協議のうえ可能な限り行動へとつなげます。ただし、少数意見についても多数意見と同等に検討を行うよう配慮することが必要です。

(4) 東日本大震災発災時の取組例

【ビッグパレットふくしま避難所「女性専用スペース」】

「着替える場所がない」「男性の目が気になる」など、避難所で生活する女性たちの声をきっかけに日本で初めて「女性専用スペース」が設置されました。「避難所で生活する女性たちの安全と安心の確保」と「避難女性と地元（郡山市）の女性たちとの交流」を目的に、福島県男女共生センターや郡山市男女共同参画センター、郡山市内の女性団体などが支援・協力・運営を担当し、様々な支援を実施しました。



【被災地女性自立促進デリバリーケア事業（通称「買い物代行業業」と安否確認事業）】

NPO法人参画プランニング・いわてが主体となり、被災者一人ひとりの個別のニーズにこたえて不足している物資を調達し、被災地に届ける活動が始められました。活動のきっかけは、遺体に化粧

をするための化粧品がないかという納棺師からの問合せでした。それらの活動を通し、被災者が求めるニーズや困難の把握ができ、また安否確認としても機能しました。

【「せん」だいの女性たちが、被災した女性の本音を“たく”さん泣きとって、いっしょに解決していく“ネット”ワーク（せんたくネット）」（洗濯代行サービス）】

公益財団法人せんだい男女共同参画財団が主体となり、衣類の洗濯が十分に行えない被災女性から洗濯物を預かり、支援したい市民ボランティアが代行するネットワークを立ち上げました。洗濯だけでなく、情報交換や女性の様々なニーズをくみ取ることも目的とし、この活動を基に物資調達や10代女子対象のプロジェクトなど新たな支援活動へとつながりました。

参考資料：「災害支援にジェンダーの視点を！ こんな支援が欲しかった！現場に学ぶ、女性と多様なニーズに配慮した災害支援事例集」（東日本大震災女性支援ネットワーク〈減災と男女共同参画 研修推進センター〉） <http://gdr.org/2014/05/149/>

【参考】 災害時の心理状態について

三重県健康福祉部『災害時こころのケア活動マニュアル』より

① 被災直後～1週間

救急救命、災害復旧が最優先とされる時期です。被災者は大きな衝撃を受け、茫然自失となったり、反対に強い使命感、興奮、精神的な高揚感を抱きます。

「災害後のさまざまな心身の不調は、災害という非日常的、異常事態に対する正常な反応である」ことを住民に広報するとともに、症状が長引いた場合には、専門家に相談できることも広く啓発することが必要です。この段階では、避難生活の中で、安心、安全確保を含め、生活の急激な変化に伴う環境ストレスを極力減らす工夫が必要となります。

持病や精神障がいがある人の治療・服薬中断は、悪化を防ぐために早急に状況を把握して対応する必要があります。発達障がい、知的障がいのある人は、起こっている事態や避難の必要性が理解できず、避難所に合流することが困難な場合もあるので留意します。

② 被災後1週間～1ヶ月

災害発生に伴う混乱は収束に向かいますが、被災状況を目の当たりにしたり、避難生活が長引いたり、自宅に戻っても復旧作業が進まなかったりすると、それまで気丈に頑張ってきた住民も、過労や過重なストレスにより心身の不調が起りやすくなってきます。不安、抑うつ、パニック症状、アルコール関連問題などが出現しやすい時期でもあります。

災害復旧対策、避難所運営、住民支援にあたってきた支援職員の健康管理についても、きちんと見極める必要があります。

③ 被災後1ヶ月～3ヶ月

徐々に平常を取り戻していく時期ですが、生活の再建や経済的な問題が浮上ってきて、さまざまな困難に直面していく時期でもあります。生活の目途を立てて立ち直っていく人と、遅れていく人の二極化が進みます。また、心的外傷後ストレス障害（PTSD）の症状がはっきりしてくることがあります。

被災者の生活状況をあらためて確認するとともに、心身の不調がある人のスクリーニングを行っていく必要があります。「こころのケア」だけに焦点を当てるのではなく、生活再建に向けた複数のニーズがあることも意識して、多職種で関わっていくことが大切です。

④ 被災後3ヶ月～

徐々に平常の生活に戻っていく時期ですが、回復に向かう過程には、さまざまな差が現れます。

地域の間人間関係が急激に変化したり、転居して新しい地域になじめずに、家に閉じこもっていたりする人がいるかもしれません。孤立防止や自殺対策についても視野に入れる必要があります。