
第3部

相談内容による 初期対応

1. 相談対応の基本

(1) 相談の基本姿勢

ここでは、今までに相談業務を経験していない方などが「相談を受ける時に注意・配慮すべきこと」について解説します。

相談対応に携わる際は、これらのことを常に忘れないよう、心掛けてください。

① どのような相談も“冷静に”“丁寧に聴く”心がまえをもつ

被災者の相談内容は、「相談内容がはっきりしているケース」と「相談内容があいまいなケース」の2つに分かれます。いずれにしても、どのような相談が寄せられるか事前には分かりません。

最初は「冷静に相談を聴くことができるか」「適切な対応ができるか」と相談員自身が不安になることがあるかもしれませんが、まずは相談者の話を大切に丁寧に聴くことを心がけましょう。

② 相手の心を尊重する姿勢で傾聴・共感する

話を聴く中でとても重要なことは、「相手を尊重する姿勢」です。

「自分の話を大切に聴いてもらった」「気持ちを理解してもらえた」「受け止めてもらった」と感じ、安心感を得ることは大いにあります。まずは、できるだけ相手の話を遮らず、相手のペースで話を聴きましょう。

また、分からないことがあれば、率直に質問して確かめることも大切です。適切な質問は「きちんと聴いてもらえている」という思いを強くすることがあります。

③ 整理された相談内容ばかりではないことを理解する

混乱状況の中では、相談者が相談内容を十分に伝えることができない場合や、緊張で自発的に話をしにくい場合もあります。特に災害時は、さらに不安や緊張を感じるのは当然のこと。相談者に対して、安心感を与えられるような姿勢を心がけましょう。

また、「思い切って、勇気を出して相談した」という相談者も多数いらっしゃいます。それらを踏まえ、「よく勇気を出して話をしてくれた」と、相談につながったことをねぎらう姿勢で対応しましょう。

④ 自分の価値観を押し付けない

世の中には同じ価値観・考え方の人がばかりではありません。私たちは一人ひとり異なった価値観や考え方、個性を持っています。それを基本として相手の話を聴くことを心掛けましょう。

相談を聴き、「自分とは違う」と感じることは当然です。それを否定したり自分の意見を押し付けたりするのではなく、相手を理解しようとする気持ちを持ちながら「私は〇〇だと思いますが、あなたはどうですか？」など、相手を尊重する問いかけをしましょう。

⑤ 問題解決を急ごうとしない

「相談内容があいまいなケース」では、一度きりの対応では解決が難しい場合もあります。相談者の気持ちを置き去りにして問題解決を急がないこと。また、相談員が一人で問題解決をしようとせず、継続して相談者をつながることを意識した声掛けをするよう、心掛けましょう。また、相談員が孤立しないことや相談員同士がサポートし合うことも、良い援助をするために必要不可欠です。

⑥ 適切な情報提供をする

相談内容がはっきりしている場合は、適切な情報提供を行うことが重要です。すぐには分からないが調べれば分かる情報であれば、「時間をいただければお調べできるので、こちらからかけてもよい電話番号を教えてください」など、可能な範囲での情報提供を行います。ただし、やりとりする個人情報是最小限に留めるよう、注意しましょう。

支援者のストレスマネジメント

被災地での活動は、支援したいという気持ちや精神的緊張から過剰に活動してしまいやすい環境にあります。それに加え、心に傷をもつ人のサポートは強い疲労感や無力感を引き起こすことがあります。支援者自身にストレス症状がないか常にチェックをし、過労やバーンアウト(燃え尽き)に十分注意しましょう。気になる症状があれば、専門家に相談するか、心身を休めるよう心掛けてください。

～支援者のストレス対策（セルフケア）～（参考：三重県健康福祉部『災害時こころのケア活動マニュアル』）

①職務の目標設定

- ・業務の重要性を理解し、目標を明確に持つことと共に、日報などで記録をつけ、頭の中を整理する

②生活ペースの維持

- ・十分な睡眠、食事、水分をとるよう心掛け、反対にカフェインやアルコール、タバコの摂りすぎに注意する

③意識的に休養を心がける

- ・職場で休養の取り方をよく話し合い、「疲れたら休む」ではなく「決められた通りに休む」。もう少し頑張れると思っても、無理をしない
- ・「自分だけ休んでられない」といった罪悪感や、ストレスのサイン。心身の反応が出ている場合は早めに上司や同僚に相談する

④気分転換の工夫

- ・深呼吸、目を閉じる、瞑想、ストレッチ、散歩、体操、運動、音楽を聴く、食事、入浴など

⑤一人でためこまないこと

- ・家族や友人などに積極的に電話をし、支援活動に没頭せず、生活感や現実感を取り戻すことも必要
- ・自分の体験、気持ちを話せる場を確保する。支援者同士でこまめに声をかけ合い、お互いの頑張りをねぎらう。お互いの体調に気をつけ、負担が強くなっている職員がいる場合には本人や上司に伝える

※その他、スーパービジョン(参考 P29)を受けたり、守秘義務が徹底されたなかでケース検討を行うことも一人で抱え込まないことにつながり、支援者の負担軽減となります

(2) 電話相談対応の基本

相談員として電話相談を担当する際は、下記の流れを参考に対応してください。

相談対応をする前のチェック

- 1) 記録用紙、筆記用具があることを確認します。
- 2) 受話器を上げて通話可能な状態であること（通信音の有無）を確認します。

電話が鳴ったら

- 1) ベルが鳴ったら、2～3回待ってから受話器を取りましょう。
いきなり受話器をとると、相談者が戸惑ったり、混乱することがあります。
- 2) 自分自身（相談員）のこころを落ち着かせましょう。

受話器を取ったら

- 1) 「はい、〇〇〇です」 ※名乗り方は各機関であらかじめ検討しておきます
※相談員の個人名は名乗りません（匿名性の確保）
- 2) まずは十分に相談者の話に耳を傾けます。穏やかな声・対応を心掛けましょう。
※混乱している相談者の場合、まずは落ち着いて話ができるのを待ちます

例 「ゆっくりで大丈夫ですよ」「よくお電話くださいましたね」
「何からお話してもらっても、いいですよ」

安心できる声掛けや、勇気を出して電話をしてくれたことをねぎらうような声掛けをしましょう。 ※話を遮らず、相手のペースに合わせて聴きます

- 3) 気持ちを話されたら、その気持ちに共感的に聴きます。

<NGワード> 例

「それくらい、大したことはない。大丈夫ですよ」
「他の人よりマシですよ」「みんな一緒ですよ」

- 4) (十分に気持ちを聴いた上でも主訴がわかりにくい場合)
困っていることを丁寧に確認します。 ※「主訴」＝相談者が一番相談したいこと

例 「今、お困りのことはなんですか？」
「今日お話しになりたいことはどんなことですか？」

⇒ ニーズによって、相談員に答えられることであれば、簡潔に答えます。

情報提供以外での助言を行う場合、

<NGワード> 例

「普通はこうだと思います。こうするべきです。」
「常識的にはこうです。こうしたらどうですか？」

相談員の意見を言う場合は、あなたはどうか？と相手の意思を確認し、押し付けないように注意しましょう。

⇒ ニーズによって対応できないことであれば、適切な機関につなぎましょう。

例 「あなたが困っていること（知りたいこと）は、〇〇〇〇ということですね。
それであれば、専門の▽▽▽▽をお知らせしましょうか」

受話器を切るとき

例 「また困ったことがあればお電話ください」
「もしよろしければまたお話を聴かせてください」

⇒ 次につなげる声掛けをしましょう。

二次被害

相談員が、相談者の話を大したことではないと軽視したり、興味本位の関心で質問したり、加害者への同情や被害者を責める言葉を言ったり、解決を急ぐなどという対応をすると、相談者はさらに傷を深めます。理解してもらえないと思っていた期待を裏切られ、自分をさらけ出したことを後悔します。以降相談する気持ちはなくなり、被害に遭った自分を責め、孤立していきます。そのことで、被害がさらに大きくなるかもしれません。これを二次被害と言います。

他にも、相談員が信じて疑わない自分の価値観や常識によって相談者を傷つけるということを知っておかなければなりません。自分の意識や考えは相談者を理解するフィルターにはなりますが、それを当然のこととして相談者を判断したり、押し付けたりすれば相談者を苦しめることとなります。相談者自身が、性別役割にとらわれた考えや様々な価値観を持っていることを常に意識し、対応にどう影響しているのかを点検していくことが必要です。

(3) 面接相談対応の基本

相談員として面接相談を担当する際は、下記の流れを参考に対応してください。

相談対応をする前のチェック

- 1) (事前に相談内容が伝えられている場合) 内容を確認し、対応を想定・検討しておきます。
※可能であれば、対応の想定などは複数の相談員で行うこと
- 2) 記録用紙、筆記用具、バインダーがあることを確認します。

来所があったら

- 1) 穏やかな声色、落ち着いてあいさつ、自己紹介をします。
- 2) まずは、十分に相談者の話に耳を傾けます。穏やかな声・対応を心掛けましょう。
※混乱している相談者の場合、まずは落ち着いて話ができるのを待ちます

例 「ゆっくりで大丈夫ですよ」「よくお越しくございましたね」
「何からお話してもらっても、いいですよ」

安心できる声掛けや、勇気を出して足を運んでくれたことをねぎらうような声掛けをしましょう。
※話を遮らず、相手のペースに合わせて聴きます

- 3) 気持ちを話されたら、その気持ちに共感的に聴きます。

<NGワード> 例 「それくらい、大したことない。大丈夫ですよ」
「他の人よりマシですよ」「みんな一緒ですよ」

- 4) (十分に気持ちを聴いた上でも主訴がわかりにくい場合)
困っていることを丁寧に確認します。 ※「主訴」＝相談者が一番相談したいこと

例 「今、お困りのことはなんですか？」
「今日お話しになりたいことはどんなことですか？」

⇒ ニーズによって、相談員に答えられることであれば、簡潔に答えます。

情報提供以外での助言を行う場合、

<NGワード> 例

「普通はこうだと思います。こうするべきです。」
「常識的にはこうです。こうしたらどうですか？」

相談員の意見を言う場合は、あなたはどうか？と相手の意思を確認し、押し付けないように注意しましょう。

⇒ ニーズによって対応できないことであれば、適切な機関につなぎましょう。

例 「あなたが困っていること（知りたいこと）は、〇〇〇〇ということですね。
それであれば、専門の▽▽▽▽をお知らせしましょうか」

面接を終えるとき

例 「また困ったことがあればご利用ください」
「もしよろしければまたお話を聴かせてください」

継続相談ができる場合には

例 「よろしければ、もう少しお話できればと思うので、
次回もお越しになりませんか？」

⇒ 次につなげる声掛けをしましょう。

スーパービジョン

スーパービジョンとは、支援者が経験豊富な指導者から支援についての教育を受ける機会です。
継続的な訓練を通じて専門的なスキルを向上させることをめざして行います。相談員の対応を振り返り質を高める意味でも、組織としての対応を確認する意味でも、相談員のストレス軽減の意味でも必要不可欠です。

～スーパービジョンの注意点～

- ①相談内容やその場で報告者が表現したこと等について他の場所で話さない
- ②資料は相談者名を伏せるなど個人が特定できないよう配慮し、取扱いに注意する
- ③報告者は自己理解を深める機会であることを心得、ありのままを率直に報告する
- ④評価の場ではないことを参加者全員が理解する
- ⑤よりよい相談や問題解決のための検討の場。批判ではなく、意見やアドバイスは、報告者が課題に取り組む力を引き出すために行う。できていることは認め、できていないことに気づくよう言葉をかける

(4) 良い対応と悪い対応の例

《良い対応例》

① 相談者が話をしやすい環境をつくる

「今日はよくお電話（お越し）くださいましたね」
「何から話せばよいか心配されているかもしれませんが、
これからゆっくりお話をお聴きしますのでリラックスしてお話ください」

② 相談者が話をしてくれたことに敬意を表する

「話をしてくれて、ありがとうございます」

③ 相談者の話に共感する

「大変でしたね」「つらかったでしょう」

④ 相談者の自己決定を尊重する

「一番大切なのは、あなたの気持ちです。
これからのことは一人で抱えず一緒に考えましょう」

⑤ 相談者の希望が明確でない場合は、相談者の意思を確認する

「あなたにとって、よいと思うことはどのようなことですか」

《悪い対応例》

① 相談者の意思を尊重せずに、相談員個人の価値観を押し付ける

「・・・しなさい」「・・・しなければならない」
「・・・すべきです」「・・・しない（しなかった）あなたが悪い」

※相談員の方が正しいことを知っているという姿勢を示し、
相談者の権利と能力を尊重していない

② 相談者の側に落ち度があると責める

「あなたにも悪いところがあったのではないか」
「どうして・・・しなかったのですか」

※相談者の自責感を助長してしまう

③ 安易な励ましや気休めを言う

「心配しなくても、大丈夫です」
「嫌なことは忘れて、元気を出してください」

※「この人は分かってくれない」と感じさせてしまう

④ 相談員が主導権を握り、物事を進めようとする

「私に任せてください」「あなたにとって、最善の方法を教えてあげます」

※「あなたには何も決める力がない」というメッセージになり、
無力感を助長してしまう

⑤ 他の人と比較する

「世の中にはもっと大変な状況に置かれている人がいますよ」「あなたはまだマシですよ」

※「他の人とは比べられないのに・・・」と思わせ、
また「この程度で相談した私が悪かった」と自分を恥じる気持ちにさせてしまう

⑥ 一方的に決めつける

「あなたはこういうところがあるから、それを直さないと」
「こうしないと、他の人に迷惑がかかる」

※「十分に話を聴かず、一方的に決めつけられた」「だから私はこうなっても仕方ない」と
自分の人生を自分で選択できるという感覚を持ってなくなる

2. 災害時の相談内容

災害時に相談窓口寄せられる相談は多岐に渡ります。

ここでは、阪神淡路大震災時に「兵庫県立男女共同参画センター・イーブン」で受けた相談内容と、東日本大震災時に「仙台市男女共同参画推進センター」の『女性の悩み災害時緊急ダイヤル』に寄せられた相談のなかからその一部を紹介します。

暮らし

- 水道はいつ出るのか
- 母が死亡した。死亡手続きはどうするのか
- 以前から神経内科に通っているのだが、病院の電話が通じない。どこか他で治療を受けられないか
- お風呂に入りたい。入浴できる場所は？
- 給水場所を知りたい
- 住めない期間の家賃は払わなくていいか
- 家の壁にヒビが入っているが、安全かどうか調べてほしい
- 家の瓦が隣の車をこわした。自分の家の倒壊により隣家の物が壊れた。弁償しないとイケないか
- 解体撤去の申請はどうすればいいのか
- 視覚障がい者だが、洗濯等ができなくて困っている
- 一人暮らし（80歳）。食料や下着を買いたいが、買いに行けない
- 解体申請には両隣の許可があるとされたが、隣がない
- 夫と母が亡くなった。遺産相続は？
- 母子家庭で仮設住宅の申し込みをしたら、18歳以上の子どもとは母子家庭ではないと言われた
- 避難所で安心して過ごせる場所がない。若い女性が近くを通ると声をかけてひやかしたりお酒を飲んで暴れたりする人もいる。怖がって別の避難所へ移った方もいる
- 震災の手続きが終わるまで、認知症の夫を預かってほしい

家族

- 安否を知りたい
- 子どもが震災以来怖がって自分の側を離れない
- 妻と子を実家に避難させたが、子どもが夜泣きすると妻が困り果てて、電話をかけてくるが、どうすればよいか
- 遺骨にはしたが、葬儀の予定がたたない。親戚が早くと言ってくるが、合同葬儀をしてもらえないだろうか
- 地震のすぐ後、夫が自分の安否を気遣ってくれなかったことがとてもつらい
- 実家に一時避難したがもう来るなと言われた
- 被災した夫の両親と、夫の一存で同居することになってしまった
- 転居したが、知り合いもなく、心細い。つい子どもに当たってしまう
- 店をなくした夫がずっと元気がなく、会話もないまま
- 以前から思いやりがなく、酒が入ると暴力を振るう夫であったが、震災後仕事がうまくいかず、さらに暴力的になっており、離婚を考えている
- 同居し始めた夫の両親が家賃も払わず、掃除もしてくれない
- 元夫から被災したので養育費が払えなくなるかもしれないと言われた。自分のパート先も被災し休業状態。これからの生活費が心配
- 地震の後、自閉症の子どもがしきりに騒ぐようになった。夫は仕事が忙しくて相談できない。自分自身も不安定でイライラする
- 夫がこの震災でのイライラをぶつけてくるようになり、夜眠れないことが多くなった。このままやっていけるか不安
- 乳幼児を連れて避難所で過ごそうとしたが、居づらくて知人の家に泊めてもらった。乳幼児と一緒に避難できる場所はないか

仕事

- 夫が職を失った。妻である私が働きに出ようと思うが、どこで仕事を探したらよいか
- パートで3月まで契約が残っているのに、もう来なくていいと言われた
- いろいろな事情で、震災後すぐには職場に行けなかった。
今日行ったらみんなの態度が冷たかった
- 保育所が子どもを預かってくれないので働けず、解雇された
- 職場の再開の目処がなく、自宅待機と言われた。その間の給料は？
- 仕事先の再開の目処がつかない。雇用保険はもらえるか？ パートなので雇用保険をかけてもらっているか分からない
- 会社がつぶれて賃金未払い。毎月の返済、保険料などどうすればよいか
- 母子家庭で仕事に行かないと生活できないが、子どもが不安がって一人にできない。児童館も閉鎖して困っている

LIVING

- 震災で子どもを亡くした。今は涙がとまらない。落ち着いたら、話をさせてほしい
- 父母が死んだ。眠れない。つぶれた家のローンを考えると不安
- 一人暮らし（70代）だが、地震以来夜眠れない。子どもには大丈夫と言っているが、本当は怖い
- 親戚の家に世話になっているが、被災した自分とそうでない人たちとの気持ちのずれがあつてしんどい
- 一人暮らし、寡婦。年金暮らしで働いていない。これからのことを考えると否定的な考えでいっぱいになる
- 被災した友達をどう励ましたらいいか
- 以前から隣とは折り合いが悪くて解体申請のことを言いにくい
- 男の自分は女の人のように「あれがほしい」と言えない。我慢している。しんどい
- 教師。学校が始まるが、子どもたちにどう接したらいいか
- 友人は前向きに震災後の処理をこなしているのに、私はできない。家事をするのもしんどい
- 身寄りがなく仮設にいる。以前は仕事を持ち、近所の人とふれあいもあったが、今はやることがなく、寂しい
- 地震や原発のニュースを見ると、どんどん不安が強くなり落ち着かない。夫に相談しても取り合ってもらえない。しっかりしないと、と思うけれど。自分がおかしいのだろうか
- 病気を抱えて暮らしている。自分が何の役にも立たない人間のように思えて悲しくなる
- 地震が起きてからどうしても前向きになれない。自分の家は被害が比較的少なかったのに、こんな気持ちになるのは申し訳ない

その他

- 救援物資を届けたい
- ボランティアをしたい
- 防水シートをはるのでボランティアを派遣してほしい
- 知人の高齢の夫婦のことが心配。誰か見に行つてあげてほしい
- 学校に避難した友人と連絡が取りたい
- TVに映っていた夫を亡くした女性と再婚したい。連絡はつかないか
- 義援金の問い合わせをしているのだが、問い合わせ先に全然つながらない

ここに挙げた相談事例はほんの一部です。他にも普段の相談時には想定しないような相談がある場合もあります。多岐に渡って情報を集める必要があると共に、その場で回答できなかった場合の対応方法について、あらかじめ機関内で話し合っておきましょう。

3. 男女共同参画の視点をもった相談事例

具体的な相談への対応について、前述「1. 相談内容の基本」および「2. 災害時の相談内容」を参考に作成しました。なお、事例の相談内容は「フレンテみえ」で作成・構成したものです。

事例1 悩みをありのまま受けとめ、過剰に背負う責任や役割から解放する

《30代／女性／既婚／家事専従／家族は夫、2歳の男の子の3人》

震災で大きな被害を受け、避難所に家族で避難しています。

毎日、いろいろな人と暮らすストレスは大きいです。子どもが小さいので、皆さんに迷惑をかけないように、一日中子どもから目を離すことができません。子どもも生活の場が変わってしまったことと、地震の恐怖があるからなのか落ち着かず、夜泣きがひどくなってしまいました。周りの人の迷惑にならないように、夜泣きが始まると外に連れ出してなだめるので、毎日睡眠不足となり、体力的に限界です。加えて自宅の片づけや別の避難所にいる義理の両親の面倒も時々見に行かねばならず、本当に肉体的にも精神的にも疲れてしまいます。

夫にも手伝って欲しいと思ってはいるのですが、仕事に出かけてしまいます。夫に仕事があるだけでもありがたいと思わなくてはならないと思いつつ、何もしてくれない、相談にも乗ってくれない夫に嫌気がさしてきました。毎日仕事に出ていく夫に腹が立ち、憎らしくてたまりません。優しくできず、夫婦仲は最悪です。生活の不安もありますが、離婚を考えています。

相談した人がつらくなる対応

避難所ではさまざまな人が生活しています。夜中に子どもに泣かれると、皆が睡眠不足になるので外に出るのはいたしかたないですね。子どもの気持ちをなだめるのは、お母さんにしかできないことです。子どもさんのことを一番考えて、もうしばらくがんばりましょう。皆がんばっているのです。

それに、面倒をみられる義理の両親がいるのは幸せなことです。亡くなられた方もたくさんみえるのですから。夫は仕事で疲れて家のことまでできないのでしょう。あなたがそんなことを言うと、夫もつらいと思います。夫の仕事がなければ収入がなくなり、あなただけで困るはず。生活のことと子どもさんのことを考えて、離婚は考え直した方がいいでしょう。別れてどうやって生活していくつもりですか。夫さんに優しくしてあげてください。



なぜ相談者がつらくなるのか

- ・周囲の人に気をつかって、毎日大変な思いをしていることを、「して当然のこと」としてとらえられている
- ・子どもの面倒や義理の親の介護は女性の役割として相談者に押し付けている
- ・相談者がしんどさを感じていることを「幸せなこと」として片づけられると、相談したことを後悔してしまう
- ・相談者は十分がんばっているのに、さらにがんばることを求められている
- ・夫への感情が「間違ったこと」として受け取れ、相談者の気持ちに寄り添っていない
- ・離婚を不幸なことだと決めつけ、今後の生活について、本人の意思とは関係ないアドバイスがされている

回答例

避難所で生活することに加えて、小さい子どもさんを抱えての避難は、本当に大変なことですね。よくお電話くださいました。周りの人に配慮しなければいけない環境に、さらに心労が募ってしまいますね。夫婦関係もしんどく感じていらっしゃるのですね。離婚を考えるに至った気持ちや経緯をじっくり聴かせてください。

本来、子育てや家のこと、そして義父母の世話まで、一人で抱えきれものではありません。本当はとても大変な家事・育児・両親の世話について、夫から感謝もねぎらいもなく一人で抱えることは、とてもつらいことですね。

義理の両親のことは、本来は夫に責任があることですし、子育てだって夫婦で行うものです。もっと夫に関わってほしいと感じるのは当然の感情ですが、夫はどのような様子でしょうか？仕事の負担が大きい状況なのでしょう。もしも夫に言いたいのに我慢していることがあれば、それは苦しいですね。夫には、今のあなたの状況や気持ちを話せそうですか？少しでも自分の気持ちや言いたいことを伝えるのは大切です。

これまで一人でがんばってこられ、疲れがたまっているように見受けられます。毎日睡眠不足とお話されていましたが、今の体調はいかがですか？しんどい状況が続くようでしたら、保健師さんなど、健康相談ができる窓口をご案内できますよ。

また、今は自宅の片づけを一旦休んだり、義父母のことは夫に任せるといったことなど、少しでもあなたの負担を減らすための方法を考えてみませんか。一人の時間を持つために、子育てに関するサポートの利用などを考えてもよいかもしれません。あなたの体と心も大切にしてください。

男女共同参画の視点で見た相談のポイント

- 子どもの気持ちをなだめるのは母親に限ることではないので、負担を感じているのであれば、他に役割が果たせる人はいないか、一緒に考えます。また、実現可能なリフレッシュ方法がないかを考えます
- 家のこと、親の面倒は女性だけの役割ではありません。女性の役割とされる家事、育児、介護などの仕事は、負担が大きい割に賃金の発生しないアンパイドワークであり、徒労感が大きいものです。そのことを理解しましょう
- 他に頼る人がいない心細さを理解しましょう
- 気持ちに焦点を当てて話を聴きます。相談者が抱える感情をそのまま受けとめることが、安心して話せることに繋がります
- 何もしてくれない夫への腹立ちに共感し、感情を抑え込まないで、表現することを支えます
- 夫との関係を考えます。夫に気持ちを理解してもらうために、相談者はどう行動したのか、話せない理由があるのか、相談者自身の問題なのかなど、本当に離婚に進むかどうかも含め、これまでの経緯をじっくり聴きます
- 離婚について話が進むようなら法律相談へ繋ぐとともに、現実的な生活設計を考えていきます
- すぐに利用できる相談者の負担軽減のサポートがないかという視点で情報を調べたり、今できることは何かを考えることが有効です

※必要に応じて情報提供を行います（P19 参考 例③福祉 ⑤法律・税金 ⑥医療・保健
⑦労働）

事例2 不安に寄り添い、有効な支援先へつなく

《40代／女性／シングルマザー／パート勤務(震災により自宅待機)／保育園と小学生の子どもがいる》

住んでいたアパートは古かったので、もう住める状態ではありません。

母子家庭なので貯金はなく、引っ越ししたくても費用がありません。パートは自宅待機となり、今後の生活が不安です。実家は無事なのですが、母親が私の結婚にも離婚にも反対したので、今さら助けを求めても、協力してくれることはないでしょう。

また、実家には弟夫婦とその子どもたちが同居しており、私たちの居場所はありません。これからどうしていけばいいかと考えていると、何もする気が起きず、避難所で寝てばかりいます。避難所の手伝いができていないので、いろいろ嫌味を言ってくる人もいます。私の気持ちや不安を分かってくれる人は誰もいないと感じています。子どもを思いやる余裕もありません。それどころか、子どもの声を聞くだけで、イライラしています。

私はこれからどうすればいいのでしょうか。

相談した人がつらくなる対応

あなたが元気を出さなければ、どうするのですか。毎日寝てばかりいないで、少し体を動かせば気持ちも、周りの目も変わってくるはずですよ。そんな状態では子どもさんがかわいそうです。

これからの生活については、意地を張らずに、お母さんに今までのことを謝り、一緒に生活させてもらってはどうか。確かに弟家族に気は使うでしょうが、他に選択肢があるでしょうか。住居が落ち着いたら、次は生活費をどうするかです。

パートは不安定なので、正規職の仕事を探しましょう。

**なぜ相談者がつらくなるのか**

- ・元気を出そうと思っても出ない状況なのに、元気を出すことを求められている
- ・毎日寝てばかりいることを責められているように感じる
- ・自分の不安やイライラに寄り添ってもらえず、子どもを優先することを求められている
- ・子どもに当たることを責められ、相談したことを後悔する
- ・どこで生活するか、本人の意思は汲んでもらえず、相談員の意見を押し付けられている
- ・正規職に就く難しさについて理解がないと感じる

回答例

一人で子どもさんを連れての避難は心細かったことでしょう。実家のご家族とうまくいっていないという気持ちもおありであれば、なおさらのことです。よくお話していただきましたね。今まで一人でここまでよくやってこられました。ご自宅も失くされ、お仕事の見通しも立たない今の状況では不安な気持ちになるのは当然です。住宅や仕事についての相談機関があります。今後、専門機関の情報も得ながら、あなたが望む生活に近付けるよう、今後の生活を考えていきましょう。

まずは、あなたの体調が心配です。今、何もする気が起きず寝てばかりで毎日イライラしているとのこと。いろいろな心労が重なると、体調が悪くなったり、何もする気が起きなくなるのは、無理もないことです。ご自分を責めないでください。

睡眠や食事はとれていますか？避難所の保健師に体調を相談したり、少し子どもさんと離れて休息が取れるようなサポートを受けてみませんか。そして、避難所の手伝いをできないことで嫌味を言われるのは、とてもつらいことですね。あなたが手伝えないということに周りの理解が得られていないなら、体調のことも含め、避難所の保健師などから周囲に伝えてもらうなど、対応を相談してみるのも一つです。まずは、あなたの体と心を大切にすることを確保しましょう。

男女共同参画の視点で見た相談のポイント

- さまざまな事情で母子家庭となっている背景があることと、今まで一人で子育てと家事、経済面を支えてきた相談者を理解しましょう
 - 生活の基盤を失ったことと、先の見通しが立たない不安でうつ状態になっていることも考えられます。気分の落ち込みや体の症状などのサインを見逃さず、支援につなげましょう
 - 実家に戻れないと考えている相談者の考えを尊重し、そう考えるに至ったこれまでの生き方や出来事が語られるよう支えましょう
 - 避難所で孤立感や孤独を感じている相談者に寄り添い、一人ではなく、一緒に問題について考える体制があることを伝えましょう
 - 子どもを抱え、正規職に就く難しさに共感しつつ、生活の基盤を築くために必要な情報提供を行い、社会的なサポートに繋がります
 - 住む家が見つからないのは不安です。その不安に寄り添い、避難日以降に設定される支援窓口の情報を探します。生活・住宅関連の相談窓口を紹介しましょう
 - 自分では抱えきれないほどの大きな出来事が起こった場合や、気になることがある時は誰しも冷静になれず、イライラすることがあります。そのイライラが子どもに向かないようにする方法を一緒に考えましょう。必要であれば、医者や保健師などのサポート情報を伝えましょう。また、子育て支援センター、一人親家族支援へと繋がるよう援助します
 - 自分の状況を周りに説明できず、避難所での人間関係に気まずさを感じています。相談者の対人関係のしんどさを理解し、相談者がどうしたいのかを聞きそれに寄り添った方法を考えましょう。例えば、相談した保健師などから避難所運営者に今の状態を説明してもらうことも考えられます
- ※必要に応じて情報提供を行います（P19 参考 例③福祉 ④心のケア ⑥医療・保健
⑦労働 ⑧融資・生活資金 ⑨仮設住宅 ⑩住宅）

事例3 相談者の悩みを認め、自己表現を助ける

《50代／女性／既婚／家事専従／成人した息子、夫と義理の両親との5人暮らし》

被災した義理の両親と同居を始めました。

みんな大変な時だし、家があるだけでもいいと思わなくては、と気持ちを切り替え、何とかやっていこうと思っはいるのですが、義母とは価値観や家事のやり方が違います。言いたいことを我慢する毎日です。

「何でも嫁がやって当然。言われる前に動け」と考える義父にも気をつかい、疲れてしまいました。家族みんなが震災でストレスを感じていて、ちょっとしたことでイライラしています。

私が家族の気持ちをくみ取って、励まさなければ、と思うのですが、気持ちが沈んでうまくいきません。こんな風に思うなんて、私がわがままなのだと思います。

相談した人がつらくなる対応

あなたの言うとおりに、家があるだけでも幸せですね。また、大家族で暮らすのは、苦労もありますが、お互い支え合って生活していけばよいこともあるはずです。

義母は人生の先輩です。あなたの知らない家事や考え方を教えてもらうチャンスです。夫にとっては実の親なので、あまり悪口は言わない方がいいですよ。何か楽しいことを見つけるなど、一人でできる気分転換の方法を考えましょう。

家族の気持ちを穏やかに保つのは、あなたの役割です。元気を出して、前を向いていきましょう。

**なぜ相談者がつらくなるのか**

- ・しんどい状況を「幸せ」と言われてしまうと、そう感じられない自分が悪いと思ってしまう
- ・義母や義父に従うことを押し付けられているように感じる
- ・今の悩みから目を背けて、別のことを考えるように受け取れ、気休めに感じる
- ・家族の感情の責任を相談者に負わせている
- ・元気が出ないから相談しているのに、安易に励まされていると感じる

回答例

今までとは違う、慣れない大家族での生活は気をつかい、大変な思いをされていますね。

これまで他の家族を優先して、ご自分の気持ちを後回しにされてきたのですね。相手の期待を想像して、言われる前に動くのは難しいことです。うまくいくとは限りませんし、疲れがたまってしまいますよね。

ご家族を大切にすると同じようにご自分も大切にしていきましょう。あなたも同じように被災し、ストレスを感じているのですから。

義母に言いたくても言えていないことはどんなことがありますか。もし、そのことを義母に伝えたら、あなたはどんな気持ちになるでしょう。

あなたが家族の気持ちを何とかしなくては、と一人で責任を背負っているように感じます。それもとても苦しいことです。いくら家族であっても、それぞれの気持ちをくみ取って、何とかすることは難しいことだと思いますがどうでしょうか。

あなたの話を身近で聴いてくれる人はいらっしゃいますか。よろしければ、これからもこちらでお話ししてみませんか。

男女共同参画の視点で見た相談のポイント

- 同居してから、義母や義父の言うことを聞いてなんとかやっけていこうと努力してきたことを認めその大変さ、難しさを理解しましょう
- 「家のことは何でも嫁がやって当然」「言われる前に気づいて動く」ことは女性としての性役割の押し付けに他なりません。相談者が、性別役割にとらわれず、自分らしく生きるためにどうしていくかを考えましょう
- 多くの女性は人間関係を悪化させることを恐れ、自分の怒りや不快な感情を抑え込んでいます。また、いつも他の人の気持ちを考えて行動する傾向にあるので、自分の気持ちや考えに自信が持てなくなります。自分の感情や考えを言葉にすることは、自分を取り戻す大切な作業です。自分を大切にしてい、自分の気持ちを表現してよいことを伝えましょう。また、相手への伝え方など、表現方法を一緒に考えるのも一つです
- 女性は、「人の世話をする者、家族を愛し、励まし、家族の情緒を保つ責任がある」「自分のことより他者を優先するのが当たり前」といった、社会的に期待される役割（ジェンダー）があります。その役割を過剰に自分に取り入れてしまうことは、自分らしさを失い、女性の心の健康を損なってしまう一因となります。相談者も相談員も当たり前のように自分に取り入れている価値観、ジェンダーに気づき、問い直していくことが必要です
- たとえ家族であっても、相手の感情は相談者にはどうすることもできないことであり、相手の問題であると一線をひくことが必要です。相談者には自分を責める必要はないと伝えましょう
- なぜこの問題に夫の存在が見えてこないのでしょうか。夫に対してどんな感情を持っているのか夫との関係で心配していることなどを聞いていく必要があるかもしれません
- 継続して話を聴いていくなかで、家庭内の力関係はどうか、そこに暴力が介在していないかをじっくり聴き、相談者が家族をどうとらえ、これからどう行動していくかを一緒に考えましょう

事例4 「男としてあるべき姿」をときほぐす

《40代／男性／妻は家事専従／3歳の子どもと3人暮らし》

震災後、勤めている会社の人員削減があり、私もリストラされてしまいました。

これまで、仕事一筋で会社に貢献してきたつもりだったのに、こんなにあっけなく仕事を失うなんて…。まだ子どもも小さく、家族を養っていかなければなりません。こんな状態なのに、妻からは家の事を手伝えと責められます。そんな妻にリストラにあったことは言い出せません。

家族を守らなければならない男の自分が、こんな弱気であるなんて、情けないです。

最近、体も疲れやすく胃もキリキリ痛みます。夜も寝つけず睡眠不足が続いています。

相談した人がつらくなる対応

震災被害により、会社も苦渋の決断をしなければならないのでしょう。会社とはそういうものです。子どもさんも小さいなら、これから将来お金がどんどんかかりますね。ここは、気持ちを切り替えて、次の仕事を見つける行動を取られるべきです。男らしく、ここはきっぱりと割り切った方がよいですよ。一家の大黒柱として、家族を養っていくという大事な役割を、奥さんも期待しているでしょうし、ここは踏ん張りどころかもしれません。がんばりましょう！

**なぜ相談者がつらくなるのか**

- ・仕事一筋で頑張ってきた会社からリストラされたことのショックや不安な気持ちに寄り添えていない
- ・今の気持ちを理解しないまま「次の仕事を見つける行動をとるべき」という相談員の考えを押し付けたり、励ましたりしている
- ・将来の経済的不安に対して、「将来お金がどんどんかかる」とさらに不安をあおっている
- ・「一家の大黒柱」「家族を養うことは男性の役割」という、固定的性別役割分担意識や男らしさを押し付けてしまっている

回答例

よくお電話くださいました。これまで家族を養い、仕事一筋で懸命にがんばってこられたことがよく伝わってきます。その分、今回の会社の対応に割り切れなさを感じるのかもしれませんがね。また、「男だから家族を一人で支えなければ」と考え、これまで経済的な責任を一身に背負ってきたのです。本当に大変だったと思います。

今回のような非常時を家族で乗り切っていくためには、夫婦で家のことも、経済的なことも相談し合うことが必要であるように思います。あなたが弱いからではありません。経済的な責任は夫婦どちらか一方だけが負うものではありません。家庭も同じで、どちらも協力してやっていくものです。時には役割を交替することがあってもいいのですよ。

今感じている胃の痛みや睡眠不足が心配です。あなたが倒れたら、ご家族はさらに大変な状況になるのではないのでしょうか。一度、受診されてはいかがですか。医療機関の案内は必要ですか。

妻にどう伝えるか、一緒に考えましょうか。あなたの感じている家族への思いや責任感も同時に伝わると思いますね。

男女共同参画の視点で見た相談のポイント

- ・「男は、強くたくましく」「男は弱音をはかない」などの固定的な意識から、男性は相談につながりにくい傾向にあると言われています。まずは相談されたことを労い、受け止めましょう
 - ・相談者が抱えている「男らしさ」ととらわれない考え方や気持ちの提案により、相談者が楽になる方向を考えましょう
 - ・リストラ対象になっていたというショックや不安な気持ちを受け止めましょう
 - ・医療や労働関係機関など、相談者の状況によって必要な情報提供を行きましょう
- ※必要に応じて情報提供を行います（P19 参考 例⑥医療・保健 ⑦労働 ⑧融資・生活資金）

4. ドメスティック・バイオレンス（DV）被害についての相談対応

DVとは、配偶者や恋人など親密な関係の人から振るわれる暴力のことです。
 配偶者からの暴力について相談を受けた場合、緊急性があるかどうかにより、対応が異なります。
 下記を参考に対応を行いましょう。（参考：内閣府男女共同参画局「配偶者からの暴力 相談の手引」）

《電話相談の場合》

安全の確認

例

「今、安全な場所にいますか？」 「今、話をしても大丈夫ですか？」

緊急対応

- 「今、暴力を振るわれている」という場合、状況により所在を確認する。

例

「あなたの身の安全のために、警察に通報（連絡を）しましょうか。
 あなたがいる場所・名前を教えてください」

- 暴力から逃げている場合、次の3つの項目を確認する。

- ① 外傷の有無 治療の必要性の有無

例

「痛いところやお怪我はありませんか？」

『あり』の場合

⇒ 「状況によっては病院に行かれた方がよいかもしれません。最寄りの医療機関をご案内しましょうか？お住まいはどのあたりでしょうか」と伝え、医療機関を調べ伝えます。

『あり』で、強い痛みや頭部への殴打など、緊急性がある場合

⇒ 「あなたが直接病院へ行ったり、連絡を取ることはできますか？こちらから救急車の連絡を行いましょうか。もしよければ、お名前と住所を教えてください」

- ② その日の滞在先 所持金

例

「今日、過ごす場所は確保できていますか？
 また、食事や移動に必要な所持金はありますか？」

『ない』場合

⇒ 「あなたの市町の女性相談員を案内しますので、そちらにご連絡ください。もしよろしければ、こちらからもその女性相談員に一報お入れしますが、いかがですか？」

※相談員から女性相談員に情報を伝えておくことは、相談者にとって相談しやすくなる可能性があります。確実につながられるよう、丁寧に対応します

③ □ 今後の生活に安全確保ができていますか

いない場合

例

「警察も相談対応してくれる窓口です。今後の安全な生活のために、最寄警察などの電話番号もお伝えしましょうか」

要望があった場合

相談窓口	電話番号
三重県配偶者暴力相談支援センター（女性相談所）	059-231-5600
DV 相談ナビ	0570-0-55210
三重県警察本部	警察安全相談電話（相談一般） #9110 または 059-224-9110
三重県男女共同参画センター「フレンテみえ」相談室	059-233-1133（直通）

※平時の相談窓口を掲載しています。災害時の開設状況などは確認が必要です。また、平時の開設時間などについても、随時各機関のHPなどをご確認ください

緊急対応以外の場合

1) 話を十分に聴く 被害者が話をしやすい雰囲気をつくる

例

「今日はよくお話（お電話）くださいましたね」
「何から話せばよいか心配されているかもしれませんが、これからゆっくりお話を聴きますのでリラックスしてお話ください」

2) 暴力のガイダンス

例

「暴力を振るわれていい人はいません。どんな言い訳をしようと、暴力は決して許されないことです」
「あなたは悪くありません。悪いのは暴力をふるう相手です」

3) ご本人の希望を聞く

例

「この状況を少しでも良くするために、こうしたい、というお気持ちはありますか」
「あなたにとって、今一番よいと思うことはどのようなことですか」

4) 必要な機関につなぐ

例

「お話になったことについて、より専門的な相談機関があります。ご案内しましょうか」

【参考】 危険性評価のための確認事項（参考：内閣府男女共同参画局「配偶者からの暴力 相談の手引」）

□ 本人もしくは子ども・親族・友人等が逃げる必要性を訴えているか

被害者本人が保護を求めている場合や、子ども、親族や友人といった被害者以外の人が被害者の保護を求めている場合、本人や周囲の人が「このままでは危険だ」と感じている可能性がある。

□ 状況が差し迫っているか

被害者本人が生命に危険な暴力を受けていたり、加害者から「殺す」と脅しを受けていたりする場合には、被害者が殺人や傷害などの被害を受ける可能性がある。

□ 暴力が繰り返されていて、今後重大な結果が生じる可能性が高いか

これまでの暴力で、身体に重大な危害を受けている場合には、今後さらに重大な危害を受ける可能性がある。

□ 表面化していない可能性はないか

深刻な暴力が起きていても表面化していない、もしくは今後暴力が深刻化する可能性も考えられる。

【参考】 DVの種類（参考：内閣府男女共同参画局「配偶者からの暴力 相談の手引」）

DVは身体的暴力だけではありません。相手を自分の思い通りにするために行うあらゆる言動がDVです。どの暴力も被害者の心を深く傷つけます。暴力を受けると、被害者は恐怖で安心して生活することができず、自信を失い、孤立し、心身に不調を感じます。本来持っている力を奪っていきます。身体的暴力がないからたいしたことない、と考えるのは間違いです。

身体的暴力	殴る、蹴る、髪を引っ張る、首をしめる、引きずりまわす、ものを投げつける 等
精神的暴力	大声でどなる、無視する、脅す、発言権を与えない、大事なものを捨てる・壊す 等
性的暴力	性行為を強要する、避妊しない、中絶を強要する、見たくないのにポルノ雑誌等を見せる 等
経済的暴力	生活費を渡さない、大きな買い物の決定権を渡さない、妻を外で働かせない 等
社会的暴力	外出を制限したり、禁止したりする、電話をチェックする、携帯電話を持たさない 等

DV（ドメスティック・バイオレンス）被害についての事例

- ・震災前から言葉の暴力があった。被災して家族が亡くなってから、余計に怒鳴ったり、大きな声を出すようになった。毎日なのでつらい(60代女性)
- ・夫の車が津波で流され、不自由になったこともあり、精神的な暴力がある。これまでも夫婦関係はよくなかったが、震災をきっかけに暴言がひどくなった(60代女性)
- ・震災前はアパートで夫と子どもと暮らし、日常的に暴力があった。震災後に夫の家族と同居し、身体的暴力はとりにあえなくなりましたが、夫はファッションヘルスに行き性的関係を持っている。お金も児童手当を含めて全部使われてしまう(30代女性)

東日本大震災「災害・復興時における女性と子どもへの暴力」に関する調査報告書
2015年1月改訂ウェブ版(東日本大震災女性支援ネットワーク)より

5. 性暴力被害についての相談対応例

性暴力についての相談で被害の詳細を語ることは、被害者にとって負担の大きいことです。また、詳細を語ることで、さらに辛さを感じさせてしまうことがあります。常にそれらを念頭に置いて、聞き取りをしましょう。

- 1) 勇気をもって話を（電話を）してくれたことを尊重する

「よくお電話くださいました」

- 2) (電話の場合) 安全を確認する

「今は安全な場所にいますか?」「今、話をしても大丈夫ですか?」

- 3) 動揺や不安感が強い相談者の場合、落ち着き安心できるような声掛けをする

「ゆっくりで大丈夫なので、安心してお話ください」

- 4) ゆっくりと、暴力の被害について聴く

「あなたがお話できる範囲で、どのようなことがあったか教えてくださいませんか」

- 5) 性暴力被害について話をされた場合、話をしてくれたことを尊重し、暴力はいかなる場合も許されないことを伝える

「勇気をもってよく話をしてくださいましたね。」
あなたは、暴力を受けていい人ではないし、あなたは何も悪くないですよ」

- 6) 専門機関を案内する

「あなたの体と心を守るために、専門機関に相談をされてはいかがでしょうか。
性暴力の専門機関がありますので、そちらをご案内しますが、いかがですか」

みえ性暴力被害者支援センター「よりこ」
<http://yorico.sub.jp/>
女性相談員による相談専用電話：059-253-4115

※平時の連絡先等を掲載しています。災害時の開設状況などは確認が必要です。
また、平時の開設時間などについても、HPなどでご確認ください

性暴力被害についての事例

- ・避難所の交流サロンに来る男性が、ボランティアの女性の身体へ触れる行為をくり返す。
あいさつのようにうしろから抱きついて来て、胸をさわる。拒否し、厳しく非難しても繰り返す(40代女性)
- ・避難所で深夜、強かん未遂。「やめて」と叫んだので、周囲が気づき未遂に防いだ。加害者も被害者も被災者だった。110番通報したので、警察官が事情聴取したが、被害女性が被害届を出さなかった(50代女性)

東日本大震災「災害・復興時における女性と子どもへの暴力」に関する調査報告書
2015年1月改訂ウェブ版(東日本大震災女性支援ネットワークより)

【参考】 性暴力被害者への情報提供として、知っておくべき基本知識

(参考：一般社団法人日本家族計画協会ホームページ「女性の健康『緊急避妊Q&A』」)

緊急避妊ピル

緊急避妊とは、避妊をしないで性行為をした場合に、妊娠を防止するという方法です。最も一般的な方法が、緊急避妊ピルと呼ばれるものです。時には、子宮内避妊具も使用することがあります。

最初の緊急避妊ピルは、性行為が行われた72時間以内(3日以内)に服用しなければなりません。

性感染症

緊急避妊ピルと子宮内避妊具は、どちらも性感染症(例えばHIV、梅毒、淋病、クラミジア、ヘルペスなど)を予防することはできません。

強かん、強制わいせつ、いずれの被害であっても、さまざまな性感染症に罹患する可能性があります。

検査や罹患していた場合の治療のため、病院へ相談することが必要です。

経済的支援制度

性犯罪被害にあった方に、警察では、医療費等の経費の一部を公費で負担し、被害者の経済的負担を軽減する制度が利用できる場合があります。お金の心配をして、相談しない、病院に行かないということがないようにしてください。

証拠の保存について

被害届を出すかどうか分からなくても、今後「告訴したい」と思う時が来た時のために、証拠を保存しておくことを念頭におき、対応しましょう。「残した証拠を使わない」という選択は後からできます。まずは残しておくことを検討しましょう。

- ・被害にあった時に着ていた衣服(下着も含む)や身体についたものを拭いた物はそのまま、それぞれ別のビニール袋に入れてしっかり口を締めておきます
- ・警察や病院へ行く前に入浴したり、シャワーを浴びると証拠が取れにくくなります

6. 大切な人を亡くした時（グリーフ・ケア）

大切な人を亡くした方が感じる感情を悲嘆（グリーフ）と言います。

大切な人との死別は、どのような状況であっても、大きな心の痛みや体の不調をもたらしますが、特に「災害」で大切な人を突然失うということは、言葉で表せないほどの衝撃や恐怖、絶望感を伴うものです。また、災害直後は避難生活や生活の再建に追われ、悲しみを表現しにくい時期があることや、喪失による悲嘆の問題を話したくない人も多くいます。そのため、悲嘆の問題は表面化しにくく、気づかない間に問題が拡大していくことがあります。下記のポイントを参考に対応してください。

① 悲しみが正常な反応であることを知ってもらう

それだけ大切な人を亡くされたという証拠です。大きな悲しみを体験した人は同じような反応や変化があることを伝え、今の状態を理解してもらいます。不安になるのは当たり前です。「何が怖いのか」「どういう時に不安なのか」を表現できるように援助し、その不安に対して何ができるかを伝えます。

② 話を聴く

誰に対してどのような感情を表現したいのかを理解するよう努めます。表現することが苦しい場合もありますが、死に対するさまざまな気持ちが表現できるようになると心が解放されます。その過程で泣くことも笑いが起こることも自然なことです。ありのままの感情を表現できるとよいでしょう。死を受け止められない方には、否定するのではなく、本当に亡くなった実感が持てるまでじっくり聴きます。

③ 一人ひとりの悲嘆の違いを理解し、その人の対処を尊重する

亡くなった人との関係はそれぞれであり、また、感情の表現も異なります。気持ちが出せる人、出せない人、感情を見せることを恥じる人などそれぞれです。悲しみへの向き合い方も違います。人と話して思い出や感情を共有する人、死別にまつわることや話題を避ける人、仕事などに没頭する人もいます。家族同士で悲しみ方の違いによって関係の悪化につながることもあります。過剰な飲酒や働き過ぎなど健康を害することでなければ、その人の対処方法を尊重しましょう。

④ 無理のない範囲で日常生活を続けられるようにする

悲しみに向き合うことと新しい生活に取り組むことを行き来しながら少しずつ回復していきます。朝に起き、着替え、三度の食事をとること、住む家や仕事の環境が整うことなど、日常生活が普通に送れるように支援することは非常に重要です。供養の儀式やお墓をどうするか、親のいない間に子どもを誰に預けるか、といった現実的な問題を話し合えることもとても大切な支援です。その時も自分が先回りして相手が困っていることを考えるのではなく、相手が何を望んでいて、そのために何かできることはあるのか、といった相手のニーズに合わせた支援をしていくことが大切です。その支援が物質的な支援であったとしても、それは心のケアにつながっています。

⑤ 悲しみの気持ちは長く続くことを知っておく

亡くなった影響は、数ヶ月～数年に及ぶこともあります。命日や誕生日などの記念日には亡くなった人が思い出されます。何年たっても悲しみが続くことを理解し、その時々をサポートするのは助けになります。その方が話したい時に話を聴くことは誰かと繋がっている気持ちをもってもらうことをめざす大切な支援です。悲しみは一生変わらないけれど、分かってくれる人にはいつでも話せる安心感を持つことは、孤独でない状態が続くことを意味します。

※あまりにも悲嘆が強い場合は「複雑性悲嘆」という注意が必要な症状かもしれません。
心配な症状があればなるべく早く専門家（精神科医・心療内科医）へつなぎましょう

【参考】 相談記録用紙フォーマット 例

※災害時の相談記録を想定し「フレンテみえ」で作成

相談記録表 (No. _____) 【対応日時: _____年 _____月 _____日 担当: _____】

相談時間	: ~ :	(分間)	性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性 <input type="checkbox"/> その他
(ふりがな) 名前	()	住所	※暴力等、緊急性のある場合、救急要請・警察への通報などが必要な場合	
		電話番号	※折り返し電話をする必要がある場合	
居住地	()市・町 県外 () / (自宅・親戚宅・友人知人宅・避難所・仮設住宅)			
避難先	()市・町 県外 () / (自宅・親戚宅・友人知人宅・避難所・仮設住宅)			
職業	<input type="checkbox"/> 1:有職 <input type="checkbox"/> 2:自営 <input type="checkbox"/> 3:パート <input type="checkbox"/> 4:派遣 <input type="checkbox"/> 5:バイト <input type="checkbox"/> 6:学生 <input type="checkbox"/> 7:家事専従 <input type="checkbox"/> 8:無職 <input type="checkbox"/> 9:その他() <input type="checkbox"/> 10:不明			
年齢	<input type="checkbox"/> 1:9歳以下 <input type="checkbox"/> 2:10代 <input type="checkbox"/> 3:20代 <input type="checkbox"/> 4:30代 <input type="checkbox"/> 5:40代 <input type="checkbox"/> 6:50代 <input type="checkbox"/> 7:60代 <input type="checkbox"/> 8:70代以上 <input type="checkbox"/> 9:不明			
婚姻状況	<input type="checkbox"/> 1:未婚 <input type="checkbox"/> 2:既婚 (事実婚・別居中含む) <input type="checkbox"/> 3:離別 <input type="checkbox"/> 4:死別 <input type="checkbox"/> 5:不明 <input type="checkbox"/> 6:その他()			
家族構成	相談内容			
	主訴			
	相談項目			
	<input type="checkbox"/> 1:災害情報の収集 <input type="checkbox"/> 2:避難生活について <input type="checkbox"/> 3:夫婦問題 <input type="checkbox"/> 4:家族問題 <input type="checkbox"/> 5:人間関係 <input type="checkbox"/> 6:健康上の悩み <input type="checkbox"/> 7:仕事上の悩み <input type="checkbox"/> 8:相談に至らないもの (無言・中断・いたづら・その他) <input type="checkbox"/> 9:その他 ()			
	どのように対応したか (サポート方法)			
	<input type="checkbox"/> 1:傾聴 <input type="checkbox"/> 2:情報提供 <input type="checkbox"/> 3:関係機関の紹介 (紹介) <input type="checkbox"/> 4:面接相談予約 <input type="checkbox"/> 5:法律相談予約 <input type="checkbox"/> 6:その他 () <input type="checkbox"/> 7:対応不能 (理由:)			
	被災者支援・復興施策に提案できること			
	引き継ぎ事項			