

ストレス管理と予防のためのアドバイス

緊急要員および公安要員のためのガイド

衝撃的な出来事が起こった時の処置に関わることで、緊急要員のスタッフは高度のストレス状態を経験します。関係者は大きなやりがいを感じると同時に、ストレスの悪影響をも経験することになるでしょう。長時間労働、ニーズの大きさ、あいまいな役割関係、被害者の苦悩に直面し、経験豊富なベテランの作業員でさえ、悪影響を避けがたいでしょう。災害時における緊急要員自身のストレスへの対応は、後回しにされがちです。しかし、ほんの少しの努力で、ストレスの影響を最小限に抑えることが出来ます。

米国を本拠地とする相談窓口

米国西部

アジアン カウンセリング アンド リファerral サービス

(Asian Counseling and Referral Services)
3639 Martin Luther King Jr. Way S, Seattle, WA 98144
電話：(206) 695-7600
ウェブサイト：www.acrs.org

アジアンコミュニティ・メンタルヘルス サービス

(Asian Community Mental Health Services)
310 8th Street, Suite 201, Oakland, CA 94607
電話：(510) 451-6729
ウェブサイト：http://acmhs.org

アジア・太平洋開発センター
(Asian Pacific Development Center)

1544 Elmira, Aurora, CO 80010
電話：(303) 365-2959
ウェブサイト：www.apdc.org

アジアンパシフィック・ファミリーセンター
(Asian Pacific Family Center)

9353 E Valley Blvd, Rosemead, CA 91778
電話：(626) 287-2988
ウェブサイト：www.pacificclinics.org

ストレスの予防と管理は、組織と個人の両方の側面から取り組むべきです。予防の視点を取り入れることで、従業員も組織も、危機が起こった時に、無計画にそれに対応するのではなく、ストレスの要因を予測し、具体的な対応をとることが出来ます。組織と個人に対する、ストレス予防と管理の方法を下記に提案します。

組織におけるストレス予防と管理方法

1. 効果的な管理構造と強いリーダーシップを提供する。そのために重要な要素は下記の通り。
 - 指示および報告システムを明確にする。
 - アクセス可能な監督者の存在。
 - 防災訓練を全従業員に対して実施する。
 - 任務は 12 時間以下のシフト体制とし、その後は 12 時間休むこととする。
 - 従業員が現場に入りシフトを始める際に、状況説明をする。仕事を終えた従業員が、これから始める従業員に説明できるよう、シフト時間は多少重複させる。
 - 必需品（例えば、紙、フォーム、ペン、教育用資料など）。
 - コミュニケーション・ツール（例えば、携帯電話、ラジオなど）。
2. 目的と目標を明確に定義する。

3. 各任務設定に関して適切な目標と戦略を明確に定義する。
4. 任務ごとの役割を明確にする。
5. スタッフに対しては、あらかじめ役割の内容を明文化したうえで、任務内容を説明する。ある任務が複数の機関の管轄下にまたがる場合、各関係機関の役割、連絡先（担当者）および、予測可能な事柄などを従業員に明確に伝える。
6. チーム・サポート（団結の精神）を助長する。
7. 「仲間システム」を置き、二人一組のペアを組むことで、ストレス度の高い状況への対応をチームとしてお互いに支えあい、モニターしあう。お互いを助け合い、サポート力の高いポジティブな雰囲気作りを心がける。
8. ストレス管理計画を開発する。例えば：
 - 定期的に従業員の任務および成果を評価する。
 - ストレスが低、中、高レベルの業務を交替で行う。
 - 休憩を入れたり任務外の時間を持つように勧める。
 - 従業員のストレスの兆候・危険信号について、またストレスへの対処戦略について指導する。



ハワイ違法薬物追放連合
(Coalition for A Drug-Free Hawaii)
1130 N. Nimitz Hwy., Suite A259,
Honolulu, HI 96817
電話：(808) 545-3228
ウェブサイト：www.drugfreehawaii.org

ハワイ精神保健省
(Hawaii Department of Mental Health)
成人精神保健部
(The Adult Mental Health Division)
1250 Punchbowl Street, Room #256,
Honolulu, HI 96813
電話：(808) 586-4686
ウェブサイト：www.amhd.org

リトル東京サービスセンター
(Little Tokyo Service Center)
231 E Third St, Suite G-106,
Los Angeles, CA 9001
電話：(213) 473-3030
ウェブサイト：www.ltsc.org

ナショナル・アジアアメリカン・パン
フィックアイランダー精神衛生協会
(National Asian American Pacific Islander
Mental Health Association)
1215 19th Street, Suite A, Denver,
CO 80202
電話：(303) 298-7910
ウェブサイト：www.naapimha.org

RAMS Inc.
3626 Balboa Street, San Francisco,
CA 94121
電話：(415) 668-5955
ウェブサイト：www.ramsinc.org

アジア全域共同体連合
(The Union of Pan Asian Communities)
1031 25th Street, San Diego, CA 92102
電話：(619) 232-6454
ウェブサイト：www.upacsd.com

米国東部

日系アメリカ人市民同盟
(Japanese American Citizens League)
1828 L Street NW, Suite 802, Washington,
D.C. 20036
電話：(202) 223-1240
ウェブサイト：www.jacl.org

ハーバード難民トラウマプログラム
(Harvard Program in Refugee Trauma)
Department of Psychiatry, Massachusetts
General Hospital
22 Putnam Avenue, Cambridge, MA 02139
電話：(617) 876-7879
ウェブサイト：www.hprrt-cambridge.org

アジア系アメリカ人精神衛生ニューヨ
ーク連合
(New York Coalition for Asian American
Mental Health) Two Bridges
275 Cherry Street, New York,
NY 10002
電話：(212) 720-4524
ウェブサイト (日本語)：www.jacl.org
ウェブサイト (英語)：www.jassi.org/
index_E.html

- ・ 個人報告会、およびグループ報告会の機会を提供する。
- ・ 従業員が、作業場を退出する際の計画を立てる。この計画に含まれるのは以下の通り。現場での受け継ぎ報告、再入場時に必要な情報、作業員自身による批判・評価の機会、優れた作業・仕事に対する評価など。

個人に対するストレスの予防と管理のための取り組み

1. 仕事量を管理する。

- ・ 作業項目ごとに優先順位を設定し、実現可能な仕事計画を立てる。
- ・ 従業員が、通常の仕事量を越える形で、災害対応に追われる事のないよう、普段の仕事は他に委任する。

2. 生活のバランスをとる。

- ・ 出来るだけ、運動をし、筋肉をストレッチする。
- ・ 栄養価値の高いものを食べ、ジャンクフード、カフェイン、アルコールやタバコの取りすぎに注意する。
- ・ 特に長期にわたる任務の際は、睡眠と休息を充分に取る。
- ・ 普段からつながりを大切にしている人達との関係や連絡を維持すること。

3. ストレス軽減のためのテクニックを使う。

- ・ 深呼吸、瞑想、ウォーキングなどで、体のストレスを低減する。
- ・ 仕事が休みの時は、運動、読書、音楽鑑賞に時間を使ったり、ゆったりとした入浴、家族との団欒、特別な食事などを楽しむ。
- ・ 自分の持つ感情や心理的な反応について、適切な時期・タイミングで、同僚と話し合う。

4. 自分自身の状態を認識するためのアドバイス。

- ・ 自分自身のストレスへの反応を認識し、心の問題の前兆に早めに気付く。
- ・ 自分自身のストレス反応を診断してくれる第三者のサポートが必要であることを知る。
- ・ 犠牲者の悲しみやトラウマを過度に共有しない。痛ましい経験についてオープンに話すことが難しくなるため。
- ・ 仕事の上での同僚同士の助け合い関係と友人としての人間関係との違いを理解する。
- ・ 自分の中にある偏見や文化的な固定観念について考えてみる。
- ・ 代理受傷や共感疲労の症状に注意する。
- ・ 作業員自身の災害経験や個人的な損失が、作業の効率性を妨げることがあることを知る。

衝撃的な出来事に対する通常の反応

- ・ 多くの犠牲者を出した災害に対して、無関心でいられる人はいません。
- ・ 正常ではない出来事に対して、深い悲しみや怒りを感じるのは正常な反応です。
- ・ あなたは仕事が完全に終わるまでは、その現場を離れたくないと感じるかもしれません。

情報提供機関（クリアリングハウス）

国立精神衛生情報センター

(National Mental Health Information Center (NMHIC))

P.O. Box 42557, Washington, DC 20015

(800) 789-2647 (英語とスペイン語)

(866) 889-2647 (聾啞者用通信機器)

www.mentalhealth.samhsa.gov

全米アルコール・薬物情報センター

(National Clearinghouse for Alcohol and Drug Information (NCADI))

P.O. Box 2345, Rockville, MD 20847-2345

(800) 729-6686 (英語とスペイン語)

(800) 487-4889 (聾啞者用通信機器)

www.ncadi.samhsa.gov

治療機関の検索ガイド

精神保健サービス検索ガイド

(Mental Health Services Locator)

(800) 789-2647 (英語とスペイン語)

(866) 889-2647 (聾啞者用通信機器)

www.mentalhealth.samhsa.gov/databases

薬物乱用治療施設検索ガイド

(Substance Abuse Treatment Facility Locator)

(800) 662-HELP (4357) (フリーダイヤル、24時間 英語とスペイン語での治療照会サービス)

(800) 487-4889 (聾啞者用通信機器)

www.findtreatment.samhsa.gov

ホットライン

全米自殺防止ライフライン

(National Suicide Prevention Lifeline)

(800) 273-TALK (8255)

薬物乱用・精神衛生管理庁全米ヘルプライン

(SAMHSA National Helpline)

(800) 662-HELP (4357)

(英語とスペイン語)

(800) 487-4889 (聾啞者用通信機器)

ワークプレース・ヘルプライン

(Workplace Helpline)

(800) WORKPLACE (967-5752)

www.workplace.samhsa.gov/helpline/helpline.htm

日本を本拠地とする相談窓口

日本臨床心理士会 心の相談緊急電話

フリーダイヤル：0120-111-916

ウェブサイト：<http://www.jsccp.jp/>

連絡先住所

〒113-0033 東京都文京区本郷2-40-14-401

日本いのちの電話連盟

全国都道府県のいのちの電話番号一覧

ウェブサイト：

<http://www.find-j.jp/>

チャイルドライン

全国都道府県の電話チャイルドライン

全国都道府県チャイルドライン電話番号一覧

ウェブサイト：

<http://www.childline.or.jp/supporter/>

連絡先住所：

〒162-0065 東京都新宿区住吉町8-5

曙橋コーポ2階

- あなたは、作業に一生懸命になり、献身的になることで、ストレスや倦怠感を覆そうとしているかもしれません。
- 休息や回復時間の必要性さえも認めようとしないかもしれません。

特別なストレス管理が必要となりうる兆候・危険信号

- 意識が朦朧したり、混乱したりして、思っていることを伝えられない。
- 指示を受けた作業内容を忘れてしまう。体のバランス維持が難しい。
- 苛立ちやすくなり、普段の自分では考えられないような口論をしてしまう。
- 問題解決が出来なくなったり、物事を決定することが困難となる。
- 不必要な危険を冒す。
- ふるえ、頭痛、吐き気がある。
- 視野狭窄や聴力低下がある。
- 風邪またはインフルエンザのような症状がある。
- 注意が持続しない、集中できない。
- 判断の客観性を無くしてしまう。
- 仕事が休みでもリラックスできない。
- 指示に従うことや現場を去ることを拒否する。
- 薬物やアルコールの使用が増える。
- 普段とは違うぎこちなさが目立つ。

ストレス管理の方法

- 仕事を1日12時間以下に制限する。
- ストレスが低い任務と、高い任務とを、それぞれ交互に従事できるように計画する。
- 実行可能であれば、現場の仕事と非災害時の普通の業務を交互に行う。
- カウンセリングが、組織の中で利用可能であれば、活用する。
- 水分を十分に補給し、新鮮な果物などの健康的な軽食、全粒（ホールグレイン）パン、その他の高エネルギー食品を食べる。
- 現場からの一時休憩を頻繁に取る。
- 自分が感じていることを話すことで、自分がした事や見たことを心の中で整理する。
- 家族や友人と連絡を絶やさないこと。
- 追悼式や儀式に参加する。象徴的なシンボル、印、アートなどを使って自分の感情を表現してみる。
- 同じような立場で活動している人とペアを組み、お互いのストレスをモニターする。