

# 避難所で誰もが安心して過ごせる コミュニケーションの方法



プロセスクリエイト  
代表 杉村 郁雄 さん

## 首都直下型地震と避難所運営について



輪島市



珠洲市

令和6年能登半島地震支援の際に筆者撮影

首都直下型地震が発生すると、練馬区の震度は6弱～6強と想定されており、多くの家屋や建物が倒壊し、電気、水道、ガス等のライフラインも損壊します。また、住宅密集地では火災も発生し、多くの家屋や建物が焼失されることが想定されています。

日常生活が一瞬で奪われ、多くの人々が避難所（※）での生活を余儀なくされます。東京という地域の特性上、避難所には、地域住民、帰宅困難者、観光客など様々な方が避難し、その中には要配慮者、外国ルーツの方なども避難されます。また、顔見知りの方は少なく、お互い知らない者同士で集団生活を送ることになります。

避難所の運営は行政からの支援はあるものの、基本的には避難者の自治で運営されます。レイアウト、食料や物資の配布、衛生環境など、避難所のルールを避難者自らが決めて運営します。誰もが安心して避難所生活を送るにはお互いを配慮したコミュニケーションが必要不可欠となります。

※避難所：練馬区では避難拠点という名称になっています。

## 他者に配慮したコミュニケーションを心がけましょう

避難所では慣れない集団生活、将来への不安や焦燥感などから多くの方がストレスや行き場のない怒りなどを抱えます。こうした状況から、「自分が一番大変、つらい」と思うことがあります。こうした気持ちを持つこと自体は問題ありませんが、その気持ちを相手に押し付けてしまわないことが大切です。相手も同じであるという「他者理解」の気持ちをもって、他者とコミュニケーションするように心がけましょう。もう一つ重要なことは、被害の大小で人の気持ちを付らないことです。被害が自分より小さい相手に対してはつい「被害が小さくて良かったですね」と声を掛けてしまうことがありますが、被害の大小関係なく（比較することなく）、「大変でしたね、つらいですね」という労いの気持ちで接しましょう。

## 避難所におけるコミュニケーションで気をつけたいこと

気をつけること	内 容
お構い無しに話す	一方的に話をするのではなく、お互いが話し、聴きあえることが大切です。
どなる	イライラすることはあると思いますが、冷静に話すことを心がけましょう（深呼吸する、その場を離れて落ち着く）。周囲も嫌な雰囲気になります。
「べき論」を押し付ける	「こうあるべきだ!」と主張を押し付けず、みんなで、様々な視点から話すことを心がけましょう。
相手から話を奪う	相手の話を聴いていると、自分の話もしたくなります。話すことは自体は問題ないですが、気づいたら自分が相手から話を奪わないように注意しましょう。
理論だけ/感情論だけ	正論や感情だけをぶつけても、災害時の受け入れ方は人それぞれです。冷静に話せる場や感情を吐き出せる場を作ること大切です。
無理に話さない/聞き出さない	話すことで楽になることもありますが、話すことで、傷つくこともあります。話したくないことは、無理に話さず、無理に聞き出さないようにしましょう。

## 最後に

日頃から意識して、災害時にも活かしましょう!災害時であるからこそ、一人ひとりが思いやりと配慮をもって、みんなが安心して過ごせる避難所づくりを目指しましょう!

杉村 郁雄（すぎむら いくお）さん プロセスクリエイト代表/日本ファシリテーション協会会員

金融会社で法人営業部門、事業戦略部門、IT コンサルティング会社、NPO 法人日本ファシリテーション協会理事等を経て、独立。現在は、ファシリテーター、研修講師として様々な分野において活動を展開。専門分野はファシリテーション研修、論理的思考研修、問題解決研修など。東日本大震災から、災害・復興支援に従事し、熊本地震や能登半島地震、日本各地で発生する水害等において、支援団体同士の話し合いや避難所での話し合い等の支援を行う。

## 1～3月行事予定

◆えーるホームページや区報、チラシ、窓口でご確認ください。



6カ月以上の未就学児対象  
保育付き講座のマーク。



手話通訳の手配可能  
講座のマーク。



えーる  
ホームページ

お申込みは  
こちらから



「座学」と「防災劇」そして  
「避難時にできる気軽ストレッチ」を  
行い、多様な視点に配慮した  
在宅避難をわかりやすく学びます。  
家族を守るために、今こそ在宅避難  
の備えを始めましょう!

## 「えーる防災講座 在宅避難を学ぼう!」



日時：1/31(土) 14:00～16:00

対象：テーマに関心のある方

講師：・小畑真吾さん（BP プロジェクト CC 主宰）  
・練馬区危機管理室区民防災課職員



## 「ひきこもりがちなココロをつなぐ ～わたしの『これからライフ』2025PartⅡ～」



日時：1/15(木)、2/8(日)各 10:00～12:00

対象：ひきこもりがちな女性、  
家族・支援者も参加可能（女性のみ）

講師：滝沢菜穂さん  
（全米ヨガアライアンス RYT200）



## 「父と子の体操教室 パパと一緒に!元氣いっぱい体を動かそう!」

日時：1/25(日) 10:00～11:30

対象：5歳～小学3年生と男性保護者

講師：小畑真吾さん（幼児体育指導員）



## こねくとういず共催 男女共同参画講座

① 令和/パパのための家族コミュニケーション講座

～パパだって頑張ってるぜ!～

② いい夫婦ってなんだ?～揉め上手になる方法～

日時：①2/28(土) ②3/17(火)各 10:00～12:00

対象：①子育て中の男性 ②テーマに関心のある方

講師：くぼあやのさん（こねくとういず副代表）

受付：2/1(日)～



## 「子育て世代の就活講座 ～未来の教育費と働き方を考える～」



日時：1/23(金) 10:00～12:00

対象：仕事と子育ての両立を考えている方で、  
就職活動中または就職活動をこれから始める方

講師：羽石乃理子さん  
（グロースライン社会保険労務士法人 代表社員）



## (一社)ひきこもり UX 会議共催 「ひきこもり UX 女子会 for Youth@えーる」

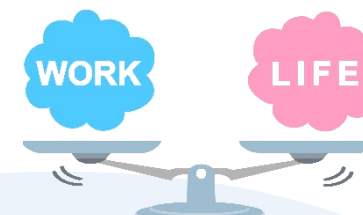


日時：2/19(木) 14:00～16:00

対象：18歳以上29歳以下のひきこもりがちな女性

講師：(一社)ひきこもり UX 会議スタッフ

受付：1/21(水)～



## 【動画配信・要事前申込】

「ワーク・ライフ・バランスセミナー

～人と組織がともに成長する、持続可能な経営を目指して～」

申込者限定配信

配信期間：1/31(土)まで

対象：企業経営者、管理職、人事・労務担当者、  
テーマに関心のある方

講師：一ノ瀬史子さん（社会保険労務士）