



## 遺体確認時の遺族への支援 —東日本大震災における遺族支援活動から—

藤代 富広

東日本大震災の被災地における遺体安置所での遺族支援を通して、遺体確認時における遺族への心理的支援を検討した。支援活動は、これまでの犯罪被害者遺族支援から得た知見に基づいたものであったが、多数の遺体が運び込まれ、さらに多くの被災者が肉親の遺体を探しに訪れる遺体安置所では、犠牲者の尊厳を保つこと、身元確認の際の寄り添う支援が行える最大限のことであった。このような初期支援は、一貫して被災者遺族の心情に配慮したものであり、関わった遺族の言葉から、結果として確認時の支援が肉親の死亡確認という強い衝撃の軽減に寄与したと考えられた。遺体確認時に必要な支援として、遺体に関する情報提供、検視時の遺体に対する尊厳ある扱い、身元確認時の付き添い、大切な家族への思いの傾聴を挙げた。今後の課題として、被災者遺族から聴取しての初期支援の検証、死亡告知時の支援に関する訓練、心理支援の確実な情報提供、遺体安置所で業務に当たる行政職員への支援を挙げた。

**Key Words** 東日本大震災, 遺体安置所, 被災者遺族, 行方不明者家族, 初期心理支援

### はじめに

筆者は警察本部犯罪被害者支援室において、犯罪被害者およびその家族への初期からの支援に従事してきたが、平成23年3月11日に発生した東日本大震災に際して、発生直後から2カ月間に延べ1カ月にわたり、被災地の遺体安置所における遺族支援に従事した。支援では心理支援を前面に出すことはなく、犠牲者が一日でも早く肉親の元に帰ってもらえることを第一に心がけ、職員同士で意見を挙げ、工夫を絶え間なく行った。

### 問題の所在

遺体安置所等において肉親の死を確認するという強いトラウマティックな状況における支援については、伊藤ら<sup>3)</sup>によるマニュアルがある。また、

災害時の遺族対応から得た知見を遺体安置所での遺族支援の訓練に生かした報告<sup>4)</sup>がある。しかし、東日本大震災のように広範囲にわたり、死者・行方不明者が非常に多く、泥で汚れるなど遺体の状態も良くないという状況で実施された遺族支援活動の検証結果に基づいた指針が今後求められるだろう。

東日本大震災における遺体安置所の遺族支援業務は、それぞれの安置所において警察職員等が工夫しながら可能な限り実施したところであるが、遺体安置所等における遺体確認時の遺族に対する支援については本格的な研究がなされていないといえる。今後、さらなる大規模自然災害が起きる可能性もあり、いかなる災害時にも遺族に対する確かな心理的支援が遂行される必要があることから、遺体確認時の遺族に対する心理的支援の方略を明らかにすることが求められる。

本稿では、犯罪被害者遺族支援の経験を踏まえて実施した、東日本大震災における遺体安置所で

警察庁長官官房給与厚生課  
(投稿時：埼玉県警察本部犯罪被害者支援室)  
〒100-8974 東京都千代田区霞ヶ関2-1-2

の遺族支援活動で得た知見を明らかにし、今後の大規模災害等における遺体確認時の遺族支援活動の策定に資することを目的とする。

## 犯罪被害者遺族における 心理状態と支援のあり方

### 1. 犯罪被害者遺族における初期の外傷性ストレス反応と支援

家族が突然殺人や交通事故の被害によって死亡した場合、遺族はその事実を受け入れることはきわめて困難であり、家族の死を信じられないという心理的麻痺状態がしばらく続く。また、覚醒亢進や家族の痛々しい顔が思い出されるという再体験状態に苦しむ遺族も多い。これらは異常な事態における正常な反応なので、突然の被害にあった後には無理もない旨を説明する心理教育が必要である。

### 2. 犯罪被害者遺族における1～3カ月後の外傷性ストレス反応と支援

被害から1カ月以上経過しても、まだ現実感が乏しい状態が続く遺族は少なくない。支援者としては、「大切なご家族ですからね……。そのように思うことも無理もないことだと思います」と受け止めつつ、「大切なご家族のことを私でも、ご家族にでも、お話ししていただけますか」と声をかける。

このように、心理的麻痺状態に一定の理解を示して関係を作り、心理教育をしつつ、麻痺させたままにせず、支援が終結しても、他者と死者のことを語り続けることを励ます。これは、Neimeyer<sup>5)</sup>による意味の再構成モデルに準拠したものである。すなわち、亡き家族のことを話すことをタブーのように感じる人も少なくないことから、家族の間だけでも大切な人のことを語ることを勧め、亡き家族との新しい心的関係を築き始めてもらうわけである。

生存者罪責感についても支援者は理解しておく必要がある。生存者罪責感には誰にでも話せるものではなく、自分に感情の矛先を向けるほど苦しいが、「話を聴いてくれる」と思えた人にやっと話すものなので、評価することなく生存者罪責感を

傾聴することが、結果的に早く軽減できると考えられる。

被害者支援の実際では、生存者罪責感を一通り聞いた後に、「お話を聞かせていただきましたが、そこまでご自分を責める必要はないと思います」と返す。そのときに響かなくても、響くまで伝える。すると、後日、「なんであんなに自分を責めていたのでしょうかね」と振り返る遺族は多い。

このように被害者遺族の負の状態を見てきたが、回復力を取り戻す遺族も多い。被害から半年程度は、ある程度の外傷性反応を自然なものとして理解してもらって心理教育をしながら、遺族が本来持っている回復力を取り戻してもらうことに支援者は最大限努めるべきである。なお、藤代<sup>2)</sup>では遺族の悲嘆過程のモデルに関する研究を概観している。

## 死別の状況が遺族に及ぼす影響

次に、死別の状況が、遺族に与える影響を検討する。犯罪被害も、大規模自然災害も、心の準備がないままでの急な死別をもたらす。犯罪被害によって家族を亡くした場合、加害者の存在や理不尽なことなどが多々あるので、通常の悲しみを経験せず、心理的麻痺状態が続く遺族も少なくない。したがって、発生の直後から、その遺族がどのような過程を辿っていくのかという見守る視点を持ちながら、喪失と悲嘆のケアを始めるべきである<sup>4)</sup>。

## 東日本大震災における 遺体安置所での遺族支援

### 1. 広域緊急援助隊の活動

各都道府県警察より被災地で各種支援活動を行うための広域緊急援助隊が派遣された。遺体安置所においては犠牲者の検視を行う検視班と、家族の遺体を探す人の支援を行う遺族支援班の2班が活動した。

### 2. 検視業務における遺族支援

検視班は単に検視を行うのではなく、犠牲者の尊厳を最大限に重んじ、可能な限りの汚れを落とし、身体特徴を明らかにした。ここには二つの支

援がある。第一は、遺体がきれいになることにより身体特徴が明らかにされ、家族が早く見つけられるようにすること。第二は、少しでもきれいにすることにより、遺族の心理的衝撃を和らげることである。実際に、小学生の女兒の遺体にすがっていたある遺族は、「化粧をしているみたいにきれいだね」と泣きながら述べていた。

### 3. 遺族支援班の活動

最初は、遺体安置所に運ばれてきた遺体の身体特徴を紙に書き出し、家族を探す人が見当を付けられるようにした。そして、「表の○番の人が、うちの人もかもしれない」と述べる人には、より詳しい情報を伝え、実際に遺体を確認してもらうという流れとした。時間も経過して、遺体の傷みが進んできた頃には、受け入れた時点で撮影した遺体の写真をまず確認してもらった。

筆者たちは、遺族の心理的衝撃を少しでも和らげるため、寄り添いながら、行方不明になっている方のことや最近の困りごとなどを聴いていった。そして、特徴が合致して自分の家族に間違いないという時、泣き崩れる遺族に寄り添い、息を整えてもらうまで待つことが、できる最大限のことであった。身元確認を終えた途端、卒倒してしまう遺族もいた。観察と問いかけから解離状態と考えられ、椅子に座って休んでもらい、息が整ったら拳に力を入れてもらい、今ここにいる感覚を持ってもらうなどの支援をした。しかし、大勢の人が押し寄せる時間帯には、寄り添う時間もままならず、歯がゆい思いをすることもあった。

## 被災者遺族および行方不明者の家族の状態

### 1. 発生から1週間以内

発生直後から数日間は、遺体安置所に訪れる人々から、行方不明になっている家族の特徴を聞き取って書類を作成しながら、身元確認時の付き添い支援が実施された。発生から1週間以内では、どこかに避難しているだろう、と述べる人も多かった。数日後に、「無事に会えました」と報告してくれる人もいた。

一方で、信じられない状況を受け止めきれずに、心理的麻痺状態にあるような人も少なくなかつ

た。視線が宙を泳ぎ、情報提供を行う事務所を所在なげに歩いている人も散見された。

### 2. 発生から10日程度

発生から10日程度が過ぎると、遺体安置所を訪れる人の表情には、家族が見つからない焦りが強くなってきていた。また、避難所暮らしのためか疲れた表情を浮かべる人も多くなってきた。自家用車も流されたり、ガソリンもなかったりする状況で、複数の遺体安置所を回ることからの疲労は相当であったであろう。来訪者を見送る遺族支援班員は、「お体を大切にしてください」といたわる声掛けをすることが精一杯のことであった。

### 3. 発生から2週間～1カ月程度

発生から2週間が過ぎると、遺体安置所の来訪者の疲労や焦りはいっそう強まっていた。それでも、亡くなっているならば早く見つけてあげたいと願う人のために、遺族支援班員も情報提供や身元確認の付き添いを遂行した。遺族にあっては、心の準備がないままの喪失体験により、悲しみの感情もわからない状態であった。また、悲しむためには安全な環境にいる必要があるが、自宅も流されてしまい、避難所や親類宅に身を寄せる遺族は、悲しむこともままならないという状況であった。

時間も経過してくると、自分だけが助かって、家族を助けられなかった生存者罪責感を述べる人も少なからずいた。筆者は、十分に話を聴いた上で、「無理ありません。これほど大きな津波だったので、最後までご家族の手を離すまいと頑張っていたのですね。ご自分を責める必要はないと思います」と返した。また、配偶者も子どもも死亡したという遺族も少なくなく、棺の傍で泣き続ける遺族の心情を聴きながら、遺族支援班員は涙が流れ落ちないように上を見ながら棺を運び出した。

### 行方不明者の家族の心理

2月29日現在で、3,276人もの行方不明者がいる状況で、気持の区切りをつけられない家族は大勢いる。1カ月が経過して我が子の遺体を見つけたある親は、後日遺体安置所で再会したときに、

「見つかってよかったと思う反面、見つからなければ、どこかで生きていたと思えたのに」と述べていた。また、ある行方不明者家族は、「無人島に流れ着いて生き延びているのではないか」とも述べていた。行方不明者家族にあっては、骨の一本でも見つけてあげたいと願って遺体安置所で家族を探す、「(死を) 信じたくはないのだけれど、(骨を) お墓に入れてあげたい」という心情を述べる人が多かった。このように、家族の遺体が未発見である状態を「あいまいな喪失」(ambiguous loss) という<sup>1)</sup>。

日航ジャンボ機墜落事故で最後まで身元がわからなかった数人の遺族は、「消えただけで死んだとは思えない」と述べており<sup>6)</sup>、肉親の死を現実のこととして受け止め難いことがわかる。

筆者が関わった行方不明者家族においては、死別の現実感が乏しいので、悲しむという自然の過程を進められずにいると思われる人も少なくなかった。また、行方不明になっている家族の死亡届を提出することになるが、家族の死を自らが決める罪責感も少なくないと推察される。

## 被災者遺族への支援

### 1. 支援の原則

筆者は犯罪被害や交通事故の遺族に対する初期からの支援に携わり、亡き家族のエピソードを傾聴してきた。その結果、遺族は亡き家族との心的関係を新たに築き始め、悲嘆の過程を歩んでいった。この経験を踏まえ、筆者は支援者として被災者遺族と接するにあたり、積極的に遺族と関わり、犠牲となった家族の話の聴いた方がよいのかという疑問を抱いた。

先行研究には、悲嘆の表出は回復にほとんど影響がなかったり<sup>7)</sup>、悲嘆の表出の際に、否定的な感情が結びついていると、喪失体験を語る事が悪影響を及ぼすという調査結果もあり<sup>9)</sup>、安全な環境で安心して語れるという状況にない被災者遺族にとって、亡き家族に関する感情を語ってもらうことは悪影響を及ぼす危険性があると筆者は考えた。

そこで、初期支援として無理に語ってもらおうとせず、「あなたにとって大切な人を探すお手伝

いをさせていただく」という姿勢で身元確認時の付き添い支援を行った。通常の犯罪被害者遺族への支援も、「支援します」という姿勢では遺族の反感を買いかねず、「話を聞かせていただく」、「関わらせていただく」という姿勢が支援者に求められるという実践から得た知見を踏まえてのことであった。

なお、行方不明者の家族に対しては、「どこかで生きていないか」と思いたい気持ちと、「早く見つけてあげたい」という相反する思いを理解しながら関わった。

### 2. 寄り添う支援の効果

上述のとおり、筆者らは初期の遺族支援として寄り添う関わりを遂行してきたが、これが遺族に有効であったのかを検討する。なお、関わった遺族とはまさに一期一会であり、効果検証のための調査を行えない状況であったので、遺族が筆者らに述べた言葉を基に検証し、今後の遺体確認時の支援活動の指針策定に資することを目的とする。

特別な心理的支援ではなく、寄り添う支援が遺族に有効であるという仮説として、これまでの犯罪被害者遺族支援に基づき、次の3点を挙げた。すなわち、第一に信頼できる人間に大切な家族のことを扱ってもらったと感ずること。第二に大切な家族のことをよく聴いてもらえたと感じること。第三に遺体に対する尊厳を重んじた対応により遺族からの信頼を得ること、である。

まだ行方不明の他の家族を探しに来た、かつて支援した遺族の言葉から上記仮説を検証していった。「おかげさまで、送る(葬送)ことができました。ありがとうございました」と述べる遺族が多数いた。その表情は、穏やかであったり、涙を浮かべたりとさまざまであった。また、「ここ(遺体安置所)に来ると、ほっとするわ」と述べる人もいた。すなわち、避難所等では亡き家族のことを語ることもままならないが、遺体安置所では遮ることなく家族の話の聴いてくれる支援者がいることが遺族にとって意義あるものと考えられた。

検証を踏まえ、考察する。最もつらいときに、支えようとする人間がそばにいたという体験は、

肉親の死を確認するという人生で最も外傷的事態を受け止めるにあたって、心理面にプラスに働いたのではないかと考える。反対に、一人きりで家族の遺体を見つけて、泣き崩れ、手続きを終えて茫然自失状態のまま帰る、という状態は遺族にとって後の心理的健康に悪影響を及ぼすであろう。支援者が親身かつ丁寧に粛々と手続きを行うだけでも、「一人きりではない」と遺族に感じてもらえたと考えられる。

## 結 論

遺体確認時の支援に必要なことをまとめると次のとおりになるだろう。

### 1. 遺体に関する情報提供

遺体安置所に来る遺族は一刻も早く家族を探したいのだから、遺体に関する正確な情報を提供することが重要である。

### 2. 検視時の遺体に対する尊厳ある扱い

犠牲者の身体特徴を明らかにするために検視時に遺体を可能な限りきれいにしたが、後に遺族が家族の遺体を確認する際の心理的衝撃を少しでも緩和させるため、かつ犠牲者の尊厳を保つため、水道が不通といった困難な状況下にあっても、可能な限り汚れを取り除いたり、苦しそうな表情を少しでも整えたりすることなどが有効である。

### 3. 身元確認時の付き添い

家族の死を確認するという最も外傷的な出来事に直面した時に、支えようとする支援者が傍らにいないことによりその場の安全を確保でき、遺族がこの時の体験を想起した時に気遣ってくれた人物のことも想起できれば、想起に伴う苦痛は若干でも緩和されるであろう。

### 4. 大切な家族への思いの傾聴

二重過程モデル<sup>8)</sup> および意味の再構成モデル<sup>5)</sup>に準拠し、大切な家族への思いを今後も近い人と語り続けることを励ますことも、支援者がいなくなった後の適応のために必要であろう。すなわち、亡き家族のことを語ることをタブーとせず、

大切な人のことを語り続けながら、家族がいなくなってしまった新しい世界に適応していけるように、初期からさりげなく告げるのである。

被災者遺族とはその場の関わりのみであり、今後話を聞ける関係にはなかったが、これまでの被害者遺族支援において、大切な家族のことを話せないという苦しみを抱える遺族と出会ってきたので、被災者遺族においても、死者を語ることをタブーとしないように、「近い人と〇〇さん(死者)のことを語り続けてくださいね」と最後に声を掛けた。ほとんどの遺族が泣きながらうなずいていた。

## 今後の課題

### 1. 初期支援の検証

筆者は被災者遺族等から感謝の声をフィードバックとして得たが、被災直後においては「ハネムーン期」として、支援者に対する過度の感謝が語られることが多い時期でもと考えられる。したがって、被災者遺族に対して、遺体確認時の心情やニーズ等を調査し、明らかにすることも今後の大規模災害時の遺体確認時の支援方略策定のためにも必要となるだろう。

### 2. 死亡告知時の支援に関する訓練

東日本大震災の被災地での遺体安置所における遺族支援活動には警察職員や行政職員等が従事したが、これらの職員のすべてが平時より遺体確認時の遺族支援の方法に関する訓練を受けているわけではない。遺体確認時の遺族は心の準備が整っていないことが多く、支援者は遺族の状況や性格等を知らないという状況では、想定訓練なしでの確な支援も難しいであろう。したがって、遺体確認時の遺族の心理的支援について、平時からの想定訓練が必要となるだろう。

### 3. 心理的支援が必要な被災者遺族への支援に関する確実な情報提供

喪失体験からある程度の時間が経過した後、悲嘆に苦しむ遺族は少なくないことから、必要な支援がもれなく実施される必要がある。したがって、支援を必要とする遺族がどこでどのような支援を

受けられるのかという情報を的確に広報することが必要である。

#### 4. 遺体安置所で業務に当たる行政職員への支援

これまで遺体に関する業務を行ったことのない行政職員が遺体安置所の管理等に従事したり、被災者が臨時職員として遺体安置所に勤務することもあった。自宅が津波被害にあった人も少なくなく、津波の悪夢を述べる職員もいた。この時、再体験は外傷記憶を抱えても大丈夫になってきたから出てくると思われるという心理教育を筆者が伝えたところ、後日悪夢を見なくなったという。このように、遺体安置所で勤務する行政職員に対する心理支援も不可欠であろう。

#### おわりに

遺族に寄り添い、人生で最も苦痛な瞬間に傍らで支えようとした人間がいたことを後に少し思い出してもらえれば、再び他者と関わる力が取り戻されるだろう。支援者にできることは、遺族の持っている力を少しでも自然に取り戻してもらえように見守ることである。そして、時間をかけて、大切な人がいなくなった世界に適應する過程の出版を見届けることである。この過程は長期に及ぶので、中長期的支援が求められる。

最後に、東日本大震災により亡くなられた方のご冥福、肉親を亡くされたご遺族および肉親が行方不明である方の心が少しでも癒されることを心よりお祈り申し上げたい。そして、被災地で支援

活動を続けるすべての人の健康を願う。

#### 文 献

- 1) Boss, P.: *Ambiguous Loss; Learning to Live with Unresolved Grief*. Harvard University Press, Cambridge, MA, 1999. (南山浩二訳:「さよなら」のない別れ 別れのない「さよなら」; あいまいな喪失. 学文社, 東京, 2005.)
- 2) 藤代富広: 喪失と悲嘆へのケア. *臨床心理学*, 11; 547-552, 2011.
- 3) 伊藤正哉, 中島聡美, 小西聖子ほか: 死亡告知・遺体確認における遺族への心理的ケア. [http://www.ncnp.go.jp/pdf/mental\\_info\\_izoku\\_care.pdf](http://www.ncnp.go.jp/pdf/mental_info_izoku_care.pdf), (2011.3.30)
- 4) 村上典子, 吉永和正, 大庭麻由子ほか: 災害急性期からの遺族支援; 遺体安置所での DMORT 活動から. *トラウマティック・ストレス*, 9; 81-85, 2011.
- 5) Neimeyer, R. A.: *Lessons of Loss; A Guide to Coping*. Center for the Study of Loss and Transition, Memphis, 2006.
- 6) 野田正彰: 喪の途上にて. 岩波書店, 東京, 1992.
- 7) Schut, H., van den Bout, J., de Keijser, J., et al.: Cross-modality grief therapy; description and assessment of a new programme. *J. Clin. Psychol.*, 52; 357-365, 1996.
- 8) Stroebe, M., & Schut, H.: The dual process model of coping with bereavement; rationale and description. *Death Studies*, 23; 197-224, 1999.
- 9) Wortman, C. B., & Silver, R. C.: The myths of coping with loss. *J. Consult. Clin. Psychol.*, 57; 349-357, 1989.

## Support for the Bereaved in the Identification of the Body; The Examination of Victim Support through the Experience of Support for the Bereaved in the Great East Japan Earthquake.

Tomihiko Fujishiro

Victim support office, Saitama Prefectural Police Headquarter

The aim of this paper was to identify the way of support for the bereaved at mortuary in Great East Japan Earthquake. Through author's experience of this support, psychological support for the bereaved was discussed. Although the author had engaged with the bereaved according the idea of criminal victim support, it was the best support that keeping the dignity of victims and helping family to find the missing with

snuggling to sufferers.

It seemed that these natural support at mortuary had effect on relieving sufferer's psychological shock. Author suggested that four supports at mortuary: (a) offering information about victims, (b) treating victims with dignity in autopsy, (c) snuggling to sufferers in the identification, (d) listening intently to yearning for victims.

**Key words** Great East Japan Earthquake, mortuary, the bereaved, family of the missing, psychological first aid

Address: 2-1-2, Kasumigaseki, Chiyoda-ku, Tokyo, 100-8974 Japan

<http://kongoshuppan.co.jp/>



## 終末期と言葉 ナラティブ／当事者

高橋規子, 小森康永著

死を目の前にした心理臨床家と精神腫瘍医（サイコオンコロジスト）が、「ナラティブ」をめぐって語り合った終末期フィールドワーク／当事者研究の記録。 3,150円

## 喪失と悲嘆の心理療法

R・A・ニーマイアー編／富田拓郎, 菊池安希子監訳  
人が喪失に遭遇したときに意味を作り出す、という構成主義的な視点から、死別に苦しむ人々の臨床課題が詳述された臨床書。 5,040円

## 犯罪・災害被害遺族への心理的援助

E・K・ライナソン著／藤野京子訳 Retelling（語り直し）という斬新な介入法を用いて、暴力死に遭遇した被害遺族を支援するための介入法をわかりやすく述べた実践書。 3,570円

## ディグニティセラピーのすすめ

小森康永, H・M・チョチノフ著 終末期がん患者のQOL維持には「尊厳:dignity」の維持が有効である。創始者による研究論文と、その日本でのほじめての実践例。 2,940円

## 緩和ケアと時間

小森康永著 近年、緩和ケア医療は急速に普及しつつある。本書は、がんによる痛みや辛さをやわらげるための「緩和ケア」の正しい知識を多くの人に知ってもらうための格好の手引きである。 2,940円

Ψ 金剛出版

〒112-0005 東京都文京区水道1-5-16  
Tel.03-3815-6661 Fax.03-3818-6848

\*価格は税込（5%）です  
e-mail:kongo@kongoshuppan.co.jp