Ⅲ　被災地社協における生活支援・相談活動の実態（ヒアリング記録）

１．岩手県

（１）岩手県釜石市社会福祉協議会ヒアリング記録

訪問日時	2012 年 2 月 2 日（木）11 時～13 時 30 分
訪問場所	釜石市社協　会議室
対応者	釜石市社協　矢浦事務局長、高田統括生活支援相談員
訪問者	福嶋委員、和山委員、高森委員、全社協地域福祉部 菊池

１．基本情報

（1）市町村の人口、世帯数（住民基本台帳、各月末日時点）

	人口	65 歳以上人口	高齢化率	世帯数
平成 22 年 12 月	40,056 人	13,745 人	34.3%	17,575 世帯
平成 23 年 6 月	38,319 人	12,964 人	33.8%	17,031 世帯
平成 23 年 12 月	37,909 人	12,697 人	33.5%	16,970 世帯

・震災による死亡・行方不明が 1100 人程度、震災後に地元を離れた人も多く、人口は減少傾向である。住民票を移していないケースも考えられ、実際の人口減少はこの数値より大きいのではないか。

・震災による死亡・行方不明者は高齢者が多かったが、若年層が仕事がなく人口流出しているので、高齢化率はほとんど変わっていない。（震災前から、製鉄業の縮小により高齢化率が進んでいたが、震災により高齢化に拍車がかかるのではないかという危惧がある）

（2）市町村社協の概要

		被災前 （平成 23 年 1 月末日時点）	現在 （平成 24 年 1 月末日時点）
職員設置数	職員	正規：26 人 非正規：36 人 パート：10 人	正規：25 人 非正規：56 人→ボランティアセンターの運営職員を緊急雇用事業で確保＋生活支援相談員の雇用。 パート：7 人
	理事	15 人	15 人
	監事	3 人	2 人
主な事業		・地域福祉サービス ・ボランティア活動 ・共同募金会活動 （介護保険） ・指定訪問介護事業 ・指定訪問入浴介護事業 ・居宅介護支援事業 （指定管理） ・釜石市老人福祉センター ・ふれあい交流センター「清風園」 ・釜石市児童館（5 施設） （受託運営） ・学童育成クラブ（5 施設） ・子育て支援センター	・児童館 2 ヶ所が津波で流出。人口減少に伴い、1 ヶ所は閉鎖。 ・学童育成クラブ 2 ヶ所が津波で流出。3 月に仮校舎が完成したら、復旧予定。

	被災前 （平成 23 年 1 月末日時点）	現在 （平成 24 年 1 月末日時点）
地域での 位置づけ		・発災直後からの災害ボランティアセンターの運営や、生活支援相談員による相談活動の実施により、自治会や行政各部署（福祉、自治会担当等）との連携が強くなり、各方面から社協の役割や存在を再認識・再評価いただいている。

（3）東日本大震災による避難の状況（各月末日時点）

・8 月に仮設住宅が完成し、避難所の避難者は 0 人になった。

・市内は行政区 8 地区（うち 4 地区が被災）に分かれており、そのすべてに仮設住宅がある。

・仕事の関係で、近隣市町村（大船渡市、陸前高田市、大槌町、山田町）からの被災世帯が 2 割強いる。

・公園等に仮設住宅ができ、高齢者の憩いの場、子どもの遊び場が減っている。

①避難者数

	避難者数							
	応急仮設住宅	民間賃貸住宅	公営住宅	その他住宅等	避難所（公民館・学校等）	旅館・ホテル等	その他（親類・知人宅等）	市町村外への避難者数
平成 23 年 6 月								181 人
平成 23 年 9 月								
平成 23 年 12 月								

②避難所数・仮設住宅戸数

	避難所数【最大時】	仮設住宅戸数【最新時点】	
			うち みなし仮設
時点	3 月 17 日時点	1 月 1 日時点	
市町村内	63 ヶ所　9,000 人	3,164 戸	他 865 戸
市町村外			

２．被災者支援の概況

（1）市町村における被災者の生活支援・相談活動等の全体像

	活動の内容	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
市町村行政	・見守りスタッフ配置	臨時職員	主に仮設住宅居住者	行政区 8 地区単位		地域生活応援センター
	・仮設住宅運営支援センター	正職員、派遣職員	仮設住宅居住者	市内全域	市内全域	シープラザ釜石 2 階
福祉事務所	・義捐金・支援金手続 ・日赤事務 ・福祉灯油：市の補正予算により、市民税非課税世帯、高齢者のみ世帯等に灯油代として5000円程度を振り込み（震災前にも、灯油代高騰時には実績あり）	正職員、緊急雇用臨時職員	被災者全般	市内全域	市内全域	保健福祉センター
保健所・保健センター						
地域包括支援センター※	・介護予防教室	JICA（青年海外協力協会）派遣職員 行政派遣職員	市内全域	市内全域	市内全域	公民館、集会所
福祉サービス事業者、専門職団体等	・被災地障がい者支援センター：名古屋の NPO が被災後に立ち上げ。今後数年間、常駐して、障害者の病院送迎、福祉機器（目覚まし等）の支給、視覚障害者の外出支援等、行政だけで手が回らない直接的な生活支援を実施。地元法人もあるが、人員体制に限界があり、いつ	正職員	障害の区別はなし	市内全域	市内全域	独自拠点

	活動の内容	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
	でも、どこでも、誰にでもというわけにいかないので、フットワークの軽い連携先として協働している。					
	・福祉避難所：被災後、交通事情が悪く訪問サービスの円滑な提供が困難になったため、法人の枠を超えて 1 ヶ所に高齢者を集め、サービスを提供することとした。	事業所職員	避難所生活困難者	老人センター「清風園」	10～35 人	老人センター「清風園」
民生委員・児童委員	・お茶っこサロン：外部からの NPO、県立大学学生が始めたサロン活動で、民生委員も一緒に活動している。	民生委員	仮設住宅居住者	仮設住宅で談話室を持っているところ	ほぼ市内全域	仮設談話室
	・仮設住宅に臨時担当区域を設定			市内全域		集会所
地域組織、NPO、ボランティア団体等	・@リアス NPO サポートセンター（被災前から）	職員(緊急雇用の仮設連絡員を配置予定)	被災地域全域	被災地域全域	被災地域全域	独自拠点(市営ビル)
	・NPO 法人 HANDS：北上市からの災害ボランティアセンター支援活動が NPO として組織化された。					仮設住宅の一室

※地域包括支援センターは、人口規模等をふまえて行政直営の 1 ヶ所であり、保健師が常駐している。以前は福祉事務所の一環として対応していたが、業務量が増えたため、別組織とした。福祉事務所と同じ場所にあり、高齢者介護担当部署や介護保険事業所との連携は円滑である。

・行政の支援体制は、全市と 8 つの行政区単位の 2 層になっている。

①地域生活応援センター（全市）

→市行政の被災者支援の総合相談窓口で、県の相談窓口を併設している（相談内容に応じて、市・県いずれかの窓口で対応）。

②生活応援センター（市内 8 か所）

→震災前の平成 18 年からモデル的に設置し、平成 19 年～全市に拡大したセンターについて、震災後に機能拡充が図られている。

→行政の出張所（住民票、税金、各種手続き）、公民館、地域福祉・地域衛生機能を有している。

→行政の相談員 1 人、保健師等が常駐している。

→7 月から緊急雇用対策の一環として、仮設住宅の見守り支援員が配置され、住民の要望に応じて行政の部署につないだり、仮設の談話室等での NPO の支援活動の調整を始めたが、マンパワーが不足していた。

→8 月から生活支援相談員事業が出てきたので、体制強化のため、同じ生活応援センターで生活支援相談員も協力して活動することにした。

→仮設住宅の見守り支援員、生活支援相談員が分担してできるだけローラー作戦で訪問を行い、その中で気になる相談について保健師が対応する。

（2）市町村社協における被災者の生活支援・相談活動

①市町村社協の被災者支援の基本的な考え方

・被災世帯等の見守り、相談、情報提供を通じて、日常生活を支援する。
・被災世帯等への生活支援サービスの利用援助を行う。
・仮設住宅談話室等を活用してコミュニティ活動を支援、運営する。
・市行政、支援団体と連携して支援活動を実施する。

②被災者支援にあたり地域から市町村社協に期待されていること

・安心で安全な外部支援による支援活動を担保する役割
・多様な支援団体の情報を集約し、地域格差のない支援活動を展開すること
・仮設住宅と近隣住民との交流支援
・民生委員を中心とした地元住民による見守り活動
・社協従来のネットワークに新たなネットワークを追加し、生活全般に行きわたる支援を構築
・公平な支援活動の実施
・きめ細やかな支援活動の実施

③市町村社協の被災者の生活支援・相談活動（平成 24 年 2 月時点）

事業（活動）名	事業（活動）内容	所轄部署	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
生活ご安心センター	災害ボランティアセンター＋生活支援相談員	生活ご安心センター	正職員 33 人	市民全体	市内全域		独自拠点（仮設）
災害ボランティアセンター	引っ越し、がれき撤去、写真洗浄、荷物運搬整理	生活ご安心センター	ボランティア	小地域全体	市内全域	1～15 人	独自拠点（仮設）
生活支援相談員	被災者の生活支援相談全般	生活ご安心センター	臨時職員　23 人	仮設住宅居住の被災者 みなし仮設居住の被災者 在宅居住の被災者	市内全域		独自拠点（清風園）
話し語りの日	復興住宅ができると元の町内会単位に戻ることを見越し、被災前の町内会単位で昔の顔なじみでコミュニケーションをとってもらい、震災前からのコミュニティが維持できるようにしている。	生活ご安心センター	正職員	旧自治会単位	旧自治会単位	1 月～3 月に合計 8 回（予定）	老人センター
お茶っこサロン連絡会	お茶っこサロン	生活ご安心センター	NPO・企業、宗教家、各種団体	被災者	市内全域	3～5 ヶ所	談話室等
男の料理教室	簡単料理教室	生活ご安心センター	生活支援相談員		仮設住宅	1～5 ヶ所	談話室
健康づくり体操	軽運動による健康づくり	生活ご安心センター	生活支援相談員、ボランティア	仮設住宅			

事業（活動）名	事業（活動）内容	所轄部署	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
閉じこもり防止デイ	出張デイサービス	清風園	臨時職員	特定高齢者を中心とする高齢者	市内全域	小地域	集会所、公民館談話室
出張子育て支援センター	被災により児童館、学童育成クラブ等の親が集える場所も減っているため、出張型の子育て支援活動を展開している。	子育て支援センター	臨時職員、ボランティア	仮設住宅中心	市内全域	10～20ヶ所	集会所等
生活福祉資金	資金貸付	社協本部		市民全体	市内全域		社協本部

３．生活支援相談員の活動状況

（1）生活支援相談員の活動方針

・P7「２．(2) ①市町村社協の被災者支援の基本的な考え方」と同様。
・生活支援相談員の活動は仮設住宅がある間ということになっているが、復興住宅ができたときにも同じように「新たなコミュニティをどうつくるか」という問題が繰り返される。その時にどのように対応するかも視野に入れる必要がある。
・これまでは被災者への直接的な支援、戸別面談が中心だったが、仮設団地でも自治会はできつつあり、より大きな地域の中の１ブロックとして、既存の地域の自治会、近隣住民とどううまくつながっていくか、その交流支援、つなぎ役になることが課題である。ここでうまくノウハウを蓄積できれば、復興住宅で分散していた被災前のコミュニティが再度集合する際にも活用できるので、24 年度は既存地域の町内会・青年部・婦人部、福祉関係者等と地域で横につながるための支援を検討したい。これこそが社協の原点だと思う。
・受け止める地域の側でも、町内会が避難所避難所運営にどう関与し、どのくらいの深さだったかで次の展開に違いが出ているが、ゴミの問題、一人暮らし高齢者等は、既存地域でも仮設でも共通する課題である。こうした共通点に気付き、つながれるように、時間をかけて働きかけ、地域で暮らすことの困り感が共有できるとよい。まずは、そのために「知り合うきっかけ」づくりに注力したい。

（2）生活支援相談員の市町村社協における位置づけ

・地域福祉係部門を被災者支援活動とタイアップして特化した「生活ご安心センター」の一部署として位置づけ、従来の災害支援ボランティア活動との両輪で被災者の生活支援を行っている。
・センター長は社協事務局長、副センター長に地域福祉係長をあてるほか、生活支援相談員の統括職を配置している。
・民生委員活動や生活福祉資金貸付事業、福祉権利擁護事業と関連が深く、行政や県社協の緊急の依頼にこたえて活動している。
・2 月からは新拠点建設の影響で、市西部の清風園を仮事務所としている。
・生活支援相談員は、直接訪問して、直接話を聞くことが基本業務であり、相手と信頼関係を気付き、聞き役に徹し、話をどんどん引き出して抱えている問題を見つけ、関係機関につなぐことが重要である。
・その意味で、一定の質を担保するために、資格要件（ヘルパー、教諭、保育士、ケアマネ、保健師、看護師等）をかけて募集したが、人が集まらなかったので、要件を外して再募集をかけた。応募はあるが、なかなか適性のある人が見つからない。
・きめ細かな対応のために、30 人程度を確保したいが、なかなか必要数が確保できていない。

（3）生活支援相談員の具体的な活動

	体制	活動方針 主な対応ニーズ	個別支援（訪問活動等）	地域支援（サロン活動等）	その他（サービス調整等）
平成 23 年 8 月	8 人	・世帯台帳の作成	・関係者への連絡調整		
平成 23 年 9 月	10 人	・世帯台帳の作成 ・各応援センター協議 ・仮設住宅訪問 ・仮設住宅不具合連絡		・お茶っこサロンへの参加	・自治会立ち上げ総会参加 ・地区民協参加
平成 23 年 10 月	12 人	・仮設住宅訪問 ・各応援センター協議 ・仮設住宅不具合連絡			・自治会総会参加 ・地区民協参加
平成 23 年 11 月	17 人	・仮設住宅訪問 ・各応援センター協議 ・仮設住宅冬季対応要望連絡		・お茶っこサロンへの参加 ・健康づくり（県レク協共催）	
平成 23 年 12 月	19 人	・仮設住宅訪問 ・みなし仮設訪問 ・各応援センター協議 ・仮設住宅冬季対応要望連絡			
平成 24 年 1 月	20 人	・まごころギフト事業対応 ・各応援センター協議		・お茶っこサロンへの参加 ・ヨガ教室	

（4）活動に向けた情報収集

・戸別訪問、各応援センターとのミーティング、仮設住宅自治会長訪問、お茶っこサロン等談話室利用イベント参加等を通じて、対象者の情報を収集しているが、情報把握は難しい。特に、みなし仮設や在宅被災者の把握は難航している。
・みなし仮設については、11～12 月に民生委員に依頼して実態把握調査を実施した。
・行政は罹災証明等をもとに各部署で色々な支援をしていると思われるが、各部署の支援状況をまとめて整理する部署がないため、トータルな支援として積み上がっていかない。
・行政の有する被災者の個人情報について、どのように本人に開示の了解を取り支援を入れていくかが大きな課題で、そのタイミングによって支援の格差が生じているのではないかという危惧がある。

（5）被災者とのかかわりの継続性（コンタクト後の対応）

・見守り度の高い人には定期的に訪問（応援センター協議・連携）
・関係者との相談調整後に訪問（応援センター協議・連携）
・談話室活動を通じてコミュニケーション継続

（6）関係機関との連携・役割分担

①市町村社協内部	社協本部、老人センター清風園、児童観、学童クラブ、子育て支援センター
②市町村行政	地域づくり推進課（生活応援センター所長会議：月 1 回） 仮設住宅運営センター（支援者連絡会議） 復興会議
③福祉事務所	社会包摂絆事業検討協議
④保健所・保健センター	
⑤地域包括支援センター	配食サービス 高齢者閉じこもり防止デイ
⑥高齢・障害・児童等の福祉サービス事業者、専門職団体等	介護保険事業
⑦民生委員・児童委員	地区民協に参加し、民協会長と情報交換
⑧地域組織、NPO、ボランティア団体等	お茶っこサロン運営連絡会 協働型ボランティアセンター運営会議
⑨避難先行政、社協	
⑩都道府県行政、都道府県社協	被災者支援者担当者連絡会議
⑪その他	釜石市キッチンカープロジェクト（津波で流失した飲食店舗の復興への第一歩として、キッチンカーを使って営業を再開）

（7）活動のバックアップ体制

①日常の活動フォロー

・行政区 8 地区を基本の活動単位として、2.5～2.8 人の生活支援相談員を配置している。
・1 人あたりの担当世帯数は 150 世帯程度を目安で、統括が業務負荷調整をしている。
・地区によって、担当世帯の基本属性はばらついているため、日々の活動記録を統括が確認し、必要に応じて、統括から訪問相談内容にアドバイスをしている。
・始業・終業時のミーティングのほか、11 月までは、毎週金曜日 15～17 時に 1 週間の活動を情報共有するミーティングを開催していた。12 月以降、年末年始の戸別訪問という優先課題が出てきたので、週末ミーティングは中断しているが、これが落ち着いたら再開する予定である。
・どういう人か分かるまでは、生活支援相談員複数で訪問することとし、信頼関係ができたら 1 対 1 でも良いとしているが、極力複数での訪問を心がけている。
・訪問頻度を決める際には、応援センターの常駐保健師を巻き込み、1～2 週間に 1 回の応援センターのミーティングで事例検討し、社協と行政の情報量をそろえるように留意している。
・年内は、仮設をメインに訪問していたが、年末から民生委員の情報、ギフト事業の情報をもとにみなし仮設の訪問を始めている。在宅被災者については、500 人程度いることを行政との情報交換で把握したので、今後優先的に訪問を行う予定。
・トータルで継続的な支援対象者は 4200 人程度になると見込んでいる。対象の範囲も世帯数も増えていくので、訪問の優先順位をどう決めるかが今後の課題である。

②活動上の困難、悩みが発生した場合の対応

・全員で事例検討会を開催している。
・大変なケースは、経済的困窮のケース。生活保護は嫌だが、働く場所もなく、経済的に困窮しているようなケースである。今後雇用保険の期間が切れると、こうしたケースは増加するかもしれない。そのほか、DV が増加しているという話も聞く。

③活動の質の向上のための研修の実施状況

・資格のない生活支援相談員が多いので、県社協の研修会（8，10 月）で、基本的なスキルを習得することが極めて有意義だった。その後も少しずつ新しい生活支援相談員を採用しているが、市社協単独では十分な研修が難しいので、県社協として折々に研修を開催してもらいたい。全体としてフォロー研修も重要である。
・県社協の研修以外には、行政職員による講習会を実施した。
　＊地域福祉課職員：生活保護制度
　＊地域包括支援センター：認知症について
　＊社協職員：社協の貸付、成年後見制度
　＊信用生協：債務整理、多重債務
　＊相談支援事業：障害者への対応
　＊厚生病院相談員：うつ病・アルコール依存について

（8）生活支援相談員の活動の振り返り

①活動の成果、工夫している点

・仮設住宅自治会設立への支援（仮設内の困りごと等共通の情報提供）
・みなし仮設対象者の訪問
・在宅避難者への訪問予定
・各応援センターとの連携強化

・被災者支援の相談には、窓口を設置して「待つ」相談と、被災者に直接アウトリーチする相談の 2 種類がある。前者は、窓口の存在を知らなければ相談につながらないし、窓口を知っていても被災前とは交通事情が異なるのでアクセスしにくい住民もいる。窓口で専門職が待つことも重要だが、一軒ずつ被災者宅を訪ねて様子を聞き取ることも重要であり、うまく組み合わせなければ支援に格差が生じる。この意味で、行政の 2 層の支援体制と一体的に動き、生活支援相談員が戸別訪問を展開して、必要に応じた専門職への「つなぎ」役になっていることの意義は大きい。
・地元で同じ被災経験を持つ生活支援相談員だからこその「安心感」がある。数量的な効果として示すのは難しいが、だんだん関係が深まっていき、被災者が抱える色々な悩みや問題を生活支援相談員に打ち明けてくれるようになっていることが、記録を見ていてうかがえる。
・生活支援相談員自身からも「やりがいがある。被災者のために動けている」という実感の声が出ている。
・ボランティア、NPO 団体も、特定の対象に訪問活動はしているが、本当に必要な地域と活動地域がずれることがある。また、人員体制が限られており、有志の活動なので、活動規模、地域が限定される。社協は地域全体を対象にしており、また、外部からの支援者と異なり地域に根差して継続的な支援を行う点が特長といえる。

②活動上の課題、解決方策

生活支援相談員の活動について

・行政が雇用した仮設住宅の見守り支援員と、社協が雇用した生活支援相談員は、現状では役割が重複しており、住民からは分かりにくい。「今日は社協の人が来て、次の日は行政の人が来て、同じことを聞かれる」とドアを開けない住民もいる。
・支援しすぎると、被災者の自立を阻害してしまう。継続的な見守りの中で、何かあったときに支えるスタンスを保つ必要がある。

生活支援相談員の社協における位置づけについて

・今後 2 年程度は、現行の人員体制が求められると思うが、その後復興住宅への移行が進んだ際には、支援の対象者が減り、それに伴った生活支援相談員の減員が求められると予想される。制度として残すのであれば、予備費のような形で、災害時等に必要に応じて事業を立ち上げるのが現実的か。
・いつかは復興するので、災害対応ではなく、地域福祉の一環として生活支援相談員が位置付けられるとよいが、まだ具体的な方策は見えていない。

生活支援相談員の採用について

・資格要件を外して募集をかけるが、なかなか適性のある人材を確保できていない。

活動に向けた被災者のニーズ把握・情報収集について
関係機関との連携・役割分担について
・生活支援相談員は行政区単位で応援センターとして行政と一体的に動いていること、社協と同じ建物に行政の地域福祉課があり必要に応じて協議調整ができることから、大きな課題はない。
生活支援相談員活動のバックアップ体制について
・資格のない生活支援相談員が大半なので、継続的な研修が必要である。
生活支援相談員活動の費用について
・人件費を継続的にどう確保していくかが課題。（社協会費の徴収を中止しており、介護保険事業も利用者減により減収で、社協の独自事業として展開する余裕はない）

（２）岩手県大船渡市社会福祉協議会ヒアリング記録

訪問日時	2012 年 2 月 2 日（木）14 時 45 分～16 時 30 分
訪問場所	大船渡市 YS センター　会議室
対応者	大船渡市社協　平山常務理事、及川業務課長、柏崎主任生活支援相談員
訪問者	福嶋委員、和山委員、高森委員、全社協地域福祉部 菊池

１．基本情報

（1）市町村の人口、世帯数（住民基本台帳、各月末日時点）

	人口	65 歳以上人口	高齢化率	世帯数
平成 22 年 12 月	40,825 人	12,623 人	30.9%	14,725 世帯
平成 23 年 6 月	39,504 人	12,204 人	30.9%	14,314 世帯
平成 23 年 12 月	39,434 人	12,131 人	30.8%	14,453 世帯

・震災による死亡・行方不明、内陸部への転出で人口、世帯数は減少傾向である。

（2）市町村社協の概要

		被災前 （平成 23 年 1 月末日時点）	現在 （平成 24 年 1 月末日時点）
職員設置数	職員	正規：8 人 非正規：22 人 パート：31 人	正規：9 人（新卒採用 1 人、退職予定者を震災対応のため雇用延長） 非正規：45 人（生活支援相談員採用に伴い増員） パート：26 人（介護保険利用者減に伴い減員）
	理事	会長 1 人、副会長 2 人、常務理事 1 人、理事 11 人	会長 1 人、副会長 2 人、常務理事 1 人、理事 11 人
	監事	2 人	2 人
主な事業		・法人運営事業 ・共同募金配分金事業 ・訪問介護事業 ・訪問入浴介護事業 ・居宅介護支援事業 ・地域福祉権利擁護事業 ・生活福祉資金貸付事業 ・たすけあい金庫貸付事業 ・総合福祉センター管理運営事業 ・福祉基金運営事業 ・支えあいまちづくり事業(地域福祉推進事業) ・Y・S センター管理運営事業(指定管理事業)	・法人運営事業 ・共同募金配分金事業 ・訪問介護事業 ・訪問入浴介護事業 ・居宅介護支援事業 ・地域福祉権利擁護事業 ・生活福祉資金貸付事業 ・たすけあい金庫貸付事業 ・総合福祉センター管理運営事業 ・福祉基金運営事業 ・支えあいまちづくり事業(地域福祉推進事業) ・Y・S センター管理運営事業(指定管理事業) ※復興ボランティアセンター事業 ※写真洗浄事業 ※生活支援相談員事業 （※は被災後に始めた事業）

	被災前 （平成 23 年 1 月末日時点）	現在 （平成 24 年 1 月末日時点）
地域での 位置づけ	・地域の福祉活動の中核組織として活動していた。 ・地域福祉事業ではおおふなと支えあいまちづくり事業を実施、ボランティア関連事業では連絡会を組織して地域住民とともに事業を推進し、住民の相談窓口の役割も果たしてきた。 ・行政や関係機関・団体と連携し、事業を推進してきた。	・震災後、事業の一部を中止し、復興支援の活動に注力している（復興ボランティアセンター事業、生活福祉資金貸付事業、生活支援相談員事業)。 ・事業内容は変わったが、「社協事業の基本は地域福祉の推進」というスタンスは変わっていない。 ・復興支援活動を進める中で関係機関との連携が強化され、地域からの社協への信頼が高まっている。

（3）東日本大震災による避難の状況（各月末日時点）

①避難者数

・応急仮設住宅は市内 37 か所に建設されており、近隣の陸前高田市、釜石市から何世帯か入居があるが、ほぼ市内の世帯である。

	避難者数							
	応急仮設住宅	民間賃貸住宅	公営住宅	その他住宅等	避難所（公民館・学校等）	旅館・ホテル等	その他（親類・知人宅等）	市町村外への避難者数
平成 23 年 6 月								
平成 23 年 9 月								
平成 23 年 12 月	1,869 世帯	約 600 世帯	96 世帯					

②避難所数・仮設住宅戸数

	避難所数【最大時】	仮設住宅戸数【最新時点】	
			うち みなし仮設
時点	3 月 15 日時点	月　日時点	
市町村内	60 ヶ所　8,737 人		
市町村外	なし		

２．被災者支援の概況

（1）市町村における被災者の生活支援・相談活動等の全体像

	活動の内容	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
市町村行政	仮設住宅団地管理等（各課の所管業務）	職員	大船渡市民等	大船渡市全域		大船渡市役所
福祉事務所	生活相談等	職員				
保健所・保健センター	地域巡回活動等	職員				
地域包括支援センター※		職員				
福祉サービス事業者、専門職団体等	避難者の受け入れ 介護保険サービス等の提供	職員				各施設・事業所
民生委員・児童委員	地域見守り活動及び相談活動	民生委員･児童委員			地域福祉委員 150 人	大船渡市役所
地域組織、NPO、ボランティア団体等	岩手県老人クラブ連合会の「被災地高齢者友愛支えあい事業」を受託し、仮設住宅等へ元気袋をもって訪問し、見守り活動を展開（連合会の事務局を社協が担当）	老人クラブ会員			延べ人数　160 人（12 月～3 月）	大船渡市 Y･S センター内
	NPO 法人チャイルド・ファンド・ジャパンのコミュニティ形成支援（ベンチ作り、お茶の会、持ちより食事会、仮設住宅への食器提供等）等	ボランティア				

※地域包括支援センターは行政直営 1 ヶ所であり、保健センターと同じ建物にあるので、保健センターと一体的に活動している。

（2）市町村社協における被災者の生活支援・相談活動

①市町村社協の被災者支援の基本的な考え方

・仮設住宅及びみなし仮設等へ直接訪問し、見守りや相談活動を行う。相談内容によって社協で対応できない場合は関係機関につなぐことを基本としながら活動する。
・仮設住宅内の集会所や談話室を活用してサロン活動を行い、入居者や地域住民との交流を図るとともに心のケアを行う。
・みなし仮設入居者の把握を行い、支援を必要としている方がある場合は、地域の代表者や民生委員等と協議しながら支援を行う。
・これまでは仮設住宅、みなし仮設の避難者を対象に支援を展開してきたが、今後は、自宅に戻った被災者への支援、被災前から実施していたサロンの再開等にも対応する必要がある。マンパワーの限界はあるが、最終的には被災者に限定せず、地域のニーズにあわせた活動を推進する方針である。

②被災者支援にあたり地域から市町村社協に期待されていること

・住民と関係機関との連絡調整機関となることを期待されている。
・様々な相談が生活支援相談員へ寄せられていることから、仮設住宅に常駐している仮設住宅支援員と逐次情報交換しながら支援のあり方を模索し、よりよいサービスを提供することが望まれている。
・相談ごとは、身体的な問題から精神的な問題まで多岐にわたっているため行政、地域及び各関係機関と協議しながら事業を推進することが望まれている。

③市町村社協の被災者の生活支援・相談活動（平成 24 年 2 月時点）

事業（活動）名	事業（活動）内容	所轄部署	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
生活支援相談員事業	見守り活動	業務課	社協職員	住民	大船渡市全域	大船渡市民等	大船渡市Ｙ・Ｓセンター
介護保険事業	介護、入浴、居宅支援			介護保険利用者等		150 名程度	大船渡市総合福祉センター
日常生活自立支援事業	金銭管理等			利用者(広域)	気仙地区	61 名（被災者＋住民）	大船渡市Ｙ・Ｓセンター
復興ボランティアセンター事業	ボランティア派遣等		社協職員、ボランティア	住民	大船渡市全域	大船渡市民等	復興ボランティア活動センター
生活福祉資金貸付事業	資金の貸付		社協職員				大船渡市 Y･S センター
写真洗浄事業	写真洗浄						

・復興ボランティアセンターは、9 月に災害ボランティアセンターから名称を変更した。10 月からは自前で運営すべく、社協の後方支援を 6 人、外部からのボランティア受け入れも 50 人、30 人と縮小した。11 月からは、ボランティアの外部からの受け入れは土日のみに限定し、月曜休み、他の平日にニーズ調査を実施している。冬場になり、ボランティアの人数は減っている。

３．生活支援相談員の活動状況

（1）生活支援相談員の活動方針

・被災者に対して、具体的な生活支援を行いながら相談相手となり、少しでも震災前の生活状況に回復するように支援する。
・見守りもサロン活動も、従来から地域福祉員が実施していた。
・もともと、これからの復興支援、仮設住宅の支援等を社協で実施すべきだと考えていたが、現行の人員体制では難しかったところに、生活支援相談員事業ができたので、実施することにためらいはなかった。社協として必要な事業であり、断る理由がない事業については、積極的に取り組むというのが基本姿勢である。

（2）生活支援相談員の市町村社協における位置づけ

・専門職（ヘルパー、看護師、介護支援専門員等）の資格を有している者、及びパソコンを操作できる者を優先的に採用する方針で募集し、資格を有していない者は人物本位で採用した。
・専門職資格を要件にした理由は、ヘルパー経験等ある人のほうが訪問される側に安心感があり、何かあったときにも対応がスムーズではないかと考えたからである。
・介護保険事業の利用者が減ったため、社協のヘルパー（パート職員）から希望者を募り、11 人を配置転換した。
・また、被災により事業規模が小さくなった社会福祉法人から、職員を出向させてもらえないかとの打診があったため、3 人を出向で受け入れた。うち 1 人（介護支援専門員資格所持者・福祉施設正規職員）を主任に任命した。
・残りの一般募集については、原則としてヘルパー2 級以上の者を採用した。人材募集をかけると多数の応募があり、人材確保には特に苦労しなかった（県内でも最初に定員に達した）。
・生活支援相談員は全体で 23 人（うち主任 1 人、副主任 2 人）とし、業務課所管とした。

（3）現在活動している生活支援相談員の基本情報（平成 24 年 1 月末日現在）

	採用形態	採用年月	勤務形態	年代	保有資格	その他特記事項
1	出向	H23.8	常勤・専従	50 代	介護福祉士・介護支援専門員	
2	出向	H23.8	常勤・専従	50 代	介護福祉士	
3	出向	H23.8	常勤・専従	30 代	ヘルパー2 級	
4	振替	H23.8	常勤・専従	50 代	介護福祉士	
5	振替	H23.8	常勤・専従	40 代	ヘルパー2 級	
6	振替	H23.8	常勤・専従	50 代	介護福祉士	
7	振替	H23.8	常勤・専従	50 代	ヘルパー2 級	
8	振替	H23.8	常勤・専従	50 代	ヘルパー2 級	
9	振替	H23.8	常勤・専従	40 代	ヘルパー2 級	
１０	振替	H23.8	常勤・専従	40 代	ヘルパー2 級	
１１	振替	H23.8	常勤・専従	40 代	ヘルパー2 級	
１２	新規	H23.11	常勤・専従	50 代	看護師	
１３	新規	H23.11	常勤・専従	40 代	ヘルパー2 級	
１４	新規	H23.11	常勤・専従	50 代	ヘルパー2 級	
１５	新規	H23.11	常勤・専従	40 代		
１６	新規	H23.11	常勤・専従	40 代	ヘルパー2 級	
１７	新規	H23.11	常勤・専従	50 代	介護福祉士	

	採用形態	採用年月	勤務形態	年代	保有資格	その他特記事項
１８	新規	H23.11	常勤・専従	30 代	介護福祉士	
１９	新規	H23.11	常勤・専従	40 代	ヘルパー2 級	
２０	新規	H23.11	常勤・専従	50 代	ヘルパー2 級	
２１	新規	H23.11	常勤・専従	50 代	ヘルパー2 級	
２２	新規	H23.11	常勤・専従	40 代	ヘルパー2 級	
２３	新規	H23.11	常勤・専従	50 代	医療事務	

（4）生活支援相談員の具体的な活動

・個別支援（訪問活動）については、仮設住宅、みなし仮設、在宅へと徐々に対象を拡大している。

・地域支援（サロン活動）については、学生ボランティアや行政のサロンを引き継ぎ、談話室のある仮設団地全数での開催を目指し、徐々に立ち上げを進めている。仮設住宅でのサロンをみて、被災していない地域からも開催要望が出始めている。

	体制	活動方針 主な対応ニーズ	個別支援（訪問活動等）	地域支援（サロン活動等）	その他（サービス調整等）
平成 23 年 8 月	11 名（既存職員 8 名、出向 3 名）	・新人研修 ・仮設住宅団地情報確認 ・初回戸別訪問	・仮設住宅団地の情報収集（地理・団地数・戸数等） ・市内 3 地区に担当生活支援相談員を配置。2 名 1 組で仮設団地の初回全戸別訪問活動	・学生ボランティア主催と地元民生委員主催のサロンに参加協力 ・仮設住宅団地談話室にて、写真展示会とよろず相談を開催	・仮設住宅住民からの相談事項の内容に応じて、市に相談・要望（仮設住宅に関しては、都市計画課が一元的な窓口）
平成 23 年 9 月		・仮設住宅の実態把握 ・サロンの引き継ぎ	・仮設住宅団地への全戸訪問により世帯調査・ニーズ調査	・学生ボランティア主催のサロンに参加 ・行政主催のサロン 9 ヶ所を 10 月から社協で引き継ぐため、サロンに参加	・仮設支援員と訪問時に情報交換 ・医療ミーティングで情報収集：週 1 回 ・市に相談・要望 ・NPO 等とのアクションネットワーク会議：週 1 回
平成 23 年 10 月 平成 23 年 11 月	23 名（新規採用 12 名）	・仮設住宅・みなし仮設への全戸別訪問 ・サロン開催	・仮設住宅団地への全戸訪問 ・みなし仮設への戸別訪問（雇用促進住宅・市営住宅） ・愛称を陽だまりサポーターとする	・仮設住宅団地集会所等において、サロン 9 ヶ所新規開催 ・サロンの名称を「陽だまりの会」とする ・サロン内容：血圧測定・健康体操・レク活動、お茶会、ボランティア等の支援団体との交流会、健康教室の開催(フラダンス)	・サロン新規開催時に、仮設住宅団地自治会長へ相談・調整 ・サロン開催場所の仮設住宅団地支援員・公民館管理者への調整 ・大船渡市復興・生活支援連携ミーティング：月 2 回 ・医療ミーティング：週 1 回 ・NPO 等とのアクションネットワーク会議：週 1 回

	体制	活動方針 主な対応ニーズ	個別支援（訪問活動等）	地域支援（サロン活動等）	その他（サービス調整等）
			・仮設住宅団地への全戸訪問 ・みなし仮設への戸別訪問（雇用促進住宅・市営住宅在宅被災者）	・サロン：15ケ所(新規6ヶ所) ・サロン内容：新たに、市・保健師による健康教室、運動推進委員による健康体操、県レク協会	・市、保健師、地域包括支援センターへの相談・調整
				会員による健康体操が加わる	
平成23年12月		・仮設住宅・みなし仮設住宅・在宅被災者への戸別訪問 ・サロン開催	・戸別訪問 ・民生委員から情報提供してもらい、みなし仮設被災者宅へ同行訪問 ・仮設住宅の年末見守り者への戸別訪問（独居・高齢者） ・市・緊急通報携帯電話貸与の説明と手続き補助（独居） ・韓国・台湾まごころギフト対象者に戸別訪問し配布	・サロン：17ヶ所(新規2ヶ所) ・仮設住宅団地集会所にて、写真展示会とよろず相談開催	
平成24年1月			・仮設住宅への年始見守り者戸別訪問（独居・高齢者） ・市・緊急通報携帯電話貸与の説明と手続き補助(独居) ・韓国・台湾まごころギフト対象者に戸別訪問し配布 ・民生委員から情報提供してもらい、みなし仮設被災者宅へ同行訪問 ・まごころギフト配布時の被災者の同意リストをもとに、調査のための訪問	・サロン：18ヶ所(新規1ヶ所) ・サロン内容：新たに、地域広域リハビリチームによるリハビリ体操が加わる ・仮設住宅団地集会所にて、写真展示会とよろず相談開催	

（5）活動に向けた情報収集

・仮設住宅については、生活支援相談員の全戸訪問、行政・仮設団地運営支援員・仮設自治会長等からの情報により対象者を見つけている。
・みなし仮設、在宅被災者については、10～12 月に市内を 3 地区に分け、地域福祉委員に全戸訪問を依頼し、要支援者を把握しながら、随時生活支援相談員が訪問を行った。また、年明け以降も調査用紙を配布し、高齢者の一人暮らし世帯、高齢者のみ世帯、要支援者の世帯等で気になるときはすぐに情報提供してもらうよう依頼している。
・地域福祉委員とは、民生委員･児童委員及び主任児童委員は委員を兼務し、民生委員･児童委員主任児童委員がいない地域(行政区)はその地域公民館長からの推薦者に社協が委嘱している役職であり、各行政区に配置されている。（民生委員の事務局は行政にある）
・12 月から、県事業の韓国・台湾まごころギフトの配布を行っており、ここからも、みなし仮設、在宅被災者の情報が入ってきているが、ほとんどは、先に進めていた地域福祉委員調査で把握できた対象者と重複している。
・行政でも夏頃に保健師等による全戸訪問をしたようだが、直接的な連携はしていない。

（6）被災者とのかかわりの継続性（コンタクト後の対応）

・戸別訪問を通じて、被災者に相談窓口情報を提供するとともに、要支援者かどうかを見極め、必要に応じて仮設住宅団地支援員や民生委員と連携し、継続的な見守り訪問を行う。
・要支援者かどうかの見極め、訪問頻度の決定は、原則として、担当の生活支援相談員が行い、判断に迷う場合だけ、主任等と相談する。専門職を採用しているので、担当レベルに判断をゆだねても特に問題はない。
・訪問により得られた情報は内容に応じて市関係部局等へ提供し、社協独自で要望を解決するのではなく、対応を相談する。仮設住宅に関する市の窓口は都市計画課に一元化されており、縦割り行政でどこに相談したらよいか迷うといったことは起こらない。
・困難なケースについては、関係者（保健師・仮設住宅団地支援員・民生委員等）と情報交換し、必要に応じてサービス担当者会議に参加する。
・仮設住宅については、独居高齢者等、気になる高齢者を何回か訪問し、人数と要見守り者を絞り込めた。普段は仮設住宅団地支援員、民生委員等により見守りできるので、仮設住宅団地支援員が不在の年末年始、連休等に生活支援相談員が代わりに見守りに入る。また、月 2～3 日は見守りすることに加えてニーズ把握のために訪問している。
・みなし仮設、在宅被災者についても今後、継続的な訪問が必要な対象者の絞り込みが終われば、同様の対応となる見込みである。

（7）関係機関との連携・役割分担

・関係機関との連携のため、生活支援相談員が以下のような会議に参加し、情報共有を進めている。

名称	頻度	主な参加者	概要
社協の課内会議	定例は月1回、ほか随時	・復興支援にかかわる業務課メンバー	
大船渡市復興・生活支援ミーティング	月2回	・市（都市計画課、保健福祉課、地域包括支援センター等） ・仮設住宅団地支援員 ・ジャパンクリエイト（北上市の企業。仮設住宅支援業務を受託） ・県合同庁舎 ・警察 ・NPO法人自立生活サポートセンターもやい（アクションネットワーク会議の事務局）	仮設住宅に関する情報共有（現在の入退所の状況、仮設住宅でどのような相談があるか、市にはどのような要望が出ているか等）
医療ミーティング	週2回	・保健所・保健センター ・市（保健福祉課等） ・県立病院や精神科の医師 ・地域包括支援センター	後方支援の医療チームが入っていた時期から実施。 心のケアや医療の活動報告、現在の県立病院の様子や、インフルエンザの感染情報等の伝達、保健福祉課から仮設住宅での栄養状態等の課題を共有。
ケア会議	月1回	・気仙圏域の介護保険事業者	事業者間の情報交換。
アクションネットワーク会議	月2回	・NPO法人自立生活サポートセンターもやい（震災支援で入った市外の法人。事務局） ・被災者を支援するNPO、ボランティア団体 ・民生委員 ・市（保健福祉課、地域包支援センター） ・社協（ボランティアセンター）	市内の被災者を支援するNPOなどボランティア団体が、情報交換しより効果的に活動する方策を検討。
保健福祉課との打合せ	月1回	・市（保健福祉課）	保健師が来所し、困難事例の検討、保健福祉活動や栄養指導の日程調整を実施。 生活支援相談員の相談活動に必要な情報を提供。

（8）活動のバックアップ体制

①日常の活動フォロー

・市内を東部、中央部、西部の3ブロックに分け、さらにブロックを戸数に応じて6地区に分け、それぞれ3～4人の生活支援相談員を配置している。うち1地区は、1つの団地で仮設が300世帯程度あるため、主任＋2人で対応している。残り2地区は副主任＋αで複数の団地を担当している。

・生活支援相談員1人当たり平均100世帯程度を担当している。

・地区単位で活動し、2人一組で訪問活動を行う。活動の中で課題が出てきたら、地区の全員で

相談しあう。社協内で配置転換したヘルパー有資格者が中心にチームで円滑に活動できている。
・活動の単位は地区単位だが、活動拠点は 1 か所である。毎朝のミーティングでの申し送りと業務確認、夕方のミーティングで地区からの活動報告を受けるので、全地区の状況を共有でき、地区単位で解決できない課題もここで解決できる。
・困難な相談事項は、夕方のミーティングで意見交換している。

②活動上の困難、悩みが発生した場合の対応

・困難事例相談においては、内容に応じて市関係部局及び関係機関へ相談している。

③活動の質の向上のための研修の実施状況

主催	研修内容	参加者数
岩手県社協	生活支援相談員研修会	全員
上智大学	高木教授によるグリーフケア研修	10 人
特定非営利活動法人チャイルド・ファンド・ジャパン、ルーテル学院大学	グリーフワークプログラム	7 人
保健所	生活不活発病の予防について	17 人
日本カトリック医師会	災害と心のケアについて	22 人
気仙地域リハビリテーション広域支援センター	気仙地域リハビリテーション関係職員研修会	
岩手県社協	生活支援相談員現地事例検討会	22 人
市・保健福祉課	ゲートキーパー養成研修会	22 人

④その他

・P11「(7) 関係機関との連携・役割分担」記載の各種会議への参加が活動支援につながっている。

(9) 生活支援相談員の活動にかかる費用

	概算費用（単位：千円）	主な財源	主な使途
23 年度	44,000 千円	受託金、セーフティネット対策支援事業	給料、備品、器具什器
24 年度	57,000 千円	受託金	給料、消耗品費

（10）生活支援相談員の活動の振り返り

①活動の成果、工夫している点

■地元法人である社会福祉協議会として

・ボランティアセンター運営、地域福祉員活動（民生委員含む）等、これまで社協でやっていきた事業の実績が大変役立っている。震災直後は、外部の NPO 法人等が多数、仮設住宅にニーズ調査等に入ったが、被災者は同じことばかり聞かれるのでドアも開けなくなっていた。しかし、地元の社協ときちんと名乗れば、社協だより（毎月全戸配布）等で認知されているので、安心して相談してもらえた。

・外部の NPO 法人等は活動の継続性に課題があるが、社協は最後まで地域密着で寄り添う支援を続けることができる。

・生活支援相談員も地元住民で、被災体験を共有できることも活動のしやすさにつながっている。

■具体的な被災者支援における成果

・仮設住宅については、入居者が不在で世帯状況等の調査が完了していないケースがあるが、高齢者の二人暮らし、一人暮らし世帯は把握できた。この情報をもとに、仮設住宅支援員と連携し、情報交換や相談に対応している。

・仮設住宅入居者のニーズ調査を実施し、自治会長や仮設住宅団地支援員等と協議しながらサロンの開催場所、回数、内容を決定している。現在、サロンでは、健康体操、血圧測定等を行っており、おおむね好評で、未開催の地域からも開催要望がある。

・仮設入居者等からの相談について、内容に応じて市関係部局に相談している。また、障害者支援センターの相談支援専門員への相談や困難ケースについては、保健師から情報提供を受けたり、サービス担当者会議にも参加している。

・みなし仮設については、現在、訪問活動中である。

■活動にあたり工夫している点

・県社協から配布された夏のポロシャツ、冬の防寒着を、生活支援相談員のユニフォームとして着用しており、地域からも認知してもらえている。訪問時に安心して受け入れてもらえるとともに、相談したい人のほうから声をかけてくれるケースも出ている。

・相談者との関係づくりを円滑に進めるために、初回訪問では、支援物資をお土産代わりに持っていくこともした。

②活動上の課題、解決方策

生活支援相談員の活動について

■訪問対象者の把握

・在宅被災者訪問を開始したばかりなので、支援を要する方の把握ができていない。

→初回訪問が終了した時点で訪問先の検討を行う予定。

■サロン活動の対象限定

・サロンに参加しない人（男性、閉じこもり等）の社会とのつながりをどうつくるかが課題である。

■マンパワー不足

・みなし仮設等の訪問活動も必要だが、現体制では困難である。
・生活支援相談員が中心になって 19 ヵ所でサロンを開催しているが、仮設団地以外の地域のサロン、障害者だけのサロンの開催希望もあり、現体制では対応しきれない
→ボランティアの協力（手芸の講師依頼等）を得たり、自治会や地域公民館、民生委員と協議して、将来的には自主運営に引き継ぎたい。

生活支援相談員の社協における位置づけについて

・生活支援相談員の活動は災害対応なのか、地域福祉の推進なのか。
・社協としては後者の位置づけで進めたいが、3 年目以降事業がどうなるか不透明であり、支援の継続性を担保できるか不安である。
→岩手県社協を通じて協議する。

生活支援相談員の採用について

・現在、福祉施設から出向を受け入れているが、平成 24 年度の出向については協議していないため、今後どのように体制を維持していくか課題である。
→今後、出向元と協議する。

活動に向けた被災者のニーズ把握・情報収集について

・被災者が多数おり、全ての方を訪問し、ニーズを把握するのは困難である。
→民生委員等の協力を得て、ニーズ把握に努める。

関係機関との連携・役割分担について

・特に課題はない。

生活支援相談員活動のバックアップ体制について

・関係機関団体と連携し、進めていくことになるが、サロンを開催するにあたりボランティアの確保が課題である。
→ボランティアセンターと連携をとりながら事業を進めていく。

生活支援相談員活動の費用について

・今後、事業がいつまで継続となるかが課題である。
→岩手県社協と連絡を取りながら事業を進めていく。

２．宮城県

（１）宮城県南三陸町社会福祉協議会ヒアリング記録

訪問日時	2012 年 2 月 9 日（木）9 時 30 分～12 時
訪問場所	南三陸町社会福祉協議会　会議室
対応者	南三陸町社協　猪又総務課長、被災者生活支援センター　須藤総務課班長、渡邊次長兼班長
訪問者	筒井委員、浅沼委員、福嶋委員、和山委員、高森委員、 全社協地域福祉部 菊池

１．基本情報

（1）市町村の人口、世帯数（住民基本台帳、各月末日時点）

	人口	65 歳以上人口	高齢化率	世帯数
平成 22 年 12 月	17,687 人	5,182 人	29.3%	5,368 世帯
平成 23 年 6 月	15,914 人	4,561 人	28.7%	4,948 世帯
平成 23 年 12 月	15,488 人	4,378 人	28.3%	4,893 世帯

・南三陸町は、東日本大震災で町内家屋の 62%が流出・全壊する甚大な被害を受け、多くの尊い命と生活の場、公共施設等を失い、町民の半数以上が避難所生活を強いられる状況にあった。このため、2,168 戸もの応急仮設住宅が町内外に建設され、町民の約三分の一に当たる 5,794 人(9 月 9 日現在)が住み慣れた地域を離れ、慣れない社会関係の中で新たな生活を始めている。

・東日本大震災による人的被害は、死者 542 人、行方不明 664 人（届出数）の合計 1,206 人（平成 23 年 2 月末人口に占める割合 6.8%）であった。また、建築物被害概数は、戸倉地区 520 戸(り災率約 75%)、志津川地区 2,020 戸(り災率約 75%)、入谷地区 10 戸(り災率約 2%)、歌津地区 780 戸(り災率約 55%)、合計 3,330 戸(り災率約 62%)であった。

（2）市町村社協の概要

		被災前 （平成 23 年 1 月末日時点）	現在 （平成 24 年 1 月末日時点）
職員設置数	職員	正規：23 人 非正規：27 人 パート：17 人	正規：19 人 非正規：13 人 パート：0 人
	理事	会長 1 人、副会長 2 人、理事 7 人	会長 1 人、副会長 1 人、理事 7 人
	監事	3 人	3 人
主な事業		地域福祉事業、介護保険事業	地域福祉事業、介護保険事業 被災者支援事業
地域での位置づけ		介護保険事業者というイメージが強かった。	

（3）東日本大震災による避難の状況（各月末日時点）

①避難者数

	避難者数							
	応急仮設住宅	民間賃貸住宅	公営住宅	その他住宅等	避難所（公民館・学校等）	旅館・ホテル等	その他（親類・知人宅等）	市町村外への避難者数
平成 23 年 6 月	不明	不明	不明	不明	833	1,592	不明	（1,225）
平成 23 年 9 月	5,822	不明	不明	不明	0	16	不明	（10）
平成 23 年 12 月	5,824	325（南三陸受付分のみ）	26	不明	0	0	不明	0

②避難所数・仮設住宅戸数

	避難所数【最大時】	避難所数【最大時】	仮設住宅戸数【最新時点】	
				うち みなし仮設
時点	3 月 11 日時点	5 月 31 日時点	2 月 1 日時点	
市町村内	43	26	1,774（プレハブ 1,709）	65
市町村外	55	55	1,202（プレハブ 486）	716

２．被災者支援の概況

（1）市町村社協における被災者の生活支援・相談活動

①市町村社協の被災者支援の基本的な考え方

・地震、津波被害者の生活の場となる避難所及び応急仮設住宅での生活支援を行い、町民の安全・安心の確保と復興への意欲醸成を図ることを目的とする。ここで行われるさまざまな支援活動は、コミュニティによる自主的活動に発展するように支援することを常に念頭においた地域力の醸成を基底にしたものとする。

②被災者支援にあたり地域から市町村社協に期待されていること

・生活の活動量を増やすために楽しみや役割づくり
・若干の実益を兼ねた仕事の開発、誘致
・ハイリスクアプローチからポピュレーションアプローチへの転換とコミュニティ再生支援
・人材育成と利活用の事業

３．生活支援相談員の活動状況

（1）生活支援相談員の活動方針

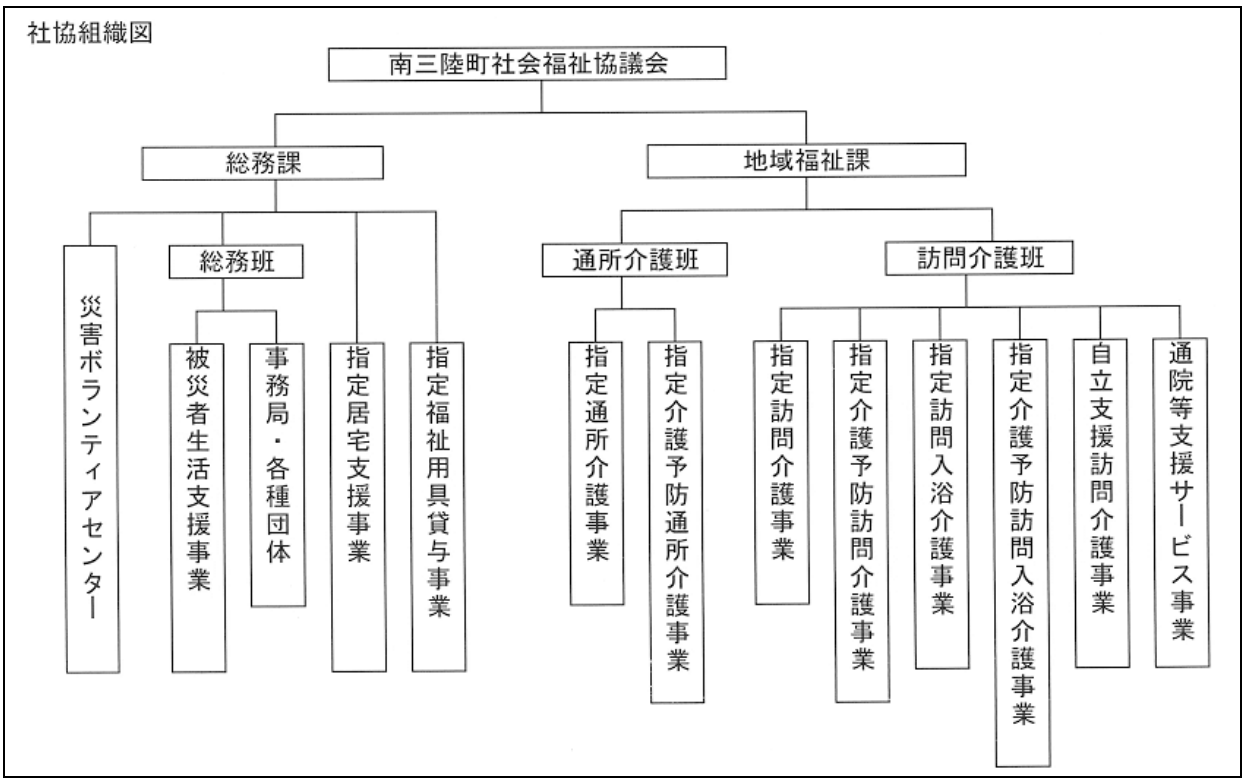
・地震・津波被害者の生活の場となる避難所及び応急仮設住宅での生活支援を行い、町民の安全安心の確保と復興への意欲醸成を図ることを目的とする。
・ここで行われる様々な支援活動は、コミュニティによる自主的行動に発展するように支援することを常に念頭においた、地域力の醸成を基底にしたものとする。
・目指す生活支援員のあり方は以下のとおり。
　＊支援から脱皮して「寄り添う」関わり
　＊二人称ではなく三人称の関わり
　＊二年後には「要無し」になる

・三層構造による効率的・効果的支援体制を構築：当初は、町・生活支援員の二層構造だったが、生活支援員から町（保健福祉課、地域包括支援センター等）に対応の難しい相談をあげても業務繁忙のためなかなか返事がもらえず、次の訪問に行きにくい状況になったため、事業開始後１ヶ月して、町にあげる相談をトリアージするコミュニティソーシャルワーカー、看護師、歯科衛生士を配置し、三層構造とした。

・地元社会資源の活用・還元型事業設計：地元住民(社会資源)を積極的に支援員として採用し、福祉に理解のある人材を育てる。本事業終了後地元に戻ったとき、今後の地域福祉に理解のある人材（社会資源）になる。
・ストレングスの視点を持った支援：援助を必要とする者の欠点・弱みではなく、むしろ対象者には未活用の潜在能力（強さ）があると考えてそれを尊重し、それを引き出すことを目指す。

（2）生活支援相談員の市町村社協における位置づけ

・生活支援相談員事業ができる以前の５月の時点で、町の福祉アドバイザー（東北大学　本間主任研究員。元県職員で町の被災状況を報道で見て支援を申し出）から、孤独死を１人も出さない対策が必要として「被災者生活支援センター」の提案があり、町の緊急雇用対策事業として事業を立ち上げることになった。
・「被災者生活支援センター」事業を社協が受託し、災害ボランティアセンター等を所管する総務課で対応することとなった。
・被災者生活支援センターの所長は、町の保健福祉課の被災者支援係の副参事が兼務しており、センターは町と密接な連携の下で運営されている。



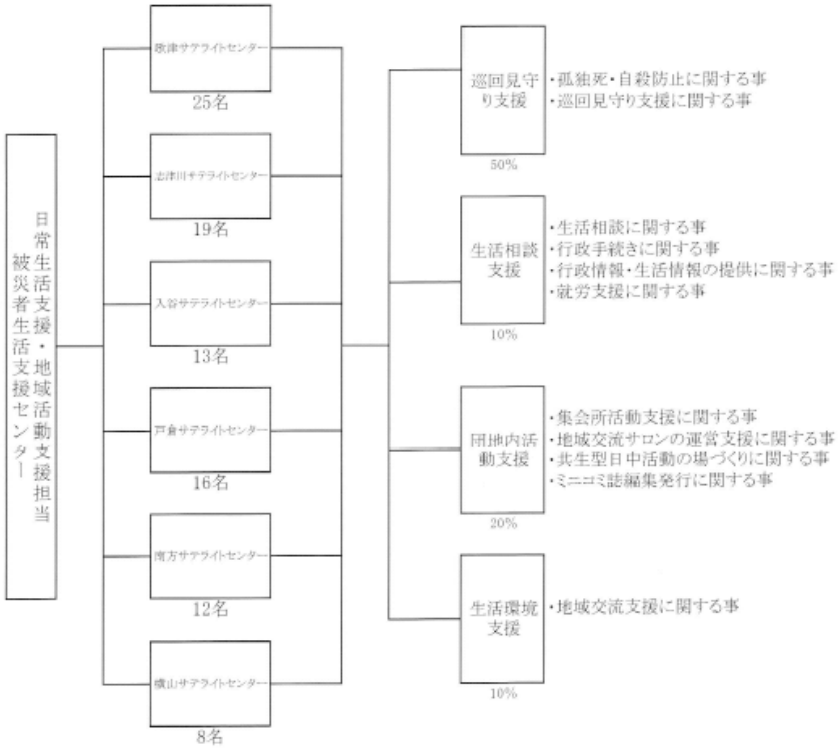
(3) 現在活動している生活支援相談員の基本情報（平成 24 年 1 月末日現在）

・生活支援員は活動内容に応じて 4 形態ある。

巡回型支援員	・支援員の基本形態。 ・各戸を個別訪問しながら生活ニーズの把握等を行い支援するとともに、孤独死の予防を図る。 ・個別訪問で住民ニーズを行政につなぐことにより、震災で行政に住民の要望が伝わりにくい状況（交通・通信手段等）を改善する。 ・サロン事業を開催し、住民のコミュニティ形成のための支援を行う。 ・1 センター（指揮管理・庶務）、6 サテライトセンター（支援業務の前線基地。町内 4 ヶ所、町外 2 ヶ所）に 107 人の職員を配置。配置に当たっては、通勤距離に配慮しているが、必ずしも支援員の地元のサテライトに配置されるわけではない。
滞在型支援員	・仮設住宅に居住する者が、同団地内の登録高齢者等の安否確認を行う。（相談にのることはなく、見守りに特化） ・巡回型支援員の見守りには限界があるため、朝夕必ず見守りを行い、コミュニティで「お互いさま」の精神が生まれるようにしかけている。 ・訪問対象は、仮設住宅に居住する 70 歳以上の独居・老夫婦世帯、50 歳以上の男性独居世帯、被災者生活支援センターが必要と思われる世帯である。 ・担い手は、外出する機会の少ない独居高齢者や要支援者等、本来見守りの対象になるであろう者から積極的に人選する。原則 60 歳以上の高齢者で優先順位は以下のとおりである。 ①70 歳以上で健康(現状よりも運動が必要な方)や心(今回の震災で家族を亡くされ気落ちしている方)に不安があり、外出する機会や生きがいづくりが必要な方 ②上記の 60 歳以上の方

	③70 歳以上の高齢独居や老夫婦の方 ④60 歳以上の高齢独居や老夫婦の方 ⑤60 歳以上の高齢者 ⑥対象人数が少ない等、特別な場合、50 歳代でもお願いすることがある。 ・滞在型支援員は、安否確認の要員というだけでなく地域の情報を提供してくれたり、対象者からは「毎日来てくれて、一人ではないと分かり嬉しい」という声も届いている。 ・11 月から 4 組（仮設住宅団地）8 人でテスト実施し、現在は 47 組（仮設住宅団地）94 人が従事。
訪問型支援員	・県内のみなし仮設住宅生活者を訪問して、帰郷の思いを断ち切らないよう支援している。（1 ヶ月あたり 200～250 軒） ・いずれ南三陸町に戻ってきてもらえるように、「町はあなたのことを忘れていない」というメッセージを伝えるために出かけている。「今頃訪問されても」という声も一部あったが、基本的には大歓迎され、具体的に解決できることは少ないが、行って話をすることですっきりすると言われ、支援員もやりがいを感じている。 ・11 月に 1 班 2 人体制でテスト実施し、12 月から 3 班 9 人体制で本格実施。 ・訪問型支援員は巡回型支援員の中から選んでいる。
兵站型支援員	・主な任務は後方支援。 ・支援物資の配送、ボラセン支援、サテライト支援等を行っている。 ・14 名がそれぞれの任務別にチームを組んで行っている。

【巡回型相談員の活動単位である被災者生活支援センターとサテライトセンターの関係】



・訪問型支援員の 8 割程度は女性である。年齢層は 40～50 代が多いが、下は 18 歳から上は 70 代までいる。募集時、資格要件は課しておらず、有資格者はいない。
・滞在型支援員の性・年齢別人数は以下のとおりである。

	60歳以下	61～65	66～70	71～75	76～80	81歳以上	合計
男性	2	3	3	6	8	0	22
女性	2	6	18	21	13	6	66
夫婦	0	1	0	3	5	1	10
合計	4	10	21	30	26	7	98

※夫婦は年齢が高いほうでカウント　　80歳6名

平成24年2月13日時点

滞在型支援員平均年齢　72.8歳

・巡回型・訪問型・兵站型支援員は、社協の臨時職員として時給 800 円、月収 128,000 円程度となっており、滞在型支援員は謝金として 25000 円を支払っている。

・支援員の採用は、社協の課長 3 人の書類審査で行っており、応募者はほぼすべて採用になっている。社会資源なので広めに採用し、その人の長所を生かしてできるところで活動してもらう方針である。（訪問が苦手な人は、サロン活動や後方支援等）9，10，12 月にも追加募集しているが、特別な要件を課していないのですぐに応募があり人材確保できている。
・これまで生活支援相談員をやめた人は 18 人程度で、被災前の仕事に戻るとケースが多かった。年度更新の時期で継続意向を確認したところ、20 人程度は被災前の仕事に戻る予定、100 人程度は継続希望であった。

・生活支援相談員も 7 割は仮設に住んでいる。

（4）生活支援相談員の具体的な活動

・8～9 月は仮設に自治会がなかったので、町にニーズを伝えようとしてもうまく伝わらなかったり、町も避難所運営と並行で混乱していたりして、生活支援相談員が町に投げかけをしても答えがもらえなかった。そこで、三層体制で情報と窓口を整理した。
・8 月頃は国、県、団体等のさまざまな調査で、色々な人が訪問しており、支援員の訪問はこれらとどう差別化するのかが課題であった。支援員が訪問しても「同じことを何度も聞かれる」と嫌がられるケースもあったので、最初の 1 ヶ月程度は戸別訪問よりも仮設で支援員の顔を覚えてもらう取り組みに力を入れた。（仮設の周囲を回って出ている人に声をかけ、顔を覚えてもらう、近隣の社会資源である区長等へあいさつ訪問する等）

		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
巡回見守り支援	訪問件数	0	7,868	11,002	10,897	9,187	9,798	8,769
	相談件数	11	208	350	232	222	213	116
	健康面	3	63	51	79	130	104	92
	生活面	5	48	40	35	22	18	14
	建物・設備面	3	24	70	27	13	14	9
	その他	0	5	15	2	0	0	0
	軽易な紹介	0	68	174	89	57	77	1
	手紙件数	0	0	0	0	528	1,194	241
お茶っこ会実績	開催数	0	2	34	47	59	42	39
	延べ人数	0	42	649	668	736	568	408
滞在型支援員訪問件数	訪問対象世帯	0	0	0	0	35	290	295
	延べ訪問件数	0	0	0	0	1,968	16,496	16,390
	報告件数	0	0	0	0	2	6	1

（5）活動に向けた情報収集

・生活支援員の全戸訪問で気になる人をピックアップしていった。活動開始当初は、行政もまだ混乱しており、仮設住宅に関する情報の提供はなかった。支援員について、資格要件を課さず、応募者全員を採用しており人数も多かったので、社協への個人情報提供とは異なり、不安もあったのではないか。

・現在は、活動も認知されており、保健福祉課（健康増進係、被災者支援係、包括支援センター）からの依頼、介護保険サービス事業所からのサポート依頼、民生委員からの情報提供等を受けた訪問も行っている。

・みなし仮設への訪問については、町の保健福祉課がみなし仮設を申請した市町村に照会をかけて作成した名簿をもとに活動している。混乱の中で作成した名簿なので、住所が完全でないもの等は生活支援相談員の訪問により更新・修正している。最新情報は生活支援相談員の名簿になっており、町から照会されることもある。

（6）被災者とのかかわりの継続性（コンタクト後の対応）

・全戸訪問のうち、要援護者・世帯をランク別とし、見守り・訪問頻度を分けている。

・住民からの相談・要望等のうち、生活支援センターでは対応困難なケースは専門機関へつないでいる。

（7）関係機関との連携・役割分担

・生活支援相談員は、住民ニーズをキャッチするセンサー役で何かを解決することまではできないので、町の保健福祉課、建設課に協力を得ている。具体的には、訪問型支援員から出される訪問経過表をみて、要援護班（ＣＳＷ、看護師、歯科衛生士の資格を有する支援員。合計３人）が必要に応じて保健福祉課、地域包括支援センターにつないでいる。

・町の保健師と要援護班では頻繁にミーティングを開いている。当初は２週間に１回程度開催していたが、今は体制が整ったので、月１回か必要時の開催になってきた。町の庁舎も同じ敷地内にあるので、連携は円滑である。

・介護保険の利用者の場合、ケアマネは特に問題がなければ月１回しか対象者宅訪問をせず、日常的に見守りをしているのは近隣や生活支援相談員なので、生活支援相談員が担当者会議に参加して、自らの役割を関係者とともに確認している。

・民生委員も被災して担当地域を離れているケースが多かったので、10月末に保健福祉課が呼びかけ、民生委員とサテライトの顔合わせ、情報交換会を実施した。それ以降、仮設はサテライ

トの支援員が訪問し、行政区は民生委員が訪問してニーズをキャッチするという役割分担で進め、定期的に情報交換している。また、民生委員がサテライトに来て、支援員と一緒に訪問を行うケースもある。

（8）活動のバックアップ体制

①日常の活動フォロー

■巡回型・訪問型・兵站型支援員

・世帯数に応じて支援員を配置するようにしている。広範囲に仮設が点在していて移動が大変なので、世帯数で分担するというよりは、グループ単位で手分けして活動するようにしている。

・毎朝、本部 2 階で各サテライトの主任と三層体制の二層目に位置する要援護班（ＣＳＷ、看護師、歯科衛生士の資格を有する支援員。合計 3 人）でミーティングを開催し、日々の活動報告をする。サテライトから前日の様子を聞いて、ちょっとした気になることへの対応方法の検討やケースカンファレンスを行う。このミーティング内容を各サテライト主任が持ち帰り、支援員が訪問から戻るお昼前後に支援員全体で共有している。

・支援員の活動結果は、当日夕方～翌日朝までに訪問経過表に記録する。気になるケースについては、サテライトの主任と支援員で対応を協議したうえで、文書報告するのが基本だが、緊急の場合は、要援護班に電話で連絡することになっている。（アルコール依存症への対応等）

・各サテライトに主任を 1 人配置している。主任は、7 月の最初の支援員募集時に、70 人程度の応募があった中から 13 人を、社協の局長等の管理職が書類選考で選んだ。応募者は全員採用したが、この 13 人については、先行して研修を行い、生活支援相談員のチラシづくり等をさせた。翌週に残りの 60 人程度の研修を実施し、8 月から本格稼働している。

・福祉アドバイザーや精神科医、有識者がサテライト等を回る際には、モチベーションを向上させるため、今の活動が間違っていないこと、頑張っていることを認め、できるだけほめてもらうようにしている。

■滞在型支援員

・安否確認簿に見守りをしたことを記録し、何か気になることがあればセンターに連絡する。

・過度な負担とならないよう、支援員 1 人当たりの見守り件数は最大 10 件とし、これを超える要支援者が団地にいる場合は、支援員の人数を増やしている。また、見守りは班の 2 人で一緒に行うのではなく、センターが作成したローテーション表をもとに班の 2 人で都合に合わせて適宜調整してもらっている。

②活動上の困難、悩みが発生した場合の対応

・東北会病院の精神科医、ソーシャルワーカー、岡山県精神医療センターの精神科医に来てもらい、仮設団地の問題点、アルコールや引きこもりの相談、どう対応したらよいかのアドバイスをもらっている。

③活動の質の向上のための研修の実施状況

・採用時には、町を中心に作成した 3 日間の独自研修を実施している。講師は地元で賄っているので、追加採用者についてもかならず研修は実施する。専門職がきちんと作り込んだプログラムなので、訪問等の対応の仕方や支援員がどういう役割を担うかは、特に福祉の専門職でない支援員にもきちんと理解してもらえている。

・県社協の研修には、偏りなく各サテライトから交代で参加できるよう調整している。この研修に参加した者が自らのサテライトで同様の研修を開催するといった活動の広がりも出てきている。(ゲートキーパー研修に行った者が復命報告を出し、同じビデオをサテライトの仲間と一緒に見る等)

・支援員のモチベーションを維持するために、近畿ブロック社協の応援等を得て、目標設定の仕方、ＫＪ法によるグループワーク、同行訪問、社協職員や会長による講話等のさまざまな研修を実施している。

生活支援員基礎研修日程

日にち	時間	科目名	担当	担当者
1日目 (10月4日)	8:30 ～8:50	開会、服務の宣誓 日程説明、事業概要	社会福祉協議会	局長
	9:00 ～9:50	服務規程 (勤務態度等基本的事項の説明)	社会福祉協議会	総務課長
	10:00 ～10:50	個人情報保護(守秘義務)	社会福祉協議会	総務課長
	11:00 ～12:00	地域づくり概論	避難対策係	南三陸町福祉アドバイザー
	13:00 ～13:50	高齢者の理解	地域包括支援センター	上席技術主幹
	14:00 ～14:50	生活不活発病について	地域包括支援センター	上席技術主幹
	15:00 ～15:50	職業倫理(報告・連絡・相談)	避難対策係	南三陸町福祉アドバイザー
	16:00 ～17:15	グループワークによる振り返りと記録	社会福祉協議会	
2日目 (10月5日)	8:30 ～8:50	事業説明(詳細)	社会福祉協議会	介護福祉士
	9:00 ～9:50	避難者支援諸施策 (仮設住宅での生活にかかる支援施策)	避難対策係	南三陸町福祉アドバイザー
	10:00 ～10:50	生活援助員活動の実際	社会福祉協議会	介護福祉士
	11:00 ～12:00	障害者の理解	岡山県心のケアチーム	精神科医
	13:00 ～13:50	食中毒予防	健康増進係	技術主幹 管理栄養士
	14:00 ～14:50	感染症予防	健康増進係	技術主査 保健師
	15:00 ～15:50	福祉制度概説(生活保護法、介護保険法、障害者自立支援法、児童福祉法)	避難対策係	主査
	16:00 ～17:15	グループワークによる振り返りと記録	社会福祉協議会	
3日目 (10月6日)	8:30 ～8:50	事業説明(詳細)	社会福祉協議会	次長兼班長
	9:00 ～9:50	相談援助の理論と方法①	社会福祉協議会	社会福祉士
	10:00 ～10:50	相談援助の理論と方法②	社会福祉協議会	社会福祉士
	11:00 ～12:00	認知症サポーター養成講座	社会福祉協議会	介護福祉士
	13:00 ～13:50	救急対応 (救急処置、AEDの操作等)	消防署	
	14:00 ～14:50	実技(高齢者への介助・支援)	地域包括支援センター	技術主査 保健師
	15:00 ～15:50	実技(コミュニティー活動支援)	地域包括支援センター	技術主査 保健師
	16:00 ～17:15	グループワークによる振り返りと記録	社会福祉協議会	

研修場所　入谷公民館

④その他

・住民から色々話を聞くことで、同じ被災者である生活支援相談員もストレスを抱える。これに対応するため、１ヶ月のうち１週間、町の保健福祉課に岡山県の精神科医が派遣されているので、その医師に各サテライトセンターを巡回し、ストレスケアをしてもらっている。(23 年 3 月までは派遣が確定)

（9）生活支援相談員の活動にかかる費用

	概算費用（単位：千円）	主な財源	主な使途
23 年度	254,051	町委託金（県補助金の地域支えあい体制づくり事業）	被災者支援センター運営費
24 年度	409,561	町委託金（県補助金の地域支えあい体制づくり事業）	被災者支援センター運営費

（10）生活支援相談員の活動の振り返り

①活動の成果、工夫している点

・毎日のミーティングや、月例報告会議の中で 3,4 時間かけて 1 か月の様子を振り返り、目標に到達できたか、次の目標はどうするかを丁寧に検討する中で、サテライトの主任たちが目に見えて力をつけていることを感じており、福祉・医療の専門職ではない住民が支援員のミッションを正確に理解して活動できているという手ごたえがある。（例：お茶会を最初は支援員が「やってあげる」というスタンスで企画し、道具もすべて用意していたが、徐々に一緒に仮設住民が片付けに加わったり、自分たちで漬物を持ってきたり、今度お茶会をやりたいので場所を使っていいかと聞かれるように変わってきている。こうした変化が生じるように、支援員はリーダー的存在の住民等を見つけて、うまく声かけをしている）

・支援員の人数は多いが、ミーティングや研修を通じて密なコミュニケーションを取っており、同じ方向を向いて活動ができている。研修で 2 班に分かれてＫＪ法で支援員の目標や課題を抽出したが、全く同じような結果が出たこともその証左といえる。

・今は話を聞くだけの住民ニーズのセンサー役だが、将来的には軽度の生活援助等ができるようになるとよい。これによって、役割が明確になり、認知度が高まるのではないか。予算はいつまで確保できるか分からないが、この間にコミュニティづくりに力を入れ、事業がなくなっても自治会活動等の形で残していけるとよい。

・社協は、被災前から町内何ヶ所かでサロン事業をやっていたが、町民からは介護保険事業者というイメージが強かった。しかし、被災後、ボランティアセンターを運営したことで役場の下部組織ではなく、独立して地域福祉を進める組織だという認知度が高まった。要援護班の中心となっているＣＳＷも震災前は介護保険事業の担当で、被災後に初めて地域福祉事業にかかわることになって、社協の意義を再確認している。

（２）宮城県気仙沼市社会福祉協議会ヒアリング記録

訪問日時	2012 年 2 月 9 日（木）14 時～16 時
訪問場所	気仙沼市社会福祉協議会　会議室
対応者	気仙沼市社会福祉協議会　菊田事務局長、地域福祉課　鈴木課長補佐、宮城県社協　地域福祉部復興支援班　佐々木氏
訪問者	筒井委員、浅沼委員、福嶋委員、和山委員、高森委員、 全社協地域福祉部　菊池

１．基本情報

（1）市町村の人口、世帯数（住民基本台帳、各月末日時点）

	人口	65 歳以上人口	世帯数
平成 22 年 12 月	73,489 人		25,457 世帯
平成 23 年 12 月	70,170 人	22,600（H22 国税調査）	25,581 世帯

（2）市町村社協の概要

		被災前 （平成 23 年 1 月末日時点）
職員設置数	職員	正規：68 人 非正規：85 人 パート：47 人
	理事	23 人
	監事	4 人

・一市二町が合併したため、本所、唐桑支所、本吉支所に拠点がある。

（3）東日本大震災による避難の状況（各月末日時点）

①避難者数

	避難者数			
	応急仮設住宅	民間賃貸住宅	避難所（公民館・学校等）	旅館・ホテル等
平成 23 年 6 月	781 戸		3,178 人	485 人
平成 23 年 9 月	2,668 戸		592 人	153 人
平成 23 年 12 月	9,090 人	1,724 世帯	7 人	15 人

②避難所数・仮設住宅戸数

	避難所数【最大時】	仮設住宅戸数【最新時点】	
			うち みなし仮設
時点	3 月　26 日時点	1 月　1 日時点	
市町村内	13,338 人	3,174 人	1,724 世帯（1,358 世帯？）
市町村外		330 人	366 世 931 名

２．被災者支援の概況

（1）市町村における被災者の生活支援・相談活動等の全体像（現時点での活動等をご記入ください。）

	活動の内容	活動の担い手（職員、ボランティア等）	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
市町村行政	被災支援の全般	職員	気仙沼市民 被災前に気仙沼に住所を有する方	市内 岩手県一関市		本庁 総合支所
福祉事務所	福祉全般 義捐金	同上	同上	同上		同上
保健所・保健センター	保健全般 こころのケアなど	同上	同上	同上		同上
地域包括支援センター	高齢者全般	同上	同上	同上		同上
高齢・障害・児童等の福祉サービス事業者、専門職団体等	各事業所により一律ではない	左同	左同	左同	左同	左同
民生委員・児童委員	見守り、相談、サービスへのつなぎ役など	民生委員、児童委員	担当地域の住民	旧担当区域と状況により現居住地内	仮設住宅	
地域組織、NPO、ボランティア団体等	各団体などの分野	ＮＰＯスタッフ、ボランティア、住民など	各団体の活動内容による	各団体の活動エリアによる	各団体による	各団体による

（2）市町村社協における被災者の生活支援・相談活動

①市町村社協の被災者支援の基本的な考え方

仮設住宅集会所、在宅を含めたイベントなどの企画については、支援者側からの一方的な支援ではなく、住民の主体的活動・コミュニティ形成のきっかけ作りとなる活動を意識している。また、生活支援相談員が現場にて収集した報告を検討、関係機関へつなげる調整も実施し、定例化されたミーティングで社協全体での情報共有に努めている。

②被災者支援にあたり地域から市町村社協に期待されていること

仮設住宅、在宅生活者への訪問や状況把握はもとより、従来からの自治会・町内会・行政区や、民生委員、ボランティア団体、サポートセンター、行政との連携調整を図り、フォーマル・インフォーマルの支援形態を確立すること。

③市町村社協の被災者の生活支援・相談活動（平成 24 年 2 月時点）

事業（活動）名	事業（活動）内容	所轄部署	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
生活支援相談員・復興支援コーディネーター配置	個別支援 地域支援	地域福祉課	生活支援相談員 復興支援コーディネーター	被災者・市民対象	全市と仮設住宅のある一関市		ボランティアセンター・唐桑支所・本吉支所
資金貸付事業	生活復興支援資金貸付窓口	生活支援・障害福祉課	相談員 復興支援コーディネーター	被災者対象	全市と仮設住宅のある一関市		気仙沼市社会福祉協議会本所
資金貸付事業	生活福祉資金貸付窓口	生活支援・障害福祉課	相談員 復興支援コーディネーター	市民対象	全市		気仙沼市社会福祉協議会本所
資金貸付事業	生活安定資金貸付窓口	生活支援・障害福祉課	相談員 復興支援コーディネーター	市民対象	全市		気仙沼市社会福祉協議会本所
サポートセンター事業	個別支援 地域支援		支援員	被災者・市民対象	全市		気仙沼地区サポートセンター

被災者の捉え方が人それぞれ違うと思う。間接的にみると全市民が被災者だと思います。

3．生活支援相談員の活動状況

(1) 生活支援相談員の活動方針

・被災者の福祉課題・生活課題の把握を行い、要援助者に対して、必要なサービス・活動が利用できるよう、相談や調整を行うともに、既存のサービス・活動で対応できないニーズについて、自ら支援を行う。
・要援助者に寄り添って、個々のニーズに応える支援（個別支援）を通してその自立を促進するとともに、住民同士のつながり、助け合いの活動の支援（地域支援）を行う。
・生活支援相談員は、緊急雇用対策であることも一面あるが、前面にだすべきなのは被災者支援という視点である。

(2) 生活支援相談員の市町村社協における位置づけ

・生活支援相談員は地域福祉課のボランティアセンター（復興支援センター）の所管になっている。ボランティアセンターには、総務部門と地域支援部門があり、地域支援部門の中に地域支援班（ボランティアニーズ受付、被災者の状況調査、被災者への訪問・相談・見守り活動、被災者への生活支援、コミュニティ形成支援、イベントなどのボランティアコーディネート）とボランティアコーディネート班（災害ボランティア、生活支援ボランティア、ボランティアの支援）がある。生活支援相談員は、このうち地域支援班の所管である。
・実際の活動拠点は、活動エリアに応じて、本所地域福祉課、唐桑支所、本吉支所の 3 ヶ所に分かれている。
・1 月までは旧気仙沼地域（本所・地域福祉課拠点）を南北に分けた 2 班体制としていたが、2 月からは編成を変えて 3 班体制とした。その理由は、地域性によって担当ケース数のばらつきがあったこと、社協が 11 月末に気仙沼地区のサポートセンターを受託し、個別ケースでの連携が増えることが想定されたので、活動エリアをそろえるためである。

(3) 現在活動している生活支援相談員の基本情報（平成 24 年 1 月末日現在）

・市内 16 地区社協から地域の状況を把握している人を 2 人ずつ推薦してもらって配置した。全員配置には至っておらず、32 人を配置予定のところ現在は 27 人である。
・社協の側からは年齢 60 歳以下で民生委員以外ということを要件としているだけだが、地区から推薦されるだけあって、特に問題はない。
・明るく社交的で訪問しやすい人が多い印象。年齢としては、30 代～50 代が多く、全員女性である。
・地区社協からの推薦なので、みなし仮設・在宅被災者への訪問については自らの地域を訪問することを基本としている。仮設については、当初は自らの地域にある仮設を訪問してもらう形にしようと計画したが、仮設の所在地域がばらついているため、地域にこだわらず世帯数に応じて分担する形にした。
・顔見知りの関係にあり、社協から来たということで、他の団体の個別訪問ではドアを開けない住民でも、訪問を受け入れてくれやすい。また、外部からの個別訪問とは異なり、信頼関係を作るまでの時間が短くすんでいる。
・活動は旧気仙沼地域は 3 班体制、唐桑・本吉支所は支所毎の体制で進めており、必ず複数で対応するようにしている。

（4）生活支援相談員の具体的な活動

	体制	活動方針 主な対応ニーズ	個別支援（訪問活動等）	地域支援（サロン活動等）	その他（サービス調整等）
平成 23 年 9 月	14 人 →17 人	仮設住宅の方々への挨拶と状況把握 仮設住宅気になる世帯のピックアップ	仮設住宅全戸 みなし仮設訪問 （一関雇用促進）	コーディネーター実施の「お茶っこのみ会」やイベントへの協力	民生委員定例会への出席と情報交換 訪問時は仮設自治会長に挨拶
平成 23 年 10 月	23 人	仮設住宅の気になる世帯への訪問 仮設住宅シート作成 ・行政への不満 ・仮設の不具合	仮設住宅気になる世帯訪問 在宅・みなし仮設訪問 （民生委員からの依頼）	コーディネーター実施の「お茶っこのみ会」やイベントへの協力	上記 友愛訪問員との情報交換 訪問時仮設自治会長と情報交換 地元の栄養士会との連携 （イベント実施）
平成 23 年 11 月	24 人	地域支援の視野も考え活動 ・寒さ対策 ・人間関係	仮設住宅気になる世帯訪問 在宅・みなし仮設訪問 （個人・民生委員からの依頼）	コーディネーター企画の「お茶っこのみ会」やイベント実施協力	上記 サポートセンターとの連携 NGO・NPO との顔つなぎ
平成 23 年 12 月	27 人	年末年始に向けた方針の共有	仮設住宅全戸（集中）訪問 仮設住宅気になる世帯訪問 在宅・みなし仮設訪問 （民生委員や個人からの依頼） （一関雇用促進全戸訪問） 年末特に気になる世帯訪問	コーディネーター企画「お茶っこのみ会」やイベントの実施・協力 年末は、イベントを自粛	上記
平成 24 年 1 月	27 人	・水道凍結の注意喚起 ・閉じこもり予防	年末年始特に気になる世帯訪問 仮設住宅全戸訪問 在宅・みなし仮設訪問 （民生委員や個人等からの依頼）	年始はイベント自粛 コーディネーターと共に企画「お茶っこのみ会」やイベントの実施・協力 →生活不活発病予防の体操を入れた	上記

（5）活動に向けた情報収集

・仮設住宅については、名簿も情報もないところから、全戸訪問して状況を把握している。
・民生委員から情報提供を受け、民生委員も被災し訪問が難しいケースなどに対応している。
・地域によっては、地域包括支援センターや友愛訪問員と情報交換している。

（6）被災者とのかかわりの継続性（コンタクト後の対応）

・戸別訪問して受けた相談の内容に応じて、他機関を紹介したり、コーディネーターにつないで、継続したかかわりを持つ。訪問世帯数に比べて相談員の人数が少なく、仮設が点在していて移動の時間もかかるので、訪問頻度は平均で 2 週間に 1 回～月 1 回程度である。見守りが不足しているところは近隣、自治会、民生委員や他の団体に協力を依頼し、地域全体を巻き込んで見守りを行っている。11 月時点で 500 世帯程度が継続的なフォローが必要である。
・サロン活動については、サロン等実施の前に周知のポスティングを行い、当日は気になる世帯に必ず声掛けし参加を促している。また、サロンに欠席した気になる世帯には、配達が可能な品物（炊き出し等）であれば届けて、つながりをつくっている。

（7）関係機関との連携・役割分担

・相談員をまとめる復興支援コーディネーター（もと社協ヘルパー職員や災害ボランティアセンタースタッフ経験職員）を中心に関係機関との連携・役割分担を進めている。
・生活支援相談員と類似の仕組みとして、市の事業として友愛訪問員の制度がある。これは、介護保険事業所に委託して、65 歳以上高齢者でケアマネがついていない人を訪問してもらう事業である。・当初、連携がうまく取れておらず、仮設住宅訪問でブッキングして住民に負担をかけるケースがあったので、中学校区程度のエリア 7 地区単位で支援者ミーティングを開催し、調整を始めている。支援者ミーティングは、呼びかけ人もメンバーも地区によって異なり、市行政（保健師、包括支援センター）、サポートセンター、友愛訪問員、生活支援相談員、地区社協、婦人会、老人クラブ、心のケアチーム、ＮＧＯ等がうまく役割分担できている地区もあれば、まだ 1，2 回しか開催しておらず、具体的な役割分担の協議はこれからという地区もある。（社協がまだ参加していない地区もある）
・生活支援相談員のサロン活動と類似の仕組みとして、市が被災者を雇用して立ち上げた復興協会が実施する地域間交流や世代間交流のサロンや、ＮＰＯ・ＮＧＯが実施するイベント等がある。これについては、可能な範囲でグーグルカレンダーにスケジュール登録し、重複がないようにしている。
・サポートセンター（1 チーム 3 人体制、必ず看護師・保健師いずれかを配置）とは密接に連携している。サポートセンターは専門的な相談に対応できるので、相談員が個別訪問してアルコール依存等が気になる世帯、専門的な対応が必要な世帯はサポートセンターにつなぐようにしている。
・サロン実施の際は、仮設住宅の自治会長に相談し、ニーズにあったイベントを開催している。また仮設訪問時には自治会長宅をあわせて訪問し、情報交換を行っている。

①市町村社協内部	随時、文書、メール、ファクス等で連携・情報交換・相談している。
②市町村行政	随時、電話、メール、文書等で連携・情報交換をしている。
③福祉事務所	随時、電話、メール、文書等で連携・情報交換をしている。
④保健所・保健センター	支援者ミーティング等で情報交換。 随時、電話、メール、文書等で連携・情報交換をしている。
⑤地域包括支援センター	支援者ミーティング等で情報交換。 随時、電話、メール、文書等で連携・情報交換をしている。
⑥高齢・障害・児童等の福祉サービス事業者、専門職団体等	必要に応じて、随時情報交換している。
⑦民生委員・児童委員	毎月の各地区定例会に出席し情報交換・連携している。
⑧地域組織、NPO、ボランティア団体等	NGO･NPO ミーティング､支援者ミーティング等で情報交換や連携。支援者ミーティングは地域性があり、全地区ではできていないし参集メンバーも違う。
⑨避難先行政、社協	一関市、一関市社協には訪問し、連携について確認している。
⑩都道府県行政､都道府県社協	宮城県社協職員が復興支援員として 2 名配置されている。

（8）活動のバックアップ体制

①日常の活動フォロー

・活動内容・活動量については、復興支援コーディネーターが調整している。
・毎日訪問後、班ごとにコーディネーターを交えて振り返りを行い、情報共有や活動の再確認、問題点や調整先などの共有を行っている。この結果を踏まえてコーディネーターが関係機関との連携調整を行っている。なお、相談員の精神的なフォローもこの場で行っている。
・毎週月曜日に全体での定例ミーティングを行い、報告を行い情報共有するとともに、仕事の進め方等の確認をしている。

②活動上の困難、悩みが発生した場合の対応

・困難、悩みが発生する都度、コーディネーターに相談し、内容によっては所長や課長等上司に相談し、指示を仰いでいる。

③活動の質の向上のための研修の実施状況

・宮城県被災者支援従事者研修に参加：サポートセンター支援事務所が実施しており、圏内のサポートセンターにかかわっている人がすべて対象で、友愛訪問員等も参加している。10 月から定期的に開催されている。
・気仙沼市社協被災者訪問職員研修に参加（３回）：気仙沼出身の東北福祉大学准教授に依頼し、週 1 回合計 3 回で、個別援助技術、訪問時に留意すべき視点等を伝達し、相談員との質疑応答を行った。
・行政や NGO 開催の関連各種研修に参加（感染症予防、被災者の心のケア等）
・定例ミーティングの場での研修やワーク（ＯＪＴ）：復興支援コーディネーターを中心にいろい

ろな意見を出し合い、お互いに仕事の進め方を情報共有している。
・全社協より派遣されていた近畿ブロック社協職員（10 月まで）による研修（ミーティングでのスーパーバイズ、同行訪問等）

・途中採用の相談員には、初回採用の相談員と同様の研修を実施することは難しいが、3，4 人集めて研修をしたり、全体の集まりの中で復習という位置づけで基本的な内容を確認している。

④その他

・相談員も被災したり、仮設から通ってきていたりしている。家は無事でもいろいろと事情を抱えている人もおり、被災者が被災者を支援しているというスタイルである点からみても、精神的なフォローが大切である。相談員がお互いに声を掛け合ってチームワークで進めている。

（9）生活支援相談員の活動にかかる費用

	概算費用（単位：千円）	主な財源	主な使途
23 年度	34,060	セイフティネット・緊急雇用	
24 年度		絆再生事業	

（10）生活支援相談員の活動の振り返り

①活動の成果、工夫している点

・住民に知ってもらうため、社協職員という意識を持って仕事をするために、オレンジビブスを着用し訪問している。オレンジビブスが定着し、住民からはそれを見ると安心して声をかけられている。
・相談員は個別支援と地域支援をうまく組み合わせながら、問題意識をもち支援活動に取り組んでいる。当初は受け入れてもらえない世帯があって悩むことも多かったが、回数を重ねる中で、少しずつやりがいを感じ始めているようである。
・関係機関からは、他制度の訪問員より被災者の生活全体をみる視点が良いという評価を受けた。
・研修態度も真面目に熱心に受講しているという講師からの評価も受けている。

・被災前は、個別訪問は民生委員に依頼しており（民協事務局は社協）、社協独自の全戸訪問を実施した経験はなかった。今回初めて全戸訪問をして、これが本来の社協活動と感じている。相談員の活動の中で出てきた、個人的な悩み、仮設としての悩み、地域社会の悩みを皆で共有して新しい制度に結びつけたり、サービスを開発したりできればよい。
・被災前の社協職員はデスクワーク中心で、地域に出て話を聞くというより、地区社協や民生委員やボランティアの情報をもとにしたかかわりがほとんどだった。本来、地域福祉を推進するのであれば、職員が直接住民と関わって小さい話から大きい話まで聞き、寄り添いながら住民の力を生かして新しい地域を作っていくことが必要という意識をより強く持った。

・住民にとっては、被災前は社協と福祉事務所の違いはよく分からなかったようだが、被災後は認知度が高まっている。

②活動上の課題、解決方策

生活支援相談員の活動について
・仕事に対する意欲の維持 →毎日の振り返りの中で、情報共有と仲間意識の醸成を進め、コーディネーターと一体となって業務を行う。 ・相談員は仮設だけでなく、地域全体をみるという趣旨で配置されており、みなしや在宅への活動も推進したいが、今の人数では限界があるかもしれない。配置人数の見積が低かったかもしれない。 →みなし、在宅については地域のネットワークを大切にして支援する。 ・今後仮設から復興住宅へと段階を経ていくと、新コミュニティの形成、仮設に残された住民のフォロー等、さまざまな新しいニーズが出てくる可能性がある。これらにどう対応していくか。
生活支援相談員の社協における位置づけについて
・一生懸命活動している割には臨時職員で身分が不安定。 →これまで相談員をやめたのは体調を崩した 1 名のみで、大半は継続意向を持っているし、長期的に活動できたほうが活動そのものも安定するので、何らかの仕組み作りが必要である。
生活支援相談員の採用について
・地区社協推薦のため、定員に達していない。 →随時、地区社協へ働きかけている。 ・地区社協推薦は地域密着なので、良い面と悪い面がある。 →相談員が知り合いなので友達感覚になってしまう場合や、相談員との相性が合わない、近すぎる顔見知りの人には話したくないという相談については、3 班体制の中で調整するようにしている。
活動に向けた被災者のニーズ把握・情報収集について
・毎戸訪問し収集・把握するとともに、仮設自治会長等から情報収集しているが、みなし仮設や在宅の情報が分からない。→行政に情報提供を求めている。
関係機関との連携・役割分担について
・支援者間で可能な限り連携や役割分担を行っているが、まだ一部である。 →情報共有が可能な範囲で、情報共有と役割分担を行う。
生活支援相談員活動のバックアップ体制について
・予算が確保できるなら、生活支援相談員を動かすためのスタッフを強化したい。毎日回ってちょっとしたところからニーズを拾ってくる相談員の活動成果をどう生かし、行政に伝えていくか。今は人手が足りず、こうしたニーズのとりまとめ・提案までは手が回っていない。 ・相談員をまとめるコーディネーターの研修がない。こうした業務をやった経験がないので、個別支援と地域支援の両立が難しい。
生活支援相談員活動の費用について
・現在は県社協経由で市社協に活動費が入ってきているが、24 年度は絆再生事業（市町村事業）になるので、委託を受けられるか不透明である。 →みなし仮設や在宅被災者の訪問まで対応できるのは社協だけであり、また被災前から実施しているお茶のみサロン等の蓄積も活用できるという特性を生かしながら、受託に向けて行政に働きかけていきたい。なぜ社協がこの事業をやるか、十分に行政に説明する必要を感じている。

３．福島県

（１）福島県双葉町・郡山市社会福祉協議会ヒアリング結果

訪問日時	2012 年 2 月 16 日（木）9 時 30 分～11 時 20 分	
訪問場所	郡山市社会福祉協議会　会議室	
市町村社協名	双葉町社会福祉協議会（郡山地区）	郡山市社会福祉協議会
記入者所属・氏名	高野陽子	地域福祉課　　齋藤　貴之
対応者	双葉町社協　双葉町サポートセンターひだまり　高野所長・主任生活支援相談員、吉田生活支援相談員 郡山市社協　地域福祉課　齋藤主査、幕田生活支援相談員、齋藤生活支援相談員	
訪問者	筒井委員、福嶋委員、和山委員、高森委員、全社協地域福祉部　菊池	

【避難元社協としての双葉町社協の活動】

１．基本情報

・社協本部は役場の本部（埼玉支所）と同じ加須市旧騎西高校内にある。

（1）東日本大震災による避難の状況（各月末日時点）

①避難者数

	避難者数							
	応急仮設住宅	民間賃貸住宅	公営住宅	その他住宅等	避難所（公民館・学校等）	旅館・ホテル等	その他（親類・知人宅等）	市町村外への避難者数
平成 23 年 12 月	175 名	500 名程度						

②避難所数・仮設住宅戸数

	避難所数【最大時】	仮設住宅戸数【最新時点】	
			うち みなし仮設
時点	月　日時点	2 月　1 日時点	
市町村内			
市町村外		約 315 戸	約 220 戸

２．被災者支援の概況

（1）市町村における被災者の生活支援・相談活動等の全体像（現時点での活動等をご記入ください。）

	活動の内容	活動の担い手（職員、ボランティア等）	活動の対象者	活動エリア	活動拠点
市町村行政		町保健師 絆職員	健康調査票で支援が必要な人 仮設住民	県央地区	郡山支所 仮設住宅
保健所・保健センター	借上げ住宅訪問	保健師	町保健師から情報を提供された人	県央地区	
地域包括支援センター		社協職員	要援護者 相談者		埼玉県加須市旧騎西高校内

	活動の内容	活動の担い手（職員、ボランティア等）	活動の対象者	活動エリア	活動拠点
高齢・障害・児童等の福祉サービス事業者、専門職団体等	介護相談 介護サービス	相談支援専門職チーム （社会福祉士会、介護支援専門員協会等、県内の専門職団体６つが集まってできた組織）	要援護者	郡山地区	
民生委員・児童委員	町民の状況把握のため生活支援相談員と同行訪問	町民生委員	借上げ住宅の町民	県央地区	
地域組織、NPO、ボランティア団体等	リハビリ体操	医療法人真正会霞ヶ関南病院ﾘﾊﾋﾞﾘﾁｰﾑ	仮設住宅等の町民	郡山地区	

（2）市町村社協における被災者の生活支援・相談活動

①市町村社協の被災者支援の基本的な考え方

・高齢者、障害者等要援護者を必要なサービスが利用できるように支援する。
・機能低下を防止するための介護予防支援を行う。

②被災者支援にあたり地域から市町村社協に期待されていること

・閉じこもり防止のための支援
・借上げ住宅の町民支援
・要介護者の必要なサービスへのつなぎ
・介護についての相談窓口

③市町村社協の被災者の生活支援・相談活動（平成 24 年 2 月時点）

事業（活動）名	事業（活動）内容	所轄部署	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
ニコニコサロン	体操、歌、ぬり絵 生活支援・相談	介護予防	サロン職員・看護師、生活支援相談員	仮設住民 仮設、借上住民	喜久田、日和田仮設 郡山、会津	15 名程度 2 名	加須市旧騎西高校内 喜久田仮設

３．生活支援相談員の活動状況

（1）生活支援相談員の活動方針

・離れ離れになった町民の不安解消のため、受けた相談を必要な機関やサービスへつなぐ役割、窓口となる。
・仮設住宅等から将来地域でスムーズに生活することができるように地域との交流を図る。

（2）現在活動している生活支援相談員の基本情報（平成 24 年 1 月末日現在）

	採用形態	採用年月	勤務形態	年代	保有資格	その他特記事項
1	再採用	H23.9	専従	40 代	准看護師	
2	新規	H23.12	専従	50 代	ヘルパー2 級	

（3）生活支援相談員の具体的な活動

・市内 3 ヶ所の仮設の見守りが必要な対象者については、できるだけ毎日訪問するようにしている（2/16 時点で 37 世帯）。必ず毎日訪問するのは 1 世帯、それ以外は、仮設集会所に配置された町の臨時職員（絆職員）にも見守りを依頼している。

	体制	活動方針 主な対応ニーズ	個別支援（訪問活動等）	地域支援（サロン活動等）	その他（サービス調整等）
平成 23 年 9 月	2 名			リハビリ体操　1 回/週	
平成 23 年 10 月	2 名			同上	
平成 23 年 11 月	2 名		高齢者両親と息子の 3 人暮らし。夫は要介護状態だが妻はサービスを拒否し一人で介護していた。歩行介助中に一緒に転倒。妻が骨折し入院。息子は介護能力に問題あり。急遽介護申請しサービス利用につなげた。	同上	役場 ケアマネ―相談支援専門職チームに依頼
平成 23 年 12 月	～１５日 3 名 16 日～2 名			同上 コーラスボランティア 炊き出し（もちつき）	相談支援専門職チームのケアマネと相談を受け訪問
平成 24 年 1 月	2 名		介護申請希望との役場から情報を受け訪問し対応した。	リハビリ体操　1 回/週	同上

（4）活動に向けた情報収集

・町が実施した健康調査票で支援が必要な人をリストアップし、保健師から情報提供してもらい、優先的に訪問を実施した。
・第二段階として、避難所から仮設に移った住民に、現在困っていることや抱えている疾患について生活実態調査を実施（仮設については町保健師と生活支援相談員が一緒に訪問調査、借り上げ仮設には郵送配布・郵送回収）しており、借り上げを中心に新たな要援護者、要支援者が出てきているので、今後対応する予定。
・これまで個人情報のためなかなか情報がもらえなかったが、最近は保健師が本人に電話で提供了解の確認を取った上で情報提供をしてもらえるようになった。訪問の優先順位についても、保健師と相談しながら検討している。
・借上げ住宅入居者の名簿公開を双葉町役場に依頼している。

・9 月末まで猪苗代リステルに避難所があった間は、保健師も社協もそこに拠点があったので、協働して健康チェック等を実施し、情報共有ができていた。
・9 月末に県内避難所が閉鎖され、10 月末に支所が開所するまでは、県内での町の窓口がない空白期間があり、社協にも情報が入りにくくなった。
・10 月末に郡山市に支所ができ、ここに町の保健師が常駐して県内全体をみている。町の保健師だけで県内全体の対応を行うことは困難なので、県北・県中・いわき・白河の保健所の保健師と連絡を取り、情報提供書を作成して身体状況の心配な人に対して、各保健所の保健師も含めて個別訪問を実施している。それだけでは足りないので、社協への情報提供の必要性について、保健師から町へも提起してもらい、最近は再び情報共有がしやすくなってきている。

（5）被災者とのかかわりの継続性（コンタクト後の対応）

・支援の必要な方や見守りの必要な方に対して定期的に訪問し状況を把握。新たに問題が生じた場合や相談を受けた時は関係機関につないでいる。

（6）関係機関との連携・役割分担

・介護保険の利用希望者について、相談支援専門職チームと連携し対応している。相談支援専門職チームとは、9 月末に県内避難所が閉鎖され、仮設へ移行する際にケースを通じた連携が始まり、そのネットワークが現在も続いている。具体的には、毎週 1 回仮設住宅の一室に来て相談業務を実施してもらっている。
・地域包括支援センター（社協受託）も埼玉県加須市にあり、県内避難者は電話相談対応となっているため、訪問が必要な場合は、相談員に連絡が入る場合がある。
・民生委員・児童委員は、借り上げ住宅の名簿を町から提供されているので、それをもとに訪問を実施してくれている。相談員だけでは仮設の対応もあり借り上げまで回りきれないので助かっている。訪問結果は相互に情報共有し、必要に応じて相談員も訪問するようにしている。
・避難先行政・社協（郡山市）とは、定期的な連絡会を開催し、情報交換・連携している。
・県社協等の研修に参加し、支援のアドバイス等で常時連携をとっている。

（7）活動のバックアップ体制

①日常の活動フォロー

・活動は必ず２人一緒に行うようにしている。
・一人で抱え込まず、常に話し合いながら仕事を進めるようにしている。

②活動上の困難、悩みが発生した場合の対応

・県内各地で活動する町支援員が月２回一同に会し、情報交換や問題のあるケースなどを話し合い、情報を集約している。現地に行かなければ分からない課題もあるので、開催場所は、集まりやすい郡山市を中心にしながら、必要に応じて各拠点に変更することもある。
・緊急の場合は、いわき地区にいる主任に連絡し、対応を相談する。

③活動の質の向上のための研修の実施状況

・基礎研修
・スキルアップ研修
・生活不活発病

（8）生活支援相談員の活動の振り返り

①活動の成果、工夫している点

・町役場が離れているため、県外の町役場本庁舎と県内の温度差が大きい。県内の住民からは役場の姿が見えず、言っていることが伝わらないもどかしさがある。（言っても伝わらない、答えが返ってこない、電話がつながらない等）生活支援相談員はこのつなぎ役としての役割が大きかった。社協も本部は町役場と共に県外にあるので、このルートで連絡することが有効だった。そのつなぎがあったことで住民の不安解消ができた。
・借り上げの訪問を始めたら、「久しぶりに双葉町の人に会えた」と喜び、長時間話す住民が多い。役場とのつながりがないところを補っている実感がある。
・社協はもともと公民館活動や民生委員活動、介護保険事業等で認知されていたため、社協が活動する相談員ということで安心感を与えている。

②活動上の課題、解決方策

生活支援相談員の活動について

・当初は、活動拠点がなく、紙ベースの情報のやり取りも難しい状況だった。
・活動拠点が県内複数箇所にあるため、情報の集約が大変である。
・活動日誌を加須市の本部に提出することになっているが、本部職員と会う機会は少なく、一度提出するといつ原紙が手元に戻ってくるのか分からない状況である。
・今後は当初の混乱期とは異なる活動が求められる。
→いつまでも双葉町民として孤立するのではなく、地域に根差し、地域の人とつながりを持てるような支援を行う必要がある。避難先社協と密接な連携が必要である。

生活支援相談員の社協における位置づけについて

・特になし。

生活支援相談員の採用について
・特になし。
活動に向けた被災者のニーズ把握・情報収集について
・特になし。
関係機関との連携・役割分担について
・特になし。
生活支援相談員活動のバックアップ体制について
・事務局が県外のため支援員の実態の理解が難しい。 →密に連絡を取り合う
生活支援相談員活動の費用について
・会計は事務局が行っているため、現場では予算等把握ができていない。

【避難先社協としての郡山市社協の活動】

4．基本情報

（1）市町村の人口、世帯数（住民基本台帳、各月末日時点）

	人口	65 歳以上人口	高齢化率	世帯数
平成 22 年 12 月	334,783	66,678	19.9%	130,722
平成 23 年 12 月	327,445	67,339	20.6%	129,938

・郡山市でも、原発事故で市外へ避難したり、線量の低い地域へ転居したりするケースが出ており、地域が変容している。

（2）市町村社協の概要

		被災前 （平成 23 年 1 月末日時点）	現在 （平成 24 年 1 月末日時点）
職員設置数	職員	正規：26 非正規：67 パート：36	正規：26 非正規：70 パート：36
	理事	16	16
	監事	3	3
主な事業		地域福祉推進事業、ボランティア・市民活動振興事業、福祉サービス利用援助事業、介護保険事業、保育事業	地域福祉推進事業、ボランティア・市民活動振興事業、福祉サービス利用援助事業、介護保険事業、保育事業

（3）東日本大震災による避難の状況（各月末日時点）

①避難者数

	避難者数		
	応急仮設住宅	民間賃貸住宅	公営住宅
平成 23 年 12 月 （平成 24 年 2 月）	9 戸・9 人 （郡山市以外） 1,075 戸･2,067 人	1,001 戸･2,271 人 （郡山市以外） 418 戸・1,145 人	28 戸・71 人

②避難所数・仮設住宅戸数

	避難所数【最大時】	仮設住宅戸数【最新時点】	
			うち みなし仮設
時点	平成 23 年　3 月 22 日時点	月　日時点	
市町村内	82		
市町村外	14		

５．被災者支援の概況

（1）市町村社協における被災者の生活支援・相談活動

①市町村社協の被災者支援の基本的な考え方

・郡山市は、原発事故により市内の仮設住宅、民間借上住宅に多くの方々が避難してきている。また、郡山市民のなかには、自主避難をして郡山市から転居している方々もいて、震災後から地域のコミュニティが変化しつつあり、あらたな福祉コミュニティづくりが求められている。
・そういったなか、より一層、地域福祉活動を推進し、地域住民同士の支え合い、助け合い活動を中心とした被災者支援に努める。
・避難元社協との関係では、被災者主体を原則に、後方支援に徹することに留意している。

②被災者支援にあたり地域から市町村社協に期待されていること

・福祉コミュニティづくりの中心的な役割
・地域や関係機関等のネットワークづくり

③市町村社協の被災者の生活支援・相談活動（平成 24 年 2 月時点）

事業（活動）名	事業（活動）内容	所轄部署	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
仮設サロン活動支援	郡山市内における仮設地区（富岡･川内･双葉）のサロン活動に参加し担い手の支援を行う。	郡山市社協 地域福祉課	避難元社協 生活支援相談員	仮設住宅にお住まいの方 ・高齢者 ・子育て中の親等	仮設地区集会所	・サロン担い手： ２～3 人 ・サロン参加者： 15～20 人	
仮設戸別訪問支援	避難元社協生活支援相談員と同行し戸別訪問相談の支援を行う。	郡山市社協 地域福祉課	避難元社協 生活支援相談員	仮設住宅にお住まいの方 全般的な見守り訪問	仮設住宅	・生活支援相談員 ２～4 人 ・仮設住宅 １戸～200 戸程度	
借り上げ訪問支援	避難元社協生活支援相談員と同行し地理的な案内および訪問相談活動の支援を行う。	郡山市社協 地域福祉課	避難元社協 生活支援相談員	借上げ住宅にお住まいの方	郡山市内全域	・生活支援相談員 ２人 ・仮設住宅 １戸～６戸程度/1 回	
民生委員児童委員連絡協議会巡回相談	民児協定例会に参加し、生活支援相談員の活動の説明および地域の被災者避難者の状況の確認と相談を行う。	郡山市社協 地域福祉課	郡山市社協 地域福祉課	郡山市内の 民生児童委員	郡山市内 各方部民協定例会	・社協職員１名 ・生活支援相談員 2 名 ・各地区民生児童委員 15 人～25 人	
傾聴ボランティア養成講座	被災された方を対象にした活動を目的とし傾聴ボランティアを養成する。	郡山市社協 地域福祉課	郡山市社協 ボランティアセンター	仮設住宅および借上げ住宅にお住いの方	郡山市内全域	・調整中	
郡山市内における応急仮設住宅支援等に関する連絡会	市内に仮設住宅を持つ避難元社協との情報交換および円滑な連携を図る為	郡山市社協 地域福祉課	郡山市社協 地域福祉課	・川内村社協 ・富岡町社協 ・双葉町社協		・連絡会参加者 15 人～20 人	郡山総合福祉センター内会議室

事業（活動）名	事業（活動）内容	所轄部署	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
郡山市生活復興支援連絡協議会　設立	郡山市内に避難生活されている方々の支援を円滑に行うため、各関係機関の効果的な連携を図る為に必要な事項を協議することを目的として設立。	郡山市社協 地域福祉課	郡山市 郡山市教育委員会 関係専門職団体 民児協連合会 福島県社協 全避難元社協 郡山市社協等	郡山市内に避難され生活している方	郡山市内全域	・協議会参加者 20 人～30 人	郡山市社協

６．生活支援相談員の活動状況

（1）生活支援相談員の活動方針

・生活支援相談員には、社協が推進している地域福祉活動を理解してもらい、地域福祉の観点から被災者や避難者等の支援にあたってもらっている。
・また、避難者支援については、避難元行政や社協の後方支援にあたるようにし、避難元主体の支援ができるように協力するようにしている。
・上記の活動方針から、福祉の資格を取得もしくは学んだ方を生活支援相談員として活動してもらっている。

（2）生活支援相談員の市町村社協における位置づけ

・郡山市社協の地域福祉課に配属。常勤嘱託として勤務。
・郡山市内における震災被災者、仮設住宅及び借上げ住宅にお住いの震災避難者を対象とした支援業務に専従従事している。

（3）現在活動している生活支援相談員の基本情報（平成 24 年 1 月末日現在）

	採用形態	採用年月	勤務形態	年代	保有資格	その他特記事項
1	新規	H23.10	常勤・専従	30 代	介護福祉士、介護支援専門員、社会福祉主事	
2	新規	H23.10	常勤・専従	30 代	社会福祉士、介護支援専門員、精神保健福祉士	
3	新規	H23.11	常勤・専従	30 代	介護支援専門員、社会福祉主事	
4	新規	H23.11	常勤・専従	20 代	社会福祉主事	
5	新規	H23.11	常勤・専従	40 代	ﾌｧｲﾅﾝｼｬﾙﾌﾟﾗﾝﾅｰ２級	生活福祉資金の相談員として採用

（4）生活支援相談員の具体的な活動

・個別支援については、避難元社協が主体となって進めることを前提に、避難元社協が有する対象者の情報をもとに、訪問ルートを作る等の支援を実施している。避難元自治体の方針によっては、訪問に同行する場合もある。ただし、借り上げについては避難者の情報やマンパワー不足もあり対応しきれていないので、郡山市社協のサロン活動等、地域の側からアプローチができないか検討中である。

・地域支援（サロン活動）については、避難元社協にこれまでの郡山市社協の実績、ノウハウを提供し、技術支援している。

・郡山市に避難者がいる双葉郡８町村、飯館村の社協、市内の福祉関連団体、行政で顔合わせをして、連携を促進している。

	体制	活動方針 主な対応ニーズ	個別支援（訪問活動等）	地域支援（サロン活動等）	その他（サービス調整等）
平成 23 年 10 月	担当　：2 名 生活支援相談員 （2 名）	・社協職員研修 ・生活支援相談員研修 ・被災者の情報収　集 ・被災者制度の理解			
平成 23 年 11 月	担当　：2 名 生活支援相談員 （4 名）	・社協職員研修 ・生活支援相談員研修 ・被災者の情報収集 ・被災者制度の理解			・避難元社協生活支援相談員との連携情報収集と支援方法の検討・相談
平成 23 年 12 月	担当　：2 名 生活支援相談員 （4 名）	・避難元社協の生活支援相談員への支援	・地域民生委員より寄せられた被災者の相談対応、個別訪問相談	・郡山市内のサロン活動への参加　運営や担い手の方からの情報収集 ・仮設地区サロンの参加にむけて避難元社協との調整・相談	・郡山市民生児童委員連絡協議会各方部定例会巡回訪問（平成24年3月まで）
平成 24 年 1 月	担当　：2 名 生活支援相談員 （4 名）	・避難元社協の生活支援相談員への支援 サロン運営や借上げ訪問等の協力支援を行う。	・地域民生委員より寄せられた被災者の相談対応、個別訪問相談 ・避難元社協の生活支援相談員とともに仮設住宅の戸別訪問支援 ・避難元社協の生活支援相談員とともに借上げ住宅への訪問支援	・郡山市内のサロン活動への参加運営や担い手の方からの情報収集 ・避難元社協の生活支援相談員とともに仮設地区へのサロン参加	

（5）活動に向けた情報収集

・避難元社協等が行うサロン活動の情報：避難元社協に情報提供を依頼している。
・被災者の相談（情報）経路：避難元社協、地域の民生委員、本人が直接社協へ来所、福祉サービス事業者等
・民間借り上げ住宅にお住まいの方の情報：避難元社協、本人からの電話相談

（6）被災者とのかかわりの継続性（コンタクト後の対応）

○郡山市内に避難してきている方の場合
・仮設住宅にお住まいの方は、通常は避難元の生活支援相談員が支援しているが、仮設住宅内のサロン活動参加の中で住民の方から情報提供等の要望があれば対応している。
・借り上げ住宅にお住まいの方は、訪問時に本人が必要としている情報を提供するために継続的に関わっている。
○郡山市民の場合
・平常時の支援と同様に、民生委員等の地域の見守り等につないだり、関係機関に情報提供をしてつないでいる。

（7）関係機関との連携・役割分担

・避難者から相談があり、避難元行政社協等で対応していたり、つないだほうが適切だと思われる内容等である場合、必要に応じてつないでいる。また、月１回「応急仮設住宅支援等に関する連絡会」を開催し、仮設住宅がある避難元社協（富岡、双葉、川内）、県社協と連携している。
・ボランティア団体等については、市社協ボラセン、避難元社協と調整しながら対応している。
・市町村社協内部では、相談内容に応じて各事業担当へつないでいる。
・高齢者介護の相談があった場合、必要に応じて地域包括支援センターにつないでいる。
・民生委員・児童委員とは、民協定例会に出席し情報交換・情報収集するほか、民生委員から地域の困りごと相談があった場合に対応している。

（8）活動のバックアップ体制

①日常の活動フォロー

・生活支援相談員の活動のフォローについては、チーフ的な役割に福祉活動専門員をおき、活動内容や活動量等の振り分けをしている。
・また、1 チーム 2 人の 2 チームで活動しており、生活支援相談員同士もサポートできる体制を取っている。
・一日一回は、チーフである福祉活動専門員が活動報告を受け、今後の支援や活動の計画への助言を行っている。また、週１回は、地域福祉課長に活動報告をし指導を受けている。

②活動上の困難、悩みが発生した場合の対応

・上記体制で行っているので、生活支援相談員同士で検討し、福祉活動専門員に相談し解決方法について話し合う。
・それで解決できない場合は、地域福祉課長、事務局長と上司に相談し指示を仰ぐ。

③活動の質の向上のための研修の実施状況

平成 23 年度市町村社会福祉協議会「生活支援相談員等研修会(基礎編)」
平成 23 年度市町村社会福祉協議会職員研修(基礎編)
平成 23 年度市町村社会福祉協議会生活支援相談員事例検討・情報交換会
平成 23 年度福島県医療ソーシャルワーカー協会講習会
平成 23 年度傾聴ボランティア養成講座

・生活支援・被災者支援というよりは、地域福祉活動の延長、社会資源、コミュニティ活動という視点で人材育成を進めている。

（9）生活支援相談員の活動にかかる費用

	概算費用（単位：千円）	主な財源	主な使途
23 年度	6,075	県社協の委託金	人件費、会議費、消耗品費等
24 年度	12,554	県社協の委託金	人件費、会議費、消耗品費等

（10）生活支援相談員の活動の振り返り

①活動の成果、工夫している点

・生活支援相談員には、避難元社協が安定的に活動できる環境が整うまで 3 か月程度、通常の社協活動（サロン等）を十分理解してもらうようにした。この結果、コミュニティワークの視点で活動できるようになったのは大きな成果である。

②活動上の課題、解決方策

生活支援相談員の活動について
・支援活動の範囲、住民の理解度 →制度の整備、存在と活動の周知
生活支援相談員の社協における位置づけについて
・特になし。
生活支援相談員の採用について
・特になし。
活動に向けた被災者のニーズ把握・情報収集について
・住民より直接的なニーズの把握・情報収集が困難 →住民に対する活動の周知
関係機関との連携・役割分担について
・連携・役割分担の方法 →定期的な連絡会議
生活支援相談員活動のバックアップ体制について
・特になし。
生活支援相談員活動の費用について
・特になし。

（２）福島県相馬市社会福祉協議会ヒアリング記録

訪問日時	2012 年 2 月 16 日（木）13 時 45 分～15 時 30 分
訪問場所	相馬市社会福祉協議会　会議室
対応者	相馬市生活復興ボランティアセンター　今野次長
訪問者	筒井委員、福嶋委員、和山委員、高森委員、全社協地域福祉部 菊池

１．基本情報

(1) 市町村の人口、世帯数（住民基本台帳、各月末日時点）

	人口	65 歳以上人口	高齢化率	世帯数
平成 22 年 12 月	38,085	9,542	25.05	13,711
平成 23 年 6 月	37,113	9,249	24.92	13,623
平成 23 年 12 月	36,823	9,266	25.16	13,701

・東日本大震災による死亡が 500 人弱、原発事故によりで小さい子どもがいる世帯等で転出が増えている。

(2) 市町村社協の概要

		被災前 （平成 23 年 1 月末日時点）	現在 （平成 24 年 1 月末日時点）
職員設置数	職員	正規：１７ 非正規：９ パート：４	正規：１６ 非正規：２５ パート：３
	理事	会長１副会長１常務理事１理事１２	会長１副会長１常務理事１理事１２
	監事	２	２
主な事業		地域福祉推進事業、介護保険事業、受託事業、指定管理事業	地域福祉推進事業、介護保険事業、受託事業、指定管理事業
地域での位置づけ		社会福祉関係者	社会福祉関係者

（3）東日本大震災による避難の状況（各月末日時点）

①避難者数

	避難者数							
	応急仮設住宅	民間賃貸住宅	公営住宅	その他住宅等	避難所（公民館・学校等）	旅館・ホテル等	その他（親類・知人宅等）	市町村外への避難者数
平成 23 年 6 月	1,500 戸	590 戸						
平成 23 年 9 月	1,500 戸	590 戸						
平成 23 年 12 月	1,500 戸	590 戸						

②避難所数・仮設住宅戸数

	避難所数【最大時】		仮設住宅戸数【最新時点】		
					うち みなし仮設
時点	3 月	12 日時点	2 月	1 日時点	
市町村内	11 ヶ所		2,090 戸		590 戸
市町村外					

・相馬市は仮設住宅の建設が早く、避難所は 6 月 17 日に完全閉鎖となった。

・仮設住宅は大きく分けて 4 ヶ所にある。

２．被災者支援の概況

（1）市町村における被災者の生活支援・相談活動等の全体像（現時点での活動等をご記入ください。）

	活動の内容	活動の担い手（職員、ボランティア等）	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
市町村行政	ボランティアの受入調整 仮設入居者に対する給食（夕食）	市職員 配膳については仮設入居者や組長等	仮設住宅入居者	仮設住宅		各仮設集会所等
福祉事務所	障害者見守り訪問	緊急雇用職員（10 人採用したが、現在は 5 人に減っており、十分機能していない）	仮設住宅入居障害者	仮設住宅	週 1 回程度	
保健所・保健センター	心のケア 巡回相談 一休みの会	保健師等 医療チーム	主に仮設入居者 在宅被災者等	市内にある仮設住宅等	相双地域	保健センター 各仮設集会所 相馬広域こころのケアセンター
地域包括支援センター（社協受託）	訪問活動等	職員	市内要援護者宅	市内	随時	
高齢・障害・児童等の福祉サービス事業者、専門職団体等	福祉施設等は全く被災しなかったので、震災前と同様の運営					
民生委員・児童委員	在宅被災者や借り上げ住宅等の訪問（心のケアが必要な被災者については社協に情報を集約し、関係機関につないでいる）	担当地域の民生・児童委員	在宅被災者等	各担当地域。借り上げについては、各地からの避難者がいるので、行政から名簿をもらい、対象を特定。	随時	
地域組織、NPO、ボランティア団体等	地域組織は、活動なし。 震災後できたＮＰＯが 2 つあり、物資等の配布では毎週土日にイベントを実施。					

（2）市町村社協における被災者の生活支援・相談活動

①市町村社協の被災者支援の基本的な考え方

・大震災により被災し、生活環境が激変したなかで、住民が安心を取り戻し、福祉サービスや生活支援を受けることによって、安心して暮らすことができるような地域社会を作るため、被災者の生活に寄り添い、その後の自立に向けた支援を行う。

②被災者支援にあたり地域から市町村社協に期待されていること

・一人ひとりの住民・家族への「個別支援」と、地域住民同士の関わり等を進める「地域支援」の２つをすることによりコミュニティを再構築する。

③市町村社協の被災者の生活支援・相談活動（平成 24 年 2 月時点）

事業（活動）名	事業（活動）内容	所轄部署	活動の担い手	活動の対象者	活動エリア	活動規模	活動拠点
お茶会	サロン活動	生活復興 VC	職員、V	仮設住宅入居者	仮設住宅	週５日	集会所
訪問	相談事業	生活復興 VC	職員	仮設住宅入居者	仮設住宅	週５日	仮設住宅
訪問	相談事業	地域包括支援センター	職員	高齢者宅	市内	週５日	

３．生活支援相談員の活動状況

（1）生活支援相談員の活動方針

・相馬市生活復興ボランティアセンター復興支援中期計画を策定し、活動方針を明確にしている。これに沿って動いていれば、どのような人を採用しても、特に支障はない。

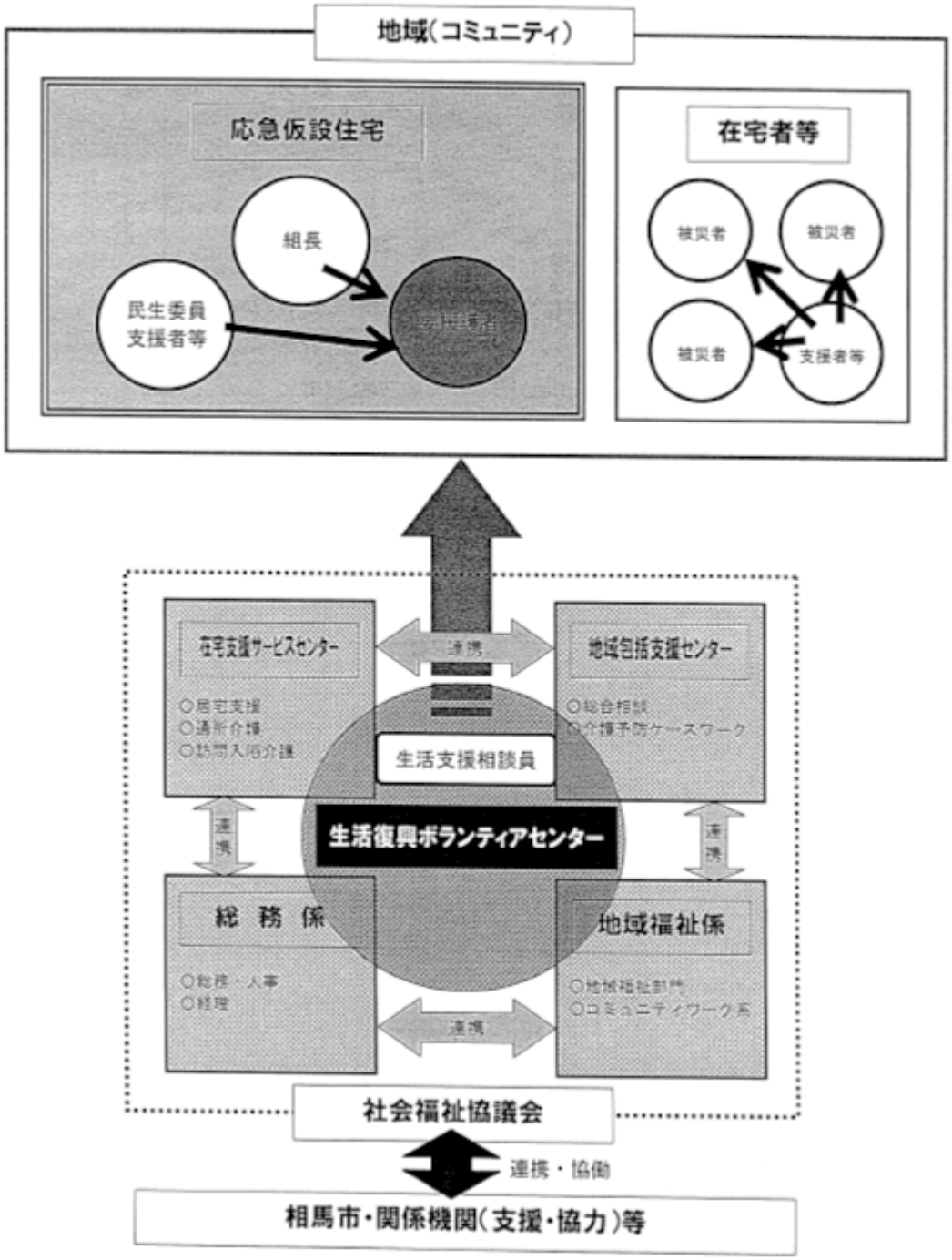
・復興に向けての理念：被災地復興に向けての被災者の自立支援
つなげよう“未来へ“
①命をつなぐ…生きる“力”を、明日へつなぐため、寄り添います。
②この相馬で活きる…ともに支え合い活せる“まち”をつくります。
③組織をつなぐ…行政や民間団体等と連携し、支える“仕組み”をつくります。

・重点活動項目：応急仮設住宅入居者への生活支援とコミュニティづくり、民間借り上げ住宅入居者への支援、被災在宅生活者への支援に向けての体制づくり

・要援護者（福祉サービスを利用している人、日常的な見守りが必要な人など）のニーズに基づき支援を行うが、それが自立を阻害する恐れがあるものについては、支援を差し控えることが必要である。ただし、その支援が自立を阻害するかどうかは、人によって、時期によって、家族・近隣等周りの環境によって異なるので、画一的なルールでは決められない。判断に際しては、チーフ生活支援相談員や他の社協職員、関係支援者等と相談しながら判断し支援を行っている。

（2）生活支援相談員の市町村社協における位置づけ

・事務局長直轄で、相談員がキャッチしてきた情報を共有し、社協の他事業すべてと連携できる位置づけにある。
・災害ボランティアセンターは訓練時には社協が運営することになっていたが、社協が指定管理で受けている建物が避難所になりそちらに人手を割かれたため、センター長 1 人のみ社協から出て、そのほかは、震災で休業となった企業 2 社、地区連合（労働組合）、商工会議所、青年会議所、福祉教育でつながりのあった学校の先生等に協力を得て立ち上げた。ボランティアセンターに関する市町村との協定や防災計画への位置づけがなかったため、このような柔軟な体制が可能となった。



（3）現在活動している生活支援相談員の基本情報（平成 24 年 1 月末日現在）

・5 月に臨時職員として採用した 2 人は、4 月までボランティアセンターでボランティアとして活動している様子を見て、センター長が適性があると判断して、声をかけた。

・その後は、特に資格要件をかけずに 7 月に人員募集したところ、予定していた 10 人ちょうどの応募があり、全員有資格者であった。8 月から新体制での訪問をスタートさせる必要があったため、書類審査で全員を採用した。

・生活支援相談員活動は、2 チームに分かれて行っており、仮設ごとに正・副担当制をとっている（8 月の時点では 2 人で 2 仮設担当としていたが、主体的に動ける均一な相談員を育成するために、11 月から主担当は 1 人になるようにした）。訪問は複数体制で行い、サロン活動は、正担当の職員が企画し、それに沿って必要な職員を配置するようにしている。

・相談員 1 人が担当する世帯は 100～150 世帯である。

・全体の 2/3 は女性である。

	採用形態	採用年月	勤務形態	年代	保有資格	その他特記事項
１	既存	S61.4	常勤・専従	４０代	社会福祉主事	
２	新規	H23.5	常勤・専従	２０代	保育士	
３	新規	H23.5	常勤・専従	２０代	保育士	
４	新規	H23.8	常勤・専従	５０代	介護福祉士	
５	新規	H23.8	常勤・専従	５０代	社会福祉主事	
６	新規	H23.8	常勤・専従	４０代	介護福祉士	
７	新規	H23.8	常勤・専従	４０代	介護福祉士	
８	新規	H23.8	常勤・専従	３０代	介護福祉士	
９	新規	H23.8	常勤・専従	３０代	社会福祉主事	
１０	新規	H23.8	常勤・専従	３０代	介護福祉士	
１１	新規	H23.8	常勤・専従	３０代	介護福祉士	
１２	新規	H23.8	常勤・専従	２０代	社会福祉主事	
１３	新規	H23.8	常勤・専従	２０代	介護福祉士	

（4）生活支援相談員の具体的な活動

・3ヶ月で1クール（3ヶ月に1回は必ず全戸訪問）と設定して訪問活動を展開している。

・6月に仮設への移行が終わることが見えていたので、5月に社協の臨時職員2人を採用し、仮設での生活へ円滑に移行できるよう7月までに1回目の全戸訪問を行った。社協が避難所を運営しており、避難者からも仮設住宅に移ってからの生活不安の声を聞いていたので、早めに対応する必要を感じ、できるだけ前倒しで準備を進めた。

・8月からの2回目の全戸訪問は、関係機関の調整がなされないまま、大学や病院等が多数個別訪問を行い、1日5回も6回も同じような人が入ってきて仮設住民は困惑している実態をふまえ、他の訪問者が入っているところは話を聞かずに戻る方針で動き、相談員の顔つなぎと災害ボランティセンターが生活復興ボランティアセンターに変わったことの案内を中心に進めた。（最後まで地域に残るのは社協と分かっていたので、無理はしなかった）

・11月からの3回目の全戸訪問は年末年始に向けた対応、1月からの4回目の全戸訪問は、緊急雇用や失業給付が切れて生活困窮者が出ないようにという視点で訪問している。

	体制	活動方針 主な対応ニーズ	個別支援（訪問活動等）	地域支援（サロン活動等）	その他（サービス調整等）
平成23年8月	・センター長 ・生活支援相談員12名 ・社協ブロック派遣職員や支援P等3・4名	・全戸訪問、入居世帯や要支援者の把握 ・行政ニーズや住宅の不具合	・863世帯全戸訪問 ・必要に応じて各専門機関につなぐ ・熱中症声掛け	・行茶や外部機関のイベント活動	
平成23年9月	同上	・重点対象宅訪問	・重点宅の見守り頻度を設定、定期的に訪問 ・カレンダー配布	・生活支援相談員によるお茶会の定期開催 ・定期開催による参加者のニーズ等の拾いあげ	
平成23年10月	センター長 生活支援相談員12名	・重点対象宅訪問 ・生活福祉資金対応	同上	同上	
平成23年11月	同上	・同上	・同上 ・時節注意の声掛け等	同上	
平成23年12月	同上	・同上 ・困窮世帯把握等のための全戸訪問	同上	同上	
平成24年1月	同上	・重点対象宅訪問 ・生活福祉資金対応 ・借上げ住宅等に関するデータ整理	同上	同上	

（5）活動に向けた情報収集

・生活支援相談員の定期的な全戸訪問で把握した。
・行政から、6 月に仮設の名簿、9 月に借り上げ仮設の名簿を提供してもらった。行政からの情報提供について、特に困ることはなかった。

（6）被災者とのかかわりの継続性（コンタクト後の対応）

・定期的な見守り訪問

（7）関係機関との連携・役割分担

・行政の保健センター、福祉事務所に対しては、社協で把握した情報を提供して連携している。（健康的に問題のありそうなケースは文書報告。福祉事務所は電話でやり取りし、必要に応じて同行訪問）また、行政の障害者見守り訪問がうまく機能していないので、生活支援相談員が把握した場合は逆通報でつないでいる。以前は社協が市役所の中にあったので、行政との連携のネットワークはすでにできており、震災に関係なく円滑である。
・仮設で保健所による心のケア、福祉事務所による相談が行われる曜日は相談員は訪問しない。
・地域包括支援センターの訪問は随時なので、相談員からつないで同行するケースが多い。
・民生委員は借り上げ仮設と被災住宅を訪問し、そこで見つけた要援護者、困ったケースを相談員につなぐ。それを受けて相談員が訪問し、連携先を決めることにしている。民協の事務局を社協が持っているので、連携は円滑である。

①市町村社協内部	生活福祉資金貸付、日常生活自立支援事業、介護保険サービス
②市町村行政	給食
③福祉事務所	見守り訪問
④保健所・保健センター	心のケア
⑤地域包括支援センター	相談援助
⑥高齢・障害・児童等の福祉サービス事業者、専門職団体等	デイサービス 訪問入浴サービス
⑦民生委員・児童委員	見守り訪問
⑧地域組織、NPO、ボランティア団体等	お茶会支援

（8）活動のバックアップ体制

①日常の活動フォロー

・センター長が全て対応。
・毎日朝晩ミーティングを行い、疑問がある場合は、必ずその日のうちに解決するようにしている。チームミーティングの記録を交代で相談員に作成させることで、情報を整理する力、伝達する力を習得させている。
・すべての相談員が、毎月一文字の目標を立て、それに向けた週間目標も立てた上で活動し、毎週振り返り、1 カ月が終わったら総合的にできたこと、できなかったことを整理して、翌月に生かすようにしている。
・5 月の活動開始当初は、関東ブロック社協からの支援が入っていたが、相談員の育成のため、訪問援助活動のプロパーを派遣してもらうよう依頼した。派遣職員には、同行訪問で訪問の仕方を見せたり、指導員の訪問の様子を後ろ立ちして確認してもらったり、記録の仕方を指導してもらったりした。

②活動上の困難、悩みが発生した場合の対応

・チームミーティングと全体ミーティングの中で生活支援相談員間で共有し、みんなで話し合い、センター長が助言する。

③活動の質の向上のための研修の実施状況

・新任研修（市社協実施）：採用直後の 8 月 1,2 日に手引に基づいて訪問の仕方、やってはいけないことの講習、ＫＪ法を使っての演習と演習を行い、2 日の午後から関東ブロックの職員同行のもと訪問活動を開始した。また、お盆は訪問を休み、2 回目の研修を行った。研修の企画はセンター長が、日光市社協の支援を受けながら進めた。
・生活支援相談員等研修会（基礎編）【県社協】
・スキルアップ研修（月１回）【市社協】：演習を基本にしている。その時々の相談員の成長度、被災者の生活状況に応じてテーマを設定し、ＫＪ法等を使い、チームで動くことの重要性等について確認・習得できるようにしている。このほか、相談員が不安になる前に先手・先手でセンター長から方針を示していることが活動の質の向上に生きている。
・情報交換会【県社協】
・生活支援相談員等研修会（スキルアップ編）【県社協】

④その他

・ストレスのかかる仕事なので、何かあったらすぐに相談するように折にふれてセンター長から発信している。同行訪問の車中でいろいろと会話をすることも貴重なフォローの時間となっている。

（9）生活支援相談員の活動にかかる費用

	概算費用（単位：千円）	主な財源	主な使途
23 年度	３７，８７３	県社協補助金	人件費、事業費
24 年度	２８，０００	県社協補助金	人件費、事業費

（10）生活支援相談員の活動の振り返り

①活動の成果、工夫している点

・行政は命を守る仕事で、社協は命を守った後の住民が自立していくまでの生活を見る仕事だと考えていたので、特に戸惑いなく事業を実施できた。
・毎日訪問しているので、仮設住民にも顔を覚えてもらい、どこに行ってもあいさつしてもらえるし、地域に生活支援相談員の存在や役割が浸透してきている。（職員間の密な情報共有や話し合い、センター長の助言）

・日々訪問する中で見守り宅以外の様子伺や生活環境の変化に目を向けている。（ガス・電気メーター、ポスト郵便物溜まりでの安否確認など）
・相談員には、「相談しやすい体制を作りましょう」と細かく指導しているので、相談を受けたものを受けっぱなしにしないことが徹底している。相談員がつないだおかげで、いろいろな制度が分かった、行政から支援してもらえるようになったという声が仮設住民から届くようになった。

・お茶会を続ける中で徐々に参加者の自主性が出来てきている。最近は、少しずつ参加者からリクエストが増えてきている。10 月頃には「笑えない」という言葉があったが、毎日サロン等に集っていることで笑えるようになったという言葉もあった。
・地域支援の結果、隣が見えるようになってきた。お茶会について、年内はチラシを各戸に配布していたが、1 月からはポスター1 枚だけにした。それでも、近所の人が誘いあって口コミで参加してくれるような隣近所と顔が見える関係ができつつある。

②活動上の課題、解決方策

生活支援相談員の活動について
・継続した訪問活動 →仮設入居者や被災者の変化を捉え、その都度検討 ・借り上げと在宅の被災者の訪問、つなぎは民生委員に依頼しているが、他市町村からの避難者がかなりおり、十分把握しきれていない。まちづくりという視点で今後仕掛けを考えていきたい。
生活支援相談員の社協における位置づけについて
・仮設住宅がなくなった後どうするか。 →年齢の高い順に切ると相談員には伝えているが、それまでの相談員業務経験を生かして社協のヘルパー事業等への配置転換の道はあるのではないか。それも視野に入れ、できるだけ社協の仕事全体を知ってもらえるよう、生活福祉資金貸付の担当を 4 か月クールで全相談員に担当させることを計画している。