ふくしま
生活支援相談員
活動事例集

東日本大震災と原子力発電所の事故による
避難住民への支援

社会福祉法人　福島県社会福祉協議会
避難者生活支援・相談センター

社会福祉法人　福島県社会福祉協議会
避難者生活支援・相談センター

TEL.024-522-6543　FAX.024-522-6546
HP http://pref-f-svc.org
避難者生活支援・相談センター 検索

はじめに

平成23年３月11日に発生した東日本大震災とこれに伴う東京電力福島第一原子力発電所事故により、多くの福島県民が避難生活を強いられました。

生活支援相談員は、同年8月より県内の市町村社会福祉協議会に配置され、被災・避難されている方一人ひとりに寄り添いながら、仮設住宅や借上げ住宅等を訪問し、見守り活動や様々な相談を受けては関係機関に繋ぐなど、生活の自立に向けた支援を行っています。

震災から９年が経過し、原子力発電所の事故による避難指示解除の動きは大きく進展しており、本格的な帰還や生活再建に向けた取り組みが着実に進められています。

しかし、避難者においては再建先が決まらないなどのためにいまだ仮設住宅に残られる方もおり、また復興公営住宅への入居者や住宅再建あるいは帰還された方においても生活環境の大きな変化にともなうさまざまな問題を抱えるなど、自立に向けた課題はむしろ複雑・深刻化しています。

本事例集は、発災当初から取り組んできた生活支援相談員のさまざまな活動事例をご紹介するものです。

日々の見守り活動や相談支援、避難者の孤立防止や居場所づくりとしてのサロン事業、避難先の地域住民との交流事業など、それぞれの社会福祉協議会の特色を活かしながらの発想や工夫のこもった取組みが実践されてきました。お読みいただく皆様方のご参考となれば幸いです。

令和２年３月

ふくしま 生活支援相談員 活動事例集

東日本大震災と原子力発電所の事故による避難住民への支援

CONTENTS

県北エリア

事例１ 福島市社会福祉協議会 …… 6
事例２ 二本松市社会福祉協議会 …… 8
事例３ 本宮市社会福祉協議会 …… 10
事例４ 本宮市社会福祉協議会 …… 12
事例５ 川俣町社会福祉協議会 …… 14
事例６ 大玉村社会福祉協議会 …… 16

県中・県南・会津エリア

事例１ 郡山市社会福祉協議会 …… 20
事例２ 田村市社会福祉協議会 …… 22
事例３ 三春町社会福祉協議会 …… 24
事例４ 白河市社会福祉協議会 …… 26
事例５ 会津若松市社会福祉協議会 …… 28

相双・いわきエリア

事例１ 相馬市社会福祉協議会 …… 32
事例２ 南相馬市社会福祉協議会 …… 34
事例３ 広野町社会福祉協議会 …… 36
事例４ 楢葉町社会福祉協議会 …… 38
事例５ 富岡町社会福祉協議会 …… 40
事例６ 川内村社会福祉協議会 …… 42
事例７ 大熊町社会福祉協議会 …… 44
事例８ 双葉町社会福祉協議会 …… 46
事例９ 浪江町社会福祉協議会 …… 48
事例10 葛尾村社会福祉協議会 …… 50
事例11 新地町社会福祉協議会 …… 52
事例12 飯舘村社会福祉協議会 …… 54
事例13 いわき市社会福祉協議会 …… 56

資料１ 避難者生活支援事業 …… 58
資料２ 避難者の居住環境（用語解説） …… 60
資料３ 研修の実績 …… 62

＊本事例集では、「生活支援相談員」の表記は「相談員」としております（6～57P）。

生活支援相談員の活動について

生活支援相談員の役割

生活支援相談員は、被災により経済基盤、生活基盤が弱くなり、自立した生活が困難になった人への支援を行う役割を担います。

具体的には、被災者の福祉課題・生活課題の把握を行い、支援を要する人（要援助者）に対して、必要なサービス・活動ができるよう、相談や調整を行うとともに、既存のサービス・活動で対応できないニーズについて、自ら支援を行います。また、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）を行います。

支援の対象

仮設住宅・借上げ住宅等に
居住する世帯およびその家族

復興公営住宅・災害公営住宅・
賃貸住宅・避難先に再建した
住宅等に居住する世帯のうち
支援を必要とする者

活動の内容

1 戸別訪問による見守り、相談支援

- さりげない会話を通じて生活課題（健康面、生活面、社会とのつながり）を把握
- 傾聴で困りごと、心配ごと、要望を把握
- 服装や室内・室外の様子から生活状況を把握
- 相談先や支援制度、必要な生活情報を提供する

世帯を理解するために把握する事項例

① 世帯主
② 家族構成
③ 家族の被災状況
④ 住居の被災状況
⑤ 仮設住宅に入居する前の避難状況
⑥ 生活再建に向けた各種経済的支援の申請（活用）状況
⑦ 生活再建の希望（生活再建に向けた課題）

など

個人を理解するために把握する事項例

① 既往歴
② 主治医、服薬の状況
③ 障がい、介護度
④ 福祉サービス等利用の状況
⑤ 介護者
⑥ 身体面（からだ）の状況
⑦ 精神面（こころ）の状況
⑧ 行動面（うごき）の状況
⑨ 社会面（かかわり）の状況
⑩ 移動面の状況

など

2 個別支援計画の立案、具体的支援

重複して課題を抱えるなど、より専門的な支援を必要とする支援対象者についての個別支援計画を立案します。生活支援相談員は、計画をもとに所属対応、社協内対応、関係する機関への引き継ぎなど今後の支援策を検討・決定します。

3 関係機関へのつなぎ

生活支援相談員への相談の中には、自身の力では解決することが困難な場合もあります。こうした場合、職場の上司やスーパーバイザー、行政機関、他の事業所の専門職や民生委員・児童委員等の地域の福祉関係者・関係機関に相談し、助言を求め、事案を引き継ぎます。

4 交流会（サロン）の開催支援

生活支援相談員の業務の中には、個別支援だけではなく、被災者の住む地域全体を支援する「地域支援」もあります。

具体的な活動としては、支援対象者の引きこもりや孤立の防止を図るために開催する交流事業（仮設住宅や復興公営住宅住民、地域住民、ボランティア、NPO等外部支援者との交流）の開催準備や、当日の運営管理を担います。

効果と目標（例）

- 会話機会の確保
- 近隣住民との交流
- 生きがいづくり
- 健康維持
- 参加者（支援対象者）が主体的に企画、立案、運営などに関われるようにする

ふくしま生活支援相談員活動事例集

県北エリア

福島市

福島県の県庁所在地。モモ、ナシ、リンゴなどの果樹栽培が盛んです。観光では「福島に桃源郷あり」とも称される花見山公園が有名で、春には多くの観光客が訪れます。

二本松市

智恵子抄に詠われた安達太良山と阿武隈川で知られ、県内を代表する城下町のひとつ。日本三大提灯祭りのひとつ「二本松提灯祭り」、日本最大級の菊人形展「二本松の菊人形」など多くの観光資源を有しています。

本宮市

福島県のほぼ中央に位置し、いにしえより交通の要衝として栄えたまち。西に安達太良山を臨み、阿武隈川や安達太良川、五百川など多くの川が流れていることから「みずいろの町」としても知られています。

川俣町

阿武隈山系の山間にあり、「絹の里・シルクの産地」として栄えてきたまち。国内最大のフォルクローレの祭り「コスキン・エン・ハポン」、特産品の川俣シャモ、ロードレース大会なども有名です。

大玉村

「日本で最も美しい村」加盟。キャッチフレーズは、小さくても輝く“大いなる田舎”大玉村。村内を国道４号と東北自動車道が貫通しており、なだらかに広がる台地では、水稲、野菜、果樹、牧畜が盛んです。

事例 1

福島市社会福祉協議会

つなぐ・つなげる・つながる支援
～地域と関わり生きがいのある暮らしを～

■ 時期：平成24年４月～　■ 場所：福島市保健福祉センター等

背景

● 福島市には沿岸部の市町村から約12,000人の方が避難しました。現在は市内の借上げ住宅と復興公営住宅、福島市に再建した住宅などで生活しています。福島市社協は相談員を配置して戸別訪問による見守り相談、サロン開催等の活動をしています。

● 相談員が訪問をすると、避難によって仕事や趣味、友人との交流が続けられなくなり、自宅にこもりがちになっている方が多くいました。福島市社協では「何かしたい」「誰かと交流したい」と思いつつ、知らない土地できっかけをつかめずにいる方を、人や趣味と“つなげる”生きがいづくり支援を行っています。

取り組み

サロンで“つなぐ”

福島市社協が開催するサロン『てとて』は、福島市に避難されている全ての方を対象にしています。避難で会えなくなってしまった知人との交流、同じ避難を経験した他の市町村の方との交流などさまざまな交流の場として開催。参加者は、相談員による訪問時の呼びかけ、避難元社協の呼びかけ、既存の参加者からの誘いでサロンを知り訪れています。

福島市社協が実施するサロン『てとて』のチラシ裏面には地域情報などを掲載。12月は初詣におすすめの神社を紹介しました。

サロンの内容は健康体操やものづくり、ボランティア団体などによる楽器の演奏など多彩。写真は福島市内のハンドベルの愛好団体の演奏の様子。

紙切り師の公演を観た後には、折り紙を使った紙切りを体験。相談しながら作業するうちに自然と交流が生まれます。

サロンでは専門職とのつなぎも行っています。サロンには毎回、心のケアセンターの職員にも参加してもらい、話ができる機会を作っています。血圧測定の時などに気軽に心身の不調や家族の悩みなどを相談できるので、今ではサロンでの相談を心待ちにしている方も多くいます。

体験型の事業で趣味と“つなげる”

興味があっても何から始めて良いのか分からなかったり、一人ではじめる勇気がない方などに、社協のイベントを体験してもらう取り組みをしています。さらに、福島市やその他の団体が実施しているイベントや講座などへの参加も促し、関心を持ったことが実際の趣味や生きがいにつながるよう、地域の社会資源とつなげる活動をしています。

これまでに、陶芸、フラワーアレンジメント、レース編み、そば打ち、料理の教室を開催しました。陶芸やそば打ちは普段サロンに参加しない男性も関心を寄せ、参加しています。講師は市内で教室を開いている方を招き、もっとやってみたいという参加者には実際の教室を案内しています。

体力づくりと、誰かと一緒に楽しむことの喜びを体験してもらうため、市内の森林でウォーキング会を開催しました。家の中にいることが多く、歩くことが減っている参加者からは「みんなと一緒だと歩ける」と大変好評で２回目も開催しました。

社会資源につなげた例では、戸別訪問で「美味しいコーヒーを入れたい」という話を聞き、福島市が実施している市民講座を探して紹介しました。つぶやきを糸口に、相談員が後押しして行動につなげることで社会との関わりを持つきっかけにすることができました。

工夫

● 「自分が楽しめないサロンは参加者も楽しめない」をモットーに相談員自身も楽しいと思えるサロン作りをしています。また、同じ顔ぶれになりやすいサロンで初参加の方にも「また来たい」と感じてもらうため、同じ市町村の方や話上手な方に近い席を案内するなど、居心地良く過ごせるようにしています。

● 体験教室の参加者やサロン参加者にアンケートを行い、ニーズに沿った体験イベントを企画しています。内容は高齢者でも作業しやすいようにアレンジし、完成させる歓びや楽しさをギュと濃縮した体験をしてもらうことで、もっとやりたいと思う「その後」を意識した計画をしています。例えば陶芸では、初心者でも形が作りやすいよう粘土を小分けにして準備し、絵付けなどにより時間を使って楽しめるようにしました。

効果

● 人が集まる場所が苦手だった方が、「相談員さんがいるなら行ってみようか」とサロンに参加しました。徐々に他の参加者とも打ち解けて、外に出て人と一緒に何かすることの楽しさを実感し、今では笑顔が増え苦手な写真撮影にも笑顔で応じてくれるようになりました。これらの取り組みが、閉じこもりを予防し、人や地域との交流に対する本人の意欲を引き出すことにつながりました。

● これまではサロンやイベントの際、市町村ごとにグループが別れてしまっていましたが、最近は復興公営住宅が同じという理由で、別の市町村の方同士で一緒にサロンを楽しむケースが増えてきました。また、「同じ復興公営住宅の人に誘われた」と初めてサロンに訪れる人も増えています。人と人が“つながり”、市町村の垣根を越えた交流が生まれていることに、相談員もやりがいを感じています。

事例2　二本松市社会福祉協議会

地域住民と避難者をつなぐ架け橋に！避難先社協の取り組み
避難者と地域住民の交流

■ 時期：平成29年度　■ 場所：二本松福祉センター

背景

- 二本松市内に原発事故による避難者向けの仮設住宅が整備されたことから、平成23年10月二本松市社協は相談員を配置し、避難者支援をスタートしました。
- 現在は、復興公営住宅や避難先で再建した住宅に移り住んだ避難者が、地域に馴染めず孤立したり、閉じこもりがちになるケースが増えています。二本松市社協は平成29年度より、地域の社協である強みを生かして避難者と地域住民の交流支援に取り組んでいます。
- 避難者の中には、地域住民と交流したい気持ちがあっても、避難を負い目に感じて積極的に交流できずにいる方もいるため、避難者向けのサロン「こっ茶(ちゃ)こっせ」（月１回実施）を交流の場にして地域との交流を促す計画を立てました。現在は年６回実施しています。

取り組み

step1　地域の高校生を巻き込んで「夏祭り」を盛り上げる

平成29年、８月のサロンで「夏祭り」を行うことにしました。地域住民との交流を目的としたイベントは初の開催となるので、打ち解けやすいよう子どもや学生との交流を入り口にしようと考え、日頃からサロンに足を運んでいた地域の高校生※に声を掛け、準備と運営を手伝ってもらいました。

地元の県立安達高校の家政部と美術部が中心となりプログラムや飾りづくりに協力してくれました。部に所属していない生徒も加わり、約70名が準備に携わりました。当日も20名が参加し、家政部の生徒がファッションショーを披露しました。さらに地域の障がい者施設やデイサービスの利用者がダンスの披露やお菓子販売などで参加してくれることになり、一緒に夏祭りを楽しみました。

家政部は自分たちでデザイン・制作した服でファッションショーを披露しました。

美術部はチラシや会場に飾る提灯などを作成。

※二本松市社協は福祉教育に取り組んでおり、ボランティアセンターには約100名の学生がボランティア登録しています。一部の学生が年に数回、「こっ茶(ちゃ)こっせ」に参加しています。

step2　地域で活動をする人と「クリスマス会」で交流

12月には地域住民とクリスマス会を行いました。

避難者の中には周囲の心ない言動によって辛い経験をした方もいるため、会には地域のボランティア、サロンの運営者、地区社協の方など対人支援に慣れており、避難者の状況にも理解のある方を招き、安心して参加できる環境をつくりました。さらに地元の県立安達東高校の生徒も参加し会を盛り上げてくれました。

地域のボランティア（左）、安達東高校の生徒から手作りプレゼント（右）

step3　個人と個人、地域と地域の交流へ

①交流会で知り合った地域の住民と趣味を楽しんだり、お茶のみ友だちになるなど、社協の支援を離れて個人的な付き合いに発展しています。

②個人間の交流だけではなく、復興公営住宅の自治会が地域の住民を招待して交流会を開きたいと考えるなど、自主的に地域との交流を模索し始めています。社協は必要に応じた後方支援をしています。

③人付き合いは得意な方、そうでない方がいるので、個々に合った交流の形が見つけられるように、今後も社協がさまざまな交流の場をつくっていきます。

工夫

- 夏祭りを成功させるだけでなく、参加者が交流の楽しさを忘れないうちに次につなげることが重要だと考え、クリスマス会を実施しました。今後はさらに交流会の回数を増やしたいと考えています。
- １回目と２回目の交流会では関わる地域住民を変え、学生や地域で福祉活動をする人などさまざまな立場の人と交流できる機会を作りました。
- 参加者同士がすぐに打ち解けられるよう席順を工夫しました。参加者の日頃の活動や本人の性格、趣味などを考慮して、気が合いそうな方と同席になるようにしました。

効果

- 初めは緊張気味だった避難者も、徐々に地域の方と会話ができて穏やかな表情に変わっていきました。地域住民と交流できたことで、地域に受け入れられているという安心感を覚えることができたようです。
- 行政や社協には提供できない地域の情報を得ることができたようで、参加者からは「近所のスーパーの特売日や、何がどこに売っているかなど、ちょっとした地域の話ができて楽しかった」という声が聞かれました。
- 交流会の準備や運営を手伝ってもらうことで、地域の高校生が避難者と直に接する機会や避難者について考える時間ができました。そして、地域住民と避難者が交流を持つことは同じ地域で安心して暮らすために必要なことだと理解してもらうことができました。

事例3 本宮市社会福祉協議会

震災直後の避難者支援と避難先社協の役割

■ 時期：平成23年３月～

背景

● 平成23年３月11日に東日本大震災が発生し、本宮市社協は３月13日に災害ボランティアセンターを立ち上げました。その後発生した原発事故による避難で浜通り（福島県沿岸部）の住民を受け入れることとなりました。市内の避難所には一時1,000人を超える市民と原発事故による避難者約250名が避難しました。

● 市民は徐々に自宅に戻ることができたため、社協の活動は原発事故による避難者の支援にシフトしました。５月に本宮市と原発事故で全町避難となった浪江町が支援に関する協定を結び、その後市内に仮設住宅が整備されました。本宮市社協は「市民と同じように支援をする」という思いのもと、避難先社協だからこそできる支援や役割を模索しながら活動を始めました。

取り組み

市民と一丸となって避難者支援（平成23年３月13日～）

本宮市社協と赤十字奉仕団が中心となって避難所へ炊き出しを行い、温かい食事を提供しました。防災無線と市内のコミュニティ FM放送を使って食材の寄付を呼びかけると市民からたくさんの野菜や調味料が届きました。各避難所への配達には地元商店街の方たちが協力を申し出てくれました。また、市民ボランティアが避難所を訪れて避難者と一緒に身体を動かすよう促したり、避難所の一角をマッサージコーナーにしてマッサージを施すなど、自分ができることを持ち寄り、協力しあって避難者の支援を行いました。

３月下旬、市内の雇用促進住宅20戸を借上げ住宅として使用できるよう清掃を行いました。住宅は長い間人が住んでおらず老朽化し汚れていましたが、畳やふすまもきれいな状態にして避難者がすぐにでも移り住めるよう市民ボランティアとともに整備しました。

「仮設住宅の支援」と「浪江町」について学ぶ（平成23年６月）

市内に仮設住宅が整備されることになり、市のボランティア連絡協議会でも「仮設住宅の支援について勉強会がしたい」「浪江町についてもっと知りたい」という要望がありました。社協は、中越沖地震を経験している新潟県柏崎市社協の相談員を招いて仮設住宅支援についての研修や浪江町についての勉強会を実施しました。

仮設住宅が完成すると、各部屋に寝具や食器などの生活物資を搬入する作業が生じました。市内には７カ所、394戸の住宅が整備され多くの人手が必要となったため、社協がボランティアを募ったところ、のべ338名の市民が協力してくれました。その後も、避難者に対する仮設住宅入居説明会の準備、説明会の運営など社協とボランティアが協力して活動しました。

生活支援相談員を配置（平成23年８月）

仮設住宅への入居が始まった８月、社協に２名の相談員を配置し避難者支援の業務は相談員を中心に行うことになりました。仮設住宅を戸別訪問し入居者の安否確認と困りごとや支援ニーズの聞きとりを始めたことで、避難者一人一人との関わりが増えていきました。

仮設住宅への戸別訪問で、近所との交流がなく話をする機会も少ないという住民の声が多く聞かれたため、交流の場をつくる支援を始めました。まずは各仮設住宅で茶話会を実施しました。その後、地域住民との交流など避難先社協の強みを生かした様々なサロンやイベントを開催しました。

避難者にボランティア活動をすすめる（平成24年３月）

避難で仕事や趣味の場を失っていた方たちに、ボランティア活動を勧めました。すると、仮設住宅の婦人部が老人ホームでボランティアをしたり、社協の給食サービス事業※の調理ボランティアとして活動を始めました。調理ボランティアでは、避難前に給食センターで働いていた方や飲食店を経営していた方が即戦力となり、現在も活躍しています。いずれも、「お世話になった本宮市に、自分たちにできることで少しでも恩返しをしたい」という思いで快く協力してくれました。

※給食サービスは本宮市社協で約30年続いています。調理ボランティアとして登録している団体が高齢者を対象に配食サービスや会食会を実施しています。

工夫

● 避難元社協の相談員と同行訪問をしていると、仮設住宅に入居された方の中には「体験していない人には理解できない」と辛い被災経験を話したがらない方もいましたが、同じ体験をした避難元社協の相談員には打ち明けることができました。そこで、“避難元社協だからできる支援と避難先社協だからできる支援がある”と発想を変え、本宮市社協は避難者同士の交流や避難先での仲間づくりを支援しようとサロンと交流会を率先して開催しました。

● 本宮市民からは、避難所が閉鎖された後も避難者との交流を望む声がありました。地域住民と避難者の交流の場をつくることは避難先社協の役割と考え、まずは避難者を対象に開催していたサロンや交流会に地域住民も参加してもらい交流のきっかけをつくりました。その後、避難者には地域での活動の場としてボランティアを勧めるなどし、相談員は“つなぎ役”となって双方の思いや希望を聞き交流を深める手助けをしました。

効果

● １日でも早く避難先での生活に慣れて欲しいと、仮設入居当初から社協と市民が一丸となって避難者との交流支援をしたことで、入居者と地域住民との絆が生まれました。仮設住宅を退去しても本宮市で暮らしたいと思う方が増え、本宮市に復興公営住宅建設を求める署名活動が行われました。要望は叶い、本来の計画にはありませんでしたが本宮市に復興公営住宅が整備されました。

● 避難者へのボランティア活動の誘いは、避難先での生活に居場所や生きがいを見つけてもらいたいという思いで行いました。ボランティアを始めた方の多くは、避難してからは受ける支援に対してお礼を言うばかりでしたが、ボランティアをして市民から「ありがとう」と感謝の言葉を伝えられたことに感動したといいます。避難先での新しい活動で居場所、生きがいある日々を取り戻した方は、本宮市で生き生きと生活をしています。

事例 4 本宮市社会福祉協議会

避難者の仲間づくりと地域との交流を支援する
～避難先社協の役割～

■ 時期：平成23年８月～

背景

●相談員が仮設住宅を訪問すると、人との交流がなく「寂しい」という声が多く聞かれ、避難者が“集う場”を必要としていることを強く感じました。仮設住宅では、近所にどんな人が暮らしているのかを知る機会もなく、関係づくりが困難な状況でした。そこで本宮市社協は地域支援に重点を置いて活動をしました。

●震災前から“歩いて行けるサロン”をめざし、市内のあちこちでふれあいサロンを実施していた本宮市社協はサロン開催のノウハウを持っていました。そこで、人と地域と交流して一日でも早く新しい生活に慣れてもらう、津波や原発事故で負ったストレスを癒して欲しいという目的で、さまざまな “集う場”をつくりました。

取り組み

茶話会

対象：仮設住宅の住民
目的：新しい近所付き合いに不安を感じていた住民の交流を目的に開催。
内容：仮設住宅の集会所でゲームや健康体操で和んでもらい、お茶を飲みながら話をしてもらいました。

心をつなぐ交流会

対象：避難者と本宮市民
目的：同じ地域に暮らす住民同士、親睦を深めたいという市民の声をきっかけに、避難者と地域住民の交流を目的に開催。
内容：年に１回開催。レクリエーションや合唱を一緒に楽しんだあと、避難者と市民が同じテーブルにつき、昼食を共にして親睦を深めました。

いきいき交流会食会

対象：本宮市内の借上げ住宅に住む方
目的：市内各地に居住し交流の機会がなかった借上げ住宅居住の方を対象に開催。
内容：第１回は平成24年７月に実施。会は「いきいき交流会」として定例になり、季節ごとに実施しました。

いきいき交流会の様子

クリスマス会
参加者にクリスマスケーキのデコレーションに挑戦してもらいました。浪江町のケーキ屋さんを講師に迎え、懐かしい地元の商店主との交流が喜ばれました。

ふれあいレクリエーション大会・ふれあいいも煮交流会（平成24年10月～平成27年）

対象：避難者と本宮市民
目的：仮設住宅の住民から運動不足を心配する声が増えたため、運動不足とストレス解消を目的にミニ運動会を開催。
内容：玉入れや大玉ころがしなど高齢者も無理なく参加できるプログラムも取り入れました。

この他にも、餅つき会、米づくり（田植え・稲刈り）なども行いました。相談員は住民のニーズをもとに企画、関係機関への協力依頼、チラシの作成、参加の呼びかけを行いました。避難元社協にも協力してもらい参加を呼び掛けました。

工夫

●「一緒に食べる」
一緒に食事をすると会話が弾み自然な交流が生まれることから、各サロンや交流会は「一緒に食べる」ことを意識的にプログラムに取り入れました。体を動かした後に食事を一緒にとることで、これまで交流のなかった避難者同士や避難者と地域住民が和やかに交流を楽しむことができました。

●「話し合う時間と共感」
借上げ住宅住民向けの「いきいき交流会食会」では、本宮市での生活で困っていることや、不安に思っていることなどを話し合うグループワークを行いました。参加者は日ごろ感じている避難の辛さを言葉にすることができ、他の参加者とも思いを分かち合うことができました。また、相談員にとっても課題やニーズを知る機会になりました。

●「絆を育む」
ふれあいレクリエーション大会では参加者の絆を深めようと、避難者と一緒に実行委員会を組織し、開催日までに何回か会議を行い準備しました。また、競技には仮装を取り入れました。何日も前から各チームが集まって衣装の相談や制作に協力し合うことで本番に向けて気持ちが盛り上がり絆も深まりました。

効果

●住民間に交流が生まれると、「縁あって住んだ者同士」と協力しあって住みやすい地域をつくるという雰囲気ができました。社協が主催するイベントに参加するだけでなく、イベントを盛り上げるために協力をしてくれるようになりました。
例／本宮市社協主催の「子どもまつり」で、食べ物の出店を赤十字奉仕団のメンバーと一緒に行ったり、避難者のみのグループで出店することができ、とても盛況でした。

●借上げ住宅住民向けの交流会では、震災以来はじめて顔を合わせたという方が多くいました。「やっぱり本宮市にいたんだ」という反応も多く聞かれ、近くに住んでいることは知っていても、顔を合わせ語らう場がなかった人々に “交流の場”を提供し、交流を再開してもらうことができました。

●ふれあいレクリエーション大会で実施したミニ運動会は、運営ボランティアの市民も「本宮ボラ連チーム」として競技に参加し総勢380名の大きなイベントになりました。競い合ったり、一緒に応援することで一体感や絆が生まれ自然な交流を持つことができました。運動会は好評で若い世代の参加も多かったです。その後、参加者が高齢になり運動が難しくなってからは芋煮会として交流の場を継続しました。

事例５ 川俣町社会福祉協議会

新しいご近所付き合いから コミュニティを創り出す

■ 時期：平成29年９月　■ 場所：川俣町山木屋　田代地区

背景

- 平成23年４月、川俣町の一部が計画的避難区域に指定されました。対象となった山木屋地区に住む501世帯1,246人が避難生活を余儀なくされました。
- 平成29年３月31日、山木屋地区の避難指示が解除されました。
- 県内では避難指示が解除された地域への住民帰還が始まっていますが、帰還率は依然として低く、帰還者のほとんどが高齢者という状況で、震災前のような地域コミュニティを取り戻すことが大きな課題となっています。

取り組み

帰還した住民の状況把握

- 避難指示解除後に山木屋地区に帰還した住民は131世帯、275人となりました。（平成29年11月30日現在）その中の一つの行政区である田代地区では29世帯110人のうち、16世帯38人が帰還していました。
- 解除から半年後のある日、相談員が田代地区の一人暮らしの高齢者を訪問すると「隣りが遠くて訪ねていくこともできない」「兄弟姉妹以外は、誰も来ない」と嘆いていました。相談員は、玄関に一人ポツンとたたずむ高齢者の姿に後ろ髪を引かれる思いで帰るしかありませんでした。翌日、翌々日と三日連続で同じことを別の帰還者から聞きました。
- 相談員は同様に強く孤独を感じている人がいるのではと思い、田代地区の帰還者宅の訪問を続けました。
- 高齢者が皆訴えるのは、帰還して半年が経つと個々人の暮らしは以前の落ち着きを取り戻しつつありますが、隣近所や知り合いと会ったり、おしゃべりしたりする場や機会が以前の様にもてなくなっているということでした。
- 日常的な作業であった畑仕事などをしなくなった避難生活が、高齢者の体力、とりわけ足腰の衰えを招き自由に出かけられなくなったことも理由の一つではありますが、以前のように近所付き合いができることを思い描いてきたものの、現実は６年間のブランクで戻る住民、戻らない住民がいることが、昔の様なご近所付き合いができなくなった大きな理由であることがわかりました。

住民を巻きこむコミュニティづくり支援

- 社協内で話し合い帰還した住民同士の新しいご近所付き合いのきっかけづくりのため、交流の場（サロン）の開催を決めました。
- ６年間使っていない田代地区集会所を使うため、集会所の鍵を管理している管理人を訪ねました。地区の酪農家でリーダー的存在でもあった管理人も帰還した高齢者が家から出なくなったことや、地区の集まりも再開していないことを気にかけており、相談員からの話に賛成してくれました。
- 相談員が、田代地区の住民３名（比較的若い女性）にも話を持ちかけると、協力者となってくれました。集会所の清掃、座布団の天日干し、燃料の手配、カメラの準備など、管理人と協力者を中心に準備をはじめました。
- 10月２日に１回目のサロンが開催されました。18名の参加者は息子や孫の送迎で参加したり、帰還はしていないがサロンのことを聞いた地区住民も参加しました。相談員は、自分たちの予想を超えた参加者に驚くとともに、男性の参加が７名もあったことは自分たちのサロンだという気持ちの現れかなと安堵しました。
- サロンは尽きない話に盛りあがり、参加者は「月に一度は集まろう」という提案に全員一致で賛成してくれました。サロンの名前もこの地域のシンボルとして親しまれている花の名を取り「田代地区サロンすずらん」と名付けられました。

工夫

- 地区住民の主体性を重んじるため、相談員は地区住民が動き出すのを見てからは、地区住民ができないこと（チラシ作り）を手伝うだけとし、自分たちは見守ることに徹しました。
- このサロンは当面社協の協力で開催していきますが、ゆくゆくは地区住民が主導するサロンにしていくという目標を管理人、協力者と共有しました。

効果

- 相談員は、たった三人の帰還者の声から住民ニーズを発見し、きっかけを作った後は裏方に回った結果、住民の心に火をつけ住民同士が協力し合うこの地区本来のコミュニティの形を取り戻すことになりました。
- 管理人は、田代地区もなかなか捨てたものではないと、満足そうに話しています。
- 「田代地区サロンすずらん」としてサロンが始まり、これから住民主体で継続していくという目標ができ、住民たちの顔はほころび、山木屋田代地区での生活にハリができつつあります。

田代地区サロンすずらんの様子

事例6 大玉村社会福祉協議会

避難者は一村民
～受け入れ側へのアプローチ～

■ 時期：平成23年～平成29年

背景

- 大玉村は福島県の中央部に位置し、震災当初原発事故等による避難者を村内施設や仮設住宅などで受入れ、約200世帯400名が生活していました。
- 大玉村社協は「避難者と村民の分け隔てはせず、生活者が村で安心した暮らしができるように支援する」という方針のもと相談員２名体制で支援。避難元社協やボランティアなどと連携して、仮設住宅の他平成24年より賃貸住宅や住宅を購入して生活する約90世帯250人も対象に訪問・見守り・相談支援を行っています。
- 仮設住宅から復興公営住宅、賃貸住宅や購入した住宅に転居した避難者は自立したと思われがちですが、中には仕事の問題、子供の学校の問題、ゴミ出しの問題をはじめとするご近所付き合いなど多くの課題を抱えながらの生活が続いていました。

取り組み

村民ニーズの把握

- 相談員は、日常生活に密接な関係がある近所付き合いについて村民に話を聞きました。
  村民の中には「行政区にも入ってもらいたいし、歓迎する」という人もいれば、「隣の人はどこの誰？」「何かしてあげたいけど、何を必要としているの？」「どうやって話しかければいいの？」と戸惑いの表情を見せる人もいました。
- 間違った情報により誤解や偏見を持つ人もいましたが、多くの村民は避難者との関係づくりを拒んでいるわけではなく、きっかけをつかめずにいただけでした。

村民へのアプローチ

- 相談員は村民サロンに出向き、参加者へさりげなく避難の経緯・避難生活の現状・避難者の実態を伝えました。
- その活動で、避難から移住を選択した人々に対する村民の誤解と偏見は少しずつ解け始めました。
- 避難者対象のサロンで村民と交流する機会を設けました。徐々に村民の参加者が増え、特に春の花見会では80名参加のうち半数が村民の参加となりました。

あおぞら交流会

お花見会

村の民生委員・児童委員への働きかけ

- 相談員は避難者を村民と同じように見守り相談の対象にしてもらうため、村役場を通じ村の民生・児童委員に顔つなぎをする同行訪問を持ちかけました。
- 村の民生・児童委員からは「気にはなっていたけどきっかけがなかった。ありがたいです」という言葉を頂き同行訪問が実現しました。

工夫

村民のつぶやきからニーズを知る

避難から大玉村への移住を選択する避難者の生活環境の変化は、突然の移住者を受け入れる村民にとっても、大きな生活環境の変化でもあることから、村民の思いやニーズを把握することに力を注ぎました。

村民との交流サロン

- 避難者対象のサロンでは、村民目線でも参加しやすいテーマで企画しました。
  四季の行事：花見、餅つき
  多彩な趣味：大堀相馬焼の陶芸教室、グラウンドゴルフ、終活講話
- 避難者扱いはしない
  サロンではあえて席順などで村民と避難者を区別せず、参加者の自然な成り行きをそっと見守りました。「私たちの活動は、あくまでもきっかけづくりで、次に別の所で会った時に“あぁ、あの時に…”にとつながったり、サロンのテーマに興味を持って参加しているのであれば、そのうちお互いに慣れるはずと思っていました。案の定、隣同士になれば自己紹介がはじまり、自然とお互いの距離が近くなっていきました」と相談員は当時を振り返ります。
- 相談員と避難者との繋がりを深化する
  村民ニーズに対応しながら、避難者との信頼関係も大切にする取り組みを継続しました。
  避難者の誕生月の訪問時に、避難者の好みや興味を形どった手製のバースデーカードを作り手渡しました。
  世界に一つだけのバースデーカードを受け取った避難者は、突然の誕生祝いに笑顔で応えてくれました。

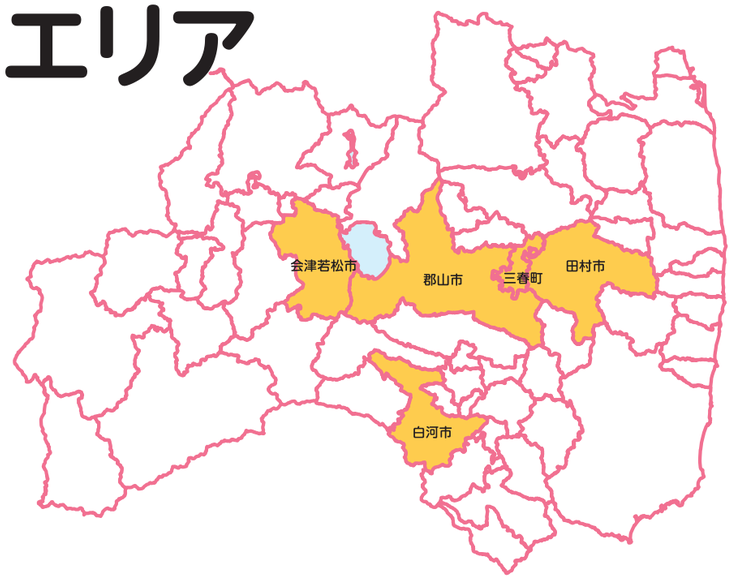
手製のオリジナルバースデーカード

効果

- 近所付き合いに悩んでいた避難者の中には、行政区の役員をするようになったり、地域の行事に参加するなど地域に融けこむようになった方もいます。
- 現在、避難者対象サロンの参加人数が減ることはなく、避難者のみならず村民の社会参加も活性化しています。
- 村の民生・児童委員の訪問で避難者から「地域の民生・児童委員を紹介してもらって良かった」との声が聞かれました。
- 避難者のみならず、受け入れる地域住民に対しての働きかけは、避難先社協だからこそできる活動であり、大玉村への移住を選択した避難者が安心した日常生活を送るために欠かせない重要な取り組みとなっています。

ふくしま生活支援相談員活動事例集

県中・県南・会津エリア



郡山市

東北で仙台、いわきに次いで第３位の人口規模を誇る拠点都市。音楽活動も盛んで「東北のウィーン“楽都”郡山」として多くの人々を魅力する音楽が鳴り続けています。

田村市

阿武隈高原の中央にある高原都市。8,000万年という歳月をかけてつくられた「あぶくま洞」や県内最大の65cm反射望遠鏡を設置する「星の村天文台」など自然を活かした観光資源が数多くあります。

三春町

町のほとんどが標高400m前後の丘陵地で、夏もあまり暑くなく、冬の降雪も少ない過ごしやすいまち。三春滝桜が全国的に有名で、他にも約10,000本の桜があることから「桜の町」として知られています。

白河市

日本最古の公園といわれる南湖公園、奥州関門の名城と謳われた小峰城、白河関跡など観光名所が数多くあります。毎年２月11日には「白河だるま市」が開催、目抜き通りに約700軒もの露店が並びます。

会津若松市

会津盆地の東南に位置し、猪苗代湖をはじめとする豊かな自然に恵まれた城下町。まちのシンボル、鶴ヶ城をはじめ、東山温泉、さざえ堂、大正ロマンあふれる七日町通りなど、数多くの観光資源があります。

事例１ 郡山市社会福祉協議会

相談援助職としての自覚とチームアプローチ
ケース検討

■ 時期：平成30年

背景

- 郡山市社協は避難先の社協として、避難元社協の要請を受け、相談員12名体制で約700世帯3,000人を対象に訪問・見守り・相談支援を行っています。
- 平成27年、原発事故で郡山市に避難しているＡさんは、市内の仮設住宅から復興公営住宅に転居したのを機に住民票を郡山市へ移しました。
- 住民票を移したことで、避難元社協からの依頼により支援の主体が郡山市社協へ移ることになり、Ａさんの病歴(統合失調症)などが引き継がれました。
- 郡山市社協が訪問をしていましたが、不在でなかなか会えませんでした。
- 郡山市社協の相談員の中には、統合失調症の方と接した経験がなく、どのように接したらよいか不安が募っていきました。

取り組み

不安の正体を明らかにする

郡山市社協はＡさんの訪問見守りをするため、支援方法についてチームでミーティングを重ね、自分たちがなぜ不安なのか徹底的に意見を交わした結果、不安は４つあることがはっきりしました。

①統合失調症という病気について知らない不安
②Ａさんの現在の病状(言動など)を知らない不安
③Ａさんがどんな人で、どんな暮らしをしてきたのかを知らない不安
④Ａさんの利用できる制度・サービスを知らない不安

チームアプローチ

チームは４つの不安を解消するために、分担して課題に取り組みました。

①統合失調症という病気について学習する
保健師などの専門職に指導を仰ぎ、書籍・インターネットからの情報収集をしました。

②Ａさんの現在の病状を把握する
Ａさんに関わっていた避難元の保健師からの引継ぎで、Ａさんの通院先のケースワーカーとも連携しＡさんの症状、行動の特性、接し方の留意点について助言を受けました。

③Ａさんがどんな人で、どんな暮らしをしていたのかを知る
避難元の保健師、避難元社協や避難元地域包括から、Ａさんの家族のこと、生い立ち、震災前の生活状況、発病の時期などについて情報を集めました。

④Ａさんが利用できる福祉制度・サービスをリサーチする
障害年金制度、精神障害者保健福祉手帳、福祉サービス利用援助事業(あんしんサポート)、生活福祉資金、生活保護、成年後見制度などの公的なサービスや見守りボランティア、フードバンクなどのインフォーマルなサービスなどを調査しました。

相談員は随時チームミーティングで情報の共有を図り、Ａさんに対する支援についての不安が軽減されました。
相談員は不安が解消されたことで他の支援対象者と同じように接することができるようになり、特別扱いしない相談員の対応にＡさんは次第に心を開き、毎日の生活について自ら話してくれるようになりました。

工夫

支援ネットワークづくり

- 相談員は支援する制度・サービスのリサーチと並行して市の福祉まるごと相談窓口、生活支援課、自立支援相談窓口に出向き、生活面・経済面・就労面の支援協力をお願いしました。

社協の内部研修

- 主任生活支援員は相談員の精神的な負担を考慮して、ふくしま心のケアセンターによる「支援者のメンタルケア」の内部研修を開催し、相談員のストレス軽減に努めました。

効果

関係者による協働

- 郡山市保健福祉総務課が主導してＡさんに関わる機関(生活支援課、福祉まるごと相談窓口、自立支援相談窓口、Ａさんの通院先のソーシャルワーカー、避難元地域包括支援センター、母親の施設管理者、母親のケアマネ、母の保佐人(行政書士)、郡山市社協)が参集され、ケース検討会が開催されました。
- ケース検討会ではＡさんの総合的な支援策が協議され、今後の支援方法が決定し、支援を開始しました。

チーム力で支援する

- チームで話し合い行動するというチームアプローチは、集める情報量、情報を整理するスピード、支援対象者を理解する深度において、一人で支援する場合に比べ何倍もの力を発揮することを知りました。

主任生活支援員からのコメント

精神疾患、引きこもり、生活困窮など複数の問題を抱えている方の支援は、相談員にも精神的に負担が大きくなりがちですが、Ａさんのケースでは、本人に必要な社会資源を一つずつチームで調べ、適切なサービスへつなげ、関係機関と連携支援できたことは良かったと思います。
日頃から電話や訪問を重ね、本人の状態に合わせたアプローチができていた結果でもあると思います。
本人のことはもちろん関わる方のことも考え行動できたことで、社協職員として相談職としての自覚と自信を得たことは頼もしく思います。

事例２ 田村市社会福祉協議会

仮設住宅入居者支援のネットワークの始まり
他機関との連携

■ 時期：平成23年～平成26年

背景

- 田村市は、原発事故により市東部の都路地区が避難指示区域となり、873世帯2,621人が避難対象になりました。
- 平成23年７月、「避難者の不便をできるだけ軽減するように」との市長の指示により、田村市の中心部に仮設住宅が建設され、都路地区住民172世帯662人が入居しました。
  同時に仮設住宅入居者に対する安否確認・見守り・相談などを目的に、田村市社協では３名の相談員を配置し避難者支援を開始しました。
- 同時期、田村市が配置した「絆支援員」や総務省の事業による「田村市復興応援隊」も支援活動を開始しました。さらに多くのボランティアなど多種多様な団体が支援に入り、それぞれが独自に支援活動をしていました。
- 仮設住宅入居者は、多くの支援（活動）に感謝しながらも、同じ日に次々と訪れる支援者（団体）への対応に疲弊してしまうこともありました。

［ある避難者宅への重複訪問の例：１日分］

取り組み

訪問活動時に仮設住宅入居者から度重なる訪問に困惑しているとの相談を受けました。相談員は、田村市に相談し、社協の相談員と復興応援隊が中心となって現場サイドの具体的な活動の調整を行うことになりました。

そして、平成25年７月からはより効果的な支援体制づくりを目的に「第１回田村市支援者連携ミーティング」（以下連携ミーティング）が、田村市都市計画課（仮設住宅担当課）、田村市協働まちづくり課、田村市社会福祉課、田村市都路行政局の保健師、絆支援員、田村市復興応援隊、田村市社協相談員の７者の構成メンバーで開催され、仮設住宅入居者の情報共有と訪問日程調整が行われました。

［日程調整後のある避難者宅への訪問例］

	月	火	水	木	金
１週目		10：00 市社協相談員		11：00 絆支援員	
２週目	10：00 市社協相談員		14：00 市保健師		11：00 民生委員

訪問日を分散。同じ日に複数の機関が訪問しないようにした。

連携ミーティングの参加者は、お互いの存在は知っていたものの、それぞれの機関の活動内容を充分に把握していなかったことから、当初は戸惑いを感じる会議でありました。

回を重ねるうちに訪問日程調整に留まらず、仮設住宅入居者の様子などの情報交換が活発に行われるようになりました。

情報を共有していくうちに、お互いの支援活動の領域を超えて仮設住宅入居者全体の安全や安心につながる支援についても話し合われるようになり、それぞれの立場や経験を踏まえた意見やアイデアが出るようになりました。

工夫

- 震災後に設立された機関が多かったことから、連携ミーティングでは各機関の発足の経緯や活動内容を説明し合いお互いを知ることから始めました。
- 各機関の得意分野、「できること」と「できないこと」をはっきりさせ、お互いを認め合うことにも時間を割きました。
- 連携ミーティングの議事録を作成・配布することで仮設住宅における支援活動が重複したり停滞しないように努めました。

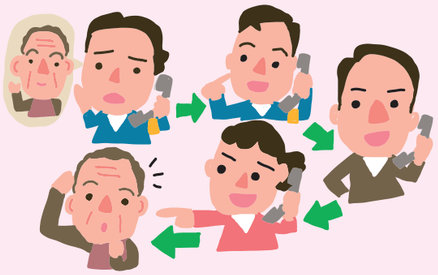
効果

- 月１回のペースで連携ミーティングが継続され、訪問日程が調整されるようになると、重複訪問もなくなり、仮設住宅入居者は訪問対応のストレスが大幅に減りました。
- 連携ミーティングでは行政からの情報が共有され、仮設住宅入居者へ統一した正確な情報が伝達され、仮設住宅入居者は情報が混乱する戸惑いからも解放されました。
- 連携ミーティングの回数を重ねることで情報共有の量が増え、支援者間の信頼関係が構築されました。
- それぞれの支援者単独の活動から連携ミーティングをとおして支援者同士の顔の見える関係がつくられ、やがて協働意識が芽生え、仮設住宅入居者が必要とする支援を適時適切に行うネットワークが動き出しました。

「緊急時電話連絡網」

仮設住宅入居者の行方が分からなくなった時、連絡を受けた絆支援員は、すぐに連携ミーティングで独自に整備していた「緊急時電話連絡網」を使って連絡し、手分けして迅速に捜索が開始されました。

その結果、早期に無事、行方不明者を見つけることができました。



事例３ 三春町社会福祉協議会

支援者の活動も支援する 避難先社協の取り組み

■ 時期：平成23年８月～

背景

● 三春町は福島第一原発から48kmに位置し、原発事故による約2,000人の避難者を受け入れました。事故当日の夜、町の消防団員は避難者を乗せたバスを出迎え、避難所となった小中学校の体育館へと人々を誘導しました。三春町社協は震災直後に災害ボランティアセンターを立ち上げて、県内外から届く大量の支援物資の管理・分配・避難所への配送拠点となりました。

● 三春町には、富岡町、葛尾村、大熊町、双葉町、南相馬市から人々が避難し、15カ所589戸の仮設住宅が整備されました。三春町社協は相談員を配置して、他市町村社協相談員との仮設住宅戸別訪問、サロンの手伝いなどをしました。さらに、避難者への支援だけでなく、相談員をはじめとした支援者が三春町で活動しやすくなるようさまざまな後方支援をしています。

取り組み

三春町で避難者支援活動をする支援者を集めて連絡会を開催

町内の避難者支援の現状や課題の共通認識と、関係機関との連携を深めるため、三春町社協が事務局となって連絡会を実施。月に１回町内で活動する各社協の職員・相談員、地域包括支援センター職員などが集まりました。（現在は福島県社協が実施）

それまでは関係機関が一堂に会する機会はなく、各機関がそれぞれに活動している状況だったため、市町村からの避難者数、各機関の支援内容、避難者の現状等の情報を報告し合い、必要な支援や協力し合えることを話し合いました。

当初の連絡会では「どのくらい雪が降るのか」「冬はどのくらい寒くなるのか」といった避難者の声が聞かれました。三春町社協の相談員は、「同じ県民でも三春町のことは意外と知られていない」と実感し、三春町での暮らしに慣れてもらうために広報誌を配るなど町の情報提供を始めました。

避難者が三春町で受けられる行政サービス、福祉サービスなど

連絡会ではグループワークを行い、テーマを決めずに相談員同士が自由に話し合い交流できる時間を設けました。さらに、アルコール依存や精神疾患を持つ方への訪問などで特別な対応が必要になると、心のケアセンターなどから専門職を招いて研修を行いました。接し方、着目ポイントなどを学び、相談員のスキル向上を目指しました。

三春町社協は連絡会参加機関の連絡網を作成しました。何かあった時にどこに連絡をすればいいのかがすぐに分かり、緊急事態に関係機関が迅速に情報共有できるようにしました。

三春町の暮らしに役立つガイドブックなども各社協に配布
町民向けの冊子ですが、町で生活する避難者にも利用できる情報が掲載

ボランティアのコーディネート

震災当初から、仮設住宅でボランティア活動をしたいという問い合わせがとても多くありました。三春町社協が問い合わせの窓口となり、どの仮設住宅で活動をしてもらうか、いつ活動してもらうかなどの調整を行いました。県内外からのボランティアは、仮設住宅での生活にストレスを感じていた避難者の気分転換になり、多くの笑顔をもたらしました。

愛媛県の理容師による散髪ボランティア（左）、語り部の講話サロン（右）

工夫

● 連絡会は誰もが自由に発言できる会にしました。どの社協も大規模な避難や相談員を配置しての訪問活動は初めてで、何をどうすれば上手くいくのか分かりません。そのような状況下で「私たちはこうした」「住民は今○○に困っている」など、各々が持ち寄る情報や交わされる意見の一つ一つが重要でした。共通認識を図り、例えば“孤立・孤独に注意する”など共通の方針を持って活動することができました。

● 三春町社協は、町内で活動する支援者が困ったときに、何でも相談できる窓口になっています。町の情報を発信するだけでなく、避難元社協などから問い合わせがあったことを、代わりに町に問い合わせるなどして迅速に回答するよう努めています。

効果

● 連絡会で「借上げ住宅居住者の情報は把握しにくく訪問できない世帯もあるため、仮設住宅に比べて支援物資が届きにくい」という課題が挙がりました。三春町社協は、事務所を支援物資の受け取り場所にし、借上げ住宅にお住まいの方が自由に訪れて支援物資を受け取れるようにしました。

● 連絡会のグループワークで各社協の相談員が顔を合わせ、意見を交えることで相談員間に信頼関係が生まれ、普段の活動でも連携がスムーズになりました。また、ストレスの発散にもなり、別れ際には笑顔で「また頑張ろう！」「また来月会いましょう」と励まし合うことができました。

● 生活が落ち着いてきた避難者から「何かしたい」と相談を受けるようになりました。ボランティア活動を勧めると「世話になったから」と町内でのボランティアに関心を持つ方もおり、三春町社協が町のボランティア団体へのつなぎを行っています。

● 近年町内に復興公営住宅ができました。復興公営住宅の自治会形成の支援を行うNPOや復興公営住宅の自治会と共に地元住民との交流サロンやイベントを催しています。地域住民の参加を募るため、地域の自治会に依頼して回覧板を活用したり、地区のまちづくり協議会の事務所にイベントのチラシを置かせてもらうなどしています。その際は、三春町社協が各所に依頼し、地域の社協としての強みを生かした後方支援をしています。

事例 4 白河市社会福祉協議会

避難者との信頼関係ができるまで

■ 時期：平成23年～

背景

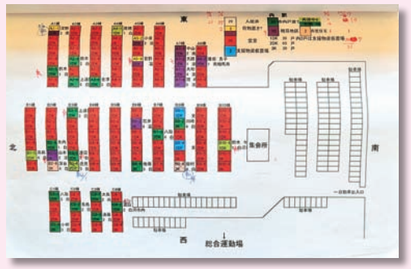
- 白河市は福島第一原発から南西約80kmに位置し、震災当初から原発事故による避難者を受け入れ、南相馬市、双葉町、浪江町、富岡町、楢葉町、大熊町、川内村、飯舘村、広野町、いわき市、福島市、宮城県松島市と多数の市町村からの避難者が借上げ住宅や仮設住宅に入居しました。加えて、市内住宅損壊と市営住宅損壊の方々も仮設住宅に入居している状況でした。
- 当初白河市内には避難元自治体や避難元社会福祉協議会の拠点がなかったことから、白河市社協は、避難者の生活不安や困りごとに対する支援が必要と判断し、「まずは訪問活動」と戸別訪問を開始することを決めました。
- 平成23年８月、相談員２名で、仮設住宅140戸、借上げ住宅350戸の巡回訪問を始めました。

取り組み

訪問活動の事前準備

仮設住宅の訪問を始めるにあたって、白河市の仮設住宅の担当課から情報を入手しました。

市の情報は、仮設住宅の平面図と入居者名簿のみであり、訪問計画が立てにくかったので、仮設住宅の図面に部屋の間取り、入居者数、入居者名、避難元の市町村を記入した独自の配置図を作成しました。



挫折と奮起

配置図が完成すると１日に20軒～30軒訪問し、自分達が白河市社協の相談員であること、生活上の困りごとの相談支援を行っていることを説明し、今後訪問して良いかの了承を得ることから始めました。１日の終わりには足が棒のようになる日もありました。

また、市内各地に点在する借上げ住宅の訪問には、地区ごとに地図をコピーして持ち歩き巡回経路を検討しながら訪問計画を立て、少しでも多くの世帯を訪問できるようにしました。

入居者からは「被災していないあなた達に何が分かる」「話すことは何もない」「訪問は必要ありません」と玄関をピシッと閉められたこともありました。また、「地元の相談員さんと話がしたい」と言われ心が折れそうになったこともありました。

それでも、訪問を根気強く続けた結果、相談員の顔を見ると「ほっとするよ」と声をかけてくれるようになると、心が奮い立ちました。

資料作り

相談員は日常生活に密着した情報提供として、スーパー・コンビニ・病院・交番・銀行・郵便局・学校・公園などの地域資源をマップにしたり、電気・ガス・水道・移動手段などのインフラに関する問い合わせ先を一覧にした資料を作りました。名物の白河ラーメンの店を記したマップは会話のきっかけづくりに役に立ちました。

さらに相談員の活動を理解してもらうツールが必要だと考え、「私たちは生活支援相談員です」というチラシ(右)を作ったり、留守の世帯には不在票に一言手書きのメッセージを添えて投函しました。

また、避難者のふるさとである相双地区の地理や地名、文化や習慣について情報を集め、まとめたノートを持ち歩き、訪問の際の会話の糸口となるように努めました。

訪問活動の心がけ

訪問活動では、特に第一印象が大事で気持ちよく受け入れてもらうため、「目くばり、気くばり、心くばり」をモットーに以下のことを心掛けて活動しました。

・しっかりと自己紹介すること　・相手の顔を見て、目を見て笑顔で話すこと　・心を傾けて聴くこと
・会話の中の一呼吸の間の重要性　・直感と気づきによる発見

効果

- 地域の情報提供や、困っていることにいち早く対応することで、避難者から信頼を得ることができました。
- 一度受け入れてくれると避難者の方は自分から家族のこと、震災前の生活や震災当時のこと、そして今の心境や悩みを打ち明けてくれるようになりました。
- 昔話を「ウン、ウン」と聞いてくれる相談員の訪問を心待ちにする避難者も増えていき、いつの間にか心安らぐ時間を共有する関係性ができてきました。
- 避難者の課題が明らかになってくると、相談員では解決できない問題もあり、個別の生活課題を解決するため専門機関へつなぎました。
- 心のケアセンター、地域包括支援センター、県南保健福祉事務所、避難元市町村、避難元社協との情報共有のため、相談員から率先して避難者の状況などの情報を発信しました。
- 相談員は、避難者が転居すると、転居先を教えてくれた方には新たな土地での生活不安を少しでも和らぐように手紙を書きました。
- 避難者からの返事は、「白河市での生活が良い想い出になったこと」「転居先で元気に暮らしていること」が綴られており、白河市で暮らした避難生活が将来の希望につながったと、感謝の言葉をいただきました。

事例５ 会津若松市社会福祉協議会

避難先で暮らす高齢者が自分らしく生き生きと生活できるサービスにつなぐ

■ 時期：平成28年４月　■ 場所：会津若松市内の借上げ住宅

背景

- 地震の被害が比較的少なかった会津若松市では、震災直後から避難者を受け入れました。会津若松市社協は相談員を配置して、避難元社協の相談員とともに仮設住宅や借上げ住宅を訪問し相談支援を始めました。その後、頻繁に訪問できない避難元社協に代わり単独訪問するなど、避難元社協と連携しながら活動しています。
- 歳月の経過とともに避難者も高齢になり、気力も体力も低下して避難当初は自分でできていた身の回りのことができなくなるなど生活課題が表れてきています。
- 避難者は周囲に頼る家族や知人がいないこともあり、地域とのつながりを作ることが重要になっています。

取り組み

80代男性Ｙさんへの対応

- 原発事故で避難しているＹさんは足が不自由な妻と市内の借上げ住宅に居住。本人は肺疾患があり酸素濃縮装置や酸素ボンベが欠かせませんが、自分で車を運転して通院や買い物にも出かけていました。
- 避難生活が５年目に入った頃から体力が落ち、一人での買い物が難しくなったと相談員に相談をしました。それまでは訪問介護サービスを利用し買い物を代行してもらうなどしていましたが、Ｙさんは「買い物に出かけると体はきついけれど自分の目で見て商品を選びたい」と思っていました。

ボランティアの協力による支援

- 会津若松市社協の相談員は普段から“自立を意識した支援”をしています。Ｙさんが今できることを生かし支援するには会津若松市社協の登録ボランティアの協力が適していると考え、Ｙさんに勧めました。
- ボランティアコーディネーターと協議して、Ｙさんの性格や病状を考慮し①ボランティア活動に慣れている、②Ｙさんと同じ男性、③いつでも駆けつけられるよう近くに住んでいる、④酸素濃縮装置や酸素ボンベの基礎知識を持つ、という条件を設けてマッチングをしてもらうことにしました。

工夫

- 買い物自体を代行してしまうと、外出する機会や自分で商品を選ぶ楽しみまで取り上げてしまうことになります。今回は時間の自由が利くボランティアの協力につなげることでＹさん自ら買い物に出掛けることができ、「自分の目で見て商品を選びたい」という希望を叶えることができました。
- 支援する側はすぐにサービスにつなげたいと思いますが、利用する側は他者を受け入れるまでに葛藤があります。閉鎖的で頑固な性格のＹさんもはじめは消極的でした。しかし「一度断った手前『いいよ』というのが恥ずかしいのかもしれない」と考え、Ｙさんの気持ちが傾くまで、あきらめずに説得を続けました。
- 訪問時にはボランティアの連絡先を大きく書いた紙を持参して、見えるところにさり気なく貼ってきたり、ボランティアの方に会ってみることを勧めるなどボランティアとの距離を縮める工夫をしました。
- 親身に粘り強く対応することで相談員への信頼が深まり、相談員の話を聞き入れボランティアに会うことができました。

効果

＜Ｙさん＞

- Ｙさんはボランティアに付き添ってもらい、車椅子を使用して体に負担をかけずに買い物を楽しむことができるようになりました。
- 「買い物でも通院でも何でもいいから呼んでくれ」という気さくな人柄のボランティアとの関係は良好で、買い物の付き添い、病院への送迎、雪かき、電球の交換など、Ｙさんの日常生活を助けてくれる存在となりました。
- 親しい人もいない土地勘もない避難先で困っていたＹさんに、地域に頼れる人ができたという安心感が生まれました。
- Ｙさんはあまり話をするタイプではなかったのですが、「買い物が楽になった」「医者にも連れて行ってもらった」「ボランティアさんがDVDを貸してくれた」など、相談員との会話も増えました。

＜相談員＞

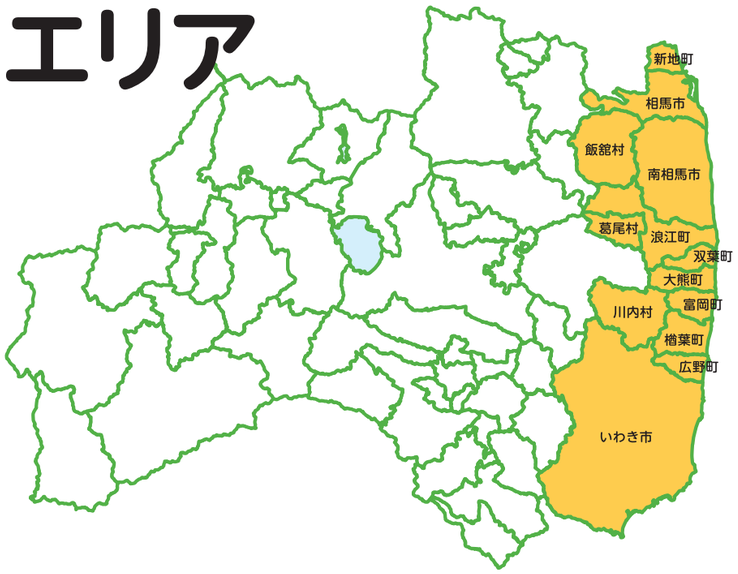
- 会津若松市社協では台湾友好基金を活用した「小法師サロン」を開催しており、避難されている方同士の交流の場を提供しています。また、平成30年度から「ボランティア学園」を開校しています。避難されている方にも受講を促し、地域や地元住民とつながるきっかけになればと期待しています。

小法師サロンの様子

※ボランティア学園は、人を慈しむ、リスペクト（尊重）する心を育むとともに、ボランティア活動への関心と実践に向けた環境づくりを目的に平成30年５月に開園。また、学園では、学びだけでなく、世代を超えた交流や仲間作りの「場」を創り出すとともに、実際の活動へつないでいく仕掛けなど、工夫を凝らした学園運営を目指しています。

ふくしま生活支援相談員活動事例集

相双・いわき エリア



相馬市

日本百景の一つ「松川浦」があり、自然豊かなまち。新鮮な海の幸や海産加工品も豊富で、米、醤油、相馬牛など全国トップクラスの美味しさが自慢。相馬野馬追の出陣式が行われる相馬中村神社があります。

南相馬市

年間平均気温が12℃前後で、夏は涼しく冬は降雪の少ない温暖なまち。相馬野馬追や真野古墳群など文化財も数多く存在。現在、国家プロジェクトに基づき、ロボット分野の研究が盛んに行われています。

広野町

童謡「とんぼのめがね」が生まれ、唱歌「汽車」の舞台と言われているまち。サッカーナショナルトレーニングセンター「Ｊヴィレッジ」をはじめ、パークゴルフ場などスポーツも盛んに行われています。

楢葉町

寒暖差が比較的少なく、積雪も年に数回と一年中過ごしやすいまち。「ゆずの里」としても知られています。Ｊヴィレッジ（広野町にまたがる）は、2020年東京オリンピックの聖火リレーのスタート地。

富岡町

桜の名所があり、中でも「夜ノ森の桜」が有名。2017年4月、一部の区域を除き避難指示が解除され、桜まつりは2018年から復活しています。被災を乗り越え、復興努力が続いています。

川内村

阿武隈高地の最高峰の大滝根山の東山麓にある村で、清流と森林資源に恵まれています。釣りもできる「いわなの里」、温泉施設「かわうちの湯」、草野心平の「天山文庫」など、見どころも豊富です。

大熊町

紅葉の美しい野上川渓谷、玉の湯、熊川海水浴場などの観光資源があります。現在は原発の廃炉に向けた取り組みが進行しており、避難指示が解除された地域ではイチゴ栽培も開始。

双葉町

江戸時代から伝わる新春の双葉ダルマ市が有名。原発事故で全域が避難指示区域に指定されましたが、2020年３月、ＪＲ常磐線の全線再開通に伴い、双葉駅周辺と町北東部の避難指示が解除されました。

浪江町

東西に長く、海岸部は福島県の最東端。請戸川や高瀬川が流れ、水資源が豊かなまち。特産品は国指定の伝統工芸品「大堀相馬焼」。現在は新産業として、再生エネルギーの研究機関などがあります。

葛尾村

阿武隈高地の山間にあり、自然ゆたかな村。原発事故で避難指示区域に指定（2016年６月に大部分の地域が解除）。震災後は、新しい特産品をめざし、胡蝶蘭栽培や羊の肥育なども始まっています。

新地町

元旦には鹿狼山で日本一早い山開きが行われるまち。福島県最北端の釣師浜海水浴場は、2019年に再オープンしました。ＪＲ新地駅周辺では、天然ガス等を活用した災害に強いまちづくりが進んでいます。

飯舘村

「日本で最も美しい村」連合加盟。原発事故で避難指示区域に指定（2017年３月に大部分の地域が解除）。現在、“手間暇を惜しまずに、丁寧な”という意味の「までい」を合言葉に、循環型農業を推進しています。

いわき市

福島県内最大の面積を誇るまち。沖合は寒流と暖流が交わる豊かな漁場で、そこで獲れる海産物は「常磐もの」と呼ばれます。炭鉱のまちの歴史があり、映画「フラガール」では全国的に有名になりました。

事例１ 相馬市社会福祉協議会

被災地・被災者の自立支援

■ 時期：平成23年５月～　■ 場所：仮設住宅

背景

● 相馬市は福島県沿岸の北部に位置し、平成23年３月11日の東日本大震災では約1,000世帯が津波被害で家を失いました。相馬市社協のある相馬市総合福祉センターは避難所としてピーク時には約1,200人の住民を受け入れました。
● ３月21日に相馬市社協災害ボランティアセンターを開設。がれき撤去等の復旧作業が一段落した５月12日に臨時職員２名を採用して、被災者支援のため仮設住宅の訪問活動を始めました。
● ８月１日からは相談員13名を配置し、「被災地・被災者の自立支援」を基本理念に掲げ、支援の重点項目を「巡回訪問での見守り」と「住民主体のコミュニティづくり」とし被災者の生活支援活動を本格化させました。

取り組み

１．避難者情報の実態把握とデータ化

● 状況
　津波被災世帯は約1,000戸でしたが、避難生活の開始と住宅事情により世帯分離が進み、仮設住宅等の入居戸数は増加。被災戸数を約500戸上回りました。
　行政から入る情報も錯綜し信憑性は低いものでした。

● 相談員の見立て
　被災者の正確な情報がなければ支援を必要としている人に支援をすることができません。行政から提供された情報をもとに避難者の実態把握を急ぎました。

● 相談員の行動
　１日に20軒以上の仮設住宅を訪問し、被災者の所在と安否の確認を行いました。会えない住民には、隣近所や知人などからその住民の在宅時間を聞くなどして訪問しました。

● 効果
　被災者の実態を早期に把握することができました。把握した情報をデータ化し、被災者支援の基盤となり、見守り活動においては計画的な訪問につながり支援漏れを防ぎ、コミュニティづくりでは被災者ニーズとの効果的なマッチングを図るなど、被災者支援を展開する上で力を発揮することになりました。

２．巡回訪問での見守り～被災者の心情に寄り添う～

● 概要
　ある仮設住宅から「隣室の足音と子供の声がうるさい」との苦情が寄せられました。相談員が巡回訪問の際に話を聞くと、相談者のＡさんは大人二人暮らしで、家族５人（子供３人）が暮らす隣室の音に「我慢しなければならない状況なのは理解するがそれでも苛立つ」という状況でした。

● 相談員の見立てと行動
　Ａさんは避難生活に強いストレスを感じ、普段ならば許せることにも苛立っているのではないかと考え、Ａさんを散歩に誘うことにしました。散歩中はトラブルの話はせず、外の風景や季節の話をしました。

● 効果
　Ａさんは、散歩がリフレッシュになり苛立ちが徐々に鎮まってきたようで、隣室の方にもやさしい言葉がけをするようになり、以前の様な良好な隣人同士で生活している姿をみることができるようになりました。

３．住民主体のコミュニティづくり

● 概要
　茶話会は、住民たちがおかずを持ち寄りお昼ご飯を共にする「ランチ会」へと発展しました。そして、おかずを持ち寄る「ランチ会」は、いつしか材料を持ち寄り、料理を一緒につくる「すいとん会」や「おにぎり会」へと発展していき、住民のコミュニティが少しずつ出来上がっていきました。

● 廃品回収プロジェクト
　男性陣は仮設住宅の廃品回収を始めました。回収で得たお金は四季折々の子供イベントの活動費用に充てられました。最初は１～２名で始まった廃品回収活動は、次第に10名程度まで広がり、部屋にこもりがちな男性陣が外に出るようになってきました。

● 相談員の見立て
　震災により地域コミュニティが崩れ、地域の支えを失い生活意欲が減退し、孤立化することを危惧しました。また、全国からの支援物資やボランティアなどの支援の手も多く、住民の間に「誰かがやってくれるだろう」という他人への依存の傾向が強まることも危惧していました。

● 相談員の行動
・戸別訪問では、両隣の入居者の様子を聞き住民同士がお互いを気に掛けるようにしました。
・仮設住宅の集会所を活用した住民交流会（サロン）を今後は住民の皆さんが行うことを繰り返し繰り返し説明し、住民に主体的な関わりを促しました。
・入居者同士を趣味で“グループ化”しました。同じ趣味を持っている住民同士に「一緒にやりませんか」と声をかけ、住民同士のコミュニケーションを促しました。

● 効果
　自主的な活動からつくられたコミュニティは住民の心の拠り所になり、井戸端会議的な小さな単位でのコミュニティもいくつかできていきました。コミュニティが増えることで住民の孤立化防止という大きな成果が現れました。

成果

　相馬市社協被災者支援のスローガンである「自殺させない、孤独死させない、自立させる」のうち、孤独死させない点については、50歳代の男性が死後５日も発見できない悲しいことがありました。しかし、仮設住宅が平成29年12月10日に閉鎖するまでの６年９か月余りの間、自死はゼロでした。また、住民主体のコミュニティができたことは、過酷な避難生活において、住民の心に「震災に負けてたまるか」という気概にあふれた前向きな気持ちが芽生え、仮設住宅から転居した後も自立した生活へ向けて着実に進んでいます。

事例２ 南相馬市社会福祉協議会

被災者の新しいコミュニティづくり支援の取り組み

■ 時期：平成27年４月～

背景

●復興公営住宅等で新たな生活を始めた方々を訪問すると、高齢者を中心に近隣との付き合いがなく自宅に閉じこもりがちになっている方が多くいました。仮設住宅で親しくなった人と離れ離れになり寂しがる方や、いずれ自宅(ふるさと)に戻るまでの仮住まいと考えている方、交流する機会がないなどの理由で地域との交流ができずにいる様子でした。

●相談員の訪問で「一週間ぶりに人と話をした」など、強まる孤立に不安を感じる高齢者の声が多く聞かれるようになり、南相馬市社協は住民が安心して生活できるようコミュニティづくりの支援をはじめました。被災・避難者間の交流支援のほかに地域との関係を結ぶため、まずは相談員が地域との関わりを持つ取り組みも行っています。

戸別訪問活動の様子

取り組み

“男性”に特化したサロンで新たな交流を

“男性がサロンに来ない”という状況を変えるため、男性を対象としたサロン「男のつどい」を実施しています。ものづくりやゲームの他に、行政書士による無料相談なども取り入れ、男性が関心を持つ企画を準備しています。毎回とても好評で定員を超える申し込みがあり、リピーターも多い状況です。名称に“男の”と付けることがポイントでした。

11月の「男のつどい」は“しめ飾りづくり”、実益を兼ねたものづくり企画が人気

南相馬市社協の広報誌「オレンジハート」に掲載しているサロンの案内
右が「男のつどい」

住民のやる気を後押しし、自主サロンの開催を支援

これまでは、相談員をはじめとする支援者が主催するサロンが主でしたが、現在は住民主体の住民交流を促しコミュニティ形成を図っています。相談員は住民によるサロンの企画への助言や物品の貸与など後方支援を行います。

≪ある団地での自主サロン開催の例≫

≪概要≫
◇80代の夫婦が、仮設住宅で相談員が催していたサロンが楽しかったので災害公営住宅の集会所でもやりたいと、自主サロンを計画しました。

生活支援相談員の支援
○助成金の紹介と申請手続きの仕方を教える
○体操・ゲーム道具を貸し出す
○サロン当日は重いものの持ち運びなどの手伝い
↓
何度か開催しましたが…
問題発生！
・ほとんどの参加者がイスを並べるなどの準備を手伝わないためいつも同じ人が準備をすることに不満が出始めました。
↓
◇参加者の不満が主催者夫婦に集中。夫婦と参加者の関係が悪化。サロンは現在休止しています。

≪気づいたこと・今後の支援≫
⇒これまでのサロンはスタッフが準備をしていたので、参加者には準備を手伝うという認識がありませんでした。
⇒自主的にサロンをしたいと声を上げた人に負担が集中。上手くいかなかったときの非難も集中していました。
↓
☆今回の経験を今後の糧にする
今後は、今回の反省を踏まえたアドバイスをできる。
◎準備はみんなで行う
◎なんでも一人に任せて負担をかけすぎない
◎みんなのサロンだと意識づける
夫婦のサロンも「休止」に留まっているので再開をめざしたい！

地域福祉懇談会に参加し地域住民の声を聴く

南相馬市社協は「住民と共に安心して暮らせるまちづくり」をテーマに、地区ごとに地域住民との懇談会を行っています。そこに相談員も参加して、地域住民と直接話をする機会を持ち地域の課題にも目を向けています。また、地域住民に被災・避難者の現状を説明し、理解を広げる働きかけもしています。

住民の高齢化、地域を担う若者の不足などの地域の課題を共に議論。「ゴミ出しに困っているようだ」など被災者の困りごとが見えることも

南相馬市社協の地域福祉活動と被災者支援

南相馬市社協が地域福祉活動として実施する、高齢者や子育て中のお母さんを対象とした交流事業を、被災・避難者にも案内しています。また、相談員が被災・避難者向けに行っているサロン等を地域住民も参加可能にして、被災・避難者と地域住民が関わる機会を作っています。南相馬市社協の地域福祉活動は被災・避難者と地域住民の垣根をなくしていきたいと考えています。

民生委員・児童委員との協力

民生・児童委員定例会へ参加し、住民情報の共有をしています。地域に馴染めずにいる被災・避難者を見守る目を増やすことにつながり、最近では「地域に馴染めるようこれからは民生委員が訪問するから大丈夫」と言われることもあります。

効果

●地域福祉懇談会に参加し地域の課題と向き合うことで、相談員一人ひとりの視野が地域へと広がりました。また、被災・避難者の抱える課題と地域の課題に共通点や関連性を見い出すことで南相馬市社協が推進する他の事業への理解も深まり、被災・避難者支援活動の選択肢が広がりました。

●かつて、相談員が避難先での子育てに悩む母親の集いの場として「子育てカフェ」を実施しました。現在は被災・避難者だけでなく同じ悩みを抱えた地域の母親も対象としたものになり南相馬市社協本体の事業に引き継がれています。被災・避難者への取り組みを地域課題への取り組みにも生かすことができました。

事例３ 広野町社会福祉協議会

地域資源とタッグを組んだ コミュニティ復活

■ 時期：平成26年10月～

背景

- 広野町は原発事故により全町民に避難指示が出され、町民約5,000人は県内外に避難、役場機能もいわき市常磐上湯長谷町に移転しました。
- 原発事故から約半年後の平成23年９月30日に緊急時避難準備区域の解除、平成24年３月31日には避難指示が解除され、町民の帰還は徐々に始まりました。
- 平成29年３月31日仮設住宅や借上げ住宅の無償供与が終了すると、町民の帰還が一気に進み、同年10月末には約８割の町民が帰還しました。しかし町を離れての避難生活は、町民同士が時間をかけて築き上げてきた地域や町民同士の関わりを喪失させました。
- 広野町社協は「帰って来て良かったと思えるような地域のコミュニティをつくり、全町民が安心して暮らせる地域福祉の確立を目指す」基本理念のもと、地域コミュニティを取り戻す支援に取り組んでいます。

取り組み

１．孤立防止～町民再会の場～

＜背景＞

訪問活動の際、多くの人が「友人知人は元気だろうか」「もう家に戻ったのか」「自分の住んでいた地区は何人戻ったのか」と帰還している町民の様子を気にかけていました。

＜取り組み＞

社協内で話し合い、町民同士の関わりや地域コミュニティの復活を目指すため、町民の再会の機会を作ることにし、町に住む人も避難先から来る人も気兼ねなく集まりやすい、老人福祉センターで「ふるさとサロン」を行うことにしました。

赤十字奉仕団、老人会と協力し、高齢者の運動不足を解消するためのミニ運動会、高齢者が好きであった餅つき大会など避難生活の溝を埋められるような企画を考えました。

そして平成24年９月に第１回「ふるさとサロン」として町民交流会を開催しました。

＜効果＞

それからは月１回の開催を続け、回を重ねるごとに「ふるさとサロン」が口伝えで広まり参加者も徐々に増え、企画の段階でも地元NPOが加わり生きがいにつながる農園づくりも始まりました。

高齢者が家に閉じこもることなく外出する機会が増え、町民同士が互いに交流する輪が徐々に広がっていきました。

２．支え合い～地区の集いの再開～

＜背景＞

広野町は27の行政区で構成しており、それぞれの行政区で四季折々の行事を中心に町民が支えあい暮らしていましたが、避難生活で地区の行事は中断しており、避難指示解除後も地区町民が集まる機会はなくなっていました。

＜取り組み＞

相談員は、避難前に行政区ごとに行われていた「地区の集い」という地区行事の再開を地区の役員へ提案しました。

まずは、３行政区の役員から協力を取り付け、「地区の集い」の年間計画をたて、相談員が、チラシづくりや１軒１軒チラシを配りながら参加を呼び掛けました。

＜効果＞

「地区の集い」は最初は数人の参加者でしたが徐々に参加者も増え、町民が自発的に企画から実施まで行う行政区も出てきました。

次第に「地区の集い」に若者も参加するようになり、地域の伝統行事が復活し、世代間交流の兆しも見え始め、地域での支え合いの基盤が戻りつつあります。

３．見守り～公的機関によるネットワーク～

＜背景＞

若年層の帰町は少なく、高齢化率は震災前の約25％から約30％へと増加し、加えて一人暮らしや夫婦二人の世帯へと核家族化が進んでいます。

加齢に伴い心身機能が著しく低下し日常生活に支障をきたす町民へ、行政や専門職など多職種での支援が必要となりました。

＜取り組み＞

町健康福祉課が主導し定期的に地域連携会議が開かれ、相談員も会議に参加しました。

相談員が日頃の訪問活動、ふるさとサロンや地区の集いから得た町民情報は、他の支援者と情報共有しました。

会議には、町健康福祉課・保健師・地域包括支援センター・民生委員・心のケアセンター・双葉医療センターという公的な機関も参加し、支援が必要な町民の情報共有と支援役割の調整が行われました。

＜効果＞

ある高齢夫婦が散歩中に、認知症の夫が先に行ってしまい、妻が追い付けず見失ったと妻から町に連絡がありましたが、地域連携会議で情報共有されていた「この夫がいつも歩く経路」を中心に探したところ十数分で見つかったことがありました。公的な支援機関での見守りのネットワークが力を発揮したエピソードです。

これからの支援

- 「ふるさとサロン」においては民間組織と、「地区の集い」においては地区住民と、「地域連携会議」においては公的機関とタッグを組んだ連携を推し進めています。
- それぞれが単独で動くのではなく、相互に補完しあうことを心がけて震災と原発事故により失われた地域コミュニティの早い復活に取り組んでいます。

事例 4 **楢葉町社会福祉協議会**

チームワークを駆使した支援活動

借上げ住宅で避難者が必要とした支援と対応

■ 時期：平成23年　■ 場所：いわき市内の借上げ住宅

背景

- 楢葉町は福島第一原発から南に約20kmに位置しています。原発事故により全町民約8,000人に町外避難の指示が出され、約4,000人は隣のいわき市へ避難しました。
- 避難所生活を経て、いわき市に避難した世帯の約1／3の1,000世帯1,500人は自力で借上げ住宅を探し避難生活を始めました。
- 仮設住宅では避難者が集まり生活していたため、物資やボランティアなどの支援が受けやすい環境にあり、同じ町民同士なのでコミュニティが作りやすい環境にありました。
- 一方、借上げ住宅に住む町民は市内全域に点在していたため、支援や情報も届きにくく、周りに知り合いも少ないため、相談する相手もなく孤立しやすいという課題がありました。
- 平成23年10月、借上げ住宅の町民に対し楢葉町社協が相談員８名を配置し、安否確認・見守り・相談支援に乗り出しました。（仮設住宅の町民の支援は町が行いました）

取り組み

支援する環境づくり

相談員が訪問を開始するにあたって大きな問題は、町民の住む場所がわからないということでした。町役場から町民の住所は入手できたものの、いわき市の土地勘がなく、車載ナビもない状況で、地図を片手に市内を探し回ることになりました。

借上げ住宅の町民は自分が避難者であるということを近所に知られたくないという理由から、相談員の訪問を快く思わない方もいたため、社協名の入った公用車を離れた駐車場に止め、徒歩で訪問へと向かうなど気を配りました。

徹底的に聴いて、記録する

借上げ住宅の町民は、仮設住宅入居者との支援格差(物資・情報・ボランティアなど)に大きな不満を持っていました。相談員は、町民の不満を「徹底的に聴く」ことに重点を置き訪問時間のほとんどを傾聴に費やしました。

相談員は訪問後に、聴き取った内容をミーティングで共有するとともに、項目別に整理して記録することで相談員全員での情報共有を意識しました。

工夫

ポイント１：チームワークの基盤づくり

- 町民の居住地を地図に記入し分布図をつくり、訪問先を見える化しました。
- 借上げ住宅の分布図は、町民の居住地を一括して把握できるので、効率的な訪問ルートを組むなどチーム活動の基盤づくりに役立ちました。

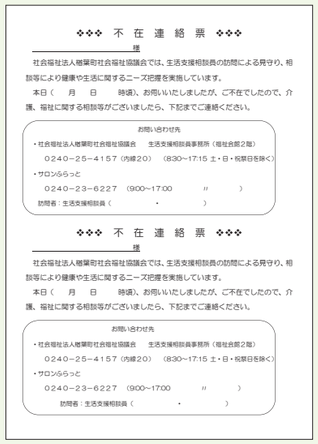
ポイント２：チームワークを発揮する

- 訪問は２名１組で行っていましたが、楢葉町民といわき市民の相談員をペアとし、町のお知らせや町の思い出話から、いわき市の生活便利情報まで幅広い話題に、その場で応えられるようなチーム体制を取りました。

ポイント３：チームワークを養成する

- 相談員は記録用紙の様式の整理や項目別に箇条書きするなど、分かりやすい記録方法について話し合いを重ね、避難者情報を全員で共有することに努めました。

記録用紙



不在連絡票

効果

- 町民といわき市民の相談員がペアで訪問し、滞っていた支援や情報を町民に提供できました。町民は「自分は一人ぼっちではない」と安堵したり、いわき市の情報を得ることで日常生活の意欲が湧いたりと、借上げ住宅で暮らす町民のストレス軽減に大きな役割を果たしました。
- 訪問を繰り返すうちに、避難者は次第に心を開いてくれました。始めは町への不満と怒りだけをぶつけてきた方が、自分の家族関係の悩みや将来の不安を相談してくれるようになり、避難者との信頼関係が生まれることとなりました。

事例5 富岡町社会福祉協議会

生活支援相談員のスキルアップ
社協の内部研修の取り組み

■ 時期：平成25年度～

背景

- 富岡町は津波で沿岸地区を中心に甚大な被害を受け、原発事故で警戒区域に指定されたため全町民(15,960人)が避難となりました。
- 平成25年頃から、避難生活の終わりが見えない避難者の悩みは、住むところ、家族のこと、経済的なことなど多岐にわたり、複雑化していました。また、避難者との会話も「身寄りがない」「お金に困っている」など、一歩踏み込んだ支援が必要な内容に変化してきました。相談員は避難者からの相談に対して支援策や相談窓口を伝えることができず、避難者の不安を払拭できないことに悩んでいました。
- 富岡町社協内で話し合いが持たれ、相談員の役割は避難者が必要とする制度、サービス、専門職へつなぐことであること、つなぐには、福祉分野のみならず、住宅、就労、教育など暮らしに関わる情報を幅広く知る必要があることを確認しました。

取り組み

以前から開催していた内部研修会を毎月開催することとし、研修内容も避難者の生活課題解決に焦点を当てたタイムリーなテーマにしました。

平成28年度は「あんしんサポート事業(日常生活自立支援事業)」「生活福祉資金貸付事業」「生活困窮者自立支援制度」等、様々な福祉制度・サービスを知るプログラムを中心に開催しました。

平成28年度　内部研修	
4月	巡回訪問における福祉援助技術について
5月	安全運転講習会
6月	社協で対応できる制度を理解しよう
7月	日常生活自立支援事業及び成年後見制度について
8月	生活福祉資金制度の概要について
9月	福島県避難者生活再建システムについて
10月	富岡町復興状況について
11月	普通救命・AED講習会
12月	復興公営住宅における活動方針及び活動状況について(みんぷく)
1月	積雪のため中止
2月	メンタルヘルスについて
3月	認知症サポーター養成講座

平成29年度は、ふくしま心のケアセンターの専門職を講師に迎え、精神疾患を持たれている方の対応、自殺予防をテーマに実施しました。メンタルヘルスのワークや相談員が避難者役を演じてロールプレイも行い、より実践に近い形で現場で役に立つ研修を行いました。

平成29年度　内部研修	
4月	富岡町の復興概要について
5月	民生・児童委員制度について
6月	生活困窮者自立支援制度について
7月	介護保険制度について
8月	生活困窮者自立支援制度について
9月	精神疾患の基礎と基本的な対応について
10月	生活保護法の概要と避難先状況について
11月	支援者のためのメンタルヘルス(ふくしま心のケアセンター)
12月	接遇マナーについて
1月	コミュニケーション技術について
2月	民生・児童委員との情報交換会
3月	振り返り

ふくしま心のケアセンターによるメンタルヘルスのグループワーク

ふくしま心のケアセンターによる避難者役との会話のロールプレイ

工夫

- 相談員の希望や考えを取り入れるためアンケートをとると、一番多かった要望が「接遇マナー」でした。きちんとした言葉づかい、立ち居振る舞い、相談しやすい距離等が避難者の安心感や信頼につながり、SOSを発しやすく、支援がスムーズになると考えたからでした。また相談援助職の心得である避難者との適切な距離感を保つという基本に立ち返るためにも重要なことと判断しマナー研修を開催することにしました。
- 避難者支援に関わる他機関への理解を深める研修も実施しました。例えば、復興公営住宅のコミュニティ形成の支援をしているコミュニティ交流員を招いて話を聞き、コミュニティ交流員の活動についての理解を深めるとともに、同じ地域福祉・被災者支援の仲間であることを改めて認識できました。以後、気になる住民の方の情報を共有したり、サロンや交流会が重なったりしないように情報交換しながら見守りができるようになりました。

みんぷく「コミュニティ交流員」の活動と相互協力について理解しました

効果

- 避難者の課題解決につながる制度・福祉サービスや援助技術の向上などを目的とする研修を増やすと、相談員の行動に変化が起きました。
  内部ミーティングでも個々の避難者にどの制度・福祉サービスが適切なのかを検討し合うことが多くなり、研修で学んだ各種支援へ早期に着実につないだ実績が増えています。
- 相談員は、研修で学んだ支援制度や福祉サービスの資料を常に携え訪問をしています。訪問時の相談にすぐに対応できるよう努めています。
- 相談員の内部研修は、相談員の大きな自信にもつながり、避難者に対し心のゆとりもって見守り寄り添うことができるようになりました。

事例６ 川内村社会福祉協議会

認知症の夫婦を地域が支える

■ 時期：平成24年４月～

背景

●川内村は原発事故により平成23年３月16日に全村避難となり、多くの村民が郡山市のビッグパレットふくしまへ避難しました。
●その後借上げ住宅や同年５月末に郡山市内に完成した仮設住宅に転居し避難生活が続きました。すると震災前に同居していた親子の世帯が避難を機に、若年の子世帯は通学通勤に便利な市街地の借上げ住宅に住居を構え、高齢の親世帯は仮設住宅に住む世帯分離のケースが増加しました。
●仮設住宅に住む高齢世帯の中には、見知らぬ土地での長期避難生活による心労で、認知機能が著しく低下し日常生活にも支障をきたす方も現れ始めました。
●川内村社協では平成23年８月から相談員２名で、仮設住宅の高齢世帯を中心に訪問見守り活動を開始しました。

取り組み

仮設住宅での見守り

●80代のＡ夫婦は郡山市のビッグパレットふくしまで一時避難後に、隣接する仮設住宅で避難生活を開始しました。
●震災前から夫婦二人で自営業を営みながら生活しており、避難してからは郡山市内に住む知人が毎日のように訪れていたので、仮設住宅ゆえの不便さはあったものの落ち着いた生活を営んでいました。
●平成26年頃、週１回の安否確認のため訪問していた相談員は、部屋の中にゴミが散らばっていることが気にかかり、訪問頻度を週１回から２回へ増やし、生活の様子も注意深く観察することにしました。
●その後、訪問するたびに部屋の中はゴミがたまるようになり、食べ物の腐ったようなにおいがするなど、明らかに生活に乱れた変化が現れました。
●相談員はすぐに村の保健師に相談し、Ａ夫婦に医療機関を受診してもらったところ、妻が軽度の認知症であることが判明しました。
●保健師が中心となり妻の介護認定を受け、介護サービスの申請を行い、週３回の訪問介護ヘルパーの生活支援を受けるとともに、相談員も週１回の訪問活動による見守りを続けました。
●平成28年頃には、夫が普段あまり飲まないアルコールを昼間から飲むようになったり、会話のつじつまが合わなくなったりすることに気づいた相談員が保健師へ相談し夫も医療機関を受診すると、軽度の認知症であるとの診断を受けました。
●平成28年３月末での仮設住宅の無償提供の終了に伴い、Ａ夫婦の「帰村したい」という意思を尊重し、村内の村営住宅に転居しました。

帰村後の対応と工夫

＜関係機関の見守り＞

●Ａ夫婦が暮らし始めた村営住宅は、相談員の事務所と道路を挟んだ向かい側にあったため、週１回の訪問に拘らずに逐次訪問し気にかけていましたが、Ａ夫婦の認知症は徐々に進行し、服薬を忘れることが度々起こりました。
●担当医師から、ともに認知症のＡ夫婦の一番の課題は確実に服薬することと聞いていたので、相談員は保健師、ケアマネージャーと連携し、それぞれの訪問日が重ならないように調整するとともに当日の服薬を確認することにしました。
●相談員は食事の後に訪問し服薬を確認しました。村保健師、介護ヘルパーも同様に訪問の際には服薬を確認しました。

＜村民による見守り＞

●そんな時、Ａ夫婦の夫の行方が分からなくなる事件が起きました。

> 朝、家を出た後の消息が不明となり、社協職員や保健師など手分けして探しました。
> みんなで探し始めて小一時間が過ぎたころ、村民の方がＡさんの夫が一人で道を歩いていたのを不思議に思い、社協へ連絡をくれました。
> 村民の言う場所に行ってみたところ、Ａさんの夫が道端に座り込んでいました。話を聞いてみたら、床屋に行こうとしたが道が判らなくなってしまい休んでいたとのことでした。

●この事件をきっかけに、ご近所からＡ夫婦の様子を気に掛ける様子が見受けられるようになりました。そこで、相談員はご近所にＡ夫婦の見守りをしてもらうことができないかを社協内で話し合いました。
●そして、特に親身に心配してくれるご近所数世帯に、Ａ夫婦の事情を話し、徘徊や異常時の見守りをお願いすると、快く承諾してくれました。
●社協からご近所の方へ依頼する際、個人情報の提供についてはＡ夫婦の息子に了解を得てから、ご近所に必要最小限のことを丁寧に説明し、できる範囲での協力をお願いしました。

効果

●Ａさん夫婦の様子に大きな変化はありませんでしたが、Ａ夫婦を見守る「目」が増えたことが幸いしたのか、徘徊や行方不明になることはなくなりました。
●災害公営住宅において、住民同士がお互いを気に掛けるような意識の変化が生まれ、入居者同士が立ち話する姿や、サロンに参加する人数が増えました。

事例7 大熊町社会福祉協議会

震災直後、仮設住宅で生活をはじめた町民に寄り添う支援

■ 時期：平成23年８月～　■ 場所：仮設住宅

背景

●大熊町は現在も町の面積の半分以上が帰還困難区域に指定され、人の立ち入りが制限されています。震災直後、町民は津波を逃れ避難をしたり救助活動をしていましたが、原発事故のために全町避難となりました。すぐに戻れると思い避難のバスに乗り込みましたが、大熊町には住むことができなくなり、現在に至るまで避難が続いています。

●大熊町役場が会津若松市に避難拠点を置いたことから、町の人口の４分の１にあたる約3,000名の町民が会津若松市に避難。市内には平成23年８月から順次12カ所の仮設住宅が整備されましたが、体育館や宿泊施設での避難所生活は長い方で10か月に及びました。

●仮設住宅では、プライバシーが保たれ自分のリズムで生活ができるようになったため、入居直後の町民からは「ホッとした」という声が聞かれました。大熊町社協は、新たな環境で生活を始めた町民の声を聴くため、相談員を配置して仮設住宅の全戸訪問を実施しました。

取り組み

町民の声を聴くために

多くの町民は、突然訪問してきた相談員に困りごとや悩みを相談することはありませんでした。まずは相談員を知ってもらおうと支援物資を手渡しながら声掛けをしました。はじめは顔を見てあいさつし、様子を伺うだけの訪問でしたが、回数を重ねると相談というよりも、津波や避難の恐怖、大熊町に帰れない悲しさ、行政に対する不満、東京電力に対する憤りを口にする方が増えてきました。

町民は今、心に溜まったさまざまな思いを誰かに聞いてほしいのではないかと考え、一人ひとりの話をじっくり聴くことに努めました。すると不安やストレスで「眠れない」、体調が優れないとの訴えや行き場のない怒りをぶつけてくる方もおり、訪問時間は30分から１時間になり、長い方は午前中いっぱい話をされることもありました。相談員は何時間でもという姿勢で話を聞いていました。

町民に寄り添い身近な存在に

話を聞く際は相手と同じ目線で気持ちを理解することを心がけ、話をすることが苦手な方には「一人で抱え込まずに一緒に考えましょう」と語りかけました。次第に相談員の存在が受け入れられ、徐々に仮設住宅での困りごとや生活や今後の生活への不安や悩みなどを相談してくれるようになりました。

［生活に関する相談の事例］
○仮設住宅の壁が薄いことで騒音苦情が発生し、隣の住民同士で関係がギクシャクしてしまった。
○雪が降らない大熊町から雪が降る会津地方に避難したことにより積雪への対応（雪かきの仕方、雪道の車の運転など）、不安などの相談。

相談員は町民の声を聞き、行政や専門機関につないで解決への手助けをしたり、引きこもりがちな方をサロンに誘うなど、社会とのパイプ役となりました。さらに、誰にも言えずにいた悩みを相談員には話してくれるようになり、相談員を身近な存在として信頼して関係機関へつなぐことを了承してくれる方もいました。

［行政や関係機関につないだ事例］
○アルコール依存、自殺企図など精神的な不安や相談を受けて、専門職による心のケアの相談へつなぎました。
○畑仕事ができないなど運動不足による筋力低下等の身体状況の変化で、日常生活を行うことが難しいという相談を受けて、介護認定の申請希望者を行政へつなぎました。

工夫

●訪問時は「本当は悩みを抱えていても言えずにいるのかもしれない」と、表情の変化や雰囲気に注意しました。話は無理に聞き出すことはせず、何度も訪問して自ら話をしてくれるのを待ちました。ただし前回の訪問時に比べて気持ちの落ち込みが激しいなどの異常を感じ取った際は、すぐに行政や専門機関につなぎ重症化を防ぐ対応をしました。

●解決困難な相談を受けて無力感を感じたり、怒りをぶつけられたりと、相談員自身が落ち込むことも多くありました。悩みを一人で抱え込んでしまうことがないように、訪問を終えて事務所に戻ったら、相談員同士で話し合いの時間を持ち、思いを共有することにしました。そうすることで、相談員自身も心身の健康を維持して活動に臨むことができました。

効果

●町民はふるさとの大熊町や住み慣れた家、友人と分断されて、心細い日々を送っていました。大熊町社協の相談員が定期的に訪問し、町の情報などを提供したことで大熊町とのつながりを感じることができ、町から見放されていない・常に誰かが見守ってくれていると感じることができたそうです。

●相談員が話し相手や相談相手、町とのパイプ役となり、町民に寄り添う支援ができました。また、地震・津波・避難のストレスは心身の負担となっていましたが、相談員に思いを吐き出すことで気持ちの整理につながった方もいました。

事例8 双葉町社会福祉協議会

緊急事態への対応と避難者に寄り添う支援

■ 時期：平成29年３月　■ 場所：復興公営住宅

背景

●双葉町は原発事故により、現在も町の面積の96％が帰還困難区域に指定されています。全町民が避難対象となり県内外に避難していますが、現在は町外に整備された復興公営住宅や避難先で再建した住宅への転居が進んでいます。

●町民は避難によって家族や親しい友人、長年助け合ってきた隣近所と別れて生活しているため、頼れる人が近くにいないことが多い状況です。特に高齢者は自身で対応できない時には相談員に助けを求めることもあるため、緊急の事態に備えて訪問をしています。

●ある復興公営住宅で、二人暮らしの高齢者夫妻宅を訪問した際に、妻がパニック状態で相談員に助けを求めてきました。

取り組み

１．事態を把握する

①妻を落ち着かせて詳しい話を聞き、何に困っているのかを整理しました。

［内容］
夫が外出先で具合が悪くなり救急搬送されたと連絡を受けたがどうしたらよいか分からない。

［妻が困っていた理由］
・タクシーを使っても介助なしでは一人で病院まで移動することができない。
・近くに住む知人は高齢で、夫が搬送された病院までの運転や付き添いを頼むことが難しいため、助けを求められない。
・動揺しているので一人で行動することに不安を感じる。

［以前から把握していた夫妻の生活状況］
・高齢で二人暮らし。
・家族や親類は県外で暮らしている。
・妻は持病のため一人での歩行が困難で転倒することがある。
・介護サービスを利用せず夫が面倒を見ている。

②職場に報告し指示を仰ぎ、夫妻の生活状況を考慮して必要な支援は何か判断しました。

２．緊急時の対応として必要な支援を提供

①妻は短い距離でも一人で歩くのが困難なため、相談員が付き添って夫が搬送された病院までタクシーで向かいました。
②病院では、夫妻から依頼されて医師による病状説明を一緒に聞きました。（本人たちは医師の説明を理解できるか不安でした）
③相談員は二人一組で活動しているため、もう一人の相談員は車で病院に向かい、夫の病状を確認してから社協に戻り状況を報告しました。

３．夫妻の生活課題を把握する

①夫は10日ほど入院することになりましたが、夫から入院中の妻の生活が心配だと相談されました。
②妻は一人で外出することができません。家の中の移動も伝い歩きで転倒の恐れもあるため、１日数回の見守りが必要です。
③家族や親類は離れて暮らしているため、夫妻の日常生活を支援することが難しい状況です。

４．福祉サービスにつなぐ

①妻は要介護認定を受けていなかったので、すぐに地域包括支援センターに連絡して介護保険サービス利用申請の手続きを進めました。
②夫妻に付き添っていた相談員は妻と避難先の自宅へ戻り、食事などの日常生活について妻と話をして数日なら一人で過ごせることを確認しました。
③ホームヘルプサービスは３日後に開始されることになりました。それまでは相談員が訪問頻度を増やして妻の見守りを強化しました。

工夫

＜Ａ夫妻の事例に対する工夫＞

●普段は病院への同行はしませんが、今回はＡ夫妻の状況から必要な支援と判断しました。頼れる人がいない高齢のＡ夫妻は、病院に同行し医師の説明を一緒に聞き、家族のように寄り添ってくれる人がいたことで不安を和らげることができました。

●妻の支援には相談員やホームヘルパーだけでなく、近所の住民にも協力してもらいました。朝夕の食事を摂ったかの確認や料理を作って持って来てくれたりもしました。

＜緊急事態を想定した訪問時の対応＞

●双葉町社協では独居高齢者や病気、障害等を抱えている心配な世帯の方が留守の際には、安否が確認できるまで確認作業をすることにしています。

［確認フロー］
①チャイムを鳴らしても反応がない
②デイサービスなどの利用日ではないか確認する（事前にケアマネジャーと情報共有）
③郵便受けの様子、ベランダの洗濯物、カーテンが空いているかなど周辺の状況に異常がないか確認する
④本人に電話をする
⑤電話に出ない場合は社協に報告をして緊急連絡先に電話をしてもらう
※介護保険サービスを利用している方は、ケアマネジャーに連絡して情報（旅行、入院など）を得たり、ケアマネジャーから緊急連絡先に連絡をしてもらう

効果

●夫妻に今後再び緊急事態が起きても、「助けて」と言える人や場所があると分かってもらえたこと、親しい人と離れて暮らしていても、ご近所や支援者が見ていてくれるという安心を実感してもらうことができました。

●この一件以降、少し気難しかった夫が相談員に自ら話しかけて接してくれるようになり、相談員が夫妻の相談窓口となっています。困りごとを早く把握できるので、ケアマネや関係機関につないで早期に対応ができています。

●介護サービスを受けるきっかけがつかめず老老介護状態でしたが、夫が退院後もサービスの利用は継続しており、安心安全な生活を送ることができるようになりました。

事例９ 浪江町社会福祉協議会

精神疾患等を持つ方への対応

■ 時期：平成29年６月～　■ 場所：復興公営住宅

背景

● 浪江町は原発事故により全町避難となり、約２万人の町民は県内外に避難しています。平成29年３月31日に帰還困難区域以外の避難指示が解除されていますが、現在もほとんどの町民は町外で避難生活を続けています。
● 浪江町社協は、避難中の町民の孤立・孤独を防ぐために相談員による戸別訪問やサロンなどのコミュニティ支援を行ってきましたが、精神疾患を持つ方が病気の影響で周囲と関係を築けずに孤立状態にあり、相談員の訪問も拒絶するケースの対応に苦慮していました。

【Ａさんの事例】
●50代男性
●無職
●復興公営住宅に居住
●独居
●家族とは疎遠(両親は他界)
・普段から攻撃的な態度で接しているため周囲から孤立
・迷惑行為が多くストレスで体調を崩す近所の住民もいた
・相談員に不信感を抱き、訪問する相談員に怒鳴り、玄関の扉を開けてくれないこともあった
・相談員は毎度怒鳴られることやきつい態度をとられることに苦痛を感じていた
・Ａさんから病気について聞けず対応できずにいた

取り組み

震災前からＡさんと関わっている町の保健師に相談

病気の有無や病名は個人情報であるため提供を受けるのは難しいことですが、Ａさんが近隣住民に迷惑をかけ孤立も深まっていたことから協議を重ね、保健師から町が持つ情報をもらえることになりました。保健師からはＡさんが重い精神疾患を持っていることと、訪問時のアドバイスを受けることができました。

［保健師からのアドバイス］
・Ａさんを大切に思っていること、心配していることを伝える
・Ａさんが言いたいことは分かっていると伝える
・相談員はＡさんの敵ではないことを伝える

「見守り」に重点を置いて訪問

通常の訪問では相手に話をしてもらい困りごとや悩みを聞き取りますが、Ａさんとは無理に話をしようとせず、「顔を見せてくれるだけで十分」という姿勢で接して、Ａさんが話をしたくなるのを待ちました。

ケア会議を行う

保健師、心のケアセンター、町の福祉担当課の職員とケア会議を行い、情報共有と対応について話し合いました。現在のＡさんだけでなく、生い立ちや家族との関係性など、Ａさんを取り巻く多くの情報を得ることができ、様々な角度からＡさんについて考えることができました。同時に、情報管理についても話し合い、訪問時に近所の方からＡさんについて聞かれることも多いので、些細なことでも口にしないよう注意しました。

Ａさんへの対応

社協内での話し合いで、Ａさんの攻撃的な態度は病気の影響に加え「さみしさの裏返し」であると考えて、辛く当たられても根気強く訪問を続けＡさんとの信頼関係を築くことに努めています。現在も訪問時にはＡさんの様子を観察し、近所の住民から普段の様子を聞くなど地道に見守りを続けています。

工夫

● Ａさんを訪問した日は話し合いをして、その日のやりとりを振り返ることにしています。機嫌よく話した話題や強く反応したことを共有し、その理由を分析することで、「こう言ったけれどダメだった」「次はこうしてみよう」と次回の訪問に生かすことができています。

打ち合わせの様子

● Ａさんを訪問する時は近所の住民の様子にも気を配っています。Ａさんに怒鳴られて怯える隣家の高齢者や、Ａさんが昼夜問わず電話を掛けてしまう人など、近所に住んでいるというだけで迷惑を掛けられている人がいるので、相談に乗り接し方をアドバイスすることもあります。「困ったときはいつでも連絡してください」と社協の連絡先を伝えていますが、実際に連絡することはなくても「心の支えになっている」と町民に喜ばれています。

効果

● 訪問を続け数カ月するとＡさんは次第に会話をしてくれるようになり、その日にあった出来事や不満に思っていることなど本音も打ち明けてくれるようになりました。相談員に怒鳴ってしまった後には「ごめんね」と謝ってくれるようにもなりました。現在も周囲からは孤立していますが、相談員に対し徐々に心を開き始めています。
● Ａさんへの対応を通じて、相談員には観察する力、分析する力がつきました。訪問で得た情報と専門職からの情報やアドバイスをもとに日々話し合ったことで、病気とＡさんについての理解が深まり、Ａさんの気持ちに寄り添った対応ができるようになりました。また、客観性を持ったことで、Ａさんの態度に過度に苦痛を感じることがなくなりました。
● 保健師や心のケアセンターなど関係機関との信頼が深まりました。「何かあったら連絡してね」という保健師の言葉が大きな励みになっています。さらに、保健師がＡさんを訪問する度に、相談員が理解者であると説得してくれたことでＡさんの警戒心が弱まる後押しとなりました。

事例10 葛尾村社会福祉協議会

視察研修によって育まれた信頼関係づくり

住民との信頼関係づくり

■ 時期：平成29年

背景

- 葛尾村は、原発事故により全村避難になりました。
- 村民の多くは、３月14日に村から約100km西にある福島市あづま総合運動公園に避難しましたが、翌日にはさらに100km西の会津方面へ避難を強いられ、その後は会津地方４町村に分散し、体育館や旅館での避難所生活が始まりました。
- 平成23年７月に葛尾村に隣接する三春町に仮設住宅約450戸が完成し入居が始まりました。同時に葛尾村社協の相談員による避難者の訪問活動が始まりました。
- 数年が経過すると新たに採用された相談員が増えましたが、中には葛尾村の避難当時の様子や村民の避難体験を詳しく知らない人もおり、訪問の際に村民との会話が上手く続けられずに困っていました。

ミーティングでは、主任生活支援員と生活支援相談員との間にこんなやりとりがありました。

（相談員）　今日訪問したＡさんはお元気そうでした。特別な支援は必要ないようです。

（主　任）　どうして支援が必要ないと思ったの？

（相談員）　「元気ですか？」と尋ねたら、「元気だよ！」という答えが返ってきました。

（主　任）　ほかにどんな会話をしたの？
村の話や避難中の思い出話はしてくれた？
これからの生活をどうしたいのか話してくれた？

（相談員）　何を話して良いか分かりません…。

- 避難者とコミュニケーションがとれなければ避難者との信頼関係を築くことは難しく、避難者の真の声を聴くことはできません。

取り組み

主任生活支援員は、避難者と会話が続かず困って悩んでいる相談員がいることを事務局長に相談しました。

事務局長は、「相談員の中には、村外出身者や避難を経験していない相談員もいます。村民がどんな思いで避難していたのか。当時と同じ避難経路を辿ることで避難者の思いに共感することができるのではないか。共感が生まれれば、相手を思いやる気持ちも芽生え、避難者との関わりも深まるのではないか。」と考え、避難経路を辿る視察を企画しました。

企画にあたっては、葛尾村を出てから３日間の避難経路約160kmの行程を再現することで、当時の過酷な避難状況を身を持って体験してもらうことにしました。

相談員は、避難者を理解するための研修であることを事前に時間をかけて話し合い、研修に取り組む姿勢を作りました。

［葛尾村民避難先経路　視察研修　旅程］

三春町 8：00発 ―― 福島市あづま総合体育館 9：00着 ―（土湯峠～猪苗代～49号線）― 9：30発 会津坂下町 11：00着

（川西体育館～しおりの湯～旧葛尾村役場会津坂下出張所）―― 11：30発 柳津町健康福祉プラザ 12：00着

「銀山荘」～ 町民センター（昼食）―― 13：00発 西山温泉 13：30着 14：00発 只見町湯ら里 15：00着 15：30発 ―（帰路）― 三春町 18：00着

避難所になった施設や旅館を訪問しました。

二次避難所として受け入れてくれた旅館の女将さんから当時の村民の状況について振り返ってもらいました。

「はじめは旅館での避難生活に戸惑いを感じておられる様子でしたが、時間が経つうちに旅館の修繕をしてくれたり、畑仕事の手伝いや小物づくりで館内を飾ってくれたりと、自分の身に起こったことや今後の不安な気持ちを必死で乗り越えようとしている姿が印象的でした。」

工夫

- バスの中では、相談員の一人が、村が編集発行した「震災の記録」※に記載されている避難者自らの避難時回想記を朗読しました。朗読を聞いた参加者が当時の避難状況をイメージしやすいようにしました。
  葛尾村HP　http://www.katsurao.org/soshiki/1/kiroku.html
- 避難当時の村民の状況を知る方の話を聞いてもらうことで、避難者の切なさ・やるせなさなど言葉に表せない心の機微を感じてもらえるようにしました。

効果

- 相談員の活動に対する意識が変わり、支援の質も変わりつつあります。
  「この視察が終了してから、ミーティングでの避難者の様子の報告内容が細かくなり、避難者を少しでも理解しようとする意欲が感じられるようになりました。避難者との対話が進み、避難者が心を開いてくれたことで、相談員としての自信がついたようです。生き生きした活動ぶりをうれしく思います。」と主任生活支援員。

事例11 新地町社会福祉協議会

仮設住宅の生活音トラブルを誰も傷つけることなく円満解決

住民との距離感・関係性（住民トラブルの立ち位置）

■ 時期：平成23年秋　■ 場所：応急仮設住宅

背景

●新地町は、東日本大震災の津波で町の５分の１が浸水。119人の方が亡くなられました。家屋は約630世帯が全・半壊となり、平成23年４月から仮設住宅への入居が始まりました。町内に建設された仮設住宅には多い時で８カ所470戸、約1,500人が入居しました。

●仮設住宅には高齢者世帯、若い世帯、独居世帯、家族世帯が混在していました。それぞれに生活時間が異なるため騒音等によるストレスが住民を苦しめていました。

●辛い被災体験、慣れない仮設住宅での生活によるストレスで、些細なきっかけから住民トラブルに発展することも多くありました。

取り組み

80代男性Ａさんへの対応

Ａさんは津波で自宅を失い、避難をきっかけに仮設住宅で娘と孫と同居することになりました。３人の暮らしは良好でしたが、娘と孫が仕事に出かけると日中は一人で過ごしていました。

引っ越して２カ月ほど経った秋頃、Ａさんは隣家から聞こえる音にストレスを感じるようになりました。相談員に「隣りのＢ家が夜中に大工仕事をしていてうるさくて眠れない」と訴えがあり、その後も訴えは続きました。

相談員は事実確認のためＡさんの家族に話を聞くと、同居する娘はＢ家の音に不満を感じていなかったのですが、「隣家に怒鳴り込む」「警察に訴える」と激昂するＡさんを近所に住む甥が説得して思いとどまらせたことがあるとのことでした。しかし、もともとＡさんは朗らかな性格であり家族や近所に迷惑をかけることはない方でした。

新地町に整備された仮設住宅

多機関と連携

相談員は上司と仮設住宅の自治会長に状況を報告。地域包括支援センターや保健師、相馬広域こころのケアセンターと情報共有をし、Ａさんの訴えの信憑性も含め、協力して状況を確認しました。

Ｂ家は40代の夫婦と子ども３人の５人家族。平日の日中は不在で相談員が訪問するのが困難な世帯だったことから、自治会長がＢ家の妻に状況の確認をしました。すると夜間に洗濯をすることがあるとのことでした。Ａさんは早めに就寝することから午後９時頃の生活音を、夜中に大工仕事をしていると感じていたのかもしれないと考えました。

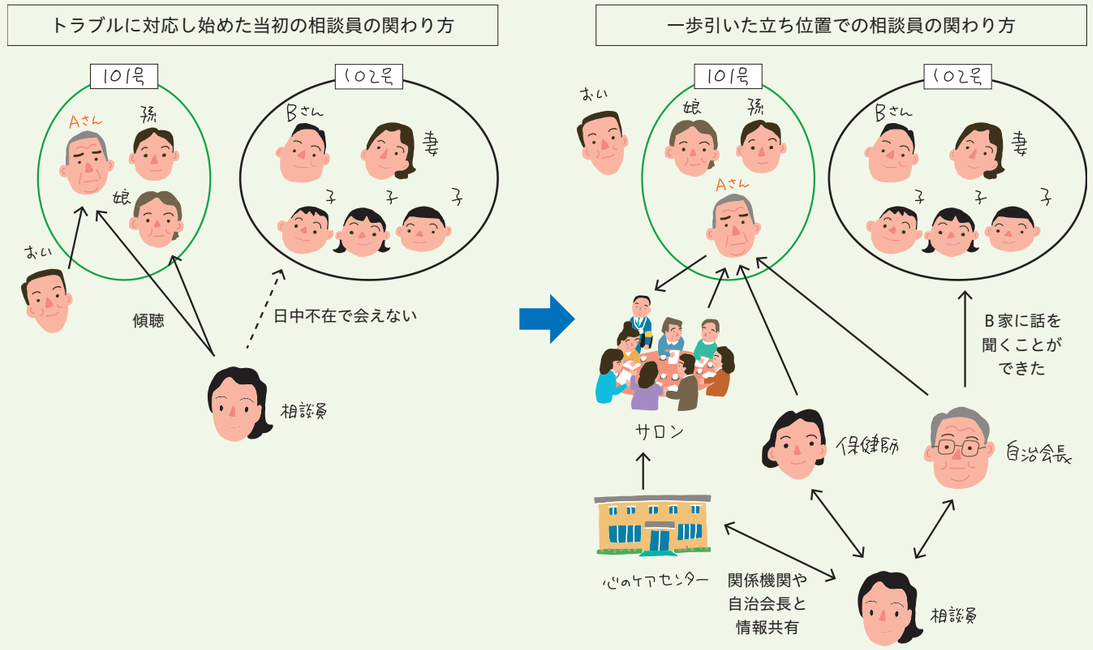
専門職からＡさんの訴えは病気が原因ではないと報告を受けると、自治会長にＡさんとＢ家の話し合いの仕切り役を依頼しました。

Ａさんの娘、Ｂさん夫婦、自治会長の三者で話し合いが行われ、Ｂ家は午後９時以降に洗濯をしないこと、Ａさんはトイレなどの生活音は大目に見るなど、音の漏れやすい環境で生活する上でのルールを決めました。高齢のため話し合いには参加しなかったＡさんには、娘から説明をしました。その後、Ａさんからの訴えはなくなりました。

後日、同じ仮設に同郷の仲間が転居してきたこともあり、集会所前の共有スペースで仲間と談話するＡさんの姿が見られるようになりました。

工夫

●仮設住宅にはコミュニティづくりや困りごとの解決を担う自治会が設立していたため、すぐに会長に相談し仕切り役になってもらいました。相談員は一歩引いた立ち位置で支援を続けることにし、ＡさんとＢ家の話し合いにも参加はせず、他機関と連携して情報収集するなど自治会長のバックアップに努めました。



●相談員は中立の立場です。一方の言い分を支持していると誤解されないように関係機関と連携して慎重に事実確認をしました。

●相談員はこの間も通常の見守り訪問活動を続け、訪問の際に同じことを繰り返し訴えるＡさんの話を丁寧に傾聴しＡさんを安心させることを心がけました。

効果

●住民間トラブルというデリケートな問題を、誰も傷つけず、関係を壊すこともなく穏便に解決することができました。第三者が仲裁に入ることで冷静に話し合いができ、ＡさんとＢ家はその後も関係がこじれることなくご近所関係を続けることができました。

●トラブル解決に至る経過を経ても、相談員とＡさんは良好な関係を維持することができました。そのため災害公営住宅に移った現在も円滑な支援を続けることができています。

●取り組みをきっかけに、自治会長や専門職など多様な目がＡさんに届くようになりました。心のケアセンターは月に数回開催していたお茶会で、保健師は訪問の際にさりげなくかつ丁寧に様子を診てくれています。話を聞いてくれる人が増えたことでＡさんのストレスが和らぎました。

事例12 飯舘村社会福祉協議会

避難指示が解除され帰還が始まった地域での初期支援のあり方

■ 時期：平成29年４月～10月　■ 場所：飯舘村全域（帰還困難区域を除く）

背景

● 飯舘村は原発事故の影響で全村避難となりました。約6,000人の村民は県内外に避難していますが、平成29年３月31日に帰還困難区域を除き避難解除となり、村民の帰還が始まりました。飯舘村社協は避難指示解除直後から村に帰ってきた人の支援を行っています。

● 帰還が可能になっても村に帰ってきた人は高齢者が中心で「近所の人が帰っていないので寂しい」「村に帰ってきてもすることがない」など村での生活に孤独を感じる人が多くいました。飯舘村社協は、村内での活動を始めてすぐに、村に戻っている人同士をつなぐ場をつくろうとサロンの開催を計画しました。

取り組み

１．村の実態とニーズ把握

４月は全相談員を動員して村内の一斉訪問を実施。村役場に届け出があった方の情報の他に、村民や相談員の「見かけた」「家に車が停まっていた」という口コミ情報も基に訪問し、生活状況や困りごとの聞き取りをして素早い実態把握に努めました。

［主な村民の声］
・自分の他に村に戻っている人を知りたい
・近所の人が戻っていないので孤独を感じる
・交通手段がなく、通院、買い物に困っている　　など

２．ニーズに速やかに対応して、安心を提供する

５月９日には第１回「おかえりなさいお茶のみ会」を開催しました。「お茶のみ会」は、①村に戻っている人をつなぐ、②交流を持ってもらう、③社協が村でも支援を継続していることを知ってもらう　という目的で行い、村で生活する不安を少しずつ解消したいと考えました。

訪問で聞き取った情報から、困ったときの連絡先一覧を作成しました。健康不安、買い物に困っている時、病院・金融機関への移動手段がない時、不審者を見かけた時、火事になった時などにはどこに連絡すれば良いのかなど、身近な困りごとや緊急時の連絡先を一覧にして、サロンで配布しました。

困ったときの連絡先一覧
サロンの出席カードの裏面に印刷して紛失しにくい工夫をしました。さらに大きな厚紙に印刷したバージョンも作って、自宅の目に付きやすい場所に貼れるようにしました。

３．村民同士が関わる仕掛け

村民がつくるサークルに「お茶のみ会」への協力を呼びかけました。民謡同好会や舞踊と歌のサークルなどが練習の成果を披露したり、そば打ちサークルが手打ちそばを振る舞ったりと、村民同士が関わるきっかけとなっていて、現在もサークル側から協力したいと申し出があります。サークル側も「お茶のみ会」に協力することが新たな活動目標になり活性化しており、相乗効果を生んでいます。

移動手段がない方には飯舘村社協が運営している日常生活支援事業の中の外出支援ボランティア「お助け合い事業」の利用を勧めています。利用者も提供者も村民であり登録制なのでお互いに安心して利用でき、村内のサロン、金融機関、診療所などへの行き来に利用する方が増えています。

工夫

● 村に帰ってきた人の中には相談員の訪問を心待ちにしている方や、小さな不安をたくさん抱えている方が多くいました。社協がこれまでと変わらず寄り添っていることを伝えるためにも、何事にもスピーディに対応することを心掛け、まずは早い段階で一斉訪問を実施、“困ったときの連絡先一覧”は第１回の「お茶のみ会」（５月９日）で配布できるよう急いで準備しました。

● 村の民生・児童委員とも同行訪問をし、相談員が知らない情報や土地勘を活用して詳細に村の実態を把握することができました。関係機関と協力することで、切れ目ない支援を提供し村で暮らすことに安心を感じてもらいたいと考えています。

効果

● 「お茶のみ会」は村に帰ってきている方の交流の場としてだけでなく、村外で避難を続けている人や村民のサークルも加わり、広く村民が交流できる場となっています。

● 「近所に人がいなくて寂しい」「村に戻っても畑仕事ができないのですることがない」という高齢者のニーズに対応するため、同年９月１日にサポートセンター「つながっぺ」を開設しました。いつでも集える場として、毎日10時～15時まで営業し、介護予防の健康体操、昼食、手芸やカラオケなどのレクリエーションで楽しい時間を過ごすことができます。相談員が始めた月２回の「お茶のみ会」も現在はサポートセンターが引き継いで行っています。

● 村外で避難を続ける方を訪問する際、村に戻りたいが村での生活に不安を感じているという相談に対して、これまでのように傾聴するだけでなく、「お茶のみ会」やサポートセンターの活動、「お助け合い事業」などについて情報提供できるようになりました。

事例13 いわき市社会福祉協議会

被災によりアルコールに依存してしまった方を多機関連携で支援する

■ 時期：平成24年９月～平成30年５月

背景

- いわき市は、平成23年３月11日の東日本大震災で市内北部が津波被害を受け、市民約20,000人が避難生活を送っていました。いわき市社協の災害救援ボランティアセンターでは、同年７月から相談員６人を配置して避難者の訪問見守り活動を開始しました。
- 被災した地域では津波被害により事業を休止せざるを得ない企業もあり、生活の糧と同時に職場という居場所も失ったことから心身に変調をきたす市民もいたため、相談員は訪問見守りに余念がありませんでした。

取り組み

アルコールに依存してしまったＡさんの支援

Ａさんは借上げ住宅に住む60代の男性です。積極的に新たな資格を取得し就職活動をしながら毎日を活動的に過ごしていましたが、最初の訪問から約３年が経過した頃、Ａさんは日中から飲酒していました。

Ａさん本人から日中は飲酒はしないと聞いていたので、Ａさんに何かが起こったのではと気にかかりました。詳しい話を聞くと、Ａさんは会社の就職面接を友人と受けましたが、友人は採用となり自分は不採用となったことにショックを受けたようでした。そのショックを紛らわすために日中からアルコールを摂取するようになり、日に日に量も増え、飲酒運転で運転免許も失ってしまったとのことでした。

１．Ａさんを理解する

Ａさんの訪問記録などを読み返し生活歴から、Ａさんは仕事が趣味のような方で様々な資格も持っていましたが、高齢ということで再就職も叶わず自信をなくしてしまったのではないかと分析しました。

Ａさんは震災前から一人暮らしで近所づきあいはあまりなく、金銭トラブルで親族とも疎遠であったため、悩みを話す相手もいなかったようでした。

２．訪問回数を増やす

相談員による短期的な支援としてアルコール依存の対応と落ち込んだ気持ちを回復させる支援をすることにしました。

まずは、訪問頻度を増やしました。

面会時間も当初は20～30分程度だったのが40～50分へと伸び、話すことで表情も次第に明るくなり気持ちが和らいだようでした。

しかし、借上げ住宅の無償提供が終了することになっても、Ａさんは飲酒を繰り返し市役所の転居勧告を聞こうとしませんでした。

保健福祉センターケースワーカーと同行訪問し、同席していた義姉や妹に仮設住宅からの転居と災害公営住宅入居に当たっての保証人等の必要性などを説明し、理解と承諾を得ました。また、日常生活自立支援事業で金銭管理も行うことになりました。

３．支援の重なりと連続性

見守りを強化するため、Ａさんの住む地区協議会と同行訪問を行い、緊急時対応にも配慮しました。

Ａさんは保健師の支援を受け入れてくれましたがアルコール依存の治療は拒み続けました。

そこで保健師とも協議を重ね、高血圧・糖尿・痛風・肝臓の治療をすることと介護認定を受けることをＡさんに承諾してもらい、病院、地域包括支援センターのケアマネジャーなどの専門職にも支援に加わってもらいました。

親族からの支援や関わりなどは拒否されましたが、緊急時など最低限度の連絡はさせて頂く承認を得ました。

また、本人には体調の急変などの緊急時には相談員にすぐ電話をするようお願いしました。

４．ご近所とのつながり

災害公営住宅へ転居後に訪問すると、部屋が散らかってゴミがたまっていました。理由を聞くと、ゴミ出しの方法が分からないとのことだったので、ゴミ出し方法を覚えてもらうために一緒にゴミ出しに行きました。同じフロアの班長（取りまとめ役）とは一緒に買い物に行くようになり、震災後に初めてできた知人となり、Ａさんに状況変化があった時には班長から社協へ連絡を頂けるようになりました。

工夫

- Ａさんを担当する相談員はＡさんと面会し、Ａさんが話しやすい人を選びました。
- Ａさんの意思を尊重しながらも自立した生活を目指すため、訪問頻度を徐々に減らしながら、市保健師のほかに地区協議会、地域包括支援センターにも関わってもらい見守り支援の連続性と専門職による支援の強化を図りました。
- Ａさんの存在を知ってもらえるように、ご近所を訪問した際にあえてＡさんの様子を尋ねることを継続し、ご近所による日常的な見守りやＡさんの変調に気がついてもらうようにしました。

効果

- Ａさんのアルコール依存についてはなかなか改善されませんが、ご近所や同じフロアの班長さんとの付き合いも続いており、生活全般に落ち着いている日も見られるようになりました。また、緊急時など近隣の方より社協へ電話連絡などをくれるようになりました。
- 相談員はＡさんへの支援を通して災害公営住宅での入居者同士の付き合いの重要性を認識し、自治会へ働きかけて自治会主体で要援護者支援体制を作ることになりました。

資料 1 避難者生活支援事業

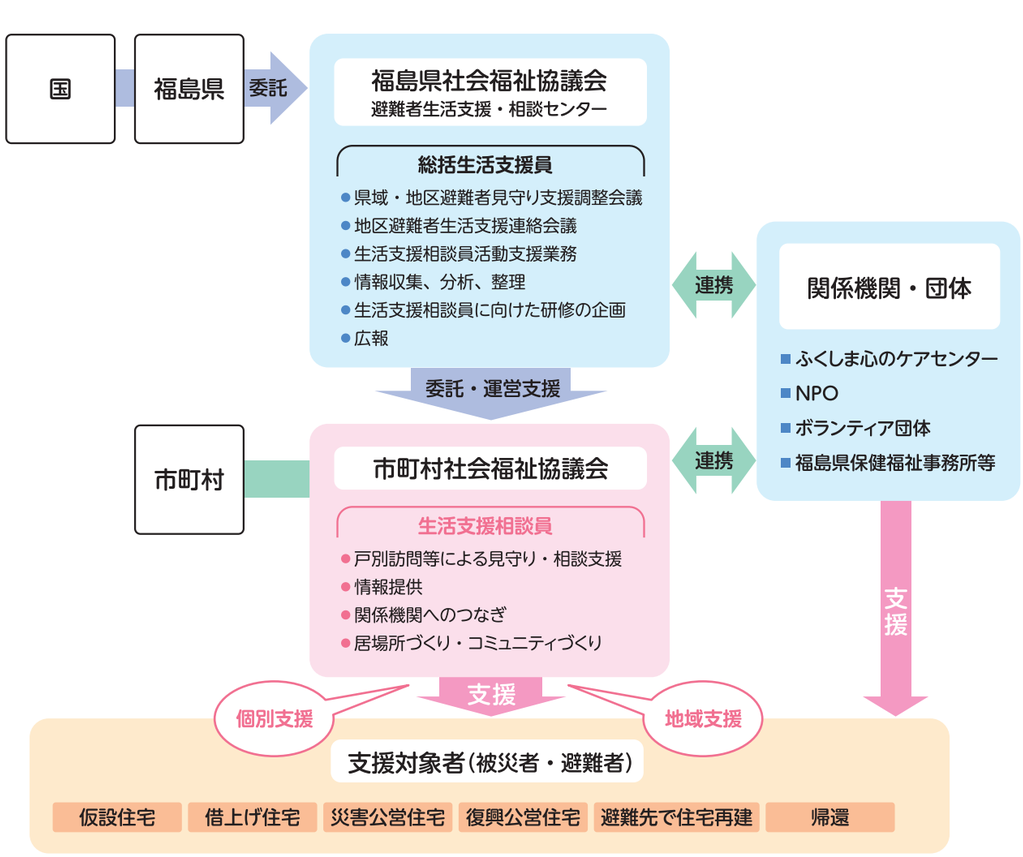
① 事業の目標

福島県の復興計画では復興に向けた重点プロジェクトの一つとして、「生活再建支援プロジェクト」を掲げ、避難者の安全・安心な暮らしの実現を目指すこととしています。福島県社会福祉協議会は県の復興計画に呼応し、関係市町村社会福祉協議会や避難者を支援する専門機関などと協働・連携して避難者生活支援活動に取り組むこととしました。

② 事業の概要

事業は、阪神淡路大震災や新潟中越沖地震で被災者支援にあたった活動経験を踏まえ、東日本大震災においても配置されることとなった生活支援相談員による、被災者・避難者の見守り・訪問相談活動を中核として実施することとしました。

事業の仕組みは、事業主体を福島県社会福祉協議会とし、訪問支援活動を担う生活支援相談員の配置主体を関係市町村社会福祉協議会としました。福島県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会との間では委託契約を取り交わしています。



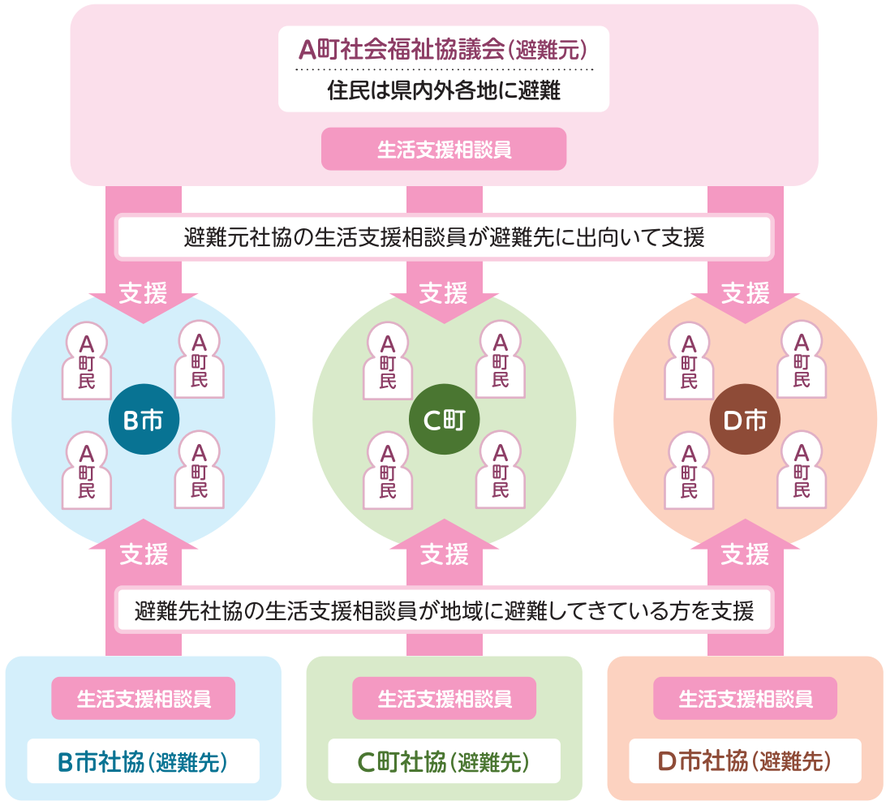
③ 生活支援相談員の配置

平成23年5月頃より避難者の応急仮設住宅への入居がはじまったことから、早急に入居者の相談支援を行うため、同年8月から市町村社会福祉協議会が順次、生活支援相談員を配置し支援活動をスタートしました。（令和2年3月時点、59市町村中22市町村社協に166名配置）

広域・分散という避難の特性のため、福島県では避難をした市町村の社協（避難元社協）ばかりではなく、避難者を受け入れている市町村の社協（避難先社協）にも生活支援相談員が配置されています。

避難元社協は住民の避難先状況に合わせ市町村外に拠点を設けるなどして活動を続けてきました。一方、避難先社協は避難元社協と連携して地域に避難している方への訪問、避難者同士の交流を図るサロンを開くなどの活動をしています。

福島県社会福祉協議会には総括生活支援員を配置し、研修や会議の実施などによる生活支援相談員への活動支援や各種情報提供など市町村社会福祉協議会と連携を図りながら、避難者の生活課題の把握と解決に向け取り組んできました。



資料 2 避難者の居住環境 用語解説

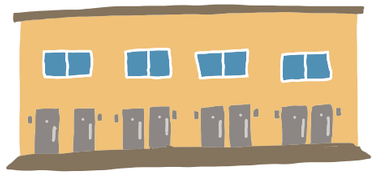
「災害発生期」から状況の変化とともに避難者の住まいも変化しています。
本事例集でも避難者が生活するさまざまな住環境が紹介されています。

仮設住宅

災害救助法に基づき自治体が被災者に提供する住宅です。①自治体が建設するプレハブや木造による簡易建築物による住宅、②市営住宅・公務員住宅・UR賃貸住宅等の公営住宅の空き家を提供する「公営住宅等一時入居」、③県が民間賃貸住宅を借上げ、提供する「民間住宅借り上げ」があります。現在は大熊町と双葉町、帰還困難区域から避難されている方に対し無償で供与されています。

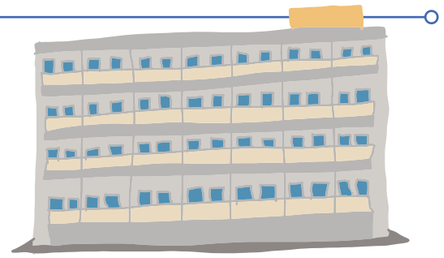
借上げ住宅

上記の仮設住宅の③県が民間賃貸住宅を借上げて提供する「民間住宅借り上げ」のことです。プレハブや木造の応急仮設住宅に比べプライバシーが保たれますが、各地に点在しているため支援の手が届きにくく孤立しやすい環境にあります。



復興公営住宅

福島県が原子力災害による避難者の入居を目的として整備した住宅です。平成26年から順次入居を開始しました。集合住宅タイプ、戸建てタイプがあります。集合住宅タイプの住宅は、独立性と気密性の高い構造であるため、仮設住宅に比べて住民間の交流の機会が減り、相互の見守りが難しい状況です。また大部分の住宅に複数の市町村からの避難者が入居しています。



災害公営住宅

市町村が津波・地震で自宅を失った方や原子力災害により避難し、その後ふるさとに帰還した方の入居を目的に整備しました。復興公営住宅と異なり原則それぞれの市町村の住民が入居しています。

避難先での住宅再建等

避難先で住宅を建築・購入する方や民間の賃貸住宅に移り住む方が増えています。借上げ住宅同様、単独で居住しているため支援者の目が届きにくく孤立しがちな世帯がある一方、若い世帯を中心に地域にも馴染み、安定した生活を送られている方も少なくありません。

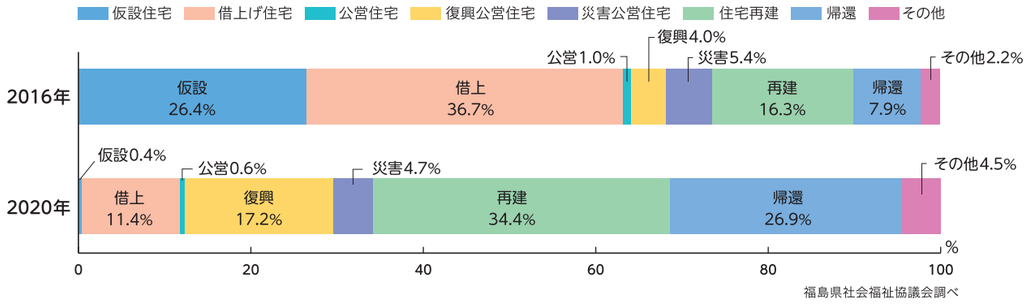
帰還

避難指示の解除で住民の帰還が進んでいますが、帰還の状況は地理的条件や帰還開始のタイミングなどの要因により、市町村の帰還者数、帰還率に大きな違いが表れています。

また、医療機関、買い物等の生活基盤の回復状況により、帰還後の生活再建にもさまざまな影響が表れています。

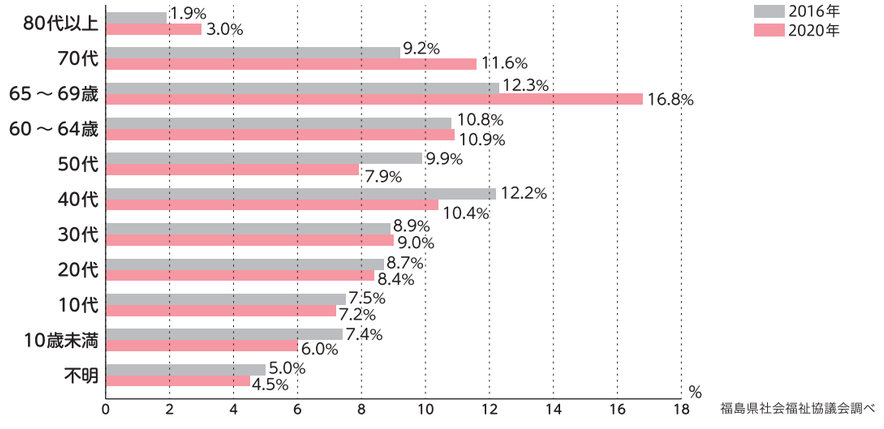
災害発生期	自宅(住所地)
避難所生活期	避難所
仮設住宅等生活期	借上げ住宅 / 仮設住宅
復興公営住宅等生活期(避難先)	自宅再建 / 賃貸住宅 / 復興公営住宅 災害公営住宅
帰還生活期	帰還(住宅・復興(災害)公営住宅 等)

■ 居住環境別支援対象世帯数の変化



福島県社会福祉協議会調べ

■ 支援対象者の年齢別の割合比較



福島県社会福祉協議会調べ

資料 3 研修の実績

福島県社会福祉協議会では生活支援相談員のスキルアップを目的とした
研修を実施してきました。

① 基礎研修

生活支援相談員として雇用された方が最初に受講します。「生活支援相談員」の役割、避難者の現状、訪問相談業務の基礎的な知識を学ぶほか、ロールプレイを用いた実践的な研修を行っています。

研修テーマ

平成23年度	
1日目	○仮設住宅での暮らし・訪問活動の進め方とコツ・訪問活動に向けて
2日目	○被災者・要援護者の理解と訪問活動の実際
3日目	○人と人、人や組織のつながり作り ～市民のボランタリーな気持ちを活かして ○被災者の安全と安心(応急仮設住宅における防犯・防災について)
平成24年度	
1日目	○被災者・要援護者の理解と訪問活動の実際
2日目	○生活福祉資金とあんしんサポート ○人と人、人や組織のつながり作り ～市民のボランタリーな気持ちを活かして
平成25年度	
1日目	○生活支援相談員の仕事 被災者・要援助者の個別ニーズに応える支援
2日目	○人と人、人や組織のつながり作り ～市民のボランタリーな気持ちを活かして ○生活を支える社会資源～福祉制度の活用とつなぎ方～
平成26年度	
1日目	○生活支援相談員の役割と仕事 ・被災者・要援助者の個別ニーズへの支援 ・住民同士のつながりづくりやサロン活動などへの支援
2日目	○組織の一員として活動するということ ・チーム活動の意義 ・チームワークとメンバーシップ
平成27年度	
1日目	○生活支援相談員の役割と仕事 被災者・要援助者の個別ニーズへの支援
2日目	○住民同士のつながりづくりと自立に向けた活動支援など ○組織の一員として活動するということ ・チーム活動の意義 ・チームワークとメンバーシップ
平成28年度～令和元年度	
1日目	○生活支援相談員の役割と仕事 被災者・要援助者の個別ニーズへの支援
2日目	○生活支援相談員としての活動実践報告 ○住民同士のつながりづくりと自立に向けた活動支援など ○組織の一員として活動するということ ・チーム活動の意義 ・チームワークとメンバーシップ

② テーマ別研修

生活支援相談員の活動上の課題、避難者が置かれた状況・生活課題に対応するため、その時々に合わせテーマを設定し、年3回実施しています。

研修テーマ

平成24年度	
第1回	ストレスマネジメントについて
第2回	認知症の理解について(基礎編)
第3回	認知症の理解について(応用編)
平成25年度	
第1回	サロンのあり方
第2回	支援者のための心のケア
第3回	認知症
平成26年度	
第1回	変化への対応　面接技術の向上・生活の変化への対応
第2回	心つないで・コミュニケーション講座
第3回	心つないで・いまここから
平成27年度	
第1回	避難者の変化への対応　転居期の課題と地域コミュニティづくり
第2回	避難者の変化への対応　心のケアと健康不安対策
第3回	避難者の変化への対応　避難者の自立再建に寄りそう
平成28年度	
第1回	相談援助職の記録の書き方
第2回	要援助者への理論と実践～信頼関係を育むとは～
第3回	風通しの良い職場づくり研修
平成29年度	
第1回	先を見据えた支援～将来像指向的ケース検討のすすめ～
第2回	支援現場で役に立つ支え方・つなぎ方・見守り方
第3回	ストレスからの解放とパワーを引き出すコミュニケーション
平成30年度	
第1回	コミュニケーション力で機能する関係(チームワーク)を創り出す
第2回	事例検討を通してアセスメントの実践を学ぶ
第3回	地域を基盤としたソーシャルワークにおける生活支援相談員の役割
令和元年度	
第1回	的確で機能する記録を軽やかに書く
第2回	地域づくりで住民支援
第3回	人とひと、人と社会の繋がりを築く

③ 主任者研修

生活支援相談員の活動を統括する主任生活支援員を対象にした研修。サロンの企画や個別支援計画の立て方からチームビルドなど管理業務のスキルアップを目的に実施しています。

研修テーマ

平成24年度	
第1回	活動を可視化する ～ワールドカフェの手法を用いて～
第2回	これからの活動を展望する ～「想い」を「行動」につなぐ～
平成25年度	
第1回	チームワークとリーダーシップ 個人情報の保護・管理
平成26年度	
第1回	コミュニティソーシャルワークの視点を学ぶ コミュにティソーシャルワークの視点から事例を考える
平成27年度	
第1回	主任生活支援員の役割を理解するⅠ
第2回	主任生活支援員の役割を理解するⅡ
平成28年度	
第1回	個別支援計画について考える
第2回	対話できる関係づくりのコツ ～上手にほめる技術～
平成29年度	
第1回	主任生活支援員の業務内容の検証
第2回	SFA理論を基盤とした業務改善の理論と方法 課題解決の構築体験によるコンピテシーの確立を目指して～
平成30年度	
第1回	コミュニティの再構築を目指して ー主任生活支援員として押さえておくべきことー
第2回	事業遂行とマネジメント
令和元年度	
第1回	チームビルディング研修 ～協働する重要性を理解する～
第2回	チームビルディング研修 ～チーム活動におけるリーダーのマネジメント～

④ 避難者支援コーディネーター研修

避難者支援コーディネーターとしての基礎知識と役割を学び、地域の課題を解決するための連携力・調整力を高めるために行う研修です。

研修テーマ

令和元年度	
第1回	避難者支援コーディネーターの基礎知識 避難者支援コーディネーターの連携と調整
第2回	○災害支援におけるサロンの意義と役割 ・サロンの意義を捉えなおす ・各地からの実践報告

令和2年度

福祉施設の事故・紛争円満解決のために

ホームページでも内容を紹介しています
http://www.fukushihoken.co.jp

社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償

（賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、動産総合保険、費用・利益保険）

❶ 基本補償（賠償・見舞費用）

保険期間1年

▶保険金額

		基本補償（A型）	見舞費用付補償（B型）
賠償事故に対応	身体賠償（1名・1事故）	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償（1事故）	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償（期間中）	200万円	200万円
	うち現金支払限度額（期間中）	20万円	20万円
	人格権侵害（期間中）	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失（期間中）	1,000万円	1,000万円
	徘徊時賠償（期間中）	2,000万円	2,000万円
お見舞い等の各種費用	事故対応特別費用（期間中）	500万円	500万円
	被害者対応費用（1名につき）	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶年額保険料（掛金）

	定員	基本補償（A型）
基本補償（A型）	1~50名	35,000~61,460円
	51~100名	68,270~97,000円
	以降1名~10名増ごと	1,500円
見舞費用付補償（B型）	基本補償（A型）保険料 ＋	【見舞費用加算】定員1名あたり 入所：1,300円 通所：1,390円

- ●オプション1 ●訪問・相談等サービス補償
- ●オプション2 ●医務室の医療事故補償 ●看護師の賠償責任補償
- ●オプション3 ●借用不動産賠償事故補償
- ●オプション4 ●クレーム対応サポート補償

❷ 個人情報漏えい対応補償　❸ 施設の什器・備品損害補償

プラン2 施設利用者の補償

（普通傷害保険）

❶ 入所型施設利用者の傷害事故補償

❷ 通所型施設利用者の傷害事故補償

❸ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償
施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-❶、❷の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

プラン3 施設職員の補償

（労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険）

❶ 施設職員の労災上乗せ補償
●オプション：使用者賠償責任補償

❷ 施設職員の傷害事故補償

❸ 施設職員の感染症罹患事故補償

❹ 雇用慣行賠償補償 NEW

プラン4 社会福祉法人役員等の補償

（役員賠償責任保険）

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

保険期間1年

▶保険金額	Aタイプ	Bタイプ	Cタイプ
1事故・期間中	5,000万円	1億円	3億円

● このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事保険会社〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL：03(3349)5137
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、12/31～1/3を除きます。）

損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL:03(3581)4667　FAX:03(3581)4763
受付時間：平日の9:30～17:30（12/29～1/3を除きます。）

〈SJNK19-14129 2020.2.7 作成〉

平成31年度 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償!!

ボランティア活動保険

全国200万人加入!!

●後遺障害もフルカバーなので安心です!!

保険金額

保険金の種類＼プラン		Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円	1,400万円
	後遺障害保険金	1,040万円（限度額）	1,400万円（限度額）
	入院保険金日額	6,500円	10,000円
	手術保険金 入院中の手術	65,000円	100,000円
	手術保険金 外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円
	特定感染症の補償	上記後遺障害、入院、通院の各補償金額（保険金額）に同じ	
	葬祭費用保険金（特定感染症）	300万円（限度額）	
賠償責任の補償	賠償責任保険金（対人・対物共通）	5億円（限度額）	

年間保険料（1名あたり）

タイプ＼プラン	Aプラン	Bプラン
基本タイプ	350円	510円
天災タイプ(※)（基本タイプ+地震・噴火・津波）	500円	710円

団体割引20%適用済／過去の損害率による割増引適用

（※）天災タイプでは、天災（地震、噴火または津波）に起因する被保険者自身のケガを補償します（天災危険担保特約条項）が、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

保険金をお支払いする主な場合

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをして通院した。（ケガの補償）
- 活動に向かう途中、交通事故にあって亡くなられた。（ケガの補償）
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になって入院した。（ケガの補償）
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花びんを落としてこわした。（賠償責任の補償）

ボランティア行事用保険

地域福祉活動やボランティア活動のさまざまな行事におけるケガ、賠償（主催者責任）を補償!!

（傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険）

保険金額

A・B・Cプラン共通（A・B・Cプラン共に熱中症危険補償特約セット）

	保険金の種類		補償内容
ケガの補償 参加者本人のケガ	死亡保険金		400万円
	後遺障害保険金		400万円（限度額）
	入院保険金日額		3,500円
	手術保険金	入院中の手術	35,000円
	手術保険金	外来の手術	17,500円
	通院保険金日額		2,200円
賠償責任の補償	対人事故		1名・1事故2億円（限度額）
	対物事故		1事故1,000万円（限度額）

※賠償責任の補償の限度額は、補償の対象となるリスクの種類ごとに適用されます。

保険料（1名あたり）

団体割引15%適用済

※詳しい内容は、パンフレットをご覧ください。

Aプラン（宿泊を伴わない行事）

A1の行事	A2の行事	A3の行事
1日 28円（最低保険料 560円）	1日 126円（最低保険料 2,520円）	1日 248円（最低保険料 4,960円）

Bプラン（宿泊を伴う行事）

1泊2日（2日間）	241円	2泊3日（3日間）	295円

Cプラン（A1区分で宿泊を伴わない、かつ参加者が事前に特定できない行事）

1日 28円（最低保険料 560円）

送迎サービス補償

（傷害保険）

◆送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償！

福祉サービス総合補償

（傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険（オプション））

◆ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償！

● このご案内は概要を説明したものです。お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事保険会社〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL：03(3349)5137
受付時間：平日の9:00～17:00（土日・祝日、12/31～1/3を除きます。）

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL:03(3581)4667　FAX:03(3581)4763
営業時間：平日の9:30～17:30（12/29～1/3を除きます。）

●この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

〈SJNK18-13567 2019.1.16 作成〉