新型コロナウイルス感染拡大を防ぎながら見守り支援を続ける生活支援相談員の取組み

今なお収束の見えない新型コロナウイルス。
今回は新型コロナウイルスの感染拡大を防ぎながらも、
避難者の見守りを続けるために活動する生活支援相談員の
取組みをご紹介します。

生活支援相談員とは

東日本大震災と原発事故の避難者支援を行っています。現在は被災した市町村と避難先市町村の22社協に配置。見守り活動やさまざまな相談を受けて関係機関につなぐなど、生活の自立に向けた支援を行っています。

新型コロナウイルス 避難者支援活動への影響

生活支援相談員（以下・相談員）は、戸別訪問による見守り、相談支援とサロンを開催し、避難者間や避難者と地域住民同士の交流を図ってきました。

震災から9年以上経過し、現在、支援の対象者は高齢者や一人暮らしの方も多くなっています。そのため、高齢者が密になりやすく感染リスクの高いサロンは3月上旬から中止の対応がとられました。一方で、訪問活動は可能な限り継続していたものの、県内でも感染が拡大し、支援対象者からも相談員の来訪に不安の声が上がり、4月にはほとんどの社会福祉協議会（以下・社協）で活動を自粛する事態となりました。

しかし、訪問やサロンがなくなったことに加え、家族や友人との交流も少なくなったことで、避難者の孤立が課題となりました。相談員は直接会って話を聞くことに重点を置いてきましたが、支援対象者との接触を極力減らすため、ほぼすべての社協がどうしても訪問の必要な場合を除き、電話での様子伺いに切り替える対応をとりました。

Pick Up！ 富岡町社会福祉協議会の取組み

話をお聞きしたのは…
いわき支所
支所長 兼
業務係長
宍倉（ししくら） 秀和（ひでかず）さん

■感染拡大を防ぐために

富岡町社協では新型コロナウイルス感染拡大防止のために、3月以降はサロン活動をすべて中止しました。4月には訪問活動も自粛しましたが、協議のうえ支援対象者に電話で様子伺いを実施することにしました。いわき支所の支援対象世帯は1350戸ほど。10名の相談員で1日100件ほどの電話かけを行い、3回かけても出ない場合は、安否確認のため訪問をするようにしていたといいます。

相談員から電話がかかってくることを知らせるため、チラシを作って配布しました

電話での様子伺いをして気付いたこと

良かった点

- 不在がちで会えなかった方とも連絡をとることができ、様子を知ることができた
- 家族の悩み、健康の不安など、いつもより話をしてくれる方がいた

困った点

- 表情が見えず、健康状態を知ることができない、生活状況を把握しにくい
- 1分くらいで電話を切ってしまう方がいて、元気かどうか判断がつかない

今後活かしていきたいこと

- 「これからは電話で良いよ」という声も聞かれたように、個々の支援対象者の状況にあわせ、支援の方法等を適切に変化させていきたい

「毎日どのように過ごしていますか？」など、電話ではなるべく生活の状況が分かるような質問をしていました

主任生活支援相談員
鈴木（すずき） 直子（なおこ）さん

活動を継続するためには、まず私たちがしっかり消毒をするなど、感染対策をきちんと行うことが大事だと思っています

※避難者支援コーディネーター
馬目（まのめ） 美香子（みかこ）さん

■現在の活動について

6月からは活動を徐々に再開しているものの、訪問の際にはマスクを付けて距離を保って話したり、サロンでは人数を制限し、密にならない対策をしているといいます。

活動再開後は、訪問を中心に行っていますが、今後懸念される第2波、第3波のことを考えると、今回電話での様子伺いで気付いた点をうまく取り入れながら活動していきたいと話す宍倉さん。より充実した見守り活動を目指して、この経験を活かしていきたいと気持ちを新たにしています。

使った車両はその都度、必ず消毒をしています

手作りのデスクパーテーションを置いています

※避難者支援コーディネーター…避難者や地域の課題を解決するため、関係者や関係機関との連携・調整を図る役割。サロン活動など避難者支援の取組みの企画・立案も担っている。

生活支援相談員の今後の活動について

会津大学
短期大学部
幼児教育学科
准教授
木村（きむら） 淳也（じゅんや）さん

Some Advice

今ある不安に向き合うことで避難者支援の新しい形が見えてくる

相談員向けの研修の講師をするなどアドバイザー的に関わり、現場にも同行訪問をするなど、相談員の活動への指導をいただいている木村先生に、コロナ禍での避難者支援について話を伺いました。

Q.新型コロナウイルスの影響で訪問活動やサロン活動ができない相談員の状況を見て、どう感じましたか?

相談員に限らず他のソーシャルワーカーの分野の人たちも、自分の支援役割を果たせないことに対する不安とともに、何かしなければという気持ちが強くなっている印象を受けました。コロナ禍で今までの支援が行えず、電話での様子伺いを実施したところ「これからは電話で良いよ」と言ってくれた方がいたように、今は自身の活動を見直す時間であり、変化が求められるタイミングだと視点を変えてみても良いのかなと思っています。

Q.初めての事態に不安を抱く相談員もいましたが、どういった心構えが必要ですか?

初めての事態で立ち止まったり不安を抱いたり、今まで悩まなかったことで悩んだりすることは、本当はとても大事なことなのです。しかし、一人で悩みを抱えるのではなく、みんなで話をすることが大切です。不安にちゃんと向き合うことで、支援者としてあるべき姿を自身で切り開いていってほしいなと思います。

Q.電話対応に慣れずに不安を抱く相談員もいますが、アドバイスがあればお願いします。

電話相談の対応になると、訪問のときとはまた別の視点や技術が必要になってくると思います。電話相談を専門で行っている専門家の方や、そうしたノウハウを持っている人たちにアドバイスを受けるのも一つかもしれません。これまでと違う新たな社会資源との出会いや関係づくりも今後は求められてくるのではないかと感じています。

相談員へメッセージ

避難者にとっては自分を気に掛けてくれる人がいるということはすごく力になることだと思います。相談員の方がこれまで積み上げてきたものは、この数カ月で崩れてしまうようなものではないはずです。もっと自分たちが築いてきたものに自信を持ってほしいと思います。そしてこれからは、この状況下だからこそ見えた新たな気付きを自身の糧にして、より一層活躍していってくれることを期待しています。

活動の自粛に伴う県内社協のさまざまな取組み

従来の訪問活動が行えない中、各市町村社協では支援対象者に電話での様子伺いを実施し、関係機関とも連携を図りながら支援にあたりました。その具体的な取組みの内容をご紹介します。

〈 取組みの実例 〉

電話で確認ができない場合

家族や知人を通じた安否確認

メッセージを郵便受けに投入

地域包括支援センターに訪問を依頼

復興公営住宅の自治会会長に見守りを依頼、定期的に電話による見守り情報を集約

郵送による新型コロナウイルス感染症の情報を提供

玄関先での短時間の訪問

戸外からの声かけ

生活状況の確認
（郵便物が溜まっていないか、カーテンは閉めっぱなしではないか、電気は点いているか等）

手作りのマスクを作って地域に貢献！

活動の自粛に伴い、いくつかの市町村社協では、地域に貢献したいという思いから、マスクづくりを行いました。川内村社協では相談員間でマスクを作ろうとの声があがり、5名の相談員により約90枚のマスクが製作されました。生地は村民から提供されたものを使いましたが、ガーゼやゴムは入手困難だったとか。完成したマスクは配食サービスを利用している村民に配布され大変喜ばれました。

ゴムはストッキングを切って代用しました