

孤立を防ぎ、参加とつながりを生み出す支援のために

生活支援相談員ハンドブック

ふくしま版

Coordinator's Handbook

生活支援相談員ハンドブック

孤立を防ぎ、参加とつながりを生み出す支援のために

特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会

特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会

はじめに

～このハンドブックの使い方～

生活支援相談員のみなさん、こんにちは。日々のご奮闘に心より敬意を表します。

そして、縁あってこのハンドブックを手にとってくださいましたみなさん、はじめまして。ページを開いていただく前に、少しでもこの冊子の使い方についてオリエンテーションさせていただきま

このハンドブックは3つの[目的]をもって作りました。

1つは、生活支援相談員の活動に着いて間もない方々のために、期待されている役割や活動のすすめ方など、基礎的なことを知っていただくために。2つには、生活支援相談員の存在や役割をよく知らない人たちに、活動への理解と連携の可能性を模索してもらうために。そして3つめには、人や組織をつなぐコーディネーションのポイントを可視化することで、生活支援相談員がこれまでの実践のプロセスを振り返り、今後の活動をブラッシュアップするヒントを得ていただくために、です。

たくさんの方に読んでいただきたくて、いろいろなレベルのことを盛り込みましたので、章ごとに主にどなたに向けて発信するかを決めて書きました。右表の◎が付いているのが想定した主な読者層。もちろん○印を付けた方々にも参考になると思います。

対象章	生活支援相談員		他の支援者など
	初任者	実践経験者	
第1章	◎	○	◎
第2章	○	◎	○
コラム	○	◎	◎
第3章	○	◎	○
用語集	◎	○	○

用語集は、これまで福祉や介護、保健分野などの仕事に無縁だったみなさんのために、日常の支援場面でよく耳にする言葉をピックアップし、簡単な説明をつけました。

そして、巻末に付けた「自由記入欄」はみなさんが気づいたことを書きとめていただくためのフリースペースです。新しい情報をその都度ご自身で加えていってください。

ハンドブック作成のための協議と執筆には、お忙しいなか福島県社協ならびに市町村社協、県内のNPO・ネットワーク、県外の支援者のみなさんにご協力いただきました。刻々と状況が変わっていくなか、答えが出せない難題に、いまの時点で考えられる知恵とノウハウを寄せ合って考えてみました。生活支援相談員のみなさんが研修の場で語られた課題やアイデアも参考にしました。そんなハンドブックですので、机の引き出しや本棚にかざらずに、ぜひとも持ち歩いて、ときどき開いてみてください。

みなさんの支援活動の一助になることを願って。



CONTENTS

- 1 ●はじめに～このハンドブックの使い方～

第1章 生活支援相談員とは

- 6 ●生活支援相談員とは
●生活支援相談員の役割
●生活支援相談員の仕事

活動例

- 14 ● 1. 定期的に訪問し、様子をうかがう
15 ● 2. 話を聴き、不安な気持ちに寄り添う
16 ● 3. 住民がつながる場(機会)をつくる
17 ● 4. 専門職につなぐ
18 ● 5. 近隣の見守り態勢をつくる
19 ● 6. 支援のネットワークに参加する
20 ● 7. 支援を記録する

第2章 人をつなぎ、地域をつなぐコーディネーション事例

- 22 ●事例1:ちょっと気になる人を近隣住民とともに支える(南相馬市)
28 ●事例2:借り上げ住宅で暮らすみなさんが集まる場づくり(本宮市)
34 ●事例3:避難者同士の一体感を高め、避難先になじむ仕掛け(いわき市)
40 ●事例4:避難側・受け入れ側双方の参加の力を引き出す(桑折町)

【コラム】

- 46 ●大規模災害と取り残された障がい者 ～個人情報“保護”の壁～

第3章 「課題」から考える～視点と実践へのヒント集

個別支援編

- 48 ●ケース1: 去年から4度目の担当替えて、「また変わるのかぁ、もう来なくていいよ」と言われてしまいました。
50 ●ケース2: 何度も訪問していますが一度も顔を見せてもらえません。
52 ●ケース3: 訪問を重ね、信頼ができた反面、ささいなことまで頼んでくるように。

地域支援編

- 54 ●ケース4: お茶飲みサロンの参加者が固定化して、新しい人が入りにくい雰囲気になってきました。
56 ●ケース5: 仮設住宅内でのトラブルによる感情的な訴えが増えてきました。
58 ●ケース6: 復興支援活動に定期的、継続的に関わるNPOやボランティアグループ、社会貢献活動を行っている企業等を調べたいのですが…。
60 ●ケース7: 市民活動グループが立上がりましたが、活動の財源確保が課題になっています。
62 ●ケース8: 2年半、3年後と、新たなニーズや支援の必要性に対して、なかなか先を見越した準備ができません。

チーム運営編

- 64 ●ケース9: チームを組んで支援をしていますが、支援の考え方や仕事への意識に温度差が…。
66 ●ケース10: 訪問時に涙を流して不安を語るAさん。上司に相談すると、これまでの支援方法でいいといわれましたが心配です。

- 70 ●生活支援相談員のみなさんへ ～まとめにかえて

- 72 ●用語集

- 76 ●メモ 自由記入欄

- 80 ●委員名簿





第1章

生活支援相談員とは

生活支援相談員とは

東日本大震災では、福島・宮城・岩手県内の社会福祉協議会(以下、社協)に「生活支援相談員」という名称で、仮設住宅等で暮らす被災者の支援を行うスタッフが多数雇用されました。

被災3県では、避難所で暮らす約7万人が、2011(平成23)年6月頃から一斉に仮設住宅等へ移行していくことから、早急に仮設住宅等入居者の相談・支援活動を行うスタッフを配置する必要がありました。そのため、早い市町村社協では6月頃から、多くは8~9月頃に生活支援相談員を採用し、仮設住宅への訪問活動を開始しました。しかし、採用の時期や方法は、市町村の事情によって異なります。震災から約1年後の2012(平成24)年3月1日の段階で、生活支援相談員の総数は567人(福島県176人、宮城県204人、岩手県187人)となっています。

この「生活支援相談員」は、国レベルの制度になっているわけではありません。過去の重大災害時に配置され、その役割の重要性が認識されてきたことから、今回の東日本大震災でも配置されることになりました。

阪神・淡路大震災[1995(平成7)年]では、地域型仮設住宅(高齢者・障害者を対象とした寮形式のケア付き住宅)に「生活支援員」が配置されました。これが、その後の災害時における「生活支援相談員」の原点です。このときには高齢者・障害者福祉施設(社会福祉法人)からの職員派遣という形だったため、全員が福祉現場の経験者でした。

新潟中越地震[2004(平成16)年]、新潟中越沖地震[2007(平成19)年]では、「生活支援相談員」という名称で、社協の職員として数十名が採用されました。その財源は県の復興基金であり、3~5年単位での雇用が可能でした。そのため、仮設住宅から復興住宅へ転居後も訪問活動が継続されました。

東日本大震災の場合は、被害が広範かつ甚大であったこともあり、これまでにない数の生活支援相談員を確保する必要がありました。そのため、福祉・保健分野での就労経験がない人が大半であり、3県とも初期段階の研修の充実が図られました。なお、財源は、現段階では単年度の予算措置(たとえば、2011(平成23)年度は、第一次補正予算における生活福祉資金関連の補助金[セーフティネット支援対策事業費補助金の中のメニュー]による)となっています。

福島県の状況

「福島県『生活支援相談員』配置事業」[2011(平成23)年7月8日施行]により、30市町村社協に170名の生活支援相談員(複数人配置の市町村には、その中からチーフを若干名決めている)、県社協に5名の統括生活支援相談員が採用されました。他の2県(岩手16、宮城15)より設置市町村数が多いのは、原子力発電所の事故によって全住民避難を余儀なくされている町村が9カ所(双葉郡8町村と飯館村)*

あり、その避難先が複数の市町村に分散しているからです。

※それ以外にも、市町村内の一部地域の全住民が避難しているところがあります。

仮設住宅とは

正式には応急仮設住宅といい、災害救助法第二十三条に基づいて自治体が被災者に供与するものです。その種類として、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」、さらに、③県が民間賃貸住宅を借り上げ、提供する「民間賃貸住宅借り上げ」、があります。④のことを称して「みなし仮設住宅」や「民間借り上げ住宅」と呼ばれることがあります。福島県では主に「民間借り上げ住宅」という表現が使われています。

一般的にイメージされる仮設住宅は①であるため、本冊子では、②や③も含めているという意味で「仮設住宅等」という表現を使っています。

生活支援相談員の役割

仮設住宅等の入居者は、被災により住居・家族・仕事・学校などの環境が大きく変化し、加えて親族・友人・近隣関係などの人間関係の喪失も重なって、さまざまな不安や生活の困難さを抱えておられます。いろいろな要因が重なっているため、何をどこに相談すればいいかわからない方、そもそも相談する気力も失っているという方も多いでしょう。自分のことを話す、しかも困りごとを話すのは、そう簡単なことではありません。時間と信頼関係が必要です。

こうしたことから、生活支援相談員の存在が重要なのです。すなわち、①相談内容を限定せず、まずは受け止める、②繰り返し訪問し、徐々に信頼関係を作っていく、③信頼関係を基盤に、人々の参加を促していく、という役割は、仮設住宅等入居被災者を支える重要なポイントです。

すでに述べたように、災害時に配置される「生活支援相談員」は、国レベルの制度にはなっていません。したがって、その業務内容についても、定まった一つのものがあるわけではありません。全国社会福祉協議会が作成した冊子「災害時における社会福祉協議会の事業展開と生活支援相談員の取組み」[2012(平成24)年3月]にも、「社協が開始しようとしている生活支援相談員は、今までの災害における生活支援相談員の活動を踏ま

えながらも、新たな状況や考え方を加え、これからつくっていくもの]であると記されています。災害の種類や規模、被災地の地域特性、仮設住宅の設置場所や入居者の募集方法などによっても、生活支援相談員に求められる具体的な役割や業務は少しずつ違ってくると言えるでしょう。

たとえば、阪神・淡路大震災の時の「地域型仮設住宅」は、2階建ての寮形式であったこと、入居者は高齢者と重度の障害者のみに限定されており、災害前の居住地には関係なく集まっているという事情がありました。そのため、巡回による安否確認と相談(個人への支援)はもちろんですが、入居者同士の話し合いの場づくり(集団への支援)、周辺の地域住民や団体との関係づくり(地域への支援)もとても重要でした。

それに対して、新潟中越地震・中越沖地震においては、基本的に災害前のコミュニティを維持する形での仮設住宅入居が多かったことから、入居者同士・地域との関係づくり(集団、地域への支援)の必要性は比較的小さく、訪問活動(個人への支援)を中心に展開されました。

このように、重点の置き方に違いがありますが、生活支援相談員の基本的な役割については、全国社会福祉協議会発行の『生活支援相談員の手引き』に、次のように示されています。

生活支援相談員の役割

生活支援相談員は、被災者の福祉課題・生活課題の把握を行ない、支援を要する人(要援助者)に対して、必要なサービス・活動が利用できるよう、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、助け合いの力の支援(地域支援)を行います。

では、東日本大震災の場合は、どのような特徴があり、生活支援相談員にはどのような役割が求められるのでしょうか。東日本大震災では被害が広範かつ甚大であったため、災害前のコミュニティを維持する形での仮設住宅等への入居は、一部でしか実現しませんでした。さらに、今回の大きな特徴は、いわゆる「プレハブ型仮設住宅」への入居よりも、「民間借り上げ住宅」への入居の方が多いということです。とくに、福島県の場合は、その傾向が顕著です(表参照)。民間借り上げ住宅入居者は、点在しているためその存在が地域に埋没してしまい、いわば“見えない仮設”“見えない避難者”になってしまうという課題を抱えています。

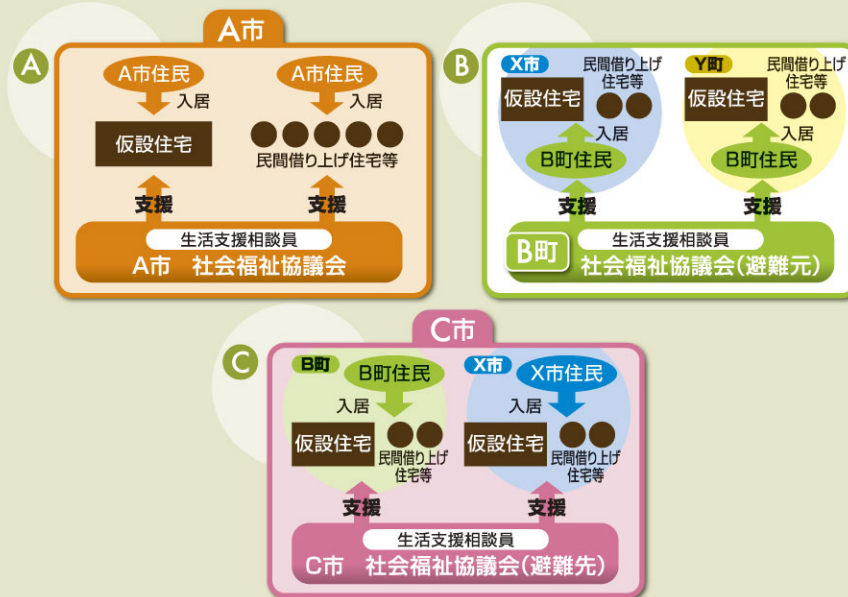
表 福島県における仮設住宅等の入居状況 [福島県災害対策本部 2012(平成24)年12月13日]

	入居戸数	入居人数
仮設住宅	14,485	32,570
民間借り上げ住宅 一般	1,288	3,250
民間借り上げ住宅 特例※	23,592	56,719
公営住宅	376	1,218

※特例とは、自ら県内の民間賃貸住宅に入居した避難住民の賃貸借契約を県との契約に切り替え、県借り上げ住宅とする特例措置

さらに、福島県の場合、「避難住民向け仮設住宅」と「自罹災住民向け仮設住宅」があり、一口に生活支援相談員と言っても、所属する市町村社協によって次の3つのパターンの支援活動が考えられます。

- A 自市町村の住民をその市町村社協の生活支援相談員が支援する場合
- B 全住民が他市町村に避難している9町村の社協(避難元社協)の生活支援相談員が他市町村に出向いて住民の支援を行う場合
- C 他市町村の避難住民を受け入れる社協(避難先社協)の生活支援相談員がその住民の支援を行う場合



これらのことから、東日本大震災においては、「個人への支援」はもちろんですが、それと同じくらい「集団への支援」(プレハブ型仮設住宅内でのつながりづくり、民間借り上げ住宅入居者同士のつながりづくり)と、「地域への支援」(避難している人と避難先の地域住民・団体との関係づくりなど)が重要となることがわかります。

生活支援相談員の仕事

避難元社協の場合 ※ B (および A) の場合

1 仮設住宅が設置された場所周辺の地理や地域情報を把握します。

- 郵便局、お店、医院、バス路線など、知らない土地から来られた方々が生活するのに必要な情報を事前に把握するようにしましょう。
- Bの場合、「避難先社協」の生活支援相談員との連携が有効になります。

2 仮設住宅の全戸訪問を行います。

- 一軒ずついねいに訪問することによって、それぞれの世帯の状況を把握します。
 - 生活支援相談員の存在について知ってもらい、何かあれば相談できるという安心感を持ってもらいます。
 - 具体的な情報提供などすぐに対応できる依頼に応えるとともに、専門的な対応が必要な場合は、福祉・保健・医療などの専門機関につなぎます。
- * 介護が必要な高齢者や障害がある方等、一般に福祉サービスの対象者と考えられている方だけではなく、災害によって生活状況が一変し、新たなトラブルや心配ごとに直面している方もたくさんおられます。したがって、全戸訪問がとても大切です。
- * 留守の場合や訪問を拒否される方などもあります。根気よく訪問し、いろいろな手段で安否確認をしましょう。

3 継続して見守りが必要な世帯をピックアップし、訪問活動を続けます。

- 継続して訪問することで、生活支援相談員との信頼関係を作ります。
- また、生活支援相談員だけではなく、近隣やボランティアなど、他にも見守りに協力してくれる人も巻き込む努力をします。

4 個別訪問を行いつつ、仮設住宅の入居者同士が出会い、関係づくりができるような場作りを行います。

- 支援物資の配布の仕方などを工夫し、入居者同士が出会える機会を工夫します。

- 集会所を活用して、サロン(茶話会、おしゃべり会など名称はさまざま)を開催したり、外部から講師を招いて趣味の講座や健康教室を企画したりします。
- ボランティアやNPOが、入居者のニーズに合致するような支援活動を行ってくれるようコーディネーションを行います。

* 最初は、生活支援相談員が呼びかけてサロン等を開催することが多いですが、徐々に参加者自身で企画したり運営していけるように側面的な支援をしていきましょう。

5 仮設住宅の入居者と、仮設住宅が設置されている地域の住民や団体とのつながりづくりを心がけます。

- サロン等の集会所の企画に、地元のボランティアグループ、子どもたちなどに参加してもらえるように工夫します。
 - 地元地域のイベント等に仮設住宅入居者が参加できるように工夫します。
- * この時に、「避難先社協」の生活支援相談員との連携が重要になります。

6 民間借り上げ住宅や公営住宅に入居している避難者についても、1～5の働きをしていきます。

* 民間借り上げ住宅の場合、市町村によっては入居者の基礎情報を得ることが大変難しいことがあります。民生委員との連携やその他の方法を駆使して情報を入手し、訪問活動につなげましょう。

避難先社協の場合 ※ C の場合

1 仮設住宅が設置された場所周辺の地理や地域情報をより詳しく把握し、「避難元社協」の生活支援相談員へ提供・共有します。

2 「避難元社協」の生活支援相談員とともに、個別訪問を行います。

- * 訪問の個人記録は、「避難元社協」の生活支援相談員が記入・管理することになるので、単独での訪問ではなく同行訪問が基本となります。
- * 訪問の役割分担や方法については、仮設住宅の状況に応じて、双方の社協(生活支援相談員)で相談して決めましょう。

3 集会所での企画など、仮設住宅の入居者同士が出会い、関係づくりができるような場づくりを行います。

- 支援物資の配布の仕方などを工夫し、入居者同士が出会える機会を工夫します。
 - 集会所を活用して、サロン(茶話会、おしゃべり会など名称はさまざま)を開催したり、外部から講師を招いて趣味の講座や健康教室を企画したりします。
 - ボランティアやNPOが、入居者のニーズに合致するような支援活動を行ってくれるようコーディネーションを行います。
- *「避難元社協」の生活支援相談員はその活動が広範囲におよぶことがあるため、サロン等の企画・運営は、「避難先社協」生活支援相談員の協力が必要になります。
- *集会所での企画には、「避難先社協」生活支援相談員が持っている地元団体やボランティア等の情報や、培ってきた信頼関係が大きな力となります。
- *最初は、生活支援相談員が呼びかけてサロン等を開催することが多いですが、徐々に参加者自身で企画したり運営していけるように側面的な支援をしていきましょう。

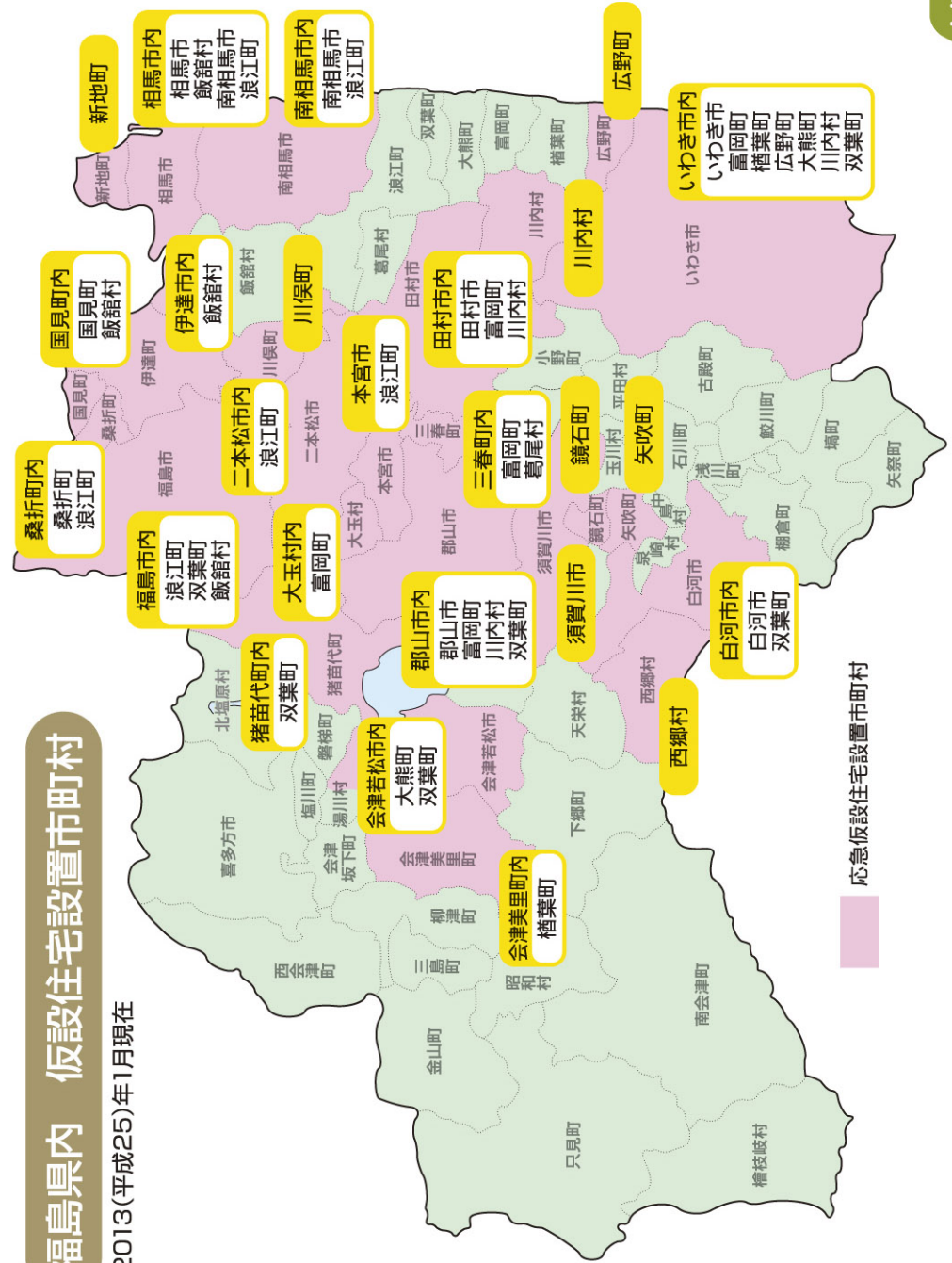
4 仮設住宅の入居者と、仮設住宅が設置されている地域の住民や団体とのつながりづくりを心がけます。

- サロン等の集会所の企画に、地元のボランティアグループ、子どもたちなどに参加してもらえるように工夫します。
 - 地元地域のイベント等に仮設住宅入居者が参加できるように工夫します。
- *「避難先社協」生活支援相談員が持っている地元団体やボランティア等の情報や、培ってきた信頼関係が大きな力となります。

5 民間借り上げ住宅や公営住宅に入居している避難者についても、**1**~**4**の動きをしていきます。

- *民間借り上げ住宅の場合、市町村によっては入居者の基礎情報を得ることが大変難しいことがあります。民生委員との連携やその他の方法を駆使して情報を入手し、訪問活動につなげましょう。

(筒井のり子)



生活支援相談員の仕事

活動例 1 定期的に訪問し、様子をうかがう

「こんにちは、生活支援相談員
(以下、相談員)の〇〇です！」

被災され避難生活を送る皆さんのお宅を訪問し、何か困りことはないか、支援してほしいことはないか、など、その希望やニーズを聞き取り、その方の生活状況を把握し、必要な情報提供や機関・サービスへの紹介を行うなどのサポート体制をつくります。訪問



先はプレハブ型の仮設住宅ではありません。民間借り上げ住宅や公営の共同住宅などに避難されている方も多く、その方々の避難先を把握して訪問しています。

初回の訪問でその家庭の生活課題がさまざまに見えてくることもありますし、ほとんど話しができずにあいさつとパンフレットを置くだけで帰ることも。相談員が、複数回訪問を重ねることで、徐々に関係が築かれ、課題が見つかることも少なくありません。また一方で、何回通っても扉をあけてくれないケースもあります。

気になる方(家庭)については定期的に訪問したり、電話を入れたりして様子をうかがいます。不在の時にも、カーテンの開閉や照明、洗濯物の有無、郵便物や電気メーターの動きなどをチェックし、異常な点がないかの安否を確認します。留守であっても手紙やメモを入れて訪問したことを知らせています。家族構成や心身の状況など、避難者のニーズは時間とともに変化することが予測されますので、事前の情報だけに頼らず、直接のコミュニケーションを通じて得た情報をていねいに蓄積していくことが重要です。

“生活支援相談員”の仕事はまさに「アウトリーチ(問題を発見するために出向いていく)」。こちらから被災者の生活の場に足を運び、個々の生活状況やニーズをアセスメント(評価)します。そして、これをもとに定期的な訪問の必要性の判断や優先順位をつけ、組織やチームで支援方針と具体的な計画を共有しながら支えていきます。

ワンポイント
アドバイス

訪問活動でのニーズキャッチは“五感”を使って行おう！

「見る」「聴く」ことはもちろん、臭いや感触などで暮らしや体調の変化に気づくこともあります。

生活支援相談員の仕事

活動例 2 話を聴き、不安な気持ちに寄り添う

「見通しが立たない」「これからどうしたらいいのか」「先のことを考えると不安で眠れない」。気心が知れ、信頼関係が深まると、心の奥にしまっていた不安や弱気な言葉が出てくるようになります。また、直接本人には言えない家族やご近所への不満や、東電や行政などへのクレームや怒りをぶつけられることもあるでしょう。



すぐには解決できないこと、答えが出せないこと、自分の立場ではどうにもしてあげられないことでも、相談員はまずじっくりその方の話を「聴く」ことが大切です。避難されている方々のなかには、どうしていいかわからない、何を相談していいかわからない、という混沌とした状況のなかで日々の生活を送っている人も少なくありません。自分のニーズを伝えようという気持ちを受け止め、すぐには解決や改善できないことでも、一緒に考えていきましょうという姿勢を言葉と態度で伝えることが重要です。しかしながら、相談員自身も被災・避難者であり、気持ちの切り替えに苦しみながら支援をしているのも現実です。

相談員が根気強くコミュニケーションをとることで、少しずつ避難者自身が動いてみようという気持ちになる、専門的な支援やサービスを利用してみようという気持ちになる、地域の活動に参加してみようという気持ちになる、そんな変化がでることをあせらずに待ち、その方の気持ちとリズムに合わせながら働きかけをしていきます。

「寄り添う支援」という言葉は今回の東日本大震災の支援においてとても頻繁に使われていますが、被災者を独りにしない支援であり、一方で相談員が独りでしてはいけない支援です。「あなただけが頼り」という硬直した依存関係をつくらないように十分留意しながら、その方の周りに寄り添う人たちを徐々に増やしていけるような関わりをしていくことが大切です。

ワンポイント
アドバイス

継続して来てくれる第三者だからこそ、気軽に相談ができる存在になれるのが強み。

直接的なサービス提供とはちがいで、ほどよい距離感があるからこそ話せることもあります。

生活支援相談員の仕事

活動例3 住民がつながる場(機会)をつくる

「新しい土地になじめるだろうか」「ご近所とはうまくやっていけるか不安」「知り合いや友だちができるか心配」・・・など、仮設住宅に転居したての頃によく聞かれた声です。

さまざまな地域の人々が集まる仮設住宅では、それまで親しかった近所の方々と離ればなれになったり、まったく知らない人ばかりだったり、知り合いになるきっかけさえ見つけられない方々がたくさんいらっしゃいました。民間借り上げ住宅などに避難してひっそり暮らしている方も少なくありません。そこで、社会福祉協議会やNPOなどが仮設住宅や地元の自治会などと協力して呼びかけを行い、集会所などを使ってのサロン活動を始めました。相談員にとってサロンづくりは地域のつながりをつくるための有効な手法でもあります。

サロンの代表的なものが「お茶会+α」という気軽に集まっておしゃべりできる場づくり。仮設住宅では、全国から一芸を持ったボランティアが駆けつけ、絵手紙や折り紙、編み物などを一緒に楽しんだり、ちょっとした唄や音楽を披露してくれるなど、イベント的なサロンも盛んに行われています。健康体操や血圧チェックなどを行い高齢の方々を中心に集めようというサロンもあり、閉じこもりがちな仮設住宅のみなさんに外出のきっかけと、同時に新たな仲間づくりの機会を提供しています。民間借り上げ住宅などに避難された方々の集いや避難先の住民との交流も徐々に行われています。

時が過ぎ、運営方法や内容に変化をつけるなどの転機を迎えているサロンも少なくありません。サロン活動はそれをつくること自体が目的ではなく、慣れない暮らしで孤立や孤独に陥りがちな人たちが笑顔を取り戻し、お互いの関わりと励まし合いのなかで自立と復興に向けての意欲を高める場となっているかどうか大切です。参加者をお客様にしない運営方法や巻き込みが重要であることを念頭に置いて進めます。

ワンポイント
アドバイス

サロンの自立のために相談員はお世話役ではなく、住民の力を引き出すコーディネーターに!

①核になる人を見つける、②いろいろな関わり方を歓迎する、とにかく③あきらめないで声をかける、こと。

生活支援相談員の仕事

活動例4 専門職につなぐ

「震災前はなんとか家族でやっていたのに…」認知症のお母さんをこれまで夫婦と兄弟で助け合って見てきたのに、避難生活で環境が変わり症状がひどくなってしまったと話すお嫁さん。同居していた息子夫婦と孫を県外に避難させて仮設住宅で暮らす高齢夫婦は長距離の歩行が難しく「冬場は買い物にもなかなか出られない」と不安を口にされます。

相談員は訪問を通じて、福祉サービスや公的な支援につないだ方がいいるニーズに気づいたり、具体的な要望を出されたりすることもあるでしょう。とりわけ震災を契機に福祉サービスの利用を始める場合には、気持ちのなかに抵抗感や不安をもっていることが少なくありませんので、的確な情報提供とともにサービス利用につながるまでの伴走をしたり、必要に応じて利用後も関わりをもちます。

震災以前からあった制度・サービスもあれば、震災後新たに始まったり、特例的に運用されている制度・サービスもあります。まずは、使える社会資源情報を幅広く把握し、メンテナンスしておくことが大切です。福祉や保健・医療分野のみならず、仕事や住宅、教育など、暮らしに関わる情報を幅広くもっておきたいものです。さらに、情報提供のレベルでいいのか、ご本人の了解を得て個人情報の提供を含めて具体的につないでいくのかなど、つなぎ方はニーズの緊急性や相手方の希望、状態などをふまえて判断します。

相談員が所属する社会福祉協議会にも専門的なサービスや人材がいますので、組織内の連携や役割分担も大きな力になるでしょう。保健福祉事務所や地域包括支援センター、子育て支援センターなど、既存の拠点や相談窓口の機能を知っておくことも大切です。日頃から“生活支援相談員”の存在や役割を専門職に知らせてもらう働きかけをしておくことで連携がスムーズになります。

ワンポイント
アドバイス

世の中にはいろいろな“専門分野”があり、“エキスパート”がいるぞ!

NPOやNGO、企業などにも、その道のプロがいて、ノウハウがたくさんストックされています。

生活支援相談員の仕事

活動例5 近隣の見守り態勢をつくる

「お隣、このところ静かでポストにチラシがたまっていて心配」「夜になるとしょっちゅう息子さんの怒鳴り声をするんだけどおばあちゃん大丈夫かしら…」。仮設住宅ではお隣との距離が近だけに、ちょっとした変化やSOSにご近所が気づくということも少なくありません。



地域の見守りには大きく分けて2つあります。1つはご近所同士の自然な見守り、もう1つは組織化された見守りです。

たとえば、日常生活のなかで異常に気づいた住民が自治会長や民生委員、専門職につなぐこともあれば、ご近所のよしみで、切れた電球の交換や重たい灯油を運ぶなど、手伝ってほしいときにだけ頼まれたり、定期的にお宅にうかがってゴミ出しや買い物などを手伝っているケースもあります。仮設住宅の自治会がチームを作って敷地内の定期パトロールをしたり、行事の際に全戸に声をかけて回ったりと、自治会長や班長、民生委員などを中心に組織的に行われているものもあります。

相談員としては、近隣同士が知り合う機会をつくり自然発生的な見守り関係が生まれるような働きかけをしたり、自治会や地域単位での見守り活動を必要に応じてサポートします。避難によって近隣との関係がないままに生活している人たち同士がまずは顔見知りになるよう、行事やイベントの際に全戸にチラシを配ったり、声をかけて誘ったり、集まった場でお互いに自己紹介し合う機会を用意するなどしてきっかけをつくります。心配なお宅の見守りを直接呼びかけるケースもあるでしょう。本人と連絡がつきにくい場合にも、近所の方々からの情報が状況把握に役立ちます。

住民による見守りをすすめていく際に注意すべきこととして、いざというときに連絡できる専門機関のバックアップ体制を整えておくこと、見守りが過剰になりすぎて見張りや監視にならないように気をつけたいものです。

ワンポイント
アドバイス

人は自分の悩みよりも、他人の心配の方が話しやすい。
ご近所、知り合いからの情報は貴重な情報源。
SOSは本人以外からも発信されてきます。

生活支援相談員の仕事

活動例6 支援のネットワークに参加する

福島県は、避難元の社協（相談員）と避難先の社協（相談員）が協力して避難されている人たちを支えているところが多いのが特徴。しかも市町村によっては複数の相手との関わりになります。避難当初



は、「私たちにできることがあったら言ってくださいね」と依頼を待つ避難先社協と、「まだ混乱していて、もう少し待ってほしい」という避難元社協の足並みがそろわず、お互いに苦しい思いをしたこともありました。

避難元の社協が自分の市町村から避難した住民を支えることを基本にしながらも慣れない避難先での暮らしを支えていくためには、その土地の社会資源や生活環境などに馴染むためのサポートも必要になりますし、避難元の社協自体大きな被害を受け、仮の事務所での運営を強いられているわけですから、単独でこの窮地を乗り切れることは困難と言えます。その意味では、組織間の連携と協働をはかっていくために「調整と共通認識づくり」をする機会が不可欠になります。

たとえば、県内の方部（福島県内は7ブロックに分かれている）ごとに開かれている応急仮設住宅支援等に関する連絡会。避難元・避難先の社会福祉協議会はもちろんのこと、サポートセンター、行政、NPO、大学、外部からの支援者（ex. 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議、長期滞在NGO）などと情報共有をしながら支援の方針を協議したり、協力を求めたり、新たな取り組みの提案をするなど、関係する組織、メンバー間の“ホウレンソウ”（報告・連絡・相談のこと）の場になっています。また、相談員同士の活動の振り返りや改善の場でもあり、支援の方針や行動がバラバラにならないように留意しています。

このほかにも、行政や民生委員との会議、専門職との調整会議、エリアごとの支援連絡協議会など、支援のめれや重複を防ぎ、力を合わせて支援の取り組みがなされるようなネットワークがさまざまに動いています。

ワンポイント
アドバイス

合意したことは「見える化」して、関係者“全員”に伝えよう！
議論のプロセスと結果は、文字にしておかないと
参加者の間ですれずれが生じることがあります。

生活支援相談員の仕事

活動例7 支援を記録する

「記録を書いたり、件数を集計したり、時間がかかって大変(^^;)」。相談員からは、書類に向き合っている時間をもっと訪問にかけたいという本音も聞かれます。

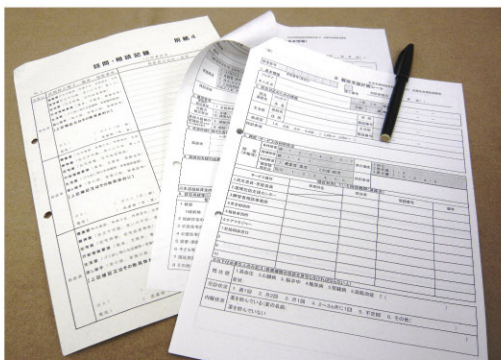
しかし相談員にとって訪問した人の情報や支援の記録を残すことは重要な仕事です。

その理由としては

- ①避難者の状態とその変化を記し、相談員の支援の根拠とする
- ②チームで情報を共有し、連続性、統一性のある支援を可能にする
- ③当事者からの開示請求に対する説明や、いざという時の「証」とする

さらに、被災者の抱える課題や福島の現状を内外に問題提起するためには数値的なデータはもちろんのこと、具体的な事例やエピソードを記録しておくと言得力が増し効果的です。国や自治体をはじめ、マスコミ、支援団体なども復興への道筋を描くために被災地の情報を求めています。経験したことのない原発事故による災害に対しこれから年月をかけて克服していくための方策は生活現場にそくしたものにしなければなりません。そのためにも、生活者の実態を伝える資料を1つでも多く残していくことが重要です。

記録としては、個別支援シートには、支援の対象である世帯の基本情報と具体的な暮らしや心身の状況、そして相談員がどのような支援を行なったのかを記します。その人の個人情報を集め、組織としてストックすれば管理する責任が生じます。相談員は個人情報保護法の趣旨と各々の社協の「個人情報保護規程」にもとづき慎重に情報を管理し、支援に活用します。加えて、県内全体の状況をみるために県社協が集約する活動集計シート(PCによる入力)では訪問件数やサロン開催の実績などの数値的な記録も行っています。



ワンポイント
アドバイス

**記録は支援活動のカルテのようなもの。
活動のレベルアップに活用しよう!**

目的(なんのため)と活用方法(どう使う)についての認識が十分でない負担になります。

第2章

人をつなぎ、地域をつなぐ
コーディネーション事例

事例: 掃部郁子
コーディネートのポイント: 筒井のり子

事例

1

南相馬市

ちょっと気になる人を 近隣住民とともに支える

津波被害と原発事故により南相馬市鹿島区の仮設住宅で
避難生活を送るAさん(80代女性)の不穏状態を
ケア会議で関係機関と情報を共有し役割分担。
ご近所の見守りとも連携し、よい状態に導いた事例。

南相馬市の避難の状況と市内居住の状況

南相馬市の人口 … 71,561人(平成23年3月11日現在)

平成24年1月24日現在の避難の状況

- 市内居住者… 計45,873人
[自宅居住・市内の知人宅や借り上げ住宅等・市内の仮設住宅]
- 市外避難者……17,615人(うち福島県外…10,749人)
[市外の知人宅や借り上げ住宅等]
- その他……………8,073人

※南相馬市HPより

ストーリー

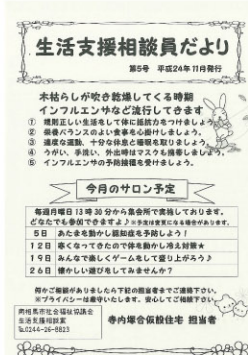
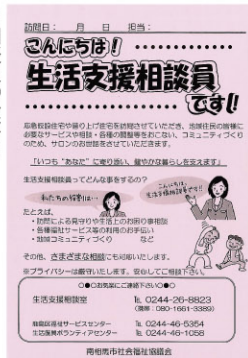
「何かあったらお電話を」。
生活支援相談室の連絡先を仮設住宅全戸に配布

南相馬市社会福祉協議会(以下、南相馬市社協)の生活支援相談員は、総勢15人。南相馬市と相馬市に39カ所ある仮設住宅(約3,000戸)を5班に分かれて担当し活動しています。仮設住宅は、どこも日中独居の高齢者世帯が多く高齢化率は32%[2012(平成24)年1月30日現在]。何かあったら生活支援相談室に電話が来る流れを作りたいと生活支援相談員は、自分たちの役割と連絡先を書いたチラシを制作。初回の訪問時に全戸配布しました。個別支援については、訪問活動で集めたデータを基に要支援者と必要な訪問回数を割り出し、「生活支援相談員だより」を毎月全戸配布しながら行う定期的な安否確認に、プラスして訪問しています。

コーディネートのポイント

生活支援相談員だよりを毎月全戸に配布することで安否確認ができ、状態の変化に気づききっかけにもなります。

相談員の仕事と相談室の連絡先を明記したチラシ



毎月全戸配布している「生活支援相談員だより」には、サロンの予定も明記して告知

80代の女性が秋口から不穏状態に。
頻繁にかかってくる電話をきっかけにケア会議を開催

津波被害と原発事故により被災したAさん(80代女性)が、50代の息子さんと2人で南相馬市鹿島区の仮設住宅に入居したのは、2011(平成23)年6月でした。Aさんと同じ原町区出身の方々が集まって暮らす仮設住宅は、集会所を使って地元の団体がオープンカフェを運営するなどアットホームな雰囲気。震災前からのおつきあいはなくても、仮設住宅の中ではみなさんが顔見知りという穏やかな環境です。頼る人がいないAさんと息子さんもまずはひと安心。息子さんが仕事に出てしまう日中、Aさんは一人で過ごすことになるのですが、それでも静かな日々を送っていました。ところが…夏頃から状況が変わりました。いつものように生活支援相談員が訪問すると、その日は様子が違いました。

「熱中症の心配もあったので救急車で病院へ搬送しました。体調を取り戻されてからも心配で、私たちも気にかけて訪問を続けていました」と、生活支援相談員のUさん。

そうこうしているうちに、同年11月頃から生活支援相談室に頻繁に電話がかかって来るようになりました。さらに、首都圏で暮らす娘さんにも泣きながら電話をかけるようになり、心配した娘さんが生活支援相談室に電話をかけてくるということが繰り返されるようになりました。不安になってしまうわけをAさんに聞くと、同居しているご家族との関係にあること

仮設住宅にはさまざまな人や団体が訪れます。「生活支援相談員」の存在を理解してもらい、定着させるために、簡単な新聞(チラシ)を作成・配布するのも大変有効です。

「とくに問題はない」「安定している」と思われる方であっても、時間の経過やまわりのちょっとした変化で、状態が変わることがあります。継続して訪問する意味は大きいですね。

Aさんにとっては、「生活支援相談室」という電話をかける先があったことは、とても大きかったと思われれます。また、Aさんや娘さんの話を傾聴し、不安の背景を理解しようとした相談員の存在は本当に重要です。

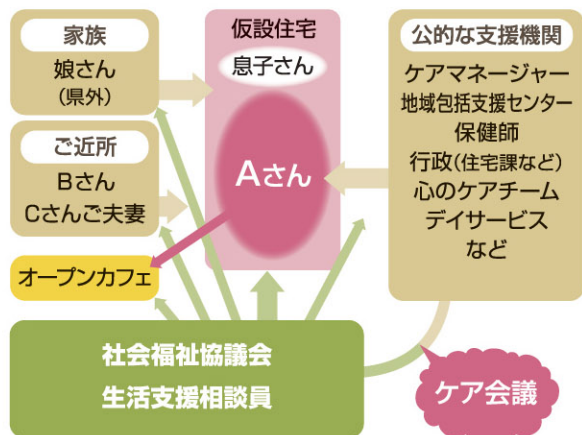
がわかりました。

「息子さんとは、日中、連絡が取りづらだけでなく、長期にわたって連絡が取れなくなることもあったようです」

少しずつ認知症の症状も進んでいたAさんは、ひどい不穏状態に陥ったのです。生活支援相談員は、電話があるとすぐにAさんのお宅を訪問。落ち着きを取り戻すまで話しを聞くなどの見守り活動を続けました。一方で同じ時期にAさんが市役所にも頻繁に電話をかけていることが分かったので担当保健師に相談。各関係機関に伝えてケア会議を開催し、それぞれの役割を確認しました。

Aさんのケア会議には、生活支援相談員、ケアマネージャー、地域包括支援センター、保健師、行政、心のケアチームも加わりさまざまな検討を行いました。その後、ケアマネージャーは、介護保険の区分変更申請を行いデイサービスを利用できるようにしました。保健師はこれまで通り定期的に訪問を続ける一方、生活支援相談員は、不穏状態であればデイサービスの日を除き毎日訪問することにしました。ほかにも仮設住宅を管理している市の建築住宅課に依頼し、Aさん宅の屋外に「非常用呼び出しシステム」を設置。仮設住宅のみなさんには、非常ベルが鳴った時の対応マニュアルを明記した手順書を全戸配布しました。

Aさんを支える体制



コーディネートのポイント

Aさんが娘さんと生活支援相談室だけでなく、行政にも頻繁に電話をかけていたとわかった時点でケア会議を開催する必要があると判断したとのこと。早い時点で会議を開いたことで、複数の専門機関・支援者による手厚い見守りを可能にしました。

ご近所の方々と生活支援相談員、
関係機関の手厚い見守りで落ち着きを取り戻したAさん

ご近所のみなさんによるAさんの見守りは、誰かに頼まれたわけではなく自然に生まれたものでした。

「不安になると近くに住んでいる方に相談されていたんだと思います。いつの間にかAさんのお宅で近隣の方が話をしていたり、おかずを届けてくださるようになりました」と、生活支援相談員のUさん。

Bさん(70代女性)に、Aさんのお宅を頻繁に訪ねるようになったきっかけを伺うと「いつも寂しそうにしていたので放っておけなかったんですよ」と話してくださいました。Aさんとは、仮設住宅で知り合ったそうです。

「同じ敷地だし、住まいも近かったので出かけて行ってはいろんな話をしました。そのうち『財布がなくなる』と言うようになったんです。仮設住宅に住んでいる人たちは、お天気が悪いと外出もできないのでタンスの中の物を出したり入れたりして片づけを始めるんですよ。Aさんもそうやって片づけている間に仕舞い忘れたのでは…なんて思っていたんですが…。今思えば認知症が進んでいたのね。私たちが暮らしている仮設住宅は、床が全部つながっているので音が筒抜けなんですよ。みんな『おたがいさま』という気持ちで暮らしています。Aさんのこともそういう気持ちから始めたこと。ごくごく自然なことですよ」



◀見守りを引き受けてくださったBさんと
生活支援相談員

このように、ご近所や知り合いの間で自然に行われている助け合い(インフォーマル・サービス)の存在を把握することも、大切な役割です。ご本人の様子だけでなく、ご本人をとりまく環境も意識して観察することが必要です。

生活支援相談員は、仮設住宅のなかで生まれた自然な見守りと専門職の見守りを繋いで手厚くするべく、Bさんと、Aさん宅の隣で暮らすCさんご夫妻にも毎日の安否確認を依頼。変化があった時には、すぐに連絡をいただくことにしました。

身近な見守りということでは、同年8月に仮設住宅の集会所でスタートしたオープンカフェの存在も大きかったそうです。地元の団体が運営しているカフェは年中無休。お菓子もコーヒーも無料で電動マッサージチェアも備えています。Aさんも時々、出かけていたようです。

「訪問活動をしていると『部屋の中にいると悪いことばかり考えてしまうので外に出たい』とおっしゃる方がたくさんいます。人と話せる場所があるっていいですね。訪問活動のときは、私も必ずカフェに立ち寄るようにしています」と生活支援相談員のUさん。



▲仮設住宅の集会所



▲仮設住宅の集会所で地元の団体が活動している年中無休のオープンカフェ

コーディネートのポイント

Bさんには、もともと行われていた自然な見守りをさらに強化するため、改めて見守りを依頼。Cさんご夫妻には新たに見守りを依頼しています。このように既存のインフォーマル・サービスを強化するとともに、新しいインフォーマル・サービスも機能するよう働きかけがなされているのはとても参考になります。

訪問時にカフェを訪ねることは情報収集だけでなく、周りのみなさんとコミュニケーションを深めたり、新たなニーズの掘り起こしにも繋がります。

このようにして体制を整え、きめ細やかな見守りが始まるとAさんも落ち着きを取り戻し電話をかけてくる回数も減りました。ケア会議から1年後の2012(平成24)年11月、Aさんは認知症が進行したことから首都圏に住んでいる娘さんの家族と一緒に暮らすことになりました。長く見守りをお願いしてきたCさんご夫妻も、時を同じくして生活再建ということで仮設住宅から引っ越して行かれました。

取材協力:南相馬市社会福祉協議会生活支援相談室

まとめ

生活支援の連携を育て地域福祉として
実らせていくことも生活支援相談員の役割

今回の見守り活動で生活支援相談員が改めて肝に銘じたのは、人と人を素早くつないで問題解決に導くことが私たちの仕事の基本だということ。支援を必要とする人の状態を生活支援相談員、行政、保健師、各関係機関がよく分かり、重複することなくきめ細やかに支援をしていくためにも、今回のケア会議をきっかけに生まれた連携をさらに強く太いものにしていきたいと思っています。また、問題を関係機関につないだ後は、必ず「どうなりましたか」と先方に尋ね、悩んでいる人に進捗状況を知らせることで解決までの安心を届けるようにしています。

さらに今後は、連携を通して育んだ見守りを地域福祉としてつないで行きたいとも考えています。なぜなら町の歴史は、震災前から連続と続いてきたもの。その歴史の中でよもやの大地震、大津波、原発事故が起こり、今もって大勢の人が仮設住宅や借り上げ住宅での避難生活を余儀なくされています。その生活を支え、必要なサービスにつないで行くのが生活支援相談員です。位置づけは社協職員と同じ。社協の地域事業のひとつだということを、行政はじめ各関係機関に理解していただき、地域福祉として長期的なビジョンを持って活動していくことが重要と考えています。

(社会福祉法人南相馬市社会福祉協議会 主任生活支援相談員 黒木洋子)

事例

2

本宮市

借り上げ住宅で暮らすみなさんが集まる場づくり

浪江町から避難を余儀なくされ借り上げ住宅で暮らしているみなさんの地域支援として、本宮市社会福祉協議会(以下、本宮市社協)が長年にわたり続けてきた給食サービスやサロン活動を応用。避難先の本宮市社協と避難元の浪江町社協の主催で会食やふれあいレクリエーション大会を開催し、同じ地域に生活する者として仮設住宅と借り上げ住宅のみなさん、本宮市民も含め幅広くつながりを支援。

本宮市の人口と避難の状況

本宮市の人口…30,828人(平成25年1月1日現在)
※本宮市HPより

仮設住宅に入居されている
浪江町の避難住民…612人(平成25年1月17日現在)
※福島県HPより

借り上げ住宅(一般・特例)・公営住宅に入居されている
避難住民……………184人(平成25年2月25日現在)
※本宮市社会福祉協議会より

ストーリー

同じ地域に生活する者同士つながりを深めて行けるような支援をしたい

東日本大震災発災後、本宮市は浪江町と浪江町のみなさんを受け入れる協定を交わしました。避難先となった本宮市の社協は、避難元の浪江町社協からの情報提供により仮設住宅と借り上げ住宅に入居されているみなさんの状況を把握。2012(平成23)年は、市内に7カ所ある仮設住宅のサロン活動などの支援を行いました。

「時間の経過とともに浪江町社協も落ち着いてきました。仮

コーディネートのポイント

避難して来られた方の情報の把握の仕方には、さまざま場合があります。まず行政間、そして社協間での取り決めを確認する必要があります。

設住宅の訪問活動も順調に行われていましたので、次年度の避難先社協の支援は、市内に100世帯が暮らす借り上げ住宅の訪問を始めたいと考えました」と、本宮市社協生活支援相談員の根本光洋さん。

浪江町のみなさんのことは、浪江町の生活支援相談員が支援しているので、本宮市の生活支援相談員は個別支援以外でできることを展開して行こうと思ったそうです。

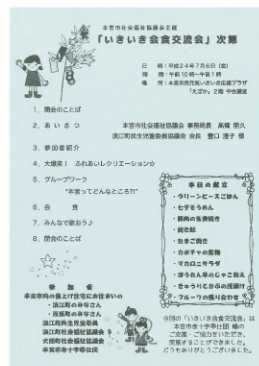
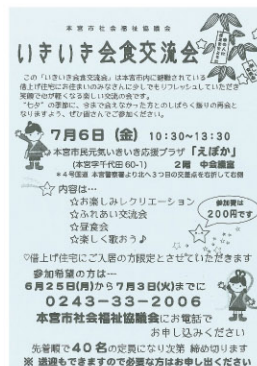
「落ち着いたと言っても浪江町社協は、まだまだ大変な状況でした。借り上げ住宅訪問について一から十まで相談しては、時間がかかってしまいます。そこで、避難元社協に負担をかけないように避難先の本宮市社協で案を練り、必要な書類ができたところで浪江町社協の事務局長に打ち合わせの申し入れをしました。今思うと見切り発車的なところもあったかもしれませんが、でも、そうしないと何も進まない状況でした」

2012(平成24)年春に行われた本宮市社協と浪江町社協との打ち合わせでは、「訪問の際の車はどちらの社協で出すか」「地図の準備はどうするか」など、細かいところまで話し合いました。その結果、車や地図など訪問に必要なものは浪江町社協が用意することになりました。

借り上げ住宅の訪問は、浪江町社協の生活支援相談員2名、本宮市在住の浪江町の民生委員1名、本宮市社協の生活支援相談員1名の計4名で同年6月1日から始まりました。

「訪問する度に思いを強くしていったのが集まる場の必要性でした。仮設住宅には集会所がありますが、借り上げ住宅で暮らすみなさんにはありません。そんな時にひらめいたのが『会食会』でした」

「避難先」の生活支援相談員は、自らの町村の住民を支援する「避難元」社協(生活支援相談員)の意向を尊重しながら活動を行います。しかし同時に、避難されている方にとってプラスと思われれることを具体的に提案していくことも大切です。「避難先」と「避難元」の生活支援相談員は、同じ目標をもつチームです。互いに提案しあい、役割分担しおきましょう。



会食会いきいき会食交流会のチラシとプログラム。当初、参加費2000円としていましたが、助成金をいたただけることになり無料で開催しています。

本宮市の生活支援相談員が「会食会を」と思いついたのは訳がありました。実は、本宮市社協には25年以上続く給食サービス活動があります。活動を支えているのは、調理ボランティアとして登録している16から17の団体です。食材調達や配膳など、さまざまな人や団体がコラボレーションしながら月2回の配食サービスと月1回の会食会を実施しています。そうしたことから、いつでも食事を届けられる体制が整っていたのです。加えて年齢性別不問で食事をしながらいろいろなお話ができる会食会は、誰でも気軽に参加できるプログラムだということを生生活支援相談員がよく分かっていました。

「私がボランティアコーディネーターとして活動していた時も、さまざまシーンでよく会食会を開いていました」

今回の時間配分やプログラムは、毎月1回本宮市内で開催している『高齢者の食事会』とほぼ同じ流れ。通常の給食サービス活動に借り上げ住宅で暮らすみなさんのための会食会が加わったという形なら無理なくできると思ったそうです。

「会食会で同じ本宮市に生活する者同士つながりを深められるといいなと思いました。早速、本宮と浪江の両社協が主催する会食会のチラシを作り訪問活動で配布しました」

「やっぱり本宮で暮らしていたんだね」 食事をしながら弾む会話

本宮・浪江の両社協主催の第1回「いきいき会食交流会」は、震災から1年4カ月後の同年7月6日、本宮市民元気いきいき応援プラザ「えぼか」で開催されました。当日は、24人が参加し、本宮市と浪江町の保健師2名による血圧測定の後、レクリエーション、避難先「本宮市」を知るグループワーク、食事などを楽しみました。

参加されたみなさんの「意識調査」も兼ねて行われたグループワークには、住み慣れない土地で「今、困っている事」や「不安に思っている事」などの意見を直接出していただき困り事や介護など、問題をより早く発見し対処したいという願いが込められていました。ファシリテーターは、本宮市社協の宇山利弘さん(社会福祉士)が務めました。グループワークの意見交換では、「のびのびとパークゴルフがしたい」「友達がなくて寂しい」「前の暮らしを思い出さず、悲しくなる」などの声が出され、参

コーディネートのポイント

平常時からボランティア活動が活発で、いろいろな企画があり、多様な団体が協働できている地域は、災害時の避難者支援においてもその力が発揮されることがわかります。多様な人々の参加を支援するコーディネーターの役割は、平常時からとても重要です。

みんなが楽しく集う場は、実は支援者にとっては情報収集/ニーズ把握の場でもあります。個別に「何か困りごとはないですか?」と尋ねても、たいていの人は「大丈夫です」と答えるでしょう。しかし、安心できる雰囲気の中でのおしゃべりで、いろいろな「声」が出されます。こうしたグループワークをうまく取り入れることは大切ですよ。

加されたみなさんと関係者で思いを分かち合いました。

調理は、本宮市赤十字奉仕団の方々を担当しました。食事をしながら「やっぱり本宮で暮らしていたんだね」という声があちらこちらで聞かれ、生活支援相談員は「借り上げ住宅の暮らして、本当に情報が少ないんだな」と思ったそうです。

7月の会食会がよほど楽しかったのか「次は?」という声が上がリ、9月28日には「いきいき交流いも煮会」を開催することに。2回目の会食会には、23人の方が参加し、レクリエーションや本宮幼児クラブの子どもたちの元気な歌とダンスを楽しみました。



▲本宮幼児クラブの子どもたちとレクリエーションダンス ▲2回目の会食会の調理は、本宮市婦人団体連合会のみなさんが担当しました。具だくさんの煮汁に参加者は大喜びでした

仮設住宅の集会所や借り上げ住宅のみなさんの 会食会で語り合える共通の思い出を作りたい

同年10月19日、本宮市総合体育館を会場に本宮・浪江の両社協の主催で開催された「第1回本宮市・浪江町 ふれあいレクリエーション大会」(以下、レク大会)も、借り上げ住宅の訪問活動をしながら考えたことでした。

「仮設住宅が7カ所ですべて7チーム。借り上げ住宅で1チーム作って8チームにすれば対抗戦ができる」と思いました。

仮設住宅の集会所に楽しい話題を提供したいという思いもあったそうです。仮設住宅のサロン活動で集会所に行くときはガランとしていて何も無いところがほとんど。

「震災前から本宮市内で開催している『ふれあいサロン』を思い出してみると、集会所には地域で開かれた運動会やイベントの賞状や記念写真などが飾ってありました。『この写真は何?』と尋ねると『このときはねえ...』なんて、思い出話がいろいろ出てきて楽しかったんです。仮設住宅の集会所や借り上げ住宅のみなさんの会食会でも、そんなふうに語り合えるものを届けたいと思って企画しました」

2回目の会食会には「幼児クラブ」の子ども達が参加。調理も1回目とは違う団体が行っています。このように、地域のいろいろな団体(社会資源)を知っているのは強みです。多様な人や団体に声をかけ、いい意味で巻き込んでいく力(=コーディネーション力)はこれからますます重要に!

「共通の体験」があると仲間意識が強くなり、もっと話が弾むのでは? しかもお客さんとしてではなく「自分が主人公」ならなおさらでは? こうした視点は、一人ひとりの意欲を引き出す企画を考える際のポイントです。

レク大会の準備は、同年7月に本宮市社協、浪江町社協、本宮市、浪江町、本宮市ボランティア連絡協議会、仮設住宅の自治会のみなさんなどで実行委員会を組織してスタートしました。「毎年、本宮市老人クラブの皆さんが運動会を開催していたので、玉入れなどの道具も借りられるはず。なんとかなる」と思いました。

チラシを配布しながら借り上げ住宅の方には「仮設のみなさんも来るレク大会があります。ぜひ、参加してください」と、声をかけました。並行して仮設住宅の自治会長にも「自治会の団結につながりますので、ぜひ！」とレク大会の魅力を伝えて参加を呼びかけました。

「苦労したのはチーム編成でした。7カ所ある仮設住宅のうち1カ所だけ『参加できない』というお返事で悩みました。本宮市ボランティア連絡協議会にレク大会の会場の設営、用具の出し入れのスタッフだけでなく選手も募集するお知らせを出すと100人の方から参加できると返事をいただきました。みなさんのおかげで『本宮ボラ連チーム』が作れたので予定通り8チームの対抗戦が可能になりました」

チームの団結を高める仕掛けとして「仮装大賞」と名付けたプログラムも考案しました。「これは、各チームの選手が仮装のパーツを持って走りモデルに装着。10人で仮装を完成させるという競技です。8つのチームが前もって準備をすることでチームの団結を高めたいと思い事前をお願いして回りました」

総勢約400人をひとつにした本宮・浪江の 両社協主催「ふれあいレクリエーション大会」

努力の甲斐あって大会当日、会場内は人、人、人。本宮市に避難されている浪江町のみなさん、本宮市ボランティア連絡協議会のみなさん総勢約400人が集まりました。来賓として浪江町長、本宮市長も参加。準備体操は、浪江町でレクリエーションダンス体操の指導者として活躍されていた佐藤さんご夫妻が担当しました。

大玉ころがしや玉入れ、宝拾いやチーム対抗リレーなどのプログラムが始まると、会場内は笑顔と大きな応援にあふれました。最高に盛り上がったのは、最終種目の男女混合リレーでした。それぞれのチームを一丸となって応援する声が会場中に響きわ

コーディネートのポイント

いくらアイデアがよくても、一人だけで進めたのではいいものにはなりません。関係者に参加してもらって実行委員会を組織したのは、大切なことです。

チラシを作ってただ配るのではなく、手渡しながら「思い」を語っているのがいいですね。

レク大会に1カ所だけ参加できなかった仮設住宅は、「とても元気だった方が急に倒れられたので、にぎやかな場所への参加ははばかられる」というのが理由だったとのこと。一方、レク大会の前日に突然の不幸に見舞われたけれど、予定通り参加された仮設住宅もあったようです。被災3県で災害関連死がもっとも多いのが福島県です。死をどのように受け止めるかは人によってさまざまです。仮設住宅のリーダーは、難しい判断を求められる場合があるということを理解しましょう。

たり、勝敗が決まると大きな歓声と拍手が湧き起りました。

「リレー直前、借り上げチームから『借り上げ住宅のメンバーだけで走りたい』と言われた時は、突然のことでびっくりしました。もともと借り上げチームは、人数が少なかったので本宮市民が混じていました。7月と9月に開催した会食会で絆を深めてこられたみなさんが、レクリエーション大会の応援席でさらに絆を強くされたのでしょう。その気持ちをバトンをつなぐことで表現したいんだとすぐにわかりました」

仮設住宅と借り上げ住宅のみなさん、そして本宮市民をひとつにしたレク大会の帰り際、参加された方が「来年は仮装大賞のモデルをやりたい」「次は、リレーに参加したい」など、すぐに来年の話がされていたこともうれしい手応えでした。

本宮・浪江、両社協では、今後も2カ月に1回のペースで会食会を継続していくそうです。さらに本宮市社協は、大玉村社協の発案で二本松市、大玉村、本宮市内の借り上げ住宅で暮らしている大熊町のみなさんの「茶話会」の開催にも関わっていくそうです。



▲本宮市石神第一仮設で生まれた「ふるさと浪江」みんなと一緒に、おどり隊のメンバーを中心にした自由参加のプログラム「ふるさと浪江踊り」



▲大歓声を受けて走るリレー選手



▲大爆笑! 仮装大賞

取材協力・写真提供: 本宮市社会福祉協議会

まとめ

第1章で述べたように、東日本大震災(とくに福島県)では、県内に避難している方の6割以上が民間借り上げ住宅で暮らしています。その中には、「情報が届かない」「何日も人と話さないことがある」など、孤独や孤立感を深めている方々もたくさん存在します。しかし、点在しているため個別訪問には限界があり、また仮設住宅の集会所のような集う場もありません。

そこで、「避難先」社協の生活支援相談員が大きな役割を果たしたのが本事例です。平常時にさまざまなボランティアの参加を得て実施していた「高齢者の食事会」の内容と手法を、借り上げ住宅入居者向けに応用したのです。避難者同士のつながりはもちろん、避難者と地元住民のつながりも意識した実践から多くのヒントが得られます。(筒井のり子)

事例

3

いわき市

避難者同士の一体感を高め 避難先になじむ仕掛け

長期滞在して支援を続けているNGOの企画と生活支援相談員の連携で避難生活を続ける双葉郡のみなさんが「平七夕まつり」に参加。浜風に揺れる手作りの笹飾りがいわき市民、双葉郡の住民も楽しませ、さらには互いの存在を受け入れ打ち解けるきっかけに。感謝と達成感から明日の元気、来年の希望も生まれた事例。

いわき市の避難の状況と市内居住の状況

いわき市の人口 329,574人 [2013(平成25)年2月1日現在]
※いわき市HPより

2013(平成25)年2月21日現在の避難の状況

- 自罹災住民(仮設・借り上げ住宅等入居者数)……計4,404人
- 避難住民(仮設住宅入居者数) ……計7,193人
※上記の数字に借り上げ住宅、
公営住宅等入居者数は含まれておりません。 ※福島県HPより

「平七夕まつり」とは

大正時代から90年以上続く伝統行事。期間中は大小合わせて約120本の笹飾りがいわき市平の繁華街に連なる。期間中「いわき市青年じゃんがら大会」や「いわきおどり」も開催され3日間で30万人を超える来訪客で賑わう。通りには、出店も並び、2012(平成24)年は、2011(平成23)年より30軒多い330軒が出店。富岡町・浪江町・四倉などによる「復興屋台村」も2年連続で出店した。平七夕まつり実行委員会の主催。

ストーリー

大震災と原発事故から1年2カ月
今こそ心と心をつなぐ何かが必要

いわき市には、地震と津波、原発事故によって双葉郡から避難を余儀なくされたみなさんが応急仮設住宅や民間借り上げ

コーディネートのポイント

特別の目的がなくても「気軽に立ち寄って話ができる場」があることは、私たちの暮らしに安

住宅に、2012(平成24年)9月現在で約2万3,000人暮らしています。

「取り残された人々を支援する」をキーワードに活動している国際協力NGO「シャプラニール」は、2011(平成23)年3月下旬からいわき市に拠点を置き全国から届く支援物資の配送などの活動を続けました。同年10月には、誰でも気軽に立ち寄って話ができる「交流スペースぶらっと」を開設。健康チェックや書道、手芸などの教室に訪れる人の会話を通してスタッフは、双葉郡からの避難者といわき市民との間に気持ちのずれがあることを感じていました。

ここで改めて震災から1年2カ月が過ぎた2012(平成24)年初夏の頃をふり返ってみると、仮設住宅や借り上げ住宅への引っ越しが済み、慌ただしく新年を迎えて春が過ぎ夏が近づき出した頃。支援や補償の格差が少しずつ表面化し始め、避難生活のがまんなども加わり、人間関係のぎくしゃくが見え隠れし始めていました。

平七夕まつり実行委員会のメンバーから「いわき市に多くの方が避難しているので、七夕まつりに参加してもらえれば」というアイデアを聞きシャプラニールのスタッフは「ぜひ、実現したい」と考えました。双葉郡5町の役場や社協、仮設住宅の自治会、浪江町の有志のみなさん、いわき市社協に呼びかけると、みなさんから参加したいという回答がありました。折り紙や材料費などの必要経費は、同年2月に行われた日本経団連主催の企業CSR担当者の被災地ツアーで知り合った(株)JXホールディングスの担当者から「何かお手伝いできることがあれば」と言われていたことを思い出し、相談すると快く引き受けてくださいました。



▲シャプラニールがいわき市内で運営している「交流スペースぶらっと」

心とゆとりをもたらします。避難して来た方にとってはなおさらでしょう。そこでの何気ない会話や様子から、状況の変化やニーズを感じ取るセンスも大切ですよ。

避難されている方を「七夕まつりにご招待」ではなく、「参加」してもらおうという視点が重要なポイント。笹飾りを作り飾ることで、いわき市で暮らす一員という意識が高まり、またそれを見てもらうことでいわき市民との交流のきっかけになるのではというくらいがあったようです。

もともとつながりのあった一部の避難者だけで進めた方が簡単だったでしょうが、あえて幅広く参加を呼びかけたことの意義は大きかったと思われれます。

何かを実行しようとする、その「資金」が必要に。助成金の情報を得たり、「資金面で応援したい」という人・企業などとコーディネートすることも、支援者に求められる役割の一つです。

これからのことを考えると不安で涙がこぼれてくる
ならば何でもやってみようと思参加を決めました

同年5月26日と6月30日と2回にわたって開催された七夕飾り作り講習会には、参加を決めた双葉郡6町といわき市社協のみなさん合わせて約60人が参加しました。大熊町社協生活支援相談員の和田尚子さんに参加を決めたきっかけを伺うと、

「当時、仮設住宅や借り上げ住宅を訪ねると、『春を迎えても何もすることがなく、これからのことを考えると涙がこぼれる』というようなお話をあちらこちらで聞いていました。リーダーになってくれそうな登録ボランティアの方々顔がパッと浮かんだので、とにかく何でもやってみようと思、参加を決めました」と話してくださいました。

参加するに当たって和田さんは、好間工業団地、鹿島町、渡辺町にある仮設住宅の自治会長に話をして住民のみなさんに連絡。並行して大熊町社協にボランティア登録をしていた近尚子さん、田子島屋邦子さん、渡部布子さんにも経緯を説明しました。すると「ちょうど何かしたいと思っていたところだった」というなんと頼もしい返事。「それでは！」と、みんなで講習会に出かけました。

固定化しつつあったサロンに
新しい風を吹かせた七夕飾りづくり

講習会直後から七夕飾りづくりは、大熊町の仮設住宅で暮らすみなさんの最大の目標となりました。毎週集会所で開催していた『健康サロン』の内容を変更。

「木曜と金曜の午前でも午後でも自由に参加できることを皆さんに伝えました。借り上げ住宅も1軒ずつまわって呼びかけました」

制作拠点は、好間工業団地の第2仮設の集会所にして、第1仮設のみなさんには、第2仮設まで歩いて通っていただくことにしました。鹿島町と渡辺町にある仮設住宅の集会所でも制作開始の狼煙を上げ、3人のボランティアリーダーを中心に作業を進めました。

コーディネートのポイント

支援者は、仮設住宅で暮らす方々の困りごとや援助が必要なことなどを把握する一方、一人ひとりが元々持っている力(得意なことや関心、願望)にも注目していくことが大切。すでにボランティアの登録を行っていたこと、ギタリーリーダーになってくれそうな方の「顔がパッと浮かんだ」のは素敵です。

すでに仮設住宅の集会所で「サロン」を開催していたため、スムーズに飾りづくりに取り組みたものと思われれます。また、借り上げ住宅を1軒ずつ訪問するという、ていねいな声かけがなされました。多くの方が参加した背景には、こうした地道な取り組みがあるのです。

「当手を振り返るとお花紙で作る花の形が揃わなかったり、7,000羽必要な折り鶴が間に合わなくて週2回の集まりを週3回にしても間に合わず週4回に増やしたり、夢にまで見るほどいろいろありました(笑)」

うれしい出来事もありました。会津若松市の仮設住宅で暮らす大熊町住民は、行政区ごとに入居しました。一方、いわき市で暮らす大熊町住民の場合は、バラバラに入居したのでここに誰が暮らしているか分からない状況でした。

「それが、七夕飾りづくりが始まると固定化されつつあったサロンに新しい仲間が参加するようになり一緒にいろんな情報が入ってくるようになったんです」

また、花を折ったり鶴を折ったりするシンプルな作業は、子どもから高齢者まで誰でもできることから、なかには自宅に持ち帰って折ってきてくださる方も現れました。

「持ち帰れば、集会所に来れない人も七夕まつりに関われます。完成した笹飾りを会場まで見に行く楽しみも生まれます」

約2カ月間で延べ500人が参加して、3本の大きな七夕飾りができたときは、みなさん達成感で胸がいっぱいになったそうです。



おしゃべりしながら
手も動かして吹き流しづくり。
色の順番間違えないでね



▲出来上がった飾りを
梁に吊り下げる男性

◀いわき市内の
仮設住宅の状況

「笹飾りコンテスト」で特別賞を受賞
達成感がより一層強いものに

祭り本番、双葉郡6町といわき市社協、交流スペースぶらっと(シャプラニール)の七夕飾りが商店街のみなさんの協力を得て目抜き通りに設置されました。期間中は、自分たちで作った飾りを見ようと出かけた人たちが会場にあふれました。

「なかには電車の発車時刻を調べて集会所の壁に貼り出し、みんなで集まって七夕まつりを見に行ったら仮設住宅もありました。会場では、双葉6町の飾りを立ち止まってじっくり見てくださる観光客の方もいらして参加して本当に良かったと思いました」

今回の企画が成功した要因を考えると、1つ目にシャプラニールが全てを仕切るのではなく、ある程度枠組みを決めた後、それぞれの団体に任せたことがあるように思われます。

「自治会長も本気、『参加するからには、ちゃんとしたものを作ってほしい』と言ってましたので、とにかくみんなで力を合わせてがんばりました。協働で作上げた祭りの喜びを、観光でいらした方も含めて大勢の方と分かち合えたことも良かったと思っています。心が広くなり、垣根を越えて打ち解け合えたように思います」

2つ目は、「笹飾りコンテスト」表彰式で双葉郡6町といわき市社協、交流スペースぶらっとに贈られた特別賞です。連絡を受けて「粋なことをするな」と思ったという和田さん。

「本当に思いがけないギフトでみんなの達成感がより一層強いものになったように思います。『この町で一緒に暮らして行こう』というメッセージのようにも感じられました。受け入れてもらえたという喜びをみんなで噛みしめました。祭りの後の懇親会も楽しい時間でした。つながりを太くできました」

ばらばらになりかけた心を繋いでくれた
七夕飾り。来年もぜひ参加したい!

祭りが終わって『来年も参加したい!』という声がみなさんから上がった時も取り組んでよかったと思ったそうです。

「確かに大変な日々でしたが、みんなで一つになって夢中で

コーディネートのポイント

複数の人や組織が協働して何かを実施していくときの大きなポイントは、それぞれがその企画の「当事者」になること。すなわち、「自分(達)が知恵を出し、頑張らないといけないのができない」という意識を持つことです。そのために、コーディネーターは、おえて「ゆだねる」、「任せる」こともとても大事なのです。行うことによって、創意工夫する楽しさと、同時に責任感も生まれます。

走り続けた2カ月が、どんなに楽しかったかという証ですよね」大きな仕事をやり遂げたという事実が自信になり「いつまでも頼ってはいけないよね」という雰囲気が高まり手芸クラブも生まれました。次回は、七夕飾りだけでなく最終日の「いわき踊り」にも参加したいという声も出ていて、みなさんのやる気をどのように支援していくか思案中とのこと。

ところで、苦労して作り上げた七夕飾りのその後も気になりますよね。いわき市社協の草野淳さんに伺うと、「一生懸命作った飾りへの愛着は、どの町もひとしお。みなさん保管しておいて大きなイベントのときに飾られるようです」と話していました。



▲双葉郡6町計9本のほか、いわき市社協、交流センターぶらっとの七夕飾りも浜風に揺れた2012(平成24)年の七夕まつり

全国から届いた千羽鶴を吹き流し部分に使ったいわき市社協ボランティアセンターの七夕飾り

取材協力・写真提供:シャプラニール、いわき市社会福祉協議会、大熊町社会福祉協議会

大変だったけれど、「やらされた」ではなく、「自分たちでやり遂げた」という感覚をみなさんが持てたことが大きな成果です。それは、作業をしながらも、みんなの中で「目標」や「夢」が共有できていたからでしょう。だからこぎ、手芸クラブなど新たな活動が生まれていったのです。支援者は、みんなで目標や夢を共有できるような働きかけをすることも大切ですよ。



まとめ

本事例は、「伝統行事への参加を切り口に、他町村からの避難者といわき市民との交流を図れないか」というNGOの着眼点と企画の良さ。そして、日頃から仮設住宅等の入居者との信頼関係をていねいに築いてきた社協の生活支援相談員の存在。この2つがうまくつながったことで成功したものと言えるでしょう。みんなが共感する魅力ある企画でなければ、人は集まりません。一方、いくらアイデアや企画は良くても、地道に訪問活動を行い一人ひとりと関係を作って来た生活支援相談員の呼びかけなしでは、一部の人の参加にとどまっていたでしょう。被災・避難者を支援している人や団体はさまざまです。互いの特長を生かし合い、よりよい連携・協働を! (筒井のり子)

事例

4

桑折町

避難側、受け入れ側、双方の参加力を引き出す

NPO、社会福祉協議会(以下、社協)、
応急仮設住宅の自治会が避難元の浪江町、避難先の桑折町、
避難先周辺の社会資源、まちづくり活動と連携。
避難側と受け入れ側、互いの参加力を引き出しながら
復興と地域再生、生活再建に取り組んできた事例

伊達郡桑折町の避難の状況と市内居住の状況

桑折町の人口…12,651人(平成25年1月1日現在)
※桑折町HPより

平成25年2月19日現在の避難の状況
※桑折町社会福祉協議会が確認している数字のみ

- 自罹災住民 仮設住宅入居者数……………31人
- 避難住民(仮設住宅入居者数)……………382人
(借り上げ住宅入居者数)……………47人

ストーリー

桑折駅前仮設住宅自治会の設立を支援 避難側と受け入れ側の力を引き出す仕組みも設立

発災直後からNPO法人市民公益活動パートナーズ(以下：パートナーズ)は、中間支援組織らしい復興支援活動をしたいと情報収集を続けました。そのなかで福島県内第2号となる応急仮設住宅が伊達郡桑折町に完成し、2011(平成23)年5月から浪江町のみなさんが入居するという情報をいち早くキャッチしました。

「避難所から仮設住宅へと支援が移行していく時に求められるのは、地域のコミュニティの編み直しだろうと考えました。そこで、福島県の補助を受け地域と人をつなぐコーディネーターを育てる研修を企画して募集しました」と古山郁さん(パートナーズ代表理事)。

コーディネートのポイント



桑折駅前応急仮設住宅の集会所に貼り出された人材募集のチラシを見て電話をかけたのが八島妃彩さん(桑折町駅前応急仮設住宅自治会役員)です。

『「どんな仕事をするのですか?』と聞くと『人と人を繋ぐ仕事です』というお返事でした。ちょうど仮設住宅の自治会を立ち上げたいと思っていたところでしたので、支援をお願いすると快く引き受けてくださいました』

それから1ヵ月後の同年8月、同仮設住宅に自治会が誕生しました。さらにその翌月、避難側・受け入れ側、双方の力を引き出す仕組み「伊達桑折×双葉浪江=交流と賑わいづくり応援プロジェクト連絡協議会」も設立され、これからの活動を力強く支える支援体制が整いました。パートナーズが事務局を務める同連絡協議会には、桑折町、浪江町、浪江町社協、近隣のNPO法人、そして出来たばかりの同自治会も構成メンバーとして名前を連ねました。

「体制が整うと桑折町のみなさん、仮設住宅や町内の借り上げ住宅に暮らす浪江町のみなさんとの交流事業や生活再建支援のための勉強会など、人と地域をつなぐ催し物が次々と開催されるようになりました」と古山さん。

もともと地域づくり活動が盛んな桑折町には、女性団体連絡協議会が運営する「桑折御蔵」と東北大学都市まちづくり研究会の学生達による読書カフェ『まゆたま』という2つの交流拠点があります。そうした社会資源と人のつながりをフルに活用して桑折町と浪江町の『まちじまん交流会』を開いたり、地元の歴史家の案内で浪江町のみなさんが避難先の名所旧跡を訪ね歩く『桑折学ちよこつと散歩』を開催したり、支援情報や同連絡協議会の催事案内を届ける『おたがいさま新聞』の発行もスタートしました。

「おたがいさま新聞」

浪江町のみなさんと桑折町を中心とした東北の各地域とをつなぐ情報紙

「おたがいさま新聞」は、避難先で暮らす方々の生活情報や、桑折町と浪江町の交流事業の情報を伝えるための情報紙です。2012年5月号は、避難先での生活の様子や、桑折町と浪江町の交流事業の情報を伝えるための情報紙です。

浪江のお母さんたちの手づくりの味で、元氣と笑顔を届けます

避難先での生活の様子や、桑折町と浪江町の交流事業の情報を伝えるための情報紙です。



▲桑折町の歴史家の案内で避難先の名所旧跡を訪ね歩く「桑折学ちよこつと散歩」

かなり早くから「自治会を作りたい」という声が入居者からあがっていたところへ、中間支援のNPOが関わって情報提供等を行ったことで、よりスムーズに設立。また、発足当初、借り上げ住宅にお住まいだった浪江町の民生委員にも会議に入ってもらうことから、この仮設住宅の集会所は、借り上げ住宅の入居者も利用できるようなっているようです。孤立しがちな借り上げ住宅の入居者も集会所のサロンなどに参加され、つながりが生まれています。

震災前から地域にあった2つの交流拠点をうまく生かして、仮設住宅で暮らす浪江町の住民と桑折町住民との交流を企画されました。改めて、平常時から「地域づくり」に熱心に取り組むことの重要性がわかります。こうした地域の社会資源を把握し、うまく生かして企画を立てるセンスは、支援者にとって大事なポイントです。

つるし雛づくりをきっかけに誕生。小商い塾を経てひとり立ちした「コスモス手づくりの会」

地域と人をつなぐさまざまな事業に参加していくなかで着実に力をつけ、自立したのが浪江町のお母さん達による「コスモス手づくりの会」です。きっかけは、2011(平成23)年12月に「桑折御蔵」から届いた「一緒につるし雛を作りましょう」というお誘いでした。有志が集まり500個のつるし雛を作り、翌年2月11日から3月4日まで開催された「桑折宿雛めぐり」に参加しました。その後も趣味で布小物を作り続けていると「支援をいただいたお礼につるし雛を送りたいので譲ってほしい」と言われることが増えました。

「当時、食べ物も風評被害もあり布小物なら大丈夫という思いがあったので依頼でした。純粋なやりとりを誤解され『集会所で作ったものをお金でやりとりしている』というような話がひとり歩きしてしまっは困るという相談を受け、『それでは』と浪江町のお母さん達のために地域活動を仕事として取り組む方法を知る『小商い応援塾』を開催しました」

2011(平成23)年の暮れから5回連続で開催した「小商い応援塾」では、地域の居場所づくりに取り組んでいるNPO法人まごころサービス福島センターやNPO法人いざさサポーターズクラブなどを訪ねて運営方法を学びました。

「集会所は、パブリックなスペースですからね。そうした空間を使って活動するときには、それなりの手順を踏む必要があるんですね」

小商い応援塾で実践を積んだみなさんは、会を継続的に運営していくために作ったものを販売し収益を運営や材料の仕入れに充てるなどの会則を作りました。口座も開設し、自治会の許可を得て同年3月に「コスモス手づくりの会」を立ち上げ、活動をスタートさせました。

「お母さん達の活動はとても順調です。現在は、毎月第4日曜日に開催される桑折宿軽トラ市や県外避難をしている知り合いの仲介で草津温泉のお土産売り場で『縁起もの』として作品を展示販売しています」

桑折駅前応急仮設住宅では、ほかにも「浪江花の会」や浪江町の民話と伝承と震災の記憶を残すための紙芝居を届けながら県北地域に点在する浪江町民をつなぐ活動など、新しい

コーディネートのポイント

仮設住宅には、外からさまざまな団体がやって来て、支援を提供してくれます。しかし避難している方々の中にも、いろいろな特技や経験を持っている方がたくさんおられます。支援を「受ける」だけでなく、自分たちの中から活動やグループを生み出していくお手伝いをするのも支援者の大切な役割です。



▲桑折宿雛めぐり」に向けて雛飾りを作る浪江町のお母さん達

被災・避難されている方自身の活動にはいろいろなタイプがあります。趣味の集まり、健康づくり、ボランティア活動、あるいは、仕事(収入)につなげていくようなものもあります。関心やゆらいによって、それぞれ参考になるような事例(活動内容や団体)を紹介したりすることも必要になるかもしれません。

地域活動が次々に生まれ活動をしています。

「『おたがいさま新聞』も平成24年度から配布の範囲を広げました。さらに広く多くの皆さんと情報を共有して県北地方のにぎわいづくりをつないで、住民同士が行き交いながら取り組むまちづくりを応援していきたいと思っています」

「みんなが被災者」という気づきを力に人、物資、地域を縦横無尽につなぐ桑折町社協スタイル

一方、桑折町社協の取り組みは、仮設住宅への入居が進むなか避難先社協としてどのような支援の在り方がいいのか模索することから始まりました。

「ある時、福島県民は、みんな何らかのストレスを抱えている。県外で暮らす人、県内で暮らす人、みんなそれぞれに辛い思いをしている。みんなが被災者なんだと気づいたら肩の力が抜けました」と角田由美子さん(桑折町社協ボランティアコーディネーター)。

「良い支援であるなら、それは誰がやってもいいことではないか」と思い始めたとなんいつものスタイルが戻ってきたそうです。仮設住宅の集会所で月2回開催しているサロンは、初めに浪江町社協の生活支援相談員と一緒に自治会の役員会に参加し、自治会主催で両社協が支援して行くことで合意しました。

「実際の運営は両社協の生活支援相談員が中心となりますが、自治会主催ということで、役員や民生委員のみなさんの協力もあり、食材やお茶菓子が届くこともあります。桑折町社協は、以前からサロン事業に積極的に取り組んでいたため、仮設住宅でのサロンもその延長線上にあるという位置づけです。毎回30名~40名の参加者がありますが、血圧測定には桑折町ボランティアセンターに登録している看護師の資格のある方に来ていただいています。ほかにも地元の病院の出前講座などをサロンに組み合わせて、避難生活での健康リスク軽減を図るなど縦横無尽につなぐのが桑折町社協のスタイルです」

支援物資の活用の仕方も振るってました。桑折駅前応急仮設住宅は、ほとんどが高齢者。スポーツ用のジャージもLサイズ以外は、残ってしまうのが悩みでした。

「余っている支援物資をどうにかしたいと社協に相談すると、

仮設住宅や借り上げ住宅に暮らしている方への支援と考えると、「避難先」単独では取り組みにくいですが、視野を広げて「このまちに避難して来ている人すべて」(複数の町村、親戚を頼って来ている人も)を対象と考えると、住民の福祉を推進する社協としていろいろな展開ができそうです。



▲桑折駅前応急仮設住宅の集会所で毎月2回開催されているサロン

『桑折宿復興大市』でバザーを開いて収益を自治会に寄付するというやり方なら問題ないのでは』ということになりました。なるほどと思いました」と八島さん。

2012(平成24)年秋には、「高齢者とのふれあい」をテーマに、桑折町の小学生と仮設住宅のサロンとつないで楽しい時間を過ごしました。

「こういう時は、事前の仕掛けが大事です。まず、長くボランティア活動の勉強を続けてきた小学6年生に『仮設住宅を調べよう』というテーマで授業を行いました。次に浪江町の方が作った『何故この仮設住宅に避難することになったのか』を描いた紙芝居を見た後、空いている仮設住宅と実際に暮らしている住宅を見せてもらうなど、理解を深めてから参加するという手順を踏みました。ちょうど学習発表会が間近だったこともあって、完成度の高い子どもたちの歌やダンスに浪江町のみなさんも大盛り上がり。しかも翌日、子どもたちから学習発表会の招待状が届いてみなさんまたまた大喜びでした」と角田さん。

サロン活動の中から生まれた浪江町の女性達による調理ボランティアのグループ「ピーチピーチ」も桑折町社協がグループ結成のための支援をしました。毎回サロンのお手伝いをしているみなさんを見ていてひらめいたそうです。

「調理のボランティアグループができれば、地元の農家さんが届けてくださる野菜の差し入れや、各家庭で食べきれないレトルトや缶詰などの支援物資を集めてサロンの昼食を作ったり、ちょこっと散歩におにぎりを作って届けたり、自治会で開催する自分たちのイベントの時も力を発揮できると思いました」と、大島貴子さん(桑折町社協生活支援相談員)。

避難元の浪江町社協の生活支援相談員との連携、借り上げ住宅の支援も検討しながら現在のスタイルを作り上げました。

「当初、避難先と避難元はいつも一緒に行動しなければならぬという気持ちがありました。浪江町社協との協議の結果、戸別訪問は浪江町社協で行うことになりました。戸別訪問を行わないと情報が得られないという心配もありましたが桑折町には仮設が1カ所。桑折町社協配置の生活支援相談員も私一人ですので、活動しているなかで得た情報で動けばいいと割り切るようにしました。浪江町社協の生活支援相談員のみなさんとは、週1回情報交換の場を設けて情報を共有するようにしています」

コーディネートのポイント

「支援物資」の扱いで、頭を抱えることも多いのは、仮設住宅単位では対応しにくいことも、社協のボランティアセンターが開くことで、より柔軟に対応できることがわかります。

「つなぐ」とは、単に日程調整をして来てもらうということではありません。小学生と仮設住宅の方とのよりよい出会いとなるように、まず相手への理解を深め、関心をもって来てもらうように、ていねいにアプローチをしています。



▲調理ボランティア「ピーチピーチ」の活動の様子

仮設住宅の入居者の中からボランティアグループが生まれるというのは素敵ですね。仮設住宅内でのイベント等で必要となる「調理」(ニーズ)と、「料理が好き」という方々(ボランティア)をうまくつなげています。こうしたグループの立ち上げ支援は、これからますます求められる役割です。

サロン活動に男性の参加を促す
新しい事業にもチャレンジ

また、桑折町社協では、これまでにないチャレンジもしています。それが復興も含めた地域福祉という広い視点でとらえた「いきいき健康マージャンの集い」です。桑折町は高齢化率がもともと31%と高く、介護予防という意味からも引きこもりがちな男性をボランティアやサロン活動に呼び込む何かが必要と考えていました。震災後、数年前から打診していた「NPO法人健康麻将(マージャン)全国会」に連絡すると「被災者支援をしたいと考えていたところですよ」という返事をいただきました。トントンと話が進み2012(平成24)年6月12日・13日、謝金や交通費など一切無料の講師派遣で「健康マージャン地域指導員養成講座」を開催しました。当日は、町内から16名が参加され、講座を修了されたみなさんがボランティアグループを結成。同年8月から仮設住宅の集会所で「いきいき健康マージャンの集い」を開催しています。

健康マージャンをきっかけに、避難生活で家に閉じこもりがちな高齢者やひきこもりの男性などが集会所に出てくるようになり、ご本人が開催を楽しみに待つようになっただけでなく、家族の方にも感謝の声をいただいています。さらに仮設住宅の方々が自主的にマージャンの会を開催するようになってきています。健康マージャンは、桑折町民と仮設住宅のみなさんの交流という意味も含めて、これからも継続していく予定です。

取材協力:写真提供:
NPO法人市民公益活動パートナーズ、
社会福祉法人桑折町社会福祉協議会、桑折駅前応急仮設住宅自治会

「男性の参加が少ない」というのは、平常時のサロンでも仮設住宅のサロンでも同じ悩みです。各地でいろいろな工夫がなされていますが、「健康マージャン」というのももしろい視点です。また、桑折町(避難先)の住民がまず講習を受けて、指導員として仮設住宅の集会所で活動するという「仕掛け」もヒントになります。

▲「いきいき健康マージャンのつどい」を告知するチラシ

まとめ

本事例は、他の町からの避難者を別枠で支援するという発想ではなく、「まちづくり」あるいは「地域福祉推進」というより大きな視点で取り組まれているところが特徴です。避難している浪江町の方への支援活動が、実は桑折町の住民や地域の活性化にもつながっていく仕掛け。また、支援を受けている浪江町の方々の中から、今度はボランティアグループなどが生まれていくアプローチなど、多くのヒントをもらえます。(筒井のり子)

大規模災害と取り残された障がい者 ～個人情報“保護”の壁～

私たちは、南相馬市で障がい者の日中活動を支援する事業所3カ所を運営しています。震災当日は開所中で全ての仲間が無事でした。

原発事故について情報は入ったのですが、遠いところの事故という感覚で、安否確認を続けていました。13日にはじめて20km圏内全員に避難指示があったことを知りました。30km圏内は「屋内退避」となりましたが、じっとしていられず、多くの住民は避難しました。35kmの検問から中に人が入ることが出来なくなり、物資が枯渇しました。入院患者、施設の入所者も避難しましたが、民間のバスや自衛隊のトラックによる長時間の移動は過酷で、避難中・避難後に多くの方が亡くなっています。

市は17日19時に市民に「遠くに避難をして欲しい」と通告しました。これにより翌日以降、ほとんどの人が避難をしたはずでしたが、約1万人が残ったと言われています。その中には、避難所での生活が困難な高齢者、障がい児者、その家族がいました。仲間も多く残っていたので、私と2人の職員で一軒ずつ状況確認しました。10人以上が残っていて、物資の手配、介護などの支援が必要でした。この時、他の障がい者たちの状況や支援者の存在が心配になりました。

市に対して、障がい者の安否確認、生活支援につなげるために個人情報の開示を要求しました。2011(平成23)年1月に市は「災害時要援護者リスト」を完成していたので、情報が開示されれば、障がい者を支援できる可能性があります。しかし、個人情報のため開示できないと、断られました。このリストの作成過程を確認したところ、市が選定した要援護者のうち承諾した人が載っている「手挙げ方式」だったことが判明しました。また、洪水等を想定していて、介護度や障害程度区分が重度の方を対象としていました。「要援護者」は災害規模や環境によって変化します。残念ながらリストは開示されても役に立ちませんでした。

ひとりも漏らさないためには、「障がい者手帳情報」の開示が必要でした。個人情報保護条例に「災害時等において、人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるときは本人の承諾を得なくても個人情報を開示出来る」とあります。これを元に開示の可否を福祉部長を通じて確認頂いたところ、開示可能との回答を得ましたが、さらに「個人情報保護審査会」にて開示請求者調査、開示内容の精査、開示目的妥当性について審査が必要でした。委員も避難している中、会合を開けるとは思いませんでした。もう時間をかける余裕はありません。最終的に、市長の専権で開示していただきました。

情報をもとに、関係者と共に調査、支援を進めました。65歳以下の障がい者1,140名の内、2011(平成23)年8月末現在492人が在宅していました。半数近くが残り、あるいは戻っていたのです。情報が開示されず支援が出来なかったら、多くの方が困難な状況に陥っていたことは間違いありません。

緊急時の個人情報開示は困難やリスクを伴います。しかし、これらを超えなければ、生命を救うことはできません。平時から取り扱いを決めておかなければならないことを学びました。災害時、高齢者、障がい者、子どもたちを誰がどう守るべきか、何が必要なのか。今から対策を進めなければならないと思います。

(青田由幸)

第3章

「課題」から考える ～視点と実践へのヒント集

ケース1 個別支援編

1

前任者が退職し担当を引き継ぎました。去年から4度目の担当替えで、訪問前に電話を入ると「また変わるのかあ、もう来なくていいよ」と言われてしまいました。

相談員の退職や支援の方針等から担当替えを重ねることがあります。避難されている方にとってはまた一から関係を築かねばならないことで否定的な言葉が出ることも少なくありません。とくに、「もう来なくていいよ」などのネガティブな反応にどう対応したらよいのでしょうか。

ポイント 「もう来なくていい」の背景や理由として考えられることは

避難生活が長期化すると、やり場のない怒りをどこにぶつけていいのかわからず、心情的に些細なことにも敏感になってしまいます。

生活支援相談員(以下、相談員)の退職のみならず、担当替えは組織の側としては支援方針や意図をもって行うものでもあります。避難者に負荷をかけることがあるという認識は重要です。とくに“よい関係”にあった場合はなおさらでしょう。やっと築いた信頼関係が崩れてしまい、相談員に対する不満と怒りが表れています。担当替えになった理由を明確に伝えていなかったり、電話で事務的に伝えてしまったり、などの対応が、相談員や社協に対する不信感につながりかねません。避難者の立場に立ってどのような対応をすべきかを組織で検討すべき課題です。

活動のヒント 担当替えをした(する)場合に留意すべきことは

担当替えが決まったら交代前に時間をかけて後任者を紹介できるような訪問をし、顔つなぎをします。そして、担当替えをした(する)理由を明確に伝えることです。なかには、信頼関係ができていても残念がる避難者もいます。しかし担当替えになっても、「変わらぬ支援体制で見守りますよ」という活動姿勢を示せば理解していただけると思います。その残念さや不満も含めて受け止めるという気持ちを持って向き合うことが重要ではないでしょうか。

切れ目のない支援をするためには、前任者からの引き継ぎが大切になります。新しい担当者としてできることは、前任者が残した個別支援シートの記録を細かくチェックして疑問点を確認しておきましょう。すでに聴き取っている情報を繰り返し質問したりすることのないように気をつけます。特に要援護者世帯の状況はきちんと押さ

えておく必要があります。これは対象者が受けている支援について自分からは言いにくい内容が多いと考えられるからです(生活保護、介護保険、精神障害への支援など)。

そして、あらためて信頼関係の構築です。避難者の日常のことや生活の変化をよく把握し、住民感覚で接しながら、客観性を持って支援に臨むことが重要です。収集した情報(アセスメントや支援内容等)は、訪問時にも会話のなかうまく織り込んで「私のことを気にかけてくれているんだ」と安心感を与えることです。避難者のもとへ訪問し、寄り添いながらつながりをつくり、その中から生活課題や福祉課題を把握し、早期支援に結びつける活動が信頼関係につながっていきます。

活動のヒント 組織としての訪問活動、チームで対応していることに理解を求める

事例のように拒否反応を示された場合には、こちらの都合で担当が変わることを誠心誠意お詫びすることです。上司に同行訪問をお願いしても良いでしょう。そうすることで相談員の訪問活動は社会福祉協議会の業務であることを避難者に再認識してもらうことになるからです。訪問支援活動は社会福祉協議会という組織としての取り組みであり、チームで対応していることを理解してもらうことが大切です。

ポイントでもふれましたが、担当替えにはネガティブな側面だけがあるわけではありません。定期的にチームメンバーの入れ替えをしたり、シフト制を取ってつねに複数の相談員が関わるようにするなど、特定の関係のみが長期にわたらないようにルールを決めている組織もあります。支援の方針を立てる際にも、複数の相談員が関わることで、多角的な視点からの意見交換やケース検討が可能になるというメリットもあります。



ケース1

ケース2

ケース3

ケース4

ケース5

ケース6

ケース7

ケース8

ケース9

ケース10

ケース2 個別支援編

何度も訪問していますが一度も顔を見せてもらえません。仮設住宅のお隣の住人の話では中高年の男性が独りで暮らしているようで、仕事もしていない様子です。

訪問を拒否されている場合、とくに他の支援機関や具体的なサービスも入っていないようなケースにはどのようにアプローチしていけば良いのでしょうか。

ポイント 就労意欲を萎えさせている背景や理由として考えられることは

東日本大震災により、慣れ親しんだふるさとや家族、友人と離れて仮設住宅等で暮らすことの寂しさ、また、いつ震災前の通常の生活に戻れるのかわからない苛立ち、今後に不安を抱えながら生活することは、想像を絶する辛さがあると思われま

す。そんな不安などから、仕事をする気力を失くしてしまった方、震災の影響により失職、失業してしまった方などがいます。また、失業手当や東電からの補償金の支給などが、早期に積極的な求職活動をするのを阻害してしまった理由の一つとして言われています。

とくに働き盛りである中高年の男性にとって「仕事をする」ことは、これまでの生活の大部分を占めていたと考えられます。「仕事＝自分の居場所」という考え方は決して正しいとは限りませんが、仕事を生きがいとしてきた人は大勢いるはず

です。このような状況のもとで「自分の居場所」を取り戻してもらうには、生活や仕事に対する不安を少しずつ取り除いていくことが必要

です。相談員は、さまざまなアプローチから、被災者の寂しさや苛立ち、不安を取り除くことで、自分の居場所を見つけてもらい、生き生きとした生活を取り戻すためにも、じっくり寄り添って支援することが求められます。

活動のヒント 訪問拒否への対応と支援方針を決めるポイントは

訪問拒否の対応として、まずやるべきことは、相手の情報を集めることです。震災前の居住地や生活環境、近所との付き合い方、趣味、仕事といった情報を当時の民生委員・児童委員や区長(自治会長)等から収集、確認することで、支援方針のポイントが見えてくると考えられます。

たとえば、相談員の性別や年齢、訪問する時間帯、言葉のかけ方など、これまでと違うスタイルで訪問活動をしたり、相手の気持ちを引きつけるような情報等(サロン・イ

ベント・公民館活動)を手紙や手書きのメモで書き残したりすることも効果的な手法といえます。

訪問拒否で会えないことに悩むよりも、その方が自分のスタイルで生活をされているならば、その生活を見守るもことも有効な支援と考えられ、必ずしも具体的なサービスを提供することだけが支援ではありません。相談員がボランティアや近隣住民等と協働で見守っていくこともその役割の一つ

です。けっして、「これをしなければいけない」「あれをしなければいけない」という固定観念にとらわれず、ご近所の力を借りて見守りを続け、何か変化があったときに、情報を提供してもらうような仕組みを構築すると良いと思います。

活動のヒント 中高年男性のひきこもりに対するアプローチ

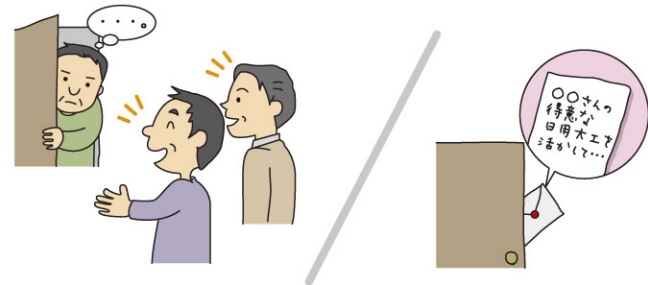
相談員にとって中高年男性のひきこもりへの対応は、最も難しい支援と考えられます。

基本的な支援方法としては、継続しての訪問活動とサロン等への声かけになると思います。その際に、参加者として声をかけるのではなく、協力者として声をかけてみるのも良いのではないのでしょうか。中高年男性にとっては、目的がなく、ただサロンに参加することは、とても居心地が悪いよう

です。これは、前述したように、相手の情報を把握し、その方が「好きなもの」「得意なもの」を担ってもらうことで、サロンやイベントに参加しやすい環境を作ることができま

す。実際に、ギター演奏が趣味な中高年男性がサロンの主役(講師)になって活躍したケースもあります。また、同年代の男性から声をかけてもらうことも大切なこと

です。同性の同世代が誘ってくれるだけで勇気が湧いてくると話してくれた方もいらっしゃいました。相談員は、自分だけで解決をしようとせず、ケース検討会などで話し合いを持ちながら、その地域にいる協力者を見つけて、間接的に支援するのも良い



ケース3 個別支援編

訪問を重ね、この人たちは頼りになるという信頼ができましたが、反面、家族や身内で対処できるようなささいなことまで頼んでくるようになりました。

生活支援相談員にとって「信頼される」ことは支援にあたっての重要な要素です。しかし、その信頼が自立心をそぐことにつながったり、家族との関係に影響を与えたりと、相談員に対する過度の依存心が生じてきたときにはどのように対処したらいいのでしょうか。

ポイント 家族より相談員に頼んでくる背景や理由として考えられることは？

誰しも“家族に心配や迷惑はかけたくない”という思いがあります。高齢になればなおその思いは強くなるのではないのでしょうか。

原発事故で息子夫婦と孫を県外に避難させ、高齢夫妻は仮設住宅で暮らすというケースも少なくない状況で、週に1回など定期的に顔を出してくれる相談員の存在は心強いものとなってくるはず。明るい笑顔で親身になって話を聞いてもらうと、知らない土地で慣れない環境のなか不安を抱えながら生活している方には心のよりどころと感ずるでしょう。

「遠くにいる家族にわざわざ来てもらうのも迷惑がかかるし、今は誰よりも頼りになるこの人(相談員)に何でもお願いしよう」という依存の気持ちになってしまうことも否めません。

相談員の役割は、不安な気持ちの避難者に寄り添い、相談相手となり支援を行うことなので、ともすると高齢世帯の生活のなかに必要な以上に入り込んでしまうことがあるので注意しなければなりません。

活動のヒント 支援の距離をとるために留意することは

相談員自身が避難者の生活課題や悩みごとをすっかり背負い込み、ことあるごとに“自分がどうにかして解決しなくては…”と思い悩む状況に陥ってしまいがちです。こうした場合には、あらためて考えてみましょう。『解決するのは自分ではなく、あくまでも避難者自身だ』ということ。

相談員の業務に“被災者の自立を支援する”という大きな柱があります。頼って得られる安易な安心を提供するよりも、自らが解決するために努力する自助自立の行動をおこせるようサポートすることが大切です。そのためには相談員はパイプ役に徹し、相談員個人の判断で要望に応えることは控えましょう。

活動のヒント

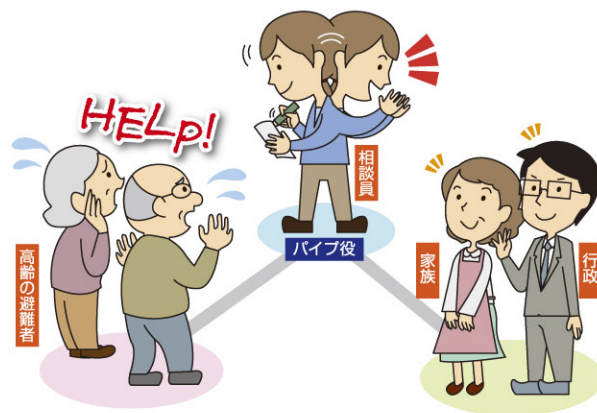
支援の内容が妥当かどうかの見直し、改善

とはいえ、避難者はさまざまな生活課題を抱え不満を訴えます。苦情や要望について回答する場合は、相談員のできることで、できないことを明確にわかりやすく伝えましょう。そのためには、相談員によってバラつきが出ないように、組織としての共通の考え方をもっておくことが必要です。

ただし、緊急事態の場合にはケースバイケースで対応しなければならないことも出てきます。

たとえば、ひとり暮らしの高齢女性が足をくじいてしまい、普段は自分で暖房機の給油ができていたのに訪問してみたら消えたストーブの前で寒さに震えていたことがありました。この場合には相談員がとりあえず給油して部屋を暖かくしてから家族に連絡をするよう促しました。

また、住宅の不備等で早急に回答を求められた場合には「〇〇に確認して、来週には必ずお返事するようにします」と回答期限をはっきりさせ、行政や関係機関に伝え、状況を確認し、回答期限までにその問題が解決に至っていない場合でもきちんと進行状況を報告することで納得してもらえることがほとんどです。



ケース
4

地域支援編

昨年末に始めた集会所を使ってお茶飲みサロンの参加者が固定化しています。新しい人が来ても馴染みのメンバーで固まってしまい入りにくい雰囲気になってきました。

社協(相談員)が仮設住宅の自治会などに呼びかけて「サロン」を始めた場合、時間とともに出入り自由な集いの場から特定メンバーのたまり場になってしまい、相談員はそのお世話役になっているような場合があります。どのような改善をはかったらよいのでしょうか。

ポイント サロン開催の目的と相談員の役割は

第1章の活動例③にあるように、住民がつながる場(機会)をつくることは、相談員の活動における大きな柱の一つです。さまざまな事情を抱えた方同士が気軽に集える場を介してつながり、一方的な「支援される対象」から、お互いを気づかい、支え、支えられる関係へと住民の意識や行動が変化していくことを支援していきます。

サロンの機能は、身近な場所で誰もが気軽に集い、趣味活動や食事、レクリエーションなどを通して仲間づくりを行うと同時に、さまざまな情報交換や、民生委員やボランティアによる見守りを通した「課題発見の場」といえます。そして単発的、イベント的なサロンではなく、孤立や孤独を解消する「日常的な居場所」へと発展することを目指していく必要があります。

サロンは地域によってさまざまな運営形態がありますが、対象が「サロン＝高齢者」となっていないでしょうか。往々にしてサロン参加者は高齢女性で、元気な方が中心になってしまいがちです。こういった固定化の原因は参加者側に問題があるのではなく、運営者側が参加の間口を狭くしているとも考えられます。相談員だけが悩みを抱えるのではなく、サロンの価値を共有できる住民の意識を高め、関係機関も巻き込んで課題解決に向けた取り組みを進めるネットワークをつくっていくことが相談員の役割です。

支援のヒント

サロンを担う住民を養成する場や機会をしかける

サロンが地域住民の主体的な活動へと変わっていくためには、サロンの担い手を養成していく必要があります。その中心的な役割を担うキーパーソンになり得る人は、民生委員や日頃からボランティア活動をされている方などが考えられます。市町村単位で「サロンリーダー養成講座」を企画して、サロン運

営の基本的な考え方や、レクリエーションのメニューを楽しみながら学び、他所のサロンの内容を情報交換して悩みを共有するなど、運営の楽しさややりがいを持ち帰ってもらい、地区でサロンを運営するボランティアを募集するなど、住民と相談員が役割分担し、協力して運営できるようにします。サロン運営者はつながりづくりのコーディネーターです。その役割を地域で生活をする住民が担えるように支援していくことが重要です。

住民が主体的に運営していけるようになると、サロン参加者にのみ楽しみを提供すればいいのではなく、むしろサロンに来ない、来られない方こそ問題を抱えていらっしゃるのではないかという気づき生まれ、新たな活動への転機になります。相談員は、サロン活動についての振り返り会議などで、サロンに来ない方へも関心を高めていけるよう支援し、運営メンバーがサロンで用意したお菓子のおすそ分けを持って訪問して実情を把握するなど、サロンから幅広い見守りへと住民主体の活動を発展させていくようにします。

また、サロンの目的が仲間づくりや孤立防止であるならば、あなたが支援する地域の気になる人が、サロンには来なくても他に居場所があれば、その場がその人にとって居心地のいいサロンであると言えます。誰かの家の縁側や、公園のベンチなどで「ミニサロン」のような関わりが行われていませんか？ それらを見逃さず、積極的に声をかけていくことも必要です。自ら選択し、参加できる居場所が豊富にあるという環境をつくるための応援をしていきましょう。

活動のヒント

幅広い住民が参加できるサロンのコツ

より多くの方が参加しやすい環境づくりのために、ある市のふれあいサロンでは、新年度になると「サロン入学式」という催しを行い、広く告知することで、サロンへの参加を促し、固定化を予防しています。また、誰でも集えるサロンとは別に、同じ趣味の仲間が集まる講座や教室なども参加の選択肢を広げる方法です。たとえば、絵手紙教室、手芸、ビデオ上映会などや、囲碁や将棋による男性を主な対象とした集いの場づくりも「それなら行ってみようか」という参加意識を促す効果があります。時には「お出かけサロン」なども効果的です。ワンコインカフェなど、日頃のサロンとは趣向を変えて「いつ来てもいつ帰ってもいい」という方法で、子ども、若者、男性など日頃参加しない方が参加するようになったという事例もあります。

また、保健師や看護師などが健康チェックや介護予防教室を行う時間を設けたり、外部のボランティアがやってきたりすることは、一部の人しか集まらない閉鎖的な場をオープンで公共性の高いサロンへと変化させる効果もあります。新しい風を入れ、場の空気を変えるための外部支援者との連携も積極的に図っていきましょう。

ケース5 地域支援編

このところ仮設住宅内での隣室の生活音や近所付き合いをめぐるトラブル、生活のリズムが異なる人たちへの感情的な訴えが増えてきました。

避難から時を経て、みんなで我慢の時期が過ぎ、さまざまな不満が表に出てくるようになりました。とりわけ日々の暮らしの場であるご近所同士のトラブルが相談員に訴えられることも増えてがちです。どちらか一方の味方をするわけにもいかないし・・・、どのように対応したらよいのでしょうか。

ポイント

ご近所トラブルが増えてきた背景や理由として考えられることは

避難生活の長期化や、生活再建に向けての行き先の不透明な不安感により、被災当初は「みんな被災者なんだから」「もっと大変な思いをしている人がいるんだから」と何事も我慢してきた気持ちが、避難生活が長く続くにつれ、我慢することから主張するようになってきています。

慣れない避難生活のなかで、家族間の意見や気持ちの対立や擦れ違いも起こりがちで、そのストレスから不満を外に向けてぶつけてしまうケースもみられます。また、仮設住宅の構造上の限界や物理的な空間の狭さから生じるご近所同士の距離の近さは、お互いの価値観や生活リズムを表出させ、その違いが許容範囲を超えてしまうことで、さまざまな怒りや不満につながっていると考えられます。

活動のヒント

間に入って仲裁する？ その場合の留意点は？

まず、近所との関係や状況・背景を把握し、トラブルに至った原因について訪問して確認する必要があります。この場合注意したいことは、相談員だけでの対応はできるだけ避けた方がよいということです。各関係機関との情報交換と共有をはかり、問題となる原因や背景を検討しながら対応を進めます。

ご近所トラブルはとてデリケートな問題と考えられるため、相談員が仲裁に入ることは慎重に検討し、対応しなければなりません。当事者からの話を聞く際にもどちらか一方の側を支持しているととられることのないように細心の注意を払い、その場の訴えに同意はせず、聴くことに徹します。

活動のヒント

たとえば、こんな解決策も

自治会長にも状況を説明し、トラブルが発生した時には連絡をもらう体制づくりが必要になるかもしれません。この場合には、関係機関との連絡ルートを明確にしておくことが重要です。

また、生活音などによるトラブルはモラルの問題でもあり、お互いにルールを守り合おうというようなチラシを作り、自治会の協力を得て全戸配布するののも一つの方法です。

さらに、サロンやイベントなどに積極的に参加をしていただき、気分を紛らわしてもらい、公民館などで行われている事業にも参加を促し、ご近所同士の関係ではないメンバーと時間を共に過ごしていただくことも有効です。違う住民と同じ趣味を共有することでストレス解消にもつながることがあります。

問題が深刻化した場合には、ある仮設住宅では、住民が会議を開き、トラブルが生じた世帯同士が隣接しないように、同じ仮設住宅内の空き部屋を活用し、移動することを決めました。仮設住宅を管理する町は、このことについて事前にその要望を受け承諾しており、住民の意向を尊重して対応をしたという事例がありました。



ケース
6

地域支援編

復興支援活動に定期的、継続的に関わるNPOやボランティアグループ、社会貢献活動を行っている企業等を調べたいのですが…。

現在でも、仮設住宅への定期訪問や各種の支援活動を続ける団体は複数あります。どのエリアでどんな団体がどのような活動をしているのか。支援に入っている仮設住宅やエリアにもまだ知らない社会資源があるかもしれません。どのように情報を把握したらよいのでしょうか。

ポイント 社会資源に関する情報を相談員が把握しておく意味

相談員の業務において「つなぐ」仕事というのは大きな位置を占めています。さまざまな相談に対して課題解決に向かうように関係機関や団体につなぐためにも、多様な社会資源について理解しておくこと、情報をストックしておくことが大切です。

社会資源とは、専門的な機関、施設・団体、キーパーソン(核になる人)、各種の制度・サービスなどを指しています。つないだり、組み合わせることで、課題解決を容易にしたり、質の高い支援活動を展開することができると考えられます。

持ち込まれる相談の範囲は、相談員が所属する社協やボランティアセンター(以下、VC)が得意としている社会福祉や保健・医療の分野ではありません。子どもの健全育成や教育、まちづくり、雇用、経済活動、消費者保護などの分野にまたがる相談もあります。そのため、社協や行政機関をはじめとして、自治会、NPOや市民活動グループ、商店会、商工会(議所)、地域の社会貢献活動に積極的な企業など、さまざまな団体の情報を把握しておくことが、支援活動や被災された方の生活を豊かなものにするにつながります。

多様なネットワーク形成や異なるセクターの連携など、震災前では考えられないようなスピードや枠組みで復興支援活動が展開されています。相談員も社会資源のひとつとして期待されています。

活動のヒント 情報をうまく収集する方法(アナログ&デジタル)

個人が持っているネットワークが強みを発揮する場合があります。相談員同士をはじめとして、社協やVC内での情報交換・共有は有効です。

また、紙媒体の情報も多くあります。たとえば、新聞は頻繁にチェックしていますか。また、社協やVC、仮設住宅集会所などに届いている案内チラシやパンフレットを

手にとっていますか。公共施設(役所、公民館など)にも市民向けの情報が掲示や配架されていますが、このなかにも復興支援関連の情報が数多く含まれています。

情報を持っている団体としては、福島県域で活動する中間支援組織が複数あります。県内の市民活動の支援、情報収集・提供などを展開し、県内外のNPOとの連携を進めています。さらに、復興支援に関わる団体間の情報共有やつながりの場として、東日本大震災支援全国ネットワーク(JCN)や、福島県を中心とする一般社団法人ふくしま連携復興支援センターなどが主催する定期的な会議などがあります。

また、インターネットでも多くの情報を得ることができます。その際に留意したいのは、定期的・継続的に活動し、多くの支援者を得ている団体はこまめに更新していると同時に、団体外のサイトなどでも頻繁に紹介されています。情報は多角的に見ることが大切です。欲しい情報が見つからない場合には、社協やVCのサイトなどで「情報を求める」発信を積極的に行うことも大切です。

活動のヒント

新たな社会資源を探して支援に活かす

情報収集や、日ごろの活動を通じて得た団体やボランティアグループの情報などは、記録していくことをお奨めします。連絡先などの基礎的な情報と一緒に、新聞記事やパンフレットなどをファイリングしておくとい良いでしょう。詳細情報はインターネットで検索することができます。ストックした情報は社協やVC自体が社会資源を紹介する情報拠点としての力を発揮し、新たな情報を求める市民や団体からの相談や問い合わせに応えることができます。

たとえば、災害時の活動経験の無い団体が、社協を通じて災害救援NPOとつながり、互いの専門性を活かして、イベントなどに協力してもらうことができました。仮設住宅の自治会が他の仮設で活動するNPOのプログラムに関心があることを耳にしたときに、似たような取り組みを実施できる団体を紹介することもできました。NPOや住民団体同士の情報交換を活かすことで数珠つながりの協力関係が生まれます。

地域にある社会資源だけで解決することが難しい課題もあることでしょう。その場合、全国的な規模や県域などで課題に対応するネットワークがあります。高齢・障害・児童などの分野ごとや、個別課題(ひきこもり、児童虐待・DV防止、就労支援など)に対して専門的に関わる団体や人材がいますので、東北や県内で活動する団体の紹介や、解決につながるアドバイスをもらうことができるでしょう。

ケース
1ケース
2ケース
3ケース
4ケース
5ケース
6ケース
7ケース
8ケース
9ケース
10

ケース
7

地域支援編

仮設住宅や借り上げ住宅自治会や住民による市民活動グループが立ち上がりましたが、活動の財源確保が課題になっています。

震災発生後、いくつもの被災地支援活動への助成金が生まれました。現在でも各種の助成が行われていますが、応募条件は徐々に限定的に、審査の基準も厳しくなっています。市民の自発的な活動に対する財源確保について知りたい場合にはどうしたらいいのでしょうか。

ポイント 助成金獲得、その他のファンドレイジング(資金調達)、自立的運営へ

市民活動グループが組織運営と活動を円滑に行うためには、ある程度の資金の確保が必要です。NPOの主な収入には、会費、寄付、事業収入、助成金、補助金、受託金収入などがあり、それぞれに特徴があります。

そのなかで企業や財団などから提供される「助成金」の主な特徴は以下の通りです。

1. 提供者には「ねらい」があり、助成金の使用目的や経費に対して制限があること
2. 多くが公募制であり、採択は審査によること
3. 継続して助成されるものはほとんどなく、期間や申請回数が限られていること
4. 助成活動の実施内容や成果について、報告の義務があること

つまり、助成金は活動を進めていくうえでの大きな資金源ではありますが、継続性が期待し難いために組織運営の安定性を阻害しかねません。また、時には本来のミッション(使命)を見失うことにもつながることがあります。

一方、「会費・寄付」は自由度が高い財源です。特に震災後、多くの市民や企業は支援できるきっかけを待っているともいわれており、NPOの中には自らインターネットを通じて資金提供を呼びかける団体も増えています。

いずれにせよ、活動や資金の使途が明確であり、信頼できる組織として認知されることが求められますから、NPOにとって活動資金集めは単なる行為ではなく、組織を育て、活動をより広く社会へつなげるための好機といえます。

活動のヒント 活動をサポートしてくれる各種の助成金

津波や原発事故から避難した浜通りの方々が、福島県中通りや会津地方などの避難先の地域で新たな自治会を立ち上げています。また、住民自らのさまざまなボランティア活動もはじまっています。たとえば、仮設住宅内

のサロンづくりや、民間借上げ住宅避難者や避難先の地域住民との交流、仮設住宅内での引きこもりや孤立防止、環境整備、イベントの開催を通じた新たなコミュニティづくりなどの取り組みです。そうした活動団体への支援の一つとして、活動にそくした助成金の調達先を紹介することができるでしょう。

そのなかでも代表的なものとして、赤い羽根「災害ボランティア・NPO活動サポート募金」助成金事業の一環として、2012(平成24)年7月から被災3県の県共同募金会が募集する「住民支え合い活動助成事業」があります。中央共同募金会によると福島県では宮城県、岩手県よりもかなり多くの活用(応募)があるとのことで、活動が広がるにつれ、赤い羽根の他の公募プログラムにもチャレンジするきっかけともなるでしょう。

また、たとえば一般社団法人地域創造基金みやぎが提供する「東北のお正月を応援プロジェクト」は地域の人たちとの交流やお正月支度に使える、まさに自治会や市民活動グループ向けの助成金の一つでした。そういった時機に応じた支援資金をうまく活用したいものです。

活動のヒント

助成金情報、情報提供サイト、相談機関は？

助成金情報収集には、NPO法人シーズ・市民活動を支える制度をつくる会のホームページ「NPOWEB」や公益財団法人日本財団のホームページ「CANPAN」の活用をお奨めします。全国規模から地域限定のものまで、詳細な「助成金情報」が掲載されており、それぞれの提供者のホームページへもアクセスできます。

福島県内には市民公益活動や地域貢献活動を支援する目的で設置された14カ所の市民活動支援センターがあります。[2013(平成25)年1月現在、県調べ] 県や市町村の自治体情報やNPOをはじめとした市民活動団体、企業などからの支援情報の提供を求めたり、活動資金獲得に関する相談などをすることもできます。

さらに、「内閣府NPOホームページ」(NPOのポータルサイト)では、福島県内で活動するさまざまなNPO法人を検索することができます。例えば、活動の一環としてNPO支援を行う「中間支援」は、県名と中間支援の活動分野19番をチェックし、検索すると400件以上がヒットします。住所や連絡先など主要な情報が掲載されていないので、近隣で活動するNPO法人を探し出し、情報交換などされてはいかがでしょうか。さまざまな人との出会いや、団体同士の協力・連携のきっかけにもなるでしょう。

ケース
8

地域支援編

仮設住宅の避難者も月日とともに県内外へ転居する世帯も出てくる一方で、これからもしばらくは仮設住宅等での生活を送られる方々も少なくありません。2年半、3年後と、また新たなニーズが生まれ、支援の必要性が出てくるのだらうと思いますなかなか先を見越した準備ができません。

原発事故災害に対してなかなか先が見えないといわれる状況のなかでも、今後、避難生活のニーズが変化し、新たな支援策を立てなければならないことは予想できます。阪神淡路大地震以降、積み上げられてきた大災害被害からの復興の取り組みから学べるものがないでしょうか。

ポイント 避難者の生活ニーズの変化を予測する重要性

○状況の変化

災害発生からの時間の経過で、被災されたみなさんや地域の様子がゆるやかに変化し、支援開始当初には予測できなかった新たなニーズも発生してきます。季節の変わり目、さまざまなパターンでの入居者の移動、支援者の減少、世間の関心の低下、法制度上の変更・終了などがその潮目になることが多いようです。

○個別化の進捗と支援者としてのスタンス

こういった全体的な要因に加え、個別の要因を見てみると、人間関係の複雑化や生活課題の個別化・細分化が進行することも挙げられます。

例えば、避難所→仮設住宅→自宅再建or復興住宅と、住まい方だけをとっていても、その歩みには個人差や地域差があります。また一般的には、経済的な状況、家族環境、周囲との人間関係、ご本人の能力や意欲など、さまざまな要因によってこの差は緊急支援期より復興期に向かうにつれ、より広がる傾向にあります。

○対症療法から予防的な対応へ

では、この状況に対して私たちは、どのように考え、対処したらよいのでしょうか。支援方針を考える際には、【『情報収集』→『予測』→『考察』→『対策実施』→『評価』→『改善』】というプロセスを経ていきます。まず大切なのは、このプロセスの起点となる情報収集。これまで以上に個々の多様な、そしてより深刻なニーズに向き合うために、広範囲からの情報収集が必要になります。

本人や家族の何気ないひと言や振る舞いはもちろん、行政(復興施策)・地域社会(キーパーソンの動向や寄り合いなどの雰囲気)・周辺住民や他の支援者の気づきな

ど、情報を得るルートやチャンスはたくさんあります。ケース検討や連絡会議などで共有・検討し、サインを見逃すことのないようにしたいものです。些細な兆候を見逃さない、関係機関との緻密で広汎なネットワークが求められます。

活動
の
ヒント

今後考えられる新たな住民ニーズ

仮設住宅は自助力の弱い方々が取り残されがちになります。この流れに任せてしまうと、これまでは住民の相互扶助が成り立っていた仮設住宅コミュニティが、たすけあい機能を低下させてしまいます。

また、仮設住宅外に転居した方々も『すでに被災者ではない』などの誤解から、支援や情報と切り離されてしまう現象も起きてきます。

今回の大震災では被害が甚大だったことや今なお原子力災害が継続していることもあり、特に復興の長期化・複雑化が予測されます。今後起きうることの予測ロードマップを作ってみるなど、各種支援者間や住民のみなさんと共通のビジョンを確認することも有効です。

また、仮設住宅で形成された人間関係が、復興住宅に移る際に(住まい方の再編に伴い)途切れてしまうことも予想されます。引っ越しの支援やサロン活動、定期的な訪問やイベントへのお誘いなどを通じ、これまでのつながりを維持したり、移住した先での新たなつながりづくりが必要になります。

こうやってみてみると、お住まいのみなさんを被災者・弱者とだけ見る視点だけでは、ニーズの変化を捉えきれなくなってくることに気づかれるのではないのでしょうか。

活動
の
ヒント

復興住宅などへの移行の支援

これまでの復興住宅などへの移行期には、こんな困りごとの例も見られました。

- ①引っ越し先周辺のお店やバス路線、いざという時の避難経路や避難所など、生活情報がわからない
 - ②新しい住宅がオール電化で使い方が分からない(説明は受けたが1回限り、とか)
 - ③公営住宅以外へ移行したため、支援が届かなくなってしまった
- 今回の震災では高台への集団移転などもあり、買い物や通院など、生活環境の大きな変化による影響も大きいと考えられます。

仮設住宅から復興公営住宅などへの引っ越しの際には、ボランティアを募集して輸送だけを行うのではなく、荷造りや荷ほどき、引っ越し後の訪問を通じて、暮らしの困りごと・将来への不安をキャッチしていく機会と考えることも大切です。

ケース
9

チーム運営編

チームを組んで支援をしていますが、支援の考え方や仕事への意識に温度差があり、たとえば訪問から戻った後のミーティングが延びると数名は勤務終了時間になると途中でも帰ってしまう状態です。

仕事への想いや価値観のちがいはどこにもあることですが、こと支援を巡ってはチーム内に大きなストレスをもたらすことがあります。労働時間を超える仕事が発生するような場合には、家庭や心身の事情など、本人のやる気だけでは乗り切れない事態も生まれてきます。どう対処したらよいのでしょうか。

ポイント
組織とは、チームでうごく意味とは

組織・チームとは「ある目的のために協力して行動するグループ・集団」でありチームワークとは「チームのメンバーが同じような考え方で同じ方向や目標に向かって一緒に動いていること」といわれます。相談員もけっして個人で業務を行っているわけではなく、一人ですべてを行えるわけでもありません。自らは雇用されている組織の一員です。組織のなかで業務を行っていくうえで大切なのは自分の組織や部署の理念、目的・役割をつねに意識すること。そのうえで折に触れて、私たちは何のために、誰のために働いているのかを全員で確認し合うことが必要です。

一般的にはチームワークが高まってくると、相乗効果が生まれ、目標としている課題が効果的に達成されたり、人間関係が促進され孤独感から解放される、働きがいが増されるなどの効果が生まれるといわれています。

それには、職場の規律を守る、必要に応じて自分のことより組織やチームを優先する、同僚と積極的に協力し合う、好き嫌いの個人的感情を仕事のなかに持ち込まない…などなど、組織の一員として各自が責任ある行動をとることが大切です。

活動のヒント
チーフとしてリーダーとしてできること

各相談員は業務を遂行していくうえで、上記で述べたような組織の一員としての責任があります。また、相談員を配置している社協では人員に応じてチーフ相談員(以下、チーフ)を置いて業務にあたっているところもあります。チーフは相談員のなかのリーダー的な存在です。チーフには相談員の悩みや各種相談への対応、上司とのパイプ役、新任の相談員への指導や助言、また手本を実際示すなどさまざまな役割が想定されます。

このケース9ではミーティング時間が延びてしまう等の課題が見られますが、チー

フやリーダーの役割の一つに効果的に会議(ミーティング)を運営することがあります。定期的にミーティングや事例検討会を行っているところもあると思いますので、ミーティングを行う際の討議のテーマ設定や時間管理(始めと終わりの厳守)も重要なリーダーの役割です。同時に、各相談員にもミーティングを行う意義や目的、テーマを明確に伝え、協力を促していくことが大切です。

活動のヒント

職員間の業務内外でのコミュニケーションの促進が基本

福祉活動は関係機関・団体との連携はもとより自らの所属する組織内での協力や連携が不可欠になります。いくら専門性が高く有能な職員でも独りで多くの相談や課題に対し自己完結することはできない仕事です。各相談員も日々仕事を遂行していく中にはさまざまな事情などでどうしても残業できないことや休暇を取らなければならない場合もあると思います。このような時に他のメンバーの支援や協力があることで避難者への継続的な支援ができるのではないのでしょうか。職員同士でのより良い人間関係づくりや業務内容も含めた相互理解が職場やチームでは欠かせません。

組織は職員と職員との結びつきにより成り立っています。職員相互の活発なコミュニケーションがあって初めて、他の人の考えや気持ち、置かれている状況がわかり、一体的に行動を取ることができます。日常の業務のなかでの報告・連絡・相談や会議(ミーティング)等の機会を積極的に活用してみましょう。また、出張等で不在だったり、休暇を取得していたりと、その場にいなかったスタッフへの情報伝達のルールや方法などを決めておくことも重要です。

ある社協では相談員同士のミーティングを密に行うことで目標と情報の共有を図り、チームとして取り組む意識を醸成しています。相談員数が多い社協などでは班ミーティングと全体ミーティングに分けて実施し、相談員全員が意見を出せるような仕組みを作っているところもあります。

さらに、業務内だけではなく仕事を離れてからの交流会等を行っているところもあるようです。業務内ではなかなか話しくい事柄なども交わされ、相談員のリフレッシュにもつながっているとか。夜の交流会にはなかなか参加できない職員も多いところでは昼食時間を若干長めに設けてランチミーティングを行っているところや、相談員同士のスポーツ交流会を開催しているところなどもあり、それぞれの社協で職場の人間関係を円滑に保つための工夫をされていることがうかがえます。

◇参考文献:『福祉職員生涯研修課程 改訂 福祉職員研修テキスト』(社会福祉法人全国社会福祉協議会)

ケース
10

チーム運営編

民間の借り上げアパートで暮らすAさんが訪問時に涙を流して不安を語るが多くなりました。上司に相談すると「震災前から訴えの多い人だから」とこれまでの支援方法でいいといわれましたが心配ではありません。

自分の感じている危惧がなかなか伝わらない…。支援を巡ってチーム内で、あるいは上司との関係において、お互いの納得や合意がつかれず、組織として仕事を進める難しさにぶつかることがあります。でも気になる…。どうしたらいいのでしょうか。

ポイント 支援者としての専門性を高める

過去に例の無い大震災により、愛する人や故郷を失い深い悲しみにくれる人が、少しずつ現実を受け入れ、自分らしく生きていくことを選択できるようにするためには、日頃から関わりを持つ支援者が、その人の側に立って共に現実と向き合っていく役割が求められます。不安や悲嘆をありのまま受け入れて傾聴し、心から共感を示すことしかできないかもしれませんが、その人が生きていく力を取り戻すための大切な基本姿勢です。

相談員を職業としている者としては、実践や学習を通してその専門性を獲得し、スキルを磨いていく必要があります。相談援助の業務経験が浅い方にとっては、支援方針に自信を持たず、常に悩みながら関わることも多いと思います。もちろん、一人で悩まずに上司や同僚、関係者などと情報を共有しながら支援方針を決めていくことが基本ですが、そのプロセスでは支援者間での価値観の違いから葛藤を感じることも多々あると思います。上司と部下、チーム間で起こるさまざまな実践におけるジレンマは、お互いの価値観の違いからくるものであり、それぞれが自分の立場から主張することで起こります。

医療、保健、福祉、行政などの専門職が連携する時に、それぞれの専門分野の違いや異なる背景により価値観がぶつかり合うことがあります。しかし、一番大切なことは「本人が何を望んでいるのか」を真ん中に据えた話し合いができていくことです。専門職がその人にレッテルを貼り、経験に基づく支援パターンに押し込めることがあってはいけません。あなたが、支援を必要とする人と日々のつながりのなかで信頼関係を築き、最も身近な専門職として存在するならば、その人の立場に立った支援とは何かを深く考え、その人らしく生きることに関わる者として、あきらめずジレンマを乗り越える必要があります。

活動のヒント

ひとりで悩まないための体制づくり

多様な困難を抱えた避難者を支援する者として、あなた自身もまた支援されるべき存在であり、安心して自分の悩みを聴いてもらえる場が必要です。ひとりで抱え込まず、支え合える仲間がいる組織づくり、職場環境がなければ、燃え尽きて職場を去っていくことになりかねません。また、職場の方針に納得できず、個人の判断による過剰な支援を独善的、場当たりの行ったことで、その人の自立を阻害することになるということも起こります。相談援助のプロとして、どのような関係性をその人との間で築くべきか、あなた以外の関係者の多様な意見を取り入れながら、複数の視点で支援方針を検討する必要があります。

支援体制についても個々の相談員でおこなっているのか、チーム制なのか、多職種でのチームアプローチができていかなど点検すべきことは多いでしょう。相談員が仮設住宅単位や地区単位等で、複数でチームを編成して活動するようになっているでしょうか。特に気になるケース、対応が困難と思われるケースは2名以上で支援を行い、ひとりで悩むことなく、同僚と課題を検討することができるようにします。また、医療・福祉関係機関や民生委員・児童委員、サロンを運営するボランティアなどとの連携により、幅広い支援者ネットワークが構築されることで、相談員がひとりで受け止めなければいけない負担感が減少します。


活動のヒント

活動のヒント：事例(ケース)検討会の開催

支援において本当に大切にすべきことは何かを話し合い、適切な支援方法を導き出す場として、事例検討会を開催するという方法があります。事例検討会は、職場内で行う場合もありますが、その人に関わる関係機関や民生委員・児童委員なども交えて行くと第三者の視点が入り、より幅広い多角的な視点により支援の行き詰まりを打破できることもあります。

事例検討会では、持ち回りで個々の相談員が抱える支援課題について事例を提供します。この時、必ずしもスーパーバイズできる技量や経験がある人が同席できるわけではないと思いますが、相談員だけで事例検討会をおこなう場合でも、同僚同士のスーパービジョン、つまり“ピアスーパービジョン”による事例検討会も一定の効果を得ることができるでしょう。

大切なのは、参加メンバーが事例提供者の事例に自らも当事者性をもって取り組み、けっして批判的に意見を言わないことがルールです。事例提供者の取り組みを尊重し、壁を乗り越えようとする態度をねぎらい、支持的な姿勢で議論することでチームとしての一体感を醸成していくことにもつながります。組織内での事例検討会を通して、組織のミッションに基づいた価値観を明確にしていくことで、支援方針の食い違いからくるジレンマも減少できるとこれまでの体験から実感しています。



生活支援相談員のみなさんへ
～まとめにかえて

悩むことの意味

生活支援相談員として仕事を始めたとき、ほとんどの方は「何をやらたいのかかわからない」「自分の役割がつかめない」と悩まれたのではないのでしょうか。望む人のところだけ訪問するわけではありませんから、怪しまれたり、うとうしがられたりすることも多かったでしょう。また、生活支援相談員は、介護や家事援助などの具体的なサービスを提供するわけではありませんから、「何をしてくれるのか？」との問いに対し、「このサービスを提供します」と言えないジレンマにも直面したことでしょう。

しかし、振り返ってみると、この悩みやジレンマにこそ、「支援」の大きな意味があったのだと思います。つまり、「自分は何をするのか」よりも「相手は何を求めているのか」を考えざるを得なかったということです。主語は、自分ではなく相手にある。これが“寄り添う”ということではないのでしょうか。研修などでさかんに“寄り添う”というキーワードを聞かれたと思いますが、みなさんが悩んだこと、それこそが“寄り添う”姿勢の第一歩だったのだと思います。

出向くこと(アウトリーチ)の意味

「自分が提供できるサービス」からスタートするのではなく、「相手が必要としていること」から見えていこうとすると、まず、じっくり話を聴くことから始めなければなりません。それも一回では足りません。晴れの日も雨の日も、また真夏日も雪の日も何度も訪問する中で、徐々に信頼関係を作り、その上でようやく話をしてあげることもあります。ちょっとした雑談が大きな意味を持つこともあるでしょう。これほど継続して訪問し、お話を聴くという職種は他にはあまり見当たりません。その姿は、人々に「安心」を与えていきます。「何かあったら、あの人に相談すればいい」と思えること、それがどれだけ不安を軽くすることか。

また、出向くことで、一人ひとりの様子だけでなく、その人を取り巻く環境、仮設住宅全体の状況の変化もわかってきます。それらを踏まえることで、よりニーズにあった企画を集会所などで展開していくことができるのです。

コーディネーターとしての意味

さらに、「相手が必要としていること」に対応しようとすると、そのつど、さまざまな人や機関・サービスが必要になるでしょう。そこで、生活支援相談員は、コーディネーターとしての役割を發揮します。福祉関係をはじめさまざまな行政部署、専門機関、民間サービス、また親族、近隣、ボランティア、地域団体、NPOなどとの調整も行います。ある特定の分野、ある特定のサービスを提供する役割ではないからこそ、多様な人や団体、サービスをつなぎ、それらの連携を生み出そうという視点が冴えるのだと思います。

また、第2章の事例を見てもわかるように、コーディネーション力は、個人をめぐるものだけでなく、グループとグループ、仮設住宅と仮設住宅、あるいは地域(避難元)と地域(避難先)をつなぐというように広がっていきます。

生活支援相談員という存在

文化人類学者の上田紀行氏は、スリランカでの滞在／研究を背景にして日本で最初に「癒し」という言葉を広めた方として知られています。最近「癒し」ばかりで、すぐにアロマとか温泉など個人で行うことが思い浮かびますが、上田氏によれば、<真の癒し>とは、みんなが相互に助け合うなかで、絆を確認し、「自分は一人ではないんだ」と安心することだと言います。

生活支援相談員の存在は、仮設住宅や借り上げ住宅に避難されている方々が「自分は一人ではないんだ」と実感できる最初の扉ではないのでしょうか。そして、生活支援相談員はその働きかけや企画を通して、避難されている方がいろいろな人に出会い、相互に助け合う関係を築き、さらに「自分は一人ではないんだ」という思いを強くしていくことを支えているのだと思います。

以上は、本ハンドブック作成やこれまでの研修を通して、多くの生活支援相談員のみなさんにお話をうかがって、改めて私が深く思ったことです。

生活支援相談員のみなさん。

みなさんが果たしている役割は、おそらくみなさんが思っているよりも、ずっとずっと大きい。これからも、大変なことや悩むことはたくさん出てくるでしょうが、素敵な笑顔でその一歩を!

(筒井のり子)



用語集 (50音順)

■ アセスメント(assessment)

ある出来事や事柄を客観的に評価すること。評価にあたっては客観的な評価基準を設定し、その基準を満たしているかといった観点で行う。

■ NGO(Non-Governmental Organization)

発展途上国等で国際協力活動を行う非政府組織。日本では、国際社会で活動する団体を表すためにNPOと区別して呼ばれるが、海外ではNPOと同じ意味で使われることも多い。

■ NPO(Non-Profit Organization)

民間非営利組織。保健、福祉、まちづくりなど特定テーマについて、市民主体で自主・自発的に社会貢献活動を行う。法人だけでなく任意団体も含んだ概念。

特定非営利活動法人(NPO法人)は特定非営利活動促進法に基づき、所轄庁から認証を受け、設立された法人であり、20の活動分野がある。

■ 介護保険制度

「介護の社会化」をめざして2000(平成12)年に導入された40歳以上の者を被保険者にする社会保険制度。65歳以上の高齢者(第1号被保険者)で介護が必要になった場合に、40歳から64歳までの第2号被保険者は政令で定める特定疾病により要介護状態となった場合に、市町村に申請し認定を受けることで保険によるサービスが利用できる。

■ 仮設住宅(応急仮設住宅)

災害救助法に基づき、住家の全壊等により居住する住家がないもので、自らの資力では住宅を得ることができない者に対して、2年間(建築基準法の仮設建築による)を限度に、簡単な住宅を仮設し、一時的な居住の安定を図るもの。

■ 義援金・支援金

大災害時の「義援金」は、基本的には被災者に配分される仕組みになっている。(行政の行う復興事業等には使われない) 赤十字、赤い羽根共同募金、自治体、TV局等が受け皿となって一括して集め、義援金配分委員会が設置され、寄付金の100%が被災者への見舞金等になる。

「支援金」は被災者のために活動しているボランティアグループやNPO、NGOを支援するために支給されるお金をいう。活動分野は多岐にわたる。

■ 共同募金

地域福祉を進めることを目的とし1947(昭和22)年に創設された募金運動。赤い羽根をシンボルとし「じぶんの町を良くするしくみ。」がキャッチフレーズ。実施主体は都道府県共同募金会で、市町村ごとに支部がある。全国平均で募金の7割が市町村ごとに助成され、社協や社会福祉施設、ボランティア団体やNPOなどの活動費として約6万件に助成。災害時には、各県で積み立てている「準備金」により災害ボランティアセンターに助成。さらに、東日本大震災は広域で大規模な災害だったことからボラサポ(赤い羽根「災害ボランティア・NPO活動サポート募金」)を立ち上げた。ボラサポにはこれまで40

億円の募金があり、9回・197団体、約28億円を助成。2015(平成27)年3月まで助成を実施する。

■ ケアマネージャー(介護支援専門員)

要支援または要介護と認定された人が、適切な介護サービスを受けられるように、介護サービス計画(ケアプラン)を作成し、居宅サービス事業者や施設等との連絡調整を行ったり、介護保険の給付管理事務を行う。介護サービスの支援を担当する役割。

■ 傾聴ボランティア

相手の話を否定せずにありのままに受け止めて『聴く』話し相手ボランティア。じっくり聴くことで、相手の心を癒やし、孤独や不安を軽減させる手助けをする。特別な資格はいらないが、養成講座やサークルがある。

■ 高齢者サポート拠点

仮設住宅等に入居する高齢者や障害者等の孤立を防止するとともに、介護サービス、地域交流サロン、総合相談等のサービスを提供するための拠点として、高齢者等サポート拠点を設置。(東日本大震災による災害救助法の適用を受けた市町村を有する都道府県を対象に実施)

■ こころのケアチーム

国立病院や日本赤十字社、東日本大震災心理支援センター(臨床心理士会系)等、精神科医師、看護師、保健師、精神保健福祉士、子どものメンタルヘルス専門家(児童精神科医、臨床心理士等)などから構成される。震災によって失われた既存の精神医療システム機能の支援や震災のストレスによって新たに生じた精神的問題を抱える一般住民について対応する。また、地域の医療従事者、被災者のケアを行っている職員(救急隊員、行政職、保健職等)の精神的ケアを行う。

■ 個人情報保護法

正式名称は「個人情報の保護に関する法律」。個人の権利と利益を保護するために、個人情報を取扱う事業者に対して個人情報の取り扱い方法を定めた法律で、2005(平成17)年4月1日に全面施行された。

■ コミュニティ組織

市(区)町村における自治会・町内会等の地域的な共同活動を行っている団体、またはその連合体。コミュニティの範囲は、概ね小学校区を基本とし、その地域の特性を考慮しながら設定されている。

■ 災害ボランティアセンター

災害時のボランティア活動推進の拠点となる組織またはその場所。「災害ボランティアセンター」と称さず、社会福祉協議会などが災害ボランティア活動を推進する場合も含む。長期にわたる場合は、「災害復興ボランティアセンター」に名称変更する場合もある。

■ 支援P(災害ボランティア活動支援プロジェクト会議)

2004(平成16)年の新潟中越地震の後、2005(平成17)年1月より中央共同募金会に設置。企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会等により構成されるネットワーク組織。平常時には、災害支援に関わる調査・研究、人材育成や啓発活動を行う。災害時には多様な機関・組織、関係者などが協働・協力し



て被災者支援にあたる。被災者の声に耳を傾けながら被災者中心・地元主体の支援となるよう、ネットワークを最大限生かして支援にあたる。

■ 受援力(支援を受ける力)

ボランティアを地域で受け入れる環境・知恵などのこと。地域外のボランティアの力をうまく引き出すことは、被災地の復興を早めるなど地域防災力を高めることにつながる。

■ 社協(社会福祉協議会)

民間の社会福祉活動を推進することを目的とした営利を目的としない民間組織。1951(昭和26)年に制定された社会福祉事業法(現在の「社会福祉法」)に基づき設置。それぞれの都道府県、市区町村で、地域住民、民生委員・児童委員、社会福祉施設・社会福祉法人等の社会福祉関係者、保健・医療・教育など関係機関の参加・協力のもと、地域の人々が住み慣れたまちで安心して生活することのできる「福祉のまちづくり」の実現をめざしさまざまな活動を行っている。

■ 生活福祉資金

低所得者や高齢者、障害者の生活を経済的に支えるとともに、その在宅福祉及び社会参加の促進を図ることを目的とした貸付制度。災害を受けたことにより臨時に必要な経費(災害援護)も対象。

■ 成年後見制度

認知症、知的障害、精神障害などによって判断力が十分でない方が社会で安心して“その人らしい生活”を送れるように、本人の権利を守る支援者(成年後見人など)を選び、本人を法的に支援する制度。法定後見制度、任意後見制度がある。

■ セルフネグレクト

成人が必要な食事をとらず、医療を拒否し、不衛生な環境で生活を続ける等、自分を放置・放任すること。家族や周囲から孤立し、孤独死に至る場合がある。防止するためには、地域社会による見守りなどの取り組みが必要とされる。

■ 地域包括支援センター

高齢者の方が住みなれた地域で安心して暮らせるように、介護、福祉、健康、医療などさまざまな面から総合的な生活支援を行うために設置。市町村または市町村から委託された法人が運営し、主任介護支援専門員・保健師・社会福祉士が配置される。介護予防の拠点として、高齢者本人や家族からの相談に対応し、介護、福祉、医療、虐待防止など必要な支援が継続的に提供されるように調整する。

■ 中間支援組織

市民や市民活動団体、NPO法人などが社会貢献活動や地域の課題解決のための活動を行うにあたっての助言や活動に必要な資源や技術を提供するなどの支援を行う組織。行政や企業とNPOとの仲介や多様な組織が協働するためのプラットフォームづくりなども行う。

■ 町内会・自治会

町内会は、一定の区域内に住んでいる全ての世帯で、住民相互の親睦を深めることや、より良い地域

づくりのために地域のさまざまな課題解決に向けた取り組みなどを行う。

自治会は、共用施設を共同して使用し、地域住民として共通の利害関係を有し、かつ地域的な結びつきを基礎として居住者全員の協力によって解決すべき問題に対処する。必要な経費を賄うために自治会費を負担する。

■ DV(ドメスティックバイオレンス)

配偶者や恋人など親密な関係にある、またはあった者から振られる暴力のこと。殴る、蹴るなどの身体的暴力だけでなく、精神的暴力や性的暴力なども、DVに含まれる。

■ 日常生活自立支援事業(福島県での愛称:あんしんサポート)

自身で何かを判断することに不安がある高齢者や障害のある人が、住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、福祉サービスの利用手続きの援助や代行、それに伴う日常的金銭管理をサポートする。相談の受け付けは、全国の市町村社会福祉協議会で行っている。

■ 避難先社協・避難元社協

震災等により、避難される前の住まいの市区町村社会福祉協議会を避難先社協といい、避難後の住まいの市区町村社会福祉協議会を避難元社協という。

■ 復興住宅(災害公営住宅)

災害で住宅を失った被災者向けに国の補助を受けて県や市町村が整備する住宅。

■ ふれあいサロン・サロン活動

地域の住民が、集会所、公民館等の身近な場所で健康教室、レクリエーション、茶話会及び情報交換等を定期的に行い、「楽しく集まれる場」、「ふれあい交流の場」、「仲間づくりの場」を目的とした活動。市町村社会福祉協議会が震災以前から取り組む地域コミュニケーション活動の一環。

■ ボランティアコーディネーター

ボランティア活動を理解してその意義を認め、その活動のプロセスで多様な人や組織が対等な関係でつながり、新たな力を生み出せるように調整することにより、一人ひとりが市民社会づくりに参加することを可能にするというボランティアコーディネーションの役割を、仕事として担っている人材(スタッフ)のことをいう。

■ みなし仮設(民間賃貸住宅借上げ)

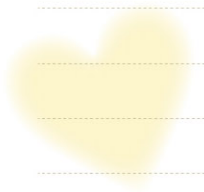
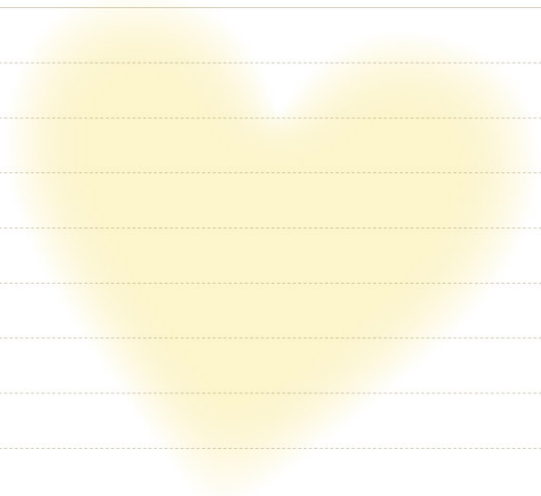
被災世帯の住宅対策として、国や地方自治体が災害救助法に基づき、応急仮設住宅に準じるものとして借り上げる民間賃貸住宅。

■ 民生委員・児童委員

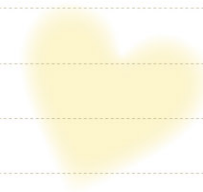
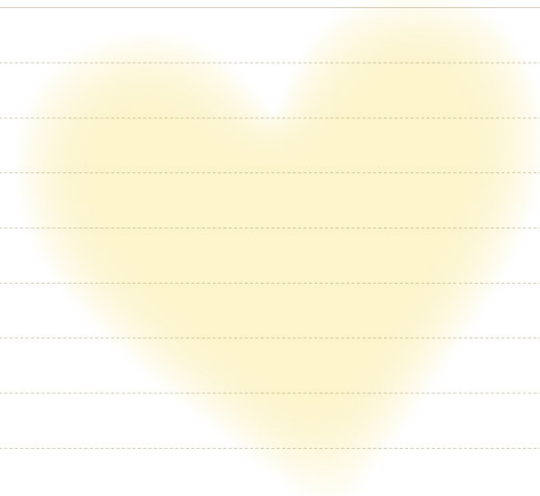
民生委員は、厚生労働大臣から委嘱され、それぞれの地域において、常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、社会福祉の増進に努め、「児童委員」を兼ねる。児童委員は、地域の子どもたちが元気に安心して暮らせるように、子どもたちを見守り、子育ての不安や妊娠中の心配ごとなどの相談・支援等を行う。一部の児童委員は児童に関することを専門的に担当する「主任児童委員」の指名を受けている。(厚生労働省HP参照)

(担当:栗原穂子)

Memo



Memo



生活支援コーディネーターのためのハンドブック 作成委員会

委員	渡邊 誠一	社会福祉法人 福島県社会福祉協議会
	黒木 洋子	社会福祉法人 南相馬市社会福祉協議会
	草野 淳	社会福祉法人 いわき市社会福祉協議会
	根本 光洋	社会福祉法人 本宮市社会福祉協議会
	青田 由幸	特定非営利活動法人 うつくしまNPOネットワーク
	古山 郁	特定非営利活動法人 市民公益活動パートナーズ
	土谷 一貴	ふくしま復興支援学生ネットワーク
	李 仁鉄	にいがた災害ボランティアネットワーク (災害ボランティア活動支援プロジェクト会議)
	筒井のり子	龍谷大学社会学部 (日本ボランティアコーディネーター協会代表理事)
	井岡 仁志	社会福祉法人 高島市社会福祉協議会 (日本ボランティアコーディネーター協会理事)
	阿南健太郎	財団法人 児童健全育成推進財団 (日本ボランティアコーディネーター協会運営委員)

事務局 &編集	後藤麻理子	特定非営利活動法人 日本ボランティアコーディネーター協会
	栗原 穂子	特定非営利活動法人 日本ボランティアコーディネーター協会
	渡辺ひろこ	特定非営利活動法人 うつくしまランチ
	渡辺 利広	特定非営利活動法人 うつくしまランチ
	掃部 郁子	特定非営利活動法人 うつくしまランチ

生活支援相談員ハンドブック

～孤立を防ぎ、参加とつながりを生み出す支援～

生活支援コーディネーターのためのハンドブック作成委員会 編
2013年3月11日

発行

特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会

東京都新宿区神楽坂2丁目13番地 末よしビル別館30D
TEL 03-5225-1545 FAX 03-5225-1563
<http://www.jvca2001.org/> Eメール:jvca@jvca2001.org



この冊子は
[災害ボランティア活動支援プロジェクト会議派遣団体活動応援資金]の助成を得て、作成いたしました