

「生活支援相談員活動から見る避難住民生活の現状調査」

報告書

平成24年4月

社会福祉法人福島県社会福祉協議会

目 次

1	序文	・ ・ ・	1
2	調査概要	・ ・ ・	3
3	調査結果（A項目）	・ ・ ・	7
4	調査結果（B項目）	・ ・ ・	15
5	補完調査 生活支援相談員による避難住民生活支援に関する 意見交換・討論会	・ ・ ・	53
6	本調査のまとめ	・ ・ ・	69
7	資料	・ ・ ・	75

序 文

東日本大震災から一年が過ぎました。しかし、震災と原子力発電所事故の影響により、福島県の住民は平成24年3月現在で、約十六万人が県内外に避難しています。県内では約三万二千人以上の方が仮設住宅に、約六万五千人の方が借り上げ・公営住宅に避難を余儀なくされています。しかも放射能などの影響により元の住居に戻る見通しが未だに立っておりません。

長期にわたる住民の避難生活を支えていくために、本会では孤立・孤独化防止を大きなねらいとして、県内に171人の生活支援相談員を配置し、最も身近な見守り・相談者として、被災者・避難者の心に寄り添いながら日々訪問活動などの支援を行っています。

家族を奪われた人がいます。生活してきた家や土地から離れざるを得なかった人がいます。様々な悲しみや悔しさ、悩みを多くの住民は抱えています。そして非日常生活が日常生活になりつつある避難生活では、今までとは違う多くの課題や問題が顕在化してきています。様々な亀裂、分断も起こっています。時の経過とともに新たな課題も予想されます。

震災後一年が経った今、まずはこうした避難生活の厳しい現実を私たちは直視しなければなりません。そのため、今回の調査では生活支援相談員の視点を通して避難生活の現状を明らかにしています。生活支援相談員の中には、住民の支援者でありながら自らも被災・避難されている方も多くいます。同じ避難者として住民の気持ちに寄り添いながらも、支援者としての責任と客観性を保ちながら回答していただくことで、避難者自身が気づかないような実情についても把握することができたと考えます。

また、調査票による回答を補完するために、チーフ生活支援相談員等9名による意見交換・討論会を実施しました。論点を大きく3つ（「コミュニティ崩壊の影響と新しいコミュニティでの生活課題」「世帯分離の進行により懸念される福祉課題」「仮設と借り上げ住宅避難者への支援格差」）を設定し、調査票の結果を踏まえながら、避難している住民を取り巻く課題について広く意見交換を行いました。これにより、コミュニティの崩壊や世帯の分離などによってもたらされる課題などについて、避難している住民の今の実態に照らしながら明らかにすることができました。さらに意見交換・討論会を公開で行ったことで、住民生活の今後の支援策などを、関係する職種・機関の方とともに一緒に考えていく機会となりました。

避難生活は長期化することが予想されます。しかし、この先一年の住民生活を支えて行くための支援方策をまずは見出していかねばなりません。そのためには原子力発電所事故の影響を大きく受ける福島県の実情を十分に考慮しなければなりません。この調査結果がその方向を見通し、関係する多くの機関との連携を図りながら、被災・避難者の生活支援を継続していくための一つの重要な資料となれば幸いです。

平成 2 4 年 4 月

社会福祉法人福島県社会福祉協議会

調 査 概 要

1. 目 的

生活支援相談員活動を通して、避難住民の現在の生活不安や課題などを明らかにし、今後1年程度を目安にした必要とされるべき支援策などを関係機関などに提案するとともに、生活支援相談員のより良い支援活動に資することを目的としました。

2. 実 施

- (1) 調査の実施主体は、社会福祉法人福島県社会福祉協議会。
- (2) 本調査の実施にあたっては、県内市町村社会福祉協議会に配置されている生活支援相談員の協力を得て実施。

3. 協力機関

市町村社会福祉協議会

4. 対 象

県内市町村社会福祉協議会配置のすべての生活支援相談員
(平成24年2月1日現在 計171名)

5. 方 法

生活支援相談員への郵送調査

6. 期 間

平成24年2月1日から15日まで

7. 項 目

A項目（チーフ生活支援相談員のみが記入）

- (1) 生活支援相談員が「見守り」訪問している世帯数。
- (2) 「見守り」訪問世帯の構成人数及び要支援者がいる世帯の割合。
- (3) 避難住民を対象にしたサロン活動やイベントの実施状況及び参加状況。
- (4) これまで避難している住民支援を行うなかで、個々の生活支援相談員では対応が難しく、会全体として対応した困難事例（問題が深刻だった事例）。
- (5) 震災後、コミュニティが崩壊したことによる影響と、新しく作られたコミュニティでの避難生活によって顕在化してきた様々な生活課題。
- (6) 避難に伴い世帯分離が進むことによって懸念される介護や保育などの福祉的課題。
- (7) 仮設住宅避難者支援と借り上げ及び公営住宅（以下、「借り上げ住宅」）避難者支援との間にある格差などの諸問題と今後の両者に行う支援のあり方。
- (8) 借り上げ住宅に避難されている住民支援を行うにあたっての課題と、関係者との協力のあり方。

B項目（すべての生活支援相談員が記入）

1. 生活支援相談員から見る避難住民の実態

- (1) 震災から1年が経過する現在、避難住民が日々の生活において感じている不安。
- (2) 震災から1年が経過する現在、避難住民が抱える生活上の課題のなかでもすみやかな解決が必要なこと。
- (3) 避難生活のなかで、住民が生活の張り合いや生きがいに行っていること。
- (4) 避難生活のなかで、これまでの間に感じた生活上の満足感や感謝していること。
- (5) 仮設住宅や借り上げ住宅入居開始当時と比較して、避難住民へ十分に行き届いてきた支援。
- (6) 上記とは反対に、いまだに不足している支援。
- (7) 避難住民が今後の新たな自立生活を営むうえでの障害。
- (8) 避難住民の見守りや相談援助活動で、生活支援相談員と最も連携が必要な関係職種及び専門機関。

(9) 今後1年を見通し、避難住民の生活支援として生活支援相談員が行うべき活動。

(10) 避難住民の生活支援に関して、行政機関等に提案すべき事項。

2. 生活支援相談員自身の状況

(1) 職務上の喜びとやりがい。

(2) 職務上の悩みや不安。

(3) 職務上の目標とこれまでの成果や達成感。

(4) 活動しているうえで感じていること。

8. 回答数

市町村名	生活支援相談員数 (調査時点)	調査票A 回答の有無	調査票B 回答数
広野町	4	○	4
楢葉町	11	○	9
富岡町	12	○	12
川内村	3	○	1
大熊町	11	○ ※(2)	11
双葉町	9	○	8
浪江町	29	○ ※(5)	27
葛尾村	3	○	3
飯館村	6	○	5
相馬市	13	○	13
南相馬市	15	○	15
新地町	4	○	3
いわき市	13	○	12
福島市	4	○	4
二本松市	3	○	2
伊達市	1	○	1
本宮市	2	○	2
国見町	1	○	1
桑折町	1	○	1
川俣町	2	○	2
大玉村	2	○	2
郡山市	5	○	5
須賀川市	4	○	4
田村市	3	○	2
三春町	2	○	2
白河市	2	○	2
矢吹町	1	○	1
西郷村	1	○	1
会津若松市	3	○	3
喜多方市	1		
計	171		159 回答率93%

※複数のチーフ生活相談員の配置 ()内はその数

9. 集計方法

本調査回答はすべて記述式ですが、回収後回答内容进行分析し、カテゴリー別に分類しました。その際、カテゴリーが複数にわたるような回答については、その内容から最も主旨に沿うと判断したカテゴリーに分類しました。

10. その他

本調査は生活支援相談員の視点を通じて避難住民の実態を調査していることから、住民からの直接の回答ではありません。また、今回の調査対象者である生活支援相談員は、自らも被災・避難地域の住民である方も多くいます。しかし、見守り訪問活動している住民などの状況を客観的に捉えながら回答いただきました。

調查結果

(A項目)

問１）生活支援相談員が「見守り」訪問（※）している世帯数
問２）その訪問世帯の構成人数及び要支援者がいる世帯数
（平成２４年２月１日時点）。

全市町村集計表

「見守り」訪問世帯数		仮設住宅	借り上げ住宅
		3,622	754
内 一人世帯		1,073	126
(上記のうち) 重複世帯 非該当世帯有り	高齢者世帯数	900	81
	障がい者世帯数	60	12
	その他要支援世帯数	87	38
内 二人世帯		1,395	254
(上記のうち) 重複世帯 非該当世帯有り	高齢者世帯数	1,048	203
	障がい者世帯数	44	13
	乳幼児がいる世帯数	11	4
	その他要支援世帯数	74	42
内 三人以上世帯		1,154	374
(上記のうち) 重複世帯 非該当世帯有り	高齢者世帯数	816	281
	障がい者世帯数	63	16
	乳幼児がいる世帯数	78	6
	その他要支援世帯数	68	80

※「見守り」訪問

それまでの訪問等で、気がかりなことなどがあり、相談員の見守りが必要であると認識した上で、週一回、月数回等の訪問を行っているような場合。また、訪問の必要性が高いが本人が拒否している場合も含まれる。

問３）避難住民を対象にしたサロン活動やイベントの実施状況及び参加状況。

自ら主催のサロン活動・イベントの実施状況については下記のとおりです。仮設住宅においては、多くの市町村でサロン活動やイベントを実施していますが、借り上げ住宅にあつては、実施市町村数もその回数も極端に少なくなります。

自ら主催 (実施状況)	仮設住宅		借り上げ住宅	
	記入市町村数	回数合計	記入市町村数	回数合計
サロン活動 (月換算)	23	(184)	3	(16)
イベント (1月末までの累計)	20	(348)	3	(33)

また、他の機関・団体等が主催するサロン活動・イベントへの参加状況については下記のとおりです。上記と同じ傾向が見られます。

他機関等主催 (参加状況)	仮設住宅		借り上げ住宅	
	記入市町村数	回数合計	記入市町村数	回数合計
サロン活動 (月換算)	15	(84)	1	(3)
イベント (1月末までの累計)	20	(164)	0	(0)

問4）これまで避難している住民支援を行うなかで、個々の生活支援相談員では対応が難しく、会全体として対応した困難事例（問題が深刻だった事例）。

生活支援相談員が仮設住宅や借り上げ住宅での避難者生活支援に関わってまだ日が浅いにも関わらず、それぞれの地域で様々な対応困難事例があることがわかります。しかし、こうした問題に対して生活支援相談員が適切に対応していることも伺えます。以下、具体的な回答です。

◆高齢者独居の方で東電からの補償金も使ってしまい、生活保護の申請を受ける。以前事業で車を使用しており、体調が戻りしだい事業を再開したいとのことで生活保護の申請を取り下げる。しかし、生活資金が底をつき地元社協からの生活援助資金の貸付、避難先社協からも県社協の制度を利用し一時金の貸付も行う。また、年末年始にかけて地元社協より食糧の提供も行う。現在生活保護に関して申請する方向で動いており、相談員も安否確認のため1週間に1度の訪問と2日に1度の電話連絡を行なっている。
◆高齢者夫婦と息子の3人暮らし。夫は要介護状態だが、妻はサービスを拒否し、一人で介護していた。歩行介護中に一緒に転倒し、妻が骨折し入院。息子は、介護能力に問題あり、急きょ介護申請をし、介護サービス利用が出来るように対応。その際、病院のケースワーカーとの話し合い。相談支援専門職チームの協力を得、暫定での介護申請の調査・ケアマネ紹介を受け、入院から2日後には、ヘルプサービスを利用できるように調整することができた。
◆精神的に疲れた被災者でリストカットがあり、心のケアチームにつないだが、心のケアチームでのカウンセラーにははじめなかったため、再度相談員が訪問するようになり、数多くお話を聞くことで立ち直ることができた。
◆借り上げ住宅の方々を対象に、夏と冬の2回支援物資の配布を行いました。仮設住宅へはあらゆる物資が届けられ充実していたため、借り上げ住宅の方からは、「どうして借り上げ住宅には何の物資も届かないのか?」「同じ住民なのに差をつける気か!」などの苦情が訪問時に相談員にぶつけられたり、直接役場や社協に電話をしにくる方が増えてきました。借り上げ住宅に物資を配布するためには、同種類の物資を世帯分準備が必要なため、配布に至るまではかなりの時間と日数を要しました。全国に物資支援の要請をし、その物資を保管するための場所を確保、遠方から受け取りに来た方でも持ち帰りしやすいように袋詰め。配布当日は、車の誘導、整理や受付、車までの搬送手伝いなど、役場職員はもちろんのこと、学生ボランティアの方々など多くの方の力を借りての一大イベントとなりました。想像以上の量に、「こんなにもらえるの?」と笑顔で語られる声を聞き、ホッとしました。
◆＜単身高齢者の男性＞精神疾患で入院を経てGホーム入所。3.11の震災・原発事故で避難。他のGホーム入所を断わり仮設住宅に入居したが、近隣の民家に侵入して警察に保護され医療保護（入院）となる。その後「任意入院」となり2度の外泊訓練を経て退院し、元の仮設住宅で生活中。役場担当者・保健福祉事務所「心のケアチーム」等ともケア会議を開催し、連携し合いながら、声かけ、状態観察の支援をうけている。
◆＜70代女性＞ある日を境に、精神が不安定な状態となり、自己批判を繰り返す。生活支援相談員が話を聞くが、悩みの核心部分については話してくれずにいた。少しずつ話してくれた事に対して、一つ一つ解決していき、やっと悩みの核心を話してくれた。東電の賠償請求についての悩みで、お金のことでなかなか話せなかった。同じ仮設の入居者で、その女性の知り合いの女性が民生委員をしており、請求書の作成を手伝ってくれていたが、出せずに毎日悩み、不安感をつのらせていた。生活支援相談員が、社協から東電に連絡し、女性の仮設の部屋に担当者に来てもらい、民生委員の女性も同席し、直接説明して記入してもらい、請求書を手渡して受け取ってもらえる様にした。本人の思い込み、感情もあったが、それを担当者に直接相談でき、納得し、請求書を渡せたことで、核心部分の悩みが解消し、もとの様に明るい女性に戻った。
◆＜夫婦・子供3人の5人家族＞旦那さんは、仕事で週末のみ帰宅。集会所で上の子ども2人がパジャマのまま遊んでおり、「ママは寝ている」とのこと。他入居者よりネグレクトだとの情報があり。訪問してみると、玄関は開けたまま。風除室に灯油のカートリッジが倒れ、ポリタンクの蓋が開いたままになっていた。台所で下の子が水を出し遊んでいた。床に敷いてある段ボールに灯油がこぼれ柔らかくなっており、とても危険な状態と感じられた。入居以来、子どもたちだけで集会所へ来る様子が頻繁にみられている。（母親が子どもたちの所在を知っているかは不明）。集会所へ迎えに行った帰り（?）にお会いするが挨拶もそこそこに自宅へ。子供達がすぐに家に入らず、母親の大きな声が聞かれる。又、下の子に手を上げる姿がみられた。「託児所がある所だと、働けるかな?」と話をしていたとの情報あり。就労意欲はみられる様子。
◆中年夫婦2人暮らし。夫が透析のため、週3回通院。妻が精神疾患のため、1人にしておくと行動が予測不可能。保健師さんや役場関係機関と連携し、妻を何とか精神病院に入院させることができた。

問5) 震災後、コミュニティが崩壊したことによる影響と、新しく作られたコミュニティでの避難生活によって顕在化してき様々な生活課題。

これまで生活してきたコミュニティがなくなり、新たに作られた環境の中での生活は、住民に大きな精神的ストレスを生み、他者との交流機会が少なくなり、自室に閉じこもりがちになります。また、仮設住宅での新しいコミュニティでは、複数の地域からの入居により、住民間のトラブルが発生している状況も見受けられます。以下、具体的な回答です。

◆コミュニティが崩壊したことにより、新しいコミュニティを作れる方と作れない方に分れた。前者は自治会としてサロンを立ち上げたり、個別にちょっとしたお茶会を設ける等されている。後者は引き込みりとなるケースが多く、サロンの呼びかけにも応じず自室内で過ごすことが多い。さらに、新しいコミュニティを作った方々は交流が浅いため強いリーダーシップをもっている方について行くが、不満をもっているケースも少なくない。
◆震災前は、同じコミュニティでも隣が遠く、各々の生活はプライバシーが保たれた状態だったが、仮設住宅では、隣の声や音が聞こえる環境の中での生活のため、常に誰かに気をつかうような状況で、ストレスを溜めている人も多い。同じ町民のため、以前から性格や行動等を知っており性格や考え方が合う合わないで時々トラブルが起きている。
◆震災前は、地域の中で助け合い、平常な生活をされていたと思われる人が避難生活で精神的疾病があったことが分かり、ご本人の不安とご近所の方の不安（病気が理解されていない、又、福祉サービス未受給）、眠れない、恐怖心、近所とのトラブル、閉じ込めり、孤立等の問題が発生。又、在宅介護でのストレス、避難生活での生活不活発発病の発生、子どもの学習力の低下、アルコール中毒、認知症の進行等様々。
◆震災後環境が一変し、隣近所との交流が断たれてしまいました。隣に誰が住んでいるのか分からない、顔見知りがいなくなってしまったことなどから、特に高齢者は怖くて外に出られず、一日中家の中に閉じ込められたままだったり、家族と離ればなれになってしまった。いつ戻れるのだろうかなどのストレスから自殺をほのめかす住民もいました。時間の経過と共に、自治会などが立ち上がり、決まりごとや行事ができて、新しいコミュニティが確立しました。今では、イベントやサロンで知り合った仲間たちと、編み物や裁縫、土地を借りての野菜作りなど、今までの趣味や経験を生かした「生きるための糧」を見つけ、前向きに生きようとする姿が見られるようになりました。
◆どこの仮設でも複数の地域からの入居となっているが、やはり人数の多い地域住民の主導となってしまう傾向があり、いわゆる「派閥」らしきものができている所もある。仕方ないことだと思うが、同じ地区の住民同士は協力体制がとれるが、そうでない地区は孤立してきている感も見受けられる。ただ、全てがそういった状況ではなく、自治会が立ち上がり、会長や班長が活発に動いている所は仮設全体で物事を進めて行こうとする気運が感じられ、新しいコミュニティを構築しようとしているようだ。また、避難先の地元住民とも積極的に関わりたいと思っている住民も多いので、今後は地元自治会と連携し、その地域全体で仮設住民をサポートしていけるよう働きかけていきたいと思う。
◆同地区で津波被害にあった所と、なかった所があり、コミュニティが崩壊した。自治会も二分され、被害のなかった集落は地盤沈下も進み孤立状態となり、地区役員も不在で、取り残された感あり。行政より何の支援もなく不安でたまらないとの訴えあり。
◆携帯電話が使える若い世代については、既存のコミュニティが崩壊しても受けた影響は小さかったと思われるが、携帯が使えない高齢者たちはお互いに連絡をとりあうことができず、交流もなくなってしまったため、借上げ住宅では、孤立して閉じこもり気味になっている。筋力の低下や外部交流の断絶により、要介護状態に陥る方が増加してきている。仮設住宅においても隣人トラブル（多くは騒音）が発生している。
◆訪問すると、今まで経験して来たことを話されて、地域のコミュニティが崩壊したのをすごく嘆いている。今まで大家族で暮らしてきたので今はさびしい。地元では畑を作っていて食べていたが、今では生活費がかかって、苦しい思いをしている。今、仮設住宅に入居して隣が誰かもわからない。住んでいる所の地理もわからず、とても不安に思っている。ただ家にいるだけでやりがいがない。
◆直接的には、心身への影響と培われてきた結が失われた。会話がなくても存在している気配だけで安心感があつた。仮設に入居された方は少し緩和されているが借り上げの方は未だに孤立している。新しいコミュニティでは、戸数の多い仮設になると2部落以上入居していて、自治会の統制がややこしくなっていて各団地でのコミュニティ作りがまちまちになっている。一部落だけの団地は、ささいな事でも行き届いているが、2部落以上の所との差が大きくなるのが心配される。
◆地域の伝統文化の継承や子どもの成長を見守ってきた地域の人間関係や家庭が分断され、本来地域住民が連携していかなければならない問題に対処できず、又慣れない土地での生活、仕事を失ったことや先が見えないいら立ちなどによるストレスで精神的疲労がたまっている。また借上げ住宅は隣人のコミュニケーションが無く閉じこもりがちになる。
◆震災以前まであたり前に生活されていた故郷と違い、全く環境も違う、自宅の広さや、勝手が違う地域で、隣近所の顔ぶれも違う方々が集まり、いちから自分たちで新たなコミュニティを作り上げるということは誰しも精神的なストレスがたまりやすい状況です。見知らぬ方々の集まりだと、必然的に仮設居室にこもりがちになり、他者との交流を自分で隔ててしまい、屋外へ出る機会を少なくしてしまう問題があり、孤独死など、結果的に最悪な事態を招かざるを得なくなることが顕在化している。

問6) 避難に伴い世帯分離が進むことによって懸念される介護や保育などの福祉的課題。

世帯分離の進行により家族機能が失われ、様々な問題が噴出してきていることが、回答からも読み取ることができます。高齢者が高齢者を介護せざるをえない状況、母親と子ども1対1による子育て不安など、避難生活の場面で新たな福祉的課題が出てきていることがわかります。以下、具体的な回答です。

◆多いところでは、4つに世帯が分離していたりします。高齢者は仮設住宅、そして、中間層・若年層は借り上げ住宅という形が特に多く、借り上げ住宅のアパートが狭いので一緒に住めないなど、いろいろな理由があります。高齢者の方は、環境が変わったことで、認知症が進行してしまい、福祉サービスの利用者が多くなっているというのもあると思いますが、子の世帯分離が原因で、親の面倒をみる、孫の面倒をみるという家族の役割が果たせなくなったために、福祉的課題が増えているのだと思います。
◆世帯の分離により高齢者の行動範囲が限られ気力、体力ともに衰えていく。子どもたちのことを考え、別々の避難はやむを得ないと感じるも生きがいや生活の張りが無くなってきている。受験勉強時期の子どもがいる家庭では勉強場所の確保が難しいため、不便を感じている。補償金が入ったことにより金銭面で、若い世代と高齢者との折り合いが悪くなるケースがみられる。
◆世帯分離で否応無く高齢の親世帯と別に住まねばならない事情から、いくら棟続きの隣同士であってもすぐに目の届く状況ではないので不安を訴える世帯がある。また仮設住宅の構造的な問題からバリアフリーや介護ベッドなどの設置は無理。そのために夫婦で一緒に住めない世帯も。若い世帯では仕事の関係で職場が遠い場合など、夫のみの単身赴任となり二重生活にならざるをえない状況。育児の負担と金銭的負担が避難生活をより一層苦しいものになっているようだ。高齢者の場合、何ヶ所にもわたって避難生活を送ってきて、やっと仮設に落ち着いたが環境の変化もあり肉体的にも精神的にも疲れが出ているようだ。以前は近所に気軽にしかけて行ってはお茶飲み話をするこもよくあったようだが、今は、近くに知り合いが居てもその気になれない・・・とのこと。住宅の狭さも影響していると思う。
◆6人世帯が、4箇所て避難。一事例だが、数多く世帯分離しており、全ての問題が噴出している。世帯主が仕事で週一回帰宅。生徒・児童は通学のため離れられない。新たな仕事先に夫婦で転居。残された高齢者のみが生活。家族分離により日中独居老人が多い。老老介護が多くなり共倒れが心配。
◆これまでの介護・子育てとは異なる状況である。住みなれた土地を離れ、介護を必要とする高齢者、介護する側ともにまず施設を探すことが困難であり、また探す労力をもつ精神状態にはない。そのため第三者の介入が必要とされる。介護知識のある人、またはその団体との仲介する人、借り上げ住宅の場合、より周囲からの孤立と孤独に耐え、精神的負担が大きい。介護する側への話し相手やケアする側の生活も大きく変化した。ケアする側の自由な時間が必要。そのために第三者によってデイサービスなどケアする側への提案が必要とされる。子育てについても介護同様、育てる側の支援が必要。家族がバラバラになり、母対子になる家族関係が増加している。そのため、これまで多数で子育てしていた人が全て一人で子どもをみるこになり、周囲に知人がいない場合も多い。子育てだけの毎日と孤独によってストレス、精神的においこまれ病気になるかねず、子どもたちへの虐待も懸念される。子育てへの支援については、就労＋子育て共に、精神的ケアが最も必要とされる。話し相手＋相談に答えられる信頼できる提案が必要とされている。
◆今まであたり前の様に生活を共にして来た家族が分離され、今まで見えなかった家族間のつながりが、この避難生活で見えてきた事が介護、子育ての問題でした。分離生活の中で、若い世代の方々もバラバラの避難生活が目いっぱい、家族の中の高齢者や子どもたちが一番犠牲となり、どうしても孤独感や精神的ストレスを感じやすくなり、目立った行動が強く現れ、福祉的サービスの手が一番必要になってくることまちがいないと思われる。
◆介護・・・介護の高齢化（高齢者が高齢者を介護する図式） 保育・・・育児ノイローゼ（受皿を見つけ、積極的なケアを求められない） 子育て・・・親同士のコミュニケーション低下、教育力の低下。 孤立・・・メンタル的ケアがいきとどかない。地域ネットワークづくりの諸問題により解決が困難。
◆被災前、若い世帯と同居をしていた高齢者が住民の問題もあり、別々に住まなければならない状況がある。特に原発問題を抱えている世帯は高齢者のみが地元に住み続けているケースも多くあり孤独等を感じている。そのため、若い世帯が介護等による二重生活で疲れている現状もある。転校による環境の変化に対応できず、不安とストレスにより登校拒否があり、親が就労できず生活苦の現状がある。

問7) 仮設住宅避難者支援と借り上げ及び公営住宅（以下、「借り上げ住宅」） 避難者支援との間にある格差などの諸問題と今後の両者に行う支援のあり方。

仮設住宅には行き届いている支援物資や情報が、借り上げ住宅に対してはとても少ないという現状があります。また、仮設住宅では頻繁にイベントも開催されますが、借り上げ住宅ではイベント参加の機会も少なく、孤独感を深めている様子が伺えます。「借り上げ住宅＝自立している」というイメージが前述の状況を招く要因にもなっているようです。以下、具体的な回答です。

- ◆借り上げ住宅より挙がっている意見として仮設住宅との格差の問題があります。同様に避難しているのに借り上げには物資は届かない。何故仮設だけ？といった話題になることは少なくありません。又、仮設には行政関係や東電関係など様々な方の出入りがありますが、借り上げは行政区ごとではなく1個別に住んでいるため、そういったことがなくそういった点での情報が少ないといった意見も出ている。
- ◆仮設住宅は各施設で自治会組織も設立され様々な情報や物資などの支援が行き届いている。又、地域のコミュニティもうまく機能している。その反面、借り上げ住宅の情報が少ないため、十分な支援がなされていない。そのためには、行政とも連携を取り、情報をいただき、行政ではできない支援をする必要があると思う。
- ◆仮設住宅は、行政の目が届きやすく、イベント・サロンなどのコミュニケーションの場が充実していて、自動的に支援されるシステムになってしまっています。反対に借り上げ住宅は、自らが行動を起こさないと誰にも会えないなどのコミュニケーションが取れていないのが現状です。仮設住宅は「やってもらうのが当然」という気持ちから自立へと意識を変えてもらうように、借り上げは、コミュニティーが取れるように集う場を作り、近隣同士をつなげて、不安な気持ちを少しでも軽減できるように、それぞれに支援が必要だと思います。避難も長期戦になると思うので、最終的には両方とも（仮設も借り上げも）避難先にとけ込めるよう、支援できればと思っています。
- ◆仮設住宅避難者支援については、避難元社協や生活支援相談員と協力して支援を行っているが、借り上げ住宅避難者支援について避難元社協や生活支援相談員と連携がうまくとれず支援が難しい。また状況が把握できていない。借り上げ住宅避難者支援について、避難元社協や生活支援相談員と協力して状況確認や市内の情報提供等をしていきたいと考えている。
- ◆現在両者の間にある格差とは、支援物資が多く届くか少なく届くかである。これは支援物資を送付してくれた方が「仮設住宅で暮らす方へ」と送っているのと、物資を配る側（行政）が送料をかけずに配るためである。今後は物を与える支援から自立を促す支援へと移行する必要がある。仮設については高齢者が多いため、集会所やサポートセンターでの運動教室への参加を促し、借り上げについては若い世代が多いため、経済的に自立できるよう就職等を促す。
- ◆借り上げ住宅の交流イベント等に出席した際に聞いた「生の声」としては、①仮設にばかり支援物資がある。②仮設にばかりイベント等が行われている。③借り上げは情報が遅い、もしくは届かない。④仮設で行っているような健康チェックや保健師さん等の支援がない。⑤強い孤独感がある。等の声が聞かれました。これらを全て解消するのは難しいと思うが、今後の支援のあり方としては、今まで仮設で行ってきた支援を極力、借り上げ住宅でも行える様、①人員を配置。②仮設の集会所の利用を借り上げ住宅の方もできる様に周知する。③最低、月1回程度の交流の場を提供できるようにする。等の対策が考えられる。
- ◆今までの活動の中で見えてきたものは、やはり、仮設住宅ってということだけで、沢山の支援物資、ボランティアの受け入れ態勢がスムーズ。仮設住宅・・・仮設居室内のキッチン用品、日用品、布団、食物などが定期的に届く。又、行政、市町村役場等からの情報が届きやすい。借り上げ住宅・・・借り上げただけで「自立した」…というふうな勘違いされ、日用品、布団、衣類といった物資が届かず、やむを得ず自分たちで購入せざるを得なくなっていた。

問8) 借り上げ住宅に避難されている住民支援を行うにあたっての課題と、関係者との協力のあり方。

借り上げ住宅への支援を行うにあたっては、緊急時における個人情報の取扱いを整理し、必要な情報を行政、民生委員と共有することがポイントになることが下記の回答から見えてきます。

◆情報や支援が行き届いていない実情を行政に報告し、支援活動の重要性を理解していただき共働で行っていく必要がある。又、支援が必要な人が大幅に増えていると予想される中、身近で相談できる相手として民生委員、生活支援相談員の共通点を生かして、お互い分担し連携しながら支援していくことが必要と思う。そして、地元自治会との関係作りにおいては、自治会長に協力依頼し、組織の中に入れていただきイベント活動や集会などに参加できるようにしていただきたい。
◆訪問に関しては、行政から情報をいただいているので、活動しやすくとても恵まれている環境にあると思います。その中でも、何度訪問しても会えない方の安否確認やその他の情報収集はなかなか難しいものがあります。民生委員の方たちも同じく被災しているので、活動を開始するのに時間もかかりました。世帯が3倍に増えてしまった今、民生委員さんの協力がなければ、相談員だけの見守りは難しいと思っています。情報を共有し、協力し合いながら支援していきたいです。
◆訪問するも不在の確率が高い。住所変更していることも多いが、その情報をつかむのも仮設と比べても困難である。関係者との協力が必要なことは当然だが、避難している方々のプライバシー保護の観点も必要である。避難者の了解を得ながら関係者と協議し、地元自治会への自主的な加入を勧めることなども、より快適な避難生活とする上で一方法となるかもしれない。
◆・避難元と先の市町村どうして行政業務の協定（総務省告示）をしっかりと、両方の行政の意向をまですきっちり決めてもらいたい。・避難元の住民情報を受け入れ自治体関係機関にきちんと示すことが大事。上記2点がないと、地元民生委員（受け入れ側）や自治会はなかなかうごけないと思う。
◆今回この様な非常事態の最中にも、地元行政から、個人情報保護法を理由に避難者の情報提供の協力を得ることができないのは、普段からの協力関係、信頼関係が築けていなかったことにつきて思う。同時に、町・県・国も、個人情報保護法だからと画一的な判断をするのではなく、避難者の生活、生命にかかわる事態だという視点から、例外的な扱いをするべきである。民生委員、地元自治会とは、積極的に交流をし、情報交換をしながら避難者を支援しなければいけない。情報がほしい時だけ近づいてもダメで、普段から関係者、関係機関との信頼関係を構築していなければ、緊急時には間に合わない。
◆個人情報保護の点から、役場の住宅関連部署から、借り上げ入居者の住所を知るのは難しい。この壁に関して、せめて高齢者、または1人住まいの方（特に支援が必要と考えられる方々）の情報だけでも開示をお願いし、社協として定期訪問を行うべきではないかと考えます。その上で関連機関との連携が可能かと思われます。
◆課題は行政との連携なしでは解決できないと思います。避難者に関する情報は全て共有出来る体制を整え、迅速な対応が求められています。関係者との協力のあり方についても、やはり行政主導で住民との交流の場を設け、地元自治会や住民と関わりを持てるよう、枠組みを作っていくべきではないかと思っています。
◆これから借り上げ住宅への訪問をするにあたり、借り上げ住宅に避難されている方々の心のケアが何よりも大切だと感じる。簡単に訪問をし、支援することはとても難しいのではと感じる。なぜなら、あれから間もなく1年がたとうとしているこの年に、今さら・・・というお気持ちの方々がいるというのはまちがいないと思う。そんな方々の気持ちも読み取り、少しずつ歩み寄り、役場、行政、民生委員、地元自治会の協力をもらいながら、信頼関係を築き支援していけばいいと思う。
◆生活支援相談員が各地区民協定例会に出席し、民生委員との顔つなぎや情報交換を図っている。また、仮設住宅や雇用促進住宅の自治会立ち上げにも生活支援相談員が協力し、地域コミュニティ構築にも取り組んでいるところである。しかし、行政から避難者の情報が民生委員や自治会に届いていないことから、今後は避難者情報の共有化と行政・関係機関の連携を強化しながら避難者の支援に取り組む必要がある。

調査結果

(B項目)

1. 生活支援相談員から見る避難住民の実態

※調査内容はすべて記述式です。回答内容进行分析し、カテゴリー別に分類しました。また、具体的な回答を一部抜粋して報告します。

【問１】震災から１年が経過する現在、避難住民が日々の生活において感じている不安。

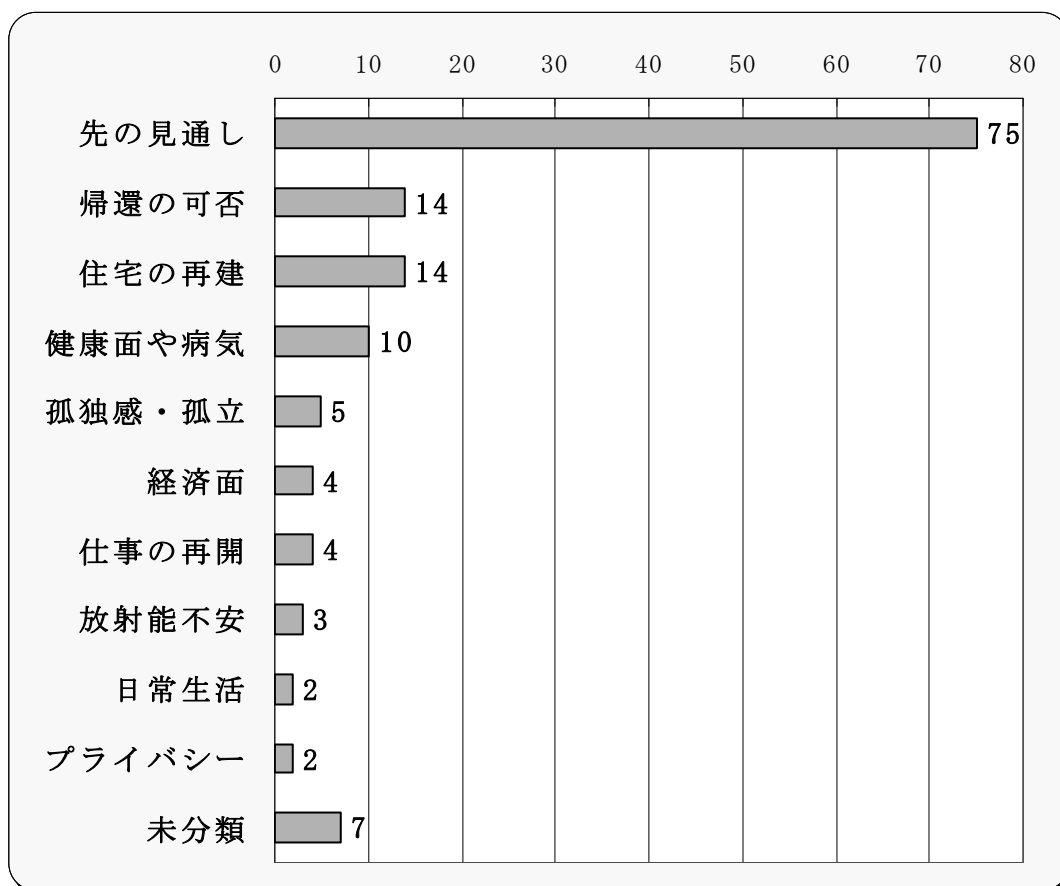
【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数１４０）

この問いに対する回答は、以下の１０項目に分類することができました。

ここで際立って記述が多かった内容は、「先の見通し」がわからないということでした（回答数７５）。

その根本にあるのは、原子力発電所の事故により避難区域になっている故郷に帰れるのかどうかという「帰還の可否」があります（回答数１４）。

先の見通しがたたずに、故郷に戻ることができるかどうかもうからない不安定な状態での避難生活は、仮設住宅の居住性も要因となって、「健康面や病気」に影響を与えていると推測されます（回答数１０）。



◆分類：「先の見通し」から抜粋

不安	具体的内容
今後の生活の拠点について	現在、あくまで仮の住まいに住んでいる為生活の拠点を今後どこに置いていくのかを悩み不安とされている方が多い。生活拠点が決められず、仕事探しが上手く進まなかったり意欲が低下してしまったりしている方もいる。
今後についての「先の見えない不安感」	帰宅可、不可、何年先か…をはっきりと示されていない為、不安感が心身に影響をもたらしている。
将来について	故郷に帰りたいけど帰れない。いつまで仮設での生活を続けなければいけないのか、先の見えない生活に不安を感じている。

◆分類：「帰還の可否」から抜粋

不安	具体的内容
自宅に戻れるのか	原発で避難していて、一時帰宅してみたら自宅は腐ってボロボロに。とても住める状態ではない。避難解除になっても戻れない。
戻れないことに対しての不安	原発により戻れるか戻れないのかはっきりしないことに対する不安、不満がある。
震災前の自宅に戻れるのか…ということについて	一時帰宅で戻る度に自宅や周辺地域が荒廃していく様を見るにつけ、ほんとうにいつか戻ることが可能なのかわかる不安に思う。

◆分類：「健康面や病気」から抜粋

不安	具体的内容
狭い部屋での生活にストレスが増加。	狭い部屋、外出する事も少なく、ストレスが溜まって仕方ないとの声が多いです。ストレス増加での健康面が心配です。
病気とストレス	住んでいる所が狭いので、手足をのばしてゆっくり休めないことによるストレス。脳梗塞を発症して入院する方が多くなっている。
精神的な面から起こる健康障害	今後の生活の居住地がいつまで何処にいられるのか 収入補償はどこまでしてくれるのか、働きたくても働けず体調を崩してしまう。

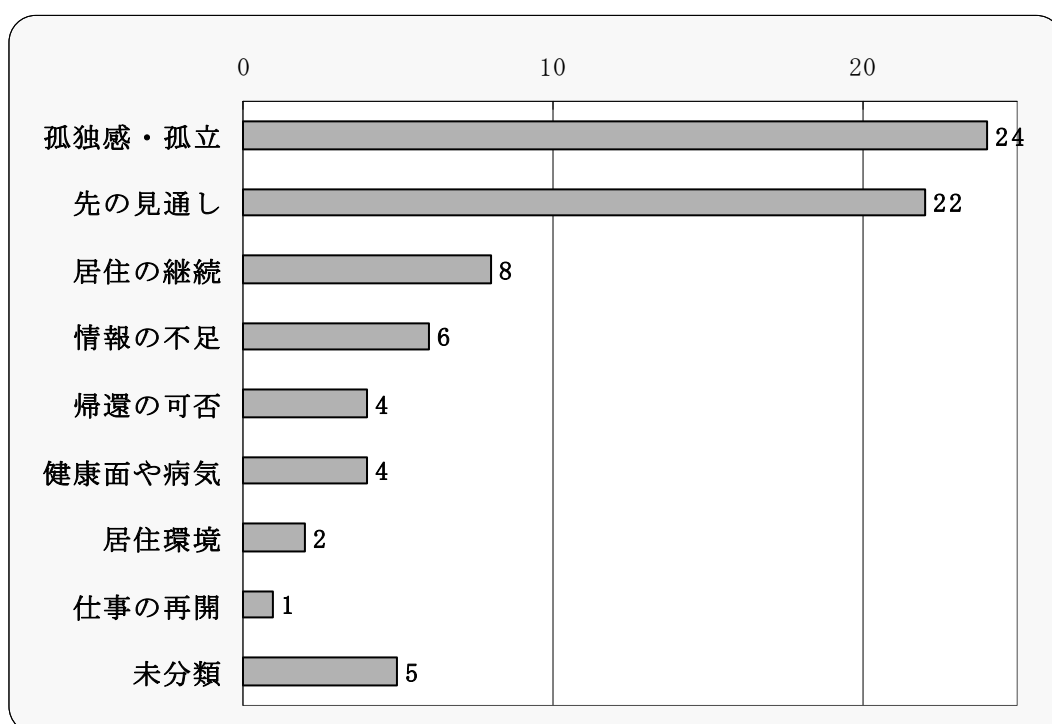
【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数76）

借り上げ住宅の避難住民の方も、「先の見通し」がわからないことが不安要因であることがわかります（回答数22）が、それ以上に多かった内容は、「孤独感・孤立」に対する不安です（回答数24）。

借り上げ住宅では仮設住宅とは違い、周りに知っている人がいないことや周辺環境にも不慣れであることから、避難住民が孤独感を感じ、孤立することを生活支援相談員は不安視しています。

また、借り上げ住宅では、「居住の継続」に対して不安を感じている方がいることも、仮設住宅とは違う点です（回答数8）。

さらに、「情報の不足」が住民の方の不安を膨らませてしまうようです（回答数6）。



◆分類：「孤独・孤立」から抜粋

不安	具体的内容
孤立について	働かない為、外へ出る機会があまりない。隣の付き合いもなく、仮設住宅のように情報もない為、どんどん周りとの関係もなくなり孤立していく。「お金をたくさんもらっている」という周りの目も気になり、引っ越してきた事を言えない。
孤独感	仮設住宅とは違い、近くに知り合いもない。雪のある生活にも慣れておらず、土地勘もない。以前近所に住んでいた人とも会う機会がほとんどなく孤独や不安を感じている。
昼間1人になってしまう高齢の方も	車がなかったり、足・腰が悪かったりするとどこにも出られず、ずっと1人で家にいるようになってしまう。

◆分類：「居住の継続」から抜粋

不安	具体的内容
借り上げについて	いつまで借り上げの制度が続くのか？（地元に戻れそうにないから）
入居期間が過ぎてしまったら住宅を追い出されるのか？その後はどこで生活すれば良いのか？	他市町村の方が避難していることもあって、アパート等の空きが無い。入居期間が更新できなければ生活の場を確保することが難しく、どこへ行けば良いのか不安との声を多く聞く。

◆分類：「情報の不足」から抜粋

不安	具体的内容
これから先の生活について	仮設に比べて借り上げ住宅は情報が入るのが遅い。イベントが終了してから分かる事も多々ある。もっと早く情報が欲しい。
行政の情報について	仮設住宅はまとまっているので、情報が入りやすいけど、借り上げ住宅は点々としているので情報が入りにくい。又、情報が入っても遅いとの話がありました。

【問２】震災から１年が経過する現在、避難住民が抱える生活上の課題のなかでもすみやかな解決が必要なこと。

【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数１４１）

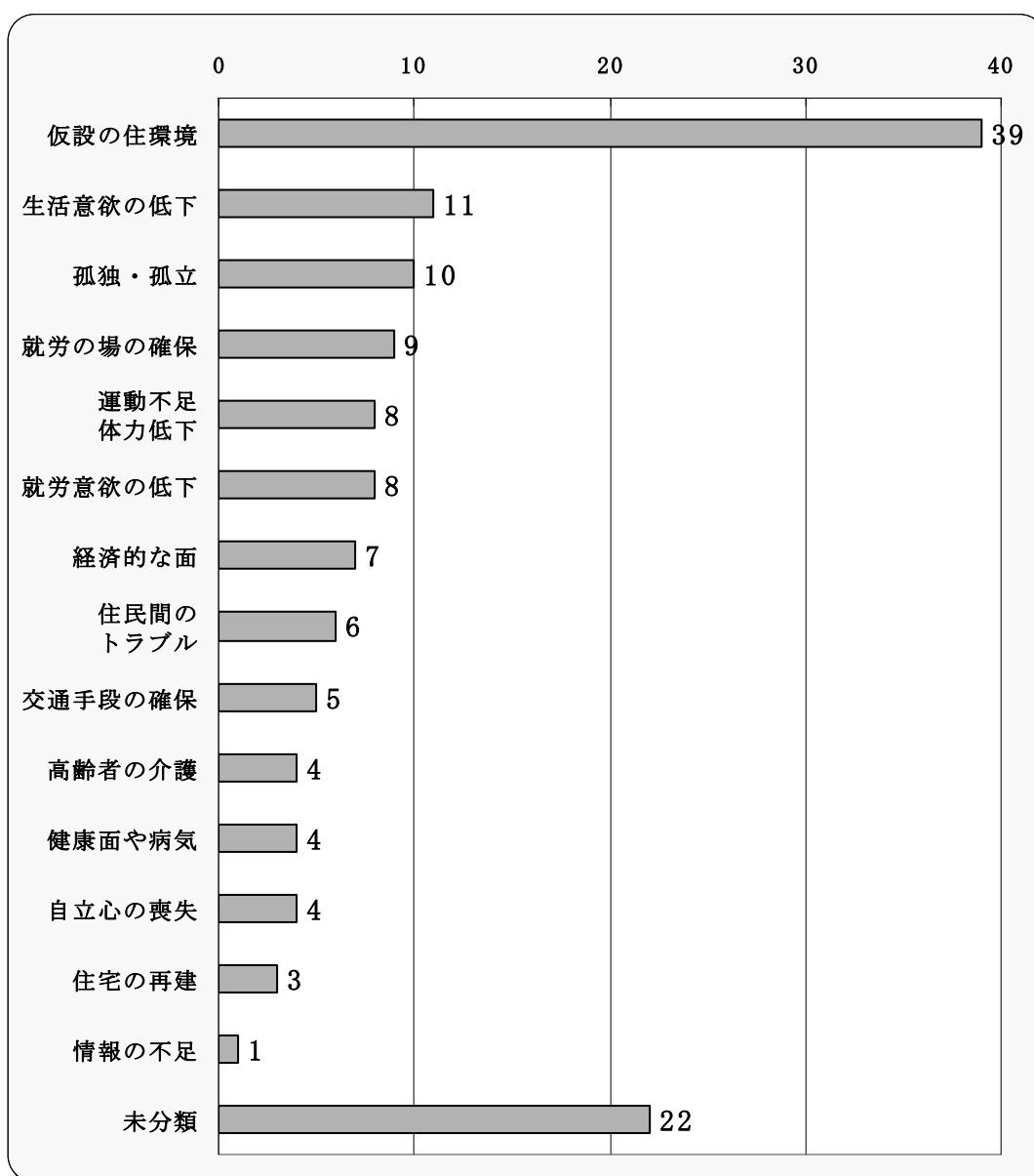
この問いに対する回答は、以下の１４項目に分類することができました。

ここで際立って記述が多かった内容は、「仮設の住環境」に関することでした（回答数３９）。一冬を経験して、結露や湿気の問題を含めた仮設住宅の住環境に多くの住民が悩まされていることがわかります。

こうした物理的な課題の一方で、心理的な面から住民の「生活意欲の低下」（回答数１１）や「就労意欲の低下」（回答数８）を防いでいくことも必要になってきています。

こうした意欲の喪失は「住民間のトラブル」を引き起こす原因にもなりかねません（回答数６）。

さらに、「運動不足・体力低下」という身体的な課題の解決も必要だと考えられます（回答数８）。



◆分類：「仮設住宅の住環境」から抜粋

生活上の課題	具体的内容
住環境	結露がひどいのはどこの部屋も同じだが中でも湿気がひどくせっかく入れてもらった畳もカビてしまい外した。衣類にカビが発生、湿気たところにキノコが生えたなどの状況がある。仮設に来ると咳が出るなどの声もあり。県に報告しているが何の対応もない。今後何年か住む場所なので何とかしてほしい。
結露対策	現在、仮設の中で多く聞かれるのが風除室の結露がひどく、木が腐りかけている所も見受けられるので、相談員の立場からチラシとかを作りアドバイスはしているが変化がないのですみやかに解決しなければならない。
仮設住宅の造りについて	高齢者、障害者が普通の所に入居していて、健常者がスロープがある部屋に入居している仮設住宅があります。

◆分類：「生活意欲の低下」から抜粋

生活上の課題	具体的内容
以前の生活スタイルができず家に閉じこもりがちになっている	震災以前は農作業や家事などやるべき仕事があったが、失ってしまったため時間を持て余してしまっている。 何もしない時間の増加。生きがい、やる気の喪失。
仕事がないため何をしたいのかわからない…ということについて	家や仕事を失い、生活の全てが変わってしまった。そのために就業意欲はもとより、生きる張り合いを無くし、ストレスばかりが溜まり、家族や身近な人との些細なやり取りでもトラブルにつながるケースが見受けられる。
飲酒について	1日する事がなく、ひどい方は朝からお酒を飲む様になってしまった

◆分類：「就労意欲の低下」から抜粋

生活上の課題	具体的内容
就労意欲低下について	補償金等で充実している為、働く意欲がなく、昼間から飲酒し、パチンコ三昧の人もある。意欲低下に伴い、社会から疎外されてしまうのではないかな。
就労意欲の低下	支援物資等の配布、東電の補償金などにより就労は「働き損」と考える避難者が多くみられる。
収入、就労意欲	沿岸地域で漁などを生業としていた 50～60 代の男性で他の職に就きたくないという方

◆分類：「住民間のトラブル」から抜粋

生活上の課題	具体的内容
近隣住民とのトラブルについて	日中から飲酒をしている人が嫌がらせをしてくる。 近隣の人が必要以上に関わってくる。

◆分類：「運動不足・体力低下」から抜粋

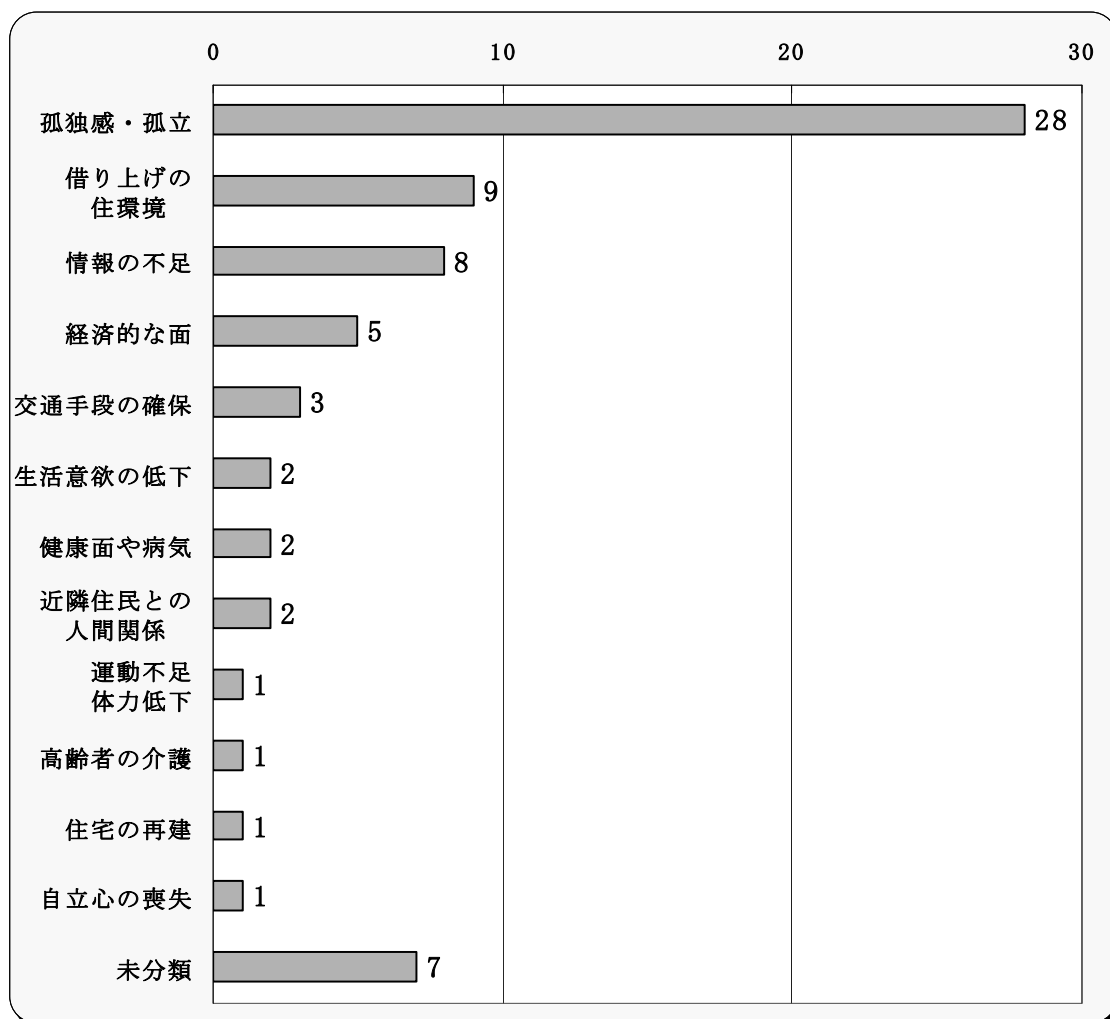
生活上の課題	具体的内容
生活習慣について	運動不足になっているので、高血圧や病気が心配になって来ている。体を動かす場所、きっかけが必要。
筋力が衰えているとの声があった	仮設に入り、畑仕事もなく何もしてないため筋力が低下しつつあるとのこと。
住居の中にこもりきりになりやすい	寒さのせいもあるが、テレビを見て部屋にいる時間が長くなったように思われる。運動能力の低下が進むのではないかな。老化の進行も村に居住していた時以上に心配される。

【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数70）

借り上げ住宅の場合は12項目に分類されました。

そのなかで、仮設住宅と同じように「借り上げの住環境」も生活上の課題として解決すべきことに挙げられますが（回答数9）、それ以上に群を抜いて多かったのは、「孤独感・孤立」に対することです（回答数28）。孤独感に陥ることや孤立に至ることは、【問1】の結果のとおり借り上げ住宅の避難住民が抱える大きな不安であり、すぐにでも解決しなければいけない課題として生活支援相談員は認識しています。

また、同様に「情報の不足」も解決が望まれる借り上げ住宅特有の課題としてとらえられます（回答数8）。



◆分類：「孤独・孤立」から抜粋

生活上の課題	具体的内容
孤独感について	知らない土地にポツンと入居していて、何日も人と話さない日があり、とても孤独感を感じている。
他者との交流が少ない（全くない）	知らない土地での生活で閉じこもり気味になっている方が多い。（年齢関係なく）
高齢の方の孤立化	知らない土地で周りの人達との交流もうまく出来ない高齢者はとじこもりがちになり、孤立してしまい、とり残された様になりがちです。孤独感にさいなまれてしまいます。

◆分類：「情報の不足」から抜粋

生活上の課題	具体的内容
情報について	仮設に比べて借り上げ住宅は情報が入るのが遅い。イベントが終了してから分かる事も多々ある。もっと早く情報が欲しい。
情報について	物資配布や地区の集会など必要な情報が入って来ない。またどこに行ったら必要な情報が得られるのかもわからない。隣組だった人がどこに住んでいるかや地元地区の会議が開かれていることもわからない。

【問3】避難生活のなかで、住民が生活の張り合いや生きがいになっていること。
(複数回答)

【仮設住宅の避難住民の場合】(回答数237)

この問いに対する回答は、以下の12項目に分類することができました。

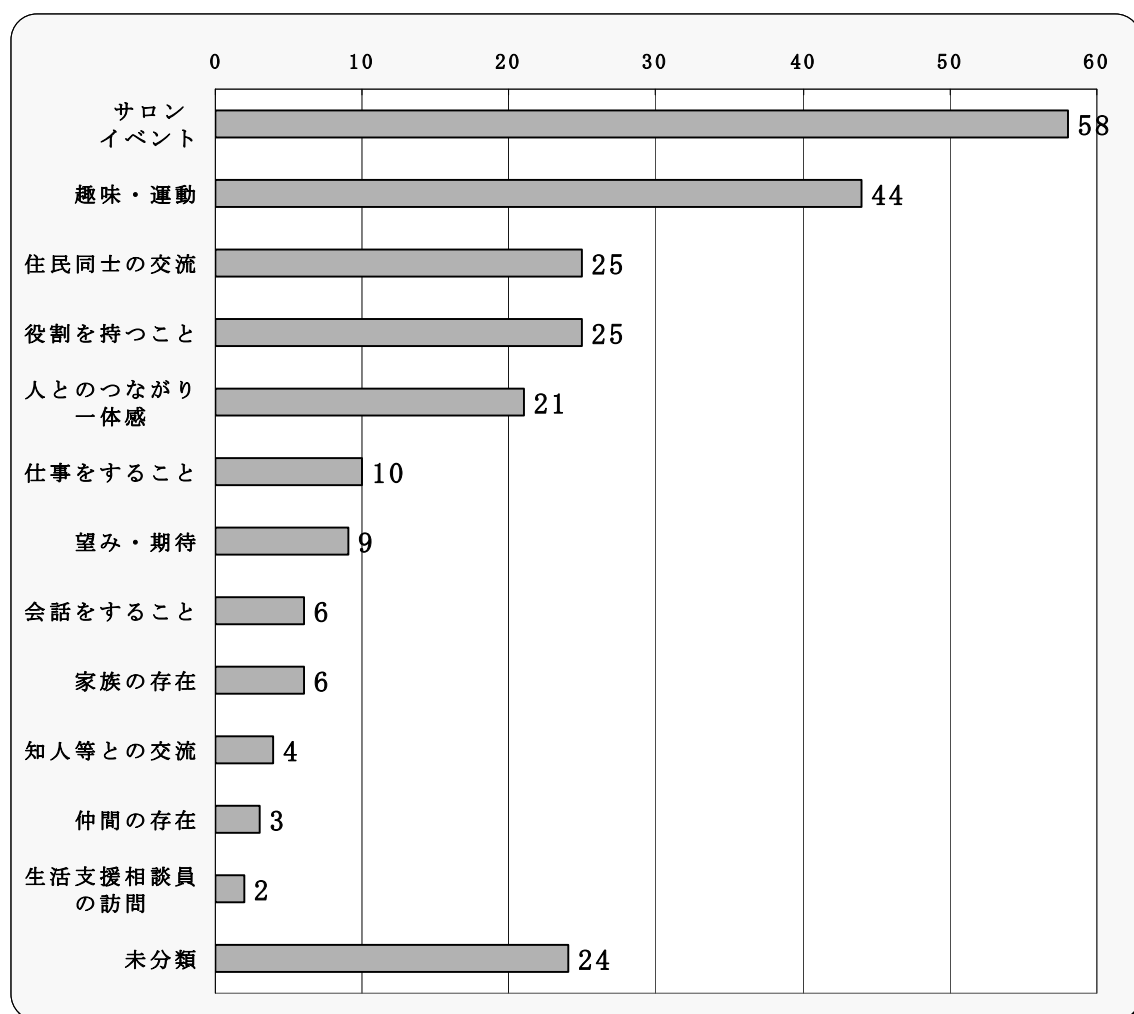
特に回答が多かった内容は「サロン・イベント」でした(回答数58)。「問1」で、「孤独感・孤立」の不安が、借り上げ住宅で多く、仮設住宅で少ない理由の一つをここに見ることができます。

次いで「趣味・運動」の回答が多く、軽い散歩から、これまで行ってきた趣味活動や新たにチャレンジする趣味活動など、運動や趣味活動は避難住民の張り合いになっています(回答数44)。

また、「住民同士の交流」を張り合いにしている方が多いこともわかります(回答数25)。

また、仮設住宅内や家族のなかで「役割を持つこと」が、その本人の張り合いや生きがいにつながっていることもわかります(回答数25)。

ただし、「未分類」のなかには、今の状況で生きがいは無いとする回答があることも見逃してはいけません。



◆分類：「サロン・イベント」から抜粋

慣れてきた仮設住宅の中で定期的になっているイベントサロン活動等。
(参加する楽しみ)

最近ではサロン参加者も増えてきて、サロンが楽しみだとおっしゃる方もいる。サロンで教わった体操や製作物を自宅でもやるのが楽しみだと。

サロン参加にて、他の住民と会話をしたり、レクリエーションを行う事で、笑ったり楽しまれている様子。

◆分類：「趣味・運動」から抜粋

趣味で裁縫をしたり竹細工や編み物など物作りをしている

避難した事により家でやっていた仕事ができなくなったため時間に余裕ができ、自分の好きな事(裁縫、編み物、写真、畑をかりて野菜を作っている人まで)ができて楽しいという前向きな考え方。

体を動かすこと。毎日のウォーキングや週1回の体操教室などを楽しみにしている方が多い

◆分類：「役割りを持つこと」から抜粋

自分が誰かに教えてあげることができる。誰かの役に立っているという意識が生きがいとなっている。自分の好きな事を先生として皆に習ってもらえることが、張り合いとなっている。自分の役割りがあること。

大工さんだった方が近所の人達にたのまれて物置や棚を作ってあげたりしている。

家族の中でも役割りがあり自分の存在、立場が確立されている。

◆分類：「住民同士の交流」から抜粋

自立している入居者が多いので声かけあい、バスツアー、旅行、買い物などしている。

新しいつながりをもった住民同士で買い物したり、旅行へ行くなど親睦を深める行動が見られること

◆未分類から抜粋

今の状況で生きがいは無いと思います。

何もかもを失い、地元にも戻れない生活のため、生きがいも張り合いも無い方が居ます。少しでも傾聴する事が大事と思っています。

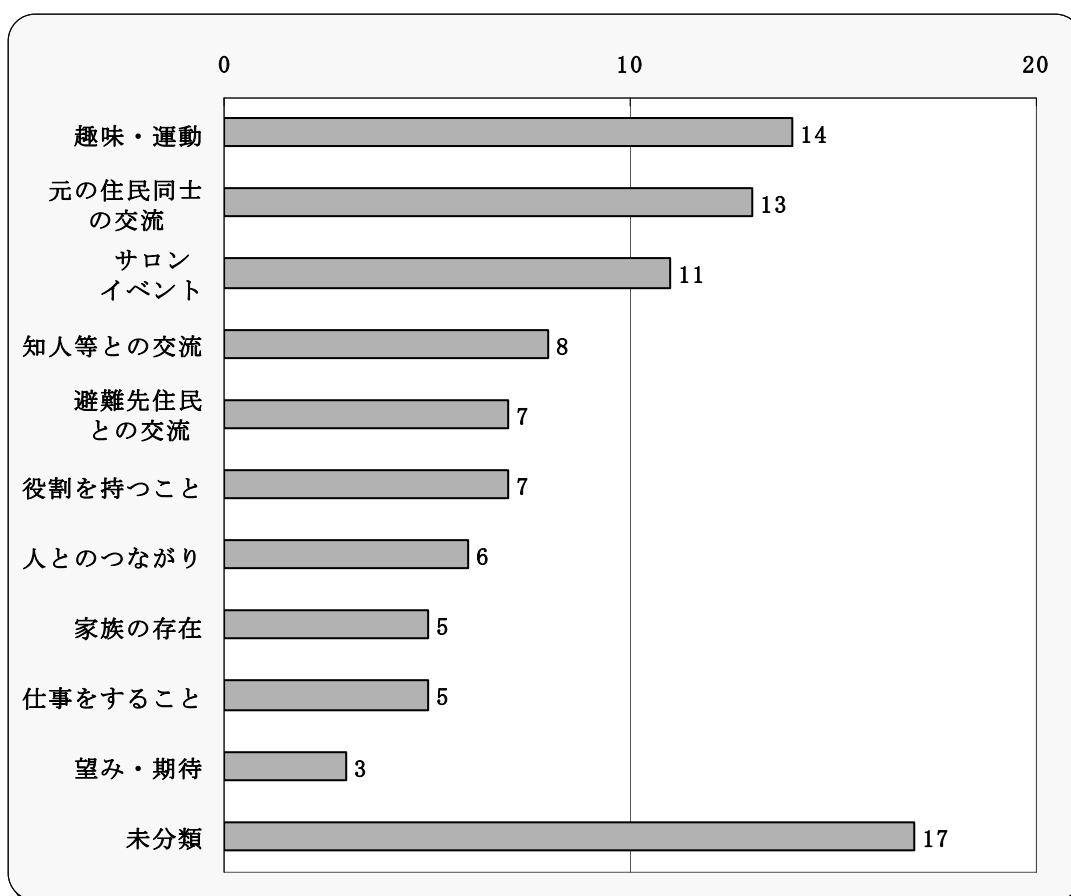
【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数 96）

借り上げ住宅の場合は10項目に分類されました。

そのなかで記述が多かった「趣味・運動」（回答数14）や「元の住民同士の交流」（回答数13）が借り上げ住宅で生活する方の張り合いや生きがいになっていることがわかります。

また、「避難先で地元の人達と交流があった時」「地元の行事に誘われて、参加して交流できていること」など、「避難先住民との交流」が今の張り合いや生きがいになっていることがわかります（回答数7）。

「未分類」のなかには、「まわりに知人がなく、家からあまり外に出ない事が多い」、「特に生きがいと思えるものはない」など、張り合いや生きがいを持たないとするような回答が含まれています。



◆分類：「趣味・運動」から抜粋

中高年においては趣味の活動時間を希望する人がでてきており、居住地の教室サークルを利用している人もいます。

体を動かす機会が少なくなり、皆さん健康維持の為自分なりに買い物は歩いて行ったり、時間を決めて散歩をしています。又、地元の協力により、グランドゴルフなども楽しんでいます。

高齢者…長期避難の中で体力、筋力低下しないように個々に体操や散歩を心がけている。（特に運転出来ず仮設の体操に行く事が出来ない方）

◆分類：「元の住民同士の交流」から抜粋

サポートセンターの利用や町・村民が集える場所があることで孤立感が軽減する。

同じ町民同志の語らいの場。

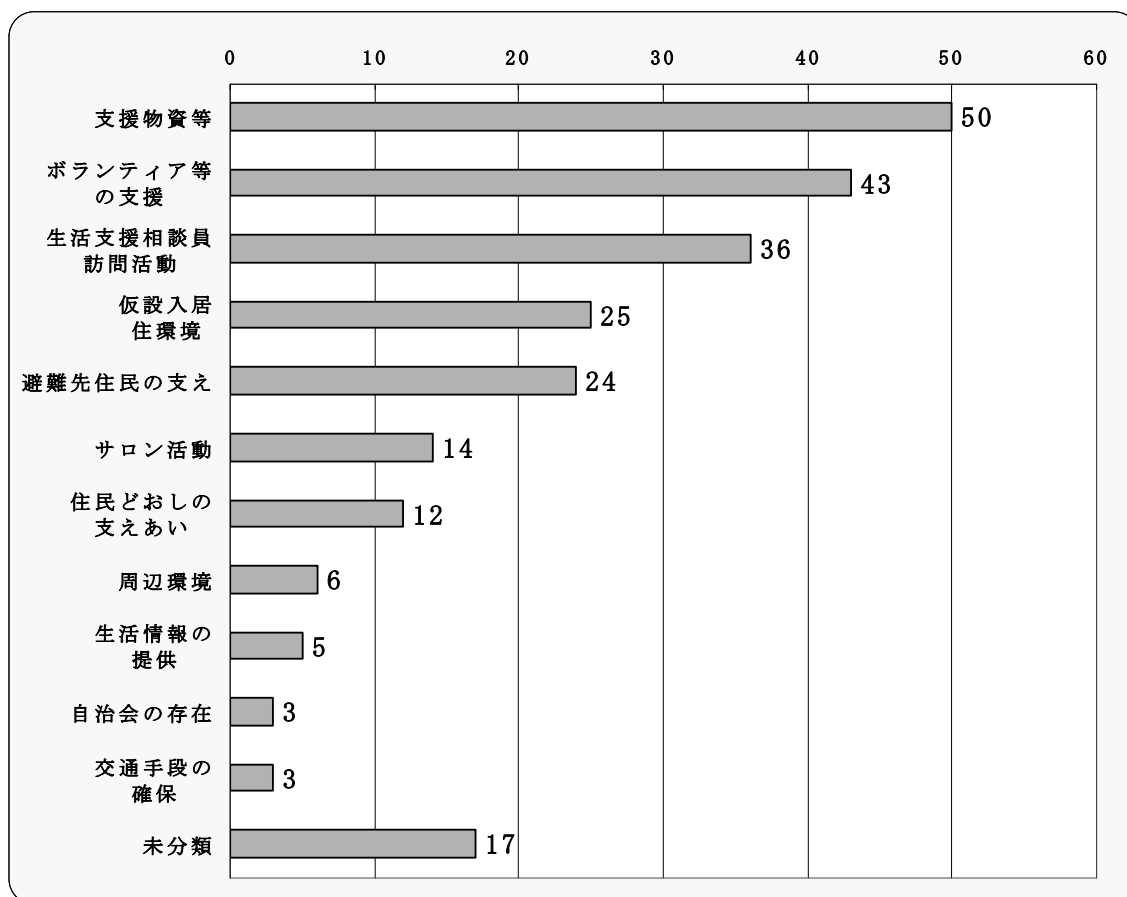
【問４】避難生活のなかで、これまでの間に感じた生活上の満足感や感謝していること。（複数回答）

【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数２３８）

この問いに対する回答は、以下の１１項目に分類することができました。

そのなかでも、「支援物資等」の配布については多くの住民の方が満足や感謝をされていることが分かります（回答数５０）。

また、「ボランティア等の支援」に対する感謝（回答数４３）や「生活支援相談員訪問活動」に対する感謝（回答数３６）が、生活支援相談員自身で感じられるほど大きいことが伺えます。



◆分類：「支援物資等」から抜粋

電化製品セット、食料品、衣類などを頂き、又寒さ対策としてたたみを入れて頂いた事に大変ありがたく思っています。

様々な支援や物資等があり、「人と人が支えあってるんだと感じた。毎日訪問して頂いていることが感謝だと」住民の方からの声が聞かれる。

様々な団体から支援物資を頂き大変助かっていると喜んでいました。

◆分類：「ボランティア等の支援」から抜粋

各地からのボランティアで炊き出しや通路の整備、花植え等の支援に感謝しています。

多くのボランティアさんから様々な支援をしてもらい本当に助けられている。

年末のもちつき会を行ってくれたボランティアの方に避難している事を忘れるくらい楽しい時間を過ごせたと住民から感謝の言葉が聞かれました。

◆分類：「生活支援相談員訪問活動」から抜粋

各私達、生活相談員が訪問する事によって、「一人じゃない、守ってもらっている。とても嬉しい、ありがとう」と私達に感謝の言葉を掛けてくれる方も多いです。

生活支援相談員に困り事を相談した時、すぐ関係機関に繋いでくれ、対応してくれた時。

住民に寄り添い、相談相手や話し相手になった時「ありがとう」と感謝の言葉が聞かれた。

【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数 85）

借り上げ住宅の場合は11項目に分類されました。

ここでは、「避難先住民の支え」に感謝している様子が浮かび上がります（回答数21）。特に大家さんの配慮をありがたく思う方が多いようです。

また、仮設住宅の場合と同じく、「生活支援相談員訪問活動」に対する感謝が直接感じられるようです（回答数15）。

逆に、「特になし・不満」があるとの回答もあり、今後、借り上げの住民を支援していく方法について考える余地があることが伺えます。

◆分類：「避難先住民の支え」から抜粋

地元の住民の方が大変親切で、いつも気にかけてくれる。不安だらけの中で生活をしているので周りの方のあたたかい気持ちにふれるたび、ここを選んでよかったと思う。

大家さんが良い方で、個別に支援してくれて、それが役立っている。支えられている。

地区の行事や作業等の参加によって、その地区に受け入れてもらえた事。
野菜の作り方を教えてほしいとたずねてこられ、教えてあげた事。

◆分類：「生活支援相談員訪問活動」から抜粋

近所に知り合いの方がいないので、訪問した時「遠い所からわざわざありがとうございます」と喜ばれます。

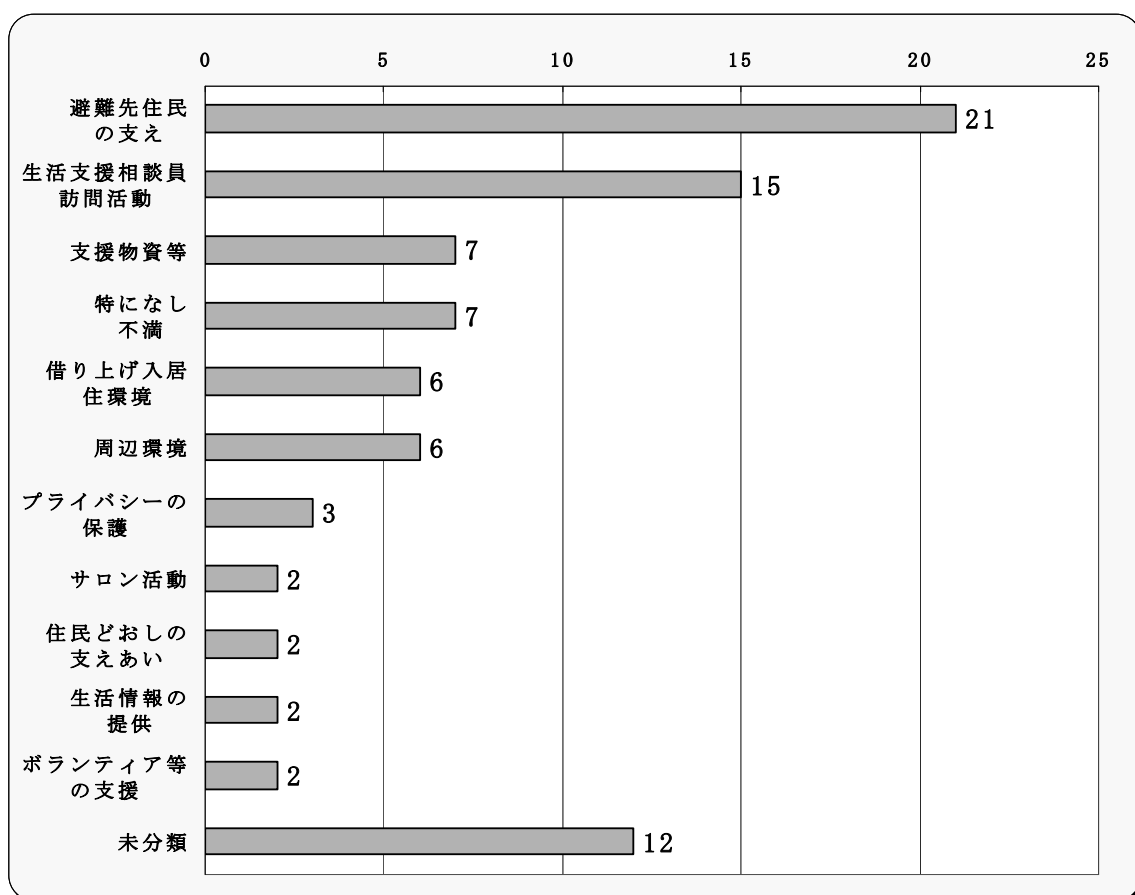
私たちが初めて訪問した時に、帰り際に「いままで誰も訪問した人もなくこんな話しをしたのは初めてだ」と笑顔で感謝されたこと。

◆分類：「特になし・不満」から抜粋

満足や感謝していることは聞かれない。何も出来ないのが不満。身体を動かしたい。

仮設住宅と借り上げ住宅との支援の差に不満。

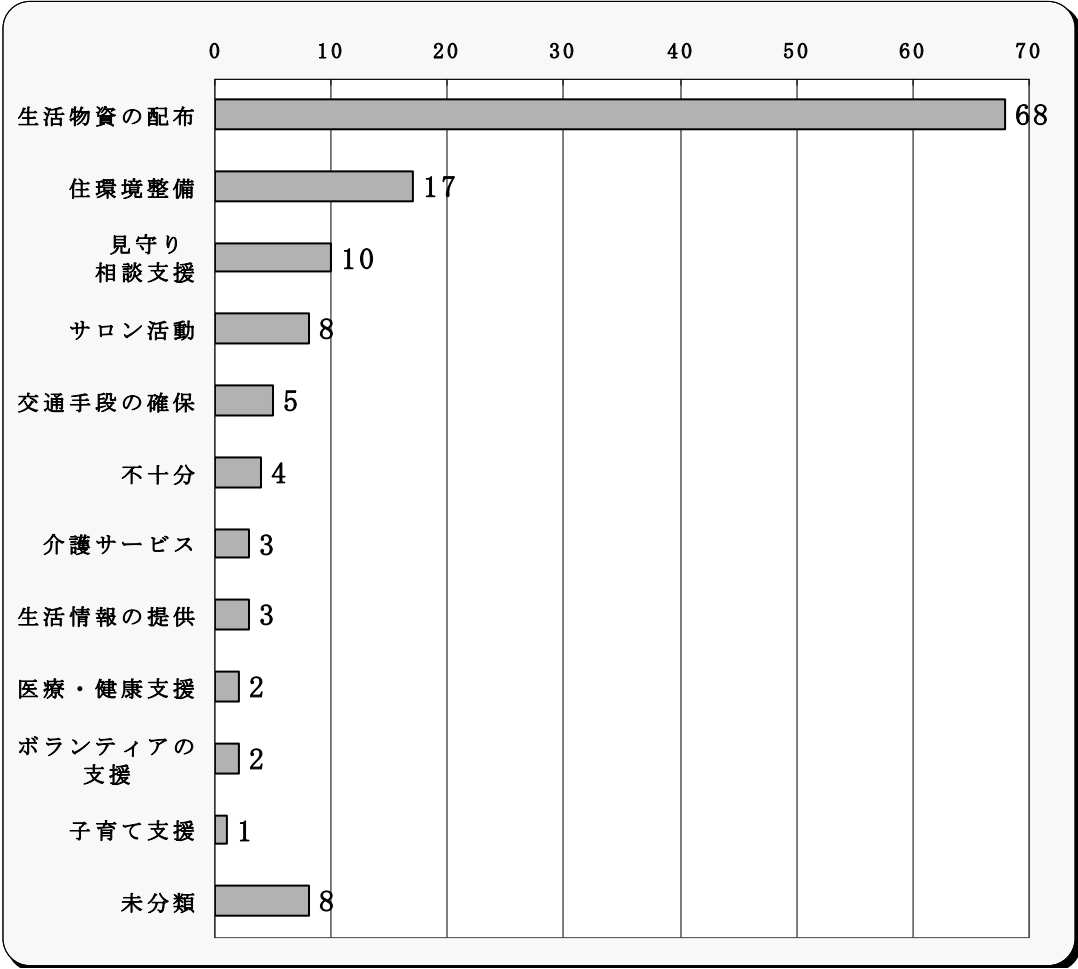
特になし。
不満の声が多い。



【問 5】仮設住宅や借り上げ住宅入居開始当時と比較して、避難住民へ十分に行き届いてきた支援。

【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数 1 3 1）

この問いに対する回答は、以下の 1 1 項目に分類することができました。
 下記グラフのとおり、群を抜いて「生活物資の配布」がこれまで十分に行き届いてきたことが分かります（回答数 6 8）。生活するには困らないほどに物的支援は行き届いてきたと推測されます。
 また、寒さ対策を中心に「住環境整備」がされてきていることも伺えます（回答数 1 7）。



◆分類：「生活物資の配布」から抜粋

行き届いてきた支援	具体的内容
支援物資の配布	企業や全国各地から届けられた支援物資が入居者の元に届くのが早くなった様に思う。
生活してゆく上で必要とされている物品	馴れない土地に生活していく上での暑さ、寒さの対策上の物品（対策の方が後手になってしまっている面も）
物資（主に食べ物）	ありがたいが消費しきれず賞味期限が過ぎてしまうことがあるという話しを聞いた。

◆分類：「住環境整備」から抜粋

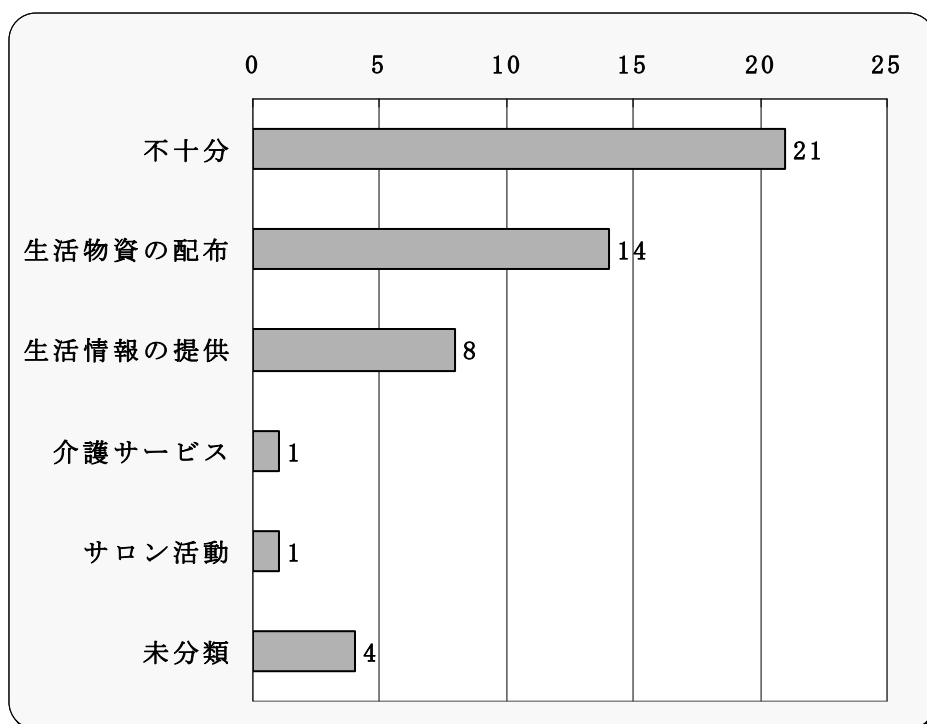
生活上の課題	具体的内容
住宅に関することなどのハード面	雨どい、二重サッシ、エアコンの増設など
住環境がととのってきた	寒さ対策（エアコンの追加、タタミ、二重サッシ、暖房器具、断熱材）などを行い、住みやすくなってきた。
住宅の改善	風除室が付けられ、洗濯干し場の屋根、縁下（床下）の囲い、窓の二重サッシが付けられた。

【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数４９）

借り上げ住宅の場合は５項目に分類しました。

「生活物資の配布」は行き届きつつあるようですが（回答数１４）、それでもまだ「不十分」であることがこの結果からは伺えます（回答数２１）。仮設住宅と比べると様々な面での支援が不十分だと感じる住民が多いようです。

【問４】と同じく、今後の借り上げ住宅の避難住民の方を支援していく方法について考える余地があることがここからも伺えます。



◆分類：「不十分」から抜粋

行き届いてきた支援	具体的内容
特にないのでは？	仮設に比べるとやはり支援が行き届いていない、または不十分である。そしてそういうことに皆さん敏感。
今のところはないと思います	２回くらいの物資の支援はありましたが、行き届いた支援には当てはまらないと思います。
	仮設と借り上げ住宅の支援の格差に借り上げの住民からは口をそろえるように苦情が出ている。（物資、情報 etc…）

【問6】問5とは反対に、いまだに不足している支援。

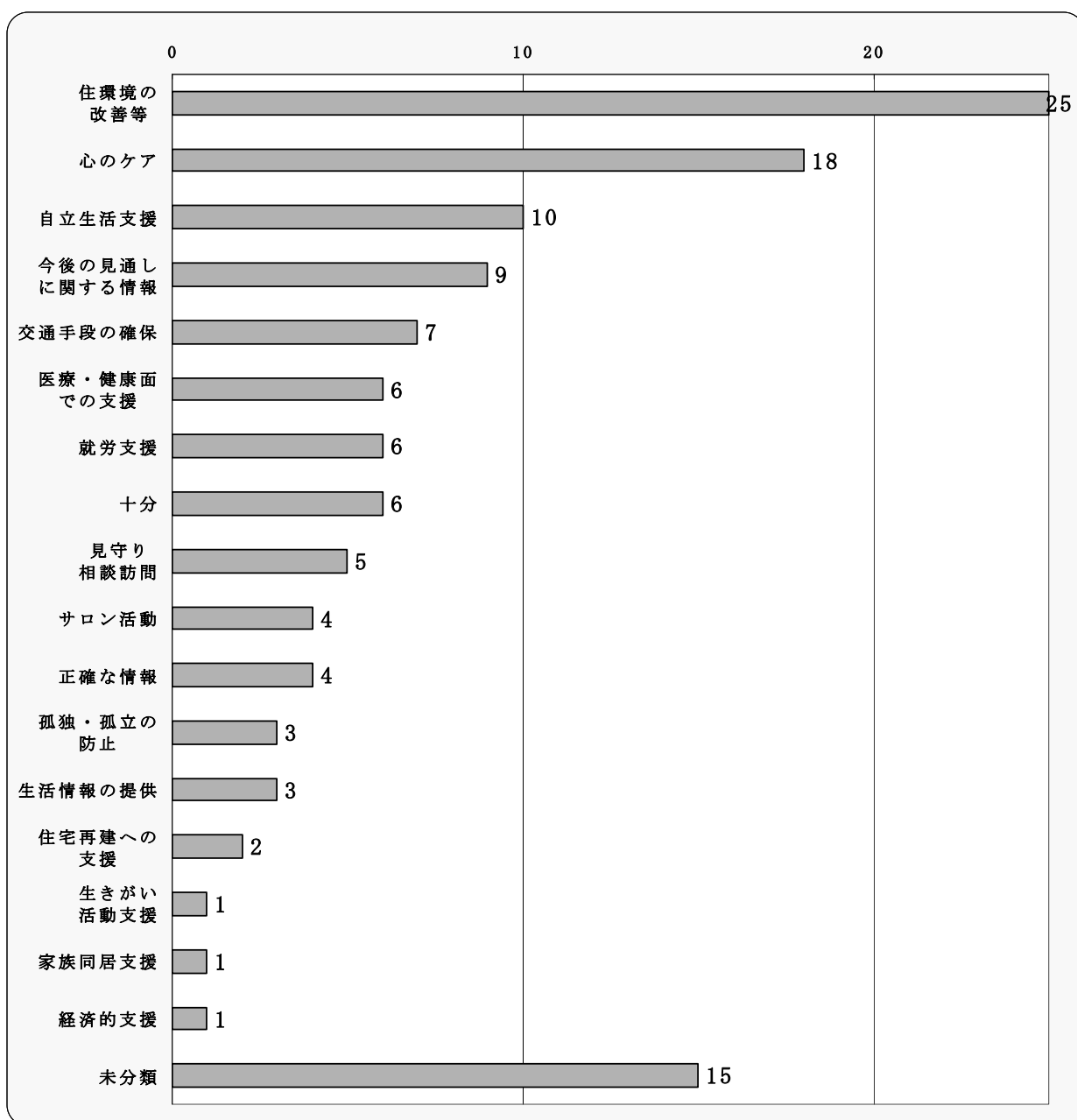
【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数126）

この問いに対する回答は、以下の17項目に分類することができました。

【問5】では行き届いてきたとされた住環境整備について、一方ではまだ「住環境の改善等」が必要であることが明確になっています（回答数25）。【問2】でも解決が必要とされた結露対策や水道管凍結防止などの対策が不十分なようです。

また、ハード的な支援不足とあわせて、避難された住民の「心のケア」についてはまだ足りないことがわかります（回答数18）。

「今後の見通しに関する情報」も不足している状況（回答数9）のなかで、住民の精神的ケアを行うための支援が求められているようです。



◆分類：「住環境の改善等」から抜粋

不足している支援	具体的内容
仮設建物の不備・不具合	・部屋の結露がひどく、天井いっぱい水滴が着き、コンセント周りもひどくぬれてしまうので漏電の危険がある。 ・はき出し窓の部屋が少ないので火災発生時には外に逃げる所が玄関しかない、高齢者にはとても危険
凍った道路、屋根の対応	仮設により未だに雨ドイがなく玄関及びアスファルトは、凍りついておりすべって、骨折ねんざなどされる方がおります。
建物に関しての支援	柵がない為、床にポット等を置いてあったり、整理がされていない、転倒のおそれがある。物がある為、部屋が狭くなり圧迫感がある。その為ストレスを感じている。

◆分類：「心のケア」から抜粋

不足している支援	具体的内容
心のケア	仮設住宅から退去する方が増えている。その一方で、震災から立ち直れていない方も数多くいる。仮設に残る人の心のケアが心要になっていると考える。
津波で家や家族を亡くされている人への心のケア	最近になってようやく津波の話をする方も出てきたが、まだまだ多くの人が心の奥に本当の気持ちを押し込んでいると思われる。
メンタル面での支援	一見落ちついた様に見える生活も先の見通しが立たない今、抱えている不安は大きいものがあり、発散する場やカウンセリングが必要と思われる。
心理面でのケア	震災後、1年を向かえようとしているが、いまだ心の傷が癒えない状況。まだまだ時間がかかると思うが心のケアについての支援が必要だと思う。
精神的ケア	モチベーションの維持が難しい。だいた生活に慣れて来ているが、今後のケアが必要ではないかと思われる。

◆分類：「今後の見通しに関する情報」から抜粋

不足している支援	具体的内容
今後についての説明	物資ではなく、精神的に落ちつき、又、納得できる国、県、市町村からの説明が足りないと感じる。
情報	長期的に避難するのか短期的なのか方向性が決まらないので、仕事ができない不安

【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数 66）

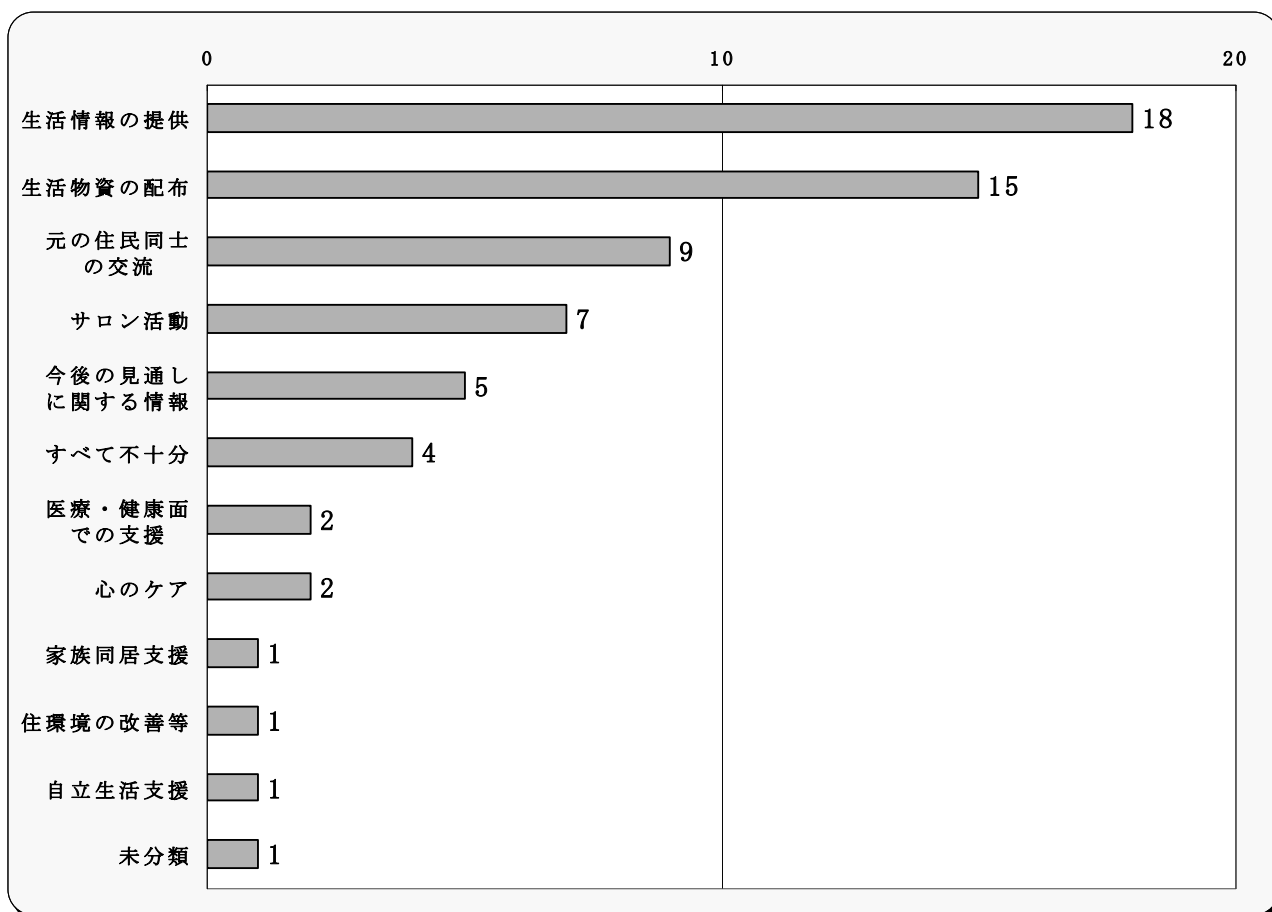
借り上げ住宅の場合は 11 項目に分類しました。

【問 5】では行き届きつつあるとした「生活物資の配布」ですが、ここではまだ不足していると感じている住民も多いようです（回答数 15）。

しかし、物資よりも不足感があるのが「生活情報の提供」です。周辺のことがわからない避難生活では、生活に必要な情報が求められています（回答数 18）。

さらに、すぐ近くに同じ地元住民がいない方にとって、「元の住民同士の交流」が望まれているにもかかわらず、それが不足していることも伺えます（回答数 9）。

仮設住宅の場合は「十分」とする回答があった反面、借り上げ住宅の場合は「すべて不十分」であるとの回答があり、両者の間に支援格差があることが伺えます。



◆分類：「生活物資の配布」から抜粋

不足している支援	具体的内容
物資提供	収入のある自立した方は、なくても良いと思うが、生活の安定してない方も多く、仮設との物資の差に不満を持っている方が多い。
物資の配布	借り上げの人にはホットカーペットとか送られてきていない。仮設ばかりもらえるとの訴えが非常に多い。
支援物資、ボランティア、情報提供	仮設は多くの方に周知され支援を受ける機会が多いが、雇用促進等に入居されている方がいることはあまり周知されていないため支援は少ない

◆分類：「生活情報の提供」から抜粋

不足している支援	具体的内容
さまざまな情報	借り上げ住宅では、広報紙や市、その他関係機関からの文章等配布されていないところが多い。
情報について	物資配布や地区の集会など必要な情報が入って来ない。またどこに行ったら必要な情報が得られるのかもわからない。隣組だった人がどこに住んでいるかや地元地区の会議が開かれていることもわからない。
情報がなかなか入ってこない。	仮設住宅と違い、役場が近くに隣接している訳でもないので小さな事でもいいから、どうなっているか知りたい。

◆分類：「元の住民同士の交流」から抜粋

不足している支援	具体的内容
交流事業の情報と参加する機会	点在していて難しいことは分かっているが、集まって話せたらと思っている方が多いため。
町民どうしの交流の場	住民が分散しているので難しいが、町民が自由に出入りができる場が、それぞれの地域に設けられないか。そのための交通手段が欲しい。
コミュニティーの場、交流	各市町村に避難している方々の殆どが同村民の集いを開いてもらいたい（市町村ごと）旨の話が出ています。

◆分類：「すべて不十分」から抜粋

不足している支援	具体的内容
	環境、情報、立場、全てにおいて不足している。
	借り上げはまだなにも支援されていないとの声が多い。
何もかも不足	物資もふくめ、それに対する情報も来ない。市行政の情報も広報紙のみで、被災先での同じ前住所者との交流の場もない。

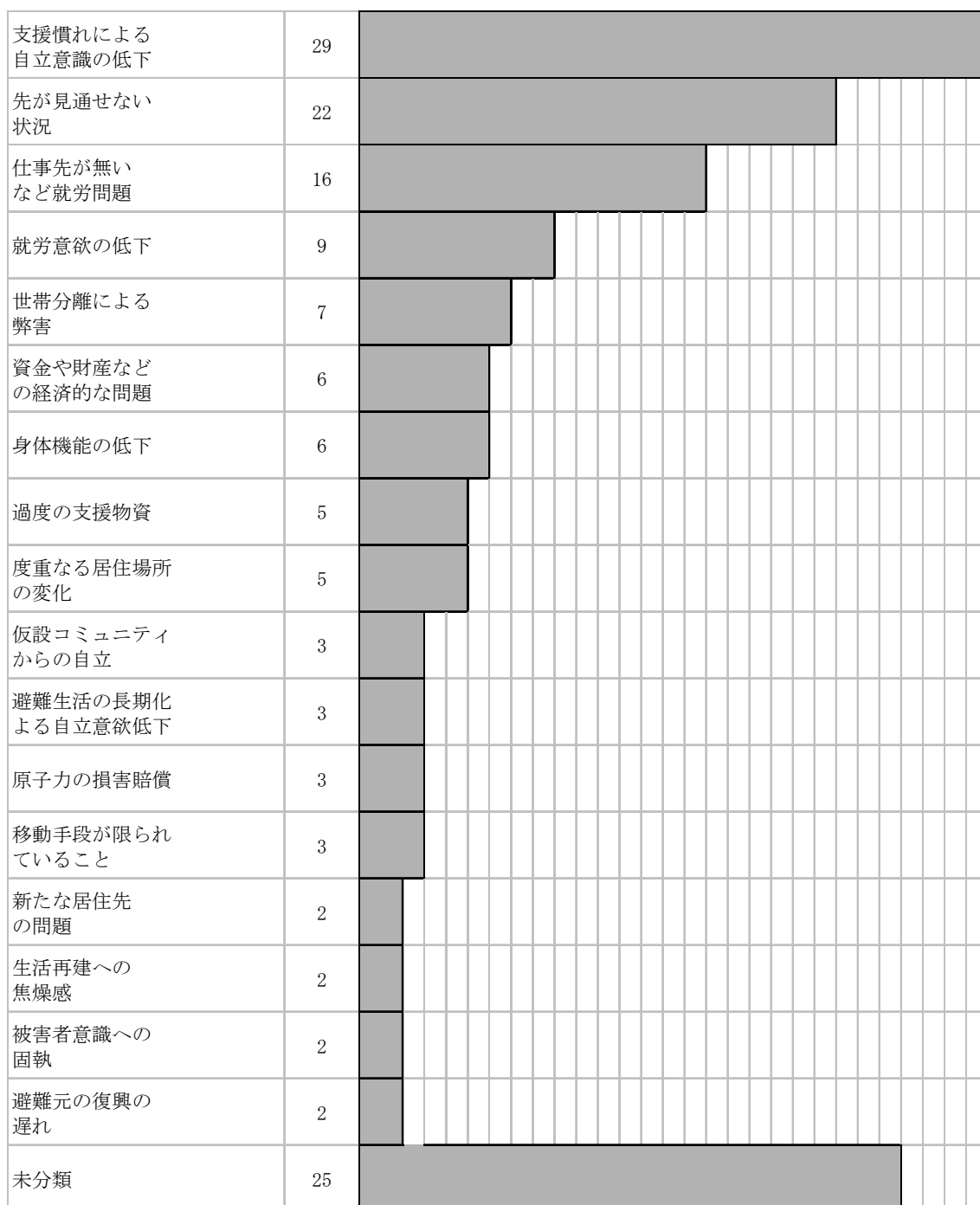
【問 7】避難住民が今後の新たな自立生活を営むうえでの障害。

【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数 150）

この問いに対する回答は多岐にわたり分類されましたが、それだけ今後の自立生活に向けた課題が多いことが推察されます。特に、【問 5】にあるように、生活物資の支援は十分に行き届いてきたが、反対に「支援慣れによる自立意識の低下」を招くような状態に至っていることが懸念されます（回答数 29）。

また、放射能汚染により、震災から一年が経過してもまだ「先が見通せない状況」のままであることが、次への歩みを止めているような現状が回答からも読み取れます（回答数 22）。

さらに、「仕事先が無いなどの就労問題」も自立生活を営むうえでの大きな障害となりそうです（回答数 16）



◆分類：「支援慣れによる自立意識の低下」から抜粋

支援は大切だとは思われる方もたしかにいるが、いつまでもどこまでもするのは、自分で元のような生活に戻って行こうとする力をそいでしまっているような気がします。いつまでも今のままではいけないと気づいてもらえるようにした方がいいと思う。

物資の提供や寒さ対策など不自由なことは全て支援が入っているため、今後自宅に戻った際に自立していけないのではないかと思う。（やってもらって当たり前になっているのでは？）

仮設にいと物資が届くため満足してしまっている。自分で調達せず受動的な生活に慣れてしまった。同じ様な環境の人達の中で過ごしているのも、自立への意欲低下が見られる。

仮設住宅は支援がしやすいからか、支援物資がたくさん届いたり、イベントがたくさんあります。震災当初は良いと思いますが、今現在、そこまでの支援はもう不要なのではと感じます。「物」の支援のし過ぎは「してもらって当たり前」という考え方を生んでしまいそうな気がするからです。本当に「物」に困っている人もいますが、自立生活を営むことを考えると「し過ぎ」は良くないと思います。

◆分類：「先が見通せない状況」から抜粋

地元に帰れるかどうかははっきりしない。今後の生活の拠点（永住する家）を定めることができないため、長期の仕事に就いたり、家を建てたり等ができず、生活を安定させるためのスタートができない。国等が進めている方針と住民の本音が必ずしも合っていない（補償、除染、帰村等）

定住地のない所での職探し、子供達の学校によって動けない環境、又は一緒に暮らせない等、生活の拠点が定まらず前に進めない家庭が多い。

原発による先が見えない避難生活の中で今後の方向性がわからず、正規の雇用に就く事も出来ず、大震災によるだけの避難とは少し違った温度差を感じ、そう言った事が自立の障害になっていると思われる。

地元に帰れば家や土地があるのと言う事で、一歩前に進めないでいる方が多いように見うけられる。それによって、就労等に制限が出来なかなか勤めにでれない人もいる。

◆分類：「仕事先が無いなどの就労問題」から抜粋

仕事がない。就けない。まず仕事に就く事が自立への第一歩だと思います。しかし、求人が少ない上に、先が見えないために（もし就職してしまうと町の方針が出た場合、再び職さがしをするか、家族とはなればなれになる可能性もある）避難先で就職すべきか悩んで仕事に就けずにいる人もいます。

長期間の離職による障害また就職先が少ない事

「先が見通せない状況」が今後の新しい自立生活を営むうえでの大きな障害となっていることは仮設住宅の場合と同じです（回答数9）。

[illegible]

【問 8】避難住民の見守りや相談援助活動で、生活支援相談員と最も連携が必要な関係職種及び専門機関。（複数回答）

【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数：職種 140 機関 198）

仮設住宅の避難住民の見守りや相談援助活動を行ううえで、生活支援相談員との連携が必要とされる関係職種及び専門機関については下記のとおりです。

職種では「保健師・看護師」が目立って多く（回答数 62）、専門機関では「行政機関」との連携を必要としています（回答数 75）。その他「地域包括支援センター」（回答数 31）、「保健センター」（回答数 22）などとの連携があげられています。

関係職種		専門機関	
保健師・看護師	62	行政機関	75
民生委員・児童委員	18	地域包括支援センター	31
介護支援専門員	13	保健センター	22
医師	7	医療機関	21
介護職員	7	社会福祉協議会	17
仮設連絡員	7	福祉関係機関	8
行政職員	6	保健福祉事務所	6
仮設住宅管理人	4	心のケアチーム	5
ソーシャルワーカー	3	教育機関	3
臨床心理士	2	自治会	3
自治会役員	1	介護福祉施設	1
社会福祉士	1	原子力災害対策機関	1
精神保健福祉士	1	在宅介護支援センター	1
他市町村の生活支援相談員	1	ハローワーク	1
弁護士・司法書士	1	法務局	1
ホームヘルパー	1	訪問介護事業所	1
ボランティア	1	訪問看護事業所	1
未分類	4		

【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数：職種 56 機関 94）

借り上げ住宅の避難住民の見守りや相談援助活動を行ううえで、生活支援相談員と連携が必要とされる関係職種及び専門機関については下記のとおりです。

仮設住宅と同じく、「保健師・看護師」が最も多く（回答数 26）、次いで「民生委員・児童委員」となります（回答数 14）。

専門機関ではやはり仮設住宅と同じく「行政機関」が多く（回答 36）、次いで「社会福祉協議会」（回答数 15）、「地域包括支援センター」（回答数 13）となります。

関係職種

保健師・看護師	26
民生委員・児童委員	14
介護支援専門員	4
行政担当職員	3
社会福祉士	2
精神保健福祉士	2
医師	1
自治会長	1
他市町村の生活支援相談員	1
ホームヘルパー	1
臨床心理士	1

専門機関

行政機関	36
社会福祉協議会	15
地域包括支援センター	13
保健センター	9
医療機関	7
福祉関係機関	5
保健福祉事務所	3
介護福祉施設	1
教育機関	1
原子力災害対策機関	1
自治会	1
専門職チーム	1
民生委員・児童委員協議会	1

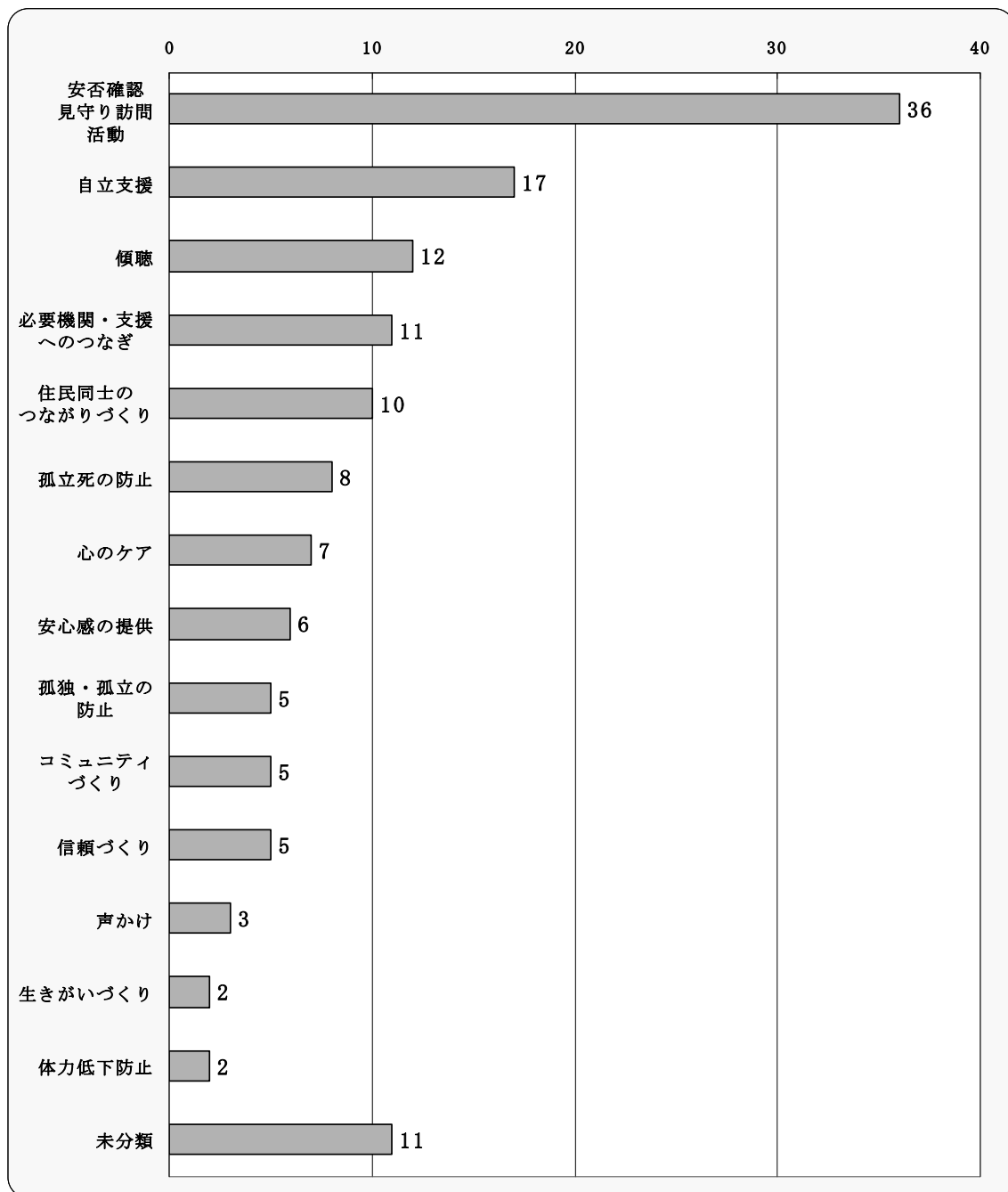
【問 9】今後 1 年を見通し、避難住民の生活支援として生活支援相談員が行うべき活動。

【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数 1 4 0）

この問いに対する回答は、以下の 1 4 項目に分類されました。

この先 1 年程度を見通し、生活支援相談員の行うべき活動として、住民の身近なところで「安否確認・見守り訪問活動」を行っていくことが大切であるとの回答が多く得られました（回答数 3 6）。

また、今後を見通したときには、「自立支援」も大切になってくるとの認識が生活支援相談員のなかに多くあることがわかります（回答数 1 7）。



◆分類：「安否確認・見守り訪問活動」から抜粋

最も大切な活動	具体的内容
定期的な見守り	前回訪問した時には大丈夫だと言っているにも1週間後に事務所に電話がきて困ったから来て欲しいだとか、2ヶ月前には元気で動き回っていた方も困ったから相談に来て欲しいと言われて行ってみると寝込んで生活困難になっていたりと、日々変化があるので、それを見逃さない為には細めな見守りが必要不可欠だと思います。
見守り	避難生活が長くなればなるほど、自立できる方は就職などにより仮設住宅を放れて行くと思います。私達相談員は仮設に残るしかない高齢者や障害者など弱者への見守りや声かけが最も大切だと考えます。
定期的な全戸訪問	定期的な全戸訪問で、見守り対象世帯を把握することが重要だと思う。各家庭で状況は常に変化していくと思うので、そういったことを念頭に置き、付かず離れず、広い視野を持って訪問することが大切と考える。

◆分類：「自立支援」から抜粋

不足している支援	具体的内容
自立への声かけ	自分から行動して行けるような声かけをしていかないと人が何かしてくれるだろう、悪いのは自分じゃないなどとばかり考え、自立して行こうとしない人が増える。
自立のための支援	日常生活や働くためのやる気を出してもらうきっかけ作りをする
自立生活へ向けての支援	今後、仮設を退居しなければならないという焦りや不安も多くあります。しかし、自分では前に進むことができない方に対しての支援をしていきたい。

【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数73）

借り上げ住宅の場合は12項目に分類されました。

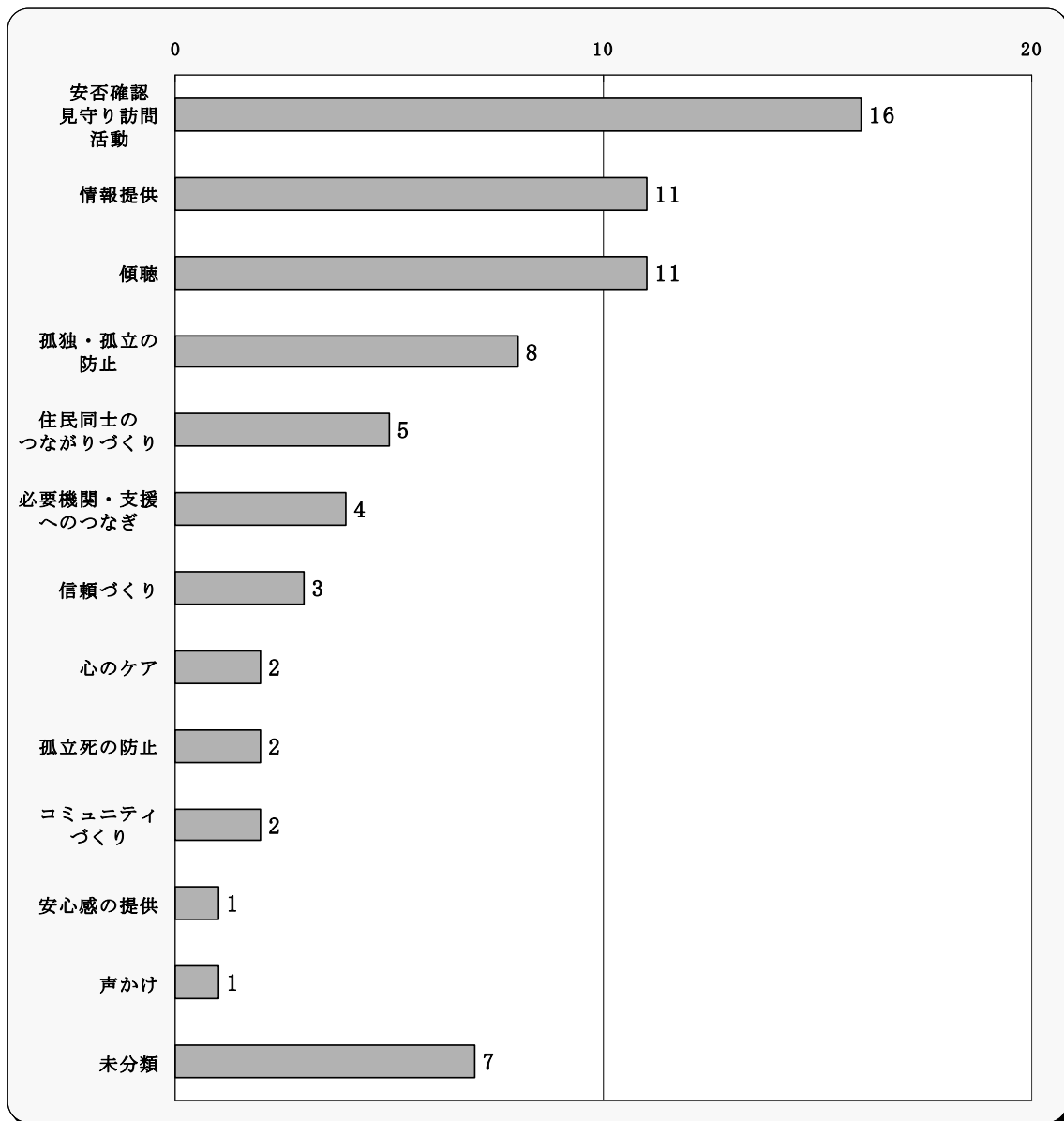
仮設住宅と同じく「安否確認・見守り訪問活動」を大切に考える回答が多かった一方（回答数16）、借り上げ住宅の場合は「情報提供」の必要性、「傾聴」の大切さを認識している回答も多くありました（いずれも回答数11）。

◆分類：「情報提供」から抜粋

不足している支援	具体的内容
情報提供	特例住宅や借り上げ住宅に住む方は就労している方が多く、情報収集する時間的余裕が少ない。またアパート・マンションなどは特に隣組がないことが多く回覧板も回ってこない。近所付き合いもほとんどなく知り合いなどがいない限り人から情報を得る事は少ない。
避難先の情報の伝達	地域の催し物、病院、公共施設などの情報の伝達が常時されていれば安心できるのではないかなと思う。
情報提供	借り上げ住宅には、情報が入らず不安な気持ちになってしまうので情報提供が必要となる。

◆分類：「傾聴」から抜粋

不足している支援	具体的内容
日中独居の人とのコミュニケーション	人との接する回数も少なく、会話をすることで本人の不安やストレスを軽減し、外部との交流が出来るようにすること。
話し相手	現状では私たちの出来る事は少なく、その時の状況に合った話し相手になり少しでもストレスの解消になればと思う



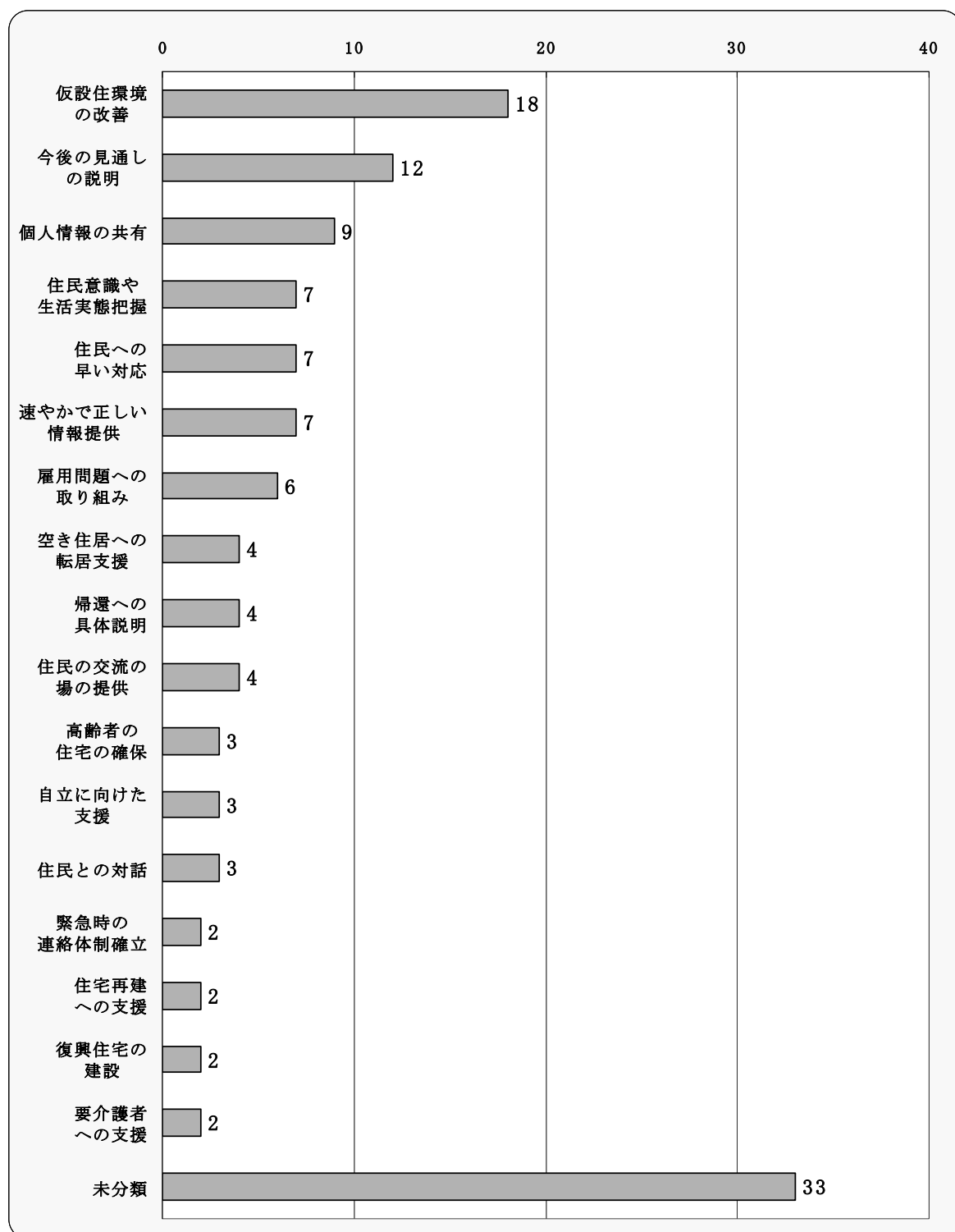
【問 1 0】避難住民の生活支援に関して、行政機関等に提案すべき事項。

【仮設住宅の避難住民の場合】（回答数 1 2 8）

この問いに対する回答は、以下の 1 7 項目に分類されました。

多い提案事項は「仮設住環境の改善」でしたが（回答数 1 8）、次いで「今後の見通しの説明」（回答数 1 2）や「個人情報の共有」（回答数 9）が挙げられました。

しかし、未分類の内容も多くあり、それだけ多岐にわたる提案が多かったこととなります。



◆分類：「仮設住環境の改善」から抜粋

仮設は特に部屋が狭いので物置スペースが無くて困るという方々の声が多い。
各仮設に空いている部屋が何か所もあるので、共同物置スペースという形で部屋を確保しても良いかと思うので提案すべき事。（これから仮設に移られる方の部屋は十分あると思う）

生活しやすくするための施設環境の整備を進めて欲しい。例えば多世帯では、洗濯物など多いのは当たり前なので、狭い仮設の軒下や室内干しでは到底無理である。避難住民が利用できる乾燥機施設の設置といったような生活に密着した悩みを解決してもらえるような行政機関のサポートが欲しいと思う。

◆分類：「今後の見通し説明」から抜粋

津波で被害を受けた方、放射能の線量が高く自宅に戻れない方、今後の生活再建をどのように進めていくのか具体的な案を早く発表して欲しいです。

仮設住宅の基礎自体が二年程度しか持たないと聞いていますが、二年経ったらその後はどうなるのか。その時に動揺する事のない様いまからしていただきたい。

◆未分類から抜粋

日本に世界にこの現状を住民とともに発信すること。今できる何かを行政が提案することが必要。避難者は今こうして暮らしていることを伝える何かを住民と作りあげることが必要。

失った土地、帰れなくなった地域の現状を踏まえ、被災者が納得できるような地域再生計画の立案。

【借り上げ住宅の避難住民の場合】（回答数66）

借り上げ住宅の場合は17項目に分類されました。

借り上げ住宅の場合の回答内容で特有なのは「平等な支援」です（回答数9）。仮設住宅との間に支援の差があることはこれまでの問いからもわかりましたが、行政機関等に対しても平等な支援を提案する回答が多くなりました。

また、地元の住民同士が離れている借り上げ住宅の場合、広域的な「住民の交流の場の提供」が求められていることもわかります（回答数8）。

そして「個人情報の共有」とあわせて、「速やかで正しい情報提供」を行政機関等には望む回答もありました（いずれも回答数7）。

◆分類：「平等な支援」から抜粋

仮設と同様の情報提供や物資の配布。
平等にするのは制度などもあり難しいのかもしれないが、不満の声が多いのだから、何とかするべきではないかと思う。同じ町民なのだから。

仮設の方が優遇されていると（物資の面以外にも）思われている。平等さが必要。

◆分類：「住民の交流の場の提供」から抜粋

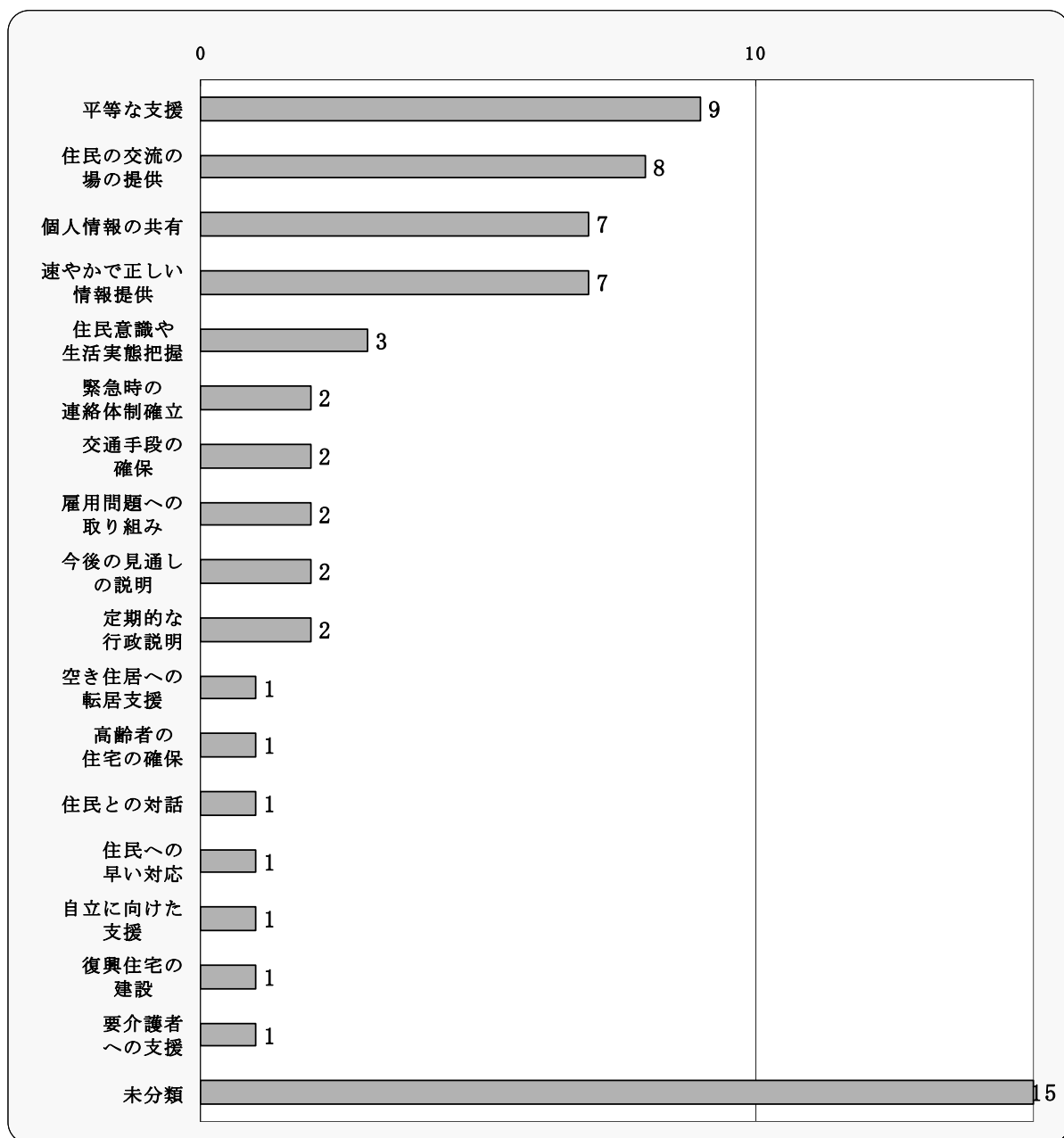
仮設住宅入居者との交流

各仮設、各地区、借り上げ住宅、住民問わず参加できる交流サロンの定期的な開催実施

◆分類：「速やかで正しい情報提供」から抜粋

町内会に加入していなくても、広報等を配付するか、逆に町内会に加入することをすすめるか。とにかく、住んでいる地域の情報が全くない。

住民に1番に正確な情報を伝え、安心させる事



2. 生活支援相談員自身の状況

※調査回答はすべて記述式です。具体的な回答を抜粋して報告します。

【問1】職務上の喜びとやりがい。

多くの生活支援相談員が、住民の方々から感謝の気持ちを言葉で伝えられたときに、喜びややりがいを感じています。また、住民の話を聞き相談相手になれることや具体的に問題解決や必要な支援につなぐことができたとき、サロン活動やイベント、訪問活動を住民の方が期待し喜んでくれていることも、生活支援相談員としての喜びややりがいにつながっているという記述が多くありました。

笑顔で「ありがとう」「いつも気にかけてくれてありがとう」「みんなに来てもらえると安心する」などの皆様の心温まる言葉を頂いた時にやりがいを感じます。

私たちの声かけに「いつも元気な声で声かけてくれてありがとう！本当に嬉しい元気が出るよ」と言われた時、私たちの仕事の大切さ、奥深さ、これからも真剣に向き合っていこうと感じました。

物の支援だけではなく、訪問し、話を伺い、本人が聞いてもらえて良かったと思われた時は、喜びを感じます。

住民の方の、悩みごと、不安なことなど話を聴いてあげるだけで、気持ちが軽くなったようで始めと終わりの顔が全く違ったりするのを見るとこちらまでうれしくなってしまいます。おいとまする時には本当に満足なされたようなほっとした顔になってくれています。聴くということの大切さが実感できる時です。

ニーズを関係機関につなぎ、その後訪問すると、解決されて安心されている様子を伺えた時に喜びを感じました。

パイプ役として、役割がはたせたと思う時。相談されたことに対して、関係機関につないで、解決がみられた時。

定期サロンを週に1回ずつ開催しているが、その時「今日は笑ったー」とか「すごく楽しかったヨ」等と声をかけていただくと、次の週も楽しんでもらおうとやりがいを持てる。

外出等せず、家に閉じこもりがちの方が、私たちが企画した交流会、茶話会等で、楽しい時間を過ごすことが出来た時。

私たちの訪問を心待ちにしてくれてまた来てほしいと言われる時

何度も訪問してると顔も覚えてもらえ、また来てほしいなど喜んでもらえること。

【問２】職務上の悩みや不安。

生活支援相談員の職務上の悩みや不安としての回答は大変多岐にわたり、自らの職責や役割、相談活動のスキル、組織内のことや自らの雇用環境に至ることまで、様々な内容の記述がありました。

生活支援相談員の職務やその目的を見失うことがある。何をする人なのか悩むことがある。

現在は臨時職員であるためいつまで働けるのか不安であり、自分たちも被災者であるので今後の生活や将来どうなるかが心配である。

仮設住宅・借り上げ住宅ともに高齢者夫婦や高齢者独居の方が多くいらっしゃるの、緊急な事態に直面した場合、冷静な対応をとることができるか不安です。

自分自身も一避難者であり、境遇を共有しているという点では理解してもらえるが、想いは各人各様であることから自分の知り得ない事例があった場合、どう答えていいかわからない場合がある。

「孤独死を出さない」のをモットーにしているので要援護者をピックアップして見守りしているが、その他に見落としている人々がいるのではないかと不安になる。

どこまでが生活支援相談員としての職務なのか、責任はどこまでなのか。

仮設まわり、サロン等のあとの住民の方々の情報をまとめる時間、システム入力の日間等の事務処理をする時間がなかなかとれずにいる。

私を含めて人生の中で大変な経験であり、これからどのように対応していけばよいのか。今行っている方法でよいのか...

解決できない不安や問題も多く、もどかしくて悩むこともある。

生活支援相談員は、社協の一員でもあるので、社協の一員としてのスキルUPを求められるとプレッシャーになります。以前は全く違う仕事をしており、福祉の仕事は全く初心者なので、どういう様にスキルUPしていくか右往左往しております。

生活上その人なりのスタイルがある中で、相談員が問題があると決めつけていないか

ちゃんと自立している若い世帯は迷惑がられるので、訪問しなくて良いのか、した方が良いのか悩む

【問3】職務上の目標とこれまでの成果や達成感。

自らが掲げる生活支援相談員としての目標に対して、これまでの成果や達成感はまだないと記述する回答が多くありました。活動を始めてから半年程度ですが、感じられる成果がある一方、まだ活動の成果を十分に感じられないことも多いことが伺えます。しかし、各生活支援相談員はそれぞれにしっかりと目標を掲げ、目標達成に向けた継続的な取り組みが住民の方々にも受け入れられており、現在では住民の前向きな生活につながっていることも以下の記述からわかります。

目標	これまでの成果や達成感
住民の方に信頼して頂いて、小さなことでも話して頂けるような相談員になること。	ずっと心を閉ざしてあまり話しをしてくれなかった方が、はじめて心を開いて涙を流して色々と話しをして下さった時、達成感を感じた。「今まで冷たい対応をして申しわけなかった」とも言ってもらえた。
被災者の新しいコミュニティー作り。孤立・孤独化の防止。被災者のストレスの軽減と癒しの場の提供。	仮設内サロンを立ち上げたことで、仮設住宅内のコミュニティー作りができたこと。外部からのボランティアを多数受け入れたことで、住民が外に対して心を開く機会が増えたこと。
1人1人の話をきちんと聞き、支援が必要な人には手が届くようなつなぎ役をしたい。	まだ、ありません
自殺・孤独死を出さない事。	現在、自殺・孤独死は出ていないが達成感はない。
元気で帰宅できるまで、それまで支援続けたい。	まだ、成果・達成感がない。
相談員がオブザーバー的な存在になるよう、住民の自立する力を引き出すこと	今まで住民の方は「お客様」のように参加するだけの茶話会であったが、自発的に手伝いをしてくれたり、企画を提案してきたり「自立」につながる動きが見受けられる。自治会の協力も得て、今後、住民主体へ移行していきたい。
顔を知ってもらい、悩みがあれば相談してもらえるような支援員になりたい。	情報として分かっている方の所へは全てまわることができ、不在者も何度か足を運ぶことで会えた方も多い。サロンも定期的に開催できており、まだまだ課題も多いが軌道にのってきたと感じる。
仮設住宅からそれぞれに生活の場を見つけて各々住宅へ移られることができるよう応援・支援する	仮設入居者が日々の生活を少しずつ楽しむ余裕ができてきて次のステップへ進めるようになったこと。
避難されている方々の生活安定と故郷に戻るその日までできる範囲で支援させて頂くこと。	仮設に入居されたばかりの時は、笑顔もなく、失望感だけが皆様の顔（表情）に現れていたが、時間と共に前を向く姿、心が出はじめ、自分たちの力で復興に対し、さまざまな活動をされている姿、声かけに応えてくれた。

【問4】活動しているうえで感じていること。

活動しているうえで感じていることは様々で、自らも避難者でありながら、支援者としてその他の避難住民の生活支援をしていくことを真剣に考えていることがこの回答から伺えます。

同じ体験をしていない状況での被災者支援は本当に難しい。どういう立場で被災者の方の話を聞けばいいのか、すぐに信頼関係を築くのは無理なので、何度も顔を合わせて関係づくりをしていくことが大事だとつくづく感じている。

避難生活が長びけば長びくほどストレスがたまり、普段あまり気にしない様なことでのトラブルが増えてくると思います。あたりまえだったことがあたりまえでなくなり、家族がバラバラに暮らすという異常な生活が日常になりつつあります。最近「どうせ…」というあきらめの言葉も少なくありません。あまり長期の目標をたてずに目の前の一つ一つを解決して、少しでも前向きになってほしいと思っています。

震災での被害は人それぞれで、津波・地震・原発の3つに分かれる。3つの被害があるので、それぞれの家の事情も違う。それぞれが求めるものは当たり前前に違っていて、そこがむずかしい。津波で家がなくなってしまった人もいれば、家はあるのに原発で戻れない人もいる。数種類の被害があることにより、支援の大きさもそれぞれ違いその違いに不満を持っている人も少なくない。同じ震災なのに同じ被災者なのにと。

人はみな、悩み、不安を抱えている。私たち相談員も避難民。先が見えない、不安に負けずに生きる！前に進む！というも感じ思っています。

相談者が関連する行政等の機関からたらい回しにされ、冷たい対応をされたと話すことがある。自分も同じような気持ちにさせたことはないか、もっと関連する機関と情報共有、連携はできないか。

全ての方々が、それぞれの思いで避難生活を送っておられることがよくわかり、全員がこれからの人生を何とか無事乗り切っていついていただきたい。

自立に向けるという事ですが、どういった意味で自立なのかよくわからず、その住民にとっての自立とは何か常に考えている。

視点が異なりますが、行政の方々は震災後から大変お忙しい毎日かと思います。その方々へのフォローが必要かと思いました。それが住民の皆さんへの対応へとつながるか。

馴れ合いになっている部分も出てきたので、気を付けたいと思います。

私事ですが、日を重ねるごとに自分の知識の浅さ、引きだしの少なさを実感するようになり、まだ、何かできることがあるのではと、考え始めています。もっと広く色々なことを吸収し、またチームの皆さんに助けられながらではありますが、今できることを精一杯と思っています。

