

「生活支援相談員活動から見る 避難住民生活の現状調査(第二回)」

報告書

平成25年5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	本調査のまとめ	7
4	調査結果(A項目)	11
5	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	25
	2. 生活支援相談員自身の状況	47
6	資料	79

序 文

東日本大震災から2年以上の歳月が過ぎたにもかかわらず、いまだに約14万人以上の方が県内外に避難しています。避難区域の再編が進み、帰宅困難区域や居住制限区域に指定された地域の住民は、今後、いつ自宅に戻れるのかまったく見通しが立っていません。

本会では、こうした避難者の生活支援を行うため、県内29の市町村に196人(調査時点)の生活支援相談員を配置し、避難されている住民の最も身近な見守り・相談者として、それぞれの避難者の心に寄り添いながら日々見守り訪問などの支援活動を行ってきています。

しかし、長期化する避難生活では、コミュニティ内での孤立、精神的不安定によるアルコール依存、ストレスから他者への暴言・威嚇行動、高齢者や児童に対する虐待、障がいを持つ方の生活困難など、福祉的問題が凝縮してきている様子が今回の調査からもうかがえます。震災後2年の経過とともに新たに顕在化する様々な課題に、生活支援相談員としても対応していかなければなりません。

震災から1年後の昨年も本調査を実施して、住民生活を支えていくための支援策を見出す資料としましたが、このたび「生活支援相談員活動から見る避難住民生活の現状調査(第二回)」を実施し、その結果を報告書にまとめました。時間の経過とともに変化していく避難住民生活の現状を把握し、必要とされる支援策を探っていくための資料となれば幸いです。

平成25年5月

社会福祉法人福島県社会福祉協議会

調査概要

1. 目 的

震災後1年が経過した昨年度も同調査を実施し、生活支援相談員活動を通して避難住民の生活不安や課題などを明らかにしました。今回の調査により、長期化する避難生活のなかにあつて、さらに今後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と共有するとともに、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としました。
- (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しました。

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25年1月4日現在 計196名)

5. 方 法

生活支援相談員への郵送調査

6. 期 間

平成25年2月4日から2月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) 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、社協全体として対応した困難事例(問題が深刻だった事例)。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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2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2年が経過する現在、避難住民が抱える具体的な生活上の課題。
- (3) 震災から2年が経過する現在、長期化する避難生活で新たに必要とする支援。
- (4) 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。
- (5) 避難生活のなかで、生活上の満足感や感謝していること。
- (6) 避難住民が今後の新たな自立生活を営むうえでの障害。
- (7) 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。

- (8) 今後の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。
 (9) 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。

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	○	3
檜 葉 町	7	○	6
富 岡 町	13	○	14
川 内 村	5	○	5
大 熊 町	16	○ ※(2)	16
双 葉 町	13	○	14
浪 江 町	34	○ ※(6)	29
葛 尾 村	3	○	3
飯 舘 村	11	○	9
相 馬 市	15	○	13
南相馬市	19	○	18
新 地 町	4	○	3
いわき市	15	○	15
福 島 市	4	○	5
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	○	3
三 春 町	2	○	2
白 河 市	2	○	2
矢 吹 町	1	○	2
西 郷 村	1	○	1
会津若松市	3	○	3
計	196		186 回答率94.9%

※複数のチーフ生活相談員の配置 ()内はその数

本調査のまとめ

A項目について

生活支援相談員が「見守り」訪問している世帯数は、調査時点で仮設住宅が4,604世帯、借り上げ住宅は1,500世帯です。前回調査時は、仮設住宅が3,622世帯、借り上げ住宅が754世帯でしたので、震災後1年目から2年目が経過するまでの間に、仮設住宅で1,000世帯増、借り上げ住宅で2倍増と、生活支援相談員の訪問世帯が大幅に増加し、活動の範囲が広がっています。

また、仮設住宅では一人世帯への訪問が全体の36.1%（前は29.6%で5.5ポイント増）、二人世帯への訪問は38.7%（前は38.5%でほぼ同じ割合）で、訪問件数の増加とともに一人世帯の訪問割合が増えていきます。 【問1、2より】

さて、避難生活が長期化することにより、様々な問題が表面化してきており、生活支援相談員だけでは解決することができないような深刻な事例となっていることが伺えます。子どもや高齢者への虐待、障がいを持つ避難者の生活困難、ストレスによるアルコール依存や暴言・威嚇行為、そして自殺未遂などに至る事例などが回答としてありました。いくつもの福祉的課題が複雑に絡み、避難世帯が抱える問題がかなり深刻化してきています。こうした対応困難な事例については、専門的職種や機関との密接な連携による対応が必要とされます。 【問3より】

コミュニティ崩壊による影響が、避難生活が長期化するほどに新たな問題を生み出しています。震災前にあったコミュニティの崩壊により、地域の伝統文化が継承できなくなり、地域の人間関係や家庭が分断し、地域住民の連携による問題解決が不可能になりました。仮設住宅内での新しいコミュニティも避難生活が長くなるにつれて、各個人の内的な問題が多様化し、また警戒区域の再編など外的な要因もあって、コミュニティ内での人間関係がうまくいかなくなるケースが見られるようになってきています。今後、復興住宅などへの移住にともない、さらに新しいコミュニティを作らなければいけないのかという不安を持ち、今の仮設住宅での人間関係づくりを敬遠する人がいます。 【問4より】

世帯分離による影響もますます大きくなってきています。子育て中の家族が分離することによって母子の情緒が不安定になったり、高齢者世帯と若い世帯が分離することによって、老老介護や施設入所などの介護問題が心配される状況にあります。そして家族が離れて生活する時間が長くなるほどに、それぞれの生活パターンができあがり、今後また同居することが困難になってきているようです。さらに離れて暮らす親世帯のことを支援者にお任せする傾向が見られるようになり、家族のつながり自体が薄れてきていることも心配されます。 【問5より】

仮設住宅と借り上げ住宅避難者への支援格差については、以前に比べて薄れてきているようですが、これまでの支援格差が同じ町村住民の気持ちのなかに簡単には消すことができない壁や溝を生み出してしまったようです。また、行政やその他の機関に対する不信感も払拭されていない現状もあるようです。また現在にあっても、仮設住宅では明らかに支援慣れしていて自立意欲が低下している状況が、借り上げ住宅では集える場がないため住民が孤立し、情報についても十分に行き届いていない状況があるようです。 【問6より】

借り上げ住宅では広域にわたって住民が避難生活をしているので、生活支援相談員が直接訪問することが難しい状況です。したがって、借り上げ住宅での避難者支援にあたっては、行政との連携により避難者の情報が適切に共有され、こうした情報をもとに避難先の地区を担当している民生委員や自治会長をはじめとする地域住民の協力が必要とされます。地域での見守り支援ネットワークを作ることが大切です。 【問7より】

B項目について

生活支援相談員から見る避難住民の実態

震災から2年が経過し、生活支援相談員から見て避難住民が日々の生活において感じている最も大きな不安は「先が見通せない」ことです。前回調査時よりも回答割合が高くなり、仮設、借り上げ問わず、避難生活が長期化するほどに先の見通しへの不安が大きくなってきているようです。また、借り上げの場合、「孤独感があり、また孤立すること」「情報が不足していること」を不安に思う住民が多いと生活支援相談員は認識しています。仮設住宅の場合には無い不安です。

【問1より】

避難住民が抱える課題では、「住宅の再建」について解決が望まれています。その他に、仮設住宅の場合は「運動不足・体力低下」や「健康維持や病気療養」について、借り上げ住宅の場合は「住宅再建」以上に「情報の不足」についての課題解決が必要とされています。

【問2より】

避難生活のなかで住民が張り合いや生きがいに行っていることでは、仮設住宅の場合、「趣味・運動」が最も多くあげられ、前回調査の「サロン・イベント」と順位が逆転しました。この1年で、住民が避難生活のなかで趣味や運動などを主体的に行い、自ら張り合いや生きがいをつくってきている様子が伺えます。借り上げ住宅の場合、「趣味・運動」以上に「家族の存在」や「元の住民同士の交流」の時間に生きがいを持っていることがわかります。

【問4より】

生活上の満足感や感謝していることとして、仮設住宅では「近隣住民同士の支えがある」との回答が「支援物資等ある」ことを上回りました。前回調査では「支援物資等」が最も多かったことから、1年が経過して、物資から気持ちの安心感へと感謝の意識が移ってきています。また借り上げ住宅では、「家族の存在」が他の回答に比べて際立って多く、長期化する避難生活にあって「家族の存在」がとても大きいことが伺えます。

【問5より】

今後、住民が新たな自立生活をするうえで、「先が見通せない状況」が懸念されます。仮設住宅、借り上げ住宅関係なく、今回の震災で避難されている多くの住民のこれからにとって、先が見通せないことが最も大きな障害となっています。

【問6より】

さらに、避難住民の生活を支援していくうえで、連携が必要な職種として認識されているのが、「保健師・看護師」です。「運動不足・体力低下」、「健康維持や病気療養」といった課題に対しても、「保健師・看護師」との連携が必要です。連携が必要な専門機関としては「行政機関」があげられ、さらに行政機関等には、生活支援相談員の視点からも避難者への「今後の見通しの説明」を求めています。

【問7・9より】

これからまた1年先を見通し、仮設住宅の場合は「安否確認・見守り訪問活動」を、借り上げ住宅の場合は「孤独・孤立の防止」をすることが生活支援相談員の行うべき活動として強く認識されている結果となりました。

【問8より】

生活支援相談員自身の状況

多くの生活支援相談員が住民の方から感謝の言葉をいただき、名前を覚えてもらい、その訪問を楽しみにしていただいていることがわかります。継続した生活支援相談員の活動によって、住民の方々との信頼関係が深まってきています。こうした住民との信頼のなかで、住民は少しずつ心を開き、住民の孤立を防ぎ、必要な機関やサービスにつなぐことができています。しかし、避難生活が長期になるにつれて住民が抱える問題も深刻化し、その対応も難しくなっており、職務上の悩みや不安も多くあります。「先が見えない不安に対する対応はどうあるべきか」「親身になって向き合っているのか」「生活支援相談員の職務はどこまでか」など自問することも多くあります。

今後の目標として、笑顔と元気で寄り添うこと、ひきこもりをなくすこと、孤立死を防止することなど日々の目標を持ちながら、住民の方が帰還するまで寄り添い、見守ることが長期的な目標となっています。

調査結果

(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

生活支援相談員が「見守り」訪問している世帯数は、調査時点で仮設住宅が4,604世帯、借り上げ住宅は1,500世帯です。前回調査時は、仮設住宅が3,622世帯、借り上げ住宅が754世帯でしたので、震災後1年目の前回調査から、仮設住宅で1,000世帯増、借り上げ住宅で2倍増の見守り訪問世帯数となりました。

全市町村集計表

(平成25年2月1日現在)

今回調査(平成25年)		
「見守り」訪問世帯数	仮設住宅 4,604	借り上げ住宅 1,500
内 一人世帯	1,665	230
(上記のうち) 高齢者世帯数	1,300	174
重 複 世 帯 非 該 当 世 帯 有 り	障がい者世帯数 68	8
	その他要支援世帯数 282	44
内 二人世帯	1,783	336
(上記のうち) 高齢者世帯数	1,561	276
重 複 世 帯 非 該 当 世 帯 有 り	障がい者世帯数 99	7
	乳幼児がいる世帯数 6	2
	その他要支援世帯数 169	48
内 三人世帯	1,156	934
(上記のうち) 高齢者世帯数	685	290
重 複 世 帯 非 該 当 世 帯 有 り	障がい者世帯数 69	19
	乳幼児がいる世帯数 70	91
	その他要支援世帯数 77	51

※「見守り」訪問

気がかりなことなどがあり、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む。

(平成24年2月1日現在)

前回調査(平成24年)		
「見守り」訪問世帯数	仮設住宅 3,622	借り上げ住宅 754
内 一人世帯	1,073	126
(上記のうち) 高齢者世帯数	900	81
重 複 世 帯 非 該 当 世 帯 有 り 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) 高齢者世帯数	1,048	203
重 複 世 帯 非 該 当 世 帯 有 り 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 三人世帯	1,154	374
(上記のうち) 高齢者世帯数	816	281
重 複 世 帯 非 該 当 世 帯 有 り 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

【問3】 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、社協全体として対応した困難事例(問題が深刻だった事例)。

震災から2年が経過し長期化する避難生活のなかでは、個々の生活支援相談員だけでは対応が難しい様々な問題が表面化してきています。以下、具体的な回答です。

母子家庭で、母(27歳)、子(4歳)、近所の方から子どもに対しての虐待があるのではないかと相談あり。訪問するも日中は留守の時が多く、会えた時も「変わりないです」との返答。その後も、子どもを叱るときの声が激しいと話があがる。仮設の戸長さんとも話をし、虐待に繋がるような事例があったかどうか確認をする。また、子どもが通園する保育園が戸長さんの子どもと同じだったため、アザなどがないかの確認と、何かあった場合に連絡してもらえようお願いします。(保育園でも無断で休ませたりと、不審な点もあった)。避難先の生活支援相談員へも情報提供するとともに、保健師へも繋ぐ。

※近所の通報で発覚した。身体的虐待は、確認されていないが、言葉での暴言がひどく、近所でも問題となっていた。虐待の可能性ということで、戸長、保育園、避難先社協、保健師にも関わってもらった。

Aさん、女性60歳。仮設に夫と2人で入居。2012年2月に夫が急死。独居となる。姉は県外におり、疎遠になっている。弟は仮設におり、社会生活においては問題がある様子。(知的に問題が見られる)娘は嫁ぎ、出産もあり、Aさんを引き取れない。Aさんは糖尿病のため、失明してもおかしくない状態。日常生活は送れるものの服薬管理もできない。障害の認定は申請しておらず、サービスなど受けられない状態。ケアマネ・介護事業所・役場と連携し、特定疾病で介護サービスを利用。サービスのない日に相談員による訪問等で見守りをした。弟と同居の案も出たが、住み替えがうまく進まず断念。現在は、施設にロングステイ中。期間が3月までなので、その後はケアマネ・役場が建設される施設への入居を娘に勧めている。

Aさん(50代女性)は、障がいのある息子2人と引きこもりの娘1人の計4人で仮設で暮らしている。隣には、家庭内別居中の夫がいるが、ほとんど交流せず。子育ての支援などにも一切関わらず。Aさんは昨年の一時期帰宅後に仮設で倒れ、病院へ運ばれたが右半身付不随となり入院中。残された子ども達は、その日から生活に支障が出てしまった。相談員、包括、役場のこども福祉課、自治会などと連携を取り、今後の事を相談する。特に、障がいの重い息子一人は、他の仮設に入居している祖父母にとりあえず引き取ってもらい、父親に生計面等の支援をしてもらうこととする。このケースは、今後も引き続き多くの支援を要し、相談員のみでの対応は困難だと思われる。

避難前、Aさん(男性 67歳)と、Bさん(女性 63歳)は、離婚していた。Aさんは、父親Cさん(89歳)を抱え、避難先での生活に困難があり、Bさんの世話になり3人で仮設へ入居。入居間もないころ、Bさんは役場へ部屋を借りたいと相談に行った時もある。「DVの話などは聞いていないか」と、相談員のほうにも聞かれたことがある。最近、Cさんが夜間おむつをはずしたり、昼夜逆転を繰り返し、認知症が見られるようになった。ショートステイに行き、肋骨骨折していることがわかる。Bさんより、アルコールが入るとCさんに対しAさんがDVをくり返している。あまりにひどくCさんをかばうと、Bさんにも被害が及ぶ。翌日は申し訳ないと思うのか、優しくなる。昨年夏には息子さんが泊まりに来ている時、見かねて警察を呼んだこともある。仮設の近所の方にも声が聞こえ、Bさんも一緒に暴力を振るっているのではないかと指摘されたこともある。相談員の訪問に、最近Bさんが涙ながらに話してくれるが、見守りと傾聴することしかできていない。

障がい者の1人世帯、男性。糖尿、目が見えない。自殺未遂2回。捜索1回。病気が年々重くなっていて、将来の生活にも不安。

〔対応〕

1回目の自殺未遂の後に、家族、役場、サービス事業者、自治会と対策を話し合い、見守り強化をするも2回目発生。→ヘルパーが発見。独居は無理と判断し、退去後に入院。施設へ入った。

Mさん夫婦(共に70代)。現在は2人で借り上げ住宅に住んでいるが、昨年までは長男が同居していた。夫は視覚障がい者2級で、認知症傾向がある。避難生活が続く中で、夫は精神的に不安定になり、長男と衝突することが多く、長男は別居となった。また、訪問する生活支援相談員に対しても、鬱積するストレスからか暴言・威嚇することが度々である。ストレス軽減の一助として、本人が希望する介護サービス(本人は、施設入所希望)利用を手助けして、要支援2の認定を受け、デイサービス利用につながったが、ストレス軽減には不十分で、生活支援相談員を含め、訪問者に度々興奮し、威嚇する傾向は変わらない。本人は人間関係づくりが下手と自覚(?)しており、生活支援相談員は訪問メンバーを変え、また、生活支援センターと連携しながら訪問を継続している。

【問4】 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。

震災による避難によって、以前のコミュニティは崩壊し、仮設住宅内で形成された新たなコミュニティや借り上げ住宅周辺地域内で生活していますが、避難が長期化するために顕在化してきている課題もあります。以下、具体的な回答です。

コミュニティが避難とともに崩れてしまった。幸いにも仮設住宅には地区民だけの入居と、行政単位にまとまって入居したため、最小限のコミュニティは維持されている。一方、町内外の借り上げ住宅には、約6割の方が避難したため、全体のコミュニティは崩壊してしまった。避難の長期化に伴い、先が見えない不安などの生活課題に、生活支援相談員としてどのように対応すべきか、また更なる信頼関係の構築などについて検討しなければならない。

特に借り上げ住宅は、以前の自治体のほとんどが仮設に入居している状況のため、新たにコミュニティを作ることの難しさがある。仮設には行きづらいとの意見もあるため、孤立してしまう可能性もある。個人差はあるが、すでに地元の住民と、新しいコミュニティを築いている方もいる反面、特に男性は築くのが困難、あるいは築こうという行為自体がおっくうになっている方もいる。上記のようなケースの場合、他の住民から情報を頂くこともできず、相談員が会えない住民の場合、実態の把握が困難になってしまう。

地域、地区単位でのコミュニティの崩壊。避難先でのコミュニティの構築を進んでしようと行動する動きが見られていましたが、考え方の違い、意識の違いなどですれ違いが見られています。

震災前の生活環境が違っているため、茶会やサロンを通し、コミュニティづくりをしてきたが、最初は楽しんでいたものの、トラブルが発生する事が見られる。目的がない生活。先が見えない、戻れない。

未だにひきこもり傾向の人もいるが、仮設住宅に関しては自治会の積極的な活動もあり、新しいコミュニティはできている。しかし、避難生活が長くなるにつれ、各個人が抱える問題が多様化しており、住民間の温度差も生まれ、人間関係がうまくいかなくなるケースが見られるようになった。これから先の地域づくりをどうしていくのが課題である。

今までのコミュニティが崩壊することにより、「頼りにする」「心配する」「気に掛ける」などの社会的な相互作用が消失し、安心して生活することがなくなったように思われる。新しいコミュニティについて気になるのは、コミュニティを必要としている住民と、必要としていない住民とに分かれていること。数年すればまた新しい生活環境へ変化することが予測されるため、現在の生活においてはコミュニティを必要としないようである。そのような住民は孤立化するのではないだろうか。

新しいコミュニティでの生活が、仮の生活であると地域に溶け込まず、町内会に加入しないなど孤立している世帯がある。また、復興住宅などでこれから改めて新しいコミュニティを作らないといけないのかと不安を抱えている。

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、また、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苛立ちなどにより、精神的疲労がたまっている。また、借り上げ住宅入居者は、地域でのコミュニケーションがなく、人によっては閉じこもりがちになる。

「津波の被害で何もかも失くしてしまった方」と「家屋や家族はほとんど被害がなかった方」または、「避難指示区域による町の分断」などで、同じ町民でありながら、精神的苦痛や今後の見通しにかなり差があり、被害が大きい方が心を閉ざしてしまう事が多い。(思いが共有できない)住民同士の会話すら、苦痛に感じている住民もいる。今後は自立に向けて、生きがいを見つけるきっかけとなるような支援も必要ではないか。

引きこもって他との交流に参加しない。出身地域によっては団結力が強く、他を寄せ付けないような雰囲気があり、中に入れないとの声も聞かれる。年代ごとに集まっていて、世代間の交流が少ない。集会所利用に関する不満もある。

直接的影響としては、地域の人との話し相手がなくなった。町の連絡体制がうまく機能せず、今まで当たり前であった地域事業がほとんどできずに、とても寂しく感じる。生活課題としては、年代により今後の生活の見通しがまったく立たない人たちが出ており、自立は厳しい状況となっている。新しいコミュニティにうまくなじめず、孤立する世帯も出ている。また、今後町が3区分に別れることによって、意見の違いや賠償の問題によって壁ができてしまい、コミュニティが崩れてしまうのではないかと懸念される。

仮設住宅の住民同士がようやく一つにまとまり、仮設ごとに独自にサロン活動や季節ごとのイベントを開催し、親交を計っているところであるが、警戒区域の再編が行われることにより、補償金額も含め、個々人で格差が広がり始めている。また、帰りたい人、帰れない人、色々な考えや住んでいた地区も違うことから、気持ちのすれ違いなどが発生している。

【影響】

仮設住宅では、ほとんどの世帯が入居から一年以上が経過し、今現在のコミュニティに慣れ、それぞれ対応できていると思う。ただ、どうしても避難する前の同じ地区の住民同士の結びつきが強く、地区間で意見が異なる場合には多少の軋轢が生じている感はある。

【課題】

今までの一年はある意味、同じ経験をしてここにたどり着いたのだから、多少のことは仕方がないという「お互い様感」でなんとか生活できたと思う。しかし、時間が経てば経つほど、我慢できないことが増えていき、本格的な住民同士のトラブルに発展しかねない状況も出てくると思う。例えば、生活時間帯が異なることによる騒音の問題。集会所等の利用の問題。(趣味のサークル活動等で毎日同じメンバーで占領するような利用の仕方)。少しずつではあるが、避難先の地に自宅を再建(購入)する世帯も出てきつつあり、仮設から離れていくケースも。そのことで残された世帯は焦りも含めた「取り残された感」に苛まれるという。また、自立できる世帯から離れていくことで、弱者世帯のみが残されるということにもつながり、より支援が必要になってしまおうと考えられる。

【問5】 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。

世帯分離による影響は様々な生活場面に出てきており、ますます深刻化してきています。以下、具体的な回答です。

震災当時から、世帯分離しているケースが最も多いが、最近になって、以前まで仮設に入っていた家族が世帯分離し、例えば若い世帯が借り上げに移るといったケースが出てきている。今後、復興住宅、地元に戻った際、今まで離れていた時間が長い場合、一緒に住むことが困難であろうことが予想される。それにより、孤立、介護認定、二重生活による出費など、様々な問題が考えられる。

高齢者世帯と若い世帯の分離が多く見られ、高齢者は村に帰りたいが、若い世帯は帰らない。今後、高齢者の生活を誰が支えていくかが課題になると思います。

弱者(特に高齢者、障がい者)に対する支援の在り方をどうするのか。本来ならば、家族で解決できたことも、広域にわたり世帯が分離したことにより、支援する側に任せる(人任せ)傾向があるように感じる。支援慣れにより、自立の機会を逃しているのではないかと、「やってもらって当たり前」と、健常者(若い人たち)も思っているのでは、遠くの弱者(高齢者)は見てもらえるのが当たり前になっている。

高齢者が仮設住宅入居、若い方たちが借り上げ住宅、また、仮設住宅でも棟続きで入居と、世帯分離された被災者が多い。家族との会話がなくなったことや、今までの自分の役割を失い、失望感や寂しさなどのため外部との交流があまりない高齢者が増加している。閉じこもりや孤立、精神的な不安に伴い、食生活の乱れ、持病の悪化、認知症の進行など状況が悪化することが懸念されている。また、問題が発生し家族に連絡を取ると、関係性が希薄になっているため、その問題が深刻化するケースも増えている。

世帯分離によって、要介護者を高齢者が介護しなければならないケースが増加していると思われる。その結果、介護サービスを必要とする方が増えているため、介護サービス提供の不足や不十分となることが懸念される。(本当に必要としている住民に、サービスが行き届いているだろうか?)

避難に伴う世帯分離により、高齢者世帯の生活支援や介護等ができなくなった家族(一部はしなくなった家族)が増えてきたため(仕事や住居間の距離等が要因)、状態が悪化する高齢者が出てきた。また、住居が狭くなったことにより、介護ができなくなった、もしくは四六時中一緒にいることのストレスなどにより、施設入所や入院を希望するケースが増加してきている。このまま世帯分離が長期化し、家族関係の希薄化が進行すると、あんしんサポートや成年後見の利用者の増加が懸念される。

独居高齢者の通院や孤独化、引きこもりなど。震災前は、二世帯や多人数世帯だったが、仮設入居により高齢世帯と若年世帯が分離(遠距離分離を含む)されたケースが見受けられ、老老介護、配偶者死亡による独居高齢者が出てきている。

若い世代と親世代が分離。それぞれの生活パターンが出来上がってしまうので、もとに戻って二世帯同居となるのは困難。世帯分離によって見えない心の感情の絡み、そのことによつての修復不可能な状況。老老介護の状態になる。

多くの世帯で家族分離があり、以前なら世代間のバランスがうまくとれて生活していたが、長期に渡り避難を余儀なくされ、支え合う生活が出来なくなった。そのため、老老介護が目立ってきており、今後は共倒れなどの心配も出てきた。また、若い世代が福島へ帰らず、避難先で定住してしまう世帯も出ており、祖父母世帯は精神的な不安を募らせて生活している。地域の交流事業等、高齢者が生き生きと暮らせる場の提供(福祉サービスも含めて)も必要になってくると考えられる。

同居していた家族とバラバラになり、今後自宅に戻れることになったとして、若い世代は戻ってくるのだろうか？高齢者の一人暮らしや老老介護の世帯が増えていくのではないか。
震災前は同一世帯であったが、仮設住宅の住宅事情によって世代を分離している世帯が多い。自主再建した世帯では復興住宅など再び同居する世帯が大半だが、一度分離したことによって再び同居しない世帯もあり、結果的に高齢者のみの世帯が増加している。
高齢者のみが実家に戻っていたりする世帯が多く、生活不活発病的な症状が見られており、要介護状態になっても家族の支援が少なかったり、介護者の負担増がみられる。(二重生活等)
【課題】 仮設住宅や借り上げ住宅の狭さのために、または就労に伴い単身赴任しなければならない場合等、ひとつの家族が別々に生活の場を置く世帯分離が多く見られることは仕方のないことだが、そのことで様々な問題が起こっていると感じる。 《事例1》 原発事故で息子夫婦と孫を県外に避難させ、高齢夫婦は借り上げで暮らすというケース。夫は住宅にすることが多いが、妻は孫可愛さでかなりの頻度で息子世帯の避難先に出かけて宿泊しに行くとのこと。そのため、留守番の夫の微妙な体調の変化が見過ごされ、かなり悪化してから大病に気付いた。 《事例2》 夫の単身赴任で母子のみが借り上げ住宅で暮らすというケース。家事・育児のすべてを慣れない土地でしなければならないという不安から、些細なことでも必要以上に子どもを叱ってしまう。 《事例3》 希望した間取りの部屋に入居することができず、娘世帯と違う地域の仮設住宅にひとりで暮らす高齢者のケース。最初は娘も親を心配して毎日通ってきていたが、個別訪問活動を行なう生活支援相談員や隣近所の世帯があると分かれると、すっかりお任せ状態になってしまい、めったに親のところに来なくなってしまった。
子育て中の親子が、父の原発関連の単身赴任のため母子家庭となり、母子共に情緒不安定となっている。規則正しい生活のリズムができていない。
教育的な問題、生活環境(医療機関や買い物など)によって、震災後世帯分離が増加しています。介護力の低下や、老老介護化が進みます。日常生活の買物や通院なども高齢者のみで、運転ができない場合、定期的に家族が訪問し、用事を済ませています。親子の家族の関係性が、原発事故によって世帯が分離し薄れてしまうケースも少なからずあります。

【問6】 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。

前回調査時よりも両者の間にある格差などの諸問題は少なくなっているようですが、いまだに残っている課題もあります。以下、具体的な回答です。

支援物資に関しては、仮設も借り上げも同じように配布するようにしている。避難者にとっては、避難先の情報というよりは、避難元からの情報を期待していることが多く、特に借り上げに関しては、避難元からのケアが必要だと感じる。
まず、仮設住宅支援については、自治会組織やご近所とのコミュニティが形成されており、また、外部からの支援やイベント等、目の届いたサービスが提供されている。また、お茶会(サロン事業)も定着し、そこが交流の場となっている。借り上げ住宅においては、情報不足が一番の問題である。近隣との関係が築けず孤立状態となっているため、顔見知りの方とお会いして、お互いの考えなどを話し合える場づくりが必要とされる。そのためには集える場所やサロンの実施場所を拡大し、その中で地域のイベントや様々な情報を伝達し、孤立しないよう支える体制を整える。両者とも先を見据え、自立に向けた支援が必要である。
震災から2年余りが経過し、仮設住宅入居当時にあった支援物資の配布に関する問題は、ほぼなくなったように思える。「借り上げ住宅には情報がこない」といった苦情についても、あまり聞かれなくなった。支援の格差については、ほぼなくなったように感じるが、両者の間に壁や溝ができてしまったように感じる。仮設住宅の集会所を借り上げ住宅の方が利用しづらい。サロンを開催しても、仮設住宅の方は利用しない等。今後、サロンや各種イベントを通じ、両者の間にできてしまった壁や溝を取り除けるような支援をしていきたいと考えている。
仮設と借り上げで、ある程度の差が出るのはやむを得ないと思うが、仮設の完成を待てなかったなど、個々の事情は違うと思われるので、借り上げでも「仮設と同じ扱い」にすべき方もいると思われる。1年半程度、訪問して仮設・借り上げともに「定期訪問の要・不要」がはっきりしてきた。支援が必要な方に、「近すぎず、遠すぎず(あまり親切にしすぎると自立心を無くす)」支援する。一方、帰還のめどが立たない浜通りからの避難者に多く見られるケースとして、引きこもりや精神障がい等を患い、要支援者となるケースもあることから、今まで以上に保健センター・心のケアセンターなどと連携を深め、対応を図る必要もある。
支援の格差については、物資的にはそれほど差異はなく、避難元からの情報も満足度は別にして、ほとんど等しく届いていると思われる。仮設、借り上げを問わず避難者の置かれた状況や動向は、多様化を増している。避難住民個々のニーズを的確に把握した上で、地域コミュニティや生活再建などに関する情報の提供など、それぞれに沿った支援。
大きく分ければ仮設住宅は支援・見守りの必要な人が多く、借り上げ住民の自力で行動できる人が多い。物資の問題から仮設・借り上げの格差ができ、住民の気持ちのうえでも格差が出来ている状況。最近は、各地区に借り上げ住民を対象とした自治会が立ち上がり、各々独自の活動を行っている。今後、借り上げ住民が参加しやすいサロンを企画し、生活の中に楽しみが持てるような支援をする。仮設、借り上げ住民と一緒に交流できるようなサロンを検討。
色々なところに点在している借り上げと、固まっている仮設とを同等に支援するのは、現実的には不可能と考える。向うから訴えてくる手法を考えるべきではないか？
仮設住宅の方に関しては、集団であり、行政や社協の担当者の目が届く範囲なので安心感がある。支援や情報に関して行き渡っていると思う。借り上げ住宅は、何らかのつながりがあって避難してきた方がほとんどだが、やはり孤独・孤立というイメージがある。

仮設住宅入居者に対しては、高齢者や児童に毎夕食を配食しており、また支援物資や情報も提供されている。それに対して借り上げ住宅には、支援がほとんどない状況である。当ボランティアセンターでは、本年1月から借り上げ住宅も支援の対象として訪問活動を始めた。

支援物資配分に対する借り上げからの不満は少なくなったが、それでもどうしても残る。クリスマスプレゼント、地域との交流など仮設は機会が多い。
避難先地域社会との関係づくりは、仮設は集団としての関わりになりがちだが、それでも一定の交流がなされているところも多い。借り上げは一戸建てのところは地域との交流が進みやすいが、アパートなどは困難な例が多い。

仮設においては、人・物・情報の支援がある程度届いていて、受けるのに慣れている反面、自立心が低下してきているように感じる。今後は自治会との話し合いを重ね、自分たちが「与える」側としての活動等、「活力」につながる支援を考えていきたい。借り上げ住宅では、今後に対する不安が大きい反面、話す機会なども少なく、コミュニティ不足がある。小規模でも、より身近なサロン作りを展開し、被災された方の「憩いの場」→「活気ある場所」にしたい。

【格差の問題】

入居直後から言われてきたことだが、仮設には支援物資も行政からの情報も豊富に届けられるのに、借り上げには何も入ってこないということ。実際、集会所などの施設を持つ仮設では、集う場所を中心とし、行き届いた支援体制が取りやすいが、そういった場を持たない借り上げ世帯では不可能であったように思う。生活支援相談員の戸別訪問活動が始まってからは、物資の配給等はいくぶん解消されたかと思われるが、情報についてはまだ十分とは言えないのではないだろうか。例えば東電の賠償や補償問題について、仮設住宅では割と頻繁に巡回相談会が開かれていたようで、入居者は例え高齢者であっても、楽に(車で出かけなくても)相談することができた。だが、借り上げ世帯では、どこで相談を受け付けてもらえるのかを調べ、遠い相談場所まで出かけて行く必要があった。これは一つの例だが、集える場のない借り上げ入居世帯の孤立化は、仮設入居者とは大きな差があったと考えられる。

【支援の在り方】

仮設や借り上げを行き来する生活支援相談員が、情報提供など積極的に行っていくことはもちろんだが、今後は仮設・借り上げ共に避難先地域の住民と交流する機会を提供していくことが必要だと思う。震災から2年が経過し、「共に暮らす者」としての意識が育ってきている。生活支援相談員は、積極的に地域支援の一環として、交流会事業を展開していくことが大切だと思う。

まずは平等…。格差は当初から生まれた。これにより、行政・その他の機関に対する不信感が払拭されず、今も続いている。今後の支援に対しては、できる限り平等でありたい。

①情報開示(住宅再建等)、広報。 ②支援の内容、方法。 ③今後の情報公開。

復興支援における平等…。復興に係わる今後の支援金については、格差のないよう努めたい。「仮設も借り上げも、同等の避難者であることには相違ないのだから」という意識を持って対応すべきであろう。

仮設入居者で就労していない方は、明らかに支援慣れしていて、自立意欲が低下している。住宅や生活再建に向けて行政(都市建設課・町民生活課等)の積極的な働きかけが必要と感じている。借り上げの方は、避難元の住民と密接に連絡を取り合い、生活再建に前向きに取り組んでいる。ただ、避難先の地域の情報が不足していて、生活に不便が多いようだ。自治会などの支援も必要と感じている。

【問7】 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。

【問1】のとおり、1年前に比べて借り上げ住宅への見守り訪問世帯数は多くなっていますが、借り上げ住宅に避難する住民生活支援の課題も多くあります。以下、具体的な回答です。

避難先社協としては、他市町村からの避難者の確認が難しい。避難元から得られた情報、たまたま知り得た情報だけで活動している状況である。避難元社協である程度把握できた情報の上での、避難先での支援活動になると感じている。(もともとの民生委員が誰なのかさえ、避難先社協では把握できない)
まず一番に問題とされるのが個人情報保護です。それぞれの機関で情報を所有していても、どこまで共有し提供して良いかです。そのためには、行政区長会や地元自治会、民生委員の定例会などに出席させていただき、借り上げ住宅支援についての重要性(孤立死防止など)、その中での生活支援相談員活動状況や情報を伝えながら、各関係機関と連携体制を強化し、支援に取り組むべきだと思う。
避難先や避難者の情報については、「行政との連携」に尽きるかと思う。また、それらの情報を避難先の市町村関係機関へも共有できれば、なお支援の体制が整う。民生委員や地元自治会の協力については、生活支援相談員の域を超えていると思われるが、これも避難元と避難先の連携次第。
避難住民に関する情報がなかなか得られない現状であり、状況把握が困難となっている。今後も関係機関(関係者)との連携に努め、避難元社協への積極的な協力、更には民生委員や地域住民等から得た情報をもとにした支援に取り組む必要がある。
避難元の行政や社協を中心として、協力体制を整えるのが望ましいと思うが、広域に住民が分かれていて支援が難しい。支援の役割を決め、情報を共有しながら、支援ができる協力体制づくりをするとともに、必要に応じて避難先の地域福祉活動を利用すると良いのではないかな。
避難者に関する情報については、行政からもらっているもので、特に問題はない。民生委員については情報共有や同行訪問などを行なっているが、あらゆる面で連携が不足しているように思われる。避難先の民生委員や自治会との連携は全くない。今後、避難先での新たなコミュニティ形成にとっては不可欠な存在であるので、連携していきたいと考えているが、町民が新たなコミュニティ形成を望んでいるかが疑問である。協力の在り方については、自治会主催の行事(ゴミ拾い等)や地区の行事などに参加してもらうよう勧めてもらい、地域の方々とのつながりを作ってもらうことを考えている。
借り上げ住宅入居者の避難先把握や情報収集などは、避難先行政機関などとの連携がスムーズに働いており、かなり精度の高い情報が提供されている。また、民協や行政区(地元自治会)とは、必要に応じて情報の共有を図りながら支援活動に取り組んでいる。
民生委員とは同行訪問や地域分担し、協力訪問し、情報・共有するためのミーティングも定期的を実施している。避難先主催のサロンに協力支援、出席者から情報を収集。各連絡会に出席し、地区の情報を収集。各社協と連携を図り、協力を得ながら住民の支援を行っている。
今、市町村社協が生活支援相談の業務をしているが、各市町村または他県に避難している住民を同等に支援するには、色々な無駄な部分や不便なところがある。今後、避難先が中心となって、その町に避難している町民(どこの町村とか関係なく)を支援していく体制を作っても良いのではと考える。

避難元自治体からの情報提供がリアルタイムでもない。初回訪問時には、既に転居している場合も多く、そのような場合、転居先の把握に困難をきたしている。

一戸建てに入居の場合は、地元自治会の関わりも容易で交流もしやすい。しかし、アパート・マンションなどは地元住民においても関係は希薄になりがちである。その場合、例えば地元の子ども会、老人クラブ、あるいは趣味・スポーツなどの集まりへの参加を呼び掛けてはどうか。

【課題】

まず、原則として外部団体である社協には、行政からの住民の情報提供は一切されないことになっている。この震災では、避難町村の行政から、その町村の社協へ情報が提供され、更にその避難元町村を受け入れる市町村側で、行政は行政間同士、社協は社協間同士でいくつかの手続きを行い、避難者の入居情報を入手するという方法だった。避難先社協としては、情報が入ってこなければ訪問活動などの支援ができない。借り上げ住宅入居世帯の支援活動を行なうためには、避難元社協からの支援協力依頼があり、情報提供を受け、避難元の主導で行うこととなる。その場合にも、事前に住民に他社協の生活支援相談員が訪問する旨の文書を送付してもらう必要がある。そうすることで、住民にも信頼される避難先の相談員として活動できる。今回の場合でも、「個人情報保護法」の壁で、必要な時に支援を受けられなかった借り上げ住宅入居者も少なくなかったはず。有事の際は「支援の基地」となる社会福祉協議会に柔軟に情報を提供し、いち早く支援の手を差し伸べることができるようになることを期待する。

【関係者との協力の在り方】

避難先の地域では、空き家や賃貸物件に次々に見慣れない住民が入ってきて、戸惑うこともあった。特に自治会長や普段から訪問で回っている民生委員は、新規の世帯についてどんなアプローチをしていいか困惑したのではないだろうか。生活支援相談員が借り上げ世帯を訪問するようになり、明らかになんらかの支援が必要と思われる場合には、その地区を担当している民生委員や自治会長をはじめとした地域住民の協力が必要だと思う。その場合には避難元社協に連絡し、民生委員や自治会長も含めたケア会議を行ない、困難世帯の状況の共通認識と必要な手助けの方法や役割を確認していくことが大切だと思う。

情報の錯綜。正確な情報が得られない。定期的な情報を入手したい。また、範囲が広いため、かなりの労力を必要とし、困難を極める。

民児協、自治会協力。定期的な民児協、自治会との情報交換会を設ける。ただし、先方においてもなかなか情報(100%)を持たない実情がある。

行政とのつながり。行政との協働が必要。互いの情報をスムーズに開示できれば、支援もより一層充実できるものとする。情報公開(関係者のみ)を強化されたい。

【課題】

行政への情報開示の働きかけが必要。

【協力の在り方】

地域での見守り支援ネットワークを作る。情報を共有し、定期的な情報交換会を開催し、地域と行政、関係団体と連携して支援をする。

仮設住宅と同様に、各避難元行政が細かく情報を拾い、各地域に避難をされている町民の安否確認、避難先住所を取りまとめ、避難先、社協や行政自治会に情報をおろし、緊急時などに対応がスムーズにいくよう情報の共有化に努めることが必要。

調査結果

(B項目)

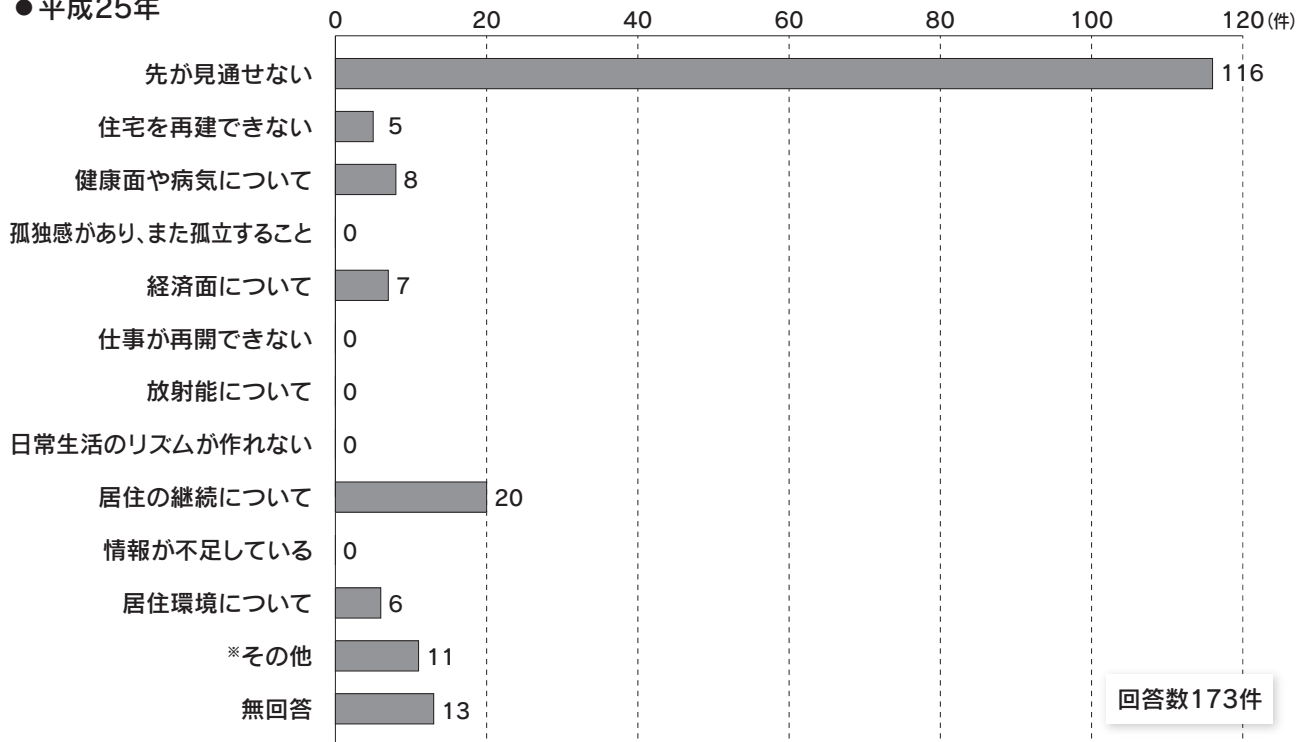
1. 生活支援相談員から見る避難住民の実態

【問1】 震災から2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。

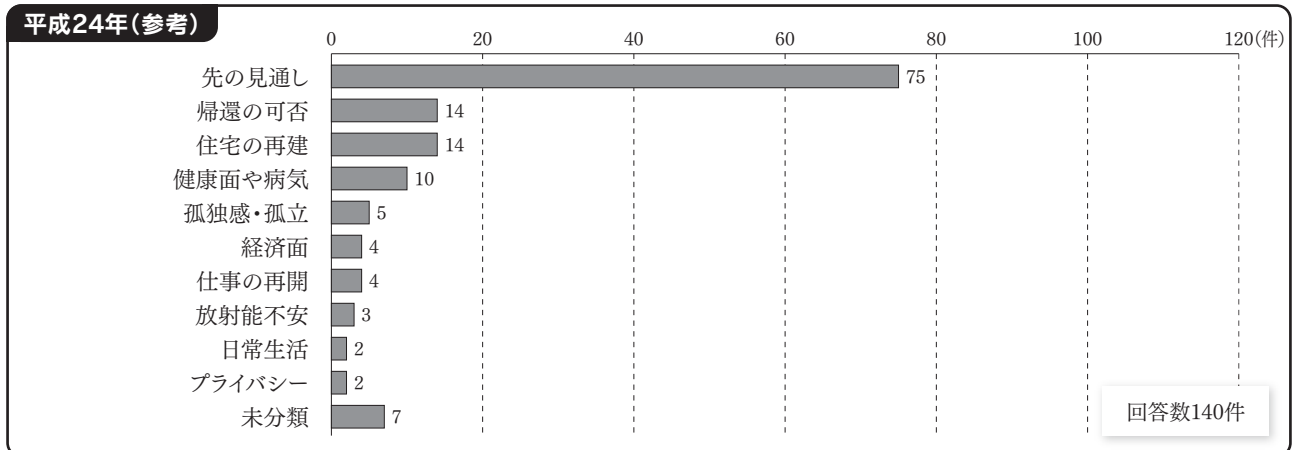
【仮設住宅の場合】

この問いに対して際立って多かった回答は、「先が見通せない」(回答数116) ことでした。次いで「居住の継続」(回答数20)があげられましたが、回答数に大きな差があります。

●平成25年



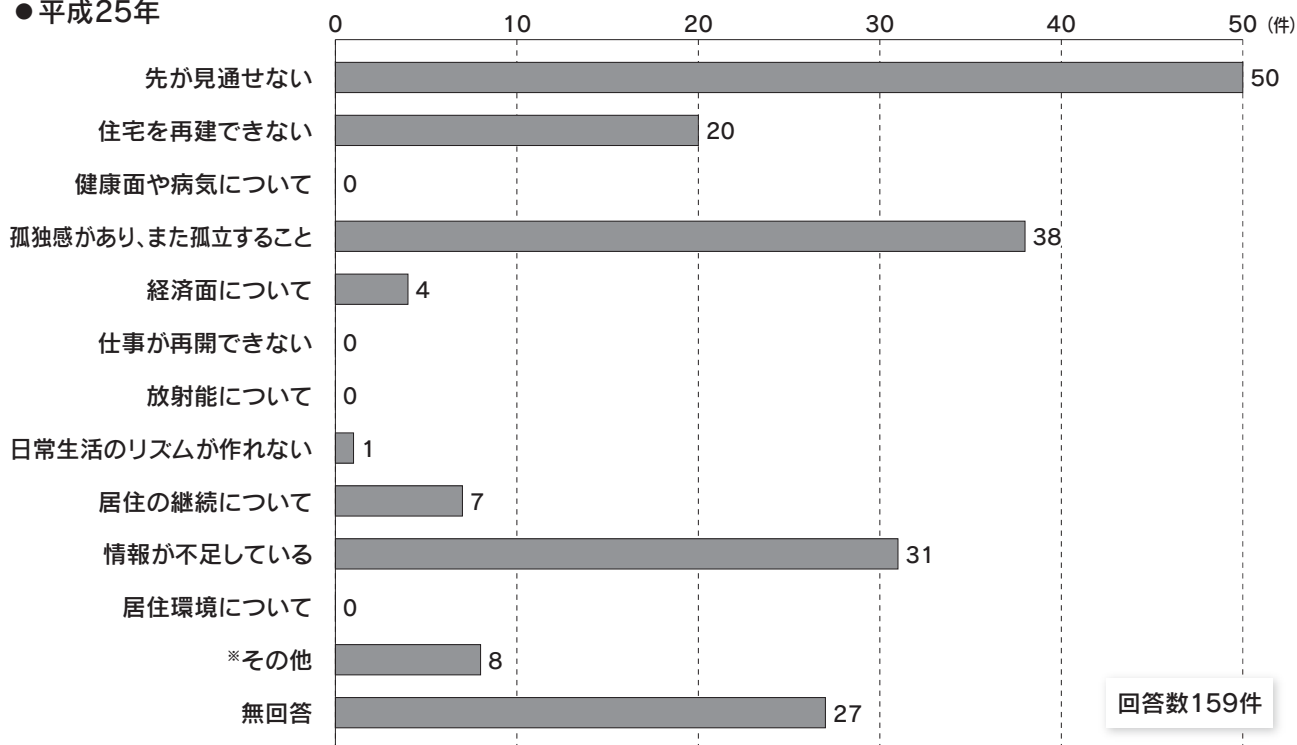
平成24年(参考)



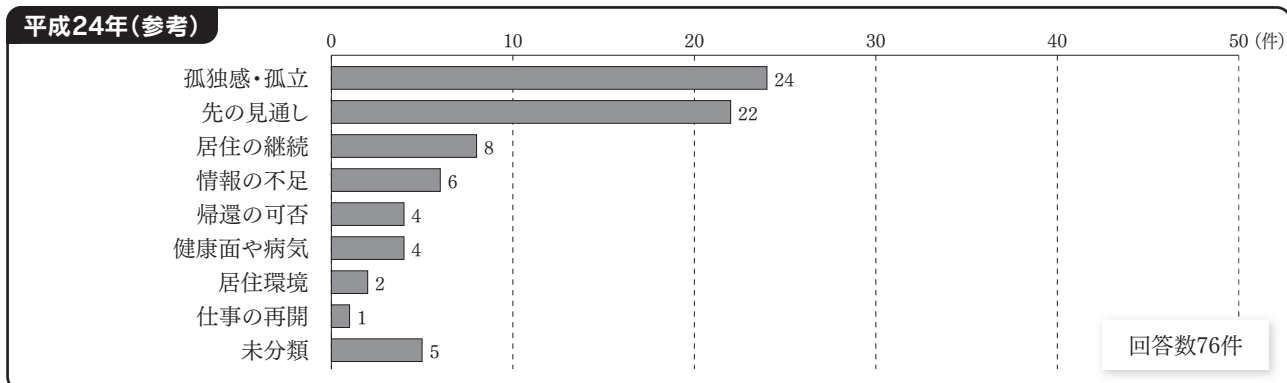
【借り上げ住宅の場合】

借り上げ住宅の場合も、「先が見通せない」ことに対する不安が最も多く(回答数50)、次いで「孤独感があり、また孤立すること」(回答数38)、さらに「情報が不足している」(回答数31)と続きます。仮設住宅の場合、「孤独感があり、また孤立すること」、「情報が不足している」との回答はありませんので、借り上げ住宅の場合の特徴的な不安内容として見ることができます。

●平成25年



平成24年(参考)



※その他の回答(平成25年「その他」から抜粋)

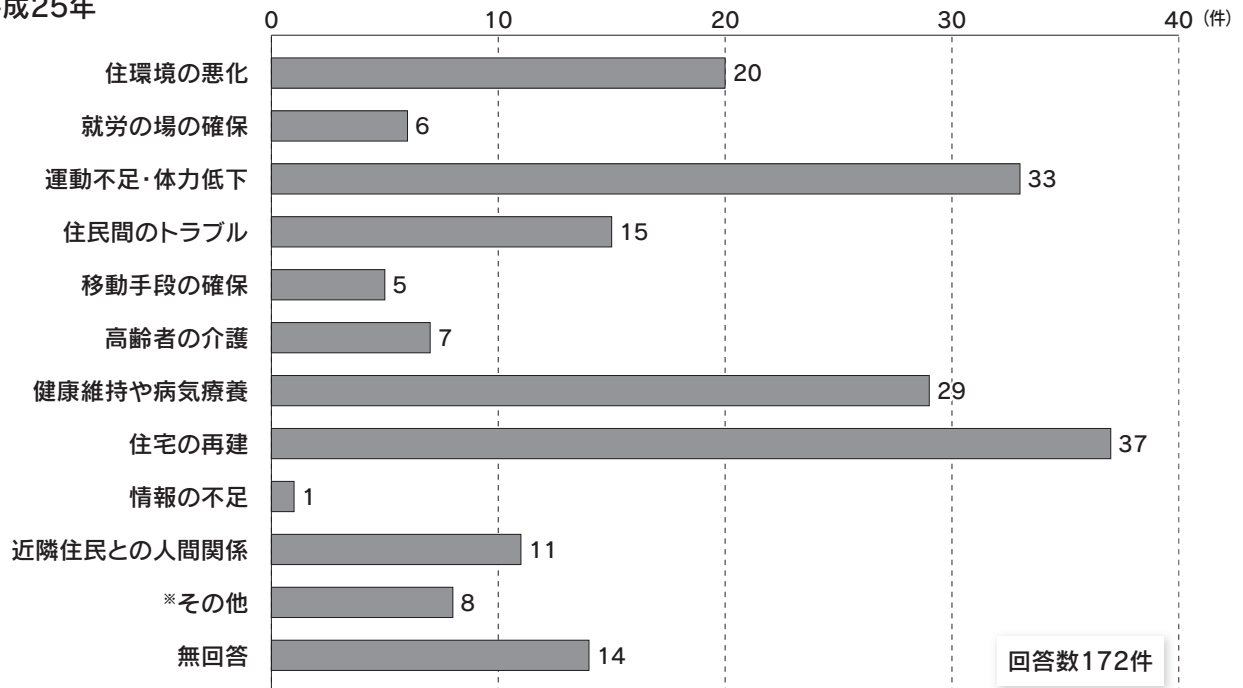
- ・上記の要因が複雑にからみ合って、ただ1つのことを不安に思っているわけではないと思う。さらに家族が離ればなれの状況というのも加えて下さい。
- ・避難している年代により、該当する不安に差がある。
- ・日々の生活において感じている不安は1つとは限らず、複数抱えている方もおり、すべて該当する。
- ・避難先での家族が死亡した場合の埋葬場所、お骨の保管。
- ・このまま人生が終わってしまうのではないかと考えずにはいられないこと。

【問2】 震災から2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。

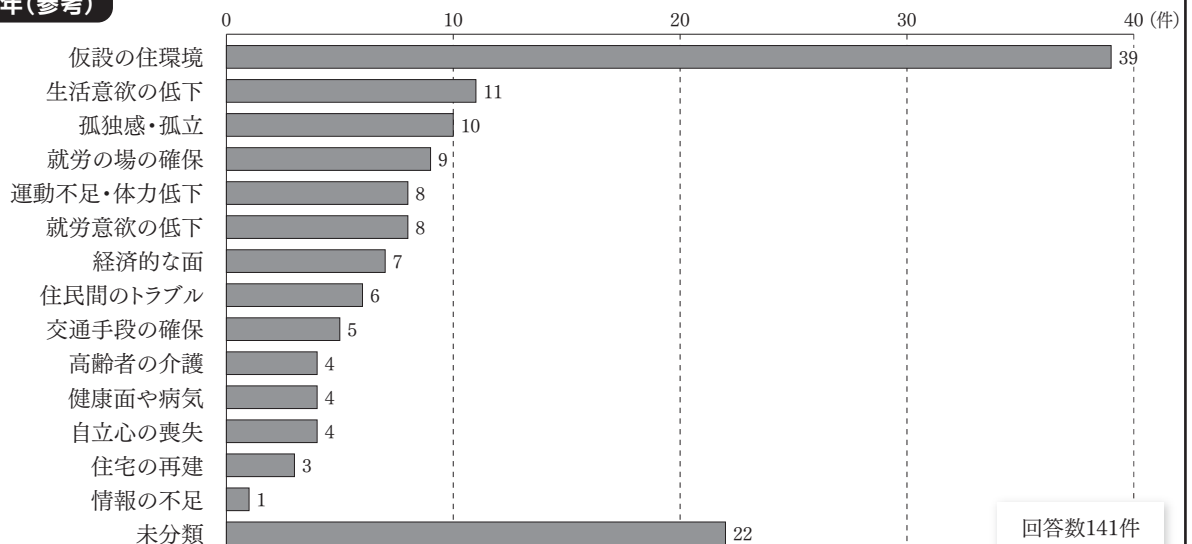
【仮設住宅の場合】

今回の調査では「住宅の再建」が最も多い回答でした(回答数37)。次いで「運動不足・体力低下」(回答数33)、「健康維持や病気療養」(回答数29)となりました。

●平成25年



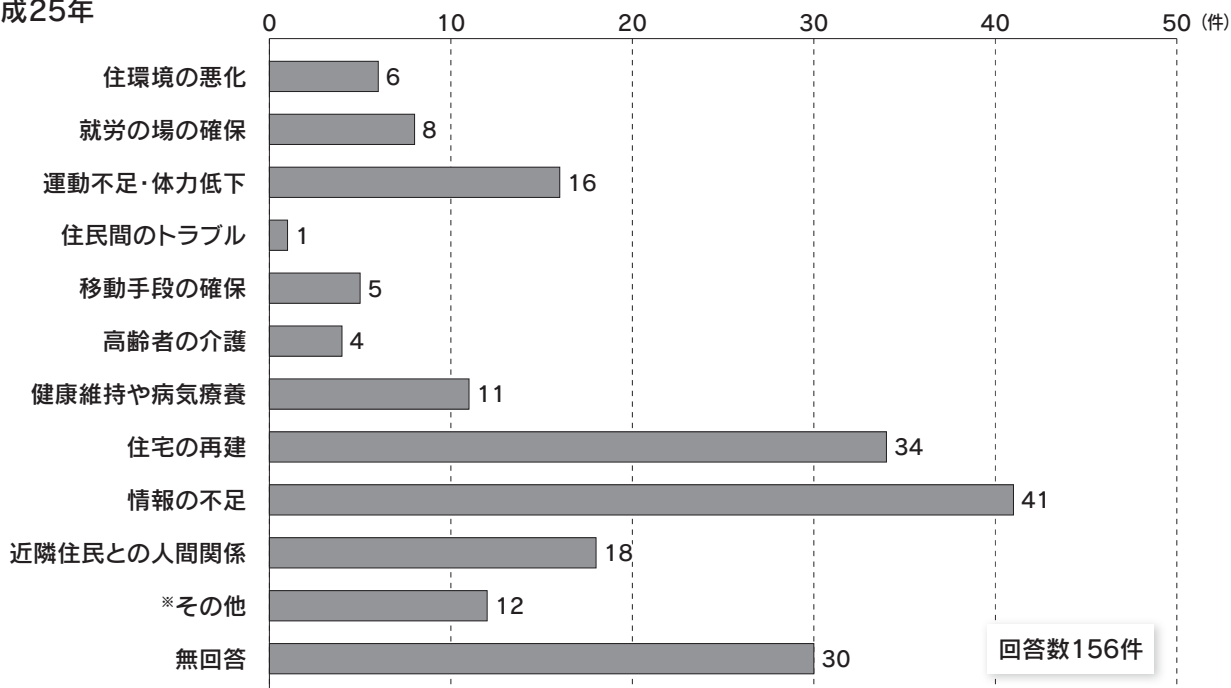
平成24年(参考)



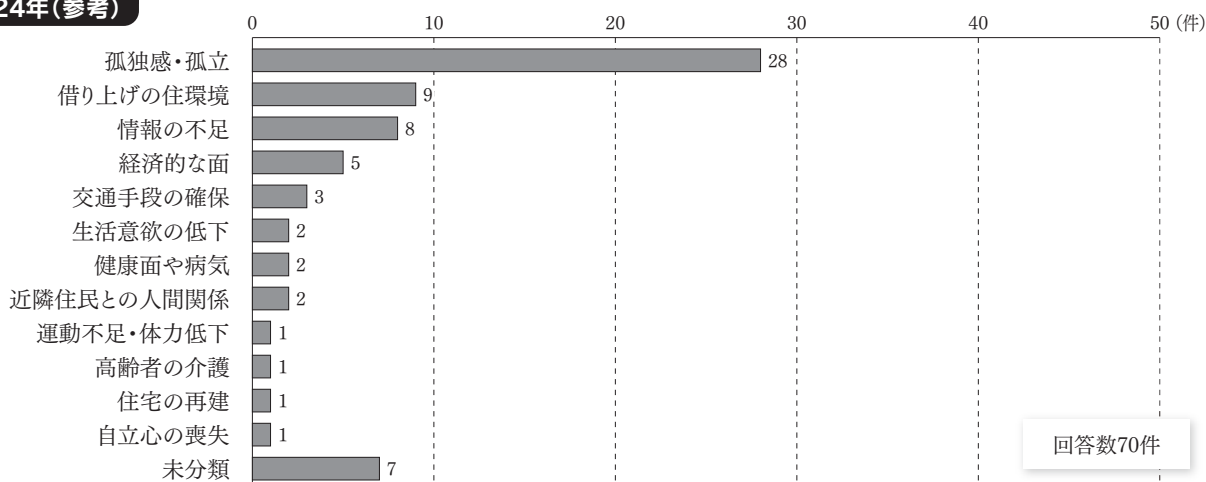
【借り上げ住宅の場合】

借り上げ住宅では「情報の不足」が最も多い回答でした(回答数41)。生活支援相談員は、借り上げ住宅の場合、「住宅の再建」(回答数34)以上に「情報の不足」についてまず解決が必要だと認識しています。

●平成25年



平成24年(参考)



※その他の回答(平成25年「その他」から抜粋)

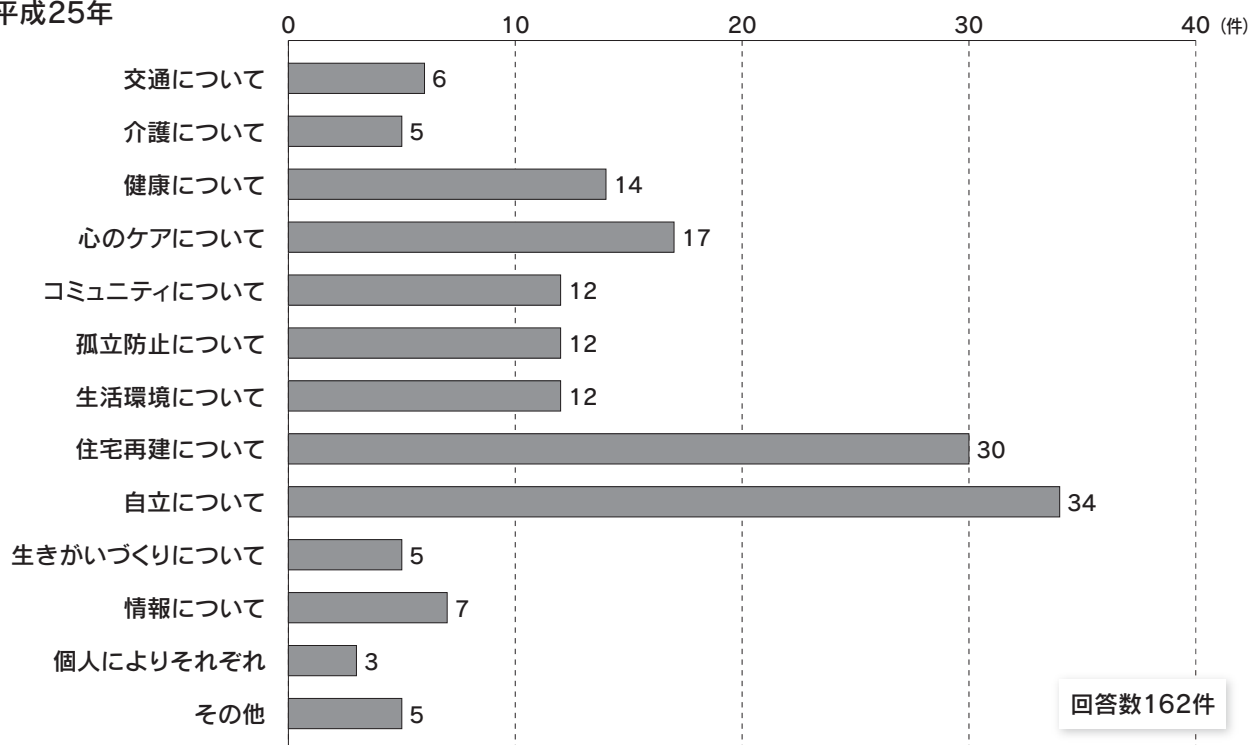
- ・複数の問題がからみ合っているため、1つに問題をしばることが難しく、できない。

【問3】 震災から2年が経過する現在、長期化する避難生活で新たに必要とする支援について最も重要と思われること。

【仮設住宅の場合】

今回の調査では、震災から2年が経過し、新たに必要とする支援について尋ねました。なお、回答は記述式で、回答内容を分析し、カテゴリー別に分類しました。結果、「自立について」(回答数34)、「住宅再建について」(回答数30)が多い回答でした。なお、具体的な回答を以下に抜粋しています。

●平成25年



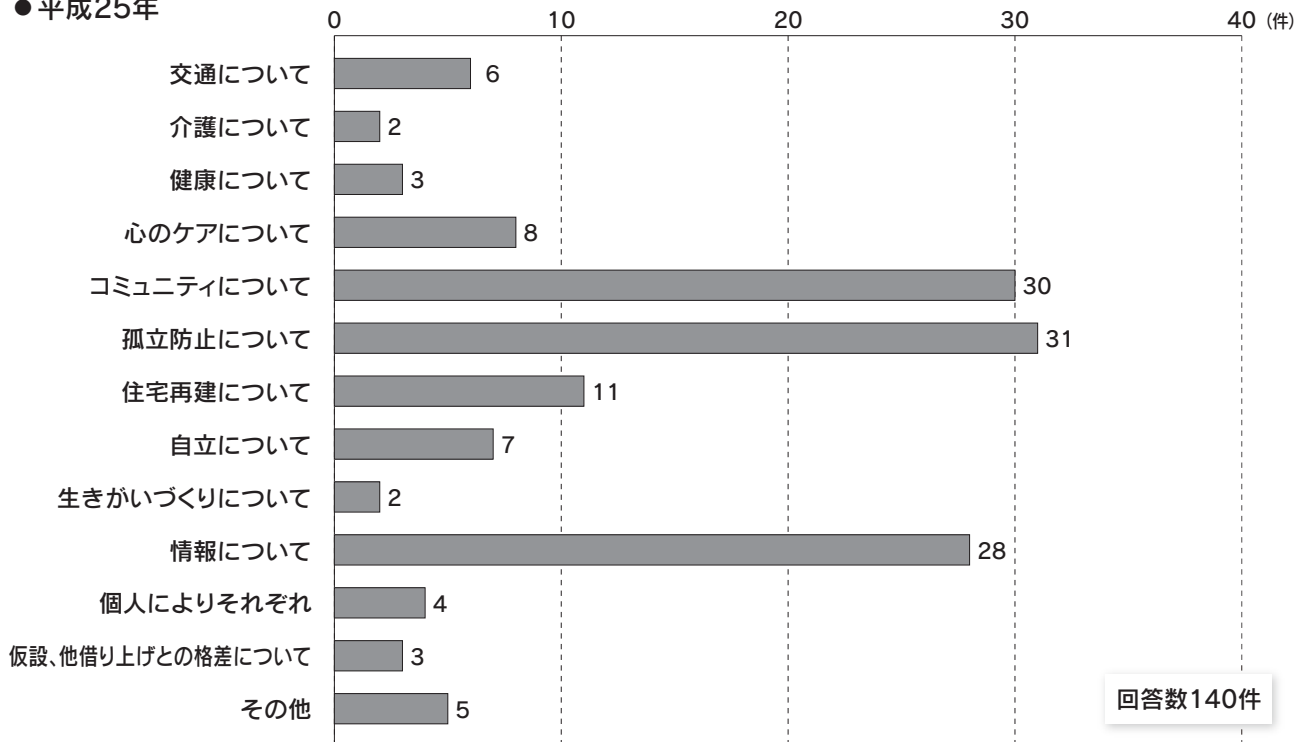
具体的な回答(平成25年から抜粋)

分類	具体的
介護について	高齢世帯の家族が多く、介護サービスを使いたくてもそこまでの状態ではなく、ギリギリの生活をしているため。老夫婦がつかれてしまっている。
健康について	どんな検査をしても特に異常が認められないとの結果が多く、結果的にストレスが原因との診断がなされている。
心のケアについて	長期化する避難生活のなかで、居住の問題、近隣住民とのトラブル、先行きが不透明な帰還時期、介護の問題など、震災が起ころなければ起きなかった問題により、ストレスを感じる方が多い。どうにもならない問題もあるが、ストレスを少しでも軽減できるよう、専門職によるカウンセリング等の活動を活発に行ってほしい。 長期化する避難の中で今までは気にならなかった些細な事での苛立ちから、ストレスを抱え、心の病に陥らないように見守っていく事。
住宅再建について	住宅再建(仮設からの退居)についての焦りは見えるが、特に高齢者の方々は、再建への手段や情報収集ができない。また、意欲の低下もあるため、専門的な部分からの情報提供や、説明会等があれば良いと思う。 避難生活が長期化すると、住宅を再建して仮設を出る住人が多くなってくる。なかなか住宅の再建ができない人は、取り残されたような孤独感、不安を感じる住人もいるので、精神的なフォローが必要。また、住宅の情報提供も細めにやっていく。
自立について	仮設住宅が便利な場所に設置されていることから、帰還後の生活に不便さを感じているため。これらの不安払拭の取り組み。 仮設でこれといった生きがいもなく、無気力に1日が流されて終わるような生活に、慣れてしまう傾向が感じられるため。普通の生活を忘れてしまう心配がある。

【借り上げ住宅の場合】

借り上げ住宅の場合、「孤立防止について」(回答数31)、「コミュニティについて」(回答数30)、「情報について」(回答数28)が多い回答でした。なお、具体的な回答を以下に抜粋しています。

●平成25年



具体的な回答 (平成25年から抜粋)

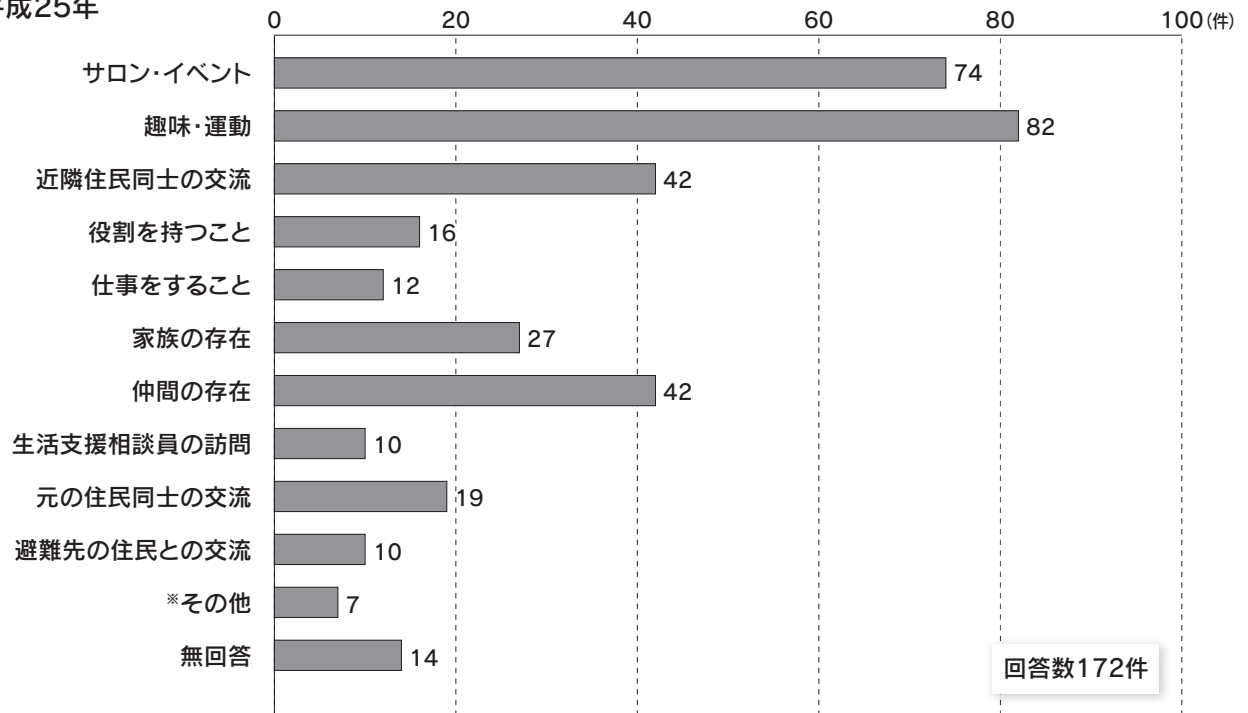
分類	具体的
交通について	いろいろな催しやサロンの情報はあっても、バスの乗り継ぎやタクシー移動では参加しづらく、行動範囲が狭くなっている。
コミュニティについて	仮設住宅と違い、情報が伝わらず不安な方もいらっしゃるようです。一定の場所を決め、随時、その場所に行けば相談もできたり情報を共有できる「安らぎ」の場所があるといいと思います。
孤立防止について	避難先として生活している今の地域の町内会や、民生委員など、または、子ども会等につなげていくような支援。もしくは、地域ベースにした、避難者同士のつながりの支援。
住宅再建について	隣近所とのつき合いも希薄で、同郷の住民同士のつながりがない(少ない)状況の為、心理的な落ち込みを感じる方が見受けられる。
情報について	今まで、慣れ親しんだ所から離れて、借り上げ住宅で生活してきて、周りも知り合いがなく、移動手段がない方は、身体機能の低下や認知の症状が出る可能性が高い。
情報について	津波被害で居住地に再建が不可能になった代替地について、被災者の願いと相違せず、まだ決まらない事で、先の生活に不安を感じている為。
情報について	借り上げ住宅を数週間訪問していた中で、やはり市からの情報が伝わっている世帯と伝わっていない世帯があり、再建状況が伝わってなく、公営住宅への抽選会などに参加できなかったなどの声が聞かれたので、今後、情報の共有が必要だと思う。
情報について	補償問題の遅れがあり、落ち着き先を決めるのに悩んでいる方が多い。避難住民同士の情報交換の場を作り、今の生活をできるだけ落ちついて過ごせるよう支援すべき。

【問4】 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)

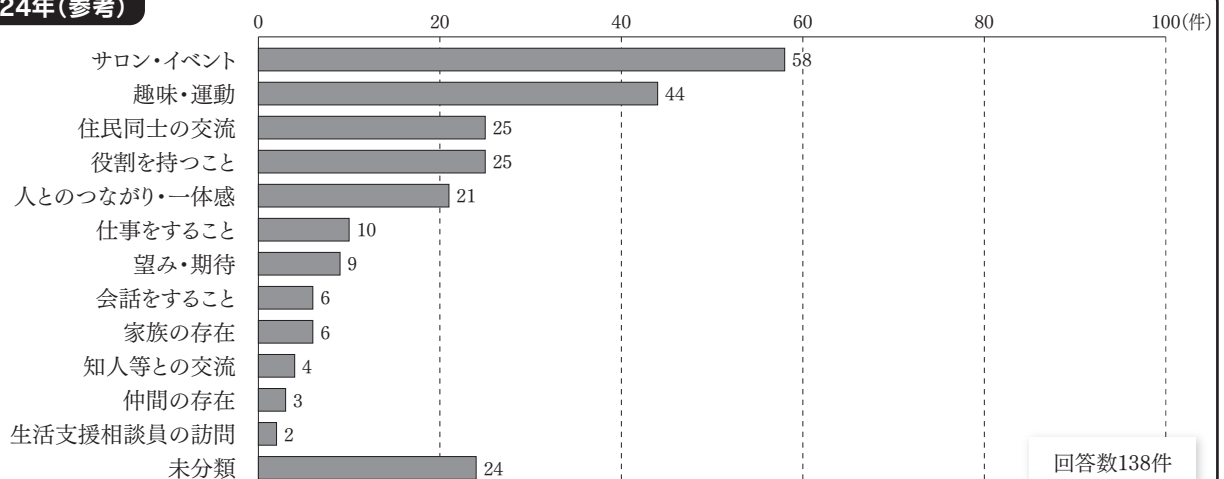
【仮設住宅の場合】

住民が張り合いや生きがいになっていることについて、生活支援相談員から見て最も多かった回答は「趣味・運動」(回答数82)で、次いで「サロン・イベント」(回答数74)でした。

●平成25年



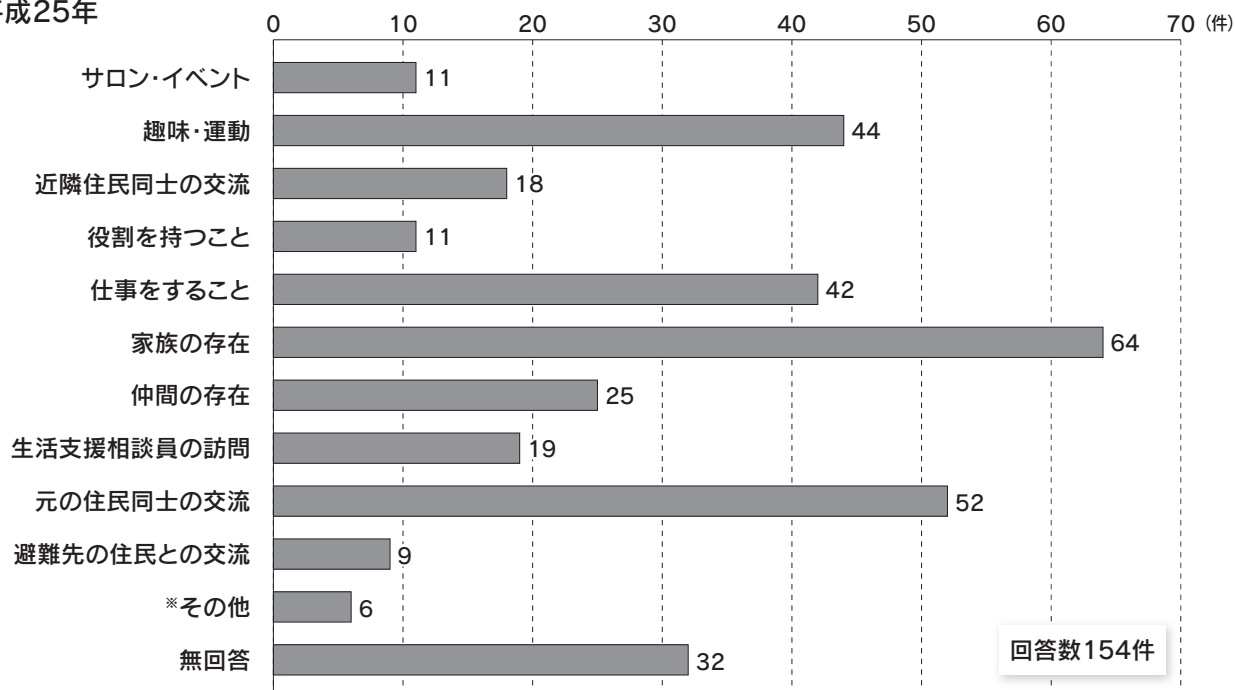
平成24年(参考)



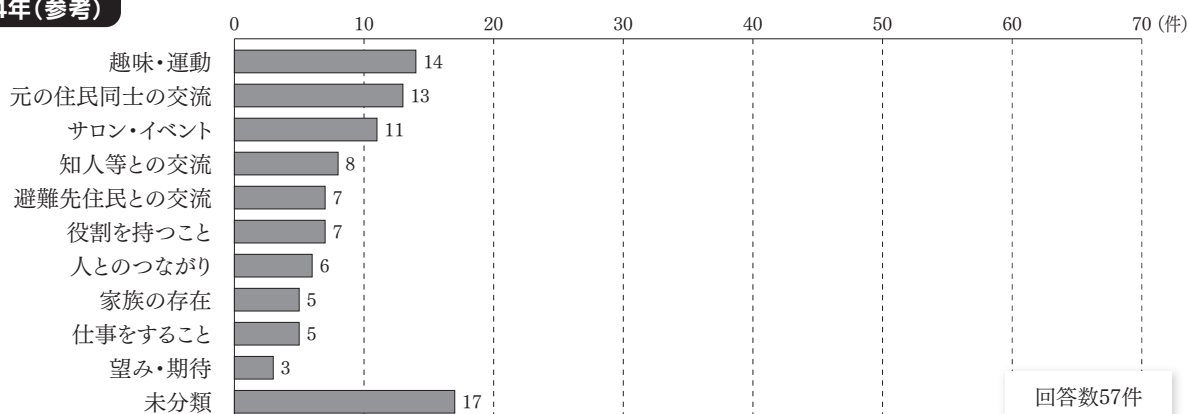
【借り上げ住宅の場合】

借り上げ住宅では「家族の存在」が最も多く(回答数64)、次いで「元の住民同士の交流」(回答数52)、「趣味・運動」(回答数44)、「仕事をする事」(回答数42)と続きます。一方で「サロン・イベント」と回答した数は、仮設住宅と比較して極端に少なくなっています(回答数11)。

●平成25年



平成24年(参考)



※その他の回答(平成25年「その他」から抜粋)

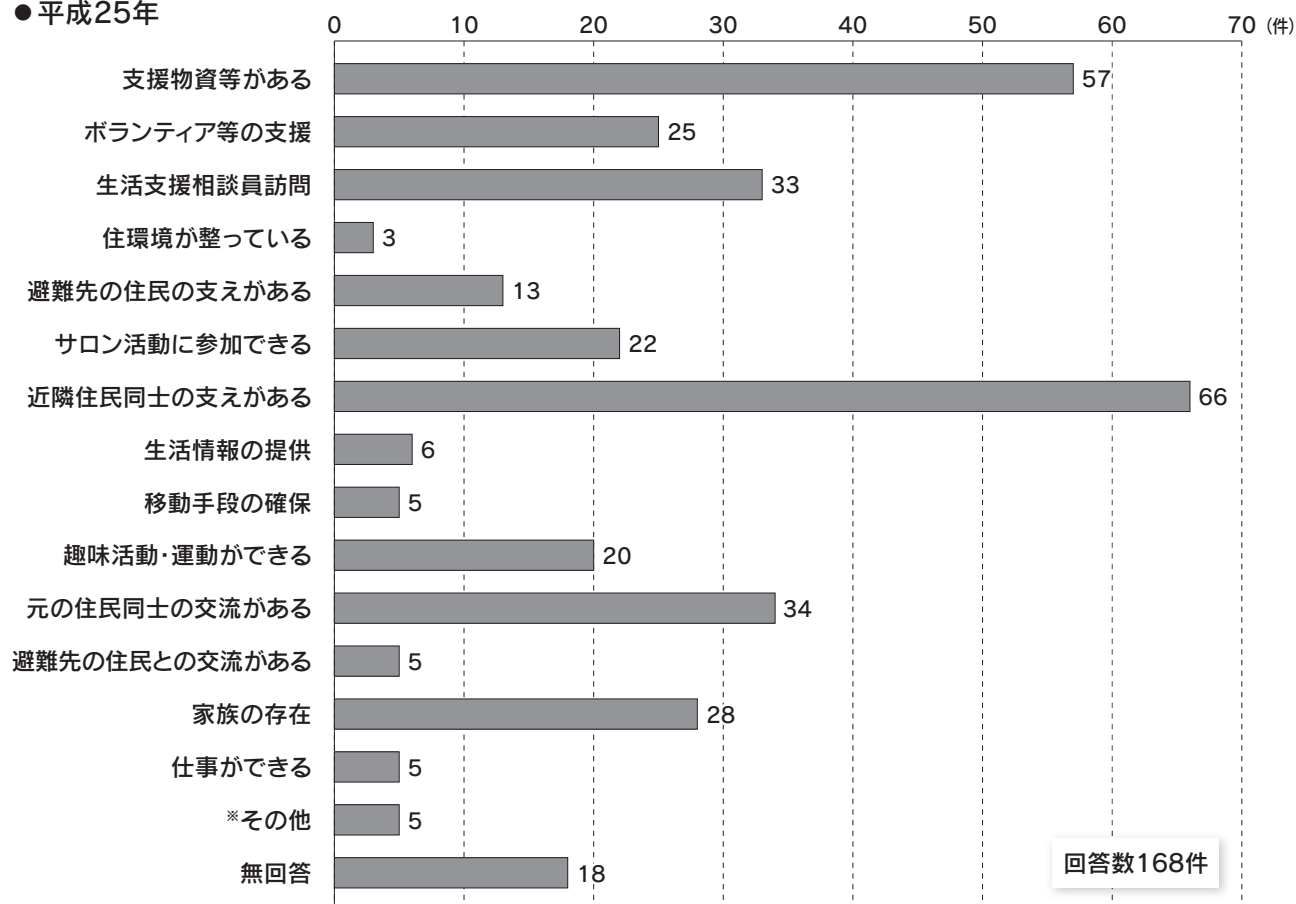
- ・生活の張りや、生きがいを持てる人々は心配ないが、それすらまったく感じられずに孤独に生活する入居者も多い。
- ・ほとんどの方が、未だ自分にとって、「生きがい」といったものは感じていないと思います。ただ、絶望の中をさまよい生きているのではないのでしょうか。

【問5】 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)

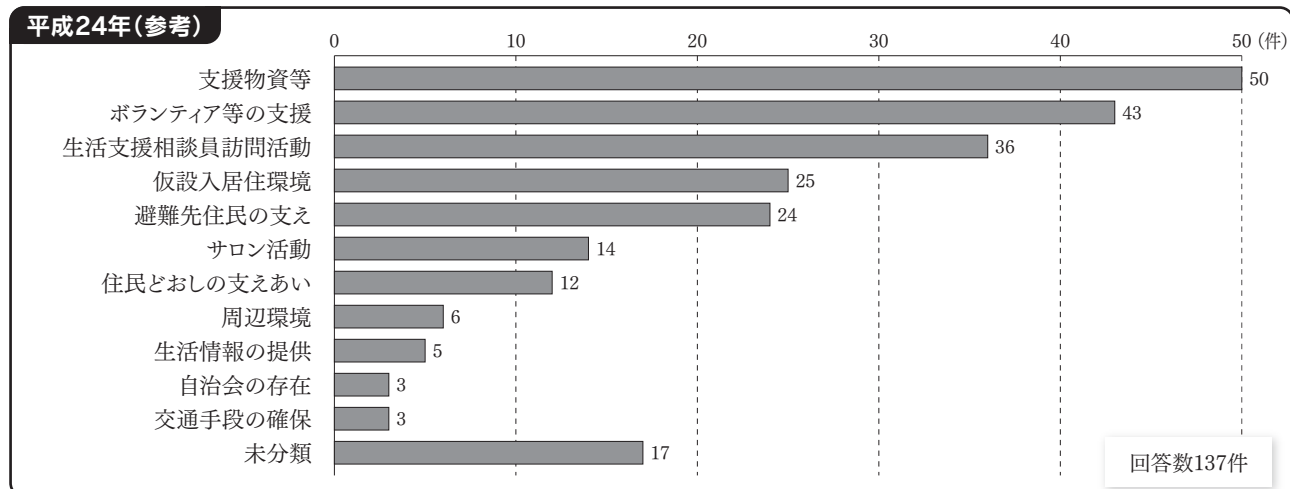
【仮設住宅の場合】

生活支援相談員から見て、住民が満足や感謝していることとして最も多かった回答が「近隣住民同士の支えがある」ことでした(回答数66)。次いで「支援物資等がある」(回答数57)ことでした。

●平成25年



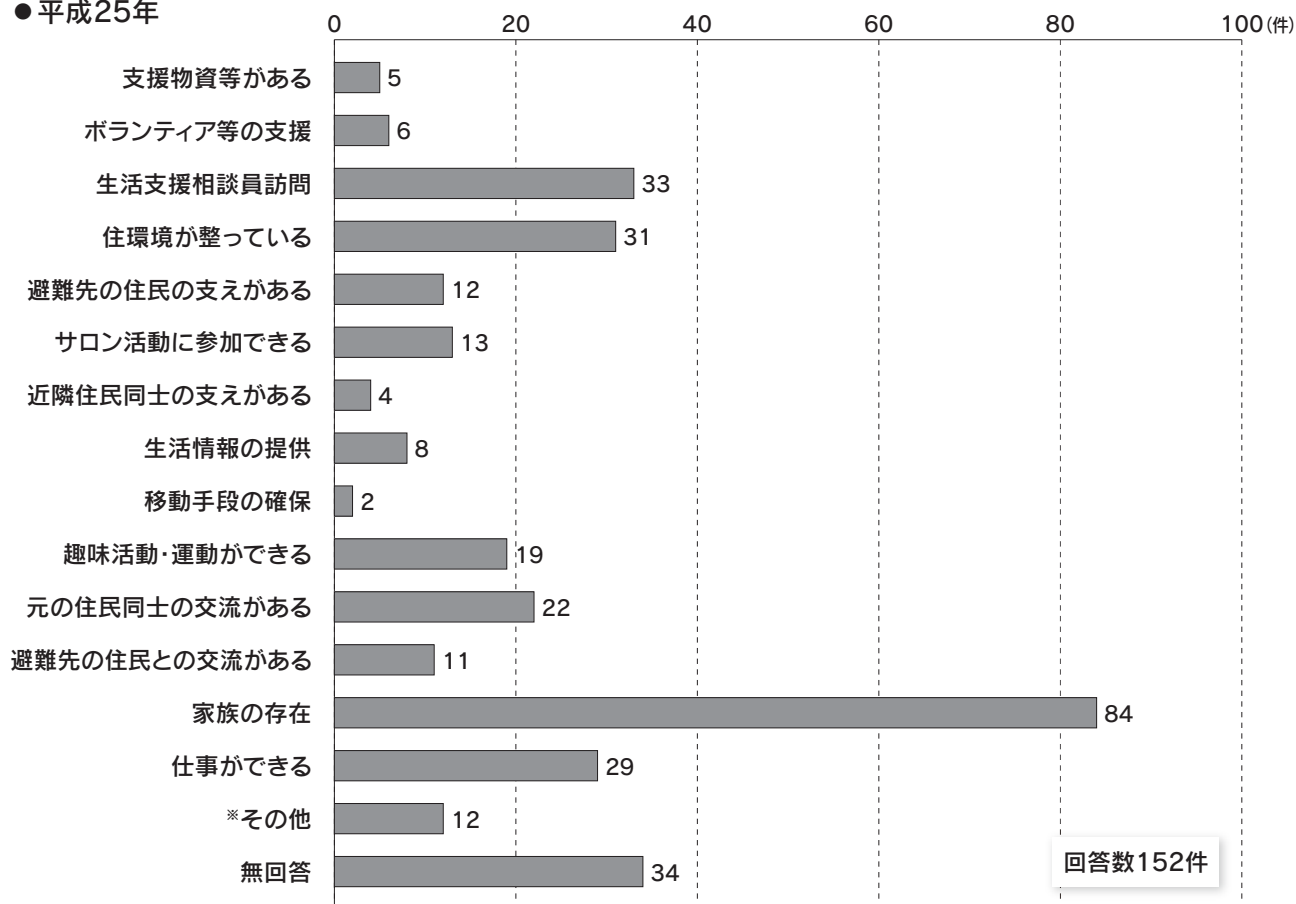
平成24年(参考)



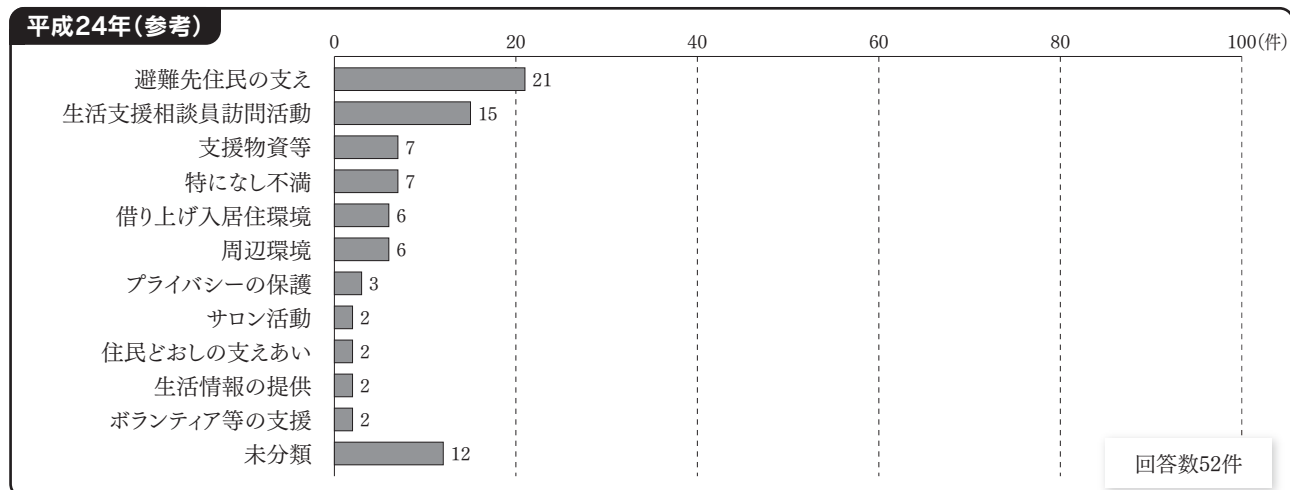
【借り上げ住宅の場合】

借り上げ住宅では、前問の張り合いや生きがいになっていることと同じく、「家族の存在」に感謝していることがわかります(回答数84)。

●平成25年



平成24年(参考)



※その他の回答(平成25年「その他」から抜粋)

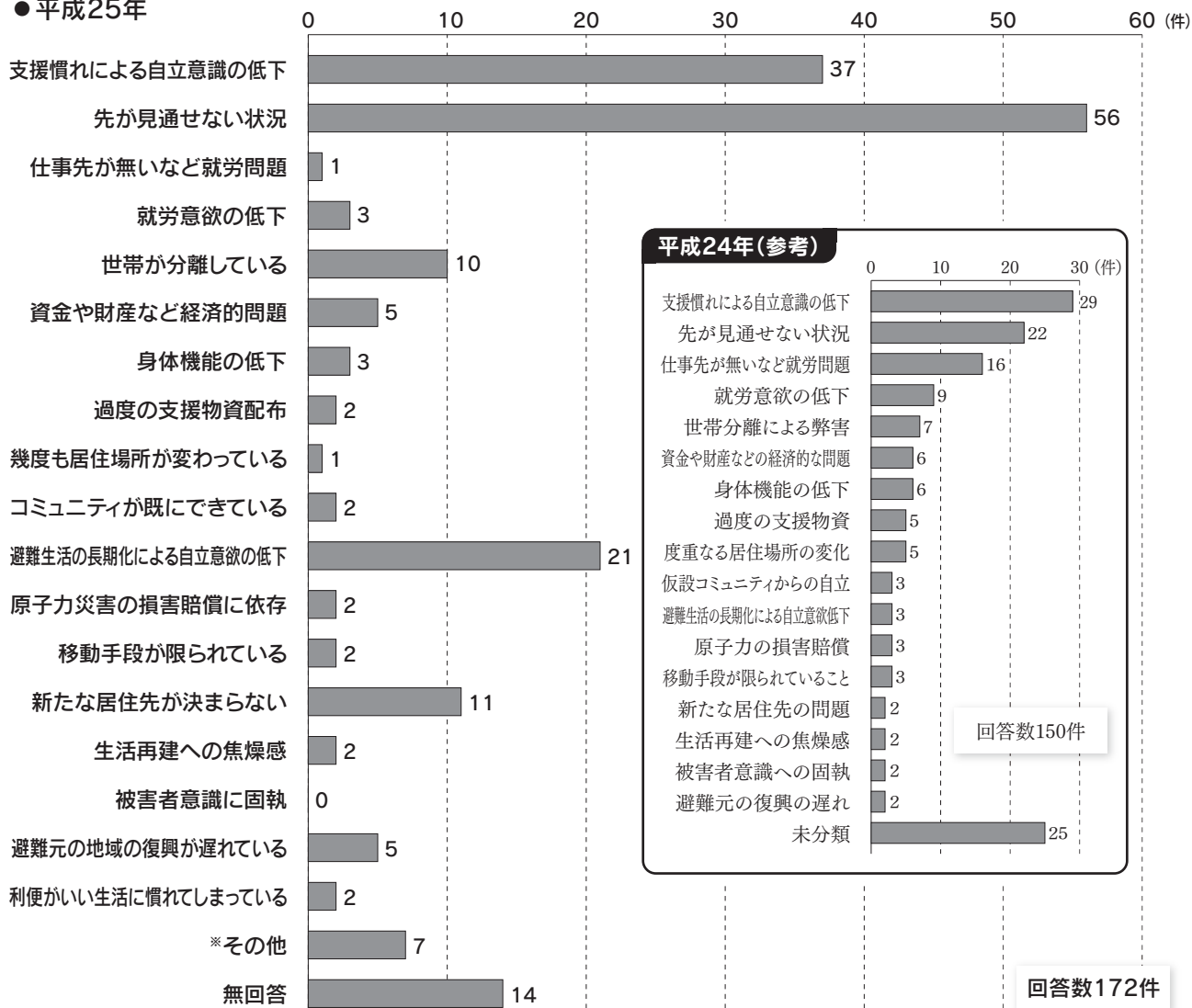
- ・満足していることがみつからない。長引くにつれ、不満の方が多いと思う。
- ・満足感等について、まだ耳にした事はありません。
- ・ボランティアの訪問、近隣住民同士の交流やイベントなどの際は、感謝や楽しさはあるだろうが、はたして生活上の満足感が得られているかについては疑問である。

【問6】 避難住民が今後の新たな自立生活を営むうえでの障害。

【仮設住宅の場合】

住民が新たな自立生活を営むうえで、「先が見通せない状況」が懸念されます（回答数56）。そのほか、支援慣れによる自立意識の低下（回答数37）や「避難生活の長期化による自立意識の低下」（回答数21）も住民の自立生活の障害になることとして懸念されます。

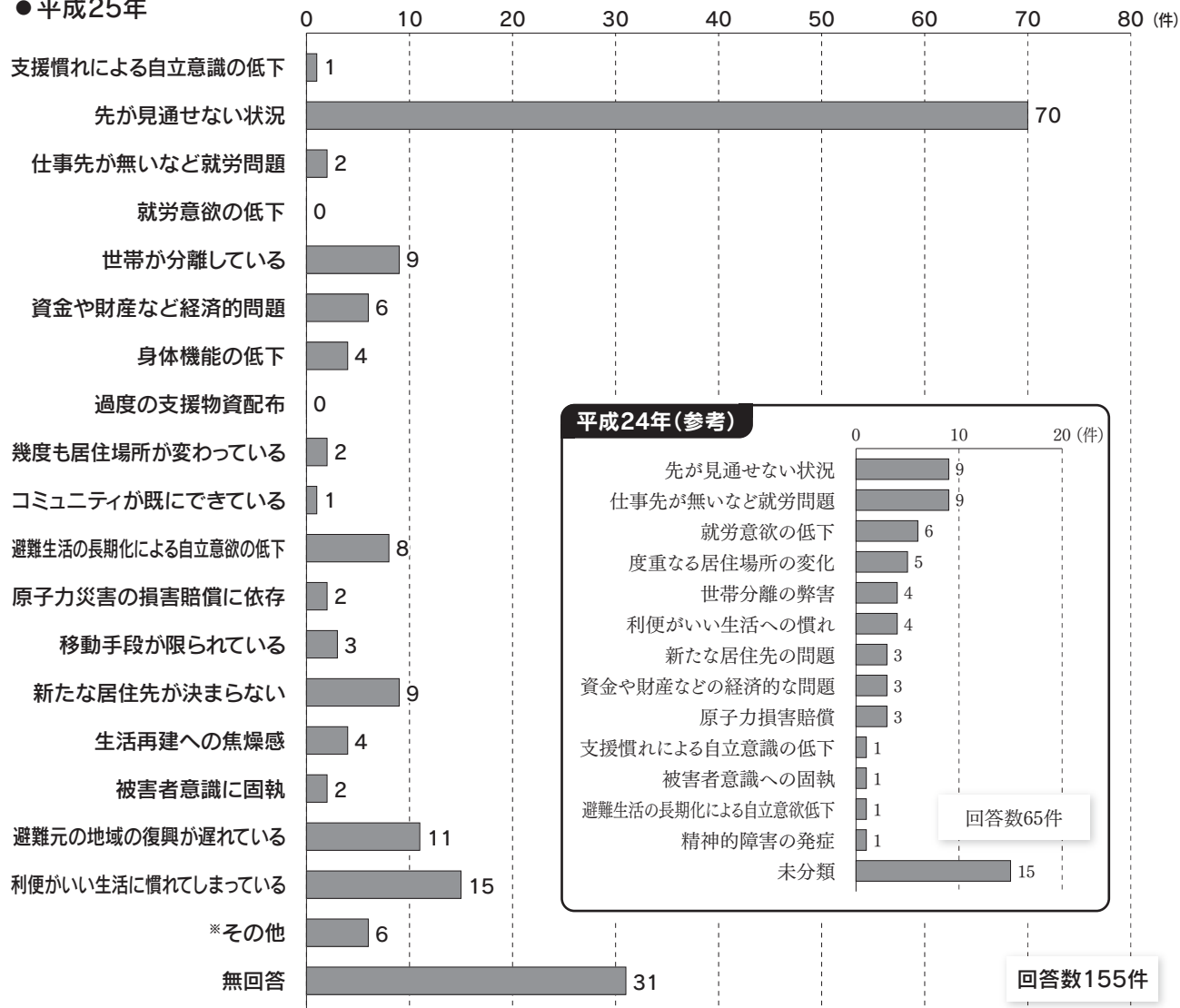
●平成25年



【借り上げ住宅の場合】

借り上げ住宅でも、やはり「先が見通せない状況」が群を抜いて多い回答になりました(回答数70)。

●平成25年



※その他の回答(平成25年「その他」から抜粋)

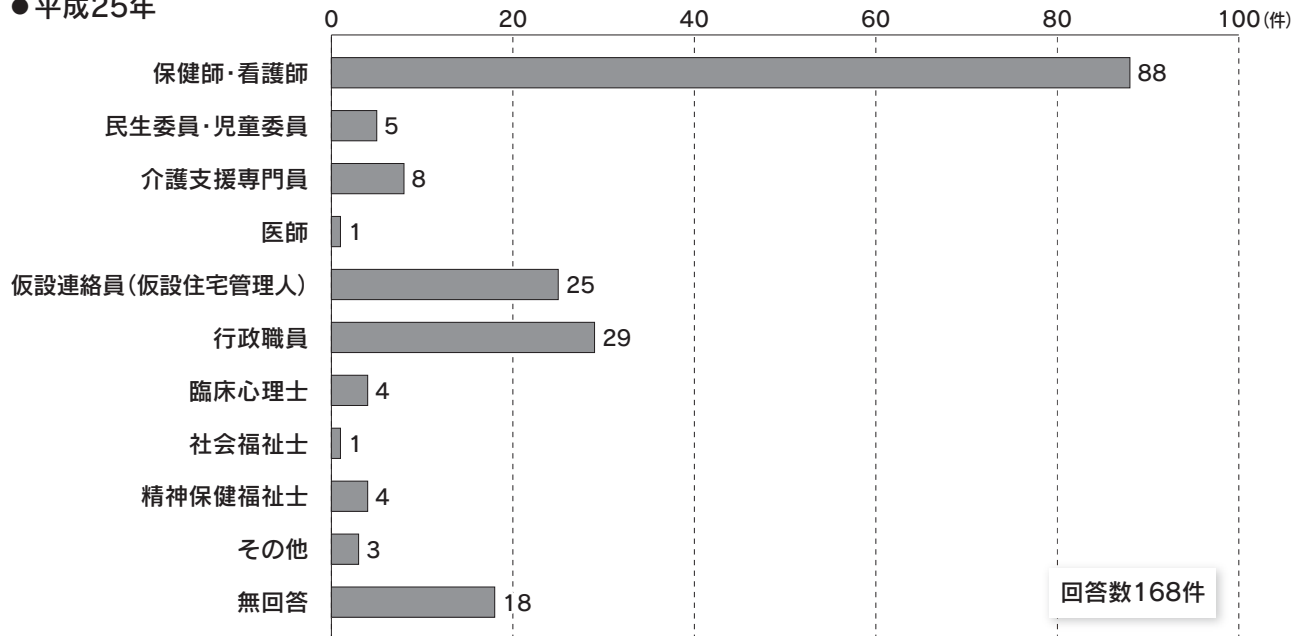
- ・地域の復興が遅れていることと、土地買いあげ金額が確定しないため、住宅再建の意志はあるが、経済的問題で前に進めない。または、経済的問題により住宅再建は難しいため、復興公営住宅や民間アパートの完成を待つしかなく、仮設・借り上げ入居の区別なく、今後の住居について障害となっている。購入できる土地がない。まれにあっても地価が高騰し購入できない。その様な声も聞かれる。
- ・希望する住所地に移れない。もしくは住環境も家族形態に合わず、引越すにも制限があり難しい。

【問7】 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。

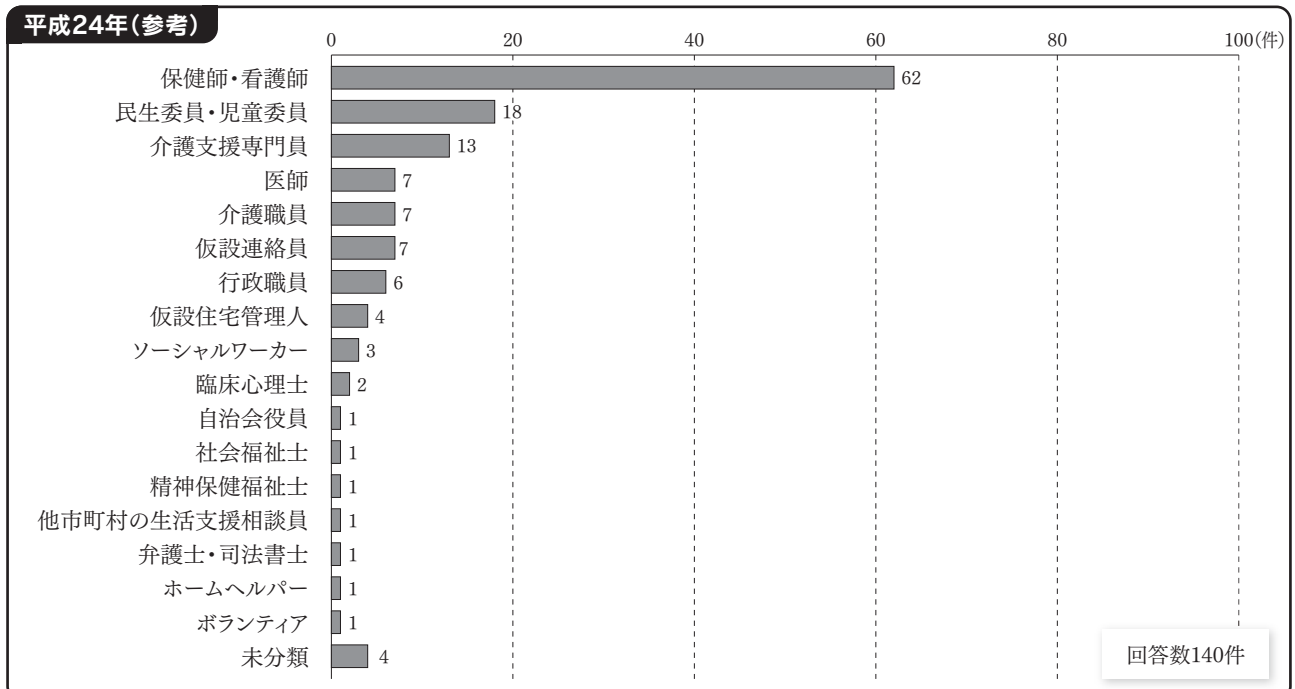
【仮設住宅の場合(職種)】

連携が必要な職種として認識されているのが、「保健師・看護師」です(回答数88)。次いで、「行政職員」(回答数29)、「仮設連絡員(仮設住宅管理人)」(回答数25)となりました。

●平成25年



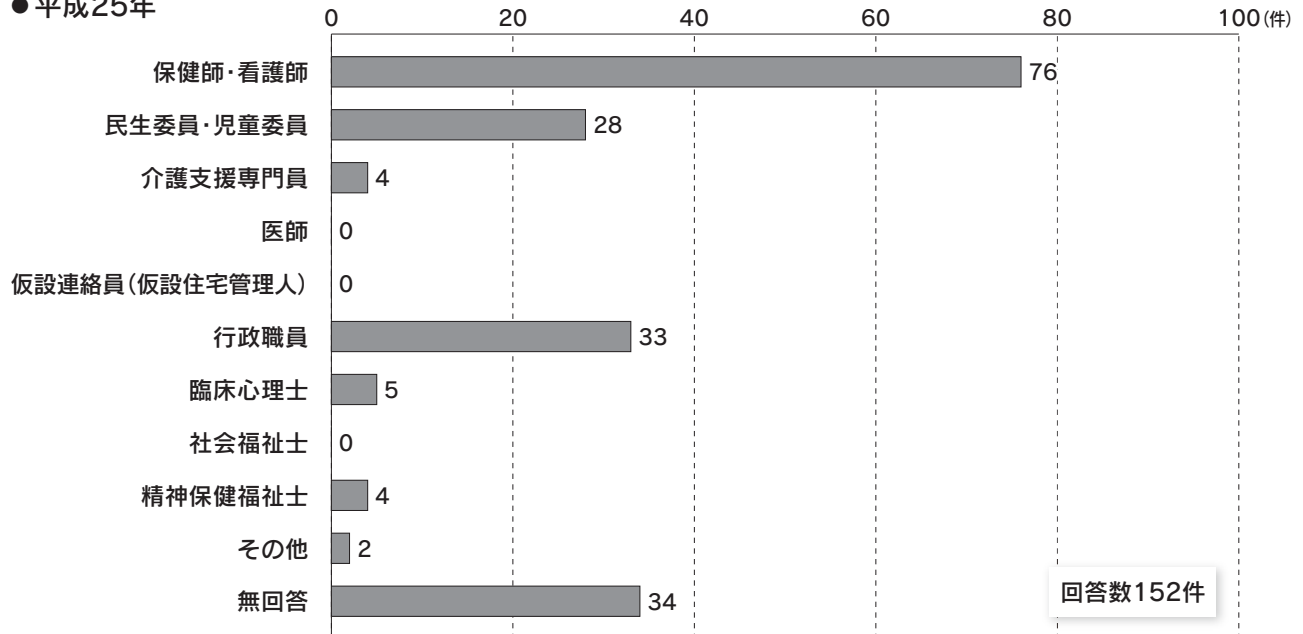
平成24年(参考)



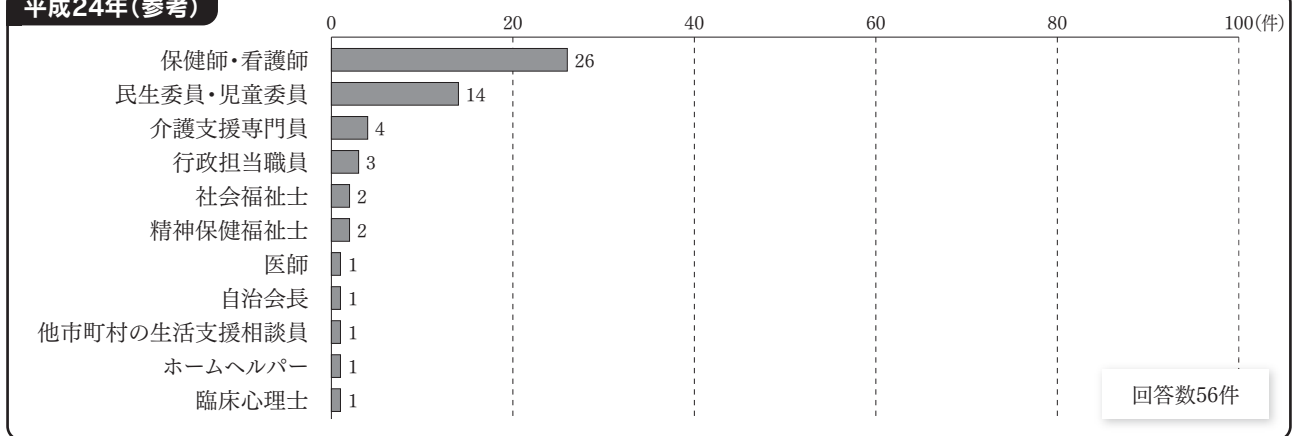
【借り上げ住宅の場合(職種)】

借り上げ住宅の場合も同じく「保健師・看護師」との連携が必要だとする回答が最も多く(回答数76)、その他では「行政職員」(回答数33)、そして「民生委員・児童委員」(回答数28)との連携を必要としていることがわかります。

●平成25年



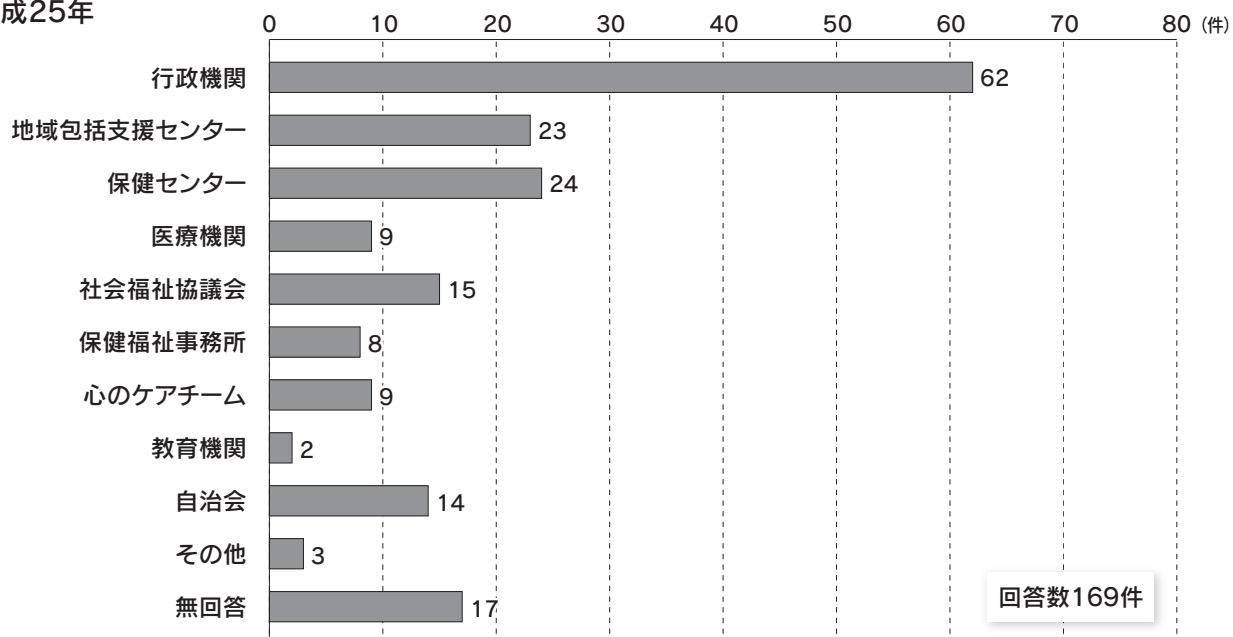
平成24年(参考)



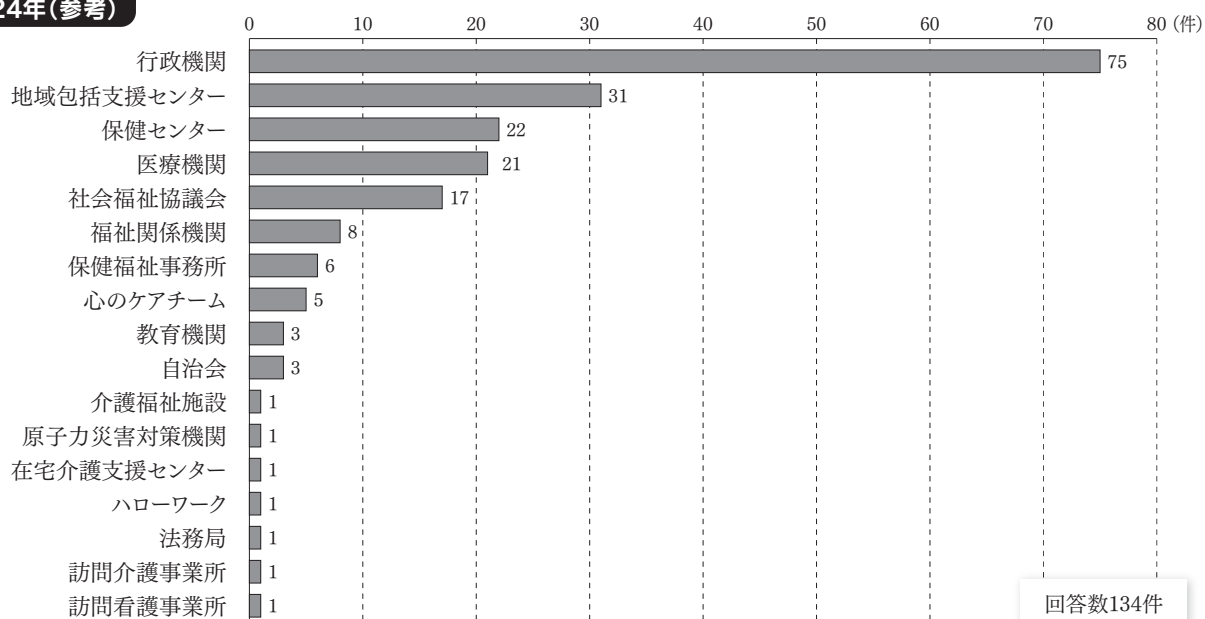
【仮設住宅の場合(専門機関)】

生活支援相談員と連携が必要な専門機関としては、「行政機関」があげられます(回答数62)。

●平成25年



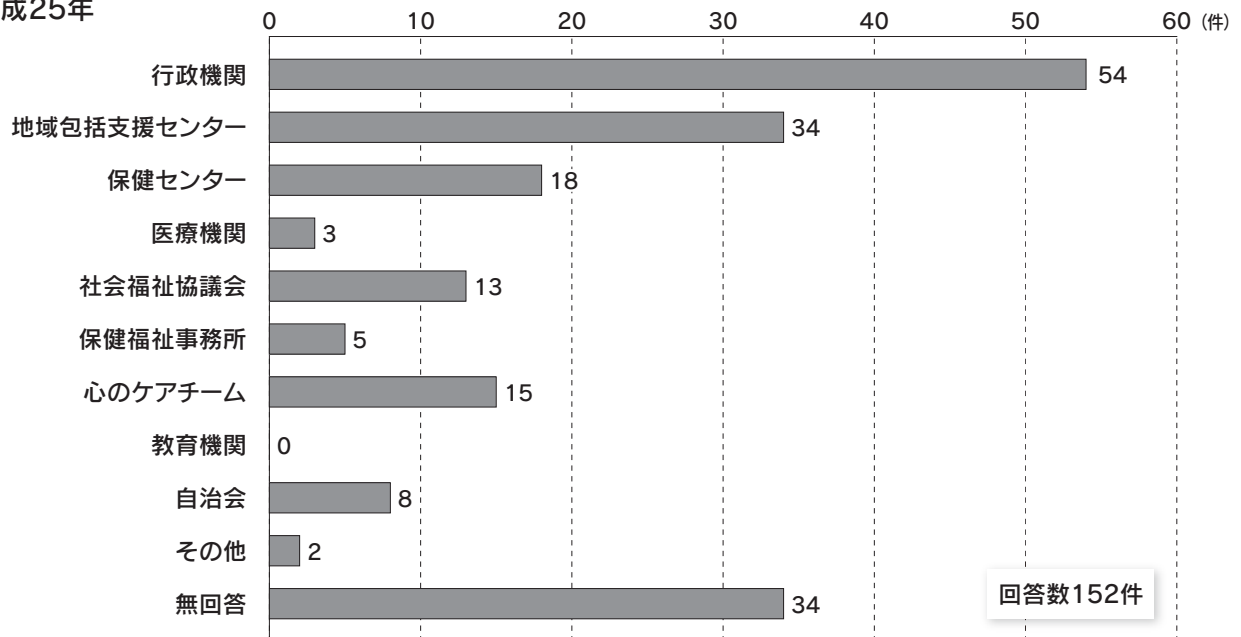
平成24年(参考)



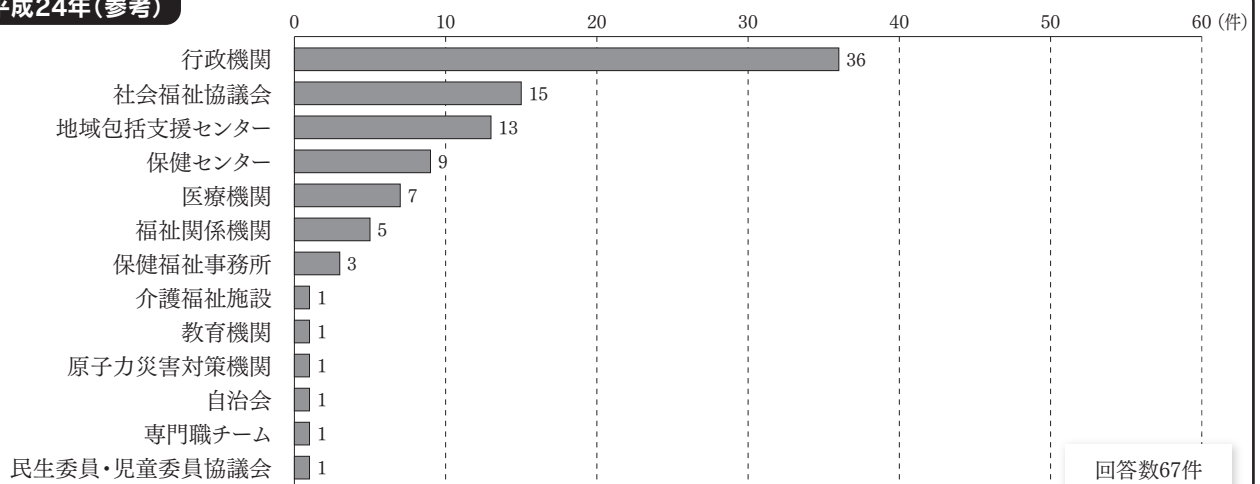
【借り上げ住宅の場合(専門機関)】

借り上げ住宅でも同じく「行政機関」が連携すべき専門機関としてあげられました(回答数54)。

●平成25年



平成24年(参考)

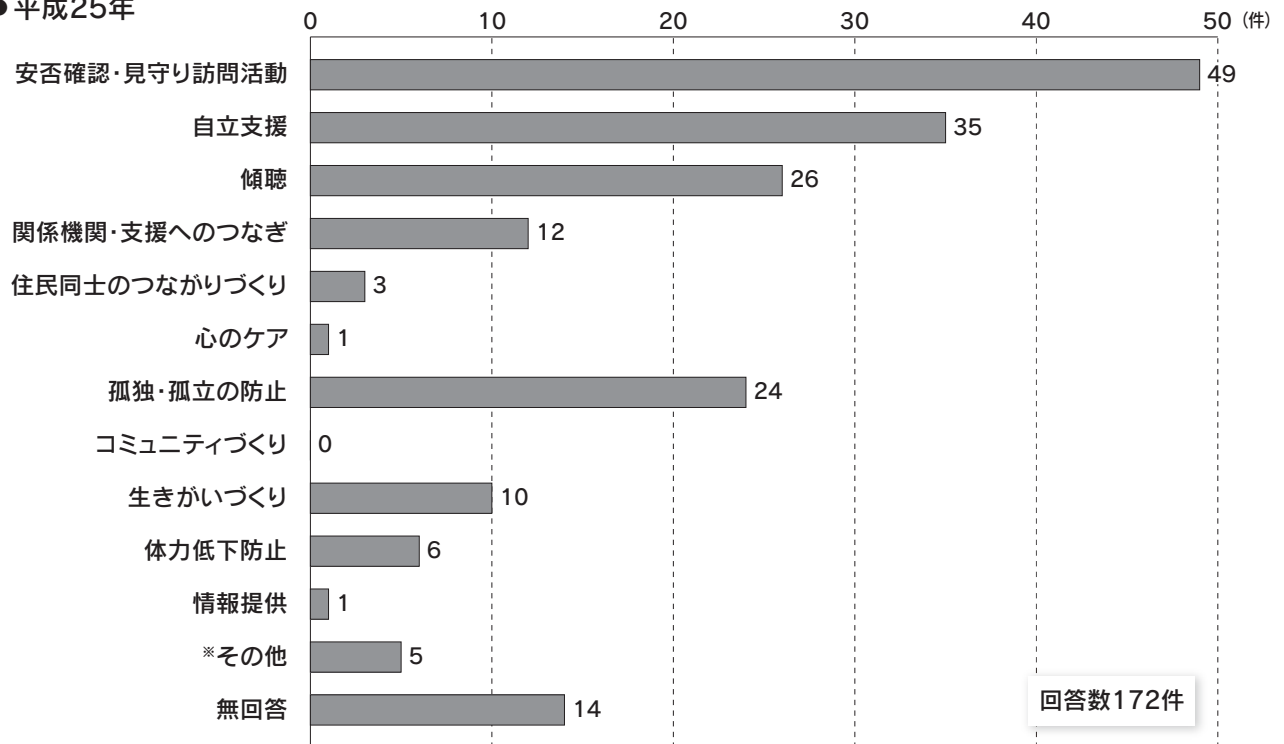


【問8】 今後1年を見通し、避難住民の生活支援として生活支援相談員が行うべき活動。

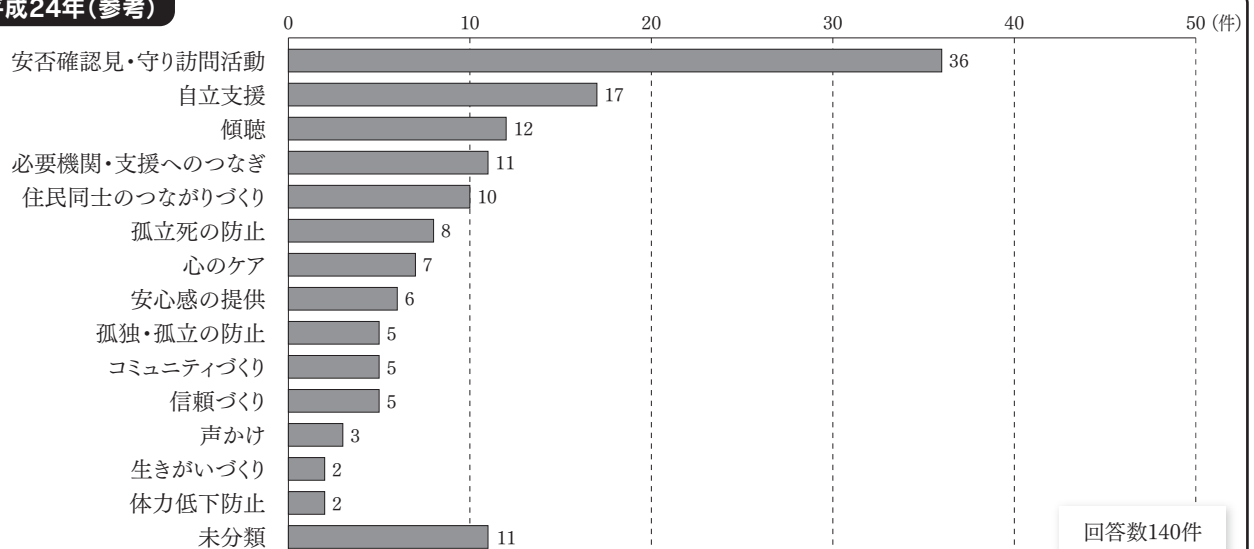
【仮設住宅の場合】

震災から2年が経過し、避難住民のために生活支援相談員として行うべき活動として最も多かった回答は「安否確認・見守り訪問活動」です(回答数49)。次いで「自立支援」(回答数35)、「傾聴」(回答数26)の順位でした。

●平成25年



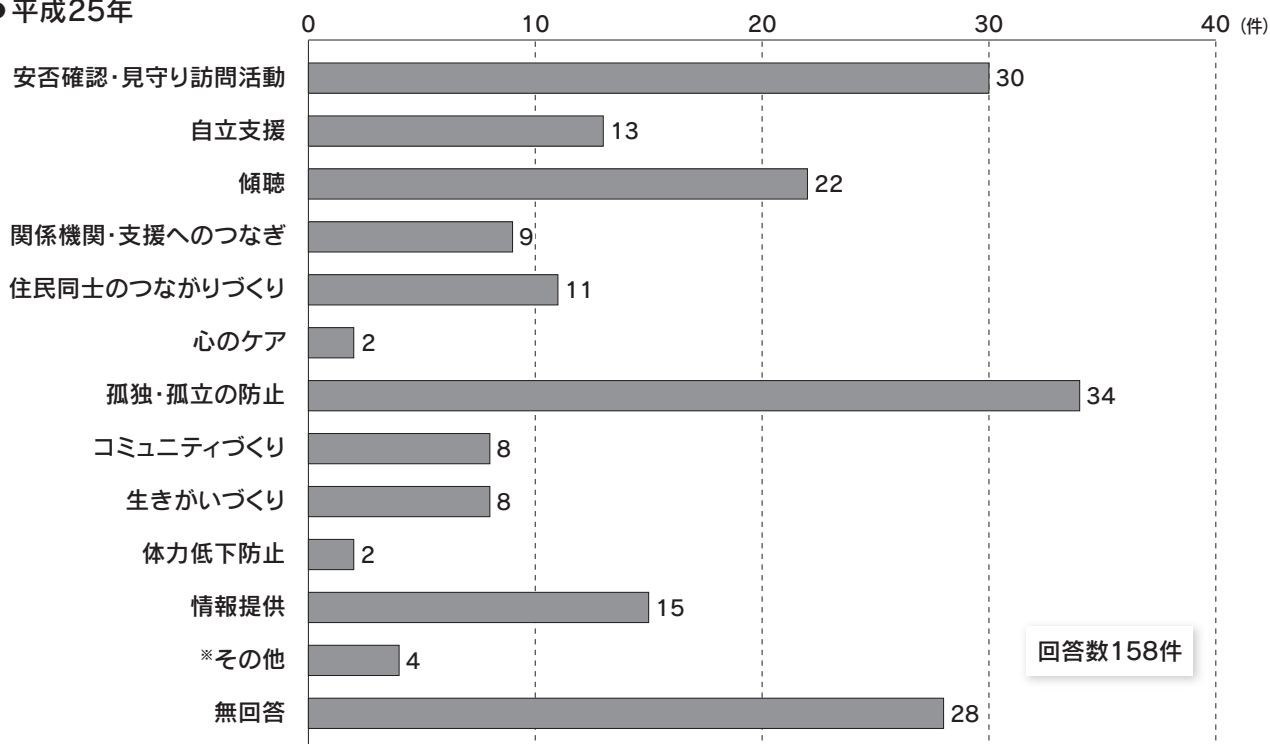
平成24年(参考)



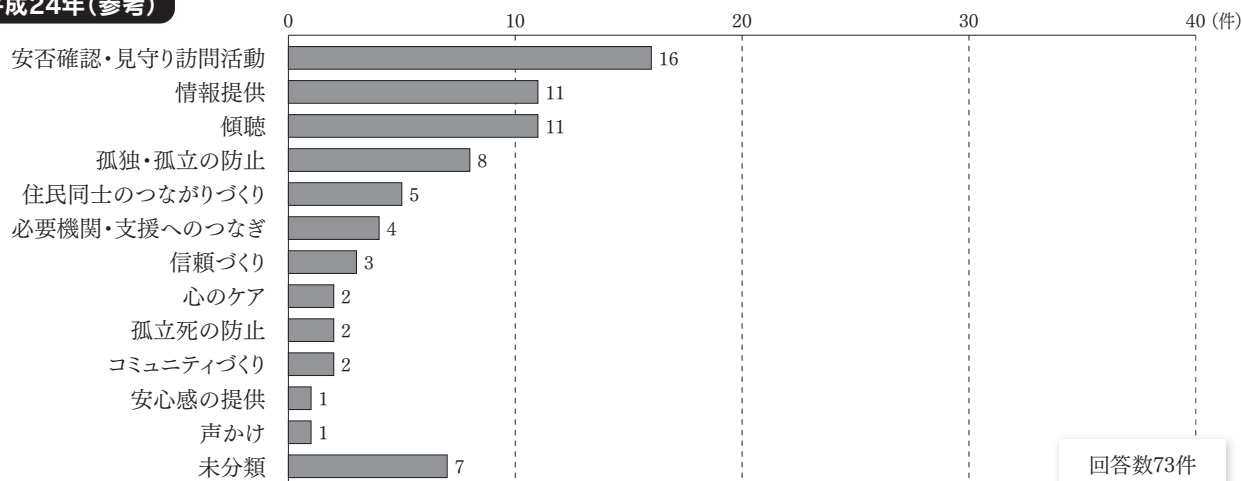
【借り上げ住宅の場合】

借り上げ住宅では、「孤独・孤立の防止」が最も多い回答となりました(回答数34)。次いで「安否確認・見守り訪問活動」(回答数30)、「傾聴」(回答数22)となりました。

●平成25年



平成24年(参考)



※その他の回答(平成25年「その他」から抜粋)

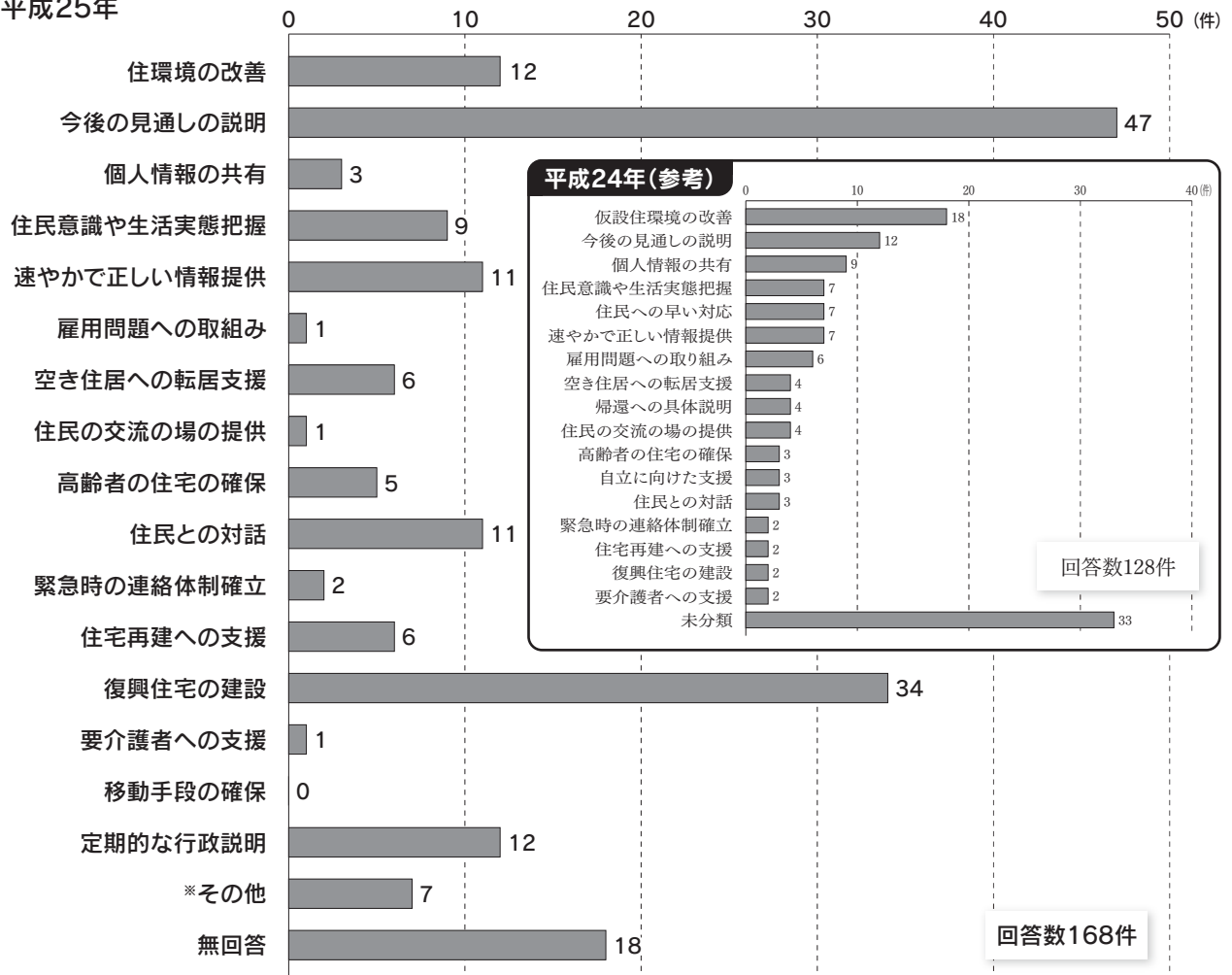
- ・この1年間で帰還宣言がでているので、地元に戻った方々の生きがい作り、安否確認、見守り等を活動していきたい。

【問9】 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。

【仮設住宅の場合】

生活支援相談員の立場から、避難住民の生活支援に関して行政機関等に提案すべきこととして、「今後の見通しの説明」(回答数47)、「復興住宅の建設」(回答数34)が多い回答でした。

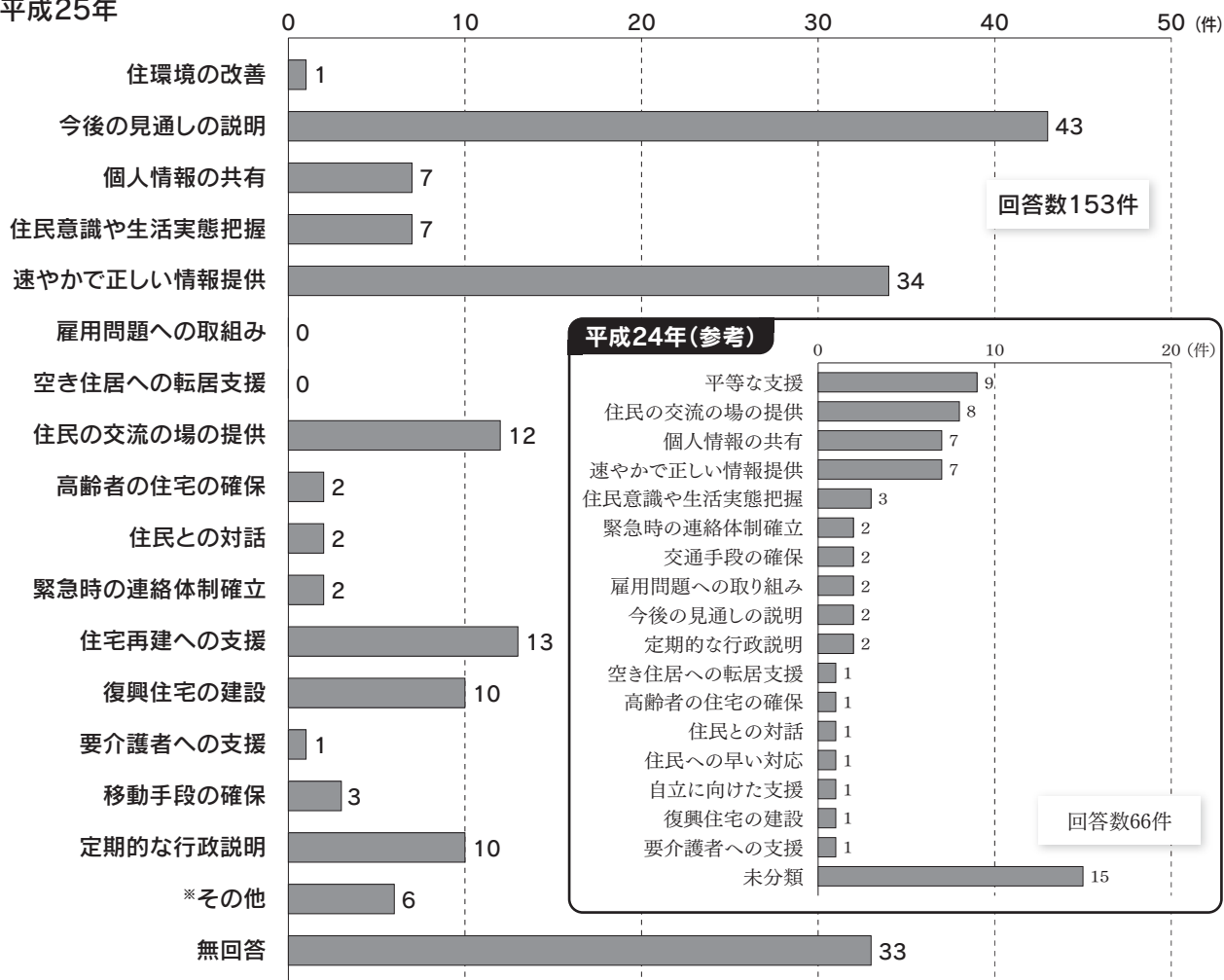
●平成25年



【借り上げ住宅の場合】

借り上げ住宅の場合では、仮設住宅と同じく行政機関等に対して「今後の見通しの説明」(回答数43)を求めています、次いで「速やかで正しい情報提供」(回答数34)も提案すべきだと考えていることがわかります。

●平成25年



※その他の回答(平成25年「その他」から抜粋)

- ・ペーパーでの情報は、文字の羅列でわかりづらい。住民は、年齢的なものやインターネット環境の有無で情報量に大変差がある。行政の人に話を聞いてほしいし、話してほしい、対話を求めています。

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、住民の方から感謝の気持ちを言葉で伝えられ、そのことに大きな喜びややりがいを感じています。また言葉だけでなく、住民の方の笑顔を見たときや、何度かの訪問で自らの名前をおぼえてもらえたときなどにも喜びを感じています。以下、具体的な回答です。

訪問した時、笑顔で迎え入れてもらえること。
信頼関係ができたかなと思えること。(全世帯とは言えないが)
生活支援相談員の訪問を待っていてくれる。積極的に話しをしてくれる姿。
信頼関係が図られたこと。(一部)
顔や名前を覚えてもらえるようになり、気軽に話してもらえるようになってきたこと。
訪問を喜んでくださる方がいること。
訪問を続けることで、少しずつ心を開いてくれる様になった時にうれしさを感じる。
訪問した時に感謝の言葉をいただいたとき。
サロン、交流会等でみなさんに喜んでいただいたとき。
訪問することで、同じ町民と話しができたと、喜んでいただけた事。また来て下さいと言ってもらえた時。
訪問をしていて、話をきき、また来て下さい。と言われた時… うれしく思う。
いつもきてくれて、気にかけてくれて、ありがとう。と、言われた時、仕事をしていて、うれしく思う。
名前を覚えて頂けた。名前と呼んでくれる様になった。
「またいつでも来て下さい」と訪問を待っていてくれる。
「待っていた」「寒いのに大変ね」「ご苦労様」「また来てね」と言葉を掛けてもらった時。
「来なくていいのに」と言っていた方が、色々と話をしてくれる様になった時。
訪問した先で、名前や顔を覚えてもらえた時。
困り事を聞いて、関係機関につないで、すぐに解決出来た時、「ありがとう。」と言われた時。
来てもらって嬉しかった。また来てほしいと言われたとき。
支援物資等、こんなにたくさん遠い所まで持って来てもらってうれしいと喜んでもらえたとき。
来てくれてありがとうと喜ばれたこと。
話を聞いてくれてありがとう。や、又来て下さいと言われたこと。
訪問してきてくれることを喜んでくれること。
ありがとうと言ってもらえること。
訪問を喜んで待っていてくれること。
少しでも、状態が良くなっていること。
「何もやる気がしない」と仰っていた方が、訪問するたびに元気を取り戻し、笑顔になっていく姿が見れる事。

名前を覚えてもらえたこと。
「また来て下さい」と声をかけられたこと。
住民の方に名前を覚えてもらい、訪問に来るのを待っていて頂いたり、労いの言葉を掛けてもらった時。
住民の方と信頼関係が築けたと感じた時。
訪問時に住民の方が笑顔で迎えてくれる時。
住民の方に「また来てね」と言われる時。
「ありがとう、来てくれるのは相談員だけだ」と言われた時。
相談員の都合に合わせて、会うのを楽しみにしている方。
訪問を行い、住民の元気な顔が見れる事。
自分自身も被災者の為、訪問をし、年ばいの方や、小さい子ども達に元気を頂きやりがいとなっている。
「話を聞いてくれてありがとう」と言われた時。
「顔が見られてよかった」と言われた時。
サロンを行っていて、とても楽しかったと言われた時。
不安の生活の中、私達が訪問する事により、「元気が出る」「安心する」と言われた時。
相談を受けた入居者から、後日、結果を報告されたとき。(〇〇〇なので良かった。助かった等)
一人暮らし、高齢者世帯から、毎日見回りしてくれるので、安心すると言われること。相談員の健康状態についても心配されるとき。(体調良くなったか… 大丈夫か… など、声をかけられるとき)
訪問活動を通して、住民との交流でつながりをもつこと。
見守りしている事に、感謝の言葉をかけてもらえるようになった事。
サロン活動での交流に参加が多くなった。
相談員の顔がみえると声をかけて来るようになった。
訪問した際、嫌がる人もいるが、「待ってたよ！」と言ってもらったときが一番嬉しい。対人援助を行う上で、結果がすぐについて来る訳ではないので、長期的な視点で一つ一つ信頼を積み重ねていけるよう心掛けている。
本人が気づかない病気等の早期発見により、症状の悪化が防げた時。
本人の要望等に応えられた結果が、改善につながっていったとき。
日々住民の訪問を通し、初対面では中々意志の疎通が上手にいかないが、何度も訪問、声かけ、サロンの交流を通して、人と人とのつながりができ、仕事がスムーズに捗って行く様に思われます。
訪問先で“ありがとう”“おつかれさま”と言われた時。
助かった、ありがとう。自分だけではわからなくて、助けてくれてありがとう。これからもよろしくと言われた時、言葉の感謝がうれしい。
地域包括につないで、その人がちゃんとケアできたのを確認できた時。
訪問し「ありがとう」「また、来てね」と言われた時、良かったと喜びを感じる。又は、「待ってたよ」「相談がある」と言われる時、少しでも力になればと思う。

サロンを開催して、喜んでもらえた時。
訪問した時、元気な姿をみた時。
サロン開催時、少しずつ自立することがみられるようになったこと。
話を聞いてくれてありがとうといわれた時。
生活支援相談員として、やっていくことが非常に不安がありましたが、日々同じ（高齢者）目線に立ち、接している内に、頼りにされ、又、信頼される様になり、自分のやっていることが、この人達（高齢者）にとって大事であり、安心して仮設住宅での生活が出来ていることに喜びを感じる。
1人1人に対し、問題解決に取りくむことで、自分の勉強にもなり、又、みんなの役にたっていると実感した時、やりがいを感じる。
入居者の方が、訪問を心待ちにしてくれること。（逆にねぎらいの言葉をかけてもらったりすること）
イベントなどを喜んでくれること。
住民の方々から笑顔で「ありがとう」と言ってもらえた時が、大変うれしい。
雪や、厳しい寒さの中での訪問時には、「大変だね！」「御苦労様！」等、労いの言葉や、「部屋に入っていけ～！」と、相談員を認めてくれる言葉が多くなったのは嬉しく、有難い事です。
借り上げを廻ってる時は、日中、若い人は働いていて、高齢者が一人で留守番をしているケースが多く、やっと私達の所にも来てくれた！と喜ばれ、避難時の苦労話を共有してあげる事ができた事等です。
感謝していただいた時。
受け入れてもらえているなと感じる時。
気がねなく声をかけて下さり、笑顔が見られる時。
感謝の言葉をいただいた時。
私達の訪問を待ってくれる住民。
仮設に入居時にうつ状態が悪化し、強い薬を服用していた為か、いつもうつろで、立っての対応はむずかしかったが、定期的な訪問で、現在は薬も減り、体操教室等にも参加できるようになっている。
特定の住民ではあると思うが、我々を心強い存在と認めて待ってくれるようになった。
住民が、社協という存在を理解し、受け入れてくれるようになった。
住民の方が、顔を見て、来てくれたの一。待ってたよ。と言われた時。住民の方で、震災後、心から笑えない。喜びを感じられないと言っていた方が、私達が行ったときに、元気になって笑顔が見られた時。
来てくれてありがとう。又、来て下さいとお声を掛けて頂いた時は喜びを感じる。
相談員として、相談された時にやりがいを感じます。
日中独居の方や、長期避難生活により家族を失って独居になってしまった人が、訪問を心待ちにしてくれている事。
介護や、日常生活の悩みを打ち明けてくれて、「話してみても良かった。」「すっきりした。ありがとう」と感謝された時。
訪問を心待ちにして下さっている事。（茶話会などに、毎回参加してくれる事）
チームワークが良く、仕事がやりやすい。

仮設住民との信頼関係が徐々にできていくこと。
色々な職種を経験された同僚、または仮設住民と交流を持つことで、自分自身の知識も増えていくこと。
オムツを使用する高齢者のオムツのつけ方（方法）を介護者へお伝えして、「うまくいった」と喜んで下さった時。
茶話会での、参加者の嬉しい笑顔と、笑い声が沢山あり、「楽しかった」と言われる時は、とても嬉しいです。
いつもありがとう…などの感謝の言葉が聞けた時。
訪問先のかたに、ありがとう、ご苦労様と声をかけていただいた時。
入居されている方に、来てくれて助かる。ありがとう。と言葉をいただく。
待っていたよ。と言われる。
いつも訪問してくれて嬉しいと話される時は、相談員をされていて良かったと思います。
顔色を変えず、口数も少なかった人が、訪問するたび、笑顔になり、話しをするようになった時は、本当に良かったと思います。個人情報も話されるようになると嬉しく思う。
訪問活動の中で、ありがとう、がんばってと言葉をいただく時。
デイサービスなどを拒否されていた方を、デイサービスに繋ぐ事ができ、その方の笑顔がみられた時。
長くなったので、皆に覚えてもらい、腹を割った話や、悩みを言ってくれる様になった事。
他の人とのコミュニティ作りが苦手な方が、訪問を待っていてくれて、来てくれてありがとうと言われたりする時。
住民の方から、聞いてもらって気が楽になったと言っていた時。
いつも来てくれてありがとう。ご苦労さんと言ってもらった時。
労いの言葉をもらった時。
他機関等に繋ぎ、対象者に支援できた時。
相談を受けた内容が、ご本人の思う通りに解決できた時、また、見通しがつき、笑顔がみられた時。
住民の方に「あなた達に来てもらえるのが楽しみ。」と言ってもらえること。存在意義があるなと思える。
住民の方の要望などが通り、喜んで頂けた時は、喜びを感じます。
住民の方達の手助けが少しでもできた時。
住民の方達が訪問を待っていてくれた時。
避難住民の方々から「訪問して話を聞いてもらったり、見守りしてもらい、とてもありがたい」と感謝の言葉をいただく時です。
去年まで、「うつ」で元気がなく意欲すらなくなっていた方が、ご本人の努力ではあるのですが、みるみるうちに表情が明るくなり、前向きになっていく姿を感じられる時です。
住民から感謝の言葉などを言ってもらった時など。
住民が次の新しい生活に向かい、自立していった時。
誰にも言えなかった悩み等を相談してもらえたとき。

行政へつなぐ事が出来たとき。
訪問を心待ちにしてくれる方が多く、たくさん話しをされ、久々に人と話した等と言っていたけると、心配でもある言葉ですが、訪問によって(傾聴)その方のストレス発散に1つでもなれる事。
高齢者だと理解が難しい事等の助けや、申請等も含め、何らかのかたちでお役に立てる事。「ありがとう」「いつも感謝しています」の言葉をいただいた時は、嬉しくもあり、やりがいを感じる。
住民の笑顔が見られた時。
外に出るキッカケを作れた時。
引きこもりの仮設入居者が、心を開いてくれた時、喜びを感じる。
問題を抱えている住民に対して、関係機関と連携して、ご本人やご家族に支援することができた時。
訪問を重ねることにより、少しずつ笑顔を取り戻し、前向きに生活している様子が伺えた時。
また来てねと待っていてくれること。
相談されたことが解決すること。
住民から感謝の言葉をかけられること。
お茶会などに仮設を出られた方も、楽しみにされ参加される事。
“ご苦労さま”と労いの言葉をかけてくださる事。
ねぎらいの言葉をかけて頂いた時。
ありがとうと言われるのが本当にうれしい。
顔を覚えていただき、深い会話ができるようになった事。
訪問した際、「いつもありがとう」と言われる事。
入居者の方の笑顔が見られる事。
感謝の言葉を頂いた時。
入居者が顔を出してくれた時、訪問者の顔がわかると、安心したような笑顔をみせてくれるとき。
何度か訪問するうちに、顔を覚えてもらえ、さまざまな話をしてくれるようになった。
元気な顔で対応してもらえた時。
訪問を重ねる度に、顔や名前を覚えてもらえた事。
生活支援相談員を受け入れ、信頼関係が出来、仮設住民の方が元気な様子が見えて来た時。
仮設内を訪問した際などに声を掛けて頂ける事。
感謝の気持ちを言われた時。
お茶会終了時、楽しかったと言ってもらえる事。
訪問時、話し始めは少し暗い顔でも、最後笑顔がみられた時。
生活支援相談員だからこそ、話しが出来ること。(悩みを話してくれる)
訪問を重ねて行き、声かけに応答してくれるようになったこと。

訪問を喜んで受入れられた時。
避難者の期待、要望等に応じられた時。(行政等につなぎ、対処できた時など)
訪問してくれてありがとうと言われた事。
悩みを抱えてる人を関連機関に繋げて、その方々が以前に比べ、元気になったり、笑顔がふえたりする姿をみた時に、この仕事をして良かったと思います。
顔を覚えてもらい(住民の方に)、私達が訪問するのを待っていて下さった様子が見受けられた時。
住民の方が持っている悩みを、自分の事や家族の事等、気にせずに私達に話してくれる事で、住民の方と私達の距離間が縮まっている様に感じた時。
訪問先で、労りの言葉をかけていただいたとき。
今の現状に困っている方のお話を伺い、関係先に繋げ、その方の生活が少しずつでも落ち着いてきたとき。
相談員の訪問を楽しみに待ち、傾聴を通して心の支えになっている事を実感できた時。
訪問していて、不平・不満を話していた方々が、訪問による事で、少しずつ笑顔が見られるようになって、待っていてくれるようになった。
顔を覚えてもらい、相手が笑顔になってくれると嬉しい。
顔を覚えてもらって、訪問すると、声をかけてくれた時など。
「また来てね」「話を聴いてもらえて良かった」など、ねぎらいの言葉をいただいた時。
小さな変化だとしても、避難された方に、前向きに生活していこうとする気持ちや、姿勢が感じられたとき。
住宅再建し、新しい生活を始めた方が、いきいきとした表情をしているのを見たとき。
被災者支援に関する借り上げ住宅の名簿が1度に400件近く行政より降りて来て、支援員同士、手分けして地図作成、細かい地区ごとに訪問順に名義のふり分けをし、1ヶ月(月末の担当者会議までに)訪問を1巡できた事。1つのチームとしてお互いがカバーし合って日々の業務に取り組んでいると感じる。
数回しかお会いしていない方が、覚えてくださり、近況を話してくれたりした時。また、長期未面談になってしまうが、生活苦だった人が、アルバイトの掛け持ちをしながら頑張っている話を聞いた時。
定期的な訪問により、顔を覚えてもらい、生活支援相談員を理解され、信頼関係を築けた。
訪問時“ありがとう”“大変だね”と言葉をかけてくれる。
問題を専門機関などにつなぎ、解決できたとき。
いつも来てくれてありがとうと、感謝の言葉をいただいた時。
再建されて、ホッとしている姿を見られた時。
ニーズに対応し、被災された方々といっしょに乗り越えられ、信頼関係が結ばれた時。
定期訪問を喜んでくれる。
支援中の方が自立したりすること。
相手と信頼関係がもてたと感じられた時。
被災者の方の悩み(不安)、問題が1つでも解決できた時。

小さなことでも話をしてくれたり、訪問自体を前向きに受けとめてもらえたとき。
自分のことを誰かが考えてくれていると、気づいてくれたとき。
訪問時、いつも来て頂いてありがとう。話を聞いてくれてありがとうと、声を掛けてもらった時。
避難している方が、中古住宅や、新築で住宅再建した時。住宅が再建できると、生活も落ち着いてく ると思うので、安心する。
訪問時の笑顔。
訪問を心待ちにしている方がいること。
要援護者等より、定期的に声掛けして頂いていることに感謝されていること。
住民の方々に認知していただいていること。
住民の方々に、逆にねぎらいの言葉をかけていただけること。
新たな“魅力ある人”との出会い。このような形ではあるが、何もなかったなら、出会えなかった方々と 親しくさせていただけるということは、私自身の人間性をより豊かにしてくれていると感じている。
避難者の笑顔を見ること。
訪問自体を喜んでくれる(待っていてくれる)時。
住宅再建ができ、退居する際。
訪問した際、「いつもありがとう」と感謝の言葉が聞かれた時。
サロンやイベントで住民が喜んでもらった時。
生活再建により、避難生活を終了した時。
地域住民とのコミュニティ(イベント、サロン等)づくりに際し、感謝と共に喜びを味わっていただいた時。
訪問する事を、とても楽しみにしていただける事。
相談事に対し、関係機関につなげ、解決できた時や、解決手段に少しでも役に立てた時。
同じ避難者として、お話しを伺う事で、相手の方が笑顔を見せてくれたり、悩みをお話しして下さっ た時に、この仕事をしていて良かったと思います。同じ村民として通じる事もあり、心の痛みを共有 できる点が良い所かと思われます。
借り上げ住宅を訪問した時に、常に話すことのできない村の話や、現況等を語りあうことにより、よ ろこんでいただいた時。
長期化して来た仮設にて、近隣の人にも話せない胸の中をもくもく話され、ストレス解消をされる相 手となって伺った時、こう言う仕事も大切だと思う。
おなじふるさと、おなじ不安、おなじ悩みを持つ者同士で関わりを持てる事。
支援員が訪問時、嫌な顔をせずに応対してくれる事。
支援員の訪問を待っていて、笑顔を見せながら、自分達の今後の事、家族の事を話してくれる事。
私達の訪問によって、表情が柔らかく明るくなり、ここに来てよかったと言って頂けたこと。
借り上げに避難されている人と人をつなぐことができ、少しでもその後の生活に張りや、落ちつきが でてきたと喜ばれること。

特に高齢者の方々は、慣れない中で、少なからず孤独感や不安を抱えながら不安な日々を送っておられます。そんな中に、私達が訪問させて頂くと、とても喜んで下さる事が多く、私達にとっても、お会いして、少しでもお話しが出来た時には、とても励みになります。
訪問やサロン活動を通して、村民の方から、「ありがとう」などの言葉をかけてもらえるとうれしく思う。
借り上げ住宅を訪問したとき、涙を流して喜ばれたことには感激しました。
訪問先で、来てくれてありがとうと感謝のことばをかけられた時。
訪問先で気がかりなケースがあり、関係機関につないで状態が改善された時。
相談をうけ、関係機関に連絡後、その問題が解決して良い結果がわかった時。
訪問してもらうと助かるや、感謝の言葉をもらえた時に、少しでも自分が住民の皆様の役に立っていると思えた時。
悩みや心配事を抱えている方との対話し、帰る頃には表情が和らいで笑顔が見られた時。
相談をうけた件に対し、適切な対応が出来、満足してもらえた時。
訪問をして、話を聞く事で気持ちが和らいで、軽くなったと喜んでもらえた時。
問題のある方は、定期的な訪問をしているが、行くたびに前よりも元気になられ、明るい笑顔がみられた時。
訪問先で、来てくれて「ありがとう」と私達にいろいろな事を話してくれて、気持ちが軽くなったと言われた時。
定期的に訪問先を重ねる事で、信頼関係を作れた時。
笑顔、感謝 介護サービスにつながったとき。
質の高い支援が成功した時の達成感。
地道に活動していることが、住民に認められつつあり、自分の生活や病気の情報を話してもらえるようになって来た。
訪問先での温かい言葉。
借り上げ住宅訪問時、支援物資等持参すると喜んでくださる方が多い時。
「訪問を待ってたよ」と言われた時。
あまり外に出る機会のない方の所を訪問し、傾聴したことで、とても喜んでくれ、顔が明るくなった時。
「御苦勞様です」とか、「いつもありがとう」などと温かいお言葉をかけていただいた時。
訪問先で笑顔でむかえてもらい、又、来て下さいと言われる時。
相談されたことを報告して、つないで良い方向に進んだ時。
ニーズに柔軟に合わせながらの生活支援が出来る事。
個人の自立を促進し、住民同士のつながり、助け合いの支援が出来ること。
わざわざ来ていただいて、有り難うとの言葉を聞いたとき。
各関係機関にうまくつなぐことができ、ありがとうとの言葉を受けたとき。
伺ってドアを開けてもらえたら、とてもうれしいです。

「ここに来てよかった」「みんな良い人達でよかった」という言葉を聞くとうれしくなる。
帰り際にずっと手を振ってくれたり、手をにぎり「ありがとう」と言われるとうれしい。今まで支援してきた方が、解決方向にむいた時、よかったあと思う。
当初は固い表情であったが、最近では、冗談を交え、笑顔で話すようになって来た事。
我々の地道な活動であるも、避難者との交流が継続して出来ている事。
町民が広報誌等で得られない情報を提供できた時。
日々の訪問の中で、同僚の福祉経験者や、訪問先の方から、いろいろな知識が学べる。
独居や日中独居の老人宅などは、特に話し相手を要するケースが多く、訪問件数は少なくなるが、じっくり時間をかけて、満足するまで話をすると、スッキリとした様子で話を聞いてもらえて良かったとおっしゃっていただき、うれしい。 中年層の方々とは、趣味を通じての会話も多く、自分の体験やカルチャー、サロンの情報を提供し、実際に自立につながったケースや、いきがいを発見出来るようになった方がいること。
会話の中で、共通の知人や、話している内容が理解でき、会話が盛り上がり、この人と話しができて良かったと思われると訪問して良かったと感じました。
独居や日中独居で、定期訪問しているの方々では、来てくれるのを待っていて『今回は少し間があったな』とか、訪問している日程を書きとめてくれている方がいますが、うれしく、やりがいを感じています。
初回の訪問時は、特に何も話してくれなかったのが、訪問を重ねていく中で、コミュニケーションがとれて、会話が出来ようになった時、「話しが出来て良かった」「また来て」と声を掛けて頂いた時。
ストレス状態にあり、ひきこもりや、寂しさ、不安な気持ちを少しでもサポート出来、信頼感を感じた時。
色々な事で受け入れて頂けたこと。
ありがとうと言われること。
避難生活を送られている方に、生活上の情報をその場で話したり、調べてお知らせしたあとで、「とても助かった」「役に立った」との言葉をかけていただいたこと。
新聞などで断片的にしか見えなかった避難者の状況をリアルに受けとめられたこと。また、市町村が違っても、同じ生活支援相談員として、仕事を通して知り合った方々と友好を深め、協力できている実感があること。
人の笑顔。
具体的な問題の解決が難しい場合が多いが、話を聞く、話をするだけでも、力になれたと感じた時、もしくは、それだけでも良かったと感謝された時。
欲しかった情報、必要な情報を提供できた時、活用してもらった時。
サロン活動や、リフレッシュツアーに参加されている方達から「こういう場所があるから元気になれる」「笑うことができた」などの声を伺うと、嬉しく感じる。
避難元社協生活支援相談員と同行訪問させていただき、住民の方から寄せられる声をキャッチし、個別支援について、一緒に考えたり、意見をだし合える場面にやりがいを感じる。
避難者の健康(精神面、体力面)に関わる仕事(レクリエーション、体操、面談等を通して)避難者同士の絆を維持、発展させるために、協力できること。
信頼関係が構築され、深い話題、問題が打ち明けられ、寄り添うことにより、問題解決に結びついたとき。

相談員のチームの行動で、連携がきちんをとれたとき。
私達の訪問を待っていること。
(住民の)表情が和らぎ、言動が前向きなものへ変化すること。
訪問やサロンでの談話などを通して、「話しを聞いてくれて嬉しい」「皆で集まるのが楽しい」など、入居者の笑顔が見られること。
入居者からの困りごと等相談を傾聴し、問題解決されなくても、「あなたに聴いてもらってよかったわ」と、言われた時。
社協内や、他の会議等で、生活支援相談員の役割をみとめられた時。
訪問やサロン活動を通して、生活支援相談員活動を理解して頂き、逆に気遣いや、気くばりを頂いている点。
相談員が訪問することにより、見守って貰っていることによる安心感があると感じていること。
相談があるからと連絡を受け、悩み等を話してくれた時。
巡回中、仮設の方々にお会いして、笑顔であいさつされた時、元気をいただける。
サロン後に「今日来て良かったヨ～！」と言って帰られた時。
訪問を待っていたと言われた時。
関係機関につないでもらい、助かったと言葉をかけられた時。
仮設入居者より 相談員の健康を気づかう言葉を掛けられた時。
今まで会えなかった、初めて会う入居者が、元気でいた時。
周りとのコミュニケーションがとれず、ひきこもりだった方が、訪問するたびに表情が明るくなったり、外に出歩くようになった時。
顔と名前をおぼえてもらい、気軽に相談してもらった時。
名前を覚えて頂いたこと。暑さ寒さの中での訪問時、気遣ってくれることばを頂いたとき、嬉しくなります。
少しずつお顔も明るくなり、花の手入れなどする等、散歩している姿、サロンで笑顔をみれた時、最後まで相談員でいたいと思います。
仮設住宅については、全戸訪問や、ニーズ把握、安否確認を日々行っている。そうした中で、お住まいになっている方が、こまっていた事を関係機関と連携して解決し喜んでいただいた時。
不安に思って悩んでいた方の不安等を軽減することが出来たり、解決の糸口を見つけて、感謝された時。
仮設住宅を巡回していく上で、入居者の方から、声を掛けていただき、日常生活や家族のことなど、和やかな話から、シビアな話まで、相手から話をしてくれるようになってくれた時に、自分達のやっていることは意味のあることなのだと実感できており、それが一種の喜びとなっています。
顔と名前を覚えてくれ、声をかけてくれること。
自立へ向けて、一歩でも前へ進もうとする住民が増えてくること。
「訪問してもらって嬉しい」と言われた時。
入居されている方の役に立った時。

入居者に訪問を喜んでもらった時。
サロンの参加者の増加。
被災者の方たちが心を開いて悩み等、語って下さること。
避難生活も落ち着いて、自立している姿をみたとき。
仮設住宅、借り上げ住宅を訪問し、いろいろな人と話が出来た。その中で、生活支援相談員というのが、認知されてきた。
相談内容等を各関係機関にスムーズにつなげた時は、その入居者さんの役に立てたと感じる。
仮設を訪問していて「ご苦労様」「ありがとう」と声をかけられる様になって来た。ただ支援物資を配る人から、相談や話を聞いてくれる人達と皆から理解してもらえる様になって来た事。
仮設を出てからの事などが具体的に決まった時、喜びをともに出来る。
介護を必要としている高齢者に介護サービスのお話をし、デイサービス、ショートステイなどを利用出来るように支援を行い実施できた時、介護者への負担軽減を計ることが出来た。
近隣同士のトラブル発生時、こまめに訪問し状況を確認、各関係機関につなげ問題解決ができた時。
一人暮らしや高齢者の方たちの元気な姿を拝見する事。
少しずつではあっても顔を覚えていただき笑顔であいさつしていただく時、喜びを感じます。
初めての訪問の時、中々受け入れてもらえず、何回か訪問するうちに少しずつ信頼関係を築くことが出来、現在は「いつくるか、いつくるかといつも待っているんだよ」という言葉を頂いた時、とても嬉しく思いました。そして、閉じこもりぎみだった方が自ら自立していく姿を見た時。
スタッフで形成したスコープ三味線。敬老会などで披露し、意外な反響を呼び、「すごく元気をもらった」という多くの声を聞き、こういう形で力を与える事が出来るのだと実感しつつやりがいを感じました。
借り上げ住宅を訪問していてなかなかお会いする事ができなかった住民の方と初めてお会いでき、帰り際に「また笑顔を見せてくれ。」と言われた時。
県外に避難されている住民の方へ、お便り事業として葉書を書き出した所、心温まるお返事をいただいた事。
住民との会話ができること、色々な方々のお話を伺える。
話を聞いてホッとした気分になってもらえること。
玄関先で笑顔で出迎えて頂き、帰り際にはまた来て欲しいと言われた時に喜びを感じました。
お茶会の見送りの時に、「今日はすごく楽しかった。ありがとう。また参加したい」と満足した顔で喜んでもらった時。
質問や悩み事の相談を受け行政や包括に繋ぎ、解決した時やりがいを感じます。
訪問時、たわいもない話などをしてグチなどを言ってもらい「話したらすっきりした」「また来てね」と言われた時。また訪問時「あなた達来るの待ってたよ」と言われた時喜びを感じます。
話をしたがっている人もいるので、訪問する事を待っている人がいる事。
交流事業等を通して住民が元気になり喜んで帰る時。

仮設住宅を訪問して歩いて、遠くまで来てくれてありがとうの言葉、又借り上げでも「又来て下さい」「話を聞いてくれてありがとう」など逆に私自身、元気をもらっていると感じる事。
社協主催のお茶会に誘って来てもらい、二度三度参加し、喜んで帰られる姿を見た時や来て良かったと言ってもらった時。
訪問時に「今日来てくれてありがとう」「待っていたよ」「次いつ来るの?」ということばが返ってくる時。
前回の訪問の時に話した事を覚えてくれていて、またつながっていくんだなーと思った時。
訪問した際、暗い表情だった方が、お話や傾聴しているうちに、表情が明るくなり、元気になられた時、嬉しく感じます。
お茶会やイベントで私達も参加し、体操やピンポン、折り紙など、笑顔いっぱい楽しんで頂いた時、喜びを感じます。
仮設住民を対象に交流事業を行い、一時的にせよ、楽しんでいる姿を見ると開催して良かったと思う。
借り上げ居住者の会食会を実施しているが、参加者に「ここに来ることが一番の楽しみです」と言われるので少しは皆さんのよりどころになれていると感じた時。
名前と顔を覚えて頂き、気兼ねなく声をかけて頂いていること。
入居者様から信頼を頂くようになり、心を開いて相談してくれるようになった事。

【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は多岐にわたります。深刻化する問題への対応は難しく、相談員としてのスキルや職責に対する自問もあります。不安定な雇用も悩みの一つになっています。以下、具体的な回答です。

心の深い所を探る力がないこと。
自分の能力の限界 避難先の地理的なこと。
避難の長期化に伴う、先が見えない不安に対しての対応はどうあるべきか。
訪問件数が増え、顔と名前が一致しなくなるときがある。
訪問した方の顔と名前、借り上げ住宅、あるいは自宅の場所を覚えるのが大変であること。
ゆっくりと話を聞いてあげたいが、他にも訪問するお宅はあるので、早々にきり上げざるを得ないという点。
訪問して、自宅に居る様子があるが、返事をしてくれないとき。
自分が思っている事、感じた事を、うまく表現できず、色々な行政等へつなぐことができない時。悩む!!
きちんと、住民の声をきいているのか？ きけているのか？ 親身になって向きあえているのか…。
話を聞く事しか出来ない。
定期的に訪問する事が出来ない。
専門の知識がない話をされた場合、対応が難しい時があります。
訪問範囲が広い為、なかなか訪問に行けない場合もあります。
訪問時の言葉かけに気を遣う。失礼がないようにしなければと思うからなのか？
たのまれた事、聞かれた事におつなぎすることしかできないと思ったとき、もっと手をさしのべる事は出来ないのかと気持ちがすっきりしないときがある。
行政につなげたくても、途中で却下されて、ガッカリされたこと。
涙を流されて、お話されても、何も言ってあげられないこと。
相談員をして、話を聞くだけでなく、他に何かできることがあるのではないかとすることは常に思っている。
人手が足りないため、まわりきれず、うちには来てくれないと言われること。
複雑化している悩みに、ただ返事するしかできないこと。
借り上げ住宅の方で、あまり周りとの関係を持たず生活している方、特に高齢独居の方などは、次の訪問の時まで、体調を崩していたら…と不安に思う。
住民の方の役に立っているのか？
今のままで良いのか。
今後について聞かれた時、返答が出来ないのが悩み。
仲良くしていたおばあちゃんが亡くなってしまった事。
国や町の方針が決まらないので、将来の話しをされると答えに困る。

今後益々、要支援や要介護者が増える事が予想されるが、その中でも孤立死を出さない様に、対応出来るのか。
借り上げ住宅では、交流がない方がおり、情報がひろえない為、必要な支援が提供出来ていない。
これから先の事を聞かれた時の対応。
金銭面での相談をされた時。
今後の事(仮設にあと何年住めるのか?)を聞かれた時など。
雇用の問題(単年度補助金により、臨時的に雇用されている身分で、将来への不安も多い)。社会的に弱い立場の方に手を差し伸べることでできるやりがいのある仕事なので、安定した身分で、できる限り長く住民の方を見守っていきたい。
現在、6カ所の仮設を回っているが、仮設によっては、特徴が違うのと、人によって性格、気質など人それぞれ違うので気を遣う。
どこまで手をかけていいのか、情報をつないでも、かえってこない。
知識不足、すぐに答えてあげられないことがある。
先行きの見えない状態で、不安なおもいを傾聴することも多く、答えようがないことに困ってしまう。
入居者同士のトラブルも多く、距離をおいて対応するが、非常に難しい。
避難先社協の生活支援相談員としては、直接、何か支援することが難しい。避難元社協相談員へ問題をつなぐだけで、避難元社協が解決してくれないと先には進めない。
“数字”を出さないと、活動として認められないのでは？という不安。数字→訪問回数、サロン開催回数、参加者数、関係機関への連携調整数など、これらの“数字”が多ければよいのか？中身を見てもらいたい…。
まだ、名前とお顔が一致しない人がおりますので、早く覚えられる様頑張ってます。(別な場所で会っても、名前でお声掛けをしたいです)
相談員は、悩み事等を相談されても、お手伝い出来る事には限界を感じた事。
適切に関係機関につなぐ事が出来ているかどうか。
安否確認、見守り訪問等で、会話や傾聴する事で、何処まで相手を理解する事が出来ているのか。
私達の仕事や活動が、認められていない。または、軽くみられていると感じた時。(対行政)
話を聞いても、何もしようがないとわかった時、自分の無力さを感じる。
仮設訪問は十分に把握できているが、借り上げ訪問が、今、できない状態になっている。来てほしいと言われている中、なぜ、訪問できないのか、残念でならない。
支援業務が長くなり、悩みも重く多様化。解決したいという気持ちが強くなり、ストレスが増える。
関わっている住民への思い入れが強くなっている。
出身地を聞かれ、「他人か」とか、「あなたにわかるの?」と言われ、その住民の方を訪問する時に構えてしまいます。
雪の日の運転。

仕事で個人情報をあつかう為、気をはりつめている。一人一人住民の方への接し方も、考えなくては いけない。
30～40歳代男性との会話や訪問時の傾聴など。
避難生活がまもなく2年だというのに、未だに金、補償の話ばかりの方がいて、とても苦痛に思う。
見守りについて、他機関へつないでも、こちらから情報を伝えるだけで終了してしまっていること。
保健師などへつなぐと、しばらく訪問をひかえて下さいとストップされてしまうことに相談員の立 場の低さ。
臨時職員という不安定さ。
来ないで欲しいと言われた世帯の今後の訪問の仕方。
生活相談員とは、個人のどこまで入り、情報を得れば良いのか、考える時があります。
介護関係のつなぎ等。
先が見通せない中で、仮設入居者の今後などを考えると不安。
相談員として、どこまで入居者の悩み、相談などに入っているものなのか、悩む時などがある。
聞いているだけで、何にも出来ないと感じた時。
制度や専門的な知識がない事で、対応できない自分に対して、申し訳ないと感じる。
緊急雇用のため、先が見通せない不安。
同相談員内での温度差。
私達も先が見えない仕事、何年あるのか、いつ切られるのかという不安、そのために、人の出入りも多 く、育った人材が辞めて行くと、相談員が相談員をいちから育てなければならない現状がある。
何か問題があった時、ダイレクトに繋げる場所、相談できる部署が欲しい。
自分自身の情報不足。
住民の相談に何処まで入って良いのか、難しい時がある。
避難住民の悩みをどこまで聞き、どこまで入り込んでいいのか、度合が分からなくなり、悩む時があ ります。安否と見守りだけでいいのか、話しを傾聴に聞くべきなのか、しっかりと割り切る必要があ るのでしょうか。
将来の見通しがわからない。
手取りが少ないので、生活が苦しい。
住民の方と親しくなると、距離感等の問題が出てくる。
親と同年代の入居者が多く、事例によっては歯がゆくも感じ、どうにかしてあげたいと思う気持ちが 強いようで、仕事のON・OFFがうまくできていないように思う。
訪問先(仮設)をチェンジされる事でストレス。
住民の心の傷の深さ。
避難が長引き、自身もふさがちになる事がある。

先の見通しが不明だったり、地域再編により今後の状況が大きく変わることが予想される中で、生活支援相談員として、どのような支援(自立支援や生きがい作りなど)をしていけばいいのか、具体的な支援策がほしい。
今後の見通しについて等、答えられない質問をされること。
避難先としての担当のため、深いところまで入りこめない空気がある。
生活支援相談員では、解決できない問題がある。
独居死が出ないようにしたい。
自分の体調が悪い時の訪問。
質問の内容が違っていた場合。
先が見えない方への対応。
入居者の方の心を傷付けないように話す時。
先行きが見えないと言われた時の対応の仕方。
関係機関へつないでいるにもかかわらず、解決や見通しが立たないまま、ケースが戻ってくる。
つないでも解決できないケースがある。
臨時職員であるがゆえの、雇用の不安。
年齢の若い世帯への訪問。
今後の支援の方向性。
いつまで続く仕事なのか。(雇用体制への不安)
訪問計画を立て訪問しているが、担当仮設はいろいろと把握しているつもりだが、見落としている事はないかと不安を感じる事がある。
なかなか面会できずに生活状況等が把握できていない事。
生活支援相談員として、相談にのれているか？
ちゃんと気づけているのか。(相手の不安等)
相手にきちんと伝わっているか。
悩みなどを話してくれるのは、うれしく思うが、内容によっては、何もしてあげられない時、何と言葉をかけていいのかわからなくなる。
独居の方が亡くなってしまった時、自分が何も気づいてあげられなかった。
生活支援相談員としてどこまでが役割なのか？わからなくなる事があります。というのも、傾聴する事はできても、要望によっては応えてあげられない事もある為、一度や二度「なんのための生活支援相談員なの？」と言われた事があったからです。
人それぞれ抱えている悩みや要望が違うため、相手が何を求めているのかを察する難しさを感じました。
今の訪問スタイルで2年がたちますが、これでいいのか？という所が疑問です。
自分の価値観で物事を見てしまっていないか。その方のすべてを受け入れ、その方を見ることができるのか。という不安。

自分の発する何気ない言葉が、受け取る側にとっては、安心できるものかどうか？
期間雇用でいつまで続くかわからない事への不安はある。(賞与、退職金なしも含め)
事務仕事が多すぎて、訪問活動がうまく行かない。
復興のビジョンが定まらないことへの、不満や怒りをどのように消化したら良いのか、迷う時がある。(訪問時)先が見えないことへ、どのように対応していけば良いのか。
専門職(行政の方々など)の方々との関わりが少々、希薄に感じていることや、職場だけに限らず、人間関係。
今後、タブレットを使用して訪問時におこなうストレスチェックをした時に、とり乱してしまう方が居る時の対応方法について、どうすれば良いのか不安。(人によっては、傷口にあえて塩を塗ることになるため、素人がチェックして良いのか？)
震災当日の辛い思いを話し、涙を流された時の対応。自分も津波を見ているので、自分がもし？と考えさせられる。
行政からタブレット導入にあたり、今までの事務処理と合わせて、タブレットに関する事務処理が増えてしまうのか？記録は大事と思うが、社協で使っていた記録と行政が求める記録とで、記録(事務処理)が多くなるのでは？と感じる。
お金が無く、生活が困窮している方への対応。
行政からの被災者情報(住宅課)がタイムリーにおりてこない為。
今後の見通しが良く分からない為、被災された方への言葉かけ等、上手く説明するのが難しい。
本当に支援を必要としている方々に、もっと寄り添って活動していくには、どうしたら良いのか？
市からの情報等が少なく、的確に伝えられない。
被災者の生活レベルが違う。支援のしかたについて。
件数をこなすことで、支援物資と情報誌を配布し、事務処理をするのが仕事なのかと疑問に思うことがあります。
意見がまとまらず(正解がないため)、右往左往しているときもあります。
本当に支援になっているのかと考えるときがあります。
精神疾患の方が、徐々に増えてきた様に思える。そういう方の訪問を続けている自分達の心がもつ不安。自分達は専門員ではない為。
住民の方は境遇の違いにより、多種多様な考えがあることから、相談員としての考え方を、どこまで話し、どこまで立ち入ったらよいか。
住民の方々の依頼や相談に対する知識不足。
とりあえず、借り上げ住宅入居世帯を対象に交流会を開催したが、内容が参加率の高い高齢者向けになってしまったために、魅力を感じなかった方もいたようだった。年齢層が様々な入居状況でのレクリエーションの難しさを感じた。
避難先として、2年もすぎることであり、今後の対応の仕方。
住人が自分の話をされた場合、どこまで関わっていいのか…。また、こんな支援でいいのかという不安がある。

サロンなどで話をする際、口下手なのが悩み。
住宅再建に対する支援のあり方について。(情報等の開示による対応)
高齢者世帯等の生活再建の支援のあり方について。(経済面等の対応)
チームワーク。連携が図れない事。
会話の中で、どこまで「うそ」か、「本当」か、話の内容がつかめない時がある。冗談か本気かの判断がつかない。
想いはあるが、現実に実行する事が難しい事。
仮設入居者の自立に向けての援助をどの様に接して行くか不安です。
借り上げ入居者の訪問をどの位の割合いで訪問したら良いか悩めます。
情報と活動の時間が足りない。
被害者意識の強い仮設入居者をどうしたら自立へ向けられるか？
1人1人、1家族ごとに抱えているものが大きい事に改めて気付かされ、自分の中で、どう理解して良いのかわかりません。
どこまで関わって良いのかわかりません。
不安などは特にないが、訪問やサロン等での相手への接し方や言葉かけがむずかしいと感ずることがある。
担当は、自分1人しかいない為、日々の勤務に不安があります。
仮設住民とは、顔なじみになっておりますが、どこまで支援していいのか、自立をさまたげることになってしまっていないかと考えると難しいものがあります。
顔なじみになってくると、日常生活の様々な場面でたのまれたりする事があり、自立支援のさまたげになってしまうのではと悩んでしまう。
サロン活動も参加する人が固定化しているので、参加していない方々へ活動のPRをしていかなければとは思っているのだが…。
サロン活動で、マンネリ化をふせぐために、どのようにしていったら良いか。
住民の方からの要望があり、関係機関に連絡をしても、その結果の返事がないと、住民の方への返事を返す事が出来ないのも、また聞かれたら何と答えようと思う時がある。
生活支援相談員の職務はどこまでか。
生活支援相談員の身分は保証されているのか。
訪問→傾聴→記録 連携→話し合い→同行訪問→記録 ゆとりある仕事が出来ない。
何も決定権がなく、何の専門職でもないのに、責任が重すぎる仕事だと思います。
相談員としての、スキル不足。
自分も避難していながら、仕事として皆さまの支援をしていること。ここにいつまでいて、この仕事がいづまで続くのか…。
仕事が次々と出され続け、ゆとりがない。休んでいると仕事がたまるので、自分の首を締めることになる。
自分も被災者、この先どうなっていくのか、見当がつかない事に対して。

雪道に慣れず、訪問が困難。
借り上げ訪問時、駐車場の確保が困難。
支援員として、どこまで活動を広げればよいのか、関わりをもてば良いのか迷うところがある。
自身も避難しており、現地の状況が良くわからないまま、広範囲の訪問をしなければならない。
地域的な事がわからない。
訪問している中で、生活の場に直接入っていくので、言葉遣いや、接する態度、又は質問することが失礼にならないように、どのようにしたら良いか悩みがある。
車を運転する時間が長く、移動距離も長いので、気を遣います。
行政に関しての質問に答えられないこと。
今後の見通しに答えることが出来ないこと。
相手の目線になると言う事はむずかしい事です。
避難者からの悩みや、苦境は傾聴してくるが、帰ってきてから、重くのしかかって、はけ口がない。みていない津波の夢をみてしまう。
行政に支援者の情報を提供し、共有しようとしたが、担当課では、「関係ない」と返され、どこにつないでよいかわからなくなる。
訪問時に、いつも不在で…等と、町民から謝罪されたり、申し訳ないという言葉が出ると訪問をしても良いのか悩んでしまう。
住民の自立を促す時期になっているが、支援員間の状況のとらえ方に差があり、対応の仕方が統一されず、又、訪問回数にも、かたよりがある。
病気を抱えている方、精神的に病っている方などの接し方(話し方)が、精一杯行っているとはいえ、あれで良かったのかなーと、不安が残る時もあります。
町に戻れる様になったら、戻る事を希望しています。その時期の仕事内容が、どのように変化しているのか、継続できるのか、不安があります。
他職種、他機関との情報交換。また、個々のニーズに合わせての支援のやり方をどうすればいいか。孤立、孤独を防ぐためには、どうすればいいか。
支援をしたい気持ちと、やるべき事が混乱してしまい、深く入り込んでしまったり、距離感が持てなくなってしまう時はどうすればいいか。
ソーシャルワークの実践が求められる場面があり、知識や経験がないと対応に苦慮する。
自分は必要か。
どんな問題、困りごとを解決する役割であるのか、職務範囲が広く明確でないため、何をしたいのか、悩むことがある。
避難元、避難先の連携のしづらさ、意識の違い。
情報の不足。
避難元社協への後方支援としてのスタンスであるが、実際の生活支援相談員の方達は、避難先社協へ、どんなことを望み、また、どんな関わりを求めているのかがわからず、今の対応、かかわりでいいのかが不安である。

専門性を生かした職務というよりは、発見してつなげる役割にあたる為、個別支援に対する継続性や、専門性がない為、達成感が得られにくい。
生活支援相談員の職が、いつまで確保されるのか不安。
生活支援相談員の活動が行政や、関係機関に周知されていない。また、存在を軽視されている。(と、聞いている)
避難生活が長期化し、先行きが不透明な状況が続き、問題も複雑化していくなかで、適切なアドバイスが出来ない。
支援活動も慣れて、チームの中での意見の食い違いがではじめてきた。チームワークについて。
様々な悩み、ストレスの相談や話をお聞きし、返答に困ってしまい、心のスミにひっかかり、逆に自分自身の悩みになる点。
生活支援相談員自身のセルフケアの充実が必要ではないか。仕事量が増加する。入力作業が終わらない。
悩みや不安を打ちあけられ、関係機関に繋ぐが解答、訪問した結果の連絡がないことに対する不安。
周囲の生活再建に向けた動きに対し、焦りだしている人への支援。
毎回のサロンの内容に困る。
巡回中、お会いした方が、誰なのか、わからない時。
この生活支援相談員という仕事は、あと何年先までなのか。
相談員としての業務効果がどの程度あったか分かりにくい。
何回訪問しても、居留守をつかわれて、出て来てくれない方の対応。(他の人ともコミュニケーションがとれていない様子)
データ入力に時間がかかり、帰宅時間が遅い事。
津波被害を受けた方と、放射線が高いため避難している方が同じ仮設に入居されております。訪問し、ということばが適切か、とても戸惑います。
悩みをうちあけて頂いても、聞くだけしかできないというもどかしさを時々感じます。
日々の訪問活動で、人によっては、訪問を迷惑と思われてしまった時。気持ちが病んでしまう。
訪問活動の中で、その行為自体が余計なお世話と思われて、気持ちが沈んだ時。
「早く家に帰りたい」「この状況をどうにかしてくれ」等、私達ではどうすることも出来ないことを言われた時、言葉に詰まります。
精神的ストレスにより、複雑化してくる様々な問題への対応。
安否確認がきちんとできているか不安。
入退居が頻繁にあるので、把握が大変。
この先、いつまで続いていくのか、先が見えない。
ストレスで精神的に不安定な方が増えてきた。専門職ではないので、どう対応すればよいか不安に感じる。
被災者の方たちの健康(精神面等)自立等の不安が多くなるための対応。
生活支援相談員として、傾聴することしかないと思う時がある。

今後、この仕事がいつまで続くのか？自分たちはいつまでこの仕事を出来るのか？
ケース記録のあり方、市町村いろいろだが、全社協の方はあまり利用していない。今後どの様に記録をして行くか悩んでいます。
不在者が多く見られる仮設では実際の所、仕事で留守なのか長期不在なのか、入院中で居ないのか把握するのが難しい。
一人一人のニーズに答えてゆくうえで、どこまでを手助けし、どこで手を止めたら良いのか？考え迷って手をさしのべているのが現状です。自立とはその人それぞれに違うのではと思い悩みます。
担当件数が多い為、計画を持って訪問しようと思っても、中々計画通り出来ず、住民との信頼関係がたもたれなくなってしまう様な不安を感じる。
アパートに借り上げている若年の方は、いつのまにか引越される事が多く転居した情報が解らず、特にアパートは表札も出していないので、確認する事も出来ず、そのままメモ、チラシをおいてきてしまうことがあり、本当に此処にいるのか？訪問することに不安を感じる。
借り上げ住宅を訪問の時、訪問先の方に迷惑になっていないのか。
訪問中に緊急を要する事が起こった時に、冷静な行動がとれるか。
悩みや不安はつくらない様にしている。住民からの問題点が出た場合、なるべく持ち帰りせずその場で直接担当の方へ電話等でつないだり聞く様心がけている。
頻繁に聞かれる事がいつ村に帰れるのか？除染をして本当に大丈夫なのか？と尋ねられた時に返事に悩む。
若い人で自立して働いている方に訪問をして迷惑ではないかと思う時がある。
何度か訪問していても受け入れてもらえない雰囲気の方や、家の中に居るのがあきらかにわかるのに出て来てもらえない方への対応。
私だけではなく、全体的に勤務時間内に事務処理が出来ない事。
いつ帰れるのか、帰ったらどう生活すれば良いのか、役場からの話はどうなっているのかを聞かれる事に対してははっきり答えられない事。
事務処理をする時間が足りない。
中年層に関しての訪問の仕方、声の掛け方、どんな言葉を掛けたら良いのか？悩む。「変わりないですか？」の問いにたいがいの人は「変わりない」と答えてくるからです。
時間内に記録作業が終わらない。もう少し時間がほしい。
事務処理が終わらずもちこしてしまう事。
訪問時に正しい情報を求められても、それに答えられない時。
「お変わりないですか？」と訪問し、変わりないですと言われた場合、表情などを観察し、大丈夫かどうかは感じ取るようにはしているが、これで良いのかなと思う時があります。
訪問を記録としてまとめる時間がなかなか取れずに、どうやったら時間内にできるかと思っています。
避難元の行政、福祉担当の動きがスムーズではないので、必要な時の支援が止まってしまう。

【問3】 職務上の目標とこれまでの成果や達成感。

職務上、日々の目標だけではなく、中・長期的な視点に基づく目標もあります。また、成果や達成感は【問1】の喜びややりがいと共通する内容も多くありますが、住民が抱える問題を解決したときに達成感を感じています。以下、具体的な回答です。

●目標

避難されている皆さんが、帰還するまで、心身共に元気でいられること。
私たち生活支援相談員は、「避難するときも一緒、帰るときも一緒」の気持ちで業務にあたっている。
借り上げや仮設に避難された方々に、信頼して頼られる相談員を目指していきたい。
その月ごとに訪問予定があるので、それになるべくこなすよう努めている。
避難している方々の話を解決してあげること。
全世帯の訪問、孤立と孤立死を無くす。
きちんと話を聞き、行政につなげていく。
孤独・孤立をなくす。住民同志の交流。
最低でも、1ヵ月に1回の訪問を心がける。
知識の向上。相談員としてできる事は限られている。専門的な事は専門機関へつながなければいけない。避難者の話してくれている事を、思いを不満・心に堪っている事を吐き出してもらえる様な相談員になる事。
今後の生活によっては、精神的な悩みも増えていく所もあると思うので、1件でも多く訪問し傾聴していきたいです。
訪問回数をできるだけ数多く回れるようにしたい。皆さんの声を多くつながられるようにしたい。
一人でも多くの人に会い、悩みやお話を聞くこと。
借り上げに住んでいる高齢者や、車を運転できない方のための移動手段の確保。
高齢者宅や、気になるお宅を最低でも月1回は訪問したい。
住民の方に寄り添い、見守り、必要な支援を受ける事ができる様、行政などへつながる。
住民の方の意見を確実につなぐ事。
多くの住民の方と関わりを持ち、なにげない会話の中で受け入れて頂き、悩みを聞いたり、繋げることは、行政機関に繋いだりし、住民の方の役に立つ事。孤独・孤立の防止。
表面的な安否の確認だけではなく、心の奥に抱えている悩みを見つけてあげる事。
孤独死を出さない。
高齢者が生きがいを持って元気に生活できる事。
高齢者の方々が引きこもらない生活を送れる。
入居者に信頼されること。仮設の住宅班、自治会と連携がとれること。

住民同士の助け合いができることで、支援が少なくなること。また、相談員が支援のきっかけになること。
さまざまな障壁はあるが、住民本位の考え方でチャレンジしていきたい。
サロンを通して、困り事を解決したり、住民同士の交流を図り、閉じこもりを防止する。生きがいを見いだせるよう支援していく。
少しでも相手の立場になり、話を聞く。
ひきこもりが少なくなるよう、声かけをする。
仮設住宅生活が少しでも快適になることと、先の見えない状態の不安を少しでも支えてあげること。
避難住民が「この町にきてよかった」と笑顔を見せて、この町を去ることができるような支援活動。
安否確認、見守り訪問等で、徐々に信頼関係を築き、会話や傾聴をする事。
この仕事を続けながら、もっとスキルアップをしたい。関連する資格も取りたい。目に見える形で、仕事の成果がわかるようになればと思う。
男性の引きこもりぎみの声かけ。借り上げ住宅訪問。
地域の再編や、町の考え、復興住宅等が前に進むと考えられる。そこで、理解できない住民や、悩む住民に寄り添っていただける存在になりたい。
訪問時、皆さんに顔を覚えてもらい、スムーズな会話のやり取りが出来るようになる事。
ひきこもりをなくす。
「孤独死」を減らしたい。「生活支援相談員」の活動により、一人でも多くの住民の方の笑顔が増える事。
避難生活が続くかぎり見守りをしていく事。
今まで通りの見守りを、なあなあにならずに行うこと。
今現在、茶話会や集会へ出ていらっしゃる方以外の引きこもりの方々との面会を目標にしています。
一人でも多くの入居者の方に、笑顔届けたい。
1人1人悩みは違い、考えも違うが、訪問活動で少しでも笑顔にする事を目標としている。
孤立、孤独死を防ぐ。
住民の方に受け入れてもらえるようになり、顔と名前が一致するようになりたい。
自立支援。高齢者、要支援者に対する見守り。
孤独死を出さない。相手が出してるサインを見過ごさない。
1人ひとりの、安否確認と見守りを徹底すること。安否確認、見守りの中で、細かい点に「気づく」ことを心掛けて訪問すること。
孤独死発生防止。
長期化する生活をすこしでも楽しく笑顔で過ごしていただけるよう、健康で生活できるように、微力ではありますが、傾聴、関係機関へのつなぎ等、自分が生活支援相談員についた目標、目的を見失う事なく一生懸命やっていきたいと思います。

《茶話会》 「自分達の」という意識で、自主性を持ってほしい。 《支援のスピードアップ》 連携方法を簡単化。
高齢者の中には、孤立感、見捨てられ感を持つ人が意外と多い。あなたは一人ではない、気にかけている人がいるのメッセージが伝わる様、辛い気持ち、悩みを打ち明けてもらえる様な信頼関係を少しずつ築き、支えていければいいと思う。
今以上に様々な関係機関と連携をとり、一人一人に合った支援をしていきたい。自分自身が、もっとスキルアップして、広い視野で物事をとらえるようになりたい。
安心して過ごせる、穏やかな気持ちでいられる場づくり。
関わりの継続。
被災者の心に寄り添って、力になれること。
見守り訪問の中での気づきを大切にしたい、なごみのある訪問。
これからも傾聴し、何をしたらよいのか、よく考え訪問する。
皆さんと機関とのつなぎ役に徹したいと思う。
入居者の方の気持ちを理解した対応。
傾聴と配慮。
新たな担当仮設で、入居者からの信頼を得る。
顔を覚えてもらい、少しでも会話ができるようになりたい。
笑顔での訪問。
小さい気付きもできるようにする。
訪問して、悩みなど気軽に話しをしてくれるようになる。
避難生活が少しでも快適で安全、前向きになれるよう支援し、困っている人を見逃さないこと。
孤独死を防いだり、悩みを抱えている人を見つけて、各行政機関等に繋げる事。安否確認。
引き続き、自殺・孤独死を出さない事。住民がかかえている問題を正確に、スピーディーに関連機関に繋ぐ。
1人1人の生活や考え方に合った、行き過ぎない必要最小限の支援をしていけるようになりたいです。
民間アパートを対象にしたサロン活動を増やし、ボランティアさんや、他社協の相談員さんとの連携で、内容の充実を図る。
一年前より多くの笑顔を見られるように努力する。
笑顔と元気でよりそう。
相談内容をしっかりと把握し、一人一人の復興の実現をできるように業務を充実させることができるように、考えて行動する。日々の記録を分かりやすく。誰が見ても経過がわかるような記録作りを目指す。
住宅再建等の理由により、転居された方や、特例、借上住宅に入居している方が、地域の方とも交流できるようなイベント等の開催。
笑顔と元気でより添う。を目標として、面談時は、笑顔で傾聴を心がけるようにする。

不在(留守)宅等の面談率の向上、訪問方法(日曜、夜、祭日の訪問)の検討。
支援が必要なくなる様、少しでも自立してもらう。
訪問された方がみなさん笑顔で元気になられる様、笑顔で訪問する。
被災された方々の状況を把握し、ニーズに対応しながら、たくさんの笑顔に出会いたいと思っている。
支援者の立場にたつての訪問・傾聴。
声にならない声を、どれだけ感じられるか！
今後も、復興が完成するまで、少しでも被災した人の力になれるのなら、力になりたいと思う。
自立をさせること。
住民の方々の名前と顔を覚える。訪問時には、名前呼び、話をする。(笑顔での対応)前回訪問時の会話内容をふまえ、話をする。
仮設住宅入居者や、借り上げ住宅入居者にかかわらず、全ての避難者が前向きにこれからの生活に望めるよう、手助けをしていくこと。
入居者が身も心も健康で過ごせる様、支援する。入居者が希望する住宅再建が出来る様、支援する。
震災前(3.11)の生活へ戻す。
明るく元気に支援を継続する事で、避難生活を続けている方への意欲の向上や自立につなげていきたい。行政(関係機関)との連携を強化し、生活、住宅再建への支援の方向性を統一したい。
住民と住民を繋ぎ、聴く事で気づいてあげる事。
仮設入居者の自立に向けての支援。
仮設入居者の自立促進。借り上げ避難者の情緒面の支援。
借り上げ住宅の全件訪問が、まだ達成されていないので、残りの訪問を重点的に行いたい。
活動を通して、もっとたくさんの人たちと関わりをもっていきたい。借り上げ訪問を全て終了させたい。
借り上げ住宅の訪問。
仮設住民同士のコミュニティ作り。専門職、関係機関への連携。
将来、落ち着く土地で、地域にとけ込み、自立して生活して行くことに必要な支援。
住民の方の悩みや、不安を少しでも解消して頂けるよう、明るい笑顔で訪問し、問題のある方は専門職に繋がられるよう努力していきたいと思います。
ニーズに合わせた生活支援が出来る事。
町民の方が、新しい生活を見つけ、それぞれの生活を始められるよう、スタートラインまでお手伝いをしたいと思います。
訪問で得た情報を正確にまとめ、伝えること。(情報共有)
信頼されること。
支援が必要な人達が安心した生活を送ることができるまで。
孤独、孤立の防止。

これまで訪問した中で、心配な所、問題ありそうな所を定期的に訪問する。
不慣れな土地で生活している方々の所を巡回して、悩みや不安の解消に努めて行きたい。
コミュニティ作りの推進。
長期化になるので、安否確認、孤独、孤立の防止。
少しでも、人の心に寄りそってあげたいと思います。相手の目線になって話したい、伺いたいと思っています。
信頼される存在であり続けること。
傾聴し、町民の変化に気付けるように心掛ける。
避難者の声を聞き漏らさない。
それぞれのニーズに合わせた情報提供を行いながら、具体的な自立の方法を見きわめ、震災から3年目を、共に泣き、笑いのリンネでいきたいと思います。
訪問を必要とされている方の情報収集、また、長期避難の中で、生活状況の変化等も含めての、訪問の見直しをして行きたい。訪問にあたっては、細やかな配慮を忘れず、傾聴していく心構えでいます。
組織の一員としての役目を果たす。「受け止める」というかわりをする。自分の健康状態を良好にする。意欲を持って接する仕事をする。
必要とされる業務を滞りなく、チームワークを乱すことなく遂行する。
安心と笑顔を作れる人でありたい。
避難先の地元情報の提供、元住民との交流の場づくりなど、今の避難している生活が少しでも良くなるように支援する。
支援を必要としているケースにしっかり関わること。サロン等を通じ、避難してきている住民がつながりを持ち、生活を楽しめること。
避難されている方が、一時でも楽しい時間と感じていただけるような場所づくりに努めたい。話したら、少しは気持ちが楽になったと言ってもらえるような関わりをしたい。
自分自身…健康管理。 住 民…今より、より良い状態、環境になること。
仮設や借り上げの入居者さんに安心して悩み、不安を話してもらえる信頼関係を築いていく。
被災者が一日でも早く元の生活に戻れるように、自立に向けた支援活動を継続していく。
相手の想いに寄り添い、つかず離れずの適切な距離間で支援させて頂く。
仮設、借り上げの全体把握を目標にしている。
被災者の自立。
仮設入居者全員と会う事。
支援者の実態把握。
チームワーク。
これからもニーズ把握につとめて、お困りになっている方の気持ちを少しでもやわらげられる様にしていきたいと思っています。

積極的に活動に取り組む。現状の把握。
孤独死を出さないこと。
孤独死ゼロ。
仮設入居者→閉じこもり防止。サロン参加者の多様化。(男性参加者の増加) 借り上げ住宅→入居状況把握のため、訪問件数を上げる。
避難されている方たちが、普通の生活をおくれること。
チームワークよく、仮設入居者の実態把握に努める。
孤立、孤独感をあまり感じない様にあえない人に関しても手紙を入れるなどして、丁寧な訪問を重ねて行く様に心がけて行く。
促進団地、孤立化地域へのコミュニティ作り。
仮設住宅においてもみなし住宅においても再建できて出られた後、残された人達の孤独感や焦りを少しでもやわらげられるよう気を配る事が目標です。
常に真摯な気持ちで、聴く力、寄り添う力をつけ、少しでも住民の方の心の安らぎ、精神的支えになることが私の目標です。そして生活支援相談員同士切磋琢磨しつつスキルアップしていきたい。
住民の方の些細な変化に気付いていく事。
見守りを第1に孤独、孤立化しない様に訪問を心がけている。情報源も見ておく様に。
住民の方に何度も顔を合わせて覚えていただき、信頼関係が築けたら良いと思います。
借り上げ住宅、仮設住宅共に効率良く訪問し、住人の方の悩み事やグチ、楽しかった話など聞き出していきたい。
長引く避難生活の中で体力を維持し、閉じこもらず元気に生活をしていく手助けをしていく事。
村民との繋がりを大切にする。
要支援者はもちろん、会えていない人に会いたい。
訪問する前に、前回の情報を確認しながら、早く人と名前を覚え、情報をお聞きしたりお役に立てるような情報を提供したいと思います。
入居者が震災前生活をされていた故郷に、いつか戻れるその日まで、お一人お一人の健康と安全を見守り続けていく事。
言葉だけの「一人一人への寄り添い」にならないようにすること。

●これまでの成果や達成感

訪問した際に、来てくれてありがとうと言われたり、サロンを楽しみに来てくれる方々がいること。
予定していたお宅を訪問できた時は、とりあえず任務を果たせた思いがする。(町民の安否確認等)
遠くても訪問して来てもらってうれしいと喜ばれたとき。
何から何までやってあげることにはできないが、聞いてあげて、話をして“スッキリ”した。と言われた時は、良かったと思ったこと。
「以前より改善され、生活しやすくなった」などの声を聞いたりするときにやって良かったと思うとともに、達成感を感じる。
介護申請や行政サービスにつなげたこと。
独居の方で何度も訪問していたが、拒否されている感じがしていたので、当たり障りのない訪問をしていたのですが、なにげない会話の内容からやっと相談員は役場職員とは別という認識をして頂き、室内に上げてもらい話をしてもらええる様になりました。行政機関に繋いだ事により住民の方の役に立てた事。
なかなか言いづらい人には言えない悩みを見つける事ができ、行政機関や医療機関に繋ぐことができた時。
最初は、相談員と入居者の距離がありましたが、訪問、相談などすることで、徐々に入居者の方から声をかけられるようになり、成果が出たと思う。お互いに仕事に人間関係に慣れることで、連携がとれる様になった。
ふれあいサロン、マージャンサロン等の開催により、ひきこもり、介護予防の効果があると感じられる。(参加者、家族の方から感謝の言葉をいただきました)今後も、直接的な訪問活動というよりは、ボランティアセンター的な立場で、人と人とのつながりを大切に、地域支援ができればと考えます。
名前を覚え、呼びかける事で、自分を気にかけてくれる事へのうれしさだったり、孤独感の解消のお手伝いができた事への達成感。
細かい達成感はいろいろあるが、住民の笑顔やあいさつ、感謝等が全ての達成感につながっている。
何度か訪問し、顔を覚えてもらって、目を見て話してもらえた時。住民の方と、訪問でなく、集会所や散歩途中お会いし、自然にお話が出来た時。
(仮設の方)ひきこもり笑顔が無かった方が、サロンに参加し、皆さんとうちとけて頂けた事がとてもうれしく、何度も足を運び、話しかけた成果と思います。
借り上げ住宅に訪問した際、“死”を意識されている方と出会った。(精神的に思いつめている状態)何度か訪問し、話をするにつれ、表情も明るくなり、交流会等へも参加するようになった。
何時訪問しても、親に会わせて頂けなかったのが、定期的な訪問をする事で、少しずつ心を開いてくれ、顔をみたいのようですが、お会い出来ませんかと尋ねると、時間をかけ、親を起こして、私達の前に初めて連れてきて下さった事。
訪問する際、1人でも多くの方に「笑顔」を意識してきました。会話をしている時、最後に「笑顔」になってくださったり、大きな声で笑っていただいたりすると、一瞬でも喜んでいただけたかなと思っています。
《茶話会》 準備・清掃(片づけ)、マイカップ持参、住民が住民の為にボランティア等、1年かけて自主性が備わってきた。 《支援のスピードアップ》 上司と相談し、相談員が直接、役場関係者やケアマネ、自治会との連携をとれるようになり、数日～数週間かかっていた事が、その日の内に解決することも多くなってきた。

お茶会の浸透と、定着を計る事も出来、それぞれに再建状況などもお聞きする事が出来るようになりました。
訪問を重ねていく上で、悩みを話してくれるようになった。
訪問していく中で、入居者の方達に感謝の言葉を頂いた時や、お茶会などで参加者が増えた時。
何度か相談に乗ったり、行政等関係機関につなぎ、役に立った思いはあるが、達成感というものではない。
栄養不足や脱水症状になった方を見つけて、死を未然に防げた事は良かったと思います。
自殺、孤独死は今の所出ていないが、達成感は無い。関連機関に繋げており、その面では役に立てている達成感はある。
被災された方、包括、地区セン、他町の相談員、様々な人達とのつながりができ、支援の輪が広がっている事。
生活支援相談員の継続訪問や、開催する交流会等により、仮設・雇用促進住宅に入居されている方々が交流し、お互いを理解し、助け合うためのきっかけとなっていることに、一つの達成感を感じる。
相談員同士、チームプレーのように日々の業務をこなしていること。相談員同士が個人をおぎなえるようにカバーし合って業務をこなしていること。
精神病の方が多く、問題ある方へは保健師へつなぎ同行訪問を実施してきた。完治はムリだが、生相と保健師のダブルで観ていくことで安心も感じられた。
もう大丈夫ですよ。今までありがとうと感謝の言葉をいただき、被災者の生活再建が確実となり、訪問を終了した時。
まだまだ達成感はまだあまり感じられないのが本音。これからも、ずっと続く支援であると思うので、見守る側が1つになりニーズに対応していく必要があると思う。
なかなか話をしてくれなかった方、笑顔がなかった方を、時間をかけ、継続訪問の中で面談した。いろいろ話をしてくれるようになった。
ぐちにしろ、クレームにしろ、心の中のものを吐き出してもらい、聴いた私達自身も、受けとめられたかなと感じたことも、少しですがありました。
訪問した時や、イベントに参加した方々が「ここの仮設住宅に入って良かった」と言って笑顔を見せてくれた時。
避難者自ら、不在の時のことを話してくれて、いなかったことに対し、わびてくれる関係になった時。
大きな事ではなくても、入居者が笑顔になれた時。又、かかえていた悩みを相談出来た時。
生活再建を果たした事例が増えてきた。
こまめな訪問をする事で、体調の変化に気づき、早朝に対応する事ができた。支援者の元気な姿が見られた時、この職務に携わる事ができて良かったと思う。
仮設、借り上げ、どちらの訪問時も快く迎え入れて下さり、笑顔が見られる事。
仮設に対しては、これまでサロンや地域住民を交えたイベント開催等で、コミュニティ形式はできた。住民同士の見守り、態勢もできた。借り上げの場合は、把握できた方々とは、信頼関係もできて傾聴や自立支援は進んでいると感じている。
サロンや、仮設の見守り訪問などを通して、名前や顔を覚えて頂いてきています。最初は私達も慣れない所での声掛けでしたが、今は気さくに入居者様の方から話しかけて下さいます。

サロン活動などを通して、自分の顔や名前を覚えてもらい、少しずつではあるが、心をひらいてくれ、話をしてくれるようになるとうれしく思った。
生活支援相談員として、名前を覚えてもらって、気軽に声をかけてもらえるようになっている。
サロン参加以前には、あいさつを交わす程度の間柄だった方々が、今では、きさくに名前を呼び合える等、さそいあってサロンに参加、コミュニティ作りに役立ち、成果は得られていると思います。独居で専門職（ヘルパー）さんの存在がなくてはならない所があり、連絡したことに成果があったように思われます。
訪問をし、「来てくれてありがとう」「また来て下さい」と言われ、前回訪問した時よりも、元気になられた時。
信頼関係が出来た時。
あいさつの返答すらなかった人が、会う回数をかさねて、笑顔で名前を呼んでくれたこと。
信頼された時。
担当地区の仮設、借り上げを一巡できたこと。
高齢者世帯はほぼ一巡し、情報を得ることができたこと。
わざわざ訪問してくれてありがとうと言ってもらえたこと。
関係機関へのつながりがうまくいき、ありがとうの言葉があった時。
顔を覚えてもらえて、より会話が増えたこと。
精神的に落ちていた人が、定期的な訪問を待っていてくれて、最近になり、状態回復してきた事。
訪問時に、和やかな会話が成り立ち、笑いも交えながら、『来てくれてありがとう。また、来てね』と言われると、うれしいです。訪問時に情報を得て、訪問を必要としている方に、面会できた時など、達成感を感じました。
定期開催しているサロンが交流の場として望まれ、好評であること。
市内の避難者を対象にしたサロンが出来たこと。(借り上げ)借り上げ住宅訪問活動の実施。
サロンを立ち上げ、一応の軌道に乗せることができた。
「寄り添い」会話が多くの世帯で出来るようになった。大きな成果。災害避難者の方々に、いくらかのいやしと、安らぎをあげられた事。
困難な問題が解決すると達成感がある。
少しずつ、コミュニティが形成されているところへ、手芸等の趣味を生かしながら、作品を作成していただき、販売ルートを紹介するボランティアにつないだ。(自立に向けた支援)
巡回、サロン活動後、被災者の方々がすこしでも元気、笑顔になってくださった時。
訪問を重ねているうちに、相談され、必要な機関へつなげ、サービス等をうけられた時。
見守りや傾聴を続けていく中で、少しでも気持ちが前向きになってくれたこと。
入居者が顔を覚えて下さり、いろいろ話してくれるようになった。
相談員の活動も認知され、様々な相談をしてくれる事が多くなってきた。訪問を心待ちにしてくれる事が多くなってきた。訪問を心待ちにしてくれている入居者もいるため、訪問にも張り合いがある。サロンの人数の増加。

1回/月サロン開催実施、住民同士のコミュニケーション作りのお手伝いが出来た。入居者からの「私達取り残されたと思っていた。心のモヤモヤが解消できた。」と言われた時。
お茶会の企画をたて、その成果として良い結果が得られた時、参加した住民の方から「本当に楽しかった」「ありがとう来て良かった」「次回を楽しみにしている」という声や、ねぎらいの言葉を頂いた時。
専門職の方と訪問する機会があり、今まで知り得なかった、住民の方の情報が得られた事。
何度か訪問した時に、笑顔で受け入れてもらえた事。
問題が解決した時や訪問時に少ないですが喜んでもらった時にこの仕事をしていて良かったと感じます。
仕事を離れた場所で会っても声をかけて下さる事はとてもうれしいです。自分達も避難しているので、成果や達成感はこの時点ではあまりありません。
ご両親に認知が見え始め、何処に相談したらいいか分からずにいた時、情報を提供したり、保健師さんや包括に繋ぎ、現在はお二人共ディサービスに通い、お嫁さんも少し楽な時間が取れるようになりました。
相談事を受け、その内容によって繋げるべき所にスムーズに届き、その相談内容が解決し、入居者の顔が笑顔になられた時。

資 料

「生活支援相談員活動から見る避難住民生活の現状調査（第二回）」

実施要綱

1. 調査の目的

東日本大震災から約2年の時が経過します。津波被害に加え原発災害により、未だ避難生活の先を見通すことができない状況は1年前と変わりません。仮設住宅や借り上げ住宅及び公営住宅住まいを強いられている避難住民が抱える諸課題は多様化し、より深刻化していること、また、時の経過とともに新たに顕在化してきている諸問題も多くあることが推測されます。

震災後1年が経過した昨年度も同調査を実施し、生活支援相談員活動を通して避難住民の生活不安や課題などを明らかにしました。今回の調査により、長期化する避難生活のなかであって、さらに今後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と共有するとともに、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す。

2. 調査の実施

- (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とします。
- (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します。

3. 調査の協力機関

市町村社会福祉協議会

4. 調査の対象

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25年1月4日現在 計196名)

5. 調査方法

生活支援相談員への郵送調査

6. 調査期間

平成25年2月4日から2月15日まで

7. 調査項目（別紙のとおり）

- A項目：チーフ生活支援相談員のみが記入する項目
- B項目：すべての生活支援相談員が記入する項目

8. 返送期限（市町村ごとにまとめて回答）

平成25年2月20日（水）まで

9. 問合せ・回答調査票の送付先

社会福祉法人福島県社会福祉協議会 総務企画課・地域福祉課
〒960-8141 福島市渡利字七社宮 111 番地 TEL024-523-1251・1252

「生活支援相談員活動から見る避難住民生活の現状調査（第二回）」

調査項目

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）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、社協全体として対応した困難事例（問題が深刻だった事例）。
- （４）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。
- （５）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。
- （６）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。
- （７）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２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２年が経過する現在、避難住民が抱える具体的な生活上の課題。
- （３）震災から２年が経過する現在、長期化する避難生活で新たに必要とする支援。
- （４）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。
- （５）避難生活のなかで、生活上の満足感や感謝していること。
- （６）避難住民が今後の新たな自立生活を営むうえでの障害。
- （７）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。
- （８）今後の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。
- （９）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。

「生活支援相談員活動から見る避難住民の実態調査（第二回）」

調 査 票 A

このアンケートは、東日本大震災による避難生活を余儀なくされている住民の実態を知
ることを目的に、チーフ生活支援相談員として活動されている皆様にお伺いするものです。
震災からまもなく2年が経過しようとしている現在の避難住民の実態について、下記設問
に対して、率直なご意見をお聞かせください。

市町村名	生活支援相談員数	記入者名
社会福祉協議会	計 名	

問1) 生活支援相談員が「見守り」訪問している世帯数について、仮設住宅及び借り上
げ及び公営住宅（以下、「借り上げ住宅」）に入居する世帯に分けて、平成25年2月1
日現在で記入してください。

（※「見守り」：気がかりなことなどがあり、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む。）

仮設住宅	借り上げ住宅
「見守り」訪問世帯数（ ）	「見守り」訪問世帯数（ ）

問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について記入して
ください。

仮設住宅 「見守り」訪問世帯数（ 問1に記載 ）		借り上げ住宅 「見守り」訪問世帯数（ 問1に記載 ）	
内	世帯数（ ）	内	世帯数（ ）
一	上記のうち	一	上記のうち
人	高齢者世帯	人	高齢者世帯
世	世帯数（ ）	世	世帯数（ ）
帯	障がい者世帯	帯	障がい者世帯
	世帯数（ ）		世帯数（ ）
	その他要支援者世帯		その他要支援者世帯
	世帯数（ ）		世帯数（ ）

内 二 人 世 帯	<u>世帯数（ ）</u> 上記のうち 高齢者がいる世帯 世帯数（ ） 障がい児者がいる世帯 世帯数（ ） 乳幼児がいる世帯 世帯数（ ） その他要支援者がいる世帯 世帯数（ ）	内 二 人 世 帯	<u>世帯数（ ）</u> 上記のうち 高齢者がいる世帯 世帯数（ ） 障がい児者がいる世帯 世帯数（ ） 乳幼児がいる世帯 世帯数（ ） その他要支援者がいる世帯 世帯数（ ）
内 三 人 以 上 世 帯	<u>世帯数（ ）</u> 上記のうち 高齢者がいる世帯 世帯数（ ） 障がい児者がいる世帯 世帯数（ ） 乳幼児がいる世帯 世帯数（ ） その他要支援者がいる世帯 世帯数（ ）	内 三 人 以 上 世 帯	<u>世帯数（ ）</u> 上記のうち 高齢者がいる世帯 世帯数（ ） 障がい児者がいる世帯 世帯数（ ） 乳幼児がいる世帯 世帯数（ ） その他要支援者がいる世帯 世帯数（ ）

問3) これまで仮設住宅及び借り上げ住宅に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、あなたを中心に、貴会全体として対応したような困難事例（問題が深刻だった事例）について、具体的に記入してください。

問4) 震災から2年が経過する現在にあって、これまで生活してきたコミュニティが崩壊したことによる住民への直接的影響と、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いる生活課題について、具体的に記入してください。

問5) 震災から2年が経過する現在も、避難に伴い様々な形で世帯が分離しています。世帯の分離によって懸念される福祉的課題について、具体的に記入してください。

問6) 震災から2年が経過する現在、仮設住宅避難者支援と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について、具体的に記入してください。

問7) 借り上げ住宅に避難されている住民への支援を行うにあたって、避難先の把握や避難者に関する情報の収集などに関する課題と、民生委員や地元自治会などの関係者との協力のあり方について、具体的に記入してください。

「生活支援相談員活動から見る避難住民の実態調査（第二回）」

調 査 票 B

このアンケートは、東日本大震災による避難生活を余儀なくされている住民の実態を知
ることを目的に、生活支援相談員として活動されている皆様にお伺いするものです。震災
からまもなく2年が経過しようとしている現在の避難住民の実態について、下記設問に対
して、率直なご意見をお聞かせください。

市町村名

社会福祉協議会

1. 生活支援相談員から見る避難住民の実態

問1) 震災から2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
について、最も該当する記号を□内に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

☐

- ア. 先が見通せないこと
- ウ. 健康面や病気について
- オ. 経済面について
- キ. 放射能について
- ケ. 居住の継続について
- サ. 居住環境について
- シ. その他（具体的に記入してください）

【借り上げ住宅に避難している住民】

☐

- イ. 住宅を再建できないこと
- エ. 孤独感があり、また孤立すること
- カ. 仕事が再開できないこと
- ク. 日常生活のリズムがつかれないこと
- コ. 情報が不足していること

問2) 震災から2年が経過する現在、避難住民が抱える具体的な生活上の課題につい
て、最も該当する記号を□内に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

☐

- ア. 住環境の悪化
- イ. 就労の場の確保
- エ. 住民間のトラブル
- オ. 移動手段の確保
- キ. 健康維持や病気療養
- ク. 住宅の再建
- コ. 近隣住民との人間関係
- サ. その他（具体的に記入してください）

【借り上げ住宅に避難している住民】

☐

- ウ. 運動不足・体力低下
- カ. 高齢者の介護
- ケ. 情報の不足

問3) 震災から2年が経過する現在、長期化する避難生活で新たに必要とする支援について、最も重要と思われることを具体的に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

「	」に関する支援
(具体的に記入してください)	

【借り上げ住宅に避難している住民】

「	」に関する支援
(具体的に記入してください)	

問4) 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を、それぞれ2つ□内に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

【借り上げ住宅に避難している住民】

ア. サロン・イベント

イ. 趣味・運動

ウ. 近隣住民同士の交流

エ. 役割を持つこと

オ. 仕事をする事

カ. 家族の存在

キ. 仲間の存在

ク. 生活支援相談員の訪問

ケ. 元の住民同士の交流

コ. 避難先の住民との交流

サ. その他 (具体的に記入してください)

問5) 避難生活のなかで、生活上の満足感や感謝していることを、それぞれ2つ□内に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

☐ ☐

【借り上げ住宅に避難している住民】

☐ ☐

- | | |
|----------------------|--------------------|
| ア. 支援物資等があること | イ. ボランティア等の支援 |
| ウ. 生活支援相談員訪問してくれること | エ. 住環境が整っていること |
| オ. 避難先の住民の支えがあること | カ. サロン活動に参加できること |
| キ. 近隣住民同士の支えがあること | ク. 生活情報の提供されること |
| ケ. 移動手段の確保されていること | コ. 趣味活動・運動ができること |
| サ. 元の住民同士の交流があること | シ. 避難先の住民との交流があること |
| ス. 家族の存在があること | セ. 仕事ができること |
| ソ. その他（具体的に記入してください） | |

問6) 避難住民が今後の新たな自立生活を営むうえで障害になっていることについて、最も該当する記号を□内に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

☐

【借り上げ住宅に避難している住民】

☐

- ア. 支援慣れによって自立意識が低下していること
- イ. 先が見通せない状況にあること
- ウ. 仕事先が無いなど就労問題があること
- エ. 就労意欲が低下していること
- オ. 世帯が分離していること
- カ. 資金や財産などの経済的な問題があること
- キ. 身体機能が低下していること
- ク. 過度に支援物資が配布されていること
- ケ. 幾度も居住場所が変わっていること
- コ. コミュニティが既にできていること
- サ. 避難生活の長期化によって自立意欲が低下していること
- シ. 原子力災害の損害賠償に依存していること
- ス. 移動手段が限られていること
- セ. 新たな居住先が決まらないこと
- ソ. 生活再建への焦燥感があること
- タ. 被害者意識に固執していること
- チ. 避難元の地域の復興が遅れていること
- ツ. 利便がいい生活に慣れてしまっていること
- テ. その他（具体的に記入してください）

問 7) 避難住民の見守りや相談援助活動において、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について、最も該当する記号を□内に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

職種	☐	専門機関	☐	その他	
----	--------------------------	------	--------------------------	-----	--

【借り上げ住宅に避難している住民】

職種	☐	専門機関	☐	その他	
----	--------------------------	------	--------------------------	-----	--

○関係職種

- | | | |
|-------------------------|-------------------|------------|
| ア. 保健師・看護師 | イ. 民生委員・児童委員 | ウ. 介護支援専門員 |
| エ. 医師 | オ. 仮設連絡員（仮設住宅管理人） | カ. 行政職員 |
| キ. 臨床心理士 | ク. 社会福祉士 | ケ. 精神保健福祉士 |
| コ. その他（具体的に上記に記入してください） | | |

○専門機関

- | | | |
|------------------------|---------------|------------|
| ア. 行政機関 | イ. 地域包括支援センター | ウ. 保健センター |
| エ. 医療機関 | オ. 社会福祉協議会 | カ. 保健福祉事務所 |
| キ. 心のケアチーム | ク. 教育機関 | ケ. 自治会 |
| コ. その他（具体的に上記記入してください） | | |

問 8) 今後 1 年間を見通し、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で最も大切だと考えることについて、該当する記号を□内に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

☐

【借り上げ住宅に避難している住民】

☐

- | | | |
|----------------------|-----------------|------------|
| ア. 安否確認・見守り訪問活動 | イ. 自立支援 | ウ. 傾聴 |
| エ. 関係機関・支援へのつなぎ | オ. 住民同士のつながりづくり | カ. 心のケア |
| キ. 孤独・孤立の防止 | ク. コミュニティづくり | ケ. 生きがいづくり |
| コ. 体力低下防止 | サ. 情報提供 | |
| シ. その他（具体的に記入してください） | | |

問9) 避難住民の生活支援に関して、行政機関等に対して提案すべき事項について、最も該当する記号を□内に記入してください。

【仮設住宅に避難している住民】

☐

【借り上げ住宅に避難している住民】

☐

- | | | |
|----------------------|----------------|--------------|
| ア. 住環境の改善 | イ. 今後の見通しの説明 | ウ. 個人情報の共有 |
| エ. 住民意識や生活実態把握 | オ. 速やかで正しい情報提供 | カ. 雇用問題への取組み |
| キ. 空き住居への転居支援 | ク. 住民の交流の場の提供 | ケ. 高齢者の住宅の確保 |
| コ. 住民との対話 | サ. 緊急時の連絡体制確立 | シ. 住宅再建への支援 |
| ス. 復興住宅の建設 | セ. 要介護者への支援 | ソ. 移動手段の確保 |
| タ. 定期的な行政説明 | | |
| チ. その他（具体的に記入してください） | | |

2. 生活支援相談員自身の状況

問1)生活支援相談員としての職務上の喜びややりがいを2つ以内で記入してください。

問2)生活支援相談員としての職務上の悩みや不安がありましたら2つ以内で記入してください。

問3)生活支援相談員としての職務上の目標とこれまでの成果や達成感を記入してください。

【目標】
【これまでの成果や達成感】

ご協力ありがとうございました。

「生活支援相談員活動から見る避難住民生活の現状調査(第二回)」
報告書

発 行	平成25年5月
発行者	社会福祉法人福島県社会福祉協議会 〒960-8141 福島市渡利字七社宮111 福島県総合社会福祉センター内 TEL 024-523-1251 FAX 024-523-4477
印 刷	タカラ印刷株式会社



福祉施設の事故・紛争円満解決のために

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

社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営している社会福祉施設です。

プラン1 施設業務のための補償

(賠償責任保険、普通傷害保険、動産総合保険)

1 基本補償

保険期間1年職種級別A級

▶補償金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応	対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	対物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金補償限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等の各種費用	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
	初期対応費用(期間中)	500万円	500万円
	事故初期見舞費用(1名につき)	死亡 10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)	死亡 10万円 入院時 3万円 通院時 1万円 (1事故で10万円限度)
	利用者傷害死亡事故弔慰金		死亡(重度後遺障害) 100万円(78~100万円)
	利用者傷害事故見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

▶年額保険料(掛金)

定員	基本補償(A型)
1~50名	35,000~61,460円
51~100名	68,270~97,000円
以降1名~10名増ごと	1,500円

基本補償(A型)
保険料

+

【見舞費用加算】
 定員1名あたり
 入所: 1,400円
 通所: 1,500円

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
訪問介護、居宅介護支援等
- オプション2 ● 施設の医療事故補償
医務室(診療所)での医療行為

2 個人情報漏えい対応補償

施設の利用者の個人情報が一時的に漏えいし、施設(法人)に法律上の賠償責任が発生した場合の損害賠償金等を補償

3 施設の什器・備品損害補償

- 施設内の什器・備品を幅広い範囲で補償
- 施設の現金等も補償

プラン2 施設利用者のための補償

(普通傷害保険)

1 入所型施設利用者の傷害事故補償

2 通所型施設利用者の傷害事故補償

(10口まで加入できます)

保険期間1年職種級別A級

▶補償金額	1口あたりの補償額
死亡保険金	100万円
後遺障害保険金	死亡・後遺障害保険金額の3~100%
入院保険金(1日あたり)	800円
手術保険金	8,000円・16,000円・32,000円
通院保険金(1日あたり)	500円

▶年額保険料(掛金)	定員1人1口あたり
1 入所型施設利用者	1,410円
2 通所型施設利用者	960円

3 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償

施設送迎車に搭乗中のケガに対し、プラン2-①、②の傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

プラン3 施設職員のための補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

1 施設の労災上乗せ補償

2 施設職員の傷害事故補償

3 施設職員の感染症罹患事故補償

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問合せは下記にお願いします。

団体契約者 社会福祉法人
全国社会福祉協議会

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763
(引受幹事保険会社) 株式会社 損害保険ジャパン <SJ12-11806 2013.2.6作成>

●この保険は全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。

全国180万人加入!!

ボランティア活動保険

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

Aプランは
死亡1,200万円
入院6,500円、通院4,000円
賠償責任5億円(限度額)
を補償

活動場所と自宅
との往復途上の
事故も補償

ボランティア活動
のための
学習会・会議など
での事故も補償

ボランティア自身の
食中毒・熱中症・
特定感染症もOK



		基本タイプ	天災タイプ
年間 保険料	Aプラン	300円	460円
	Bプラン	450円	690円

◇天災タイプは基本タイプ+地震・噴火・津波を補償

※各プランの補償金額、補償内容などの詳細は、専用のパンフレットをご用意しておりますので、最寄りの社協にお問い合わせください。

ボランティア行事用保険

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

● 行事参加者(主催者(個人)を含みます。)全員のケガを補償(往復途上も含みます。) ● 行事主催者の損害賠償責任も補償



福祉サービス総合補償

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

- 在宅福祉サービス (公的介護保険対象外サービスを含みます。)
- 障害福祉サービス
- 児童福祉サービス
- 地域福祉サービス
- 障害者地域生活支援事業 など

送迎サービス補償

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

- 送迎・移送サービス利用者を特定したAプラン
- 送迎・移送サービスのための自動車を特定したBプラン

お申込み、お問合せは、あなたの地域の社会福祉協議会へ

社会福祉法人
全国社会福祉協議会

この保険は、全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約です。

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

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

(引受幹事保険会社) 日本興亜損害保険株式会社
TEL: 03 (3231) 7545