

岩手発

大規模災害 被災者への寄り添い方
～生活支援相談員活動マニュアル～

【第Ⅰ部 マニュアル編】

V e r s i o n 1

生活支援相談員活動マニュアル策定委員会

令和３年３月版

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会

目 次

～はじめに～ (P1～P5)

1	生活支援相談員とは	1
2	生活支援相談員の基本的活動	1
3	生活支援相談員の個別支援と地域支援の分類	3
4	生活支援相談員活動の変化	5

～第1章 個別支援編～ (P6～P15)

1	訪問活動の流れとポイント	6
2	初回訪問時のポイント	6
3	2回目以降の訪問時のポイント	7
4	専門職との協働（つなぐ力）	8
5	居住別の被災者の生活状況の変化と訪問活動のポイント	10
6	世帯アセスメントの活用	11
7	対人援助活動のポイント～ソーシャルワークの中での支援～	14

～第2章 地域支援編～ (P16～P23)

1	地域支援の必要性	16
2	サロン活動	16
3	支え合いマップづくりを通じた地域アセスメント	17
4	自治会形成支援の取組	21
5	個と地域の一体的支援	23

1 生活支援相談員とは

阪神・淡路大震災において生活支援相談員の基礎となる活動が始まり、新潟県中越地震、新潟県中越沖地震において生活支援相談員がそれぞれの基金を財源として設置されてきました。しかし、制度として設けられているものではなく、配置当初の予算も生活福祉資金貸付事業を中核とした社会福祉協議会（以下「社協」と表記）の相談支援活動の一環として措置されたものでした。

したがって、生活支援相談員の活動は、これまでの災害時における生活支援相談員の活動を踏まえながらも、新たな状況や考え方を加え、つくられてきたものです。

サービスのつなぎ役（御用聞き）、仮設住宅の管理人的な役割に限定するという向きも一部に見られましたが、災害により、経済基盤、生活基盤が崩れ、精神的にも不安定になった方々が自立していくためには、平時のサービス・活動（制度内サービス、制度外サービス、ボランティア活動等）だけでは不十分であり、寄り添い型の（ニーズに柔軟に合わせられる）「生活支援」というアプローチが重要であるという考え方が強くなってきました。

また、自殺や孤立死が数多く発生することから、孤立・孤独への対応を明確にしていく必要があるとの認識も関係者の中で共有されてきています。そのためには、個々の被災者への支援（個別支援）を考えるだけでなく、地域のつながり、助け合いの力の回復のための支援（地域支援）も重要な課題であると考えられます。

災害が起こると、長年培われてきた地域の力が急速に減退し、これまで地域で支えられていた方が、突然、支援対象者として現れることがあります。寄り添った支援のためには、被災者支援に特化した人材の確保が質・量ともに求められ、生活支援相談員が配置されます。

生活支援相談員は、基本的には、被災者のニーズに基づき支援を行います。支援が自立を阻害するおそれがある場合については、支援を差し控えることも必要です。支援の仕方は、人によって、時期によって、家族・近隣等まわりの環境によって異なるので、画一的なルールでは決められません。ドアをなかなか開けない方もいるなど、一人ひとりのニーズは異なりますが、生活支援相談員が多様な視点で支援を見立てていくことが必要であり、支援を行う際は、組織内（上司、主任等他の職員）や関係機関と相談・協議することで、総合的な判断基準、価値観を共有することが重要となります。

厚生労働省の政策では、生活支援相談員の取組は、仮設住宅に住んでいる方への見守り支援に限定されています。しかし、生活支援相談員の配置の目標の1つとして、ひとりぼっちを防ぎ、孤独死や自死を防ぐことがありますので、災害公営住宅へ転居した後も複雑化する課題を抱える世帯や個人には、対応を継続し注目する必要があります。

2 生活支援相談員の基本的活動

被災者支援は、発災直後から活動が開始される災害ボランティアセンターにおけるニーズ把握と生活支援活動から始まります。災害ボランティアセンターの活動を通じて地域住民と協働して被災者支援に当たり、築き上げてきた社協への信頼と実績を基盤に、生活支援相談員の活動が開始されるのです。

しかし、災害ボランティアセンターは恒久的なものではなく、一定の期間をもって終期を迎え、その後は、その機能を持続的に担保できる施策や制度に移していく必要があります（ただし、現時点では、生活支援相談員そのものが制度化されているものではなく、災害の規模や応急仮設住宅設置時等に限られているのが現状です）。

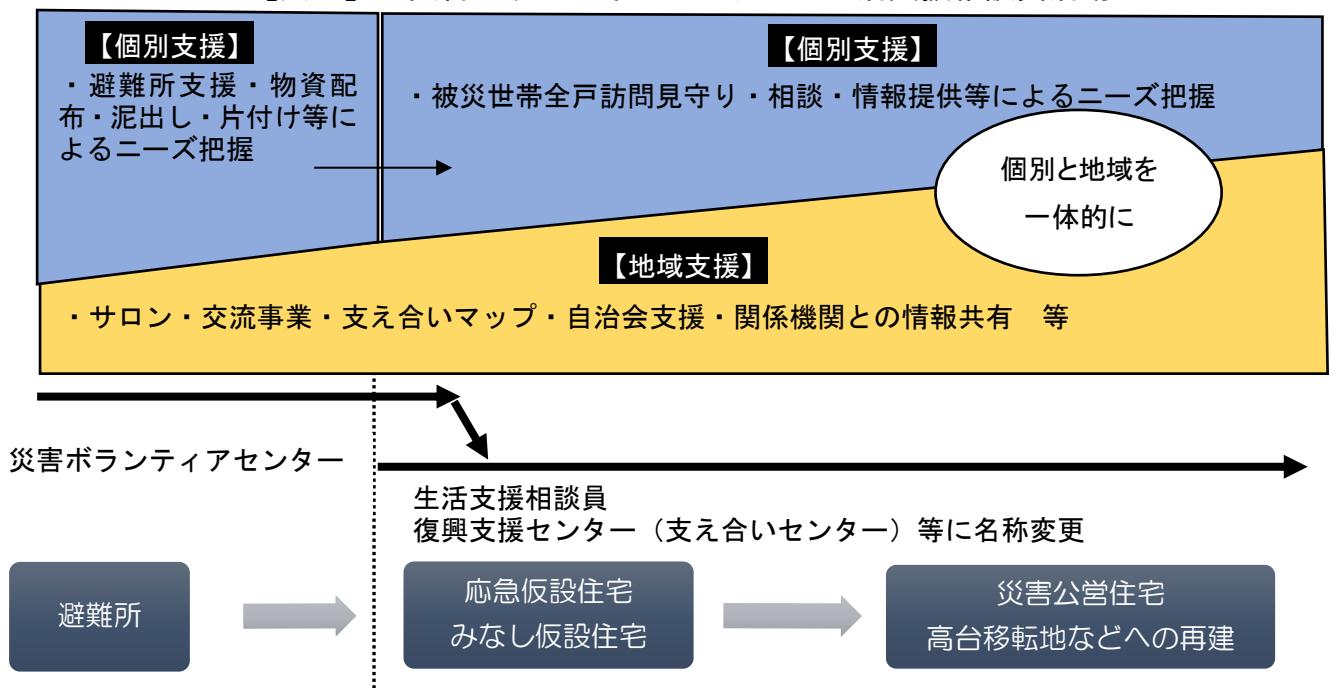
大規模災害で社協が壊滅的な被害を受けた場合、壊滅的状况から社協を立て直し、災害ボランティアセンターを設置し、その後、生活支援相談員活動等が始まります。生活支援相談員の配置時は、被災者の全体像自体が分からず、訪問活動をしたり、行政や民生委員・児童委員からの情報提供等で情報をかき集めることも想定される中で、特にみなし仮設住宅は、行政でも把握しきれていない場合もあることから、みなし仮設住宅の住民にも丁寧な訪問により、支援する道をひらく努力が必要です。

生活支援相談員の基本的な活動は、①支援対象者に対する「個別支援」と②被災により変化した地域の中で孤立を防ぎ、住民同士のつながりづくり、助け合い等を勧める「地域支援」の大きく2つに分かれます（全社協「生活支援相談員の手引き」参照）。この2つの活動は、フェーズに応じて、その比重が変化します【図1】。

また、被災者全てが、生活支援相談員による支援を必要とするわけではありません。個別支援においては、アセスメント基準等の判断により生活支援相談員の支援対象者が絞り込まれていきます。

ただし、地域支援においては、支援対象を限定するものではなく、被災地域の全ての住民を対象としていることから、個別支援における支援対象者の減少と生活支援相談員活動の終息を安易に結びつけないよう、生活支援相談員の意識としても、行政、関係機関等との意識の共有を図ることが大切です。

【図1】 災害ボランティアセンターと生活支援相談員活動



（出典）「岩手県における生活支援相談員の活動と地域福祉―東日本大震災からの10年「誰一人、独りぼっちにしない」 山崎美貴子、山下興一郎、社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 令和3年 198 ページに加筆

3 生活支援相談員の個別支援と地域支援の分類

個別支援と地域支援の活動の分類と内容等は、次の一覧のとおりです。

1 個別支援

活動の分類	内容	ポイント
訪問	応急仮設住宅、みなし仮設住宅、災害公営住宅、修繕再建住宅、移住再建住宅、住宅被災なし、その他（※1）への訪問	<p><可視化></p> <ul style="list-style-type: none"> 訪問記録の作成（つぶやき等も記録しておく） 家族関係図（ジェノグラム）、社会資源リスト・エコマップ（※7）の作成 <p><共有></p> <ul style="list-style-type: none"> 朝や夕方のミーティングでの共有
相談	<p><生活支援相談員のための対応></p> <p>傾聴、情報提供、手続同行、書類説明、家電取扱説明等</p> <p><関係機関へのつなぎ></p> <p>行政、地域包括支援センター、介護事業所、保健師、民生委員児童委員、仮設支援員、NPO・ボランティア等支援団体、社協内部事業（※2）</p>	
相談内容	住まい・家族・就労・制度法律・健康・医療・保健・介護・地域活動・日常生活（※3）・社会的関わり（※4）お金（※5）・精神状態（※6）等	

※1 家族、親族宅等への避難者

※2 生活困窮者自立支援事業、生活福祉資金、日常生活自立支援事業、ボランティアセンター

※3 清潔感・片付け・アルコール・行政情報等の理解・手続、移動、買物等

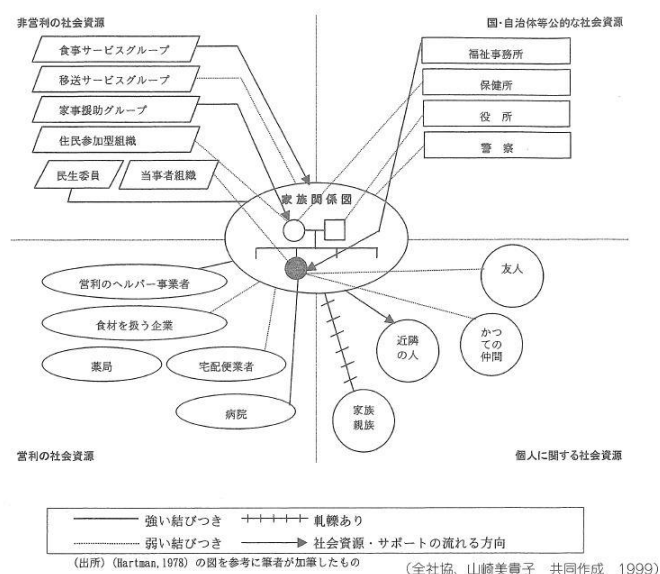
※4 ひきこもり、相談相手、近隣関係、居場所

※5 収入がない・少ない、借金、住宅・車ローン、家賃、家計管理、やりくり

※6 環境変化ストレス、意欲の衰え、自殺念慮、支援者への不信・怒り・拒否、大切な人を失った喪失感 等

※7 国や自治体等の公的な社会資源（福祉事務所、役所等）、非営利の社会資源（民生委員・児童委員、住民参加型組織、移送サービス等）、営利の社会資源（商店、企業、病院等）、人に関する社会資源（家族・親族、友人、近隣の人等）の4つのセクター

◆社会資源関係図と家族関係図を統合させた例



2 地域支援

分断されているコミュニティの現状の把握から始まり、つながりの再構築、地域資源の発掘、資源の開発へと展開していきます。

活動の分類	内容	ポイント
サロン活動	社協、支援者、住民が行うサロンへの支援	運営を住民主体に徐々に移行する働きかけ
地域 アセスメント	支え合いマップ ・50世帯を単位とした地域アセスメント（※1）	地域資源の発掘、コミュニティの実態把握 資源の開発
住民向け 研修・イベント	研修、勉強会、説明会、 イベント（※2）の主催	自治会や地元の産業、NPO等支援団体との連携
自治会支援	顔合わせ交流会、自治会設立準備 委員会（※3）、支援者ミーティング、自治会役員会	支援者チームとの連携、住民座談会のしかけ
災害公営住宅と 地域との交流	双方の行事等への相互参加の調整 等	
連絡調整、 連絡会議	市町村、NPO・ボランティア等 支援者、県住宅センター等との情報共有	
居場所づくり	住民交流拠点の整備	

※1 要支援者の把握、世話やきさんの把握、地域資源の把握、住民相互の支え合いの可視化、住民協働のカンフル剤

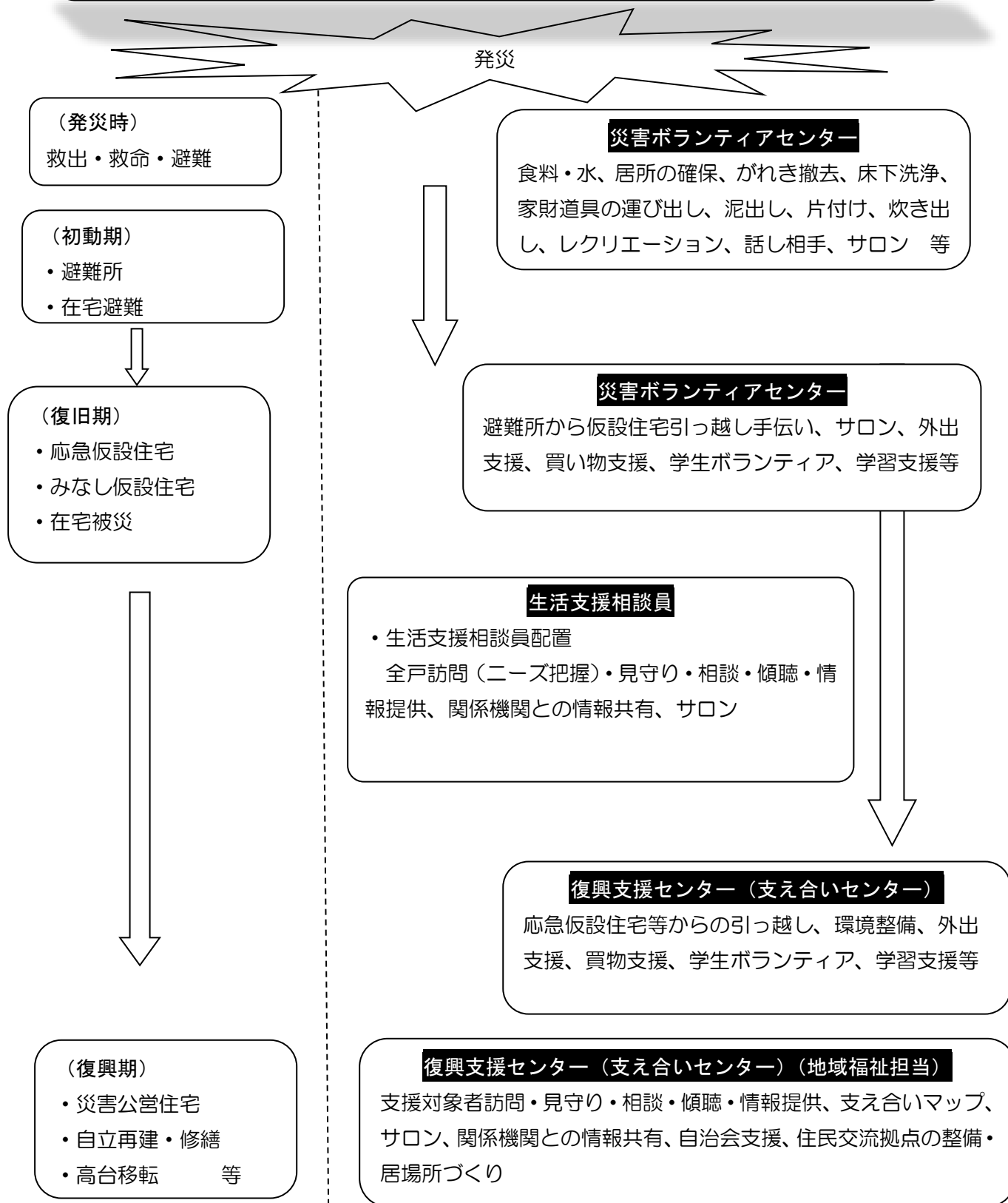
※2 ボランティア講座、健康教室、介護予防教室、多世代文化交流等

※3 グループ協議のファシリテーター

4 生活支援相談員活動の変化

＜発災に備えた平時の取組＞

災害を契機とした福祉ニーズの増大、多様化に対応するため、災害時の福祉支援を社協が行う地域福祉実践の一つと捉え、災害時においても包括的な住民支援ができるよう平常時から計画的に進めておくべき取組が大事です。



～第1章 個別支援編～

1 訪問活動の流れとポイント

生活支援相談員活動は、被災の影響があると思われる世帯に対して広く訪問する（＝アウトリーチ）ところから始めます。面識がない方や被災を受けて苦しさを抱えている方を訪問することには相当の不安と負担がありますが、ある生活支援相談員が「とにかく、何を言われようが行くしかなかった」と振り返るように、勇気と覚悟が必要であり、そのためにはチームでフォローし合うことが重要です。

生活支援相談員の活動対象は、仮設住宅のみというわけではありません。家族、親類宅への避難先や一般住宅にも支援を必要とする方がいる可能性があり、基本的には「全戸」に、生活支援相談員などが支援しなければならない困りごと・心配ごと（ニーズ）はある可能性があります。

仮設住宅に限らず、全戸への訪問を通して、被災地住民の生活課題を理解しながら、その中でどういった方に継続して支援をする必要があるか、その対象者の状況とニーズを把握することが必要です。ただし、全戸を訪問するには時間もかかります。ひとり暮らし高齢者、高齢者夫婦世帯からなど優先順位を決めて計画的に進めていく必要があります。

2 初回訪問時のポイント

1 訪問体制、形態

住民との関係性を築くまでは2名1組で対応することがよいでしょう。民生委員・児童委員と同行訪問するのも有効です。

※ 複数の目により記録の漏れを防ぎ、客観性を確保するためです。

また、初期の頃は、チラシや物資などの配布物を届けながら訪問するなどの工夫をすることも必要です。



2 初回訪問時の進め方

(1) ノックをして自己紹介をしましょう。

「こんにちは、〇〇社会福祉協議会の〇〇です。おじゃましてよろしいですか？」

★ポイント①：自己紹介と訪問する目的、相談員の役割等を説明できるようにしましょう。

★ポイント②：身分証明書、パンフレット、ユニフォーム等を作成しましょう。

★ポイント③：名刺に写真を入れてお渡しすると、顔と名前を覚えてもらいやすくなります。

(2) <入居者がドアを開けてくれたら>「今お時間ありますか？」とお聞きし、「少しお話をお聞かせください」などの言葉で会話をスタートさせると流れがスムーズです。

(3) 初回訪問では、多くの質問はしないようにしましょう。

★ポイント①：質問する内容はあらかじめ決めておきましょう。

例) 名前、年齢、家族構成など

★ポイント②：全て質問できなくても「また次回に」くらいの余裕を持ちましょう。

★ポイント③：初回から「お困りのことはありませんか？」と質問するのではなく、「何かありましたらお声をかけてください」、「また会いに来ますね」と声をかけるとよいでしょう。

3 2回目以降の訪問時のポイント

1 訪問し、どう切り出すか

「この間はありがとうございました。その後、お変わりはありませんか」という調子で訪問してみましょう。

★ポイント①：細かい情報については、人間関係ができてから徐々に伺っていきましょう。

★ポイント②：相手との信頼関係を築くことが大事なので、話をしっかりと受け止め、傾聴を心がけましょう。

★ポイント③：2回目以降の訪問は、全ての世帯を毎回訪問するのではなく、本人の様子、家族の関わりの状況などを参考に社協内で訪問回数、訪問の必要性を検討していきましょう。

2 不在が続いた場合は

(1) カーテンの開閉、電気メーターの動き、洗濯物の有無、郵便物の有無などで安否確認を行いましょう。

★ポイント：電気メーターの数値が前回訪問時と比べ増えているか、又は、数値ではなく回転している部分を確認すると、電気機器の使用があることが分かります。

(2) 隣家に様子を聞いてみることも必要です。

⇒ 「すみません、〇〇さんはお見かけしますか？」

(3) 簡単な置手紙を残していきましょう。

★ポイント：一言のメモで、相手に対する心遣いと連絡先を記しておけば何かのときに連絡をもらえることがあります。

3 相談者から相談や依頼されたことへの対応

(1) 依頼を受けた事柄については、できること、できないこと、できるとすればいつまでにできそうか等を明確に伝えましょう。

(2) 対応に当たっては、生活支援相談員で対応できる内容なのか、他の専門職や関係機関に適切につなぐことが必要なのかを判断することも大切です。

(3) 判断が難しい内容であれば、持ち帰って上司と相談し対応します。生活支援相談員で判断が難しい内容は、曖昧に返答するのではなく、持ち帰って、正確な回答を行うようにします。

⇒ 「この場ではお答えできませんので、持ち帰って確認してからお返事させていただきます」

4 専門職との協働(つなぐ力)

＜つなぎ先の例＞

- 体調がすぐれない・・・・・・・・・・保健師
- 住宅に関すること・・・・・・・・・・市町村の住宅担当課
- 高齢者介護全般に関すること・・・・地域包括支援センター
- 生活再建に関すること・・・・・・・・市町村の関係部署、福祉事務所
- ボランティア・・・・・・・・・・社会福祉協議会
- 生活福祉資金・・・・・・・・・・社会福祉協議会
- 仕事を探している・・・・・・・・ハローワーク、生活困窮者自立支援事業
- 障害者支援・・・・・・・・・・市町村の障がい福祉担当課 ほか
- 子育ての悩み・・・・・・・・・・子育て支援センター
- 法的トラブル・・・・・・・・・・弁護士、法テラス

1 生活困窮者自立支援事業担当者

社協が実施している事業です。経済的に困っている方に対して、世帯としてアセスメントしながら、情報提供し必要に応じて生活福祉資金の貸付を行うことが妥当か判断するため、担当者につなぐことです。ただし、生活福祉資金は貸付ですので、借金を増やすだけにならないよう担当者と十分に相談することに留意が必要です。

2 日常生活自立支援事業（専門員、生活支援員）

判断能力が不十分な人との契約により、福祉サービス利用援助、金銭管理を含む種々の相談・生活支援を行うものです。被災による急激な環境変化、状況変化が起き（被災直後の変化のみならず、避難所生活、仮設住宅への移動、職場や学校の変化等）、精神状態が不安定であったり、強い不安状態が続くという方が少なからず生まれています。このような方には、生活支援相談員が丁寧に対応することが重要ですが、状況によっては、日常生活自立支援事業を利用することが適切な場合があるので、担当者につなぐ必要も検討します。

3 民生委員・児童委員

担当地域を持ち、定められた活動に加え自主的な支援で地域住民を支えており、福祉コミュニティの形成には欠かせない存在です。一方で、災害時には、自身が被害を受け避難したり、担当地域に見守り等のサポートが必要な方が急激に増えることにより相当な負担が生じます（東日本大震災では、避難先から被災地に通い住民のサポートをした方もいました）。また、民生委員児童委員が配属できない地域が生じるなど、地域の福祉活動の低下を招く場合もあるため、そのような地域を重点的に支援する等、お互いに分担・連携しながら支援していく必要があります。

4 地域包括支援センター

高齢者の専門機関ですが、被災した全ての高齢者への訪問等には限界があるため、日常的な相談や生活支援については生活支援相談員が担うことになるでしょう。ただ、介護等についての専門的な対応が必要な場合は、地域包括支援センターにつなぎ、連携することが重要です。

5 保健師

乳幼児から高齢者まで幅広い世代に対し、保健指導、健康管理の業務を通じて地域住民の健康増進や生活の質の向上を支えています。ただし、災害時には支援が必要な方が大幅に増えることから、生活支援相談員が日常的な支援や健康面に不安を抱える方をつなぐ等、役割分担や連携をすることが必要です。

6 ボランティア・NPO

具体的な活動は、サロン、学習支援、交流イベント、環境整備等、多岐にわたっています。このような活動は、生活支援相談員が担いきれない活動です。しかし、被災者の社会生活を支えるための重要な機能の一つと言えます。場合によっては、生活支援相談員の活動とも重なる場面もありますが、サロンや居場所づくりなどの支援についてボランティアも参加し、あるいは役割分担をすることで活動の幅や住民主体の活動に広がる等の効果が出ることもあります。お互いの活動の特徴を理解し、尊重しながら役割分担や協働の方法について十分に調整を行うことが大切です。

5 居住別の被災者の生活状況の変化と訪問活動のポイント

居住、フェーズが変わると、被災者の生活状況も変わります。生活状況の変化と訪問活動のポイントは下記のとおりです。

＜居住別の被災者の生活状況の変化＞

【避難所～応急仮設住宅】

- ◇ 避難生活のストレス
- ◇ 不慣れな住居環境や今後の生活不安、悲しみ、失業、多様な支援者に対する疲労感等のストレスが潜在化
- ◇ 引っ越しニーズの増



【仮設住宅等】

- ◇ 生活が落ち着き始めるが、生活再建の格差、仮設住宅の不自由さなどのストレス
- ◇ 近隣同士のトラブルリスクと孤立感の高まり
- ◇ 精神不安定、アルコールリスク
- ◇ 支援者過多の状況によるストレス
- ◇ 仮設自治会等のコミュニティ形成の進展
- ◇ 支援者側のストレス



【仮設住宅等～災害公営住宅】

- ◇ 恒久的住宅での新たな生活への期待の一方で、再度の生活環境の変化へのストレス
- ◇ 将来の家計への悲観
- ◇ 自宅再建等の生活再建が進まないことへの焦り、不安、取り残され感
- ◇ 引っ越しニーズの増



【災害公営住宅等】

- ◇ 住まいの移動がおおむね落ち着く時期
- ◇ 近隣住民との関わりの希薄化
- ◇ 訪問による見守り活動の困難化（インターフォン越しでしか話しができない、単身高齢者が階に集中して入居する等、住宅の構造的な面もある）
- ◇ 震災要因の悲しみ、喪失感の増
- ◇ 新たな人間関係づくりへの不安、ストレスの増
- ◇ 将来の家計に対する不安の増
- ◇ 自治会設立等、地域コミュニティづくりへの動き

＜訪問活動のポイント＞

【視点】

- ◇ 避難所から応急仮設住宅等への引っ越し、環境整備のほか、通院、買物支援等の生活支援サービスの必要性
- ◇ 新たなコミュニティでの孤立防止

【活動のポイント】

- ◇ 全戸訪問（傾聴、情報提供、見守り等）
- ◇ 住環境整備、家電操作、熱中症や凍結防止の呼びかけ、各種制度等の情報提供 など



【視点】

- ◇ ストレスへの対応
- ◇ 孤立化への対応
- ◇ トラブルリスクへの対応
- ◇ コミュニティ形成

【活動のポイント】

- ◇ アセスメント基準によるアセスメントの深化と支援対象者のスクリーニング（焦点化）
- ◇ 連絡会等による各支援者との支援調整
- ◇ サロン活動、住民交流会等を通じた住民同士の交流の場づくり
- ◇ みなし仮設住宅入居者の把握（●頁参考）



【視点】

- ◇ 孤立傾向にある人は地域の暮らしに対する満足度が低い（調査研究結果）
- ◇ 将来の生活に対する不安感の増
- ◇ 新たな生活環境へのストレス

【活動のポイント】

- ◇ 個別支援から地域支援へ比重シフト
- ◇ 自治会支援（自治会設立準備会*、役員会、支援者会議、県住宅センターとの連携等）*グループ協議のファシリテート



【視点】

- ◇ 孤立傾向にある人は地域の暮らしに対する満足度が低い（調査研究結果）
- ◇ 将来の生活に対する不安感の増（生活困窮）
- ◇ 新たな生活環境へのストレス
- ◇ 悲しみ、喪失感の増
- ◇ 住宅の構造的課題も把握した支援方針

【活動のポイント】

- ◇ 地域支援（支え合いマップづくりを通じた地域アセスメント、居場所・拠点づくり、サロン等）
- ◇ 自治会支援（自治会設立準備会*、役員会、支援者会議、県住宅センターとの連携等）*グループ協議のファシリテート
- ◇ 災害公営住宅と地域との交流

被災世帯は、世帯員共通の課題と仕事や介護、子育て、教育など各年代に応じた世帯員個々の課題を同時に抱えることになります。生活支援相談員は、世帯全体のニーズを把握し、適切な機関や制度につなげるとともに、当該世帯が近隣住民や地域の行事になどにつながり、地域コミュニティの一員となるための支援をします。

一方、復興が進む過程の中で、何かしらの支援が必要とされる世帯が取り残されてしまう状況が生じる場合があります、そこには福祉的な生活課題が見え隠れするものです。そのような取り残される状況にある方やその方の生活課題の見落としを防ぐ必要があるため、世帯アセスメント基準（生活課題のチェックを目的としたスクリーニング表）（次頁参照）とそれを補完する「アセスメントの視点」（第Ⅲ部 資料編参照）に基づき活動します。

世帯アセスメント基準等を用い、被災者の身体、社会的関係等の状態を確認し、統一した基準で生活支援相談員による支援の必要性を判断することで、支援対象世帯像の標準化が図られます。

また、年月の経過とともに被災世帯の抱える事情が大きく変化する場合があるため、訪問回数によって見守り区分は変更できても、生活支援相談員による個別支援（＝積極的なアウトリーチ）を終結する（見守り対象外）根拠を判断できるようにしました。

アセスメント基準は30項目あり、A～Eの5つのカテゴリに分かれています。A「日常生活と心身の健康」、B「生計の維持」、C「社会的な関わりの維持」、D「震災に起因するストレス等」、E「A～D以外に生活支援相談員による支援が必要な事項又は関係機関との調整により支援が必要な理由等」のカテゴリごとに、【表1】中の「判断の目安」により支援度0～4を判断します。原則として各カテゴリで一番高い支援度を「総合支援度」とし、【表1】「見守り区分」のとおり判断される仕組みです

アセスメント基準は、生活支援相談員の支援対象者像を標準化し、必要な方へ必要な支援を行いたいと考え作成したものです。どこに着目し、誰にどんな支援を行うべきか、一定の基準として発災直後から活用できるものとなっています。また、日常の活動においても、その都度の見守り区分の変更、支援の終結、支援対象者への追加に際し、客観的な判断基準として活用することとしています。アセスメント基準を弾力的に活用することが大切です。

【表1】見守り区分

支援度	判断の目安	見守り区分
0	生活支援相談員による関与は必要ない。	対象外
1	生活支援相談員による定期的な関与は不要であるが、引き続き経過の観察は必要である。	不定期
2	生活支援相談員が定期的に関与し、変化があるかどうか気に掛ける必要がある。	通常
3	生活支援相談員が定期的に関与し、他の支援機関と情報共有を行う必要がある。	
4	生活支援相談員の観察と他機関のサービス利用・連携により、多機関多職種で関与する必要がある。	重点

社協名： 対象世帯氏名： 実施時期：

住まい	<input type="checkbox"/> 応急仮設住宅 <input type="checkbox"/> みなし仮設住宅 <input type="checkbox"/> 災害公営住宅 <input type="checkbox"/> 修繕再建 <input type="checkbox"/> 移住再建 <input type="checkbox"/> 住宅被災無し <input type="checkbox"/> その他()				
世帯構成	<input type="checkbox"/> 複数 <input type="checkbox"/> 単身				
(複数の場合)	<input type="checkbox"/> 高齢者(65歳以上)のみ <input type="checkbox"/> ひとり親(18歳未満の子どもがいる) <input type="checkbox"/> 高齢(65歳以上)の親とその単身の子ども <input type="checkbox"/> 核家族(上記以外の夫婦や親子のみ) <input type="checkbox"/> どれもあてはまらない				
(単身の場合)	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年齢	歳代	
	身体状況	<input type="checkbox"/> 要介護 <input type="checkbox"/> 身体障害者手帳 <input type="checkbox"/> 療育手帳 <input type="checkbox"/> 精神保健福祉手帳			

No.	世帯員の状況	現状			左欄の掛かりに該当する人数		支援度判断
		ある	ない	不明	1人	複数	
A	日常生活と心身の健康						
1	福祉・医療等サービスを利用せずに、日常生活を送ることができる						
2	日常生活に支障が出るほどのストレスがある						
3	清潔感や身だしなみへの配慮がされている						
4	家の内外が乱雑で汚れや悪臭がある						
5	アルコール摂取が適切(量・時間・場所)である						
6	気分の落ち込みや疲労感、生活意欲の衰えがある						
7	身体的・精神的な理由により引きこもりや閉じこもりがある						
8	世帯員間での口論や遠慮、萎縮、他人に話づらい家庭内の悩みがある						
9	行政情報の理解や手続きができる						
B	生計の維持						
10	就労収入がある						
11	就労以外の収入(年金、不動産収入、貯蓄等)がある						
12	生活保護や親族による金銭的支援がある						
13	生活費の滞納・借入がある、又は家計のやりくりに不安がある						
C	社会的な関わりの維持						
14	世帯員の中に近隣住民との関わりがない人がいる						
15	1～2週間の間に通い先(勤務先、病院、買い物、サロン、趣味活動、デイサービス利用等)がある						
16	買い物や通院等の移動手段がある						
17	1～2週間の間に、近隣住民、親族、友人・知人の訪問や交流がある						
18	1～2週間の間に、各種サービス利用等による支援者との関わりがある						
19	生活上の相談事を話せる相手がいる、又は相談先を把握している						
20	困ったときに助けてくれる近隣住民、親族、友人・知人がいる						
21	困ったときに助けてくれるボランティアグループや団体、サービス事業者等とのつながりがある						
22	行政や福祉・医療サービス等、支援制度への不満や拒否感がある						
23	行政職員や支援者等関係者に対する不信や怒りがある						
24	生活支援相談員訪問時に面会ができる						
D	震災に起因するストレス等						
25	震災を原因とする大きな悲しみ、喪失感等がある						
26	応急仮設住宅の集約の予定がある、又は転居先・再建先が未定である						
27	住環境の変化や近隣住民との新たな関係づくりについて、不安やストレスがある						
28	震災で失った車や住宅のローンが残っている						
29	再建・修繕した住宅のローン返済、家賃や共益費等の支払に遅れや滞納がある						
E	上記以外に生活支援相談員による支援が必要な事項又は関係機関との調整により支援が必要な理由等(特定理由)						
30							
総合的な支援度判断(原則:A～Eの各支援度判断で一番高い支援度を記入)*他機関との連携・調整結果に基づき支援度が下がる場合有り							

【支援度判断基準】大項目A～Eごとに、小項目1～30の状況から判断するもの

支援度	判断の目安	見守り区分
0	生活支援相談員による関与は必要ない。	対象外
1	生活支援相談員による定期的な関与は不要であるが、引き続き経過の観察は必要である。	不定期
2	生活支援相談員が定期的に関与し、変化があるかどうか気に掛ける必要がある。	通常
3	生活支援相談員が定期的に関与し、他の支援機関と情報共有を行う必要がある。	
4	生活支援相談員の観察と他機関のサービス利用・連携により、多機関多職種で関与する必要がある。	重点

東日本大震災被災者生活支援事業 世帯アセスメント基準 【暮らしの定着期版】

社協名：_____ 対象世帯氏名：_____ 実施時期：_____

住まい	1. 応急仮設住宅 2. みなし仮設住宅 3. 災害公営住宅 4. 修繕再建 5. 移住再建 6. 住宅被災無し 7. その他()				
世帯構成	1. 複数 2. 単身				
(複数の場合)	1. 高齢者(65歳以上)のみ 2. ひとり親(18歳未満の子どもがいる) 3. 高齢(65歳以上)の親とその単身の子ども 4. 核家族(上記以外の夫婦や親子のみ) 5. どれもあてはまらない				
(単身の場合)	性別	1. 男 2. 女	年齢	歳代	
	身体状況	1. 要介護 2. 身体障害者手帳 3. 療育手帳 4. 精神保健福祉手帳 5. 指定難病			

No.	世帯員の状況	現状			左欄の該当する人数		支援度判断
		1. ある	2. ない	3. 不明	1. 1人	2. 複数	
A	日常生活と心身の健康						
1	福祉・医療等サービスを利用せずに、日常生活を送ることができる						
2	行政や福祉・医療等サービスを利用していないが必要である						
3	日常生活に支障が出るほどのストレスがある						
4	清潔感や身だしなみへの配慮がされている						
5	家の内外が乱雑で汚れや悪臭がある						
6	アルコール摂取が適切(量・時間・場所)である						
7	気分の落ち込みや疲労感、生活意欲の衰えがある						
8	身体的・精神的な理由により引きこもりや閉じこもりがある						
9	世帯員間での口論や遠慮、萎縮、他人に話しぶり家庭内の悩みがある						
10	行政情報の理解や手続ができる						
B	生計の維持						
11	就労収入がある						
12	就労以外の収入(年金、不動産収入、貯蓄、各種手当等)がある						
13	生活保護や親族による金銭的支援がある						
14	生活費の滞納・借入がある、又は家計のやりくりに不安がある						
C	社会的な関わりの維持						
15	世帯員の中に近隣住民との関わりのない人がいる						
16	1～2週間の間に通い先(勤務先、病院、買い物、サロン、趣味活動、デイサービス利用等)がある						
17	買い物や通院等の移動手段がある						
18	1～2週間の間に、近隣住民、親族、友人・知人の訪問や交流がある						
19	1～2週間の間に、各種サービス利用等による支援者との関わりがある						
20	生活上の相談事を話せる相手がいる、又は相談先を把握している						
21	困ったときに助けてくれる近隣住民、親族、友人・知人がいる						
22	困ったときに助けてくれるボランティアグループや団体、サービス事業者等とのつながりがある						
23	行政や福祉・医療サービス等、支援制度への不満や拒否感がある						
24	行政職員や支援者等関係者に対する不信や怒りがある						
25	生活支援相談員訪問時に面会ができる						
D	震災に起因するストレス等						
26	震災を起因とする大きな悲しみ、喪失感、不眠、自殺念慮等がある						
27	応急仮設住宅の集約の予定がある、又は転居先・再建先が未定である						
28	住環境の変化や近隣住民との新たな関係づくりについて、不安やストレスがある						
29	震災で失った車や住宅のローンが残っている						
30	再建・修繕した住宅のローン返済、家賃や共益費等の支払に遅れや滞納がある						
E	上記以外に生活支援相談員による支援が必要な事項又は関係機関との調整により支援が必要な理由等(特定理由)						
31							
総合的な支援度判断(原則:A～Eの各支援度判断で一番高い支援度を記入)*他機関との連携・調整結果に基づき支援度が下がる場合有							

7 対人援助活動のポイント ～ソーシャルワークの中での支援～

1 被災者が「話してよかった」と思う時の生活支援相談員の態度

生活支援相談員活動を続けていくと、同じような課題を持っている方に何人も出会うかもしれませんが、同じような課題であっても、相談する方の背景の違いによって問題の解決の仕方も大きく異なります。何よりも相談する方は、一人ひとり固有の存在です。また、同じ方でも、時間の経過等により抱えている課題は変化するものです。このようなことを考えると、相談において、被災者の話に耳を傾け、今、どのような状況にあるのかをしっかりと見極める必要性が見えてきます。そのために必要なのは、「まず、受け止める」という関わりをし、相手の話を十分に聞くことです。

相談は、もちろん被災者の話を「聴く」だけではありませんが、被災者の話を「聴く」ことは、まず、相談面接の第1歩です。「聴く」ことは誰にでもできることではありませんし、単なる技術ではありません。その根底には、生活支援相談員に必要な基本的な態度や知識が必要です。

2 一般的援助関係と専門的援助関係

生活支援相談員のスタート地点では、専門的な知識や技術を持った「専門的援助関係」を被災者との間で形成するだけの力がまだ備わっていません。ともすれば、一般的援助関係に陥りがちです。

ここでいう「一般的援助関係」とは、家族や親族の間で行き交う情愛に基づいた支援にみられます。もっと分かりやすいのは、友達や職場の同僚、近隣の人たちなどの間で交わされる援助行為です。一般的援助関係は、お互いの友情や思いやりに基づいた相互の人間関係が基礎にあります。

生活支援相談員は、専門的援助関係をもとに活動しますが、同じ地域住民でもある場合は、一般的援助関係に近い気持ちを被災者に持つことがあるかもしれません。

3 専門的な援助関係形成に欠かせない7原則

基本的な態度・原則としてバイステックの7つの考え方を紹介します。

① 被災者を個人としてとらえる（個別化の原則）

いま、目の前にいる人は、世界にひとりしかいない存在として、被災者や家族を個別的に理解して援助することをいいます。被災者を個別化することとは、その人自身を尊重することであり、被災者を大切に考えるためのスタートラインに立つことにつながります。

② 被災者の感情表現を大切にする（意図的な感情表出の原則）

生活支援相談員は、被災者が気持ちを表現しやすいような雰囲気を作り出せるよう、自然に話したくなるような面接のコツを意識してみましょう。

③ 支援者は自分の感情を自覚して吟味する（制御された情緒関与の原則）

被災者と一定の距離を置き、自分の気持ちをコントロールしながら被災者の話を聴き、被災者の思いや気持ちを共感レベルで理解するという原則です。自分自身の心身の健康が保たれていないと適切な援助をすることができないということも念頭に入れておく必要があります。

ます。

④ 受け止める（受容の原則）

相手を拒否することなく、その人の「ありかた」を受け入れることです。なぜそのように考えたり、感じたり、行動しようとしたりするのかを「理解」することです。相手に共感的になれるかどうかは「相手の置かれている立場に立つことができる力」を持つことが大切です。

⑤ 一方的に非難しない（非審判的な態度の原則）

相手がなぜそのような言動をしたのか、その背景を理解するのが大切だという態度で理由や考えを聴くことが重要となります。

⑥ 被災者の自己決定を促し、尊重する（自己決定の原則）

全ての支援は、日常生活において被災者の自己決定に基づくことが原則です。この原則を大事にすることにより、被災者が本来有している強さや生きる力を引き出し、強化して被災者の自立を支援する結果につながります。

⑦ 秘密を守り、信頼感を醸成する（秘密保持の原則）

被災者の大切な過去や人には打ち明けたくない傷を聴く機会を持つ生活支援相談員が心しておかなければならないのは、被災者から聞いた話を他人に話さない、「秘密を守る」ということです。

しかし、チームで活動をしており、情報は関係機関も含め共有されていなければならないし、事例検討会などでは、話す必要が生じてきます。このような場合、被災者の福利追及のために情報を共有することは許されていますが、そこで話されたことは外部に持ち出してはいけません。

～第2章 地域支援編～

1 地域支援の必要性

被災した地域では、災害の規模にかかわらず、地域コミュニティに何らかの変化を生じさせることになります。東日本大震災では避難先から仮設住宅、仮設住宅から災害公営住宅、移住再建等、少なくとも二度にわたり住まいが変化しており、その都度、地域コミュニティにも変化が生じています。

また、経済基盤・生活基盤のゆらぎ、人間関係・社会関係も従来のものがなくなったり弱くなったりもします。これは被災者のほとんどに生じることですが、とりわけその程度がひどい方、あるいはもともと福祉的ニーズを有する方には様々な生活問題が引き起こります。

大きな自然災害は、多くの人々が孤立・孤独に陥る危険性を持っています。生活支援相談員は、このような人々を支えるためにつくられた仕組みであるといっても過言ではありません。

とりわけ、孤立・孤独の問題は、生活支援相談員が頻繁に訪問したとしても、つながりが生活支援相談員というだけでは、解決しないものです。孤立・孤独はその方の社会生活を閉ざしてしまうものであり、その方が安心安全な環境で、いきいきと文化的に暮らすためには、新たなコミュニティの中で、家族やご近所、地域のインフォーマルな支援を有機的につなげ、支え合いのできる関係をつくっていくことが不可欠です。

2 サロン活動

生活支援相談員の地域支援は、サロンが入口となり始まりました。避難所を対象とした「移動サロン」や地域と避難所をつなぐ「青空サロン」など集まる場所は様々で、社協が民生委員や住民に声をかけ、相談しながら立ち上げました。「集う場」は、次のような機能を持ちます。

- ① 気軽に集い、交流する場として孤立化や閉じこもりの防止
- ② 介護予防、健康維持
- ③ 参加者同士の相談、情報交換
- ④ おしゃべり、話合いの中から地域に共通する生活課題に気づく場
- ⑤ 自発的な住民同士の互助への発展（訪問活動）
- ⑥ 見守り機能など

見守り機能は、集う場に参加する方を継続的に見守ることにより効果的に発揮されますが、一方で、呼びかけても参加をしようとならない方には、問題を抱えている方も多く、その方への見守りを行うことも重要となります。



3 支え合いマップづくりを通じた地域アセスメント

生活支援相談員は、個別支援と並行して、サロン活動を端緒とした住民の居場所づくり、住民交流、自治会支援等の地域支援を展開してきました。

このような地域支援活動の積み重ねの中で、より効果的な地域支援を行うためには、基本となる地域の実態把握の強化が必要であり、そのための手法として「支え合いマップづくり」を通じた地域アセスメントに取り組みました。

1 支え合いマップとは

「支え合いマップ」は、住民流福祉総合研究所所長 木原孝久氏が提唱・指導している地域支援の手法です。①地域の情報をよく知る住民から、50 世帯ほどの地域の中で行われている支え合いの実態を聴き取って線で結び、地域のつながりを可視化すること、②この作業を通じて、地域の課題、気になる人、支援が必要な人の存在に気づき、住民主体でその解決策を考え実践していくこと、の 2 つを特徴としています。

地域アセスメントから、住民の主体形成、福祉コミュニティ形成へと発展させていくことができる、地域支援の手法の一つです。

※ 岩手県社協では、平成 25 年度から毎年、木原所長を講師に「支え合いマップインストラクター養成講座」を開催し、平成 30 年度までに 190 人が受講。市町村社協の生活支援相談員も積極的に受講しています。

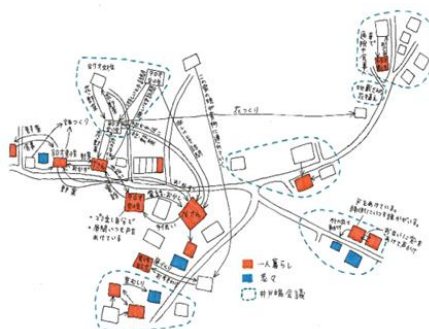
2 支え合いマップづくりマニュアル

経験の浅い生活支援相談員でも取り組めるよう、マップ作成の簡易版共通ルールとして、「支え合いマップづくりマニュアル」（第Ⅲ部 資料編 ●頁参照）を作成しました。

マニュアルには、地区や聴取対象者の選定、聴取環境、聴取者の人数、つながり線の書き方、聴取時間及び最低限の聴取項目などを定めました。また、マップ作成後、社協での振り返り、住民との検討会を行い、住民が主体となって取り組めそうなことを働きかけ、その実践経過を記録に残すことまでを一連の流れとしました。



【支え合いマップの例】



出典：住民流福祉総合研究所

木原孝久著

「支え合いマップづくり入門」

3 支え合いマップ作成の基本枠組み

1 地区の選定

東日本大震災被災者が現に住んでいるおおむね 20～60 世帯の地区

※ これ以上の世帯数になる場合は、2 地区に分割するなどの配慮が必要。住まいの種類（応急仮設住宅、みなし仮設住宅、災害公営住宅、移住再建地、在宅等）は指定しない。初回に限らず、過去にマップ作成を行った地域も可とする。

2 協力いただく住民

おおむね 2～5 名（声掛けの状況、地域の実情により増えてもかまわない）

地域の状況に精通している方、長く住んでいる方など

例）世話やきさん、サロンや集会室・公民館利用グループ、井戸端会議仲間、民生委員やこれらの方から紹介された方など。必要に応じて、別紙「マップ作成ご協力のお願い」を協力いただく住民に提示し、説明する。

3 場所・準備するもの

オープンスペースではない場所。個人情報に配慮し、部外者に話の内容が聞こえにくい部屋で行う。

模造紙などに書いた大きな白地図、書き込み用マジックを用意する。

テーブル・イス（座卓等）を用意する。

4 役割分担

- ・ 進行係・・・趣旨・注意事項の説明を含めた全体進行 1 名
- ・ 聴き取り係・・・気になる人や住民の関わりなどを聴く係（進行係含め）1～2 名
- ・ 記入係・・・マップにつながり線等を書き込んだりシールを貼る係 1～2 名

※ 経験の浅い生活支援相談員は基本項目を聴き取り、経験を重ねた生活支援相談員はフォローアップという役割分担を事前に行うとスムーズである。

※ 職員体制や協力いただく住民の人数により柔軟に対応する。

5 つながり線の書き方・色分けなど

当日参加する職員全員で、下記のことを確認し共有しておく。

- ・ 線の書き方
細線・・・普通のつながり／太線・・・強いつながり／ギザギザ線・・・関係が悪い・不仲
- ・ 上記を基本として、記号、色、線種を工夫
- ・ トラブルや感情のもつれがある場合や特徴等は、地図に言葉で補うことも必要
- ・ シールや線の色分け

6 聴き取り時間

90 分以内を目安とする。



4 支え合いマップづくりを通じて把握できる地域アセスメント項目

分類	内容
住民相互の見守りネットワークの把握	安否確認、声がけ、交流、お茶のみ、井戸端会議、体調を崩した高齢者宅に心配した住民が集まった、介護者の集い、おかずのおすそ分け
地域の資源の把握	住民主体のサロン、若い世代が多い、移動販売、商店、子ども食堂、居場所、サークル、拠点、人材、伝統行事
要支援者の把握	近隣とのつながりが無い、ひきこもり、徘徊、高齢者の日中独居、日中子どもだけになる、老々介護、8050
地域課題の把握	買物不便、移動困難、サロンの後継者、住民トラブル、空き家が多い、地域の行事がない、除雪車がこない、独居高齢者が〇階に集中している
世話やきさん（キーパーソン）の把握	住民に声がけをしている、おかずのおすそ分け、サークル運営している、PTAのリーダー、消防団員、サロンを開催している、ゴミ出しを手伝っている、情報をもっている
地域の強み、弱みの把握	<p>（強み）</p> <p>高齢者宅のゴミ捨てを近隣住民が行っている、お茶のみが頻繁に行われている、世帯数は少ないがそれぞれが家の状況を把握している、漁業世帯が多く仕事場でいつも顔を合わせている、住民相互の見守り組織がある</p> <p>（弱み）</p> <p>自治会に若い世代が参加しない、地形的に道路が狭く傾斜がきつい、災害公営住宅と既存地区との交流が少ない、少子化が著しい</p>

上記の地域アセスメント項目が把握できることに加え、実践として、社協の他部署と連携し地域支援事業の立ち上げと運営に支え合いマップを活用したり、災害公営住宅等、世話やきさんが分からない新たなコミュニティでの自己発信型のマップづくり、気になる世帯（個人）からつながりを聴き取るマップづくりなどの事例も挙げられています。

その他、認知症カフェやイベントを開催する際のチラシの配布先の確認、民生委員の引継ぎ、イベントの開催や地域福祉活動計画を策定する際の地域の特徴、地域力の把握などにも生かすことが期待される有効的なツールであることが明らかになっています。

5 見守り（つながり）の実態の把握

地域アセスメントを住民とともにやり、地域資源を活用して見守りを強化していくためには、まず、実態の把握が重要です。

実践の中から、見守りには質や程度の違いがあり、それらの実態を生かしながら、見守りの網と目を細かに強化していくことが地域支援を進める上で大切な視点です。

以下に分類例を紹介します。

- A 高度・・・B（中度）＋ α 頻度が高く定期的、直接的。生活支援（家事援助）なども加味。
（例）近親者（生活支援）、世話やきさん、友人、当事者同士など
- B 中度・・・直接的な接触あり、相手の様子を確認、やや定期的
（例）
 - ・ 役職系 （自治会長、民生委員、管理人など）
 - ・ つながり系 （ペット、元地区、老人クラブなど）
 - ・ 当事者系 （同年代、同じ病院、ひとり暮らしなど）
- C 簡易・・・気にかける、たまたま、ついでに程度、不定期
何気なく見ている（目視）など間接的な場合もあり
（例）災害公営住宅の同じフロア、同級生、郵便受けやカーテンの開け閉めの確認など

※ それぞれ、①一方向、②双方向、③グループか分類

見守り（つながり）の実態の分類から、支え合いマップの効果のポイントとして次のことが分かっています。

<支え合いマップの効果のポイント>

- 支え合いマップの実態から、地域の世話やきさんや、集まりの場（ラジオ体操、花壇づくりなど）、活動（草刈など）を把握し、地域の安心づくりを高めるための「推しどころ（ポイント）」を見極める。 → 地域資源（人・もの・活動）の発掘
- 生活支援相談員が気になる世帯を個別に見守るだけでなく、「推しどころ（ポイント）」を把握して、住民相互の見守りネットワークにつなげる働きかけが可能になる

4 自治会形成支援の取組

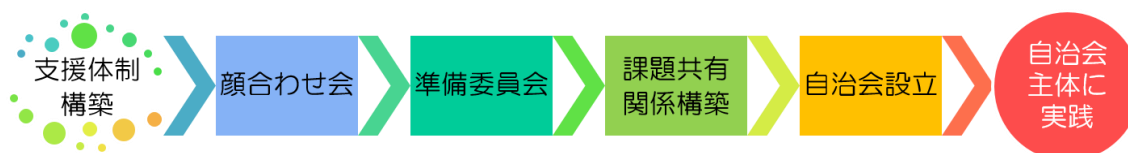
災害公営住宅や自宅を再建した地域での住民同士の新たなつながりをつくるため、生活支援相談員が自治会の立ち上げ支援でも役割を担っています。行政、NPO等の支援団体と社協が連携し、入居前後の交流会、自治会設立準備委員会、設立総会、設立後の自治会運営など、住民による自立した運営ができるよう、それぞれの段階に応じた関わり方をしています。特に、災害公営住宅に入居する方は、高齢者、一人暮らし、何らかの支援を要する方、自治会運営や地域活動の経験値の少ない方が多い等の傾向があるため、自治会の立ち上げ段階から丁寧な関わりが必要です。

1 目的

自治会支援の目的は、「自治会を立ち上げること」の先にある、「住民の主体形成」と「福祉コミュニティづくり」です。自治会は、設立がゴールではなく、自治会の立ち上げ段階から、丁寧な話し合いを重ね、合意形成を図ることにより、「自分たちで決めた」という意識を醸成すること、また、自治会の運営の経過の中で、住民の交流が深まり、お互いに見守ったり、支援を要する方の存在に気づいたり、その方を支えるための方法を考えるという、福祉的な支え合いの土壌づくりが目的です。

2 自治会形成支援の流れ

災害公営住宅等におけるコミュニティ形成支援は、おおむね次の流れで行います。自治会を設立し、住民による主体的な運営を行うための支援となります。



① 支援体制の構築・支援者ミーティングの設置

行政、社協、NPO、支援団体、大学等の異なるポジションの組織で連携する体制を構築し、定期的にミーティングを開催します。各組織の役割分担なども行います。

② 顔合わせ会の開催

入居者説明会・部屋決め抽選会、共益費の説明会の開催等と合わせ、顔合わせを開催します。支援者がグループの進行役を行いながら、フロアごとのグループで自己紹介等を行います。

③ 準備委員会の開催⇒課題共有、関係構築

顔合わせ会などで呼びかけ、各フロア等から自治会設立に向けて選出された準備委員で、話し合いを重ねていきます(準備委員会)。準備委員会では、課題を共有し、十分な時間をかけ住民の合意形成を図っていきます。

また、支援者同士の合意形成を図るため、毎回、準備委員会の開催前に丁寧な事前打合せを行うことも大切です。

④ 自治会の設立・自治会主体に実践

自治会設立総会は、準備委員会を中心に入居者だけで行う最初の行事となります。

ただし、自治会の設立と共に支援が終了するわけではありません。自治会の設立は、自立したコミュニティの形成のスタートラインとなり、その後、自治会主体での実践を積み重ねていくことになります。

3 支援のポイント

福祉コミュニティづくりは、支援者側から押し付けたりお願いしたりするものではなく、住民が自分の意思で、住民同士で活動していくことが大切です。個別訪問で見せる顔、サロンで見せる顔、自治会で見せる顔など、その場その場で住民が見せる顔を知ることによって、人と人の橋渡しがしやすくなります。活動のアイデア出しやちょっとした事務の手伝いなどで住民の活動を促すことが生活支援相談員の役割であり、個別支援と一体となった地域支援の取組となります。自治会立ち上げの時間経過を住民と一緒に過ごすことは、その後の地域づくりの土台となっていくものと思われます。

5 個と地域の一体的支援

～岩手県内での取組【実録編】

岩手県では、個別支援＝積極的なアウトリーチ、地域支援＝つながりの再構築として、これらの活動を両面的に展開しようと活動してきました。生活支援相談員の活動にコミュニティー・ソーシャル・ワーカー（CSW）の視点を取り入れようとしたものです。

生活支援相談員活動（被災者支援）を進める上で、積極的なアウトリーチ（個別支援）を軸とした住民との信頼関係構築を出発点に、ニーズの発見、アセスメント、サービス検討、サービス提供、モニタリング、評価、良質なサービス提供等の一連の流れの中で行ってきました。

地域支援については、活動そのものはサロン、自治会支援、住民向け研修イベント、災害公営住宅と地域との交流、関係機関との連絡会の組織化等を行ってきましたが、住民が主体的につながり、支え合うための福祉コミュニティづくりには地域アセスメントの視点が必要不可欠であり、「支え合いマップづくり」の手法を取り入れて実践してきました。

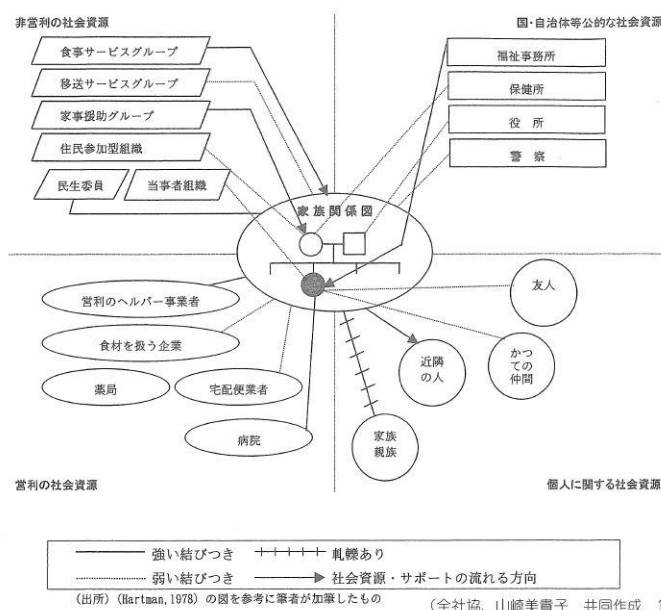
個別支援が支援対象者を活動の対象にしているのに対して、地域支援はその地域に住む住民を対象としています。「支え合いマップづくり」は、住民と支援者が協働し、地域の現状と課題に気づき、解決策を考え、小さな実践を積み重ね、住民の主体形成と福祉コミュニティ形成を進めるものです。

支え合いマップづくりを通じて、①住民同士のつながりの有無、②住民同士の支え合いの有無、③住民の気づきの促進、④その地域の「強み」と「弱み」への着目、⑤住民との共同作業のカンフル剤等の効果・成果を実感しています。

このような効果・成果に、生活支援相談員が個別支援で把握したニーズ、アセスメントが加わることで、より充実した地域アセスメントにつながっています。一例ですが、生活支援相談員が支援対象者（何らかの支援を要する人）として、訪問、見守り、相談を継続していた方が、実は、近隣の高齢者へ声がけを行ったり、作り過ぎた食事のおすそ分けを行っていた等、支援対象者と思われていたその人の地域での役割を発見できたといった例もあります。

個別の問題を個人の問題として捉えるのではなく、地域の中で暮らしている一人として捉え、国や自治体等の公的な社会資源、非営利の社会資源、営利の社会資源、人に関する社会資源の4つのセクターに分けた社会資源関係図（エコマップ）を作成し、その人の周りにはある資源は何か、「あったらいいな資源」は何か、資源の開発、資源の創生、地域の資源を紡ぐことを、個別支援とつなぎながら行うことが大切です。

◆社会資源関係図と家族関係図を結合させた例



【参考】

- 生活支援相談員の手引き(全国社会福祉協議会)
- 災害時における社会福祉協議会の事業展開と生活支援相談員の取組み(全国社会福祉協議会)
- 神奈川県立保健福祉大学名誉教授 山崎美貴子先生、淑徳大学総合福祉学部社会福祉学科 山下興一郎先生の両先生から平成 23 年 8 月から始まった各種研修会でご提供いただいた資料
- 坂口社会福祉事務所 坂口繁治社会福祉士から令和元年度新任生活支援相談員研修でご提供いただいた資料
- 平成 30 年度東日本大震災被災者支援方策調査研究被災者調査研究報告書(岩手県社会福祉協議会)
- 平成 30 年度東日本大震災被災者支援方策調査研究支え合いマップ地域支援委員会中間報告書(岩手県社会福祉協議会)
- 令和元年度東日本大震災被災者支援方策調査研究支え合いマップ地域支援委員会報告書(岩手県社会福祉協議会)
- 生活支援相談員活動事例集(岩手県社会福祉協議会)
- 岩手県内市町村社会福祉協議会災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル(岩手県社会福祉協議会 ボランティア・市民活動センター)
- 被災地の地域コミュニティ支援(特定非営利活動法人いわて連携復興センター・岩手大学三陸復興・地域創生推進機構)
- 岩手県における生活支援相談員の活動と地域福祉 東日本大震災からの 10 年「誰一人、独りぼっちにしない」(山崎美貴子、山下興一郎、岩手県社会福祉協議会)