

# 6

# 生活支援相談員の取組み

## (1) 生活支援相談員の配置

### ① 生活支援相談員の配置要望

東日本大震災は、沿岸の市町村に、多くの被害をもたらしました。多くの方々が被災し避難所生活を余儀なくされ、高齢者や障がい者など、介護などの支援が必要な方々には福祉避難所も設けられました。

4月には、沿岸市町村を中心に、応急仮設住宅の設計画が発表され、避難生活が、避難所から仮設住宅へ移行する予定が示されました。

そのような状況の中で私たちは、阪神淡路大震災で多くの孤立死が発生した教訓から、生活援助員として配置された以降、新潟県中越、中越沖地震災害など大規模災害の発生時に生活支援相談員として配置されてきたという経緯について学ぶ機会を得ました。

今回の東日本大震災でも、その教訓を踏まえ、孤立死防止や被災者に寄り添う訪問型の支援体制を構築するため、生活支援相談員の配置が決まりました。

国では、H23年4月末に23年度の第1次補正予算が編成され、被災地で被災者を支援する復旧支援活動に要する費用が盛り込まれ、その中に被災地の社協に配置する生活支援相談員の経費も対象となりました。

この時期、沿岸部の市町村社協は、4月末からの大型連休中、参集したボランティアも多く、ボランティアを被災地の復興支援活動に従事するよう受け入れと派遣を担う災害VCの運営に終始する状況で、8月以降に予定される仮設住宅入居後の被災者への支援体制が必要と認識しつつも手が回らない状況でした。

被災地の市町村社協が避難所支援や被災者全般の支援に関わるなど、先の準備が出来ない状況であったことから、平成23年5月以降、岩手県社協を中心に関係の事務費と併せ、被災者支援体制を構築するため、生活支援相談員を市町村社協配置分として101

名、県社協配置分として17名の合計118名の配置要望を平成23年5月6日付けで行いました。

市町村社協ごとの相談員の配置人数は、震災後、災害VC運営や生活福祉資金貸付業に追われている状況から、市町村社協の要望を詳しく聞き取りすることは困難なことから、応急仮設住宅建築予定数14,000棟を基本に、岩手県社協独自に市町村別の配置数を算定し、併せて、岩手県社協にも被災地社協を支援する生活支援相談員の配置を含めて、県に対し補助金の要望を行いました。

これに対して岩手県も、今後の孤立死防止と被災者に対する生活支援の取組みの重要性を認識し、6月県議会臨時会で、沿岸11市町村101名、県社協17名の生活支援相談員配置に要する補助金の交付が決定され、6月22日付けで岩手県から補助金の交付内示を受けました。

#### 〈参考〉配置数積算根拠

- ①仮設住宅建設予定数 100戸以下は、2名
- ②仮設住宅建設予定数 101戸以上、1,000戸以下は、100戸ごとに1名
- ③仮設住宅建設予定数 1,001戸以上の場合は、200戸ごとに1名

※積算にあたっては、常時、交代体制で訪問活動を可能にするよう最低2名配置。

※上記②及び③の積算方法で、端数が生じる場合は、小数点以下を切り上げ。

### ② 市町村社協への説明と生活支援事業実施

生活支援相談員を配置する生活支援事業の実施に向け、生活支援相談員配置を予定する市町村社協を対象に事業の説明が必要となりました。

発災で延期されていた市町村社会福祉協議会部会の総会を6月27日に開催し、生活支援相談員の雇用に関する事務説明会も併せて開催。8月からの事業開始を依頼するとともに、相談員の職務や実施体制、雇用等に関する事務手続き等の説明を行いました。

説明を受けた市町村社協からは、建設される仮設住

宅が敷地不足から市町村内で数十か所に点在し建設される予定であることから、地区担当制構築の必要性が訴えられ、相談員の配置必要人数を個別に算出したいという要望が出され、それぞれ市町村社協ごとに必要な相談員人数を検討することになりました。

相談員の配置が決定した11市町村社協は、事業が再開していなかった介護保険事業部門の職員を配置転換したほか、新たな求人を行い必要な相談員を雇用し事業を開始しました。

総会の中では、次の取組みも併せて行いました。

発災から3か月が経過し、被災地社協も少しづつ落ち着きを取り戻していた時期になってきており、県内陸部の市町村社協による被災地社協の支援も、支援先を決めて継続することが必要だったこと。

それまで内陸部の社協が輪番で被災地社協を支援する方式は、支援先が定まらないことで弊害も生じていたため、内陸部の社協が分担し被災地社協を支援する体制に方針を定めました。これにより計画的な支援が可能になり、大槌町社協や釜石市社協で仮設住宅に宅配業者が買い物を届けるサービスの開始時に、内陸部の北上市社協が買い物電話を受け付けるなど、支援内容が充実する転換期になりました。

なお、生活支援相談員の採用・配置についての基本的な考え方として、資料として掲載している「生活支援相談員の採用及び配置方針」を参考願います。

平成23年6月19日作成

### 生活支援相談員の採用及び配置に係る対応方針

はじめに

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の復旧復興のため、国において平成23年度第一次補正予算が、過日、可決成立。この中に、相談員等配置経費が措置されており、国の動きに呼応し県においても6月補正予算が6月1日臨時県議会で審議され、当会で要望していた経費を含む予算が可決成立。今後内示を受け、当会及び被災地社協の職員等体制等の強化を図り、被災者支援に早急に取組むため、次のことを基本として対応していくこととする。

なお、今後の状況変化に適時適切に対応するため、体制等の強化が必要となった場合には、被災住民支援の観点から、さらなる体制の拡充等の実現に努めていくこととする。

#### 1 生活支援相談員の採用等について

- (1) 県社協及び被災地社協毎に、2の資格等要件を満たす者について、適正な事務手順等にしたがって採用・配置の決定を行う
- (2) 採用方法は、一括採用による方法、あるいは段階的に採用する方法など、各社協の実情に応じた弾力的な方法によるものとする
- (3) 段階的採用を行う場合には、9月1日付任用をもって事務を完了するものとし、4月1日に遡って任用する場合にあっては、早急な事務等手続きを行う

#### 2 生活支援相談員の資格等要件について

資格等要件は、次のいずれかに該当する者とする  
・看護師（准看護師含む）、保健師、介護福祉士、保育士、児童厚生員、ホームヘルパー2級以上の者、社会福祉主任用資格を有する者の他、保健衛生や社会福祉に関する相談等実務経験のある者

#### 3 生活支援相談員の配置等に係る考え方について

##### (1) 県社協関係

###### 【担うべき基本的役割】

- ・ 今般の大震災によって、直接、間接を問わず被害・影響を受けたことにより、支援が必要な地域住民のニーズ把握及びニーズに沿った相談支援
- ・ 生活福祉資金貸付業務の増嵩等によって、事務に支障等を生じている被災地社協等の業務支援
- ・ 被災地社協の建て直しを間接的に支援するための、県社協内部業務の補助等の役割を担うものとする

###### 【配置】17人

- ・ 総合的観点から円滑かつ効率的に業務を推進する必要があり、組織体制強化を図るために、適正数を配置（総務部4人、地域福祉企画部6人、福祉経営支援部4人、福祉人材研修部3人）

#### 【業務内容】

- (福祉資金貸付業務)
- ・ 被災者支援のため拡充等された福祉資金の貸付（緊急小口資金、総合支援資金、生活復興支援資金）について、円滑な事務処理等と、貸付目的を達成するため、借受者からの相談援助・調査・償還計画策定支援、書類整備等に関する事務
  - ・ 担当地域を定めて行う、被災地社協からの問い合わせ等に関する事務
  - ・ 被災地社協が仮設住宅や被災地域で行う、生活支援活動の際の同行訪問等に関する事務
  - ・ 被災地社協の建て直し全般にかかる業務支援に関する事務
  - ・ 業務負担の増嵩により事業運営に支障が生じている、被災地社協以外の社協の業務支援に関する事務
  - ・ (災害ボランティアセンターの補助業務)
  - ・ 県災害ボランティアセンターが行うボランティアニーズの収集、その他、諸々の情報の把握整理等に関する事務

#### (2) 被災地社協関係

##### 【担うべき基本的役割】

- ・ 被災地に暮らす被災者等が、生活を再建していくために抱える様々な生活課題について、顕在・潜在を問わずにニーズの把握と掘り起しを行い、生活の建て直しをはじめ、生活目標の確立につなげていくための、各種の相談・支援等の役割を担うものとする。

#### 【配置】101人

○宮古市社協	16人	○大船渡市社協	11人	○久慈市社協	2人
○陸前高田市社協	22人	○釜石市社協	17人	○大槌町社協	10人
○山田町社協	15人	○岩泉町社協	2人	○田野畠村社協	2人
○野田村社協	2人	○洋野町社協	2人		

#### □配置タイプ1

- ・ 執務場所を社協事務室とし、事務局長等上司職員のリーダーシップ、マネジメントのもと業務に従事する体制

#### □配置タイプ2

- ・ 仮設住宅等に設置される高齢者サポート拠点などに常駐等し、他の専門職等との連携のもと生活支援業務を担うほか、指示・指導事項の確認と情報共有等のために、被災地社協本体との適時のミーティングの機会が確保される体制

#### □配置タイプ3

- ・ 配置タイプ1、2の体制にこだわらない、当該社協において最も効率的かつ効果的に業務の執行を可能とする体制

#### 【業務内容】

##### (被災者支援業務)

- ・ 被災者への生活福祉資金貸付など、各種福祉、生活関連サービスについての情報提

#### 供、利用援助に關すること

- ・ 被災者の福祉ニーズの掘り起しと、具体的なサービスにつなげる相談支援に關すること
- ・ 被災者への各種在宅福等サービス（配食サービス、ふれあいサロン、子育てサロン等）の開発、実施に關すること
- ・ 集会所などを活用した仮設住宅の住民支援に關すること（引きこもり防止、声かけ、介護予防、孤獨死・自殺防止等の取組み等の各種サポート活動など）
- ・ 福祉コミュニティの形成、見守り等支援ネットワーク形成業務等
- ・ 関係機関等と連携した被災者支援のネットワークづくりに關すること
- ・ 被災者支援のための各種イベントの企画及び実行に關すること
- ・ 地域再生に向けた福祉コミュニティづくりに關すること
- ・ 地域防犯活動を行なう機関等との連携に關すること
- ・ (災害ボランティアセンター支援業務)
- ・ 災害ボランティアセンターの補助的業務に關すること 等

#### 4 研修体制に關すること

- (1) 生活支援相談員が、与えられた役割を自覚し、地域で確にその役割を果たしていくよう、人材育成・スキルアップの観点から、別に定める研修プログラムにより研修を実施
- (2) 研修体系は、採用初期に行なう「基礎研修」、一定期間の業務実践を踏まえた後に行なう「フォローアップ研修」のほか、各社協の事務局長を中心としたOJTにより育成支援を行なう。また、OJTが有効に機能するための管理者等研修も考慮
- (3) 基礎研修、フォローアップ研修及び管理者等研修は、県社協において行なうものとするが、研修プログラムは、全国社会福祉協議会、県職能団体、岩手県立大学等の協力を得て編成実施するものとする
- (4) 研修方法は、ふれあいランドでの「集中研修」、いくつかのブロック毎に分けての「ロック研修」、さらには現地に出向く「出張研修」等、研修の実が上がる方法により実施

#### 5 留意事項

- (1) 生活支援相談員が業務支援を行う上留意すべきことは、配置場所が本所を離れる場合も想定されるため、指揮命令系統とともに、スーパーバイズ体制について明確化を図るものとする（各被災地社協では業務分担により明確化）
- (2) 業務の進捗状況の把握と指導事項の確認、及びチームリーダーと各生活相談支援員との情報共有化を図るため、活動内容が明らかとなる「業務（活動）日誌」等の整備を必須とする（稼働・実績報告の根拠となるもの）

### ③ 第2次国庫補助協議に向けた取組み

6月27日に実施した事務説明会での話し合いを受け、7月15日付け生活支援相談の配置が決まっている11市町村社協あてに調査を行い、改めて必要な人員の配置と事業費の確保に向けて取組みました。

併せて、沿岸被災者を受入れた内陸市町村社協に対しても、生活支援相談員の配置要望の調査を行いました。

その結果、配置が決定している11市町村社協を含めて、16市町村社協から88名の追加要望が出され、市町村189名、県社協17名の合計206名の配置要望を7月22日付けで県に行いました。

その結果、H23年9月の岩手県議会で、生活支援相談員88名が増員決定され、11月以降16市町村社協に189名の生活支援相談員が配置され、訪問相談活動やサロン活動など被災者支援の取組みが展開されてるようになりました。

### ④ 平成24年度以降の取組み

平成24年度は、18市町村191名の生活支援相談員配置が決定し、現在、1月に1市町村当たり1,000回、生活支援相談員1人当たり110回を超える訪問活動を展開するほか、被災者への訪問相談を通じ、相談ニーズを関係機関へつなぎ、解決するなどの取組みが展開されています。

今後、復興公営住宅が建設され、仮設住宅から転居する被災者の生活環境が変化するにともない、復興公営住宅内の近隣関係、復興公営住宅とその近隣住民との近隣関係など、自助と共助の取組みによる地域づくりにむけた地域支援も生活支援相談員には求められていくものと考えています。

併せて、訪問など出向く相談機能として、被災者支援だけではなく、平常時の地域福祉活動を考えた場合も、生活支援相談員は必要な人材であることを、被災地社協活動の成果として発信することが、岩手県社協に求められていくものと考えています。

今後は、生活支援相談員が個別相談支援活動と併せ、コミュニティ形成との地域支援活動が展開できるよう、岩手県社協も全社協や全国各地の社協や支援者の応援を頂きながら、被災地復興の一助となるよう、先を見越したスーパーバイズ機能の整備に向けた取組みなど、市町村の実態に合わせた被災者支援活動を充実する体制をつくっていきたいと考えています。

## (2) 生活支援相談員の資質向上に向けた取組みと課題

### ① 生活支援相談員の採用の研修

まず、生活支援相談員の前職を見ると、ヘルパー等有資格者が多い中で、漁業関係、主婦、会社員など様々な職歴を有していますが、H23年8月採用時の相談員の職歴等をみると相談業務経験なしが全体の約3割程度を占め、社会福祉協議会や生活支援相談員の業務に対する価値観も多様な状況でした。

そのような中、岩手県社協が実施した研修は、仮設住宅等に住む被災者の中には悩みを抱える方が多く、即戦力の相談員を養成する必要があったことから、知識・技術の習得と向上を目的にしたプログラムを優先したため、「社会福祉協議会とは」という基本的な科目について研修はできませんでした。

当時を振り返ると、市町村社協は県内外から訪れるボランティア対応で手一杯の状況であり、計画的に生活支援相談員の養成を進められる状況ではありませんでしたが、そのような中であっても、価値観を共有するうえ、初期の研修に、「社会福祉協議会概論」といった科目を取り入れる必要があったと感じています。

このことは、実際に、現在、新任職員に対する研修



要望の一つとして「社会福祉協議会とは」といった講義科目を希望する声が聞かれています。

## ② 中堅職員の育成

発災前の職員数から、短期間で倍以上に職員数が増えている被災地の市町村社協で、経理、労務管理、相談員のスーパーバイズを担う職員に過度な負担が生じたこともあり、平時から、中堅職員の養成に取組むことの必要性も実感しています。

今回、震災当初から福祉専門職として社協支援のため派遣された方々によって、マンツーマンで訪問に同行し、場面ごとにアドバイスをして頂くなど、スーパーバイズや技術的な支援が行われたことは、実地研修として即効性のある支援であったと感じています。

また、生活支援相談員の中から、社協ヘルパー経験者や他の施設からの出向職員を、リーダーや主任に配置し、一定の判断はリーダーに任せ、グループごとに地域を分けて活動が進められた例などからは、課題を共有しやすくしたり、解決に向けた対応が迅速に行われる等の効果があり、参考になると思われました。

## ③ 岩手県社会福祉協議会で実施した研修の概要

研修内容を、大きく分類すれば、新任の生活支援相談員を対象とした基礎研修、管理職を対象とした研修、市町村を会場とした現地事例検討会に分けられます。

●生活支援相談員の基礎研修では、生活支援相談員配置の背景と趣旨の説明をはじめ、具体的な業務内容について講義を行いました。また、災害発生時より本県で活動をしている県内外の支援者や地元大学からの講師を迎える、被災者ニーズの理解、訪問活動の進め方、被災時の疾病などをテーマに、講義・演習を行いました。

また、先駆者として新潟県中越沖地震以降、生活支援相談員の活動を展開してきた、柏崎市社会福祉協

議会、小千谷市社会福祉協議会の協力のもと、生活支援相談員による被災者支援の具体的な業務内容について、経験と実践に基づいた講義とともに、訪問活動の実際をグループワークによる演習を行いました。

●管理職研修会では、各社会福祉協議会におけるスーパーバイズ体制整備の必要性について認識を高めてもらうことを目的とし、管理職が日常的に生活支援相談員の抱える不安や悩みを受け止めたり、対応困難な事例への助言指導を行えるようになったりすることを目指しました。

●事例検討会では、神奈川県立保健福祉大学の山崎美貴子顧問と、元全国社会福祉協議会の山下広報室長の支援のもと各市町村を会場に出張形式で行いました。

この検討会では、相談事例への助言はもとより、困難事例、成功事例をより多くの生活支援相談員同士が共有し、そのノウハウを蓄積することをねらいとしたもので、相談員の活動を肯定し、より良い支援が行えるよう助言する事例検討は各地で好評でした。このような事例検討は継続的に行われることが大切だと考えています。

●平成24年度10月からは、日韓共同募金会の助成を受けて、支援者支援として、全国保健師長会、岩手県保健師長会の協力により被災地社協に保健師を派遣する事業を行っています。(次表参考)

この事業は「社会福祉協議会の職員のための出前保健室」的な位置づけで、青森県、埼玉県の保健師が傾聴、健康チェック等を中心に、支援者が心身ともに健全を保ち、支援活動ができる環境を構築することを目的に実施しているものです。

日々の訪問相談活動で蓄積したストレス解消等、被災者のみならず支援者のための支援も、発災からの年数が経過するごとに重要性を増していると実感しています。

### 平成24年度「保健師による被災社協職員のための支援プロジェクト事業」実施状況アンケート

所属会名	お名前	○相談を受けていて、職員の印象や悩みなどで、感じたことはなんですか？	○相談を受ける中で、留意が必要だと感じたことはなんですか？	○本事業を通じて保健師としての支援が必要と感じたことはなんですか？
全国保健師長会埼玉県支部	守屋さん	<ul style="list-style-type: none"><li>・初めの印象では、50～60歳代が多いのかと思っていたが、30歳代生活支援相談員が多いなあと感じた。</li><li>・自分の将来のことについての悩みが多く聞かれました。悩みの中身は、人それぞれでした。自分のことを多く語る人もいれば、陸前高田市について希望を語る人もいました。</li><li>・いずれにしても、一人ひとり同じことを話す人はおらず、聞いてみないとわからないことばかりで、TVや新聞などで見聞きしていたこととは違うこともあります、実際にお話しを聞いて、こちらが勉強することができたと思います。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・個別面接である必要性を感じました。相談員同志での人間関係も話に出たので、他の相談員がいないことで話せることもあったと思います。</li><li>・面接者は、保健師である必要もないかもしれませんのが、全く違う地域から来ることで、より話やすいのではないかと思いました。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・医療検診の必要性については、他の職種の方よりもいろいろな面で、説明が十分にできたと思います。</li></ul>

全国保健師長会埼玉県支部	半田さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当した相談者の方には、直接津波の被害にあった方はいませんでしたが、「被害にあってない自分が何もしなくていいのか?」「(被害にあってない)自分が話を聞いていいのか」等の自責の思いが強く、そう思うことが二次的な災害であることに気付いてない方々でした。</li> <li>相談支援員を選択したのも、仕事につくというより、何かしなくてはいけないとの思いの方が強いのではないかという印象です。相談支援員の仕事の大切さを感じながらも、いつまで続けられるのか、契約が終わったら次の仕事を見つけないといけないのでないか、と不安を持っている方がいました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今回の相談事業が支援者の支援であり「相談内容については社協への報告なし」であることが伝えられていませんでした。相談者にこの事業の目的を伝え、面接では何を話しても内容が伝わることはないことを伝えると色々話し始めました。</li> <li>傾聴に心がけましたが、「特に心配ない」とおっしゃる方もいたので世間ばなしの日常生活から聞くようにしました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援者の話を聞く人は必要だと思います。(支援者がチームとして動くためには不満のはけ口やコーディネイトが必要)</li> <li>支援者支援をもっと早くから始めるべき。</li> <li>支援者と仮設等への同行訪問が、必要時に応じてできると良いと思いました。</li> </ul>
	浅井さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>10月と1月の2回、相談に従事しました。</li> <li>現在の仕事に翌年4月以降も引き続いで従事できるかわからないため、先の不安を(軽く)訴える方もいました。</li> <li>また、職場の人間関係等の悩みを話される方もいました。</li> <li>しかし、皆さん、仕事に一生懸命取り組んでおられてました。現在の経験が先々の自信につながっていってくればいいなと思いました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場のメンタルヘルス対策として、職員のメンタル不調予防等に関する管理監督者の方の理解や、配慮の必要性を感じました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保健師は心身両面の相談を受けることができ、また、相談者の方を全体的に捉えた相談を受けることができます。</li> <li>この点が、保健師の強みだと思いますので、大いに活用していただければと思います。</li> </ul>
	後藤さん	<p>1 仕事のこと</p> <p>①部下の統率がとれない悩み、自信がない ②話しても解決しないのではないか、無駄だというあきらめ ③どこまで話して良いか、信用できない、筒抜けになってしまふことで不利になるのではないか不安 ④支援物資を配布することに時間を取りられている状況に不満を持っていた 　本来の支援員としての活動ではないのではないか?と悩んでいた。(私は本来の仕事の一つと考えていたのでギャップに驚いた)</p> <p>2 自分自身のこと</p> <p>①家庭的に不安定な状況が精神的に影響している (夫との別居・老親・子どもの教育環境等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>秘密が守られることを宣言する必要があります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>最初は、「無理やり」の面接で、こちらも戸惑ったが、そうでないと面接できない(時間確保する大切さ)かも知れないとと思うようになった。</li> <li>働く女性としてのライフステージ</li> <li>健康問題をまとめて相談対応できるのは保健師としての醍醐味ではないかと感じた。</li> </ul>
	久保さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の方々とは初対面でしたが、被災していない支援者に対しても気を使い語っていただいた。</li> <li>地震、津波とその後の生活の困難さがあるなか、地道に一歩一歩、歩んでおられるという印象を受けました。</li> <li>家族についての心配や悩みが多く、中でも特に、高齢者では身体面では慢性疾患があり、治療の中止や治療意欲の低下、身近な人の死、海産物加工など、海に関する仕事の喪失による生きる意欲の低下が生じていて生活支援相談員自身が、家族の見守りをされていました。</li> <li>親が高齢になった時に引きこもりにならないように準備してきたのに、信頼できる人を亡くし、体調も病気が悪化し生きる意欲を失っておられ、専門職としての無念を共感しました。</li> <li>子どもたちも津波に追われる体験をしたり、食事がうまく取れない体験をするなど、心の傷を受けています。子供たちに寄り添っている母としてのご苦労がかいま見えました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>話をしてくれたことに謝意を持ち、「真剣」に聞くことを心がける必要があります。</li> <li>津波の体験のない相談を受ける支援者側が、「次に生かす責任」を念頭に持つことが大切だと思います。</li> <li>その人の生活、背景について配慮すること。</li> <li>本人、家族が状況を他者に語ることによる問題整理を目的として対応すること。</li> <li>東北人の気質なのか、「心優しさ」を痛感します。そのため、「他罰」でなく「自傷」に至っていないのか…という視点に立つことが重要。</li> <li>面接記録については、個人情報であり職場の上司に知れることが雇用に影響してはいけないと思い、配慮したところがありました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>震災後のメンタル面と健康管理全般の支援として、うつ病などが発症しないよう、セルフケアの勧めや放置していた内科疾患の受診の勧めなど、これ以上悪くならないようにするための予防的な視点から関わりが必要だと思います。</li> <li>地域のサポート体制の活用の勧めなど行いましたが、その後、そのことが地域につながったかなど継続的に声掛けをしていくことの必要性を感じました。</li> <li>今回の面接は、社協の非常勤の職員の方が主でしたが、話を伺ううちに、その他の被災者に対しても、健康面での支援として、訪問活動などができるよと感じました。</li> <li>地元ではない支援者が相談を受けることで、自分を表現しやすい環境が整えられ、より円滑な相談ができると考えます。</li> </ul>

埼玉県在宅保健活動者の会	吉岡さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員は被災の立場にありながらも仕事に向き合う姿勢の強さ、意欲を痛切に感じました。</li> <li>非常勤という立場がいつまで続くのか、という不安を抱えていると思いました。</li> <li>ごく日常的な行動についても、他人の目を気にしてしまう、その辛さがわかりました。例えば健康づくりにウォーキングを考えているが「そんなことをしていいのか」といわれるのではないか…と被災による精神的ストレス?、生活のすべてに責めを負っているのではないか?というように感じました。</li> <li>「一本松」の復元についても賛否両論あること、写真を整理して、連絡しても見るのも辛い、見る気持ちのゆとりがないといった気持ちの人も相当数いると知り、住民の方々の心の傷の深さを感じさせられました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>話したいことを事前にある程度はっきりしていた方、話の中ではっきりしてきた方…とあったよううに思いました。</li> <li>中には特にない(?)はっきりしていない(?)という方もあったように思います。勿論その場のこと(私共に関したこと、印象やフィーリング?)も影響することもあり得ることです。</li> <li>どのような状況の方なのかを見極めるまで時間がかかったり、どうしようかと思ったり、これで良かったかな…と思ったり色々考えさせられました。</li> </ul>
	関根さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度途中から社協職員となり、翌年の4月以降も、このまま社協の職員でいられるか、今後がどうなるのか大変不安である…という方が多かったように思います。</li> <li>また、職員間の人間関係で悩んでいる方もあり、誰にも相談することができない情況の中、話が出来たことは良かったのではないでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談内容がカルテに記入出来ない内容(本人の了解が得られない)であり、気になっていた方に対して、2度目の面接が出来たことは、その方の気持ちの変化を感じることもでき、安心しました。</li> <li>※同じ人に2回目の面接を行うことは、いちから話を聞かずに済むため、スムーズに話が聞け、気になっていたことについても確認することができました</li> </ul>
青森県在宅保健師の会	加藤さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>背景にあるもの(被災、仕事の悩み、人間関係)が大きいが、前進していると感じました。</li> <li>面接をした方々は、若くして(20代~30代)沢山の死と向き合わなければならぬ環境でした。今後も心のケアの重要性を感じました。</li> <li>職員向けの資格取得の為の情報提供や、コミュニケーションスキル向上及び関係機関・関係職種の理解等の研修会を開催するといいのではないかと感じました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人の事前情報が少なかったので、面接をしている中で被災の状況を知ることとなるので、ことばかけに細心の注意を図りました。</li> <li>相談者の不利益になることや思い出したくない、話したくないことは話さなくていいこと。この面接において少しでも心が軽くなればと思い面談していること。</li> <li>傾聴が目的で、記録や報告の為ではないことを冒頭伝えた上で、面談したことにより話しやすい環境が提供できたのではないかと感じました。</li> </ul>
	一町田さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人自身や家族の悩みなど、多くを抱えながらも住民のため「やりがいがある」、「楽しい」と一生けん命に取り組んでいる人が多かったように思います。</li> <li>期限付きの仕事に対して、経済面の不安を持っている人が多かったと思います。</li> <li>温泉やプールに行ったり自由な場・時間を持つなどストレス解消の場がないこと。</li> <li>また、短時間の地区の交替では、新たに地区を覚え、対象者とのコンタクトをとるのに時間がかかるのではないかと感じました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初めて対面する方々であったことから、互いに相手の状況を「探る感」があったように思います。</li> <li>この活動を継続していく中では、どの程度まで今回の災害を話題にしてよいか等、面接を通して感じました。</li> <li>そうした相談者側の判断や感想等が記録票に記載があれば、次に相談に対応する方は助かるのではないかと思います。</li> </ul>

柴田さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活支援相談員の業務を誇りに思って、一生懸命支援している方が多いように感じました。</li> <li>採用期限等の期間が明確でない現状や、見守り業務の範疇を受け止めきれず、悩んでいる方も見受けられました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>年齢、経験、資格等のさまざまなメンバーの集合体であり、共通認識を持って仕事する難しさを感じている方が多いので、採用時のオリエンテーションや業務の目的など明確に伝えていただきたいと思いました。</li> <li>業務の進め方を一人で悩んでいる方もいるので、チーム活動の中で協議したり、対策を講じる方策を学んでいただきたいと思いました。</li> <li>他機関等に連携した事例の、その後の経過や情報等を適宜報告して欲しいと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>震災の大きな体験や業務の進め方で悩んでいる方の「心と体と将来性」等、話していただることで、保健師として傾聴ならびに助言していくなかで、本人が何を悩んで生きてゆくのか、自己決定の機会と捉えていただきたいと思います。</li> <li>本人、家族、地域全体の健康づくりを支援することが、保健活動の基本なので、相談を受けながら、本人のケアを含めて地域全体の町づくりを助言したい。</li> </ul>
成田さん	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災職員に対しては経過と個々の受け止め方を傾聴し、寄り添うことが大事であると感じました。傾聴と寄り添うことについては、熟練した技術が必要であると痛感しました。</li> <li>時間の経過で解決できることや、また悩み等が深くなること等、一人ひとり違いがあることを雇用側は理解ができているのだろうか？中には、同僚の何気ない言葉に傷つきながら仕事をしていた方もおられました。頑張りすぎている方もいました。</li> <li>急遽公募の生活支援相談員は、研修期間も異なり、目的や目標、考え方、価値観等の違いが出ることを予測し、生活相談員の質の評価ではなく、業務支援を繰り返すことが重要と感じました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>記録について相談者から「記録は社協も見るんでしょう」と聞かれました。</li> <li>1年雇用の職員にとっては、次の雇用不安も抱えており記録の影響を危惧していたのではないかと思いました。</li> <li>継続した支援をする場合には、次につなげる相談と記録が重要となります。記録者の裁量に任された部分があり、その部分こそ支援が必要ではないかと感じられました。</li> <li>相談者が本音で相談できたのか？本音で語ったことを雇用側が業務の適否ではなく、気配りし、業務遂行に活かす方向に繋がっているのかと、疑問に思うことがありました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援者が社協職員、生活支援相談員の業務や役割について十分理解した上で、相談にあたることが大事であると感じました。</li> <li>当日割り当てられた相談場面だけではなく、活動と一緒にしながら課題について検討したり、個人的な悩みの相談を受けたりの体制が必要と感じました。</li> <li>また、全員が抱える課題については集団指導等も有効と感じました。</li> </ul>
野宮さん 全国保健師長会青森県支部	<ul style="list-style-type: none"> <li>「自身の両親、夫の両親」を亡くしているにもかかわらず、「大丈夫です。自分は子供も夫も自宅も失うことがなかった。他の被災者からみれば恵まれている。」という発言が強く印象に残っています。</li> <li>「だから不平、不満や悩みなど弱音は吐けない…」という思いなのか？自身の両親も夫の両親も同時に大切な人を4人も失い大丈夫な訳はない。</li> <li>悲嘆を素直に受け止め、言葉として発することができないことに、被災地陸前高田市の現状を見たような気がしました。</li> <li>この反動が、この先、彼、彼女らの人生にどう影響していくのだろう？という漠然としたものではあります危機感を感じました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初めて対面する方々であったことから、互いに相手の状況を「探る感」があったように思います。</li> <li>この活動を継続していく中では、どの程度まで今回の災害を話題にしてよいか等、面接を通して感じた相談者側の判断や感想等が記録票に記載があれば、次に相談に対応する方は助かるのではないかと思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同じ保健師が同じ対象に継続して対応することが望ましく、できることであれば、この相談をルーチン業務として据え、管轄保健所や陸前高田市の保健師が対応できれば、地域の情報、関係者の悩みが共有でき、今後、陸前高田市が取り組むべきことが明確になっていくよう気がします。</li> <li>定期的に情報交換等の打合せ会はしているかと思いますが、定期打合せ等で得られないことが、この相談事業からたくさん得られるのではないかと思います。定期打合せと本事業をドッキングさせる等工夫があつてもと思います。</li> </ul>

### (3) 平成23年度岩手歳末 (韓国台湾まごころギフト)特別配分事業

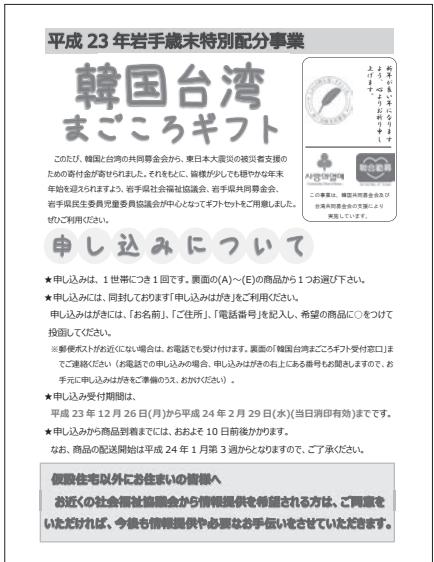
平成23年度、東日本大震災で甚大な被害を受けた岩手県内、特に沿岸部は通常の「歳末たすけあい運動」募金活動に取組むことが出来ず、配分も行うことが

出来ないという状況でした。

その様な中、韓国共同募金会と台湾共同募金会より寄せられた義援金の財源配分を、全社協・中共募に要請し、その結果、被災3県に5,000万円(岩手県1,500万円、宮城県2,000万円、福島県1,500万円)が配分されました。

そこで、本会では、この義援金と岩手県老人クラブ連合会からの寄付金を活用し、平成23年12月26日から平成24年3月31日まで「平成23年度岩手歳末特別配分事業（通称：韓国台湾まごころギフト）」を実施しました。

●この事業は、対象者に5種類のギフトが掲載されたカタログを配布し、対象者はその中から希望の商品を1つ選び、専用はがきか電話で注文。後日、宅配便でギフトが配送されるというものです。実施にあたって、商



品調達で(株)Aコーポ北東北、受注代行でヤマトコンタクトサービス(株)、配送でヤマト運輸(株)岩手主管支店の三社から多大な協力を受けました。

ギフトの配布対象者は「仮設住宅等で特に見守りが必要な一人暮らし高齢者等」の方と、これまで支援の手が薄かった「民間賃貸住宅などのいわゆる“みなし仮設”に居住する方(全世帯)」とし、宮城県・福島県から岩手県に避難された方も含むこととしました。

●見守りが必要な一人暮らしの高齢者等の方には、各市町村の民生児童委員と生活支援相談員が一緒に対象者宅を訪問しカタログを手渡しましたが、個人情報保護の関係で所在が分からない「みなし仮設」の入居者には、希望によって対象者自身が各市町社協の窓口まで来所する形で配布しました。

仮設住宅と「みなし仮設」の支援の違いは、度々指摘されていましたが、個人情報保護の関係で思うような支援ができず、各市町村社協は大変苦労をしていました。

このため、事業と並行して、本会では岩手県復興局に協力を依頼し、「みなし仮設」にお住いの方々へ『韓国台湾まごころギフト事業の周知』と『(今後も社協からの支援を希望する場合は)社協への個人情報提供依頼』の文書を直接郵送し、希望をする方は地元の社協に連絡を取るようお願いをしました。

この結果、「みなし仮設居住者」からの申込みが急増しギフトを届けることができたほか、これまで所在が分からなかった「みなし仮設」居住者の情報を把握でき、その後の訪問活動やサロン開催時の声掛けなど様々な支援活動を展開することが出来ています。

各市町村社協での地道な訪問による配布と、岩手県復興局を通じた情報提供依頼および事業周知によって、ギフトは実に8,168通の申込みを受けました。

ギフトが届いた対象者からは、たくさんの感謝のはがきや電話が寄せられました。

## (4) 生活支援相談員通信 「一緒に歩こう、今日も明日も」の発行

平成23年8月、岩手県内では、仮設住宅へ被災者の入居が進む中、沿岸の市町村社協を中心に180名を超える生活支援相談員の配置が進められ、仮設住宅、みなし仮設住宅、被災から修繕した自宅を含めて訪問活動が始まりました。

被災者に寄り添い訪問活動を行う生活支援相談員の活動を知ってもらうことが必要と考え、併せて生活支

援相談員相互の情報共有のために、平成23年12月に第1号を発行したのをはじめ、これまで、第8号まで発行してきました。

毎回2万部作成し、約1万9千部を生活支援相談員が、仮設住宅やみなしふ設に住む被災者の方々に訪問し配っています。残り約1千部は関係機関に配布しています。

平成23年度は主に生活支援相談員の仕事の中身を伝える内容と、各地で取組まれるふれあいサロンではど

のようなことが行われているか情報提供することをテーマにしました。

平成24年度は内陸部に避難した被災者を支える状況や仮設住宅ごと取組まれている自治会活動の様子を紹介する内容で作成してきました。

これからも、被災地で活動する生活支援相談員が必要な仕事だと理解を得られるための内容や、仮設住宅団地ごとに自治会活動を進めるうえで参考になる内容を紹介していく予定です。

岩手県保健師長会  
会長 奥寺 三枝子

2012年3月、岩手県社協専務理事から、「生活支援相談員等の心のケアを含めた健康相談が必要と考えているが、保健師の派遣は可能かどうか…」と相談がありました。

現職の保健師、県内の在宅保健師は、すでに被災地支援を実施しており、人材がいなかったため、全国保健師長会の加藤会長に相談しました。

いろいろな調整等の結果、青森県と埼玉県支部の保健師の派遣が決まり、2012年10月から陸前高田市社会福祉協議会職員の健康相談を担当しています。

私は、2008年6月に発生した岩手・宮城内陸地震の時に、奥州保健所（水沢市）で被災地支援の経験がありますが、その時の、被災地支援の大変さがよみがえり、専務理事からの依頼はこの時の経験があったため、「何とかしなければ…」と強く思いました。

こうしてはじまった、「被災者支援職員のための支援プロジェクト」は、ご自身も被災しておいでの方もいることから、まずは傾聴、健康相談等を中心にして、社協の中の「保健室」のような存在で活動しています。職員が抱えている課題には仕事関係が最も多い、次に家族のこと、体調のことです。一人で背負いきれないような負担を抱えておられる職員もいらっしゃることから、今後も寄り添い方の相談で「静かに、じっくり、辛抱強く」の心構えで継続していければと思っています。