

令和5（2023）年10月26日
兵庫県災害対策センター

内閣府・兵庫県・奈良県 共催

令和5年度 災害ケースマネジメントに関する 地方公共団体及び関係民間団体向け説明会【兵庫県・奈良県】

リレートーク：近年における災害ケースマネジメントの事例紹介 ①地域支え合いセンターの取組内容

いのち・尊厳・くらしを 共に守るために 点を支える面をつくる 地域における支え合いを支える
岡山県における『地域支え合いセンター』の取組

関係を紡ぎながら 相談から必要なサポートを明らかにし リソースと結びつけ支援を構築する 足りないリソースは組み直したり創り出す
「正しい一つの“答え”はない、あるのは一人ひとりへの“応え”だけ」 『心を合わせ』『目線を合わせ』『力を合わせる』

社会福祉法人倉敷市社会福祉協議会 地域福祉課 課長主幹 椿原 恵

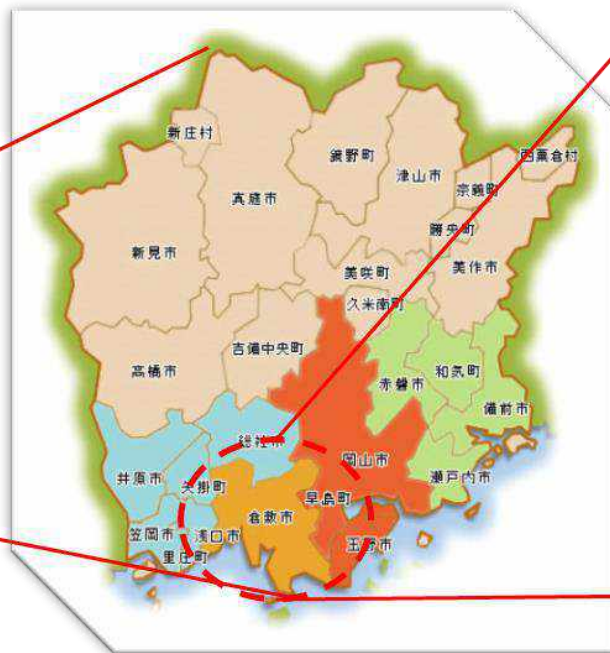
(元 社会福祉法人岡山県社会福祉協議会 地域福祉部 地域支援班 岡山県くらし復興サポートセンター 副所長・総括生活支援員)

倉敷市及び真備地区の概要

平成30年7月末現在 住民基本台帳人口

総人口	482,836人
世帯数	209,727世帯

真備地区人口	22,683人
世帯数	8,968世帯



被害の概要

倉敷市真備地区にある小田川等,4河川の8ヶ所で堤防が決壊
真備地区の約3割にあたる1,200ヘクタールが浸水
最大5メートルの浸水

人的被害の状況（令和2年9月1日現在）

死亡者（うち災害関連死）
73人（21人）

重症	軽傷
9人	111人



住家被害の状況（平成31年4月5日現在）

全壊	大規模半壊	半壊	一部損壊	床上浸水	合計
4,646棟	452棟	394棟	369棟	116棟	5,977棟

（参考資料：「平成30年7月豪雨災害から復興への記録～被災からの歩み～」 倉敷市 令和2年10月発行）

真備支え合いセンターの設置

被災者は今

- 建設型仮設・借上型仮設住宅で生活
- 被災した自宅で生活
- 被災前と大きく異なる環境で生活

生活再建に向けた様々な課題を抱える

被災者が安心して生活できるように

- 見守りや訪問活動による孤独感の防止
- 日常生活上の相談支援
- 住まいの再建に向けた相談支援
- 住民同士の交流の機会の提供

平成30年10月1日
真備支え合いセンター
開設

目線合わせ（前提の確認・紹介の範囲）『ケースマネジメントの3要素とは』

『ケースマネジメントの3要素』とは

要支援者（生活再建に向けて課題を抱えている人）

■ 被災者、災害により生活・暮らしに影響を受けた人

- 発災前から支援を要する人、発災したことにより支援を要する人、発災前も後も支援を要するが支援を望まない人

社会資源

■ 支援に必要なひと・もの・かね・情報

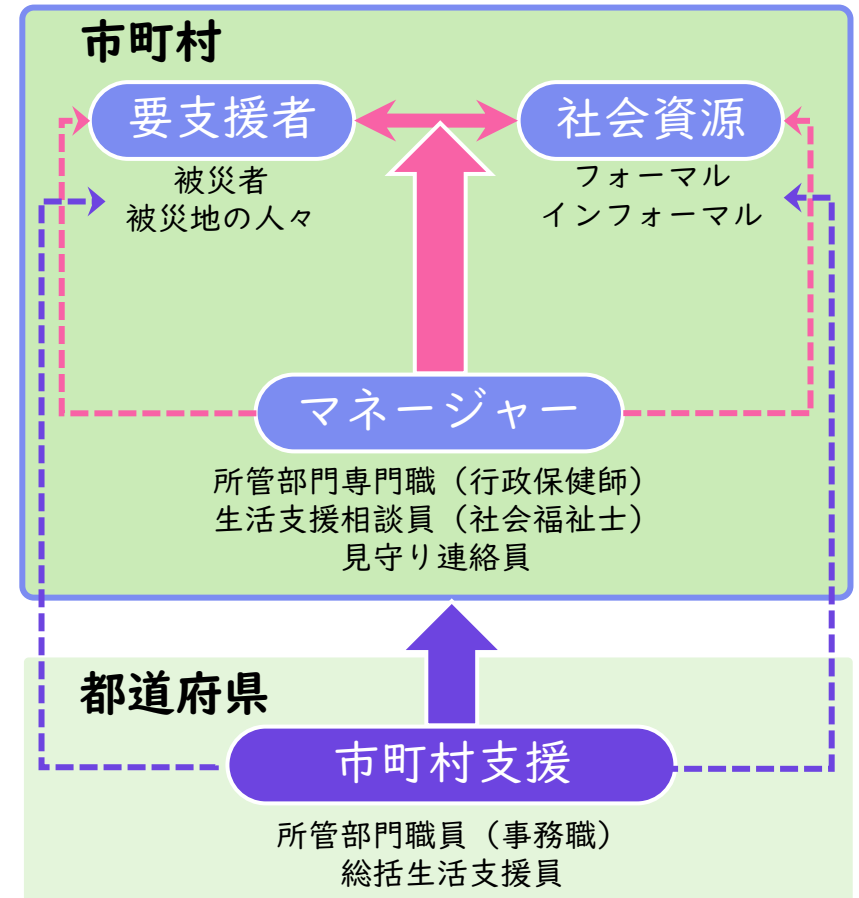
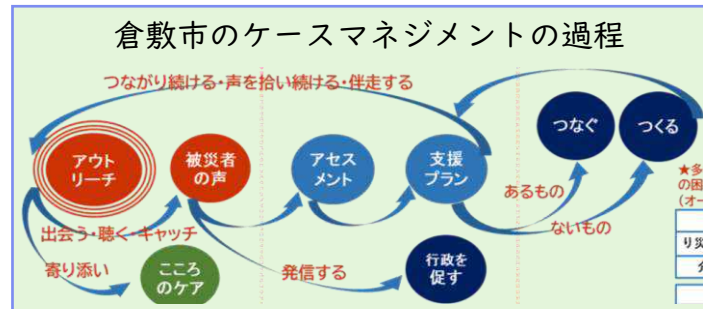
- 支援機関・専門職、ソーシャルサポート（社会関係）、各種支援策

マネージャー

■ ニーズを満たすための支援・支持をする人

- 生活支援相談員、総括生活支援員、など

! 不足している社会資源を『つくる』こと、被災者の声を発信（代弁）し行政（制度の改善）を『促す』ことに取り組むのか否かなど、市町村及び都道府県は「支援の範囲（対象者、内容、担い手、等）」を「ケースマネジメントの要素」に基づいて決める必要がある。



社会福祉協議会等が独自に開設するセンター

■ 市町村センター

- ・新見市災害ささえあいセンター など

被災者見守り・相談支援等事業 実施センター

■ 都道府県センター

- ・岡山県くらし復興サポートセンター
- ・広島県地域支え合いセンター など

■ 市町村センター

- ・倉敷市真備支え合いセンター
- ・東広島市地域支え合いセンター など

厚労省事務次官「生活困窮者就労準備支援事業費等の国庫補助について」
 （第13次改正，厚生労働省発社援0823第7号，令和5年8月23日）

- 別紙「生活困窮者就労準備支援事業費等補助金交付要綱」
 - (1) 生活困窮者就労準備支援等事業 ス その他生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業 (キ) 実施要綱の別添21に基づき、都道府県、指定都市、中核市又は市区町村が実施する被災者見守り・相談支援等事業及び同事業を実施する都道府県の管内市区町村（指定都市及び中核市は除く。）に対し都道府県が補助する事業。

！ 「被災者見守り・相談支援等事業」を活用できないもしくはしない場合、被災世帯の生活再建支援をどのような方法で実施するのかを明確化しておくことが肝要である。（例えば、既存の『生活困窮者自立支援制度の各種事業』や『重層的支援体制整備事業』の活用など）

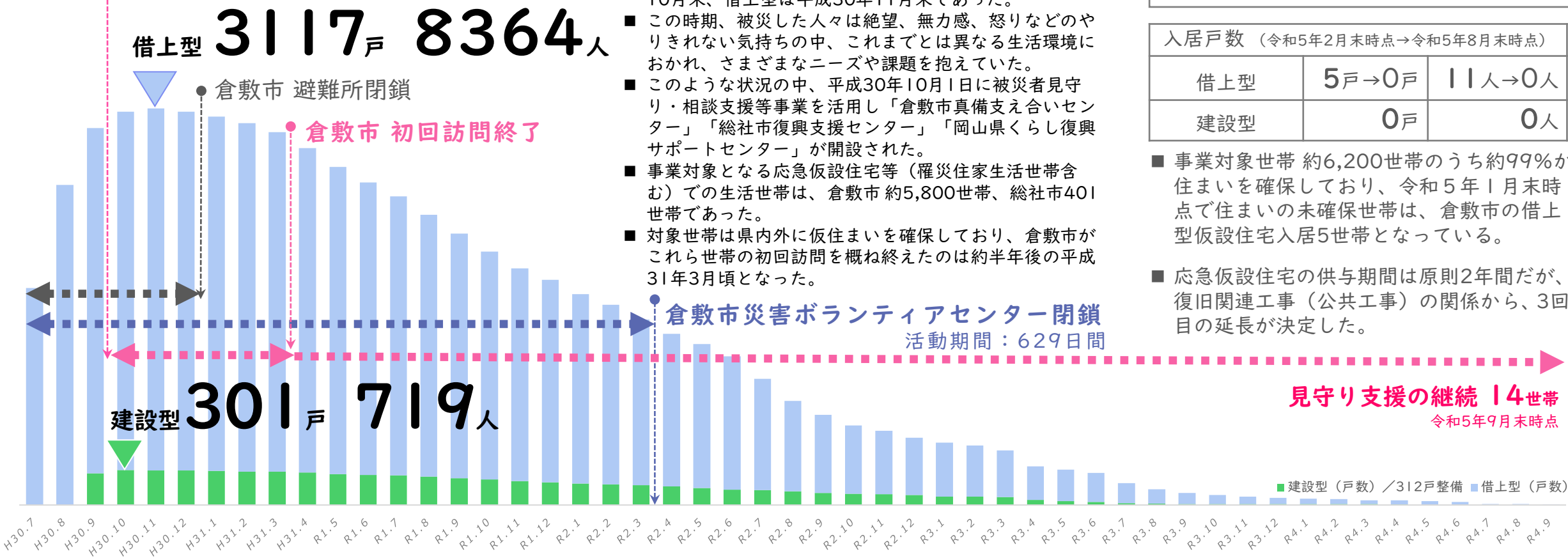


被災した方が置かれた状況とその時の心情をふりかえる

被災者が置かれる環境（生活の場）と生じるニーズや課題

被災者にとっては「住まいの確保（避難所・避難先、清掃・片付け、修理・リフォーム・新築・賃貸）」が、生活再建の第一歩となる。再建場所を決めて住まいを確保するまでの間、被災者の生活の場は、応急仮設住宅（建設型・借上型）、罹災住家、親族・知人宅、等となり、これまでとは異なる生活環境に置かれた。具体的には、利用していたサービス（介護保険関係、配食、住民参加型サービス、等）、受診していた病院、通っていた学校や職場、生活品の購入先、調理器具や家電、住まいの間取りや部屋数、ごみの分別や収集方法、近所づきあいや情報の伝達方法、などの日々の生活と暮らしそのものが変化し、その変化に伴い、心身機能、家族などとの関係、社会的なつながり、生計などにも大きな影響が生じた。

岡山県・倉敷市・総社市 被災者見守り・相談支援事業実施センター 開設



- 応急仮設住宅の入居戸数のピークは、建設型は平成30年10月末、借上型は平成30年11月末であった。
- この時期、被災した人々は絶望、無力感、怒りなどのやりきれない気持ちの中、これまでとは異なる生活環境におかれ、さまざまなニーズや課題を抱えていた。
- このような状況の中、平成30年10月1日に被災者見守り・相談支援等事業を活用し「倉敷市真備支え合いセンター」「総社市復興支援センター」「岡山県くらし復興サポートセンター」が開設された。
- 事業対象となる応急仮設住宅等（罹災住家生活世帯含む）での生活世帯は、倉敷市約5,800世帯、総社市401世帯であった。
- 対象世帯は県内外に仮住まいを確保しており、倉敷市がこれら世帯の初回訪問を概ね終えたのは約半年後の平成31年3月頃となった。

被災した方が置かれた状況とその時の心情をふりかえる

被災時居住市町村外の応急仮設住宅（借上型）入居世帯数の推移

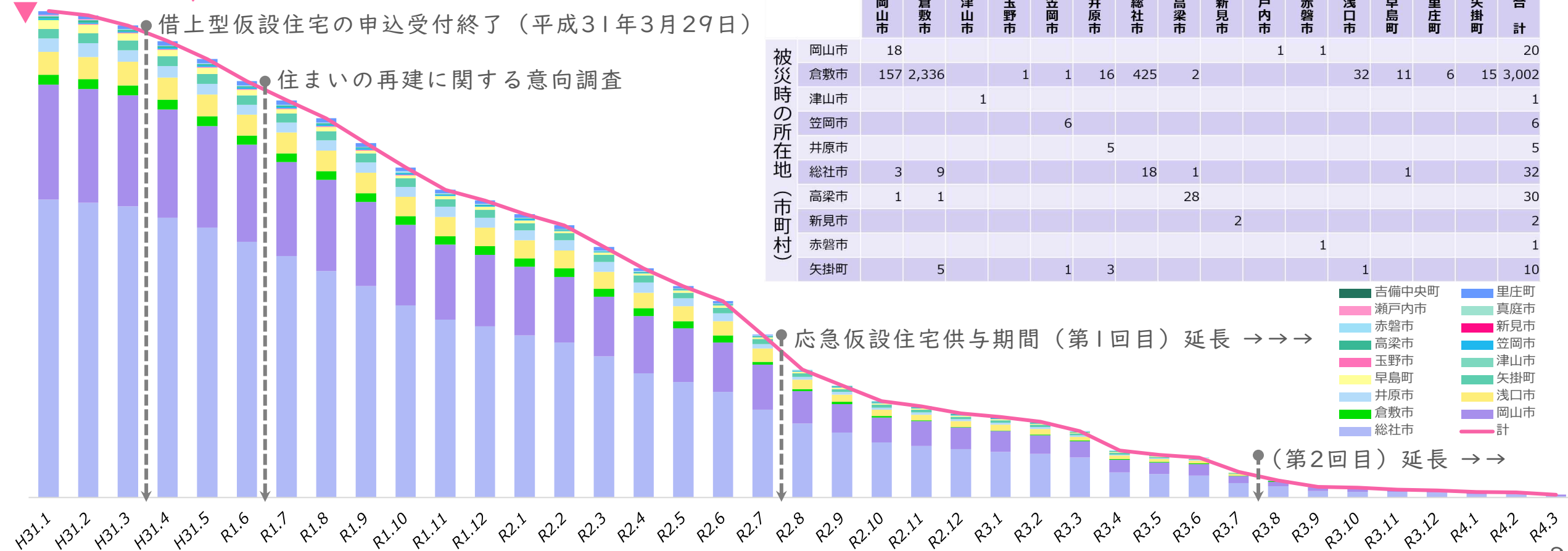
今般、一定規模の市町村においては、建設型よりも借上型応急仮設住宅（既存の民間賃貸住宅を県が借り上げ被災者に提供するもの）の供与数が多い傾向にある。借上型入居世帯の中には、親族がいること、職場に近いこと、土地勘があること、などから被災時に住んでいた市町村ではなく他市町村での生活を選択する世帯もいる。しかし、ごみ出しや買い物、町内会のこと、交通手段の確保など、日々の生活上のことを気軽に相談したり手助けしてくれる身近な存在がいまま、被災による心身の疲弊とともに、見通しのたたない不安感やストレスを抱え、しだいに孤立感を深めていくことも少なくない状況もあった。住民票異動の有無によって、支援の途絶や格差が生じる場合もあった。ピーク時には、694世帯が13市町に点在しており、他にも親族宅等への避難世帯を含めると約1,000世帯が被災時とは異なる市町村で生活していたことが推測できた。

694世帯/13市町 [平成30年10月26日時点]

借上型仮設住宅の申込受付終了（平成31年3月29日）

住まいの再建に関する意向調査

		借上型仮設住宅所在地（市町村）															
		岡山市	倉敷市	津山市	玉野市	笠岡市	井原市	総社市	高梁市	新見市	瀬戸内市	赤磐市	浅口市	早島町	里庄町	矢掛町	合計
被災時の所在地（市町村）	岡山市	18									1	1				20	
	倉敷市	157	2,336		1	1	16	425	2				32	11	6	15	3,002
	津山市			1													1
	笠岡市					6											6
	井原市						5										5
	総社市	3	9					18	1						1		32
	高梁市	1	1						28								30
	新見市									2							2
	赤磐市											1					1
	矢掛町		5			1	3						1				10

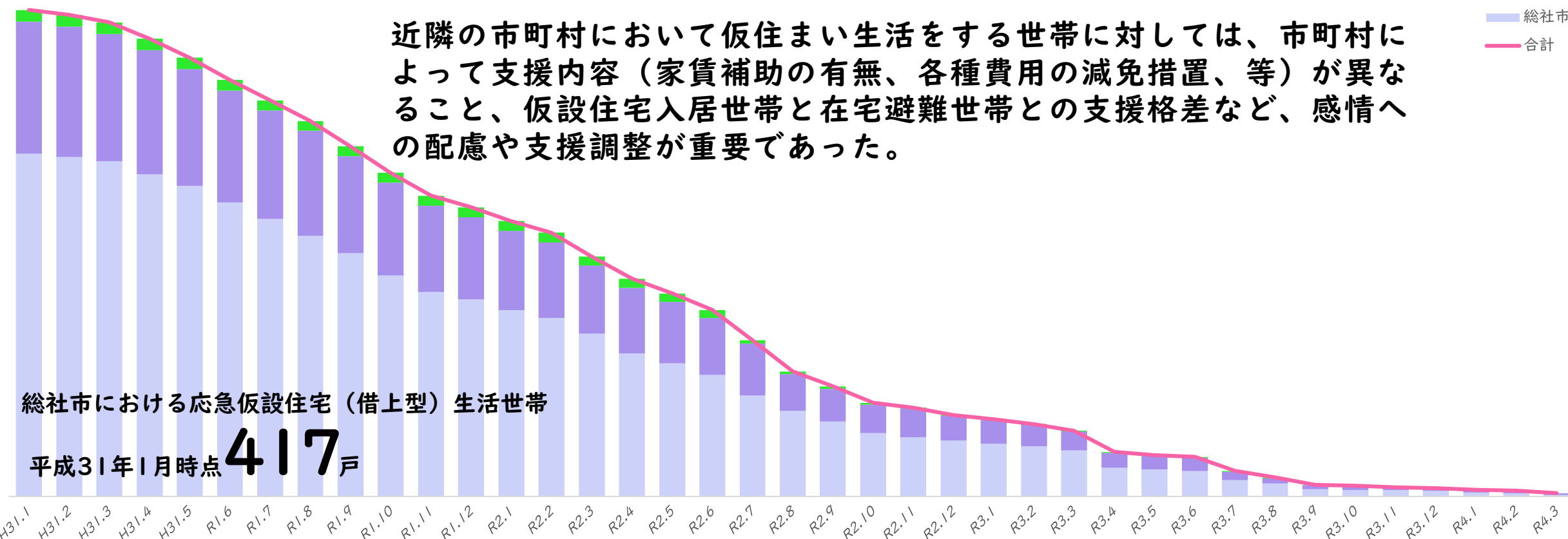


被災した方が置かれた状況とその時の心情をふりかえる

被災時居住市町村外の応急仮設住宅（借上型）入居世帯数の推移 [岡山市・倉敷市・総社市]

制度支援は被災時居住市町村が窓口となり市町村独自の施策も実施される。「被災者見守り・相談支援等事業」も市町村が実施主体となる。一方、福祉サービスは居住地の市町村が行う。このような背景から、住民票を異動しない世帯が多く、適切な支援につながらないことが懸念された。ある市からは、早期に被災時居住市町村と現居住市町村間で要援助者の情報を共有する必要性が叫ばれた。だが、ハイリスク世帯は既存制度間で情報共有がなされるとの前提のもと、現居住地支援よりも「被災者が見捨てられ感をもたないように心情面への配慮を重視し、被災時居住市町村による支援を優先するなど、市町村によって支援に対する考え方が異なっていた。また、行政の立場からは、地方交付税配分額や地域経済維持の観点からも人口減少は避けたい、というような思惑や政治的意図も絡んでくる。このような状況において、支援の途絶や支援の格差等が生じることのないよう、都道府県による調整が肝要となる。調整方法は、文書通知、自治体への訪問説明、会議体設置など、地域性による。

借上型 **592** 戸 [岡山市・倉敷市・総社市のみ]



岡山県委託事業「被災者見守り・相談支援に係る市町村支援業務」内容

(1) 相談員の研修

被災者の見守り・相談等を行う市町村の相談員に対し、必要な知識や視点などに係る研修を実施する。

(2) 連絡会議等の開催

市町村職員間での情報共有を図り、共通課題等について、対策を検討する会議等を開催する。

(3) 専門職・アドバイザーの派遣

対象市町村に対し、専門的課題等への対応に弁護士や司法書士等を派遣する。

(4) 市町村からの相談対応

市町村、関係機関からの相談対応及び情報提供を行う。

(5) 市町村等と連携した生活再建の支援

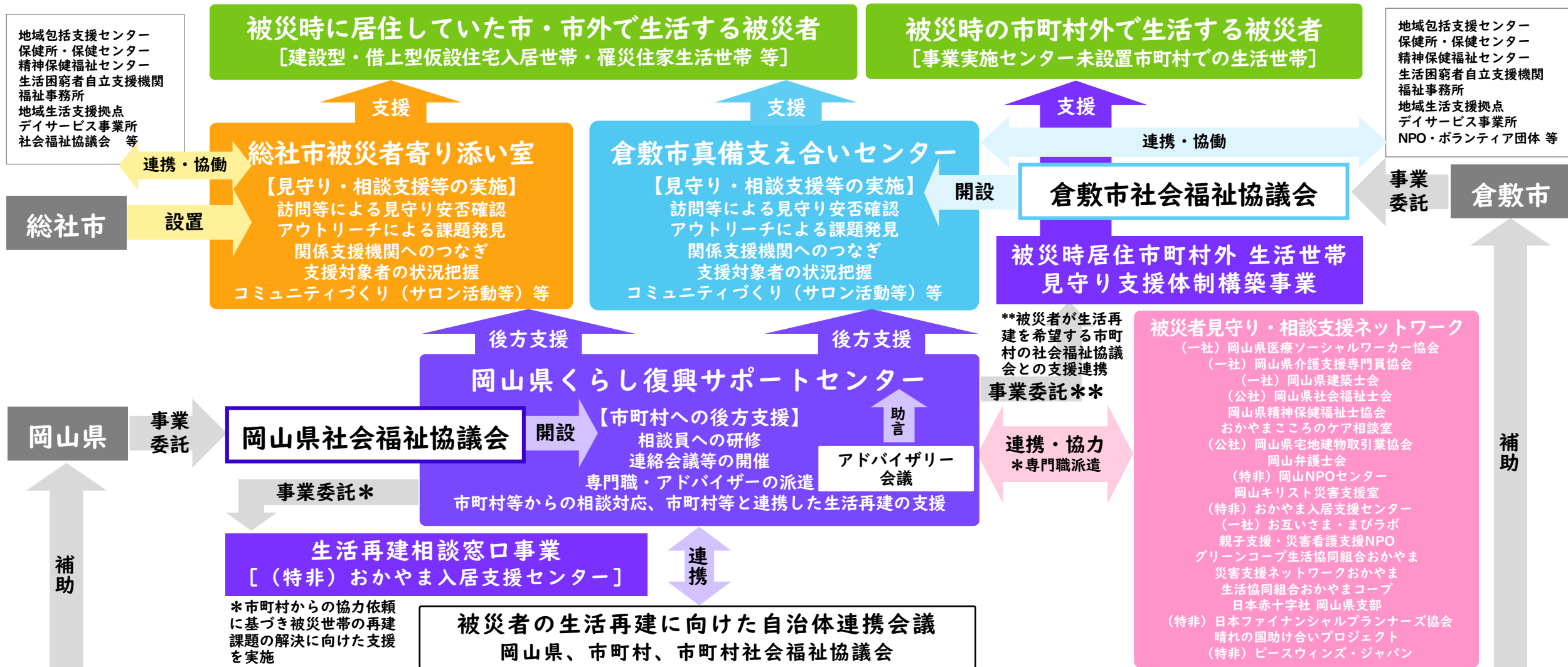
生活再建が困難な被災世帯のうち支援を希望する世帯に対し、市町村、関係機関やボランティア団体などと連携して、希望する地域での生活再建に向け、世帯に応じた相談支援を行う。

(6) 関係行政機関・団体等との連携等

県や、市町村などの関係行政機関や関係機関等との連携や協力の策を講じる。

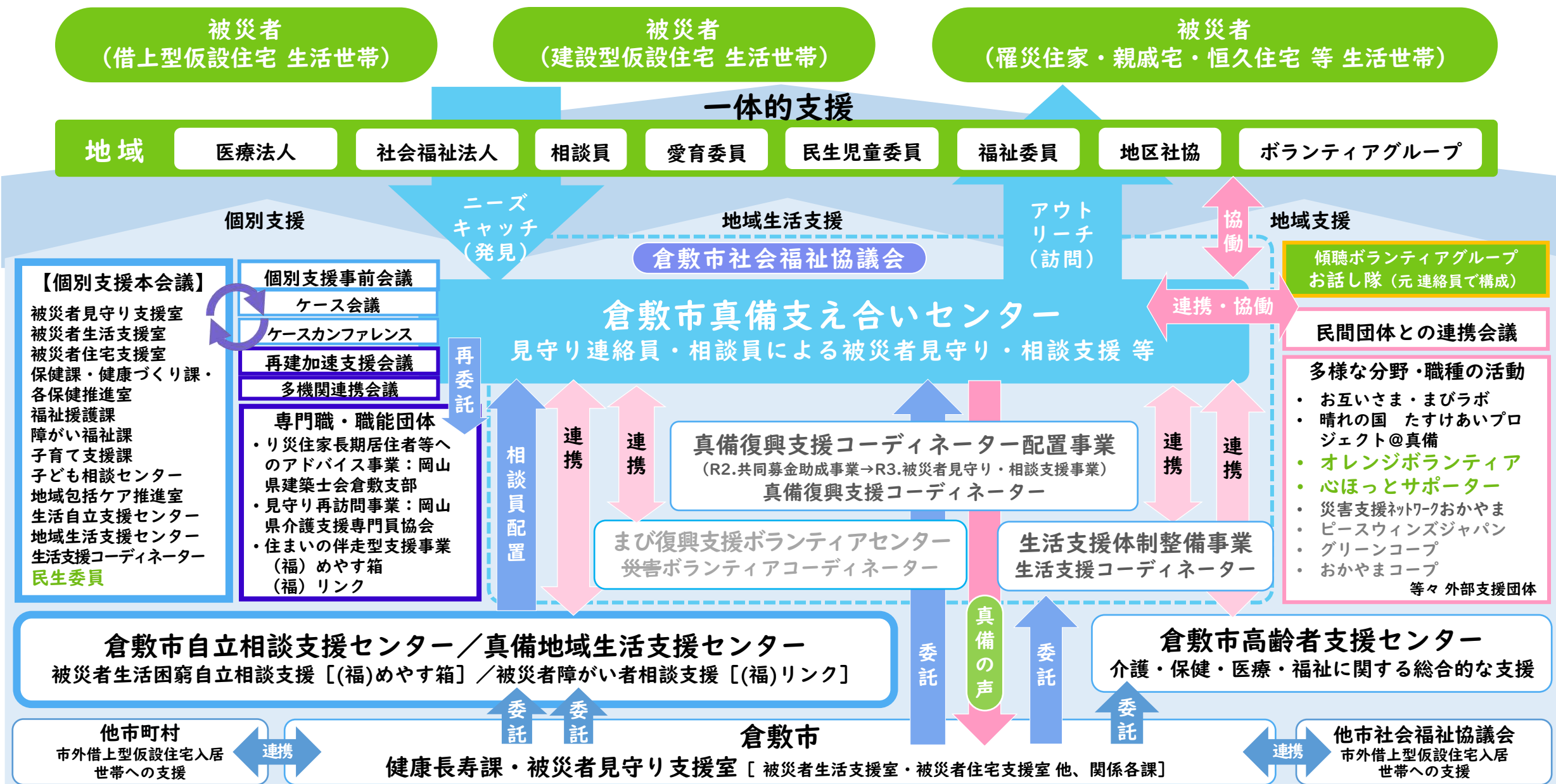
【県センター】被災者見守り相談支援等事業に係る市町村支援業務の実施体制

被災した方お一人お一人の相談支援から明らかになったニーズに対応する資源について、単独の市町村だけでは創出が難しいものは、県センターが資源開発（『事業化』）することで、活用できるように整備していきました。「切れ目のない支援」は平常時においても必要ですが、体制の不備など、平常時の課題が顕在化することがわかりました。相談支援から「包括的な支援体制を構築する」ことの意義を再認識しました。

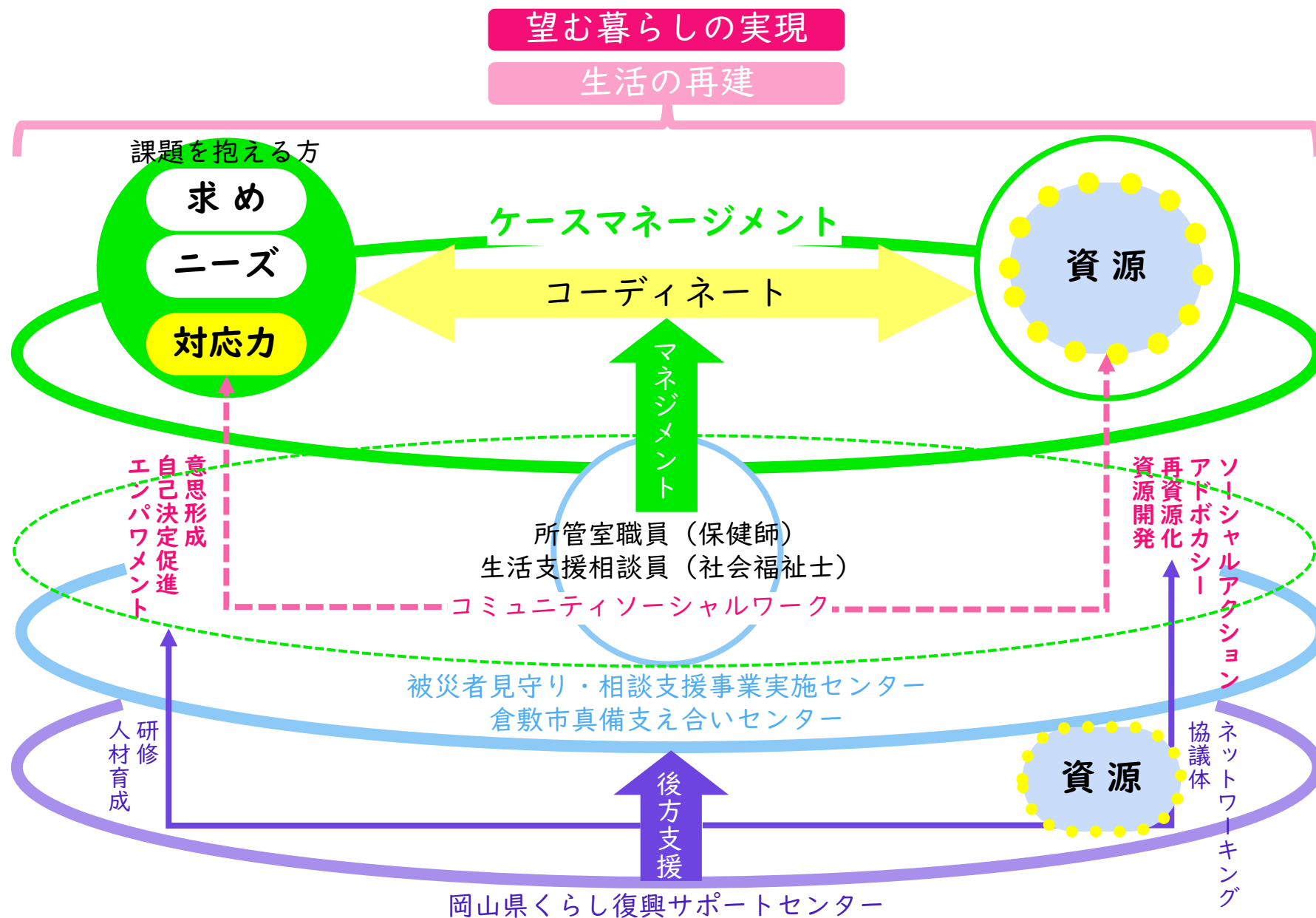


国〔国庫補助率 2018年度～2020年度：10/10、2021年度：3/4、2022年度：3/4〕

【倉敷市センター】被災者見守り・相談支援等事業の実施体制



ケースマネジメントを基盤とした市センター取組と県センター支援の構造



被災地域における生活支援の実際：被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか

行政機関・各種団体等との連携・協働により調整・開発した資源

震災時に想定される被災者ニーズの時系列変化（例示）

※災害の種類や規模によって、時期・場面の区切りやニーズは大きく変わってくる。

※ここに挙げた例示のほかにも、被災前からの生活の連続性欠損に関わるあらゆるニーズに対応する必要がある。

時期 ニーズの大分類	被災直後～1週間 救出・避難	～半年 避難所生活	～数年 仮設住宅生活	～長期 復興住宅生活・自宅再建
住む・暮らす	<ul style="list-style-type: none"> 住宅の喪失 水、食料、電気、通信、衣服、寝具等の喪失 家族の喪失（葬儀等も含む） 	<ul style="list-style-type: none"> 生活上の諸物資の不足 将来生活への不安 集団生活の不便 母親喪失等による衣食機能低下・喪失 	<ul style="list-style-type: none"> 引越しの負担 新たな生活環境の学習 母親喪失等による衣食機能低下・喪失 便乗詐欺や宗教勧誘 移動・交通手段の不自由 通院、施設利用、通学等への対処 行政諸手続のための頻繁な公的機関通い 	<ul style="list-style-type: none"> 引越しの負担 新たな生活環境の学習 母親喪失等による衣食機能低下・喪失 便乗詐欺や宗教勧誘 移動・交通手段の不自由 通院、施設利用、通学等への対処 行政諸手続のための頻繁な公的機関通い
費やす	<ul style="list-style-type: none"> 財産（動産・不動産）の喪失 	<ul style="list-style-type: none"> 衣食生活費の不足 動産（車等）の購入費用 	<ul style="list-style-type: none"> 家計の再構築 借金返済の見通し 金融機関との交渉や公的助成制度の探索、発見、申請 教育費の捻出 	<ul style="list-style-type: none"> 家計の再構築 借金返済の見通し 金融機関との交渉や公的助成制度の探索、発見、申請 教育費の捻出
働く	<ul style="list-style-type: none"> 仕事（家業・会社）の喪失 	<ul style="list-style-type: none"> 仕事の再開・復帰 求職 	<ul style="list-style-type: none"> 仕事の再開・復帰 求職 新たな仕事への順応 	<ul style="list-style-type: none"> 仕事の再開・復帰 求職 新たな仕事への順応
育てる・学ぶ	<ul style="list-style-type: none"> 育児・保育困難 学校喪失・休校 遊具おもちゃの喪失 	<ul style="list-style-type: none"> 育児・保育困難 学齢時の教育保障 転校 	<ul style="list-style-type: none"> 学齢時の教育保障 転校 	<ul style="list-style-type: none"> 学齢時の教育保障 転校
参加・交わる	<ul style="list-style-type: none"> 知人・友人との死別 	<ul style="list-style-type: none"> 避難に伴う知人・友人との離別 	<ul style="list-style-type: none"> 孤立・孤独や引きこもり 転居に伴う知人・友人との離別 	<ul style="list-style-type: none"> 孤立・孤独や引きこもり 転居に伴う知人・友人との離別
体の健康	<ul style="list-style-type: none"> 怪我への対処 持病等への対処（薬や医療機器の確保） 排泄や入浴 	<ul style="list-style-type: none"> 介護や保育困難 療養者の医療保障 エコノミー症候群 要介護者の排泄入浴の配慮 感染症のリスク軽減 	<ul style="list-style-type: none"> 介護者等家族の孤立 ハイリスク者や持病者の管理 	<ul style="list-style-type: none"> 介護者等家族の孤立 ハイリスク者や持病者の管理
心の健康	<ul style="list-style-type: none"> 家族の喪失 ペットの喪失や離別 	<ul style="list-style-type: none"> プライバシー確保 人間関係調整 集団生活のストレス、他者への遠慮 集団生活上のルールへの服従ストレス PTSDやノイローゼ 	<ul style="list-style-type: none"> 新たなコミュニティ・環境への不安・負担 孤独・引きこもり PTSDやノイローゼ 自殺/自殺企図 アルコール等への依存 介護者等家族の孤立 	<ul style="list-style-type: none"> 新たなコミュニティ・環境への不安・負担 孤独・引きこもり PTSDやノイローゼ 自殺/自殺企図 アルコール等への依存 介護者等家族の孤立
その他		<ul style="list-style-type: none"> 避難所内での差別問題 被災者への差別問題 	<ul style="list-style-type: none"> 被災者への差別問題 	<ul style="list-style-type: none"> 被災者への差別問題

出所：災害ボランティアセンター運営者研修テキスト、全社協

※上野谷加代子監修『災害ソーシャルワーク入門』中央法規出版 平成24年8月 p25

市町村圏域における連携・協働による取組 [資源調整・開発]

県圏域における連携・協働による取組 [資源調整・開発]

住まいの伴走型支援事業

り災住家長期居住者アドバイス事業

民間団体連携による引越し・移動支援

見守り再訪問事業

初回訪問同行事業

被災時の居住市町村外生活世帯の見守り体制構築事業

専門職・アドバイザー派遣事業

岡山県生活再建相談窓口事業

自立相談支援センター相談員の配置

地域生活支援センター相談員の配置

個別支援会議の設置

多機関連携会議の設置

民間団体連携会議の設置

被災者見守り相談支援ネットワーク構築

自治体連携会議の設置 [県域・市町村域]

岡山県委託事業「被災者見守り・相談支援に係る市町村支援業務」の主な実績

倉敷市 被災者見守り支援室 室長（平成31年4月1日～令和3年3月31日）

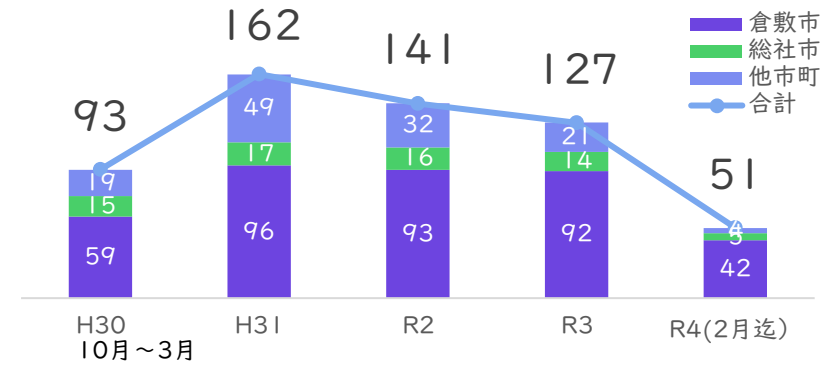
秋山 剛 氏からのコメント

- 暮らし復興サポートセンター職員が**頻繁に（当初はほぼ毎日）真備支え合いセンターを訪れ**、日々の具体的な業務に直接関わる研修をしてきており、その効果は高いものでした。特に、**研修が必要な理由を共有し、共に事業運営の課題を見つけ、共に研修内容を考えていた**ため、市職員・社協職員にとっても納得感の高い研修となっていました。
- 真備では、直接被災者を訪問するのが、専門職ではない一般採用の見守り連絡員（ピーク時は40人弱が在籍）でした。40人と社協職員・市職員の目線が合う（注意すべきポイント、被災者の事情の表現の仕方、使用する語句の定義、の共有ができる）ような継続的な研修は必須だったのです。このような研修により、保健師や社会福祉士といった専門職の人数が限られた中であっても効果的な見守りができたと思います。専門職でなくても第一線での見守りが可能で、きちんと専門職につなぐことができる、という経験は、限られた人材で急場をしのぐしかない被災現場では示唆に富むものだと思っています。
- 研修等でこれまでの被災地で起こったこと、その対処法（被災者支援）をわかりやすく学べ、共有できたと思います。被災者支援では事業例や手法の理解も必要ですが、**最も重要であるのは支援の目的や考え方**だと思います。**研修や会議ではその根幹の部分から理解・共有が進むよう図られていた**と思います。

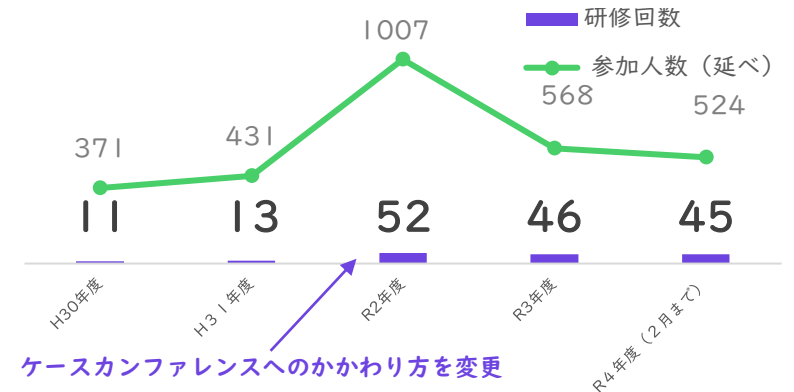
■残された課題

被災者支援事業は、通常の一般施策と異なり、必ず終了を迎えることを強く意識してきました。しかしこの4年半で実施してきた、**官民の境を超えたり、分野をまたいだ多機関連携の仕組みと考え方は引き継ぐべき**だと考え、市として「重層的支援体制整備事業」の取組を始めています。それは、被災者支援で得たノウハウの市全域への継承・発展であると同時に、被災した真備町のこれからのにも必要な取組だと考えています。

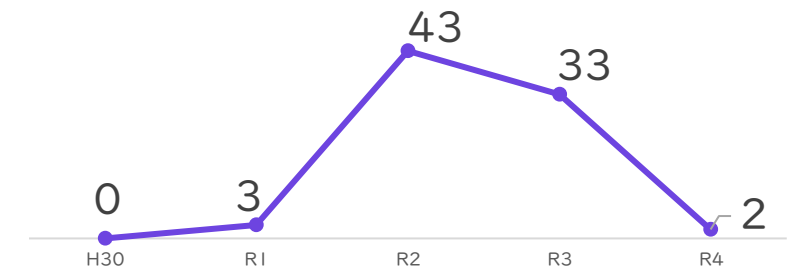
■市町村へのアウトリーチ支援回数



■研修実施回数及び参加者数



■専門職・アドバイザー派遣実績数

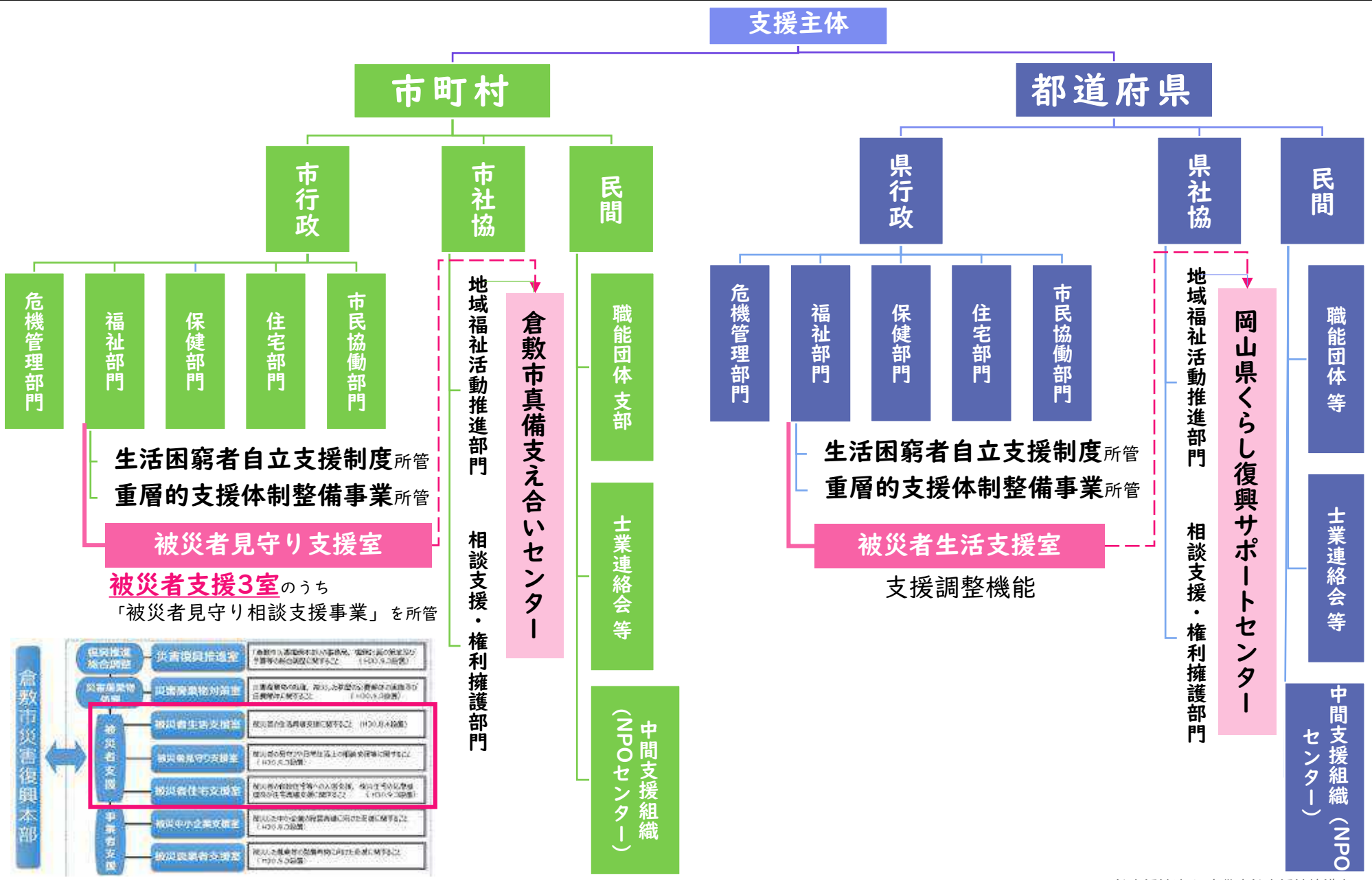


目線合わせ：支援主体間の連携ポイントとは

ニーズを充足させるために**圏域・分野を重ね合わせ支援を構築することが必要**である。→岡山県ではどうしたのか？

- Point①：地理的領域 **圏域**
- Point②：専門的領域 **分野**
- Point③：支援調整窓口 **所管**
- Point④：相談支援広狭 **範囲**
- Point⑤：支援調整方法 **仕組**

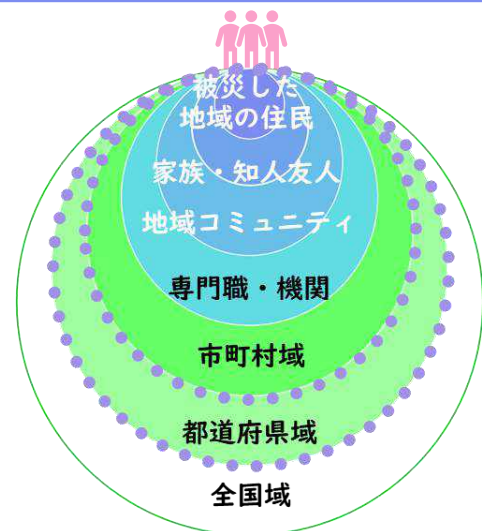
「被災者支援」の調整機能を担う窓口が設置されないと、制度や事業ごとの対応となりケースマネジメントは機能しない。倉敷市は、最終的には「見守り支援室」が支援調整窓口（ケースマネジメント）を担った。



目線合わせ：ニーズを充足するために支援主体間の連携を促進し支援を構築する考え方

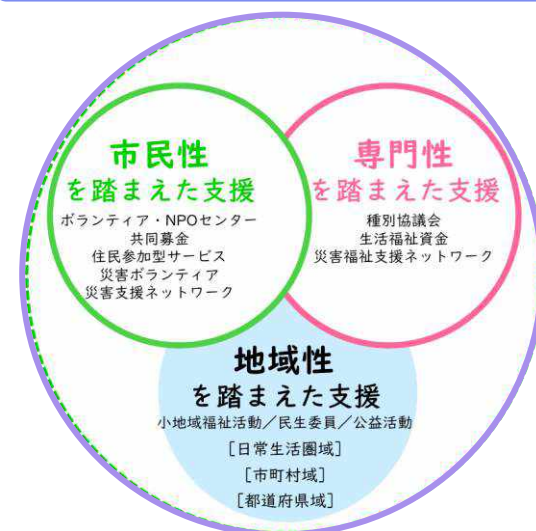
Point①：地理的領域

『**圏域**』を重ね合わせる視点
支援の枠組から漏れ落ちる人を出さない体制をつくる



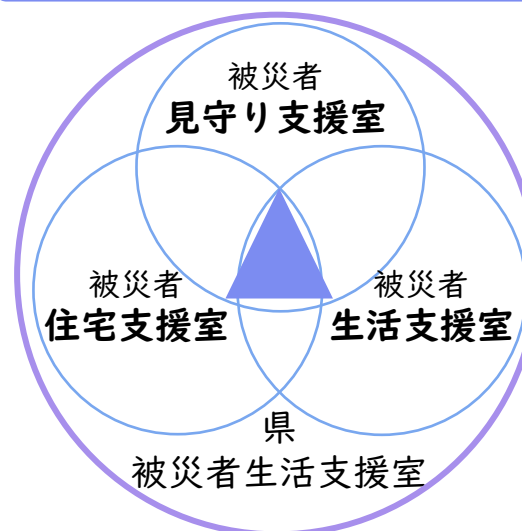
Point②：専門的領域

『**分野**』を重ね合わせる視点
多様なニーズに対応できる継続的な支援体制をつくる



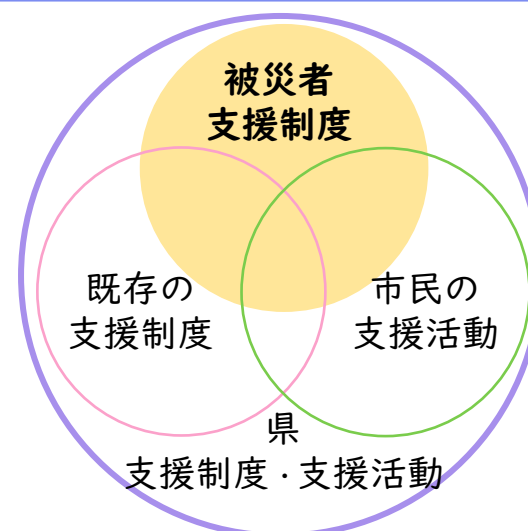
Point③：支援調整の窓口

『**所管**』を重ね合わせる視点
ニーズ情報と支援情報等を統合できる体制をつくる



Point④：相談支援の広狭

『**範囲**』を重ね合わせる視点
ニーズ情報と支援情報等を統合できる体制をつくる



Point⑤：支援調整の方法

『**仕組**』を重ね合わせる視点
必要な支援を構築する、支援を実施する仕組をつくる

協議体

個別支援 本会議

- 個別支援 事前会議
- ケースカンファレンス

協議体

再建加速支援会議

- 住まい確保支援会議
- 3室会議

協議体

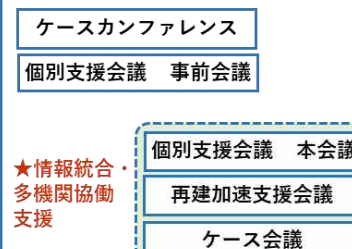
多機関ミーティング

- 民間団体との連携会議
- ケース会議

多職種によるチーム支援の基盤

- 見守り連絡員、見守りリーダー
 - 生活相談員（社協：社会福祉士）
 - 生活困窮対応相談員（★）
 - 障がい世帯対応相談員（★）
 - 保健師（市見守り支援室）
 - 事務員
 - アドバイザー派遣（県社協事業）
- （★）初期からのハイリスクを想定した体制

個別支援のための協議の場



★アセスメントの視点 『状態像2020』

多機関協働支援の調整の場

- 多機関ミーティング
- 民間団体との連携会議

高齢化の加速、被災世帯の生活基盤の弱体化、平素の住民同士での見守り機能の低下
個々の生活再建が進む中、残された地域課題

「ゆるやかな見守り」の推進

専門職・アドバイザー派遣事業

★情報共有の仕組みの構築

- 保健師全戸把握事業
- 被災者生活再建支援システム
- 『真備の声』

1. なぜ、災害ケースマネジメントを『内閣府が推進』しているのか？ -Point ①圏域 ②分野 ③所管 ④範囲
2. なぜ、県センターが『重層的支援体制整備事業への機能移行』を目指してきたのか？ -Point ⑤仕組
3. なぜ、県社協・市社協が『ソーシャルワーク機能強化』に取り組んでいるのか？ - Point ①圏域 ②分野 ⑤仕組

1 災害時の対応の統括

- 防災政策や災害対応策の策定・実施等、省庁間の調整を行う役割

広範な分野において政府全体の見地から関係行政機関の連携の確保を図るため、内閣府政策統括官（防災担当）が防災に関する基本的な政策、大規模災害発生時の対応に関する企画立案及び総合調整を行っています。

課題1 → 市行政の体制構築の要点

- 1-1. 都道府県・市町村行政においてこの役割と機能をどこが担うのか？
- 1-2. 関係分野・領域の専門性に基づく支援の調整を可能にするためには、何が必要なのか？

2 支援の連続性の確保

- 災害時にも平時と同様に必要な支援を適切なタイミングで届ける法的根拠と方法

重層的支援体制整備事業は、災害等の影響によって発生する多様な支援ニーズに対しても有効であり、分野横断の支援関係機関によるネットワークの中で、柔軟な対応が可能となるよう整備が必要です。
社会福祉法に基づく市町村における包括的な支援体制の整備に関する指針(平成29年12月12日厚生労働省告示第355号)

課題2 → 県行政・県センターの役割が大

- 2-1. 都道府県による広域支援や近隣市町村の連携による応援体制の構築等自治体間の連携をどこが担うのか？
- 2-2. 分野横断の支援関係機関によるネットワークをどう活用するのか？

3 支援の連動性の確保

- 基盤を整え、戸別訪問で支援の入口を広げ、支援を調整しながら、出口をつくる

専門職と非専門職の立場の違いや重視する価値観の違いなど、連携支援は容易ではない。多様な支援主体が互いの支援経験から学び合うこと支援者同士の助け合いや支え合いを通して、共通認識や共通言語をもつことが必要となります。

課題3 → 市社協・県社協が事業受託する意義

- 3-1. 都道府県・市町村においてソーシャルワーク機能をどこが担うのか？
- 3-2. 各種専門職やボランティア活動者などが共通認識や共通言語をもつ機会をどう創出するのか？

学んだこと：災害時における被災者の生活再建支援への対応の統括～課題1への対応策

- 1-1. 被災者支援に関して都道府県・市町村行政においてこの役割と機能をどこが担うのか？
- 1-2. 関係分野・領域の専門性に基づく支援の調整を可能にするためには、何が必要なのか？

学び：国庫補助（交付金）の活用

- ◆ どの事業を活用できるのか？ どの事業を活用するのか？

被災者の生活と生業の再建に向けた対策パッケージ

被災者見守り・相談支援等事業、被災高齢者等把握事業、…

- ◆ 事業を活用できない場合はどうするのか？

生活再建に向けた『相談支援』をどのような方法で実施するのか？

災害ケースマネジメントを機能させるために

『相談員（コーディネーター・マネージャー/市県）』の配置

フォーマル・インフォーマルなサポートの連携・協働による支援の構築、支援機関等との支援の調整・モニタリング・被災者支援から平常時の支援へのつなぎ等を担う人材

『支援基盤（社会資源、ネットワーク、会議体）』の整備

ケースマネジメントの実践に不可欠な「社会資源」を整備するために、支援フェースごとに支援課題を明確にし、ケース検討や話し合いを通してネットワークの形成を図った。

- 『総括生活支援員』としてケースマネジメント及び災害時支援に理解のある人材を外部雇用（待遇面協議）
- 『自治体連携会議の設置』『被災者見守り・相談支援ネットワークの形成』（市の支援課題対応資源の開発）
- 『生活支援相談員』として社協職員（社会福祉士）を配置、『見守り連絡員』は一本釣り雇用（生活者目線）

被災者見守り・相談支援等事業の活用

- 岡山県
保健福祉部 保健福祉課
被災者生活支援室
- 倉敷市
保健福祉局 健康福祉部 健康長寿課
被災者見守り支援室

被災者見守り・相談支援等事業の委託

- 岡山県
社会福祉法人岡山県社会福祉協議会
●岡山県くらし復興サポートセンター開設
- 倉敷市
社会福祉法人倉敷市社会福祉協議会
●倉敷市真備支え合いセンター開設

学んだこと：災害時における生活再建支援の連続性の確保～課題2への対応策

- 2-1. 都道府県による広域支援や近隣市町村の連携による応援体制の構築等自治体間の連携をどこが担うのか？
- 2-2. 分野横断の支援関係機関によるネットワークをどう活用するのか？

学び：自治体の担当窓口の明確化

◆ 被災時居住市町村外で住まいを確保、継続的な支援を要するケースは支援引継を行った連携支援や支援引継では互いの自治体の窓口を一本化

一つのケースに複数の部署が関わるためマネジメント担当部署を決めておく。事業実施状況等も異なり、他市からの被災者受入は自治体間での窓口調整が難しいため、県行政に互いのカウンターパートを決めてもらうように依頼。支援引継は、アセスメント結果と支援履歴などをまとめた引継シートを活用、必要に応じてケース会議を開催。

災害ケースマネジメントを機能させるために

『被災由来の支援と居所由来の支援』の連携

被災由来の支援制度は申請期限や減免期限などがあるため、被災時に居住していた市町村外で生活する世帯への支援は、居住市町村の支援者との情報共有による支援が必須。

『支援者支援の仕組』の構築

被災者も行政職員や支援者も初めての制度を運用することになるため、被災者支援の経験や知見を有する専門職等からの助言が欠かせないため、支援者への支援を事業化した。

- 要支援世帯引継に係る市町村間連携 事前支援調整会議、現居住地における見守り支援体制構築事業の実施
- 専門的課題への対応に関して支援者に助言を行う士業や医師等をアドバイザーとして派遣する事業の実施
- 市外避難生活世帯、市外生活再建世帯への居住地支援を継続するために県と共に市町村に出向いて説明

円滑な連携が図れた自治体（例）

- 岡山市
多機関の協働による包括的支援体制構築事業を実施していたため
 - 相談支援包括化推進員が窓口
 - 世帯の課題を把握するための「つなぐシート」の活用

被災者支援事業未実施自治体との連携～『支援会議』の活用

- 生活困窮者自立支援法第9条第1項に規定する支援会議設置及び運営に関するガイドラインについて
- 支援会議の実施に関するガイドラインの策定について
重層的支援体制整備事業においては、法第106条の6において支援会議を規定

学んだこと：災害時における生活再建支援の支援の連動性の確保～課題3への対応策

3-1. 都道府県・市町村においてソーシャルワーク機能をどこが担うのか？

3-2. 各種専門職やボランティア活動者などが共通認識や共通言語をもつ機会をどう創出するのか？

学び：圏域・分野を重ねる『相互理解』と『共通言語づくり』

◆ いのち・尊厳・くらしを共に守るために 点を支える面をつくる 地域における支え合いを支える
心を合わせ、目線を合わせ、力を合わせる『のりしろ型の支援』
 被災した方は、最終的な決断をするまでに気持ちが揺れ動くことが多いため、「待つ支援」、「寄り添い型の支援」、「意思決定に伴走する支援」という考え方が肝要。

災害ケースマネジメントを機能させるために『チームで支援すること』を大切にしてきた

『心合わせ：相互理解と学び合う場づくり』の徹底

① 出向く ➡ 支援課題の発見と課題への対応の場、② 研修 ➡ 互いを知り合う、学び合い、行動に活かすための場、③ 会議 ➡ 対話・情報共有、方策協議・合意・役割分担の場

『目線合わせ：目的共有と役割分担』の徹底

① 共通の物差し、視点をもつ ➡ 様式、ケースカンファレンス、② 何のために、何を、誰が、を可視化 ➡ 構造図、概念図、③ 導入・ふりかえりの重視 ➡ プロセスとプログラムのデザイン

『力合わせ：共通認識・共通言語づくり』の徹底

① めざす状態 ➡ 状態像2020、出口支援～重層的支援体制、② 生活再建 ➡ 地域生活支援、生活の場での状態確認、③ 連携、狭間をつくらない ➡ のりしろ型支援、タスキを変える

被災者（被災地の支援者）の声を聴き
 被災者（被災地の支援者）の立場に
 立って考える

- 被災者（被災地の支援者）が今感じている・考えている・行動できることを大切にすること。
- できていることに目を向け、あるもの活かすこと。
- 被災者の声を聴き、心情に共感し、今の意思決定を支持すること。
- 希望を持てるよう、意欲が湧くよう、声をかけ、タイミングが来るまで待つこと。
- 制度等の社会資源を自ら利活用できるよう、働きかけること。

● 市行政と市センターへの訪問（アウトリーチ）を徹底し、信頼関係を築き、対話により共に支援を構築する

● 生活者目線で見守り連絡員（非専門職）が傾聴を重ね、信頼関係を築き、適切なタイミングで支援をする

大規模災害後は 何が どのように 変わるのか

被災された方の人生が変わる

他者との関係性、物事のとらえ方、未来の可能性

被災した地域が変わる

人と人との関係性、地域の風景、産業や生業

災害後の日常は 災害前の日常とは 変わる

住民や地域のニーズや課題、必要とされるサービス制度や仕組み



誰が 何を どのように 変えるのか 変えないのか

何のために 誰が 何を どのように 変える必要があるのか

市町村で重要点化が必要となったこと（例：倉敷市）

課題：コーディネート機能

被災者支援の
実施体制に変える

ニーズの顕在化・増加
への対応

ハブ機能を果たす人材の配置
事例：困窮対応・障がい世帯対応相談員

生活再建・住まい確保
への対応

情報統合によるハイリスク世帯発見
事例：全戸把握事業・見守り世帯番号

支援調整・再資源化や
開発（事業化）の機能

庁内調整を所管する室等の設置
事例：三室・個別支援・再建加速会議

対応者（要支援者）の
増加・ニーズの多様化

資源調整（再資源化・資源開発）
要点：多分野・業種の民間支援との連携

支援資源につなぐ
支援体制に変える

被災時居住地自治体と
現居住地自治体間連携

県域における支援ネットワーク
要点：都道府県の受援・支援の調整機能

アセスメント・マネジ
メントの質の確保

意思形成・意思決定・権利行使
重点：研修デザイン、人財育成、ツール開発

生活再建を促進するために
一人ひとりに寄り添うこと
伴走すること（つながる・
つなげる・つなぎなおす）

倉敷市対象は約**5,800**世帯
うち未把握世帯を除き日常生活
住まいの再建において情報提供
地域支援以外に何らかの支援が
必要な世帯は約**64.6%**
[R1.10月時点]

発災後約1年後のH31(2019)年時点の資料であり被災された方の状況や支援の状況によって変わることがあります。

ケースマネジメントを基盤とした支援を通して見えてきた課題

1. ケースマネジメントを支える「**根回し力**」の強化

つながり方を探しはたらきかける“裏”のファシリテーション：連携・協働関係の形成

2. 圏域ごとに「**多分野・多業種がつながる場**」の創出

つながり方を探しはたらきかける“表”のファシリテーション：プラットフォームの拡張

3. ケースマネジメントを「**機能させる基盤**」の構築

調整機能の発揮による体制整備

包括的に対応できる連携・協働の基盤整備

4. 不足するものは「**つくればいいとの発想**」と能力強化

難しさやしんどさを抱える支援者の“後”からの支援：研修・人材育成のプログラム開発

5. 支援を支える「**支援者を支援するシステム**」の構築

難しさやしんどさを抱える支援者の“後”からの支援：専門職・アドバイザー派遣の仕組化

生活ステージごとに個人・世帯・地域レベルで生活の変容と課題をとらえ支援を考える

大切にしてきたことは、被災した方の生活ステージや生活の場ごとに、災害に伴う『地域社会の変化』『地域住民の生活の変容』に焦点化してアセスメントを行い、支援を考え展開することだった。また、被災市町村の地域性や被災者個々人の個別性を踏まえつつ、単独の市町村域では解決が難しい課題は、県域で支援体制を構築し、対応していくことも求められた。また、『重層的支援体制整備事業』が創設されたことにより、被災者支援制度の終了後も支援継続を要する世帯の支援引継先として事業を活用できることから、機能移行を意図して、後方支援を進めてきた。

災害前よりも地域の住民や支援者の問題対応力が高まっている状態
包括的な支援体制の構築・ソーシャルワーク機能の強化



岡山県における平成30年7月豪雨による災害

出所：岡山県平成30年7月豪雨災害記録誌「はじめに」令和2(2020)年3月

平成30年7月豪雨災害は、岡山県がこれまでにほとんど経験したことのない規模の災害になりました。7月5日から7日にかけて本県を襲った記録的な大雨は、堤防の決壊や越水、内水氾濫など甚大な浸水被害、土砂災害を引き起こしました。95人(86人*)もの方々のかけがえのない命が失われ、今なお3人*の方が行方不明となっており、4千人を超える方々が不自由な避難生活を余儀なくされております。浸水等による建物被害は県内全域に及び、全壊した住家が約4,800棟*、非住家も含め全壊、半壊、一部損壊など何らかの被害を受けた建物は19,000棟を超えるなど甚大なものとなり、道路や電気、水道、通信網などのライフラインも大きな被害が発生し、農林水産業や商工業、観光業等は深刻な打撃を受けました。さらに、大量に発生した災害廃棄物は、復旧・復興への大きな課題となりました。*記録誌作成時点

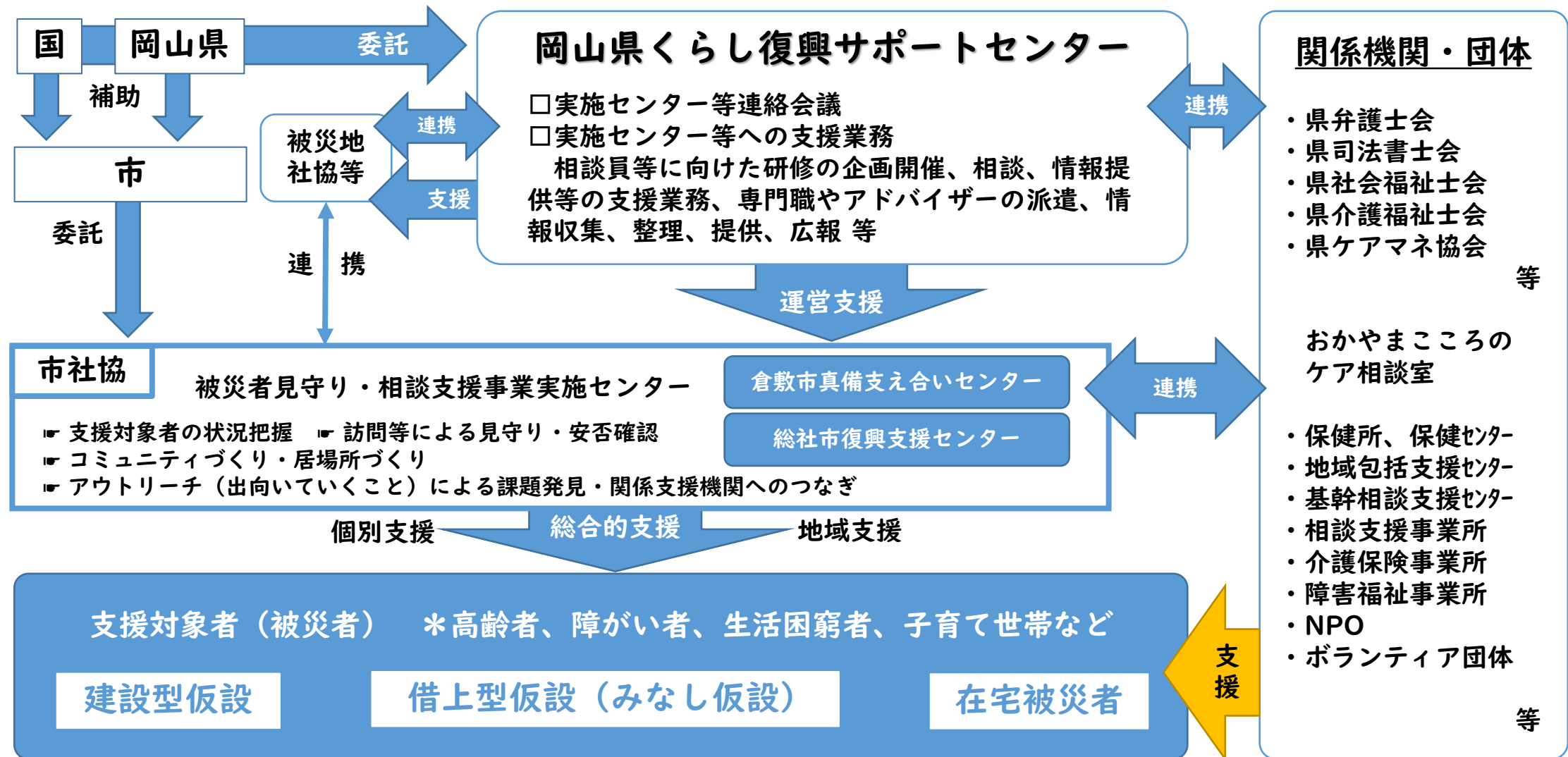


岡山県における平成30年7月豪雨に伴う被災状況と支援の現況

- 平成30年7月5日から7日にかけて岡山県を襲った記録的な大雨は、甚大な浸水被害を引き起こした。災害関連死も含め 95名もの方々のかけがえのない命が失われ、今もなお 3名の方が行方不明となっている。全壊・半壊は 8,195棟、床下浸水を含むと 16,379棟の住家被害があった。応急仮設住宅（建設型・借上型）の入居戸数は、最も多かった平成30年11月には 3,415戸 9,074人となり、多くの方々が不自由な生活を余儀なくされた。
- 岡山県では、平成30年8月に「平成30年7月豪雨災害からの復旧・復興ロードマップ」を策定し、被災者の生活や暮らしの再建を支援する取組を進めてきた。平成30年10月に岡山県は「被災者見守り・相談支援事業に係る市町村支援業務」を社会福祉法人岡山県社会福祉協議会に委託、被災者の見守りや生活相談を行う市町村を支援する「岡山県くらし復興サポートセンター」を開設した。同日、「被災者見守り・相談支援等事業」を倉敷市は社会福祉法人倉敷市社会福祉協議会に委託し「倉敷市真備支え合いセンター」を、総社市は社会福祉法人総社市社会福祉協議会に委託し「総社市復興支援センター」を開設した。
- これら取組の結果、令和5年8月末時点で、すべての応急仮設住宅の入居世帯数は住まいを確保し、それぞれの生活再建に向かっている。しかしながら、住まいは確保できたものの、被災前とまったく同じ生活を取り戻せるわけではなく、身体的・精神的・経済的に課題を抱え、今後も継続的な支援を要する状況におかれている世帯もいる。具体的には、8050的な状況にあり中長期的には経済的困窮や社会的孤立のリスクが想定される世帯、応急的な修理をした罹災住家で長期間生活しており健康面への負の影響が懸念される世帯、離婚や死別等で家族構成や関係が変化し安定した生活を営むことが困難になった世帯、やむをえず転々と移住することにより、これまでのつながりが弱体化したり断ち切られたりして、認知機能が低下したり、アルコール依存を高めることも起こっている。そして、かけがえのない存在を失い、いまだ深い悲しみにある人々もいる。

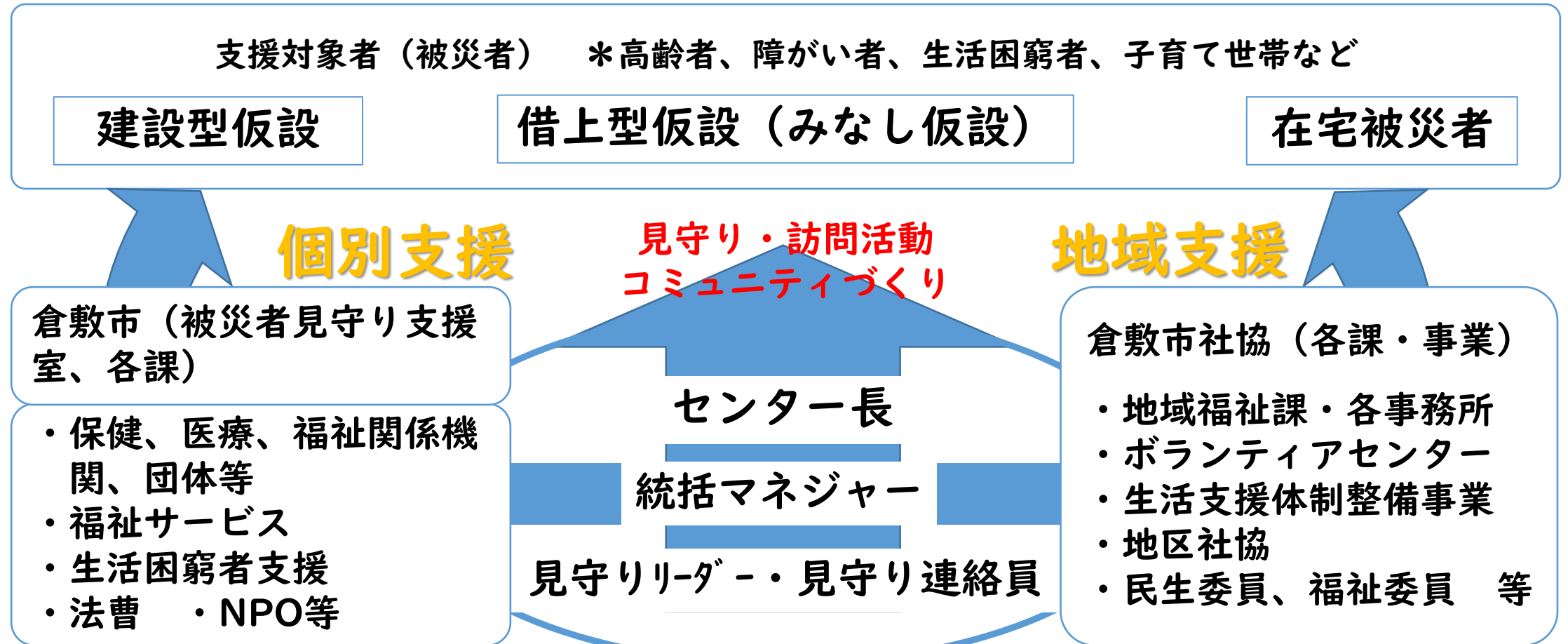
【県センター開設時】被災者見守り・相談支援等事業に係る市町村支援業務体制

平成30年7月豪雨で被災された方々が、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、倉敷市・総社市では被災者見守り・相談支援等事業を実施するセンターを10月1日に設置し、孤立防止等のための見守りや、日常生活上の相談支援・生活支援・住民同士の交流の機会の提供等を行ってきた。岡山県では市町村が設置したセンターの後方支援をする「岡山県くらし復興サポートセンター」を設置した。



【倉敷市センター開設時】被災者見守り・相談支援等事業の実施体制

平成30年7月豪雨で被災された方々が、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、倉敷市では被災者見守り・相談支援等事業を倉敷市社会福祉協議会に委託、10月1日に事業実施センター「倉敷市真備支え合いセンター」を設置し、孤立防止等のための見守りや、日常生活上の相談支援・生活支援・住民同士の交流の機会の提供等を行ってきた。



【行政（倉敷市）：事業構築時】倉敷市における被災者見守り・相談支援等事業の実施体制

見守り・相談支援等

倉敷市社協

- 体制
 - ・ 真備支所等とも連携しつつ、支援を実施
- 活動の主体
 - ・ センター長（社協職員）
 - ・ 相談員（社協職員）
 - ・ 見守り連絡員
- 活動内容

県社協が研修を実施

- 仮設住宅等におけるコミュニティづくり
 - ・ 真備地区での生活に戻れるように、地元との縁を保ち続けられるための支援を実施（地元の情報の発信（チラシの配布等、地区同窓会の開催等））。
 - ・ 相談員等が、入居者の被災前の活動を活かしながら、仮設住宅におけるコミュニティの活性化を図る（サロン、畑仕事等）。

- 見守り・相談支援
 - 見守り・安否確認等を行い、課題を抱える入居者に対しては、市役所等の相談支援・関係支援機関へのつなぎを行う。

被災高齢者等の現状把握 （保健所による全戸把握等）

- 活動の主体
 - ・ 保健師
 - ・ ケアマネ協会 等
- 活動内容

在宅の被災高齢者等に対し、戸別訪問等による早期の現状把握、関係支援機関へのつなぎ等を実施。

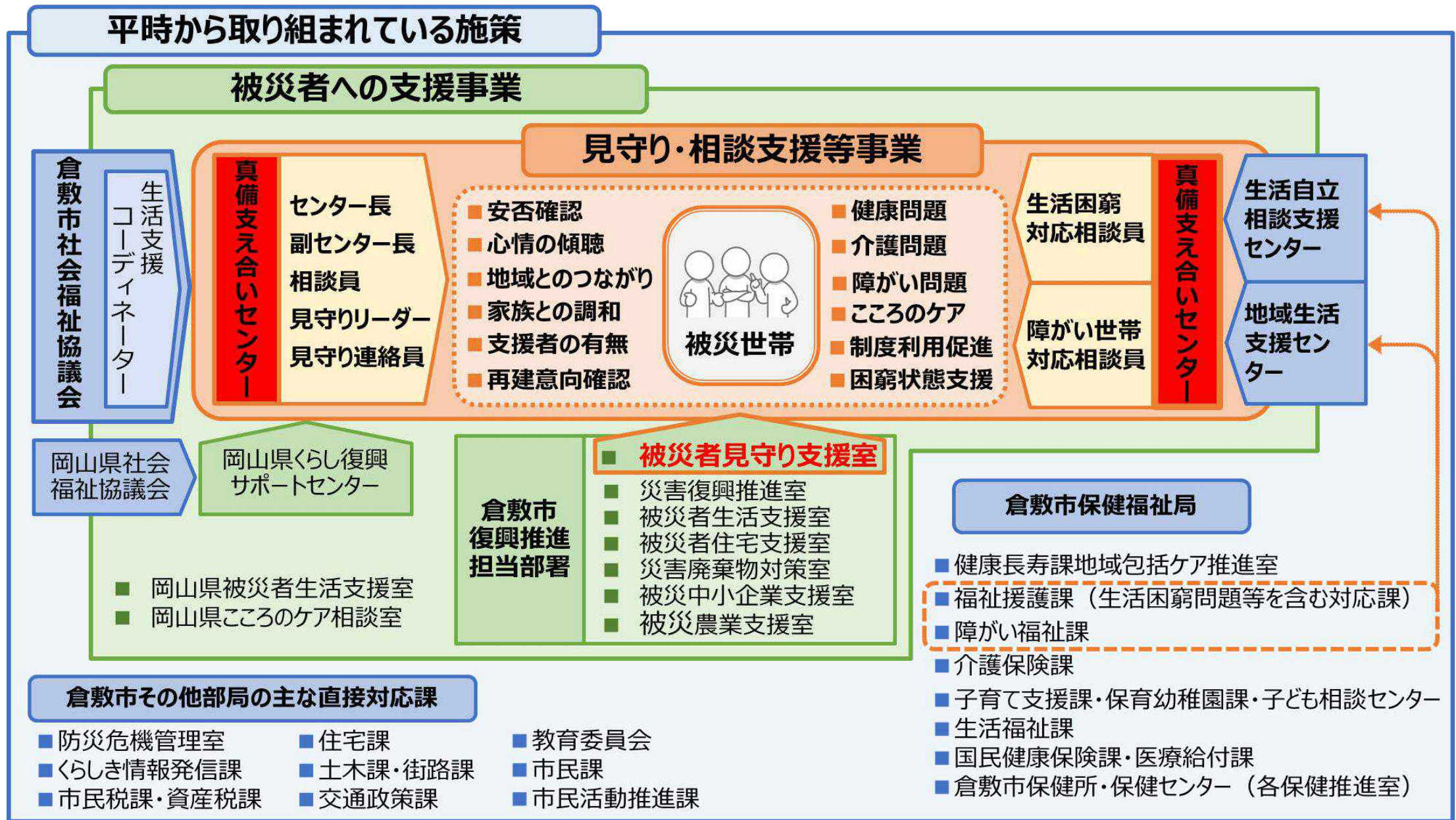
全戸訪問で得た情報を、提供・連携

関連支援機関

- ・ 市役所
 - 本庁：保健福祉・住宅・まちづくり・教育等
 - 保健所
 - 真備支所
- ・ まちづくり推進協議会
- ・ 関係支援機関・事業者等

連携

【行政（倉敷市）】倉敷市における被災者見守り・相談支援等事業の実施体制



ケースマネジメントを基盤とした被災者支援と見守り・相談支援事業との連携

いのち・尊厳・くらしを共に守る

何のために？

被災地の住民ひとりひとりが、それぞれの環境の中で、
安心した暮らしを営むことができるようになるために

何を？

被災地の地域社会の助け合いの力を取り戻し、
今まで以上に大きな支え合いのまち（コミュニティ）にしていくことを

一体的支援

個別支援

個別の課題×個別に解決

地域生活支援

個別の課題×地域ぐるみで解決

地域支援

地域の課題×地域ぐるみで解決

どうやって？

相談というスタイル（行動の仕方）の見守り活動・支援活動を通じて

相談とは…
個別の問題を
他者の知見を
活用して
解決していく
ための
コミュニケーション



倉敷市真備支え合いセンターを設置し



見守り連絡員・見守りリーダー・相談員を配置して
関係機関等と連携・協働して一体的支援活動を通じて実現する



選択肢が
増える
選択できる力
がある状態を
めざす

見守り連絡員
見守りリーダー
相談員は
何のために、何を、
どうやるの？



倉敷市における被災者
見守り・相談支援等

「対話：経験を学び合おう」原田主幹部分

- ★ 仮設住宅入居者の被災前の活動を活かしながら
- ★ 地元との縁を保ち続けられるための
- ★ 生活困窮者の自立支援
- ★ 真備地区での生活に戻れるような

気づく

聴く

答える

築く

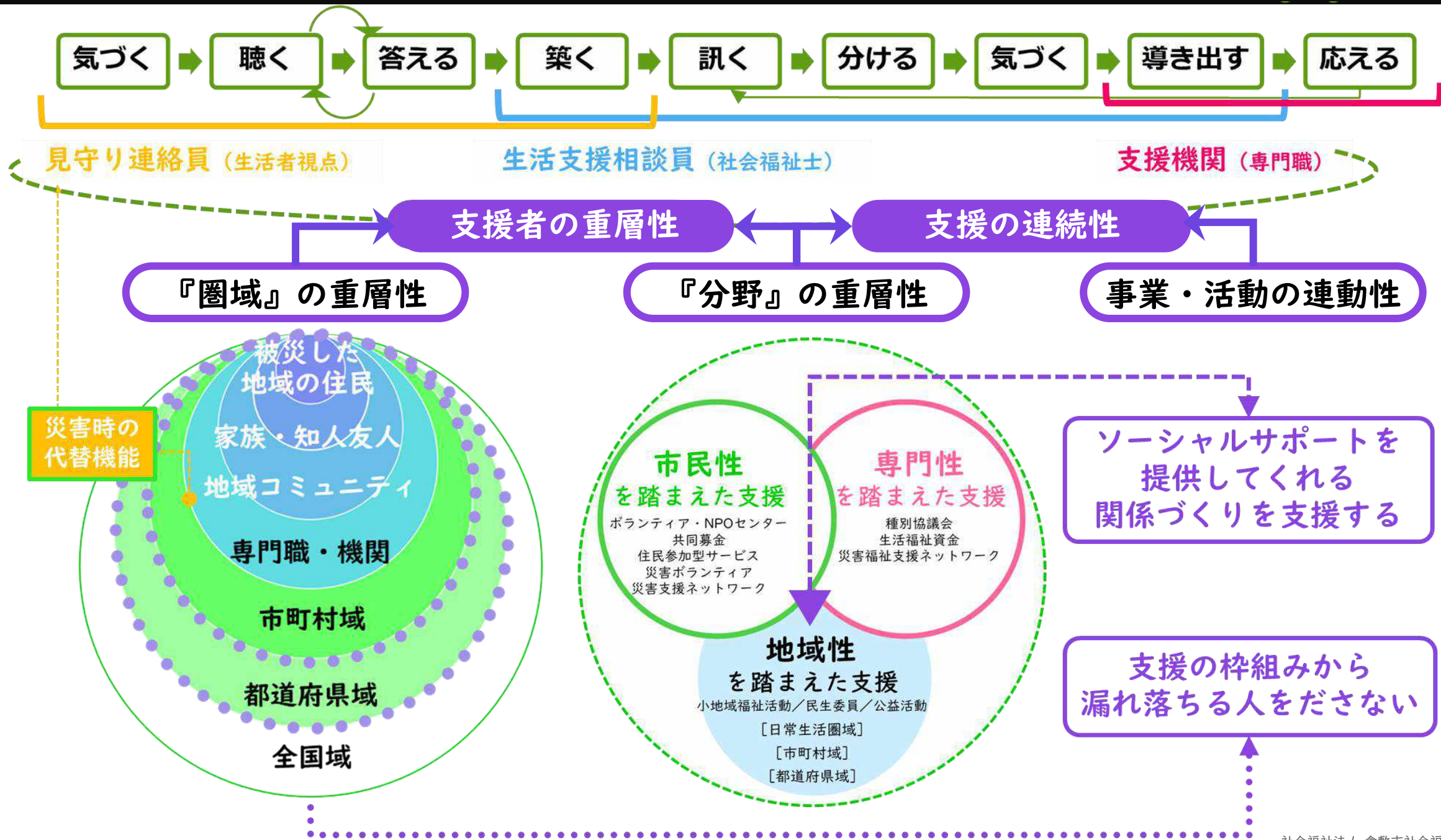
訊く

分ける

気づく

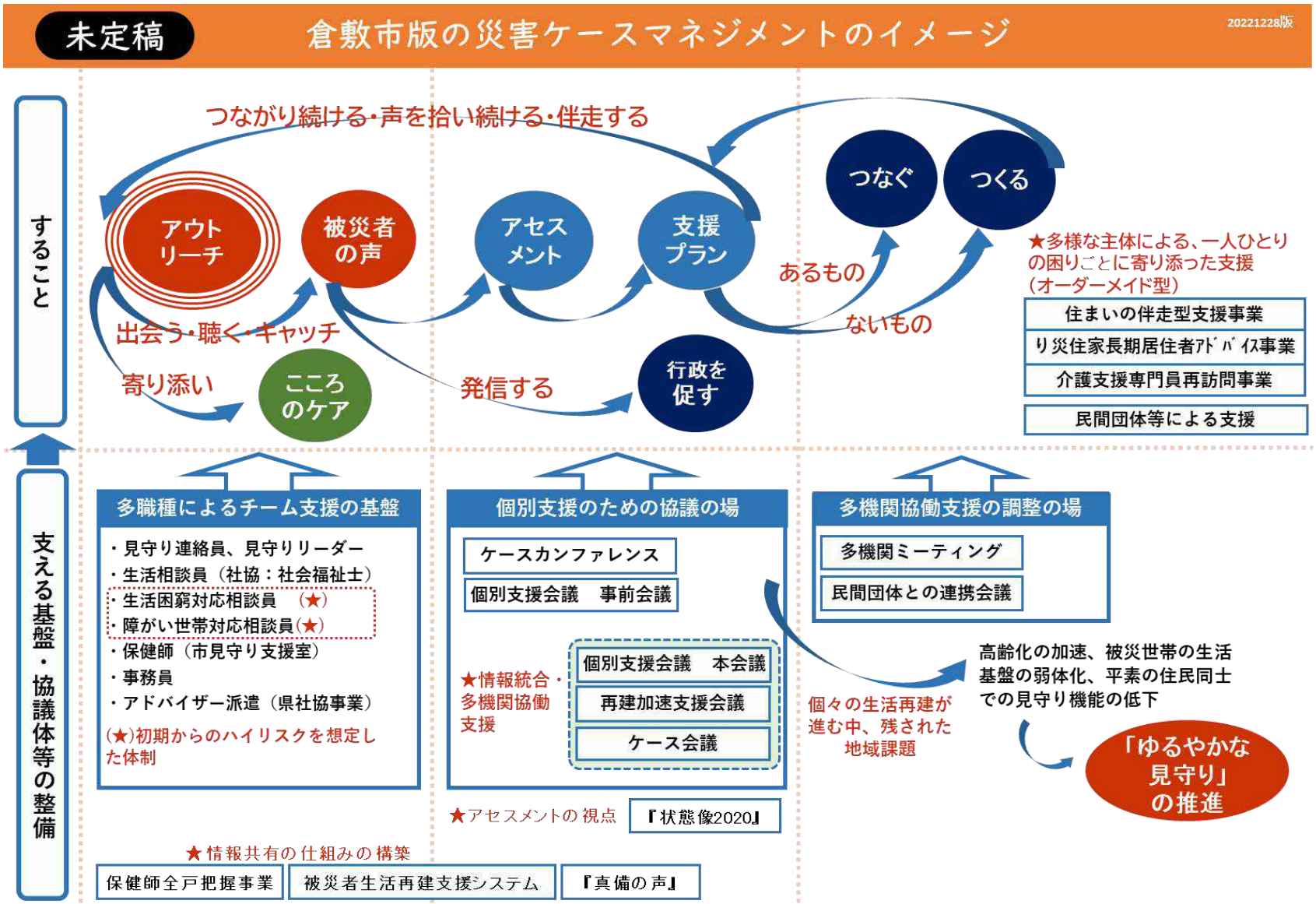
導き出す

応える



住まいの確保・生活の再建・望む暮らしの実現

「相談から、必要な支援を明らかにし、支援関係を取り結ぶ、足りない資源は組み直したり創り出す」倉敷市版災害ケースマネジメントからの学び



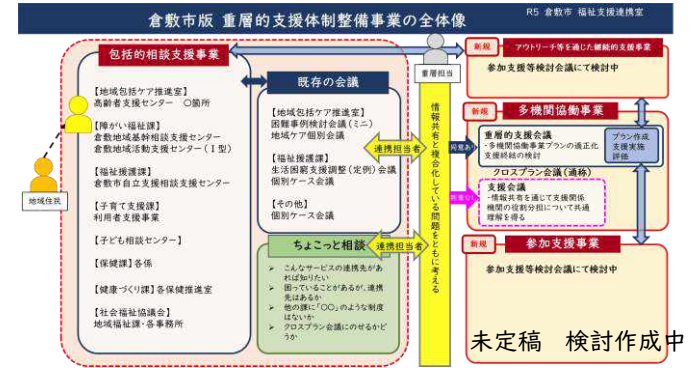
ケースマネジメント手法の活用

“つなぐ等” ためには？

- ① 基盤を整える：整備
- ② 入口をつくる：訪問
- ③ 支援を整える：調整
- ④ 出口をつくる：開発

重層的支援体制整備事業の活用

誰が、何と何を、どう “つなぐ” のか？



被災者を取りまく支援制度等の概要【イメージ図】

※既に終了した制度等も含む

【健康・医療】

【地域交流・住民組織】

平時から取り組まれている施策

被災者への支援事業

見守り・相談支援等事業



被災世帯

- 保健師の訪問等による相談支援
- 医療保険制度からのサービス
- 子育て支援センター等での支援事業
- 高齢者(地域包括)支援センターによる支援
- 介護保険制度からのサービス
- 障がい福祉(総合自立支援制度)からのサービス
- 保育園
- 幼稚園
- 一時保育

介護支援専門員再訪問事業

被災者障がい者等相談支援事業

- 健康問題
- こころのケア
- 心情の傾聴
- 安否確認
- 介護問題
- 障がい問題

制度利用促進

- 介護保険料・サービス等利用料の減免
- 保育料等の減免

- 被災支援ボランティア団体・民間団体による生活支援

- 家族との調和
- 支援者の有無
- 地域とのつながり
- 再建意向確認
- 困窮状態支援

被災者生活困窮自立相談支援事業

- り災証明
- 生活再建支援金
- 災害義援金
- 生活困窮者自立相談支援

- 生活支援コーディネーター

- 被災者向け地域のサロン
- 建設型仮設住宅向けサロン

- 災害ボランティアセンター

「絵手紙」等寄り添い活動

住まいの伴走型支援事業

長期居住者アドバイス事業

- 応急修理
- 応急仮設住宅
- 公費解体

- 被災高齢者向け住宅再建支援事業(リバースモーゲージ型融資)
- 災害公営住宅

- 市営住宅

- 町内会
- まちづくり協議会
- 地区社協
- 民生委員等
- 愛育委員
- 栄養委員
- 環境委員
- 地域サロン

【介護・福祉】

【住まい・経済】

ニーズや課題が不明確な方に対する支援の増加

見通しの立たなさや漠然とした不安感など、被災された方が置かれている状況や心情に寄り添いながら話を聴いてくれる存在が必要であった

→ 災害前

民生委員など福祉支援、買い物先やご近所での何気ない会話や学校や趣味の仲間などの知人や友人

→ 災害後

民生委員等も被災して支援の関与に温度差がある、「ふくしの人」という被災者の抵抗感もある

★生活者目線のインフォーマルな支援者の育成が必要

非専門職である地域住民が生活者としての立場で支援に参加した

▶ 平成30年7月豪雨の際にとった対応策

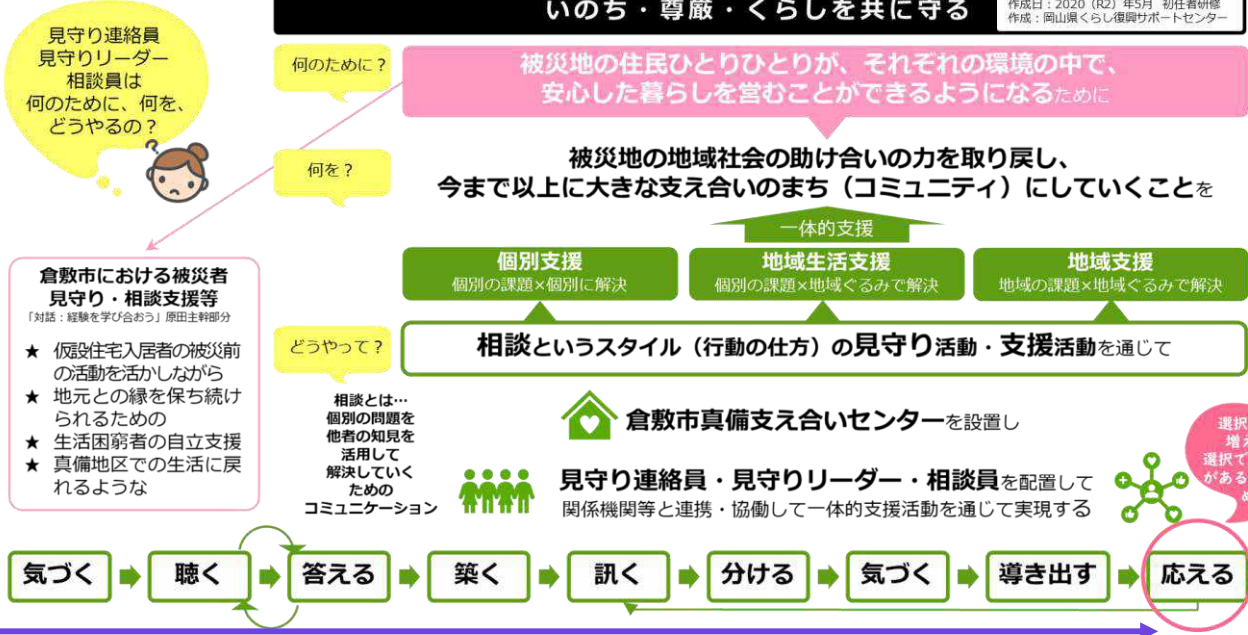
- ・ 被災者のために何かしたいと想いをもった地域住民を「見守り連絡員」として雇用した
- ・ 雇用後に「専門知識・技術取得型研修」ではなく、福祉の価値を体現できるようになることをめざした「態度・姿勢習得型研修」を実施し、実践からの学びを重視し育成を図った

社会福祉法人による「地域における公益的な取組み」の種
支援終了後は災害時の支援経験がある福祉人材として雇用

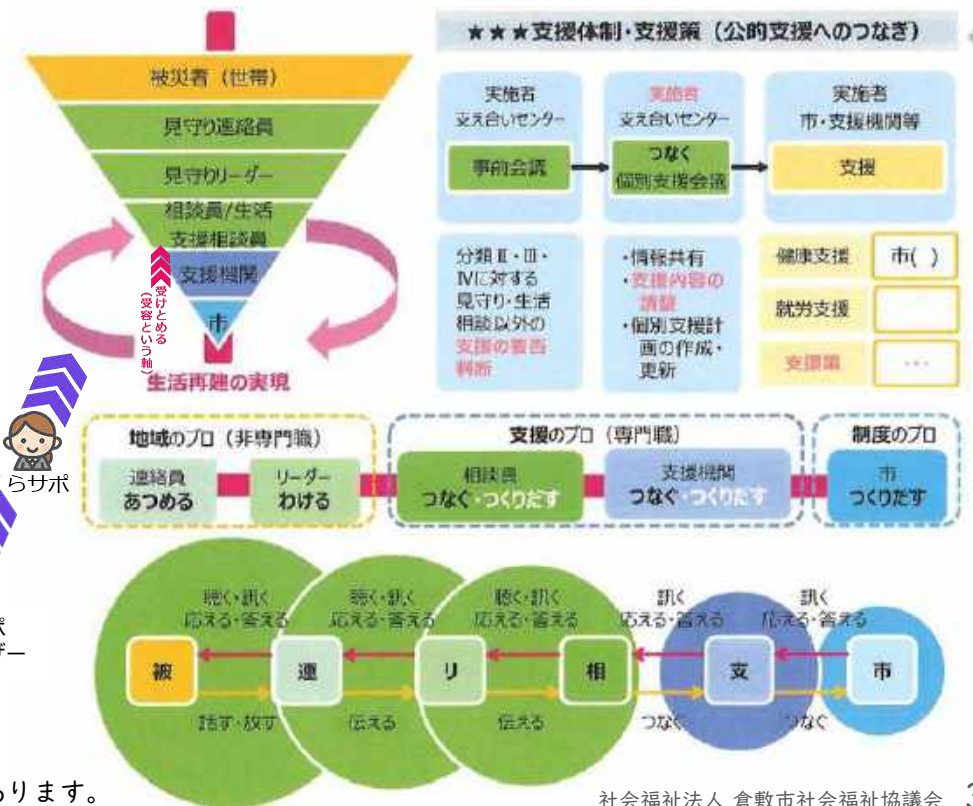
被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を創出したのか

見守り連絡員の役割と機能

研修や会議は、「相互理解」「目線合わせ」「共通言語づくり」を通じた連携・協働の促進の場ととらえ、「実践につなげる」ことを意識した。多様な支援者がチームで支援しているため、誰がどのような機能を担っているのか、各職種がどのように連携しているのかの明示も心掛けた。



- 被災者見守り・相談支援において**大切にしていることは「生活をとらえる視点」**です。同時に「異なる専門性をもつ多職種の視点（観点）」が重要になります。
- そこで、図のように**支援を構造的にとらえる**こと、各段階の**支援者が相互に連携する関係性をつくる**こと、そのために研修を学び合いの場として企画実施してきました。
- 被災者を支援者が受けとめ、その支援者を別の支援者が受けとめるといふかわりによって**チームアプローチを機能させる**ことを促進し、センターへの**アウトリーチ支援を重ねながら客観的・俯瞰的に支援をとらえ**、生活再建が加速するようなはたらきかけを意図してきました。



発災から約半年後のH31(2019)年時点の資料であり被災された方の状況や支援の状況によって変わることがあります。

家族関係のストレスや悪化に対する支援の増加

住宅再建の意向や能力の把握と同時に、被災した方の状況や心情を受けとめ、世帯のアセスメントや世帯に介入ができる支援者が必要であった

→ 災害前

保健師、障害分野・困窮分野・子ども分野・介護分野など属性に応じた支援者のかかわり

→ 災害後

既存制度サービスで一定程度対応可能だが量の増加の負担が大きく人員や財源確保も課題となる
制度サービスによる支援を望まない世帯への対応を担う支援者の確保が難しい現状がある

★意思形成・決定支援が可能な支援者との連携が必要

既存制度サービスの分野別専門職と連絡員・相談員とが連携した

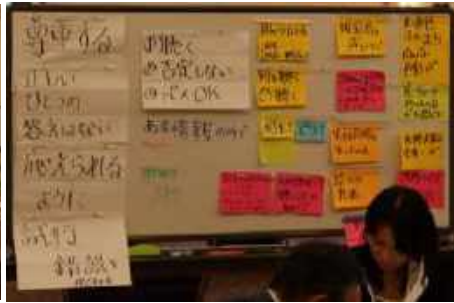
▼ 平成30年7月豪雨の際にとった対応策

- ・ 被災者見守り・相談支援等事業実施センターに障害対応相談員と困窮担当相談員を配置した
- ・ 支援ネットワークの形成と会議を通じた専門職との関係構築、アドバイザーを派遣した

社会福祉法人による「地域における公益的な取組み」の種
災害時福祉支援活動への参加、平時の制度理解と力量形成



- 生活にかかわる多様な分野・業種との関係構築、目線合わせ、現状と課題の共有を行う「被災者見守り・相談支援ネットワーク」を形成し、専門的課題に関して**市町村の相談員などの支援者を支援する専門職・アドバイザーを派遣する体制を構築**しました。
- 市町村は、外部からの支援に対する抵抗感が強い傾向があったため、**外部の専門職等との連携で得られる成果や効果を実感してもらうこと、派遣者との相互理解を図る**ことを意図して、ネットワーク会議では、ケース検討の模擬などを行いました。
- やはり、平常時からの**顔の見える関係づくりや派遣専門職との相互理解、共通言語づくり**が大切だと実感しました。この会議を契機として、「専門職・アドバイザー派遣」が動き出し、専門的課題に関する相談員等の支援者との連携が強化されました。



発災から約半年後のH31(2019)年時点の資料であり被災された方の状況や支援の状況によって変わることがあります。

サービス利用増加と新たなニーズや課題への対応

既存の制度サービスで対応すべきことと、災害時特有のニーズ・課題とを整理し、支援を調整する仕組みや調整役が必要であった

→ 災害前

既存制度サービスのケース会議等で対応するが、支援者の力量によって対応範囲が異なっている

→ 災害後

既存制度サービスの支援者は災害時特有の制度等も含む資源の理解が不足しており対応が難しい
新たなニーズや課題の量も多く、既存の体制では対応が困難であることや財源確保も課題となる

★ 既存サービスの拡充、再資源化・資源開発が必要

相談内容から必要な支援を提供するための資源をつくりだした

▼ 平成30年7月豪雨の際にとった対応策

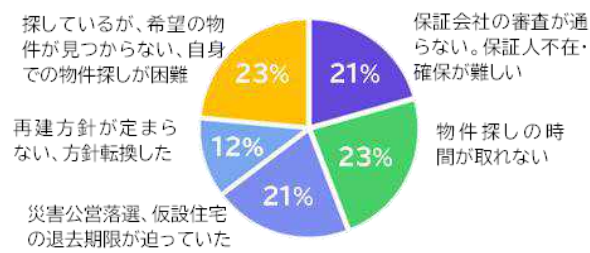
- 各種会議体の構築による必要資源の明確化、住まいの伴奏型支援事業等の資源を創出
- 市町村による支援と連動した生活再建相談窓口事業、引っ越し費用前払い等の資源を創出

社会福祉法人による「地域における公益的な取組み」の種
法人が有する資源の提供や法人のネットワークを活かした支援

岡山県くらし復興サポートセンターが取り組んだこと：市町村の取組と連動した既存サービスの拡充、資源の創出



- 下図のような理由で住まいの確保が困難な世帯への支援のために「**生活再建相談窓口**」を設け、県が指定する居住支援法人かつ岡山県居住支援協議会の構成員である（特非）おかやま入居支援センターに業務を委託しました。
- さらに、県及び市行政とセンター等が「**再建加速支援会議**」において**世帯の現況の共有と支援目標ならびにアプローチや時期等の方針協議**を行い、倉敷市の住まいの伴走型支援事業と連携しながら、住まい確保を促進しました。
- 住まいの再建方法に関する意向が家族内で異なっていたり、経済的な理由等により応急的な修理のみを行った罹災住家で長期間生活していたり、建築士や弁護士、ファイナンシャルプランナー等との連携支援が必要な世帯もいらっしゃいました。



再建加速支援会議（倉敷市・岡山県・市センター・県センター）

被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか

市町村センターにおけるケースマネジメントのバックアップ：県センターによる資源創出

「被災者生活再建相談窓口事業」住まい確保に関する「重層的な」支援体制の構築

恒久的な住まいの確保など生活再建が困難な被災世帯に対し、岡山県くらし復興サポートセンターが生活再建相談窓口を設置し、被災世帯に応じた生活再建を支援している。岡山県くらし復興サポートセンターは、県が指定する居住支援法人であり、岡山県居住支援協議会の構成員である特定非営利活動法人おかやま入居支援センターに業務を委託。被災者生活再建相談窓口は、転居先候補物件（市営・県営住宅等含む）等の情報提供や申込支援、保証人等に関する相談支援を行っている。倉敷市の「住まいの伴走型支援事業」との役割分担が肝要であった。

点を支える面をつくる～地域を基盤とした多機関協働による総合相談・生活支援体制整備

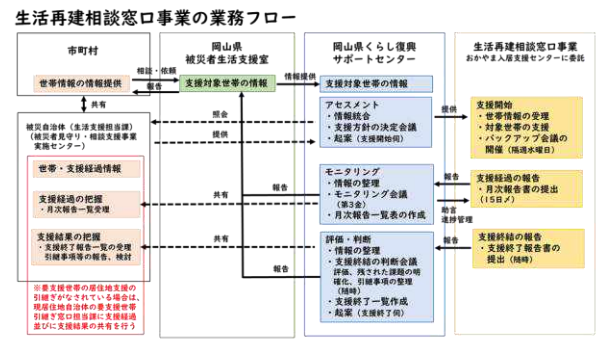
被災者の生活再建に向けた自治体連携

生活の場における支援の実施に向けた行政間・社会福祉協議会間の連携促進
～恒久住宅移行期における被災者生活支援相談活動の課題整理・対応協議

協議テーマ「発災から2年4か月 これからの支援を考える

～被災者の声を聴き、心情を受けとめ、被災者の立場に立つ～

- 恒久住宅での生活が始まる時期は、度重なる生活環境の変化による身体的疲労や近隣との新たな人間関係からストレスを抱える可能性が高く、健康支援や心身のケアとともに、再建先での新たなコミュニティづくりや見守り体制の再構築など生活定着に向けた支援が求められます。
- 一方、応急仮設住宅の供与期間延長決定数は753世帯（R2.11月末時点）にのぼり、収入の減少、健康の悪化、家族内での再建意向の不一致、保証人の不在、希望物件の不足など、住まいの確保に関わる悩みや不安を抱えている世帯もいらっしゃいます。加えて、被災者を取巻く課題も時間の経過とともに個別化・複雑化してきました。このような状況においては広範なニーズへの対応が求められ、被災者の現況把握やアセスメントが肝要になるとともに、地域の福祉力を高めていくアプローチも必要となり、「多様な担い手や専門職・機関との連携・協働」「個と地域の一体的支援」「予防的アプローチ」が支援課題となってきます。発災から2年が経過し、被災者・被災地のニーズが多様化する中、よりきめ細かい支援を行っていくことが重要です。
- そこで、いま一度、支援関係者が既存の制度・サービスでは対応が難しいニーズに対して必要なサービスや支援方法を生み出す視点をもつことやアウトリーチによって生活課題を的確に把握した上で支援することの意味を再確認するために、生活支援相談活動の歴史的経過、支援課題への対応状況を共有しました。これを踏まえて、支援課題となっている「**住まいの確保が課題となり生活再建が進まない世帯への支援方法**」について方策を協議することとしました。



- 相談員がきいた「住まいの再建に課題を抱えている被災者に共通する声」
- 「災害公営住宅や市営住宅などの抽選において落選を繰り返すことで、生活再建・生活設計が遠のいていく。生活の基盤である住居が決まらない精神的負担が増している。」
 - 「子ども入学・卒業などが集中する年度末を迎え、対応に苦しんでいる。そのうえ、支援制度の期限が重なり、転居の期限も迫るなど、幾重の苦しみがある。」

倉敷市真備支え合いセンターは、「見守り支援事業における住まいの伴走型支援」を事業化し、センターに相談員を配置、見守りや生活面の支援と住まいに関する専門的支援とを一体的に提供する仕組みをつくっています。被災者の方の「どこに住みたいか、どのような生活をしたいのかなどのご本人の意向」を第一に、丁寧な支援をしています。倉敷市外に住むことを選択した方にも同様の支援ができるように、県被災者生活支援室も含めた会談体を設置し、住まいの再建支援と福祉的支援に関わる支援関係機関が情報共有しながら、役割を分担し、支援を進めています。

住まいの再建においても、被災時居住市町村による支援だけではなく、物件情報の提供や保証人問題の解決等に関する専門領域の支援、市営住宅の入居等に関する市町村間町など、県域における支援調整機能の必要性があり、県域の生活再建相談窓口を開設することとなりました。

県から指定を受けた居住支援法人の1つであるNPO法人岡山入居支援センターに、支援業務を委託し、被災者を訪問して再建方法に関する要望や支障となっていることなどを聞き取り、生活再建に向け、福祉的支援と共に住まい確保の課題に対する支援をしています。

現居住地における包括的相談支援体制の構築

現居住地の市町村が対応すべきことと、被災時居住地の市町村が対応すべきことを整理し、現居住地での支援体制を整える調整が必要であった

→ 災害前

住民登録（住民票）の有無が支援の前提となる場合が多い

*住民登録市町村と異なる市町村でサービスを受けることが可能な制度サービスもある、支援担当者によるケース会議開催

→ 災害後

市町村行政は現居住地への住民登録がない場合は被災時居住市町村が支援すべきとの認識が強い
被災規模や市町村の財政力によって国庫補助事業の活用が異なる中、財政的にも公的支援は難しい

★ 生活課題の明確化、公的支援と民間支援の連携が必要

支援者間のコミュニケーションの促進と事業化により資源を創出

⇓ 平成30年7月豪雨の際にとった対応策

- ・ 支援の引継支援、県内社会福祉協議会の協力による初回訪問への被災者居住市町村社協職員同行、被災時居住市町村外で生活する世帯に対する居住地での見守り支援体制を構築

◎ 社会福祉法人による「地域における公益的な取組み」の種
災害時の支援経験を培う人材育成の機会として参加

被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか

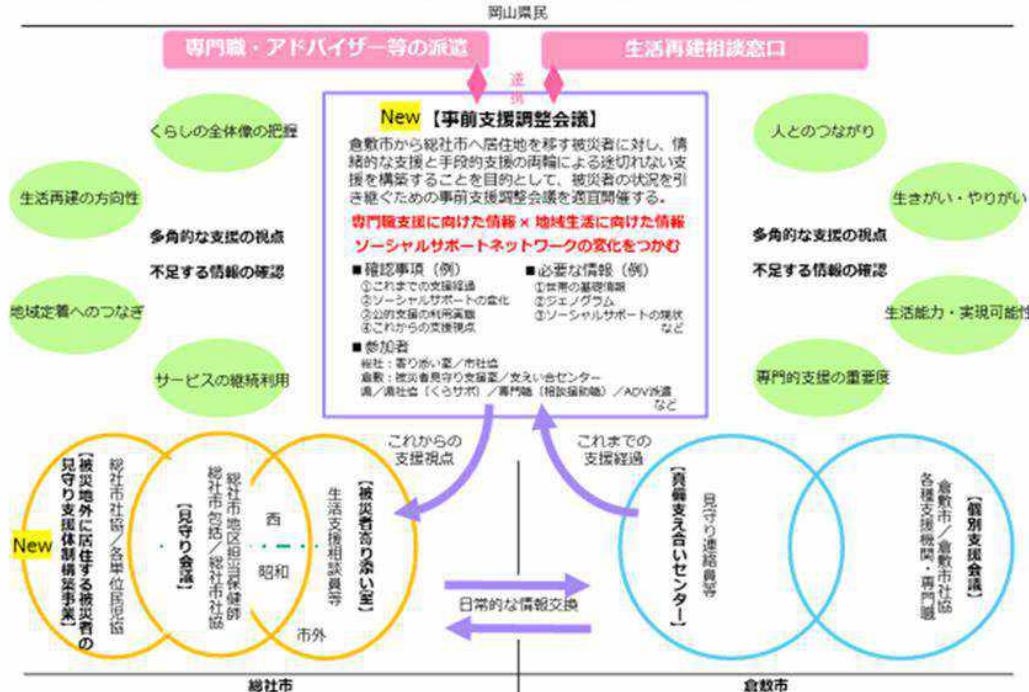
市町村センターにおけるケースマネジメントのバックアップ：県センターにおける資源創出

「要支援世帯引継に係る市町村間連携 事前支援調整会議」

倉敷市と総社市は被災者見守り・相談支援等事業を実施しているため、それぞれの自治体で「支援の視点」「ききとり項目」「アセスメントによる支援区分や見守り頻度」等が異なっている。そこで、要支援者を引継ぐ場合は、岡山県くらし復興サポートセンターが要支援者の世帯基本情報シート・訪問記録を読み込み、各々のシートに転記するとともに各市の「ものさし（支援区分、見守り体制等）」に置き換えたうえで、「事前支援調整会議」を開催した。被災時居住市町村外での生活世帯は、これまでの社会的なつながり、生活環境が変化することから、とくに「ソーシャルサポート」の変化を捉えること、「ソーシャルサポートネットワーク」の再構築が求められる。したがって、事前支援調整会議では、要支援世帯の支援者が、この観点からの支援経過情報を丁寧に共有することを重視した。両市ともに、被災時とは異なる市町村で生活する世帯の支援連携はもとより、支援機関や民生委員等との支援者への支援のつなぎなどは、ケースごとに必要に応じて必要な支援者が必要な情報を共有したり支援方針を検討するといった「目線合わせ」を丁寧に行うことで、切れ目なく適切なタイミングで支援を行ってきた。

要支援世帯引継に係る自治体間連携 [市町村域]

事前支援調整会議・被災地外居住被災者の見守り支援体制構築事業 [委託：要支援世帯が居住する市町村社会福祉協議会]



要支援世帯引継に係る自治体間連携 [倉敷市-総社市]

事前支援調整会議の展開

■事前支援調整会議

目的：居住市町村が変わっても途切れることのない支援を構築する
目標：両市で行う支援の視点や支援基準（ものさし）を整理する
倉敷市のものさし → 総社市のものさし
成果：居住市町村が変わっても必要な支援を受けられる



①倉敷市のものさし (状態像2020・支援区分)

支援区分	状態像	支援区分	支援区分
A 優先対応	0・1・2・3・情報なし	I・II・III・IV	
B 定期的見守り	0・1・2・3・情報なし	A 優先対応	
C 定期的見守り	0・1・2・3・情報なし	B 定期的見守り	
D 自立状態	0・1・2・3・情報なし	C 定期的見守り	
E 未確認	0・1・2・3・情報なし	D 自立状態	
F 所在不明	0・1・2・3・情報なし	E 未確認	

②総社市のものさし (見守り体制区分)

体制区分	体制	体制	体制
体制I	体制II	体制III	体制IV
体制I	体制II	体制III	体制IV



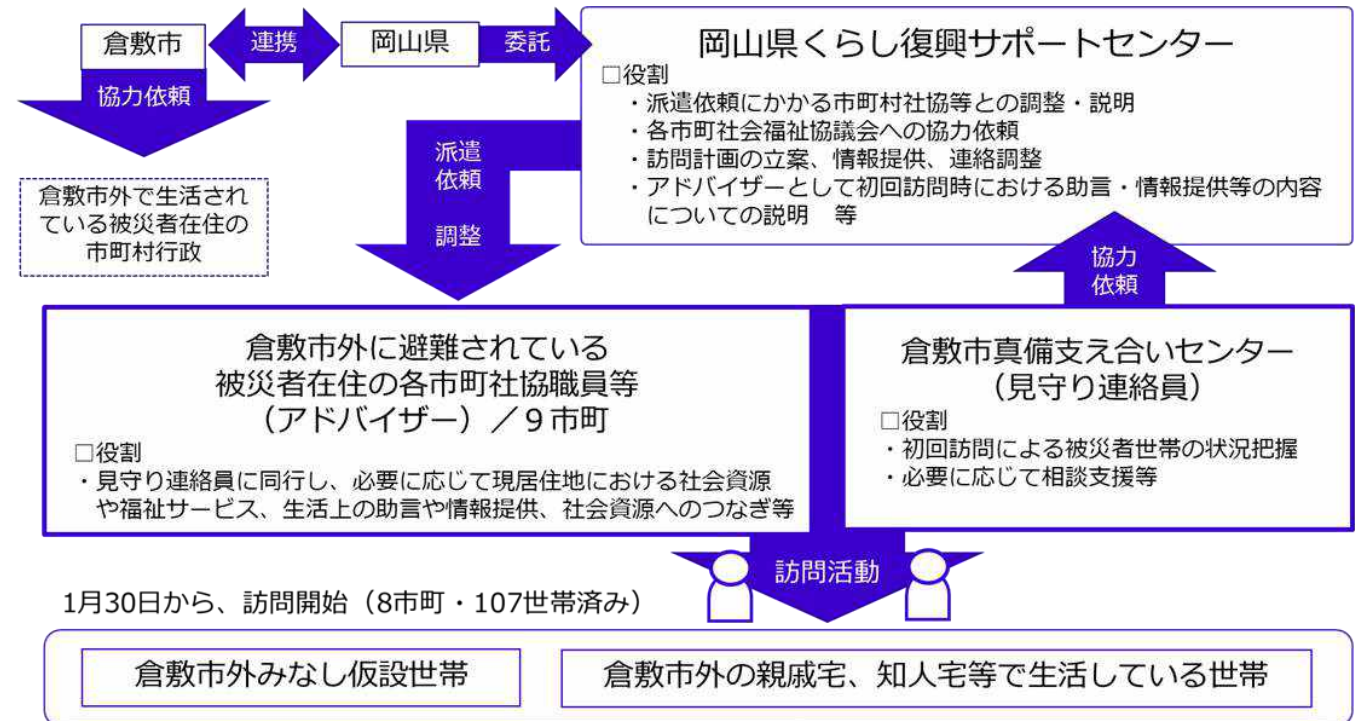
被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか

市町村センターにおけるケースマネジメントのバックアップ：県センターによる資源創出 「倉敷市外借上型仮設住宅入居世帯を対象とした初回訪問活動アドバイザー派遣事業」

倉敷市真備支え合いセンターから「現居住地（被災時居住市町村外）の情報を求める声がある。サロンなどの身近な集まりの場、買い物などの生活情報、避難所情報など。現居住地での生活をサポートできるよう、利用可能な資源の情報提供が課題」との声があった。被災者見守り・相談支援事業実施自治体は倉敷市・総社市のみであったため、県内市町村社協との連携により、現居住地での支援関係構築を目的に事業を構築した。

- 借上型仮設住宅入居世帯は、発災から3ヶ月後の時点で、岡山県内3,066世帯が13市町に点在しており、各種被災者支援に関する情報、行政やボランティア等の支援活動が行き届かない状況が見受けられた。11月30日時点の3,117世帯をピークに減少し、発災から1年後の時点では、2,517世帯が16市町に所在、ピーク時から2割近い約600世帯が退去しているが、所在する市町は4市町増えた。
- 倉敷市から、市外に避難し借上型仮設住宅等で生活している被災世帯への支援について相談があった。支援制度や手続き方法に関する情報は広報誌等と一緒に定期的に郵送されていたが、現居住地における情報の提供や生活の困りごと等への支援が課題となっているとのことであった。また、センター開設初期は、現居住地での生活状況等について把握ができておらず、どのようにアプローチしていくのかも課題となっていた。そこで、倉敷市外に避難されている方について、県域での調整・対応の協力依頼があり、方策を検討することとなった。

- 結果、県内ネットワークがあり、かつ平素から地域で生活されている方からの相談に対応している社会福祉協議会への期待もあり、本センターから被災世帯が生活する市町村の社会福祉協議会に対して、倉敷市外の借上型仮設住宅入居世帯を対象とした訪問活動へのアドバイザーとしての社協職員派遣依頼をすることとなった。
- 倉敷市真備支え合いセンターの見守り連絡員が、9市町に所在する倉敷市外の借上型仮設住宅入居世帯の訪問をするにあたり、9市町の社会福祉協議会が、アドバイザーとしての職員派遣を実施してくれた。
- 社協職員派遣人数は延べ25名、派遣日数は20日間、147世帯の訪問に社協職員が同行し助言等の支援をした。



被災者の方が市外で居住するということ・・・

自治体連携会議
倉敷市資料

土地勘のなさ・顔見知りの少なさ

この「真備から離れること」による地元情報の入りにくさは「口コミから得られない情報」「知り合いが近隣にいないことからくる孤独感」「土地勘がないことによる買い物のしづらさ」などからのストレスも多い
買い物だけは真備地区のスーパーでしたい・・・という方もいる

もともとの生活課題の顕在化

被災前の世帯構成と、被災後の世帯構成は明らかに変化していく。離婚や高齢者の施設入所等もある。また、もともと生活課題を抱えていた世帯でも、地元の地域の方々と月日を重ねるなかで、暖かく理解し見守ってくれていた世帯が、他のエリアで生活することで問題が肥大化、顕在化していく

一時的な仮住まいになるかも

河川の改修（立ち退き含む）等の問題、経済的な問題、子育て世代のライフステージの変化など世帯が抱える事情は、世帯の数だけある。そこには感情も伴う。被災経験からくる「怖さ」もあり、再建に向けての考え方は理性だけでは決断ができない。その気持ち「この場所は仮住まいになるかも」という考えにつながり、近隣との関係を積極的にはもとよりしない世帯もある

「相談あれば対応」ではなくて

被災前から病気を抱えていた方の生活へ「被災」は想定以上の大きな変化をもたらしている。整形外科的などの、生活習慣病、眠れないなどの心理的なものも多い。衝撃的な経験をし、生活習慣が大きく変わっていることでの不安感も強い。時間の経過とともに改善していく方と、改善していたように見えて、再度訴えが深まる方や何度も何度も繰り返す方もいる。これは継続した相談対応をしているからこそ見えてくる問題だった。

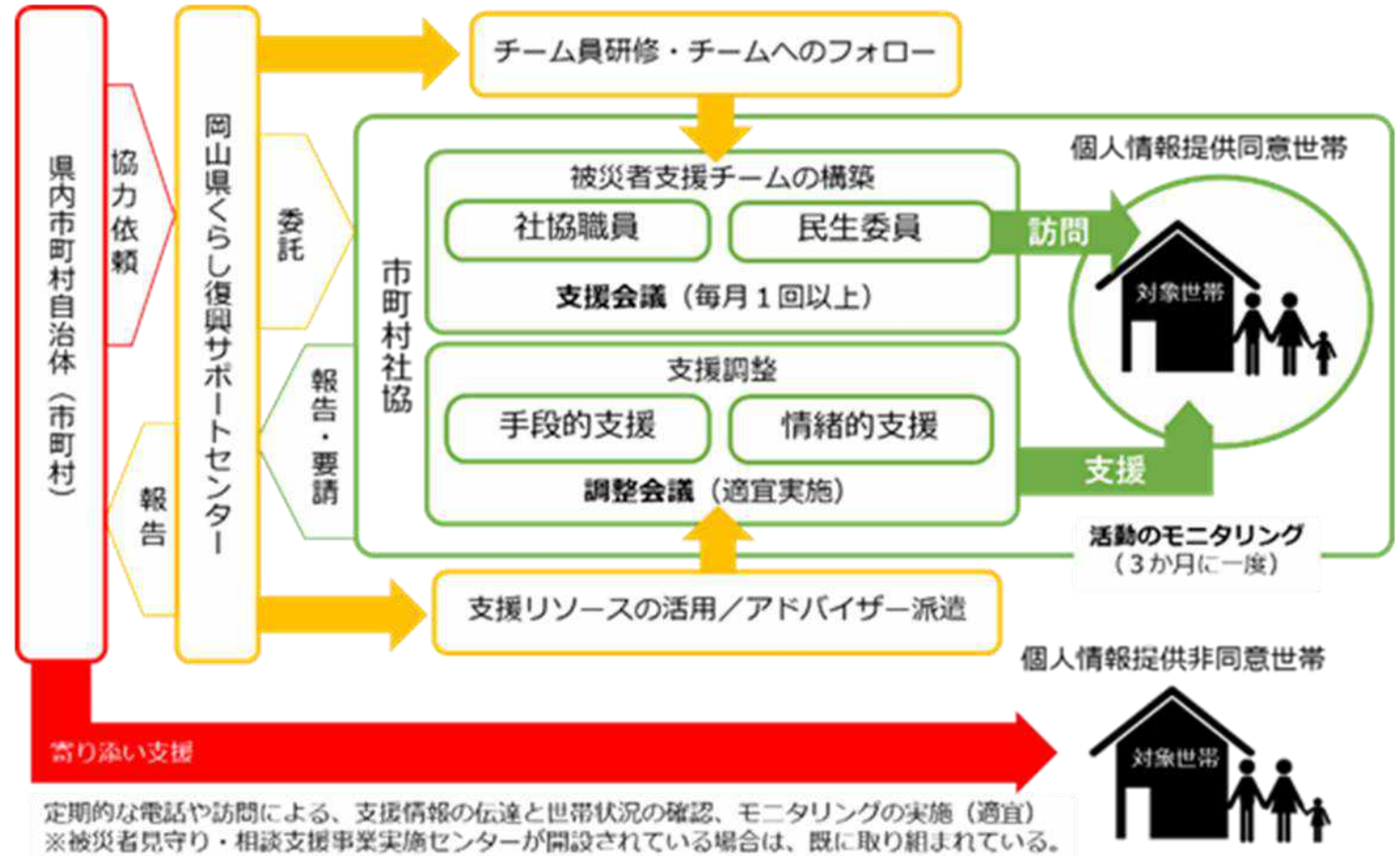
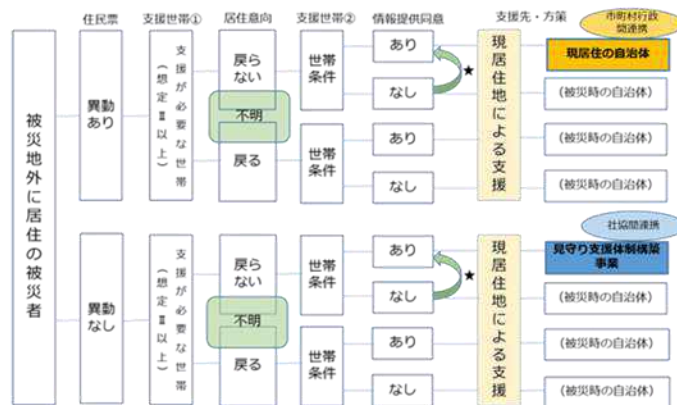
被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか

市町村センターにおけるケースマネジメントのバックアップ：県センターによる資源創出 「被災時居住市町村外生活世帯の現居住地における見守り支援体制構築事業」

支援の必要があり、個人情報提供同意がとれた被災時居住市町村外への転出世帯は、行政間で支援経過や支援ニーズの引継ぎ調整がされた。一方、さまざまな理由から住民票を異動せずに、被災時に住んでいた市町村外で生活している支援が必要な世帯もいる。このような世帯は、次の生活ステージへの移行期ととらえ、切れ目なく支援が行われるように、現在お住まいの市町村の社会福祉協議会に「被災時居住市町村外生活世帯の現居住地における見守り支援体制構築事業」を委託し、新しい地域で安心して暮らせるよう地域の見守り支援体制構築に取り組んだ。

目的	被災地外で生活される意向の世帯に対し、現居住地での必要な支援へつなげる（調整する）とともに、 世帯に応じた見守り支援体制 を構築する。
目標	民生委員等、地域支援者との関係性の構築や新たなコミュニティでの支援環境を整える。
対象	① 現居住地の市町村に住居登録をしていないが現居住地に居住意向世帯 ② 現居住地での支援 が必要である世帯 ③ 個人情報の第三者提供について同意がある世帯
内容	業務受託市町村社協 → 上記①～③の要件をすべて満たす世帯へ、市町村社協が民生委員等と連携して取り組む 被災者支援チーム により、見守り支援体制を構築する。 被災時の自治体等 → 上記①②のすべての要件を満たす世帯へ、定期的な電話や訪問による 寄り添い支援 を実施する。 岡山県くらし復興支援センター（県社協） → 被災者支援チームの円滑な取組みを 支援するための方策 として、 ①チーム員研修やチームへのフォロー、②県内支援リソースの整理、③アドバイザー等の派遣 等を講じる。

被災地外に居住する支援が必要な被災世帯に対する支援



「入口」を整える：発見するためには？

誰が担うことが望ましいのか、それはなぜなのか、何が必要になるのか

当事者の声を受けとめ、ニーズや求めを「発見」するための
「入口」には、何が必要だったのか？

事業開始当初

➡「入口」にはアセスメント力が重要だから、初回訪問やニーズ発見までの過程は専門職が担ったほうが良いのではないかと考えた

事業実施中

➡「平常時の初回面談（インテーク）」と「災害時の初回訪問（インテーク）」は違うのかもしれない

事業終了間近の現在

➡大切にしていることは「生活をとらえる視点」
同時に「異なる専門性をもつ多職種の視点（観点）」が重要になる
しかし、もっとも必要だったことは「あなたがここでこういう状況で生活していることを知っているよ」というメッセージを伝えることだったのではないか

当事者の声を受けとめ、ニーズや求めを「発見」するための「入口」には、何が必要だったのか？

- 全戸訪問・戸別訪問で、まず最初に「あなたがここでこういう状況で生活していることを知っているよ」というメッセージを伝えることが、とても重要だったのではないかと（わかってくれている、わかってくれる人がいる）
- 次に、「困ったことがあったら、なんでもいいので、支え合いセンターに相談してね」というメッセージを伝えることが、重要だったのではないかと（なんでも話していい、なんでも相談していい）

→ 「本人を『知る』こと」「本人に『知らせる』こと」を通して、支援を届けるための信頼関係を築いていく

- こういうことなのかもしれないと考え、概要説明資料P4の「気づく→聴く→答える→築く」というかわりのプロセスを整理し、研修でお伝えしました。
- 平常時は、この「気づく→聴く→答える→築く」は、民生委員さんやご近所さんなどの地域社会の住民が果たしてくれていることではないか、しかし災害時には普段の生活の場とは変わるため、このことを意識的に行わないといけないのではないかと、そう考えました。また、制度配置の専門職には「わかってもらえない」という気持ちを抱くこともあるのです。
- けれど、やっぱり、「最初が肝心」という考えはぬぐえずにいました。そこで、種別協議会などを通じてアセスメントができる専門職に参画してもらい、見守り連絡員と専門職が同行訪問することができないかを模索しました。
- 倉敷市は、保健師さんと同行訪問するという方法をとったので、概ね意図したことは実現していたように思います。
- 県センターとしては、被災したときに住んでいた市町村外に仮住まいされている方については、その市町村の社会福祉協議会職員に同行訪問してもらうという方法をとりました。
- また、専門職・アドバイザー派遣でも、弁護士やファイナンシャルプランナーなどの専門職が見守り連絡員や相談員に同行し、困りごとを抱えている本人に直接お話しをきく場に同席するように工夫しました。

「出口」をつくる：参加するためには？

どんな『カタチ』が望ましいのか、それはなぜなのか、何が必要になるのか

当事者の声（思いや願い）を尊重した「出口」には、
何が必要だったのか？

事業開始当初

➡「出口」として、相談支援を通して「本人と地域社会の課題対応力が高まる」
ことを方向性としてきた

事業実施中

➡『カタチ』とは「本人の意向・短期目標・長期目標・折り合いをつけること」

事業終了間近の現在

➡佐藤相談員担当のケースからの学び

支援者にとっての「出口のカタチ」とは「適切な選択肢（資源）を増やす」こと
ご本人にとっての「出口のカタチ」とは「**選択できる力がある状態**」になること
とと、「**思いや願いを叶える『資源』を使える状態**」になること

当事者の声（思いや願い）を尊重した「出口」には、何が必要だったのか？

- 支援者にとっての「出口のカタチ」とは「適切な選択肢（資源）を増やす」ことで、ご本人にとっての「出口のカタチ」とは「選択できる力がある状態」と「思いや願いを叶える『資源』を使える状態」になること、なのではないか、つまり「本人がもつ力を発揮できる環境を整える」ということなのではないだろうか（無理しなくていい、可能性がみつかる）
- 住まい確保にあたっては、「住まいの伴走型支援事業」「生活再建相談窓口事業」という選択肢（資源）を倉敷市・岡山県が作り、「居住地の見守り支援体制構築事業」では本人が新たな地域でどのような暮らしをしたいのかという意向を叶える選択肢（資源）をつくり、相談員等の支援者がご本人の思いや願いを叶える資源とを取り結んできた。（資源をつかえるようにサポートしてくれる、はげまし・勇気づけ・助言・手伝い）

➔ 「本人の『力（ストレングス）を知る』こと」「本人に『力（ストレングス）を知らせる』こと」を通して、本人が自身の思いや願いに気づいていく

- こういうことなのかもしれないと考え、概要説明資料P4の「訊く→分ける→気づく→導き出す」というかわりのプロセスを整理し、研修でお伝えしました。
- 平常時は、この「訊く→分ける→気づく→導き出す」は、誰が果たしてくれていることなのか、それは専門職ではなく、**家族や友達、自分が居心地よく感じるコミュニティの人々**ではないか、そう考えました。
- それが「**ソーシャルサポート**」という**社会的な関係の中で提供されているもの**、普段はあってあたりまえで気づきにくいものなのではないでしょうか。だからこそ、災害時に失ってはじめて「そのあたりまえのことの大切さ」に気づくのではないのでしょうか。
- もちろん、心理的な支援を心得ている専門職が関わるのが効果的な場合もあります。しかし、**日々の生活の中で、適切なタイミングでサポートを提供することは**、枠組みや時間や場所が限られている制度配置の専門職では難しいかもしれません。
- この一連のプロセスを、支援者の立場から進めるのではなくて、**本人と支援者が「共同作業」として進めること**、これが「参加」のひとつの「カタチ」で、伴走型支援のプロセスではないのでしょうか。**日ごろの信頼関係の中で「サポート」を提供してくれる存在との関係を取り結ぶこと、これが参加支援には必要なことだと考えています。**

いのち・尊厳・くらしを 共に守るために 点を支える面をつくる 地域における支え合いを支える

「相談から、必要な支援を明らかにし、関係を取り結ぶ、足りない資源はつくる」そのように取り組んできたなら「包括的な支援体制」が整ってきた。その道筋が「地域共生社会」の実現に向かうように、支援者がその「あり方」を間違えないために、何度も何度も話し合いを重ねてきた。「正しい一つの“答え”はない、あるのは一人ひとりへの“応え”だけ」だから。

■ 生活過程：その方の置かれている状況を知る

- 「生活過程：生活空間・生活時間・生活環境（社会環境）」をしっかりとらえれば、自ずと「支援は包括的」になる。
- その要点は「生活の場である地域」「生活者としての地域住民」の観点から、「いま、ここで起こっていること」をとらえること。

■ 力（ストレングス）：その方を知り受容する

- 「ストレングス：豊かな能力・活力・知恵・信念・望み・成長・可能性などの強さ、長所、体力、耐力、力となるもの、支え」をしっかりとらえれば、自ずと「本人が主体」となる。
- その要点は「本人が語ること」「本人の主観」から、「いま、ここで起こっていること」をとらえること。

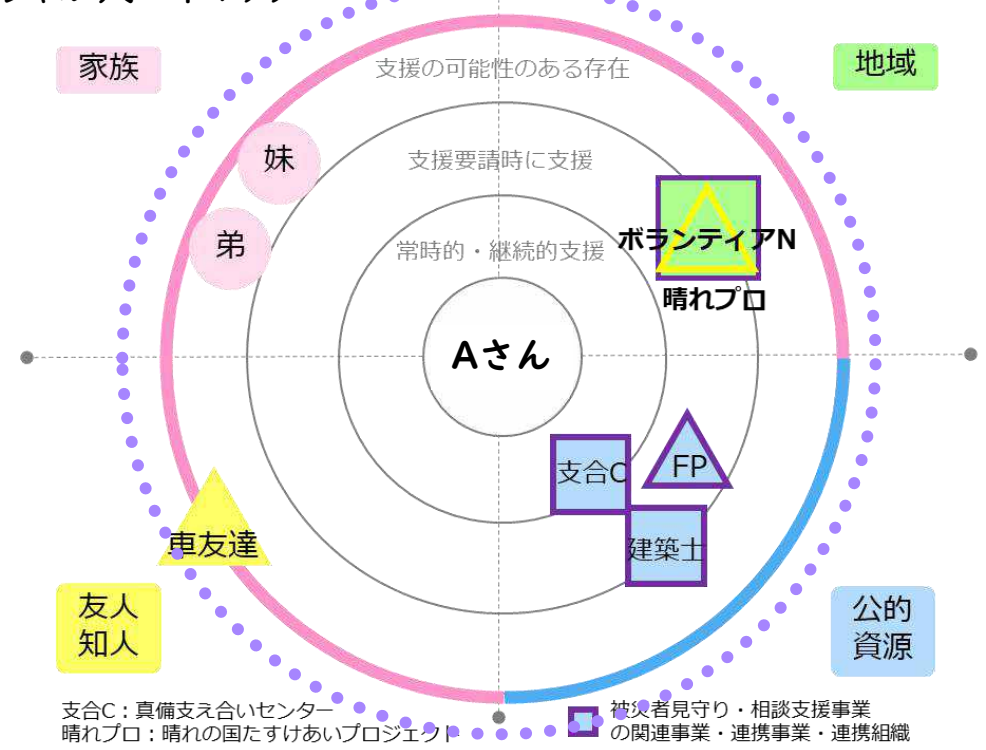
■ サポート：その方が希望をもてるよう願いを叶えられるよう一時的な支えになる

- 「サポート：ある活動を支持したり、応援したり、手助けしたり、すること」を大切にしてかかわっていれば、自ずと「本人の歩幅」とあってくる。
- 本人の歩幅私たち支援者が互いにサポートをすること、チームになることが必要だった。

被災者が支援を受けながら複合的課題を解決していくために必要な支援を提供するコーディネーション事例：Aさん世帯と支援者との連携・協働による生活の再建過程の概要

世帯	[男] 40才 [世帯主]
生活や住まいの状況	<ul style="list-style-type: none"> ● 概要 <ul style="list-style-type: none"> ・ 体調は問題なく週6で仕事に行っている。休日には車好きの仲間と集まったりする。 ・ 1階は全体が根太の状態。一部床はがしの終えていない部分もあり、泥の掻きだしまで至っていない。 ・ 水道は通っているが電気は通っておらず、本人は2階で生活されている。 ・ 生活に対する困り感の発言はない。 ● 支え合いセンター相談員のみ関わりの時の様子 ■ 1 <ul style="list-style-type: none"> ・ リフォームについて聞くと、「リフォームしたいが・・・」という発言はされるが、気力は感じられず後ろ向きな様子。 ● 支え合いセンター相談員と建築士とが一緒に訪問した時の様子 ■ 2 <ul style="list-style-type: none"> ・ この時点でも本人からは「あまり困ってはいないんですけどねえ」「今の状況でも慣れているので」と発言があったが、家屋の気になる部分について建築士に質問されていた。 ・ 泥の掻きだしや床はがしについて、ボランティアの介入について意向を示された。 ● ボランティアの関わりが生まれた後の様子 ■ 3 × ■ 4 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本人も作業着を着て、一緒に作業されていた。 ・ ボランティアとの共通の話題や趣味の話、仕事の話をしてしながら本音で話をする場面が増えてきた。 ・ 当初は玄関のみの修繕をしていくという話であったが、1階全体の作業をしていく意向を本人が話された。 ・ リフォームをしたいという意向を明確に示されるようになってきた。 ● ファイナンシャルプランナーの助言・指導を受けた相談員に関わり ■ 5 × ■ 6 <ul style="list-style-type: none"> ・ リフォームを進めていく前に、お金のことについてファイナンシャルプランナー（FP）の話を知りたいと、本人がボランティアさんへ話された。 ・ 支え合いセンター相談員がファイナンシャルプランナー（FP）の助言・指導を受けながら、リフォームに向けた金銭面のことについて、本人と一緒に整理した。 ・ 銀行へリフォームをするための相談に行き、工務店への相談にも行く予定。

ソーシャルサポートマップ

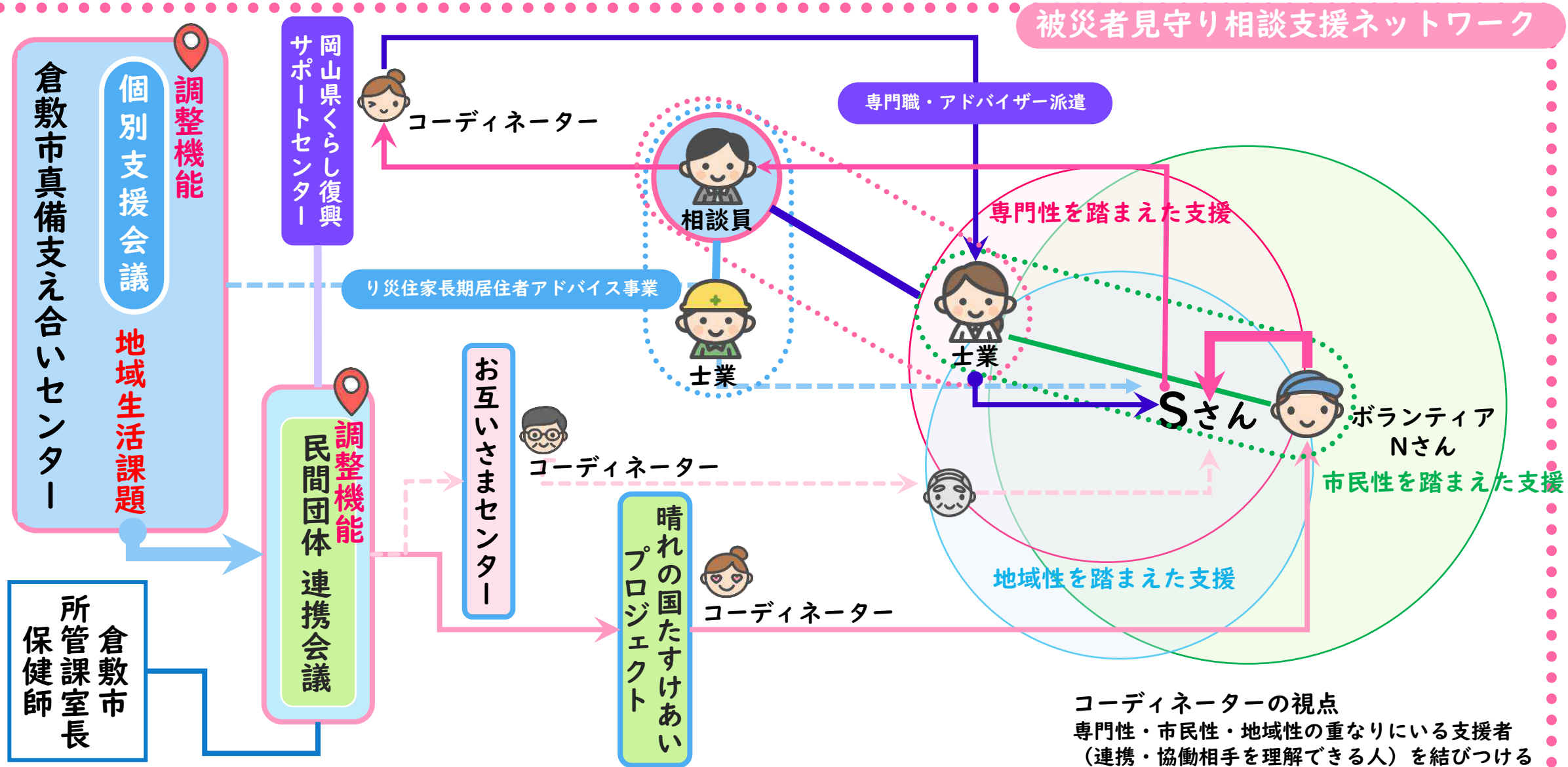


● インフォーマルな資源：被災者の関係性によって結ばれる私的な人間関係
 ● フォーマルな資源：要件に当てはまればだれでも利用可能な社会的に用意されたサービス

- 1 支え合いセンター 生活支援相談員
- 2 リ災住家長期居住者アドバイス事業
- 3 民間団体連携会議
- 4 晴れの国たすけあいプロジェクト
- 5 被災者見守り相談支援ネットワーク
- 6 専門職・アドバイザー派遣事業

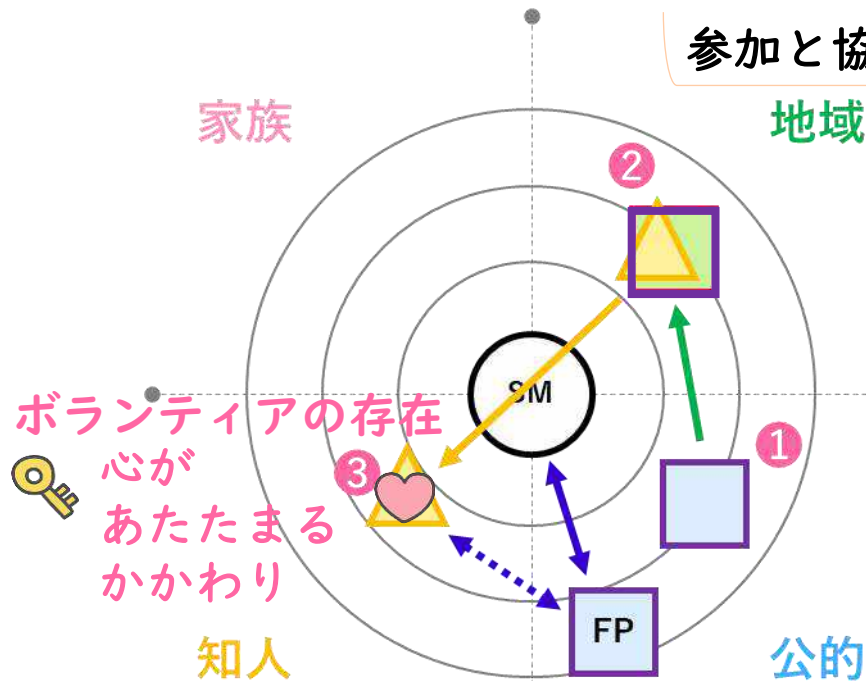
☀️
支援者ネットワーク
 関係者のつながり
 による連携・協働・
 参画・連帯のための
 状態及び機能

【実践共有：事例～被災者・相談員・NPO・ボランティア・精神保健福祉士・保健師・建築士・FPとの連携・協働】
 被災者が支援を受けながら複合的課題を解決していくために必要な支援を提供するコーディネーション
 事例：Sさん世帯と支援者との連携・協働による生活の再建過程の概要



サポートを受け取ったり提供したりを繰り返しながら支え合って生活するとは

参加と協働を重視する社会福祉協議会が実施する



ボランティアの存在
心があたたまる
かかわり

支え合いセンターのかかわり

当事者と住民・市民の参加と協働の促進
多様な分野・職種との連携

- 立場（専門性に基づくボランティア活動者）としての関わり から ひと（地域の住民）としての関わりへと、立ち位置・あり方が変化した。
- 経過とともに、被災者とボランティア活動者というかかわりから、ボランティア活動者にとってのソーシャルサポートに変化した。

コミュニティづくり

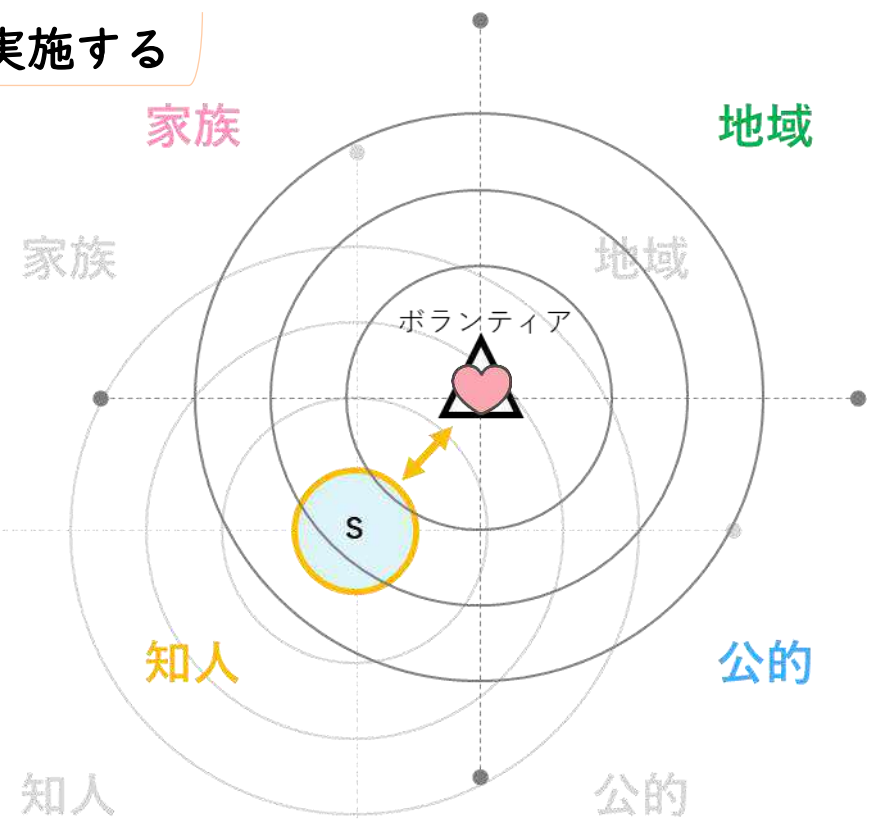
つながりづくり（双方向性）
支え合いづくり（相互性）

主体の役割変化

支援される支えられる側
支援する支える側
という関係から
支え合う関係へ

自立（相互依存）の促進

ICF（国際生活機能分類）の視点



つながり支え合うコミュニティ

相互に支え合う互酬性に基づくコミュニティづくり

災害VCに集うボランティアは、単に「道具的サポート」ではなく、その活動を通して（結果的に）「情緒的サポート」の機能を果たすことも期待されます。



被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか

開設時に求められたこと：市行政との相互理解と市行政の要望に基づくマニュアルの作成

市町村は、自治体規模、災害の種類、仕組や様式の有無などによって、参考とする被災地（自治体）が異なる。本会が後方支援活動を組み立てるにあたって参考とした自治体や取り組みと、倉敷市が参考とした自治体や取り組みが異なる中で、支援方針をすり合わせることに苦労した。また、社協と行政との違い、社協の生活支援相談活動と行政の保健師を中心とした支援の違い、など相互理解や相乗効果の発揮に至るまで、かなりの時間を要した。開設時は、市社協とのコミュニケーションはほとんどとらず、市行政とのコミュニケーションに多くの時間を費やした。

倉敷市真備支え合いセンター
見守り実施マニュアル
<ul style="list-style-type: none"> 世帯基本情報シート（様式1） 初回見守りに関する見守り基準の目的 見守り基準の対象 支援区分の判断（支援区分0～5について） 支援区分・訪問見守り内容・聞き取り及び目視チェック項目の区分け 初回見守り活動から継続見守り活動実施の流れ 聞き取り項目について 目視等でのチェック項目について 見守り連絡員等の訪問活動における話の流れ（例） 世帯基本情報シート（様式1）の説明 世帯基本情報シート（様式1）の選択肢一覧
2018.11.1
作成：岡山県くらし復興サポートセンター

- 最初に求められたことは、支援基準と業務手順を示すこと。
- 市行政の要望に基づき、訪問・相談活動の業務マニュアルを作成し、研修を実施した。
- 倉敷市は、この時点で、保健師が岡山介護支援専門員協会の協力を得て「真備地区全戸把握事業」を実施済であった。よって、ハイリスク世帯は一般施策による支援が行われているものと想定し、優先世帯を設定。
- 福祉専門職でなくても、聞き取り・目視による状況・状態の把握ができ、かつ簡易にスクリーニング（支援の濃淡をつけること）が可能な世帯情報シートを作成した。

初回訪問による聞き取り内容

※岡山県くらし復興サポートセンター作成/基本の世帯情報等以外の部分。センターにより、追加項目もある

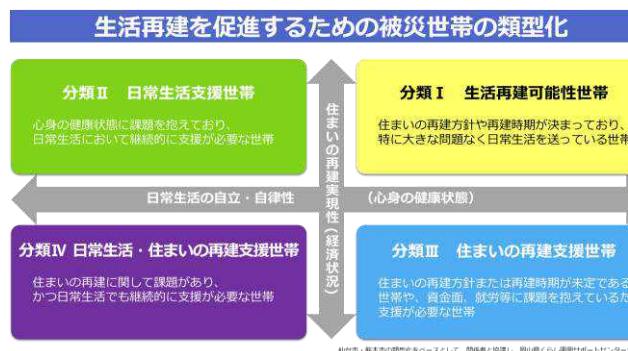
聞き取り項目	分類	支援世帯
自分達で生活再建等が可能（自立）	分類Ⅰ	生活再建可能世帯
1 食事があまりとれていない	分類ⅡC	日常生活支援世帯・重点的な見守り
2 話のできる人がいない	分類ⅡB	日常生活支援世帯・定期的な見守り
3 日中活動に心配な面がある	分類ⅡB	日常生活支援世帯・定期的な見守り
4 相談できる人がいない	分類ⅡB	日常生活支援世帯・定期的な見守り
5 その他、見守りが必要な要素がある	分類ⅡB	日常生活支援世帯・定期的な見守り
6 通常見守り必要（訪問拒否含む）	分類ⅡA	日常生活支援世帯・通常の見守り
7 住宅再建について見通しが無い	分類Ⅲ	住まいの再建支援世帯
目視等でのチェック1つ以上あり	分類ⅡC	日常生活支援世帯・重点的な見守り

目視によるチェック	
部屋の片づけに不安がある	顔色があまりよくない
清潔感や身だしなみに不安がある	話す様子から不安がある
臭気がある	その他、気になる要素がある
アルコールに関して不安がある	

※分類Ⅳ：分類Ⅱ（A・B）+分類Ⅲ
自由記述 ※事実のみ記載
「気になること」「支援が必要な内容」「関係機関等へ繋げる必要があること」等



過程	方法	対象	内容・仕組み・ツール等
リスクアセスメントスクリーニング	アウトリーチ 支援の必要性把握	対象：全世帯 内容：訪問または電話及び相談対応【専任職員、専門職】	形式：世帯基本情報、初回訪問シート、リスクアセスメントシート 基準：4項目の判定基準 区分：見守り頻度の判断 記録：被災者生活支援システム入力（住居見守り・見守り世帯番号）
ニーズアセスメント	ニーズ把握 ストレスケア把握 記録と整理の徹底	対象：訪問または電話での聞き取り【専任職員、専門職】 形式：継続的記録シート、ニーズアセスメントシート 記録：被災者生活支援システム入力 分析：カンファレンス	内容：訪問または電話での聞き取り【専任職員、専門職】 形式：継続的記録シート、ニーズアセスメントシート 記録：被災者生活支援システム入力 分析：カンファレンス
プランニング	支援方針の作成 情報の統合 サービス、資源の確保	作成：Step1 個別支援会議事前会議（毎月1～2回程度、地区別約130ケース前後を検討） Step2 個別支援会議本会議（毎月1～2回程度、要多数標準約20～30ケース検討）	個別支援会議は別途、個別ケース検討会議
マッチング	交渉、調整 オリエンテーション	対象：全世帯 内容：訪問【専門職】 形式：ニーズアセスメントシート、ストレスアセスメントシート、支援継続判断シート	※内容分析：カンファレンス、個別支援会議事前会議、個別支援会議本会議
モニタリング		対象：全世帯 内容：訪問【専門職】 形式：ニーズアセスメントシート、ストレスアセスメントシート、支援継続判断シート	※内容分析：カンファレンス、個別支援会議事前会議、個別支援会議本会議



支援体制（見守り体制）の類型化

課題	支援類型	訪問等の目安	
課題なし	分類Ⅰ 生活再建可能世帯	情報提供	
課題あり	分類Ⅱ 日常生活支援世帯	A 通常の見守り	3か月に1回程度
		B 定期的な見守り	月1回程度
		C 重点的な見守り	月4回程度
②住まい再建	分類Ⅲ 住まいの再建支援世帯	3か月に1回程度	
①②両方	分類Ⅳ 日常生活・住まいの再建支援世帯	月2回程度	

課題	支援類型	支援方法	情報提供・手紙
課題なし	生活再建可能世帯	地域支援	情報提供 戸別訪問・見守り
①心身の健康の不安定 ②社会的な関りの維持度 ③生活上の困難度 ④世帯の維持度 ⑤専任職員によるアセスメントの必要性	日常生活支援世帯	個別支援会議（事前会議・本会議） 健康支援 地域生活支援 地域支援	健康支援 相談支援 地域生活支援 地域支援
	住まいの再建支援世帯	ケースカンファレンス 個別支援会議（事前会議・本会議） 地域生活支援 地域支援	情報提供 戸別訪問・見守り 健康支援 相談支援 地域生活支援 地域支援
①～⑤	日常生活・住まいの再建支援世帯	ケースカンファレンス 個別支援会議（事前会議・本会議） 健康支援 地域生活支援 地域支援	情報提供 健康支援 相談支援 戸別訪問・見守り 健康支援 相談支援 地域生活支援 地域支援

生活をしていくうえでの困難さというものが
社会との関係性のなかで構築されていく

被災者の生活を成り立たせていた要因・構造は、個人の力だけではなく、**地域がもっている社会資源、地域における社会関係**があって初めて成り立っていたわけで、被災者支援を個人だけに焦点化させて、生活支援を行っても生活の再建、復興はありえない。

被災者支援とは、被災者個人の被災後の生活変容に即して行うと同時に、被災者が住もうとする地域の社会資源づくりや新たな地域における社会関係づくりという地域コミュニティの再生、復活とも関わらせて支援を行わなければならない。それは、地域に単に施設や資源を整備すればいいというのではなく、新しく、人為的につくりだされた生活圏域としての地域を文字通り、**社会関係のもてる、資源を有効活用できるように、地域をコミュニティ化する営み**である。

被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか

市町村センターにケースマネジメントのバックアップ：県センターによる調整機能の発揮

「アセスメントの『深化』』の必要性～生活再建を後押しする生活支援相談活動のための視点の整理」

センター開設から半年間で、倉敷市は庁内の関係各課との調整を図り、「倉敷市版『災害ケースマネジメント』」の実施体制として「個別支援会議（事前会議・本会議の2層構造）」を構築した。同時に、約5,800世帯の初回訪問を概ね終え、世帯の生活再建を後押しするためには、まず私たち支援者が「どのような状態になったら『生活を再建できた』と言えるのか」という状態像を明らかにし、被災世帯や要援助者が置かれている状況と照らし合わせ、被災世帯が望む暮らしを実現するために、どのような支援が必要なのかを被災世帯とともに検討することが求められた。そこで、発災から半年を目途に、訪問におけるききとり内容を、「生活再建」の観点を踏まえたものに変更することを目標に、岡山県くらし復興サポートセンターがたたき台を作成し、市とセンターと共に、話し合いを重ねた。最終的に倉敷市が「状態像2020」としてまとめた。

被災生活支援：日常生活の自立・自立を判断する	視点	内容	評価	達成状況	備考
世帯の自立	1	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	2	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	3	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	4	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	5	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	6	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	7	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	8	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	9	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	10	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	11	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	12	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	13	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	14	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
世帯の自立	15	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	16	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	17	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	18	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	19	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	20	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	21	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	22	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	23	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	24	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	25	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	26	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	27	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
	28	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか

世帯の自立	視点	内容	評価	達成状況	備考
1	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
2	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
3	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
4	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
5	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
6	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
7	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
8	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
9	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
10	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
11	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
12	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
13	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	
14	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか	

本人のストレングス

訪問の必要性に基づく分類	内容	評価	達成状況	備考
1	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
2	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
3	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
4	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
5	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
6	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
7	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
8	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
9	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
10	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
11	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
12	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
13	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか
14	生活再建	生活再建が完了しているか	○	生活再建が完了しているか

- (1)訪問の必要性に基づく分類
 - A 世帯の自立に必要な5つの視点【生活課題】
 - 【I群】心身の健康と安定した日常生活
 - 【II群】社会的関わり維持
 - 【III群】生計の維持
 - 【IV群】住宅環境の整備 **強化する視点**
 - 【V群】情報の収集と活用
 - B 生活支援相談員からみた見守り支援の必要性 **明確化する視点**
 - 孤立防止、様々な不安の解消、要支援状態の早期発見、等への対応が必要と見込まれる
- (2)受援ニーズに基づく分類 **新たな視点**
 - 被災世帯が誰の力でどのように自立したいと考えているか

被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか 開設時に求められたこと：研修の実施と研修体系の作成

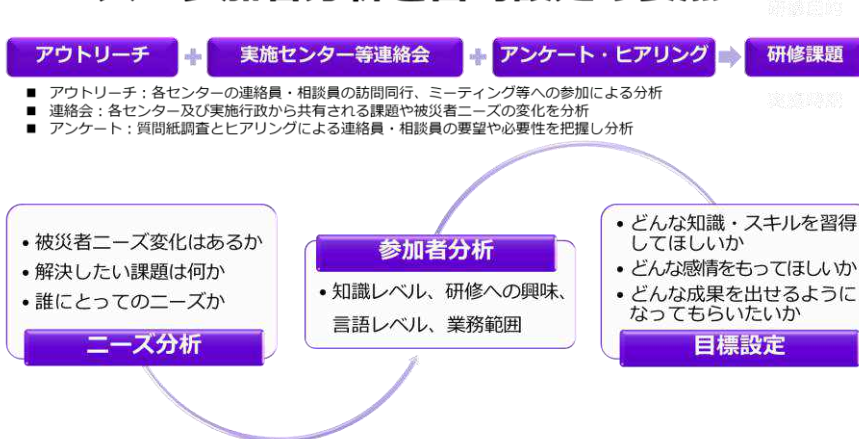
市行政が参考としている被災地（市町村）で生活支援相談員等の研修を実施してきた団体から示された研修カリキュラムと、当方の研修の考え方は異なっていた。そこで、支え合いセンター長と市所管室主幹と「どのようなセンターにしたいのか」「どのような訪問活動・相談活動をしたいのか」を話し合い、研修体系と研修プログラムを作成した。大切にしたいことは「できていることも、できていないことも、すべて含めて『それが地域の現状』との考え方」「地域の福祉力を高めるための人材の育成」「支援者としてのあり方と実践からの学び方の習得」であった。

- 社協の社会福祉士2名、見守り連絡員3名からのスタート。一括採用ではなく、随時、推薦による採用のため、研修を積み上げていくことができなかった。
- そこで、知識や技術習得の研修ではなく、見守り連絡員同士で学び合い、現場で機能する実践力を高めるための研修とした。
- 「経験から学び合う」ための関係づくりとふりかえり（リフレクション）を徹底した。

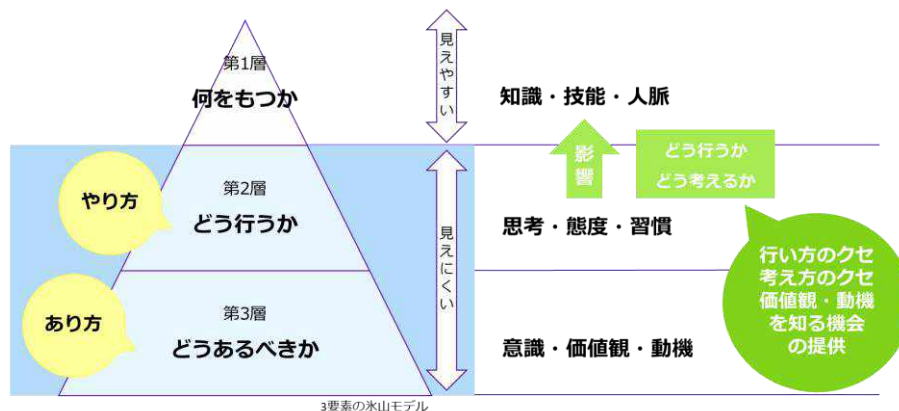
研修体系図



ニーズ・参加者分析と目的設定の要点



支援者への学びの機会提供の考え方



研修デザインのコンセプト



被災者の支援過程と6つの課題

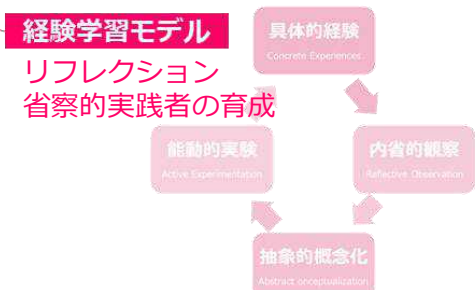
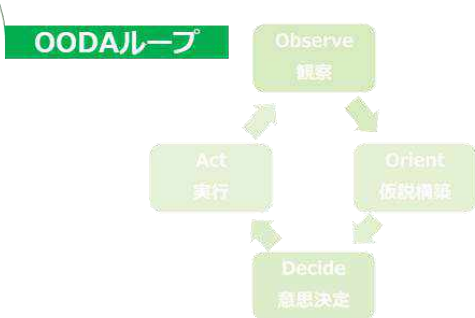
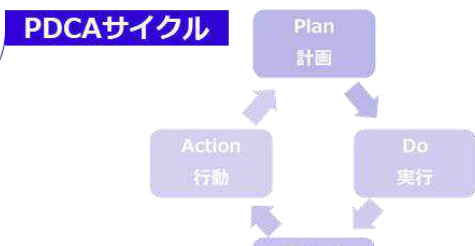
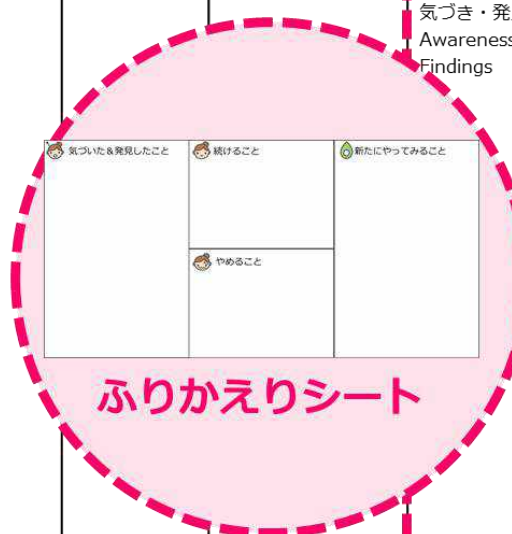


被災者支援の拡大を目指してどのように資源を調整したのか、どんな資源を開発したのか
地域福祉推進を踏まえた働きかけの工夫 ～目線合わせとふりかえりの重視で経験から学ぶサイクルをつくる
 倉敷市真備支え合いセンター研修資料～研修プログラムの意図や考え方を共有する。理論を踏まえ、行動変容を意図したツールを活用する。

経験から学び合おう：「構造」「とらえ方」を意識してみよう！そして、「見方」を意識的に変えてみよう！

構造：「わかる」には「わかる」～思考の枠組み（フレームワーク）の活用 ← 「教訓化（学びを得る）」ために

何を学んだか？ What did you learn?		学んだことをどう活かすか How do you make use of having learned?	
実行 DO	評価・学習 CHECK/STUDY	行動 ACT	計画 PLAN
観察 Observe	仮説構築 Orient	意思決定 Decide	実行 Act
いつ When	経験したこと What did you experience?	経験を通じてどう感じたか？ What did you feel from an experience?	経験から何を学んだか？ What did you find from an experience?
	Step1 気づき・発見 Awareness & Findings	Step2 共有 Sharing	内省 Reflection
	継続 Keep	試行 Try (=I want to)	行動計画 Action Plan
	中止 Stop doing.	あるべき姿・ありたい姿 I want to → I will (Vision)	めざす状態
		誰が Who	何を What
		誰と一緒に with Whom	いつまでに When
		どこで Where	



保健師(倉敷市被災者見守り支援室)

被災者見守り・相談支援等事業 実施主体 倉敷市

被災者見守り支援室保健師としての役割とは

本事業における保健師の役割は、配属当初は「健康問題を抱えている方々への支援を事業を通じて技術的なバックアップを行うこと」程度に考えていました。しかし、総じて、この事業をどのように展開していくのかという事業の組み立て(構築)という「企画力」と事業の運営上の支援という名の「推進力」を特に初動の頃は求められてきたと感じています。(個人的な見解ですが)被災者の方々の健康問題に焦点をあてた支援は意識していましたが、事業をすすめていくなかで全人的に対象者をとらえ、支援するということがどういうことなのかを突き詰めて考えていくと、健康問題よりも前に解決すべき課題があるという現実をとらえ、柔軟に対応できるよう事業の組み立てが必要でした。事業の始まりの頃、混乱したなかでも「対象者の状況を把握し、タイミングをみて必要な支援を行うこと、適切な支援(者)につなげていくこと」を冷静に、客観的にバックアップしていくことを役割としては担ってきたかと考えます。

被災者見守り支援室 保健師として、何を大切に仕事をしてきましたか？

ひとことで言えば「被災者のために」だけです。それは平時には「住民のために」活動している考えと大きな変化はありません。きれいごとと感ぜられる方もおられるかもしれませんが、本事業の転換を迫られたとき、意見がくい違ったときなどは「これは被災者のためになることか」の部分が置き去りにされていないかと常に考えました。

あなた自身は何を大切に、被災者見守り支援室 保健師の仕事をしていましたか？

支え合いセンターのスタッフの意見を聞くことは、重要だととらえていました。それは、被災者の方に一番近い存在だと思っていたからです。対象者の本音(声)を聴くことは大切だと考えている点は、平時の支援においても同様です。ただ、その意見が偏っていないか、それが多くの方にあてはまるような本音(声)なのかなどの客観的な視点をもって、判断していくことも、とても大切にしています。ひとつの意見に振り回されるような運用をしないという視点でもありますが、事業の方針に影響を与える意見があった場合には、より慎重に考えることが、事業の信頼性を高めるために重要だと考えていたからです。

支援室 保健師として印象に残っている支援のエピソードとは？

支え合いセンターが聞いてきてくれた被災者のエピソードや、忘れない被災時の出来事などは何人分、何十人分もあります。

住宅再建をしていくなかで「被災家屋の解体処理をしたいけど、住宅名義も、土地名義も自分の名ではない。三世代ぐらい前の方の名義になっている。変更していない」「解体処理のための親族に同意書をとらないといけないが、親族はどこにいるかわからない。連絡は何十年もとっていない」「そんな連絡をとるような時間は自分にはない。お金がないから必死で働くしかない」という二重三重の支援が必要だった方。もともと生活困窮があっても、家があるから、なんとか生活されていたような方によく出会いました。潜在化されていた問題が、被災により顕在化されたとして、もともとの支援制度が薄いことから、何もできない無力感もよく感じました。亡くなった方への支援グリーフケアの薄さも痛感してきました。

でも、それと同じくらい被災前の真備地区の姿や、住民の方々を知っている者として、以前の姿をたくさん伝えたいと思ってきました。

「被災したけど、弱い人たちじゃないよ。こんな歴史をもった人たちなんだよ。こんなに素敵な地域なんだよ」と、地域を歩くたびに思っていました。宿場町だった川辺通りにはやっぱりお店が戻ってきていること、いろんな地域でおいしい“おこわ”づくりが盛んだったことなどなど。その地域のなかでのつながりが、安心感につながるのだと知りました。

余談ですが、支え合いセンターのスタッフ自身の悩みもたくさん聞かせていただきました。支援者支援というには程遠いですが、被災者への傾聴支援のなかで、精神的、身体的なしんどさを抱えておられるスタッフへの傾聴は誰かがせねば、と思っていました。プライベートなことも含めて「ただ聴くだけ」の支援を続けるだけで、その人なりに解決していく力があるという強さを教えてもらったことは何度もあります。こんな場面で保健師として勉強させてもらえるとは思っていませんでした。

個別支援会議・多機関ミーティング・民間団体との連携会議、等

被災者見守り・相談支援等事業 実施主体 倉敷市

会議・ミーティングは、何を大切に、構築・運営してきましたか？

個別支援会議は、主には熊本市の視察をさせていただいたときから必要な会議だと認識してきました。被災者の方の状況の聞き取りを重ねても、その情報が支援者に共有されなければ、支援の手が被災者のところに届かないということは、他の個別支援の場面のなかで感じていたことでした。熊本市では（児童虐待の）要保護児童対策のなかの進行管理会議のスキームを参考に会議を組み立てていたこともあり、倉敷市においても、同様に参考にしました。しかし、熊本市との大きな違いは「福祉的な支援視点」を前面に出した点と、「情報もアセスメントから共有していく」という点です。倉敷市では、個別支援会議の事前会議においては、スピード感のある協議を重視しつつ、何度も繰り返し、繰り返し、同じケースについて協議し、積み重ねてきました。

ただ、本会議においては、住宅課、子育て支援課などの個別支援のスキームが少ない部署の方々との協議の場であるため、アセスメントを共にしていくことで「支え合いセンターではこういった考え方で支援をしていきますが、それでいいですか。アドバイスはないですか」という答え合わせをする場面としても活用していました。そこをすることで他の課においても「被災者への福祉的な支援の視点」をより意識してもらいたかったというのが本音です。それぞれの課は当然ながら、業務遂行のルールがあり事務が主流の業務が多く存在しています。その事務対応をするなかでも被災した方々の心情や状況をふまえた対応を意識してもらえたらという思いが根底にはありました。「ルールは変えられないかもしれないけど、ちょっとでもいいからできることを考えてほしい」と祈るような気持ちだったことを覚えています。本会議の最後に、参加者おひとりおひとりに感想を含めた発言を求めたのも、その考えがあったからだと思います。複合的な問題を抱えられる方々への支援は、〇〇部署だけ、で対応できるものではない現実があったからです。「個人的にはこう思いますよ」「こんなことも検討してみてもどうでしょうか」などの広がりのある話題がでてきたこともあります。

自治体職員や、マネジメントする立場の人間は「現場をしらない」とよく言われますが、本会議の資料については「現場を知る努力をしている」職員への情報としても重要だったと思います。

会議・ミーティングに関連する印象に残っている支援のエピソードとは？

忘れられないのは、個別支援会議事前会議において、1日に200ケース、もしくはそれ以上のケース数を検討していた時期のことです。夜23時まで検討した日もあったような気がします。何度も検討していると、ケースに関する概略は覚えてしまうものです。逆に名前とエピソードが混乱していることもありましたが。

でも、この積み重ねがあったからこそ、被災世帯のことを「あれからね。こんなことがあってね」と、とてもよく知っている身近な方のように「あれから」の出来事を支え合いセンターのスタッフから聞くことができます。

内容的には悲しいことも、うれしいこともあります。ケース検討を積み重ねてきたからこそ、詳しいことを語らずとも、ケースのことがすぐに頭に浮かんできます。そして、いまの情報を共有し、いまの問題について検討するまでが、マッハスピードで行えることを実感してきました。これができるようになると、支援方針に至るまでの話し合いが、短時間でできるので、目線をあわせることは本当に重要だと思います。これは、保健師として個別支援のアドバイスをしていく立場としても応用しています。記録を読む、担当者に簡単でもニュアンスを含めた状況を聞いておく、担当者の支援の方針を確認しておく、という小さな輪のPDCAを頭のなかで描きながら聞いておくと、問題点が起こった時にスピード感をもった判断ができるような気がしています。支え合いセンターの事業としては、このケース検討の積み重ねから、他の支援団体との連携のなかでの「引越支援」とか「お話を聞くボランティア活動」などの事業へとつながってきていると思うと、時間を費やして話し合うことが、支援の広がりになることの実践だったと思っています。

民間団体との連携会議など

倉敷市被災者見守り・相談支援等事業とNPO等民間団体との連携・協働

会議・ミーティングでは、何を大切に、参加・連携・協働してきましたか？

- 関係組織の皆さんの役割や可動域を知ること
- 皆さんの大切にされていることを知ること・共有すること
- 晴れプロと災害支援ネットワークおかやまでできることと役割の確認
- 支援組織の特性と活動情報提供
- 支援組織からの被災者と地域の情報共有

それぞれの組織の特性を活かしながら信頼して支援のチームになっていること

様々なチャンネルからの情報が共有されて、様々な解決方法を持つ人達が集まることで乗り越えられることが増えていく



生活再建が進む

地域が再生する ※地域=生活を支え合えるコミュニティ

会議・ミーティングに関連する印象に残っている支援のエピソードとは？

一つ一つのケースに、丁寧に時間をとって話されていること、検討されていることに安心しました。様々なフレームワークなどメソッドを使われていましたが、テクニックを使うことを目的とせず、対象としている方々の生活再建や健康な生活へと常にフォーカスを向けられていることが分かって、住民さんやボランティアの方たちの行政への不信感に通訳ができたのは良かったことの1つです。

また、多くの被災者の方が真備を離れてみなし仮設での生活となったため、民間では個別の世帯ヘリーチすることができませんでした。（だからこそ地域支援が活発だったのですが）民間団体が、支援に加わるよう仕組みをつくっていただけただけで、そんなに多くはありませんでしたが、なかなか声の上げにくいみなさんのお手伝いできました。

行政だからリーチできること、福祉だから触れられる領域、ボランティアだから寄り添える時間、助けられること、時間やお金や制度の枠を分かって、できるだけ自在に被災者の必要なことをして、みなさんの歩き出す姿と一緒に喜ぶ。これを共有できたことが、当たり前ですが、大切なことだと思っています。

弁護士（岡山県くらし復興サポートセンター 登録アドバイザー）

被災者見守り・相談支援事業に係る市町村支援業務受託団体との連携・協働

登録アドバイザー（弁護士）としての主な活動とは？

定期的に真備町に赴き、ケースに関する法的アドバイスや、テーマについての講義と質疑応答を行いました。

建築関係の個別事案については、建築士と現地調査を行いました。事務所で個別相談を受けて、依頼を受任して法的対応を行いました。適宜、サポートセンターからの電話相談を受けました。

主な対象者とは？

相談員

自宅の改修を依頼した高齢者・金銭管理が困難な障がい者世帯

登録アドバイザー（弁護士）として、何を大切に仕事をしてきましたか？

わかりやすく説明すること
寄り添い型で対応すること
相談に早期に着手すること
選択肢を提供すること
方針決定を急がないこと

あなた自身は何を大切に、登録アドバイザー（弁護士）の仕事をしていますか？

家族内での意見の相違に配慮する
支援機関と協力（役割分担）して支援する

登録アドバイザー（弁護士）として印象に残っている支援のエピソードとは？

2020年1月、真備の支援に入ることを目的の一つとして、岡山パブリック法律事務所倉敷支所を作りました。被災からずっと支援したくても動けないという忸怩たる思いが強かったです。

アドバイザーの話をいただいて嬉しい気持ちでした。具体的支援に入ってみると、被災後の家族はそれぞれに思いがありました。支援するには家族それぞれへの個別対応が必要でした。

もともと厳しい状況にある世帯が被災した場合、被災前以上に厳しい状況になっていました。

被災家屋の改修を請け負った工事会社が高額なお金を受け取っていながら工事をしないで放置していた案件について、私は強い憤りを感じました。警告書を出した後、被害者に業者に対する強い対応をするために弁護士に委任することをアドバイスしましたが、相談者は決断することができませんでした。

この方は、ある程度の預金があったため、法テラスの代理援助を使うことができませんでした。

被災後の悪質業者対策については、法テラスの無料法律相談だけでなく、無料代理援助が気軽に利用できるように弁護士会や法テラスやリーガルエイド岡山などと相談して次に備えておく必要性を感じました。

費用の問題だけでなく、私の法律相談や対応で心理的負担をかけてしまったのではないかと、不安を感じています。弁護士の相談技術の向上も課題です。

生活再建相談窓口事業（特非）おかやま入居支援センター

被災者見守り・相談支援事業に係る市町村支援業務受託団体との連携・協働

「生活再建相談窓口事業」としての主な活動とは？

対象世帯毎に生活再建に関わる課題の把握・整理を行い、支援方針を検討する中で、何が生活再建の妨げになっているかを明確にしつつ、居住支援法人の立場から、恒久的な住まいの確保に向けてアウトリーチ型の支援を行った。

セーフティネット住宅の利用促進、不動産業者へのつなぎ、空き家とのマッチング、シェルター提供など。

主な対象者とは？

平成30年7月豪雨において被災したため仮設住宅にて居住し、供与期間後の住まいを確保することが困難な、支援を希望する世帯。

「生活再建相談窓口事業」として、何を大切に仕事をしてきましたか？

委託を受けた事業実施主体者として法人内の支援チーム体制を整えて生活再建の方法や可能性を探り、住まいに関する提案を行った。また岡山県、岡山県社会福祉協議会との連携の中で情報共有、支援方針の確認など密に行った。

必要に応じて他団体へ協力要請するなど日頃からのネットワークを活用し、対象世帯の希望に合わせて寄り添うことを大切にしました。

あなた自身は何を大切に、「生活再建相談窓口事業」の仕事をしてきましたか？

どの方も仮設住宅をベースに生活が成り立っていて、それを維持するため一生懸命に日々を送られていた。

なかなか会えない方もいたがその理由は様々で、ご本人の価値観を尊重してご本人のペースに合わせた支援を心掛けた。

「生活再建相談窓口事業」として印象に残っている支援のエピソードとは？

母子家庭で6人世帯の方は、支援開始当初、電話をしてもつながらず訪問しても不在が続き、なかなか住まいの確保に向けての意向確認ができなかった。子どものことや今の生活のことでいっぱいといった感じであったが、訪問した際にはメモや物件情報を残すなど、根気強くメッセージを発信し続けた。とは言え世帯の希望に沿う物件は少なく、数少ない物件情報から情報提供をしては不満点を述べられるという状況で、支援開始から約5カ月は大きな進展はなかった。

一方で、法人では空き家活用モデル提案事業にも取り組んでおり、一軒家の改修工事を行っているタイミングであった。築古ながら地域、間取り、家賃などの面でご本人の納得を得られるかもしれないという可能性に賭けてその物件の情報提供を行ったところ、その後の展開は想像以上に速く、6日後に内見、その10日後に娘、母、祖母、叔母とともに2度目の内見となった。改修工事も同時進行であったため双方と調整を行いながら、最初の内見から約1カ月後には契約に向けての話がまとまった。その後無事に入居され、現在に至る。

世帯人数が多いケース、ペットがいるケースの転居支援は通常でも困難なことが多く、この事業では転居までの期限があったため支援は更に困難であった。

空き家とのマッチングで3世帯の方の住まいが確保できたのは、当法人ならではのエピソードではないかと印象に残っている。

「り災住家長期居住者アドバイス事業（一社）岡山県建築士会倉敷支部 倉敷市被災者見守り・相談支援等事業とNPO等民間団体との連携・協働

「り災住家長期居住者アドバイス事業」としての主な活動とは？

被災された方が住み慣れた地域で生活再建を考えるに当たり、様々な事情で、大切な基盤の一つである住まいをセルフビルドでコツコツと直され、苦勞をされていることを知りました。そこでひと押し。私たち建築の専門家が材料や手法等のアドバイスをしたり、進み具合を見て励ますことで、一日も早い再建のお手伝いをする。

主な対象者とは？

支え合いセンターの訪問対象者で、セルフビルドをされ、住まいの再建について心配事を抱えている被災者

「り災住家長期居住者アドバイス事業」として、何を大切に仕事をしてきましたか？

表面的なリフォームだけでなく、構造的な部分など見られる範囲で補強できることは無いか、断熱できる方法は無いか、設備面なども含めて予算をかけず、一般の方にも分かりやすく、材料や手法のアドバイスすること。セルフビルドの難しさを理解し、前向きになってもらえる話をする。

あなた自身は何を大切に、「り災住家長期居住者アドバイス事業」の仕事をしていますか？

り災住家長期居住者が生活するうえでの最低限の住環境保全です。食事、用便、睡眠、休養といった生活環境を衛生的かつ安全に整え、家事はもとより、仕事や学校など社会へ出ていく際にも不自由を感じない生活空間の提案力は、我々の職能として必須と考えています。

「アドバイス事業」として印象に残っている支援のエピソードとは？

●被災後の混乱の中できちんとした契約なしに工事を始め、過剰な工事費用の支払い、工期の遅れや工事内容の行き違いなどトラブルを抱えつらい思いをされた方。

契約書の確認やご自宅の工事の進捗等の確認をさせていただいた。最初の段階で専門家の介入があれば、十分予算内で納得のいく工事が出来ていたのにと感じましたが、法律の専門家である弁護士の方の後押しで再建に向かわれている。

●洗浄・消毒など応急措置もできず水没した趣味の音楽機器も有り公費解体も逃してしまい、高齢のお母様と仮設住宅生活を継続中の方（視覚障害）。

早くにボランティアに急ぎ措置をお願いできていたらと悔やまれるが、再建は困難との判断、現在は公営住宅に入居されている。

●被災したことに負けずセルフビルドで創意工夫され再建し前向きに生活している方。

今後の災害（被災時）においても材料や職人の不足が予想されることを考えると、自分自身である程度対応できるスキルも求められるし、専門・技術職の人材確保（把握）が地域ごとで必要になると感じる。被災後の応急措置や簡易なリフォームの方法なども資料として提供できると少しでも役立つのではないかと感じる。

●ある程度の生活環境が整った段階で、時間の経過と共に完全な元通りの生活に戻ることを求めなくなっている様子の方。

家族・仕事・健康面など様々な変化もあり、「このぐらいで何とかなってます」消極的選択と感じられたり、積極的なシンプルな暮らし?にも感じる。

「被災者見守り・相談支援等事業（国庫補助事業）」を活用した被災者支援

- 平成28年熊本地震を契機に、国は「被災者見守り・相談支援等事業*」を創設。

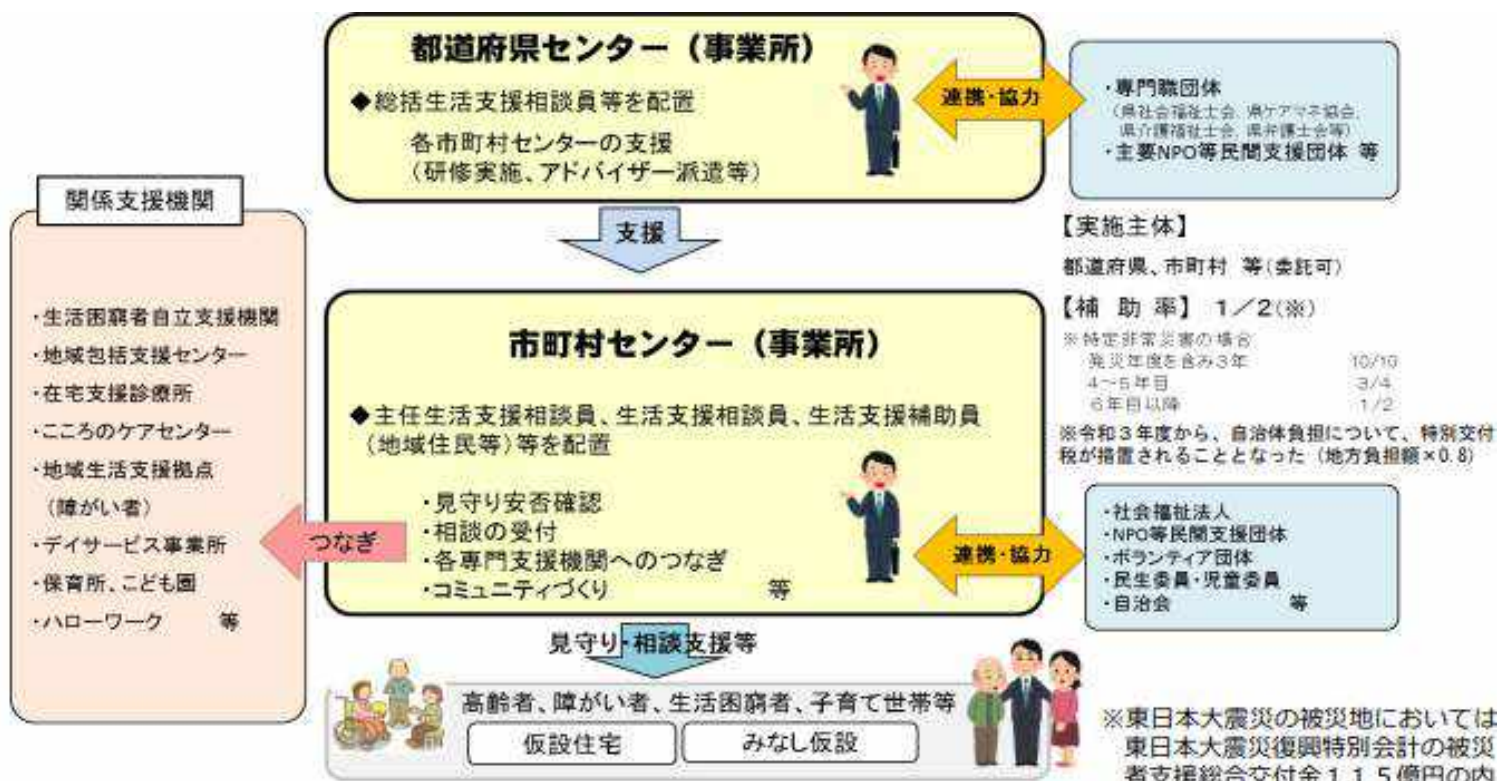
- 県及び市町村は、本事業を活用して事業実施センターを都道府県・市町村域に開設し、総括生活支援相談員・生活支援相談員を配置する。
※事業実施センターや配置される相談員の名称及び体制等は、都道府県・市町村によって異なる。

- 実施主体
都道府県及び市町村

※ 社会福祉協議会等の民間団体等への委託可

- 事業対象経費
 - 相談員等の人件費
 - 活動費（訪問・コミュニティづくり等）
 - 活動拠点整備のための初期費用等

- 事業内容
災害救助法に基づく**応急仮設住宅の入居者等**が、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、**孤立防止等のための見守り支援や、日常生活上の相談を行ったうえで被災者を各専門相談機関へつなぐ等の支援**を行う。



*厚生省事務次官「生活困窮者就労準備支援事業費等の国庫補助について」（第13次改正、厚生労働省発社援0823第7号、令和5年8月23日）別紙「生活困窮者就労準備支援事業費等補助金交付要綱」
（1）生活困窮者就労準備支援等事業 ス その他生活困窮者の自立の促進を図るために必要な事業（キ）実施要綱の別添21に基づき、都道府県、指定都市、中核市又は市区町村が実施する被災者見守り・相談支援等事業及び同事業を実施する都道府県の管内市区町村（指定都市及び中核市は除く）に対し都道府県が補助する事業。

支援を必要とする対象層と関与すべき支援者と発揮すべき機能

発災後、被災者見守り・相談支援事業により生活支援相談員が戸別訪問を通じて、心配ごと・困りごとを把握し、必要なサービス・活動を利用できるよう相談・調整を行ってきた。また、既存のサービス・活動では対応できないニーズについては、多様な分野の支援者との協働によりサービス・活動を創出してきた。しかし、事業終了後は、この一体的支援機能を担う仕組みがなく、支援を必要とする人々が潜在化する可能性が高い。よって、災害によって顕在化したニーズ・課題を「潜在化」させないために、平常時の福祉支援体制の整備に活かすべき事柄や機能を明らかにし、平常時の仕組みやネットワーク構築に活かすべく、相談支援機能移行をしていくことが肝要となる。



出所：「災害時の福祉支援体制、災害福祉広域支援ネットワークの構築について」2019年、株式会社富士通総研 行政経営グループ チーフシニアコンサルタント名取直美、8頁を基に橋原が一部改変、加筆

地域支援 住民同士の つながり 地域の福祉 活動の支援

被災地発え合い活動事例集 「豪雨ニモマケズ」



被災地発え合い活動事例集 「豪雨ニモマケズ第二版」



尾形地区

**津波
被災の
物資
拠点**

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

岡田分館

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

災害支援ネットワークおがやま幸くらしき会

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

倉敷市災害ボランティアセンター

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

エプロンぼんばの復興マップ

**情報
発信**

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

岡崎館

**情報
発信**

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

モーニング給食推進ステーション

**事業所
による
地域支援**

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

おまじまセンターまひ

**多職種
連携**

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

川辺のえびと

川辺のえびと

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

川辺のえびと

川辺のえびと

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

川辺のえびと

川辺のえびと

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

川辺のえびと

川辺のえびと

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

川辺復興プロジェクト あるく

**被災地発
え合い活動事例紹介**

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

川辺復興プロジェクト あるく

**被災地発
え合い活動事例紹介**

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

呉妹

呉妹

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

呉妹訪問型サロン

**「また来るよ」と「また来てね」が
笑顔と涙を呼びます**

被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。被災者の生活支援拠点として、物資の供給と生活支援の場として機能しています。

「相談から、必要な支援を明らかにし、支援関係を取り結ぶ、足りない資源は組み直したり創り出す」倉敷市版災害ケースマネジメントからの学び

手づくりは、いっただいなか心を満たす

「あならしい生活様式」は、「あなからしいつながり様式」也

くらしきごさんで、互近助パントリープロジェクト

倉敷市社会福祉協議会

食料や生活雑貨を提供したい！パントリーを創出してみたい！暮らしの困りごとを相談したい！

倉敷市社会福祉協議会

〒710-0834 倉敷市中央1-60-10 倉敷市社会福祉協議会
TEL:086-434-3301 FAX:086-434-3307
E-mail:retsuai@city.wakabayashi.jp

井戸端会議、おすそ分け、よもやま話、お互いさま

1 困りごとを相談し、必要な支援を明らかにする

2 必要な支援を明らかにし、支援関係を取り結ぶ

3 足りない資源を組み直したり創り出す

倉敷市との連携 個別相談・支援機関とのネットワーク構築

倉敷市との連携 緊急時の食料等の提供等

相談・支援機関

生活困窮者支援機関、高齢者支援センター、障がい者支援機関、ひきこもり支援機関、教育機関、子育て支援機関、保健所、外国人支援機関等

権利擁護支援ネット、劇団研会

制度の枠を取り払った協働の関係構築(計画)

早期の相談・支援の開始

専門的な相談・支援機関の紹介・つなぎ等

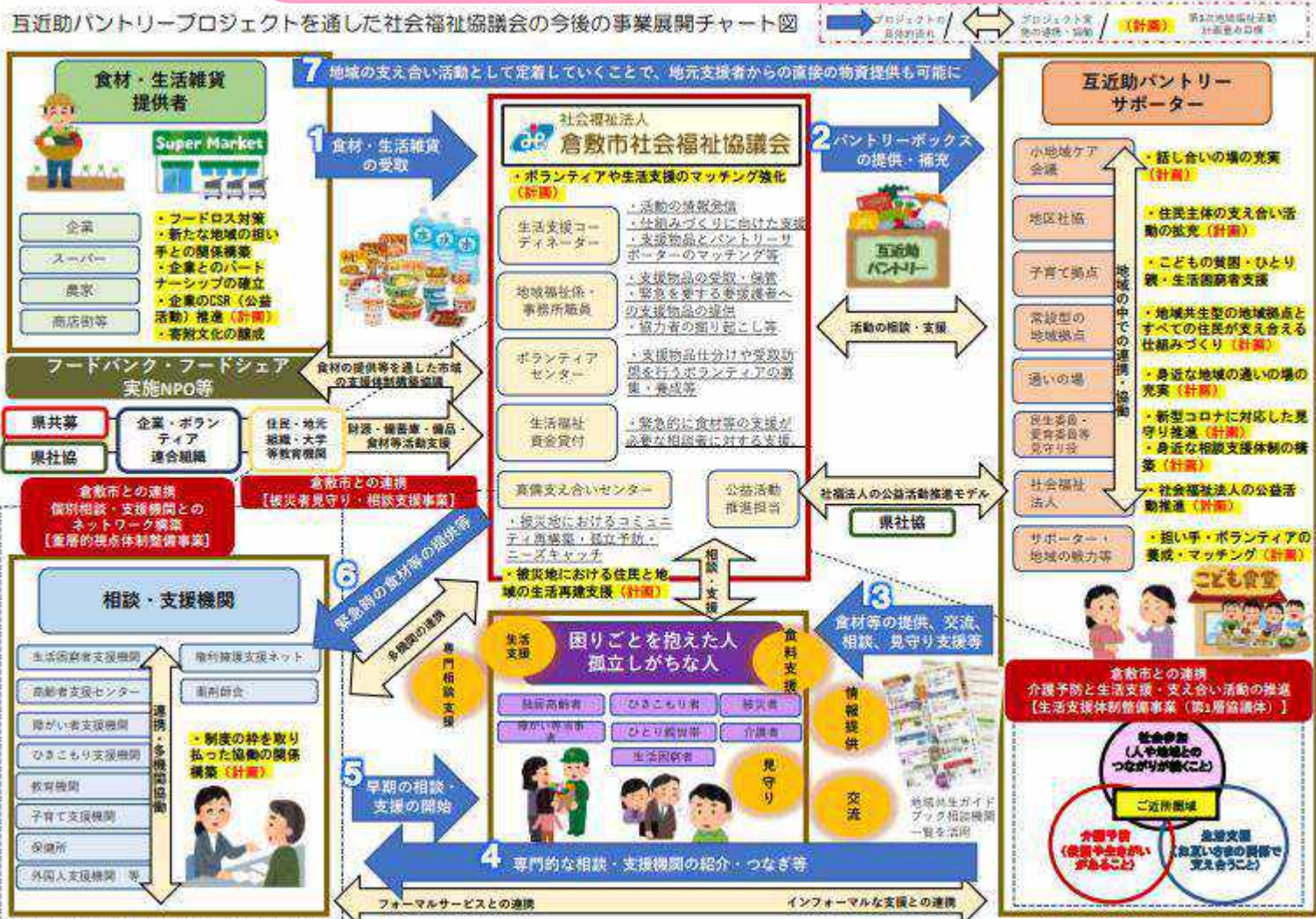
4 専門的な相談・支援機関の紹介・つなぎ等

5 早期の相談・支援の開始

6 緊急時の食料等の提供等

7 地域の支え合い活動として定着していくことで、地元支援者からの直接の物資提供も可能に

新たに生まれた取り組み 互近助パントリープロジェクト



あらためて考えてみましょう～仮住まい生活と生活再建の過程を促進する支援の調整と支援資源の開発を可能とする連携・協働体制とは

何のために三者連携（行政・災害ボランティアセンター・NPO等）が必要なのだろう？

多様なニーズに対応するために、多様な分野・業種の人々の参加と協力を得ること、支援を調整すること、不足する資源を開発すること



防災における行政のNPO・ボランティア等との連携・協働ガイドブック ～三者連携を目指して～



内閣府

三者（行政・社協・NPO等）が連携することによって、支援が必要な人を**発見**すること、必要な支援を**調整**すること、不足する資源（人・物・金・情報）を**提供**すること、が可能となる

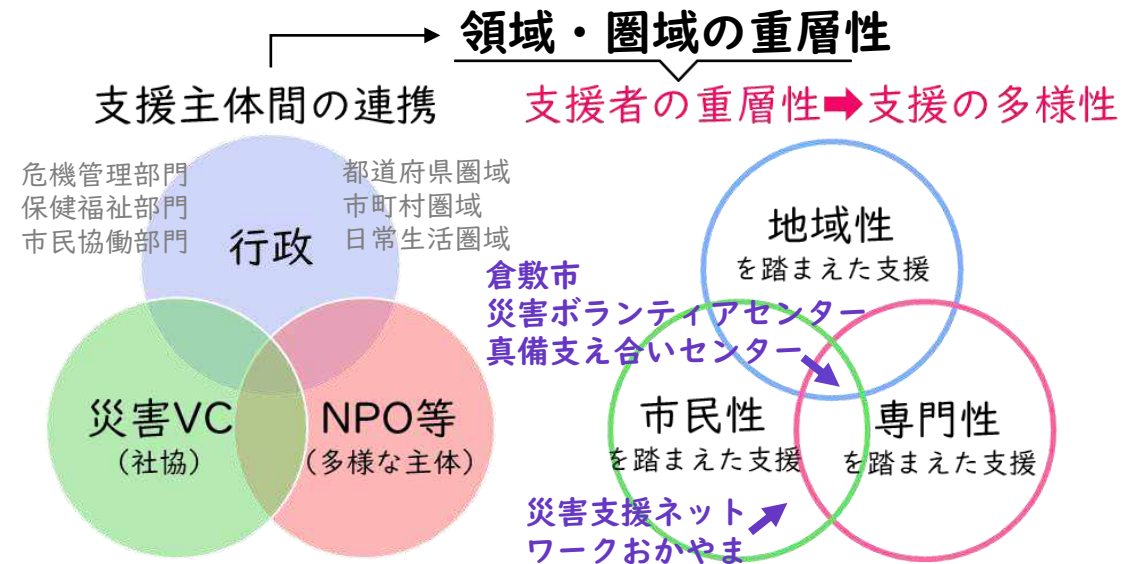
- 被災者支援は行政の責務だが、民間の多様な主体による支援も必要。このため、自治体は、他自治体からの応援受入れのほか、災害ボランティアセンター（VC）やNPO・ボランティア、企業・経済団体、協同組合、中間支援組織等の多様な主体との連携・協働が必要。
- 特に、被災者支援活動や海外での難民支援活動等の**専門性を有するNPO・ボランティア等**や、物資・資金・技術・人員など**独自の強み**を活かした支援活動を行うことの出来る**企業・経済団体**との**連携は非常に有効**。
- 災害VCでの調整を経ず独自に活動する支援団体など、近年多様化しており、「行政」「災害VC（社協）」「NPO等多様な主体とそれを支える中間支援組織」による「三者連携」が重要。
- **効果的な支援実施のため**、地元NPO等との連携や、中間支援組織による情報共有会議の開催等が有効。このため、**コーディネーションに長けた中間支援組織との連携が必要**。

災害ボランティアセンター・支え合いセンターとは

被災者が **生活を立て直す** ために
被災地が **対応力を高める** ために
地域社会の参加と協力による **サポートとリソース** を
適切な **タイミング** で届ける **コーディネート** の

■ 相談機能と調整機能と提供機能の発揮

- ➔ 「**仕組**」としての災害VC・生活復興C支え合いC
- ➔ 「**拠点**」としての災害VC・生活復興C・支え合いC



なぜ社会福祉協議会が被災者・被災地の支援に取り組むのか？

■ 社会福祉協議会の目的

地域社会において民間の自主的な福祉活動の中核となり、住民の参加する福祉活動を推進し、保健福祉上の諸問題を地域社会の計画的・協働的努力によって解決しようとする公共性・公益性の高い民間非営利活動団体で、住民が安心して暮らせる福祉コミュニティづくりと地域福祉の推進を使命とする。

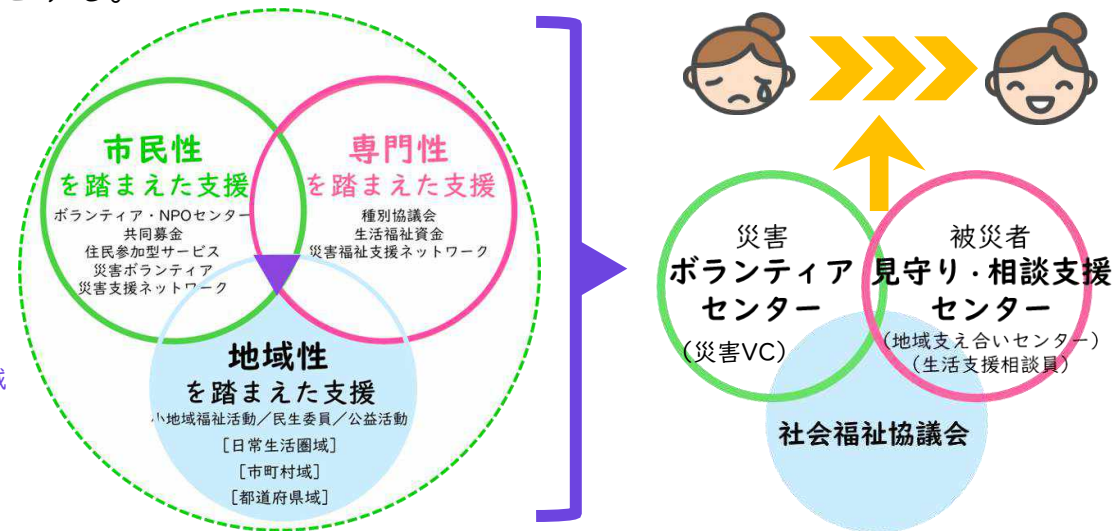
■ 社会福祉協議会の主要機能

- ① 住民ニーズ・福祉課題の明確化および住民活動の推進機能
- ② 公私社会福祉事業等の組織化・連絡調整機能
- ③ 福祉活動・事業の企画および実施機能

■ 社会福祉協議会の主要機能を支える機能

- ① 調査研究・開発機能
- ② 計画策定、提言・改善運動機能
- ③ 広報・啓発機能
- ④ 福祉活動・事業の支援機能

- 平常時は、「専門性を踏まえた支援」との「重なり」は小さいかもしれないし、「地域性を踏まえた支援」と「市民性を踏まえた支援」は、離れているかもしれない。
- 一方、災害時には、被災した方の生活を立て直すために、3つの領域の支援者が連携・協働しないと解決できない課題やニーズが生じる。
- しかし、必ず連携・協働しなくてはならないわけではない、そうでないほうが効果的な支援もある。



✦「ボランティアをしたい」という声も大事な地域のニーズです。困っている人を支えるというだけでなく、何かをしたいという人たちも大切に、その人たちと一緒に地域福祉を推進する。

ボランティアとは、行政による福祉制度とは異なる、「住民主体」の地域福祉の象徴的な行為です。

ボランティア・市民活動は担い手として制度を補完するのではなく、さまざまな社会課題を学ぶなかで、その解決にむけて主体的に関わる活動です。それはまさに社協VCが積み上げてきた住民主体の地域福祉そのものです。地域に暮らす一人ひとりが自分の意思と他者との連帯によるボランティア・市民活動ができる、つまり誰もがボランティア活動できる市民社会、それにより誰も排除しない共生文化の創造をめざすことは、社協VCの使命とも言えます。

そのことは、「あらゆる住民が役割を持ち、支え合いながら、自分らしく活躍できる地域コミュニティ」をめざす地域共生社会と重なります。これから市町村で構築されていく包括的支援体制や重層的支援体制整備事業のなかで、社協VCが果たす役割は大きいのです。



社協の『強みや特徴』を活かした被災した地域住民（被災者）の相談支援活動

社会福祉協議会の立ち位置と役割・機能

社会福祉協議会

民間団体

社会福祉法第109条・110条

災害ボランティアセンター 市町村支え合いセンター

被災者見守り・相談支援事業
[市町村からの委託事業]

各種専門機関・地域社会・
住民と連携して総合的に支援

社協における
センターの位置づけ
社協

災害VC
支合

社協 行政

災害VC
支合

住民・多様な職種・団体

社会福祉協議会の5つの活動原則

- ① 住民ニーズ基本の原則
- ② 住民活動主体の原則
- ③ 民間性の原則
- ④ 公私協働の原則
- ⑤ 専門性の原則

社会福祉協議会の活動スタイル

- ① 住民参加の徹底
- ② 民間性を発揮した福祉サービスの企画・開発実施
- ③ あらゆる団体・組織との協働活動の推進
- ④ 地域福祉推進の専門技術の活用

社会福祉協議会と他団体との違い

参加・協働の促進
→ 助け合い支え合う地域づくり

① 特定の福祉問題の解決だけを目的にしていない

地域社会の福祉等生活課題で早急に解決しなければならない問題を見出し、解決方法を検討し、地域社会の参加・協力を得て取り組んでいく。縦割り福祉の谷間になっている問題、複合的問題、新しく発生してきた問題、潜在化している問題などを取り上げていくといった、福祉ニーズを的確に把握する役割をもつ。制度サービスにも取り組むが、制度で対応していない課題解決に取り組む（制度外サービス・活動）ことが使命であるといえる。

② 住民との協働を重視する

住民参加による助け合いや交流機能を生かしたサービス、既存サービスでは対応できないニーズに先駆的に応えるサービスなどを進める。

③ 制度事業にも+αの取り組みがある

④ 新しい制度や福祉サービスの創出を働きかける

⑤ 公私の機関・団体との協働で事業を進める

福祉に関係のある行政・民間の各種機関・団体の相互協力、協働活動を進め、社会資源のネットワーク化を図り、福祉問題の解決につなげる。

⑥ ボランティア活動を推進する

ボランティア活動推進のための支援機能を果たし、ボランティア活動の受け入れ団体や機関、社会的支援組織とボランティア団体、民間非営利組織との仲介・媒介機能を果たす。

⑦ 情報提供・福祉教育を推進する

⑧ 社会福祉人材の養成

⑨ 地域福祉の財源づくり

⑩ サービスの利用者の権利擁護、苦情解決

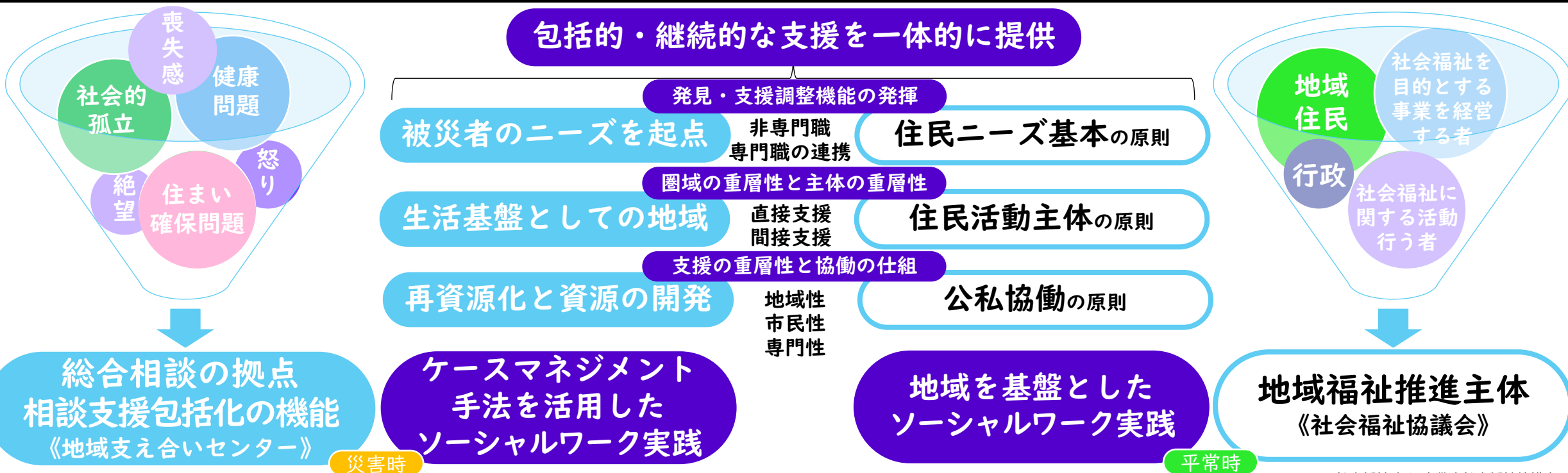


全社協



学びの整理：被災者見守り・相談支援等事業実施センターの役割と社会福祉協議会がかかわる意義

平常時は《地域包括支援センター・子育て世代包括支援センター・地域生活支援センター・自立相談支援センター等》が属性に応じた支援を行っているが、そもそも支援制度に該当することが前提とされることが多い。このような制度に該当せず困難や生きづらさを抱えている人々が、災害時には多問題・複合的課題を抱える人々として一遍に顕在化し、量的にも質的にも対応や解決が難しい状況が生じる。また、災害時の支援制度は世帯単位となっており、生活課題を抱える個人への支援とともに生活再建における課題に世帯単位で対応する必要がある。したがって、既存制度との連携など一体的に支援を提供する必要がある。その支援拠点として《被災者見守り・相談支援等事業実施センター》が開設され、生活支援相談員等が配置された。相談員等は、属性、避難場所、支援制度の有無にかかわらず、被災した世帯を全戸訪問し、被災者の心情や置かれた状況をいったん受けとめ、ニーズを発見し、必要なサービス・活動が利用できるよう調整を行い、既存のサービス・活動では対応できないニーズに応えるために社会資源を開発したり機会を創出してきた。《倉敷市真備支え合いセンター、総社市復興支援センター》は、被災者・被災地の地域生活課題への対応力の向上という《地域福祉の推進》を復興ととらえ、生活再建支援の入口である総合相談の拠点としての機能を果たしてきた。「地域における住民組織と公私の社会福祉事業者等により構成され、住民主体の理念に基づき、地域の福祉課題の解決に取り組む」社会福祉協議会がこのセンターを担い（倉敷市社協・総社市社協受託事業）、行政保健師や関係部署等及び民間団体等と目線合わせを欠かさず、共に考え、各々が必要な機能を発揮し、共にふりかえり、次に活かす、といった力合わせをしながら連携・協働体制を整えて活動してきたことにより、包括的・継続的な支援が可能となり被災者にとって必要なタイミングで必要な支援を、一体的に提供できたのだと考える。





岡山県被災者見守り・相談支援事業
に係る市町村支援業務 報告書



倉敷市真備支え合いセンター
被災者生活支援に関する報告書



