

2023.08.21

災害ケースマネジメント説明会

倉敷市真備支え合いセンター 官民連携による被災者支援の取組み

倉敷市社会福祉協議会

倉敷市真備支え合いセンター

センター長 佐賀 雅宏

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

倉敷市真備支え合いセンターの特徴

- 見守り連絡員は公募ではなく推薦で募集
- 約50人体制で運営。職員は専門職ばかりではない
- 相談が来るのを待つのではなく、こちらから訪問する
(本当に困っている人は窓口に来ない)
- まずは傾聴を大切に それから聞き取り
- 市内だけでなく市外にも訪問



真備支え合いセンターの人員体制等

職名	主な業務等
センター長	組織全体のマネジメント、職員への情報伝達、職員管理、監督指導、意見集約
副センター長 (相談員兼務)	センター長業務の補佐、個別支援会議の調整、他団体との活動調整、公的支援へのつなぎ、困難ケースへの対応 等
相談員	公的支援や関係機関等へのつなぎ、他団体との活動調整、情報共有、支援困難ケースへの対応、助言 等
見守りリーダー	相談員と見守り連絡員とのパイプ役、公的支援や関係機関へのつなぎ、支援困難ケースへの対応 等
見守り連絡員	被災世帯への訪問、見守り活動、情報提供、見守りリーダー、相談員への報告 等
事務員	電話受付、来客対応、訪問先地図作成、世帯データ入力 等

* **障がい対応相談員** 障がい者世帯の初回訪問による実態把握、障がい者世帯への訪問・見守り活動
ケース対応 **(社会福祉法人リンク)**

* **困窮等対応相談員** 就労・家計の不安への支援・ニーズの早期発見、
生活困窮世帯への訪問・見守り活動、ケース対応 **(社会福祉法人めやす箱)**

被災者から寄せられる声

移動手段が
なくて困っ
ている

息子が仕事を
探しているが
見つからない

アパート探し
を手伝ってほ
しい

倉庫の片づけ
を手伝ってほ
しい

市役所の手続
きがよくわか
らない

家の修繕が
なかなか
進まない

寂しいから
また話相手
に来てよ

高齢で調理や
掃除が大変に
なってきた

気持ちが落ち
込んでしんど
くなる

日中することが
ないので何か
活動したい

災害ケースマネジメントの必要性

- 被災世帯の抱える不安や課題を包括的に受け止め、解決に向けて世帯ごとに支援することが必要
- 被災関連の制度は、突然作られたり、利用に制限があったり、期限が決められているなど、複雑な場合がある
- これまでの保健・福祉分野の知識や経験だけでは対応できない相談も多い
- 生活再建のフェーズによって、被災者が抱える課題や不安は変化していくため、タイミングを逃さない支援が必要

個別支援のための会議

○ケースカンファレンス（毎週木曜日 午後）

目 的： 支援者間での支援の目線合わせ
多様な支援者によるアセスメントと支援方針の検討
チーム支援の醸成

参加者： 保健師（見守り支援室） ・ 社会福祉士（相談員） ・ 見守りリーダー ・
障がい対応相談員 ・ 困窮対応相談員

○個別支援会議事前会議・本会議（地区ごと開催）

目 的： 複合的な課題に対して、多機関協働による支援を展開する
支え合いセンターと見守り支援室保健師による【事前会議】で、多機
関での協議が必要な世帯を選定し【本会議】で支援方針を検討

参加者： 被災者生活支援室 ・ 被災者住宅支援室 ・ 障がい福祉課 ・ 担当保健推進
室 ・ 子育て支援課 ・ 子ども相談センター ・ 担当地域包括支援センター
・ 障がい者支援センター ・ 生活困窮者支援センター

個別支援のための会議

○再建加速支援会議（毎月1回）

目的：応急仮設住宅の退去期限を見据えて、意向が決まっておらず、支援が必要と思われる世帯に対し、各支援機関の支援方針と役割分担の確認を実施

「応急仮設住宅から追い出すような支援になってはならない」という共通認識の醸成

参加者：岡山県被災者生活支援室・岡山県社協（くらし復興サポートセンター）・市被災者住宅支援室・市被災者生活支援室・市被災者見守り支援室・支え合いセンター

○士業・職能団体等とのケース会議

目的：負債・契約トラブル・住宅ローン相談など、支え合いセンターだけでは対応できない相談に対して、専門職アドバイザー派遣事業を活用して、ケース会議を開催

被災者のために作った事業

○住まいの伴走型支援事業
(リンク、めやす箱)

○介護支援専門員による見守り再訪問事業
(岡山県介護支援専門員協会)

○り災住家長期居住者アドバイス事業
(岡山県建築士会倉敷支部)

委託契約

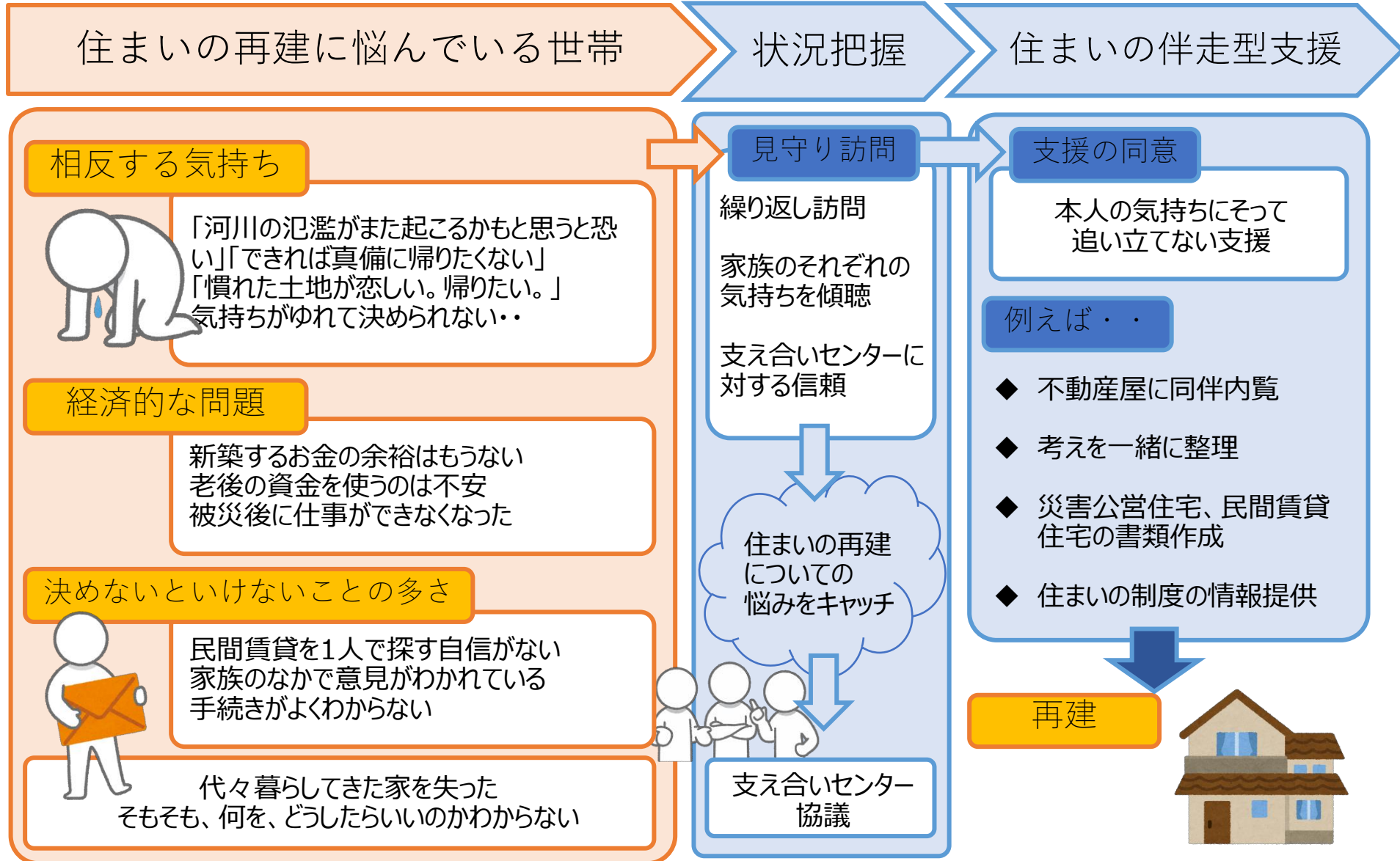
○民間団体との協働による生活再建支援



被災者に合わせた柔軟な対応

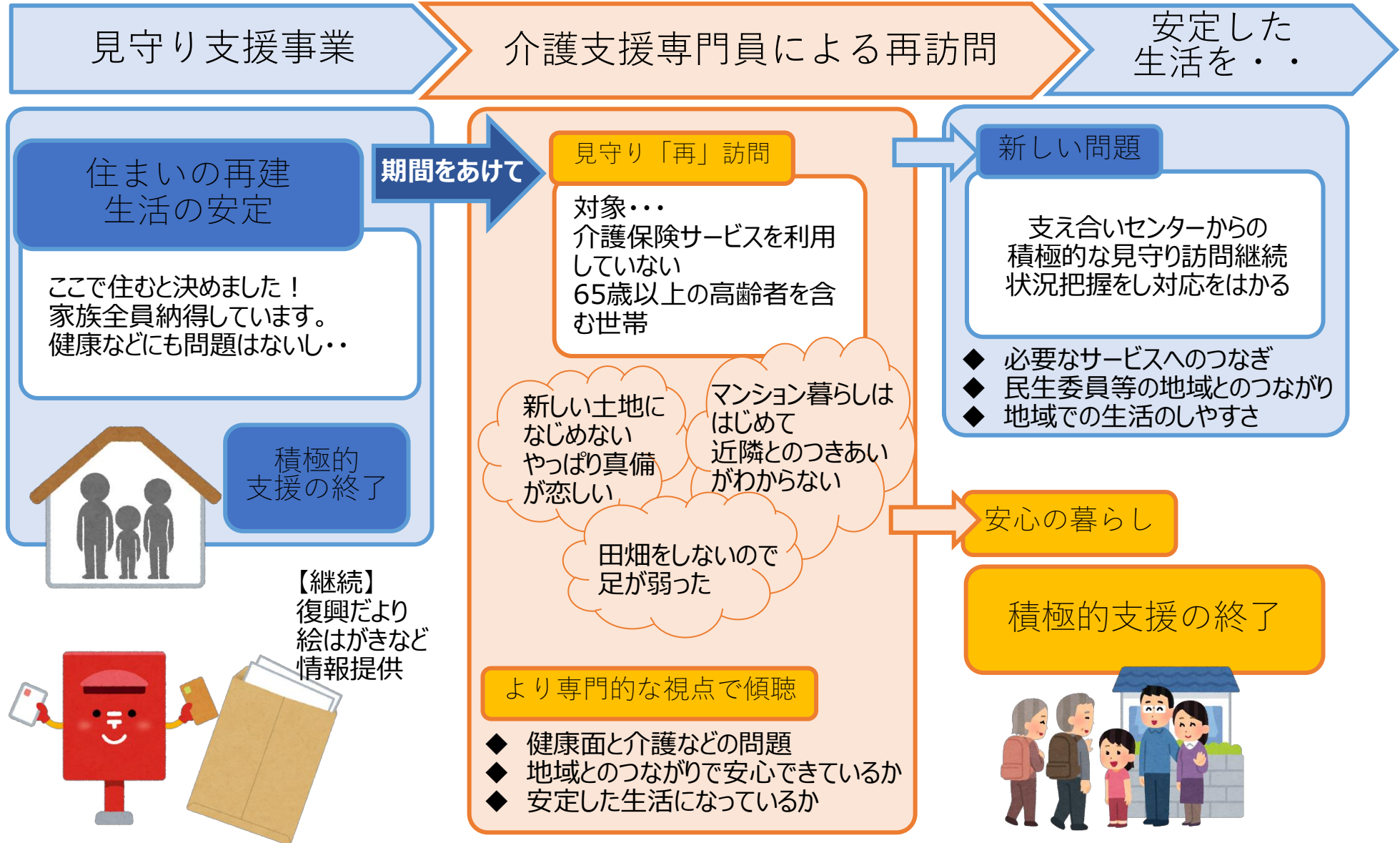
【見守り支援における住まいの伴走型支援事業】

見守り支援事業を継続するなかで構築した被災世帯との信頼関係を基盤に「住まいの再建について世帯の事情を考慮し、積極的な傾聴をしつつ、気持ちにそった再建先を共に見つけていく」という事業



【介護支援専門員による見守り再訪問事業】

住まいの再建ができた後に、一定期間その地域で過ごした頃に「安心した生活になりつつあるか」という視点で、再度訪問する事業です。



【り災住家長期居住者アドバイス事業】

被災世帯のなかには、ご自身でセルフビルドしている世帯もある。そのような世帯の「この部分が気になる」「この材料を使ってもいいのだろうか」などの悩みを建築士とともに訪問し、専門家からアドバイスする事業

り災住家を修理しながら住んでいる世帯

状況把握

建築士と同伴訪問

セルフビルドを後押し

DIYがすき！
でも壁の材料はコレでいいのかな？



途中から資金が不足

途中までは修理できたけど
ここからの資金が足りなくなった



アドバイスがあれば自分で

ゆっくり自分でなおしたい
どの順番でなおしたらいいかな
専門家のアドバイスがあればできるかも

見守り訪問

見守り連絡員の
訪問のなかで
「一番困ること」を
聞き取りする

地域や関係
機関などの情
報もとらえる

建築士アドバイス
について協議

支援の同意

世帯の状況をふまえた上で
建築士からのアドバイス

例えば・・・

- ◆ 建物に対する思いを同調
- ◆ セルフビルドする事情を聞く
- ◆ つまづいている点にアドバイス
- ◆ 時には民間支援団体との連携を模索

安心の暮らし



民間団体による様々な支援活動

○既存の制度やサービスだけでは対応できない
ニーズへの対応

- ・ イベントやサロンの開催
- ・ 写真洗浄
- ・ 災害ゴミの廃棄
- ・ 竹やぶの整備
- ・ 体操教室、ラジオ体操
- ・ 子ども食堂
- ・ 音楽会、コンサート
- ・ 防災講演会
- ・ クリーン作戦 などなど



民間団体との協働による支援

○お互いさまセンター、晴れの国たすけあいプロジェクト
@真備等との定例会議の開催
(ないものを一緒に考えて作る 継続的に支援する)

- ・ 災害ゴミの廃棄
- ・ 通院や買い物等の移動支援
- ・ 転居費用が出ない世帯への引っ越し支援
- ・ 引っ越しまでの荷造り・荷ほどき支援
- ・ セルフビルド世帯へのDIY支援
- ・ 話し相手（傾聴ボランティア）など



現在の取り組み

○顕在化された課題を潜在化させないための取り組み

- ・ 高齢の親と無職の子ども
- ・ セルフビルドが完成していない世帯
- ・ 雨が降ると被災を思い出す
- ・ 金銭管理が不安な世帯 など

→ 地域包括支援センターや保健師、民生委員等との情報共有

○支え合いセンターが担ってきた役割を平常時の取り組みにする

- ・ 相談を断らない
- ・ 関係機関とのコーディネート
- ・ アウトリーチによる支援
- ・ 民間団体との連携・協働・資源開発
- ・ 民生委員や地区社協等との連携による地域づくり

→ 重層的支援体制整備事業の本格実施に向けた移行準備