

被災者の状況・課題を把握するための コミュニケーションのノウハウについて

認定NPO法人レスキューストックヤード常務理事
JVOAD避難生活改善に関する専門委員会メンバー
浦野 愛

被災者の困りごとへの理解

表面化している
困りごと

<例>

様々な不安
不特定多数との
なれない共同生活

相談の見えやすい・見える部分
(わかりやすいが、誤解や
理解不足な認識も多い)

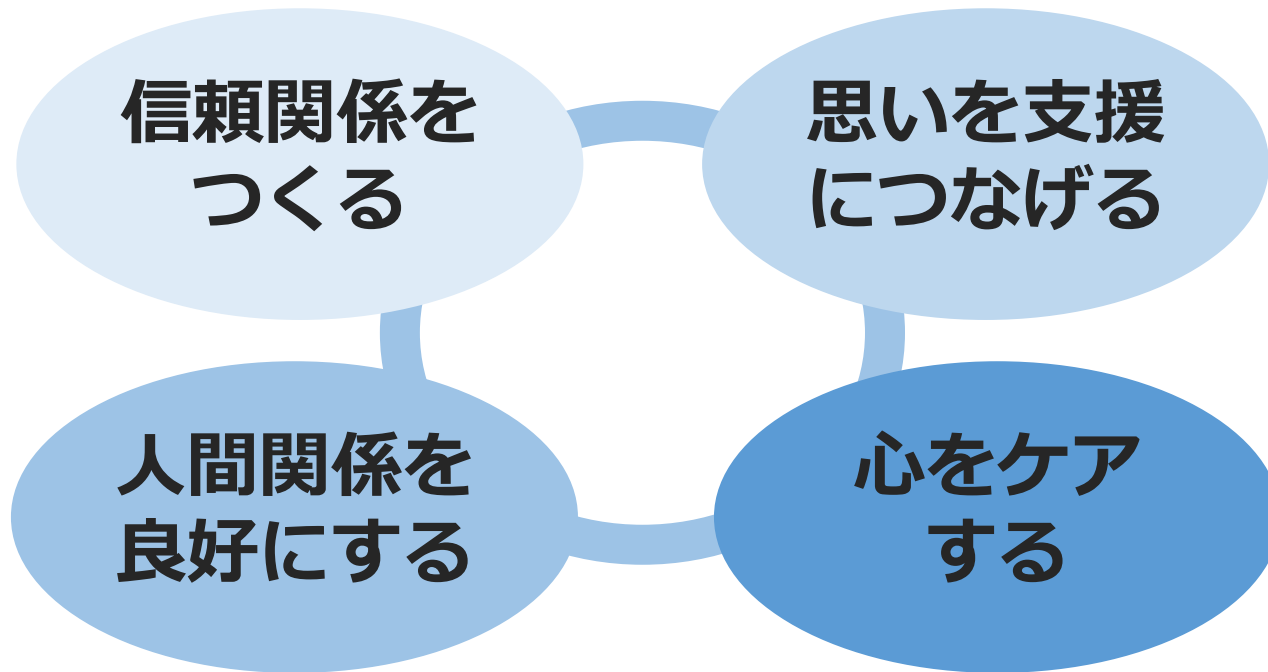
潜在化している
困りごと

病気や障害のこと
家族間のこと
仕事やお金のこと
避難所で受けた
差別や偏見

見えにくい、見えない部分
(わかりにくい
困りごとの背後にある
個人的・社会的な課題や
価値観を理解することが
支援の基本となる)

「事例でみる生活困窮者」一般社団法人社会的包摂サポートセンター編集をもとに作成

コミュニケーションの目的



「対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帖」をもとに作成

コミュニケーションの基本

マインド

+

テクニック

気持ち・想い・姿勢・意識など

伝える・聴く・共感するなどを
表現するための技術・工夫

被災者の気持ちを聴くための 技術や工夫例

話しやすい
雰囲気

先に
挨拶する

リラックス
してもらう

積極的に
聴く

波長を
あわせる

感情表現を
大切にする

「対人援助の現場で使える聴く・伝える・共感する技術便利帖」をもとに作成

支援の抜け・落ち・ムラはどうしたら防げるか？ 令和4年台風15号水害 静岡市清水区A自治会



- 約350世帯、床上51、床下21の被害
- 直後すぐに班長による被害状況、困りごとの確認、報告、ニーズ表づくり
- 住民有志に呼び掛け、畳上げ、災害廃棄物運搬、泥かき支援など
- 要配慮者の把握→災害VC、包括へのつなぎ

妻(70代)・夫・知り合いの男性
3人暮らし(多頭飼育・犬8匹)



本人は1階で生活、夫と知り合いの男性は2階で生活。畳は搬出されたものの、床は泥だらけのまま。台所・冷蔵庫等使えず、まともに食事がとれていない。「毎日、弁当で食費がかさむ、助成金とかでなく、今使うお金が欲しい」との訴えあり。

(もともと問題を抱えている世帯のため地域でも対処に困られている様子であった。)

高齢者世帯
(男性兄弟2人暮らし)



難聴と下肢障害、認知機能の低下等などが見られる要配慮者世帯。2階はあるが身体機能の理由で利用できない状況。地域の女性が仲介し、地域包括や災害VCへの依頼を代行。現在、後見人制度の利用を検討中で、今後の対処方法を模索。本人と意思の疎通が十分にできないこともあり、ボランティアも入れず住環境等の整備が遅れている。

母子世帯
(母・高校3年生の娘)



「床上げがされていないと、災害VCからの派遣ができない」と言われたため、2週間放置状態。泥交じりの床に布団を敷き、簡易ベッドを置いて生活。泥かきをして、床が開放された分、夜の冷え込みが倍増し、このまま寝ていられない為、娘の学校近くのネットカフェに宿泊。制服を持って行き、娘はそこから通学。このままここで生活を続けると、生活費もかさむ。

どうしてこのようなことが起こってしまったのか？

●生活困窮状態にありながらも遠慮して助けを求められない。

●生命保持のために必要な最低限の衛生的な「寝床」と「食事」環境が整っていない。

※断水が解消されたからと言って、温かく栄養のある食事がとれているとは限らない。

●地域の中で、地域包括支援センターや災害ボランティアセンターに繋がっても、具体的な住環境の整備に至るまでには、調整やボランティア派遣に時間を要している。

●弁護士等の相談会等で、様々なアドバイスはもらえるものの、まずは、「今日」安心して寝られる場所がないため、疲労の蓄積や心身の健康状態の悪化に拍車がかかっている。

石川県珠洲市(震度6強)の様子



在宅避難者の声

「手続きなんて一人じゃできない」

80代・男性・一人暮らし



- もともと家屋の老朽化が激しく、生活課題も多数。
- 「風呂嫌いだから、冬までに直せばいい」
- 余震が怖いから、家具はガムテープで固定している。眠剤は1錠に減らした。
- 息子には迷惑はかけられない。ボランティアもいない。
- 罹災証明書なんて聞いたことない。移動手段もないし、市役所まで手続きになんか行けない。

罹災証明書

住まいが被害を受けたとき 最初にする事

災害で住まいが被害を受けたときは、あまりのショックに、何から手を付けたらいいかわからなくなるかもしれません。被災者の方々が一日も早く日常生活を取り戻せるように、行政も様々な支援に動き出します。それらの支援も受けながら、一歩ずつ再建を進めていきましょう。その支援を受けるためにも、被害状況を写真で撮るようお願いします。

家の被害状況を写真で記録しましょう

片付けや修理の前に、家の被害状況を写真に撮って保存しておきましょう。市町村から罹災証明書を取得して支援を受ける際や、保険会社に損害保険を請求する際などに、たいへん役に立ちます。

ポイントは、家の外と中の写真を撮ることです。

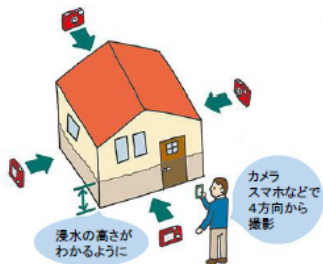
家の外の写真の撮り方

- カメラ・スマホなどでなるべく4方向から撮るようにしましょう。
- 浸水した場合は、浸水の深さがわかるように撮りましょう。
※メジャーなどをあてて「引き」と「寄り」の写真をとると、被害の大きさがよくわかります。

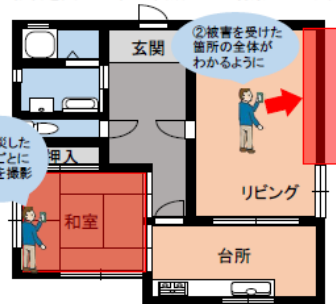
家の中の写真の撮り方

- 家の中の被害状況写真は、
①被災した部屋ごとの全景写真
②被害箇所の「寄り」の写真を撮影しましょう。
＜想定される撮影箇所＞
内壁、床、窓、出入口、サッシ、換気扇、システムキッチン、洗面台、便器、ユニットバス など

<イメージ図>



★被害を受けた部屋・箇所は全て撮影しましょう。



様式第1号

罹災証明書等交付申請書

年〇〇月〇〇日〇〇

〇〇〇〇市長

申請者〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

住所〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

氏名〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

〇〇下記のとおり罹災したことを証明願います。

世帯主住所	
世帯主氏名	

罹災原因	〇〇〇〇年〇〇月〇〇日の〇〇〇〇による
------	---------------------

被災物件の種類	<input type="checkbox"/> 住家(※) <input type="checkbox"/> 住家以外の家財 <input type="checkbox"/> 工作物
被害の程度	<input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 大規模半壊 <input type="checkbox"/> 中規模半壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 準半壊 <input type="checkbox"/> 準半壊に至らない(一部損壊)
浸水区分	<input type="checkbox"/> 床上浸水 <input type="checkbox"/> 床下浸水

※住家とは、現実的に居住(世帯が生活の本拠として日常的に使用していることをいう。)のために使用している建物のこと。(被災者生活再建支援金や災害救助法による住宅の応急修理等の対象となる住家)

住家以外の被害	
---------	--

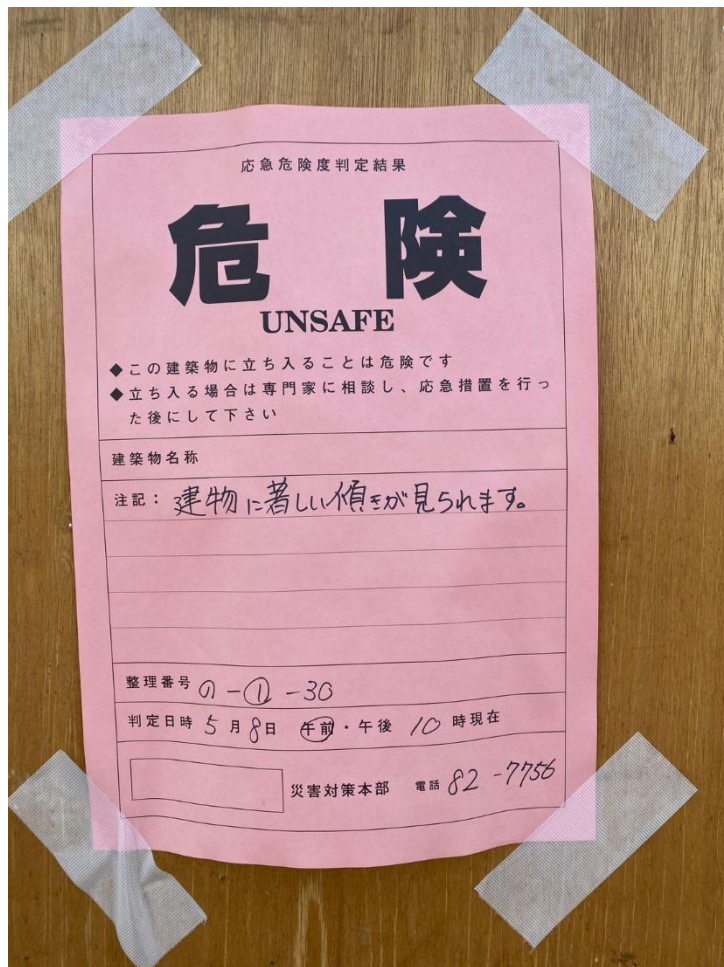
なぜ罹災証明書の申請が進まないのか？

- 罹災証明書の存在を知らない
- 申請に必要な書類を取り寄せられない（役所に取りに行くかダウンロード）
- 自分の家の被害が申請対象になるのか分からない
- 申請後のメリットが分からないので意識が向かない
- 申請書類を全て準備できない（写真撮影・現像・家の見取り図の添付必要）
- 市役所への移動手段がない、疲れてそれどころじゃない
- 一連のことを頼める家族や身近な人がいない
- 一連のことが良く分からず既に修繕や片づけを済ませてしまった

在宅避難者の声

「とにかく家から離れられない」

30代・女性・中学生の子どもがいる母親



- 中学生の娘が一人の時に突然の激震。
- 地震のショックで幻覚。避難所に行けず余震の中、食卓テーブルの下で寝起き。
- 自宅は赤紙(危険)。仕事、家族の世話、家の片づけ...心が落ち着く暇がない。

本当は一番に確認したい「虫の目の視点」

被災者は日常の生活ができているか

- 家屋等の被害状況
- 食事（自力調理可能か／頻度／食材の調達方法／ニーズ）
- 寝床（寝場所はどこか／夜眠れているか）
- 入浴（風呂は入れているか／頻度／場所）
- 洗濯（洗濯はできているか／頻度／場所）
- 物資（生活物資は届いているか／ニーズ／自力入手できるか）
- 移動（通院、通勤、通学、買い物等支障なく行けているか）
- お金（保険、ローン等）
- 心の状態（疲れ／不安／イライラ／ハイテンション／やる気が出ない／何かから手をつければよいか分からない／そっとしておいて欲しいなど／とにかく休みたいなど）
- 身体の状態（顔色／血圧／持病の状態／発災から全く休んでいない／体が痛いなど）
- 子ども、要介護者の状況
- その他、困り事、要望など

罹災証明や支援制度 高齢者宅出向き説明 珠洲市、申請漏れ防ぐ

6月7日北國新聞(朝刊)



●多彩に用意された支援策の申請漏れを防ぎ、早期の生活再建を後押し。

●県精神保健福祉士会と県相談支援専門員協会と連携し、お年寄りの自宅を訪ねて制度を説明。

●「分かりやすい言葉で教えてくれたので書類の書き方も理解できた」と感謝した。職員は住宅の傷みを点検したほか、心身の悩みの有無についても聞き取った。

避難所の声 「やり方が分からない」



●震災から1か月「今一番したいことは？」の問いに…

●地元ボランティアが「布団干し大会」を企画。隣の人の布団を干し、スペースを自主的に掃除。「次は自分たちでやれる！」



●声を聴いて、できる環境を一緒に作る**伴走者**と**道具、空間**の大切さ

避難所の声

「自分でできることは自分でやりたい」



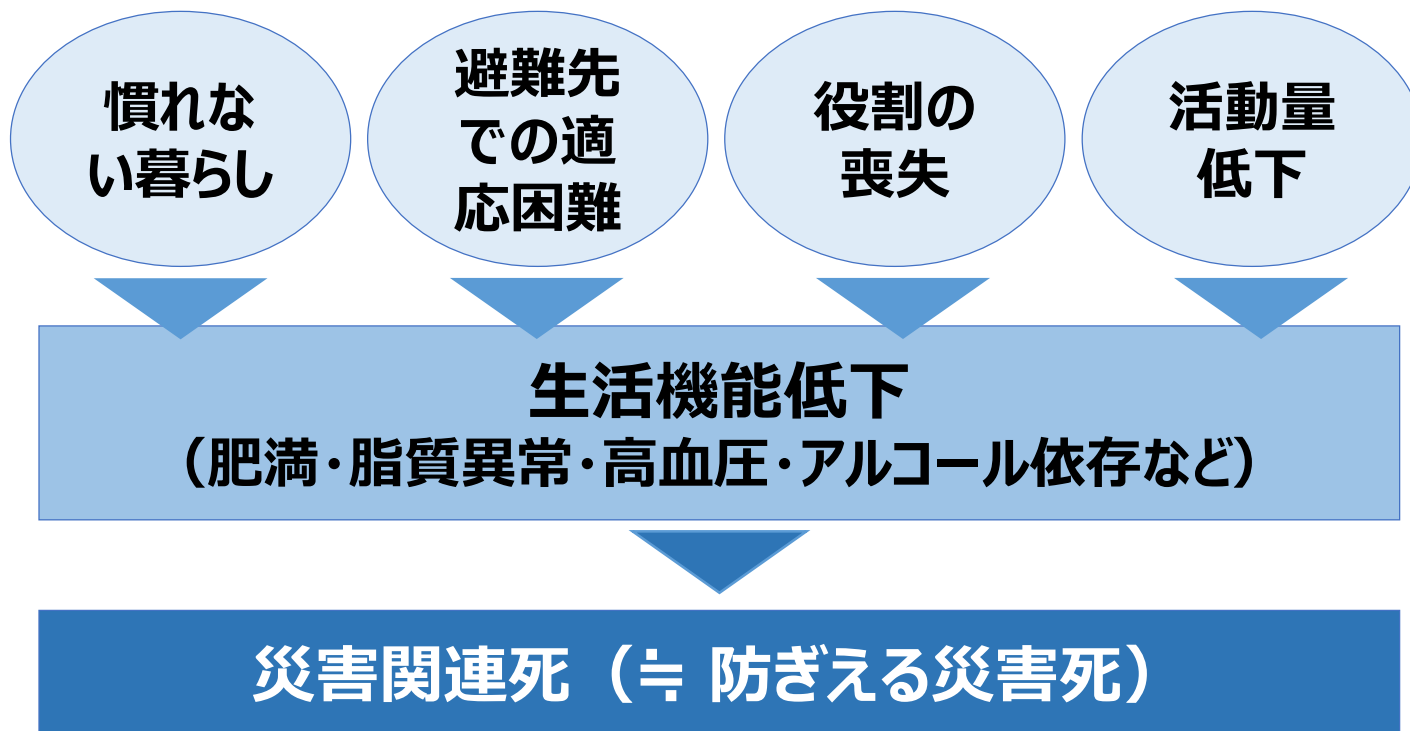
●避難所で段ボールベッドに寝たきり動かない。

●自宅での過ごし方を聞くと「シルバーカーで移動。自炊もしている」

●シルバーカーを提供後食事作りに参加。活力がよみがえり、ケアマネからは「奇跡！」と言。



生活機能低下と災害関連死



提供: 日本赤十字社 国内医療救護部長 丸山嘉一氏

多様な主体とのコミュニケーション 情報共有会議の大切さ



気づいた課題や困りごとを支援に関わる多様な担い手と共有し、具体的な解決に向けて共に話し合い、サポートする