

<人的被害の状況>

死亡者（うち災害関連死）	負傷者
75人（23人）	120人

<住家被害の状況>

全壊	半壊	床上浸水	一部損壊	合計
4,646棟	846棟	116棟	364棟	5,972棟

参考資料：倉敷市地域防災計画・倉敷市水防計画（資料編） 令和5年2月発行

3章 倉敷市の見守り支援事業の概要

1 倉敷市真備支え合いセンターの設置

市社協では、倉敷市から見守り支援事業を受託し、平成30年10月1日に支え合いセンターを設置しました。

この時期、被災された方々は借上型仮設住宅や建設型仮設住宅に転居したり、修繕を行いながら、被災した住家に住み続けているなど、これまでと大きく異なる環境での生活が始まった状況でした。そして、慣れない環境で、今後の生活再建に向けた様々な不安や悩みを抱えていたり、地域からの孤立が懸念されました。

そのような現状を背景に、支え合いセンターでは、被災された方々が不安や悩みを抱え込まないように、そして、真備地区に戻ってきて安心した生活が送れるように、孤立予防のための見守りや日常生活上の相談支援、住民同士の交流の機会の提供、コミュニティづくりなどを行いました。また、行政や専門の支援機関、まちづくり推進協議会や地区社会福祉協議会等の地域団体、被災者支援を行っている民間の支援団体等と連携し、個々の状況に応じた支援につなげられました。



支え合いセンター設置時

2 個別訪問の実施状況

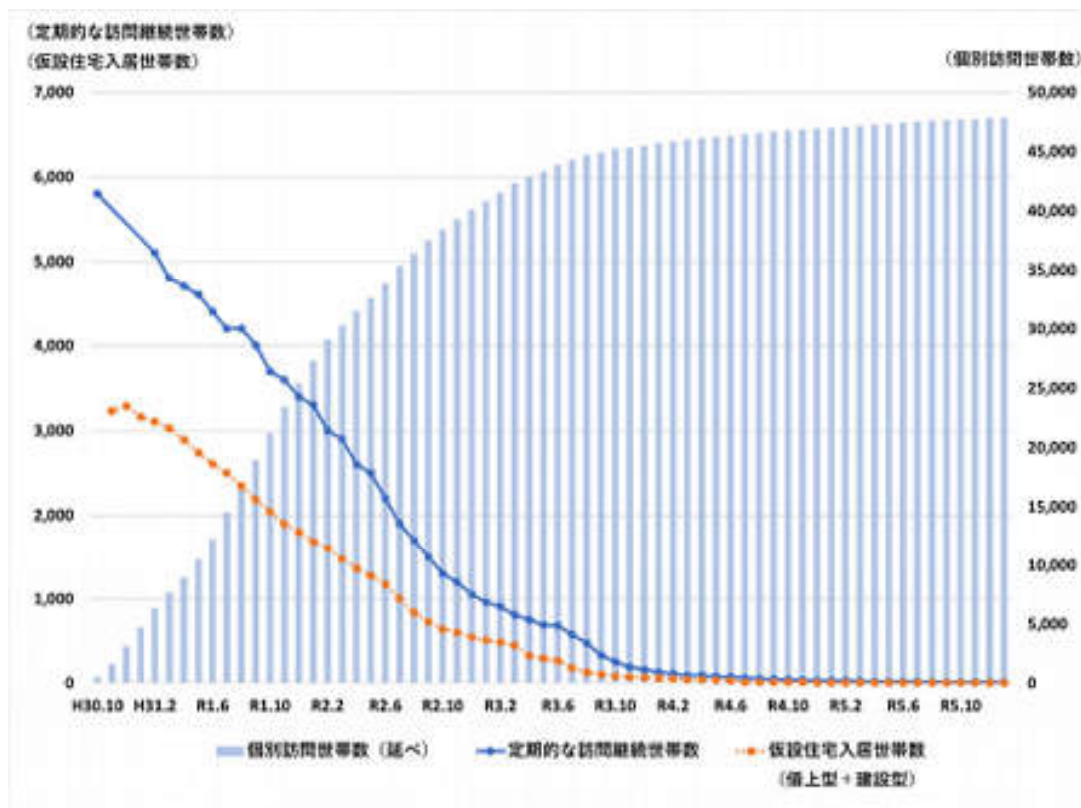
支え合いセンターでは、当初は被災した全世帯（約5,800世帯）を対象として、最大約50人体制で、個別訪問を行いました。

また、仮設住宅に入居されている世帯や、住まいの再建後も生活面や経済面で課題・不安が残る世帯（支援類型（p.12）が区分Ⅱ以上（Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ）の世帯）を中心として定期的な訪問を継続しましたが、その対象世帯は、仮設住宅入居者の減少に伴い、徐々に減少していき、活動開始から1年半後の令和2年3月末時点で、当初の半数（約2,900世帯）となりました。そして、2年あまり後の令和3年1月末には1,000世帯、3年半後の令和4年3月末には100世帯を下回り、再建や引き継ぎが進んでいきました。（表1参照）



建設型仮設住宅への見守り訪問

表1 個別訪問世帯・仮設住宅入居世帯・定期的な訪問継続世帯（推移）



3 活動の中で大切にしてきたこと（意識していた3つの「つなぐ」）

1) 被災者を制度や窓口につなぐ

被災後には、被災者を支援するための様々な制度が作られます。その多くは申請期限があるため、時期を逃すと利用できなくなります。また、制度を理解しないまま申請してしまうと、後々困るという事態にもなります。例えば、応急修理の制度を利用すると、応急仮設住宅の制度が使えなくなるなどです。（なお、この併用については、令和2年7月から、一部条件により可能となりました。）

倉敷市では、被災直後から、被災者支援制度をまとめた冊子「広報くらしき臨時号」等を作成し、積極的に情報提供を行っていました。しかし、実際に支え合いセンターが訪問してみると、制度の中身や相談先が分からないという声がいくつも聞かれました。つまり、情報が届くことと理解することは違うということを支援者は意識し、タイミングを見計らった制度紹介を行っていくことが必要でした。

そのため、支え合いセンターでは、制度を理解するための職員研修を行い、まずは自分たちが制度を理解し、被災者から質問があった時に制度の説明や窓口の紹介ができるようにしました。申請の締め切りが近づいている制度があれば、訪問の際に紹介しながら、被災者を適切に制度や窓口につなぐことを意識して活動しました。

また、親族が遠方で身近に相談できる人がいない世帯や地域とのつながりが少ない世帯、福祉サービス利用の必要はないが気になる世帯等については、地域にある支援機関を紹介したり、支援機関と一緒に同行訪問するなど、丁寧なつなぎを行いました。さらに、民生委員と情報共有を図り、地域の身近な相談者として、日々の生活の中で気にかけて、声をかけていただけるよう、つなぎを行いました。

2) 被災者の声を市役所につなぐ

真備地区の状況や被災者の様子については、発災当初は連日、テレビや新聞等で報道されていましたが、時間の経過とともにその数は減少していました。

そうして、被災者支援に携わる部署以外では、被災者の状況や真備地区の復旧に関して入ってくる情報が減ることで、現状とは違い、もう再建ができ、生活も落ち着いているという感覚になってしまう懸念がありました。

そこで、支え合いセンターが訪問する中で聞き取った被災者の声を定期的に倉敷市被災者見守り支援室（以下「見守り支援室」という。）に届け、見守り支援室がその内容をまとめて「真備の声」として市役所の各部署に届ける活動を行いました。

これは「被災者の声を代弁する」ことで、被災者がまだ課題を抱えていることを知ってもらうという目的に加え、各部署で被災者の安全・安心な生活の確保、今後の生

活再建に向けて、工夫や検討をするきっかけにってもらう目的もありました。内容によっては、所管部署や関係機関に直接連絡を取り、情報共有や引き継ぎを行うなど、連携して支援を行いました。

市役所に要望や困りごとを伝える活動を通じて、市職員が早急に困りごとの解決に動いてくれたり、制度延長を判断するときなどは、被災者の声に影響したのではないかと考えています。

3) 被災者と支え合いセンターをつなぐ

支え合いセンターでは、被災者の身近な存在になれるように、心配しているという気持ちを伝えることを意識しながら、繰り返し訪問を行いました。

訪問の際には、体調や生活の様子、家族や友人との交流、制度の理解、住まいの再建状況等、聞きたいことはたくさんあります。しかし、そのような話をすぐにするのではなく、雑談や趣味の話など被災者にしっかりと話をしてもらうことを大切にしました。

当初から、気になる世帯に訪問する際の話のきっかけづくりのために、支援団体から寄付された品物（ひざ掛けや日用品など）を手土産にして訪問を行っていました。

令和2年度に新型コロナウイルスの感染が拡大し、一時的に訪問を自粛せざるを得なくなったタイミングで、支え合いセンターが被災者のことを気にかけているという思いを形にして伝えるために、かごやクリスマスリースなどの小物を職員が手作りし、手土産にして訪問するという、被災者の身近な存在になれるような関係づくりを意識した活動を行いました。



職員が作ったクリスマスリース

また、発災から1年を迎える時期に、被災直後のことを思い出したり、これからの将来に不安を感じる被災者がいるのではないかという思いから、絵手紙を描いてくれるボランティアの協力を得て、倉敷市内だけでなく、倉敷市外や岡山県外に引っ越されている被災世帯も含めて、全ての被災者に絵手紙を送付しました。

絵手紙が届くと早速、「被災後、いろいろな手紙は届いたけれど、色がついた手紙が初めてでうれしかった」、「絵手紙をもらって元気が出た」、「いつも気にかけてくれてありがとう」など、お礼の連絡が次々と入りました。特に、倉敷市外や岡山県外に引っ越されている方々には、なかなか頻繁に訪問することが難しかったことから、絵手紙の送付を通じてメッセージを伝えることは有効な方法だと感じました。

その後も、季節ごとに年4回程度、絵手紙を送付しました。絵手紙が届くとお礼の連絡をくださる方や、訪問すると玄関先に絵手紙を飾ってくださっている方、支え合いセンターの訪問を心待ちにしてく下さる方など、絵手紙を通じてたくさんの交流が生まれました。



季節ごとに送付した絵手紙

コラム：被災者の声を聞くことの重要性

支え合いセンターでは、被災者の困りごとを制度や相談窓口につなぐ活動を行ってきました。しかし、被災者から寄せられた声がすべて制度や窓口につながるわけではありません。訪問当初は、災害に対する不満や今後の生活への不安について、涙ながらに語られる方が多くいました。そのときには、聞くことしかできない無力感を抱くこともありましたが、後日訪問に行くと、「この前は聞いてくれてありがとう」、「あんな話だれにでもできんからね」という感謝の言葉をかけてもらうことが何度もありました。訪問して話を聞くことで、被災者が胸に押し込めていた不満や不安を口に出すことができ、気持ちが少し軽くなったり、整理するきっかけになったのだと感じたとき、しっかりと話を聞くことの重要性を改めて痛感しました。

4 倉敷市の見守り支援事業の特徴・機能（災害ケースマネジメント）

倉敷市の見守り支援事業の特徴・機能を8つの項目（表2参照）で整理しました。

また、事業を振り返りの中で、この活動が「災害ケースマネジメント」（※注1）として整理できると考え、「倉敷市版の災害ケースマネジメントのイメージ」（次頁図1参照）を作成しました。

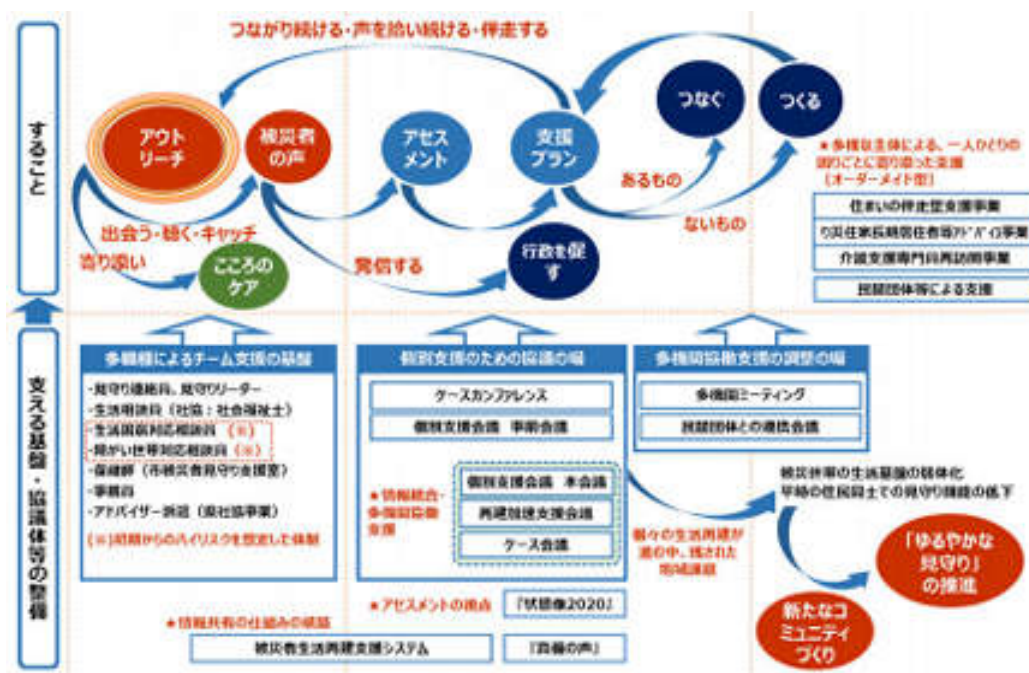
表2 倉敷市の見守り支援事業の特徴・機能

	特徴	構成要素	機能
1	多様な職種でチームを構成	多職種協働の基盤づくり 被災者に近い立場×専門性	チームアプローチ・チーム支援機能 予防的アプローチ機能
2	徹底的なアウトリーチと傾聴	被災者の声、受援をキャッチする仕組み	アウトリーチ機能、寄り添い機能 つながり続ける（再潜在化させない）機能
3	支援の仕組みと目線合わせ	多角的アセスメントに基づく支援計画	チーム支援・アセスメント機能
4	情報共有システムの構築	タイムリーな支援情報の共有	情報共有システム 発信・代弁機能
5	「生活再建」に向けた支援	生活再建×地域の再構築 定着支援、被災者同士	地域の再構築・定着支援機能
6	支え合いセンターだけでは解決できない課題に対する多機関協働の「場」	複合的な課題への対応 相互理解の上に立った連携	多機関協働支援・調整機能 オーダーメイド型支援機能
7	必要な「支援機能」「資源」の創出	課題の集約 専門職との協議	事業化・施策化機能
8	個別支援から地域支援への展開	住民同士の互助 ゆるやかな見守り	地域支援機能

（注1）災害ケースマネジメント

被災者一人ひとりの被災状況や生活状況の課題等を個別の相談等により把握した上で、必要に応じ専門的な能力をもつ関係者と連携しながら、当該課題等の解消に向けて継続的に支援することにより、被災者の生活再建が進むようにマネジメントする取組。

図1 倉敷市版の災害ケースマネジメントのイメージ



1) 多様な職種でチームを構成

支え合いセンターでは、当初は約5,800世帯を対象に訪問を始めましたが、真備地区以外の応急仮設住宅で生活されている被災者も多かったため、孤立が心配され、早急に職員を増員する必要がありました。

訪問を行う見守り連絡員については、被災者の不安や思いに寄り添った支援ができ、より身近な相談者になれる人をお願いしたい、また、心情的にも地域の風土を理解しやすいという面などにおいても、より被災者に近い立場である真備地区の方にできる限りお願いしたいという考えもあり、当初は真備地区まちづくり推進協議会等に依頼して、真備地区の人を募集しました。その後は、募集を全市に広げましたが、支え合いセンターでは、「被災者のために何か役に立ちたい」というマインドを持った人を採用したいという強い思いがあったことから、災害ボランティアセンターで活躍した人、市社協のボランティア養成講座の受講者、保健師が日頃の業務の中でつながりを持っていた市民等に声かけをして募集しました。

見守り連絡員は専門職ではありませんが、住民に近い立場でいつも被災者の心情に寄り添い、傾聴するという見守り支援事業の根幹の部分全員が意識しながら、訪問を行いました。その結果、多くの被災者が心を開いて困りごとや不安を話してくれる関係性を築くことができました。

一方、見守り連絡員が把握してきた困りごとについては、専門職が関わって具体的な解決を図っていく必要がありました。

支え合いセンターには、相談員として社会福祉士の有資格者を配置し、また、見守り支援室には保健師が配置され、保健・福祉の専門職による幅広い視点に立ったアセスメントや支援方針の検討を行いました。

さらに、先災地への視察や調査研究等を通じて、生活困窮世帯や障がい世帯については、再建のために継続的・専門的な支援が求められることが予測されたため、当初から倉敷市が社会福祉法人めやす箱（※注2、以下「めやす箱」という。）と社会福祉法人リンク（※注3、以下「リンク」という。）に業務委託を行い、市社協を含めた3法人が協働しながら、早期のアプローチと既存制度へのスムーズなつなぎを行いました。このように、複数の法人からそれぞれの専門的知識や経験を有する職員を派遣してもらい、同じ事務所で業務を行うことを通じてそれぞれの強みを理解し、被災者の抱える課題に対して役割分担しながら支援を行ったことも、支え合いセンターの特徴であると考えています。（次頁表3参照）

（注2）めやす箱

見守り支援事業の中で、平成31年1月から、「倉敷市被災者生活困窮自立相談支援業務」を受託。平素から、生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援事業を市から受託し、「倉敷市生活自立相談支援センター」を運営している。

（注3）リンク

見守り支援事業の中で、平成31年4月から、「倉敷市被災障がい者等相談支援業務」を受託。平素から、障がい者自立支援法に基づく地域生活支援事業を市から受託し、「真備地域生活支援センター」を運営している。

表3 支え合いセンターの人員配置と主な業務内容

職種	主な業務
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、マスコミ対応、苦情処理、困難ケースへの対応・助言 等
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、他団体と活動の調整、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	訪問等の調整、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、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、訪問記録の作成、見守りリーダー・相談員への報告 等
事務員	訪問記録のシステム入力、帳票類のファイリング、電話対応、訪問前の世帯シート・地図の準備 等
生活困窮対応相談員	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 (めやす箱)
障がい世帯対応相談員	障がい世帯の初回訪問による実態把握、障がい世帯への訪問・見守り活動、ケース対応 (リンク)

2) 徹底的なアウトリーチと傾聴

支え合いセンターでは、被災者から相談が来るのを待つのではなく、こちらから出ていく積極的なアウトリーチを徹底しました。

その思いを強く持ったのは、災害ボランティアセンターでの支援活動がきっかけでした。災害ボランティアセンターには、連日、全国から多くのボランティアが支援活動に駆けつけてくれました。また、被災世帯に対しても、マスコミやSNSなどを通じて、災害ボランティアセンターの存在を積極的に広報しました。しかし、被災地に足を運んでみると、ボランティアが全く来ておらず、高齢夫婦だけで片づけを行っているという被災世帯がいくつも見られました。このような経験を通じて、本当に困っている人は支え合いセンターには相談に来ない、支え合いセンターがあることすら知らない人もいて、待っていたのでは支援が必要な人がこぼれ落ちてしまうのではないかと心配から、積極的なアウトリーチを徹底しました。

また、訪問時には、一度にたくさんの内容を聞いたり、答えたくないときには無理に聞かないことを意識しました。なぜなら、無理な聞き取りで被災者との関係が崩れてしまえば、次からの訪問ができなくなるからです。時間はかかるかもしれませんが、繰り返し訪問することによって、被災者の心情に寄り添い、そして話をしっかり傾聴してくれるという信頼関係によって、困りごとや潜在的なニーズを把握することができると考えました。

さらに、当初は困りごとがなかったとしても、支援制度の利用期限が近づいてくるタイミングで困りごとを抱える世帯が出てくると考え、タイミングよく支援に入るためにも、繰り返しの訪問を行いました。

3) 支援の仕組みと目線合わせ

(1) 分業による見守り訪問サイクルの導入

被災者世帯を直接訪問する見守り連絡員は、相談支援に携わった経験や専門的知識を持っている者ばかりではありませんでした。そこで、見守り連絡員に全て任せるのではなく、分業による見守り訪問サイクル（図2参照）を導入しました。

具体的には、被災者により近い立場の見守り連絡員が訪問を行い、情報整理や相談員とのパイプ役は見守りリーダーが担い、再建に向けた生活課題の把握や支援方針の検討というマネジメントの面を専門家である相談員が担うというチーム支援の形で行いました。

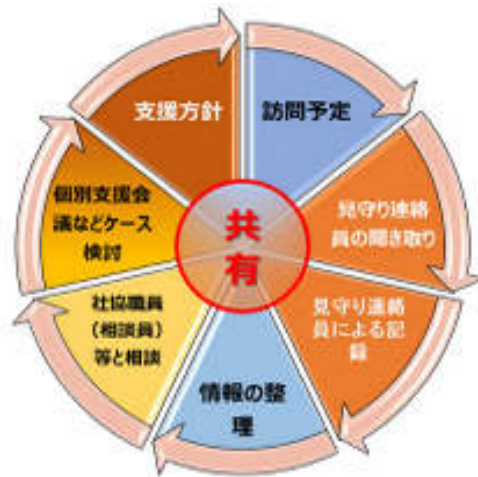
しかし、実際にこの分業サイクルを機能させていくためには、見守り連絡員に、どのような情報を聞き取りしてもらうのか、なぜこの情報が必要なのか、この世帯の課題は何なのか、どのように支援していくのかなど、職員間で支援の目線を合わせていくことが必要であったため、岡山県が岡山県社会福祉協議会に委託し設置した、くらし復興サポートセンター（以下「くらし復興SC」）の協力も得ながら、支援スキルを向上させるための研修会を開催したり、定例的にケースカンファレンスを行うなど、多くの時間を費やして、能力の向上を図りました。

(2) チーム支援を機能させるための土台作り

見守り連絡員は、勤務形態が週2日から週5日と様々であったため、毎回同じ見守り連絡員がペアになって訪問するということができない状況でした。

分業による訪問活動を行っていくときにまず大切なことは、チームワークの構築です。職員間の信頼関係がなければ分業による訪問は成り立ちません。また、支援の目線合わせもできません。そのため、見守り連絡員同士、また見守り連絡員と見守りリ

図2 分業による見守り訪問サイクル



ーダーとの間でコミュニケーションを密に取るために、訪問前後にミーティングの時間を取って、しっかりと情報交換を行いました。さらに、訪問後には気になったこと、困ったこと、うれしかったことなどを職員全員で共有する機会を作りました。

また、定期的に職員のリフレッシュも兼ねた研修会を開催し、職員同士がお互いを知ることによって、職員間の関係性を強めていく取組を行いました。

(3) 世帯全体を多角的に捉えるアセスメントの深化

支え合いセンターが訪問や電話等で聞き取った情報は、見守り連絡員や見守りリーダー、相談員等で共有して情報の整理を行いました。その際に、「日常生活の自立・自律性（健康状態）」と「住まい再建の実現性（経済状況）」という2つの軸で、世帯の課題を大まかに整理し、区分Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳという支援類型（図3参照）を決めて、今後の支援の方向性（支援計画）を決定しました。

図3 被災世帯の支援類型



ここで、区分Ⅰとした世帯については、再建できたとみなして、情報提供のみの支援としました。その他の、区分Ⅱ以上（Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ）の世帯については、継続的な見守り訪問が必要であると判断し、訪問間隔を決めて、定期的な訪問を続けました。

しかし、発災から1年半が経つ頃には、健康面や経済面、家族関係などに複数の課題を抱えて、住まいの再建がなかなか進まない世帯が見えてきました。そのため、それまでの大まかな状況把握の方法ではなく、再建の妨げになっている課題は何なのかを積極的に聞き取り、世帯に応じてより多角的に状況把握を行い、アセスメントを深めていく必要があると考えました。

そこで、これまでの「日常生活の自立・自律性」と「住まい再建の実現性」という視点だけでなく、「社会的関わり維持」や「生計維持」、「情報の収集と活用」といった課題のレベルと、それに応じた「見守り支援の必要性」、「受援ニーズ」といった支援のレベルを、より具体的に把握して整理するためのツールとして、「状態像 2020」(p.45 参照)を作成し、令和2年2月から訪問時に活用しました。

4) 情報共有システムの構築

見守り支援事業では、倉敷市役所内での被災者情報の一元化を図るために、防災危機管理室が導入した、クラウド型の「被災者生活再建支援システム」内の被災者台帳を活用して事業を実施しました。

このシステムでは、被災世帯の詳細な情報の蓄積や、被災世帯の状況のタイムリーな把握が可能であり、見守りの訪問記録だけでなく他の被災制度の利用状況等も含めて、より包括的に被災世帯の情報を把握、共有することができたため、見守り支援事業の運営にとって欠かせないツールでした。

5) 「生活再建」に向けた支援

(1) 住まいの再建と生活再建との違い

支え合いセンターの役割は、応急仮設住宅等で暮らす被災世帯が、自らの力で生活再建ができるように支援することです。当初、支え合いセンターでは、応急仮設住宅から退去できれば再建できたであろうと考えていました。しかし、早期に元の場所に住まいを再建された世帯を訪ねた際に、「これで安心して暮らせる」という声が聞けると思っていましたが、「近所の人はまだ戻って来ていないので、防犯上心配だ」「ゴミ当番もまだ元に戻っていないし、回覧板も回って来ない」という不安の声が次々と聞かれました。

そのような声を聞く中で、支え合いセンターが目指していた生活再建とは、単に住まいの再建ができたことだけではなく、生活を始めて、これで安心して暮らせると思えるような「生活再建」まで見ていくことが必要なのだと気づかされました。そこで、支え合いセンターでは、住まいを再建された後でも、少なくとも1~2回程度は訪問し、安心した生活が送れているかを見届けるようにしました。

(2) 災害公営住宅での新たなコミュニティづくり

再建が進む中で、真備地区には3か所(91戸)の災害公営住宅が建設され、令和3年3月から入居が始まりました。入居者がこの災害公営住宅で安心して暮らしてい

くためには、新たなコミュニティを作っていく必要がありました。しかし、入居者は自治組織の設立や運営を経験したことのない人も多く、また、公営住宅の特性として、高齢者や障がいのある入居者の割合も高く、新たなコミュニティを作っていくことの難しさを感じていました。さらに、新型コロナウイルスの感染拡大の影響もあり、入居者同士が集まって話し合うことも難しい状況になってしまいました。入居者からは「隣にどんな人が住んでいるか分からない」、「会っても挨拶程度しかしない」といった声がある一方で、「顔を合わせて、声を掛け合う関係があればいいのになあ」、「集会所を使って集えたらいいのになあ」といった声もありました。そのような声を受けて、支え合いセンターでは、新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、入居者が気軽に顔を合わすことができる場づくりを始めました。



団地内でのラジオ体操の様子

ある災害公営住宅では、毎週月曜日の朝9時に団地内の駐車場でラジオ体操を始めました。そこで住民同士が知り合うことで、他にも「こんなことが出来たらいいなあ」という声も聞かれるようになり、今では集会所を活用したヨガ教室や手芸の会などの開催にもつながっています。さらに、「こういった場所になかなか参加できない人もいるので、そのような人たちのために何かできないかなあ」といった声も出てきており、住民同士で気になる方を見守る取組にもつながりつつあります。

こういった新たなコミュニティは、既存の支援機関の協力も得ながら、徐々に住民主体の集いの場となってきていて、被災者同士が互いに共感し、話し合える場にもなっています。

(3) 真備地区外での生活再建世帯への定着支援に向けて

元々住んでいた場所に戻らず、真備地区外の新たな地で住まいを再建した世帯が一定数おられます。その中で、「知り合いがいなくて寂しい」、「話し相手がない」、「日中に出かける先がない」などの声が聞かれました。

そこで、支え合いセンターでは、新たな地で安心して暮らせるように、まずは被災者同士の横のつながりを作ることで、孤立の解消を図っていかうと考え、再建をした被災者が多く住んでいる地区で、まびの集いを開催しました。この集いの際には、地元の高齢者支援センター（地域包括支援センター）や地区担当の保健師にも参加してもらい、身近な相談窓口の紹介やつなぎも行いました。

参加者からは「この集いをきっかけに一緒に散歩するようになった」、「立ち話をする機会が増えた」、「今後も定期的に集まる機会を作りたい」という声が寄せられ、新たな地での定着に向けた関係づくりが少しずつ進んできていると感じています。

また、市外で再建し、真備に戻らない意向の世帯のうち、引き続き支援が必要な世帯については、再建先の自治体や社協への引き継ぎを行いました。

【事例集】事例10のケース

コラム：真備の様子を動画で届ける

発災から3年半が経過した頃、支え合いセンターが訪問する中で、「真備に行くことが少なくなった」、「今の真備の様子を教えてほしい」という声を聞くことが度々ありました。そこで、復興が進む真備の現状をまとめた動画、「あれからの真備」を作成し、YouTubeに投稿し、支え合いセンターが送付する絵手紙でお知らせしました。

作成時に気を付けたことは、動画を見て気持ちが辛くならないように、被災時の映像は最小限に減らしました。また、動画を見て懐かしく感じてもらう一方で、真備に戻って来ないと決めた人たちが寂しさや罪悪感を持たないように、真備のまちの風景を多く映したり、BGMが暗くならないようにしました。そして、復活した地域の行事やそこに参加した真備の人たちの笑顔を通じて、復興の様子を伝えました。

【あれからの真備】

【あれからの真備2】



令和4年3月公開



令和5年3月公開



6) 支え合いセンターだけでは解決できない課題に対する多機関協働の「場」

支え合いセンターだけでは解決できない複合的な課題を持つ被災世帯の課題解決に向けて、次の5つの会議（表4参照）等を実施し、様々な機関と連携を図りながら支援を行いました。このような会議の場を定期的に持ち、繰り返し顔を合わせ、共に被災者が再建に向かっていくための支援について検討を重ねていくことによって、各所属や機関がお互いの役割を深く理解でき、足並みを揃えた多機関協働につながりました。

表4 多機関協働支援のための場

	会議名	内容	メンバー	実施期間・頻度
1	個別支援会議 (本会議)	複合的な課題を抱える世帯に関する支援方針、支援方法の検討、役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ・めやす箱、リンク ・市地域包括ケア推進室、福祉援護課、障がい福祉課、子育て支援課、子ども相談センター、保健推進室保健師 ・高齢者支援センター ・民生委員 ・市社協（真備事務所） ・くらし復興SC 	H31.3～R4.10 月1回
2	再建加速支援会議	主に住まいの再建に向けた支援方針、支援方法の検討、役割分担	<ul style="list-style-type: none"> ・岡山県被災者生活支援室 ・市被災者住宅支援室 ・市被災者生活支援室 ・めやす箱、リンク（住まいの伴走型支援） ・くらし復興SC 	R3.3～R3.9 月1～2回
3	①多機関ミーティング (住まいの伴走型支援事業)	<ul style="list-style-type: none"> ・委託事業の進捗確認 ・課題共有、検討 ・情報交換 	<ul style="list-style-type: none"> ・めやす箱、リンク（住まいの伴走型支援） ・くらし復興SC 	R2～R3 月1回
	②多機関ミーティング (り災住家長期居住者等アドバイス事業)		<ul style="list-style-type: none"> ※R3.3以降は、再建加速支援会議メンバーが追加 	R4～R5.7 2～3か月に1回
	③多機関ミーティング (介護支援専門員による見守り再訪問事業)		<ul style="list-style-type: none"> ・岡山県建築士会倉敷支部 ・くらし復興SC 	R2～R3 月1回 R4 2か月に1回
4	民間団体との連携会議	公的な支援制度だけでは対応が難しい支援に関する協力依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・お互いさま・まびラボ(※p.20注4)、晴れの国たすけあいプロジェクト@真備(※p.20注5) ・くらし復興SC 	H30.11～R2.8は不定期 R2.9～R4.6 月1回
5	ケース会議	支援に関わっている機関での、情報整理・統合、支援方針の検討、連携したサービス調整	<ul style="list-style-type: none"> ・世帯に関わる関係機関 ・課題に応じた専門職（弁護士、ファイナンシャルプランナー等） 	H31.4～ 随時

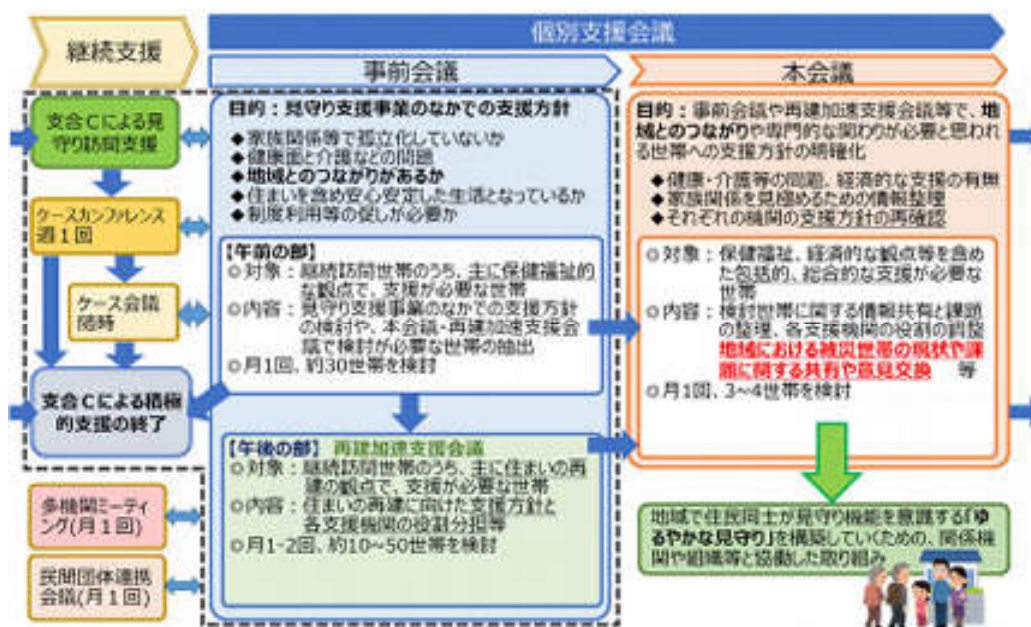
・「メンバー」は、支え合いセンター及び見守り支援室を省略。

(1) 個別支援会議（本会議）

個別支援会議は、当初から、事前会議と本会議の二層構造としました。まず事前会議では、支え合いセンターと見守り支援室で、その月に検討対象とした、複合的な問題を抱え継続的な支援が必要な世帯（区分Ⅱ以上の世帯）について、ケースカンファレンスやケース会議の結果も踏まえて支援方針を検討し、その中から多機関での検討が必要な世帯を選定しました。そして、本会議では、多機関が参加して、情報や課題の整理と共有を行った上で、生活再建に向けて必要な支援や目標、役割分担について協議を行いました。（図4参照）

この場を持つことで、世帯に関する新たな情報が加わり、多機関からの多角的な視点で世帯を捉えながら再アセスメントができたため、より適切な支援につながりました。また、会議を通じて顔の見える関係づくりができ、支え合いセンターの活動に対する理解が進んだり、各機関が互いの役割やできること、動き方や支援のスタンスなどを理解することで、会議での前向きな検討や会議後の連携のしやすさにもつながったと実感しています。

図4 個別支援会議の組み立て（令和3年度）



(2) 再建加速支援会議

応急仮設住宅の供与期間の終了を令和3年7月から9月（当初の2年間から1年延長後の期限）に控えている世帯が多い中、住まいの確保を中心とする生活再建に向け

た連携会議を令和3年3月から9月まで開催しました。

被災者支援制度は移り変わりが激しく、制度運用上のルールが複雑なものもあったため、まずは、県や市の関係部署（表5参照）が集まり、現状で利用できる制度や、それぞれの部署の動きの進捗状況等を共有し、被災者の住まいと生活再建に活かしていくための情報共有を行いました。

そして、概ね供与期間終了日の4か月前を目安に、検討が必要な世帯を選定し、「住まいの確保にあたって、何が課題になっているのか」、「住まいの確保に向けてどのような考えを持っているのか」等を情報統合しながら、住まいの確保までの最速の支援方法や福祉的支援がどのように介入すると再建への道が開けるのか等を検討し、各機関の役割を明確化しました。

また、終了日に間に合うように「スピード感を持った支援」と、個々の世帯の思いを大事にして、「応急仮設住宅から追い出す支援にならない」ことの両立を意識し、世帯の状況に適したアプローチ方法を検討した上で、役割分担を行いました。

表5 再建加速支援会議のメンバーと主な業務

メンバー	主な業務
岡山県被災者生活支援室	応急仮設住宅の供与、住まいの意向調査、転居費用助成事業 等
市被災者生活支援室	被災者生活再建支援金（基礎支援金・加算支援金）の受付 等
市被災者住宅支援室	建設型仮設住宅の管理、災害公営住宅の管理 等
見守り支援室	支え合いセンターのバックアップ、支援機関の調整 等
支え合いセンター	見守り訪問、情報提供、多機関との連携 等
めやす箱、リンク （住まいの伴走型支援）	住まいの伴走型支援 等
くらし復興SC	見守り支援事業実施センターに対する後方支援

① 支え合いセンターが意識していたこと

支援者が描く最善策のルールに乗せていくのではなく、世帯の持つ希望や思いを尊重していくことを意識しながら、経済面等の条件が整わない中では、世帯が妥協していく過程での悩みや思いに丁寧に寄り添い、自ら選択できるように情報の提供、提案をしていくことを心掛けました。

② 効果や学び

支え合いセンターではアプローチが難しい世帯であっても、県からのアプローチには応じてくれるなど、同じ課題に対してであっても、別方向からのアプローチで道が

開けていくことを経験しました。住まいの再建に向けた支援では、制度の運用、締め切りの意識、タイミングの見極めが不可欠です。そこにどう福祉的な支援を組み合わせていくのがよいのかなど、各機関の互いの動きが効果的になるような支援検討や役割分担もできました。

③ 市営住宅への特定入居

被災世帯の中には、保証人がいないなどを理由に民間賃貸住宅の契約が難しい世帯もありました。そういった世帯の住まいの再建を進めるため、まずは、本人から聞き取った内容に加え、関係機関が持つ情報を整理することで、民間賃貸住宅の契約が難しく、自力での再建が困難な世帯を把握しました。そして、本人の再建に対する意向と現状を共有した上で、倉敷市被災者住宅支援室が、市営住宅の特定入居（災害による住宅の滅失を理由とした公募によらない入居）の案内を行いました。

この特定入居がなければ、住まいの確保ができなかった世帯もあったと思われます。

(3) 多機関ミーティング

個別支援会議等に参加する支援機関でも解決することが難しい課題について、別途3つの委託事業（p.21）を実施して支援を行いました。そして、事業の進捗状況を把握、世帯の支援方針を検討、事業実施によって見えてきた課題を共有するため、それぞれの委託先と定期的なミーティングを行いました。

① 住まいの伴走型支援事業

この会議では、めやす箱、リンクの住まいの伴走型相談員と対象世帯の支援状況の共有、支援の方向性の検討、支援の中での課題等を情報共有しました。

令和3年3月以降は、再建加速支援会議と一体的に行いました。

② リ災住家長期居住者等アドバイス事業

この会議では、建築士会と、事業で対応した世帯の現在の状況や、今後対応したい世帯の情報共有を行いました。さらに、被災した地域の住まいについての課題を共有する場でもあり、それぞれの立場でできることを考える機会にもなりました。

③ 介護支援専門員による見守り再訪問事業

この会議では、介護支援専門員協会と、事業の実施状況について情報共有しながら、実施目的のすり合わせや実施内容に関する検討、今後の支援やつなぎ等に迷う世帯の検討等を行いました。

(4) 民間団体（一般社団法人やボランティア団体等）との連携会議

被災世帯の中には、再建先が決まっても、現在の居所からの引っ越しが大きなハー

ドルになっている世帯もありました。例えば、「引っ越しに向けて何をすればいいかわからない」、「ゴミを捨てに行けない」、「カーテンの採寸ができない」などがありました。こういった課題に対しては、公的な支援制度だけでは対応が難しかったため、民間団体と協力した支援が必要でした。

そこで、被災者支援をしている民間団体の中でも、地域に根差した活動を行い、継続性が見込め、世帯の状況に寄り添った支援を行っている団体との連携が必要であると考え、一般社団法人お互いさま・まびらボ（注4）や晴れの国たすけあいプロジェクト@真備（注5）との連携を行いました。

支え合いセンターにおいて、支援が必要であると判断した世帯については、事前に民間団体への情報提供に対する同意を得た上で、個人情報が必要最低限にして、連携会議やケース会議の中で民間団体に協力依頼を行い、支援に入ってもらいました。

個々の事情に応じて、インフォーマルな資源も組み合わせながら支援が行えたことで、より支援の幅が広がり、ニーズに沿った柔軟な対応ができたと考えています。

また、連携会議は、個別の協力依頼に加えて、お互いの活動の現状について情報共有する場でもあり、相互理解が深められたり、地域の中で活動している方々から見える地域の状況について知ることができる大事な機会になりました。

令和4年6月末には、定期的なミーティングは終了しましたが、それぞれの活動や地域の情報に関しては、被災前から真備地区内の保健福祉医療の関係機関による連携会議として開催されてきた「真備連絡会」に参加して、情報共有を継続しました。

【事例集】事例3、6、8のケース

（注4）お互いさま・まびらボ

平成30年7月豪雨災害で被災した倉敷市真備地区で、被災者による復旧・復興を目的として設立したまちづくり会社。

（注5）晴れの国たすけあいプロジェクト@真備

岡山NPOセンターが事務局となり、真備を拠点とする10団体が参画して真備町での暮らしの再建に向けた援助（引っ越し作業や片づけ等）を行うボランティア団体。

(5) ケース会議

被災世帯の中には、健康（メンタル、アルコール問題含む）、介護、障がい、生活困窮等の様々な問題を抱えていたり、支え合いセンターでは十分な情報が得られていない世帯もありました。そういった世帯の生活再建を進めていくにあたって、関係機関や専門職等との情報共有や支援方針の検討、連携したサービス調整等が早急に必要になった場合に、支援機関や民生委員など幅広い支援者に集まってもらい、ケース会議を開催しました。ここでは、平時の支援制度にはない被災者制度を理解してもらえるように意識して実施しました。

また、支え合いセンターへの相談の中には、負債、契約トラブル、資産管理等の課題が複雑化・複合化し、専門的な知識や資格を有する専門職への相談、助言等が必要なものがありました。支え合いセンターでは専門的な知識がなく、回答できないものもありました。

そういった世帯には、くらし復興SCの専門職・アドバイザー派遣事業（市町村の相談員に対し、専門的課題等に関する助言・指導等を行う専門職を派遣する事業）を活用して、ケース会議への出席や個別面談などを調整し、弁護士やファイナンシャルプランナー等と連携を図ることで、再建に向けて何をどの手順で行うことが必要なのか整理することができました。

見守り訪問を通して信頼関係を作っている支え合いセンターが、士業・職能団体とのつなぎ役を担うことで、被災者の再建に対する思いを大切にしながら、多様な相談に対応することにつながりました。

【事例集】事例1、2、6、8のケース

7) 必要な「支援機能」「資源」の創出

被災世帯の中には、支援者側の想定外の事情を抱えていたり、被災前は大きな問題にならなかったことが、生活再建を進める上で、大きなマイナス要因として顕在化することがありました。しかし、既存の制度では対応できず、また、支え合いセンターが持っている専門性では支援が進めにくい世帯が一定数ありました。

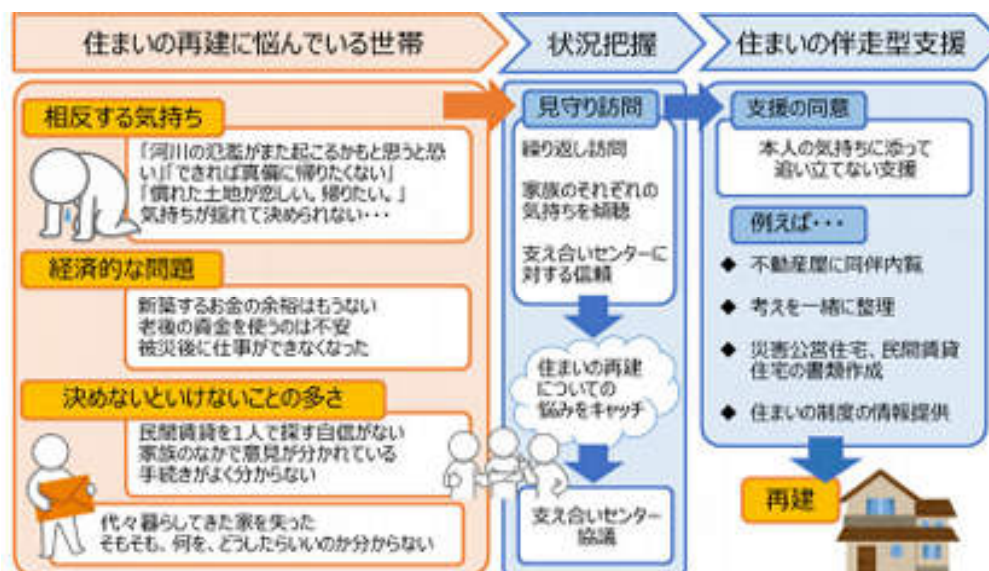
その中で何とか生活再建を後押ししようと、既存の制度では対応できない課題を支援するために、専門性を持つ職種の方々と協議を重ねて、次の3つの新たな事業を創出しました。

(1) 住まいの伴走型支援事業（令和元年度～3年度）

この事業は、見守り支援事業の中で築いた被災世帯との信頼関係を基盤に、相談員

が世帯の事情を考慮し、住まいの再建について積極的な傾聴をしつつ、気持ちに添った再建先を一緒に見つけていく事業です。（めやす箱とリンクに委託、図5参照）

図5 住まいの伴走型支援事業（令和元年度～3年度）



① 目的

住まいの再建を悩まれている世帯に対し、再建に対する意向や不安なことを聞き取って受け止め、経済状況や活用できる制度の整理などを一緒に行い、再建を後押ししていくことを目的に実施しました。

② 方法・結果

住まいの再建の意向は世帯によって違い、新しく家を建てる世帯もあれば、元の家をリフォームする世帯、民間賃貸住宅で再建する世帯など様々でした。

家を建てる世帯やリフォームを希望する世帯については、住宅金融支援機構と連携を図り、リバースモーゲージ型融資（※次頁注6）などの制度の情報提供や手続きを支援しました。複雑な手続きを1人で聞くのは不安との声もあり、相談会や住宅業者などへ同行することもありました。

また、民間賃貸住宅での再建を考えている世帯については、希望する家賃想定額やエリア、間取りといった具体的な聞き取りを行い、不動産業者（10社）と連携を図って一括照会し、条件に合った物件をスムーズに紹介できるように努めました。13世帯の支援でこの仕組みを活用し、不動産業者から計165件の物件情報の提供がありました。そのうち、実際に入居した世帯は2世帯でしたが、物件情報の提供をきっかけに

訪問を行うことができ、住まいの再建が進みにくい世帯に向けた支援の一助となりました。

住まいの伴走型支援事業では、最終的に約90世帯に支援を実施し、自力での住まいの再建が困難な被災者の再建を後押しすることができました。

この事業は、令和3年度で終了しましたが、令和4年度は、めやす箱、リンクが支え合いセンターの相談員として、引き続き支援を行いました。

【事例集】事例4、5、6のケース

(注6) リバースモーゲージ型融資（以下「リバースモーゲージ」という。）

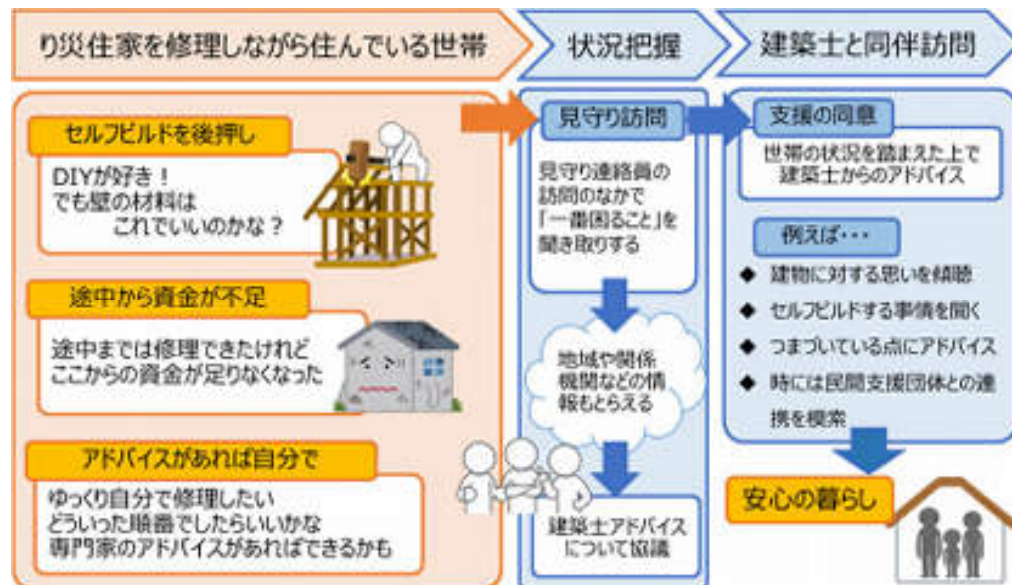
災害復興住宅融資（高齢者向け返済特例・倉敷市補助型）

満60歳以上の被災者向け。被災高齢者の持家再建を支援するため、住宅の建設、購入、補修のための融資の貸付金利を、生涯に渡って、約1/2に引き下げる（市が負担）全国初の事業。

(2) リ災住家長期居住者等アドバイス事業（令和元年度～4年度）

この事業は、リ災住家をセルフビルド（※p.24注7）している世帯に対して、建築士が支え合いセンターの相談員と同行訪問し、現場を見ながら、専門家の視点で具体的な住家のアドバイスをする事業です。（岡山県建築士会倉敷支部に委託、図6参照）

図6 リ災住家長期居住者等アドバイス事業（令和元年度～4年度）



① 目的

セルフビルドを行う世帯に訪問した際、具体的なアドバイスを求められることがありました。また、自身でのセルフビルドに限界を抱えている方や月日が経つ中で意欲が低下している方もいました。そのような世帯に建築士と同行で訪問し、具体的な方法や手順についてアドバイスすることを目的に実施しました。

② 方法・結果

見守り訪問時にチラシなどを渡して事業の説明を行い、希望があった約 30 世帯に建築士と同行訪問し、アドバイスを行いました。

同行訪問することで、世帯の生活状況や健康面と合わせて、住家の状態を確認することができました。具体的には、世帯の強みや、困難に感じていることから、家主の家に対する思いや希望、家の歴史にまで寄り添い受け止めて、共有することができたことで、単に家屋修繕のアドバイスやセルフビルドの進捗確認だけでなく、家主の住家への思いにも寄り添った声かけができ、セルフビルドをする上でのモチベーションにつながったと考えています。



建築士の同行訪問の様子

また、家主が希望すれば家屋の修繕を支援するボランティアと同行訪問し、ボランティアにどこまでが担えるか確認ができたことで、家主の作業負担だけでなく、ボランティア活動時の不安解消にもつながりました。

その一方で、被災者生活再建支援制度だけでは経済的に限界があり、十分な住宅改修ができない世帯も見られました。そのような世帯に対しては、応急的な家屋修繕のアドバイスしかできないため、生活面や健康面への影響が懸念されました。そのため、必要なタイミングで支援機関に相談できるように、高齢者支援センターなどの相談機関を周知することや民生委員などとの情報共有を図り、孤立しないように努めました。

また、経済的な理由だけでなく、家に対する強い思いや、仕事が忙しい、気持ちの落ち込みなど、住宅改修が進まない理由は様々でした。

そのような世帯に対しては、利用できる制度について周知を図りながら、り災住家全体のリフォームが未完成でも、そこで暮らす被災者の生活のために、最低限どこをどのようにリフォームすればよいか、被災者の思いも聞きながら、専門家がアドバイスし、定期的に様子を伺いました。 **【事例集】事例1、7、8のケース**

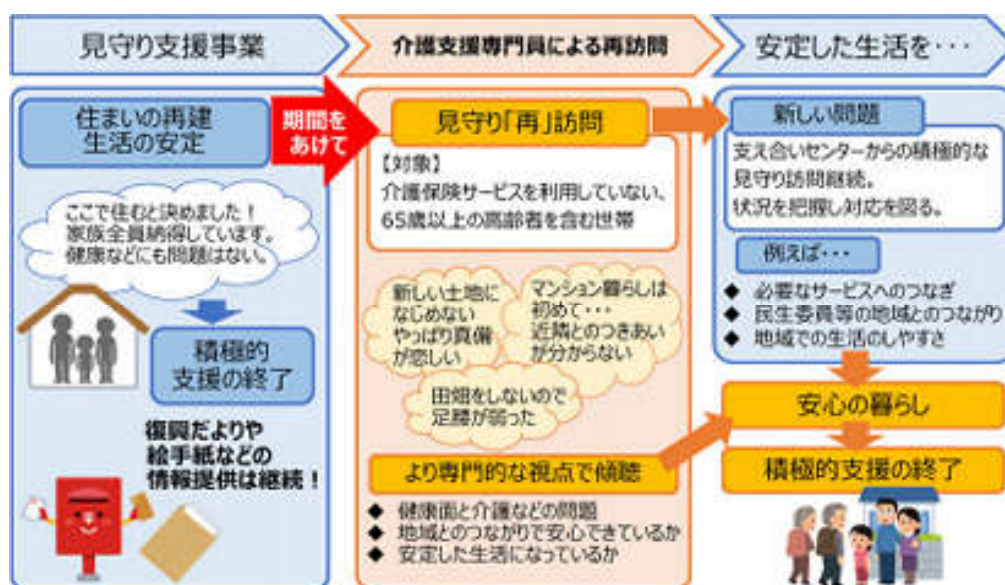
(注7) セルフビルド

岡山県建築士会倉敷支部の意見をもとに、「セルフビルド」とは、「自身で間取り等を考え、材料等を購入し、改修施工すること」としています。

(3) 介護支援専門員による見守り再訪問事業（令和元年度～3年度）

この事業は、住まいを再建し、生活の安定も確認できたことで、支え合いセンターによる積極的な支援を終了した後で、一定期間その地域で過ごした頃、高齢者がいる世帯に、介護支援専門員が再訪問する事業です。（岡山県介護支援専門員協会に委託、図7参照）

図7 介護支援専門員による見守り再訪問事業（令和元年度～3年度）



① 目的

再建後の世帯から、「新しい土地になじめない」、「集合住宅に住んだことがなく近隣とのつきあい方が分からない」、「夫が真備に帰りたいと言い張りケンカが絶えない」といった悩みや相談を、特に高齢世帯から多く受けたため、「安定した生活になりつつあるか」という視点で、高齢世帯の状況を確認することを目的に実施しました。

② 方法・結果

住まいの再建が完了し、生活も落ち着いていても、環境の変化に対応することが難しい高齢者がいる世帯のうち、介護サービスの利用がない世帯を対象とし、支え合いセンターによる積極的な訪問を終了した後、半年から1年の期間を空けて、介護支援専門員が再訪問し、必要があれば専門機関へのつなぎや情報提供を行いました。

対象世帯約2,200世帯に再訪問を実施し、その中で把握した、孤立傾向にある世帯や活動量が低下している世帯、福祉サービスの導入検討が求められる世帯等については、支え合いセンターの再訪問や高齢者支援センター、地区担当保健師の支援へのつ

なぎを行いました。

世帯の状況を把握する中では、生活は落ち着いているものの、被災による喪失感を抱えながら、涙ながらに話す世帯もありました。現状の福祉サービスや制度の中では対応が難しい世帯とどうつながりを持ち続けるか課題も感じました。

そういった世帯には、傾聴ボランティアを紹介したり、新しい土地になじめない人等については、新しいコミュニティを作ってつないでいくなど、世帯のニーズに応じた支援を行いました。

この事業は令和3年度で終了しましたが、令和4年度以降に新たに対象となった高齢者世帯（約150世帯）については、令和5年度に支え合いセンターが再訪問を実施しました

元々は、孤立防止の観点からも気になる世帯があったために始めた事業でしたが、被災世帯が「忘れられていない」という安心感にもつながりました。

【事例集】事例9のケース

8) 個別支援から地域支援への展開

(1) 地域づくりに関する関係機関との目線合わせと協働に向けて

被災によって、被災世帯の生活基盤が弱体化したり、平時には地域の中で互助的な見守りが無意識的にできていても、被災後は様々な要因によって互助的な見守りが期待できない環境下に置かれてしまうという状況が過去の大規模災害でも見られました。そのため、見守り支援事業では「既存施策へのつなぎ」という目的に加えて、「孤立防止」、「地域コミュニティへのつなぎ」という目的も意識して、活動を行いました。

そして、令和3年度に多くの世帯が仮設住宅の供与期間の終了を迎え、真備地区での住まいの再建が進んでいく中で、平時の地域の中での互助的な見守り活動に「つなぐ」必要がある段階に来ているのではないかと感じ始めていました。

真備地区は、被災前から倉敷市内で最も高齢化率が高い地区でしたが、被災によって「世帯の生活基盤の弱まり」、「健康状態の低下」などが顕在化してきている中で、平素から無意識に行われてきた「住民同士の互助的な見守り機能の弱まり」も懸念されました。また、今後さらに高齢化率が上昇して、地域の健康度が低下し、社会的孤立の増加等が起きることも心配されました。

このような状況から、今後は、地域全体で声かけ、支え合いができ、誰もが安心して暮らすことができるように、住民同士が普段からお互いを気にかけて、何か異変があった時に早期に気づき、適切な相談窓口につないでいけるような「ゆるやかな見守り」を広げていく必要があるのではないかと考えました。

そこで、令和3年5月から見守り支援室と真備地区を担当する保健師（真備保健推進室）によって「真備地区における高齢者等の見守りのあり方検討会」が立ち上げられました。そして、同7月からは真備地区内で公的に地域づくりを担っている支援関係機関（以下「コアメンバー」という。表6参照）で、検討が開始されました。

初めは、コアメンバーで「ゆるやかな見守り」を、「住民同士のふれあいや地域生活の中にある見守り機能を住民が意識化すること」と定義しました。例えば、普段のあいさつ、ラジオ体操、立ち話、回覧板、サロン等の日常生活の中で気かけ合う。そこで、気になることがあれば、民生委員等につないでいく。そういった「ゆるやかな見守り」が醸成することで、地域の課題の早期発見が可能になると考えました。

そして、コアメンバーで目線を合わせていくことを大切にしながら、「見守りの必要性」、「取組の方向性」について何度も話し合いを重ね、「ゆるやかな見守り」のイメージ図（p.28 図8参照）を作成しました。

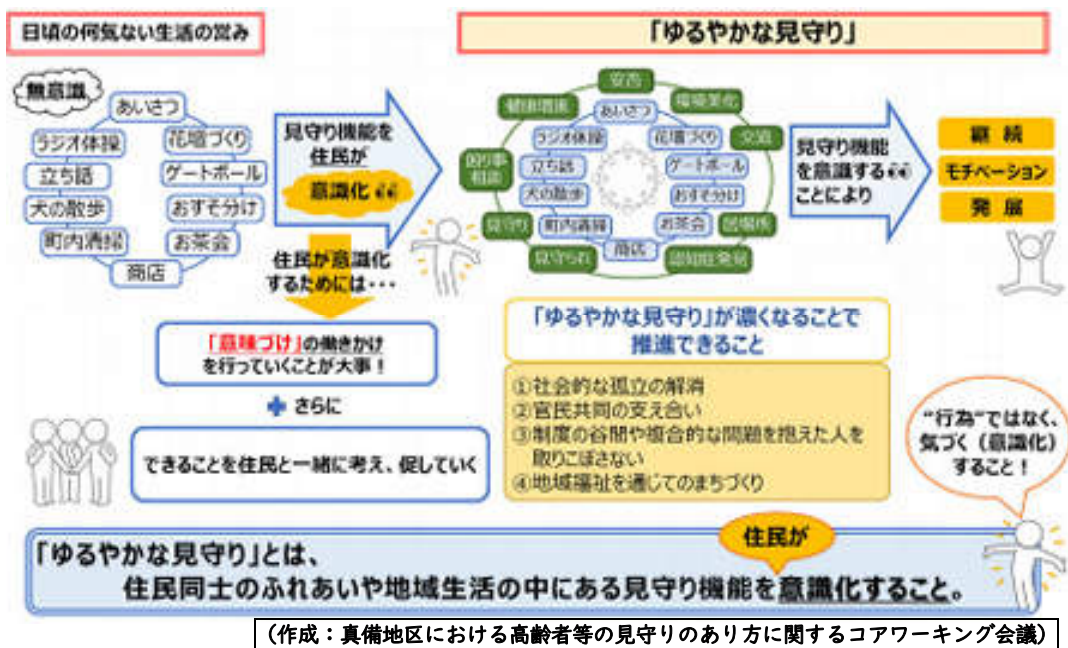
真備地区は元々、隣近所でお互いを気かけ合う風土が築かれていた地区であり、被災後も高齢者サロン等の様々な集まりが増えました。このような「ゆるやかな見守り」のための土壌があったため、支援者は新たに何かを作り出すのではなく、住民がすでに行っている取組に対して「意味づけすること」を意識して進めています。

表6 真備地区における高齢者等の見守りのあり方検討コアメンバー

支援関係機関	参加メンバー
真備保健推進室	真備地区を担当する保健師
真備高齢者支援センター	真備地区を担当する地域包括支援センター職員
真備地域生活支援センター	真備地区を担当する地域活動支援センター I 型職員
市社協真備事務所	真備地区を担当する生活支援コーディネーター
地域包括ケア推進室	地域支援事業のうち包括的支援事業に関わる行政職員

※「支援関係機関」は、支え合いセンター及び見守り支援室を省略。

図8 ゆるやかな見守りのイメージ図



(2) 個別の課題から見えてきた地域に必要な資源、仕組みを考える機会

個別支援会議（本会議）(p.17)は、令和元年度から2年度は個別世帯に対する支援検討を中心として実施しましたが、令和3年度は個別世帯の検討に加えて、その世帯が抱えている課題が当該世帯特有なものではなく、他にも同様の課題を抱える世帯があるということを伝えながら、各支援機関が地域の課題として認識できるような視点も踏まえて実施しました。

さらに、令和4年度は、多くの世帯で住まいや生活の再建が進む中、8050問題（※注8）、困窮リスク、孤立リスクを抱えている世帯や、十分な住宅改修ができていないり災住家に居住している世帯等の「将来的な課題が見えているものの、現状では支援のニーズがない世帯」について取り上げ、各支援機関が今できることを改めて整理し、その世帯が孤立せず、適切なタイミングで支援につながるために必要な地域の資源や仕組みについて検討しました。

そして、「被災者の現状と今後支援者ができること」という視点で、今後の被災者支援の参考にしてもらうため、これまで会議を重ねてきた成果として、支援者向けのま

（注8）8050問題
80歳代の親と50歳代の子どもの組み合わせによる生活問題。親の年金に生活を依存する、親が要介護になることで子どもが離職するなど、社会的孤立や経済的な窮迫の背景になっている。
参考：長期高年齢化する社会的孤立者（ひきこもり者）への対応と予防のための「ひきこもり地域支援体制を促進する家族支援」の在り方に関する研究～地域包括支援センターにおける「8050」事例への対応に関する調査～報告書

とめ資料を作成して、各支援機関に情報共有を行いました。

また、支え合いセンターが訪問する中で把握した、「将来的な課題が見えているものの、現状では支援のニーズがない世帯」について、今後その課題が潜在化してしまわないように、対象世帯について、各支援機関と情報共有を図るとともに、「ゆるやかな見守り」を推進していくこととしました。

【取組例】

高齢単身男性や、ひきこもり、8050世帯などの社会との接点を持ちにくい方が、社会とつながるきっかけとなるように、管理栄養士や傾聴ボランティアに協力していただき、一緒に料理をして、話をしながら食べるという「つながる料理教室」を開催しました。

5 生活困窮世帯、障がい世帯への早期支援の重要性と連携の成果

支え合いセンターでは、先災地からの聞き取りや視察を通じて、生活困窮世帯と障がい世帯については、当初から生活再建を妨げる多くの課題を抱えることが想定されていました。そのため、支援にあたっては専門的な知識や経験を持った職員が継続的に支援する必要があると考えました。そこで、すでに生活困窮世帯への相談支援を行っていためやす箱と、障がい世帯への相談支援を行っていたリンクに業務委託を行い、市社協を含めた3法人が連携しながら見守り支援事業を進めました。そして、見守り支援事業の中で早期にアプローチを行い、必要があれば既存の制度にスムーズにつなげる体制を構築しました。

この取組は、倉敷市の見守り支援事業の特徴であり、実際にそれぞれの相談支援を担当していた2人の職員から、早期支援の重要性と連携の成果についてまとめてもらいました。

【生活困窮世帯への支援を通じて学んだこと】

社会福祉法人めやす箱

倉敷市生活自立相談支援センター 平松 律子

私は倉敷市生活自立相談支援センターの職員として、平成31年2月から令和5年3月末まで、支え合いセンターに常駐していました。

生活自立相談支援センターの職員である私が支え合いセンターで担っていた役割は、自分一人で判断することに不安があり、制度理解や手続きが難しい方などに対して、情報の整理や手続きの支援を行うことでした。支え合いセンターの顔と生活自立相談支援センターの顔を使い分けることで、信頼関係の構築を進めながら、被災制度の利用、住

宅金融支援機構による復興融資、減税等、被災特有の手続きの支援だけでなく、職を失った方や生活が困窮する方に対しては、就労支援・家計支援など生活自立相談支援センターが担う既存の支援にもつなぐことができました。

見守り連絡員による訪問によって、生活の再建が進んでいないが、何につまずきがあるのか本人自身が気付いていない世帯やSOSを出せない世帯を早期に発見することができました。そういった世帯の生活状況を知り、「困っているかもしれない」というタイミングから相談に乗れたことで、信頼関係を構築しながら、課題の整理もでき、期限のある制度利用にも焦ることなく、説明と理解を得ることができました。

訪問当初は、再建に向けた話をするに涙を流し、時には声をつまらせながら「どうしてこんな目に」と言って、被災体験を話してくださる方が多くおられました。話された後は「聞いてくれてありがとう」と言って、前を向く姿に何度も心を動かされました。

支え合いセンターでは、チームアプローチを大切にした支援を行うために、様々な研修やカンファレンスを開催し、多機関の職員同士の目線合わせを行ってきました。

対応に行き詰った時に、「どうなりたいのだろう」、「どうすれば良いのだろう」とつぶやけば、その場でそれぞれの専門性を活かした意見交換ができました。さらにファイナンシャルプランナーや弁護士、ボランティア団体等の協力を仰ぐこともでき、多くの選択肢を持って支援に臨めたことで、複雑な課題を抱えた世帯にも的確なアドバイスができました。

支え合いセンターでは、住まいの再建が支援の終了ではなく、安定した生活を送るために必要があれば関係機関へのつなぎや地域へのつなぎも行ってきました。この活動を通して、いつ起こるか分からない災害に対し、平時から多機関との連携・役割分担を確認し、支援体制を整えておくこと、課題を抱えた世帯を取りこぼすことがないように、地域の中でつながり続ける支援体制を整備していくこと、相談機関を多くの住民に知っておいてもらうことで、世帯がSOSを出した時に早期につなげてもらうことができるような情報収集体制を整えておくことが重要だと感じました。

倉敷市における被災者支援は官民協働による支援だからこそ、早いスピードで再建が進んだことを改めて感じさせられました。

【障がい世帯への支援を通じて学んだこと】

社会福祉法人リンク

真備地域生活支援センター 森永 ゆかり

私は、真備地域生活支援センター（以下「真備地活」という。）の職員として、平成31年4月から令和5年3月末まで、支え合いセンターに常駐し、障がい者がいる世帯に対

して積極的に訪問し、福祉サービスの利用手続きや相談支援を行いました。当初は障がい者手帳を持っている方を対象に支援していましたが、手帳は持っていないくても、理解したり、行動することが苦手な人がいる世帯についても同じように繰り返し訪問しました。

それまで真備地活で行っていた訪問は、相手からの相談があって訪問するというのが一般的でした。しかし、被災者支援では、こちらから状況を把握しに行く積極的なアウトリーチが基本でした。また、アポなし訪問という、これまでとは違ったスタイルでの訪問が基本だったため、当初は戸惑いや緊張が多く、慣れるまでは大変でした。そして、訪問の際には、第一印象が少しでも良くなるように、明るい色の服装を意識したり、いきなり本題（障がいのことや住まいの再建について）の話題をするのではなく、まずは雑談から入って親しみを持ってもらえるように意識しました。

訪問を開始した当初は、地域生活支援センターの職員としてではなく、支え合いセンターの職員という立場で訪問を行っていたため、まずは支え合いセンターの説明を丁寧に行いながら、障がい支援としてのアセスメントを行っていました。その後、世帯との関係ができてきたタイミングで、障がい支援機関の職員だと名乗るようにしました。名乗るタイミングの難しさはありましたが、支え合いセンターと障がい支援機関という2つのタスキを持って関われたことで、早期に障がい世帯とつながることができ、助走期間を持って関係が作れたことで、スムーズに支援を受け入れてもらうことができました。

また、被災者支援に関する研修やカンファレンス等が定期的にあったことで支援の目線合わせができ、「被災者支援」というベースがある上で障がい支援に取り組みました。

さらに、支え合いセンターには、多職種連携という土壌がありました。互いの専門性や業務内容を知ることによって、支援の幅を広げることができました。また、保健師や市社協の職員と支援の検討を行う中で、“世帯全体”を捉える視点、“地域”を見る視点を肌で感じることも多くありました。世帯として捉え、多角的なアセスメントの視点を持つことで、対象者の見え方が変わってくる経験もしました。地域を見ることで、民生委員や地区社協、まちづくり推進協議会等の組織や活動を理解し、まちの仕組みを知れたことで、今後の個別支援の進め方やつなぎ先の幅が広がったと感じています。

訪問時には支援を受けたいという気持ち（受援ニーズ）がない世帯もありました。しかし、すぐに支援を終了するのではなく、粘り強くつながり続けることで受援ニーズが出てくるという経験を何度もしました。そのためには、心配しているというメッセージを伝え続けること、支援のタイミングを逃さないことが大切だと学びました。この学びは、私の今後の相談支援活動においても活かされるとともに、法人内や他の地域活動支援センター等へ伝えていきたいと感じています。