

【事例集】

事例1【建築業者とのトラブルがあり、弁護士・建築士と連携して支援を行った事例】

基本情報

- ・本人（70代女性）が単身で生活。
- ・持家が被災し、リフォームを検討していた。
- ・建設業者の営業訪問があり、急がされて契約をした後、追加資金の請求や約定期限内に完成しないなどのトラブルがあった。

支援目的

- ・弁護士や建築士と連携を図って、工事の契約内容や家屋の改修工事の進捗を確認し、本人の不安低減を図る。

支援内容

- ・本人の同意を得て、くらし復興SCの専門職・アドバイザー派遣事業を活用し、弁護士の派遣依頼をした。そして、支え合いセンターが同席して、個別面談を実施し、契約内容の確認を行った。契約書のざさんさや契約違反が判明したため、本人が正当性を持って業者に意見を言うことができた。
- ・本人の同意を得て、り災住家長期居住者等アドバイス事業を活用し、建築士と被災家屋に同行訪問を行った。本人の立ち合いのもと建築士と改修工事の進捗確認を行い、業者の見積内容に煩雑さはあったが、工事自体についての手抜きはなく、安全性の確認もできた。

支援の成果

- ・弁護士と連携を図ることで、契約内容の履行状況を明確にし、業者への対応を具体化できた。
- ・建築士と連携を図ることで、予定より遅れてはいるが欠陥なく家屋の修繕が進んでいることが確認できた。
- ・住まいの再建に向けて、専門職からアドバイスをもらうことで本人の不安軽減につながった。

事例2【ファイナンシャルプランナーとの連携で、再建につながった事例】

基本情報

- ・本人（40代）と夫（50代）、小学生の子2人の4人で生活。
- ・夫は不規則就労。
- ・持家が被災し、新築での再建を検討していたが、今後の子育てのことを考えると、住宅再建にいくらお金をかけられるのか不安で、再建が進んでいなかった。

支援目的

- ・ライフステージに伴う支出を整理し、住宅再建に充てられる資金を明確化するために、ファイナンシャルプランナーと連携を図り、住まいの再建ができるようにする。

支援内容

- ・本人の同意を得て、くらし復興SCの専門職・アドバイザー派遣事業を活用し、ファイナンシャルプランナーの派遣依頼をした。そして、支え合いセンターが同席して個別面談を実施し、家計の現状把握やライフステージに伴う支出の明確化を行った。
- ・活用できる被災者支援制度と住宅関係の既存制度を整理し、それらを見える化して具体的なイメージを持ちながら、住宅再建にかけられる資金を明確にした。

支援の成果

- ・ファイナンシャルプランナーの専門性を活かし、子どもの就学に必要な資金などを考慮したうえで、住宅再建にかけられる資金を明確化できた。その結果、新築の見積内容を見直し、住まいの再建が実現した。
- ・ファイナンシャルプランナーと家計の現状把握を行う中で、夫の就労意欲が高まり、就労支援にもつなぐことができた。

事例3【民間団体との連携により、制度の狭間を補うことができた事例】

基本情報

- ・本人（70代女性）と娘（40代）の2人で生活。
- ・借家が被災し、応急仮設住宅で生活。
- ・被災前からの負債もあり、生活に余裕はない状況。
- ・仮設住宅の中は物が散乱し、持って行くものや処分するものの整理、箱詰めなどを2人で行うことは困難な様子だった。

支援目的

- ・転居先は決まっていたが、引っ越し費用を捻出することが難しく、引っ越し作業も困難だったため、民間団体と連携して引っ越しできるようにする。

支援内容

- ・応急仮設住宅からの退去時に利用できる県の転居費用助成制度は、前払いができなかったため、引っ越し費用を業者に前払いすることができなかった。
- ・仮設住宅の入居期間の満了が迫る中で、本人たちに民間団体が行う引っ越し支援の内容を説明し、利用意思の確認と民間団体への情報共有について同意を得た。
- ・民間団体との連携会議で対象世帯の情報共有を行い、その後本人たちと民間団体との顔合わせの場を調整して、引っ越し支援を行った。
- ・支え合いセンターの見守り連絡員も協力し、運搬だけでなく、箱詰めやゴミの処分の支援まで行った。
- ・支援を行う中で、本人の認知面の不安や負債について確認し、相談機関へのつなぎを行った。

支援の成果

- ・民間団体と連携することで、世帯の状況に合わせ、引っ越し荷物の運搬だけでなく、荷造り、荷ほどき、退去後の掃除や転居先のカーテン、電灯の取り付けまで柔軟に支援を行うことができた。
- ・県と特別な事情がある世帯について情報共有を行い、その後は転居費用助成を前払いで申請することが可能となった。

事例4【高齢単身世帯で相談相手が不在のため、住まいの伴走型支援を行った事例】

基本情報

- ・本人（70代男性）が単身で生活。
- ・借家が被災し、応急仮設住宅で生活していたが、親族との関係が悪く、再建方針を迷っていた。

支援目的

- ・親族と同居で再建するか、別世帯で再建するか迷っていたが、相談できる人がいなかったため、住まいの伴走型支援を導入し、住まいの再建が進むようにする。

支援内容

- ・本人の同意を得て、住まいの伴走型支援相談員が訪問し、再建方針を整理した。その過程で、親族への思いやこれからどういった生活を送りたいかなどを、時間をかけて傾聴し、今後どのように親族と向き合うか、その心情に寄り添う支援を行った。
- ・再建の方針が決まった後は、住宅金融支援機構の相談会に同行し、活用できる制度の整理を行い、リバースモーゲージを活用することになった。
- ・工務店との打ち合わせの際にも本人の希望で同席し、心情に寄り添った支援を行った。

支援の成果

- ・住まいの再建について相談できる人がいない不安感を抱えていたが、住まいの伴走型支援で継続的に関わりを持つことで、不安感の軽減と再建について前向きに考える後押しができた。住まいに限定した聞き取りだけでなく、親族との関係や今後の生活のことなども傾聴し、信頼関係を築くことができたことで、住まいの再建が進んでいった。

事例5【高齢者単身世帯で協力者が不在のため、住まいの伴走型支援を行った事例】

基本情報

- ・本人（90代男性）が単身で生活。
- ・持家が被災し、応急仮設住宅で福祉サービスを利用しながら生活。
- ・難聴やADLの低下、理解力の低下などが見られた。

支援目的

- ・高齢で難聴があり、コミュニケーションや理解力に不安な面があったが、親族の支援は望めなかったため、住まいの伴走型支援を導入し、住まいの再建が進むようにする。

支援内容

- ・本人の同意を得て、住まいの伴走型支援相談員が訪問し、住まいの再建の意向整理を行った。
- ・本人との信頼関係を築くために、本人が信頼するヘルパーの支援に合わせた訪問を継続的に行った。難聴と理解力の低下があったため、筆談で時間をかけてコミュニケーションを取った。
- ・住まいについては公営住宅での再建を希望されたため、情報提供や手続き、説明会などへの同行支援を行った。
- ・居住地の変更に伴い、担当する高齢者の支援機関も変わったため、支え合いセンターが間に入って顔つきを行った。

支援の成果

- ・住まいの伴走型支援が入ることで、住まいの再建に係る支援者を固定し、時間をかけて信頼関係を築くことができた。
- ・住まいの確保に対する支援だけでなく、理解力の低下に伴って手続きができていなかった各種被災制度の手続きの支援や支援機関の調整も行うことができた。

事例6【住まいの伴走型支援を導入し、被災前からの課題も含めて支援できた事例】

基本情報

- ・本人（60代）と妻（50代）、息子（20代）の3人で生活。
- ・持家が被災し、再建の方針は未決定。
- ・本人は被災前から職を転々としていて、困窮リスクの高い世帯。
- ・各種手続きも苦手で、理解力に不安あり。

支援目的

- ・住まいの伴走型支援を導入し、住まいの再建が進むようにする。
- ・被災に起因しない課題についても、既存の制度を利用して安心して生活が送れるようにする。

支援内容

- ・住まいの伴走型支援事業の説明を行い、本人の同意を得た。
- ・住まいの伴走型支援相談員が訪問し、住まいの再建の意向を整理した。收支状況や活用できる制度、生活エリアなどを整理する中で、市営住宅での再建を希望されたため、市営住宅の入居に向けて、募集情報を提供するだけでなく、申込手続きの同行支援や入居に伴う説明会などにも同席した。その後、引っ越し支援を行うボランティアの調整も行った。
- ・住まいの伴走型支援相談員が詳細な聞き取りをする中で、不就業で収入がないことや家計のやりくりが苦手なこと、多額の負債があること、福祉サービス導入の必要性があることなど、被災前からの課題も確認された。そのため、就労については自立相談支援機関、理解力の不安に伴う生活支援については社協の行う権利擁護事業、負債については弁護士相談、福祉サービスについては高齢者及び障がい者の支援機関と連携を回った。

支援の成果

- ・住まいの伴走型支援が入ることで、住まいの再建に向けての意向整理を、本人のペースに合わせて行うことができた。また、世帯は複合的な課題を抱えていたが、新たな環境で安心して生活が送れるように、必要な支援の整理と相談支援機関のコーディネートを行うことができた。

事例7【被災住家長期居住者等アドバイス事業を活用し、セルフビルドを後押しした事例】

基本情報

・本人（50代）と妻（50代）、子3人の5人で生活。
・持家が被災し、被災住家で生活しながら、セルフビルドで住まいの再建を目指していた。

支援目的

・家屋修繕の過程で、被災住家長期居住者等アドバイス事業を活用して、建築士によるアドバイスをを行い、セルフビルドを後押しする。

支援内容

・支え合いセンターが本人宅を訪問し、被災住家長期居住者等アドバイス事業の説明を行い、利用希望の確認と建築士の同行訪問の同意を得た。
・建築士と同行訪問を行い、「この壁を取り壊した時の耐震はどうか」、「この壁に使用する資材は何か」などの質問に対し、建築士から具体的な専門的アドバイスを行った。
・家主のこれまでのセルフビルドの過程や家屋の歴史、思い出にも寄り添った声掛けを行った。

支援の成果

・具体的なアドバイスを行うことでセルフビルドの後押しをすることができただけでなく、その作業過程や家への思いにも寄り添った声掛けをすることで、家主のセルフビルドに対する意欲の向上にもつながった。

事例8【ボランティアとの連携により、被災住家のリフォームを後押しした事例】

基本情報

・本人（50代男性）が単身で生活。
・持家が被災し、応急仮設住宅で生活していたが、入居期間の満了が迫り、まだ電気・ガスが通っていない、被災住家に戻って生活していた。

支援目的

・住環境が整っていない、被災住家での生活は衛生面や安全面でも不安な点があるため、被災住家長期居住者等アドバイス事業を活用して、支援を受け入れる気持ち（受援）を引き出しながら生活環境の改善を図る。

支援内容

・本人は、被災住家での生活に不都合は感じていなかったが、支え合いセンターが繰り返し訪問することで関係性を築き、今の状況を心配していることを伝えた。
・本人の同意を得て、建築士との同行訪問を行った。
・同行訪問時には、建築士に床下の泥や石灰が撤かれている状態などを確認してもらい、「床下の泥や石灰は一度きれいにした方がいい」という助言を行った。
・その後、本人から「ボランティアに手伝ってもらいたい」と依頼があったため、民間団体と調整し、ボランティアが掃除と消毒の支援を行った。
・再建に向けてローンの相談もしたいとの意向があったため、くらし復興SCの専門職・アドバイザー派遣事業を活用し、ファイナンシャルプランナーへのつなぎを行った。

支援の成果

・関わりを持ち始めた当初は受援ニーズがなかったが、信頼関係を築くことで支援につなげることができた。多職種と連携を図ることで、福祉の視点だけでなく建築士やファイナンシャルプランナーなどの専門的視点も活かすことができ、支援の幅が広がった。

事例9【再建後の生活の安定を確認する再訪問により、必要な支援につながった事例】

基本情報

・本人（80代女性）と息子夫婦の3人で生活。
・持家が被災し、親族宅や応急仮設住宅での生活を経て、真備地区外で新築再建。
・支え合いセンターとしての積極的な訪問支援は終了していた。

支援目的

・住環境の変化が本人の生活に影響していないか、困った時の相談先を知っているかなど、生活が安定しているか再確認する。

支援内容

・支え合いセンターが訪問を終了して半年が経過した頃、介護支援専門員が高齢者がいる世帯を再訪問して状況を確認する、見守り再訪問事業を実施した。
・被災前は近所で体操や絵手紙の講座、菜園など外出機会があり、知り合いも多かったが、被災後、住環境が何度も変わったことで外出機会が減ったこと、再建先は新興住宅地で近所は若い人がかりで話し相手もないことを介護支援専門員が聞き取った。
・本人はフレイルリスクが心配され、地域とのつながりも希薄化していることから、支え合いセンターが高齢者支援センターと同行訪問し、介護予防教室や地域のサロン、貸農園の情報提供などを行った。
・また、支え合いセンターが市社協の生活支援コーディネーターと同行訪問し、真備の人が集う場を案内した。

支援の成果

・再建後、一定期間を空けて介護支援専門員が高齢者がいる世帯を再訪問することで、環境の変化が生活にどういった影響を及ぼしているのか専門的な視点で確認できた。
・また、介護支援専門員が持つネットワークを活かすことで、必要な支援へのつながりをスムーズに行うことができた。

事例10【倉敷市外で再建した世帯の支援】

基本情報

本人（80代女性）が独居で生活。被災後、市外で空き家になっていた親族宅で再建した。娘が週に1回訪問し、買い物などの支援を行っていた。近隣に知人はおらず、家から出ることも少ない状況で生活していた。

支援目的

・真備地区での再建を断念し、市外での再建を余儀なくされた中、新たな再建先で孤立しないよう地域とつながりを持ちながら生活できるよう支援する。

支援内容

・支え合いセンターからの見守り訪問を定期的に行い、本人の真備地区への思いや慣れない環境の中で生活するしんどさに寄り添う支援を行った。
・転居先の社会福祉協議会と同行訪問し、本人がどのような生活を送りたいか、意向確認を一緒に行った。その後、民生委員の見守り訪問や配食サービスの調整、図書館の利用などにつながった。

支援の成果

・支え合いセンターから見守り訪問を行い、真備地区とのつながりを実感してもらうことで、信頼関係を構築することができた。
・支え合いセンターが間に入り、地域の社会資源へのつながりを行うことで、本人の不安感も少なく再建先の地域とつながることができた。

事例11【孤立が懸念され、支援機関や民間団体と連携して、多角的につなぎや支援を行った事例】

基本情報

- ・本人（40代男性）が単身で生活。
- ・持家が被災し、民間賃貸で再建。
- ・元々精神面の不安定さがあり、被災による喪失感から飲酒量が増え、アルコール依存症と診断を受けていた。
- ・仕事はしておらず、貯金を切り崩して生活していた。

支援目的

- ・被災による喪失感に寄り添い、生活の再建ができるようにする。
- ・地域で孤立しないように、本人の理解者を増やし、社会とのつながりが持てるようにする。

支援内容

- ・被災による喪失感を抱える中、持家の公費解体の時期や新たな環境で生活を始めた時期に本人が不安を感じていたため、孤立しないようにタイミングを図りながら、継続的につなぎ続ける支援を行った。
- ・アルコール依存症で入退院を繰り返すこともあったため、地区担当保健師と民間団体にもつなぎを行い、保健師は健康面を気にかけて声掛けを、民間団体は本人が得意とする木工を活かす場への参加を呼びかけるなどの役割分担を行った。
- ・支え合いセンターは関係機関の調整や本人と一緒に地域の行事に参加するなど、本人の理解者が増え、孤立しないような働きかけを行った。

支援の成果

- ・被災による喪失感や孤独感などによって孤立のリスクが高まったタイミングがあったが、それを防ぐことができた。つながり続けながら、本人の理解者を増やしていくことで、本人が役割を担い、自信が持てるようになった。
- ・前向きな発言も増え、就労に向けた取り組みも始められるようになった。

事例12【つながり続けることで思いを受け止め、タイミングを逃さず支援介入できた事例】

基本情報

- ・本人（30代女性）と両親の3人で生活。
- ・持家が被災し、応急仮設住宅で生活していた時に両親が亡くなり、独居となった。
- ・仕事はしておらず、困窮リスクも高く、住まいの再建の意向も決まっていなかった。

支援目的

- ・両親と生活している頃から社会的なつながりが持ちにくかったため、被災に加え両親を亡くした喪失感にも寄り添いながら、住まいの再建や就労への後押しをする。

支援内容

- ・避難所で生活していた頃から信頼関係を築きにくい世帯で、応急仮設住宅の生活でも多くを語らず、生活の様子が見えてこない中、継続的な訪問により関係性を築くことに努めた。
- ・両親を亡くした時期と住まいの再建を考えなければならない時期、生活困窮する状態が重なり、生きる気力が低下していることが心配されたため、支え合いセンターが市社協のパントリーの食材を届けながら、「あなたのことを心配している」と伝え続けた。
- ・住まいの再建についても、本人の意向やベースに合わせて手続き支援を行った。
- ・就労についても徐々に考えるようになり、支援を希望したため、就労支援機関と連携を図った。

支援の成果

- ・継続的に関わることで信頼関係を築くことができ、支援が必要なタイミングで介入し、支援機関との連携を図ることができた。
- ・被災だけでなく両親を亡くした喪失感にも継続して寄り添いながら行った支援は、支え合いセンターにしかできない支援だったと思われる。