

### 課題カテゴリー3 被災後の被災者の居所とその把握

#### ➤ 課題5. 被災者の居所把握も可能とする被災者情報の一元管理の必要性

##### 【現状・問題点】

- #) 被災直後の「安全な場所に逃げる」段階を過ぎると、その次の避難先は、「应急仮設住宅」「親族宅や別の持家」「り災住家に戻る」「当面は避難所」に分かれていった。
- #) 居所の移動は比較的短期間で起こりやすく、住民票の異動を伴わない場合が多かった。
- #) 住民票を異動しない理由には、「一時的な仮住まいである」「いつまで住むか分からない」というものの他、「り災証明書があれば住民票に関係なくほとんどの手続きが進む」ということもあった。
- #) そのため、应急仮設住宅入居者以外の居所の把握に困難があった。
- #) 被災者の居所情報を把握しづらいということは、行政等からの情報も届きにくいといったマイナスの点が多かった。

##### 【方向性・対応策】

- 被災直後からのあらゆる手続きにおいて、居所情報と、確実に連絡がとれる連絡先（複数の携帯電話番号など）を把握し、被災者支援のための「個人情報提供同意」をとっておく。ほぼ全ての被災者が行う「り災証明申請」の際に同意をとることが最善策。
- なんらかの、行政及びそれに準じる制度・サービス利用の手続きをする被災者情報を登録し、一元管理できる「被災者情報管理システム」を構築する。（居所住所、携帯電話、家族構成等、り災証明申請、应急仮設住宅申請等の情報を一元管理する。）
- 応急仮設住宅入居者以外の世帯に対し、居所と連絡先（携帯電話番号）を把握するための簡易なアンケートを実施することは非常に有用。
- 被災者が的確な情報などを得つづけるためにも、被災者自身が自らの居所を届出できるような体制があることが望ましい。

## ➤ 課題6. 在宅被災世帯の早期把握と支援の必要性

### 【現状・問題点】

- #) さまざまな理由から、応急仮設住宅に入居しない被災者もいるが、真備地区では、損壊を免れた、り災住家の2階等で生活を続ける世帯（在宅被災世帯）が、想定よりはるかに多く存在した。
- #) 支援物資や支援情報は、避難所を拠点として届けられるため、在宅被災世帯は物資や情報から取り残されがちであり、避難生活上の困難を多く抱えていた。そのことが、行政への不満や住民同士の心情的な軋轢にもつながることもあった。
- #) 被災した自宅にそのままの状態で生活していた方のなかには、被災前まで地域とつながりを持たずして生活してきたため、「今さら助けてとは言えない」と頑なな気持ちの方もおられた。

### 【方向性・対応策】

- 特に浸水被害においては、り災住家の損壊を免れた2階等を使って生活を続ける世帯を念頭に、「在宅被災世帯」の把握が重要であり、見守り支援事業の対象世帯は、「応急仮設住宅入居者」に限定せず、「り災証明発行世帯」とすることが望ましい。

## 課題カテゴリー4 市町村（自治体間）をまたぐ支援・調整

### ➤ 課題7. 市外避難所利用者、市外居住者への支援体制の構築

#### 【現状・問題点】

- #) 被災後は、市外の避難所利用者がかなりの数で存在し、その後の応急仮設住宅への入居においても、市外に入居される世帯が多くあった。日常的な生活圏域をふまえて考えれば、住民にとっては当たり前の選択であるといえる。
- #) 被災した市町村自治体がそれらの世帯を支援する経過のなかでは、県との協議や市外自治体への被災制度の説明などが十分に必要だった。

#### 【方向性・対応策】

- 平時から「この地域が被災したときに避難する地域はどのあたりまで広がる可能性があるのか」との意識をもち、それを把握した上で、住民の生活圏域（生活の実態）をふまえた調整を積み重ね、言語化しておく。
- 市外避難者に対しては、「見放され感」を感じないよう被災自治体からの情報の送付やメッセージ（まび復興だよりや支え合いセンターからの絵手紙など）を継続し、あわせて必要な居住地支援にもつなげていく視点をもつ。

## 課題カテゴリー5 被災が及ぼす心身の健康面への影響

### ➤ 課題8. 被災体験（心的外傷）によるメンタル面の訴えが多い

#### 【現状・問題点】

- #) 「フラッシュバックする」、「雨が降ったら思い出す」、「被災のときの映像や写真をみるのはつらい」などの発言や、被災後に睡眠薬を飲み始めたという声が、発災直後から時間が経っても時期を問わず、年齢に関係なく多く聞かれた。
- #) 仮設住宅に住んでいる間は訴えがなかった人が、再建後に、り災場所に戻ってはじめて涙を流し心のうちを語られることもあった。
- #) 時間経過とともに「眠れない」などの訴えが改善していく方と、改善していくように見えて、再度訴えが深まる方もいた。何度も繰り返し訴える方もいた。個人差が激しく、何をもって「改善」と言えるのか、指標となるものが多く、アセスメントの難しさがあった。

#### 【方向性・対応策】

- メンタル面の問題については、時間が経過すると解決・改善するであろうという期待をすると、症状悪化の兆しを見逃してしまうことになりかねない。インパクトの強い体験をしたことで、メンタル面の問題は深く長くはびこることをふまえ、「軽視をしない」という姿勢をもつ。
- 地域住民や民生委員等に、被災が及ぼす心身の健康面への影響について、長期的な視点に立って繰り返し啓発を行っていくなど、平時から取り組まれている施策において、この部分にも問題意識をもった支援や計画等の策定を続けていく。

## ➤ 課題9. 基礎疾患やアルコール問題の顕在化・重症化、高齢者の認知機能低下

### 【現状・問題点】

- #) 高齢の方は、もともと認知傾向がある方も健康な生活を送っていた方も含め、突然の被災体験に加え、避難所生活や応急仮設型住宅入居など急激な環境変化を経験し、一時的かどうかの違いはあっても、精神的な混乱をきたしてしまうことがあった。
- #) 被災前から病気や障がいをもたれている方の生活には、被災は想定以上の大きな変化をもたらしている。高血圧や糖尿病などの生活習慣病、腰痛など整形外科疾患、眠れない、思い出して泣いてしまうなどの心理的なことも含め、顕在化していく。
- #) 衝撃的な経験をし、生活環境が大きく変わっていることでの不安感も強い。被災直後だけでなく、生活そのものが落ち着いてきた時期にこそ訴えが増えるという傾向もある。訴えそのものは、時間の経過とともに改善していくことが多いが、悪化することもあった。
- #) あまりにもその訴えの頻度が高いため、重症化予防の視点をおろそかにしがちになり、支援タイミングの捉え方に難しさがあった。
- #) 持病の悪化は、生活不活発病の誘発やアルコールへの逃避にもつながり、被災者の健康面での大きな影となっていた。そのことで再建への意欲も低下し、見通しがたたなくなり、制度の縛りなどに追われるという悪循環にもなりがちだった。

### 【方向性・対応策】

- 平時から取り組まれている施策のなかで、健康問題や高齢問題に対応している部署との連携を図り、役割分担と、問題意識共有を図った支援を続けていく。

## 課題カテゴリー6 被災に伴う経済問題

### ➤ 課題10. 経済面の訴えは一定の期間が経ってから顕在化してくる

#### 【現状・問題点】

- #) 被災後は生活困窮世帯が増加するのではないかという想定は早期からあったが、被災後時間が経てば経つほど相談が増えていった。
- #) 被災後に仕事を辞めたなどの収入減の問題もあるが、住まいの再建先（居住の拠点）が決まらないと安定した就労はしづらいなどの発言もあった。
- #) 生活困窮に関する問題は、生活困窮者自立支援法に基づく支援機関への相談を勧めるが、被災という要因を背負った方の困窮支援は、平時の支援とは違いがある。例えば、三世代で同居する大きな家屋が、り災した世帯で、再建は「元どおりに」という思いは強くても、経済的な理由で分かれて住む道を模索するしかなかった方も存在した。

#### 【方向性・対応策】

- 被災者の複雑な事情や心情に寄り添って再建を促していくには、長期的な支援のスタンスをもち、早期に信頼関係を結ぶことが必要。それがなければ、早い段階でSOSが出せる被災者はほとんどいないことを支援者側が意識しておくことが必要である。
- 専門機関につなぐ際には、つなぎ先機関の役割等を十分に理解した上で、つなぎの意図を明確にしておくことが重要。それがなければ、相談する被災者の意にそぐわない事態となる。
- 見守り支援事業のなかに、できるだけ当初から生活困窮や障がい者への濃厚な支援の仕組みを組み込んでおくことが、生活再建の困難さが見込まれる世帯への先を見越した支援を行っていく上で効果的である。

## 課題カテゴリーアイ 　生活再建の捉え方とコミュニティ機能

### ➤ 課題 11. 「生活のしづらさ」を解決していくための地域のつながりづくり（近隣およびその周辺による支え合い、助け合い体制）の必要性

#### 【現状・問題点】

- #) 住宅再建が完了した被災世帯が真備地区に戻り始めた当初の頃（平成 30 年 12 月頃）は、「夜道が暗い」、「ゴミステーションに捨てられない（管理ができない）」といった訴えもあった。「町内会の機能が壊れている」「住民が半数以下になっている」などの、地域が元の状態に戻っていないことへの不安感の訴えを聞き取ることも多かった。
- #) 上記の内容は、より日常生活に密着した悩みであり、被災したからこそ必要を感じた「地域で暮らすことの意味」なのだと考える。平素、地域とのつながりによって生活が成り立っていることを意識することはほとんどない。しかし、被災した住民は、防犯が弱まる怖さや、立ち話で気持ちを晴らしていたこと、ゴミステーションなどが住民組織のなかで成り立っていたことなどを改めて知り、コミュニティのつながりのなかで生活していたことを実感する。
- #) 見守り相談支援事業は「つなぐ」という目的を大きく掲げるが、「つなぐ」先は、医療や介護等のサービスにとどまらず、民生委員や町内会など、地域コミュニティ組織を意識しないといけないものも多かった。

#### 【方向性・対応策】

- 人々が地域で安心して暮らすためには、コミュニティの機能が元に戻っているかどうかが大きく影響している。具体的には、互いの「目」があることによる地域の安全性や、買い物をするスーパーの有無など生活の利便性、同じ町内会の人たちが戻ってくる、こないといった「馴染みの環境」が戻っているか、という視点である。
- 住まいの再建だけでは、真の意味での生活再建ができているとは言えない。被災前と同じように、地域コミュニティのなかでの繋がりをもった暮らしが再建できているか、自分らしく生活ができているか、という視点で、地域の再構築をしていくことが重要である。

## 課題カテゴリー8 情報伝達の手段

### ➤ 課題12. 情報伝達の徹底の必要性

#### 【現状・問題点】

#) 被災者は被災直後の「情報がまったくない状態」を経験しているせいか、「情報がない」という事実そのものに不安感を強める。「情報がない」と感じることは、被災者にとっては、見通しが立たないことへの焦燥感や、有益な情報を取り漏らすという損失感情を生み、行政等に対する不満感を増大させることにもつながる。それは、どの年代やどの時期においても共通して言えることであった。

#### 【方向性・対応策】

- SNSやホームページなどITを活用した情報提供も充実してきているが、それだけに偏ると、情報を受け取りづらい高齢者や障がい世帯などがいることを認識し、郵送や回覧、ごみステーションへの掲示の活用など、デジタルとアナログの両面から情報提供を行う。
- 情報をコンスタントに提供し続けていくことが、被災者の心身の安定にもつながる。被災者が有益な情報を能動的に得ることができるような方法を検討する。

## 課題カテゴリ9 制度利用

### ▶ 課題13. 被災者支援制度を図式化するなどして理解を深める必要性

#### 【現状・問題点】

- #) 様々な手続きが、被災直後から被災者には押し寄せてくる。慣れた地区から離れて生活するストレスを抱え、土地勘がない場所での手続きをすることのストレスは大きい。
- #) 一つひとつの制度が複雑でもあり、書類を読み、理解していくしんどさもあつたと感じる。障がいをもった世帯では、制度の理解が十分できないため申請しないとか、あきらめる人が多い。しかし、倉敷市では、プッシュ型アプローチを行う見守り訪問事業のなかに障がい世帯への濃厚な支援を内包したスキームを構築していたため、制度利用をもらさずにフォローできたケースもあった。
- #) 各種の支援制度には、互いに影響（制約）を及ぼすものもある。申請時にそれを十分理解せずにその制度を利用した世帯もある。そのため希望していた再建プランを諦めざるを得ない世帯もあった。例えば、「応急修理制度を利用していたら、みなし仮設住宅には入居できない」、「加算支援金を受給していたら災害公営住宅には入居できない」といったことなどである。

#### 【方向性・対応策】

- 制度の情報収集の力や理解には個人差が大きい。個別アプローチを行うなかで、制度や窓口の紹介など、制度利用のもれがないように支援者側が各種の制度理解をしておく。
- 被災自治体の経験を活かし、想定できる制度のフローチャートを一体化して作成する。

## 課題カテゴリー10 ボランティア・支援団体等

### ➤ 課題14. ボランティアの考え方の徹底

#### 【現状・問題点】

- #) 「大事なものを捨てられた」「連日来てくれたのは感謝しているが、その対応に疲れ果てた」など、支援に来たはずのボランティアに対する不満や苦労も、時間が経っていくなかで聞かれる発言だった。
- #) 一方で、多くは「ボランティアが来ててくれてありがたかった。そのおかげで今がある。」という感謝の言葉も時間が経っても聞かれる言葉だった。

#### 【方向性・対応策】

- 被災者が自ら前に進もうとする気持ちを後押ししてくれるのも、ボランティアの存在である。作業の効率性だけを優先するのではなく、被災者の気持ちに寄り添った丁寧な対応を、心得として活動開始時のレクチャー項目に入れておくことが必要である。

### ➤ 課題15. ボランティア団体への調整機能の必要性

#### 【現状・問題点】

- #) 被災直後から、災害ボランティアセンターや避難所に、直接外部支援団体が「支援調整をお願いしたい」とアプローチしてくることがあった。初めて名前を聞く団体も多く、活動実績（信頼性）や活動内容等を理解した上で、それぞれの現場がコーディネートを行うことは不可能だった。
- #) 支援の受け入れは、行政の立場では公平性や平等性を考えて断る場面もあったが、被災者は、なるべく多くの支援を受けたい気持ちが強いため、被災者的心情に遺恨を残すことにもつながった。

#### 【方向性・対応策】

- 外部支援団体等の受け入れを一元的に調整する窓口があれば、一定のルールを踏まえて、外部支援団体等からの充実した支援を、被災者の要望に沿って届けることが可能となる。