

災害時 取組イメージ

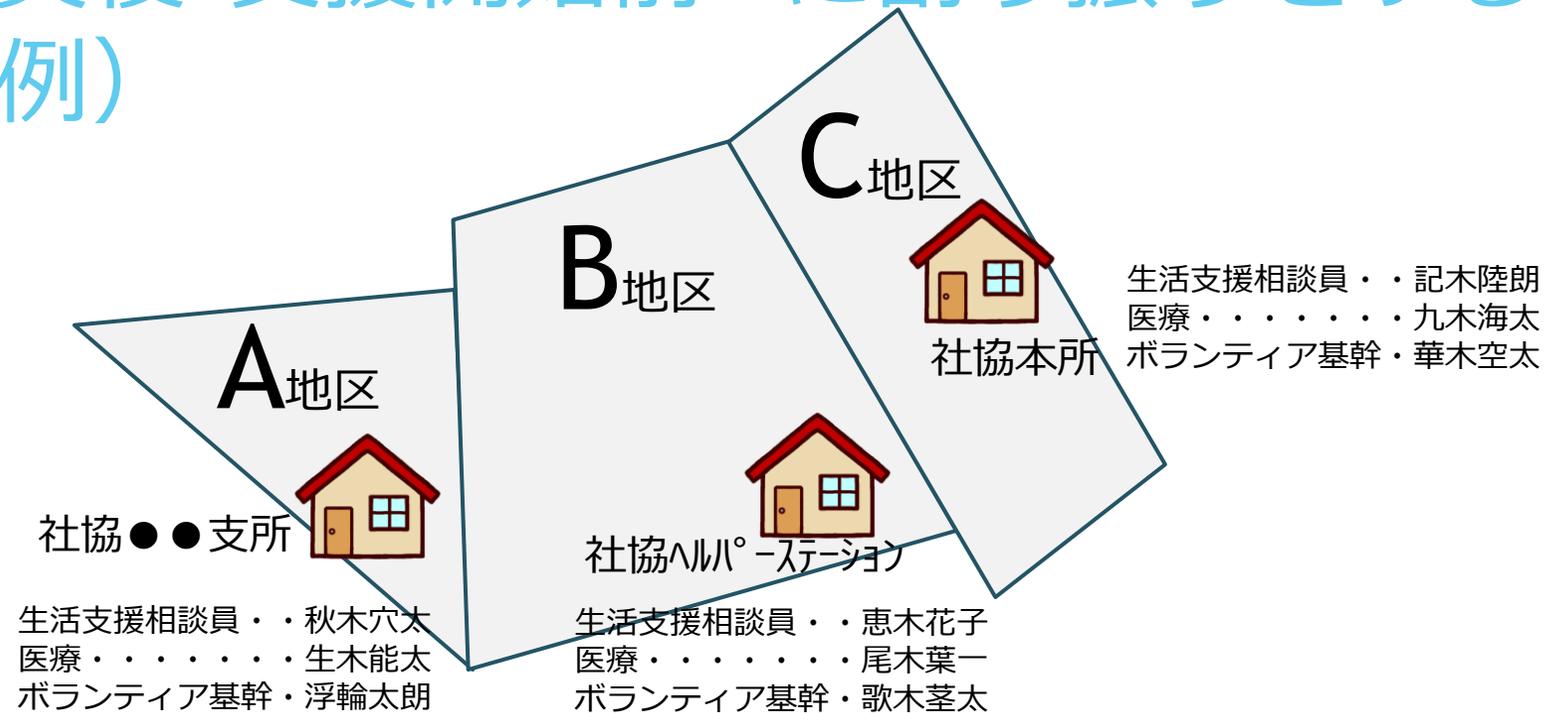
見える化 [システム化]

株式会社 湧心

重度障がい児支援 花色

齊藤由紀

発災後“支援開始前”に割り振りをする (例)



被災地支援に入った時の教訓です。
「●地区の仮設住宅には地元の訪問支援が入っているようだから、今は見守ろう。」と、合併前の“町の仕組み”を考慮し、支援に入る事を遠慮した結果、孤立死が occurred。

支援センター取組イメージ

▶ 環境等の調査及び支援方針の作成

- 戸別訪問によりニーズ把握（生活状況や健康状況等）と課題に応じた支援方針の検討

▶ 見守り、巡回訪問

- 見守り、巡回訪問、相談、情報提供、生活支援の実施
- 住民、ボランティアによる見守り
- 支援ネットワーク活動の立ち上げ、運営支援

▶ 専門機関等へのつなぎ

- 生活課題などへの適切な支援先へのつなぎ及び情報提供

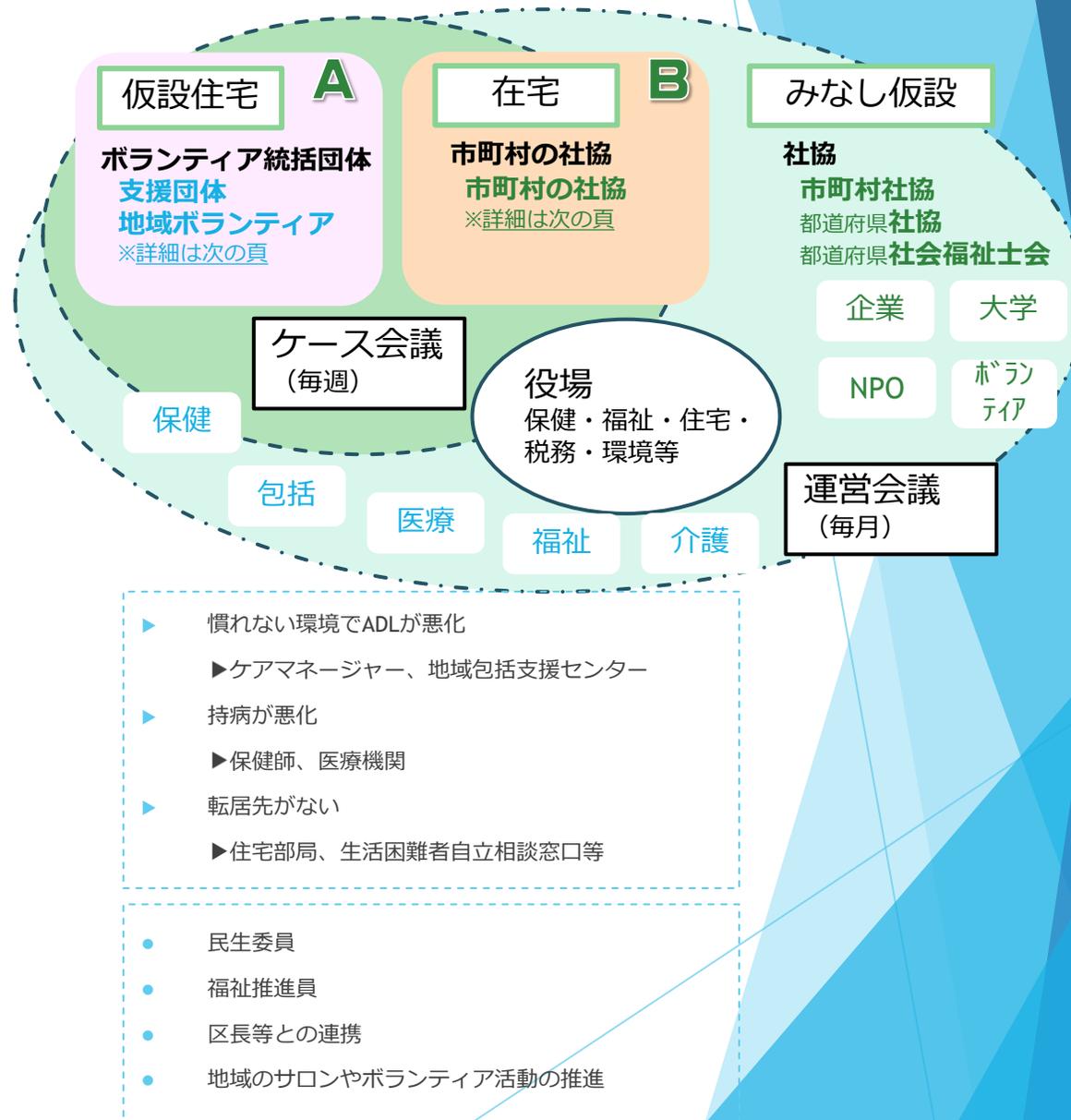
▶ コミュニティづくりの支援

- サロン活動の実施等被災者住民同士及び避難先住民との交流の促進や地域情報の提供

▶ 関係機関との連携

- 住民組織や関係団体との情報交換や連絡調整及び連携のためのネットワーク化

→相談員の個別訪問により被災者の孤立死の防止と日頃の見守りを支える地域づくりを展開



関わる基幹

「氏名・年齢・家族構成等」を関わる全ての団体が個々に聞いて回ると、被災者は疲弊し訪問支援を無視することになるので、結果孤立死に繋がります。= 平時から災害時を想定したシステムをつくっておく事が必要。

医療団体ボランティアの医師が、目のまえの被災者に“最低限の治療”をした事で、被災地で大問題に。

(治療は現地医療機関でとの事。)
= ボランティアが、どこまで何を行うかを明確にする必要。

※ 前ページ右上のA・Bの詳細

仮設住宅[A]

- ▶ 軸となる基幹団体
ボランティア統括団体 (例 ; JOCA)

- ▶ 支援団体・地域ボランティア

(主な団体例 : OPEN JAPAN・パルシック・災害NGO・コープ・災害NPO等)

在宅[B]

- ▶ 市町村社協
 - ・ 主任生活支援相談員 1名
 - ・ 生活支援相談員 (地区毎に3~4名)
 - ・ 事務員 (地区毎に1名)

- ①誰 (どの団体) が、どこまでの支援を行い、
- ②どこに繋げ、
- ③現状どのようになっているかを“次に訪問する支援者”が、*check* 当事者に伝えられる“システム”を**活動前に作る必要**があります。

発災してからでは混乱し、体制構築は難しい



[発 災]



(発災時)
救出・救命・避難

(初動時)
避難所・在宅避難

(復旧期)
応急仮設・みなし仮設・在宅被災

(復興期)
災害公共住宅
自立再建（修繕）等

災害ボランティアセンター	復興支援センター	生活支援員	地域福祉担当
食料・水、居所の確保、がれき撤去、床下洗浄、家財道具の運びだし、泥だし、片付け、炊き出し、レクリエーション、話し相手、サロン等			
避難所から仮設住宅引越手伝い、サロン、外出支援、買い物支援、学生ボランティア、学習支援等			
		生活支援相談員配置 全戸訪問（ニーズ把握）、見守り、相談、傾聴、情報提供、関係機関との情報共有、サロン	
	応急仮設住宅等からの引っ越し、環境整備、外出支援、買い物支援、学生ボランティア、学習支援		支援対象者訪問・見守り・相談・傾聴・情報提供、支え合いマップ、サロン、関係機関との情報共有、自治会支援、住民交流拠点の整備・居場所づくり

様々な支援者が関わりますが、「被災者の目線で携わる事」を全機関が統一！

アウトリーチの役割分担

被災者とは面識がなく、被災を受けた“苦しさ”を抱える方への訪問は「何を言われても行くしかない」という勇気と覚悟が必要

※ 専門性や経験が必要

= 覚悟なく職場から派遣されたボランティアを教育し支える必要もある

【訪問体制】

◎全戸に訪問すること（2人1組；訪問してみると【ボランティア+民生委員や市役所職員】が理想でした。）

☑生活課題“困りごと/心配ごと”の抽出。※但し「困っていないです。全国のボランティアに伝えたかった」という方も大勢います。

	内容	備考
訪問 1 回目	名前・年齢・家族構成 困りごとの抽出 「何かありましたらお声掛けください。」 ★「また次回に」の余裕を持ち多くは質問しない	チラシ・物資・配布物持参 置手紙
訪問 2 回目	「その後、お変わりありませんか？」 本人の様子・家族や周囲との関わりの状態を聞く ★信頼関係を築く	1 回目と 2 回目の訪問の情報をまとめ、 <input type="checkbox"/> 訪問に適した人に繋ぐ（保健師等） <input type="checkbox"/> 訪問回数 <input type="checkbox"/> 訪問の必要性を検討
訪問 3 回目以降	傾聴 ～人間関係・社会関係への不安や不満～ 生活基盤のゆるぎ ★どのような人でも孤立・孤独に陥る危険性	地域のインフォーマルな支援を有機的につなげる (移動サロン・青空サロンの開催：地域支援の必要性をカタチにしていきます。)
【支え合いマップ】作成 【自治会】形成支援		

各団体が、同じ被災者に個人情報を次々と聞かないために、[個人情報取扱い]の為、各団体が活動開始前に協定を結ぶ必要があります。

この流れが明確に出来ていないと訪問支援がスムーズに進みません

不在が続いた場合；①訪問の曜日や時間を変える。

②カーテンの開閉・洗濯物の有無・郵便物で安否確認・電気メーター（数値ではなく回転している部分の確認）

③置手紙（心遣い、連絡先があれば何かの時に連絡をもらえる）

仮設住宅等の[訪問支援ポイント]

この説明が有るか、無いかで被災者も支援者も負担が大きく変わります

被災者の生活の変化	訪問活動の視点	訪問活動のポイント
【避難所・応急仮設住宅】 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 避難生活のストレス（不慣れな住居環境や今後の生活不安） ◆ 悲しみ、失業 ◆ 多様な支援者に対する疲労感のストレスが潜在化 ◆ 引越ニーズの増 	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難所から応急仮設住宅への引っ越し、環境整備の他、通院、買い物支援等の生活支援サービスの必要性 ● 新たなコミュニティでの孤立防止 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全戸訪問 → 傾聴、情報提供、見守り等 住環境整備、家電操作、熱中症や凍結防止の呼びかけ、各種制度等の情報提供など
【仮設住宅】 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 生活が落ち着き始めるが、生活再建の格差、仮設住宅の不自由さなどのストレス ◆ 近隣同士のトラブルリスクと孤立感の高まり ◆ 精神不安定（アルコールリスク） ◆ 支援者過多の状況によるストレス ◆ 仮設自治会等のコミュニティ形成の進展 ◆ 支援者側のストレス 	<ul style="list-style-type: none"> ● ストレスへの対応 ● 孤立化への対応 ● トラブルリスクへの対応 ● コミュニティ形成 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者の把握（アセスメント基準によるアセスメントの深化と支援対象者の焦点化） ・ 各支援者との支援調整 ・ サロン活動、住民交流会等を通じた住民同士の交流の場づくり
【仮設住宅～災害公共団地】 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 恒久的住宅での新生活への期待の一方で、再度の生活環境の変化へのストレス ◆ 将来の家計への悲観 ◆ 自宅再建等の生活再建が進まないことへの焦り、不安、取り残され感 	<ul style="list-style-type: none"> ● 孤立傾向にある人は、地域の暮らしに対する満足度が低い ● 将来の生活に対する不安感の増 ● 新たな生活環境へのストレス 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別支援から、地域支援へ比重シフト ・ 自治会支援 ・ 支援者会議による連携（グループ協議）
【災害公営住宅等】 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 近隣住民との関わりの希薄化 ◆ 訪問による見守り活動の困難化（インターンのみの対応） ◆ 震災要因の悲しみ、喪失感の増 ◆ 新たな人間関係づくりの不安やストレス ◆ 将来の家計に対する不安の増 ◆ 自治会設立等、地域コミュニティづくりへの動き 	<ul style="list-style-type: none"> ● ↑上記 + ● 悲しみ、喪失感の増 ● 住宅の構造的課題も把握した支援方針 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域支援（支え合いマップ作りを通じた地域アセスメント）、居場所、拠点づくり、サロン等 ・ 自治会支援 ・ 災害公営住宅と地域との交流

ボラ統括団体 支援ボランティア

ボランティア統括団体

- ▶ 日々、現時点での状況の説明。
- ▶ 基幹団体とボランティアの役割及び業務分担
- ▶ “繋ぐ・見守り”の段階化の見極め
- ▶ システム化 (=見える化)



ルールの説明

ほぼ毎日、ボランティアは入れ替わるので、統括団体の担当者、タイムスケジュール、食事方法、水道（トイレ含）使用方法、業務ポイント/[要支援]/[要配慮]/[要対応]の範囲/PC及びソフト使用方法/個人情報

“本日の”ボランティア業務（予定・指示）

- AM ●●地区仮設住宅訪問 →地区情報（土砂生理め等）、要配慮等情報。
重点的に訪問する住宅情報
持ち物（初めて伺う住宅への物資/数等）
- PM ●●地区サロン実施 →必要情報（キーパーソン含め）
支援方法の注意（地区が主体となる事等）
- 実施記録は、●時●分迄。報告者●●。統括団体担当者●●。が、
決まっていないと引継ぎが正しくされない。

連絡・報告 をし相談を受けやすい環境づくり

訪問した際に抽出した[要支援者]/[要配慮者]/[要対応]の連携と、その後の対応状況。
ケース会議や運営会議での支援状況の報告。
システム・マニュアル・ルールの見える化。

ボラ統括団体 繋ぐ ボランティア

ボランティアの困惑

▶ 共有方法に一定のルールがないと・・・

・ 業務混乱

基幹団体の職員の見定め（顔色伺い）を行うようになる。（災害時は多忙な為、聞ける状況ではない）
日々に変わるボランティアが順序やルールを自分なりに作り上げてしまう。＝トラブルになる。
個人情報の流出（とりあえず書いたメモが散乱等、片付け方法の統一化がされていない）

・ モチベーションの低下

[困り感]等を抽出した訪問支援の“その後”が見えない。（＝次回訪問でも同じ要望がでる）
達成感を感じられない。

・ 業務ポイントの不明瞭

迷いが起こる（例① 今日と昨日が求められる事が異なる。
例② 人と人のコミュニケーションを行うべきか。アセスメントを行うべきか。
＝不安感や不完全燃焼感に変わる。
＝ボランティア終了後に“次のボランティア”にバトンが渡せなくなる。

その後の対応は
どうなっている
のだろう？



どのように誰に伝えたら、
この困難事例に対応して
貰えるのだろう。

「この間言ったこと
はどうなった？」と
聞かれたが、誰に聞
いてもわからない。

各ボランティアは専門的な経験を積んでいます。強味で引き出した[点]と[点]を
統括団体が【線】で結び、被災者のストレスを物理的・精神的に軽減して欲しいと願います。

ボランティアが最初に知りたい点

ルールの次に、
具体的に知りたい点

希望	
繋ぐ先の明確化とその共有方法	<ul style="list-style-type: none">●体調がすぐれない・・・保健師●住宅に関する事・・・市町村の住宅担当課●高齢者介護全般の事・・・地域包括支援センター●生活再建に関する事・・・市町村の関係部署、福祉事務所●ボランティア・・・社協●生活福祉資金・・・社協●仕事を探す・・・ハローワーク、生活困窮者自立支援事業●障害者支援・・・障害福祉課ほか●子育ての悩み・・・子育て支援センター●法廷トラブル・・・弁護士、法テラス
見守り(繋がり)の段階化	<p>A 高度・・・[中度]+α 頻度が高く定期的かつ直接支援必要 生活支援（家事援助）などもの加美。</p> <p>B 中度・・・直接的な接触あり、相手の様子を確認、やや定期的 役職系（自治会長、民生委員、管理人など） つながり系（ペット、元の地区、老人クラブ） 当事者系（当年代、同じ病院、ひとり暮らし等）</p> <p>C 簡易・・・気にかける、たまたま、ついでに程度、不定期 何気なくみている（目視）など間接的な場合もあり （例）郵便受け、カーテンの開閉等</p>
地域資源の情報	サロン、移動販売車、商店、こども食堂、居場所、サークル、人材、伝統行事、再開した福祉施設、再開した交通手段（タクシー等）
要支援・要配慮者等の区分け	（例）近隣との繋がりが無い、ひきこもり、徘徊、高齢者の日中独居、日中にこどもだけになる、老々介護、8050、移動困難、住民トラブル、独居高齢者の集中等

実際に災害ボランティアに入って困った事

“今日の活動”の
タイムスケジュール
を知りたい！

朝礼・振返りの
共有時間がなく、
突発的な指示に
ボランティアが柔軟
に対応することを
求められる

情報入力ソフト
は統一されているが、
結びついていない

【仮設住宅訪問一覧】を作り、
見える化(掲示)して欲しい！
計画的とは言えず、週3回目の訪問
になり、「また来たの？」と
被災者も疲弊している。

誰が、
どこまでの支援を
行って良いのかが
誰もわからない

ルールやPC使い方等の
マニュアルは、統括団体が
責任を持って作成・更新を。
ルールが毎日変わる。
口頭指示とLINEのみ。
ボランティアがマニュアルを作る。

連携するための協定が
自治体(保健所)と結ばれて
いなかった。
=途中から個人情報を聞か
ないで欲しいと言われたが、
情報がわからないと背景が見えず
対応が困難。
※困り感の抽出ではなく、
傾聴・話し相手・サロン開催に
徹すると個人情報は共有を
は必要ないが、極力情報は共有を。

仮設住宅名	訪問月日	訪問月日	訪問月日	訪問月日
△町第一団地	5/15 ボランティア訪問	5/20 社協訪問	5/22 保健師訪問	5/25 ボランティア訪問
□町第二団地	3/15 ボランティア	その後、どの機関も訪問していない		

統括団体の指示に疑問
(例)
「集会場の鍵の保管者が誰か
を、仮設住宅の住民から聞いて
きて欲しい。」←一般論として、
自治体に尋ねるべきでは？

【要支援・要対応】等について、
関係機関に繋いだのか。
対応中(もしくは対応済)か、未対応か。
状態を直接支援するボランティアも把握したい。

(例) 5月20日訪問

○町第三団地	2-3 要対応	(5/23対応中) (5/30対応済)
	7-1 要支援	(今後も定期的に訪問し状態確認)
	10-5 要対応	(洗濯機の水漏れ) (5/20対応済)

これが大切！
check
個人情報の取扱い方法
「個人のメモ帳に記録して
きてください。」？