

相談活動を充実させ、被災者の孤立化を防ぐ

仙台市のみなし仮設支援の取り組み

中核支えあいセンター

借り上げ民間賃貸住宅（みなし仮設）に住む被災者を支えようと、仙台市社会福祉協議会は二〇一一年一月、地域支えあいセンター事業を立ち上げた。以降、利便性の良い場所でのニーズに合った相談や情報提供を実施。今年五月からは、高齢者やひとり親世帯に個別訪問を行うなどの活動の拡充を図って、支援の手が行きわたるよう工夫している。同事業を束ねる「中核支えあいセンター」を尋ねて話を聞いた。

被災者の八割強が「みなし仮設」に居住

仙台市社会福祉協議会では、東日本大震災の被災者支援のひとつとして昨年一二月、「地域支えあいセンター事業」をスタートさせた。中核支えあいセンターの庄子健一所長によると、「東日本大震災では仙台市内で約一万世帯が住む家を失い、仮設住宅への転居を余儀なくされた」という。仮設住宅には複数の種類がある。新聞やテレビなどで取り上げられるのは、プレハブの仮設住宅が多い。だが、仙台市内の場合、そのタイプに居住しているのは被災世帯の一五%弱と少数派。一方、民間アパートなどを県が借り上げた賃貸住宅（みなし仮設住宅）で生活を営む世帯が八〇%以上を占めている。

相談活動を中心に自立支援策を展開

プレハブの仮設住宅に暮らす被災者に対しては、社会福祉協議会をはじめ、NPOやボランティアなどがさまざま

な行事やイベントなどの手伝いをしていくが、「みなし仮設住宅」は市内全域に点在していることから、被災世帯がまとまって入居しているプレハブ仮設住宅に比べて、情報や支援が届きにくくなっていた。そこで、仙台市社会福祉協議会では、二〇一一年一月から各区の市民センターを会場に「巡回相談所」を開設。みなし仮設住宅で生活する被災者を対象に、生活支援専門の相談員が被災者が多く暮らす地域の市民センターで被災者からの生活上のさまざまな困りごとや悩みなどの相談に応じることとした。

巡回相談は、市内二カ所の市民センターなどで概ね週一回のペースで開いている。

イベントやサロンなどの交流の場づくりも

このほか、市民センターなどに設置している被災者支援のための「情報コーナー」や、地域住民や関係機関、ボランティア団体なども連携した各種イベントの企画やふれあいサロン、茶話会の開催などの交流の場づくりも進んでいる。活動を通じて被災者と生活・職業支援などの相談に応じ、そのための情報提供を行うことで自立への道の背中を後押しすることが狙い。中核支えあいセンターのまとめによると、二〇一一年度（一一年一月～一二年三月）には、「巡回相談」は一三〇件、交流イベントやサロン活動などの「地域支援」には四〇〇人の参加者があった。

二〇一二年度に入ってから巡回相談も、五月三十一日時点で二九一件を数

える。住宅や地域社会に関する相談が多いほか、健康・介護・医療・職業支援物資情報、子育て・教育などの相談もみられる。中核支えあいセンターの高橋秀仁主任によると、巡回相談による情報提供がサロンへの参加や交流のきっかけにつながったケースもあるという。「実感としても、外に出ようと考える人が増えてきていると感じている。被災者も含めたコミュニケーションが生まれてきている」。

五月からは個別訪問もスタート

五月九日からは巡回相談とは別に、青葉区、宮城野区、若林区、太白区、泉区の五つの区の支えあいセンターで被災者の生活相談などに応じる「常設相談」も行っている。さらに、生活支援相談員によるみなし仮設の個別訪問もスタートさせた。「みなし仮設の入居者は、市内の賃貸アパートなどに点在しているため、地域や被災者同士とのつながりが薄くなってしまうことが多い。そういった層への情報提供を行うとともに、孤立化することを防ぐよう対策を強化した」（庄子所長）ものだ。個別訪問は、仙台市が昨年夏にみなし仮設の被災者に対して実施した聞き取りやアンケート調査の結果を踏まえて実施。回答のあった約六〇〇〇世帯のうち、六五歳以上の高齢者を含む世帯と一五歳未満の子どもを育てる一人親世帯の計約二五〇〇世帯を中心に訪問し、健康状態の把握や、被災者向け情報の提供などに努める。

見守りニーズの掘り起こしで孤立化を防止

庄子所長は、「こうした世帯のなかには一人暮らしの高齢者も少なからずいることが予測できるため、周辺住民の見守りや声かけなどの必要性が高まっているものの、本人が被災者であることを隠しているケースもあるなど、プライバシーの問題が横たわり、交流が難しい側面がある」と説明する。同センターでは、個別訪問を行うことで継続的な見守りニーズの掘り起こしに乗り出すことで、こうした課題を解消したい考え。そのため相談員として嘱託職員一人を四月から採用。二人一組になって、孤立防止のための継続した見守りニーズの把握とセンター事業の周知を行っていく。

相談員は主婦や公務員など、さまざまな前歴のある人が応募してきたという。四〇、五〇代の人が中心で、一カ月の研修を経て相談業務にあたっている。ニーズの把握とともに、支援事業を被災者に周知することで、センターと被災者の橋渡し役も担っている。

把握と対応が難しい「みなし仮設居住者」

相談員がみなし仮設住宅に訪問する際の傾聴研修を担当した、日本産業カウンセラー協会東北支部の神春美・支部長補佐にも話を聞いたところ、傾聴訓練は二日かけて実施。実際に起こりうるトラブルを想定した対応手法を中心に記しているという。

先に記したように、みなし仮設に住

む被災者には、プライバシーへの配慮などもあり、正確な把握と対応が容易ではない。そういった事情に加えて、公的機関やNPOなどの支援する側の連携の課題もあって、同じ人に複数の団体が戸別訪問するケースも珍しくない。相手からしたら訪問者の区別がつかずに「また来たのか?」と言われて戸惑うことや、セールスマンと間違われて居留守を使われることもある。なかには、いきなり「この前、頼んだことはどうなったんだ?」と言われることも。他の機関から訪問した人間に頼んでいたことを、同じ人だと思われているケースだ。

こうした状況にも対応できるように、「研修では、まず自分のネームプレートを見せて立場や役割をはっきりさせてから話に入ることを徹底している。そのうえで、クレームへの対応についてもロールプレイ方式で行っている」。また、被災者であることを隠している人も少なくないことから、「安易に近隣の人に当人の状況を聞くことはできない」。そういったなかで孤立化を防ぐために、「新聞受けや郵便受けのチェックはもちろん、近くを歩いている声かけするなどの配慮も欠かせないよう研修で伝えている」。

なお、NPOや行政機関などで支援の重複がみられることについては、支えあいセンターも「支援メニューの情報交換などのすり合わせの必要性を痛感しており、実際に調整に向けた動きも始まっている」(庄子所長)のだそう。

(新井栄三)

日本労働研究雑誌

B5判●定価895円(税込)

年刊購読料10,740円
(〒サービス)

7 No.624 JULY 2012

特集 働き方の多様化と労働者概念

【提言】

労働者概念を論ずるということ

荒木 尚志

【論文】

労働者概念の生成

鎌田 耕一

「労働者」概念の現在

皆川 宏之

非「労働者」の保護と保護対象者の相対的把握

藤本 真理

イタリアにおける認証制度とその機能

小西 康之

労働者保護の必要性和手段

安藤 至大

個人請負就業者の「労働者性」と就業選択
—個人請負就業への志向と教育訓練機会に着目して

佐野 嘉秀
佐藤 博樹
大木 栄一

【論文(投稿)】

「新職能資格制度」と職務重視型能力主義の再編成
—三菱電機の1978年人事処遇制度改訂

鈴木 誠

【書評】

古川景一・川口美貴著『労働協約と地域的拡張適用』

中窪 裕也

加瀬和俊著『失業と救済の近代史』

横山 和輝

【論文 Today】

「会社更生手続における労働協約」

池田 悠

【フィールド・アイ】

青い海に青い空、そしてバラ色のライフガード

阿部 正浩

お問い合わせ先 独立行政法人 労働政策研究・研修機構 研究調整部成果普及課

Tel : 03-5903-6263 Fax : 03-5903-6115 E-mail book@jil.go.jp