

大規模災害 被災者への寄り添い方  
～生活支援相談員活動マニュアル～

【第Ⅱ部 あるある編】

Version1

生活支援相談員活動マニュアル策定委員会

令和3年3月版

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会

# 【あるある編】

Version 1

## ＜仮設住宅～災害公営住宅などへの移行期編＞

### 目 次

1	初めての訪問	1
2	悲嘆や、悲しみの相談への対応	1
3	訪問した際、不在の様子だった場合	2
4	訪問に慣れた頃、生活支援相談員が心がけなくてはならないこと	2
5	「個人情報なのに話をしなければならないのか？」と聞かれた場合	3
6	話が長時間になり、なかなか話を切り上げられない場合	3
7	生活支援相談員配置当時の情報発信	4
8	民生委員・児童委員と生活支援相談員の連携	4
9	関係機関との連携～専門機関、地域につないでも解決が見えない場合～	5
10	訪問の意義や目的、生活支援相談員の必要性、立ち位置の再確認	5
11	「聴く力、寄り添う力」	6
12	「発見する力、気づく力、地域で支える力」	6
13	「感じる力、観る力」	7

## 1 初めての訪問

初めての訪問では、しっかり自己紹介をしましょう。訪問の目的をしっかり伝え、相手の顔、目を見て、できれば笑顔で話しましょう。ただし、訪問する方々の背景は様々なので、笑顔で「こんにちは」と訪問すると「そんな状況じゃないのに…」と思われてしまうこともあるかもしれません。表情や口数などから読み取り、訪問する方々の背景は様々だということを改めて認識しましょう。どのような言葉から始めるか、いくつかの引き出しをつくっておくとよいかもしれません。

活動初期から名刺に顔写真を入れると、顔と名前を覚えてもらいやすくなります。

また、できる限り、相談者の前ではメモをとらないことが望ましいですが、どうしてもメモをとらなければならない場合は、了解を得るようにしましょう。



## 2 悲嘆や、悲しみの相談への対応

「そうなんですね、つらいですよ」と受け止めましょう。相談者は、自分が日頃抱えている問題の本質がどこにあるのかも分からない、何を相談してよいのかも分からないことが多いものです。でも、生活支援相談員がノックをしたらドアを開けてくれるかもしれません。ここから生活支援相談員と相談者の関係が始まります

また、相談者が感情をおさえられなくなってしまった場合は、「今日はここまでにしましょう」「また、伺いますね、いつ頃だとよろしいですか？」など、次の約束をしてその場を閉じることが大切です。

### 3 訪問した際、不在の様子だった場合

「不在票」をただ置いて帰るのでは相談者の心は動かさません。誰がいつ頃来たのか、生活支援相談員の名前を書いたりイラストを添えるなど、メッセージとして残すなどのひと工夫をし、次回は会えるような働きかけを強めていきます。

「あなたに会いたくて来たんです、また会いに来ますね」など、心に残るメッセージを残すとよいでしょう。



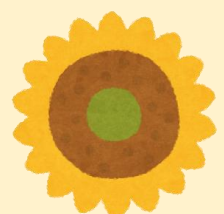
### 4 訪問に慣れた頃、生活支援相談員が心がけなくてはならないこと

訪問に慣れ、会話内容もお互いの関係も漫然としてきたと思う瞬間がありますが、その際必要なのは、なんのための訪問なのか確認し合うこと、相談の内容を明確化したり、焦点化したりしていくことです。

例えば、「体調はどうですか？」「お仕事はどうですか？」「ご家族の心配があったようだけど、あれから少しは解決されましたか？」と次に進む課題を相談の中で提示し、確かめ合っていくという方法もあります。

どのようなときでも、最も大切な関係性とは、何でも言える関係づくりです。相談のあと、「あなたに会えて良かった」とお互いが言えるような関係がつかることができ、あなたになら何でも話せるといってもらえるような関係ができれば最高ですが、それはまれです。だからこそ、その場の空気を読んだり、目配り、観察力、部屋の様子、その人の表情、着衣しているものなどから声掛けを工夫するといった臨機応変な関わり方の工夫もよいかもしれません。さらには、漫然として、関係性が先に進まないと感じたときは、生活支援相談員自身の立ち位置を少し変えてみて、相手の置かれている状況に仮に身を置き換えると少し近づけることもあります。

もし、訪問先の方が、生活支援相談員とは関係がとれていても、実は、過去に、そうして今も、周りの人に否定されたり、無視されたり、辛い経験があるという方もいます。その方の価値をよく理解してくれるコミュニティにつなぎ、参加の機会を提供するといったことも社協職員や関係者と一緒に考えていきましょう。



## 5 「個人情報なのに話をしなければならないのか？」と聞かれた場合

訪問の目的を再度説明して、誤解のないようにしましょう。無理に聞き出そうとはせずに「お困りのことがあったら遠慮せずにお声をかけてください」「何かあったらご相談に乗らせてください」と一言添えましょう。2回目以降の訪問については、どのような状況で、どのような話をしたのかを職場で報告し、また機会があるときに訪問するようにしましょう。

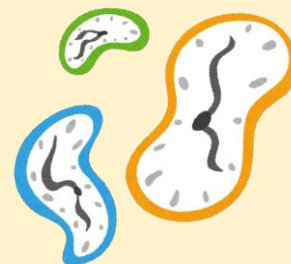
※ 個人情報には守秘義務があることを忘れないで行動しましょう。



## 6 話が長時間になり、なかなか話を切り上げられない場合

始めに「〇〇時までお話を伺わせていただけますか」や「次の予定がありますので、次回はこの続きからお聞かせいただいてもよいですか」など導入と終わりを工夫することで相手に不快感なく相談を終えることが可能な場合もあります。

ただし、訪問時間の配分は難しい面があり、切り上げようとする「それなら来なくていい」などと言われる場合もあるため、様子を見ながら声をかけましょう。



## 7 生活支援相談員配置当時の情報発信

配置当時は生活支援相談員がどのような人たちなのか、認知されていないこともありま  
す。社協の広報紙やチラシなどでお知らせ、皆に知ってもらうとよいでしょう。



## 8 民生委員・児童委員と生活支援相談員の連携

生活支援相談員にとって、地域に居住し事情に精通している民生委員・児童委員の存在は大きいものです。情報共有やお互いに気になる世帯を一緒に訪問しての状況把握、サロン活動や居場所づくりなどの地域支援活動などでも連携することは大切です。

- 例) ① みなし仮設住宅の方の把握のために、民生委員と連携した。震災と関係なく困っている人がいる等、民生委員との信頼関係とともに情報が上がってきた。(A市)
- ② 行政から仮設住宅の入居情報が入らず、行政の特別職の民生委員には情報を出すということだったため、最初から民生委員との連携ありきで進めてきた。(B市)
- ③ 仮設住宅もみなし仮設住宅も情報が分からなかった。仮設住宅に突撃で訪問し世帯情報を聞いていた。後から民生委員の地区会議や定例会に出席し情報共有をしてきた。今は、個別のケースは直接地区担当の民生委員と情報共有しながら、市福祉課等と連携ができています。(C市)
- ④ 初回訪問から民生委員に同行させていただき、終了後、集会所にて更なる情報を共有していただいた。独自に世帯票を作成し、情報が得られた場合書き込んでいった。毎月の民協定例会にも参加し共有していた。(D町)



## 9 関係機関との連携～専門機関、地域につないでも解決が見えない場合～

困りごとや訴えがあった場合、関係機関につなぐことが基本です。生活支援相談員の訪問だけは許しているが専門機関との関わりは進んでいない被災者もいます。関係機関につないでも解決が見えない場合、その人、家族、環境（地域社会）について、再アセスメントをしていくとよいでしょう。生活支援相談員は、地域社会で孤立している方、医療機関につながらない方、申請による行政サービスの利用を躊躇している方などどのような態度で関わっていくかを再確認しましょう。生活支援相談員は時間をかけてその方の「心の都合」をよく受け止め、理解をすることが大事です。その方と一緒にいること、その方にとって生活支援相談員のような存在が重要な「資源」であるということ学び合しましょう。



## 10 訪問の意義や目的、生活支援相談員の必要性、立ち位置の再確認

生活支援相談員は、たくさんの訪問を繰り返す中で、いろいろなお話を聴き、ときには怒鳴られ、ときには不安や焦りを打ち明けられる等、被災者の様々な表現（言葉にならない感情、態度、表情）や現実の様々な課題に寄り添っています。

課題に直面したときは、一人で考え込まずに、相談しましょう。1 事例検討、2 上司に相談し、有効的な支援策を見いだすこと等が有効です。内部で行う事例検討などを通じ、訪問する人々に共通するものをチームで話し合い、整理してみるとよいでしょう。生活支援相談員は、家庭訪問を通して、様々な相談に対応したり物資を配ったりしながら関係をつくっていく、最も身近な存在となるという立ち位置で関わっていききました。長期的な支援が必要な方、潜在化していた課題が後から表出された方々に出会い始め、生活のステージが変化し、多様で複雑な事情が見え隠れしてくる時期が訪れますが、今その方、家族、環境の中で何が起きているのかを見立て、共有すること、そして支援策を探し、ネットワークを築き、問題解決の手法を探す取組をしていきましょう。

## 11 「聴く力、寄り添う力」

どのような相談でも、まずは生活支援相談員が相談を受け止めること、よく話を聴くことを通して、その方の気がかりや心配ごと、不安、喪失感、怒り、いら立ちが表出されます。その方と時間と空間を共にして、その中からその方の困りごとの内容や背景をよく聴き取り、状況を把握していきます。初めは「どうしたらよいか分からない、何を相談してよいのかも分からない」状態のときに、解決を急がず、相手のペースの中から関係をつくっていく生活支援相談員の活動を「寄り添う相談」と呼んでいます。とにかく相談を受け止める、声を聴くことから生活支援相談員の活動が始まり、その方の中で何が起きているのか発見と気づきを重ねていきます。



## 12 「発見する力、気づく力、地域で支える力」

自分や家族はニーズに気づいていないという理由の一つに、精神障がいや認知症の問題があります。これは、周囲が気づかず、制度にもたどり着かないため、深刻な状況になってから表面化することも少なくありません。生活支援相談員が訪問活動を通してこうした状況に気づき、制度、サービスや地域で支える力につなげてきました。また、近隣、第三者は気づいているが、本人が自身の課題に気づいていない場合、さらには誰も気づいておらず支える資源もないという場合もあり得ます。生活支援相談員は、個人、家族を支え、地域社会で支え合うという視点を持つことが重要です。





### 13 「感じる力、観る力」

生活支援相談員の訪問では、生きる意欲を失い、「どうやって生きていったらよいか分からない」といった訴えがある場合もあります。相手のそうした気持ち、置かれている状況を受け止め、その気持ちを共有することは生活支援相談員にとって非常に厳しい状況に置かれることとなります。そこで、生活支援相談員は、「あなたに会いたくて来ました」と心に響くファーストノックをする者として訪れ「（非常にみじめな気持ちを感じているかもしれないけれども、その気持ちを共有して）みじめな人間ではないんだよ」というメッセージを送り続け、その人にとっての価値を見だし、その方の内在する力や自ら取り組もうとする気持ちを支えることが求められています。

