被災者生活支援センター運営に関する提案

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　平成23年9月26日

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　福祉アドバイザー（東北大学大学院）

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　本　間　照　雄

民間賃貸住宅（見なし仮設）利用者への支援について

　仮設住宅での生活支援については、仮設住宅団地支援については体制が整っているものの、見なし仮設住宅利用者への支援が行き届いていない状況があることから、新たに支援体制を整えることについて提案するものです。

記

１　背　景

　応急仮設住宅での生活支援は、孤独死（孤立死）防止等、不測の事態に備えるために被災者支援センターを設置して行っている。しかし、民間賃貸住宅を利用したいわゆる｢見なし仮設｣については、広報誌を郵送する支援に留まり、十分な現状把握を含めた支援が行われているとは言い難い状況にある。

２　課題

（１）仮設住宅との不均衡

　・民間賃貸住宅の借り上げ住宅の供与は、災害救助法に定める応急仮設住宅として扱われるものである。このため、制度上何ら違いはなく、救助の対象である。

　・この為、現状のような均衡を失する対応が続くことは不作為責任を問われかねない。

（２）潜在支援ニーズ

　・仙台市が8月に行った実態調査では、4割の世帯に｢対応が必要｣とする結論を出している。

　・調査結果を南三陸町に単純に当てはめれば120世帯に何らかの支援ニーズがある可能性がある。

（３）情報提供に偏り

　・仮設住宅入居者に関しては、ほぼ完璧に現状を把握していることから、広報その他の情報は、自治会又は被災者支援センターを通じて全戸に確実に届けられている。

　・一方、見なし仮設入居者については、総務課広報係に申し出のあった世帯に広報が送られているだけである。この為、多くの世帯には広報以外の情報は届かず、苦情の原因を作ることになる。

　・この場合、｢申し出がない｣という回答だけでは理解が得られない。情報過疎状態にある町民に対しては、アウトリーチを意識した対応が必要である。

（４）課題吸い上げ機会が少ない

　・土地勘や社会資源との関わりに乏しい現状では、何らかの疑問や課題を有する事態に陥った時、自ら行動を起こして解決することは難しい。この為、直接その不自由さを聴き取り解決の糸口を整理又は提供する必要がある。

３　提案内容

（１）賃貸住宅（見なし仮設）訪問支援員の配置

　・これまでの仮設住宅団地を対象とした支援員に加え、新たに県内300か1、000人余を対象として生活援員を派遣する。

　・見なし仮設住宅利用者は、選択の経緯から自己解決能力が高いと思料できることから、訪問頻度は月1回程度を目安とする。

　・要員は、5人から10人を想定する。

　・主な任務は、生活の様子を把握すること及び南三陸町が行う様々な支援施策の周知を基本とする。

　・当面、宮城県内の賃貸住宅（見なし仮設）居住者を対象にする。

　・県外居住対象者については、情報提供等を密にすることで対応する。

（２）職員の確保

　・現在追加募集している支援員の内から、5名から10名を選んで充てる。

（３）関係市町との連携

　・みなし仮設所在市町と連携を図り、必要な支援が受けられる体制を整える。

４　その他

　・当面は、住民票の異動の有無に関わらず支援する。平成24年度からは、希望の有無を確認して行う。

　・人件費等は、委託開始当初の未配置人件費分を当て込むことが可能であるため、既決の委託契約の中で賄う。

　・新たな業務となる本事業は、仕様書に定めのない事項として、受託者に説明し了解を得ることが必要である。

　・聴き取り内容等により本町保健師又は居住地市町の専門職の派遣を検討する必要がある

訪問型生活支援員制度実施要領

１　目　的

　東日本大震災で被災し、仮設住宅として民間賃貸住宅（見なし仮設）を選択した南三陸町民の安全安心を確保する為に、各住宅を訪問し様々な生活課題についての相談支援を行うものである。

２　組織及び人員

　被災者生活支援センターの下部組織に、新たに「民間賃貸住宅（見なし仮設）支援サテライトセンター」を設置する。配置する人員は、当分の間3チーム9名で行い、その後の状況を判断し随時変更するものとする。

３　実施時期

　平成23年11月28日から民間賃貸住宅（見なし仮設）閉鎖まで。

４　対象者

　南三陸町で被災し、民間賃貸住宅（見なし仮設）に入居している者とする。また、対象者の把握は、全国避難者情報システム（総務省）で提供のあった世帯情報を基に行う。

５　訪問の方法

（１）県内民間賃貸住宅（見なし仮設）

　　①各住宅の訪問は、二人１組で行うことを原則とする。

　　②訪問頻度は、各世帯の状況及び世帯の希望を勘案して定めるが、概ね1ヶ月に1回は訪問で出来るよう、配置人員の確保に配慮する。

　　③訪問時には、各世帯の生活課題に関する相談・支援及び南三陸町の行政情報等の提供を行う。

（２）県外民間賃貸住宅（見なし仮設）

　　①行政情報・生活情報の提供は、広報等を基本に郵送により行う

　　②毎戸訪問に換えて、月1回程度の電話による安否確認等を行う。

６　不在時の対応

（１）県内民間賃貸住宅（見なし仮設）

　　①不在時連絡票（通称「ラブレター」）を郵便受け等に置いてくるものとし、訪問した旨が本人に伝わるように心がけ、避難者と南三陸町とはつながっていることを意識してもらえるように努める。

（２）県外民間賃貸住宅（見なし仮設）

　　①時間等を見計らい改めて電話をかけることを基本とする。

６　訪問時間等

（１）県内民間賃貸住宅（見なし仮設）

　　①訪問の時間帯は早朝及び夕刻を避け、常識的な範囲で行うものとする。

　　②訪問曜日は、土日を含み毎日行う。

　　③初回訪問は、訪問対象者リストに基づき平日に訪問する。その後については、生活の様子（就労等）を勘案し、平日又は休日（土日）及び訪問時間帯等について、選対象者の希望を可能な限り受入て訪問するように努める。

（２）県外民間賃貸住宅（見なし仮設）

　　上記、５（１）①から③の内容は、訪問を電話連絡と読み替えて行う。

７　その他

（１）訪問に関する希望の有無については、別途意向調査を行い把握する。

（２）世帯情報の把握は意向調査に併せて行う。

見なし仮設訪問時の留意点

１　基本的心構え

（１）個人情報に関する配慮

　　①始めに、訪問者（訪問型生活支援員）の身分を名乗って下さい。

　　　・「南三陸町から参りました、支援員の○○○○（フルネーム）です」

　　　・「町からの依頼で、民間賃貸住宅利用のご家族を訪問しています」

　　②南三陸町から遠く離れた住宅を訪問してくれたことに感謝しつつも「何にで場所がわかっの？」「みんな知っているの？」等々、個人情報の拡散を心配します。なので、

・「町に電話があったので」

・「総務省全国避難者情報システムに登録があったので」等ハッキリと情報の把握先（でどころ）を示して下さい。

（２）訪問の目的

　　③訪問の趣旨を説明して下さい。

　　　・「民間賃貸住宅利用者の安否確認に伺いました」

　　　・「ご家族の皆さまにお変わりはありませんか」

　　　・「何か、気になっていることなど有りますか」

　　　・「有りましたら、お伺いして、南三陸町の関係各課に伝えます」

　　④訪問の主たる目的は以下の三項目

　　　・南三陸町とつながっている安心感を持ってもらう。

　　　・安否確認（現状把握）

　　　・現状把握（あれこれと質問するのではなく、相手が話す内容程度に止める）

　　⑤物資要望への対応

　　　・様々な要望／苦情が出される可能性が大きい。

　　　・要望／苦情の対応は、持ち帰って関係者に伝える旨の回答に止める。

　　　・この場では、伺ったことを関係者に伝えるだけなので、出来る／出来ないはお答えできません。

　　　・必要に応じて、関係者から直接電話連絡をさせていただきます。

２　身なり言葉遣い

　　民間賃貸住宅利用者は、南三陸町を離れ疎外感や差別感を味わっています。言葉遣いや身なりには十分配慮し、不信感はもとより不快感を与えないように心がけて下さい。意識して方言を使って下さい。