

愛媛版

市町地域支え合いセンター

運営ガイドライン

センター開設～支え合い活動開始～生活再建支援活動



目次



1	地域支え合いセンターの役割	3
2	地域支え合いセンターの設立	8
3	生活支援相談活動（支え合い活動）の進め方	13
4	地域支え合いセンターの運営	22
5	各種会議の準備、開催、関わり方	24
6	被災者支援に関する制度	26
7	支え合い活動の進展	34
8	地域支え合いセンターの研修	38
9	地域支え合いセンターから地域生活者支援へ	39
10	参考資料	42

はじめに

ここ数年、地球温暖化が原因ともいわれている異常気象による数時間に及ぶ大雨や暴風などにより、日本各所において毎年のように豪雨災害が発生しています。また、昼夜を問わず大きな地震に襲われることもあります。このような豪雨や地震などによる災害が発生すると、行政機関に災害対策本部が設置されます。そして、人命救助を第一に、避難所の設置運営、ライフラインの復旧など、様々な対応が行われます。さらに、県及び市町の社会福祉協議会には「災害ボランティアセンター」が設置され、NPOや各関係団体・機関との連携・協働のもと、被災現場でのニーズ把握・ボランティアの募集や受付、被災世帯を対象にボランティア活動が行われます。

災害ボランティアセンターを設置した被災地の市町社会福祉協議会においては、被災した人々が早期に生活再建を図ることができるよう、専門職による相談支援・見守りなどの個別支援、サロンや相談会など、地域支援を行う「地域支え合いセンター」の設置準備が災害ボランティアセンターの運営と並行して進められ、発災から3か月以内をめどに設置されます。そして、被災者支援が災害ボランティアセンターから引き継がれ、遅れや漏れがないように、支援が進められます。

本書では、社会福祉協議会が県や市町から委託を受けて地域支え合いセンターを設置し、運営していくためのポイントについてまとめています。地域支え合いセンターの起ち上げをよりスムーズに行い、速やかに適正に活動が開始されていくための参考になればという思いで、このガイドラインを作成しました。

令和5年2月

社会福祉法人愛媛県社会福祉協議会



(1) 目的

応急仮設住宅などに入居されている被災世帯や在宅被災者の避難生活の長期化を踏まえ、孤立化を防止し、それぞれの環境の中で日常生活を安心して営めるよう、相談支援や生活支援を行い、住民同士が交流する機会を提供することで地域社会への参加を促進し、応急仮設住宅の供与期間内に新たな生活の場へ移行できるよう、早期の生活再建を進める支援を一体的に提供します。

(2) 災害ボランティアセンター・市町地域支え合いセンターの役割

社会福祉協議会（以下、社協）は、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせるよう住民に身近な地域に根ざしたところで地域福祉活動、ボランティア活動を推進し、地域福祉の実現を目指しています。住民の生活を支え、住民が相互に支え合うコミュニティづくりを手助けする役割を持ち、地域福祉の中心的担い手として、その活動はとても重要なものと期待されています。

住民の生活基盤が最も脅かされる災害時には、普段のセーフティネット機能が失われ、地域コミュニティの弱体化に伴って、普段にも増して福祉的な課題や問題が発生する可能性が高くなります。災害発生時の災害復旧（復興）活動が、日頃からの地域福祉活動の延長線上の活動として位置づけられ、地域の様々な団体や機関とのネットワークを活かし、継続的な被災住民への支援活動やコミュニティ再建に向けて活動することが、社協の役割です。

様々な課題解決のために、被災地の市町社協は、「被災者主体」「地元中心」「協働」といった3原則のもと、ボランティア、市民参加の支援力を活かす災害ボランティアセンターを開設し、被災状況の把握、ボランティアの受入れ・活動調整、被災者の状況把握と寄り添った支援、関係機関との調整、情報発信などの運営が行われます。

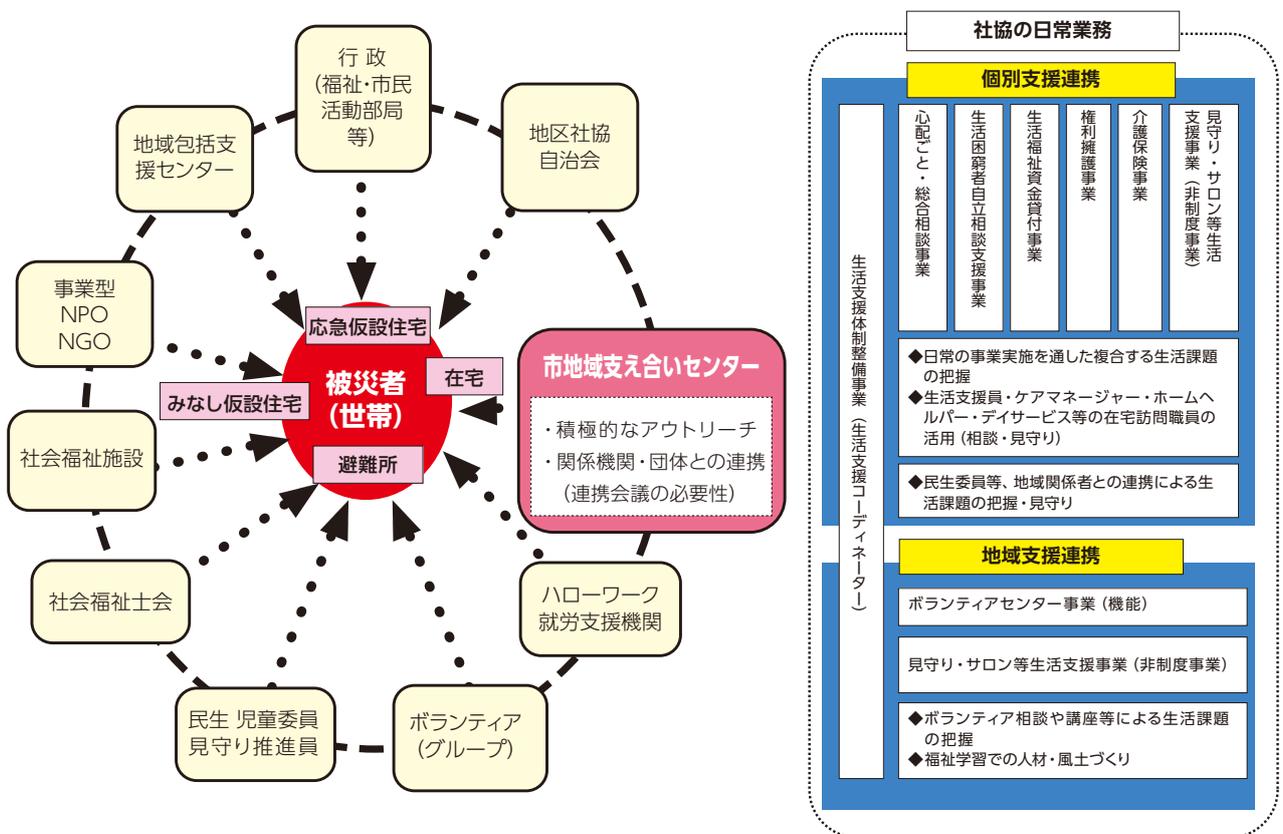
社協が災害ボランティアセンターを設置・運営する意義として、次のようなことが挙げられます。

- 1 日常的に住民と接し、特に地域の支援者と繋がりのある組織である。
- 2 行政や幅広い機関・団体とも関係を構築している。また、構築しやすい。
- 3 福祉サービス事業者として、要援護者を把握している。
- 4 全国的なネットワークを有し、協力を得られる体制にある。
- 5 民間としての機動力がある。
- 6 これまでに、社協として災害支援のノウハウを蓄積している。
- 7 使命として、地域の生活課題を把握し、解決する役割を有している。
- 8 緊急体制解除や災害ボランティアセンター閉所後も、社協の本来的機能として、被災者の生活支援、被災地の復興支援にあたる組織である。
- 9 災害ボランティアセンターを担うことが、組織内や地域防災計画において関係者の間で一定の合意を得られている。

被災地の市町社協は、生活支援相談員による被災者の見守り・巡回訪問などを通じて各種専門機関と連携し、被災世帯の生活再建を総合的に支援します。具体的には、応急仮設住宅や在宅などの被災世帯を巡回訪問して見守りと相談対応を行う「個別支援」と地域交流の場づくりなどの「地域支援」を行います。これらの支援の実施にあたっては、地域コミュニティ活動を適切に取り入れ、可能な限り効率的な支援体制の構築が必要となります。

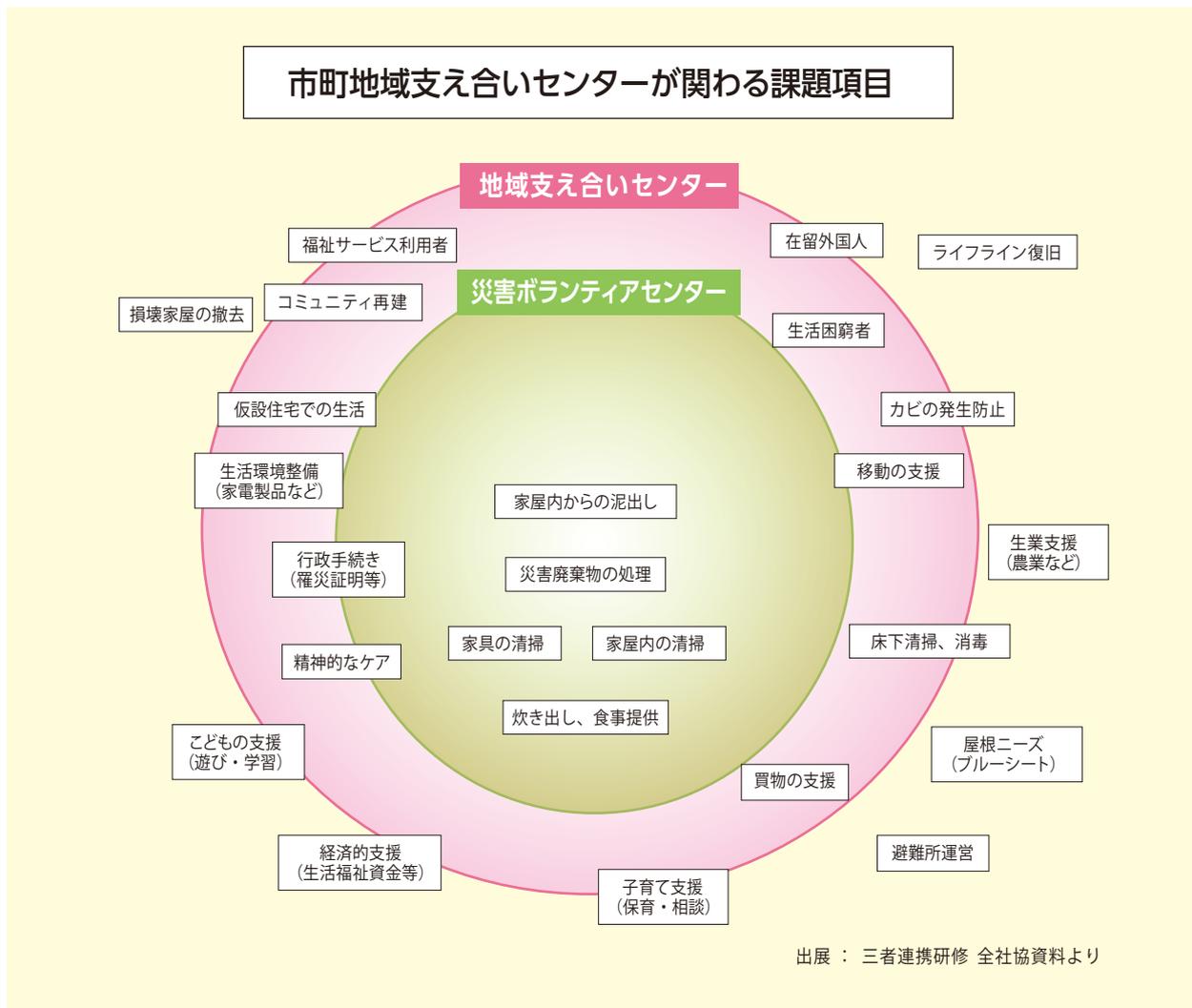
市町地域支え合いセンターの位置づけ

市町に設置される地域支え合いセンターは、社協が行う日常の業務も活用し、地域にある機関や団体と協力して、被災者（世帯）支援を開始していきます。



- 【基本的な考え方】**
- 他機関・団体との連携による個別支援を通じた新たな生活課題の発見
 - 今まで展開してきた社協活動や近隣などの地域福祉活動の活用
 - 災害ボランティアセンター運営を通して培った他機関・団体との連携
 - 被災者は受け手だけでなく支え手になるような仕掛けづくり

災害ボランティアセンターと地域支え合いセンターが関わる課題項目は下の表のように整理されます。



災害ボランティアセンターの設立

大規模災害時には、被災地の社協が、自治体の要請に基づいて災害ボランティアセンターを設置し、ボランティア活動の調整を図ることが多くなります。普段から、自治体と社協の間で、災害時の役割分担を明確にするとともに、災害ボランティアセンター設置に係る費用や災害ボランティアセンター設置場所などについて、協定を締結しておくことが望まれます。

(3) 県地域支え合いセンターの役割

災害が発生すると、被災者の避難生活の長期化が予測され、被災したことによる精神的・身体的ストレスや従来のコミュニティが崩れるなど、生活環境が変化することによる孤立の増加や孤独死などの発生、相談対応や生活支援の不足による要介護度の上昇、生活困窮者の増加などによる生活再建の遅れなどの様々な問題が生じてきます。

被災地の市町が設置する「市町地域支え合いセンター」が行う被災者の見守り、生活相談やコミュニティ推進活動をより効率的・効果的になるように後方支援を行うのが、県地域支え合いセンターの役割となります。県地域支え合いセンターは県からの委託により、県社協が開設します。

県災害ボランティアセンター機能（相談業務・コーディネーション業務、ネットワーク形成など）を継承しつつ、市町社協支援を中心とした平時の地域福祉課事業と有機的に連携し、他部署における個別支援系の資金貸付や就労支援、各種相談機能と連携するなど、県社協機能を横断した取り組みを背景に、県地域支え合いセンターを運営します。

つまり、県社協としては、地域支え合いセンターを通じて、被災者生活再建が進むように最後まで伴走支援をしていくという使命をもっています。

地域支え合いセンターの業務内容

被災者を
支えたい

市町地域支え合いセンターの業務

- ・被災者個別訪問、見守り活動
- ・各種情報提供や利用方法の説明
- ・ボランティア、NPO等との調整役
- ・各種イベントの手伝い及び実施
- ・コミュニティづくり（建設型仮設内）
- ・ミニサロン開催（被災した地域） など

市町は、県内の支援を受け、一緒になって支援活動を実践していく

個々に寄り添いながらも、主体性の引き出しを！

ボランティア的にはその場限りであっても、社協活動としては、住民主体性の復活、向上を！

地域、人々を
つなげていきたい

県地域支え合いセンターの業務

- 被災地域の状況把握、県社協及び県行政への状況報告
- 各市町地域支え合いセンターの活動への応援補助
- 各市町地域支え合いセンター関係の会議への参加
- 各市町地域及び市町社協主催の研修会やイベント行事への参加
- 県社協及び他県情報などの提供、助言
- 地域支え合いセンター連絡会議、関係団体連絡会議の開催
- 担い手養成研修、その他生活支援相談員向け等の研修開催
- 情報共有会議の事務局
- アドバイザー派遣スケジュールの作成、同行訪問
- 外部支援者とのつなぎ、連絡調整
- コーディネーター及び生活支援相談員の声の聞き取り など



被災者に向けて、県内の支援を繋いで地域に注ぐ（じょうろの役割）

(4) 地域支え合いセンターが行う個別支援と地域支援

●個別支援

訪問先	建設型仮設住宅、みなし仮設住宅、公営住宅、在宅被災家屋、移転後再建住宅、移転後賃貸住宅、災害公営住宅、その他への訪問	
支援内容	見守り	傾聴、情報提供、書類説明、手続き同行、家電取扱い説明など
	つなぎ	行政、社協内部事業、地域包括支援センター、介護事業所、障がい者支援事業所、子ども・子育て支援機関、医療機関、就労支援機関、保健師、民生児童委員、NPO団体、専門職、ボランティアなど支援団体、社協内部事業
相談内容	家族関係、経済面、居住関係（仮設住宅）、居住関係（住宅再建）、就労関係、介護・福祉関係、健康・医療関係	

- ・訪問などによる困りごと、ニーズ把握（民生委員や地域住民との連携）
- ・訪問による見守り、相談、情報提供、生活支援の実施
- ・被災者への福祉サービス、その他各種生活支援サービスの利用促進
- ・介護や日常的な見守りが必要な人を支えるために、近隣住民、ボランティアへの協力依頼や調整

●地域支援

サロン活動	地域支え合いセンター、社協本体、支援者が行うサロン
地域アセスメント	地域資源の発掘、コミュニティ実態把握、支え合いマップなど
住民向け研修・イベント	説明会、相談会、体操講座、健康講座
自治会支援	顔合わせ交流会、自治会設立準備、支援者ミーティング
災害公営住宅と地域の交流	相互の行事への参加
連絡調整、連絡会議	住民同士のミーティング
居場所づくり	住民同士の交流拠点の整備

- ・集会所、公民館、仮設住宅などの集会所、福祉施設、自宅、公共スペース（屋外）などを活用したコミュニティづくりの企画、運営（交流イベントなど事業を含む）
- ・福祉、医療などの専門職による出張相談の調整
- ・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起ち上げ、運営支援
- ・各種生活支援サービスの起ち上げ、運営支援

災害発生からのフェーズの変化・社協としての支援活動

	第1期 発災直後	第2期 避難所生活	第3期 仮設住宅生活	第4期 住まい移行期 災害公営住宅	第5期 住まいの定着期 生活再建
被災者の 場所	避難所 自宅・避難先	避難所 福祉避難所 自宅・避難先	応急仮設住宅 ・建設型 ・みなし型 ・公営住宅 自宅・避難先	応急仮設住宅 ・建設型 ・みなし型 ・公営住宅 自宅・避難先 災害公営住宅	災害公営住宅 自宅（復旧）
支援 テーマ	生命の確保 安全の確保	避難所対応 住居の確保	住宅再建 生活再建	新居への移転 コミュニティ対応	社協の 通常活動による支援
社協 の対応	災害ボランティアセンター ボランティアの活動をコーディネート		地域支え合いセンター 被災者への寄り添い・個別相談支援・地域支援		
主な 支援 内容	個別支援				
	避難所世話 物資支援 (食料・水) 炊き出し 災害ボランティア (泥だし・片付け等)	避難所から自宅へ 仮設住宅への引越し 要支援者の把握 情報共有	応急仮設入居者訪問 在宅被災者訪問 被災者見守り 情報提供・相談・繋ぎ	新生活場所でのコミュニティ 災害公営住宅への入居 自宅への帰還	
地域支援 サロン・交流事業・地域マップ・自治会支援・関係機関との情報共有					

(1) 地域支え合いセンターの設立時期

【災害ボランティアセンター活動の終了】

被災者支援は、発災直後から活動が開始される災害ボランティアセンターにおけるニーズ把握と生活支援活動から始まり、災害ボランティア活動を通じて地域住民と協働して被災者支援にあたります。しかし、災害ボランティアセンターは恒久的なものではなく、一定期間を持って終期を迎えます。ボランティアで対応できるニーズ、今、手を付けられるニーズは残っていないかなど、災害ボランティアセンターを運営してきた関係者間で、ニーズの収束状況や今後の展開について協議の上、終了が決められます。

【地域支え合いセンターの設立】

地域支え合いセンターの設置は、被災者生活支援相談活動のはじまりです。災害ボランティアセンターと同様、社協の中に設置されますが、発災直後からの災害ボランティアセンターの活動で集積された、個々の被災者ニーズと支援状況、そして地域の状況などは、地域支え合いセンターが引き継いでいくことが大切であり、その引継ぎ期間として、災害ボランティアセンターと地域支え合いセンターの運営活動期間が重なるようにすることが望ましく、それぞれのセンターに相乗効果をもたらし、被災者支援を途切れさせないために必要なことです。新しく担当するようになる地域支え合いセンターの職員が、災害ボランティアセンターで蓄積された情報をもとに今後の活動を進めていきます。その道筋をつけるために

も、1か月程度は重なることが理想です。そのためにも、地域支え合いセンターの設置準備は、人員配置を含めて早くから着手する必要があります。準備が整えば、発災後、2か月～3か月の間には設置することが望ましいです。

(2) 被災者見守り・相談支援など事業の委託契約

被災者見守り・相談支援事業とは、災害救助法が適用された地域で、被災前とは大きく異なった環境に置かれる被災者が、それぞれの環境の中で安心した日常生活を営むことができるよう、孤立防止などのための見守り支援や日常生活上の相談を行った上で、被災者を各専門相談機関へと繋ぐ支援を行う事業です。県地域支え合いセンターと市町地域支え合いセンターが設置されますが、事業主体は県、市町です。

平成28年の熊本地震、平成30年西日本豪雨災害、令和2年7月豪雨災害では特定非常災害に指定され、国から補助金（交付金）が支給されました。発災年度を含み3年はすべてが国庫交付金（10/10）で賄え、災害後4～5年目は3/4、6年目以降は1/2でした。割合はこのようになりますが、地域支え合いセンターを設置する市町では、災害規模や被災世帯数によってその予算金額は変わります。

そして、市町地域支え合いセンターは市町から市町社協への委託、県地域支え合いセンターは県から県社協への委託により事業が開始されます。次のような3つの過程を踏んで具体的な活動内容が定められます。

①被災者見守り・相談支援事業実施要領

市町 → 市町社協

内容は、事業の目的、委託先、事象内容、人員体など。

②被災者見守り・相談支援事業委託契約書

市町 ↔ 市町社協

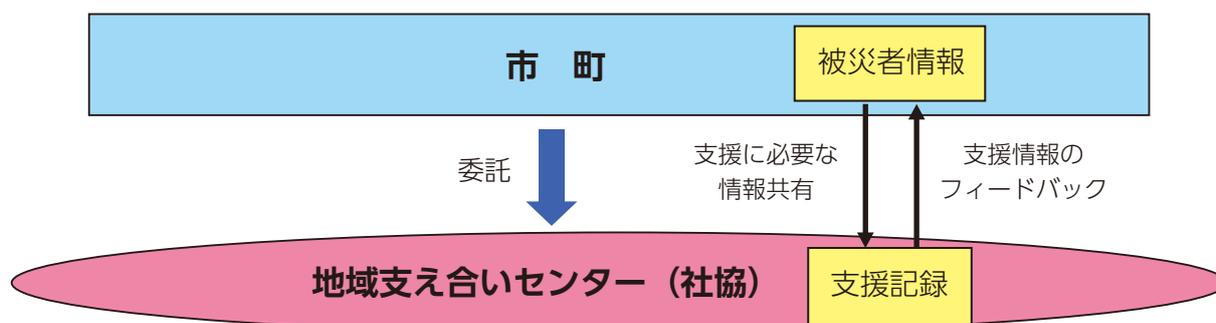
内容例 委託事業の内容、委託料、委託の期間、契約保証金、権利義務の譲渡などの禁止、再委託の禁止、事業契約書提出、事業計画の変更、事業報告、委託料の支払い、前金払い、契約の解除損害賠償、機密の保持、個人情報の保護、契約外の事項についてなど。

③被災者見守り・相談支援事業計画書

市町社協 → 市町

事業実施要領及び事業委託契約書に基づき、事業計画書を作成。収支予算含む。

※委託契約の締結、事業計画の提出などを経て、支援に関する情報共有も進んでいきます。



(3) 地域支え合いセンターの設置場所、環境について

地域支え合いセンターの活動はコミュニケーションの重要性が高いので、そのことを考慮して設置場所などの環境面を考えていく必要があります。

まず、地域支え合いセンターの設置場所は、市町社協の中、できれば別部屋ではなくて、地域福祉関係部署のある同じ室内にスペースを設けることが望ましいです。被災者支援活動は、すべての住民を対象とする社協の地域福祉活動と並行していくものであり、生活支援相談員など専従スタッフだけで行っていくものではないため、既存の社協職員との連携が求められます。ミーティングやスケジュールを共有し、お互いの動きを把握できる状態にすることが必要です。

事務備品としては、机や椅子をはじめ、パソコンは個人ごとに、電話は3～4人に1台、鍵付きの書棚が必要です。車両は共用車両でも構いませんが、訪問件数も多くなることが予想されるので、共用だけで足りなければ委託費用の中に専用車両のことを明記し、手配します。

(4) 人員体制、人員配置

地域支え合いセンターは、センター全体の運営方針をセンター長と副センター長が中心となって立案し、管理者がその方針に基づいて具体的運営を行っていきます。そしてコーディネーターは訪問などの活動調整を行い、生活支援相談員が主として見守り相談支援を行います。

名 称	役 割	人数	専兼	備 考
セ ン タ ー 長	・被災者見守り・相談支援事業、及び地域支え合いセンター運営の総括	1名	兼任	兼任。市町社協の地域福祉課長などが担う。
副 セ ン タ ー 長	・被災者見守り・相談支援事業の進捗管理 ・地域支え合いセンター事業の予算管理 ・他機関との連携、連絡調整	1名 ） 2名	兼任	兼任。市町社協の地域福祉係長などが担う。
管 理 者	・地域支え合いセンターの管理運営 ・被災者からの相談対応、情報提供 ・協力機関、団体との連絡調整 ・災害ボランティアニーズへの対応	1名	専従	副センター長がこの役割を担うことも可能。その際には、特に生活支援相談員とのコミュニケーションを図ること。
コ ー デ ィ ネ ー タ ー	・被災世帯の状況把握と整理分析 ・被災者支援活動の課題と進め方検討 ・生活支援相談員のサポート ・連携会議などでの報告と情報共有	1名 ） 2名	専従	社協の既存職員が兼任で担うこともできる。その時は、負担となりすぎないように注意する。
生 活 支 援 相 談 員	・応急仮設住宅などへの巡回訪問 ・被災者見守り、安否確認、情報連絡 ・アセスメントと個別支援計画の作成 ・集会所などでの被災者対象サロン	2名 以上	専従	コーディネーターを置かない場合は、生活支援相談員の中で、リーダーを決めておくと動きやすい。

【参考】生活支援相談員の必要人員数算出基準（あくまで目安です）

- ・ 応急仮設住宅入居世帯（建設型+みなし型+公営住宅） 100世帯まで 2名
50世帯増えるごとに +1名
- ・ 在宅世帯（全壊・大規模半壊・半壊） 300世帯ごとに 1名

例）応急仮設住宅143世帯、在宅世帯2100世帯であれば、3名+7名で、合計10名となります。

特に、地域支え合いセンター設置時の全戸訪問を目標とする時期は、上記のような算出基準（例）になります。応急仮設住宅からの退去が多くなる発災から2年経過時以降は、支援対象世帯数も減少してくるので、減員となることもあります。地域支え合いセンターの予算を組む時には、人員配置がポイントとなります。

（5）生活支援相談員などの採用について

センター長、副センター長、管理者、そしてコーディネーターについては、市町社協の職員を兼任で配置することも可能ですが、専従として訪問支援活動を進めていく生活支援相談員の採用が必要です。地域支え合いセンターは早期の設置を求められ、短い時間での募集採用活動となるため、次のような点に留意しておきます。

- ・ 福祉職経験者や相談業務経験者であれば、年齢性別は問いません。ただし、男性だけ、女性だけになることは避けます。
- ・ 経験者を採用できなくとも、採用後に充実した研修を実施し、支援にあたることのできる人材を育成することが大切です。
- ・ 週40時間勤務だけでなく、週20時間勤務の人を組み合わせると、活動に幅がでます。
- ・ 土日の訪問活動もあり得るので、土日にも月に1回程度勤務可能な人という条件も必要です。

上記のようなポイントで採用活動しても、思惑どおりには進みません。ハローワークやホームページなどでの募集に頼るばかりでなく、社協のつてを活用して、社協OBやOG、民生児童委員や福祉推進員などの協力を得ることが必要です。社協活動にも理解があり、即戦力となります。また、生活支援相談員の中でリーダーとなる人を決めておくと、連絡報告をはじめ活動がスムーズに行えます。採用面接の時に目途をつけておき、勤務開始から役割を担ってもらいます。また、集団面接会で、コミュニケーション能力や癖、業務に対する意欲や主体性などを見極める手法も取り入れましょう。

（6）設立PR

地域支え合いセンターの活動を進めるに当たっては、地域支え合いセンターのことを知ってもらうことが必要です。そのためには、

- ・ 新聞、テレビなどマスコミで取り上げてもらう。
- ・ 市町の広報紙、自治会だよりなどに掲載してもらい、配付及び回覧してもらう。
- ・ 連携していく業種であるケアマネジャーの連絡会などで事業内容などを知ってもらう。
- ・ 保健所の所長や保健師などにも知ってもらう。

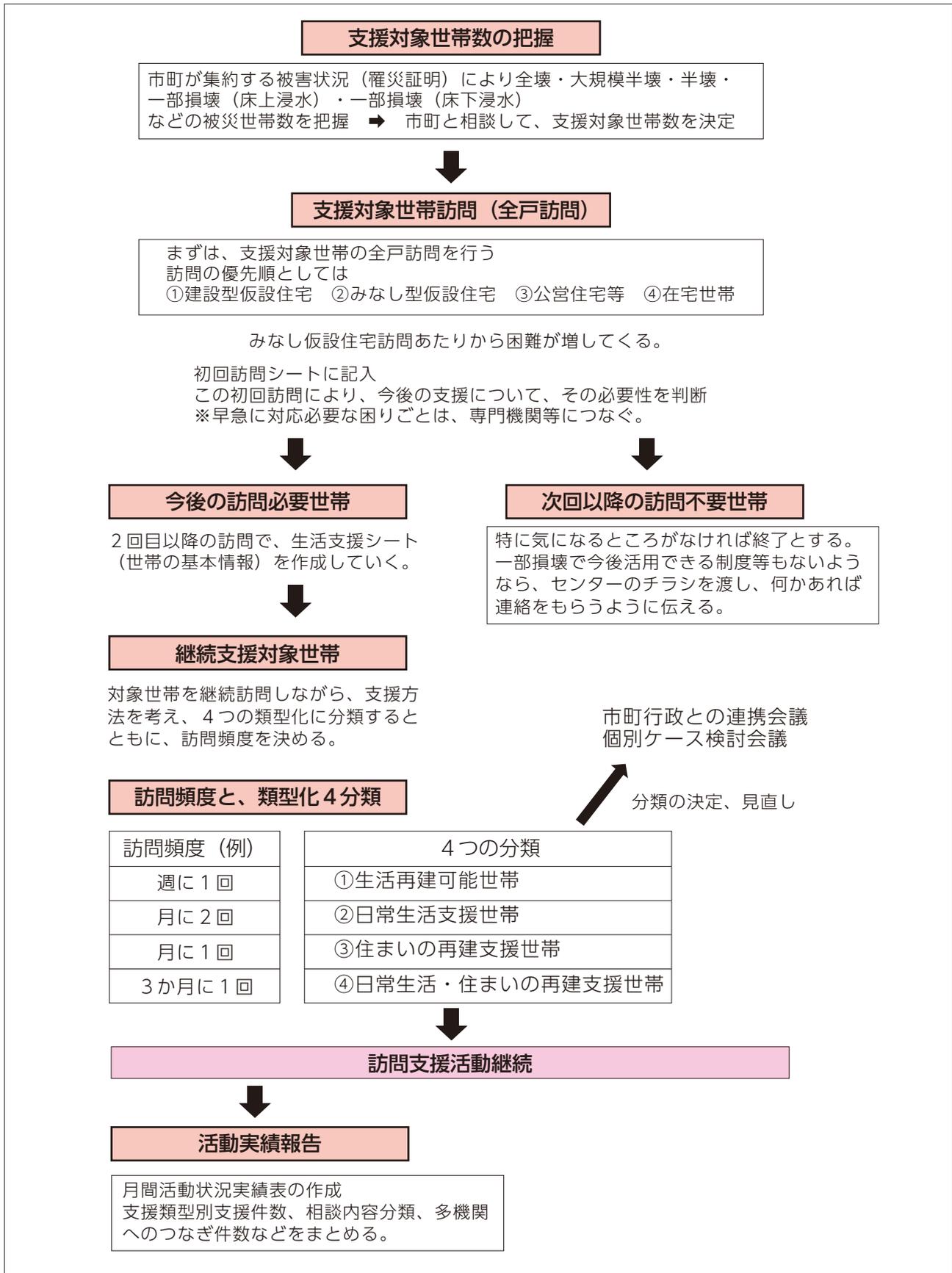
しかし、一番の方法は、訪問して地域支え合いセンターのチラシを渡すことです。以降、センターだよりなどを作成した時にも、訪問して認知してもらえるようにしていきます。

(7) 訪問時の服装の用意

被災地で個別訪問をする時、何者か、何の目的で活動しているかがわかってもらえた方が動きやすく、怪しまれなくて済みます。市町社協に在庫してあるビブスを使用する方法が一番手軽ですが、地域支援センターの名前が入ったシャツやウインドブレーカーなどを製作し、統一感を持って活動することが大切です。

しかし、被災された方の中には、目立つ服装や車両で来て欲しくないという人もいますので、その方たちには別途配慮が必要です。

(1) 市町地域支え合いセンターにおける生活支援相談活動のフローチャート



(2) 支援対象の分類

被害にあった世帯は、まず被災時に住んでいた住居、その住居の被害状況、そして避難している住宅種類などによって分類されます。その分類は下のとおりですが、特に半壊以上の被害にあった世帯、そして応急仮設住宅（建設型・みなし型）や公営住宅一時入居によって仮暮らしをしている世帯にはより多くの支援が必要です。

被災時の住居区分	被害状況別（罹災証明）	避難住宅の分類
持ち家（一戸建て）	全壊	建設型仮設住宅
持ち家（集合住宅）	大規模半壊	みなし型仮設住宅
民間賃貸（一戸建て）	中規模半壊	公営住宅
民間賃貸（集合住宅）	半壊	在宅
公営住宅	一部損壊（床上浸水）	親戚・知人宅
社宅	一部損壊（床下浸水）	その他

(3) 応急仮設住宅の種類

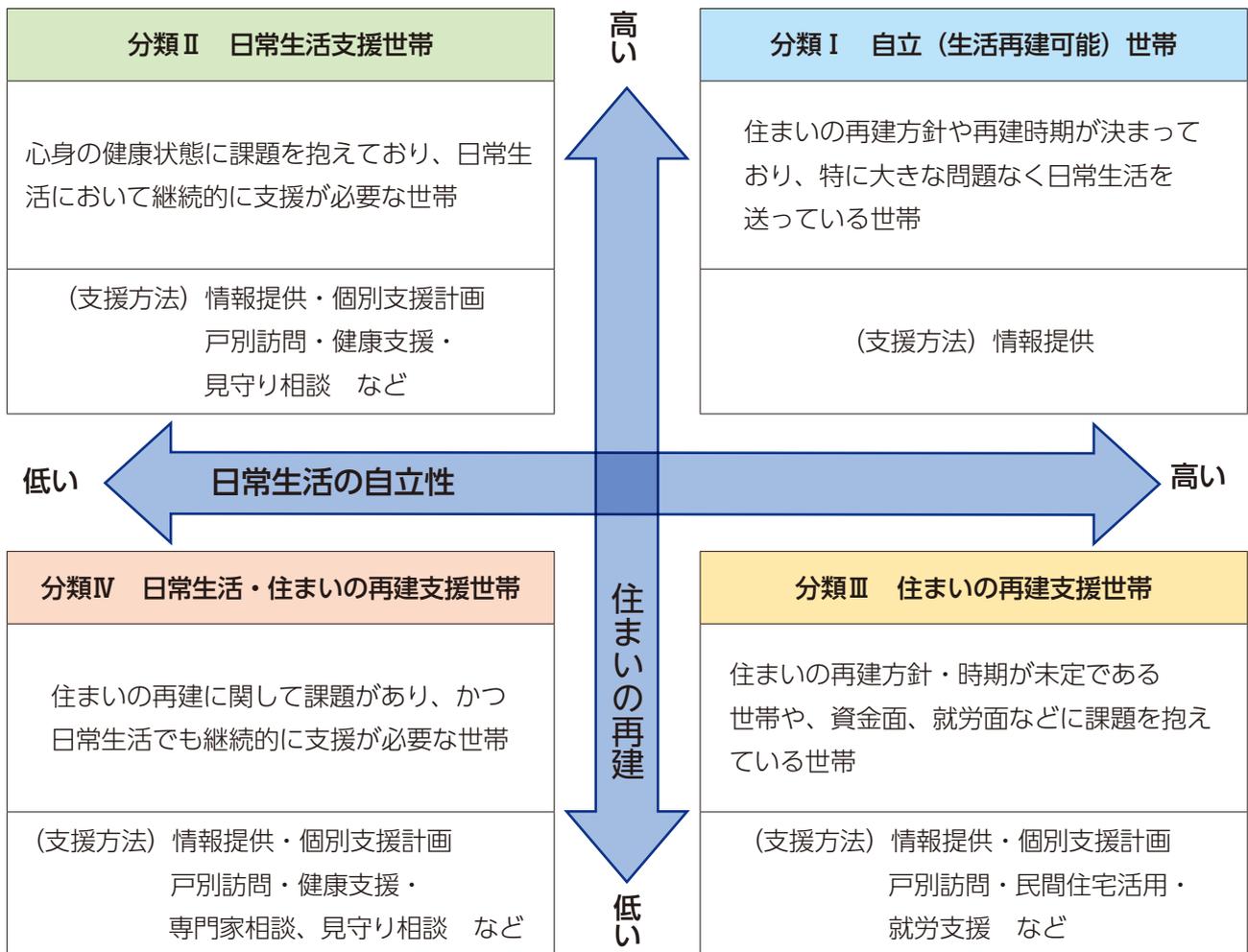
建設型仮設住宅	「仮設住宅」と一般的に言われるときは、建設型のことです。東日本大震災までは主流であった形態ですが、熊本地震以降は減少してきました。建設設置に時間がかかり、入居するまでに期間を要します。居住環境は良くなり、被災者支援サービスが受けやすいという長所があります。
みなし型仮設住宅	民間の賃貸物件を仮設住宅として利用します。被災者自らが物件を探し、見つけ次第入居することができます。契約は被災者が行い、申請によって費用は県などの行政が支払います。居住環境は被災者世帯にとって良いものとはなりませんが、点在するために支援が届きにくく、居住地で孤立する可能性もあります。
公 営 住 宅	県営、市営など通常の公営住宅を、災害時に被災者に提供します。入居希望を市町に伝え、空き状況を見て入居になります。居住は、みなし仮設住宅との共通点が多く、支援の頻度などはやや低くなる傾向もあります。

(4) 支援対象世帯の明確化

本来、被災した地域に住むすべての人が対象者で、可能であれば全世帯に対して訪問していくことが望ましいです。しかし、被災エリアが広い場合などは、行政と相談して支援対象世帯数を決めます。名前が分かる罹災証明を受けられた世帯、いわゆる「被災世帯」はもちろん含まれます。中でも、応急仮設住宅にて仮暮らしを余儀なくされる世帯には、大変な苦労があり、まずは仮設住宅入居世帯への訪問を通して、被災地住民の方の苦しみや生活課題を理解しながら、継続支援していく世帯を見定めていきます。全戸訪問は時間がかかるため、近隣士協の地域担当者や社会福祉士会など土業に協力を得て、できるだけ早い訪問を実現しましょう。また、ローラーで訪問するよりも、地域生活課題リスクが高いと思われる高齢者、中でも一人暮らし世帯、障がい者、ひとり親世帯からなど、優先順位を決めて計画的に進めていく必要があります。

対象世帯の情報は行政から地域支え合いセンターに提供されますが、訪問を重ねながら、行政と地域支え合いセンターが参加する連携会議で、支援対象世帯数について適時確認をしていく必要があります。

(5) 類型化4つの分類分類



分 類	支援策や対応
分類Ⅰ 自立 (生活再建可能) 世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的な状況調査 ・支援情報の提供 ・公営住宅入居支援 ・見守り、生活相談
分類Ⅱ 日常生活支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・個別訪問の実施 ・健康支援 ・見守り、生活相談 ・地域保健福祉サービスによる支援
分類Ⅲ 住まいの再建支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画による支援 ・個別訪問の実施 ・就労支援の実施 ・経済再建支援 ・住まいの確保支援
分類Ⅳ 日常生活・住まいの再建支援世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・個別支援計画による支援 ・個別訪問の実施 ・健康支援 ・見守り、生活相談 ・住まいの確保支援 ・地域保健福祉サービスによる支援 ・経済再建支援 ・弁護士と連携した相談支援体制構築

(6) 訪問活動の進め方、記録の作成

生活支援相談員の職務の1つめは「全戸訪問」です。アウトリーチによって行います。訪問した目的の説明から始め、被災者の一人ひとりに寄り添っていきます。2つめの職務は「継続的な訪問活動」です。個人や家族の状況を把握し、見守りをします。そして、情報提供を行ったり、各種社会資源へつないだり、よき相談相手になります。3つめはコミュニティ形成活動です。参加の促進、住民同士の居場所づくり、住民同士の支え合い活動の立ち上げ支援、自治体や諸団体との連絡調整などです。

生活支援相談員の3つの職務

1. 発見・気づく役割：全戸訪問（ニーズ把握）
 - ・ 発災直後から、避難所や応急仮設住宅に全戸訪問
 - ・ 生活支援相談員の役割紹介
 - ・ 被災者の困りごとの把握
 - ・ 支援が必要な人の発見、気づき
2. 訪問活動：個別支援
 - ・ 訪問による相談活動（相談・情報提供）により、個人、家族、近隣のニーズを把握
 - ・ 寄り添い・見守り活動（定期的声掛け、近隣と協力した見守り体制形成）
 - ・ 生活支援活動（生活に関するお手伝い）
 - ・ 制度の利用援助
 - ・ ボランティアによるサービス、地域活動の利用援助（つなぎ役、誘い役）
3. コミュニティ形成活動：地域支援
 - ・ 住民同士の居場所の形成（集会所、公民館、サロンなど）
 - ・ コミュニティの形成（住民同士の交流事業、イベント開催など）
 - ・ 法律専門職などの出張相談の場の調整
 - ・ 住民同士の福祉活動の形成、調整、運営支援
 - ・ ボランティアなどによる生活支援サービスの立ち上げ、運営支援
 - ・ 自治体、諸団体との被災者支援に関する連絡調整

出展：全国社会福祉協議会「生活支援相談員の手引き」2012年

地域支え合いセンターの名前入りのビブスなどを着用して、2人1組で訪問します。車は近くに置いて、徒歩で1軒1軒回っていきます。特に初回訪問時など、手ぶらでは説明もしにくいので、次のような物を持参して、配付します。

【訪問時の配付物】

・ 地域支え合いセンター だより

どういう所から訪問に来たか、そしてそこが何をしている所かがわかる簡単なパンフレットです。パンフレットを見せながら、説明を加えて自己紹介をします。

・支援物資

災害時には、社協や行政を経由して、各種支援物資が集まってきます。それらの中から物品をセレクトし、生活支援パックのような袋詰めなどを準備して渡していきます。支援元が明確な場合は、その出元を伝えます。先に支援物資を渡し、和んだところで話しを聞いていくとスムーズに聞取りできます。

・各種情報チラシ

行政で対応する制度的なことや被災者が利用できる支援策、炊き出しや催し物などの開催情報、健康及び衛生面などの注意喚起情報などを配布します。

・制度などの簡単説明ファイル

すべての被災者に渡す必要はなくても、資料を見ながら説明したい情報については、ファイルに入れたりして持参し、コピーなどを渡します。

【初回訪問時のポイント】

- ①まずは、突然訪問したことへのお詫びと、気持ちのこもった挨拶をします。玄関を開けてもらえないケースもありますので、ポストに貼ることができる配布物をポストに入れて帰るようにしましょう。手書きの一言メモを添えるのも良いでしょう。
- ②どこから来たのか、何のために来たのか、自分が誰なのかを誠実に伝えます。いつ、どこへ、何を、どのように、誰のために、いつまで支援活動をするのか、わかりやすく説明できる準備と、そのことが書かれたパンフレットや、簡単なカードのようなものを準備しましょう。
- ③支援物資がある場合は、渡します。
- ④相手の方が時間的に大丈夫そうであれば話しを続けます。
- ⑤一人が話しているいろいろお聞きし、もう一人はそれを聞き取ってメモしていきます。場合によっては、メモを取らせていただいても良いですかと尋ねます。初回訪問質問シートに基づいた内容を聞いていきますが、シートに直接記入するのではなく、メモを取って、センターに帰ってからシートに記入します。メモはできるだけ見せないようにし、質問役は、一度にたくさんのことを聞かないようにします。
- ⑥世帯主でないと分からないという世帯には、無理に聞かずに出直します。
- ⑦同居家族がいる場合は、お子さんや高齢者などの様子を気にしましょう。
- ⑧玄関カメラがある家も多いので、玄関口での振る舞いは気を付けましょう。

【記録の作成ポイント】

初回訪問を終え、継続的に訪問を必要としない世帯については、「初回訪問質問シート」をもとに「生活支援シート（世帯の基本情報）」を、事務所に帰り作成します。継続支援は不要のため、空白か所があっても構いません。

現状把握が主であった初回訪問で、継続支援必要と判断された世帯に対しては、2回目以降の訪問で気掛かりなことについて質問しながら、「生活支援シート」に書き加え、項目を埋めていきます。世帯としてだけでなく、健康面など個人としての支援が必要な人には「個別支援シート」を作成します。

これらのシートについては、訪問を重ねていく中で項目を埋めていきますが、無理にすべて聞き出す必要はありません。また、支援経過記録については、簡潔に記入していきます。

記録の目的は、より良い被災者支援を続けていくにあたり、スタッフ間で情報を共有するためです。分かりやすい記録の書き方については、ネットなどで紹介されている介護記録の書き方などを参照ください。

※様式集参照

- ・初回訪問質問シート
- ・生活支援シート（世帯の基本情報）
- ・個別支援シート
- ・支援経過記録

（7）地域支え合いセンターだよりの発行

A4表裏ぐらいが適当な大きさですが、各地域支え合いセンターごとに次のような内容で作成します。（創刊第1号）地域支え合いセンターの説明。地域支え合いセンターはどういう活動を行うのか。（第2号以降）第1号の説明に加えて、次のようなことを入れ込んでいきます。

- ・サロンなどの活動報告と今後の開催案内
 - ・被災者支援の各種制度
 - ・弁護士など、無料相談会のお知らせ
 - ・災害復興住宅融資の利用案内
 - ・被災者支援に関する制度の変更、期間延長などのお知らせ
 - ・健康コラム
- など

（8）訪問活動の開始にあたってのポイント

【まずは研修を】

- ・人が揃ったから即訪問ということではなく、まずは内部で研修をしっかりと実施します。初めて働く人がいるので社協や地域支え合いセンターについて、被災者支援の大切な理念や支援者としての心構え（バイスティックスの7原則など）被災者支援に関する制度、コミュニケーションなど。
- そして次のようなことを生活支援相談員の中で共有します。

【支援対象世帯の把握】

- ・地域の被害状況、被災状況の把握
（全壊、大規模半壊、中規模半壊、半壊、一部損壊、床上浸水、床下浸水）
- ・応急仮設住宅（建設型、みなし型）入居者、公営住宅入居者、在宅被災者の数字

【全戸訪問を】

- ・まずは、支援対象世帯の全戸訪問を目標とします。建設型仮設住宅は早期に1回目の訪問を完了します。
- 次はみなし仮設住宅への訪問です。（ここからは困難が増してきます）
- そして、在宅被災世帯を一巡します。
- このように訪問していきながら、定期的に訪問すべき、要配慮者を見定めていきます。要配慮者については、訪問頻度を決めていきます。毎週1回、月2回、月に1回など。

(9) 地域支え合いセンターとして優先していく活動

当初はやはり、個別支援が中心です。特に生活支援相談員は個別支援を重点的に行います。初回訪問は早めに行い、とにかく対象となる世帯を一巡します。そして、地域支え合いセンターの案内をします。

また、聞き取りを行いながら世帯ごとの生活支援シートを作成していきます。そこで出てきた世帯の現在の困りごとは他の専門機関などへつなぎます。とにかく何かあれば地域支え合いセンターに連絡してもらおうよう説明しておきます。

地域支援としては、まずは建設型仮設住宅への支援です。集会所でサロンやイベントを行うことがあれば、相談員は何人かその場に行き、様子を見ながら顔つなぎをしておきます。平時からのサロンの担い手や社協の生活支援コーディネーター、ソーシャルワーカーと連携して活動しましょう。

集いの場や交流の場づくりは、地域支え合いセンター主催でも行いますが、生活支援相談員が主体となると個別支援の方がどうしても遅れがちとなるので、NPOやボランティアからイベントやサロン申し出があれば開催してもらい、地域支え合いセンターとしては、開催に向けての段取りや援助協力するというスタンスで関わります。

(平成30年7月豪雨災害の発災後のサロン活動)

平成30年7月に豪雨災害が発生した宇和島市・大洲市・西予市・八幡浜市では、平成30年10月に設置されたばかりの地域支え合いセンターに採用となった生活支援相談員を中心に体制づくりをしながら、初回訪問をすることを目標としていました。

その時に被災者に対するサロン活動を主体的に行ってもらったのが、宇和島市ではウワジマグランマやifなどの団体や、関東からグループを組んで交替で宇和島市の被災地に入って「ふれあいサロン」を開催してくれた東京ボランティア活動センターでした。西予市では地元団体であるシルミル野村やパルシックによるサロンや、曹洞宗青年会による「ほっとCafé」が行われました。大洲市でも、外部団体による建設型仮設住宅集会所でのイベントや、曹洞宗青年会による「傾聴サロン」が行われました。



(10) 個人情報の取り扱いについて

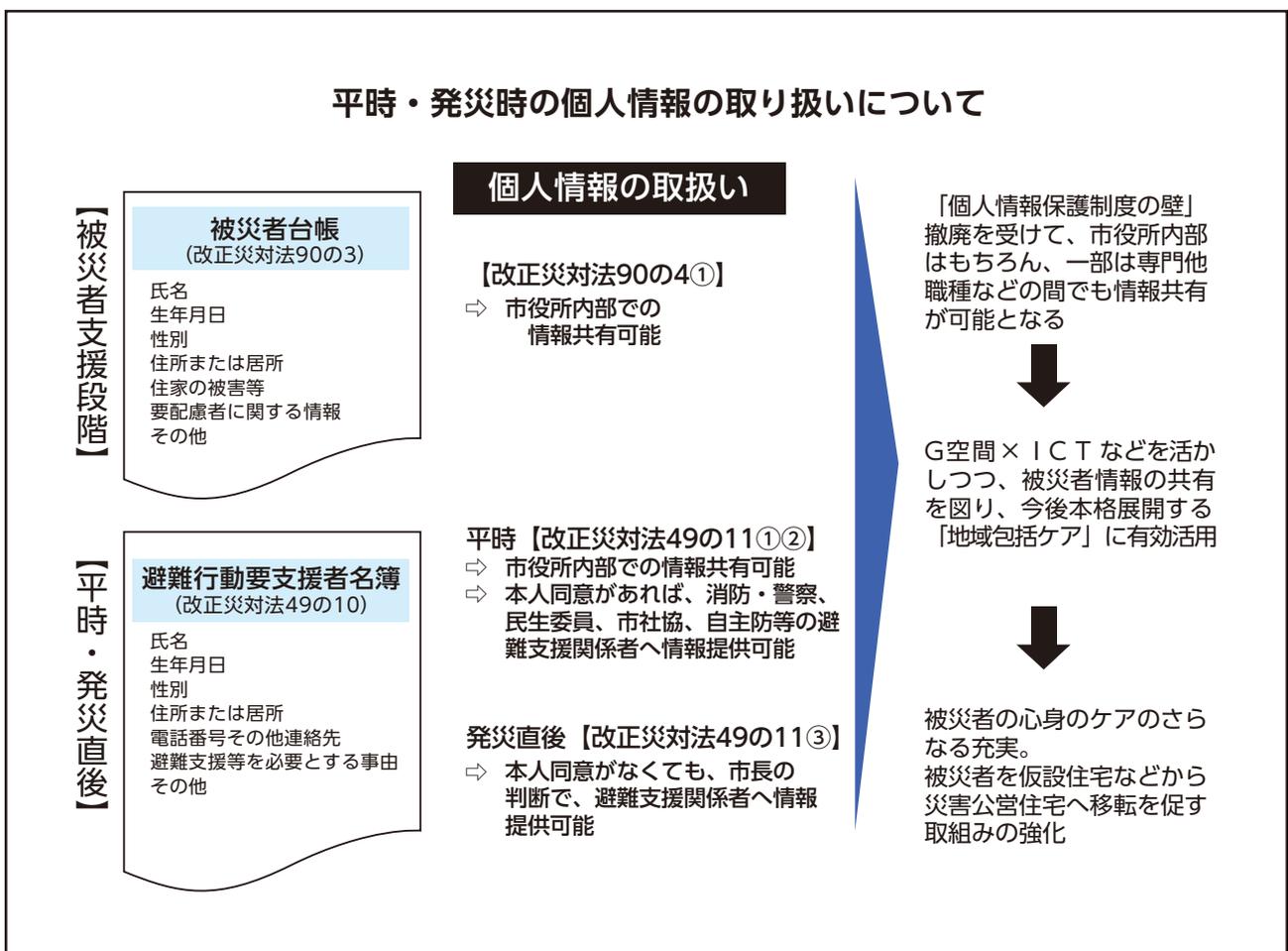
地域支え合いセンターの運営には被災者の個人情報を使用することが必然となります。

【事業者が守るべき4つのルール】

- ①利用目的を特定して、その範囲内で利用する（利用目的を通知又は公表する）。
- ②漏えいなどが発生しないよう、安全に管理する。
- ③第三者に提供する場合には、あらかじめ本人から同意を得る。
- ④本人から開示などの請求があった場合は、これに対応する。

【平時・発災時の個人情報の取扱いについて】

避難行動要支援者を支援するために、災害対策基本法では個人情報の取扱いは下図のようになっています。地域支え合いセンターの運営にあたっては市町と確認の上、個人情報の提供を受け、ルールを守って個人情報を取り扱います。



※出展 厚生労働省資料

【参考】災害対策基本法

【災害発生前】

市町村長は、地域防災計画の定めるところにより「避難行動要支援者名簿」を作成。

避難支援などの実施に必要な限度で、避難支援など関係者に名簿情報を提供（条例又は本人同意）

【災害発生後】

避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために必要な限度で名簿情報を提供。

市町村長は、被災者の援護を総合的かつ効率的に実施するために、「被災者台帳」を作成できる。

（避難行動要支援者名簿の作成）

第四十九条の十

市町村長は、当該市町村に居住する要配慮者のうち、災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要するもの（以下「避難行動要支援者」という。）の把握に努めるとともに、地域防災計画の定めるところにより、避難行動要支援者について避難の支援、安否の確認その他の避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために必要な措置（以下「避難支援など」という。）を実施するための基礎とする名簿（以下この条及び次条第一項において「避難行動要支援者名簿」という。）を作成しておかなければならない。

（名簿情報の利用及び提供）

第四十九条の十一 2

市町村長は、災害の発生に備え、避難支援などの実施に必要な限度で、地域防災計画の定めるところにより、消防機関、都道府県警察、民生委員法（昭和三十二年法律第九十八号）に定める民生委員、社会福祉法（昭和三十六年法律第四十五号）第九十九条第一項に規定する市町村社会福祉協議会、自主防災組織その他の避難支援などの実施に携わる関係者（次項において「避難支援など関係者」という。）に対し、名簿情報を提供するものとする。ただし、当該市町村の条例に特別の定めがある場合を除き、名簿情報を提供することについて本人（当該名簿情報によって識別される特定の個人をいう。次項において同じ。）の同意が得られない場合は、この限りでない。

3

市町村長は、災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、避難行動要支援者の生命又は身体を災害から保護するために特に必要があると認めるときは、避難支援などの実施に必要な限度で、避難支援など関係者その他の者に対し、名簿情報を提供することができる。この場合においては、名簿情報を提供することについて本人の同意を得ることを要しない。

4 地域支え合いセンターの運営

(1) 地域支え合いセンター内のコミュニケーションについて

スタッフの情報共有及び1日ごとの課題を明確化するために朝礼やミーティングを毎日実施します。情報共有中心のものと、被災世帯のケース報告及び検討中心のものを定期的で開催します。2つのミーティングを合わせて行っても良いですが、月に1回以上の開催は必要です。開催日時を決めて、管理者から生活支援相談員まで全員参加することが望まれます。

なお、上記のミーティングとは別に、コーディネーター（リーダー）と生活支援相談員の報告及び相談の話し合いは随時行います。

(2) 地域支え合いセンター活動状況実績月報記載要領

国庫補助によって運営される地域支え合いセンターの活動について、1か月間の活動をまとめ、厚生労働省に報告することが求められます。記入要領（本誌参考資料No.5参照）が示されていますので要領に従い1日の件数を把握します。

(3) 社協内の連携

地域支え合いセンターの活動は、常勤及び非常勤のセンター専従職員が中心となって行いますが、各市町社協の地域福祉関連部署の職員との連携は必須となります。市町社協職員は担当業務を遂行しながら、地域支え合いセンターの活動、つまり被災者支援状況についてある程度認識しておくことが必要です。新しく採用されて生活支援相談員になった人の中には、福祉職が初めてという人も多いので、社協職員がいつでも相談に乗る体制は作っておくべきです。

そのためにも、地域支え合いセンターの事務所は、市町社協と同じフロア内が良いということになります。お互いに職員の動きが見え、時に会話内容が聞こえるぐらいの距離感が望ましいです。

また、月に1回程度、地域支え合いセンターと地域福祉関連部署のミーティングを行うことも、相互理解につながります。

(4) 民生委員との連携

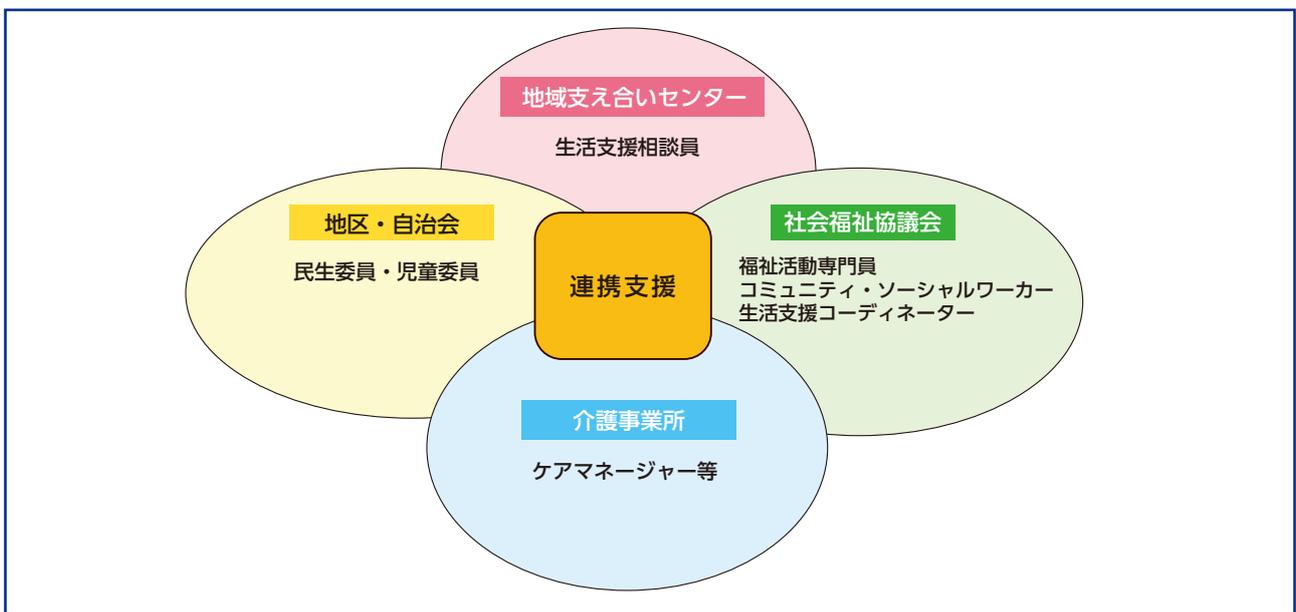
民生委員の職務は、民生委員法に次のように規定されています。

- ①住民の生活状態を必要に応じ適切に把握しておくこと。
- ②生活に関する相談に応じ、助言、その他の援助を行うこと。
- ③福祉サービスを適切に利用するために必要な情報の提供、その他の援助を行うこと。
- ④社会福祉事業者と密接に連携し、その事業または活動を支援すること。
- ⑤福祉事務所その他の関係行政機関の業務に協力すること。
- ⑥その他、住民の福祉の増進を図るための活動を行うこと。

民生委員はその地域のことを熟知しています。その地域の被災世帯を訪問していく中で、不明な点や留守がちで会えない世帯など、民生委員に問合わせることが多くありますので、地区ごとの民生委員を把握しておき、適時連携しなければなりません。

地域支え合いセンターの生活支援相談員は、地域生活者の中の被災世帯を対象に活動していきますが、民生委員は平時から地域の要配慮世帯に対する活動を行っています。被災者世帯が生活再建を果たして、生活を再び軌道に乗せることができるまでの期間、重なった支援を行うこととなりますので、民生委員との情報交換や、一緒に活動することは有効です。特に対象となる世帯が同じ場合はなおさら、一緒に活動するとよいでしょう。民生委員の集まりに参加して地域支え合いセンターの活動を説明し、協力体制を整えておくことが求められます。

また、自治会長も同様です。地域支え合いセンターの設置時の大事な活動の一つが、自治会長への挨拶と協力依頼です。被災者支援を進めていく上で、自治会長をはじめとする地域の役員との関係づくりは重要です。



(5) マスコミ対応について

被災地の被害状況や、被災者の様子、ボランティア活動や支援物資の過不足、復興への道のりなど現状を多くの方に知ってもらうためにマスコミの取材が入り報道されることには大きな意義があります。

しかし、被災地や被災者を対象とする取材には留意が必要です。マスコミの倫理観に頼らざるを得ないところもありますが、仮設住宅への取材や地域支え合いセンターの活動に対する取材は、基本的には地域支え合いセンターなどが窓口となり、その取材内容についても事前に確認し、被災者の個人情報が守られる形で進められなければなりません。撮影しても良い場所か、了解している人物かなど、事前に確認したとおりに取材が行われていることを見守ります。地域支え合いセンターの活動に対する取材では、仮設住宅への訪問活動などを収録したいという要望も時にあります。その時にも、事前に許可を得た被災者だけの取材にしてもらいます。

災害から1年、2年などの区切りの時には取材が相次ぐことがあります。復興の進行がわかりやすい構成にするためなど、意図のある取材となりますので、その時の支援活動状況及び被災者の生活再建状況を考えて、しっかりと打合せをした上で取材をしてもらうようにしましょう。反対に地域支え合いセンターや社協から取材依頼をすることもありますので、マスコミとの良い関係を維持していきましょう。

(1) 地域支え合いセンターと行政の連携の必要性

被災地域において被災者に寄り添うには、地域支え合いセンターの位置づけが重要になってきます。社協内部との連携はもちろん、行政、地域包括支援センター、地区社協、自治会、民生委員、NPO、企業、ボランティアグループなどとの連携がかかせません。

その中でも、行政関係との連携は最も重要です。地域支え合いセンターは、行政からの委託事業ですので被災者支援に関する行政の方針により、活動しなくてはなりません。ですから行政とは常に顔の見える関係性を築いておくことが重要です。

(2) 市町との地域支え合いセンターなどの連携会議

目 的	市町及び市町社協・NPOなどの関係団体が集合し被災者支援に関する情報共有など、連携した取り組みを行うことにより被災者が早期に生活再建し、安心して生活することができるように寄り添い支援をしていく。
参加対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・市町地域支え合いセンター（管理者、コーディネーター、生活支援相談員、社協職員など） ・市町職員（福祉関連部署、復興関連部署、仮設住宅関連部署、その他） ・地域包括支援センター（保健師など） ・弁護士、司法書士など士業関係者 ・被災者支援を行っているNPOなどの団体職員
開催頻度	毎月開催
場 所	市町庁舎や市町社協の会議室
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・被災からの復興、生活再建に向けて現在の取り組み状況及び課題の共有 ・被災者生活再建に向けた課題解決の仕組みなどの検討 ・被災者支援制度に関する情報提供 ・今後の災害に備えた連携、情報共有体制の構築に向けた協議 など

(3) 市町と地域支え合いセンターのケース検討会議

目的	被災者支援に関わる関係機関が集まり、それぞれが持つ情報を提供・共有し、課題のある被災世帯の課題を整理検討の上で支援方針を決定し、役割分担して支援していく。
参加対象者	・市町地域支え合いセンター（管理者、コーディネーター、生活支援相談員、社協職員など） ・市町職員（福祉関連部署、復興関連部署、仮設住宅関連部署、その他） ・地域包括支援センター（保健師など）
開催頻度	毎月開催
場所	市町庁舎や市町社協の会議室
内容	・それぞれが持つ情報を出し合って、アセスメントと共有化を行う ・検討の上、支援方針を決定し、支援する役割分担を行う ・複雑な問題を抱えた困難世帯については、何度もケース検討する など

※（2）連携会議と（3）ケース検討会議は一緒に行っても構いません。

(4) 県域及び地域会議

目的	災害時に県内において支援活動する団体及び機関が、顔の見える関係をつくり、お互いのことを理解し、災害発生時に迅速かつ円滑な支援ができる状態を構築する。
参加対象者	県域レベルで、被災者及び被災地支援に取り組む団体及び機関
開催頻度	毎月開催（研修・会議など）
場所	被災地の行政及び社協の会議室
内容	・直近の災害における他地域の取り組み事例の共有 ・構成団体及び機関の平時、災害時の取り組み事例の共有 ・災害時に構成団体及び機関でできることの明確化 ・構成団体及び機関の平時、災害時の役割の明確化 ・県域レベルの受援体制の検討 など

(5) 住まいの再建相談会

【目的】

ワンストップで被災者からの相談対応できるように弁護士会、司法書士会、不動産関係、住宅金融支援機構、建設関係などで構成する専門機関で相談会を開催し、被災者へ情報提供し、個別の相談にも答えることで、被災者の抱える生活再建の課題を解決する。

【内容及び実施内容】

行政、社協、住宅建設、融資、法律、手続きなどの専門家が無料で住宅再建に関する悩みに、個別に相談に応じる。会場を決めて、専門家に依頼し、決まった開催内容について広報や被災者への便りなどで告知する。

6

被災者支援に関する制度

生活支援相談員は、訪問時に制度などの説明ができるよう、知識を持っておく必要があります。

(1) 罹災証明書について

罹災証明書とは、地震や風水害で被災した家屋の被害程度を市町が証明するものです。

(対象となる被害)

住家が対象です。住家とは持ち家か賃貸かを問わず、人が居住している家屋建物です。倉庫やカーポート、人が居住していない事務所や店舗は対象になりません。

(罹災基準)

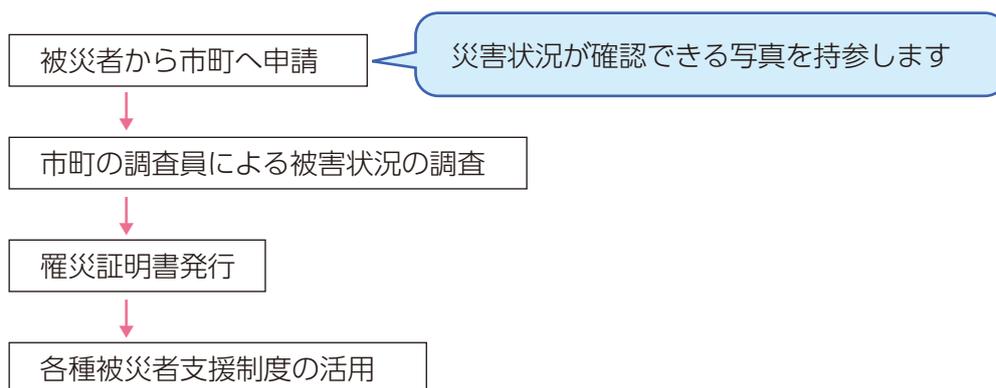
2020年11月に法案成立して半壊の中が区分けされ、中規模半壊として損壊割合が30%台の被害には被災者生活再建支援金（加算支援金のみ）が支給されるようになりました。熊本県などの2020年7月豪雨にも遡って支給されました。

被害程度	損壊割合	被害程度	損壊割合	
全壊	50%以上	全壊	50%以上	基礎支援金と 加算支援金支給
大規模半壊	40～50%未満	大規模半壊	40～50%未満	
半壊	20～40%未満	中規模半壊	30～40%未満	加算支援金のみ 支給
準半壊	10～20%未満	半壊	20～30%未満	
一部損壊	10%未満	準半壊	10～20%未満	
		一部損壊	10%未満	

(申請期限)

災害から3か月としているところが多いですが、自治体によっては、6か月以上のところもあり、災害の規模で延長されることもあります。

(罹災証明書発行の流れ)



罹災証明書を提示することにより、さまざまな支援制度を活用することができます。

【給付】被災者生活再建支援金、義援金

【融資】災害援護資金、緊急小口資金

【減免・猶予】税、保険料、公共料金などの支払い

【現物支給】災害救助法に基づく応急仮設住宅への入居、住宅の応急修理 など

(2) 支援金と義援金

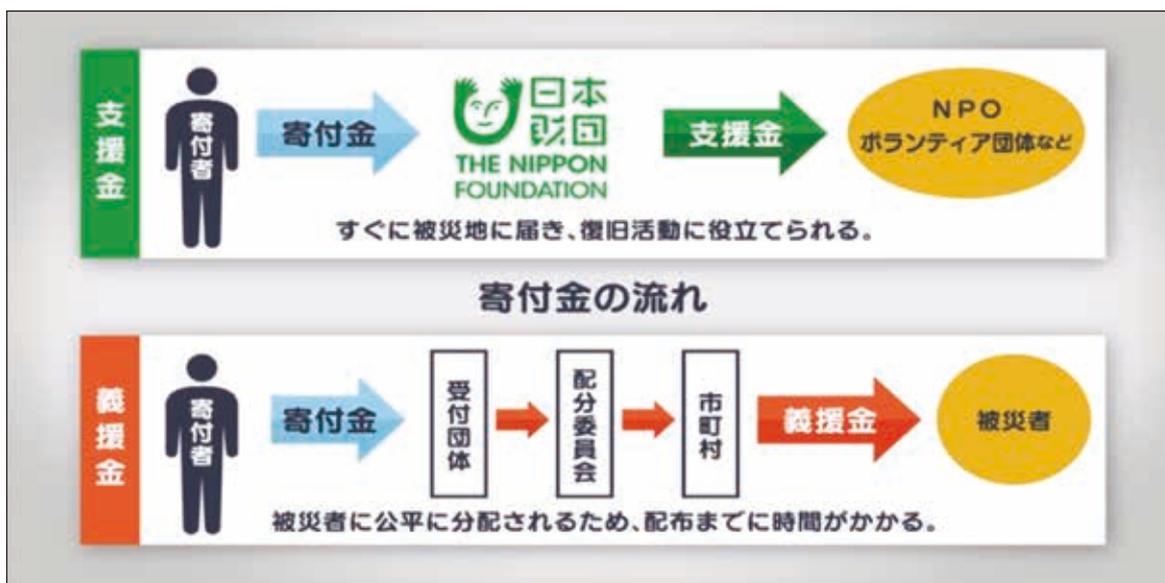
各地で発生する災害などに対して、世界中から「支援金」や「義援金」が、被災地に届けられます。

(支援金)

自分が応援したい団体、関心がある分野の団体を選んで寄付し、被災地や困っている人の支援活動に役立ててもらおうお金です。

(義援金)

被災者や必要としている人にお悔やみや応援の気持ちをこめて直接届けるお金です。



被災者には、次の種類のお金が支給されます。

(被災者生活再建支援金)

災害によって「住宅が全壊するなどの被害を受けた世帯に被災者生活再建支援法に基づき、被害程度に応じて「基礎支援金」と、住宅の再建方法に応じた「加算支援金」が支給されます。

愛媛県では、市町と共同で、被災された方々の速やかな生活再建を支援するため、国の支援金に加え被災者生活再建緊急支援金（特別支援金）を支給しています。

(義援金)

上図のように、集まった義援金が、赤十字や政府関係者などが中心になった義援金配分委員会が決めた配分方法で、各世帯に分配されます。

(見舞金)

市町から住家被害や人的被害を受けた被災者に対して支給されます。

(3) 被災者生活再建支援法、支援金・義援金・見舞金の支給

災害により居住する住宅が全壊するなど、生活基盤に著しい被害を受けた世帯に対して支給されます。

【被災者生活再建支援金】

国から支給される被災者生活再建支援金は下記の表のとおりです。

	基礎支援金	加算支援金		計
	(住宅の被害程度)	(住宅の再建方法)		
①全壊	100万円	建設・購入	200万円	300万円
②解体		補修	100万円	200万円
③長期避難		賃借（公営住宅除く）	50万円	150万円
④大規模半壊	50万円	建設・購入	200万円	250万円
		補修	100万円	150万円
		賃借（公営住宅除く）	50万円	100万円
⑤中規模半壊		建設・購入	100万円	100万円
		補修	50万円	50万円
		賃借（公営住宅除く）	25万円	25万円

(特記事項)

- ・世帯人数が1人の場合は、各該当欄の金額が3/4になります。
- ・国からの基礎支援金にプラスして、都道府県から被災者生活再建緊急支援金（特別支援金）が支給されます。
金額については、都道府県によって違います。
- ・支援金の申請期間は、基礎支援金が災害発生日から13月以内、加算支援金が同じく37月以内と なっていますが、都道府県によって延長されることがあります。特に、加算支援金は再建方法が決まっ て再建時に申請するようになるため、公共工事や災害公営住宅建設の遅れなど、不可避の理由があ る場合も延長となります。

【義援金】

義援金は、都道府県から配分される義援金（都道府県に集まったのもの）と市区町村から配分される 義援金（市区町村に集まったもの）の合計が支給されます。それぞれ都道府県と市区町村の義援金は、 配分時期があり、1次は早めに配分されますが2次配分以降は義援金の集まり具合に応じて、配分され る時期がまちまちです。都道府県からの義援金は同じ金額が都道府県内の被災者に配分されますが、市 町からの義援金は住んでいる市町によって金額が違います。

【見舞金】

見舞金は、市町から支給されるもので、罹災証明申請の直後ぐらい時期に、早めに支給されます。こ れも、市町によって金額は異なります。

(4) 応急修理制度

災害により住家が被害を受け、災害救助法が適用された場合に、屋根や台所・トイレなど日常生活に必要な不可欠な最小限度の応急的な修理を市区町村が行います。申請すれば、市区町村が業者に依頼し、修理費用は市区町村が直接業者に支払う仕組みです。

【対象者】

大規模半壊、半壊、準半壊の住家被害を受けた世帯で、そのままでは住むことができず、応急修理を行うことで、被害を受けた住宅での生活が可能な世帯です。全壊の場合は、住家が修理を行えないほどの被害を受けているため、基本的には対象とはなりません。

【基準額】

1世帯当たり、大規模半壊又は半壊 595,000円以内(税込み)

準半壊 300,000円以内(税込み)

2度にわたって修理する場合も、合計が基準額になるまで利用することができます。

(5) 応急仮設住宅

災害で住まいを失い、自らの資力では住宅確保ができない被災者の居住の安定を図るために提供されます。建設型と借上げ型(みなし型)の2つのタイプがあります。応急仮設住宅の家賃は無料ですが、家賃以外の生活費や生活用品の購入費、水道光熱費などは居住者が負担します。居住期間は2年間と定められていますが、災害の規模や復興状況によって期間延長されることもあります。

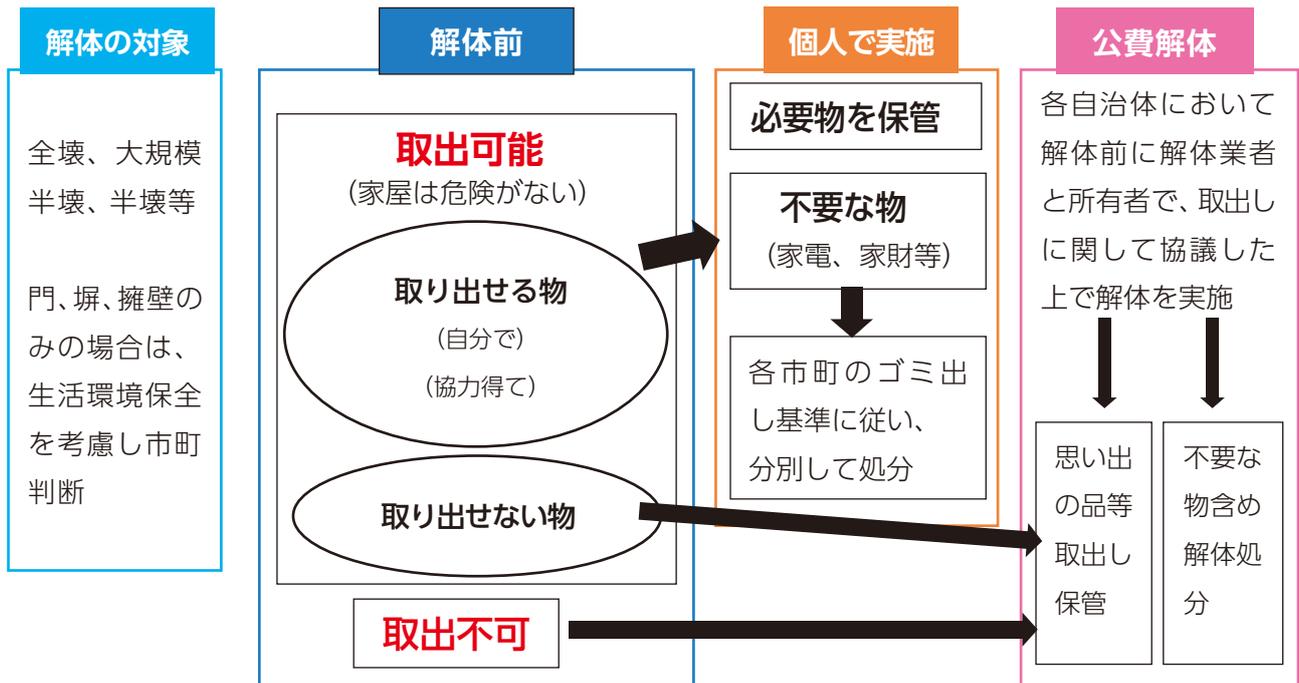
	建設型仮設住宅	借上げ型(みなし型)仮設住宅
メリット	<ul style="list-style-type: none">被災地近くに建設され、今までのコミュニティを維持しやすい支援対象になりやすく、入居者への効率的な生活支援・情報提供が可能(孤立しにくい)	<ul style="list-style-type: none">既存の住宅を活用するので、比較的短期間に住み替えが可能建設型と比べ、居住性のレベルが高い立地や間取りの選択肢が広いプライバシーは守りやすい
デメリット	<ul style="list-style-type: none">撤去や廃棄物処理のコストや手間がかかるプライバシーは守りにくい維持、管理コストがかかる	<ul style="list-style-type: none">支援対象になりにくく、必要な情報が手に入りにくい(孤立しやすい)十分に確保するのが難しい時があるコミュニティ形成は難しい被災地の近くでは見つけにくい

この他に、公営住宅や国家公務員宿舎などの空室が、災害発生時に一時提供住宅として活用されることもあります。

(6) 公費解体

本来の機能を持たない家屋について、持ち主が申告すれば、災害廃棄物として公費で撤去対象となります。市区町村が工事の発注から実施や支払いまでを行い、持ち主には金銭負担はありませんが、解体時期などを持ち主が決めることができません。基本的には全壊の家屋が対象ですが、半壊以上が対象となる場合もあり、申請受付から1年ほどで締め切りとなるため、それまでにどうするか判断が必要です。被災者生活再建支援法では、解体して再建した方が受け取れる金額は高くなり、自宅解体の費用負担はありませんが、半壊などの場合、解体してしまって建築すると費用も高くなるので、よく検討することが大切です。

【公費解体に関する運用のポイント】



※出展：公費解体に関する運用のポイント（JVOAD）

（7）災害援護資金貸付

災害救助法が適用される災害が起きた場合に、市区町村が被災者に対して、生活の立て直しに必要な資金を低利で貸し付ける制度のことです。地震や豪雨、暴風などの自然災害で負傷した人、住居・家財に一定の損害を受けた人が、生活再建に必要な資金を借りることができます。貸付限度額は350万円が上限で、所得制限があります。

（8）雑損控除

雑損控除とは、自然災害や火災、盗難、横領などによって損失があった人が受けられる控除で、所定の金額を所得から控除できる制度です。本人や家族が日常生活に必要な住宅や家財など生活財産の損害に限り、災害に関連して家を取り壊したり除去した場合の費用や、住宅などの被害の拡大や防止に必要な措置を講ずるための支出も含めることができます。

なお、事業用の資産（棚卸資産や産業用の建物など）についての損害は雑損控除の対象ではなく、事業の損失として計上することになります。

生活に通常必要でない資産については雑損控除の対象外です。これは生活に通常必要でないような資産を持つ程度に裕福なのであれば、その資産にかかる損失まで控除を認めては公平性が保てないためと考えられます。

(9) 住宅金融支援機構からの融資

住宅金融支援機構から、次のような融資を受けることができます。

【災害復興住宅融資】

地震や水害などの災害で、住宅が「全壊」「大規模半壊」「中規模半壊」または「半壊」した旨の罹災証明を交付されている人が利用できる住宅復旧のための建設資金または購入資金に対する融資です。

融資限度額は、次のようになっています。(2021年11月時点)

建設	土地を取得する場合 : 3,700万円
	土地を取得しない場合 : 2,700万円
購入	3,700万円
補修	1,200万円

【災害復興住宅融資（高齢者向け返済特例）】

満60歳以上の被災者は、「災害復興住宅融資（高齢者向け返済特例）」を利用することができる場合があります。自宅の土地や建物を担保にして資金を借り入れる高齢者向けの融資で、「リバースモーゲージ型融資」とも呼ばれます。

申込者（債務者）が存命中は、毎月の返済は利子だけでよく、月々の返済負担を低く抑えることが可能です。借入金の元金は、申込者が亡くなった後に物件を売却して一括して返済するなどの仕組みになっています。

(10) カリタスジャパン引越支援（愛媛県独自）

被災世帯では住まいの再建に向け、それぞれの立場で取り組みがなされています。その進捗は異なり、経済的な課題も様々です。その立場や資力は違っても、すべての被災世帯が直面するのが仮設住宅からの引越しという課題です。生活再建方法を検討し仮設住宅からの退去が決まっても、さらに引越し費用が発生します。そこで、引越し費用の捻出が困難な世帯を対象に、カリタスジャパンの基金を活用した支援を行います。

このカリタスジャパン引越し支援によって解消される課題は次の通りです。

- ①引越し費用捻出が難しい被災世帯を支援する
- ②市町地域支え合いセンター及び市町社協、ボランティアに頼らなくて済む
- ③段取りや仕上がりが良くなり、適時引っ越すことができ、民業圧迫にもならない

支援対象となる世帯は次のとおりです。

- ①応急仮設住宅（建設型・みなし型・公営住宅など）に入居している世帯
- ②罹災証明の被害区分が、半壊・一部損壊の世帯
- ③住民税非課税、またはそれに相当する世帯

以上の条件をもとに、市町地域支え合いセンターにて選定します。

(11) 自然災害債務整理ガイドライン（被災ローン減免制度）

被災して住宅ローンや自動車ローン、事業性ローンなどを支払うことができなくなった場合、一定の条件を満たせば、ローンの免除・減額を受けることができます。要件及びポイントは次のとおりです。

- ①災害発生前から債務が存在すること。
- ②既往債務の負担者が、個人であること。
- ③既往債務は、住宅ローンに限らず、住宅リフォームローン、事業性ローン、自動車ローンなど広く含む。
- ④災害発生後に新たな借入をした場合は、原則として利用できない。
- ⑤保証人に迷惑を掛けず、手続き費用がほとんど掛からない。
- ⑥原則として、概ね500万円（上限の目安）の預貯金や義援金を自由財産として手元に残しつつ債務整理を行うことが可能である。
- ⑦破産などの手続きとは異なり、債務整理をしたことは個人情報として登録されないためその後の新たな借入にも影響が及ばない。

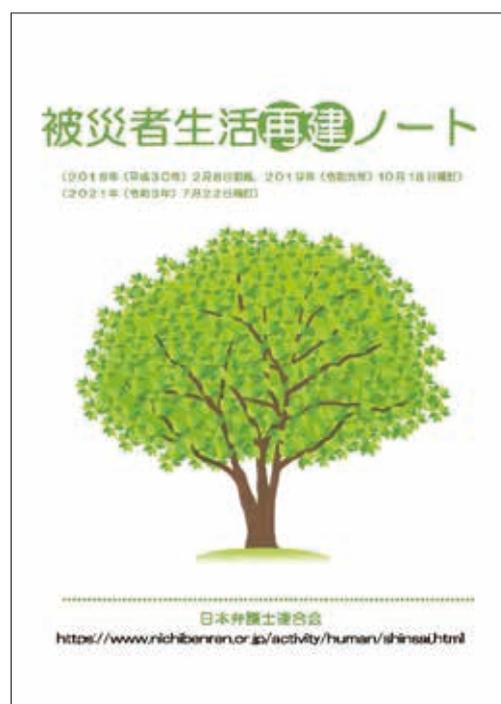
(12) 災害ADR

弁護士会による裁判によらない紛争解決方法のことです。中立的な弁護士が和解のあっせん人となって、当事者の言い分をよく聞き、解決が見込まれる場合には弁護士からあっせん案を提示し、当事者間の自主的な解決を促します。

申し立て時の手数料は無料で、紛争が解決した場合の成立手数料は当事者が折半しますが、被災状況などによって減額される場合があります。

(13) 被災者生活再建ノート（弁護士会発行）

被災者が受けられる公的支援制度などの必要な情報が伝えられ、弁護士などの専門家から適正なアドバイスが受けられるようにという観点から作成されたものです。被災した人のみならず、相談担当者や支援担当者にとっても、公的支援制度や問題点の確認ができるノートです。



(14) 被災者支援カード

日本弁護士連合会災害復興副委員長である静岡県弁護士の永野海氏が、9つの支援制度をまとめた「被災者支援カード」を作成しました。支援者が支援の際に使用したり、被災者に配布して生活再建や住宅再建にそのまま使えるようになっています。また、折りたたんで平時から携行できる「被災者チェックリスト」も作成されています。平時から備えることで、災害時に支援制度を確実に利用し、災害からの復旧・復興に備えることができます。

(15) 行政の制度とその担当部署表

被災して行政に相談する場合、経済的なこと、生活に関すること、各種相談など、各行政によって担当部署が異なります。地域支え合いセンターの生活支援相談員として、被災者から問合せを受けることがあり、また相談員も行政の担当部署に問合せすることもあるので、項目内容別にどこの部署に聞けばよいか把握しておきましょう。様式については、参考資料No.11を参照してください。

(16) その他

災害支援用語集サイガイペディア

被災者支援に関する制度や言葉の意味が分からない時は、この用語集で調べてください。

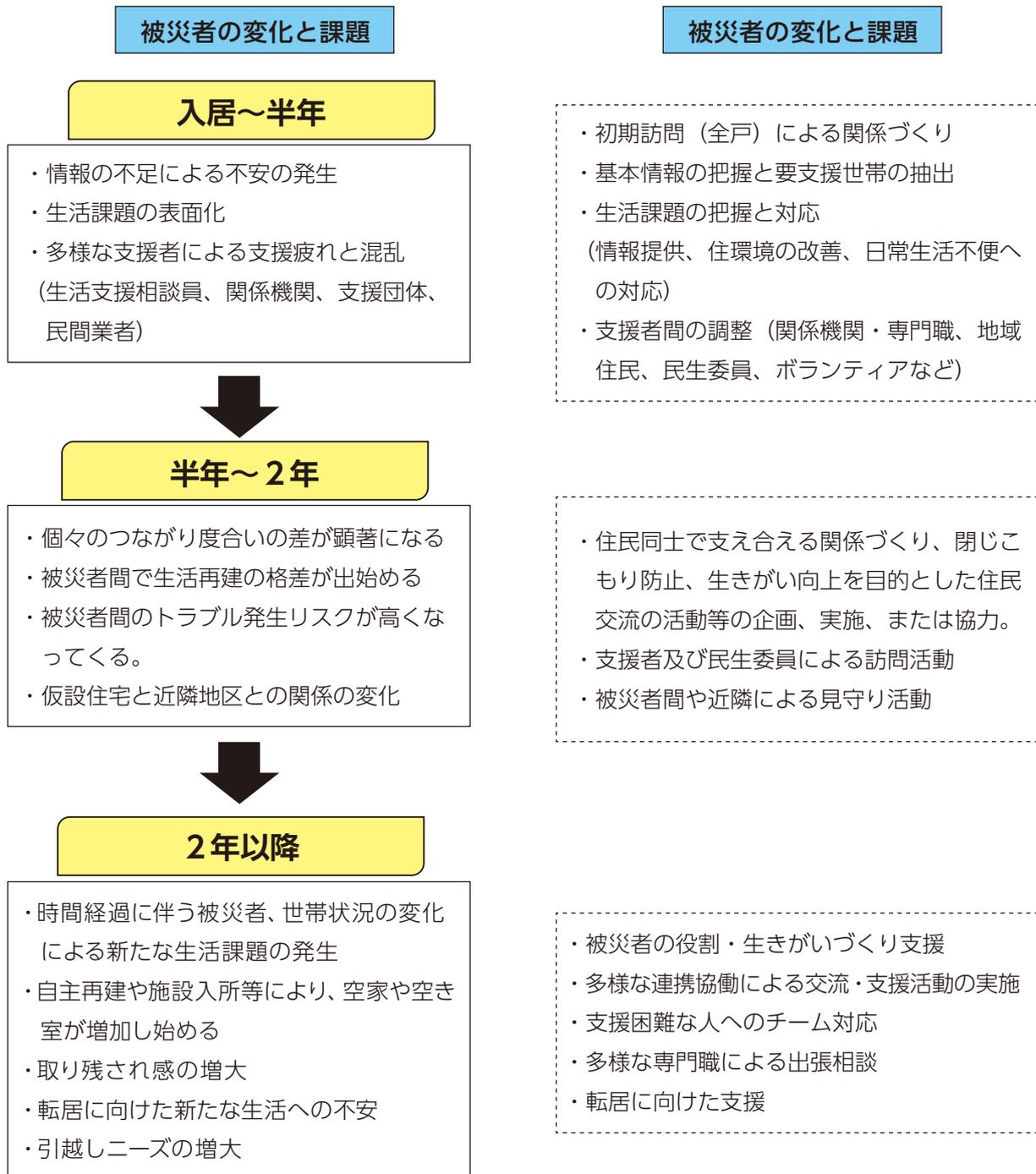
(特) 岡山NPOセンターが運営し、JVOADが支援しているサイトで、用語の理解ができずに話についていけないことをなくし、災害支援の現場が円滑にまわることを目的に持ち上げられたものです。新たな用語が出た場合には加筆や修正も行われており、支援者にとって分かりやすい説明になっています。

JVOADの他に、次の団体が協力しています。

- ・ピースポート災害支援センター
- ・レスキューストックヤード
- ・震災がつなぐ全国ネットワーク
- ・災害NGO結

(1) フェーズの変化と地域支え合いセンター活動の推移

地域支え合いセンターの活動は被災者の変化とその時期に現れる課題に対応しているため、支援活動のポイントは刻々と変化していきます。



※出展：広島県地域支え合いセンター「訪問支援のてびき」

宇和島市地域支え合いセンター活動計画・ロードマップ（2019年4月～2020年3月）

【目指す姿：被災前のような生活を取り戻してもらおう。近隣の方が日々助け合って生活できる。】

活動期の分類	2019年度												2020年度		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月～9月	10月～3月	
活動期の分類	災害復旧期 → 生活支援期												地域復興最盛期		
状況の予測	・雨の季節到来 ・精神的不安定の人が増える ・情報が届かない ・引き籠りがちの人が増える ・近隣に気遣い												・住まい再建の心配事が増える ・引越し先のコミュニティに対する不安 ・仮設入居期間延長希望がでる		
宇和島市 災害復興計画	生活再建支援	市税の納税猶予、災害支援金及び義援金の給付。健康・見守り相談。													
	住宅支援	生活再建実務者会議													
	各種被災者支援	緊急仮設住宅、みなし仮設住宅、市営住宅等の一時的利用													
	中間支援組織育成	解体処理、災害廃棄物処理 公費解体													
宇和島市社協地域福祉活動計画	中間支援組織準備会（仮）宇和島NPOセンター → 協議会立上げか組織化か（指定管理契約）														
地域支え合いセンター重点方針	「福祉の心を文化とするまち宇和島」（誰もが安心して暮らせるために） ・協議体の設置と生活支援コーディネーターの養成。地区社協の活動支援。														
取組み項目	応急仮設住宅	個別訪問活動継続。日常生活安定支援。住まいの再建支援。			見守り、孤立防止。			見守り、孤立防止。			引越し、孤立防止。			困難者への支援	
	みなし仮設住宅	見守り、孤立防止。			見守り、孤立防止。			見守り、孤立防止。			引越し先での繋がりが 新たなコミュニティへの対応				
	在宅	見守り、孤立防止。			見守り、孤立防止。			見守り、孤立防止。			見守り、孤立防止。				
	被災地域	地域での住民同士の見守り活動推進 ・コミュニティ再生の支援													
具体的な活動	個別訪問1	仮設住宅 … 週に1回以上訪問。定期不定期のお茶会開催（継続して集まる機会の創出） 実務者会議よりのS C担当世帯 … 月に1回以上の訪問継続。見守り終了時は、実務者会議で決定。												専門的なフォロー ・住まい再建に関する心配ごと、相談対応	
	個別訪問2	ローラー訪問活動 → ← 半環以上の世帯のピンポイント訪問 5月末で1,000世帯終了 ※つなぎ必要世帯については、実務者会議に上げていく。													
	サロン活動	お話しサロン開催、防災カフェ開催 地域での見守り活動に結びつける おんむすび会議開催、だんだんカフェ開催													
	その他	ボランティア養成講座開催 ・高速道路路域減免対応 被災地域（吉田）で行われるNPO及びボランティア主催イベントとの連携													
検証及び計画・内部会議開催など	災害V C活動報告書完成 ・スタッフのヘルスケア ・災害対応マニュアルの改訂														

(3) 市町外へ転居して再建する人への対応

被災世帯が、市町外のみなし型仮設住宅や親戚の家などに転居した場合、地元の地域支え合いセンターが継続フォローしにくい状況であれば、転居先に協力を依頼します。

市町外のみなし型仮設住宅などへ転居

※出展 広島県地域支え合いセンターマニュアル

地元地域支え合いセンターが初回訪問
(世帯の基本情報を把握)

アセスメント（見守り区分などの判定）

転居先の地域支え合いセンターまたは市町・市町社協と支援方を協議

地元地域支え合いセンターが家庭訪問、支援継続

転居先地域支え合いセンター（市町・市町社協）と協働した見守り支援などを継続

必要に応じて転居元と転居先の地域支え合いセンター（市町・市町社協）が連携して支援

(4) 見守り・相談支援、終結の目安

被災世帯の個別支援も生活再建状況をみながら、その世帯への支援を終了していくこととなりますが、その時の目安となる項目は次のとおりです。

(本人及び世帯の状態)	確認
健康面で、落ち着いてきている	
家族関係も安定してきている	
住まいは修繕などされてきれいになっている	
生活向上への意欲も出てきている	
被災者再建支援金などの申請も滞りなく行われている	
被災されていない親族の所などに同居するようになった	
施設に入所するようになった	
今までは1人暮らしであったが、息子などが帰ってきて同居するようになった	
勤労収入や年金収入があり、経済面の不安はない	
近所付き合いもあり、孤立した状態ではない	

上記のような目安をもとに、宇和島市の例としては

- ①改善が進んでいっている状態の間は、見守り及び相談支援を続けますが、改善が進んで上記のような状態になり、地域支え合いセンターとしての支援は今後必要ないと思われた時は、まず宇和島市地域支え合いセンター内のミーティングで、センターとしてその世帯に対する今後の方向性を検討します。
- ②そして、月に2回開催される宇和島市生活再建実務者会議（市関係者、市社協及び市地域支え合いセンターがメンバー）にて、地域支え合いセンターの方から「終結」の提案がなされ、ケース内容確認の結果、「継続支援」「経過観察」「終結」の区分が決定されます。
- ③仮設住宅から出ていく世帯に対しては、「終結」の後、転居後の住所に生活支援相談員が訪問し、落ち着いていることを確認し、終了となります。
- ④発災から2年が経過する頃には、応急仮設住宅を退去し、新たな場所で生活を開始する被災者が増えてくる中、「土地勘がなく生活が不便」「近所に知り合いがいなくて寂しい」など、悩みや不安を抱えている被災者に対し、新たな生活拠点において地域とのつながりを築き、再建後の孤立を防ぐことを目的に、「地域つながり新生活見守り支援プログラム」による見守り支援が開始されました。

地域支え合いセンター担当（生活支援相談員、管理的立場の職員）が学ぶべき内容

区分	内容	対象層	
		相談員	管理者
認識	社協の活動の目的（※）	○	○
認識	地域支え合いセンターの活動と、生活支援相談員の役割（※）	◎	○
技能	訪問活動の進め方、被災者に寄り添うということは（※）	◎	○
技能	訪問活動記録の書き方（※）	◎	○
知識	災害が起こった時に（災害救助法、罹災規模、避難所など）（※）	○	○
知識	災害ボランティアセンター（社協が運営する意義）（※）	○	○
知識	地域における社会福祉活動（自治会、民生委員の活動）	○	○
知識	被災者支援制度（行政からの案内、各種制度）（※）	◎	○
知識	病気、介護に関する理解	○	○
知識	高齢者に関する理解、認知症	○	○
知識	保険、年金制度に関する理解	○	○
知識	多様化する現在社会の問題（引きこもり、8050、不登校など）	○	○
知識	災害復興住宅融資	◎	○
認識	災害ケースマネジメント	○	◎
技能	コミュニケーション能力の向上	○	○
技能	チームビルディング	○	◎
認識	被災者生活再建支援の進め方	○	◎
認識	地域づくり、人づくり	○	○
知識	災害時の地域福祉のポイント	○	◎
応用	支援者間ネットワーク、関係機関との連携	○	◎
応用	生活再建困難世帯への相談支援	○	○
応用	中長期支援活動計画の作り方	○	◎
応用	地域支え合いセンターから社協活動へのビジョン	○	◎
応用	【実践報告】生活再建支援の進め方	○	○
応用	【実践報告】個別支援、地域支援の実践	○	○

地域支え合いセンターの活動を進めていくに際し、新採用の職員を中心に、仕事開始の早期に（※）の内容を学ぶ必要があります。被災者は災害に遭ったばかりで情報や知識に乏しいので、その時に使える情報を生活支援相談員の方から伝達する必要があります。初回訪問を進めていくのと並行して、できるだけ早く訪問する生活支援相談員が知識を持っておき、被災世帯の状況に応じて提供できることは、被災者の利益につながっていきます。

(1) 地域支え合いセンターを閉所する時期

被災者支援の資料や地域支え合いセンターに関する他県の資料などを見ても、地域支え合いセンターの閉所について記述されたものがほとんどありません。しかし、被災者支援を進めてきた実際の場面では、いつ地域支え合いセンターを終了するかということが議論になります。

災害によって一度被災してしまうと、本当の意味で被災者世帯の生活が被災前の状態に戻るのには並大抵のことではありません。仮設住宅から退去することは、大きな生活再建の一步ですが、費用も捻出し、仮暮らしを経過してのことであり、物心両面で大きな負担を強いられた結果で、元どおりの状態に戻れたわけではありません。

世帯（個人）の復興も、地域の復興も長い時間が掛かります。そのような中、一つの区切りとして地域支え合いセンターを閉所し、閉所後の支援は、市町保健師をはじめ、関係機関に引き継いで継続していきます。地域支え合いセンターの委託はなくなりますが、市町社協は普段の地域福祉活動の中で生活支援活動を継続していきます。

【支援対象世帯の減少】

次のようなことにより、ずっと支援を続けてきた対象世帯数が減少したことが一番の判断材料となります。

- ①特段の事情がある世帯を除き、応急仮設住宅入居世帯が退去した。
- ②在宅にて再建中の世帯も、新築及び改装などの方策によって希望世帯は災害公営住宅に入居し、災害公営住宅での生活をスタートした。
- ③被災者支援制度をほとんどの世帯が申請利用した。（加算支援金など）

また、「2 地域支え合いセンターの設立」のところで記載した、国からの補助金の支給ということももう一つの判断材料ではありますが、被災世帯の状況が何をさておいても大事ですので、支援すべき対象世帯が多くある間は閉所するべきではありません。

(2) 地域支え合いセンターを終わるにあたって

【心配な世帯、気になる世帯の見える化】

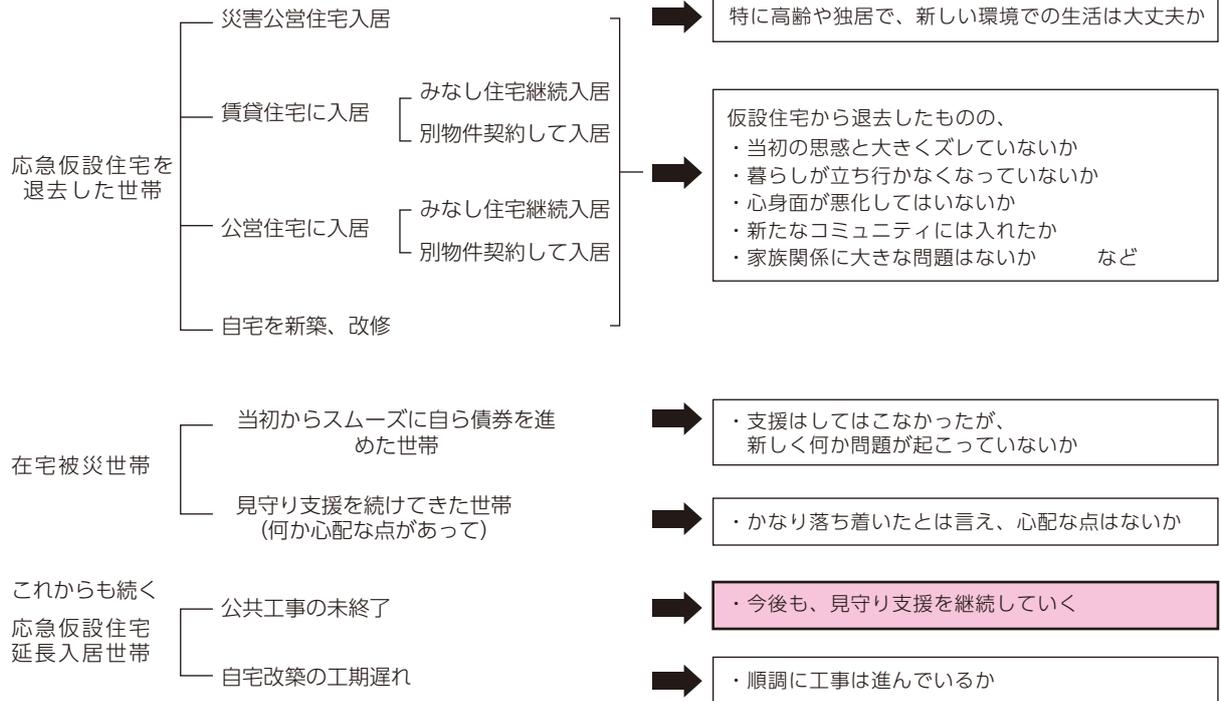
次表のような流れで、支援対象世帯からすでに外した世帯も含め、もう一度「心配な世帯、気になる世帯」がないか、改めて見直し、市町と市町社協が参加する市町連携会議で確認（見える化）します。

地域支え合いセンターを終了する予定時期の3から4か月ぐらい前から見える化作業を進め、連携会議で、それぞれの情報をもとに各世帯の検討を行い、問題がないと確認できれば支援対象世帯リストから除いていきます。

数か月検討した結果、地域支え合いセンター閉所後、「心配な世帯、気になる世帯」を今後行政のどの部署が気に掛けて支援していくのかを明確にします。

地域支え合いセンター終了に際し、心配な世帯、気になる世帯の見える化

生活再建の構成要素（住居・人間関係・経済面・日常生活・健康など）を配慮しながら



今行うこと

四角に囲んだところを細かく精査し、心配な世帯・気になる世帯を、見える化（リストアップ）



連携会議で共有し、毎月の会議の中で、市町や支え合いセンターからの情報をもとに検討し、大丈夫であればリストから外していく



検討続けた結果、気になる世帯については市町及び市町社協など、どの部署が以降も気に掛けていくかを明確にする

【民生委員への引き継ぎ】

今後も支援が必要な世帯については、地域支え合いセンターから担当の民生委員に引継ぎます。

元々住んでいた地域に生活再建した被災世帯であれば、民生委員への引き継ぎも比較的容易ですが災害公営住宅へ入居した世帯などは初めてその地域に住むため、新しく担当になる民生児童委員と地域支え合いセンターが同行訪問して引継ぎをします。地域支え合いセンターから民政委員への個人情報引き継がないため、一緒に訪問して顔つなぎをすることが望まれます。

【支援してきた世帯への周知】

地域支え合いセンターから皆様へということで、次のような要素を盛り込んだチラシを作成します。

- ①被災者が辛い思いをされ、大変な日々を送られてきたことへのねぎらい
- ②地域支え合いセンター活動への協力に感謝し、滞らないところがあったことのお詫び
- ③地域支え合いセンター閉所について
- ④今後の相談窓口（行政・社協・その他）について明示

以上の内容にて案内チラシを作成し、訪問して閉所になることを伝えます。

（3）被災者支援の継続は、行政主体で

生活再建は、その被災者（世帯）がその地域に根付き、つつがなく生活できるようになるところまでということが実際です。また、被災者以外にも、その地域で様々な生活課題を抱えている方に対して、各市町で包括的な支援ができることが必要です。

地域支え合いセンター閉所に際して、センターから行政機関への引継ぎを行いますが、その方法は、

- ①支援世帯リストの引き渡し
- ②地域支え合いセンターと行政機関が同行訪問しての引継ぎ

が中心となります。引き継ぐようになる行政は、まず担当部署を明確にして、引き継いでいきます。

責任の所在は行政ということですが、頻度は低くなくても、行政と社協による連携会議を開催し、支援の継続状況の確認を行うことが大切です。