

平成 23 年度社会福祉推進事業（厚生労働省）

生活支援相談員に対する支援のあり方と その手法に関する調査研究 報告書



特定非営利活動法人 Facilitator Fellows
「生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査」調査委員会

目 次

I. はじめに	・・・	2
II. 調査実施要領／調査スケジュール／調査委員会	・・・	3
III. 生活支援相談員の日常活動に関するアンケート調査結果	・・・	5
IV. 生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査研究結果	・・・	29
1. 生活相談員の属性に関すること		
2. 生活支援相談員の業務に関すること		
3. 研修会に関すること		
4. その他		
V. 調査のまとめ	・・・	32
1. 対象地区の特徴		
2. 生活支援相談員に対する支援のあり方		
3. 生活支援相談員に対する支援の手法		
4. むすびに		
参考資料	・・・	36

I. はじめに

このたび岩手県社会福祉協議会様のご協力のもと、北星学園大学杉岡・岡田研究室、及び特定非営利活動法人 Facilitator Fellows において、岩手県大船渡市、大槌町、釜石市、陸前高田市の各社会福祉協議会に所属する「生活支援相談員」を対象に生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査を実施いたしました。

東日本大震災後、被災地域の社会福祉協議会において生活支援相談員が配置されておりますが、被災者への生活相談や支援活動がどのように展開されているのか、そのあり方や手法等は各市町によって試行錯誤の状況にあります。そこで、本調査は各地域に配置された生活支援相談員の活動実態を明らかにし、より効果的な被災者支援活動を展開する為の、生活支援相談員の体制整備や取り組みの手法等を明確にすることを目的としています。

今回の調査はご多忙の中、調査にご協力をいただきました生活支援相談員の皆様のご理解とご協力を得て実施することができました。心より感謝申し上げます。

この調査結果が、被災された皆さま方の福祉の向上の一助になれば私としてはたいへん嬉しく思うところです。

平成24年3月吉日

特定非営利活動法人 Facilitator Fellows
理事長 岡部 和夫

Ⅱ. 「生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査研究」実施要領

1. 調査の目的

東日本大震災の被災地に「生活支援相談員」が配置され、被災者の相談や生活支援活動を展開しているが、そのあり方や手法等は各市町村によって試行錯誤の状況にある。そこで地減に配置された生活支援相談員の活動実態を明らかにし、今後、より効果的な被災者支援活動が展開できるよう体制整備や取り組みの手法等を研究することをねらいとする。

2. 実施主体

「生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査」調査委員会
構成：北星学園大学（北海道札幌市）杉岡研究室・岡田研究室
特定非営利活動法人 Facilitator Fellows（北海道新ひだか町）
協力：社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会

3. 調査の時期

平成 23 年 12 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日

4. 調査対象

岩手県大船渡市、大槌町、釜石市、陸前高田市の各社会福祉協議会に所属する生活支援相談員

5. 調査方法と分析

- ① 生活支援相談員の日常活動に関するアンケート
アンケート用紙の配布と回収を調査対象の各社会福祉協議会に協力いただき、分析作業、まとめは調査委員会が行う
- ② 生活支援相談員への面接（インタビュー）調査
生活支援相談員の就労働機や活動上の悩み、相談環境等のニーズを把握する
- ③ 生活支援相談員の設置社協担当職員への面接（インタビュー）調査
生活支援相談員業務の課題、今後の方向性を把握する

6. 経費

平成 23 年度社会福祉推進事業（厚生労働省）補助金

7. 報告

調査研究報告書を作成し調査協力機関及び対象機関、厚生労働省並びに全国社会福祉協議会に報告する

8. 研究事務局

特定非営利活動法人 Facilitator Fellows
〒056-0006 北海道日高郡新ひだか町静内中野町3丁目37-14B
TEL：090-9523-7996 / E-mail：info@facili.jp

調査スケジュール

1. 現状調査（調査依頼）

日 程：平成 24 年 1 月 26 日（木）～28 日（金）

調査員：岡部委員長、佐藤委員、篠原委員

内 容：大槌町、釜石市、大船渡市、陸前高田市、岩手県の各社会福祉協議会に対する聞き取り調査及び調査票の配布依頼

2. アンケート調査（量的調査）

日 程：平成 24 年 2 月 1 日（水）～10 日（金）

対 象：大槌町、釜石市、大船渡市、陸前高田市で活動中の生活支援相談員の方々へ各社会福祉協議会を通し依頼

内 容：巻末の参考資料参照

3. インタビュー調査（質的調査）

日 程：平成 24 年 2 月 27 日（月）～29 日（水）

調査員：岡部委員長、岡田委員、佐藤委員、篠原委員

対 象：大槌町、釜石市、大船渡市、陸前高田市で活動中の生活支援相談員（各 2 名程度）

内 容：生活支援相談員を対象としたアンケート調査結果に基づくインタビュー調査

4. 継続研究調査（調査報告）

日 程：平成 24 年 3 月 27 日（火）～29 日（木）

調査員：岡部委員長、山元委員、佐藤委員

内 容：調査結果報告並びに継続研究検証調査

調査委員会

1. 第 1 回調査委員会：平成 23 年 12 月 28 日（水）14 時～

場 所：プロミス札幌お客さまサービスプラザ 2 階イベントスペース

2. 第 2 回調査委員会：平成 24 年 1 月 13 日（金）19 時～

場 所：北海道 NPO サポートセンター 会議室

3. 第 3 回調査委員会：平成 24 年 1 月 18 日（水）16 時～

場 所：北星学園大学 第 2 研究棟 2 階 第 3 共同研究室

4. 第 4 回調査委員会：平成 24 年 2 月 17 日（金）18 時 30 分～

場 所：北星学園大学 第 2 研究棟地下 1 階 第 3 会議室

5. 第 5 回調査委員会：平成 24 年 3 月 24 日（土）13 時～

場 所：北星学園大学 第 2 研究棟 2 階 第 3 共同研究室

Ⅲ. 生活支援相談員の日常活動に関するアンケート調査結果

1. アンケート回答者の基礎情報

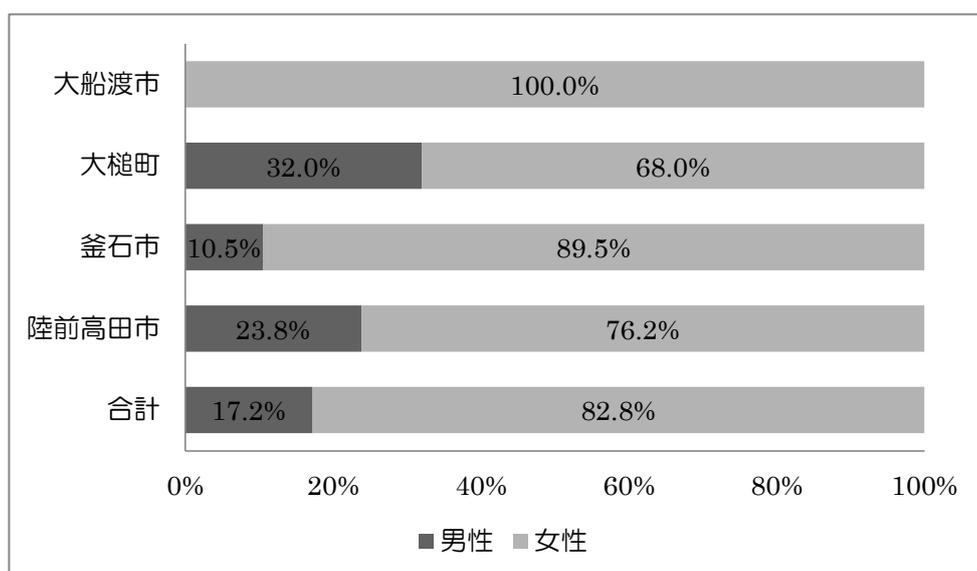
大船渡市、大槌町、釜石市、陸前高田市の生活支援相談員の方々（1月10日現在配置数103名）に配布したアンケート用紙のうち、ご回答いただいた方は、92名（84.5%）。性別で見ると、男性が15人（17.2%）、女性が72人（82.8%）である。

1) 調査対象人数（1月10日現在配置数）

回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
対象者数	23	25	19	31	103
回答者数	22	25	19	21	92
	95.7%	100.0%	100.0%	58.3%	84.5%

2) 生活支援相談員の性別

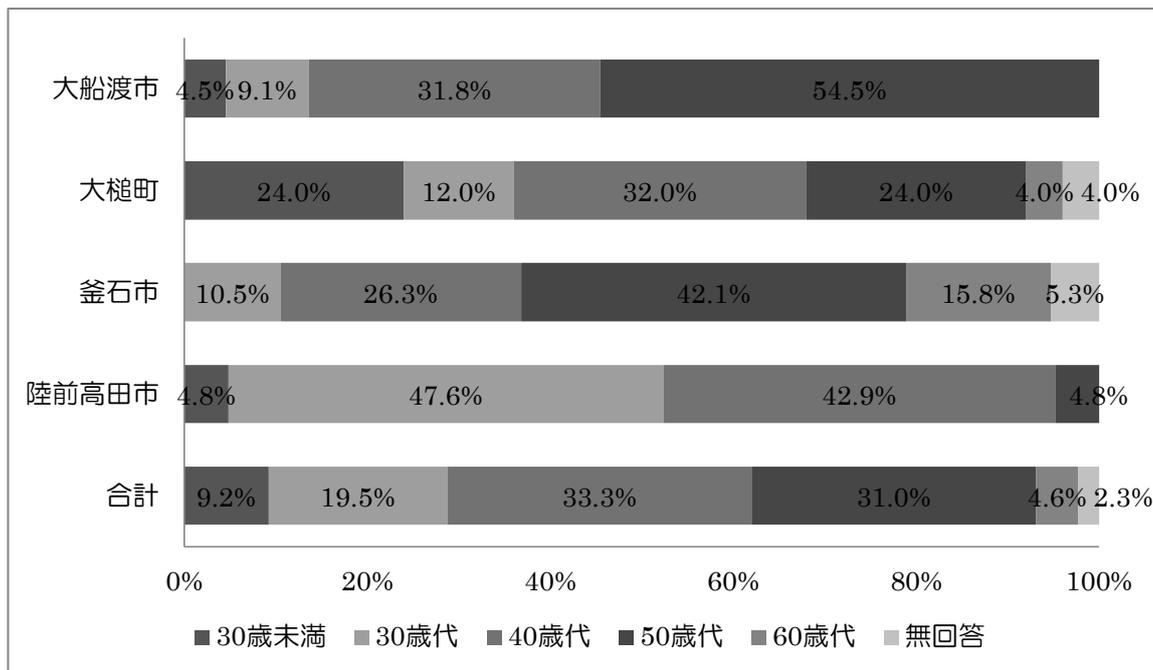
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
男性	0	8	2	5	15
	0.0%	32.0%	10.5%	23.8%	17.2%
女性	22	17	17	16	72
	100.0%	68.0%	89.5%	76.2%	82.8%
合計	22	25	19	21	87
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



3) 生活支援相談員の年齢

年齢の内訳は、30歳未満が8人(9.2%)、30歳代が17人(19.5%)、40歳代が29人(33.3%)、50歳代が27人(31.0%)、60歳以上が4人(4.6%)である。

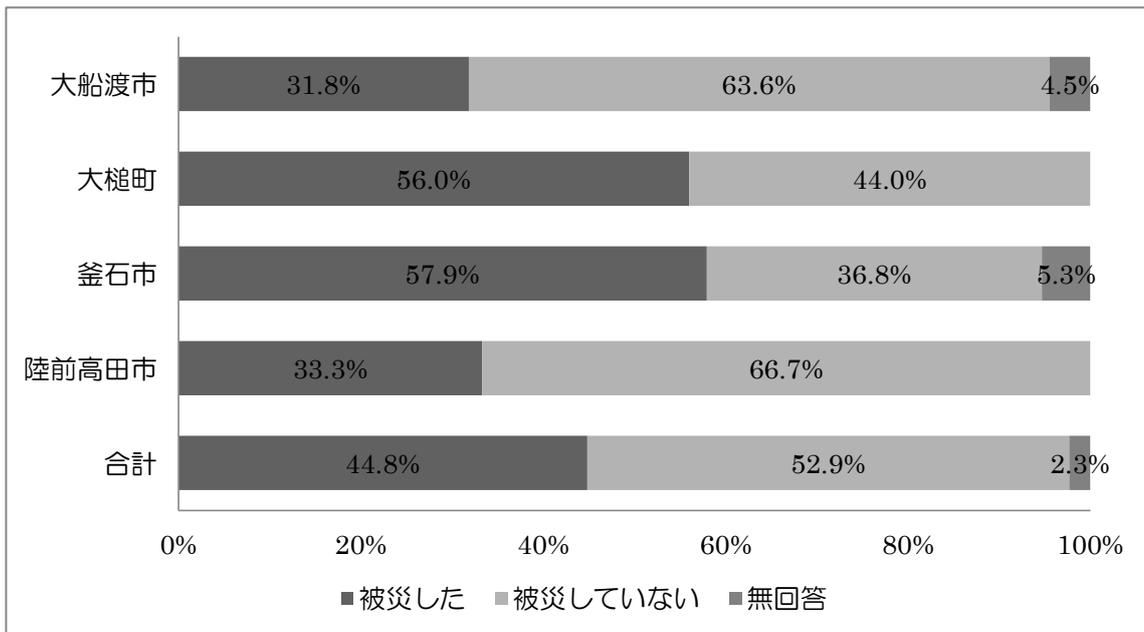
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
30歳未満	1 4.5%	6 24.0%	0 .0%	1 4.8%	8 9.2%
30歳代	2 9.1%	3 12.0%	2 10.5%	10 47.6%	17 19.5%
40歳代	7 31.8%	8 32.0%	5 26.3%	9 42.9%	29 33.3%
50歳代	12 54.5%	6 24.0%	8 42.1%	1 4.8%	27 31.0%
60歳代	0 .0%	1 4.0%	3 15.8%	0 .0%	4 4.6%
無回答	0 .0%	1 4.0%	1 5.3%	0 .0%	2 2.3%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



4) 生活支援員の被災状況

生活支援相談員自身の被災状況は、「被災した」と答えた方は 44.8% (39 名)、「被災していない」と答えた方は 52.9% (46 名)、「無回答」は 2.3% (2 名) である。

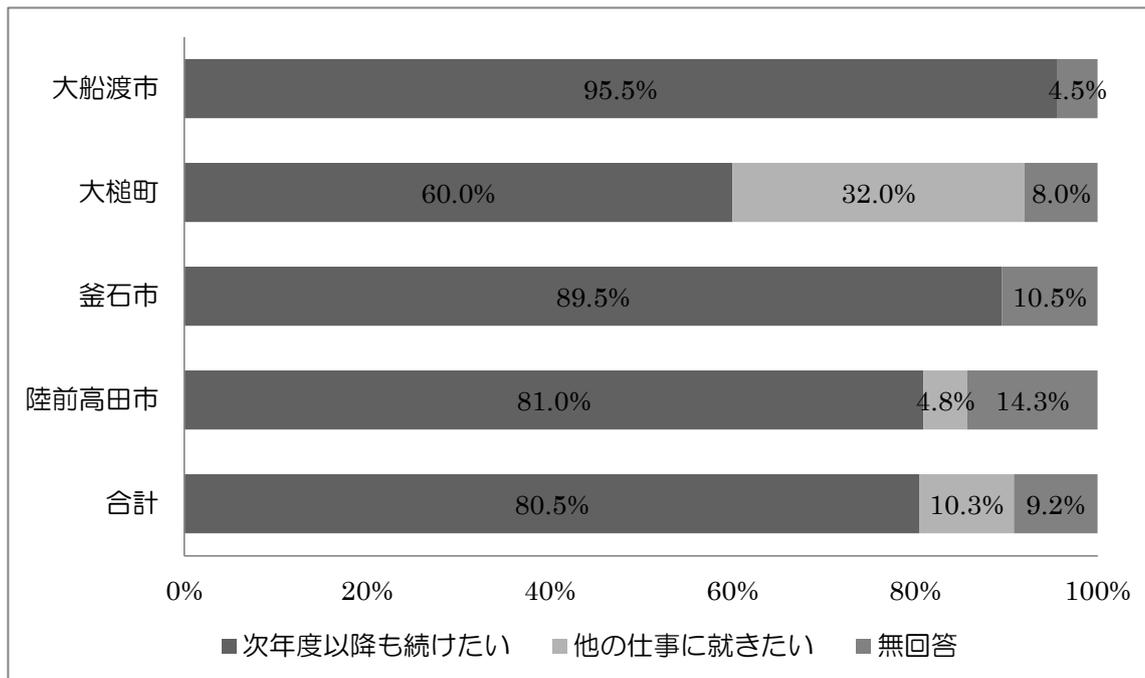
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
被災した	7 31.8%	14 56.0%	11 57.9%	7 33.3%	39 44.8%
被災していない	14 63.6%	11 44.0%	7 36.8%	14 66.7%	46 52.9%
無回答	1 4.5%	0 .0%	1 5.3%	0 .0%	2 2.3%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



5) 生活支援相談員の就労意向

次年度以降も生活支援相談員を続けたい方は 70 人 (80.5%)、他の仕事に就きたい方が 9 人 (10.2%)、無回答が 8 人 (9.2%) である。

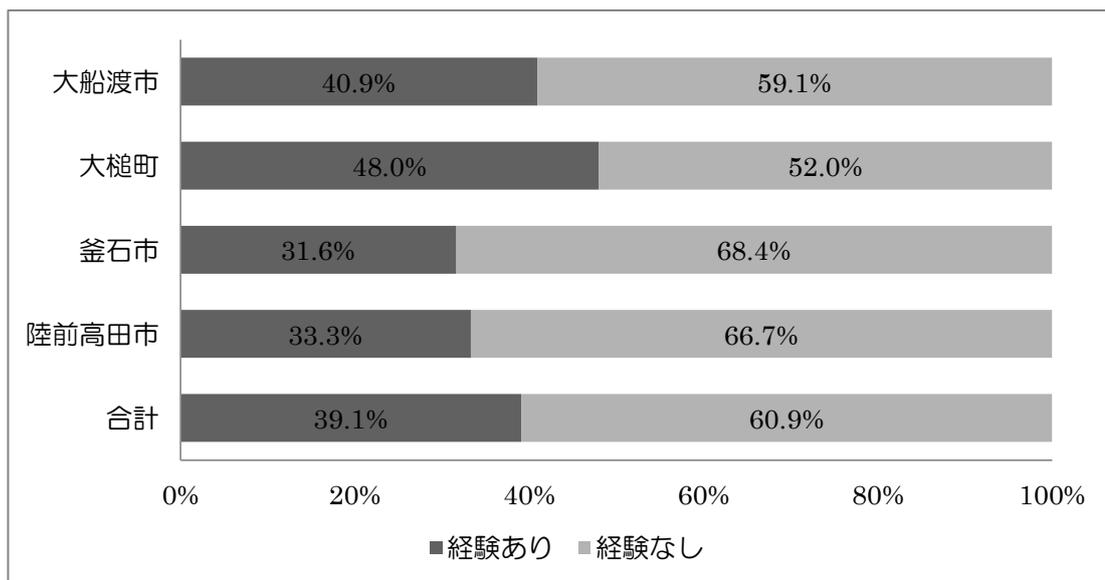
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
次年度以降も続けたい	21 95.5%	15 60.0%	17 89.5%	17 81.0%	70 80.5%
他の仕事に就きたい	0 .0%	8 32.0%	0 .0%	1 4.8%	9 10.3%
無回答	1 4.5%	2 8.0%	2 10.5%	3 14.3%	8 9.2%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



2. 相談活動（対人コミュニケーション職）の従事経験

これまでの職業経験で相談援助職に従事した者が34名（39.1%）、従事したことがない者は53人（60.9%）であり、具体的な経験職業はホームヘルパー、介護福祉士、ケアマネジャーが多くを占める。その他はデイサービス生活相談員、ボランティアセンター職員などである。

回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
有	9 40.9%	12 48.0%	6 31.6%	7 33.3%	34 39.1%
無	13 59.1%	13 52.0%	13 68.4%	14 66.7%	53 60.9%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



主な従事経験（市町別）

大船渡市

医療クラーク、訪問介護員、介護支援専門員、中学校の心理相談員 等

大槌町

生活保護ケースワーカー、介護支援専門員、高齢者施設での生活相談員 等

釜石市

福祉用具専門相談員、介護認定調査員、訪問介護員、民生委員 等

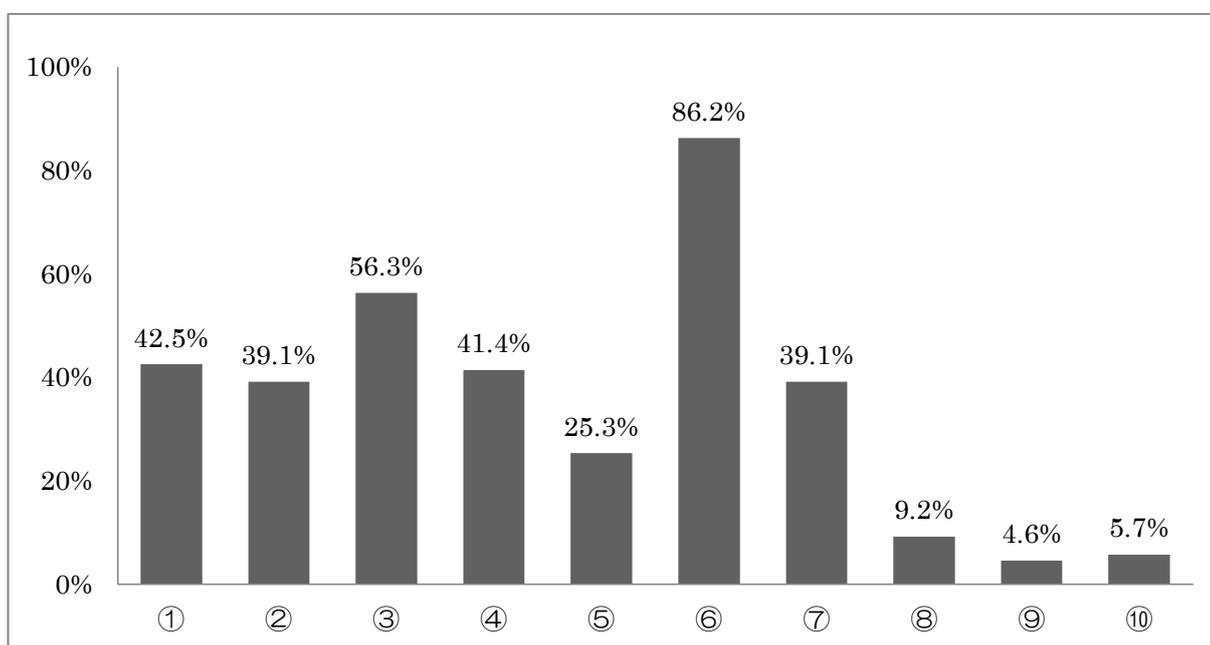
陸前高田市

デイサービス生活相談員、ボランティアセンター、訪問介護員 等

3. 生活支援相談員の業務内容（複数回答）

生活支援相談員の業務内容で多いのは、被災者の自宅、仮設住宅に出向いての相談、情報提供（86.2%）、被災者への福祉的見守り、支援ネットワークづくり（56.3%）、被災者への各種福祉・生活関連サービスの利用援助（42.5%）である。

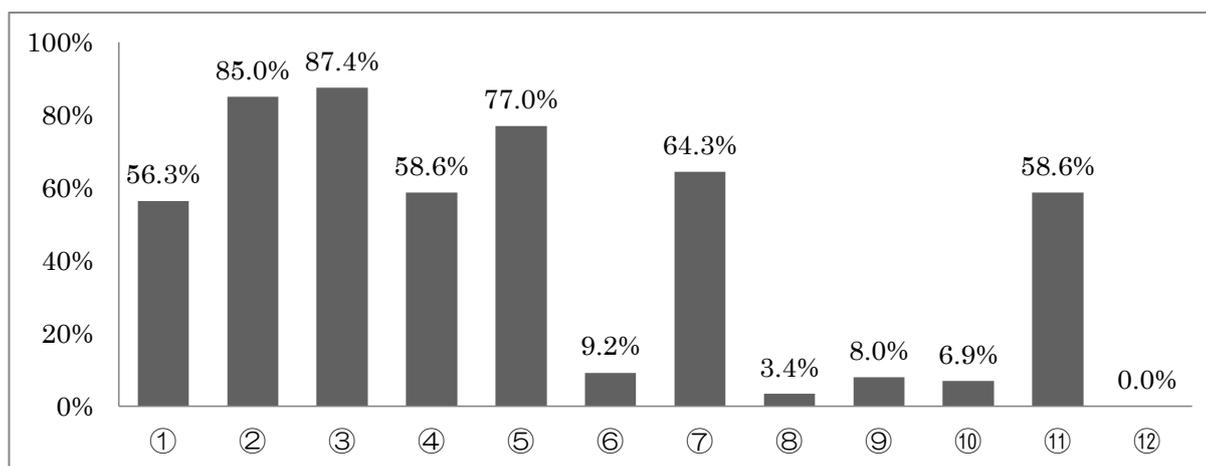
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
① 被災者への各種福祉・生活関連サービスの利用援助	11 50.0%	7 28.0%	7 36.8%	12 57.1%	37 42.5%
② 被災者への各種在宅福祉サービスの開発実施	13 59.1%	3 12.0%	3 15.8%	15 71.4%	34 39.1%
③ 被災者への福祉的見守り、支援ネットワークづくり	14 63.6%	10 40.0%	10 52.6%	15 71.4%	49 56.3%
④ 集会所を利用した仮設住宅の住宅支援	12 54.5%	2 8.0%	11 57.9%	11 52.4%	36 41.4%
⑤ 被災地域の福祉コミュニティづくり	7 31.8%	5 20.0%	7 36.8%	3 14.3%	22 25.3%
⑥ 被災者の自宅、仮設住宅に出向いての相談、情報提供	21 95.5%	18 72.0%	16 84.2%	20 95.2%	75 86.2%
⑦ 被災者への各種イベントの企画・実施業務	9 40.9%	10 40.0%	8 42.1%	7 33.3%	34 39.1%
⑧ ボランティアセンターの活動業務	1 4.5%	4 16.0%	1 5.3%	2 9.5%	8 9.2%
⑨ 他の生活支援相談員の相談役（スーパーバイザー）	1 4.5%	1 4.0%	2 10.5%	0 .0%	4 4.6%
⑩ その他	1 4.5%	4 16.0%	0 .0%	0 .0%	5 5.7%
回答者数	22	25	19	21	87



4. 関係機関との連携状況（複数回答）

業務上、関係機関との連携が多いのが、民生委員（87.4%）、保健師（85.0%）であり、次に自治会・町内会（77.0%）、行政（64.3%）である。一方、連携が少ないのが警察（9.2%）、ハローワーク（3.4%）、弁護士・消費生活相談（6.9%）である。

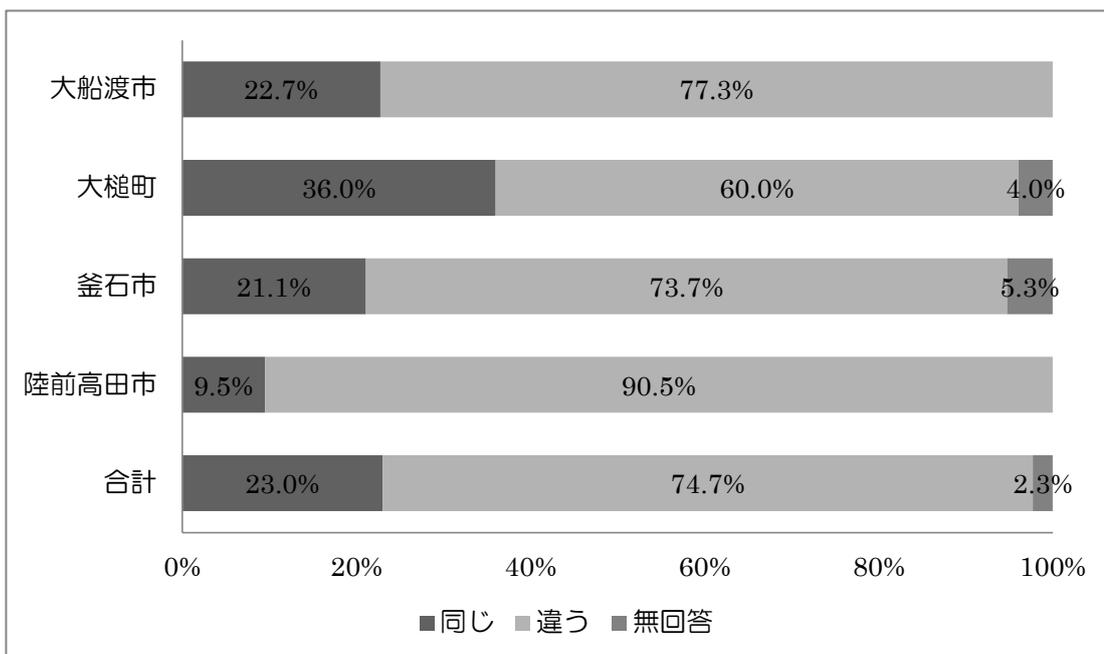
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
①サポート拠点の生活支援相談員	15 68.2%	12 50.0%	9 50.0%	13 61.9%	49 56.3%
②保健師	20 90.9%	18 72.0%	16 88.9%	21 100.0%	74 85.0%
③民生委員	20 90.9%	19 79.2%	16 88.9%	21 100.0%	76 87.4%
④NPO・ボランティア	17 77.3%	13 54.2%	9 50.0%	12 57.1%	51 58.6%
⑤自治会・町内会	19 86.4%	19 79.2%	10 55.6%	19 90.5%	67 77.0%
⑥警察	3 13.6%	1 4.2%	0 .0%	4 19.0%	8 9.2%
⑦行政（市役所・役場）	15 68.2%	17 70.8%	12 66.7%	12 57.1%	56 64.3%
⑧ハローワーク	1 4.5%	0 .0%	0 .0%	2 9.5%	3 3.4%
⑨児相・精神保健福祉センター	5 22.7%	0 .0%	0 .0%	2 9.5%	7 8.0%
⑩弁護士・消費生活相談など	0 .0%	2 8.3%	4 22.2%	0 .0%	6 6.9%
⑪災害ボランティアセンター	9 40.9%	15 62.5%	12 66.7%	15 71.4%	51 58.6%
⑫その他	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
回答者数	22	25	19	21	87



5. 生活支援相談員の「担当地区」と「居住地区」の状況

生活支援相談員が担当する地区は、自らが居住している地区と違う地区を担当している人が74.7%（65人）、同じが23%（20人）無回答が2名（2.3%）である。

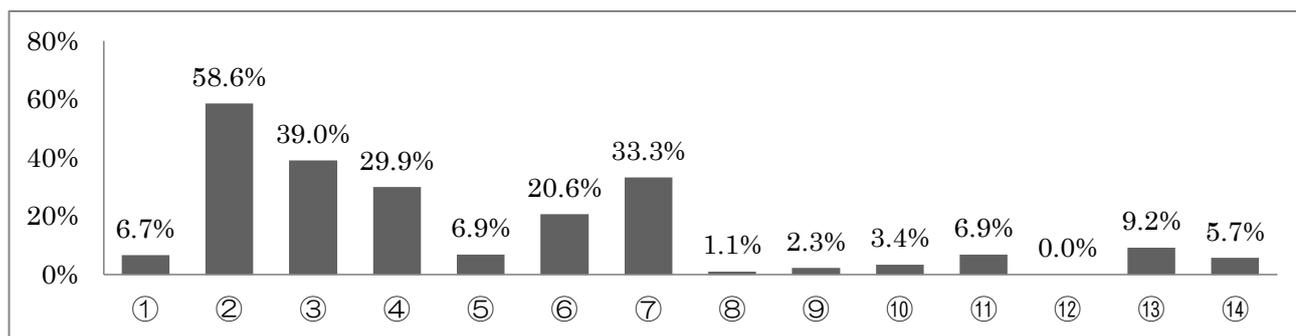
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
同じ	5 22.7%	9 36.0%	4 21.1%	2 9.5%	20 23.0%
違う	17 77.3%	15 60.0%	14 73.7%	19 90.5%	65 74.7%
無回答	0 .0%	1 4.0%	1 5.3%	0 .0%	2 2.3%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



6. 生活支援相談員の担当地区の相談内容（回答は3つ以内）

生活支援相談員が担当する相談内容は、住宅に関すること（58.6%）、健康・医療に関すること（39%）、心のケア（33.3%）が多くを占める。

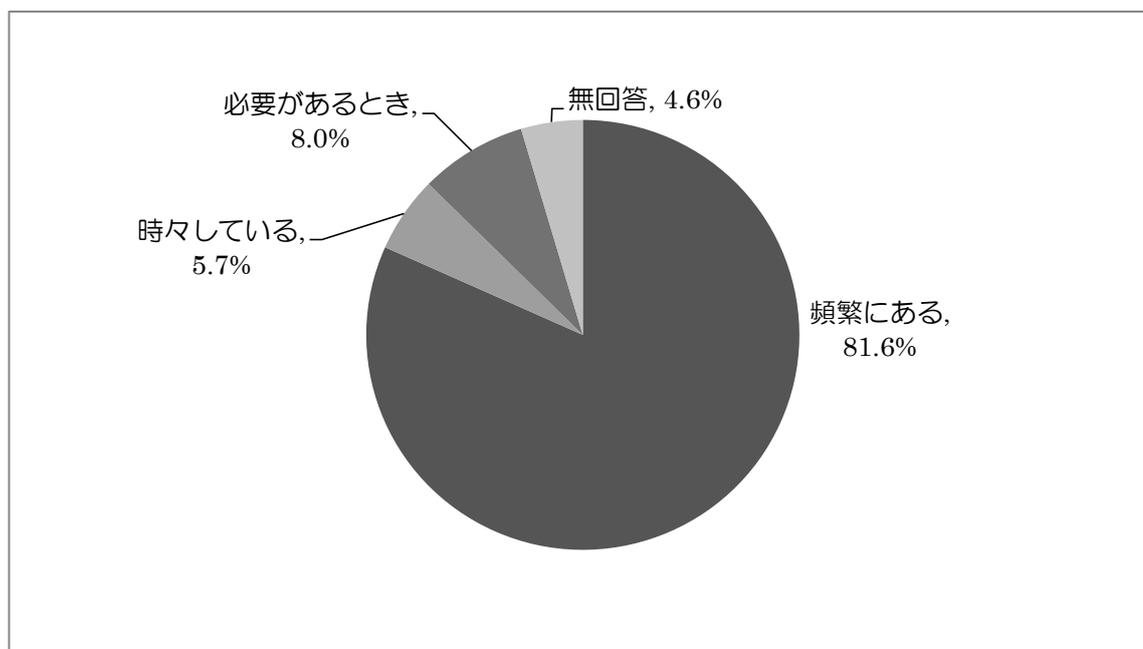
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
①食事に関すること	1 5.9%	0 .0%	0 .0%	5 29.4%	6 6.7%
②住宅に関すること	10 58.8%	12 63.2%	15 88.2%	14 82.4%	51 58.6%
③健康・医療に関すること	10 58.8%	10 52.6%	7 41.2%	7 41.2%	34 39.0%
④介護に関すること	7 41.2%	10 52.6%	2 11.8%	7 41.2%	26 29.9%
⑤生活資金に関すること	1 5.9%	0 .0%	4 23.5%	1 5.9%	6 6.9%
⑥就労や仕事に関すること	6 35.3%	5 26.3%	5 29.4%	2 11.8%	18 20.6%
⑦心のケアに関すること	12 70.6%	7 36.8%	3 17.6%	7 41.2%	29 33.3%
⑧娯楽に関すること	0 .0%	1 5.3%	0 .0%	0 .0%	1 1.1%
⑨家族や親せきに関すること	0 .0%	0 .0%	1 5.9%	1 5.9%	2 2.3%
⑩子育てに関すること	1 5.9%	1 5.3%	0 .0%	1 5.9%	3 3.4%
⑪子ども・教育に関すること	1 5.9%	0 .0%	0 .0%	5 29.4%	6 6.9%
⑫法律に関すること	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
⑬地域活動に関すること	0 .0%	2 10.5%	4 23.5%	2 11.8%	8 9.2%
⑭その他	0 .0%	1 5.3%	2 11.8%	2 11.8%	5 5.7%
回答者数	22	25	19	21	87



7. 生活支援相談員活動・業務の内容について、打ち合わせ・報告・連絡・相談状況

生活支援相談員が日常的に活動・業務の内容について、誰かと打ち合わせ、報告・連絡・相談をしている現状については頻繁にある（81.6%）が多くを占める。

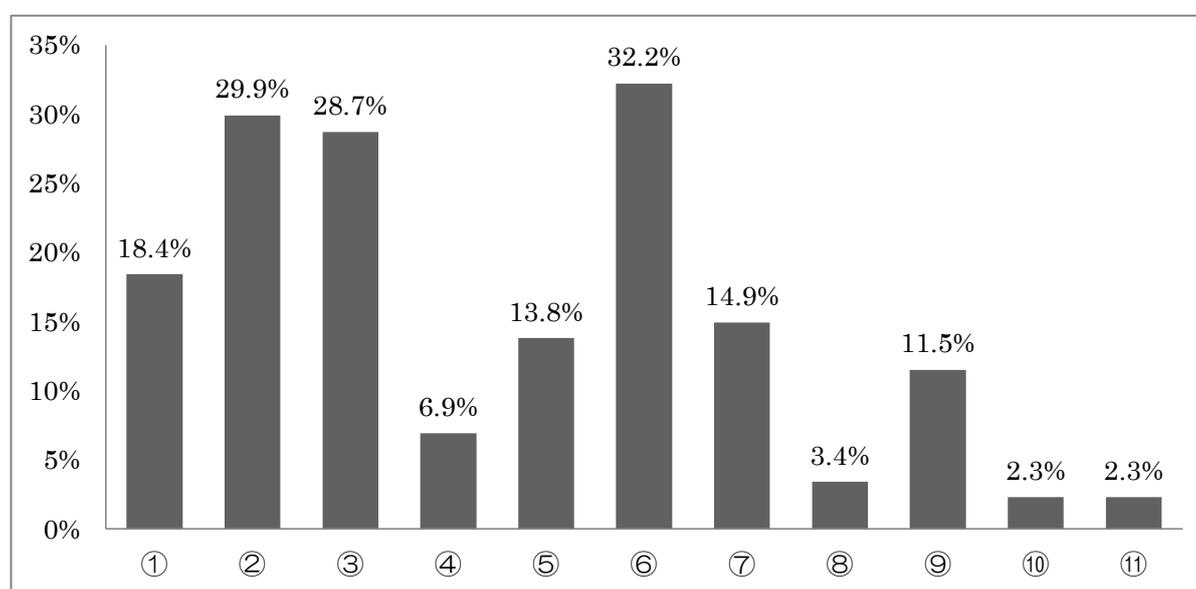
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
頻繁にある	18 81.8%	23 92.0%	14 73.7%	16 76.2%	71 81.6%
時々している	1 4.5%	0 .0%	2 10.5%	2 9.5%	5 5.7%
必要があるときに行う	3 13.6%	1 4.0%	0 .0%	3 14.3%	7 8.0%
あまりない	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
まったくない	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
無回答	0 .0%	1 4.0%	3 15.8%	0 .0%	4 4.6%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



8. 対象者への支援で、最も困難なこと（2つ以内）

対象者への支援で最も困難なことに、トラブル処理（32.2%）、訪問を拒否されること（29.9%）、苦情への対応方法（28.7%）が全体の多くを占める。

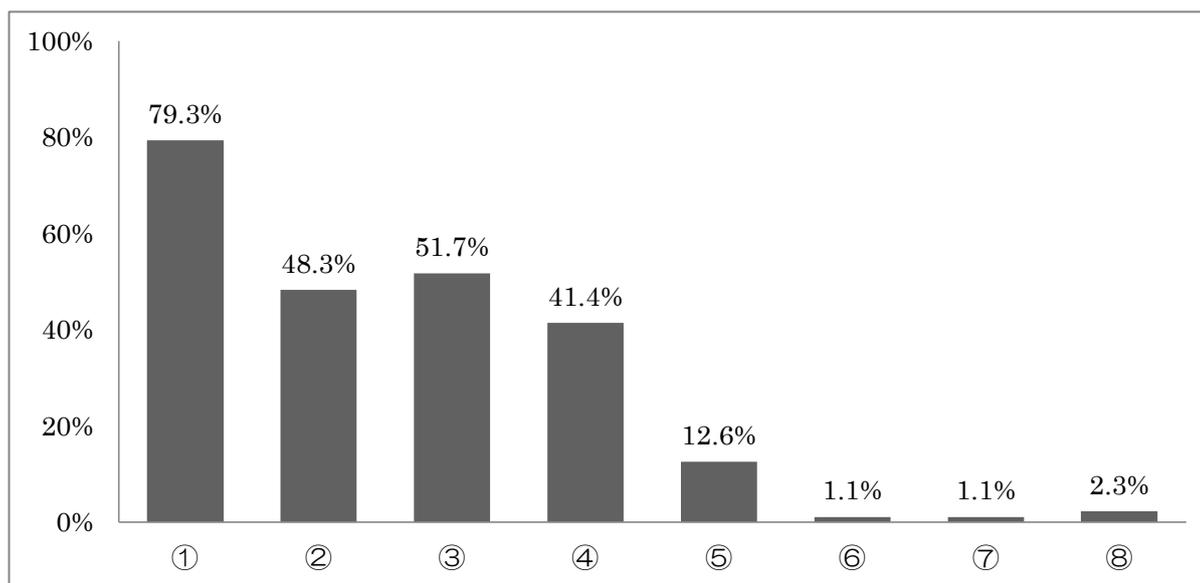
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
①各種制度についての説明	5 23.8%	3 14.3%	1 8.3%	7 35.0%	16 18.4%
②訪問を拒否されること	9 42.9%	3 14.3%	6 50.0%	8 40.0%	26 29.9%
③苦情への対応方法	8 38.1%	10 47.6%	5 41.7%	2 10.0%	25 28.7%
④活動記録の方法	1 4.8%	2 9.5%	0 .0%	3 15.0%	6 6.9%
⑤緊急時の対応	1 4.8%	7 33.3%	3 25.0%	1 5.0%	12 13.8%
⑥トラブル処理	9 42.9%	10 47.6%	4 33.3%	5 25.0%	28 32.2%
⑦相談ごとの解決	4 19.0%	2 9.5%	2 16.7%	5 25.0%	13 14.9%
⑧業務内容を理解してもらうこと	2 9.5%	0 .0%	0 .0%	1 5.0%	3 3.4%
⑨被災について語られること	1 4.8%	5 23.8%	1 8.3%	3 15.0%	10 11.5%
⑩特にない	0 .0%	0 .0%	1 8.3%	1 5.0%	2 2.3%
⑪その他	1 4.8%	0 .0%	0 .0%	1 5.0%	2 2.3%
回答者数	22	25	19	21	87



9. 困難事項の解決方法（複数回答）

生活支援相談員では解決できない困難なことは、支援相談員の仲間に相談（79.3%）することが調査対象4市町全体にて多い状況である。

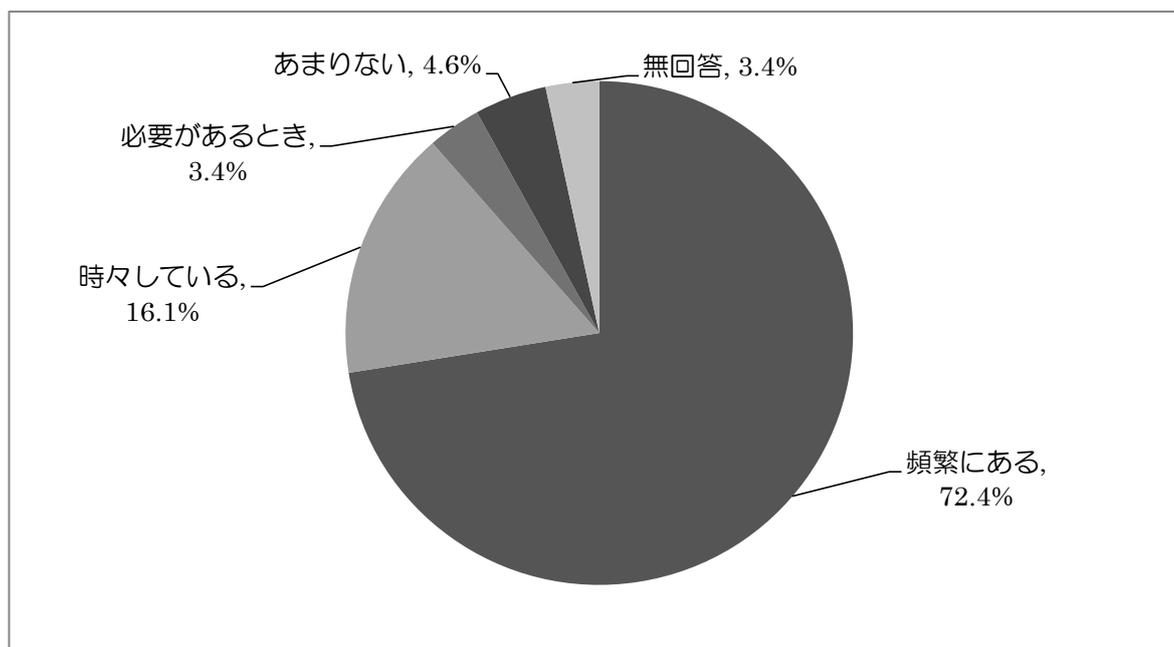
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
①支援相談員の仲間に相談	19 86.4%	18 75.0%	16 94.1%	16 76.2%	69 79.3%
②担当の社協職員に相談	5 22.7%	12 50.0%	7 41.2%	18 85.7%	42 48.3%
③相談内容にあった専門家に相談	13 59.1%	12 50.0%	8 47.1%	12 57.1%	45 51.7%
④会議などで相談する	12 54.5%	14 58.3%	5 29.4%	5 23.8%	36 41.4%
⑤研修会などで相談する	6 27.3%	2 8.3%	2 11.8%	1 4.8%	11 12.6%
⑥家族などに相談する	0 .0%	1 4.2%	0 .0%	0 .0%	1 1.1%
⑦困難なことはない	0 .0%	1 4.2%	0 .0%	0 .0%	1 1.1%
⑧その他	0 .0%	1 4.2%	1 5.9%	0 .0%	2 2.3%
回答者数	22	25	19	21	87



10. 他の生活支援相談員と情報交換（連絡や事例研究等）の状況

他の生活支援相談員と情報交換（連絡や事例研究等）の場がもたれているかについては、頻繁にある（72.4%）、時々ある（16.1%）を合わせると約9割を占める。

回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
頻繁にある	17 77.3%	15 60.0%	13 68.4%	18 85.7%	63 72.4%
時々ある	4 18.2%	7 28.0%	3 15.8%	0 .0%	14 16.1%
必要があれば行う	1 4.5%	1 4.0%	0 .0%	1 4.8%	3 3.4%
あまりない	0 .0%	1 4.0%	2 10.5%	1 4.8%	4 4.6%
まったくない	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
無回答	0 .0%	1 4.0%	1 5.3%	1 4.8%	3 3.4%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%

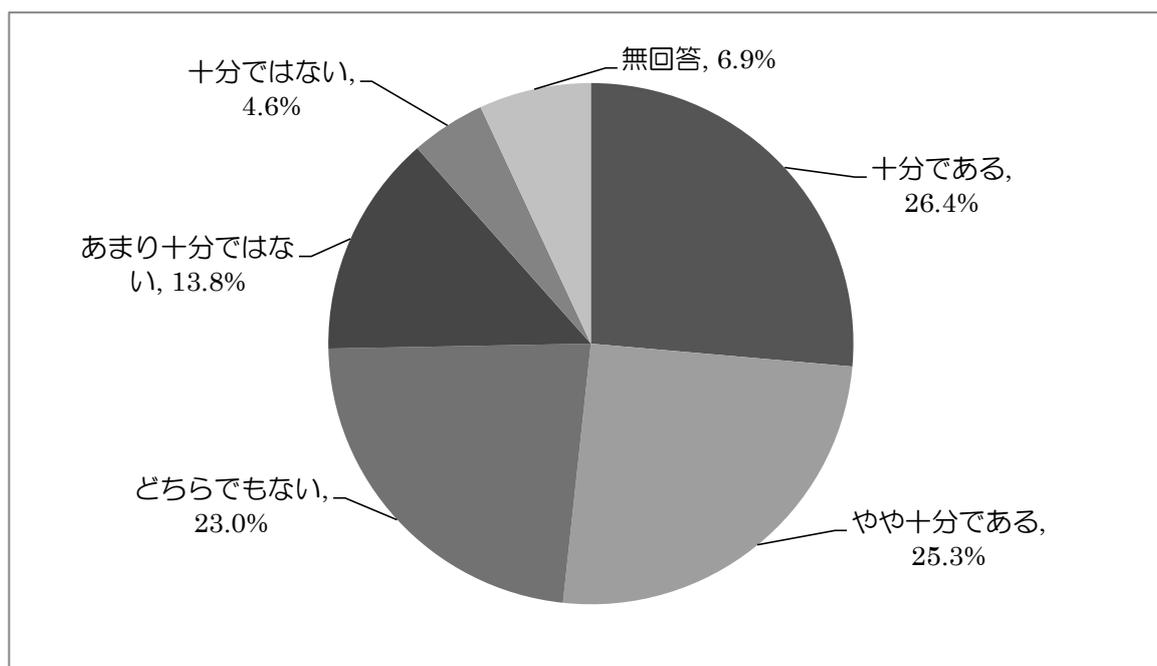


11. 生活支援相談員の研修会の「内容」と「頻度」及び「回数」の状況

1) 内容

生活支援相談員の研修会の「内容」については、十分である(26.4%)、やや充分である(25.3%)が全体の5割以上を占める。一方、あまり十分ではない(13.8%) 十分ではない(4.6%)と答えた方は全体で18%程である。

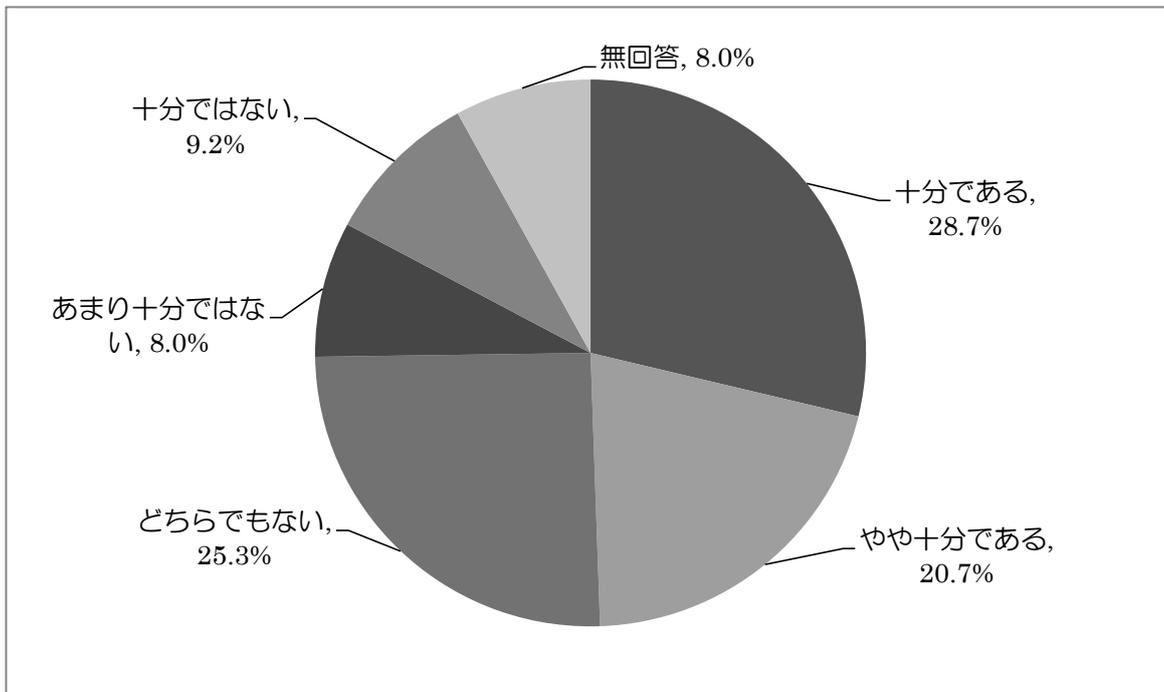
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
十分である	9 40.9%	7 28.0%	6 31.6%	1 4.8%	23 26.4%
やや十分である	7 31.8%	5 20.0%	4 21.1%	6 28.6%	22 25.3%
どちらでもない	4 18.2%	7 28.0%	4 21.1%	5 23.8%	20 23.0%
あまり十分ではない	1 4.5%	4 16.0%	3 15.8%	4 19.0%	12 13.8%
十分ではない	1 4.5%	0 .0%	0 .0%	3 14.3%	4 4.6%
無回答	0 .0%	2 8.0%	2 10.5%	2 9.5%	6 6.9%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



2) 頻度

生活支援相談員の研修会の「頻度（回数）」については、十分である（28.7%）、やや十分である（20.7%）と全体の約5割を占める。

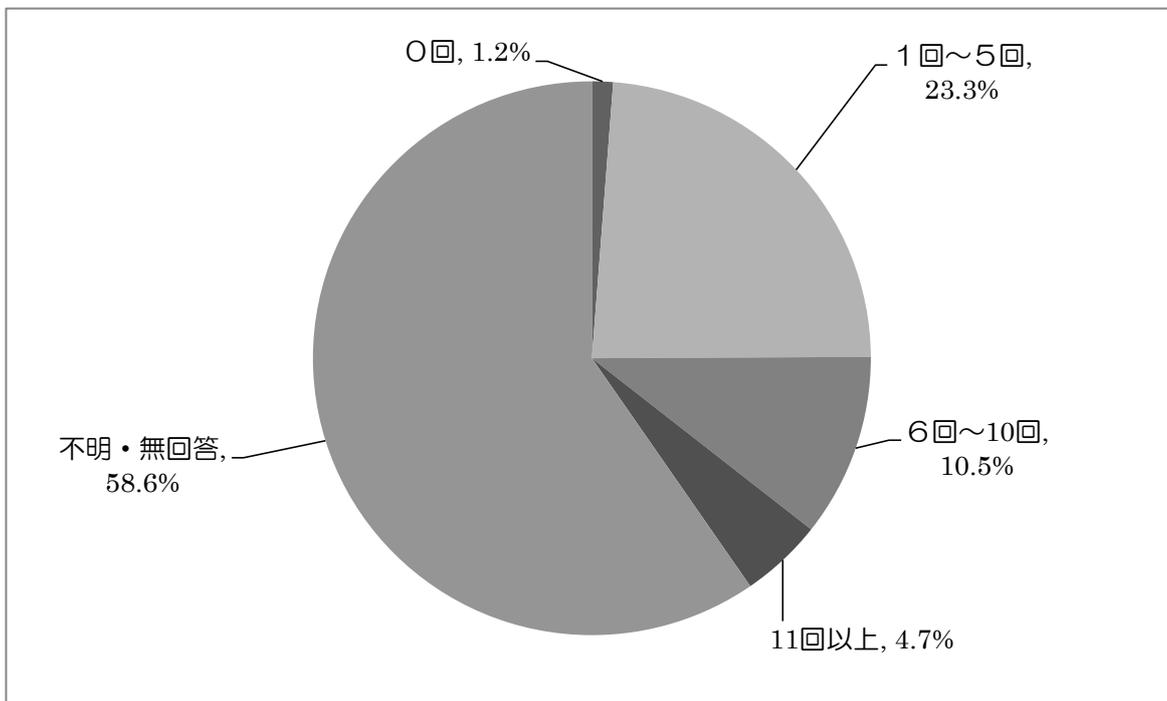
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
十分である	13 59.1%	7 28.0%	5 26.3%	0 .0%	25 28.7%
やや十分である	1 4.5%	10 40.0%	2 10.5%	5 23.8%	18 20.7%
どちらでもない	5 22.7%	5 20.0%	4 21.1%	8 38.1%	22 25.3%
あまり十分ではない	1 4.5%	0 .0%	2 10.5%	4 19.0%	7 8.0%
十分ではない	1 4.5%	0 .0%	4 21.1%	3 14.3%	8 9.2%
無回答	1 4.5%	3 12.0%	2 10.5%	1 4.8%	7 8.0%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



3) 回数

これまでの研修会受講回数は、5回以下が24.5%（21人）、6回以上は15.2%（13人）、無回答が58.1%（51人）である。

回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
0回	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	1 1.2%
1回～5回	0 0.0%	7 28.0%	2 10.5%	11 52.3%	20 23.3%
6回～10回	3 14.3%	3 12.0%	1 5.3%	2 9.5%	9 10.5%
11回以上	1 4.8%	0 0.0%	3 15.8%	0 0.0%	4 4.7%
不明・無回答	18 81.8%	14 56.0%	12 63.2%	7 33.3%	51 58.6%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%

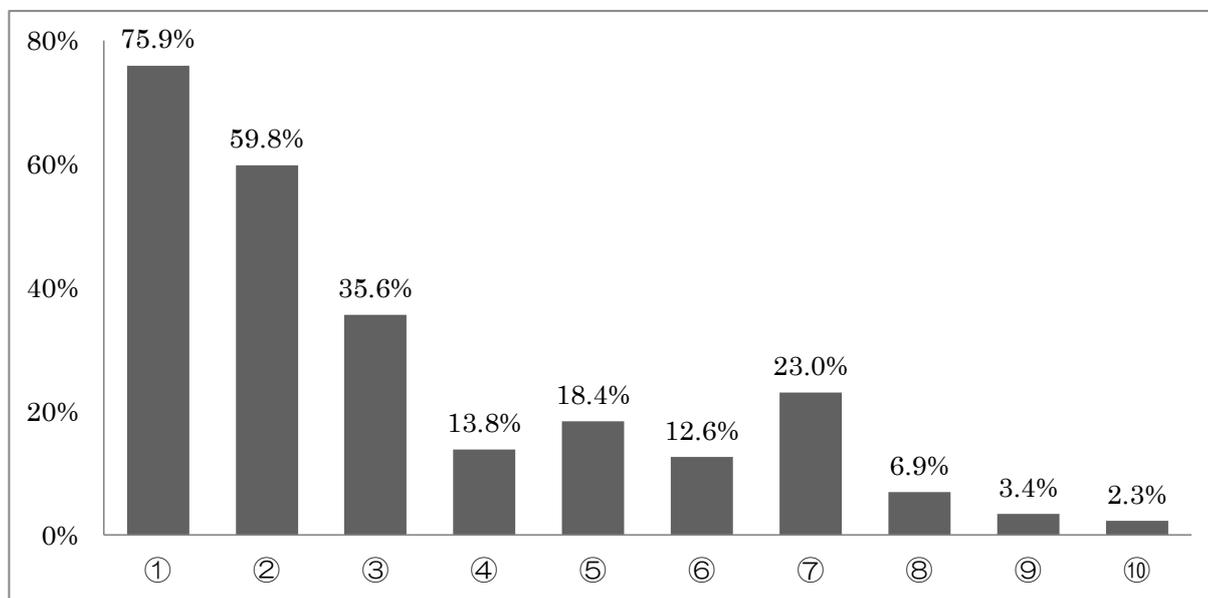


12. 生活支援相談員にとって「必要な力」と「研修会を受講して高めたい力」（3つ以内）

1) 必要な力

生活支援相談員に必要な力の上位は、聴く力(75.9%)、観る力(59.8%)、感じる力(35.6%)、つなげる力(23.0%)、伝える力(18.4%)である。

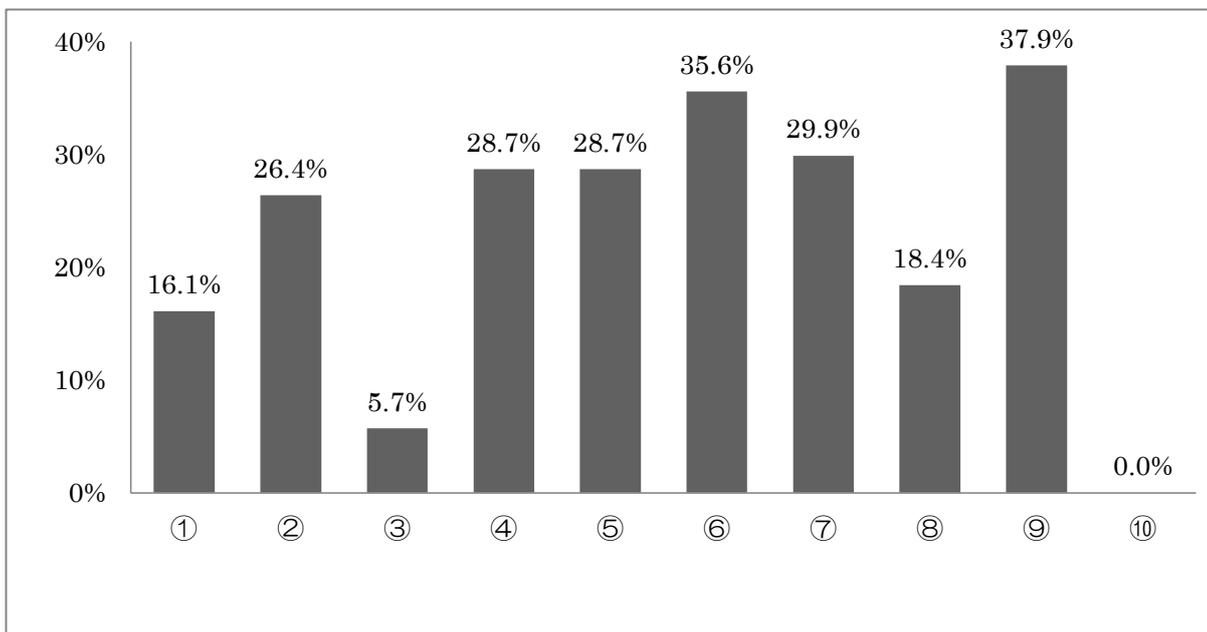
回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
①聴く力（傾聴）	17 94.4%	19 86.4%	14 93.3%	16 84.2%	66 75.9%
②観る力（観察）	9 50.0%	16 72.7%	12 80.0%	15 78.9%	52 59.8%
③感じる力（共感）	8 44.4%	11 50.0%	4 26.7%	8 42.1%	31 35.6%
④協同する力（連携）	2 11.1%	2 9.1%	3 20.0%	5 26.3%	12 13.8%
⑤伝える力（解釈）	6 33.3%	3 13.6%	4 26.7%	3 15.8%	16 18.4%
⑥考える力（分析）	3 16.7%	5 22.7%	2 13.3%	1 5.3%	11 12.6%
⑦つなげる力（紹介）	4 22.2%	6 27.3%	4 26.7%	6 31.6%	20 23.0%
⑧見守る力（自立）	2 11.1%	3 13.6%	0 .0%	1 5.3%	6 6.9%
⑨企画立案する力（企画）	2 11.1%	0 .0%	0 .0%	1 5.3%	3 3.4%
⑩その他	1 5.6%	0 .0%	0 .0%	1 5.3%	2 2.3%
回答者数	22	25	19	21	87



2) 高めたい力

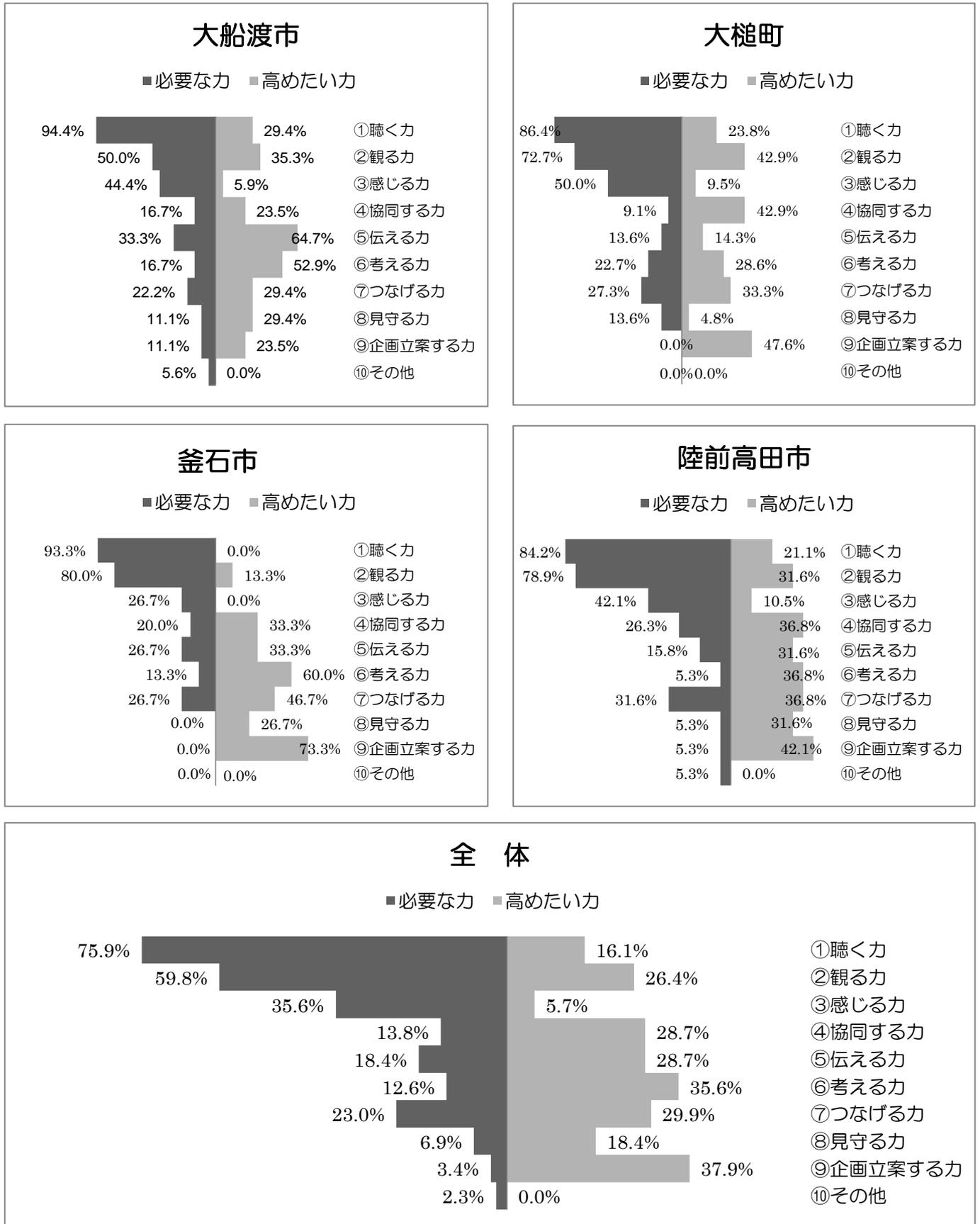
研修を受講して高めたい力の上位は、企画立案する力（37.9%）、考える力（35.6%）、つなげる力（29.9%）、協働する力（28.7%）、伝える力（28.7%）である。

回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
①聴く力（傾聴）	5 29.4%	5 23.8%	0 .0%	4 21.1%	14 16.1%
②観る力（観察）	6 35.3%	9 42.9%	2 13.3%	6 31.6%	23 26.4%
③感じる力（共感）	1 5.9%	2 9.5%	0 .0%	2 10.5%	5 5.7%
④協同する力（連携）	4 23.5%	9 42.9%	5 33.3%	7 36.8%	25 28.7%
⑤伝える力（解釈）	11 64.7%	3 14.3%	5 33.3%	6 31.6%	25 28.7%
⑥考える力（分析）	9 52.9%	6 28.6%	9 60.0%	7 36.8%	31 35.6%
⑦つなげる力（紹介）	5 29.4%	7 33.3%	7 46.7%	7 36.8%	26 29.9%
⑧見守る力（自立）	5 29.4%	1 4.8%	4 26.7%	6 31.6%	16 18.4%
⑨企画立案する力（企画）	4 23.5%	10 47.6%	11 73.3%	8 42.1%	33 37.9%
⑩その他	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%	0 .0%
回答者数	22	25	19	21	87



3) 必要な力と高めたい力の差

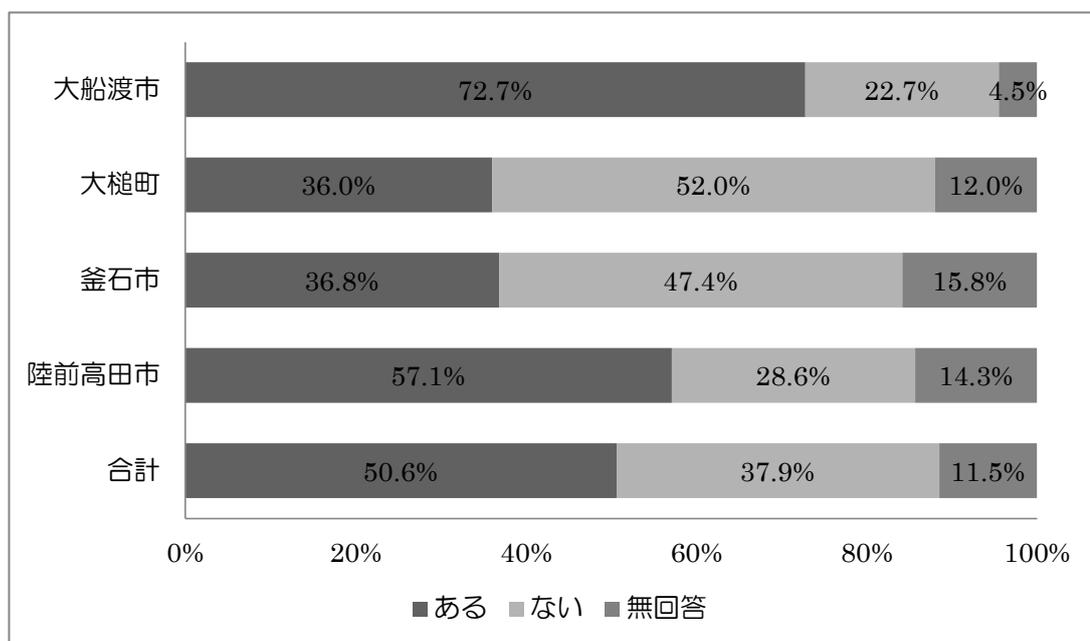
「必要な力」と「高めたい力」を市町別、全体をグラフで表した。



13. 生活支援相談員として工夫されていること

業務上、生活支援相談員として工夫されていることに、「ある」と答えた方は 50.6%(44 人)、ない 37.9% (33 人)、無回答が 11.5% (10 人) であった。具体的な内容として住民への訪問方法、傾聴を心掛けていることなどが多い状況である。また、自由回答を下記に記載した。

回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
ある	16 72.7%	9 36.0%	7 36.8%	12 57.1%	44 50.6%
ない	5 22.7%	13 52.0%	9 47.4%	6 28.6%	33 37.9%
無回答	1 4.5%	3 12.0%	3 15.8%	3 14.3%	10 11.5%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



主な工夫内容

【傾聴】

- 話をよく聞くように心がけている。
- 傾聴に重点を置き、意見、見解、即答は控えている。
- 相手の話を良く聞く事、話す時はゆっくり話すこと。
- 相手が話しやすいような雰囲気になるよう心がけている。話している時は聞き、口を挟まないようにしている。自分の意見を主張しない、自分のことばかり話さない。
- まず相手の話に耳を傾ける。自分自身でも様々な情報を収集し、住民にも提供できるよう心がけている。

- 笑顔を心がけています。傾聴を大事にしています。
- 住人の話をできるだけ聞くよう心掛けている。
- 無理に話を聞きださず、世間話をする。声や表情を相手方に合わせ、気持ちを共感しながら話を聞く。
- 訪問の引き際を大事にし、その時々で、挨拶のみにするか、長話をするか、臨機応変に対応している。
- 傾聴を心がけて住民の方に寄り添うようにしている。

【雰囲気づくり】

- 被災者の方が話しやすい雰囲気作り（明るく、笑顔、声のトーン）に気をつけている。
- ゆっくり丁寧に笑顔で接するよう心がけている。
- さりげなく訪問する。
- 声かけ時の声のトーンを意識している。
- 特に精神面に置いて疲労を蓄積させないように気を付けている。
- 支援される側に負担のかからない、関わり方に気をつけている。
- ある程度、親しくなると、心を開いてくれるような気がする。
- 笑顔でコミュニケーションを大切にしている。
- 一人一人に合った対応を心がけている。
- 普段一人でいる方は、一日中誰とも話すことが無く、少しでも話を聞くようにすれば、その方も色々な話を時間がかかっても話してくれるからそれでその方々の気持ちが楽になればと思う。
- 仮設利用者の心のケアの為に、サロン会を行い、少しでも様々な社会参加に足を踏み出していけるように男女問わずサロン等の工夫をしている。

【信頼関係づくり】

- 担当地区の方に顔を覚えてもらえる事が大事なので、定期的に必ず同じ人に訪問するようにしている。
- 信頼されるように誠意をもって対応するようにしていますが、必要以上に親しく（慣れ合い）にならないようにしている事と、1度の訪問に長時間をかけるのではなく、気になる方には何度も足を（短い時間でも）運ぶようにしている。
- 被災者の方を訪問し、不満ややりきれない心情を話される時はとにかく最初は徹底して、聞く側に回ると言う事を心がけています。「そうですね」とか「良く分かります」と言うような言葉も簡単には口にできないと感じる事もある。
- 不在表にその方と繋がっている一言メッセージを添える（子育て、趣味、介護、ペット、仕事等） 例：子育てご苦労様です。一日一日の成長楽しみですね 等。

【観察、情報収集】

- 新聞等を良く見るようにしている。
- 訪問時に落ち着いて観察する。周りを良く見る。
- 仮設を回っていて、被災前の地域と同じ方がいれば仮設内でお互い声をかけて頂いて、引きこもり、孤独にならないようお願いしています。（そうする事で自分も何かの形でお役に立っていると言う気持ちが出てきて以前のような明るいお顔をされる方もいます）

【連携】

- 他地区の相談員と密に情報交換する。他地区の相談員に同行し情報収集する。各機関からの情報収集をこまめにする（必要な方への早めの情報提供）。
- 行政機関やボランティア等との連携を取ること、被災者が求めている事を見極める努力をしている。

【ツール開発】

- 地域の住民居合わせたA4版のチラシを作成し、配布している。一人一人のペースに合わせて会話する。
- 被災者の名前と顔、仮設居住番号がなかなか覚えにくいので、細かい自分なりのメモが必要と考え記録している。

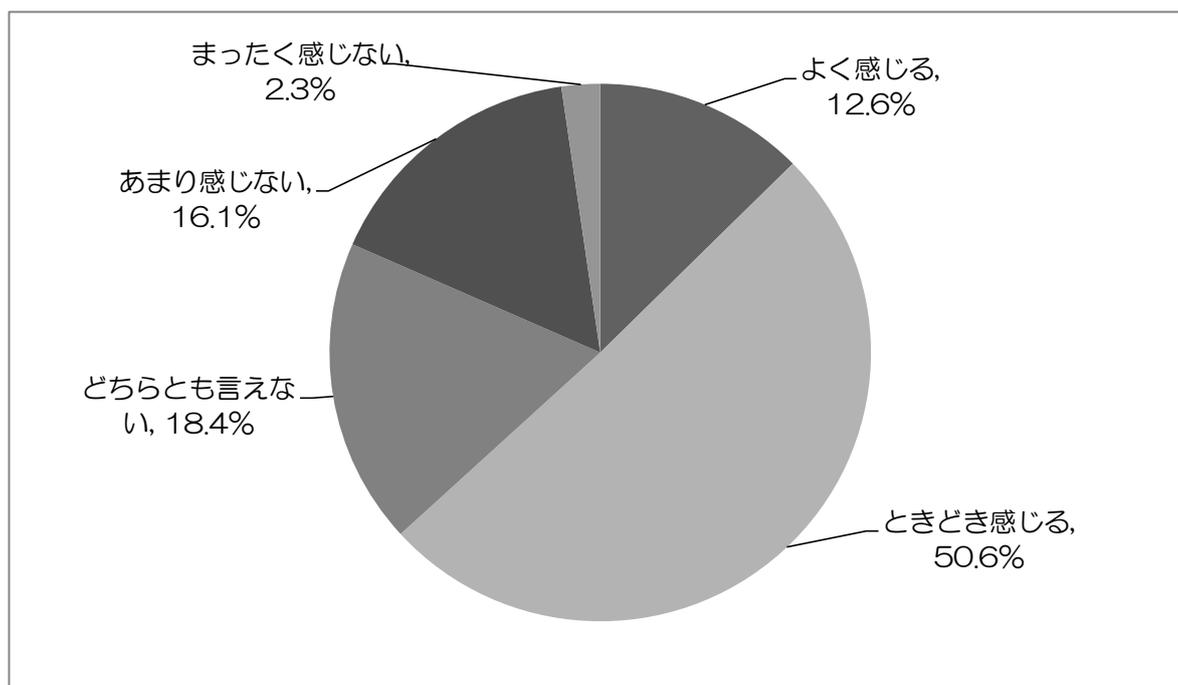
【その他】

- 仮設住居者に対する自分の対応がベストだったのか？日々自問自答し、仲間と常に情報の共有をする事。
- 被災者の話を聴くときに、その話の全てを丸のみするのではなく、距離を置いて聞くようにし、冷静に判断するために即答を避け、一度持ち帰り相談してから返事するようにしている。
- 今までは、あまり考えた事もなく。何でもそんなことくらいと思ってきたけど、今はこの仕事をして人の為に何をしたらいいか考えるようにしている。

14. 生活支援相談員業務のストレス状況

業務に対する「ストレス」については、「よく感じる」、「ときどき感じる」と答えた方は合わせて63.2%（55人）、「あまり感じない」、「全く感じない」と答えた方は17.2%（15人）であり、業務に何らかのストレスを抱えている生活支援相談員が多いことがわかる。これら「ストレス」への解消方法として、同僚へ話を聞いてもらうことや趣味活動に取り組む方が多い状況である。

回答	大船渡市	大槌町	釜石市	陸前高田市	合計
よく感じる	4 18.2%	3 12.0%	1 5.3%	3 14.3%	11 12.6%
ときどき感じる	12 54.5%	12 48.0%	9 47.4%	11 52.4%	44 50.6%
どちらとも言えない	3 13.6%	4 16.0%	5 26.3%	4 19.0%	16 18.4%
あまり感じない	3 13.6%	5 20.0%	3 15.8%	3 14.3%	14 16.1%
まったく感じない	0 .0%	1 4.0%	1 5.3%	0 .0%	2 2.3%
合計	22 100.0%	25 100.0%	19 100.0%	21 100.0%	87 100.0%



【同僚に相談】

- 仲間に相談してアドバイスをもらう。
- 同じ相談員に必ず話す。
- 生活支援相談員に話を聞いてもらう、お菓子を食べる。
- 職員同士で話をする。
- 相談員同士（気のあう）話し合ったり食事をしたりしています
- 信頼できる職場の同僚に相談する。
- 仲間と話し合い、泣いたり笑ったりする。
- 同じ生活支援員同士話をする(共感する)。
- 同じ相談員に話を聞いてもらっている。

【趣味活動】

- 好きな事をする。
- 趣味等を行う。
- 好きなスポーツを仲間と楽しくプレーする。

【休暇や休養】

- 眠る、笑う、運動、睡眠。
- ストレッチ、規則正しい生活。
- 睡眠、体を動かす（家事、掃除）農作業・休日を楽しむ。
- 仕事に全く関係のない事をする（ウォーキングやカラオケ）。
- 休みの時の家族とのショッピング等。
- 小さな子どもたちと遊ぶ、長風呂、飲酒。

【気持ちの切り替え】

- 生活していくうえで何かに（没頭して）集中してられる時間を共有すること。

【企画していること】

- 信頼できる相談者に話す（内容により）、時間がたつ事で自己処理できる場合もある。
- 信用できる人に話をする。夢があるのでそのことを考えて切りかえる。

【その他】

- 仕事と家庭との気持ちの切りかえができるくらい家庭内が忙しいので、家庭に戻ると仕事を考えている 暇がないが（介護と孫育て）、夜眠れない時は思いだし涙が出るときは良くある。
- 被災者様との会話の中から、話だけではなく雰囲気、様子から、感じるものを大切に、相手から話を出して頂けるよう、「目で見、耳で聞いて、感じる」事を心がけたい。
- 見守り（安否確認）訪問が主となり、時間を取って様々な話をする時間が確保できない。

Ⅳ. 生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査研究結果

本調査では、岩手県大槌町、釜石市、大船渡市、陸前高田市の4市町社会福祉協議会を対象に、①生活支援相談員の日常活動に関するアンケート、②生活支援相談員への面接（インタビュー）調査、③生活支援相談員の設置社協担当職員への面接（インタビュー）調査から生活支援相談員の活動実態を明らかにし、今後、より効果的な被災者支援活動が展開できるよう、体制整備や取り組みの手法等を研究することをねらいとしている。

本項においては、生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査研究の報告として、調査から総合的に明らかになった特徴的な部分をカテゴリーとして取り上げ、下記にまとめた。

1. 生活支援相談員の属性に関すること

（1）相談員の年齢と性別

- ・訪問する際は相談員がペアになることが多いが、対象者の状況や環境により、メインとなる相談員（男女）の訪問者を変えている。
- ・相談員が若いという理由だけで、相談員に関する業務への支障はない。

（2）相談活動（対人コミュニケーション職）の従事経験

- ・2級ヘルパーは取得されているが、実務に就いたことはない方が比較的多い。
- ・未経験者は福祉サービスの紹介、医療的知識が少ないため、対象者へ即答するのが難しい。
- ・相談従事経験のない相談員は、経験がある相談員とペアになって訪問することがある。
- ・前職が福祉職ではなくても、対人職経験者（サービス業）の場合、訪問に支障は少ない。
- ・相談員の前職が元行政職員の場合、保健師等、専門職とのネットワークがとりやすい。
- ・福祉職以外の経験で支援の幅が広がる（住宅設備に詳しいことや苦情処理担当経験など）
- ・それら、相談員各々が持つスキルを相談員同志が把握しており、内部で連携している。
- ・相談援助職についていない相談員は「訪問記録」の記載内容が薄い。

（3）その他

- ・訪問したときの記録のつけ方、観察するポイントが違う。
- ・福祉職経験がある相談員は福祉課題に捉われることが多く、経験のない相談員はそれだけに捉われず、広く捉えられる場合もある。
- ・1日の業務の流れは、どの市町も下記の通り。イベント実施時は自宅から直行・直帰する場合がある。※朝：事務所へ出勤 → 昼：昼食のため事務所へ戻る → 夜：ミーティング

2. 生活支援相談員の業務に関すること

（1）仮設訪問での相談内容とトラブル

- ・今まで多種多様な支援団体が仮設を訪問したために、仮設入居者が訪問を拒否する等、地元の支援者が訪問しにくい状況があった。
- ・今も仮設住宅へのポスティングが多い。これらは交通の便がよい「訪問しやすい地区」と、交通の便が悪い「訪問しづらい地区」との差がある。
- ・被災者の方には同じ居住地の相談員には家庭の中身を知られることが嫌な方もいる。
- ・家から出たくない（面倒である）という対象者が多いが、相談員との会話は求めている。
- ・出かける場所がなく、引きこもりがちになっている（若しくはもともとの生活スタイル）。
- ・最近の相談内容は、建物の問題（立てつけ、結露、寒さ隣近所の騒音）から生活や就労に

関する問題へと変わりつつある。

- 仕事がないため、日中に若い男性の入居者が目立つようになってきた。
- 今までの仮設住宅では就労先もなく、娯楽もなく、お酒を飲まれる方が多かった。
- アルコール依存の方の増加に伴い、隣に住みたくない（女性が多い地区）との声がある。
- アルコール依存の方、女性に興味のある方、精神的に弱っている方のお宅へは、女性だけではなくペアになって、若しくは男性が訪問するようにしている。
- 仮設敷地内での駐車場確保の問題（誰が何処にとめるかなど）が増えてきた。
- 仮設住宅に「高齢者世帯」と「若年層世帯」を交互に住ませた結果、生活リズムが違うため、騒音等がトラブルになりつつある地域がある。
- 年が明け、生活が安定してきており、今までより自分たちの生活を取り戻しつつある。しかし、今までは語ることのなかった震災に関する深刻な話をされることが多くなった。生活支援相談員の業務として、これからどのように対象者と接していいのかが課題である。
- トラブルが発生する理由の一つに、この先の生活の見通しがたたず、被災者の生活のゴールが見えないことがある。
- 仮設から新しい住まいへ移る被災者同士の嫉妬が発生している。
- 今後は「みなし仮設」への支援と「金銭に関わる問題」が増えるのではないかと。

（2）相談員の業務上の工夫

- 生活相談員が初めて設置される段階で、関係団体と連携できるシステムを学識経験者の介入により作り上げることで、相談員業務が円滑になったケースがある。
- 相談員として働き始めのころは、具体的な業務内容のイメージがつかなかったが、頭で考えるより、行動していたほうが、地域性や、被災者が一番求めていることがわかる。
- 既に介護保険を使われている方の場合、担当するケアマネがいたとしても、訪問・支援に行くようにしている。
- 仮設の訪問を行う際に、まず初めに自治会長や民生委員に挨拶をしてから訪問を行っている。
- 地域や地区の特性を把握しながら相談員業務を実施することが重要。

（3）関係機関との連携について

- 最近増えている「心のケア」に関しては専門職・専門機関につないでいる。
- 相談内容により生活支援相談員は各専門職や、自治会につないでいる。
- 仮設訪問に関わる様々な（企業、行政、NPO 等が配置する）「支援員」が増え、今後は業務のすみ分けが必要。
- NPO との連携、ボランティアセンターとの連携は適度に行われている。

3. 研修会に関すること

（1）研修会の現状

- 地域によっては研修が過多に行われている。研修機会が頻繁にあるために日々の業務に影響も出ている。
- 対象者から医療や福祉制度の相談を受けることがある。これらの知識を深めたい。
- 誰が見ても情報共有ができる報告書（記録）の記入方法を学びたい。
- 研修会では精神疾患、アルコール依存症の対応方法に関する研修会の需要がある。
- 相談援助職の経験がない場合、利用者が語ることをすべて受け入れてしまうことがある。語りの中から、何が問題で、何を求めているのかを「聴き分ける」ことができる研修があるとよい。

(2) サロンに関すること

- 今までのように、お茶会だけでは利用者の希望にマッチしなくなってきた。最近は手芸や料理教室など、サロンの立ち上げに関するノウハウが相談員に求められている。
- 利用される方は「話をしたい」ニーズが高かったが、最近は「何かをしたい」ということを希望している方が多くなっている。
- 参加者の多くは女性だが、男性に対する支援（サロン）が少ない。男性の好む囲碁、将棋サロンなどが求められる。
- サロンやイベントの開催場所が大きい仮設になりがちなので、小さい仮設でも求められる。

4. その他

(1) 相談員の雇用について

- 仮設住宅があるうちは現在の雇用があるとは思っているが、その後のことを考えると、この相談員の仕事をいつまで続けられるか不安である。
- 雇用期間の継続・延長や期間について明示されていない。新年度の雇用に関して不安がある。
- 企業やNPOなどがそれぞれ仮設住宅への支援を行っており、そうした様々な支援者との業務のすみ分けができず、不安である。

(2) 相談員のストレスについて

- 住民からの信頼度は高まってきている。その分ストレスが高まる。
- 生活支援相談員自身のリフレッシュが必要。
※一例：仕事をしているときは業務に集中しており被災したことを忘れられるが、仕事が休みの時や、夜になると、気持ちがつらくなることがある。娛樂もない、今までできたことができなくなった。相談員自身も被災者であるゆえに、人に相談できないこともある。
- 生活支援相談員の入社同期で相談し合い、飲食なども行ってリフレッシュしている。
- 職員にかかるストレスが結構ある。相談員のスキルアップと同様に、相談員のメンテナンスが必要になる。

V. 調査のまとめ

1. 対象地区の特徴

(1) 大船渡市の特徴

大船渡市では社協が配置した生活支援相談員のほか、仮設住宅団地支援員との連携による被災者支援活動を展開しており、活動開始当初から互いの役割の明確化を図っている。また、岩手県社会福祉協議会のみならず、支援活動を展開するNPO法人や大学、職能集団等の各機関の協力により他市町には類を見ないほどの研修機会が得られているのが特徴的である。このことは生活支援相談員の研修会の内容と頻度にも表れており、内容については「十分である」、「やや十分である」と回答したのが72.7%、頻度では「十分である」と回答したのが59.1%とともに調査対象地区では一番高い数値である。

こうした研修の状態は生活支援相談員の日常的な業務にも影響を与えており、困難事項の解決方法については「研修会などで相談する」と回答したのが27.3%、生活支援相談員として工夫されていることでは「ある」と回答したのが72.7%と調査対象地区では最も高い。

さらに、生活支援相談員にとって高めたい力では他市町が最も高い「企画立案する力」を最も低くとらえている実態から、様々な機関との連携・協働の様子もわかる。

一方では生活支援相談員業務のストレスについては「よく感じる」、「ときどき感じる」と回答したのが72.7%と調査対象地区では最も高く、今後はストレスケアの必要性もある。

(2) 大槌町の特徴

大槌町の生活支援相談員は調査対象地区では男性相談員が豊富な地域であり、30歳未満が多いことが特徴である。業務体制としては25名のうち3名がリーダー役を担い、チームごとに業務を進めている状況にあることから、組織内の連携がスムーズに行われており、その結果として生活支援相談員活動・業務の内容について、誰かと打ち合わせ・報告・連絡・相談をしている現状として、「頻繁にある」と回答したのが92.0%、困難事項の解決方法については「会議などで相談する」と回答したのが58.3%とそれぞれ調査対象地域において最も高い結果につながっているものである。

しかし、被災規模の大きかった大槌町の現状から、対象者への支援で最も困難なこととして「被災について語られること」と答えたのが23.8%、就労意向についても「他の仕事に就きたい」と回答したのが32.0%と高い。さらに、生活支援相談員の被災率が56.0%と高い反面、業務に対するストレスについては「あまり感じない」と回答したのが20.0%と他の調査地区と比べても低く、ストレス認識の確認とともに、ストレスケアの必要性、生活の見通しの明確化が必要である。

(3) 釜石市の特徴

釜石市の生活支援相談員は調査対象地区の中では被災率が高く、相談内容については他の調査地区と比べると若干ではある幅広さが見えるのが特徴である。生活支援相談員が配置された昨年8月には、設置予定数30名に対し8名から事業を開始し、その後5期にわたり現在の20名が配置される結果となったことから、研修会の内容、頻度、回数については生活支援相談員の中でも差がみられたが、採用期ごとにグループが構成されるなどして互いの情報交換やストレスケアが行われている。

また、対象者への支援で最も困難なこととして「訪問を拒否されること」と回答したのは50.0%となり、他の調査対象地区と比べても高い数値である。このことは釜石市で活動する

NPO/NGO や各種団体が多く、各仮設住宅に対する支援が重複して行われていることに影響されている様子がある。更に同設問では「各種制度についての説明」と回答したのが8.3%と他の調査対象地区と比べて最も低いのが特徴であるが、業務を統括する職員のネットワーク力とコーディネート力により制度的支援や機関連携がスムーズに行われていることも特徴の一つである。

(4) 陸前高田市の特徴

陸前高田市の生活支援相談員は調査対象地区では平均年齢が一番低く、相談援助職に従事した経験が少ない生活支援相談員が多いのが特徴である。こうした特徴を踏まえ、福祉的課題のみならず幅広い生活課題に着目することや生活支援相談員の個性を生かした支援活動の展開が図られている。日々の活動については、「保健師」、「民生委員」、「自治会・町内会」との連携が極めて密であり、これら連携に基づく「被災者への各種在宅福祉サービスの開発実施」、「被災者への福祉的見守り、支援ネットワークづくり」が展開されているものと推測できる。

生活支援相談員体制についてはスーパーバイズ機能を果たす担当職員への信頼が高く、他の生活支援相談員との情報交換も頻繁になされていることがわかった。しかし一方では研修会の内容と頻度及び回数に象徴されるように調査対象地区の中では研修機会、頻度、回数ともに不足している状況がある。

2. 生活支援相談員に対する支援のあり方

岩手県内の生活支援相談員に対する支援方法としては、県内全市町村に配置された生活支援相談員及び業務を担当する職員等職種ごとの研修会の開催、各市町の現状やニーズに合わせた個別研修会の開催、更には職能団体や研究教育機関、NPO 等による外部支援者による研修やアドバイザリー活動の提供支援などを行っている。

この度の調査で明らかとなった調査対象地区共通の現状を踏まえた今後の生活支援相談員に対する支援のあり方について以下の3点にまとめた。

(1) 企画・連携のためのコーディネーター機能の強化

本調査を実施したのは生活支援相談員が配置されて半年が経過した時点である。それまでの生活支援相談員の主な業務についてはラポール形成を重視した被災者の自宅もしくは仮設住宅に向いての相談と情報提供であり、各種サービスや制度内容の周知（ポスティング）、仮設住宅における生活上の苦情の受け止め等であった。

また、被災者が抱える福祉的課題に対する具体的な取り組みとネットワーク形成や各種の専門機関や地域資源との連携などが徐々に図られている現状にあり、これまでに得られた信頼関係を保ちつつ、今後は在宅福祉サービス等の開発実施や近隣住民の相互関係を維持・向上するためのイベントやサロン活動の企画実施が今後の業務課題である。

このため、各種のプログラム企画や開発を容易に行えるようなコンサルテーションや各種の機関を結び付けるコーディネーションなどの機能を高め、各地域における多様化する地域ニーズに対する取り組みと深刻化する個別ニーズへの対応をしていくことが重要である。

(2) 生活支援相談員へのストレスケアとスーパーバイズ機能の充実

本調査対象地区には地域差はあるものの、被災した生活支援相談員が存在していることがわかった。こうした被災経験を有する生活支援相談員に対するピアカウンセリングやグリーフケア等の支援機会の提供は重要であるとともに、業務で生じる課題を日常的に解決する仕組みとして機能している同僚との関係性を保持するためにも、組織やチーム内における被災体験やスト

レスの共有化なども重要な取り組みである。

量的調査においては、生活支援相談員業務に対するストレスを設問化した。自身の被災等によるストレスと、生活支援相談員業務で生じるストレスとが明確に区別できる設問にはなっていないため、被災体験とストレスの因果関係は把握できなかった。いずれにせよ、信頼関係が深まる中で今後ますますの深刻な被災体験等を聴くことが予想されるため、生活支援相談員に対するストレスケアの必要性は高まっている。

また、生活支援相談員が業務上で抱える困難に関しては、その多くが同僚や業務を担当する主任等に持ちかけていることが把握できた。生活支援相談員に対する適切なスーパーバイズ機能を発揮できる組織内体制づくりとスーパーバイザーに対する研修や支援の必要がある。

(3) 雇用及び業務内容に対する見通しの明確化

2月に実施したインタビュー調査では、量的調査の数的結果と生活支援相談員の業務の実情における状況を確認することができた。この中では、生活支援相談員の位置づけの明確化や業務内容改善、雇用期間の継続や明確化、他の仮設住宅をフィールドとする支援者との業務の棲み分けなどに不安や悩みを抱えていることが明らかとなった。

多様な支援者との協働・連携、あるいは業務の棲み分けについては、連絡会議やネットワーク会議等を定期的開催する等の対応が図られてきているが、これらが効果的に行われるような援助促進を含めた支援が必要である。

更に、雇用に関する不安や課題については、岩手県社会福祉協議会並びに各行政体との協議が重要となり、その際には明確な業務効果や成果、業務目的の明確化が必要になってくる。このため、現在全国社会福祉協議会が導入する相談記録等の実績の集積や各生活支援相談金の業務内容等についての記録が重要であると考え、生活支援相談員個々を対象とした支援のあり方から、業務の総合的な支援を検討する必要がある。

3. 生活支援相談員に対する支援の手法

応急仮設住宅の入居期限及びその後の復興も含めた被災者に対する生活支援を担う相談員への支援方法としては、各市町において若干の地域差は見られるが、以下の3点に集約した。

(1) 研修機会の設定と研修の継続

岩手県内においては岩手県社会福祉協議会による研修機会の継続や各種職能団体等の研修メニューの提示が丁寧に行われており、各市町の特性に合った研修を地域開催している。今回調査を実施した地域においても、大槌町や釜石市では生活支援相談員の配置定員には満たしておらず、今後採用される相談員に対する研修の場の設定や組織内でのOJTなどの取り組みが重要となる。

また、長期化する生活支援では被災者ニーズも移り変わりが生じることも想定されるため、被災者ニーズや復興へ向けたフェーズにあったタイムリーな研修機会を設定することも重要である。

(2) 機関連携及び内部連携の強化

現在、各市町においては震災の影響による社会資源の減少などがみられるが、震災後に生まれた地元住民の組織化や外部のNPO団体による支援、行政による新たな取り組みや企業等の社会貢献活動等により震災前の地域資源とは大きく異なる社会構成となっている。

これらの力を被災者への支援に円滑に結び付けるためには機関連携の強化が重要であり、そのためにはハブ機能（車軸となり様々な機関団体をつなぎ合わせる機能）を担える地元主体の

組織機関が重要である。

各市町では復興会議や支援に携わる支援者の連絡会議等の開催が行われているが、こうした場の維持継続とともに、生活支援相談員を雇用している社会福祉協議会の本来有する機能を最大限に発揮させるため、災害ボランティアセンターとの連携や各種の生活援助事業等、組織内部での連携も重要となっているため、組織形成への支援等も検討する必要がある。

(3) コミュニティ形成支援のための多様なプログラム開発と企画立案のサポート

本調査を実施したのは平成 24 年 2 月であり、生活支援相談員が設置されてから約半年が経過した時期である。それまでの生活支援相談員の業務は仮設住宅に入居している被災者との信頼関係づくりを中心とした声掛けやポスティング、住環境等に関する苦情対応が主な内容である。しかし、信頼関係の構築とともに被災者の真のニーズが表面化されている状況が見受けられ、生活支援相談員の高めたい力にも明らかのように今後はコミュニティ形成支援のための多様なプログラム開発が必要である。

これまではサロン活動を中心としたコミュニティ形成支援を多く展開しているが、男性参加者の巻き込み方やサロンで実施するプログラムの多様化など課題もある。これらに対し、生活支援相談員がすべての企画立案及び運営を行うのではなく、アイデア提供や地域資源の活用等を含めたサポート体制の構築が業務を円滑に進めることにつながる。

4. むすびに

各調査対象地区における復興へ向けた歩みの中では、応急仮設住宅からの転居、応急仮設住宅の閉鎖等、今後の1年でも大きな変化が生じることが推察され、コミュニティの再構築や新たな地域課題への対応等が求められる。

被災者の生活状況の変化や社会環境の変化に伴い、生活支援相談員が応じる被災者ニーズにも変化があり、これに対する業務内容の変化と状況の変化を適切にとらえ、必要に応じた支援を迅速に講じることが今後の生活支援相談員に対する支援において重要である。

このため、今後も定期的な調査を継続し、復興へ向けたフェーズの中で生じる生活支援相談員に求められる役割とそれに対する支援方法を検討する必要がある。

生活支援相談員の 日常生活に関するアンケート

岩手県社会福祉協議会
北星学園大学
NPO 法人 Facilitator Fellows

ご協力をお願い

このアンケートは、厚生労働省より平成23年度調査事業の補助を受けて、岩手県における生活支援相談員の日常生活の現状と課題を明らかにし、今後の対策を図るため、岩手県社会福祉協議会と北星学園大学杉岡研究室、岡田研究室、およびNPO 法人 Facilitator Fellows が共同で行うものです。

調査対象は岩手県内の大槌町、釜石市、大船渡市、陸前高田市で活動中の生活支援相談員103名（2012年1月27日現在）の方々とし、各市町村社会福祉協議会を通しアンケートへのご協力をお願いしております。

お忙しいなか恐縮ですがご協力の程、宜しく願いいたします。

調査用紙の配布：平成24年1月30日～2月7日

回答用紙の回収：平成24年2月10日 頃まで

ご記入にあたって

必ず封筒の宛名にある方ご本人がお答えください。データは、統計的に処理することにより、誰がどのように回答したかがわからないようにいたします。すべての質問に対してどうぞ安心してお答え下さい。

なお、記入後は同封の返信用封筒を用いて封をし、各市町村社会福祉協議会担当者へお渡しください。

[この調査に関する問い合わせ先]

NPO 法人 ファシリテーター フェローズ Facilitator Fellows

(担当：事務局長 篠原 辰二)

〒056-0006

北海道 新ひだか町静内中野町3-37-14B

TEL：090-9523-7996

<http://www.facili.jp> / E-mail:info@facili.jp

NPO 法人 Facilitator Fellows とは？

当法人は教育の担い手となるファシリテーターの仲間で作られたNPO法人です。保健、医療又は福祉の増進を図る活動以外にも、災害救援活動、調査研究、情報収集及び提供を法人の目的としております。詳しくはホームページをご覧ください。

問7. 対象者への支援で、最も困難なことを2つ選んでください。

- | | | |
|---------------|------------------|------------------------|
| 1)各種制度についての説明 | 5)緊急時の対応 | 9)被災について語られること(家族の死など) |
| 2)訪問を拒否されること | 6)トラブル処理 | 10)特になし |
| 3)苦情への対応方法 | 7)相談ごとの解決 | 11)その他() |
| 4)活動記録の方法 | 8)業務内容を理解してもらうこと | |

問8. 自分では解決できない困難なことはどのような方策を講じていますか。(複数回答可)

- | | | |
|------------------|--------------|------------|
| 1)支援相談員の仲間に相談 | 4)会議などで相談する | 7)困難なことはない |
| 2)担当の社協職員に相談 | 5)研修会などで相談する | 8)その他() |
| 3)相談内容にあった専門家に相談 | 6)家族などに相談する | |

問9. 他の生活支援相談員と情報交換(連絡や事例研究等)の場がもたれていますか。

- | | | |
|---------|----------|------------|
| 1)頻繁にある | 2)時々ある | 3)必要があれば行う |
| 4)あまりない | 5)まったくない | |

問10. 生活支援相談員の研修会の「内容」と「頻度(回数)」は十分だと思いますか。

それぞれ該当する数字ひとつに○をつけてください。また回答欄へ回数を記入ください。

(内容) 1)十分である 2)やや十分である 3)どちらでもない 4)あまり十分ではない 5)十分ではない

(頻度) 1)十分である 2)やや十分である 3)どちらでもない 4)あまり十分ではない 5)十分ではない

今までの研修会受講回数(_____ 回)

問11. 生活支援相談員に「①必要な力」と「②研修会を受講して高めたい力」に当てはまる数字を、それぞれ3つ以内でお答えください。

- | | | |
|-------------|-------------|---------------|
| 1)聴く力(傾聴) | 5)伝える力(解釈) | 9)企画立案する力(企画) |
| 2)観る力(観察) | 6)考える力(分析) | 10)その他() |
| 3)感じる力(共感) | 7)つなげる力(紹介) | |
| 4)協同する力(連携) | 8)見守る力(自立) | |

① 必要な力(/ /) ② 研修会を受講して高めたい力(/ /)

問12. 業務上、生活支援相談員として工夫されていることはありますか。

- 1)ある 2)ない

↓

「ある」と答えた方に質問します。どのような工夫ですか。(自由記述)

問 13. 生活支援相談員の業務にストレスを感じますか。 ひとつに〇をつけてください。

- 1)よく感じる 2)ときどき感じる 3)どちらとも言えない
4)あまり感じない 5)まったく感じない

↓

1)よく感じる、2)ときどき感じる、と答えた方に質問します。ストレスの解消方法があればお答えください。(自由記述)

問 14. あなたご自身は被災（家屋の被害やケガなど）されておりますか。

- 1)自分（自宅）は被災した 2)自分は被災していない

問 15. ご自身の被災経験や実態についてお聞かせください。(自由記述)

問 16. その他、このアンケートに関してお気づきの点（感想、意見、要望等）がございましたらお聞かせください。

問 17. あなたの性別を教えてください。

- 1)男性 2)女性

問 18. あなたの現在のご年齢をお答え下さい。

- 1) 30 歳未満 2) 30 歳代 3) 40 歳代 4) 50 歳代 5) 60 歳以上

問 19. 次年度以降も生活支援相談員の仕事を続けたいですか。

- 1)次年度以降も続けたい 2)なるべく早く他の仕事に就きたい

ご協力ありがとうございました。

この回答用紙を返信用封筒に入れ、密封し、あなたの市町村社協担当者へお渡しく下さい。

「生活支援相談員に対する支援のあり方とその手法に関する調査」調査委員会名簿

委員長	岡部和夫	特定非営利活動法人 Facilitator Fellows	理事長
委員	杉岡直人	北星学園大学 社会福祉学部 福祉計画学科	教授
	岡田直人	北星学園大学 社会福祉学部 福祉計画学科	准教授
	馬川友和	特定非営利活動法人 Facilitator Fellows	監事
	山元隆子	特定非営利活動法人 Facilitator Fellows	理事
	佐藤大介	特定非営利活動法人 Facilitator Fellows	理事
	篠原辰二	特定非営利活動法人 Facilitator Fellows	理事
協力	鎌田亜希	北星学園大学 社会福祉学部 福祉計画学科	4年

平成23年度社会福祉推進事業（厚生労働省）
生活支援相談員に対する支援のあり方と
その手法に関する調査研究 報告書

発行：特定非営利活動法人 Facilitator Fellows

発行日：2012年3月31日

連絡先：〒056-0006

北海道新ひだか町静内中野町3-37-14B

Tel：090-9523-7996

E-mail：info@facili.jp

URL：http://www.facili.jp

特定非営利活動法人 Facilitator Fellows は教育の担い手となるファシリテーターの仲間で作られた NPO 法人です。保健、医療又は福祉の増進を図る活動以外にも、災害救援活動、調査研究、情報収集及び提供を法人の目的としております。