

# 第5部

## 資料編

中核支えあいセンター及び各区支えあいセンター設置運営要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、「平成23年(2011年)東北地方太平洋沖地震」(以下、「東日本大震災」という。)により居宅が滅失又は損壊し居住不能となったため、自ら代替の住宅を賃借し転居した被災者のうち、主に当該賃借に係る住宅が、宮城県知事より応急仮設住宅とみなされた住宅(以下、「借上げ民間賃貸住宅」という。)に居住する者(以下、「みなし仮設被災者」という。)の自立した生活の再建を支援するためと仙台市災害公営住宅に居住する者(以下、「復興公営住宅入居者」という。)の入居世帯の生活状況の把握等をするため、仙台市社会福祉協議会(以下、「本会」という。)が設置する「中核支えあいセンター」(以下、「中核センター」)及び各区「支えあいセンター」(以下、「区センター」という。)の運営に関して必要な事項を定める。

(用語の定義)

第2条 この要綱において使用する用語の意義は、次の各号に定めるところによるほか、災害救助法その他関係法令に定める用語の例による。

- (1) 応急仮設住宅 災害救助法(昭和22年法律第118号)第23条第1項第1号に規定する「応急仮設住宅」をいう。
- (2) 被災者情報 センター運営のため仙台市より提供されたみなし仮設被災者世帯に係る世帯状況調査票に記載される世帯状況、震災の影響、就業状況、家族の健康状態等の個人情報をいう。
- (3) 復興公営住宅 公営住宅法(昭和26年法律第193号)第8条第1項の災害公営住宅をいう。
- (4) 復興公営住宅入居者情報 仙台市の復興公営住宅入居者の孤立防止策において、世帯生活状況を確認するために定期訪問を実施するうえで必要となる世帯または個人情報をいう。

(支えあいセンターの名称等)

第3条 中核センターの名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 中核支えあいセンター
  - (2) 所在地 仙台市青葉区五橋2丁目12-2 仙台市福祉プラザ4階
- 2 中核支えあいセンターを係相当とし地域福祉課に置く。
- 3 区センターの名称及び所在地は、次のとおりとする。
- (1) 名称 支えあいセンターあおば  
所在地 仙台市青葉区五橋2丁目12-2  
仙台市福祉プラザ4階
  - (2) 名称 支えあいセンターみやぎの

所在地 仙台市宮城野区原町3丁目5-32  
コーポゼン1階

- (3) 名称 支えあいセンターわかばやし  
所在地 仙台市若林区保春院前丁3-4  
若林区中央市民センター別棟2階
- (4) 名称 支えあいセンターたいはく  
所在地 仙台市太白区長町南3丁目1-30  
南部発達相談支援センター内
- (5) 名称 支えあいセンターいずみ  
所在地 仙台市泉区七北田字道48-12  
泉社会福祉センター内

(職種及び職務内容)

第4条 中核センター及び区センターに勤務する職員の職種及び職務内容は、次のとおりとする。但し、事業実施のため会長が認める場合はその他必要な職員を置くことができる。

- (1) 所長  
支えあいセンターに係る業務を統括する。
- (2) 事務職員  
所長の指揮・監督を受けて第5条の1の業務を行う。
- (3) 生活支援相談員  
所長の指揮・監督を受けて第5条の2の業務を行う。

(事業)

第5条 中核センター及び区センターは、事業の目的を達成するために行政や関係諸団体と連携しながら次の事業を行うものとする。但し、事業実施のために会長が認める場合はその他必要な事業を行うことができる。

中核センター

- (1) 区センターの事業の統括、管理
- (2) 被災者情報の統括、管理
- (3) 地域支援事業  
関係機関及び被災地社協等と連携し、同郷サロンや交流イベント等の企画を実施する。
- (4) 被災者支援事業関係者間の調整事業  
行政、社会福祉協議会又は特定非営利活動法人等の関係者による連携、情報交換のための会議を開催する。

2 区センター

- (1) 個別訪問事業

仙台市内のみなし仮設被災者の自立に向けた生活状況の確認及びニーズ把握、課題の整理及び情報提供等の支援を実施する。

(2) 復興公営住宅入居世帯への定期訪問事業

仙台市策定の生活再建推進プログラムにおいて、復興公営住宅入居後の世帯の生活状況等の把握が必要とされた被災世帯を対象に、定期訪問を実施する。

(3) 地域支援事業

みなし仮設被災者の孤立防止、被災者の生き甲斐づくりを目的に、関係機関及び地域関係者と連携し、交流イベントやふれあいサロン等の企画を実施する。

(4) 相談事業

みなし仮設被災者等が自立した生活ができるよう生活相談に対応する。また、必要に応じて関係機関と情報交換及び調整を図る。

(5) 被災者支援情報等提供事業

市民センターに情報コーナーを設置し、関係機関、団体等の被災者支援に関する広報資料等の収集、配布又は定期的な郵送によりみなし仮設被災者の情報ニーズの充足に努める。

(休業日)

第6条 中核センター及び区センターの休業日は原則として次のとおりとする。但し、会長が必要と認めるときは、これを変更し、又は、臨時に休業日を定めることができる。

- (1) 土曜日及び日曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年1月3日までの日

(開所時間)

第7条 中核センター及び区センターの開所時間は、午前8時30分から午後5時までとする。但し会長が認めたときは、これを変更し、又は、臨時に開所時間を定めることができる。

(個人情報等の管理等)

第8条 被災者情報その他この事業の実施によって得た個人情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令及び本会個人情報保護規程に基づいて定めるものとする。

2 職員は、職務上知り得た個人情報及び個人を特定する恐れのある情報等の秘密を保持する。その職を退いた後においても同様とする。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、必要な細目は会長が別に定めるものとする。

附 則

この要綱は、平成23年10月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

東日本大震災の被災者支援及び復興公営住宅孤立防止支援  
に関する情報提供に関する協定書

(趣旨)

第1条 この協定は、仙台市（以下「甲」という。）から社会福祉法人仙台市社会福祉協議会（以下「乙」という。）へ「地域福祉活動推進事業」における「コミュニティソーシャルワークによる地域支援の推進」及び「地域支えあいセンター事業」の実施に必要な情報（以下「情報」という。）の提供に関し、必要な事項を定めるものとする。

(情報の内容等)

第2条 甲が乙に提供する情報は、次に掲げるものとする。

- 1 対象者
  - ・ 応急仮設住宅（借上げ民間賃貸住宅及び借上げ公営住宅等）の入居世帯のうち乙への情報提供に同意した世帯
  - ・ 復興公営住宅の入居世帯のうち乙への情報提供に同意した世帯
- 2 内容
  - ・ 借上げ民間賃貸住宅入居世帯については被災者支援システムにおける以下の情報  
仮設契約番号、氏名、生年月日、性別、続柄、居住している応急仮設住宅の住所、震災時住所、退去年月日、甲の聞き取り区分、緊急通報システム設置区分、健康支援区分、乙の見守り支援区分、甲の世帯分類
  - ・ 借上げ公営住宅等入居世帯については被災者支援システム及び応急仮設住宅入居者現況調査における以下の情報  
仮設契約番号、氏名、生年月日、性別、続柄、居住している応急仮設住宅の住所、退去年月日、甲の聞き取り区分、緊急通報システム設置区分、健康支援区分、乙の見守り支援区分、甲の世帯分類
  - ・ 復興公営住宅入居世帯については復興公営住宅入居申込書、被災者支援システム、甲の訪問時間聞き取り結果における以下の情報。なお、仮設契約番号については、応急仮設住宅に入居していた世帯のうち乙への情報提供に同意した世帯のみ提供対象とする。  
仮設契約番号、氏名、生年月日、性別、続柄、居住している復興公営住宅の住所、現住所、被災時住所、電話番号、聞き取りした世帯の情報、聞き取りした健康面・生活面・コミュニティ面に関する情報

(使用目的)

第3条 乙は、甲の提供する情報を「地域福祉活動推進事業」における「コミュニティソーシャルワークによる地域支援の推進」及び「地域支えあいセンター事業」に関する業務にのみ使用することとする。

(提供方法)

第4条 情報の提供は、電磁的記録媒体（CD-R）により行うものとし、受け渡しは甲の事務室内にて行う。

(提供期間)

第5条 情報の提供は、この協定が発効する日から、平成30年3月31日までとする。

(提供時期)

第6条 情報の提供は毎月1回行うこととする。

(秘密の保持)

第7条 乙は、甲が提供する情報の取扱いにあたり、情報の保護等に十分配慮するとともに、知り得た秘密を他に漏洩しないこととする。

(個人情報の保護)

第8条 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、甲が提供する個人情報を適正に取扱うものとする。  
2 乙は、この協定による事務に係る個人情報の漏洩、滅失、改ざん及び毀損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(目的外使用)

第9条 乙は、甲が提供する情報について、第3条に規定する使用目的以外の使用及び第三者への提供を行わないものとする。

(複写等の禁止)

第10条 乙は、甲の承諾がある場合を除き、甲が提供する情報について複写又は複製を行わないものとする。

(事故発生時の報告)

第11条 乙は、情報の取扱いについて事故が発生した場合には、直ちに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。

(保管及び廃棄)

第12条 乙は、甲が提供する情報を適切に管理するとともに、提供する毎に前回提供した電磁的記録媒体（CD-R）を甲に返却するものとする。また、協定が失効した際、データ消去ツール等を用いて、甲が提供した情報を復元できないよう完全に消去し、処理が完了した旨を文書により甲に報告するものとする。

(違反した場合の措置)

第13条 甲は、乙がこの協定に違反していると認めた場合は、この協定を解除できるものとし、この協定を解除した場合には、乙は、速やかに甲が提供した電磁的記録媒体（CD-R）を返却するとともに、データ消去ツール等を用いて、甲が提供した情報を復元できないよう完全に消去し、処理が完了した旨を文書により報告するものとする。

(その他)

第14条 甲及び乙は、この協定に定めのない事項又はこの協定について疑義を生じた場合には、その都度甲、乙協議して対応するものとする。

(協定書の発効)

第15条 この協定は、協定締結日から平成30年3月31日まで有効とする。なお、必要に応じ協定の延長が可能なものとし、その期間については、甲乙協議の上別途定める。

この協定を証するために本書2通を作成し、甲乙記名捺印の上、各自その1通を保有する。

平成28年5月12日

- (甲) (住所) 仙台市青葉区国分町三丁目7番1号
- (氏名) 仙台市健康福祉局長 佐々木 洋
- (乙) (住所) 仙台市青葉区五橋二丁目12番2号
- (氏名) 社会福祉法人仙台市社会福祉協議会会長 山浦 正井

## 被災者情報の取り扱いガイドライン

平成24年1月31日  
仙台市社会福祉協議会

### 被災者情報

◆被災者情報とは

- ・1次調査 平成23年8月 市内津波浸水被害地域の借上げ民間賃貸住宅の被災者世帯全戸に対して仙台市職員が訪問聞き取り調査したもの
- ・2次調査 平成23年9月 津波浸水被害地域以外の借上げ民間賃貸住宅の被災世帯に郵送による質問票「世帯状況等調査票」の返信されたもの

(参考) 借上げ民間賃貸住宅の調査対象者 8,209世帯(平成24年1月現在)

1次・2次調査で把握できた被災者情報約7,145世帯

社協で把握した「世帯状況調査票」の数(平成24年1月現在)

区	世帯数
青葉区	891世帯
宮城支部	151世帯
宮城野区	1,791世帯
若林区	1,543世帯
太白区	975世帯
泉区	590世帯
合計	5,941世帯

### 被災者情報の管理

- ◆ 被災者情報の取り扱いについては、平成17年4月1日付「個人情報保護に関する方針(プライバシーポリシー)」に基づき、個人情報の保護に努める。
- ◆ 保管及び閲覧
  - 世帯状況調査票ファイルは事務所内の施錠できる書棚に保管し、取り扱いには十分注意をすること。
  - 書棚は退勤時には必ず施錠し、鍵は所定の場所に保管すること。
  - 世帯状況調査票を閲覧する際は、所長又は所長代理の許可を得ること。
  - 世帯状況調査票は事務所外には持ち出さないこと。
- ◆ 情報の基本的な取り扱い

以下の点に特に留意して管理する。

- 複写複製の禁止
- 世帯状況調査票そのものの公表・掲示は行わない。
- 目的外利用の禁止
  - 利用する目的を具体的に特定する。変更する場合は本人に知らせる。
  - 目的の範囲を超えて情報を取り扱わない。
- 秘密の保持
  - 知り得た情報については第三者に漏れることのないようにする。

### 提供できる範囲（本人同意の必要がある情報提供）

- ◆ 提供する組織への被災者情報は以下の点を事前に定める。
  - 事前に共有する組織を特定する。
  - 必要最小限の情報とする。
  - 提供した情報が本来の目的以外に利用されないように提供する組織へ取り扱いを徹底する。
- ◆ 本人同意による提供
  - 被災者に安心して同意を得られるよう、以下の手順で説明する。
    - ① 被災者世帯へ社協職員等が訪問し、被災者情報を利用する目的や内容、管理方法などを説明し、「本人の同意」を得る。
    - ② 本人の利益に反する提供はしない前提で、提供する組織との関係を具体的に示し、必要最小限の情報を共有することの同意を得る。
    - ③ 緊急時の例外として、生命・身体・財産の保護のため必要で、本人同意を得ることが困難な場合は、目的外利用や第三者へ提供もあり得ることを伝える。
    - ④ 同意は、「書面による同意」が望ましいが本人が署名に抵抗感がある場合は「口頭での同意」とし、「同意の範囲、日時、訪問した者の氏名」等を書きとめておく。

### 提供できる範囲（同意の必要がない情報提供）

- ◆ 地域の福祉活動等に利用するために、地区社協や町内会へ提供できる情報は個人を特定できない範囲にする。
  - 被災者世帯数
  - 被災世帯構成員の年齢層
  - 被災発生時の住所別世帯数
  - その他個人を特定する情報以外
- (参考) 個人を特定する情報とは氏名、住所、電話番号、性別、生年月日、世帯状況、勤務先、写真等に関する情報について、それらと本人の氏名を組み合わせた情報。

## 地域支えあいセンター事業 個別訪問支援活動ガイドライン

平成 28 年 8 月（改定）  
中核支えあいセンター

### 1 生活支援相談員としての基本姿勢等

生活支援相談員(以下、相談員)の基本姿勢については、全社協発行の「生活支援相談員の手引き」を基に対応します。しかし、実際の支援にあたっては、仙台市社会福祉協議会(以下、本会)を含む関係機関・団体が連携し、様々な役割・立場に応じた支援活動を進めていくこととなりますので、以下については本会地域支えあいセンター事業(以下、本事業)個別訪問を実際に行う際の基本ルール集として捉えるようご理解ください。

### 2 個別訪問支援活動の目的

本事業の個別訪問は、借上げ民間賃貸住宅(以下、民賃)及び借上げ公営住宅(以下、公営)入居世帯を対象に、下記項目の達成を主な目的として実施します。

#### (1) 被災者世帯の自立に向けた生活状況の確認及びニーズ把握

東日本大震災の発生から 5 年を過ぎ、入居当初は不安定だった被災者の生活基盤についても、相当の落ち着きが確認され、多くの方が生活再建を進めています。その一方で、未だ問題を抱えた世帯も数多く、その問題の種類も大きさも様々であることから、それぞれの世帯の状況を理解し、どのようなニーズを抱えているかを把握することが、我々が適切な支援活動を行うための第一歩となります。

そこで個別訪問では、仙台市より情報提供を受けた世帯情報を基に、訪問活動により被災者世帯の状況・意識・意向等を聞き取ることで世帯のニーズや生活課題を分析し、ケースバイケースで必要に応じた支援や見守り等の対応を行います。

#### (2) 被災者世帯が抱える課題の整理及び世帯の自立に資する情報提供

本事業における当初の被災者支援活動は、「巡回相談所」や「サロン」等の場づくりの他、ダイレクトメールや情報ラックでの「情報提供」を主体に進めてきました。しかし、これらは被災者自身に積極的な課題解決意欲が無いと有効に活用されないもので、個別訪問では「相談先」としての「区支えあいセンター(以下、「区センター」)」の存在を周知しながら、区センターを利用した課題解決に目を向けてもらう働き掛けを行います。また、世帯員との面会を通して、世帯の状況や意向を伺いながら生活課題を把握し、課題解決に役立つ情報や手段を案内することで、被災世帯自身の「自主的な生活改善」を支援していきます。

- (3) 『安心の福祉のまちづくり』に向けた地域内関係機関等との連携による支援体制の確立  
 本会の推進する『安心の福祉のまちづくり』においては、地区社協が取り組む「小地域福祉ネットワーク活動」による見守り・生活支援活動等、地域住民同士の支えあい大きな柱となっています。しかしながら、民賃・公営入居世帯の所在は個人情報保護の観点から公にされないため、町内会や地区社協の積極的な支援活動が受けられずに地域内で閉じこもる世帯や、民賃を「仮住まい」と考えて交流を深めない世帯もあり、民賃入居世帯と地域社会が上手く馴染まないケースも多々あります。

そこで個別訪問では、世帯の状況や意向を伺いながら見守り支援を行い、地域内の福祉関係組織等への情報提供を行うことに同意を得られる場合には、地域住民同士の支えあいや交流が促進されるよう地域関係者への橋渡しの支援を行います。

また、地域内での孤立や心身の不調が心配されるような生活課題を抱える世帯に対しては、行政等と情報共有を行い、必要に応じた包括的な支援が受けられるよう連携していきます。

### 3 個別訪問支援対象世帯

仙台市提供の民賃入居世帯情報に基づき、本会への情報提供に同意のあった民賃・公営住宅入居世帯を対象とします。

なお、過去の経緯として、特に支援開始当初は以下の世帯を優先訪問対象として設定していましたが、現在は特に区別はありません。平成 25 年 3 月までに訪問・面会しなかった約 3,300 世帯については、アンケートはがきによる意向確認を行い、希望に応じて訪問対応を行いました。また、平成 27 年 12 月から平成 28 年 3 月にかけて、一律 6 年目延長が決定している自治体で被災した世帯のうち、区センターで未接触であった世帯を対象に、訪問の意向確認とその結果を受け、個別訪問を実施しました。

さらに、平成 28 年 9 月より、現行の支援対象世帯に、下記の世帯を加えて個別訪問を実施します。

- ・ 概ね 80 歳以上の高齢者のみ世帯
- ・ その他、社会的に孤立するリスクが高い被災世帯

※参考：平成 24 年度の優先訪問対象世帯(※カッコ内の年月は訪問開始時期)※

- (1) 世帯構成員に概ね 65 歳以上の高齢者を含む世帯(※24 年 5 月～)  
 特に支援を要する例として、一人暮らし高齢者、高齢者夫婦、高齢者のみ世帯、日中高齢者のみとなる世帯等。
- (2) 世帯構成員に概ね 15 歳以下の子を含む一人親世帯(※24 年 5 月～)  
 母子世帯に限らず、父子世帯も訪問対象となります。
- (3) 概ね 30～65 歳の一人暮らし世帯(※24 年 8 月下旬～)  
 単身であるために相談できず、孤立感を抱えてしまうリスクを考慮しました。

### 4 訪問体制

- ・ 原則として、各区センターの相談員が 2 名 1 組で訪問します。特に壮年一人暮らし男性宅の初回訪問は男女の組み合わせが望ましいです。その他の世帯は男女・または女性同士の組み合わせとします(再訪問の場合は前回の様子により判断します)。
- ・ 2 名 1 組が成立しない場合には訪問活動は避け、事務所内作業等に従事するよう調整します。
- ・ 初回訪問では、訪問先世帯への「本事業の周知」と「生活状況の確認及びニーズ把握」を行います。関係機関は仲介しませんので、相談員 2 名のみで訪問します。
- ・ 継続訪問は、引き続き相談員の訪問が必要と見込まれる場合に対象となります(継続訪問世帯の基準については、別紙「個別訪問継続支援基準」を参照)。この場合も 2 名 1 組で訪問しますが、共依存予防の観点から必ずしも前回と同じ相談員である必要はありません(顔つなぎのため 2 名の内、1 名は訪問歴のある相談員であること)。
- ・ 訪問の結果、特に第三者が関与する必要性が認められる場合には、行政等(区役所担当係や仙台市生活再建推進室(以下、生活再建推進室)等)への随時情報提供を行います。相談員が橋渡し役となることで円滑な関係づくりが期待される場合、支援関係者(区役所保健師、民生委員等)と日程調整の上、同行訪問を行います。この場合は相談員 1～2 名+同行者の訪問体制となりますが、継続訪問と同様に、相談員の内 1 名は前回までに訪問歴のある相談員を含めることとします。
- ・ 訪問先は市内に点在していますので、移動は主に公用車を利用します(各区 2 台)。状況により公用自転車、バス・地下鉄等の利用も可能です。駐車料金、乗車賃等の必要経費は各区センターの小口現金で精算します。

※ その他、業務の流れは別紙「個別訪問担当職員 一日の業務の流れ」を参照。

## 5 訪問の流れ

## (1) 初回訪問の準備

## ① 訪問対象者の事前確認

- ◎ 中核支えあいセンター(以下、中核センター)は、被災世帯データから把握した優先訪問対象世帯について、各区役所区民生活課(青葉区のみ保健福祉センター管理課)へ関係状況を照会し、行政等の支援状況や留意点等の助言を各区センターへ伝達します(行政のスクリーニング)。また、各区センターでは、これまでの常設及び巡回相談所での相談履歴を確認し、多重聞き取りを防ぎます。

## ② 地区の分類の確認

- ◎ 各区センターは、民生委員児童委員との連携支援を念頭に、予め担当地区民生委員児童委員協議会エリアを確認しておきます。

## ③ 訪問順の検討及び訪問準備

- ◎ 各区センターは、予め住宅地図と訪問する世帯の所在地を突き合し、住居の確認と地図の複写を行います。部屋番号等、情報に不備がある場合は中核センターに報告し、生活再建推進室への情報確認が行われるまでは訪問を保留します。また、月1回ペースで判明する解約世帯データも確認し、訪問対象世帯を選り分けます。
- ◎ 対象世帯の訪問順は、効率面から同じ地域の世帯を集中的に訪問することを推奨しますが、相談員の移動手段が確保できる場合は別々に行動して差し支えありません。

## ④ 世帯への訪問予告

- ◎ 民賃世帯の初回訪問前には、事前に個別訪問の目的と予定を通知します。
  - (a) 訪問予定日から1週間前を目安に文書+顔写真入りチラシを郵送します(郵便法により、切手を貼らない後納メール便(ゆうメール)での送付はできません)。
  - (b) 訪問予定日が間近で郵送困難の場合には、電話による予告に代えます。
  - (c) 原則として、訪問日時は「近日中」であり、日時の約束は行いません。
- ◎ 公営世帯の初回訪問前には、事前チラシ送付は民賃同様に行いますが、訪問前に電話で面会予約の上で訪問を行います
- ◎ 2回目以降の継続訪問の場合には、事前の訪問予告は不要です。ただし、他機関との同行訪問を行う場合や世帯員から事前連絡の要望がある場合等には、必要に応じて事前連絡を行います。

## 【※ 訪問時の持ち物】

1	身分証明証	6	不在訪問時の来訪連絡票
2	業務用携帯電話	7	各種支援制度資料
3	個別訪問記録	8	ファスナー付バッグ(支給品)
4	支えあい事業紹介チラシ	9	防犯ブザー(支給品)
5	支えあいダイレクトメール(直近送付分)		

注1：世帯の個人情報に関する資料は支給バッグに入れ、厳重に管理すること。

注2：ノートPCの持ち歩きは原則不可。

## (2) 初回訪問の実施

## ① 初回訪問の重点目的

- ◎ 本事業についての理解促進と、活用についての案内を行うこと
- ◎ 市から提供された世帯情報の内容と、現在までの状況変化や今後の見通しの聞き取りを行うこと
- ◎ その場の聞き取り内容から導かれた生活課題解決のための情報提供や手段の提案を行うこと
- ◎ 地域福祉関係組織等との連携支援を行う必要がある場合、世帯情報の提供に関する意思確認を行うこと

## ② 面会時の留意点

## (a) 初対面の際に伝えるべきこと

- 訪問時には、初めに「対象世帯に correspond できる時間のゆとりがあること」を確認した上で、「本事業の概要と相談員の役割」について理解を得られるよう自己紹介します。また、「対象世帯の同意の下で仙台市から情報提供を受けていること」、「適正な個人情報の保護に努めること」を説明します。
- 対象者の態度に相談員への不審や拒否感が窺える場合には深入りせず、困りごとや不明なことの相談先として常設相談所や専門機関等の窓口を案内する程度に留めます。

## (b) 聞き取りの進め方

- 面会できた場合、生活上の課題を中心に聞き取りたいところですが、調査的な態度は控えつつ、対象者が話しやすい事柄を中心に会話を進めます。
- 面会時は会話に集中し、聞き取り内容の記録は訪問後に取りまとめます。やむを得ず目の前で記録が必要な場合には、相手の了解を得た上で、白紙(又はノート等)に必要な範囲での記録に留めます。(※ 訪問記録作成に関しては後述)

- 1ヶ所あたりの滞在時間は相手の様子を伺いながらタイミング良く切り上げるよう心掛けます(長くとも30分程度を目安とします)。なお、聞き取り終了の際は、「お話をいただいた」ことへの謝意を述べて退出します。

〔注：聞き取り項目を埋めることに促われて、対象者の心情に配慮しない接し方(質問攻め、相手の話を中断する、上から目線等)は避けてください。なるべく、相手の話す内容から状況を理解して確認を返すような「会話のキャッチボール」を心掛けると、話題の切り替えや切り上げのタイミングも得やすくなります。〕

#### (c) 現場での情報提供

- 対象者の欲する情報や手段について、その場で整理できる場合は情報提供・提案を行います。その場で確認できない曖昧な情報等については、訪問後に確認し、電話で対象世帯に連絡します(必要に応じて資料等を持参または郵送します)。更に今後の相談を承る場合は必ずしも訪問対応に限らず、区センターが窓口として承ることを伝えます。
- 対応の基本姿勢として、世帯が持つ課題解決能力を見極め、世帯員自身が自己決定できるような情報提供、活用方法の支援に徹します。
 

〔※訪問した相談員はその世帯の担当窓口となる訳ではありません。チームとして事業に取り組んでいますので、対象世帯が積極的に相談を持ちたい場合の窓口は区センターが承ることを念頭に、訪問した世帯との信頼関係づくりにあたっては「個人」としてではなく「センター」に対しての信用が得られるよう対応してください。〕
- 相談員が「この世帯にはこのような支援が必要なのは」と考えることは必要ですが、対象世帯がどのようにしたいと考えているか、を尊重するため、我々は安易に一つの解決方法押し付けることはせず、複数の情報を提示するなどして、なるべく対象者が自分で選択できるような支援を心がけます。
- 相談員の分を越えた情報提供はしないように注意します。例えば、介護サービスの利用が課題解決につながるのではと相談員が感じた場合に、「介護サービスを受けたらどうですか」というような提案は我々の行う提案としてはふさわしくありません。そのような提案は担当のケアマネジャーなどが行うことであり、まずは担当する地域包括支援センターにつなぐことが適切です。
- ※ ましてや、介護サービス事業所の紹介などを行ってはいけません。事業者の一覧が載っている「介護の手引き」などの公的な情報誌そのものを提供することは差し支えありませんが、単に対象世帯の近所にある事業所だから、ということでピックアップして情報提供するなどということは厳に控えてください。

#### (d) 地域関係組織への支援の橋渡し

- 対象世帯の生活課題が、地域関係組織から支援協力(交流・見守り等)を受けることにより改善する可能性があると考えられる場合、各区センターで把握している地域情報の提供や、区・支部事務所 CSW (以下、CSW) 等と連携した支援方法の提案を行います。なお、考え方は人により様々ですので、我々にはなるべく対象者の意見・要望を尊重する立場で関わるよう心掛けます。

#### (e) 直接的な介助支援等を求められる場合

- 訪問時に直接的な介助支援(家事支援、代理・代行、身体介護等)を求められる場合、原則として断ります。世帯のニーズが各種支援サービスや地域内の支えあいに対応できる範囲にあり、その実施先へつなぐことが出来る場合は、相談先や支援サービスを案内します。
 

〔※ その場で断りにくい場合、ワンクッションを置く対応もあり得ます。〕

例：持ち帰って検討する、本部に確認したところ対応不可となった等の理由を説明するなど

#### (f) 不穏な状態等が見受けられる場合

- 訪問が対象者のストレスになることは好ましくありませんので、相談員に対しての反応や言動に拒否感等の不穏な様子が窺える場合、区切りの良いところで退くことを心掛けます。
- 被災の事実や生活状況、今後に関する不満・不安等についての感情の起伏が激しい場合は、対象者の様子を窺いながら落ち着いて傾聴することを心掛けます。
- 緊急通報を要する場面においてはその場で通報し、更に中核・区センターへ報告します。(通報の判断に迷う場合(異臭等)は先に中核・区センターへ報告)

#### (g) 訪問を拒否された場合

- 求めに応じて退出します。可能であれば連絡先を記載した連絡票を渡します。時期をずらした訪問の可能性を検討するため、拒否された状況は区相談員同士で共有・相談し、今後の対応方針をまとめて当日の記録に入力します。また、今後の対応は行政主催のワーキンググループ内で情報共有します。
- 対象世帯の訪問拒否の意向が明確な場合、アセスメントには対応状況を「拒否」で入力します。一方、拒否感が明確でない場合、対応状況は「面会」とし、特記事項(3行報告)に、その世帯の状況について記録します。

## (h) 訪問先が不在の場合

- 訪問した旨を知らせる不在連絡票を残していきます(余白に一言添えることも効果があります)。その場合は後日再訪問となりますが、その際も不在の場合は電話での聞き取りを行い、訪問継続の必要性を検討します。

## ③ 訪問記録の作成と所内情報共有

## (a) 訪問した全世帯について

- 訪問時の聞き取り内容は、訪問後に「個別訪問記録(基本情報+アセスメント)」に記録を入力します(記録はアクセスの専用アプリケーションを使用します)。
- 「個別訪問記録」の基本情報部分は世帯から聞き取った事実を基に、必要に応じて更新します。
- 「個別訪問記録」のアセスメント部分は世帯員の話と相談員の客観的視点を基に生活課題の分析を行い、生活自立の状況や留意点を記述します(継続訪問の場合は前回からの変化も含みます)。次回訪問の必要性については別紙：個別訪問継続支援基準を参考に判断します。

## (b) 生活課題等の悩み相談を受けた世帯について

- 訪問時に「現時点、又は将来における何らかの悩み相談」を受けた場合、「相談受付票」に記録します。1人の支援対象者から複数の主訴が異なる相談を受けた場合は相談受付票も内容別に作成します。なお、日を跨いで同じ世帯から同じ内容の相談が続いている場合は初回の相談票に経過を記録し、その都度新しい相談票を書き起こす必要はありません。

## (c) 一日のまとめについて

- (a)・(b)を基に一日の訪問状況を「日報」により取りまとめます(「日報」は訪問件数等を集計した「報告書」と、訪問世帯の概要を数行でまとめた「対応状況」の組み合わせによる)。また、「日報」と当日更新した「個別訪問記録」は区センター内で供覧し、情報の共有を図ります。処遇困難事例については随時検討する他、行政とのワーキンググループやケース検討会等に諮る事例としての取扱いを判断します。
- 支えあいセンターあおばでは、1日の業務内容について、青葉区事務所へ電子メールによる報告を行います。「日報」は適宜取りまとめて青葉区事務所へ提出します。意見が付された場合は相談員同士で内容を検討し、必要に応じて記録・判断の修正を行います。

- 支えあいセンターあおば以外では、区センター所長・所長代理およびCSWが「日報」と「個別訪問記録」を確認の上、「日報」を中核センターへFAX送信します。その際、個人情報部分(住所地と世帯主姓)を隠して送信します。

## (d) 一月のまとめについて

- 各区センターは「個別訪問対応状況」の内容を月単位で取りまとめた「月次報告書」を区所長・所長代理に提出し、決裁を経て毎月7日までに中核センターに提出します。

(中核センター提出までの流れ)

- ・アクセスアプリケーションより、該当月の個別訪問状況報告書を出します。
- ・別紙簡易決裁様式により、区センター所長、所長代理より決裁をいただきます。
- ・決裁後、中核センターへ上記報告書を提出します。
- 中核センターは5区の日報及び月次報告書を基に、本事業としての月次報告書を取りまとめ、本会、仙台市民児協、宮城県社協等の主催する会議資料として提供します。また、各区の個別訪問月次報告書は、生活再建推進室及び各区役所、各区センターへ送付し、被災世帯情報の共有に活用します。

## (3) 継続訪問の実施

## ① 継続訪問の重点目的

- ◎ 世帯の課題がどのように変化しているかを把握し、被災者支援の立場として適切な支援を行うこと
  - …初回訪問が「現状把握」が中心であった状況に対し、継続訪問は「何らかの課題」や「気掛かりなこと」に対して、支援を行う目的が明確になっています。そのため、我々は課題を明らかにしていくための「ニーズ把握」や「課題分析」を通して「支援の必要性」を判断し、関係機関・団体との連携も含めた支援方法の検討や提案ができるようになることが期待されます。
- ◎ 支援対象世帯との信頼関係を深め、支援情報を備えた相談先として活用いただく。
  - …世帯の自立は、生活課題に自ら立ち向かおうとする「自己決定」により解決していくことが望まれます。対象世帯の中には、なかなか前向きな気持ちになれない方や、悩みを抱え込んでいる方もいます。我々はその気持ちや現状を「受容」しながら、良き支援者として課題解決に向けた整理が出来るように関わることが大切です。実際の対応では、支援者としての基本的姿勢を示しながら訪問を積み重ね、「困りごとを話せる相手」として「相談してみよう」と思われることが自立のきっかけづくりとして大切です。そして、課題解決の方法について助言し、解決に向けて動き出すということが、自立を後押しするという結果にもつながります。

これらを実現するためには、期待に応えられる相談員としての知識や技量も高めていくことが必要であり、課題でもあります。とは言え、一朝一夕に身につくものでもありませんので、ここでは当面の課題として、継続訪問そのものを拒否されることが無いよう、配慮すべき点を以下のとおり整理していきます。

## ② 面会時の留意点

(a) 「何をしに来たか」を明確に伝える ～一言目は、「お変わりありませんか？」～  
…既に初回訪問で得られた情報があるはずなので、「困りごとのその後」を気に掛けて尋ねてきた意図が伝われば、『この人達は自分の状況を解ってくれて、力になるうとしてくれているのか』と感じてくれるのではないのでしょうか。

(※ 但し、それを嬉しく思うか面倒・不要と思うかは人それぞれです。)

訪問時の挨拶の際には、『その後の様子を気にかけているから来ました』という雰囲気や前面に、「以前、〇〇とお話を伺っていましたので、『その後どうされたか』をお聞かせいただいてもよろしいですか？」と目的を伝えることで、面談が出来る雰囲気かどうかを推し量ります。

その結果、話が出来る状況なら、会話を進めます。拒否的であれば、敢えて深入りせず「また伺わせていただきますね」と引き下がって構いません。

(※ その際も『私達はあなた方を気に掛けています』という印象が伝わるような態度で接します。)

(b) 前回の聞き取り内容を基に、近況を伺う

…無理なく近況を伺うには、前回までに把握した状況を下地にすると話がつながりやすくなります。伺いづら内容もありますが、相手の感情やペースに配慮しつつ、話していただけるかどうかを確認しながら聞き進めてください。

(※ 我々の業務は調査目的ではありませんが、その世帯に何をどのように支援すべきかを客観的に考えるには、必要な情報を尋ねることも大切な過程の一つです。

伺う姿勢として、回答に反応せず次々と質問をぶついたり、デリケートな話題をストレートに尋ねたり、回答が得られず不満を露にするような態度はNGです。)

(※ 自身の近況を自分の言葉で話す行為は、世帯員にとって自分自身の振り返りを行うことにもつながります。

- ▷ 「自分の置かれた状況・課題を認識する(認めたくなくても)」
- ▷ 「課題に向き合うことに納得する(仕方なしにでも)」
- ▷ 「混乱した心境を整理する(答えを出したくなくても)」
- ▷ 「課題解決のために行動する(苦勞が多くてでも/面倒くさくてでも)」

これらの過程は、自分で受け入れなければ、一時的に誰かが解決してくれたとしても、将来的に自力で前に進めなくなる可能性が高くなります。大抵の世帯が自立に向かっている中であっても、立ち止まっている世帯への対応は出来るだけ急かさず、「その方が引っかかってしまう部分を一緒に考え、必要な情報提供や支援環境づくりを通して、課題を乗り越える力を持てるよう後押しする」ことが我々の仕事と認識してください。)

(c) こちらの尋ねたいことだけ訊かず、相手の言いたいことも聴く

…出だしの会話で「その後」を伺うだけが訪問目的ではなく、我々は「信頼のおける相談員」として『普段話せないことも話せる相手』であることも期待されています。話しやすい雰囲気づくりも意識し、世間話も織り交ぜながら、相手の考えを引き出し、傾聴することも大切です。

(※ 「傾聴」とは聴くことに集中するだけでなく、受容や共感といった前向きな反応を返しながらいりとりするものです。話題の中には悩みや不安だけでなく、自立に向かっている状況についても少なからず聞き取れると思いますが、誰かに話し、認められることで励みになることを忘れないでください。また、延々と話を聞くことが良い訳ではありません。会話を通して、相手の希望や考えの方向性を探り、「相談員」としての立場で受け答えながら、「では、次に会う時には〇〇のようにしましょう/〇〇についてどうなったか聴かせてください」などの落としどころを提示することで、区切りをつけるようにしてください。)

(d) 区センターは被災世帯の相談先であることを理解していただく

…復興・自立までの道のりは「長い目」を世帯・相談員ともに持つことも必要です。現在困っている状況に対応するだけでなく、必要な時に区センターが相談相手になってもらえるかもしれないと理解してもらうことで、将来の有事に活用いただける可能性があります。

(※ その際、我々がどう見られているかがポイントです。被災者自身に役に立つ存在かどうか、相談先としての認識や信頼が低ければ、当然声は掛かりません。)

## (4) 支援者としての姿勢と対応

我々は被災世帯の自立を支える立場として被災者の方々と接する立場にあります。

特に、区センターで積極的な相談を受ける場合と違い、「個別訪問での聞き取り」では世帯員の消極的な様子の中からも生活課題を感じ取り、一步一步ずつでも解決する方向へ向かえるように寄り添う姿勢を示していくことが大切です。

職務遂行には職務上の知識や人脈も必要ですが、ここでは世帯の自立に向けた生活支援のために、生活支援相談員として以下の点に留意した対応を願います。

## (a) 必要な情報を得る ～(対象者は)何をどうしたいか?

…本人抜きで自分の考えを押し付けるのは相談員として論外です。相手の意向を聞き取るための技術を理解する上で、記録用紙の項目も課題分析のために必要と思われる内容で構成されていることに留意して、話の流れの中で以下の点を自然に確認できるように努めてください。

- ① 世帯員の希望・意思・感情
- ② 世帯の状況・環境・関係性
- ③ 自立するための力・手段・意欲
- ④ 前回までの経過との比較

## (b) 前回との違いを客観的な視点で比較する ～(課題整理には)何ができていないか?

…物事の進み具合を測るためには前回の状況を頭に入れておくことも必要です。その結果、生活状況や世帯員の気持ちはどう変化したかを客観的に把握し、その世帯に合わせた対応方法の検討が必要です。

## (c) 一定の立場・基準で関与する ～(我々は)どの立場で、何をすれば役に立てるか?

…区センターがどこまでの範囲でどのように関与するかは、継続支援基準とフローチャートを基に、相談員同士でぶれないようにしておくことも大切です。

また、相談員の立場として、「(相談員が)何かをしてあげる」ではなく、「(被災者自身が)何かをしたい」に伝える形を意識してください。そのため、相談対応の際には、以下の流れの繰り返しで課題解決に向かうよう対応してください。

- ① (会話を通して)世帯員が自分に何が必要か気づく、又は理解していることを相談員が確認する
- ② 相談員が情報や手段を提案する、又は世帯員が自分で為すべきことを考える
- ③ (訪問後から次の訪問までの間に)世帯員による行動が起こされる
- ④ 相談員が状況を確認する ⇒解決、又は①へ戻って次の道筋を共に考える

## 6 地域関係者との連携

世帯から地域内の福祉関係組織等との関わりを希望された場合には、原則として地域情報の提供を行います。地域関係組織から支援協力(交流・見守り等)を受けることにより解決が期待できる場合には、CSW に相談の上、地域関係組織への橋渡しをしてもらいます。また、必要に応じて関係者との同行訪問を行い、支援の輪を繋いでいきます。(民生委員児童委員への関与を依頼する場合は、原則として区支部事務所に相談のうえ対応します)

## 7 行政関係者との連携

行政機関への個別訪問結果の情報提供については、世帯から事前同意が得られている扱いのため、訪問した全世帯を対象に月単位で報告します。その際、特に支援を要すると見込まれる世帯はワーキンググループでの協議対象として生活再建推進室に提案します。また、特に区センターの支援対応に関する助言を受けたい事例については、各区単位でケース検討会の開催を随時要請していきます。

なお、緊急を要する場合については、状況により、その都度生活再建推進室への提案や生活状況の確認を行います。

〔情報提供先〕 仙台市(生活再建推進室)、各区役所

〔提供内容〕 訪問先世帯の整理番号、世帯主姓、住所地、訪問時の状況(数行程度)

また、生活再建推進室が主体となって取り組む「被災者生活再建支援プログラム」に対し、訪問結果を基にした情報のすり合わせにも協力を行います(具体的には各区単位に開催する月1回程度のワーキンググループ参加等)。

ワーキンググループや個別のケース検討会等で、当該世帯に関する新しい情報を得た場合、アセスメントに対応状況「その他」として記録します。

その他、他団体からの相談や情報提供依頼に関しては、本会「個人情報の保護に関する方針」に基づいて、個別判断して対応します。(※ 判断に迷う場合は、各区センター所長・所長代理、中核センターへ問い合わせください)

## 8 解約処理

生活再建推進室から情報提供を受けた世帯のうち、新たに解約となった世帯については、下記のとおりデータ処理を行う。

- ① アクセスアプリケーションの世帯情報を更新します。
- ② 訪問区分 A~E 世帯については、対応状況を「その他」として、解約の旨をアセスメントに入力します。

別紙：地域支えあいセンター事業 個別訪問継続支援基準

平成 26 年 6 月  
中核支えあいセンター

地域支えあいセンター事業個別訪問における継続訪問対象世帯について、個別訪問の目的である被災世帯の「自立促進」と「孤立防止」の視点から生活課題を整理し、訪問による効果的な支援体制の整備を目的として以下の基準を設けます。

### 1 個別訪問を継続すべき”基準”の考え方について

個別訪問による支援活動は、積極的に声を上げない方に対しても対話を通して潜在的な受援ニーズを引き出したり、見守り支援が必要と思われるリスクを客観的に把握したりできることが利点です。現時点で「特に困りごとはない」と話す世帯であっても、訪問回数が重なり信頼関係が深まることでニーズが表面化する場合がありますし、時間の経過により発生した新たな生活課題にいち早く気が付く発展性も備わっています。そのため、単純に支援活動を行うことを考えた場合には、全ての世帯に分け隔てなく接し、長期的に関わりを持ちながら世帯の自立を支えていけたら良いと思います。

しかしながら、必要以上の支援は世帯の自立を妨げる場合もあります。限られた職員数や時間の中での活動でもありますので、客観的に将来の自立が見込まれる世帯であれば訪問は見送り、効果的な関わり方を探っていくことも大切です。また、被災者支援活動は区社協や行政、地域社会等と共に連携して進めている支援体制でもありますので、ここでまとめる基準は他の支援者の兼ね合いを勘案した上で、支えあいセンターがどのような世帯を対象に個別訪問による支援活動を継続すべきかを意識した内容となっています。

そのため、ここでの基準の考え方としては、支えあいセンターは「世帯が誰の力でどのように自立したいと考えているか〔受援ニーズ〕」をしっかりと受け止めつつ、「世帯員の行動力や周囲の支援状況から、支えあいセンターとしてどこまで関わるべきか〔訪問の必要性〕」を様々な角度で整理することで、個別訪問を継続すべき世帯を分類していくことにします。

具体的には、訪問した際に「困りごと(生活課題)があるか/ないか」、「その困りごとを解決したいか/解決しなくてもよいか」、「解決したい困りごとは世帯員が自力で解決していきたいのか/誰かに助けをもらいたいのか」を聞き取り、「受援ニーズ」の程度と6つの視点に分類した「訪問の必要性」の程度を組み合わせることで、その世帯の状態に応じた支援区分毎の対応を行っていくこととします。

### 2 ”受援ニーズ”と”訪問の必要性”の考え方について

#### (1) 受援ニーズに基づく分類

支えあいセンターは被災者支援の立場にありますので、被災世帯から発信される「生活復興」と「困りごとの解決」を主なニーズとして考えます。

ニーズそのものは「必要・要求・需要」を表しますが、ここでは被災世帯が誰の力でどのように自立したいと考えているかを「受援ニーズ」として受け止め、その程度によって4段階に分類します。

その中で、支えあいセンターに対して受援ニーズが向けられている場合(レベル2以上)には、可能な範囲で期待に応えられるよう個別訪問を継続することにします。

#### 受援ニーズの判断結果

相談員は世帯員と会話した際の印象を基に、以下の4段階に当てはめて考えます。

レベル3：支えあいセンターを含む支援者・組織に積極的な支援を求めている

レベル2：生活改善・課題解決の意欲があり、生活支援相談員の関わりを求めている

レベル1：生活課題はあるが他者の支援が得られており、支えあいセンターには支援を求めている  
支えあいセンターが関わるかどうかの境界線

レベル0：生活課題の有無に関わらず、世帯のことは他者の支援を求めている

#### 〔解説①〕

世帯員自身がどれほど適切な知識や情報、柔軟な対応能力を持っていたとしても、結果が出るまでは不安や迷いもあるものです。誰かに確認や相談をしながら課題に取り組めるなら、その道のりも心強いものと思いますので、客観的に問題ない世帯であっても受援ニーズは世帯員の考えとして受け止め、共依存にならない程度の「心の支え」として関われるよう努めてください。

#### 〔解説②〕

我々の支援対象である被災者の中には、支えあいセンターのこれまでの関わりを通して課題は無くとも信頼を寄せてくれている方も少なくありません。訪問の都度、「また来てね」と言われることもあるかと思いますが、ここでは「信頼を寄せている(愛想が良い)」ことだけでは受援ニーズとせず、「訪問を受けることで課題解決や不安解消に結びついている」等、支援活動を行う上での目的・効果・期待等を意識して捉えるように努めてください。

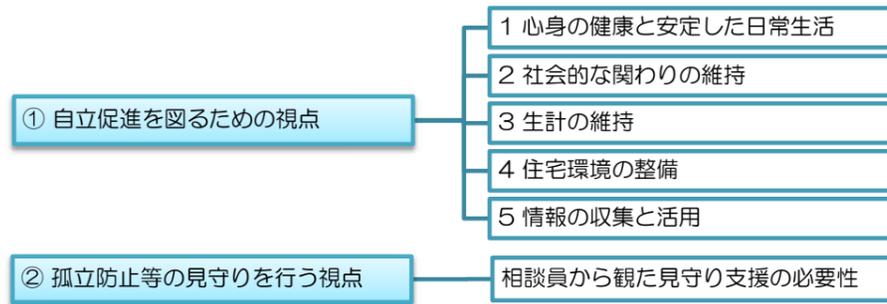
#### 〔解説③〕

世帯員が複数の場合、日によって対応した世帯員が異なると判断に迷うこともあると思いますが、その場合は過去の訪問履歴を含めて最もニーズが高かった世帯員の様子を基に選択します。

※ 例：前回は妻と話し「また話を聞いて欲しい」と要望受け”2”を選択、今回は妻不在・夫のみと話し「娘が世話してくれるから特に困っていない」と言われた。  
⇒ 今回だけで考えると”1”ですが、妻の意向に沿って”2”のままとします。

(2) 訪問の必要性に基づく分類

世帯の抱える生活課題について、ここでは被災世帯の「自立促進」を図るための視点(5種類)と、「孤立防止」等のために見守りを行う視点を合わせた計6種類の基準で訪問の必要性を検討していきます。



上記6種類の視点は、被災世帯の自立(住居確保による民賃解約)を果たすために欠かせない要素として考えます。

各視点をどのように捉えるかについては、各視点の「自立している世帯の状態像」と「訪問の必要性に関するフローチャート」を参考にしながら、世帯員の考えを客観視しながら4段階に分類します(見守り支援の必要性のみフローチャートなし)。

〔自立している世帯の状態像について〕

各項目は、この程度の状況であれば安心できる水準の例としてまとめていますので、聞き取りした世帯の状況に概ね合致し、目立ったマイナス要素がなければ全ての項目を満たしていても大丈夫ではないかと判断して差し支えありません。

〔訪問の必要性に関するフローチャートについて〕

フローチャートは何をどのように聞き取ればよいかを整理するためにまとめた内容です。相手の話したいこと・話したがりないこともありますので、必ずしもフローチャートに沿った聞き取り順にはならないかもしれません。また、会話の流れにより聞き取りが十分にできなかった場合、無理に結論をまとめず、次の機会に判断を持ち越して構いません。初対面の相談員と一度面談した程度で、世帯員の本心を引き出せるものでもありませんので、大よその状況を把握できるようになるまでは再訪問による聞き取りを続け、最終的に自分の中で世帯のイメージをまとめられた時点で判断するようにしてください。

〔判断結果の段階(レベル)について〕

それぞれの視点のどれか1つでもレベル2以上の結果となった場合には、「受援ニーズ」のレベルに関わらず支援あいセンター側の判断により個別訪問を継続していきます。なお、レベル1でも世帯の生活課題は「ある」状態ですが、他の共助・公助の仕組みで対応できるのであれば「支援あいセンターの支援なしで自立が見込める状態」と捉えることにして、訪問を見送るよう整理していきます。

自立を図るための視点について

視点1 心身の健康と安定した日常生活

……世帯員の心身の健康が保たれており、日常生活を支障なく送ることができる

〔自立している世帯の状態像〕

- ① 家族の支援、介護支援サービスの利用、医療機関等の支援・関与、地域内の生活支援活動の提供等を必要に応じて活用し、支障なく日常生活を送っている。

〔解説〕

健康面の課題になりそうな状態として、病気・けが・要介護状態等がイメージされやすいと思いますが、我々は医療行為や介護支援を行う立場にありません。たとえつらい痛みや不自由があったとしても、世帯員の心身の状況そのものは現状として受け止め、無責任な提案や介入は慎まなければなりません。その現状に対して自力であれ他者の支援であれ、適切な対応が行われているかどうかを根拠に判断することが大切です。

- ② 被災に由来する精神的ショックや環境の変化を受けとめようとする意識があり、自分なりに気持ちの整理ができています。

〔解説〕

つらい記憶や体験は他人が引き受けることの出来ないものです。特に被災体験は多くの方が多大な影響を及ぼしていますので、判断対象となる世帯員についてはセルフケアが出来るかどうかを基準に課題の有無を考えていきます。

心の状態については

- (a) 安定(問題ない・乗り越えた・受容している)
- (b) 葛藤(苦しいが耐えている・乗り越えようとしている)
- (c) つらい・苦しい(消化しきれない、不安が拭ききれない)
- (d) 発症(うつ・フラッシュバック・パニック等)

と選り分けた場合、(c)・(d)のレベルを支援課題として捉えるようにします。

- ③ 日常生活において、精神的に大きなストレスを抱えていない。

〔解説〕

民賃入居者の方々は元の住まいを失い、生活環境が大きく変化している状況にあります。その影響も考慮しながら、世帯員が現状にどのような想いを抱いているかを受け止め、ストレスの少ない日常生活が送れているかどうかを基準として考えます。

視点1の判断結果

世帯員の状態と上記の状態像を照らし合わせ、以下の4段階に分類します。

- レベル3: 外部組織との連携・協議による何らかの支援対応が必要な状態、又は対応中の状態
- レベル2: 支援あいセンターが当面の相談・支援先として関わることが望ましい状態、又は生活課題の解決に向けて何らかの動きがあり、経過観察中の状態
- レベル1: 課題はあるが自己解決の見通しが立っている状態、又は親族の関わりや適切な関係者の支援等が得られている状態
- レベル0: 元々心身・生活に問題がない、又は世帯員だけで自己解決できている状態

訪問対象となるかどうかの境界線

視点2 社会的な関わりの維持

……何らかの形で社会とのつながりを保つ意欲があり、社会的に孤立していない

〔自立している世帯の状態像〕

- ① 町内会・自治会等に参加する、または他の方法で、近隣住民との関わりや社会参加への意欲があり、実践されている。

〔解説〕

社会との関わりは、自ら主体的に動いて得ている場合と、周囲からの働きかけで得られている場合では性質が大きく異なります。ここでは、近所付き合いに対して主体性がある世帯なら、見守りの目も届きやすいと考えて状態像に加えてあります。意欲はあるが実践されていない場合、我々の支援は連絡先に関する情報提供やサロン案内のような入口部分を示す程度に留め、行動自体は世帯員の意思に任せるようにします。意欲がない場合でもその考えを否定せず、以下の②～④で補われていれば必ずしも課題と捉えなくても構いません。

- ② 定期的な通い先がある。〔勤務先、近隣のサロン、趣味活動、デイサービス等〕
- ③ 特定の関係者による月1回以上の定期的な訪問や交流がある。〔別世帯の親族、知人、民生委員・ケアマネジャー等の福祉関係者等〕

〔解説〕

社会的な関わりは継続性があることも大切です。②については外部との関わりが維持されている状態であり、③は信頼性の高い支援者がいる状態であることから、それぞれ「社会的な関わりが保たれている」と見なします。該当する場合は①より主体性が低くても関係者がいる状態と捉えられますので、支えあいセンターは一歩引いた関係性を保持します。

- ④ 必要に応じて、支えあいセンター以外に生活上の相談事を話せる相手がいる、または相談先を把握している。

〔解説〕

人によっては必要以上に社会とのつながりを望まない方もいます。①～③の関係性がない場合でも、必要な時に相談を持ちかけられる自己対応力があるならば、平時は個人の生き方・暮らし方を尊重してください。ここでは、日頃他人との接触が少ないからと課題だということではなく、今後想定される諸問題に対して「必要な時に必要な行動をする心構えや手順の理解があると見込まれる」世帯であるなら、支援機関が深く関わる必要性は低いと考えます。

視点2の判断結果

世帯員の状態と上記の状態像を照らし合わせ、以下の4段階に分類します。

- レベル3: 外部組織との連携・協議による何らかの支援対応が必要な状態、又は見守り対応中の状態
  - レベル2: 社会的な関わりが不足しており、支えあいセンターが当面の相談支援先として関わるのが望ましい状態、又は課題整理中の状態
  - レベル1: 世帯外親族からの世話や関係者の支援等を得ることで暮らしが安定している状態、又は社会と関わる意欲は低いが必要に応じて世帯員が自己対応できそうな状態
  - レベル0: 世帯外での対人関係や地域社会・職場等と関わりが自らの意思で保たれている状態
- 訪問対象となるかどうかの境界線

視点3 生計の維持

……今後の生計を維持できる蓄財、または収入の見通しがある

〔自立している世帯の状態像〕

- ① 世帯員の就労・年金収入や親族の援助等により、将来の生計が維持できる見通しがある。(生活保護受給の場合も含む)

〔解説〕

ここでの考え方は、「現時点で困窮していないか」だけでなく、「世帯員が将来的に『健康で文化的な最低限度の生活水準』で暮らしていける見通しを立てられるか」をポイントに考えます。世間的には自力で安定した収入を得ている状態が理想と思いますが、貯蓄や援助を受ける形で支障なく暮らしていけるなら「生計は維持できる」と見なします。生活保護受給中の世帯は前述の生活水準が保障されているので、ここでは単純に課題とは見なしません。

また、ここでの「将来」とは「みなし仮設住宅の支援が終わった後、数年程度」とします。家賃負担が発生した時に生計が困窮しないことが大事なので、現在は何とか生活できているから良いということではなく、その対策についての方針が整理されているかどうかを見ていきます。また、先々のことを考え過ぎてもキリがないので、当面は貯蓄があり数年後に困窮するかもしれない状況であっても「その時になったら働く」「生活保護を受ける」等の考えと手順についての理解があれば良いことにします。

特に課題となる例は、現在の明らかな困窮状態の他、将来の見通しが立たない状態に対して世帯員が向き合おうとしない場合や、課題対応能力が疑わしい場合となります(※生計の不満がストレス要因となって心身に影響を与えている場合は視点1での課題となります)。

なお、最低限の生活水準と世帯員自身の金銭感覚はおそらく一致させず、甘受されるものでもありません。特に不平不満を抱いている方や後ろ向きになっている方から話を伺う際は、課題の基準に関わらず批判的な言葉や態度が表れないよう意識して、世帯員の考えとして気持ちを受け止めるよう努めてください。

- ② 住宅再建費用等の大きな支出を必要とする場合、無理のない支出計画を立てることができる。

〔解説〕

土地の整備や建物・外溝工事を進める費用は高額になると見込まれます。様々な制度も活用しながら計画的に資金調達できるなら良いのですが、一日も早く再建したい気持ちや焦りから生計を圧迫する資金計画を立ててしまうのでは将来の不安と見なさなければなりません。検討中の再建計画を聞き取る際には、共に再建を喜ぶ姿勢と併せて、客観的に計画倒れにならない支出計画であるかどうかを気に掛けてください。

視点3の判断結果

世帯員の状態と上記の状態像を照らし合わせ、以下の4段階に分類します。

- レベル3: 既に生活に困窮している、又は将来の困窮が明らかで、外部組織との連携・協議による何らかの支援対応が必要な状態、又は対応中の状態
  - レベル2: 支えあいセンターが当面の相談・支援先として関わるのが望ましい状態、又は生活課題の解決に向けて何らかの動きがあり、経過観察中の状態
  - レベル1: 課題はあるが自己解決の見通しが立っている状態、又は親族の関わりや適切な関係者の支援等が得られている状態
  - レベル0: 元々問題がない、又は世帯員だけで自己解決できている状態
- 訪問対象となるかどうかの境界線

視点4 住宅環境の整備

……これからの居住先について方針が定まり、みなし仮設住宅の借上げ支援が終了しても問題ない

〔自立している世帯の状態像〕

- ① みなし仮設住宅の公的補助の終了を見据え、今後の生活拠点をどこにするか定まっている。(震災前の土地に戻るか否かは不問)

〔解説〕

みなし仮設住宅の支援はいつまでも続かないと認識している上で、世帯員が求める将来の生活拠点を以下の分類のいずれかに方針が固まっているのであれば、住宅環境整備に向けた第一段階をクリアしていると考えられます。(相手のある事柄については同意も得ていること。)

- (a) 元の被災住所(又は周辺)で自宅を再建する/修繕する
- (b) 防災集団移転事業で宅地を申し込み、自宅を再建する
- (c) 別の土地に自宅を再建する/住宅を購入する/適当な物件を借りる
- (d) 復興公営住宅への入居を考えている
- (e) 近親者宅に身を寄せる
- (f) 家賃負担が発生しても、現在の住居に住み続ける

他市町で被災された方については、現地の復興状況が思わしくない場合もあります。ここではしっかりした考え方をしていることを重視しますので、ケースバイケースで複数の方針を考えているということでも問題ありません。

なお、聞き取りした世帯員が主体的に方針を考えられない状態でも、他の世帯員や周囲の親族や支援者がしっかりと支えてくれる環境がある場合、支えあいセンターでは住宅課題があるとは見なしません。また、聞き取り内容の信憑性に疑問を感じた場合でも、支えあいセンターの立場としては支援者に直接会って考えや人柄を確認するまでの行為は不要です。聞き取りした世帯員がどのようにその相手を信頼しているかを伺うことで、その実現性を理解するよう努めてください。

- ② 住宅再建や転居先物件の確保等、将来の住居の取得方法や手順について、具体的な見通しを立てることができる。

〔解説〕

①の方針決定に続く第二段階として、住宅確保の方法論や計画性に問題ないと見込まれるなら、支えあいセンターが関わらなくても実際に住まいを確保できることとされます。

また、基準のポイントは具体的な見通しを「立てている」ではなく、「立てることができる」です。①解説の下端部分と同様に「見通しを立ててくれる人がいる」でも問題ありません。

視点4の判断結果

世帯員の状態と上記の状態像を照らし合わせ、以下の4段階に分類します。

- レベル3: 外部組織との連携・協議による何らかの支援対応が必要な状態、又は対応中の状態
- レベル2: 支えあいセンターが当面の相談・支援先として関わることが望ましい状態、又は将来設計に向けて何らかの動きがあり、経過観察中の状態
- レベル1: 再建方針は明確でないが、自己解決の見通しを立てることができる状態、又は親族の関わりや適切な関係者の支援等が得られている状態
- レベル0: 再建方針が決定しており特に問題ない、又は世帯員だけで自己解決できる状態

訪問対象となるかどうかの境界線

視点5 情報の収集と活用

……世帯の自立のために必要な情報が得られている

〔自立している世帯の状態像〕

- ① 自身が求めたい情報の入手方法・経路があり、実際に情報が得られている。

〔解説〕

情報を使いこなすためには「収集」⇒「整理」⇒「活用」の流れが大事だと思いますので、ここでは「収集」について考えます。

世の中には様々な情報が溢れていますが、全てが自身に必要な情報ではないと思います。まずは自分の収集目的を明らかにし、目的達成にどのような情報が必要で、どこからその情報を得ることができるか理解されていることがここでの見るべきポイントです。聞き取りの際に実際にどのような情報を得ているかを伺いながら、入手している情報の種類や入手経路等を基にして、論理的な考えを持たれているかどうかを目安に判断してください。

但し、周囲の支援者が先回りして情報提供してくれている場合もありますので、必ずしも聞き取りした世帯員自身の情報収集意欲や能力が高なくても構いません。理想は理想として、困りごとそのものは認識されていて、必要に応じた相談先を認識しているのであれば、ここでの基準における下限としてやむを得ないと考えます。

- ② 収集した情報を、生活面の維持・向上のために活かす判断・行動ができる。

〔解説〕

①の解説を踏まえて、ここでは「整理」と「活用」について考えます。

「整理」については、情報の内容理解と取捨選択ができるかどうかのポイントです。具体的には物事の検討・選択のための判断材料として、都合の良い情報・悪い情報を適切に受け止めているか(その情報に対してどう思っているか)を聞き取ってみると良いと思います。

また、情報収集の目的により、情報そのものが存在しない場合もあります。制度等の不備や未決の場合もありますが、本人のニーズが過大なものであるケースも理由して考えなければなりません。「私を助けてくれないとは何事だ」と不満を伺うような際には、傾聴も大事ですが、客観的な立場から収集目的の見直しを示唆することも必要になるかもしれません。

「活用」については、「情報を基に目的に応じた利益・恩恵が受けられた結果、生活面が向上した」ことを理想としますが、ここでは「必要な情報を得ながら」生活に困っていない状態を維持できていれば問題ない」と考えるようにしたいと思います。必要以上の「利潤追求」や「損得」に関する情報の活用は自助努力で取り組むものであり、支えあいセンターの支援はそこまでサポートするものではないことも留意してください。

視点5の判断結果

世帯員の状態と上記の状態像を照らし合わせ、以下の4段階に分類します。

- レベル3: 今後の生活保持のために、外部組織との連携・協議による何らかの支援対応が必要な状態、又は対応中の状態
- レベル2: 情報の収集・整理のため、支えあいセンターが当面の支援先として関わることが望ましい状態、又は情報提供を求められている状態
- レベル1: 世帯員の情報整理能力に関わらず、親族の関わりや適切な関係者の支援等が得られている状態
- レベル0: 世帯員だけで情報収集・整理・活用ができると見込まれる状態

訪問対象となるかどうかの境界線

「孤立防止」等の見守りを行うための視点について

……支援対象世帯に対する自立促進の視点は前述 1～5 のとおりですが、その他にも様々な課題対応や、世帯員の対応能力に疑問を感じる場合はフォローも必要です。ここでは「孤立防止」や「様々な不安感の解消」、「要支援状態の早期発見」等のために、支えあいセンターが見守りを行う必要性を定義します。

〔見守りが必要と見込まれる世帯の状態像〕

① 視点 1～5 の生活課題に限らず、必要な支援者と繋がっていない場合、又は、主な支援者から支えあいセンターへ支援協力が求められている場合。

〔解説〕

ここでは、日常生活は自助を基本に共助・公助の仕組みの中で営まれるものとして、その仕組みに加わっていない状態を「孤立」と捉えます。転入した方々にとって、新たな地縁関係に馴染むまでの間は孤立感や不安感も大きいこととしますので、支えあいセンターは「必要な支援関係者との繋ぎ」と「支援関係者と連携した見守り」を支援として行います。なお、具体的には他機関や支援関係者が支援主体となり、継続的な支援状態が保たれるようになった時点で支えあいセンターの役目は果たせたと見なし、支援関係者の同意を得て見守り役から外れていくようにします。

② 支えあいセンターが世帯を見守り対象と見なした場合。

〔解説〕

世帯の抱える生活課題は支援関係者が介入しないレベルの場合もありますが、世帯員が適切に対応できているかどうか疑わしい場合は、時折様子を見に伺うことも必要です。疑わしい状態の明確な基準は設け難いのですが、会話内容の整合性に違和感を覚えたり、対応意欲に欠けると感じられたりした場合には、当面の見守り対象として訪問を続けていきます。

③ 要支援リスクが 3 点以上で安否確認を行う必要があると見込まれる場合

〔解説〕

別表：要支援リスクの確認項目は、それぞれが将来の困りごとに発展しそうなサインであり、課題そのものとは異なります。3 点以上を具体的な症例として疑わしい状態の目安にしていますが、点数が低くても気掛かりと感じた場合は見守り支援の対象とします。  
〔※ 具体例として、認知症、脳梗塞、抑うつ状態、閉じこもり、要介護状態、家族の介護疲れ、家庭内不和・DV・虐待、問題の抱え込み、社会的孤立 など〕  
なお、本来は地区社協の小地域福祉ネットワーク活動の見守り支援対象にもなり得る世帯です。地域社会での安否確認体制があるなら、支えあいの見守りは控えても構いません。

見守り視点の判断結果

世帯員の状態と上記の状態像を照らし合わせ、以下の 4 段階に分類します。

- レベル 3：必要な支援者と繋がっていない、又は主な支援者から支えあいセンターへ支援協力が求められている状態
- レベル 2：支えあいセンターが見守り対象と見なしている、又は要支援リスク 3 点以上で安否確認を行う必要があると見込まれる状態
- レベル 1：親族の関わりや適切な関係者の支援を受け、世帯員の生活が保たれている状態
- レベル 0：世帯員自身が健康的に生活し、特に問題なく暮らしている状態

別表：要支援リスクの確認項目

No.	テーマ	世帯員の状況	加点
1	要支援者	日中、75 歳以上の世帯員・要介護者・障害者・小学生以下の子供だけになることが日常的である	+2
		(特例) 上記世帯員の他に、上記に当てはまらない同居者が 1 人以上いる、又は週に 1 回以上世帯の様子を確認する親族や支援関係者がいる	+1
2	整容	着衣の乱れや清潔感など、身だしなみに気を配られていない	+2
3	住環境	家の内外の散らかりや、明らかな異臭がある等、住環境に乱れがある	+2
4	アルコール依存	日中でも日常的に飲酒しているような世帯員がいる(疑いがある)	+3
5	ADL・IADL	日常的な家事・歩行など、生活動作に支障がある世帯員がいる	+1
6	認知症等	物忘れや言葉のもつれ、同じ話の繰り返しなど、世帯員との会話に違和感がある	+2
		(特例) 違和感を覚えた世帯員が介護保険サービスを受けている、又は認知症に関して定期受診による助言を受けている	+1
7	抑うつ	世帯員の態度に気分の落ち込みや疲労感、生活意欲の衰えがある	+2
		(特例) その世帯員が症状を自覚して心療内科等を受診している、又は心のケアに関する対応を行っている	+1
8	家庭内不和・虐待	世帯員の間での口論や、遠慮、萎縮、他人に相談しづらい悩みがある	+2
9	不平不満	行政や民生委員の関わり、支援制度などの活用に不満や拒否感がある	+1
		(特例) 不信や怒りの感情が明らかで、関係改善の余地がない様子である	+2
10	拒否感	支えあいセンター相談員の来訪に対し、何となく拒否感が感じられる	+1
		(特例) 明確な拒否や関係悪化の見込、怒りの感情を伴う拒否感がある場合	支援中止

※ No.10 の特例補足として、支えあいセンターへの不信・怒りを伴う等、感情を害していることが明らかな場合は無理に聞き取りせず、早々に退出すること。

3 訪問結果の分類と、次回以降の対応について

(1) 個別訪問区分と訪問継続の判断

「受援ニーズ」と「訪問の必要性」を分析した結果の組み合わせにより、支えあいセンターとしての関わり方を下記6種類の訪問区分〔旧称：訪問優先度〕に分類し、その結果に基づいて次回の対応を決定します。

支えあいセンターの個別訪問区分

<b>A区分</b> (優先対象)	受援ニーズが高く、客観的にも生活課題や見守りの必要性を確認している 〔受援ニーズ：2～3、訪問の必要性(6視点)の内の最大値)：2～3〕
<b>B区分</b> (再訪希望)	受援ニーズが高いが、支えあいセンターとしては自立状態と見なしている 〔受援ニーズ：2～3、訪問の必要性(6視点)の内の最大値)：0～1〕
<b>C区分</b> (定期見守)	受援ニーズが低い、又は生活課題の自覚がないが、客観的には見守り支援が必要 〔受援ニーズ：0～1、訪問の必要性(6視点)の内の最大値)：2～3〕
<b>D区分</b> (自立状態)	受援ニーズが低い、又は訪問拒否されており、客観的にも自立度が高い 〔受援ニーズ：0～1、訪問の必要性(6視点)の内の最大値)：0～1〕
<b>E区分</b> (状況未確認)	訪問時不在、または十分な判断材料が得られておらず、判断保留の状態 〔訪問の必要性(6視点)の内、判別している項目が3つ以下の場合〕

※ 以下の状況に該当する世帯は、接触する必要がない限り次回の訪問対象から除きます。

<b>除外</b> (解約・退去確認)	例① 生活再建推進室提供の被災世帯情報に退去日が記載されている 例② 関係者から、近日中の転居予定や転居した事実が確認されている 例③ 外観から空き家と確認できる等、客観的に世帯員が居住していない
------------------------	--

《受援ニーズのレベルと訪問の必要性のレベルによる訪問区分の相関図》

高↑ 受援 ニーズ	3	<b>B区分</b>	<b>A区分</b>		
	2	(再訪希望)	(優先対象)		
↓ 低	1	<b>D区分</b>	<b>C区分</b>		
	0	(自立状態)	(定期見守)		
		0	1	2	3
		低 ← 訪問の必要性 → 高			

〔解説〕

- ・ 支えあいセンターが継続訪問するのは原則としてA～C区分が対象です。
- ・ 縦・横どちらの方向性も「誰が関わるか」を基にレベルを設定しています。必ずしも「緊急性」や「対応の困難さ」には直結していません。
- ・ D区分には便宜上、世帯の希望で訪問を見送るケースも含まれます。生活課題を把握していても関わりづらい状況なので、行政への情報提供にて対応します。

訪問区分に対する次回の訪問時期

- A区分** 世帯と合意した積極的な課題対応にあたるので、少なくとも月1回程度の訪問。
- B区分** 支えあいとしては支援課題がないので、少なくとも2か月に1回程度の訪問。
- C区分** 世帯としては支援を強く望まないため、少なくとも2か月に1回程度の訪問。
- D区分** 世帯も支えあいも互いに訪問支援は不要と感じているので、個別訪問は見送る。世帯から支援要望を受けた場合や状況変化の情報入手した場合は、再度の課題分析により区分の見直しを行う。
- E区分** 初回訪問から1～2週間後に再訪する。不在票投函にも反応なく、その後も不在で連絡も来なければ当面の訪問は見送る。
- 除外** 次回個別訪問の対象から除くだけなので、その他の支援(ダイレクトメール発送・サロン案内等)とは分けて考えること。必要に応じて訪問再開することもある。

訪問区分に関する留意点

※ 生活課題は複合的・複雑化している例も多く、常に状況は変化するものです。A～C区分に分類後、不在が続く場合は電話連絡で近況を伺ったり、曜日や時間帯を変えて訪問を試みたりしてください。但し、支えあいセンターの立場は「必要に応じて頼れる相談機関」であり、世帯を調査・管理するような関係性ではありませんので、世帯に対して連絡を要求するようなポスティングでの伝言は行わないでください。

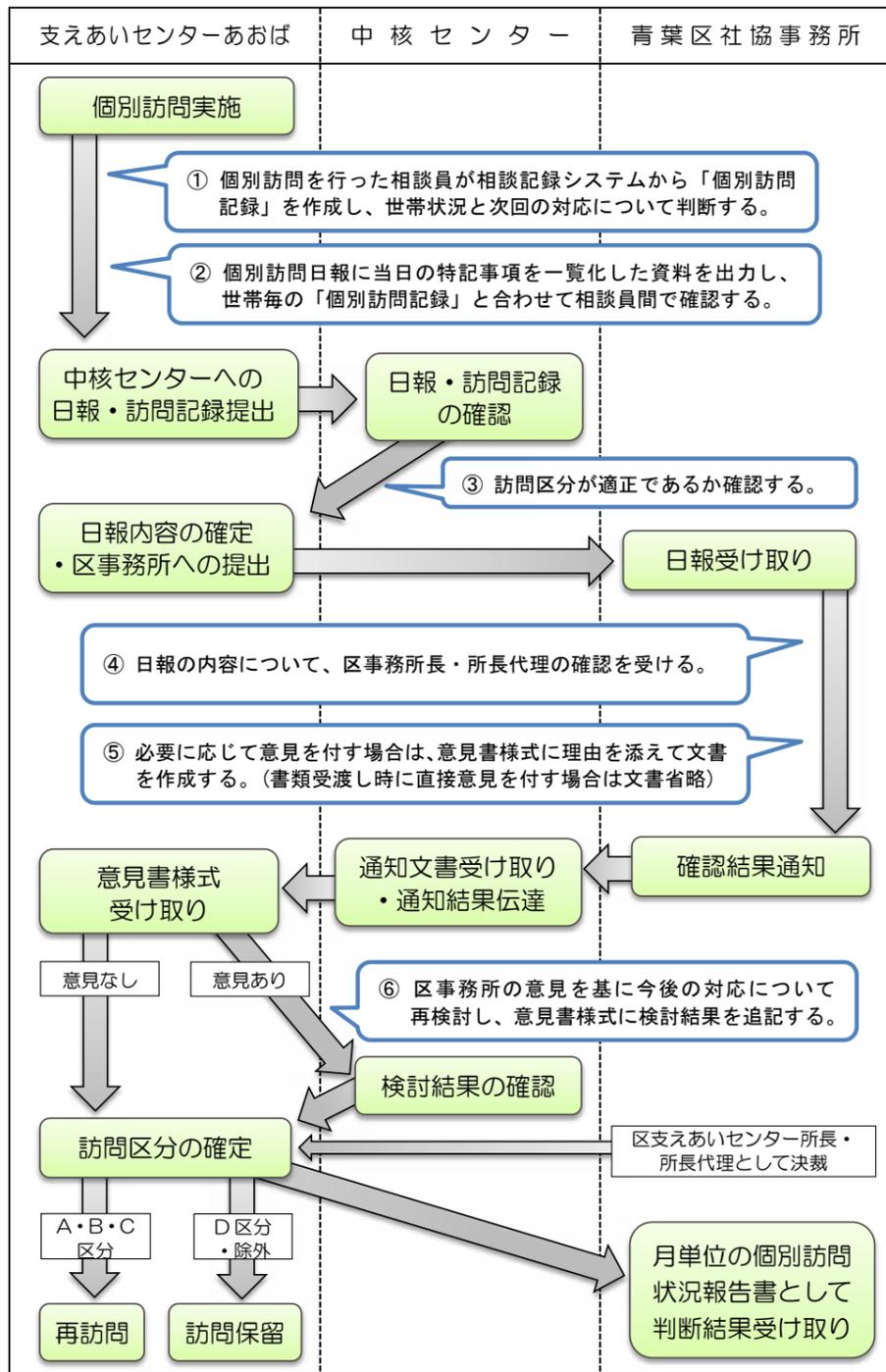
書き置き例……○：何かお困りのことがありましたらご相談ください。  
×：△△の状況を知りたいのでご連絡ください。  
×：(受援ニーズが低い又は未確認の世帯に対して)  
お会いしたいので都合の良い日をお知らせください。

※ 4か月以上の不在が続く世帯については、仙台市生活再建推進室主催のワーキンググループ等を通して近況を把握し、訪問日程上で面会が難しい場合は当面の訪問を見合わせます(個別訪問結果の区分はそのまま構いません)。

※ D区分に分類した世帯であっても、A～C世帯の訪問体制に余裕がある場合は以前の聞き取り状況からの把握した状況の変化について、訪問、又は電話連絡による聞き取り対象として構いません。

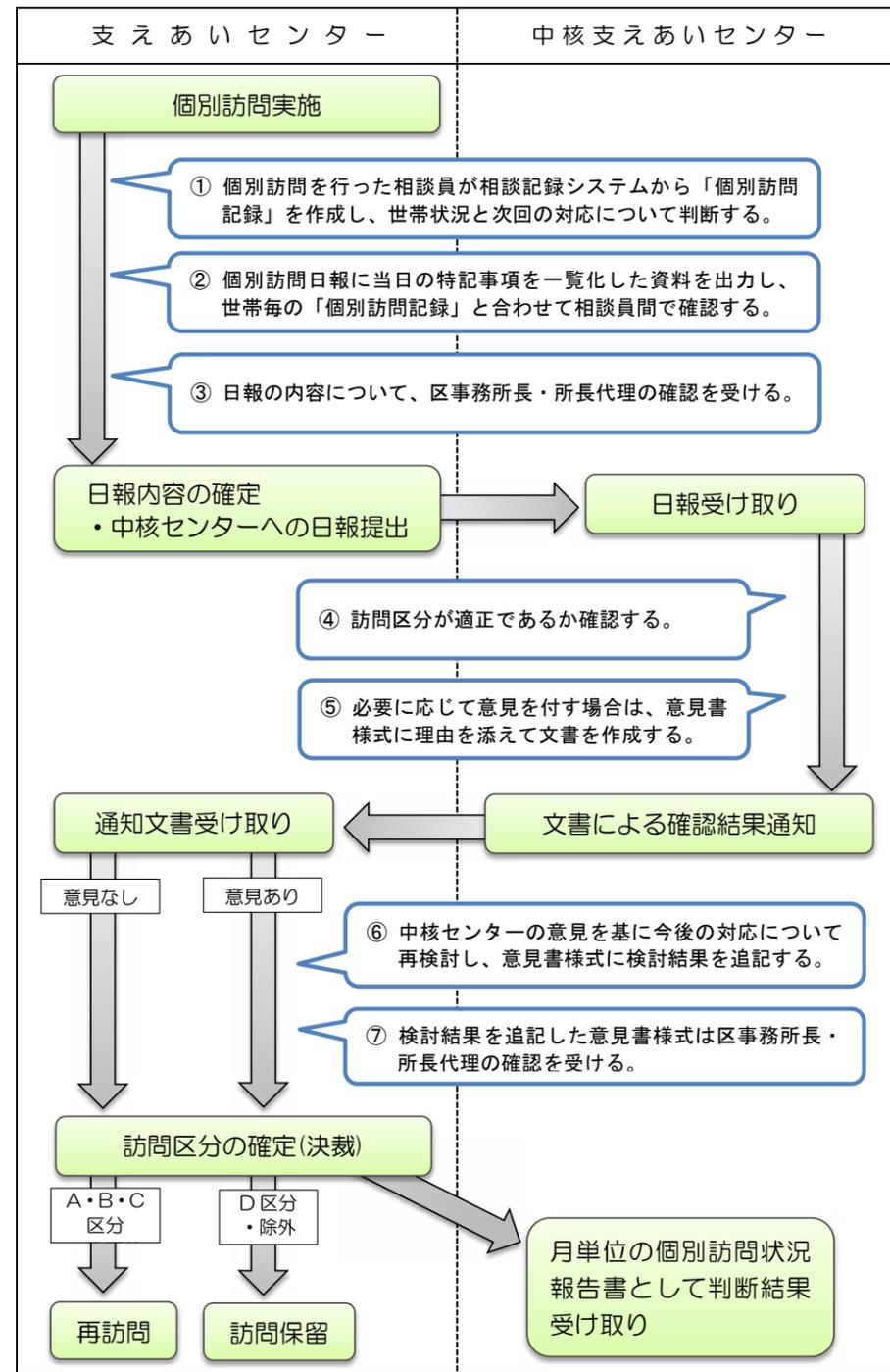
※ 世帯状況の課題分析は、訪問時に直接聞き取って把握するだけでなく、ワーキンググループやケース検討会での情報交換、関係者からの情報提供や同行訪問の依頼、サロン参加時の会話等を基に行います。新たな状況が判った場合は、その日の記録としてアセスメントシートを作成し、区センター内で情報共有してください。

別表：継続支援基準の判断の流れ〔青葉区版〕



※ 生活再建推進室から解約情報を得た世帯は、原則として次回訪問対象から除外する。  
 ※ 中核センター・CSW・行政等関係機関と対応を協議すべき案件は①の段階で整理する。

別表：継続支援基準の判断の流れ〔宮城野区・若林区・太白区・泉区版〕



※ 生活再建推進室から解約情報を得た世帯は、原則として次回訪問対象から除外する。  
 ※ 中核センター・CSW・行政等関係機関と対応を協議すべき案件は①の段階で整理する。

個別訪問記録

〔基本情報+アセスメント〕

区所長	区所長代理	中核センター

1 世帯別対応状況

整理番号	世帯主名	当日の対応
関係年月日	～	
対応相談員	対応世帯員	次回対応
対応情報		

2 世帯の基本情報

現住所	
電話番号1	電話番号2 解約状況
震災時住所	

☆ 世帯員情報 (年齢は関係年月日時点のもの)

緊急連絡先氏名	続柄	電話
緊急連絡先住所		

3 世帯のアセスメント①〔訪問の必要性〕

自立の視点	生活課題となるポイント	レベル
自立の視点1 心身の健康と安定した日常生活		
自立の視点2 社会的な関わり の維持		
自立の視点3 生計の維持		
自立の視点4 住宅環境の整備		
自立の視点5 情報の収集と活用		
自立の視点+ 相談員から見た見守り 支援の必要性		

※ 見守り支援の必要性に関する要支援リスクは裏面参照

※ 見守り支援の必要性に関する要支援リスク

要支援者	リスク1 日中、75歳以上の世帯員・要介護者・障害者・小学生以下の子供だけになることが日常的である (特例) 上記世帯員の他に、上記に当てはまらない同居者が1人以上いる、又は、週に1回以上世帯の様子を確認する親族や支援関係者がいる	<input type="checkbox"/>
整 容	リスク2 着衣の乱れや清潔感など、身だしなみに気を配られていない	<input type="checkbox"/>
住 環 境	リスク3 家の内外の散らかりや、明らかな異臭がする等、住環境に乱れがある	<input type="checkbox"/>
アルコール依存	リスク4 日中でも日常的に飲酒しているような世帯員がいる(疑いがある)	<input type="checkbox"/>
ADL・IADL	リスク5 日常的な家事・歩行など、生活動作に支障がある世帯員がいる	<input type="checkbox"/>
認知症等	リスク6 物忘れや言葉のもつれ、同じ話の繰り返しなど、世帯員との会話に違和感がある (特例) 違和感を覚えた世帯員が介護保険サービスを受けている、又は、認知症に関して定期受診による助言を受けている	<input type="checkbox"/>
抑うつ	リスク7 世帯員の態度に気分の落ち込みや疲労感、生活意欲の衰えがある (特例) その世帯員が症状を自覚して心療内科等を受診している、又は、心のケアに関する対応を行っている	<input type="checkbox"/>
家庭内不和・虐待	リスク8 世帯員の間での口論や、遠慮、萎縮、他人に相談しづらい悩みがある	<input type="checkbox"/>
不平不満	リスク9 行政や民生委員の関わり、支援制度などの活用に不満や拒否感がある (特例) 不信や怒りの感情が明らかで、関係改善の余地がない様子である	<input type="checkbox"/>
拒否感	リスク10 支えあいセンター相談員の来訪に対し、何となく拒否感が感じられる (特例) 明確な拒否や関係悪化の見込、怒りの感情を伴う拒否感がある場合 ⇒ 訪問支援は中止します	<input type="checkbox"/>

・・・要支援リスクの点数 = 点(3点以上の世帯は見守り対象候補)

4 世帯のアセスメント②〔受援ニーズの確認〕

世帯からの受援ニーズに対する印象		レベル

5 支援に関する特記事項〔解決すべき生活課題と支援の方向性〕

	次回対応(訪問区分)

次回対応時の留意点	留意点の詳細

確認者からのコメント	

地域支えあいセンター事業 復興公営住宅定期訪問活動ガイドライン

平成 28 年 8 月（改定）  
中核支えあいセンター

<目 次>

1 生活支援相談員としての基本姿勢等	3
(1) 支援者としての姿勢と対応	
2 復興公営住宅定期訪問活動の目的	4
(1) 生活状況の確認及びニーズ把握	
(2) 課題の整理及び情報提供	
(3) 地域内関係機関等との連携による支援体制確立	
3 定期訪問対象世帯	5
(1) ワーキンググループについて	
(2) 対象世帯の決め方	
4 訪問体制	7
5 訪問の流れ	7
(1) 初回訪問の準備	
① 訪問対象者の事前確認	
② 基本情報の入力	
③ 世帯への訪問予告・予約	
④ 各区センターの個別訪問対象者の引き継ぎ	
⑤ 訪問順の検討及び訪問準備	
⑥ 地域情報の収集	
⑦ 訪問時の持ち物	
⑧ 訪問当日の手順	
(2) 初回訪問の実施	
① 初回訪問の目的	
② 面会時の留意点	

6 記録作成	13
(1) 訪問記録の作成と所内情報共有	
① 訪問した全世帯について	
② 生活課題等の悩み相談を受けた世帯について	
③ 一日のまとめについて	
④ 一月のまとめについて	
7 継続訪問について	16
(1) 継続訪問及び訪問頻度の判断のしかた	
① 継続訪問の必要性	
② 訪問頻度の決め方	
(2) 継続訪問の実施	
① 継続訪問の目的	
② 継続訪問時の留意点	
8 CSW・地域関係者との連携	20
(1) CSW との連携	
① CSW とは？	
② 支えあいセンターには何が期待されているか？	
③ CSW を通した方がよいこと	

## 1 生活支援相談員としての基本姿勢等

生活支援相談員(以下、相談員)の基本姿勢については、全社協発の「生活支援相談員の手引き」を基に対応します。しかしながら、実際の支援にあたっては、仙台市社会福祉協議会(以下、本会)を含む関係機関・団体が連携し、様々な役割・立場に応じた支援活動を進めていくこととなりますので、以下については本会地域支えあいセンター事業(以下、本事業)復興公営住宅定期訪問を実際に行う際の基本ルール集として捉えるようご理解ください。

### (1) 支援者としての姿勢と対応

我々は世帯の自立を支える立場として入居者の方々と接する立場にあります。特に、常設センターで積極的な相談を受ける場合と違い、「定期訪問での聞き取り」では、一步一步ずつでも自力で解決する方向へ進めるような姿勢を示していくことが大切です。

職務遂行には職務上の知識や人脈も必要ですが、ここでは世帯の自立に向けた生活支援のために、相談員として以下の点に留意した対応を願います。

- ① 必要な情報を得る ～(世帯員は)何をどうしたいか?
  - ◎ 本人抜きで自分の考えを押し付けるのは相談員として論外です。相手の意向を聞き取るための技術を理解する上で、記録用紙の項目も課題分析のために必要と思われる内容で構成されていることに留意して、話の流れの中で以下の点を自然に確認できるように努めてください。
    - ア. 世帯員の希望・意思・感情
    - イ. 世帯の状況・環境・関係性
    - ウ. 自立するための力・手段・意欲
    - エ. 前回までの経過との比較
- ② 前回との違いを客観的な視点で比較する ～(課題整理には)何ができていないか?
  - ◎ 物事の進み具合を測るためには前回の状況を頭に入れておくことも必要です。その結果、生活状況や世帯員の気持ちはどう変化したかを客観的に把握し、その世帯に合わせた対応方法の検討が必要です。
- ③ できないことばかりでなく、できていること・できることにも目を向ける
  - ◎ 生活課題はありつつも、世帯員自らの力でできていることや、できる力を持っているのでは、という見方をすることも大切です。ご本人が気付かずにいる、そのような力について相談員が支持することで、その方の前向きな力が発揮されるきっかけになることもあります。

- ④ 一定の立場・基準で関与する ～(我々は)どの立場で、何をすれば役に立てるか?
  - ◎ 各区支えあいセンター(以下、区センター)がどこまでの範囲でどのように関与するかは、継続支援基準を基に、相談員同士でぶれないようにしておくことも大切です。
- ⑤ 相談対応から課題解決へ
  - ◎ 相談員の立場として、「(相談員が)何かをしてあげる」ではなく、「(入居者自身が)何かをしたい」に応える形を意識してください。そのため、相談対応の際には、以下の流れの繰り返しで課題解決に向かうよう対応してください。
    - ア. (会話を通して)世帯員が自分に何が必要か気づく、又は理解していることを相談員が確認する
    - イ. 相談員が情報や手段を提案する、又は世帯員が自分で為すべきことを考える
    - ウ. (訪問後から次の訪問までの間に)世帯員による行動が起こされる
    - エ. 相談員が状況を確認する ⇒解決、又はアへ戻って次の道筋を共に考える

## 2 復興公営住宅定期訪問活動の目的

本事業の定期訪問は、復興公営住宅入居世帯を対象に下記項目の達成を主な目的として実施します。

### (1) 生活状況の確認及びニーズ把握

東日本大震災の発生から6年目となり、住まいの再建が済んだ世帯は、日常を取り戻しつつあります。その一方で、他の課題を抱えた世帯も数多く、特に、社会的に孤立するリスクの高い世帯について、地域に馴染んでいただくための支援が引き続き求められています。

そこで復興公営住宅定期訪問活動(以下、定期訪問とする)では、仙台市の復興公営住宅ワーキンググループで支援対象と判断された世帯データを基に、訪問活動により被災者世帯の生活の状況等を聞き取ることで世帯のニーズを把握し、仙台市生活再建推進室(以下、生活再建推進室)を始めとする関係機関・団体と情報共有しながら世帯の支援を進めていきます。

### (2) 課題の整理及び情報提供

復興公営住宅入居後は「地域住民の一員」として「地域コミュニティ」に溶け込むことが大事となりますので、世帯員との面会を通して、世帯の状況や意向を伺いながら生活課題を把握し、課題解決に役立つ情報や手段を案内することで、世帯自身の「自主的な生活改善」を支援していきます。

## (3) 地域内関係機関等との連携による支援体制確立

本会の推進する『安心の福祉のまちづくり』においては、地区社協が取り組む「小地域福祉ネットワーク活動」による見守り・生活支援活動等、地域住民同士の支えあい大きな柱となっています。

ところが、新たに建てられた復興公営住宅では入居当初は自治組織も無いため、周囲に知人も少なく、地理に不案内なことなどを理由に外出を億劫に感じて閉じこもるケースや、孤立感から健康が阻害されるケースも見られることが予測されます。

そこで定期訪問では、世帯の状況や意向を伺いながら「お元気確認」を行い、地域内の福祉関係組織等との関わりを希望される場合には、社協区・支部事務所 CSW(以下、CSW)に地域情報の提供を求めるなどして、地域関係者への橋渡しの支援を行います(8 CSW・地域関係者との連携 も参照)。

## 3 定期訪問対象世帯

## (1) ワーキンググループについて

## ① 会議の概要

- ◎ 復興公営住宅ワーキンググループ(以下、ワーキンググループ)は区ごとに1~2ヶ月に1回程度行われます。各区センターから1名以上が出席します。
- ◎ 参加者は区によって若干異なりますが、区民生活課、まちづくり推進課、家庭健康課、障害高齢課、保護課、社会課、はあとぽーと、CSW、区センター、中核支えあいセンター(以下、中核センター)、生活再建推進室です(28年度)。
- ◎ 生活再建推進室では区ごとにワーキンググループの担当者が決まっています。

## ② 個別ケースの検討

- ◎ 新規の審議案件については、ワーキンググループ前に生活再建推進室の担当者からメールでデータが届きます。区センターの個別訪問歴を確認(各区の個別訪問対象世帯データから仮設番号で検索。5-(1)-①参照)し、ワーキンググループで区センターとしての情報を提供できるように準備します。
- ◎ 会議の前に、新規審議案件や継続案件についての区センターで把握している情報について、CSWと情報共有しておきます。

## ③ コミュニティ支援

- ◎ ワーキンググループでは、個別ケースの検討のほか、コミュニティ支援についての協議も行います。そのため、コミュニティ支援(住宅自治会立ち上げ支援、支援者会議立ち上げ支援、交流イベント開催支援等)についての情報提供者として区まちづくり推進課やCSWが参加します。
- ◎ コミュニティ支援についての情報は、定期訪問対象世帯の支援にとっても有用な情報であることが多いので、聞きもらさないようにします。場合によっては、定期訪問時のチラシ配布を依頼される場合もあります。

## ④ 定期訪問後の生活再建推進室への報告について

- ◎ 対応困難事例についてはその都度生活再建推進室へ情報提供し、必要に応じて次の復興公営住宅ワーキンググループで検討してもらうか、情報提供してもらいます。ワーキンググループを待たずに意見を求めたい場合は、生活再建推進室に報告した上で、区役所の担当課等に意見を求めます。
- ◎ その他の事例については、毎月、定期訪問月次報告書を中核センターで取りまとめて生活再建推進室へ提出します。その際、継続の必要性についての意見を付けて報告します。

## (2) 対象世帯の決まり方

- ① 復興公営住宅入居者に対して、生活再建推進室の生活再建支援員(シルバー人材センター受託)が全戸訪問を行い、その際に本会への情報提供について同意を得ます。
- ② それらの世帯について、ワーキンググループにて支援方針が協議されます。
- ③ 協議の結果、「社会的関わりが少なく、孤立が心配される」などの理由から見守りの必要性があると判断された世帯が「定期訪問対象世帯」となります。
  - ※ 健康不安があり医療につなげる必要がある世帯などは「健康支援」として区役所の家庭健康課、障害高齢課等が担当します。特に課題が無い世帯は「支援不要」とされます。
  - ※ なお、戸建ての復興公営住宅は仙台市の全戸訪問対象ではありません(集合住宅のみ)。
- ④ ワーキンググループの資料として提供される「復興公営住宅訪問記録票」の写しが、そのまま定期訪問対象世帯の基本情報となります(データでは提供されません)。

## (3) 支援対象世帯の見直しについて(平成28年9月~)

平成28年9月より、(2)に加え、下記の世帯を対象世帯に含むこととします。

- ・市の生活支援員の戸別訪問後、最初のワーキンググループにて、「支援不要」となった世帯のうち、概ね80歳以上の高齢者のみ世帯。

- ・過去に定期訪問歴があり、自立とみなし「支援不要」とした世帯のうち、概ね80歳以上の高齢者のみ世帯。

#### 4 訪問体制

- ◎ 原則として、相談員が2名1組で訪問します。特に壮年一人暮らし男性宅の初回訪問は男女、または男性同士の組み合わせで対応します。その他の世帯は男女・または女性同士の組み合わせとします(継続訪問の場合は前回の様子により判断します)。
- ◎ 2名1組が成立しない場合には訪問活動は避け、事務所内作業等に従事するよう調整します。
- ◎ 復興公営住宅までの移動は主に公用車を利用します。状況により公用自転車、バス・JR、地下鉄等の利用も可能です。駐車料金、乗車賃等の必要経費は各区センターの小口現金で精算します。
- ◎ 住宅によっては、来客用駐車場が利用できる所と、できないところがあります。訪問前に総合案内センター(田子西を除く)に駐車場の場所を確認しておくこととよいでしょう(路上駐車はしないこと)。住宅敷地内に駐車する時には「復興公営住宅を訪問しています」という表示をダッシュボードにおいて訪問します。(万が一移動が必要な時に連絡をもらうため)やむを得ず禁止区域に駐車が必要であったり、通行禁止道路を使用する必要のある住宅については、予め駐車禁止解除を申請するよう中核センターと相談すること。

#### 5 訪問の流れ

##### (1) 初回訪問の準備

###### ① 訪問対象者の事前確認

- ◎ 訪問対象世帯のうち、借上げ民間賃貸住宅からの入居者で各区センターが個別訪問を行っていた世帯とそれ以外の世帯(プレハブ仮設住宅等から入居した世帯、借上げ民間賃貸住宅から入居した世帯でも個別訪問対象でなかった世帯)とを区分します。
  - ※ 区分の仕方は、仮設番号により、各区の個別訪問対象世帯データ(予め定期訪問用に全区のデータを各区で見られるように準備しています)で検索して行います。

- ◎ ワーキングで提供された情報に、訪問する世帯の部屋番号等、情報に不備が確認された場合は生活再建推進室の担当者に確認し、情報が整うまでは訪問を保留にします。

##### ② 基本情報の入力

- ◎ 「定期訪問記録票(復興公営住宅用)」の様式に、ワーキンググループで示された生活再建支援員の聞き取った内容を転記(アクセスで入力)し、定期訪問時に確認すべき視点(ワーキングでの協議事項)について確認しておきます。
  - ※ ワーキングでの協議事項は初回訪問において、「区センターが何を目的として訪問するか」の大事な視点ではありますが、イコール「世帯の生活課題」とは言い切れないことに注意します。(あくまでも参考情報として踏まえます)

##### ③ 世帯への訪問予告・予約

復興公営住宅の初回訪問前には、事前に定期訪問の実施について通知します。

- ◎ 対象世帯がわかったら、文書+顔写真入りチラシを郵送します。(チラシフォーマット参照)
- ◎ 通知を郵送してから1週間後を目安に、訪問日時を電話等で予約します。拒否感がある場合は無理に約束を取り付けず、後日、予約なしで訪問します。(予約電話マニュアル参照)
  - ※ 2回目以降の継続訪問の場合には、文書による訪問予告は不要です(訪問日時の予約のみ)。

##### ④ 各区支えあいセンターの個別訪問対象者の引き継ぎ

###### ◎ 世帯記録票の受け渡し

各区センターでは、毎月、生活再建推進室から提供される「借上げ民間賃貸住宅解約データ」及び「復興公営住宅入居者リスト」の情報に基づき、個別訪問対象世帯のうち復興公営住宅に入居が決まった方の全ての世帯記録票(初回訪問から今までの記録票一式)を住宅ごとに『○○復興公営住宅 個別訪問世帯記録票』ファイルに綴じ、その住宅を担当する区センターに渡します。受け渡しのタイミングはフォローアップが終了した頃を見計らいます。受け渡しの際は、書類紛失防止のため、「支えあいセンター書類受け渡し簿」(別紙様式2)に渡した人と受け取った人の署名をします。その後、ファイルは担当の区で保管します。

- ※ ファイルを引き継ぎする際、懸案事項等、情報を共有しておきたい世帯がある場合は、口頭で説明を行います。

◎ 定期訪問対象世帯についての情報を確認する

各区センターでは、ワーキンググループで新たな定期訪問対象世帯が示された場合、仮設番号により、各区の個別訪問対象世帯データで検索し、個別訪問対象世帯であったかどうかを確認した上で、『〇〇復興公営住宅 個別訪問世帯記録票』の記録を確認します。

※ 記録の内容について必要がある場合、元の居住区センターに問い合わせをすることは差し支えありませんが、個別訪問記録の情報は、入居後の全戸訪問の情報よりも古い情報であるため、あくまでも「参考情報」として別紙様式1「区支えあいセンター・引継事項」に記録しておき、全戸訪問の訪問記録票の情報を補足するものと考えます。

⑤ 訪問順の検討及び訪問準備

◎ 対象世帯の訪問順は各区センターに一任されますが、効率面から同じ地域の世帯を集中的に訪問することを推奨します。相談員の移動手段が確保できる場合は別々に行動して差し支えありません。

⑥ 地域情報の収集

◎ 対象世帯は「社会的関わりが少なく、孤立が心配される」という視点で定期訪問が必要と判断されることが多いため、住宅周辺地域で行われる交流イベント等や市民センターの講座等の地域情報をCSW等から収集しておき、案内できるように準備しておきます。チラシ等出来あがっている場合は、配布用にもらっておくといでしょう。

⑦ 訪問時の持ち物

1	身分証明書	7	ファスナー付バッグ(支給品)
2	業務用携帯電話	8	防犯ブザー(支給品)
3	定期訪問記録票	9	訪問状況票(別紙様式3)
4	定期訪問事業紹介チラシ	10	駐車場区画番号一覧
5	不在訪問時の来訪連絡票	11	訪問不在者リスト(別紙様式4)
6	各種支援制度資料	12	訪問中表示(駐車時用)

注1：世帯の個人情報に関する資料は最小限に留め、支給バッグに入れ、厳重に管理すること。

注2：ノートPCの持ち歩きは原則不可。

⑧ 訪問当日の手順

«訪問前»

ア. 訪問先の「定期訪問記録票」を訪問ファイルに入れる

イ. 「訪問記録票・持出確認簿」の「持出責任者」欄に確認印を押印

ウ. 訪問記録票の申込者名を読み上げ、同行する相談員以外の相談員に「訪問記録票・持出確認簿」の「出発前確認」欄に確認印をもらう。

«訪問終了時»

エ. 事務所に、訪問終了し帰所する旨を電話連絡する。

«帰所後»

オ. 訪問記録票の申込者名を読み上げ、同行した相談員以外の相談員に「訪問記録票・持出確認簿」の「帰社時確認」欄に確認印をもらう。

(2) 初回訪問の実施

① 初回訪問の目的

- ◎ 定期訪問の目的について、「仙台市の生活再建支援員が以前訪問した際に伺った情報を引き継いで、新しいお住いの気がかりがないかどうか、お元気でいらっしゃるか伺うために、訪問させていただいております」と、チラシにより説明をする
- ◎ 市から提供される「復興公営住宅訪問記録票」の内容と、現在までの状況変化の聞き取りを行うこと
- ◎ 生活課題と思われることの解決のための情報提供や手段の提案を行うこと
- ◎ 地域福祉関係組織等との連携支援を行う必要がある場合、世帯情報の提供に関する意思確認を行うこと

② 面会時の留意点

(a) 初対面の際に伝えるべきこと

- ◎ 訪問時には、初めに「対象世帯に対応できる時間のゆとりがあること」を確認した上で、「支えあいセンター事業の概要と相談員の役割」について理解を得られるよう自己紹介します。また、「対象世帯の同意の下で仙台市から情報提供を受けていること」、「適正な個人情報の保護に努めること」を説明します。
- ◎ 対象者の態度に相談員への不審や拒否感が窺える場合には深入りせず、困りごとや不明なことの相談先として常設相談所や専門機関等の窓口を案内する程度に留めます。

《これまで接触のなかった世帯への配慮について》

- ◎ 一度も区センターと関わりを持っていない世帯に対しては、まずは本事業を知っていただき、安心感を持っていただくことを第一の目標とします。世帯の生活状況については、継続訪問を続ける中で信頼関係を築くことに努めながら、少しずつ把握します。

- ◎ プレハブ仮設住宅からの入居者の中には、借上げ民間賃貸住宅の入居者に比べ、今まで頻繁に公的な訪問者があったり、支援者によるイベントがあったりして、賑やかな生活環境にいた方も多く、当初は元気な様子であっても、日が経つにつれ気密性の高い静かな環境の中で孤立感を高める方も出てくる可能性があるため、注意を要します。

## (b) 聞き取りの進め方

- ◎ 面会でできた場合、生活上の課題を中心に聞き取りたいところですが、調査的な態度は控えつつ、対象者が話しやすい事柄を中心に会話を進めます。
- ◎ 面会時は会話に集中し、聞き取り内容の記録は訪問後に取りまとめます。やむを得ず目の前で記録が必要な場合には、相手の了解を得た上で、白紙(又はノート等)に必要な範囲での記録に留めます。
- ◎ 1ヶ所あたりの滞在時間は相手の様子を伺いながらタイミング良く切り上げるよう心がけます(長くとも30分程度を目安とします)。なお、聞き取り終了の際は、「お話いただいた」ことへの謝意を述べて退出します。  
〔注：聞き取り項目を埋めることに促われて、対象者の心情に配慮しない接し方(質問攻め、相手の話を中断する、上から目線等)は避けてください。なるべく、相手の話す内容から状況を理解して確認を返すような「会話のキャッチボール」を心掛けると、話題の切り替えや切り上げのタイミングも得やすくなります。〕
- ◎ 個別訪問の場合には、受援ニーズのある世帯に対しても継続訪問をする関係で、対象者が「また来てほしい」とおっしゃった場合に「また来ますね」と応じることがありますが、定期訪問の場合は再度訪問するかどうかは、あくまでも基準に基づき判断をしますので、安易に再訪を約束して期待を持たせることが無いように注意してください。

## (c) 現場での情報提供

- ◎ 対象者の欲する情報や手段について、その場で整理できる場合は情報提供・提案を行います。その場で確認できない曖昧な情報等については、訪問後に確認し、電話で対象世帯に連絡します(必要に応じて資料等を持参または郵送します)。
- ◎ 相談員が「この世帯にはこのような支援が必要なのでは」と考えることは必要ですが、対象世帯がどのようにしたいと考えているか、を尊重するため、我々は安易に一つの解決方法を押し付けることはせず、複数の情報を提示するなどして、なるべく対象者が自分で選択できるような支援を心がけます。
- ◎ 相談員の分を越えた情報提供はしないように注意します。例えば、介護サービスの利用が課題解決につながるのではと相談員が感じた場合に、「介護サービ

スを受けたらどうですか」というような提案は我々の行う提案としてはふさわしくありません。そのような提案は担当のケアマネジャーなどが行うことであり、まずは担当する地域包括支援センターにつなぐことが適切です。

- ※ ましてや、介護サービス事業所の紹介などを行ってはいけません。事業者の一覧が載っている「介護の手引き」などの公的な情報誌そのものを提供することは差し支えありませんが、単に対象世帯の近所にある事業所だから、ということでピックアップして情報提供するなどということは厳に控えてください。

- ◎ チームとしての支援を忘れないことです。訪問した相談員=その世帯の担当窓口、となる訳ではありません。チームとして事業に取り組んでいますので、対象世帯が積極的に相談を持ちたい場合の窓口はセンターとして承ることを念頭に、訪問した世帯との信頼関係づくりにあたっては「個人」としてではなく「区センター」に対しての信用が得られるよう対応してください。

## (d) 地域関係組織への支援の橋渡し

- ◎ 対象世帯の生活課題が、地域で行われる交流サロンやイベント等に参加することにより改善する可能性があると考えられる場合、CSW等と連携した上で支援方法の提案を行います。チラシ等案内できるツールを準備しておきます。
- ◎ また、対象世帯の生活課題が地域関係組織(民生委員、住宅自治会、周辺自治会、地区社協等)からの支援協力(交流・見守り等)を受けることにより改善する可能性があると考えられる場合、地域関係組織にその世帯の情報を提供し、支援者を増やすことも我々のできる支援の一つです。

その際は必ず地域関係組織に世帯の情報を提供してよいかどうか、対象世帯の同意を得なければなりません。また、地域関係組織の誰につなぐか、についてはあらかじめCSWに確認する必要があります。(地域によって見守り等の取り組み方には違いがあるためです)

## (e) 直接的な介助支援等を求められる場合

- ◎ 訪問時に直接的な介助支援(家事支援、代理・代行、身体介護等)を求められる場合は断ります。世帯のニーズが各種支援サービスや地域内の支えあいに対応できる範囲にあり、その実施先へつなぐことが出来る場合は、相談先や支援サービスを案内します。

- ※ その場で断りにくい場合、ワンクッションを置く(持ち帰って検討する、中核センターに確認したところ対応不可となった等の理由づけ)対応とします。

(f) 不穏な状態等が見受けられる場合

- ◎ 訪問が対象者のストレスになることは好ましくありませんので、相談員に対しての反応や言動に拒否感等の不穏な様子がうかがえる場合、区切りの良いところで退くことを心掛けます。
- ◎ 被災の事実や生活状況、今後に関する不満・不安等についての感情の起伏が激しい場合は、対象者の様子をうかがいながら落ち着いて傾聴することを心掛けます。
- ◎ 緊急通報を要する場面においてはその場で通報し、更に中核センターへ報告します。(通報の判断に迷う場合(異臭等)は先に中核センターへ報告)

(g) 訪問を拒否された場合

- ◎ 求めに応じて退出します。可能であれば連絡先を記載した連絡票を渡します。時期をずらした訪問の可能性を検討するため、拒否された状況は相談員同士で共有・相談し、今後の対応方針をまとめて当日の記録に入力します。また、今後の対応についてはワーキンググループに諮ります。

(h) 訪問先が不在の場合

- ◎ 訪問した旨を知らせる不在連絡票を残してきます(余白に一言添えることも効果があります)。不在の場合は電話での聞き取り(当日、または翌日)を行うことで、状況確認に代えます。再訪問の日時について予約ができるようであれば予約します。

6 記録作成

(1) 訪問記録の作成と所内情報共有

① 訪問した全世帯について

- ◎ 訪問時の聞き取り内容は、訪問後にアクセスアプリケーション「復興公営住宅記録管理システム」を使って記録します。
- ◎ 「定期訪問記録」の基本情報部分は世帯から聞き取った事実を基に、必要に応じて更新します。
- ◎ 「定期訪問記録」の4つの視点(①心身、②社会、③生計、④情報)の部分は、全戸訪問時の記録(継続訪問の場合は前回訪問時の記録)と比べて変化のある時は、項目ごとに入力します(変化の無い項目は変更せずにそのままにします)。各視点ごとに「生活課題となるポイント・段階」を入力します。

<自立に必要な4つの視点と定義>

No	視点	自立と見なす定義
1	心身の健康と安定した日常生活 …世帯員の心身の健康が保たれており、日常生活を支障なく送ることができる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 介護サービス、公的機関の支援、医療機関等の支援・関与、親族等の支援などを必要に応じて活用し、支障なく日常生活を送っている。</li> <li>◎ 新しい生活がスタートしたことへの不安や転居に伴う環境の変化を受容しようとする意識があり、体調を崩すほどの状態ではない。</li> <li>◎ 日常生活において、精神的に大きなストレスを抱え込んでいない。</li> </ul>
2	社会的な関わりの維持 …何らかの形で社会とのつながりを保つ意欲があり、社会的に孤立していない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 町内会、自治会等に加入する、又は他の方法で近隣住民との関わりや社会参加への意欲がある。</li> <li>◎ 定期的な通い先がある。(勤務先、病院、サロン、趣味活動、デイサービス利用など)</li> <li>◎ 特定の関係者による定期的な訪問や交流がある。(別世帯の親族、知人、民生委員・ケアマネジャー等の福祉関係者等)</li> <li>◎ 生活上の相談事を話せる相手がいる。又は相談先を把握している。</li> </ul>
3	生計の維持 …今の生計を維持できる蓄財、又は収入の見通しがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 世帯員の就労・年金収入や親族の援助等により、将来の生計が維持できる見通しがある。</li> <li>◎ 生活保護を受給している。</li> </ul>
4	情報の収集と活用 …世帯の自立のために必要な情報が得られている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 自身が求めたい情報の入手方法・経路を把握しており、実際に情報が得られている。</li> <li>◎ 収集した情報について、生活面の維持・向上のために生かしている。</li> </ul>

<4つの視点の段階>

段階	判断の目安
0	元々、課題がない。自己解決されており全く問題ない。
1	改善が必要な課題があるが当面は支障がない、又は、必要な支援を得られており心配ない。
2	生活課題はあるが、課題に対して何らかの見通しがあり、経過を確認したい。
3	支援機関による支援が必要な程度の生活課題がある。

(別紙1「復興公営住宅孤立防止に係る見守りの必要性に係る判断の目安」より)

- ◎ 「定期訪問記録」の要支援リスク確認の補助項目（見守り）の部分は、各補助項目ごとに全戸訪問時の記録(継続訪問の場合は前回訪問時の記録)と比べて変化のある時は、項目ごとに入力します（変化の無い項目は変更せずにそのままにします）。

<要支援リスク確認の補助項目>

No	世帯員の状況	加点
1	日中、75歳以上の世帯員・要介護者・障害者・小学生以下の子供だけになることが日常的。	+ 2
	※上記世帯員に加え、上記に当てはまらない同居者が一人以上いる、又は、週に1回以上世帯を訪問する親族や支援関係者がいる場合。	+ 1
2	着衣の乱れや清潔感など、身だしなみに気を配られていない。	+ 2
3	家の内外が散らかっている、又は、明らかな異臭がする。	+ 2
4	日中から一人で飲酒している。	+ 3
5	日常的な家事や歩行など、生活動作に支障がある。	+ 1
6	対応した世帯員に、物忘れや言葉のもつれ、同じ話しの繰り返しなど、会話に違和感がある。	+ 2
	※その世帯が介護保険サービスを受けている、又は、認知症に関して定期受診による助言を受けている場合。	+ 1
7	対応世帯員の態度に気分の落ち込みや疲労感、生活意欲の衰えがある。	+ 2
	※その世帯員が症状を自覚して、心療内科等を受診している場合、又は心のケアに関する対応を行っている場合。	+ 1
8	世帯員の間での口論や、遠慮、委縮、他人に話づらい悩みがある。	+ 2
9	行政や民生委員の関わり、支援制度などの活用に不満や拒否感がある。	+ 1
	※不審に繋がる過去の経験や、怒りの感情を伴う場合。	+ 2

(別紙1「復興公営住宅孤立防止に係る見守りの必要性に係る判断の目安」より)

- ◎ 「定期訪問記録」のアクセスメント部分（今回訪問した結果のまとめ）は世帯員の話と相談員の客観的視点を基に生活課題の分析を行い、生活自立の状況や留意点を記述します。  
「相談員から見た見守り支援の必要性」及び、「見守り支援の課題レベル」については、「7-(1)-① 継続訪問の必要性」を参照して、入力します。  
「次回訪問時期」については、「7-(1)-② 訪問頻度の決め方」を参照して、入力します。

- ② 生活課題等の悩み相談を受けた世帯について
  - ◎ 訪問時に「現時点、又は将来における何らかの悩み相談」を受けた場合、アクセスメーションの「定期訪問記録」のアクセスメント部分に記録します。
- ③ 一日のまとめについて
  - ◎ ①・②を基に一日の訪問状況を「定期訪問報告書」により記録します。個別訪問と異なり、相談内容による集計は行わないので、相談のある・なしだけわかるようにしてください。さらに、訪問世帯の概要を数行でまとめた「定期訪問日報〔別紙：対応状況〕」をシステムから出力し、当日更新した個別の「定期訪問記録票〔復興公営住宅用〕」とともに、区所長代理、区所長の決裁及びCSWの供覧を経て、「定期訪問報告書」と「定期訪問日報〔別紙：対応状況〕」のみ中核センターにファクスします。その際、個人情報部分（住所と世帯主姓）を隠して送信します。原本は各区支センターで保管します。
  - ◎ 「定期訪問・進行状況表」を更新します。
- ④ 一月のまとめについて
  - ◎ 各区センターは「定期訪問日報〔別紙：対応状況〕」の内容を「月次報告書」として毎月7日までに中核センターに提出します。
  - ◎ 中核センターは5区の個別訪問及び定期訪問の月次報告書に基づき、本事業としての月次報告書を取りまとめ、仙台市社協、仙台市民児協、宮城県社協等の主催する会議資料として提供します。また、定期訪問月次報告書は、生活再建推進室、各区役所へ送付し、被災世帯情報の共有に活用します。

7 継続訪問について

- (1) 継続訪問及び訪問頻度の判断のしかた
  - ① 継続訪問の必要性
    - ◎ 「復興公営住宅孤立防止に係る見守りの必要性に係る判断の目安」(生活再建推進室作成、別紙1)を参考に、①心身の健康と安定した日常生活、②社会的な関わり維持、③生計維持、④情報の収集と活用の4つの「自立に必要な視点」について、それぞれ0～3の段階分けを行い、それと共に「要支援リスク確認の補助項目」による点数とを併せて判断し、2以上を見守りが必要な世帯、すなわち『継続訪問対象世帯』と考えます。

a 4つの視点の段階	b 要支援リスクの補助項目の加点	判断の目安 (a、またはbである場合)	見守り支援の課題レベル
0	0点	世帯自身が健康的に生活し、社会性も保たれている	0 (課題なし)
1	1~2点	自立の視点から導かれた生活課題について、当面は支障がない場合及び親族の関わりや福祉関係者の支援を得ており、心配が少ない場合	1 (安定状態)
2	3点	自立の視点から導かれた生活課題について、自助努力等何らかの対応や見通しがあるが、継続して経過を確認する場合	2 (見守り)
3	点数があってもなくても	自立の視点から導かれた生活課題について、必要な支援者とながっていない場合、又は、主な支援者の支援に加え定期的に訪問し経過を観察したい場合	3 (要支援)

※aの段階が優先、bの加点はあくまでも補助的なものです。

例えば、aが段階2でbが1点だったとしたら、段階2を基準にします。⇒2(見守り)

aが段階3でbが1点だったとしたら、段階3を基準にします。⇒3(要支援)

② 訪問頻度の決め方

- ◎ 継続訪問の訪問頻度については、以下の「訪問頻度の判断基準」(支えあいセンター作成)を参考に、①毎月訪問、②隔月訪問、③3か月後訪問、の判断をします。訪問頻度の判断については区センターに任されていますが、月次報告やワーキンググループで報告をします。

「訪問頻度の判断基準」

見守り支援の課題レベル	判断の目安	訪問頻度
0または1 (課題なしまたは安定状態)	日常生活は自立、交流も盛んである。災害時などの緊急時において世帯だけでの避難が可能と思われる世帯。 日常生活の自立や一定の交流の機会があるが、災害時などの緊急時において世帯だけでの避難が困難と思われる、日頃から地域に存在を知っておいてほしい世帯。	支援不要 3ヶ月後訪問
2(見守り)	「社会的関わり」の視点」が2、かつ要支援リスク3以上。特に社会的関わりについて経過を観察したい状況があり、見守りが必要な程度の要支援リスクがある世帯。	隔月訪問
2または3 (見守りまたは要支援)	比較的緊急性の高い課題がある。または、前回訪問時に比して状況の気付きな変化がある。または、今回訪問時に行政に情報提供が必要な状況があり、報告後の変化を確認する必要がある世帯。	毎月訪問

(2) 継続訪問の実施

① 継続訪問の目的

- ◎ 世帯の課題がどのように変化しているかを把握し、生活再建推進室へ情報提供を行うこと。初回訪問が信頼関係の構築を主な目的としていたのに対し、継続訪問は「何らかの課題」や「気がかりなこと」に対して、見守り支援を行う。
- ◎ 支援対象世帯が自ら情報収集等に取り組めるような支援を心がける。

② 継続訪問時の留意点

(a) 訪問目的を明確に伝える ～一言目は、「お変わりありませんか？」～

- ◎ 既に初回訪問で得られた情報があるはずなので、「その後」を気に掛けて訪ねてきた意図が伝われば、『この人達は自分の状況を解ってくれて、力になろうとしてくれているのか』と感じてくれるのではないのでしょうか。(但し、それを嬉しく思うか面倒・不要と思うかは人それぞれです)。
- ◎ 挨拶の際には、『その後の様子を気にかけているから来ました』という雰囲気や前向きに、「以前、〇〇とお話を伺っていましたので、『その後どうされたか』をお聞かせいただいてもよろしいですか？」と目的を伝えることで、面談が出来る雰囲気かどうかを押し量ります。

- ◎ その結果、話が出来た状況なら、会話を進めます。拒否的であれば、敢えて深入りせず「また伺わせていただきますね」と引き下がって構いません。(その際も『私達はあなた方を気に掛けています』という印象が伝わるような態度で接します)
- (b) 前回の聞き取り内容を元に近況を伺う
  - ◎ 無理なく近況を伺うには、前回までに把握した状況を下地にするとな話がたがりがやすくなります。伺いづら内容もありますが、相手の感情やペースに配慮しつつ、話していただけるかどうかを確認しながら聞き進めてください。
  - ◎ 我々の業務は調査目的ではありませんが、その世帯に何をどのように支援すべきかを客観的に考えるには、必要な情報を尋ねることも大切な過程の一つです。ただし、伺う姿勢として、回答に反応せず次々と質問をぶついたり、デリケートな話題をストレートに尋ねたり、回答が得られず不満を露にするような態度はNGです。
- (c) こちらの尋ねたいことだけ訊かず、相手の言いたいことを聴く
  - ◎ 出だしの会話で「その後」を伺うだけが訪問目的ではなく、我々は「信頼のおける相談員」として『普段話せないことも話せる相手』であることも期待されています。話しやすい雰囲気づくりも意識し、世間話も織り交ぜながら、相手の考えを引き出し、傾聴することも大切です。
  - ◎ 「傾聴」とは聴くことに集中するだけでなく、受容や共感といった前向きな反応を返しながらいりとりするものです。話題の中には悩みや不安だけでなく、自立に向かっていく状況についても少なからず聞き取れると思いますが、誰かに話し、認められることで励みになることを忘れないでください。
  - ◎ また、延々と話を聞くことが良いことではありません。会話を通して、相手の希望や考えの方向性を探り、「相談員」としての立場で受け答えしながら、「では、次に会う時には〇〇のようにしましょう／〇〇についてどうなったか聴かせてください」などの落としどころを提示することで、区切りをつけるようにしてください。
- (d) 区センターは入居世帯の相談先であることを理解していただく
  - ◎ 復興・自立までの道のりの中で、世帯によっては様々な事態にぶつかることもあります。現在困っている状況に対応するだけでなく、必要な時に区センターに相談相手になってもらうことがあるかもしれないと理解してもらっていただくことで、将来の有事に活用いただける可能性があります。

- (e) 訪問日時予約の際に「訪問は不要」と言われた時
  - ◎ 訪問日時の予約の電話を入れた際に、「今後、訪問は要らない」と言われた場合は、訪問が要らない理由について聞き取れる範囲で聞き取ります。当該世帯に特に生活課題が見受けられないのであれば、支援終了として構いません。
  - ◎ しかし、世帯員が必要を感じていなくても明確な生活課題があり、定期訪問(またはそれに代わる見守り)の客観的な必要性が感じられる場合は、「お電話の様子を伺うことはしてもよろしいですか？」と意向を確認します。
  - ◎ 電話での確認について了解が得られた場合は、ワーキングで報告をした上で、定期訪問の代わりに電話での様子伺いを継続します。電話で変化が聞き取られた場合には、その都度ワーキングに諮り支援方針を検討します。
  - ◎ 本来、電話での聞き取りでは、生活の様子の実際のところが見えないという難点があるため、訪問と同様に世帯の状況を把握することは困難です。ただ、訪問されるという対象者の気持ちを考えれば、負担に感じることも理解できると思います。全くつながりが無くなるよりは、安否確認を行いつつ、もし訪問を受け入れてくださる気持ちになるタイミングがあれば、その時におじゃまるつもりでいるとよいでしょう。
  - ◎ 電話での確認についても「不要」と言われた場合は、無理強いせず、何かあった時の連絡先をお伝えし、終了とします。ワーキングで報告をし、今後の支援方針について助言をもらいます。

## 8 CSW・地域関係者との連携

### (1) CSW との連携

#### ① CSW とは？

CSW は、本会の推進する『安心の福祉のまちづくり』において、地区社協が取り組む「小地域福祉ネットワーク活動」による見守り・生活支援活動等、地域住民同士の支えあい活動を働きかける、地域福祉のコーディネーターです。本会では、震災後は特に復興公営住宅ができる地域での見守り体制づくりを主な仕事として、区ごとに地域性をふまえ、住宅の周辺町内会、地区社協、民児協、市民センターや行政等の参画する「支援者会議」等の立ち上げを支援するなど、住宅そのものが孤立しない体制づくり(コミュニティ支援 3-(1)-③参照)などに取り組んでいます。



⑧定期訪問記録票

② 社会的な関わりの維持	前回訪問時の状況	今回訪問時の状況
11 関係者の定期的な訪問、交流	[ ]	[ ]
12 定期的な外出先(仕事、病院、趣味、サロン等)	[ ]	[ ]
13 交流会・サロン等への参加意欲	[ ]	[ ]
14 生活上の相談事を話せる人の存在	[ ]	[ ]
15 復興公営住宅内での顔見知り	[ ]	[ ]
社会面の課題		段階

③ 生計の維持	前回訪問時の状況	今回訪問時の状況
16 生計についての不安	[ ]	[ ]
生計面の課題		段階

④ 情報の収集・活用	前回訪問時の状況	今回訪問時の状況
17 市政だより等の広報誌を見ているか	[ ]	[ ]
18 復興定期便が届いているか	[ ]	[ ]
19 欲しい情報の問い合わせ	[ ]	[ ]
20 自分から問い合わせをするか	[ ]	[ ]
情報面の課題		段階

⑤ その他	前回訪問時の状況	今回訪問時の状況
21 自治会等役員経験について	[ ]	[ ]
22 緊急時連絡先(親族等)	氏名 [ ]	[ ]
	住所	
	電話	

要支援リスクの内容		前回まで	今回の様子
1 要支援者	リスク1 日中高齢・要介護者・障害者・小学生以下のみ	なし	なし
	※ その他同居者、親族、支援関係者の訪問あり	なし	なし
2 整容	リスク2 着衣の乱れや清潔感に問題あり	なし	なし
3 住環境	リスク3 家の内外の散らかり、明らかな異臭あり	なし	なし
4 アルコール依存	リスク4 日中から一人で飲酒する様子あり	なし	なし
5 ADL・IADL	リスク5 日常的な生活動作に支障あり	なし	なし
6 認知症等	リスク6 物忘れ、言葉のもつれ、同じ話の繰り返しなど	なし	なし
	※ 介護保険サービス利用、認知症に関する助言あり	なし	なし
7 抑うつ	リスク7 気分の落ち込み、疲労感、生活意欲の衰えあり	なし	なし
	※ 自覚症状、心療内科等受診、心のケアあり	なし	なし
8 家庭内不和・虐待	リスク8 世帯員間の口論、遠慮、萎縮、話しづらい悩みあり	なし	なし
9 不平不満	リスク9 行政、民生委員、支援制度への不満、拒否感あり	なし	なし
	※ 不信に繋がる過去の経験、怒りの感情あり	なし	なし
		前回計 0 点	今回計 0 点

4 まとめ

[ ]

相談員から見た見守り支援の必要性	レベル	次回訪問

支援に関する特記事項[解決すべき生活課題と支援の方向性]	
次回対応時の留意点	留意点の詳細
確認者からのコメント	
【補足事項】	



## 1 定期訪問終了に向けての支援の引継ぎ

### (1) 定期訪問終了時期の考え方

各復興公営住宅において、住宅の単独自治会が立ち上がる、または既存の町内会の班として加入することができ、自治会またはそれに代わる組織の中で住宅内の福祉を担当する役員など(例：福祉委員など)が設置されているか、またはそのような役員の設置は未設置であっても、担当民生委員などの見守り活動が期待できる場合は、復興公営住宅ワーキンググループ（以下ワーキンググループ）に諮った上で支えあいセンターによる定期訪問終了の判断をします。

ただし、定期訪問終了にあたり、地域レベルでの見守りが必要な定期訪問対象世帯の中には、自治会等で把握されていない世帯があることも予想されるため、地域関係者が希望する場合には支えあいセンターが把握している情報を提供し、同行訪問などによって顔つなぎをした上で、今後の地域での見守り活動の一助としてもらいます（ケースの状況や地域の支援体制に応じて、引き継ぎ時期に多少のずれが生じることはやむを得ないと考えます）また、地域にとって荷が重いと思われるような、専門的な福祉的支援が必要な世帯については、支えあいセンターから市生活再建推進室に報告し、ワーキンググループを通じるなどして区保健福祉センター等につないだ上で、定期訪問を終了します。

入居完了後1年以上経っても、自治会（またはそれに代わる組織）が未設置で、地域関係者による見守りの実現が期待できないと判断された場合は、ワーキンググループ等の会議で支援方針について協議をすることとします。

### (2) 定期訪問対象世帯の分析

各復興公営住宅において自治会（またはそれに代わる組織）が設置されたのちに、定期訪問対象世帯のうち、地域関係者に見守りを呼びかけておくことが望ましいと思われる世帯（以下、A世帯とする）、もしくは行政等の専門的な福祉的支援が必要と思われる世帯（以下、B世帯、C世帯とする）を以下の手順に従って抽出します。

#### ① A世帯（地域関係者に見守りを呼びかけておくことが望ましいと思われる世帯）

- ◎ 直近の訪問記録から、別紙2：「地域関係者による見守りの必要性に係る判断の目安（以下、「判断の目安」とする）」（支えあいセンター作成）を参考に判断します。
- ◎ 住宅ごとに、別紙様式5：「A世帯一覧表」（CSW相談用）に抽出した世帯情報を転記します。

- ◎ 定期訪問の結果「支援不要」となっている世帯（継続訪問をしていない世帯）のうち、日常的には自立していても、災害時に単独での避難が困難であることが予想され、地域とのつながりが必要と思われる世帯については、同様に「判断の目安」によって検討します。

#### ② B世帯（行政等の福祉的支援が必要と思われる世帯で、すでにワーキンググループ等の情報で支えあいセンター以外の支援機関が明らかな世帯）

- ◎ 直近の訪問記録から、「判断の目安」を参考に判断します。
- ◎ WG等の情報等から、支えあいセンター以外の支援機関を確認します。
- ◎ 住宅ごとに、別紙7：「B世帯一覧表」に抽出した世帯情報を転記します。

#### ③ C世帯（行政等の福祉的支援が必要と思われる世帯で、つなぎ先の判断に迷う世帯）

- ◎ 直近の訪問記録から、「判断の目安」を参考に判断します。
- ◎ 住宅ごとに、別紙8：「C世帯一覧表」に抽出した世帯情報を転記します。
- ◎ 定期訪問の結果「支援不要」となっている世帯（継続訪問をしていない世帯）のうち、支援不要の理由が「支援拒否」などであるが実際には支援の必要性がある世帯もC世帯に含めます。

### (3) 情報提供先の調整及び確認（A世帯の場合）

- ◎ 抽出した「A世帯一覧表」（CSW相談用）を元に、情報提供先について区事務所CSWに住宅ごとの件数及び概要について伝えます（件数は、対象世帯に情報提供についての確認を取る前なので、実際の数とは異なる可能性があります）
- ◎ CSWは可能であれば住宅自治会（または班）、民児協、地区社協等の地域関係者が一堂に会しての打ち合わせを設定し〔参考：案内文書例〕、地域として情報提供を希望するかどうかについて話し合ってもらいます（可能であればその時点で、地域関係者が住宅内の見守りとしてどのような支援体制を考えているかについても確認してもらいます。ただし、この時点では地域関係者に対し一覧表は開示しません）。
- ◎ 地域として情報提供を希望する場合は、CSWはその旨を支えあいセンターに伝えます。
- ◎ 地域として情報提供を希望しない場合は、CSWからその旨を支えあいセンターに伝え、支えあいセンターは市生活再建推進室に報告します。

### (4) 対象世帯への確認（A世帯の場合）

- ◎ 情報提供先が分かったら、次の定期訪問の際に対象世帯に対して、世帯の情報（申込者氏名、その他世帯員氏名、世帯員年齢、部屋番号、電話番号(携帯電話番号含む)、その他世帯員が地域の方に知ってほしいと希望すること）を地域

関係者に提供することについて説明し、見守りや声掛けの支援を受けることについて拒否感がないかどうか確認します。**その内容は訪問記録に残します。**

- ◎ その際、地域関係者がどのような支援を考えているかについても世帯から聞かれることが予想されます。あらかじめCSWから聞いた内容を元に、正確な情報を伝えます。（過度な期待を持たせないように）
- ◎ 情報提供についての確認が得られた世帯について、別紙様式6：「A世帯一覧表」（地域関係者用）に世帯情報を転記します。

#### (5) 情報提供

##### ① A世帯の場合

- ◎ 原則として、住宅ごとにまとめて情報提供を行います。
- ◎ 情報提供先に原則面会にて別紙様式6：「A世帯一覧表」（地域関係者用）により情報提供を行います。可能な限り区事務所CSWに同席してもらいます。
- ◎ 情報提供先の方が訪問を希望する場合は、初回訪問に支えあいセンターの生活支援相談員が同行訪問することが可能であることを伝えます。
- ◎ 情報提供先の方が同行訪問を希望しない場合は、対象世帯に対して情報提供先の連絡先を、今後の相談窓口の一つとしてお伝えすることについて了承いただきます。
- ◎ いずれの情報提供先の場合でも、情報提供してもよい情報は、あくまでも情報提供の確認時に説明した世帯の情報（申込者氏名、その他世帯員氏名、世帯員年齢、部屋番号、電話番号(携帯電話番号含む)、その他世帯員が地域の方に知っておいてもらいたいと希望すること）に限り、その他の補足事項などは提供できません。

##### ② B世帯の場合

- ◎ 抽出した「B世帯一覧表」を元に、支えあいセンターから支援機関へ詳細情報を提供します。
- ◎ 引き継ぎ先の支援機関が同行訪問を希望する場合は、初回訪問に支えあいセンターの生活支援相談員が同行することが可能であることを伝えます。

##### ③ C世帯の場合

- ◎ 抽出した「C世帯一覧表」を元に、生活再建推進室に報告します。生活再建推進室では報告を受けた後、直近のワーキンググループで諮り、区保健福祉センター等の引き継ぎ先を決定します。決定後、支えあいセンターから引き継ぎ先へ詳細情報を提供します。
- ◎ 引き継ぎ先の方が訪問を希望する場合は、初回訪問に支えあいセンターの生活支援相談員が同行訪問することが可能であることを伝えます。
- ◎ ワーキンググループに諮った結果、やはり行政ではなく地域の見守りが必要、または、地域の見守りも必要とされた世帯については、A世帯と同様に地域への情報提供についての手続きをします（1-(3)~(5)①の通り）。

#### (6) 同行訪問

##### ① A世帯の場合

- ◎ 生活支援相談員が地域関係者と同行訪問をする場合は、通常の定期訪問の流れと同様に、対象世帯に事前に電話予約の上訪問します。予約の際に、地域関係者の方が同行することを伝え、了解をいただきます。
- ◎ 地域の方との同行訪問の際は、相談員から地域関係者の方を対象世帯の方に紹介し、顔つなぎをします。
- ◎ 退室する前には、支えあいセンターでの定期訪問は終了となること、今後は各種相談窓口にご相談していただきたいことを伝えます（必要に応じ相談窓口の一覧表を渡す）。
- ◎ 情報提供先が同行訪問を希望しない場合は、対象世帯に対して、情報提供が済んでいることを伝え、今後の相談窓口の一つとしていただくよう、情報提供先の連絡先を伝えます。

##### ② B世帯、C世帯の場合

- ◎ 生活支援相談員が行政関係者等と同行訪問を希望する場合は、通常の定期訪問の流れと同様に、対象世帯に事前に電話予約の上訪問します。予約の際に、行政関係者が同行することを伝え、了解をいただきます。
- ◎ 行政等との同行訪問の際は、相談員から行政等の方を対象世帯の方に紹介し、顔つなぎをします。
- ◎ 退室する前には、支えあいセンターでの定期訪問は終了となること、今後は各種相談窓口にご相談していただきたいことを伝えます（必要に応じ相談窓口の一覧表を渡す）。

#### (7) 引き継ぎの状況の把握

A世帯については、地域関係者への情報提供の手続きについて、どの程度進んでいるかを世帯ごとに把握するため、別紙様式9：「A世帯支援引継進行状況チェック票」に、進行状況をチェックしていきます。

## 2 定期訪問終了後の記録の保管方法

支えあいセンター事業の継続中は「定期訪問記録票」を復興公営住宅ごとにファイルして各区支えあいセンターで保管します。（A、B、C世帯または、引き継ぎを行わなかった世帯共通）

電子データもありますが、電子データ破損のリスクに備えて、事業継続中は紙データも保管します。事業終了後の取り扱いについては、市生活再建室と協議の上決定します。

①地域関係者による見守りの必要性に係る判断の目安

地域関係者による見守りの必要性に係る判断の目安

(別紙2)  
中核支えあいセンター

申込者名( )		判断結果	Bの場合 支えあい以外の支援機関( )
住宅名( ) 部屋番号		A・B・C	
判断の目安		項目	チェック
1 属性等について  …高齢、その他の事情が障壁となって外との交流のしづらい状況がある。	①	独居世帯(65歳以上)	
	②	独居世帯(64歳以下)	
	③	高齢夫婦(どちらも65歳以上)のみ世帯	
	④	日中高齢者(65歳以上)のみ(①~③をのぞく)	
	⑤	ひとり親世帯(15歳以下の子を養育している)	
	⑥	障がい者含む世帯(精神)であることで世帯員が交流のしづらさを感じている、または相談員から見てそのように感じる	
	⑦	障がい者含む世帯(知的)であることで世帯員が交流のしづらさを感じている、または相談員から見てそのように感じる	
	⑧	障がい者含む世帯(身体)であることで世帯員が交流のしづらさを感じている、または相談員から見てそのように感じる	
	⑨	同居の家族を介護している	
2 交流について  …交流を求めているが、十分でない。または交流を望んでいないため孤立の不安がある。	⑩	孤立感を訴えている	
	⑪	来訪者を待っている(出かけられないが交流は求めている)	
	⑫	サロン等の案内の際に直接の声掛けを求めている	
	⑬	地域に馴染みたいと考えている(あいさつできる、立ち話できる相手がほしい)が、十分でないと感じている	
	⑭	交流は好まず、ひきこもりがち	
3 災害時等緊急の場合  …災害時等に世帯員のみでの避難が難しい状況がある。	⑮	災害時等の緊急時に世帯員のみでの避難に不安を感じている、または相談員から見てそのように感じる	
	⑯	緊急時連絡先の方が市内にいない、またはどこにもいない	
	⑰	行政等から緊急通報システムを勧められたが未設置(WGでの情報などから)	
4 健康・生活等について  …健康や経済的な不安など、地域では解決しづらい課題がある。	⑱	記憶や判断能力に不安があって、世帯員のみでの日常生活に支障が生じている	
	⑲	会話の内容が一方的であったり、支離滅裂な印象で会話を成り立たせることに困難を感じる	
	⑳	健康不安があるが医療にかかっていない、または介護サービス等の利用を拒否している(WGでの情報などから)	
	㉑	不衛生な居住環境である(ゴミがあふれている、ペットの排泄物が室内にある等)	
5 情報収集・活用について  …自分で解決に向かって動けるかどうか。	㉒	経済的に困っている様子が見られる	
	㉓	自分で情報収集し活用できない(代わりに情報収集してくれる人がいる場合を除く)	
	㉔	困った時に必要な関係機関の窓口で自分で問い合わせできない(代わりに問い合わせしてくれる人がいる場合を除く)	

※上記のうち、3つ以上の項目に○が付く場合に(ただし、⑮に○が付く場合は、2つ以上でも)、地域関係者による見守りの必要性が高いと判断する。→A世帯

※色をついた項目に1つ以上の○が付く場合は、行政等の専門的な福祉的支援の必要性について 検討の余地がある。

※行政等の専門的な福祉的支援の必要性がある世帯のうち、すでにWG等で支えあいセンター以外の支援機関が明らかかな世帯をB世帯、つなぎ先の判断に迷う世帯をC世帯とする。

⑫チラシ関係

社会福祉法人仙台市社会福祉協議会  
地域支えあいセンター事業

# こんにちは 支えあいセンター あおばです

## ☆生活相談受付

相談受付時間：午前9時～午後4時  
生活上の様々な相談に応じます。  
必要に応じて専門機関におつなぎします。

## ☆情報コーナー(ラック)の設置

支援制度の情報や市外の自治体の広報誌のほか  
お住まいの地域の情報チラシなどを  
市民センター等に設置しています。



## ☆サロン(茶話会)や 交流イベントの 開催・協力

お住まいの地域に馴染んでいただけよう、サロン(茶話会)などを開催したり、復興公営住宅と周辺地域にお住まいの方の交流イベント開催に協力します。



## ☆借上げ民間賃貸住宅と 復興公営住宅への 訪問

仙台市との連携により、借上げ民間賃貸住宅と復興公営住宅にお住まいの皆様のお宅を訪問し、お元気確認や支援制度の情報提供等しております。



※地下鉄五橋駅 南1出口のすぐとなり



支えあいセンターあおば (開所時間：午前8時30分～午後5時)

仙台市社会福祉協議会 中核支えあいセンター

〒980-0022 仙台市青葉区五橋2-12-2 仙台市福祉プラザ4階

電話 022-217-7234 FAX 022-721-1266

※土曜日・日曜日・祝日・年末年始は休み

第1号

# 支えあい便り

平成24年 2月発行

寒い日が続いておりますが、いかがお過ごしでしょうか？

昨年12月から仙台市社会福祉協議会では、東日本大震災で被災され、借上げ民間賃貸住宅等にお住まいの方々に対するご支援として「地域支えあいセンター事業」を開始いたしました。お手元にお知らせは届いていましたでしょうか？すでに相談員とお話をされた方もいらっしゃると思いますが、この度、皆さまに「支えあいセンター」を身近に感じていただくために、「支えあい便り」を定期的に発行することといたしました。よろしくお願いたします。

### 巡回相談を開設

支えあいセンターの巡回相談はご存じですか？市民センター20ヶ所で週1回程度行っています。どんな小さな相談でも良いので、一人で悩まずに是非わたし達相談員にお話してください。



Q. 誰でも利用できるの？

A. 市内外の被災された方ならどなたでも利用いただけます。お近くでお困りの方がいらっしゃる時は「支えあいセンター」までご連絡ください。

Q. 相談料はかかるの？受付時間は？

A. 無料です。受付時間は午前9:30~16:00です。

Q. お茶飲みだけに行っても良いの？

A. お茶飲みだけでもどうぞ。新聞(河北・福島民報等)もあります。

Q. 今までどんな相談があるの？

A. ・支援物資の情報がほしい(日用品・衣類など)  
・子育て支援について教えてほしい  
・地域の情報を知りたい 等々  
皆さまの悩みや疑問を解決できるよう一緒に考えていきます。

### 頑張っている人！「若松会」ご紹介



答えてくれた方  
グループ「若松会」代表 早坂様



☆立ち上げたきっかけは？

荒浜地区で昔から付き合いのあった人達と震災後も連絡を取り合い、集まっては不便さや地域の人達と離れたしまった寂しさを話していました。話し合いの中で、不便さや寂しさを解消するために自分たちでグループを作り、活動してみようということになりました。

☆最近の活動は？

12月22日に蒲町コミュニティセンターでクリスマス会を行いました(会費500円)。若松会以外からの参加もあり、皆さんに喜んでもらえる会になりました。

☆現在の参加人数は？

立ち上げた当初は、7世帯17名位だったが、今では蒲生・岡田などからの参加もあり25世帯75名位になりました。2歳から91歳まで幅広い年齢層の方がいます。

☆今後の活動や問題点は？

参加人数も増えてきたので、若松会自体の体制を整えて季節ごとのイベントを開催したいが、会場の確保に苦労しています。みなさんに喜んでもらえるのが励みになるので、頑張っていきます。

## 各区の催し

### 青葉区

荒町・福沢・旭ヶ丘の各市民センターで巡回相談時に、茶話会を行います。

一緒にお茶を飲みながらお話しませんか？



### 泉区

1月28日に鶴が丘 老人憩いの家を会場に泉区中央市民センター主催の「交流サロン 鶴が丘ハチボチ・ステーション」が開かれました。市民センター主催講座の受講生が企画・運営し、無料喫茶コーナー(手作り菓子)やミニ市場、よろず寺子屋など、来場者が笑顔になるサロンでした。



支えあいセンターでも3月に皆さまに喜んでいただけるような交流サロンを検討しております。詳細が決定次第、ご案内をお送りします。

### 宮城野区

うつくしま お茶っこ交流会

平成24年2月16日(木)午前10時~午後1時

中央市民センター(5F和室)

福島県内から仙台市内に避難され、借上げ住宅にお住まいの方を対象に交流を深めていただくサロンを開催します。

お茶っこ ふるさと語っぺし

平成24年2月25日(土)午前10時~午後1時

中央市民センター(5F第一音楽室)

仙台市外の沿岸部から仙台市内に避難され、借上げ住宅にお住まいの方を対象に交流を深めていただくサロンを開催します。

※ともに対象者には後日ご案内をお送りします



### 太白区

伊達で美味しく交流サロン

平成24年2月29日(水)午前10時~午後2時

3月25日(日)午前10時~午後2時

太白区中央市民センター(2F調理実習室)

福島から避難され、太白区の借上げ住宅にお住まいの高齢者を対象に、料理教室を開催し交流を図ります。

みやぎのみみざで子育てサロン

平成24年3月6日(火)午前10時~午後12時

3月28日(水)午前10時~午後12時

福島から避難され、太白区の借上げ住宅にお住まいの乳幼児のいる方を対象に交流を図ります。

※ともに対象者には後日ご案内をお送りします

### 若林区

ふくしま お茶飲みサロン

平成24年2月9日(木)午後1時~3時

若林区中央市民センター別棟2階第3会議室

先日、若林区にお住まいの福島から避難されてきた方を対象にサロンを開催しました。皆さんとても会話が弾み、楽しそうに過ごされました。

今後いろいろなサロンを開催していきます。詳細が決定次第、ご案内をお送りします。



緊急時に使用できる

あんしんカード

ご存じですか？

ご希望の方は支えあいセンターへご連絡ください。



社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会 中核支えあいセンター

〒980-0022 仙台市青葉区五橋2-12-2 福祉プラザ4階

電話 022-217-7234 FAX 022-721-1266

(開所時間 午前8:30~午後5:00)

日曜日・月曜日・祝日の翌日・年末年始はお休みをいただいております。



どなたでも参加できます

支えあいセンターみやぎの 9月



**サロン案内**

支えあいセンターみやぎの「サロン」にお気軽にお越し下さい

**9月開催予定**



# 「交流会」



**9/21(水)13:00~15:00**

**宮城野区中央市民センター 3階 和室1**

問合せ・お申込みは、お電話またはファックスにてお願いいたします。

お電話くださいね♪

## 支えあいセンターみやぎの

月曜日～金曜日（土日祝日は休み） 受付時間：8:30～17:00  
 TEL 022-292-0990 FAX 022-296-5121  
 〒983-0841 仙台市宮城野区原町3-5-32 コーポゼン1階



主催：社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会 支えあいセンターみやぎの  
 協力：宮城野区保健福祉センター 家庭健康課

復興公営住宅にお住まいの皆様へ

# こんにちは 支えあいセンターです



新しいお住いの住み心地はいかがでしょう？  
 この度、仙台市との連携により、私たち支えあいセンターが復興公営住宅にお住いの皆様のお宅を訪問させていただくことになりました。  
 伺った際には、皆様の近況やお困りごとをお聞かせください。

### 支えあいセンターって？

震災以降に仙台市社会福祉協議会が設置した、被災された方の支援窓口です。主に、借上げ民間賃貸住宅にお住いの方々を対象に、生活支援相談員というスタッフが、さまざまな支援制度についての情報提供、地域の皆さんと連携してのサロン・イベント活動等を行ってきました。

下記事務所でも相談をお受けします。お気軽にご連絡ください。

社会福祉法人仙台市社会福祉協議会 中核支えあいセンター  
**支えあいセンターたいはく**

〒982-0012 仙台市太白区長町南3-1-30 南部アーチル内

電話 022-796-3940 FAX 022-796-3941

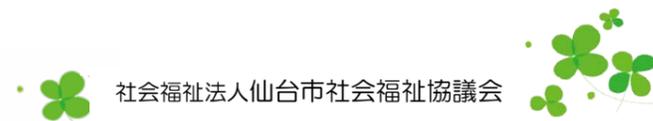
開所時間：8時30分～17時（相談受付：9時00分～16時）

※土・日・祝日・年末年始はお休みです。



私達が訪問させていただきます。よろしくお願いたします。





平成 28 年度「安心の福祉のまちづくり助成金」申請要領

東日本大震災によりご自宅が被災して住めなくなったり、原子力災害で新たに仙台市内に転居した被災者等の支援活動や、震災を契機に顕在化した地域課題を捉えて住民が共に支え合い、地域コミュニティの再生・強化を目指す活動に対して活動費を助成します。

1 助成対象団体

地区社会福祉協議会  
 ※地区社会福祉協議会が単独で行う活動のほか、他団体と連携・協働して取り組む活動も対象となります。

2 助成対象活動

下記のいずれかに該当する活動で、平成 28 年度中に実施されるもの

(1) 被災者支援活動  
 活動例) ◆被災転入者と地域住民の交流を目的としたサロン活動  
 ◆仮設住民団体と一緒に取り組む復興イベント など

(2) 地域コミュニティ再生・強化活動  
 活動例) ◆見守り活動の連携を強化するためのネットワーク会議の開催  
 ◆様々な世代が交流できるための新規イベントの開催  
 ◆新たな支援者の育成研修の開催、要援護者と支援者の交流会の開催 など

3 助成金上限・対象経費

【助成金上限額】10 万円  
 【対象経費】会議費（お茶代、会場代など）、消耗品費（事務用品、材料等）、通信運搬費（切手代、交通費等）、研修費（講師謝金、資料代等）、広報費（チラシ作成代等）、備品購入費、諸費

※但し、備品購入や設備整備のみを目的とするもの、活動者の親睦等を主な目的とするもの、人件費、活動対象者等に配付する食券等の購入に充てる費用等は対象外となります。

※助成決定後、精算報告いただく際の領収書は宛名のあるものとしてください。領収書の宛名は、助成金の交付を受けた地区社協の名称となります。他団体と連携・協働する活動であることを理由により難しいという場合は、申請前に必ずご相談ください。

4 申請方法・申請期限

申請には、下記の書類の提出が必要です。

①安心の福祉のまちづくり助成金申請書（様式 1）  
 ②安心の福祉のまちづくり助成活動実施計画書（様式 2）  
 ③安心の福祉のまちづくり助成活動予算積算書（様式 3）

【申請期限】平成 28 年 12 月 20 日（火）

5 申請・問合せ先

仙台市社会福祉協議会 各区・支部事務所まで



安心の福祉のまちづくり助成金の活用

平成 27 年度は、市内 13 地区社協からこの助成金制度に申請をいただきました。今号は、その中から復興公営住宅入居者支援に取り組んだ 2 地区社協にお話を伺いました。

通町へようこそ！ （青葉区：通町地区）  
 通町ウェルカムサロンの開催

○取材協力：(写真左から)白戸武美事務局長、大内修道会長、藪松子副会長、飯塚幸枝庶務



通町地区社協では、通町復興公営住宅入居者と地域住民との交流を目的に「安心の福祉のまちづくり助成金」を活用した「通町ウェルカムサロン」を開催しました。サロンはお茶会に加え、レクリエーションを取り入れて企画しました。地区内でおなじみの「ディスコン」（チームに分かれて円盤的に投げ合うゲーム）のほか、「絵手紙づくり」や「勾玉づくり」など、幅広い年齢層の方に参加いただけるように工夫しました。

通町地区内では、通町復興公営住宅に入居された方々を支援するために、これまでも地域福祉団体が連携して作成した「通町地区エリアマップ」

◀第 3 回サロン案内チラシ。毎回、人脈を活かして講師を探しています。

を配布したり、民生委員が中心となって世帯訪問を行うなど、住民との接点づくりに努められていました。地域でのそうした地道な取り組みもあり、サロンは和気あいあいとした雰囲気の中、参加された方々の交流が深まっていきました。

今回は助成金を活用し、地区社協が日頃から取り組むサロン活動のノウハウを活かしたコミュニティ支援を行ったことで、ご近所で顔の見える関係づくりにつながる成果となりました。

今後について、大内会長は「これからは地域住民としてお付き合いできるように、月 1 回開催している地域住民対象のサロンにおいていただきたい。」と話しておられます。また、白戸事務局長は「入居者の方々は様々な地域から集まっており、互いに気心が知れるまで大変だと思います。我々も相談を受ける機会を多く持つよう、気に掛けていきたい。」と地域内のつながりづくりに意欲的な考えを示されています。



イーグルスドームは大盛況 （宮城野区：榴岡地区）  
 宮城野復興公営住宅入居者交流会の開催

○取材協力：(写真左から)末永栄六会長、笠井文子民生委員



榴岡地区では、地区内の復興公営住宅の入居者支援を目的に、地域関係団体のメンバーで構成する「榴岡復興公営住宅支援者の会」を立ち上げました。

「支援者の会」では、民生委員の訪問活動を通じて「住宅内で気軽に声を掛けあえるようになりたい」という入居者の声を聞き、入居者同士が横のつながりを持つ機会づくりとして「安心の福祉のまちづくり助成金」を活用し、交流会を企画しました。

交流会は、楽天イーグルス・Kobo スタ宮城内のイーグルスドームを会場に 145 人が参加しました。当日は、地域に馴染んでもらおうと地域紹介や芋煮鍋を提供するおもてなしを行ったほか、普段からイベントなどで協力いただいている常磐木学園高校の「フラダンス部」や、「すすめ踊り」のグループの演技披露もあり、盛況の中、住民同士の交流が進みました。交流会企画の中心となった笠井民生委員からは、交流会後の変化について「地区社協が定期的開催する『お茶っこサロン』に

交流会へ参加された方々が誘い合って来てくれています。」と嬉しそうに話されています。

また、「支援者の会」代表も兼ねる末永会長は「復興公営住宅に入居された方も我々の地域の仲間です。早く地域に溶け込んでもらえるようにしていきたい。」と話されています。

再開発が進む榴岡地区では、多くの集合住宅の建設も進んでいます。今回の「支援者の会」の取り組みは、新しい住民を受け入れる地域内の連携体制づくりを進める成果もあり、これからの地域づくりにも大いに活かされていくと見込まれます。

▶大勢で食べる芋煮は最高！ 楽天グッズの抽選会もありました。



社会福祉法人仙台市社会福祉協議会

**平成 28 年度「復興公営住宅建設地域における見守り・支え合い推進事業助成金」申請要領**

地区社協が行う復興公営住宅が建設される地域における被災者・要援護者の見守りや、その方々の生活課題を地域で支える体制づくりを目指す活動に対して、助成金を交付しその活動を支援します。

活動を進めるにあたっては、各区・支部の社協 CSW（コミュニティソーシャルワーカー）が、情報収集や会議の開催、研修の企画や運営（助成金の活用を含む）などについてお手伝いしますので、お気軽にご相談ください。

**1 助成金対象団体**

復興公営住宅が立地する地域を活動圏域とする地区社協（裏面参照）

**2 助成対象活動**

復興公営住宅建設地域における見守り活動や支え合い活動、その体制づくりに必要な活動

- 活動例) ◇復興公営住宅入居者の歓迎イベントの開催  
 ◇復興公営住宅入居者と地域住民の交流イベントの開催  
 ◇復興公営住宅入居者を対象としたサロン活動の開催  
 ◇復興公営住宅自治会等によるサロン活動の開催支援  
 ◇復興公営住宅への支援に関する連絡会や会議等の開催  
 ◇復興公営住宅に関する勉強会や研修会等の開催

**3 助成金額・対象経費**

【助成金額】復興公営住宅が立地する地域ごとに上限 10 万円

【対象経費】

- 会議費（会場代、お茶代等）、消耗品費（事務用品、材料代等）、研修費（講師謝金、資料代等）、広報費（チラシ・ポスター印刷代、情報紙作成代）、通信運搬費（切手代、交通費等）、備品購入費（活動に必要な器具等）、諸費（振込手数料、保険料、その他）
- ※活動が伴わない備品購入のみの申請や、報酬及び賃金等の人件費、活動対象者等に配付する食券等の購入に充てる費用等は対象となりません。
- ※助成決定後、精算報告いただく際の領収書は宛名のあるものとしてください。領収書の宛名は、助成金の交付を受けた地区社協の名称となります。

**4 対象活動期間・申請期限**

【対象活動期間】助成決定日～平成 29 年 3 月 31 日

【申請期限】平成 28 年 12 月 20 日（火）※助成総額に達した段階で募集は終了となります。

**5 申請方法**

各区（支部）事務所に事前にご相談のうえ、申請書（様式第 1 号）、活動実施計画書（様式第 2 号）、活動実施予算書（様式第 3 号）をご提出ください。

【問い合わせ・申請書提出先】

青葉区事務所	TEL : 265-5260	青葉区宮城支部事務所	TEL : 392-7868
宮城野区事務所	TEL : 256-3650	若林区事務所	TEL : 282-7971
太白区事務所	TEL : 248-8188	泉区事務所	TEL : 372-1581



**借り上げ仮設対象巡回相談所を開設**  
 仙台市社協  
 民間借り上げ仮設住宅に暮らす東日本大震災の被災者を対象に、巡回相談や支援制度の情報提供をする仙台市社会福祉協議会の「地域支えあいセンター」事業が始まった。各地の市民センターに「巡回相談所」を設けたり、戸別訪問で声掛けしたりしながら被災者の孤立防止を図る。巡回相談所は、借り上げ仮設住宅の多い地区の市民センター約 20カ所を週 1 回程度、開設する。事業初日となった 1 日は若林区七郷市民センターの一室に設けられた。巡回日に合わせ、茶話会な

どの交流イベントを企画する予定。運営には町内会や民生委員、地区社協も協力する。市社協生活支援相談員の吉武貴子さん(39)は「内容に応じて医療機関や行政に橋渡しをするので、困りごとは何でも聞かせてほしいと話した。自らも借り上げ仮設住宅に住む七郷地区民生委員児童委員協議会の今野正志会長(65)は「震災前に地元でやっていたような旅行会を企画してみた」と語った。被災者向けの支援制度や地域の催しなどが掲載されたパンフレットを集めた情報コーナーは、市内 53カ所の市民センターに常設している。市社協は「プレハブ仮設住宅団地と同様に、借り上げ仮設住宅の住民にも支援や情報を行き渡らせ、生活再建を後押ししたい」と話している。

河北新報（平成 23 年 12 月 5 日掲載）

**生活関連情報**

**掲示板**

●仙台市社会福祉協議会は、市内の借り上げ仮設住宅に暮らす被災者を対象に、各市民センターと J R 南小泉アパートで、地域との交流を図るサロンや巡回相談所を開いている。20日までの日程は次の通り（サロンは日時、会場、対象者の順。巡回相談所は原則午前 9 時半～午後 4 時、J R 南小泉アパートは午前 10 時～午後 3 時）。連絡先は市社協中核支えあいセンター 022 (217) 7234。  
 【サロン】13 日午後 1～3 時、福沢、福沢エリアの 65 歳以上▷14

日午後 1～3 時、荒町、荒町エリアの 65 歳以上▷15 日午後 1～3 時、旭ヶ丘、旭ヶ丘エリアの 65 歳以上▷15 日午前 10 時～正午、高砂、市内沿岸地域の被災者▷17 日午前 10 時～正午、泉区中央、泉区内の 30～60 代女性▷20 日午後 1～3 時、福沢、福沢エリアの 65 歳以上  
 【巡回相談所】13 日＝福沢、福室、若林、六郷▷14 日＝荒町、東部、沖野、黒松▷15 日＝旭ヶ丘、榴ヶ岡、七郷、富沢▷16 日＝田子▷17 日＝木町通、高砂、J R 南小泉アパート、泉区中央▷20 日＝福沢、福室、若林、六郷  
 ●仙台市内では、東日本大震災の犠牲者を供養する地域の慰霊祭や追悼式が 10 日から相次いで行わ

れる。主な予定は次の通り。  
 【宮城野区】岡田西町公園仮設住宅のキャンドルナイト（10 日午後 5 時、仮設住宅内）▷扇町 1 丁目公園仮設住宅でキャンドル点灯（11 日午後 6 時）▷蒲生 4 町内会の合同慰霊祭（18 日午前 10 時、中野小）▷岡田地区住民有志による

慰霊コンサート「岡田の灯（あかり）」（18 日午後 2 時、岡田小）  
 【若林区】六郷地区連合町内会の慰霊祭（10 日午後 2 時、東六郷コミュニティセンター）▷七郷地区連合町内会の慰霊祭（11 日午後 2 時 46 分、荒浜地区慰霊塔）  
 【太白区】あすと長町仮設住宅で追悼式（11 日午後 2 時、仮設住宅集会所）

河北新報（平成 24 年 3 月 9 日掲載）



## あ と が き

2011年3月11日は仙台市民にとって忘れられない日です。108万市民のそれぞれが、共通の経験とともに様々な経験をしました。それは、被災者の立場であるとともに、支援者の立場でもあります。本誌は、本会が、「地域支えあいセンター事業」において、どのように「被災者・要援護者の個別支援」と「地域社会の復興支援」に取り組んできたかの記録です。

本会は、震災以前から、市内各地に展開する住民主体の組織である地区社協の小地域福祉ネットワーク活動等を通して地域福祉活動を推進してまいりました。震災後の「地域支えあいセンター事業」においては、アウトリーチに基づく個別支援を行い、さらに、これまであまり関係が深くなかったNPO等の様々な主体へのアプローチや地域関係団体の新たなネットワークづくりなどに、積極的に取り組んでまいりました。その結果、地域住民、NPO、ボランティア、企業、行政の皆様と有機的につながることができ、地域福祉の新たな展開が行われたという実感を得ることができました。

本誌の特長として、被災された皆様や関係機関の皆様、当時の本会の職員などから多くの証言を集めております。その中で、成果ばかりではなく、今後の課題として感じたことなども掲載しました。次の災害において支援する立場に就くことになる人々へ、これらを確実にバトンタッチし、私達の経験や思いを活かしていただきたい、と思います。

この震災をとおして経験した様々なことを活かしながら、地域の皆様、関係機関の皆様とともに、「安心の福祉のまちづくり」を進めることは、私たち社協が変わらず求めていくべきことと改めて思います。

末筆になりましたが、本誌の発刊に当たりご尽力いただきました、アドバイザーの都築光一先生、豊田正利先生、仙台市健康福祉局生活再建推進部の皆様、インタビューに応じてくださいました皆様、手記をお寄せいただきました皆様に心より感謝申し上げます。

社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会 事務局長 吉岡 成二

### ○企画チーム

No.	氏名	備考
1	都築 光一	日本地域福祉学会東北部会担当理事、アドバイザー
2	豊田 正利	日本地域福祉学会東北部会宮城県担当委員、アドバイザー
3	鈴木 清隆	仙台市社会福祉協議会常務理事
4	佐藤 公彦	仙台市社会福祉協議会事務局長（27年度まで）
5	吉岡 成二	仙台市社会福祉協議会事務局長（28年度）、発行責任者
6	高橋 健一	仙台市社会福祉協議会事務局次長
7	大浦 礼子	地域福祉課長（27年度まで）
8	安倍 邦明	地域福祉課長（28年度）、編集責任者
9	川村 淳	総務課総務係長
10	斉藤 淳	財務課企画財務係長
11	早川 敏	地域福祉課地域福祉係長
12	穴戸 充	地域福祉課福祉団体係長
13	丹野 國広	地域福祉課ボランティア協働係長（27年度まで）
14	鈴木 学	地域福祉課ボランティア協働係長（28年度）
15	菅原潤一郎	中核支えあいセンター所長（27年度まで）
16	吉田 幸江	中核支えあいセンター所長（28年度）
17	菅原 恭子	中核支えあいセンター主任・副所長、プロジェクト担当
18	近野 貴宏	中核支えあいセンター主事（27年度まで）
19	石川 達也	中核支えあいセンター主事（28年度）

### ○作業チーム（生活支援相談員）

No.	氏名	備考	No.	氏名	No.	氏名
1	加藤古都美	(27年度まで)	13	笠原 初美	25	庄子 裕
2	武田 信子	( 〃 )	14	栗原 君江	26	森 佳代子
3	田名部郁子	( 〃 )	15	齋藤 弘美	27	山家 貞美
4	中野 英一	( 〃 )	16	櫻田 明美	28	菊地まゆみ
5	沼田 文	( 〃 )	17	高際 勝美	29	小又 雪枝
6	長谷川好実	( 〃 )	18	福田 純子	30	齋藤 久美
7	大和 由美	( 〃 )	19	本郷 幸子	31	佐藤 陽
8	山本 由起	( 〃 )	20	松木 徳雄	32	鈴木美智子
9	齋藤 房江	( 〃 )	21	雫石 正明	33	森合 一子
10	秋谷 智明		22	大槻 美恵	34	三浦ゆかり
11	伊藤 悦子		23	小野寺昭男		
12	角田 吉哉		24	小嶋 睦美		

