

令和6年能登半島地震 被災者支援活動あつまらんけ〜のと 石川県社会福祉士会相談コーナー活動報告書

はじめに

令和6年1月1日に発生した能登半島地震により、多くの方々が日常生活を一瞬にして奪われ、被災地内外への避難を余儀なくされました。今回の地震により被災された会員の方々に心からお見舞い申し上げます。

発災時、金沢市をはじめとする周辺地域では、二次避難所やみなし仮設住宅等での生活を余儀なくされた方々の困難、不安、孤立などが顕在化してきました。

このような状況の中、石川県社会福祉士会の取組みがきっかけとなり、被災者の居場所づくり、支援物資提供などを目的として開設されたのが、「あつまらんけ〜のと」です。本事業は、支援物資提供に加え、避難者同士が出会い、語り合うことができる「居場所」をつくることを大きな柱として展開されてきました。その過程の中で傾聴活動や日常的な関わりから多様な生活課題が浮かび上がり、より専門的な相談支援の必要性が明確となりました。

本報告は、そうした経緯のもと設置された「社会福祉士による相談コーナー」における活動を中心に、発災直後から約12か月にわたる実践の経過を整理したものになります。各期におけるニーズの変化、社会福祉士が果たした役割、相談事例や支援体制づくりにおける模索が記載されています。

支援制度が流動的で先の見通しが立ちにくい状況下において、被災者一人ひとりの生活に寄り添い、ともに考え、進んできた実践の積み重ねです。今後の広域避難者支援や災害時における相談支援のあり方を考える上で参考の一助となれば幸いです。

1. 令和6年能登半島地震 出来事と支援制度の記録

I期～VII期の区切り方は、能登半島地震広域避難者支援「あつまらんけ〜のと・相談コーナー」の経緯（p9）による

◆ I期 2024/1/4～1/18

- 1月1日 16時10分 令和6年能登半島地震が発生
21時00分震度5弱以上の17市町に災害救助法の適用決定
- 1月6日 16時00分 県内全ての市町に被災者再建支援法の適用決定
- 1月8日 石川県が金沢のいしかわ総合スポーツセンターに1.5次避難所開設
- 1月10日 金沢市が額谷ふれあい体育館に1.5次避難所開設
- 1月11日 厚生労働省が医療費（窓口負担等）の免除・取扱い方針についての通知を发出
- 1月12日 石川県住まい確保の支援枠組み（応急修理・仮設住宅・みなし仮設・公営住宅を罹災

証明取得前でも利用できるよう) 運用整理

1月14日 石川県が1.5次・2次避難所のコールセンター設立

1月17日 厚生労働省が「能登半島地震に伴う被災者に係る介護保険の第一号保険料の減免に対する財政支援の基準等」についての通知

■一次避難所の過密解消や災害関連死の防止、ライフライン復旧の遅れなどを背景に、県内外のホテル・旅館を活用した2次避難が始まった。金沢市とその周辺市町にも多くの人々が避難し、着の身着のままに到着する人が大半だった。2次避難先の中には食事提供のない施設もあった。親戚宅に身を寄せる人や、賃貸物件にみなし住宅として入居する人もいた。

◆Ⅱ期 1/19～1/31 (準備期間) 2/1～2/16「あつまらんけ～のと」開設

1月19日 避難所以外で避難生活を送る方の情報登録窓口の開設(電話・LINE)

1月30日 金沢市内の2次避難者を対象に駐車場の無償提供開始

1月下旬～ 生活再建支援金の受付開始(各市町によって開始時期異なる)

1月1日 広域避難(1.5次・2次避難所)による生活環境改善、みなし仮設・公営住宅への移促進。応急仮設住宅(建設型)の整備見直し等を整理

2月1日 志賀町ホームページで住民税・固定資産税の減免を明記(各市町によって発表時期異なる)

2月5・7日 みなし仮設の運用変更(家賃の見直し・エリア拡大など)

2月7日～ 石川県が2次避難者向け「応急的な住まいの確保に関する説明会」を加賀や金沢で実施

■被災市町の行政も混乱する中、広域避難者には必要な情報が届きにくい状況が続いた。特に2次避難所を利用していない人は、行政情報にアクセスすることが一層困難だった。報道で得られる情報と実際の運用には差があり、そのギャップが混乱を招いていた。

◆Ⅲ期 2/17～3/31 相談コーナー開設

2月26日 「能登6市町住民一律5万円義援金」の郵送・オンライン申請受付開始

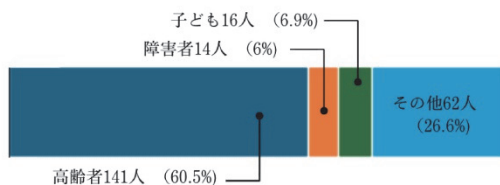
2月28日 石川県が2次避難所利用者対象におこなった「今後の住まいの意向調査」の結果を発表
仮設住宅の需要や2次避難継続の必要性と共に2次避難所を継続しつつ一般の旅行客の受け入れの両立が必要と説明

3月29日 「石川県地域福祉推進機構支援臨時特例給付金センター」開設

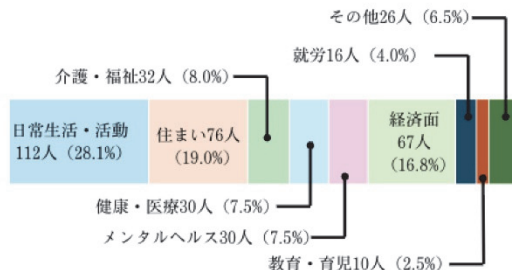
■新たな支援情報がニュースで発表されても、コールセンター等には電話がつながりにくい状況が続いた。また、北陸新幹線の開通に伴い2次避難所の継続が不確定な部分もあり、広域避難者の間には不安が広がっていた。

Ⅲ期 相談コーナー記録より（正確な数字ではないため、全体の傾向として参照）

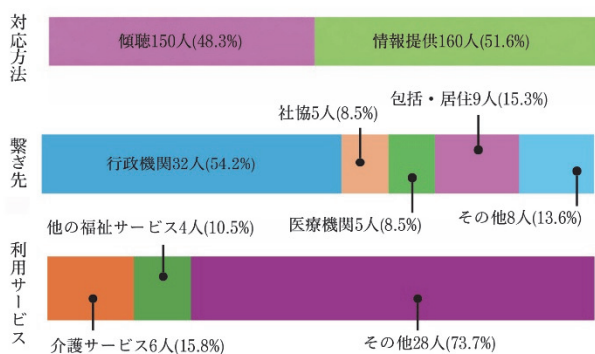
①対象者区分



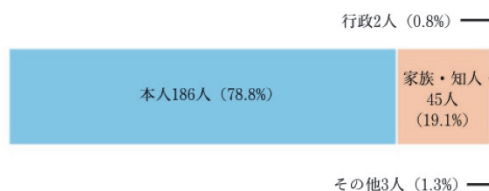
②相談区分



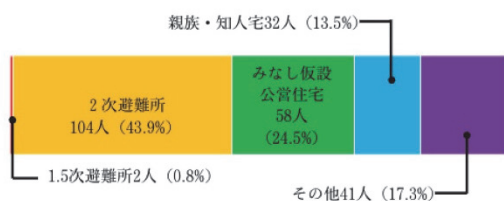
③対応区分



④相談者



⑤居場所



⑥相談方法



◆ IV期 4/1~4/14

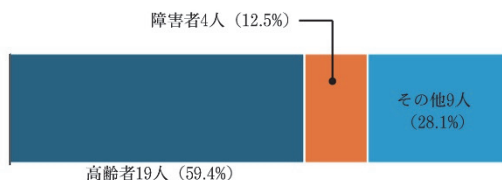
4月上旬 公費解体の申請開始（各市町によって開始時期異なる）

4月13日 輪島市南志見地区で仮設住宅（54戸）入居開始

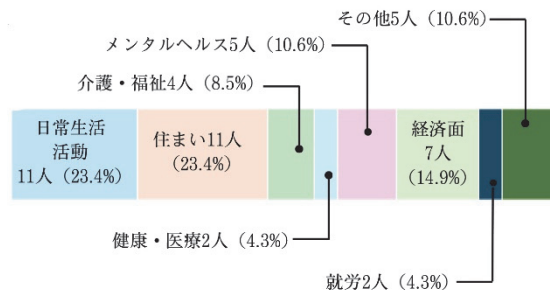
■公費解体・仮設住宅など、具体的にどう動いていいのかわからない方が多かった。

IV期 相談コーナー記録より（正確な数字ではないため、全体の傾向として参照）

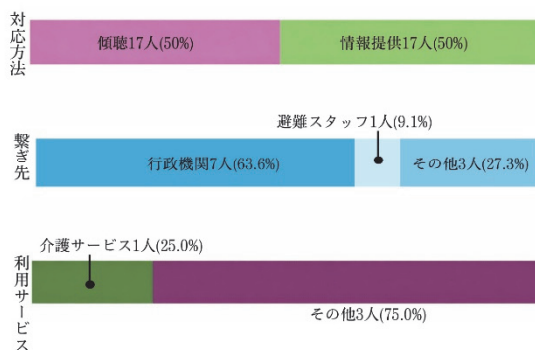
①対象者区分



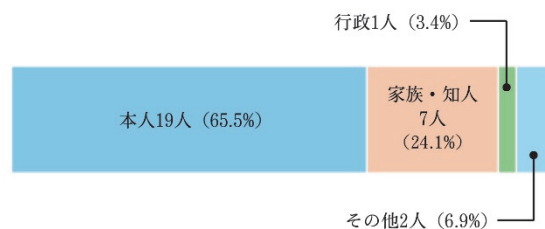
②相談区分



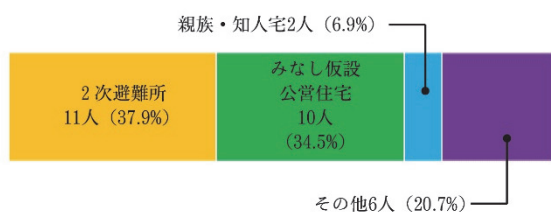
③対応区分



④相談者



⑤居場所



⑥相談方法



◆V期 4/15~5/27

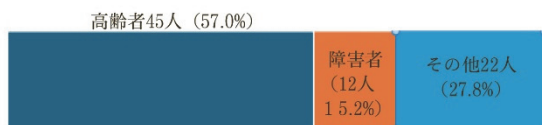
4月17日 NPO「BIG UP石巻」による金沢～能登間の自家用車による無料送迎サービス開始

5月17日 第一回 NGO「台湾仏教慈濟慈善事業基金会」による見舞金が穴水で配布（順次他の市町村でも配布）

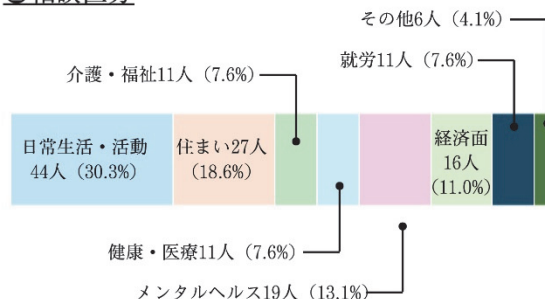
■マスコミによる被害報道などから災害ボランティア活動への不安の声も上がる。（信用できるのか、など）また手続きにQRコードを使うことが多くスマホに不慣れた高齢者は戸惑うことが多かった。

V期 相談コーナー記録より（正確な数字ではないため、全体の傾向として参照）

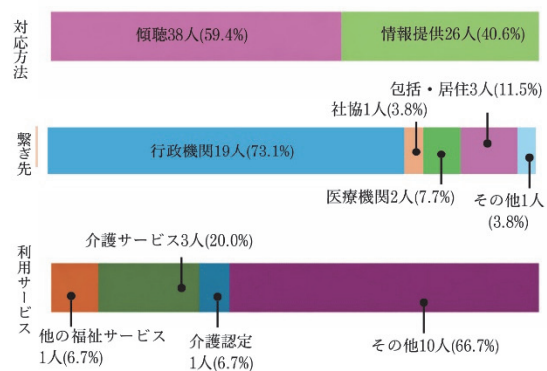
①対象者区分



②相談区分



③対応区分



④相談者



⑤居場所



⑥相談方法



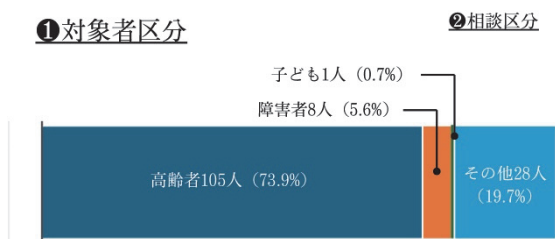
◆VI期 6/7~8/30

- 時期不明 生活家電助成金の申請受付開始（県）
- 時期不明 NPOによる家電4点セット受付開始
- 6月27日 「石川県創造的復興プラン」策定
- 7月18日 応急修理制度の完了期間延長決定（R7.12.31まで）

■罹災証明の判定に納得できず落ち込む人や、住まいを修理できるのか、解体すべきなのかといった再建の判断に不安を抱える人が多かった。また、家族間で意見がまとまらないことや、金沢では人とのつながりがなく孤立感を覚えるといった声も多く聞かれた。

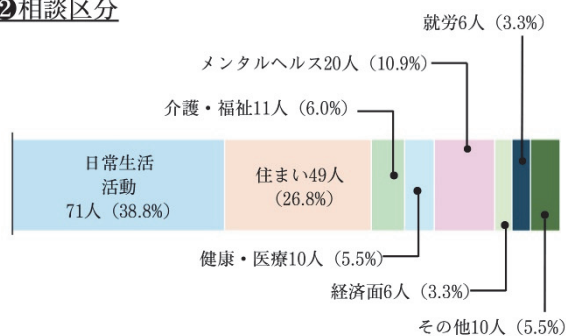
VI期 相談コーナー記録より（正確な数字ではないため、全体の傾向として参照）

①対象者区分

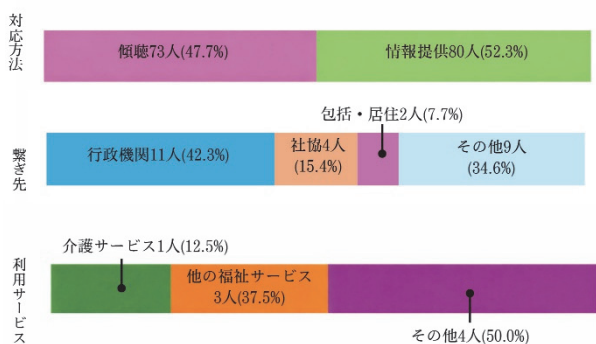


②相談区分

②相談区分



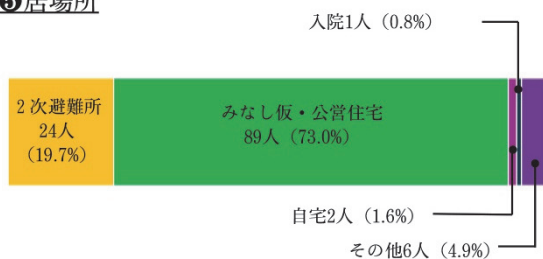
③対応区分



④相談者



⑤居場所



⑥相談方法



◆VII期 9/6～12/21

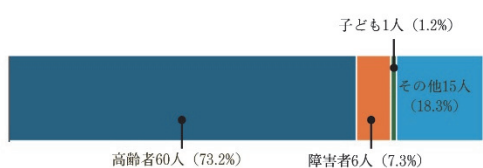
- 9月21～23日 令和6年奥能登豪雨
- 9月30日 石川県1.5次避難所閉鎖
- 11月15日 石川県知事がライフラインは概ね回復したと発言
- 12月22日 2次避難所閉所

■奥能登豪雨を受けて「心が折れてしまった」と表現する人も多く見られた。困りごとがあっても、行政にどのように相談すればよいか分からない人も少なくなかった。家を解体するのか、

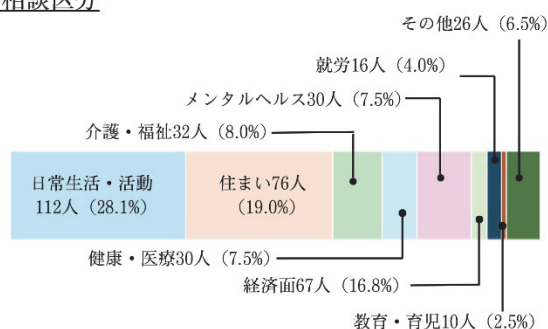
修理するの判断がつかず途方に暮れる人もいた。金沢と能登の距離があるため片付けに通えないというジレンマも多く聞かれた。また、被災者本人だけでなく、支える家族が疲弊しているという話もあった。12月末以降「あつまらんけ〜のと」の継続が不明だったため、継続して欲しいと要望の声が多く聞かれた。

Ⅶ期 相談コーナー記録より（正確な数字ではないため、全体の傾向として参照）

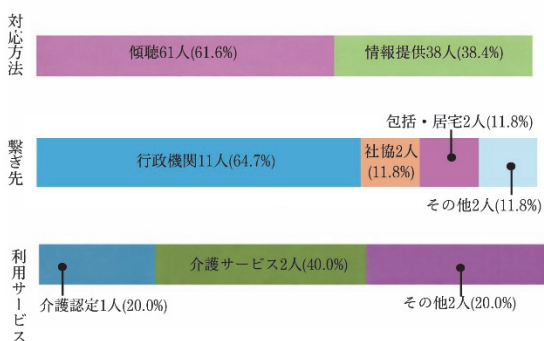
①対象者区分



②相談区分



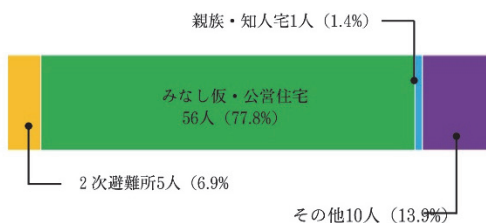
③対応区分



④相談者



⑤居場所



⑥相談方法



参考資料

- ・石川県（2025年12月26日更新）「目的別・令和6年（2024年）能登半島地震に関する情報（復旧・復興本部、災害対策本部）」石川県公式サイト（閲覧日：2025年12月27日）

<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/saigai/202401jishin-taisakuhonbu.html#fukkou>

- 石川県「知事記者会見」石川県公式サイト（閲覧日：2025年12月27日）
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/chiji/kisya.html>
- 石川県「記者発表資料」石川県公式サイト（閲覧日：2025年12月27日）
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/kisya/index.html>
- 石川県（2024年6月27日策定）「石川県創造的復興プラン」石川県公式サイト（閲覧日：2025年12月27日）
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/fukkyuufukkou/souzoutekifukkousuishin/fukkouplan.html>
- 石川県「令和6年（2024年）奥能登豪雨に関する情報」石川県公式サイト（閲覧日：2025年12月27日）
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/saigai/20240921ooame.html>
- 石川県「生活家電の購入に対する支援について」石川県公式サイト（閲覧日：2025年12月27日）
<https://www.pref.ishikawa.lg.jp/saigai/202401jishin-kaden.html>
- 厚生労働省（2024年）「（事務連絡）令和6年能登半島地震に伴う通知」厚生労働省公式サイト（閲覧日：2025年12月27日）
<https://www.mhlw.go.jp/content/001189284.pdf>
<https://www.mhlw.go.jp/content/001261774.pdf>
- 2024年能登半島地震後の金沢市避難所における運営実態と課題に関する研究（閲覧日：2025年12月27日）
https://issj.jp.net/issj-site/wp-content/uploads/2024/05/003_2024ISSJ_Paper_B.pdf
- 民間団体による支援活動（2024年）各公式サイト（閲覧日：2025年12月27日）
<https://www.civic-force.org/info/activities/earthquake202401/20240520.html>
https://tzuchi.jp/wp-content/uploads/2025/03/202406_185.pdf

参考資料 能登半島地震広域避難者支援「あつまらんけ〜のと・相談コーナー」の経緯

あつまらんけ〜のと管理運営 金沢市社会福祉協議会金沢福祉用具情報プラザ 管理者 館長						
期間	活動日	活動時間	活動費	場所	活動内容	分担
I 期 2024 1/4～18	毎日	9:30 ～ 17:00	物資搬送 ガソリン代	金沢市包括 とびうめ蔵	物資管理運営	社士会
					物資受け取り 仕分け 搬送 配布 (相談) 配布会(1/13～18)	社士会 社協 包括とびうめ 職員 ボランティア
II 期 (1/19-31 準備) 2/1～16	6日/週 (火曜休)	9:30 ～ 16:30	駐車場代 500円	金沢福祉用 具情報プラ ザ	物資配布	社士会・チームとびうめ
					カフェ(喫茶・傾聴・イベント)	ボランティア 社士会
III 期 2/17～ 3/31	6日/週 (火曜休)	9:30 ～ 16:30	1コマ 3時間 2500円	金沢福祉用 具情報プラ ザ	物資配布	チームとびうめ
					カフェ(喫茶・傾聴・イベント)	ボランティア
					相談コーナー	社士会
IV 期 4/1～14	6日/週 (火曜休)	12:30 ～ 15:30	1コマ 3時間 2500円	金沢福祉用 具情報プラ ザ	物資配布	チームとびうめ
					カフェ(喫茶・傾聴・イベント)	ボランティア
					相談コーナー	社士会
V 期 4/15～ 5/27	3日/週 土・日・ 月	9:30 ～ 16:30	1コマ 3時間 2500円	金沢福祉用 具情報プラ ザ	物資配布	チームとびうめ
					カフェ(喫茶・傾聴・イベント)	ボランティア
					相談コーナー	社士会 / ひなさぼ
					着物リメイクサークル袖	社士会(運営・会計)
VI 期 6/7～ 8/30	2日/週 金・土	9:30 ～ 16:30	1コマ 3時間 2500円	金沢福祉用 具情報プラ ザ	物資配布	チームとびうめ
					カフェ(喫茶・傾聴・イベント)	ボランティア
					相談コーナー	社士会/ひなさぼ
					着物リメイクサークル袖	社士会(運営・会計)
					避難者支援制度相談窓口	県庁職員 (輪島市職員)
VII 期 9/6 ～12/21	2日/週 金・土	9:30 ～ 15:30	1コマ 3時間 2500円	金沢福祉用 具情報プラ ザ	物資配布	プラザ登録ボランティア
					カフェ(喫茶・傾聴・イベント)	ボランティア
					避難者支援制度相談窓口	県庁職員 (輪島市職員)
					相談コーナー	社士会/ひなさぼ(→個人)
					着物リメイクサークル袖	社士会(運営・会計) 社協
VIII 期 2025 1月～	2日/週 金・土			金沢福祉用 具情報プラ ザ	※物資配布と相談コーナー廃止	
					カフェ(喫茶・傾聴)	ボランティア
					避難者支援制度相談窓口	県庁職員
					着物リメイクサークル袖 編み物サークル	情報プラザ職員 社協 ボランティア

2. あつまらんけ~のと 社会福祉士会相談コーナー 活動報告

(1) 「あつまらんけ~のと」とは

「あつまらんけ~のと」は、2024年1月21日に金沢市社会福祉協議会（以下金沢市社協）が金沢福祉用具情報プラザ（以下情報プラザ）に被災者支援の場として開設した。発災直後から開始した物資提供活動で把握した避難者の生活ニーズを放置できないという思いから、金沢市社協の事業に石川県社会福祉士会（以下石川県士会）が協力する形で設置が決まった。

運営責任を金沢市社協が担い、実務は情報プラザの職員や石川県士会の会員、物資ボランティアグループ「チームとびうめ」が担当した。

対象は、金沢市と周辺市町の広域避難者（避難所滞在者やみなし仮設入居者など）で、「恒常的な物資の提供」と「広域避難者の居場所、交流の場」を目的とした。

活動は、物心両面の支援を基本に、週6日（火曜日定休）、1日6時間程度の物資配布、館内喫茶店での飲み物の無料提供と傾聴、館内での各種イベント開催という3本立てとした。

情報プラザは金沢駅近くに位置し、周辺には2次避難所となったホテルが数多くあり、多くの避難者にとってアクセスしやすい場所にあったが、駐車場や周知方法に課題があった。

(2) 「相談コーナー」を設置した経緯

「あつまらんけ~のと」開設から約1ヶ月後、避難者からの相談が増加したことを受けて、相談コーナーを設置することとなった。相談員2名を配置し看板をかけ、石川県士会は相談コーナーを専任で担当することとなった。

(3) 各期の活動内容

期の区切り方は、あつまらんけ~のとの経緯（P9）によりI期からVIII期とする。

◆ I期 2024.1/4-18（15日間）

2024年1月1日に発生した能登半島地震を受け、フェイスブックを通じての物資提供の呼びかけが全国に広がり、大量の物資が集まった。個人や団体、グループの寄付が中心で、物資の整理と配送に多くの手が必要だった。活動は金沢市地域包括支援センターとびうめ（以下、包括とびうめ）で行われ、物資の仕分けや配布が実施された。また、避難者や支援団体への物資提供や物資交換も行われた。多くの人手を要したため石川県士会の活動に位置付け、組織として動くこととなった。

【活動状況】

- ・活動場所 包括とびうめの蔵。
- ・活動内容 全国から続々と届く物資の蔵への運び込み及び市集積場持ち込み可能物品とその他に仕分け作業、搬送、個人配布（蔵に取りに来る広域避難者/被災地に持ち帰る避難者や関係者）、被災地に物資を届ける団体、避難者支援活動を行っている子育て支援団体への物資提供、物資交換。
- ・物資配布会の開催（1/13~18） 場所は包括とびうめの蔵、松ヶ枝福祉館の2か所。対象は金沢市、周辺市町広域避難者、被災地に物資を届ける団体、個人。
- ・運営 包括とびうめ、石川県士会、金沢市社協が協力し、ボランティア募集や物資管理、会計などをおこなった。
- ・資金 石川県士会の支援金と会員個人のつながりからの寄付金を、物資の補充購入や物資配送用ガソリン代に充てた。

【I期の把握したニーズ】

- ①多くの避難者が日常的な物資を必要として

いた。

- ②物資提供場所の固定化と恒常的な提供体制が必要だった。
- ③二次避難所滞在者、みなし仮設入居者など点在し孤立している避難者の交流の場や気持ちを吐露する場、相談できる場が必要だった。

【Ⅰ期での社会福祉士の役割】

- ①会員間の情報交換を通じて被災地の福祉関係者に物資を届ける。
- ②被災者の必要物資を把握し、企業や関係機関に調達の働きかけを行う。
- ③物資配布や個別の相談で寄せられた被災者の相談支援を行う。
- ④個別相談で寄せられた避難者支援施策に関する問い合わせに対し関係機関へ情報収集や情報交換を行う。
- ⑤金沢市周辺市町に点在する広域避難者へのアクセス方法を模索する。

※物資活動の中で被災者や関係者からの相談が数多く寄せられ、避難者の相談に対応できるよう石川県士会で専用の携帯電話を持つという提案があったが具体化には至らなかった。相談方法や携帯電話の活用について検討する必要があるがあった。

◆Ⅱ期 1/19～2/16 (29日間)

「あつまらんけ～のと」開設

Ⅰ期を引継ぐ形で、金沢福祉用具情報プラザにて、金沢市社協（情報プラザ）運営の「あつまらんけ～のと」が始まった。Ⅰ期で把握したニーズ（日常的な物資提供、場所の常設化、点在している避難者の居場所）に応えたものだった。

石川県士会は、この時点では相談コーナーを設けず、ボランティアグループチームとびうめと共に物資配布を担当した。

【開設準備】

情報プラザ、石川県士会、チームとびうめの三者で以下のことを行った。

- ・物資に関すること 物資の展示、企業への依頼（下着類等の寄付）、金沢市集積場への物資提供依頼。
- ・「あつまらんけ～のと」の周知に関すること Ⅰ期のつながりを活かした周知活動、金沢駅周辺のホテル(2次避難所)へのチラシ配布。
- ・活動者（ボランティア）の確保 グループLINEでの募集とシフト表作成。
- ・駐車場に関する課題（有料）への対応 来館者への30分無料駐車券提供。

【活動状況】

- ・週6日開催（火曜日定休）10:00～16:00（活動時間：9:45～16:30）。
- ・対象者は主に2次避難所（ホテル）避難者やみなし仮設（アパート）入居者。
- ・恒常的な物資配布、喫茶での飲み物提供と避難者に寄り添う傾聴活動、広域避難者同士の交流の場（喫茶での交流や各種イベントの開催）の実施。

〈役割分担〉

- ・運営責任者は情報プラザ館長で、各部門に職員を配置した。
- ・プラザ職員担当事項 - 物資・傾聴・イベントの各部門の運営、来場者の受付、駐車券/飲み物券の提供、傾聴ボランティアの手配・管理、イベントの企画運営、イベントボランティアの受付・手配・管理。
- ・石川県士会（ボランティアグループチームとびうめを含む）担当事項 - 物資調達・搬入・展示・在庫管理、ボランティアの手配、来場者への声掛け・会話・傾聴、ニーズの聴き取り、相談対応、避難者の声の集約、ボランティア希望者の受け入れ（ボランティア活動を希

望する避難者の支援)、会計(ボランティアの駐車場代支払い/不足物資の購入、寄付金の管理)。

・資金

情報プラザから支出 - 避難者の30分無料駐車券、避難者の飲み物券。

石川県士会/チームとびうめからの支出 - 駐車場代(1人1日500円)、不足物資の購入。

※1日10名以上のボランティアが金沢駅周辺の駐車場を使用した。

【Ⅱ期の把握したニーズ】

①避難者の孤立状態

・2次避難者やみなし仮設に移ったあと、多くの人が孤立。特に高齢者や障害者、単身者は孤立しやすい。

・同じ出身地域の人たちに会いたいけどどこで会えるかわからない。

②支援情報の不足

・LINE未登録者には支援情報が届きにくい。

・罹災証明がでないため、支援制度を活用できない。

・被災者支援制度や申請方法がわからない。

③こころの整理ができていない

・何をすべきかわからず、不安と焦りを感じている。

④家族関係の悩み

・親族の世話になったことが原因で家族関係が悪化し、毎日辛い。

⑤経済的見通しが立たない不安

・物資配布に頼っている。

・義援金や補償金の見通しが立たず、手持ち金を節約している。

・罹災証明がまだ出ていないため支援金の額が分からず不安。

・現地の家屋の確認や大切な物品の持ち出しができず不安。

・職を失い、避難先でのアルバイト収入では先の見通しが立たない。

・車も被災し失った為、地元の様子を見に行くこともできない。

⑥二次避難所の格差

・食事提供には提供回数や内容に大きな格差がある(毎日同じような弁当、野菜不足、病気の治療に適さない等)。

・苦情を言える立場ではないと何事も我慢している。

・退去期限が迫っている(福井への新幹線延伸開業開始の影響等)。

⑦その他の課題

・能登行きの無料バスの回数が少なく、広域避難者は地元の避難所には泊まれないし宿泊場所もないため、片付け作業が進まない。

・地元の避難所では、避難所で暮らす人以外に物資を提供しないので、ここで受け取り地元を持ち帰っている。

【Ⅱ期での社会福祉士の役割】

① ボランティアグループ立ち上げ、運営に関する

・ボランティアグループの立ち上げ
Ⅰ期で個人参加したボランティアを継続した支援活動グループとして組織し、その運営に関わる。

・ボランティアグループ内の意見調整
物資配布において、配布制限をかけるべきかどうかの議論があったが「ここに来てくれることが大事」「心理的な寂しさや不安を物資で埋めているのかもしれない」「制限するのではなく傾聴してしっかり気持ちを受けとめ寄り添うようにしよう」との考えを示した。

② 物資配布や傾聴活動からの個別相談

・被災者の体験や生活状況を聴き、課題を整理し、次の取るべき行動を考え、決定するプロ

セスを支援した。

- ・専門職として、生活全体を包括的にとらえ支援する重要性を実感した。

◆Ⅲ期 2/17～3/31 (43日間)

相談コーナー開設

当初、ソーシャルワークの流れとして「傾聴」→「被災体験を含めた生活状況のアセスメント」→「生活再建の課題整理」→「包括的な生活再建の方向性の決定」→「各支援制度の活用等含む再建プランの立案」→「実行」→「モニタリング」→「再アセスメント」→「プランの見直し」→(実行)→「終結」という一連のプロセスを考えていたが、実際には支援制度が流動的な段階で、多くの人が生活再建の方向性を決めることができなかった。この時期は傾聴とアセスメントが中心となり、必要な情報をともに調べ、自らの状況に照らして考えるという繰り返りであった。

【相談コーナーの準備】

- ・県士会は相談コーナー専用のパソコンおよび携帯電話を用意し、電話番号を連絡先として「あつまらんけ〜のと」のチラシに記載した。
- ・相談記録は1.5次避難所で使用している記録表を用い、各相談員が担当した相談について1行で記載した。
- ・相談員は、午前・午後の2コマに分け、1コマにつき2名体制で配置。1.5次避難所と同様に石川県士会事務局が募集、登録、シフト表作成を担当した。
- ・物資配布場所の一角に、相談コーナー（衝立1つ、椅子2脚）を設置した。プライバシーが十分確保できる空間ではなかったが、「相談コーナー」の看板を掲げたことに意義があった。

【相談コーナーの実際】

- ・開設3日目には情報プラザの配慮で個室的空間が設けられ、相談者のプライバシーが確保される環境が整った。
- ・開設当初は、直接訪れる人は少なく、物資配布や傾聴活動、能登6市町住民一律5万円義援金申請手続きのサポートを通じて被災者と接点を持ち会話することから始めた。
- ・傾聴ボランティアや物資配布ボランティアが、日常的な会話の中から相談事を拾い、相談コーナーにつないでくれるケースも多かった。この場合は、相談のモチベーションが高く、情報提供や他機関連携に進む傾向がみられた。
- ・社会福祉士の視点から来館者の中に気になる人がいれば、こちらから積極的に声をかけ、同意を得た上で、相談コーナーで面接をするという流れも定着していった。

【相談者の概要】

- ・相談者の居所
相談記録の統計によると、2次避難所（ホテル）が104名（44%）、仮設公営住宅が58名（28%）、親族・知人宅が32名（14%）の順に多く、全体の86%が能登地域からの広域避難者であった。（P3グラフ⑤参照）
金沢市独自の避難者支援施策として、食事提供のない2次避難所（ホテル）滞在者への食事券配布が開始され、情報プラザが配布会場の一つとなったこともあり、相談者数の増加につながったと考えられる。
- ・相談者の立場
相談者の約8割が被災者本人、約2割が被災者の家族・知人であった。2次避難先での一人暮らしの方に限らず、家族と暮らしている被災者本人にとっても、相談窓口となっていたと考えられる。（P3グラフ④参照）

- ・相談の内容
高齢者に関する相談が60%を占め、子どもに関する相談が7%、障害に関する相談が6%であり、高齢者に関する相談が圧倒的に多かった。避難者に占める高齢者の割合が高いことに加え、自力で情報を得て手続きを行うことが困難な方が多かったと考えられる。

(P3グラフ①参照)

課題別では、日常生活・活動に関すること(28%)、住まいに関すること(19%)、経済に関すること(17%)、介護・福祉に関すること(8%)、健康・医療に関すること(8%)、メンタルヘルスに関すること(8%)の順であった。(P3グラフ②参照)

【相談のスタンス】

- ・どんな相談でもOK
相談内容を限定せず、被災者の生活不安に対して広く対応。相談内容が明確でない場合でも、被災体験や普段の生活の様子を十分に聴き、困りごとを自由に話せる環境を提供した。専門分野外の相談でも、共に調べ、情報を確認しながら進めることで信頼関係を築いた。
- ・個別の事情に寄り添う
面接を通じて、被災者一人ひとりの状況が異なることを認識し、個別理解と支援を重視。傾聴に十分な時間をかけ、個別のニーズに応じた支援を行った。
- ・傾聴、情報提供、他機関連携
相談全体の約3割強は傾聴に費やし、情報提供も3割強を占めた。情報が不明な場合は、被災者と共に調べ、確認することで対応した。早い段階から他機関連携を進め、信頼できるネットワークを形成した。(P3グラフ③参照)
- ・連携、ネットワーク形成へ
支援制度は日々更新されるため、情報を積極的に集め、介護や子ども分野の施策などを整

理して、行政機関や地域包括支援センター、医療機関などとの連携を強化した。

【相談員の確保】

- ・体制
初期段階では1日2名体制を維持するのが難しく、会員同士の呼びかけで相談員を増やし、最終的には1週間でのべ24名の相談員を確保できた。平日は退職した会員やフリーの会員、土日は休みの会員が担当した。
- ・グループLINEの活用
シフト表をLINEで共有することで、参加がスムーズになり、ほぼ全コマ2人体制を確保した。
- ・活動状況
Ⅲ期では、活動実人数は23名(うち石川県士会16名、富山県士会3名、福井県士会4名)、のべ人数は147名(石川県士会124名、富山県士会10名、福井県士会13名)となった。

【Ⅲ期の把握したニーズ】

Ⅱ期のニーズから大きな変化はなく、特に顕著だったニーズとして以下が挙げられる。

- ①同郷の人たちとの交流
被災体験を語り合いたい、知り合いの安否を確認したい、故郷のことを話したいというニーズが強く「ここに来れば同郷の人に会えると思った」という声が多かった。
- ②ケアが必要な家族の相談
広域避難後、病気治療やケアが必要な家族についての相談が増加した。
- ③支援制度の情報提供
支援制度やその内容に関する説明、自治体ごとの違いについての案内が求められた。
- ④市町ごとの支援制度
支援制度や手続き方法に微妙な違いがあり、地元自治体への問い合わせを求める声があった。

⑤情報提供の整理

制度の一覧表や説明書、手続き窓口、変更情報の提供を求める声が多かった。

⑥交通アクセスに関するニーズ

情報プラザから遠くに避難している人々から、交通手段が分からない、移動費用が高い、身近なところで開いてほしいといった声が寄せられた。

【Ⅲ期での社会福祉士の役割と課題】

①避難者の個別相談

被災者が整理されない思いを抱え、相談へのモチベーションも低いこの段階においては積極的に声掛けをするアウトリーチ方式をとった。

面接では、傾聴からアセスメントを行い、情報提供を通じて選択肢を整理し、支援ネットワークを構築する。継続的支援が必要な場合は、安定した支援機関への移行を目指した。

②相談体制と質の担保

シフト表をLINEで共有し、相談員の確保をスムーズにした。

固定の相談員がいなかったため、継続性が保障されない相談コーナーの特性をふまえ、個別支援の記録は残さず、情報の引継ぎは口頭やメモで行った。最新情報は、ファイリングし、相談室内に掲示して情報共有を行った。

◆Ⅳ期 4/1～14（14日間）

火曜日（休館）を除き、12:30～15:30に開設

相談員の確保が難しくなったため、「相談コーナー」の開設時間を午後だけに短縮し、喫茶での飲み物提供と傾聴は週6日を維持し、物資配布は3日間（金・土・日）に短縮となった。

【相談者の概要】

- ・相談者数の減少

物資配布のない月曜、水曜、木曜は来館者が激減し、喫茶利用者も1日10人程度。半面、物資配布がある金曜、土曜、日曜は来館者が多く、相談対応が難しくなるため、開設時間の見直しが必要となった。さらに、土日は市町、関係機関等に問い合わせができないため、活動日ではない平日に問い合わせや情報収集、電話での個別対応を行うなど不都合が生じた。

・相談の内容

新しい支援制度の発表に伴い、家屋解体や支援金申請の相談が増加した。自治体窓口への問合せの代行やサポートを通じて避難者の精神的負担を軽減する支援が主流となった。その他、被災家屋から持ち出した着物の活用、ピアノや仏壇など大切な物の搬出や処分、墓の修復や墓終い、家屋解体に伴う相続問題、介護問題や障害者支援、被災者本人の生きがい探しなどの相談が増加した。

【相談員の確保】

Ⅲ期から県外会員は被災者見守り相談支援事業に参加するようになり、さらに平日の相談員確保が難しくなった。そのため午後1コマ（3時間）1名の配置を余儀なくされた。2名を配置できたコマもあったが、多くは1名配置で相談対応しきれない場面が多くみられた。

【Ⅳ期の把握したニーズ】

①経済面不安

特にみなし仮設住宅で使用する日常生活用品のニーズが高い。

②被災家屋に残してきた物の搬出

着物、ピアノ、仏壇等高価で思い出深い物についての搬出ニーズが高い。

③持ち出した物の活用

持ち出したものを捨てずに活用したいとい

う思いを多く聴いた。

④交流の場のニーズ

より身近におしゃべりや交流の場が欲しいという多くの声があった。

⑤支援を受けるだけでなく、自分でできること（ボランティアや就労）をしたい

⑥自治体の被災者支援の窓口との連絡のサポート

電話が繋がらない、職員が制度について十分に把握していないため相談ができないことがあるなどの声が寄せられた。

【Ⅳ期での社会福祉士の役割】

①全国の社会福祉士やその他のつながりを利用して、物資補充への協力をを行う。

②被災地と広域避難先との交通手段、荷物運搬ボランティアの情報収集、提供、交渉を行う。

③相談者の人生に寄り添い、大切なものを守る等、個々の価値観を尊重した支援を行う。例えば、持ち出した着物を活用する方法を一緒に考える。(詳しくは、P25「着物リメイクサークル紬について」を参照)

◆Ⅴ期 4/15～5/27 (43日間)

週3日(土・日・月) 9:45～15:30

物資配布に合わせ相談コーナーを週3日午前、午後2コマに変更した。自治体や関係機関、事業所への問合せが必要な相談が増加したため、土日に受けた相談について月曜日に対応できるよう、開催曜日を土・日・月に変更した。

【相談者の概要】

Ⅳ期は短く、相談数が少ないのでⅢ期と比較した。

・相談者の居所

Ⅲ期に比べ、2次避難所(ホテル)滞在者の割合は減り(44%→30%)、みなし仮設住宅や

公営住宅の居住者の割合が増えた(24%→60%)。(P5グラフ⑤参照)

・相談者の立場

Ⅲ期でも約8割が本人からの相談であったが、Ⅴ期では96%とほぼ本人からの相談となった。当事者が主体的に行動を起こし始めたと考えられる。(P5グラフ④参照)

・相談の内容

福祉的ニーズ、特にチームアプローチが必要な複合的なニーズを抱える事例が増加し、一過性の相談から継続的で包括的な支援が求められる相談への移行傾向がみられた。ある相談員は会話の中から高齢者虐待の兆候を察知し、他の相談員や情報プラザ館長と協議の上、避難先のある地域包括支援センターに通報し、早期解決につなげた。

初回面接では傾聴を重視し、継続的な相談者には情報提供やネットワーク形成を進める割合が増加した。避難者支援は、身も心も居所が2か所にまたがっているという特殊性があるため、包括的支援(生活支援)としての視点を持ち、ケースをアセスメントすることが重要になる。これにより、2か所をつなぐ相談体制の構築と、チームアプローチのためのネットワーク形成が不可欠であることが明らかになった。

地元自治体の福祉・介護・こども担当課、地域包括支援センター、医療機関、福祉事業所、介護事業所、子育て支援団体、ハローワーク、各種士業団体など、社会福祉士がこれまで培ってきた連携先に加え、新たに関係を築くべき人たちとの調整が重要な役割を占めるようになった。これらの変化により、開設日以外の平日に活動する必要が生じた。(P5グラフ③参照)

・相談者からの紹介でつながる

継続的な相談が増えるに従い、相談者からの

紹介でつながるケースが増加した。

・相談内容の変化

Ⅲ期からの変化としては、子ども関連の相談がゼロ件になり、経済面の相談割合が6%減少し、就労に関する相談が4%増加した。子ども関連の相談の減少は、学校や保育園、子育て広場等につながったためと考えられる。

(P5グラフ②参照)一方で、単発の相談や「おしゃべりを楽しみに来た」という動機で来館する人もおり、そこから自分の抱えている課題に気づくこともあった。

・障害のある人の相談

障害のある人が物資配布を通じて相談コーナーに来館し、障害福祉制度やサービスにつながるケースがあった。障害受容は進まないが、困りごとに対処する姿勢があれば相談にはつながった。被災前から障害福祉制度とつながっていた人は少なく、つながりが途切れていた人や被災後に自分の生きづらさに気づいた人などが相談コーナーを通じて障害関係の制度やサービスにつながるケースがあった。障害に関する相談割合は7%から15%に増加した。(P5グラフ①参照)

・グループワークの開始

被災地の着物活用をテーマにしたグループワークが始まり、着物ほどこきや小物作りの活動が定期開催となった。社会福祉士としては、個別事情を踏まえたエンパワメントの場として進めた。「着物リメイクサークル紬」の始まりである。(詳しくは、P25「着物リメイクサークル紬」を参照)

【相談員の確保】

・ボランティアグループとの協働

個別相談とグループワークの実施には1コマに複数の相談員が必要であったが、平日月曜日に相談員2人を確保することはかなり厳し

い状況にあった。5月後半には、「ひなさぼ(避難者支援ボランティアグループ)」に協力を依頼し、1コマ2人体制を維持することができた。また、相談員の参加実人数が減少し、相談員の固定化傾向もみられた。

・活動体制

5月からは石川県士会理事の担当者が決まり、シフト表の作成、相談員の情報交換、事例検討の場(相談員オンライン会議)の招集・開催など理事会の責任のもと運営改善が行われた。

【V期の把握したニーズ】

①手続き支援

家屋解体や支援金申請など一人では進まない手続きのサポートを求める声。

②仮設住宅に関する情報提供

みなし仮設や被災地の仮設住宅選択に関する情報提供を希望。

③転居に関する相談

2次避難所やみなし仮設から被災地の仮設住宅への転居に伴う移動手段、家具の移動、費用、人手等の相談。

④食事券配布に関する要望

金沢市独自施策の2次避難ホテル滞在者への食事券配布について、食事療法が必要でホテル提供の食事が摂れず自分で用意しなければならない人にも広げて欲しいという要望があった。

⑤複合的な相談

相談内容が深刻化、複雑化し、問題が表面化してきた。相談員との信頼関係が深まり複合的な問題を表出するようになったともいえる。

⑥主体的な活動を希望

自ら取り組めることをしたい、おしゃべりの場を持ちたいというニーズの高まり。

【V期での社会福祉士の役割と課題】

- ①相談コーナーの継続維持(包括的アセスメントの実施)。
- ②理事会担当者を中心に運営体制の確立。
特に相談員の確保のための活動費格差問題の解決。
- ③個別支援における被災地の行政、社協、病院、事業所、ボランティア団体等との連携を進める。
- ④ケース会議(地域包括支援センターの地域ケア会議や重層的支援体制整備事業の支援会議)開催。個別事例の支援ネットワーク形成のために積極的に実施する。
- ⑤見守り訪問事業との効果的な連携、情報共有について検討する。
- ⑥着物リメイクサークルの定期開催の実現(アドバイザー探し、場所、頻度、物品の準備、資金集め等)。
- ⑦着物リメイクサークルをグループワークとしてとらえ、参加者の個別状況を把握しながら、グループの進捗状況を見守り支える。
- ⑧ボランティアによる相談支援活動との協働
「ひなさば」等の協働を進め、お互いの特性を学び合える関係を作る。社会福祉士からは相談支援の原則や技法を、ボランティアからはインフォーマルな支援活動の状況や魅力を学び合う。

◆VI期 6/7~8/30 (53日間)

週2日(金・土) 9:45~15:30

相談コーナーは、物資配布日に合わせて週2日(金・土)に変更し、引き続き午前午後2コマ、各2名配置とした。

【相談者の概要】

- ・相談者の居所
Ⅲ期、V期、VI期の変化を見ると、2次避難所滞在者の割合が減少し(44%→30%→20%)、

みなし仮設・公営住宅居住者の割合が増加している(24%→60→73%)。(P6⑤グラフ参照)

・相談者の立場

相談者の95%が本人である。(P6④グラフ参照)

・相談の内容と変化

〈県被災者支援制度相談窓口との連携〉

県の窓口が毎週金曜日午前にあつまらんけ〜のとに開設され、被災者支援制度に関する相談が可能となった。相談員は相談しづらい被災者をサポートし同行した。被災地行政の体制が整っていない中で、県との連携は重要であり、施策改善にも寄与した可能性がある。

〈福祉・生活ニーズへの対応〉

県の窓口設置の効果で、支援制度に関する問い合わせは減少し、福祉的ニーズや生活支援、精神的サポートが中心となった。V期と比較し、日常生活相談が9%増、住まいに関する相談が8%増、経済面の相談が8%減少、就労相談が5%減少した。(P6グラフ②参照)

・広域避難者の支援の特性

広域避難者は、被災地と避難先の二つの居所がどちらも不安定という特殊な状況にあり、今後の生活拠点や生活のあり様を決定しなければならない岐路に立たされている。すぐには決められない人々には、自分の気持ちが揺れ動きつつも最終的に固まっていくプロセスを安心して過ごすことができる場として「あつまらんけ〜のと」があることを伝えてきた。

相談コーナーでは、避難者が居所の選択・決定を行う上で、これからの生活の全体像を描きつつ、もう1つの居所も大切にできるよう2つの居場所をつなぐ支援ネットワークの形成をめざした。連携の際には、「社会福祉士による相談コーナーであること」が信頼につ

なだった。

【相談員の確保・体制】

地元行政との連絡調整のために土日から金土に開催曜日を変更した。依然として平日の相談員確保は難しく「ひなさぼ（避難者支援ボランティアグループ）」との協働で1コマに2名以上の相談員を確保した。（活動者ゼロの日は1日のみ）

また、相談の質を向上させるため、「ひなさぼ」のメンバーも参加し、相談員のオンライン会議（情報交換、事例検討、運営改善の検討）を1～2週に1回開催した。

【VI期の把握したニーズ】

- ①罹災証明再申請中で解体や修理が進まない。
- ②家屋解体や支援金申請が進まないため申請の支援を希望。
- ③自治体間で制度運用に差があり、進捗確認が困難なため、自治体への問合せを希望。
- ④相続手続き未完了で解体が進まない。
- ⑤2次避難所から仮設住宅への転居に関する相談。
- ⑥広域避難先から能登への交通費負担が大きく、手続きが進まない。
- ⑦被災地に戻った後の生活不安。
- ⑧定住に関する相談（住まい、仕事、学校等）。
- ⑨片づけ支援をするNPO・NGOの信頼性に関する相談。
- ⑩着物リメイクサークルの継続希望。

【VI期での社会福祉士の役割と課題】

- ① 災害支援制度との連携
県の災害支援制度の相談窓口と社会福祉士の相談コーナーのコラボは効果的で、今後の災害支援にも活かせる可能性がある。パラレル支援の形態は、今後の災害においても活かせるのではないかと。

②支援ネットワーク構築の課題

自治体や機関によって協力的なところもあれば消極的なところもあり、支援ネットワーク構築に時間がかかる場合がある。特に、連携がしづらい自治体との関係構築が課題となった。日頃の石川県士会の包括的支援の力量向上の取組みの重要性も確認できた。

③ボランティアグループの継続支援の課題

I 期に物資配布ボランティア組織の立ち上げと運営支援を行ったが一挙に50名以上のグループに成長した組織の運営は難しく、課題が浮き彫りになり、半年の活動で終止符を打つことになった。短期間で組織体制、運営ルールなどの仕組みを作り、活動を継続していくためのサポート体制、災害ボランティアセンターの機能について学ぶ必要があると感じた。

④「相談コーナー」の石川県士会での位置づけの問題

「相談コーナー」の運営体制、相談員確保、活動費の訪問事業との格差是正などの検討が必要だったが、担当者が決まるまで理事会との関係が不明確であった。

⑤「相談コーナー」での情報共有の難しさ

活動日が金・土の2日間となった時点で、相談員同士の情報共有やケースの相談が一層しづらくなった。定期的にオンラインで相談員同士の話し合いの機会を設けたが、個別事例については報告に終わり、検討や意見交換には至らなかった。

⑥グループワークの終了、独立。

「着物リメイクサークル紬」の運営が社会福祉協議会に移行し、相談コーナーのグループワークから自主的なサークル活動に移行する形で合意が得られた。

◆Ⅶ期 9/6～12/21 (45日間)

週2日(金・土) 9:45～15:30

「あつまらんけ～のと」の継続に伴い、「相談コーナー」も継続となった。「着物リメイクサークル紬」は、石川県士会「相談コーナー」のグループワークから社協運営の自主的サークルに移行した。

【相談者の概要】

・相談者の居所

2次避難所滞在者の割合が減少(Ⅲ期44%→Ⅴ期30%→Ⅵ期20%→Ⅶ期7%)し、みなし仮設・公営住宅居住者の割合は増加(Ⅲ期24%→Ⅴ期60%→Ⅵ期73%→Ⅶ期78%)した。(P7グラフ⑤参照)

・相談の内容

地元の仮設住宅への転居に関する相談が増加した。仮設住宅を選択するか、どの仮設住宅に申し込むか、引越しの方法やボランティアの確保、運ぶ物、購入するものの決定、家電購入支援制度の活用方法(市町によって異なり分かりにくい)などの相談が多く寄せられた。

・地元へ転居後の生活支援

病気や障害のある人や家族の支援を展開する際、本人の了解のもと、地元行政や地域包括支援センター、相談支援事業所と連携し、地域ケア会議の開催などを通じて転居後の支援体制の整備を行った。

・地元被災地に戻らない選択をした人の支援
新しい土地での生活を模索する気持ちを受けとめ、就労先探し、生きがい探しのサポートを行い、揺れや変更にも付き合うなどの対応を行った。被災者自身が情報提供や活動への参加を通じて、自らの生活を切り開く姿が見られた。障害や病気のある人についても、継続的に支援を受けられるよう就労支援機

関等に繋げた。交流の場があるからこそ、仲間と自らの力で切り開いていくことができたのではないかと思う。

・選択を迷っている人への支援

広域避難者の今後の生活の選択肢には「地元に戻る(仮設住宅、自宅の修理)」「広域避難した土地に定住する(みなし仮設継続、家を借りる、買う、建てる)」「親族がいる等全く別の土地に住む」「施設に入居する」などがあった。まだ決めることができずに悩んでいる人には、「迷って当然、迷っていいですよ。」というメッセージを送り、決定を急かさず、揺れに付き合い、何度でも話を聞き、課題の整理に付き合うなどの支援を行った。相談内容の割合はⅥ期から大きな変化はない。(P7グラフ②参照)

【相談員の確保、体制】

平日(金曜日)は、社会福祉士1人、「ひなさぼ」1人(途中で個人ボランティアに変更、以下相談ボランティアという)の2人体制、土曜日は社会福祉士2人と相談ボランティア1人の3人体制で行うことが多かった。

個別事例に関する情報の引継ぎは主に相談員同士の個別の電話やメールで行い、「ひなさぼ(相談ボランティア)」の相談員が、口頭での情報伝達の役割を果たした。また、相談員のオンライン会議(1～2週間に1回開催)で、活動上の課題の共有や理事会に諮る事項を確認し、新規参加者への情報提供を行った。

【Ⅵ期の把握したニーズ】

①引越しや荷物運び、申請手続きで地元へ行く際の移動手段や移動支援の情報、活用方法、支援団体の信頼性に関する情報などが求められた。

②広域避難先に残った人たちからは、居場所、

交流の場、活躍の場として「あつまらんけ〜の」との存続と同様の場が各地に増えることを求める声が多数上がった。

- ② 依然として先の方向性を決められず、取り残され感を抱える広域避難者の相談の場（相談員）が継続的に必要との声があった。

【VI期での社会福祉士の役割と課題】

- ① 地元行政の担当課、社協、事業所、病院などと個別に必要な情報の収集、連携、個別支援ネットワークの形成などを行った。
- ② 地元に戻る人には、地元の情報を提供し、当事者の納得のもと、紹介のみで終わらず、地元の支援につなげるよう努めた。
- ③ 個別の支援が必要な広域避難者には、紹介のみで終わらず継続的な相談支援が提供されるよう機関に確実につなぐことを意識した。
- ④ みなし仮設で一定期間居住する人々や、広域避難地の借家・新築住宅で定住を決めた人たちが地域に根差した生活を送ることができるよう、地域の居場所や交流の場を見つけることを意識した。しかし、相談コーナーの活動としては、この課題に十分に取り組むことができたとはいえない。
- ⑤ 「着物リメイクサークル紬」の自主サークル、社協管理への移行準備として、会計の締め、報告書作成、寄付の礼状の発送、作った巾着袋を寄付者に送付するなどを行った。

◆VIII期 あつまらんけ〜のとの継続

（物資配布、相談コーナーの廃止）

2025年1月～喫茶・傾聴（毎週土・日）

- ・ 広域避難者の交流の場、居場所としての「あつまらんけ〜の」とは存続することとなった。
- ・ 「相談コーナー」については、発災から1年が経ち、多くの避難者が地元に戻るか、広域避難地に残るかを決めた段階で、居住地の相談

機関や被災者支え合い訪問事業に委ねることとなり、終了することになった。

- ・ 「着物リメイクサークル紬」は継続し、新たに編み物サークルも立ち上がり、あつまらんけ〜の（現在は、あつまらんけNOTO金沢）は広域避難者の集いの場としての機能を維持している。（2026年3月現在）

（4）「相談コーナー」のまとめ

1）相談コーナーの特徴

- ① 生活ニーズの把握
被災者との会話や様子観察を通じて、生活ニーズを把握する。
- ② 臨時的な相談窓口
広域避難地での臨時的、一時的、相談員は基本的に日替わりという相談コーナーであるため、最終的には制度に裏打ちされた継続的な支援者（支援機関）に移行することを常に想定している。
- ③ 社会福祉士が担当する相談窓口

2）相談コーナーの役割

- ① ソーシャルワークの展開。
相談面接により、相談関係を構築し、ソーシャルワークを提供する。
- ② アウトリーチをおこなう。
来館者の気になる様子をキャッチし、積極的に相談員からのアプローチを行うことで相談ニーズを掘り起こす。
- ③ 本人中心に他の関係者や支援者との連携を図る。

3）相談コーナーの状況

- ① 相談者の傾向
 - ・ 相談者の大半は本人である。
 - ・ 前半、半数以上が高齢者、後半はさらに高齢者の割合が増加。

- ・避難先での正規の相談先が不明確な領域（障害、子ども、メンタルヘルス等）の相談が少数だったが、あった。

②相談内容の傾向

- ・日常生活、活動、住まいなど、暮らしに関する相談の割合が高い。
- ・介護・福祉、健康・医療、メンタルヘルスの相談が常にあった。
- ・経済面に関する相談の割合は後半で減少。
- ・就労に関する相談は少ないが、就労に困難を抱え、福祉や医療との連携が必要な人からの相談が数件あった。
- ・教育や育児に関する相談は少数。新学期までに多くの子どもはこども園や小中学校につながり、被災をきっかけに不登校等の悩みを抱えた保護者の一部は子育て支援団体にもつながった。

③情報収集・情報提供

〈情報収集先〉

- ・石川県及び各市町の災害対策担当、高齢福祉担当、障害福祉担当
- ・総務省石川行政評価事務所（きくみみ石川）「災害専用フリーダイヤル」
「役所の仕事や手続、各種の支援措置などについての問合せ、相談」
※総務省本省の担当窓口（東京都）につながる場合もあり。
- ・石川県2次避難の相談コールセンター（2024年1月14日～）
- ・東日本大震災支援全国ネットワーク（JCN）
- ・各種災害支援団体（NPO、ボランティア活動グループ）
- ・大学（金沢大学、金沢星稜大学、東洋大学、淑徳大学）
- ・各種資源マップや制度の手引き等パンフレット
- ・随時配布される広報、チラシ、ホームページ、新聞記事

ジ、新聞記事

〈来館者への情報提供の方法〉

- ・各種チラシや新聞記事、問い合わせにより入手した情報の掲示

〈個別の事例情報に関すること〉

- ・守秘義務、情報保護の原則に基づき、本人の承諾を得て、個別事例ごとの必要な情報の調査、問い合わせ、当事者への情報提供を行った。

④相談の流れ（詳しくはP28～事例紹介を参照）

- ・導入（傾聴、アウトリーチ）
- ・面接（相談内容の確認、アセスメント、課題整理、取組む順番と方法の確認、支援者の選択、実行、モニタリング）

・つなぐ

⑤連携先

- ・市町行政（福祉、障害、高齢・介護、子育て支援等の担当課）
- ・地域包括支援センター（地域ケア会議等）
- ・市町社会福祉協議会（支え合い訪問事業）
（重層的支援体制整備事業）
- ・障害者基幹相談支援センター、障害者相談支援事業所
- ・医療機関
- ・ハローワーク
- ・被災地支援のボランティア団体
- ・子育て支援団体、子ども食堂等
- ・インフォーマルな集まり、居場所、イベント

4) 学習の機会の提供

①研修「被災者支援制度について」（2024年1月30日）

- ・過去の災害で積み重ねてきたことを踏まえ、役に立つ制度を紹介。
- ・講師：長岡科学技術大学教授
- ・研修の評価

時宜にかなった内容で、日々変化する制度や行政の対応に苦慮していた時期だったため、制度の全体像を把握でき、問い合わせ時の参考になった。

・開催の経緯

ボランティアグループ「チームとびうめ」所属のボランティアから19年前の能登半島地震で支援に関わり、現在も同地域で活動し、全国の災害支援施策にも詳しい先生を紹介していただき実現した。

②研修「広域避難者支援」(2024年7月29日)

・講師：広域避難者支援団体「ほっと岡山」のスタッフ

・開催の経緯

「ひなさぼ(避難者支援ボランティア団体)」のメンバーがこの団体とつながっていたことで実現した。

・研修の評価

東北大震災時、岡山で東北からの避難者を支援するために立ち上がった団体で、広域避難者の相談は今も続いている。大変学びの多い研修だった。助成金で活動しており、費用負担はなし。

5) 個別相談から発展した取り組み

【単発のグループワーク】

○能登の出身地別に喫茶に集まる日

「輪島の人あつまれ～の日」「珠洲の人あつまれ～の日」の取り組み

・開催のきっかけ

喫茶での傾聴の中で「ここに来れば同郷の人に会えると思ったが会えなかった」といった避難者の落胆の声を受けて企画した。

「ボランティアに話を聞いてもらえるのはありがたいけど、地元の人と話したい」という避難者の願いに応える形で実施。「傾聴は癒しになるにちがいない」というわれわれの

思い込みやおごりを反省したうえでの企画だった。

〈実施内容〉

・被災6市町の内、利用者が多い輪島市と珠洲市の人が集まる日をそれぞれに設定し喫茶にて開催した。(それぞれ40～50人の参加者)

・ちらし、ポスターの掲示、事前に地元の自慢話を聴きとり企画を立案

・当日は被災者が全壊した自宅の庭から採取した鉢植えの雪割草が届けられ、添えられた言葉に心揺さぶられた人も多かった。

・道が遮断され、数日孤立した地域から脱出した方のお話もあった。

・地元の祭りの映像を流した。

・大きな地図を用意し、自宅場所にシールを貼るなどの工夫もした。

・知らない人同士が知り合えるようファシリテーターをグループに1人配置し、参加者みんなが話に参加できるよう配慮した。

・地元を題材にしたクイズ大会

・願いを書いて折った紙飛行機を飛ばすパフォーマンス

・地元の人に会いたい、話したいという望みが叶い、新しく知り合った人とも次の喫茶での再会を約束する姿があった。

【継続的なグループワーク】

○着物リメイクサークル紬(詳しくはP25参照)

○編み物カフェ(詳しくはP27参照)

6) 被災者支援における社会福祉士の専門性被災者支援において社会福祉士の専門性がどのように役立つのか、またその具体的な点について「相談コーナー」の活動を振り返り考えてみた。結論から言えば、通常社会福祉士の相談と何も変わらない、相談支援の原則を踏まえた支援が求められるということである。

以下にそのポイントをまとめてみる。

- ①個別の生活・人生の連続性と生活の多面性を包括的に理解する視点をもっていること。
- ②その視点でアセスメントをする技術をもっていること。
- ③当事者とアセスメントに基づく課題整理の共有ができること。
- ④弱者救済ではなく、当事者の選択と決定に寄り添うエンパワメントを重視した伴走型支援をおこなうこと。
- ⑤課題解決のために社会資源を活用できること。
 - ・社会資源を公的制度やサービスに限定せず、本人のストレングスを含めたインフォーマルな資源の活用を考えることができる。
 - ・社会資源のネットワークを形成し、チームアプローチをマネジメントすることができる。
- ⑥個人の尊厳を守り、被災者本人の利益を優先し、自己決定を尊重し、秘密保持の原則を守ることができる。

災害支援においては、「緊急時対応だから、非常時対応だから仕方がない」という意見が優位を占めることもあるだろう。しかし、どんな状況でも日常生活を支援するという点で、ソーシャルワークの原則は最大限に尊重されなければならない。この「相談コーナー」のように一時的で、固定された相談員がいないという特殊性があっても、私たち社会福祉士は、常に相談支援の原則を踏まえ、専門性をもって支援を展開することが求められる。結果として実践できない場面があるかもしれないが、原則を放棄してよいはずがない。このことを、あつまらんけ～のとの相談コーナーの展開においても再確認できたと思う。

3. 着物リメイクサークル紬の活動について

「着物リメイクサークル紬」は、石川県社会福祉士会が開設した「相談コーナー」に寄せられた相談から生まれた。ここでは、着物をリメイクして新たな価値を生み出し、避難者の交流の場を提供した。

Nさんのつぶやきときっかけ

ある日、友人の介護相談に付き添ったNさんが「家から持ち出した着物は売っても安く、処分するのはもったいない」と話してくれた。別の相談者からも「大切な着物を捨てるのは辛い」との声を聞き、着物にまつわる思いを知った私たちは、輪島の「きずなプロジェクト」の活動を思い出し、連絡を取った。このプロジェクトは、着物地を使って手提げ袋を作り、災害支援に活用していた。

着物ほどきのお試し会

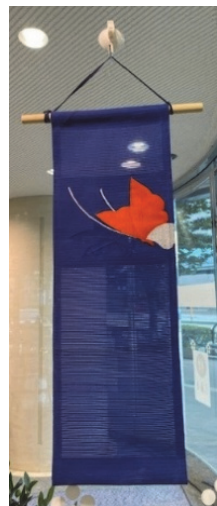
Nさんの本気を感じた私たちは、Nさんの住むみなし仮設住宅に行き、大切な着物を預かった。その後、Nさんを始めとする避難者や地域住民とともに「着物ほどきのお試し会」を開催。着物をほどくというシンプルな作業が、参加者にとっては意外にも楽しく、時間があっという間に過ぎていった。

サークルの設立

プラザ職員が「着物リメイクサークル紬」という名前を提案し、ポスターを作成。次に、サークルのアドバイザーを探し、手芸のプロと出会い、毎週月曜日に指導を受けることが決まった。活動は週に1回、自由参加で始まった。着物をほどくことから、手芸やおしゃべり、地域交流へと広がり、サークルは大盛況となった。

参加者の交流と成長

参加者は、ほどいた着物地を使って、プロのアドバイザーのサポートでカバンやスマホケース、リュックサックなどを作った。アドバイザーは、着物地を活かして毎週新しい作品を製作して披露してくれた。プロの指導を受けたことで、大切な着物が無駄にされず、素晴らしい作品に生まれ変わっていった。会を重ねるごとに、参加者の顔が明るくなり、「私も作ってみたい」と挑戦する人も現れた。作った作品を使って出かける楽しみを共有する声もあり、心のリフレッシュにもつながったようだ。



活動の効果と広がり

「着物ほどき」は、単なる作業にとどまらず、参加者のストレス解消や交流の場となった。おしゃべりをしながら、自然に過去の思い出や家族の話題が広がり、新たなつながりが生まれた。

また、参加者が「布草履を作りたい」と提案し新たなグループが誕生するなど、活動が広がっていった。

また、ここではほどいた着物地をミシンで巾



着袋に仕立ててくれる子育て支援のグループとつながり、沢山の巾着袋は、物資をいっぱい詰めて被災地の学校の先生方や子育て中のママたち、被災地で女性を暴力被害から守る活をしている医師を通じて多くの女性に届けられた。



支援と寄付

この活動は、全国からの寄付金によって支えられ、必要な物資の購入やボランティアの交通費などにあてた。義援金は小規模な活動には届きにくく、個人のつながりからの寄付が貴重な支援となった。寄付者には感謝の気持ちとして、リメイクされた巾着を添えてお礼状を送った。



ご寄付のお礼

あつまらんけ〜のと 着物リメイクサークル紬の活動にご支援ありがとうございました。2024年4月12日から週1回能登から広域避難している人たちが集まり、着物にまつわる思い出を語りながら、「着物ほどき」「巾着袋縫い」「掛け軸づくり」などの活動をしてきました。現在は着物の端切れや浴衣地でできる布草履造りにも取り組んでいます。皆様から頂いた寄付金は、材料費やボランティアの方の交通費、作品制作費に充てさせていただきました。週1回継続して開くことができましたのも、この資金のおかげと感謝しております。

やっと先が見えかけてきた矢先に豪雨災害が起こり、「心折れた」との言葉も聞かれます。それでも、前を向いて生きていかなければならない方々が、心の内を言葉に出す場がある、仲間と会える場がある、手を動かしながら笑い合える場がある、偶然の出会いが生まれる場があるといった集まっています。そんな場となっている着物リメイクサークル紬はとても大切な取組みだと実感しています。報告書を添えますので是非お読みください。応援いただきありがとうございました。

あつまらんけ〜のと 着物リメイクサークル紬 一同

4. 編み物カフェ あつまらんけ～のとのその後

【編み物カフェの始まり】

令和6年12月、「あつまらんけ～のと」で、ボランティアのサポートを受け、畑作業グループに参加していた方々から、冬場は畑仕事ができないから、みんなで編み物がしたいという声があがった。すでに令和7年1月から支援物資配布は終了、「あつまらんけ～のと」の開催日が縮小、相談コーナーも閉鎖となることが決まっていた。利用者の声を受け令和7年1月より毎週土曜日、金沢福祉用具情報プラザ(ルキーナ金沢)で編み物カフェを実施することにした。

相談コーナーで相談員として関わっていた社会福祉士が、この会の運営を担う一人となった。

【編み物カフェのサポート】

広域避難者支援のボランティアグループ「能登金沢 陽だまり倶楽部」が、編み物カフェのサポートを行っている。「能登金沢 陽だまり倶楽部」は金沢市近郊で避難されている方々の居場所作りを目的として立ち上げられた。編み物カフェの他に畑活動、料理教室、水引教室などのイベントを企画し広域避難者の交流の場を提供している。編み物カフェでは、家庭に眠っている毛糸の寄付を集め、仕分け作業を行い、集まった方に毛糸を配布している。

【編み物カフェの取り組み】

参加者は、はじめは3、4人だったが、その後少しずつ増え、現在(R7.12現在)12名から多い時は、20名ほどが参加している。参加者はマフラーや帽子、コースターなどの小物作り、糸巻作業、リリアン編みに取り組んでいる。顔見知りを見つけ、お話をするために立ち寄る方もおられる。それぞれの都合に合わせて自由に参加

されており、気が向いた時に時々訪れる方も多い。みなし仮設に住んでいる方、家族の家に避難している方、現在の生活状況や出身地もそれぞれだが、作品を見せ合い、編み方を教え合っている。ここで顔見知りとなった方も多く、手を動かしながら互いの近況報告や、情報交換の場となっている。参加者からの個別の相談については、社協職員や、支えあい活動の職員へつないでいる。

これまでに出来上がった作品は、参加者の希望があり、被災地で茶話会を開催する支援団体の協力を受け、輪島、穴水、珠洲などに届けられた。



5. 社会福祉士会 相談コーナー 事例集 ～相談員が出会った人々～

事例1 Aさん

「元気で地元に戻るために、障害福祉サービスについて聞きたいです」
～情報整理をきっかけに自己決定していく過程に立ち会えた事例～

【出会い】

Aさんご夫婦は、3月初旬にはじめて「あつまらんけ～のと」を訪れた。私はその日の相談員（社会福祉士）から「障害福祉サービスについて聞きたい方がいる」と連絡を受けた。

【事例概要】

来館時の聞き取りでは、Aさんは病気の後遺症により身体障害者手帳を所持し、介護保険第2号被保険者でもあった。日常的にはサービスを利用しておらず、被災前は夫の家業を手伝って生活していた。現在は二次避難先ホテルで過ごしており、身体機能の低下が心配で「どこかに通ってリハビリができないか」「障害福祉サービスについて知りたい」と希望されていた。また、再度の来館は難しいとのことだった。

相談のバトンを受けとった私は、さっそく連絡を取り二次避難先を訪問してお話を伺った。Aさんによると、自宅は大きく損壊し、家業は休業中。地元に戻りたい気持ちは強く、仮設住宅の入居申し込みも済ませていた。しかし家業を継続するか廃業するかは現段階で決められず、先行きが見えずとにかく不安が大きいという。そのためお金をなるべく使わないようにしていると話し、外出は通院と手続き程度で、ほとんどホテルの部屋で過ごしていた。身体機能低下を心配して娘に相談したところ、「リハビリを兼ねてどこかに通ってみては」と勧められた

という。

ご夫婦は「あつまらんけ～のと」の存在は知っていたが、慣れない土地で場所が分からず、バス代の負担もあって来館できずにいた。たまたま訪ねてきた親類が送迎してくれたことで来館につながった。やっとながった相談のご縁をきちんと結ばなければいけないと感じた。

【対応】

早速、準備していた障害福祉サービスと介護保険サービスの資料を提示した。すると、すでに避難先で説明を受けており資料も持っていることが分かった。ただし、障害福祉サービスの説明を介護保険の話だと誤解しており、「断った」とのことだった。改めて両制度について説明し、「もう一度考えてみる」こととなった。

また、避難先に訪問した地域包括支援センターと基幹相談支援センター、さらに地元の介護・福祉担当者との連携について許可をいただいた。

義援金（一人5万円）の申請がまだだったため、その場で電子申請を試みたがうまくいかず、紙の申請書に記入して郵送することにした。申請書類の持参と、Aさんの希望に合いそうな介護・障害サービスの具体的な情報を携えて、もう一度訪問をする約束をした。

その後、地域包括支援センター・基幹相談支援センター、元の居住地の行政担当者と連絡を取り、Aさんにはすでに一通りの情報提供がされていることを確認した。私の役割は、Aさんが選択しやすいよう情報を整理し直すことだと明確になった。

数日後、準備を整えて2回目の訪問を行った。ちょうど罹災証明が発行された時期で、想定より軽い判定だったため、ご夫婦は再調査を申請

することを決めていた。仮設住宅が決まったら早く地元に戻り、自宅の片づけを進めたいという気持ちが強くなっていた。ご夫婦で話し合い、「今はサービスを利用しない。運動は自分で頑張る。サービスを使うなら地元に戻ってから」とAさんは決断された。

そこで、地元に戻った際の相談先について一緒に検討した。事前に調べていた情報を提示すると、介護保険と障害福祉サービスの両方を扱う事業所に顔なじみの職員がいることが分かり、「何かあったら〇〇さんに聞いてみるわ」と明確な答えが返ってきた。

持参した義援金の申請書類をその場で一緒に記入し、投函は散歩を兼ねてご夫婦で行っていただくことにした。私にはいつでも再相談できることを伝え、いったん相談は終了した。

その後、Aさんご夫婦からの連絡はない。地元に戻って生活を再開されたものと推察している。

【関わりからの気づき】

当時は被災関連の情報が目まぐるしく変化する時期で、必要な情報を整理することの大変さを思い知った。Aさん夫婦にとって、被災に関する情報と、個人として必要な医療・福祉・介護の情報を同時に取り込み、整理し、選択していくことは容易ではなかった。しかもなじみのない二次避難先で、見知らぬ支援者から説明を受ける状況では、なお労力がかかるのは当然だと感じた。支援者は、相談者の個別事情や状況の変化に合わせて伴走する姿勢が重要だと学んだ。

また、不安の渦中にある被災者にとって、小さな出来事でも「無事に終わる」ことが安心感につながることを実感した。「あつまらんけ〜の」とでは、スマートフォン操作が苦手な被災者の義援金の電子申請を手伝い、それがうまくいかない時は紙の申請書の記入を手伝った。そ

して申請が無事にできて安堵される姿に出会った。たとえ小さな安心であっても、この時期の被災者にとって大切だったのではないかなと思っている。

その小さな安心が「あつまらんけ〜の」とにまた来ようという気持ちになり、「話してみよう、聞いてみよう」という相談の場として認識されていったのであれば、とても嬉しく思う。

事例2 Bさん

「お話できますか？」

～今までの生き方を承認することで前にも歩もうとする背中をポンと後押しした事例～

【出会い】

発災から半年の6月ごろだったか「話できますか？」とふらっと相談コーナーの掲示物の整理をしていた相談員に声をかけられた。「ここがいつもちょっと気になっていた」と。

時折支援物資を取りに来てカフェで食事をしていたらしい50歳代男性。最初は支援物資を配布していることも全く知らなくて、ホテルのコインランドリーで他の被災者の話を聞き、来始めたらしい。

【事例概要】

輪島で被災。一人で2次避難先のホテルにいる。仮設住宅に申し込んでいるけれど、一人なのでなかなか順番が回ってこない。でもいつまでもここにいるわけにはいかない。期限も迫っている。家は半壊。軽自動車を運転して少しずつ片付けに帰っている。両親は既に他界。兄弟姉妹はいない。元々父親の仕事(輪島塗)を手伝ってきた。地震で仕事をいつ再開できるかは分からない。何かしてほしいわけじゃあない。

自分よりもっと大変な人がいる。自分は一人だから、貯えも少しあるから、生活はできると思う。・・・10分ほど静かに一人語りをして帰って行かれた。

その後相談員がいるときに「この前も話を聞いてもらった」と2回声をかけられた。その時の話は、「まだなかなか仮設には入れない」「仮設にさえ入ればなんとか・・・」「あまり人との付き合いは得意ではない。元々閉じこもり気味で」「そこ（カフェ）の雰囲気がいい」と。

9月のある日、「今日は仮設の順番が来て、何とか帰るめどがついたので、その報告にきました。」と他の方の相談に乗っていた相談員の話が終わるまで待ち声をかけられた。

「忙しくなりますね」と伝えると、「そうなんです。」との返答。初めて笑顔を見た。そのことを伝えると、「何が待っているというわけでないけれど、やっぱり嬉しいですよ」と少しばかり声が弾んでいた。

「これから何か相談したいことがあったらどうします？」と聞くと、「そうやねえ、どうするかねえ」と。相談員は、「市役所とか必ず相談に乗ってくれるところはあるし、人はいますから。話をするだけでも自分の頭の整理ができることもありますよ。」と伝えた。「ありがとう」と返答し手を振って帰って行かれた。

【関わりからの気づき】

私は、時々問いかけながら話を聴いていただけ。多少の貯えがあるからといって、50代まだまだ人生は続いていく。元々人とのつながりが薄いこの男性がこの先どんな人生を送っていくのだろうか。

相談員は、本人が今まで生きてきた過程を聞き、今回の地震で大変な思いをしたけれど、色々と人が助けてくれたことに感謝し、故郷がご本人の居場所であること、そこに戻って生き

ていくという想いを聞きその行動を承認した。その承認がポンと背中を押したのかもしれないと考えている。紆余曲折はあるだろうが、その時々で立ち止まり人と関わりながら生きていってほしいと思いながら見送った。

事例3 Cさん

「私が本当に相談したいことは？」

～傾聴による気づきのプロセスを共有し、
自分を取り戻す支援をした事例～

【出会い】

Cさん（70代・女性）とは、Ⅶ期に出会った。Ⅶ期は、みなし仮設住宅や公営住宅で生活する被災者が増加し、転居後の生活支援体制に関する相談や、病気・障害を抱える本人およびその家族からの相談が多く寄せられた時期であった。また、地元被災地への帰還が困難な状況が続く中で、「地元には戻らない」という選択をした被災者が生活の不安、困難がより顕在化してきた時期でもあった。

Cさんは、一人で相談コーナーに来所された。相談内容はCさん自身のことではなく、親戚のご夫婦に関する心配事であった。主な相談の内容は、夫の介護を担っている妻の状況に対する心配であり、Cさんは「親戚夫婦のことが心配で、自分は大変ではない」と繰り返し話されていた。来所時のCさんは表情が硬く、やや沈んだ様子であった。

【事例概要】

Cさんは、みなし仮設住宅にて夫と二人暮らしをされていた。初回面接では、親戚夫婦の介護についての相談であったが、面接を重ねるごとにCさん自身が大きな介護負担を抱えている状況が明らかとなった。夫は震災数日後に脳幹

梗塞を発症し、その後、入退院を繰り返していた。夫は、経管栄養やバルーン管理を要する状態であり娘の支援はあるものの、日常的な介護はCさんがほぼ一人で担っていた。

訪問看護や介護サービス、見守り支援等の提案には、夫本人の強い拒否により利用には至っていないが、Cさん自身は「困っていることはない」と話されていた。

【対応】

当初心配されていた親戚夫婦については、支援の選択肢を整理し提示することで今後の方向性が見え、Cさんの不安は軽減した。

その後、継続して面接を行う中で、Cさん自身は「介護は自分がして当たり前」と言っていたが、実際には心身ともに大きな負担となっていることを初めて言葉にされた。知らない土地での生活による孤独感から、限界に近い状態であることを涙ながらに語られ、Cさん自身が自らの気持ちに気づく機会となった。

Cさんとの面接の中で、Cさんが抱える課題は、「実際の介護負担」と「介護を自分が担って当たり前ととらえている認識の問題」の二つがあることを確認した。

介護の負担については、夫がサービス利用を拒否しているため、当面はCさんが担うが、今後は少しずつ夫がサービスを受け入れられるよう、ケアマネジャーに夫への働きかけを依頼することを勧めた。この提案を受け入れた際、Cさんの「自分が担って当たり前」という認識に変化が起ったと感じた。

さらに、サービス利用の有無にかかわらず、Cさん自身が人とのつながりを持つことの重要性を伝えたところ、前向きな反応が得られた。Cさんには、ストレスを溜めずに自分の時間を持つ環境について情報提供を行った。

その後しばらくして「あつまらんけ〜のと」

に来られたCさんは、月に1～2回、能登の方が集まる料理教室に参加し、地元のお友達と一緒に楽しんでいますと笑顔で報告してくれた。

【関わりからの気づき】

①対話（面接）の力

震災後の支援活動に関わる中で、私は、相談者が言葉として表出するニーズと、その背景に潜在している思いや生活上の困難との間に、少なからず隔りがあることを実感するようになった。

相談当初、Cさんは、自身の介護状況を「当たり前のこと」と捉えていたが、対話を重ねる中で、精神的・身体的な負担があることを徐々に言葉にされていった。それは、Cさんが初めて自分の状態に気づいた重要な転機であった。

震災後の支援においては、住宅や制度といった外的な生活課題への対応だけでなく、個人の内面に目を向けた支援の重要性を改めて感じた。本事例においても、当初、表出されていた相談内容は「親戚の介護負担」に関するものであったが、傾聴を重ねる中で、その奥にCさん自身の孤立感や心身の疲弊といった本人も素直に表出しにくい思いが存在していることが明らかとなった。

相談者の語りに丁寧に耳を傾けることで、その背後に秘められている思いや、真に必要なとされている支援が見えてくる場合がある。そうした思いが言語化され、本人の気づきにつながる過程そのものが、支援として重要な意味を持つといえる。

②支援とは、その人らしく生活を続けていけるよう伴走すること

支援とは単に負担を軽減することや制度利用につながることにとどまらず、相談者がこれまで大切にしてきた価値観や役割意識、生活のあり方を尊重しながら、その人がその人らしく生

活を続けていけるよう伴走していくことが重要である。

本事例において、Cさんは、介護という役割にのみ自己を位置づけていたが、社会参加の機会を得たことで、生活の中に新たな楽しみや役割を見出していった。この変化は、Cさんの思いに寄り添いながら、無理のない形で選択肢を提案した結果であり、「その人らしい生活の再構築」を支える支援の一例であると考えられる。今後も、相談者一人ひとりの思いや背景に寄り添い、生活の質(QOL)や本人の主体性を大切にされた支援が求められる。

事例4 Dさん

「これからわたしはどうしよう!？」

～サービスの利用では解消されない被災者の悩みに寄り添った事例～

【出会い】

あつまらんけ～のとカフェ、ボランティアスタッフより、地元で介護保険サービスを受けていたが、避難先でも利用を希望される方がいるので話を聞いてほしいと相談員に依頼があった。

【事例概要】

70歳代後半、Dさんの自宅は半壊。夫を早くに亡くし働きながら2人の子どもを育ててきた。子どもたちが独立した後は独居となるが、仕事や畑をしながら生活してきた。発災直後は、しばらく県外の長女の所に身を寄せていたが、いずれ地元で生活する事を希望し、県内に戻りみなし仮設住宅で生活を始めたばかり。土地勘もなく、どこに相談をしてよいか分からないと言われた。

【対応】

介護保険サービスを利用したいという相談だったため、被災前は、要支援認定を受けており、デイサービスを週2回利用していたことを聞き、現所在地の管轄の地域包括支援センター（以下「包括」とする）につないだ。その後、「包括」から委託を受けたケアマネジャーがサービス調整を行い、本人の希望通りサービスを受けることができた。

【その後の相談の経緯及び対応】

デイサービスを開始後も、Dさんは月に1、2回相談コーナーに来られた。ケアマネジャーが決まり、介護サービスの利用ができるようになっても、Dさんの相談事は解消されていない様だった。

Dさんからは「今後の生活をどうすればよいか、地元に戻りたいが、帰って生活する事が不安。自力で家を建て直すことは難しいかもしれない。親戚も避難し地元を離れている。戻って生活すると家族に迷惑をかけることになるので、あきらめるしかないのかと考え、苦しくなる」とお話しがあった。

また、もう一つの相談は、「必要な手続きをどのように進めればよいか分からない」というものだった。

相談内容は時間の経過とともに変化したり戻ったりするので、その都度傾聴し、必要な情報をお伝えする対応を行ってきた。

【継続した相談機関につなぐ試み】

相談員のミーティングで「Dさんは、現在の生活に強い不安を覚えており、物忘れや思考の混乱があり、今後の居所を決められずにいる。一人で判断し手続きを進めることは困難で、多くの人に話を聞いてもらうが支援者側がバラバラに話を聞きアドバイスをしていた為か

えって混乱している様子が見られる。今後は地元の支援者にも入ってもらい支援者間の連携を図る必要がある」と話し合った。

Dさんの了解をもらい、担当ケアマネジャーに連絡し、相談コーナーにて相談員と情報交換を行った。担当ケアマネジャーは、Dさんの家族関係や生活状況を把握していたが、介護保険のサービス利用については問題がないため、居所を決めることや被災者支援制度の手続き等の生活全般に関する相談支援は担当外であると認識されていた。そこで、相談員は、現所在地の「包括」にDさんの継続的支援課題を共有し連携が進むようケア会議の開催を求めた。しかし、介護保険の手続きの代行は行うも相談支援はDさんの住民票のあるM市が担当であり、直接支援を行う立場ではない。すでに委託を受けているケアマネジャーが相談支援を行い、住民票のあるM市とも連絡を取っているため、問題がない。」という答えであった。

被災者の生活支援という観点でのケア会議は、M市に任せるべきとの意見をもらい、M市「包括」に電話連絡したところ、以前Dさんを担当していた「包括」職員が現在も勤務しており、話ができた。Dさんについて状況を報告すると、M市「包括」職員は、Dさんの支援について、避難先の相談窓口や避難先の「包括」と協働することに理解を示した。しかし「包括」職員自身が被災しており避難生活の中、業務を行っている状況であり、M市では広域避難者への支援対応を行うことは実質困難と思われた。

Dさんは、今後も相談支援の継続が必要と相談員間で判断していたが、相談コーナーが令和6年12月に閉鎖となるため、今後の継続した支援を行う引き受け先を探す必要があった。社協の事業である見守り支援員に引継ぎを依頼する案が出て、社協を含め避難先の関係者、M市「包括」に呼びかけオンラインで2拠点を結

ぶケア会議を開催することにした。避難先にとどまり当面、今の生活を続けるか、M市に戻り生活するか、選択を自分で行うことができるよう、Dさんには、継続した情報提供や相談支援の必要性があると判断。またDさんに限らず、今後、広域避難者のために発災時の地域の枠組みを越えた連携システムを作ることが必要になると考えての開催であった。

会議当日、M市「包括」は緊急業務のため直前に不参加となり、現所在地のメンバー（相談員、社協職員、支え合い支援センター職員）で会議を開催した。Dさんの情報を共有し、Dさんの相談支援の継続を支え合い支援員に訴えるも参加の職員からは、見守り支援として訪問活動は行うが、支え合い活動には個別のケースマネジメント機能はないと明言され、相談コーナー閉鎖の後の支援体制づくりは叶わなかった。Dさんのケースは相談コーナー終了と同時に支援終結となる。その1年後、Dさんは地元に戻ることをあきらめ、子どものいる県外に転出されたと聞く。

【関わりからの気づき】

発災後、法律に基づき、避難先の自治体で介護保険申請受け付け、認定調査などの事務手続きが行われた。避難先の現住所地にある「包括」はケアマネジャーを選定し、介護サービスの利用が円滑に行われていた。しかしDさんのように住民票を移動していない人の場合、避難先の支援者に対して他の支援者との連携を図り、Dさんの今後の生活について支援を協働するケアマネジメントの役割を求める事は難しかった。相談コーナーではDさんの支援のため、また今後の広域避難者の支援のため、関係者間で連携するための調整を図ったが、実現には至らなかった。広域避難の状況下では、住民票の枠組みにとらわれず、避難者の生活課題を地

域の課題として取り上げてもらうために、関係者への意識づけ、働きかけをどうするか、また、継続した広域避難者の支援のあり方について検討すべき課題があると感じた事例であった。

事例5 Eさん

「自分よりもっと大変な人がいる、話を聞いてもらえただけよかった」

～家族関係の調整により充実した避難生活を送るよう支援した事例～

【出会い】

話をきいてほしいと Eさんが来られた。支援物資を受け取りに来て「相談コーナー」とあったので気になっていたと言われる。

【事例概要】

Eさんは夫が亡くなり一人暮らし。発災時、お正月休みで帰省していた孫と自宅や避難所で1週間ほど生活した。その後、息子が迎えに来て、車で3時間ほど離れた息子宅で避難生活を送ることになった。2DKの狭いアパートのため、息子、孫の部屋を交互に寝泊まりしていた。孫は地震の後、ストレスで仕事に通うことができなくなった。息子は日中仕事で不在、孫は家にも、昼夜逆転の生活となった。孫が日中は寝ているためEさんはなるべく外出するようにしていた。「息子宅は狭いし孫から嫌われているみたいで居場所がないと感じる」とEさんは話す。最初は優しかった孫から「いつまでおるんか」ときつい言葉を投げかけられるようになったとも言われる。お話を聞く中で、同居してすぐに預貯金全額、年金の半分を息子に渡していることも分かった。

【対応】

精神的、経済的な虐待も疑われるケースであり、相談員が避難先の住所地にある「包括」に対応を依頼する。「包括」職員が来館し、相談コーナーの相談員二人の同席のもと、本人と面談し、翌日には家庭訪問で息子と孫それぞれと面談。その後、「包括」職員の早い対応で、近くのみなし仮設住宅に住むことが叶い、Eさんは落ち着いた生活を送ることができるようになった。もともと地元では畑仕事を楽しんでいたこともあり、転居先の近くに畑を借り 野菜を育て始めた。避難生活の中でボランティアの力を借り、畑活動グループや郷土料理の会に参加され、野菜作り、漬物の名人としてその力を発揮する機会が増えた。孫は精神的安定を取り戻し、仕事に復帰した。Eさんは息子や孫とほどよい距離を置くことで良好な関係を保っている。

【関わりからの気づき】

相談受付時には、笑顔で話すEさんに、問題の深刻さを感じなかった。Eさんは「もっと大変な人がいるから、自分の事は贅沢だと思う。話を聞いてもらえただけよかった」と言われていた。相談コーナーでは2人で対応する事が多かったが、その日は1人の配置しかなかった。気になる話と感じ、他の相談員に伝え協議。「包括」につなぐことになった。相談コーナーの相談員として権利擁護と連携の重要性を学んだケースであった。広域避難者に対して、現居住地の「包括」がスピード感を持って対応。住民票の枠にとらわれず地域の課題として取り扱っている。早期の問題の解決に向かうことができ、その後のEさんと、息子家族にも良い影響を与えることができたと思う。

事例6 Fさん

「ひとりてどうしていいかわからない」
～理不尽なことで傷ついた心に寄り添い、
好きな音楽でリカバリーを助けた事例～

【出会い】

開設当初、相談コーナーに待機していても、相談に乗ってくださいと声をかけられることは少なかった。相談員は支援物資の品出しの手伝いをしながら、訪ねて来られた方にお声をかけるようにしていた。支援物資コーナーには年配の方やご家族連れの多い中、一人若い方がおられた。初めて来られたのか、キョロキョロあたりを見回して、勝手がわからないご様子に見えた。「何かお探しのものはありますか？」と声をかけた。物資の受けとり後、「さっきはありがとうございました。声をかけてもらって嬉しかったです。相談したいことがあるのですが聞いてもらえますか？」と相談コーナーに来てくださった。Fさんの相談は、みなし仮設住宅の第三者契約についてだった。

【事例概要】

自宅は全壊し、同居の家族を失くしている。Fさんは発災時に市外で勤務していたため、自身は難を逃れた。発災後解雇され、無職となっていた。自宅に向かう道は通行止めのため、1週間戻ることができなかったという。大切にしていたピアノを自宅から取り出すことができなかった。その後も月に1度ほど、支援物資を受け取りにこられた際、相談コーナーに立ち寄られ、お話をうかがうことが半年ほど続いた。発災後、数か月間は突発性難聴となり、判断力が低下していると話される。また、一人になって、知らない土地でどうしたらいいか、何かからすればよいかかわからないと言われた。精神が不安定とな

り、相談時、急に泣き出す様子がみられた。相談内容としては、みなし仮設住宅の手続き・公費解体・就労に関してであった。

【対応】

みなし仮設住宅の第三者契約手続きに関しては情報提供を行った。

就労に関しては、発災時、勤務していた会社から地域限定社員という理由で転勤が認められず解雇されたにも関わらず、自己都合退職を迫られたとのことでハローワークにつないだ。

「父に買ってもらったグランドピアノを何とか取り出したかったけど、難しいみたいです」と話すFさん。聞けば、子どもたちからピアノを習っていて、近所の子どもたちに教えることもあったという。音楽が好きというFさんのために、音楽イベント案内を行った。他の相談員のアドバイスで電子ピアノを譲り受け、みなし仮設のマンションに搬入したと話していた。その頃からFさんは、友人の仕事を手伝うようになった。

【関わりからの気づき】

Fさんの相談に乗り、傾聴する中で、本人自身が少しずつだが、自分の今の課題に向きあい、自分の力で解決に向け歩みだしていることを感じた。その過程を見ることができた。ゆらぎながらも、自分で歩みはじめ、相談員は伴走する形で関わった。立ち寄って相談ができる場所があるということが、本人の精神的な安定につながっていったように思う。

事例7 Gさん

「わたしの生活再建について話を聞いてください」
～語りの場が心の拠り所となり、就労支援制度活用が生活再建を後押しした事例～

【出会い】

Gさんと初めて出会ったのは、発災から1か月半後の「あつまらんけ〜のと」であった。

みなし仮設住宅への入居が決まり金沢へ転居したばかりで、自宅の整理に追われ、能登と金沢を頻繁に行き来する生活を続けているという。

当初、2週に1度ほどのペースでふらりと姿を見せていたがやがて生活再建について話を聞いてほしいという思いを抱えて相談コーナーを訪れるようになった。不安を整理したいという相談ニーズが中心であった。

【事例概要】

Gさんは50歳代男性で、礼儀正しく、清潔感のある身だしなみで、人と話すことが慣れている印象だった。能登で観光サービス業に従事していたという。母は早くに亡くなり、高齢の父と二人暮らしであったが、この父も発災の数年前に他界していた。

独身で一人暮らしのGさんは、地域コミュニティの中では若手として祭事に協力し、日頃から近隣の高齢者に声掛けや防犯連絡員も担うなど、地域の中心的な存在だった。

海沿いの高台に建つ自宅は津波の被害こそ免れたものの、家の土台が傾き、全壊と判断され、金沢へ単身で移り住むことになった。

被災した職場の残務処理や自宅の片付けを続けながら、みなし仮設住宅と能登を往復する生活だった。そして金沢市内での職探しを急いですすめていたが、疲労が重なり、精神的に落ち込むようになった。

高校卒業後から一つの企業に勤め続けており、これまで失業給付を受給した経験はなかった。

失業給付には頼らず、自分でなんとかしたいという思いが強く、離職票も開封しないまま持ち歩いていた。

【対応】

Gさんは相談員に対して「生活再建について話を聞いてほしい、不安の整理をしたい」という要望をもっていたので話を聞くことに徹した。Gさんは落ち着いた口調で状況を説明しようとする姿勢があり、生活再建への不安を自分の言葉で整理しようとする様子が印象的だった。

面接当初は「早く働かないと」と焦りを見せていたが、次第に「慣れない土地で、すぐに働けるかな」と不安を漏らすようになった。Gさんは語ることで、自分の生活再建の中心には「就職」があることに気づいていった。

震災により勤務先が廃業したGさんは、「制度には頼らず、自分でなんとかしたい」という思いが強く、失業給付の手続きをしていなかったが、相談員との面接を通じて徐々に給付を受けることへの抵抗感は薄れていった。しかし、制度の複雑さと行政手続きへのハードルを感じ、失業給付の申請にはためらいがあった。

そこで、雇用保険の失業給付の申請手続きについて説明し、ハローワークへの同行支援を提案すると「そこまでしてもらわなくてもいい。その代わり、手続きについてうまくいくよう予備知識を教えてほしい」との要望があった。

Gさんは、相談員の後押しが力となり、ハローワークで手続きを済ませることができた。事業所が完全に廃業していたため「会社都合退職」として扱われ、給付制限なしで速やかに受給が開始された。失業給付は、Gさんの生活再建に欠かせないセーフティネットとなった。

失業給付を受けながら求職活動を続け、現在、Gさんは金沢市内の製造業で仕事に就いている。制度的支援が整ったことで、Gさんの生活再建は一步前へ進み、精神的な安定にもつながった。ハローワークでの求職活動が軌道に乗るにつれ、周囲の人々の様子にも目を向ける余裕が生まれていった。カフェスペースでは、同郷の方

や取引先だった方を見つけると自ら声をかけ、長く歓談する姿が見られた。

【関わりからの気づき】

社会福祉士として、本人の変化を焦らず見守り、「あつまらんけ〜の」という居場所を利用して、制度支援と居場所支援を組み合わせながら寄

り添うことの重要性を改めて実感した。もともと外交的な性格で、地域のコミュニティの中心的な役割を担っていたGさんは、「あつまらんけ〜の」という居場所でその強みが発揮され、語りの場での交流が本人の生活再建の意欲を後押ししたように感じられた。

参考資料

雇用保険失業給付の制度説明（震災特例）

「被災者の方へ—失業給付に関する大切なお知らせ」（2024年現在）

※厚労省資料およびハローワーク職員の返答より以下の資料を作成

- ・ 離職票に「休業」の押印がある場合。
→ 離職票は大切に保管（体調がよくなってからの手続きに必要）。
- ・ 2023年12月31日までに勤務していた事業所が震災の影響を受けた場合、以下のように事業所の状況によって受給できる失業給付の種類が異なる。

事業所の状況	給付の種類	受給期限	備考
休業（経営継続）	休業による失業給付	2024年内の措置	特例的な支援
廃業（経営終了）	一般の失業給付	原則2025年12月31日まで	通常の会社都合退職扱い

- ・ すぐに働けない方
→ 基本、「受給期間延長手続き」を行う。ハローワークで申請できる。
- ・ 入院中などで来所が困難な方
→ 無理に来所する必要はない。療養に専念する。
→ 病気が治癒し、働ける状態になってからハローワークに来所し、「入院していて手続きができなかった」と伝えること。
→ その際、主治医の診断書や意見書の提出を求められる場合がある。

事例 8-1 Hさん

「自分たちだけ取り残されていく」
～相談援助の必要性を感じながらも、すぐには相談につながらなかった事例～

【出会い】

発災から3ヶ月ほど経った頃、物資配布コーナーにきれいな若い女性が一人で来られた。若い方は家族と来られることが多いため、一人での来訪が気になったこと、若いのでもしお子さんがいれば、お子さんの様子も聞いてみたいと思ひ、「どのようなものがご入用ですか？」と声をかけたことを覚えている。

女性（Hさん）は、「歯が悪くてほとんど食べられるものがない家族がいて、食事にお金がかかり困っている。ここで貰うしかない」と話された。「ほとんど食べられるものがない家族」とはどのような状況なのか、身体は大丈夫なのか、介護が必要なのではないかと、困窮しているのではないかと、とても気がかりで、家族について伺ったところ、歯の悪い母、病気の弟、そして1歳の子どもがいるとのことだった。

思いがけず心配な状況であり、詳しくお話を伺いたいと相談コーナーへ誘った。私の誘いに対して、Hさんは拒否的であった。しかしどうしても私には「状況を確認せずに帰すのはよくない」と思えた。何より子どもの状況が気がかりであり、母や弟の生活状況も気になった。早急な対応が必要かもしれないと感じた。しかし、相談コーナーの特性上、今を逃すと次にいつ会えるかわからず、相談員も日替わりである。私は、今お聞きしたこの気になる状況を放置できなかった。義援金申請の書類もあることを伝えて、何とか相談コーナーに来ていただいた。

【事例概要】

Hさんは母・弟とともに二次避難先ホテルに滞在しており、1歳の子どもは被災前から児童養護施設にいと話した。子どもの父親は所在不明。母と弟は外出しないため、動けるのはHさんだけだった。

被災前は誰も働いておらず、Hさんの障害年金で生活していた。Hさんに療育手帳があると聞き、意外に感じた。福祉サービスについては知らない様子であり、母も弟も医療とのつながりもない。生活保護も受けていない。複合的な課題を抱えていると感じた。

被災状況については、自宅は水も出ず到底住める状態ではないが、判定は準半壊。再審査で万が一にも判定が軽くなることを恐れ、再申請できないと話した。「自分たちだけ取り残されていく」と不安を口にした。

【対応】

Hさんからは、自分の大変さを理解してほしいという思いや、今の家族関係にストレスを感じていることが伝わった。被災により状況が悪化したにもかかわらず、支援対象から外れてしまうことへの不満も語られた。「取り残されていく」という言葉から強い不安が感じられ、継続的な相談援助が必要だと感じた。

1人5万円の義援金について尋ねると、住民票が被災市町にないため申請を諦めていた。せめてこれだけでも解決につなげたいと思ひ、別の相談員（社会福祉士）にその場で問い合わせ、民生委員や町会長に居住を証明してもらう方法を伝え、手伝いを申し出た。もともと複合的課題を抱えており、震災によりその状況が悪化していると思えたし、身近な支援者もいないと思われたため、相談援助関係につなげなければ心配だという思いが強かったと思ひ。

しかし、Hさんは「民生委員も町会長も関係が

悪く無理」と話し、もう帰らなければならないと言った。再相談を促したが前向きな返事は得られず、名前や連絡先も聞けないままとなった。

翌週、再び私が相談コーナーの担当で、Hさんが物資配布コーナーに来られたため声をかけた。義援金申請や生活状況を尋ねたが、「変わっていない、時間がない」と言われ、ほとんど話を聞くことができなかった。「またいつでも来てください」と伝えるのが精一杯だった。

その後、私自身の事情で相談コーナーに入れなくなり、Hさんのことは気がかりなままだった。

【関わりからの気づき】

複合的課題がありそうなこと、今の生活への不安な気持ちを受け取りつつも、相談援助の同意が得られない。次に会える保証もない。アウトリーチもできない。避難先ホテルがわかっているならば、訪問事業へのつなぎができたかもしれないが、聞き取れなかったことが悔やまれた。

「とにかく待つしかない相談援助」というのが、普段自分が行う相談援助の展開と違い、難しさを痛感した。

なく、相談コーナーに、「今、いいですか？」と断って入ってくるようになった。いつも一方的に行政への不満をぶつけてきたが、「そんなことがあったなら、腹が立つよね」「こちらからも問い合わせてみようか」とか、時には「私からも抗議しようか」と言ってみると「自分で言ったからいいです」と返ってきた。日常生活の様子や生活歴に関する質問は一切せず、ただHさんの怒りのぶつけ先になろうと思った。こんな調子でのやり取りが2か月くらい続いたあと、ブツリと来なくなった。

ひと月が過ぎたころ、物資コーナーでHさんの姿を見かけた時には、声をかけずにはいられなかった。私はその時、旧知の友人に久しぶりに会えたような気持ちになった。Hさんは相談コーナーに入り、過労で体調を崩し、入院していたことを話してくれた。

周囲の二次避難者が仮設住宅の申込みをしたり、抽選に当たったりして地元に戻っていく様子を見て、動き出さなければと思ったのだろう。週1回の来館時には、具体的な相談をしてくるようになった。

【事例概要】

Hさんは軽度の知的障害があり、療育手帳をもち、障害基礎年金を受給している。小中学校にはほとんど行っていないと話してくれた。家庭内では父から母への暴言があり、Hさんが思春期の頃、母と弟が家を出て隣町にある空き家になっていた母の実家に戻った。その後、Hさんは、父と二人の生活を送ってきたが母と弟には時々会っていた。施設にいる子どもを迎えに行き、お正月を祝っていたところでの発災だった為、4人で二次避難所に避難した。子どもはホテル生活は難しく、早々に施設に戻したそう。母の実家は、水道、ガスが停まり、一部家の破損もあったので住める状態ではなかったよう

事例8-2 Hさん

「依頼した支援はしてほしいけど、望まないことは
いらない」

～次第に相談関係ができ、本人の望む支
援ネットワークができた事例～

【出会い】

Hさんは食事券と物資を受取りに、毎週必ず来館していたようだ。物資コーナーでたまたま相談員と会い、行政の対応に対する怒りをぶつけてきたことがあった。その後、通路で視線が合えば、寄ってきて行政の対応と家族への怒りや不満を話すようになった。次第に立ち話では

だ。家の損傷が少なかった父は、自分の家に住み続けているが、Hさんに帰って来いとは言わなかった。Hさんは、一度父の不在時に荷物を取りに入ったが直接は会っていない。

母親は、以前から家の中のことを外で話すことを固く禁じ、福祉制度やサービスの利用も拒んできた人だという。母は高齢者だが、年金をもらっているかは不明。弟は2年前に土木工事の工作中、ケガをしたことをきっかけにひきこもるようになり、今もホテルから全く外に出ようとはせず、無収入である。お金の管理は母親がしているので家の経済状況はよく分からないがいつも「お金がない」と愚痴っている。父親から仕送りがあるかもしれないが分からない。

母親の実家がある町の仮設住宅に移ることを選択したのは、母親と弟の強い意向に従ったものだが、3人で移ることはHさんの希望でもあった。

【対応】

面接を重ねながら課題の整理を一緒に行った。

Hさんは、書くことは大の苦手だったが、読むことはできたのでHさんの意見を相談員が紙に書いて確認していった。書き出した課題は以下の5点である。

- ①Hさん、母親、弟の3人ともが音に過敏なので仮設住宅は角部屋にして欲しい。
- ②ホテルより狭い仮設住宅で3人暮らしができるのかとても不安。
- ③仮設住宅の下見は許可されない為、何が必要か分からず、家電や布団など必需品の調達（自治体の制度の申請）ができていない。
- ④お金のかからない引越し方法を探したい。
- ⑤就職したいがアルバイトも続いたことがないので心配。

相談員は⑥に経済面を提案したがHさんは取り合わなかった。自分の年金が母や弟の生活に

使われているという不満はあったが、母の管理下では関与のしようがないとあきらめていたのかもしれない。

課題に対する取り組みについても話し合った。

Hさんは仮設住宅を申し込む際に、住民票を異動したので、地元の行政や支援機関とのケア会議の開催を提案した。Hさん自身は出席しない、母には絶対内緒にして欲しいという約束の下、①～⑤について検討することの了解を得て、オンラインでの開催が実現した。会議の参加者は、地元行政の障害担当課、地域包括支援センター、仮設住宅支援員、社協、相談支援専門員、被災者支援団体、相談コーナーから2名、計8名であった。

「相談コーナー」の相談員が最初の出会い（事例8-1参照）で、社会福祉士の専門性と経験値から「複合的な課題を持つケース」と直感したことが、4か月間の経過を経て、重層的支援につながる地域ケア会議開催という形で実ったと言える。

この会議で、課題①～⑤までの検討を行い、Hさんの希望が叶うことと叶わないことも明確になりHさんへの提案がまとまった。

仮設住宅を角部屋にして欲しいという点は、確約できないが考慮してもらえるよう担当者に伝えることになり、仮設住宅の既設備品の情報は会議の場で得ることができた。引越しについてはボランティアグループの援助が得られることが決まり、転居前に、「あつまらんけ〜の」として打ち合わせが実現した。狭い仮設での3人暮らしの不安と就労に向けての心配については、現地で相談できる人がいれば安心できるのではないかと相談員から障害者就労支援制度の紹介と今後生活全般の相談ができる機関（相談支援事業所）につながることを勧めることとなった。翌日には、Hさんに報告をし、「あつまらんけ〜の」として転居後の相談先となる相

談支援専門員とHさんの顔合わせが実現した。

この時点で、Hさんが支援を拒むことはなかったが、Hさんが望まない過剰な手助けの提案については、厳しく断られることがあった。その内容がHさんに「お得」であっても受け入れがたいことは受け入れないというHさんの姿勢は見事だと思った。

【関わりからの気づき】

相談につながりにくいHさんと相談関係を結べたのは「あつまらんけ〜のと」に3つの要素があり、Hさんが自分なりのニーズで来続けてくれたからである。

「被災者の居場所機能」「継続的に来館したくなる仕掛け（「物資の提供」「食事券の支給」「喫茶」「傾聴ボランティアの存在」「様々な娯楽イベント」等）」「相談できる場」（社会福祉士の相談コーナー）という3つの要素がうまく絡み合っただけで相談関係を結び支援することにつながったと思われる。

Hさんの変化を振り返ると

- ・被災前から家族の問題を外に持ち出してはいけないという母親の価値観で生活してきた。
- ・被災によって生活課題が顕著になっても相談すべき課題とは認識していないか、認識したとしても安易に相談しようとは思わないので、相談員（社会福祉士）から声をかけられても簡単には相談に至らない。
- ・日々の生活状況から「物資」「食事券」へのニーズは高く、来館が継続する。
- ・継続して来館することで、次第に相談員との交流が生まれ、「相談コーナー」に対して「話を聞いてもらおうかな」と気持ちが歩み寄る。
- ・一方的に他罰的な気持ちを吐き出す期間を経て、相談員への安心感、秘密保持についての信頼感が生まれ、相談関係ができる。
- ・具体的に解決したい課題を共有することが

できるようになる。

という流れがあったかと思う。

相談コーナーがあるからと言ってすぐに相談しようと思う人は少ないだろう。まして、ここは、にわか作りの相談コーナーである。「相談の動機づけ」にかかる時間は人それぞれだが、被災前の生活や価値観によっては、すぐに相談に至らないケースがかなりあると思われる。だからこそ「相談への動機が温まる期間」を作るための、継続して来館してもらえる仕掛けが必要なだろう。「あつまらんけ〜のと」には、それがあったということである。

支援者側が相談者との距離、立ち位置の取り方を間違えると、Hさんはいつもソーシャルワークの原則に立ち返ること、主体者は誰か、自己決定の尊重を貫いているかを無意識に突きつけ、支援者が支配者にならないよう鍛えてくれたと思う。

6. 相談員の声（アンケートまとめ）

このアンケートでは、相談コーナー終了後に、活動に携わった会員の方々に「活動に参加したきっかけ」「活動を通して感じたこと」についてお伺いしました。アンケート回収率：11名/31名（35.5%）

以下、要約したのですが、生の声を無記名で載せました。

【活動に参加したきっかけ】

- ・同じ県内で生活するものとして、何かできることがないか考えた。
- ・他の社会福祉士から「1日でなくても支援ができる」と聞き、参加した。
- ・先輩社会福祉士が行う支援や面談の仕方など勉強したいと思った。
- ・刻一刻と変わる制度や情報について共有したいと思った。
- ・社会福祉士会、会員仲間から誘ってもらった。
- ・他の社会福祉士からの声掛けで、1月10日からとびうめ館で支援物資の仕分け作業に関わった。兎に角、何かできることをしたいという気持ちだった。
- ・能登で生活する被災者の自分が、社会福祉士としてどんな活動をしたらよいのかと模索していた。「あつまらんげ〜のと」は、そのネーミングにも惹かれた。そして金沢で二次避難生活を送っている能登の方々と交流する機会にもなると思い、活動に参加した。
- ・活動のきっかけは、震災後早い段階から始まった物資の支援のお手伝いに参加したこと。自分ができることがあればという気持ちがあっても、当時の状況で何が出来るのかが分からなかった。
- ・自身も震災当日、実家で震災体験し、社会福祉士として震災支援に携わる機会は、職能的に有益と考えた。

- ・震災2日後、他の社会福祉士から「とびうめ館に物資が全国から届いている。仕分け等手伝って」という電話を受け、何かできることはないかと考えていた矢先でもあり参加した。その流れで相談員としても参加をした。

【参加した感想、学んだこと】

- ・妻の両親が被災し、別の地域での生活を余儀なくされた。80年以上住んでいた故郷を追われ、慣れない土地で余生を送ることが、どんなにつらく、悲しいことか想像に堪えない。本活動を通じて、義父母と同じような境遇となった方たちの気持ちに寄り添いながら関わる中で、人と人とのつながりの重要性を改めて感じる事ができた。そして何より、同じ思いを持った仲間とともに、本活動に取り組むことができたことに、心から感謝を伝えたい。
- ・初めて足を運んだときに、活動中の方から「あなたも被災者なのだから、必要な物資を受け取ったらいいですよ」と暖かい言葉をかけていただき、まず自分が癒やされた。
- ・相談に来られた方々とあまり時間を気にせず1人1人の話を聞く事ができる点が良かった。
- ・珠洲市にルーツを持つ私にとって、能登の震災復興に直接関われないもどかしさがあったが、避難者の方々が不安そうに訪ねてこられ、帰り際には笑顔になっていく姿を見るたび、自分のことのようにうれしく思った。
- ・来場者同士でわいわい話しながら布草履を作っていたのが印象に残っている。
- ・制度の案内や気持ちに寄り添うひとときが、誰かの安心につながる—そんな実感を得た

活動であった。

- ・支援物資の分配と、相談が同じ場所のできる
ことの意味も大きかった。
- ・相談員として、単発的な関わりしかできない
ことに疑問を感じつつ、なかなか繋がらな
かった電力会社への電話がやっと繋がり、自
宅の電気を止めることができたその瞬間に、
相談者さんと共に喜べたことが印象に残っ
ている。
- ・自分ができることから始めたことで、プラザ
の活動（あつまらんけ〜のと）に繋がった。
それには社会福祉士会の存在や人脈が大き
いと思う。
- ・活動を通じて、困っている方の声に耳を傾け
ることで、どういった情報や支援が必要なの
かが見えてきたと思う。
- ・一緒にお話しすることで、私自身も元気や幸
せな気持ちにさせていただき、本当に感謝し
ている。
- ・私自身、支援者として一番良かったと感じて
いるのは、一緒に活動させていただいた先輩
方からたくさんの学びを頂けたこと。本当に
ありがとうございました。
- ・被災し、住み慣れた地域を離れ、コミュニ
ティが崩壊した方にとっては、ここが再会
の場であり、新しい出会いの場にもなっており、
コミュニティ作りの要になっていたと思う。
- ・こういった場は全国共通で必要だと感じます。
- ・物資提供や喫茶コーナーとセットになっ
ていることは、気軽さという点で有効であつた
と思います。
- ・私たちが当事者からニーズをすくいあげ、気
付くだけでなく、活動に携わる様々な立場の
人が社会福祉士につなげていただけること
も多く、当事者の立場からも良かったと思う。
- ・能登半島地震では、人命や家屋のみならず、
これまで培ってきた人のつながりや思い出

など、生きていく上での大切なものをたくさ
ん奪われ、傷つけられた。そんななか、金沢
市という能登から少し離れた場所で働く私
たちに何ができるのか、悩み足を止めてし
まった中で、「あつまらんけ〜のと」は、唯一
無二のソーシャルワークの拠点であつたと
振り返る。

- ・単なる物資の提供にとどまらず、そこに、相
談機能を加え、人とのつながりを育んでいく、
そんな場面に出会っては、私自身がたくさん
の学びや力をもらった。微力ながら、そこ
にかかわれたことに感謝と誇りをもちたいと
思う。
- ・富山県社会福祉士会のホームページから情
報をみて参加を応募した。それまでに、職場
に石川県社会福祉士会会員の方の呼びかけ
で支援物資募集があり、職場の方と段ボール
につめた支援物資を送ったことがあつたの
で、身近に関係性を感じた。また、その呼び
かけの中に以前研修の講師を引き受けてく
ださっていた先生がおられたことも応募の
きっかけになった。
- ・あつまらんけ〜のとの活動にわずかですが
参加させていただき、被災者の方々がその場
で、偶然知人に出会い、楽しそうに話してい
る姿や、一人で来られた方がカフェで沈んで
いたが、話しかけると解決できない悩みを話
す様子が印象に残っている。
- ・なにかしらのつながりを求めて各自の被災
者の方々が参加されていることを感じた。
- ・話を聞いたり、同郷者との交流で、ほんの少
し笑顔を取り戻して帰っていく来館者。ニー
ズの現れ方の変化に伴う着物サークルでの
表情等に触れ、人の持つ力(強さと同時に簡
単に崩れる脆さ)を改めて体感した。居場所
の継続が必要。

【活動する中で疑問に感じた点】

- ・相談できる場所があることはとても意義があったと思う。しかし、二次避難をしていた方たちは、主に手続き支援を必要としているため、もう少し行政や士業の方と近い場所で相談できたらいいと思っていた。
- ・土日だと行政窓口も空いておらず、手続きの不案内な中、私たち社会福祉士が面接してよいのだろうかと思うことがあった。
- ・いったん避難所を出ると、支援物資が届きにくい。避難所にはあふれるほどあるのにと感じた。
- ・刻々と変化する自治体の対応(仕方がないのか?)。
- ・社士会の中での情報の共有。日本士会ニュース掲載が1.5時避難所と訪問活動に矮小化されていたこと(プラザでの活動は社士会の活動ではないのか?と思った時期もあった)。
- ・活動自体は、総合的福祉相談の力量にとどまらず、被災者支援情報のアップデートも必要で社会福祉士にはなかなか難しいところもあった。

編集後記

本報告は、「あつまらんけ〜のと」および相談コーナーに関わった多くの関係者の実践と試行錯誤の積み重ねになります。居場所づくり、支援物資配布、傾聴と相談支援という一見異なる取り組みが三位一体となり機能していました。

発災からの時間経過とともに、避難者のニーズは「足りない物」から「先の見えない不安」、そして「自分の生活をどう立て直すか」という内容に変化していったと感じています。その変化に伴い、相談コーナーの役割も、最初は情報提供から始まりましたが、時間の経過とともに生活課題の整理や、関係機関や社会資源とつなぐ相談へと変化していきました。

一方で、相談員の確保、継続的支援の体制づくり、記録や情報共有のあり方など、課題が残されていたことも事実です。本報告は「その時にできることを模索し続けた記録」になるかと思えます。しかしここに記された内容は、今後、被災者支援に直面する支援者の力になると実感しています。

最後に、本活動に関わって下さったボランティア、関係団体、行政機関、そして県内外から来て下さった社会福祉士の皆さまに、心より感謝を申し上げます。

報告書まとめ活動グループ

太田 倫子 沓澤 佳子 高嶽美由紀 武田 智美
寺本 紀子 永岡 和徳 中村 典子 待寺 敦子
松浦佐奈絵

<五十音順>