

〔論説〕

## 東日本大震災における被災地支援活動に参加して

宮古 道子<sup>1)</sup>

### I はじめに

平成23年3月11日に発生した東日本大震災において東北地方太平洋沿岸部は津波により壊滅的な被害を受けました。多くの犠牲者が出るという人的被害もあり、すべてを流された方々が被災者として避難しているとの痛ましい情報が入り、私たち日本社会福祉士会も平成23年3月16日、厚生労働省に対し支援の申し入れをいたしました。私たちは、福祉に関する相談援助業務等を専門とする国家資格「社会福祉士」を有する職能団体です。私たちの専門的知識や技術等が役立つと宣言し協力させていただきたいと申し入れをいたしました。私たちが支援できることは、

- ・高齢者及び障害者等の二次的安否確認
  - ・避難所や仮設住居等で生活している住民の生活課題や生活ニーズの聞き取り、及び担当部署へのつなぎ
  - ・仮設住居の環境整備やコミュニティ立ち上げ支援
  - ・上記のための相談員の派遣
- が挙げられました。

震災発生から約2ヶ月が過ぎた頃、宮城県、岩手県の被災地より地域包括支援センターの支援をお願いしたいとの要望があり、私たち日本社会福祉士会は全国組織としての対応をすることとなりました。その中で私は岩手県大槌町直営の地域包括支援センターの業務を支援することとなりました。ソーシャルワーカーとして被災地支援にどのようなかわりができたか報告いたします。

### II 初動期について（4月30日～5月6日）

#### 大槌町の概要

- ・人口15,293人（2010年10月1日現在） 岩手県の沿岸に位置し、南は釜石市、北は山田町、東は太平洋に面しています。
- ・被害状況は5月8日現在で、死者756名、行方不明は952名。5月5日時点で町内33ヵ所の避難所に5,495名の方が避難されています。

4月30日、大槌町に着いた時は目の前に広がる光景にただただ驚き、「こんなことってあるのだろうか！」と涙が止まりませんでした。大槌町は津波だけでなく火災も発生しており、一晚中燃え続け町を焼き尽くしたとのこと。役場・消防署・警察署・病院・郵便局・金融機関等町の大事な機関が壊滅し町長も津波の被害で亡くなり、役場職員も3割の方がやはり亡くなってしまったとのこと。その中でなんとか仮設の役場を建て町行政の遂行に不眠不休で務められていました。

私たち社会福祉士に依頼された業務は大槌町地域包括支援センターの総合相談業務の支援でした。仮設役場の介護福祉課の中に机を置いていただき、相談窓口を設置し訪れる町民の相談を聞くという業務でした。町は震災発生時の危機的な状況を乗り越え、避難所という場所ではありますが生活感が見えてきている頃でした。「郵便局がなくなったが、どこに行けばお金を下ろせるのだろうか」「高齢の祖母を介護していた父が亡くなった、祖母

をどこか施設に入れたいが」「家がなくなったので施設に入所させてもらったが慣れない環境に混乱し認知症がひどくなり他の方に迷惑かけている、別な施設に移ることはできるのだろうか」といった相談がありました。町の資源についての具体的な情報は職員さんから教えてもらわなければならず仕事の手を止めさせていただきました。ただ訪れた方々のお話を聞くことしかできないことに「これで良いのだろうか」と力のなさを感じながらも少しでも安心できるようにと傾聴に努めました。

避難所の方が困っているとの報告があり、職員さんと同行し訪問しました。集会所が避難所となっていました。中に入り「何かお困りのことがありますか？」と尋ねると、一人の女性が少し疲れたような怒ったような顔ををし「これまでいろんな人が来て、困ったことがないかと聞くから話した、私はこの話しをもう3回も話している、誰もどうすればよいか答えてくれない」とおっしゃいました。この言葉に、被災しすべてを失くし今何をど

1) 青森県社会福祉士会

Aomori Association of certified Social Workers

うしたらよいか分からないという絶望感・喪失感が心の中を深い悲しみとなって覆っているのだろうと痛感しました。私たちは「支援しましょう」と押しかけてしまったのではないかと、社会福祉士のできるこゝとして何だろう、と深く考えさせられました。支援したいとの気持ちだけで出かけ、逆に被災地の方々を混乱させてしまったのではないかと反省させられました。支援する力と支援を受ける力のマッチングができていない、他団体との支援に対する様式の違いを強く感じました。また、町はまだ平常の暮らしができておらず「命と健康」を守る支援が優先される時期であることも感じました。支援活動は今後

も続くのだから初動期に入った私たちは、まず被災地との信頼関係の構築を大事にし地域包括支援センターの後方支援に努めました。

5日間の活動の中「私たちが良かったのだろうか？今の時期で良かったのだろうか？」と何も役に立てなかった無力感を抱えながら帰路につきましたが、釜石市・遠野市を通った時ガードレールに「支援ありがとう」と書いた横断幕があちこちに結ばれていて、何もできなかった私たちにも感謝の言葉が贈られているようで、涙がでてきました。「支援はこれからも続けなければ、また来よう」と誓いました。

### Ⅲ 継続的支援（7月30日～8月3日）

#### 大槌町の概況

- ・被害状況は7月12日現在で、死者787名、行方不明者は827名
- ・7月4日時点で、町内24か所の避難所に1,797名の方が避難されています。
- ・6月5日に町内863戸の仮設住宅入居者抽選会が行われ、仮設住宅への移転が行われている。

4月27日から始まった日本社会福祉士会による組織的な支援活動も、様々な問題が見えながらも社会福祉士だからできる仕事を認識していただくことができ支援は継続されていきました。6月に入ると仮設住宅の建設がどんどん進み、抽選により決まった仮設住宅へ避難所から引越する光景が見られました。地域包括支援センターより私たちに仮設住宅戸別訪問が依頼され、安否確認のために65歳以上の方からの聞き取り調査をすることとなりました。震災前にはパソコンや紙ベースで管理されていた住民の基本台帳がすべて津波の被害で流出してしまったので、新たに一人一人からの聞き取りによりその台帳を作成することとなりました。仮設住宅建設地の地図を見ながら場所を探し入居名簿を基に一軒一軒を訪問させていただきました。地域包括支援センターの様式である高齢者基本台帳、介護予防のための基本チェックリストを持ちお話を伺いました。震災後に健康を害した方、精神的疲労が蓄積し意欲が低下している方、家族を亡くし悲観されている方等、訪問し、様式に添った聞き取りをしながらも、表面化しない感情を読み取り、定期的な見守りや声かけが必要な方を把握しなければならず、私たちが持つ専門職としてのコミュニケーション技術、ニーズを読み取る技術等を発揮し地域包括支援センターやそこ

から広がる他機関との連携に役立つよう信頼できる情報の収集に努めました。個別に訪問することで、高齢・独居・障害等個々が抱える問題を把握することができました。

突然のボランティアですと名乗るが見ず知らずの私たちを大槌町民は快く受け入れてくださり、「遠いところからよく来てくださいました、ご苦労さま。ありがとう。」と声をかけてくださり、本来ならば辛いお話も聞かせてくださいました。「生と死」の臨場感あるお話しに涙を押さえることができないことも何度かありました。地域包括支援センターの職員さんから聞き取り調査も大事だがまず話を聞いて欲しいと言われたので、時間をかけ訪問を続けました。「仮設住宅へ引越してきてひと安心している、電化製品や家具を揃えてもらいありがたく思っている」と被災のショックが消えない中でも「生かされている命」を感じ、支援に対し感謝の言葉を表す方々に希望を持つとするひたむきさを感じました。

私たちの把握した情報が今後の支援の重要なポイントとなることを強く意識し、次に来る会員とのリレーがブレないように確実な引き継ぎに努めました。シートの書き方、パソコンへの入力、地域包括支援センター職員への伝達の注意事項等細かなマニュアルを作り、引き継ぎました。

### Ⅳ 責任ある支援（9月17日～9月22日）

#### 大槌町の概況

- ・被害状況は9月2日現在で、死者801名、行方不明者は608名。
- ・8月18日時点で避難所は全て閉鎖され、町内2105戸の仮設住宅に、2,039世帯4,732名の方が入居されています。（※グループホーム型仮設住宅を除く）

8月上旬に被災者すべての仮設住宅への入居が決まり、新しい場所を生活の場とする態勢が整いました。これを機会に地域包括支援センターより私たち社会福祉士会へ、今後の支援として、12月に町の事業として行う介護予防事業における特定高齢者の把握のために町内全戸を訪問して欲しいとの依頼がありました。これまでの私たちの支援活動を評価してくださり「社会福祉士会と一緒に復興していきたい」とおっしゃっていただきました。地域包括支援センターを後方から支援してきましたが、ここからはひとつの事業を任せられその業務の進行、管理に責任を持って活動しました。地域包括支援センターの様式である高齢者基本台帳と基本チェックリストを持ち一戸一戸を訪問し聞き取り、また現在の生活状況を伺いました。

震災から半年が過ぎ、瓦礫はだいぶ片付きそのあとに雑草が生えており自然の強さを感じました。仮設の県立病院や個人病院ができ、プレハブの商店が開店する等町は少しずつ回復していました。仮設住宅が生活の基盤となるにつれ、「バスの便が悪く病院や買い物に出かける

ことができない」「住宅の前に砂利を敷いているので歩くと膝が痛くなる」「玄関に段差があり足の悪い夫は外に出るのが難しい」「震災前に同じ町内に住んでいた知人と離れてしまい話し相手がなくなった」「窓を開けると目の前に海が広がる、それが気持ちよく過ごしていたが今は周りは山ばかりで気分が滅入る」等生活のしづらさや環境に馴染めない憂鬱感を話される方が多く、生活再建に向けて歩き出そうとする反面そこから見えてくる課題をどう解決していくか、仮設住宅の生活は別の問題を生んでいるようでした。

「本来なら、仮設住宅で生活を始めた方々の声を役場職員が聞き取りできれば良いのだが時間がなくて…、社会福祉士さんが一軒一軒訪問してくれるのはたいへんありがたい、住民の方々も安心していると思う」との評価をいただき、台帳作成の事務的な調査だけではなく住民の方々のストレスや不安に気づき、それを和らげ意欲が回復されるような声かけの技術も社会福祉士の力量であると、事務的な業務の引き継ぎだけでなく私たちの倫理綱領も確実に引き継いで行かなければと思いました。

## V 支援の終結（11月26日～30日）

### 大植町の概況

- ・被害状況は11月4日現在で、死者802名、行方不明者は520名。
- ・11月17日現在、町内2106戸の仮設住宅に2,080世帯、4,762名の方が入居されています。  
(※グループホーム型仮設住宅を除く)

介護予防事業実施のため、特定高齢者把握のため在宅、仮設住宅入居の65歳以上の方を訪問し高齢者基本台帳の作成と基本チェックリストの聞き取り、パソコンに入力し専用ファイルを作成するという事業の終了に向けて不備のないよう確認しながら訪問活動を継続しました。被災より8か月が経過し商店や病院、郵便局が再開され復興の賑わいを感じながらも、仮設住宅で暮らす方々のお話しにはまだ被災の記憶が癒えることはなく、「ようやく遺体の確認ができ本日通夜を行う」という現実や、避難所で見えた人間関係の複雑さに傷つき心を閉ざす女性を励まし、「仮設住宅に入居したが仕事はなく楽しみもなく今後どうなるんだろうという不安ばかりである」、「あの時自分も津波に流されてしまえばよかった…」と絶望的・悲観的な声も聞かれ、本当の復興までにはまだまだ時間が必要なのだと痛感しました。

最終日、一軒も残すことなく訪問を終えデータをファイルし地域包括支援センターに渡すことができました。今後の地域包括支援センターの業務の基盤となる重要な仕事を遂行できたことに社会福祉士会の組織力を実感することができました。また訪問先で私たちの支援活動も今日で終わりますと報告すると「たくさんのボランティ

アの方が訪ねて来て話しを聞いてくれた、「頑張ってください」と声をかけてもらったことで元気であることができた、ありがとうございます。もう来ないと思うと寂しい」と言っただき、「私たちに何ができるだろう」と迷い揺らぎを感じながらも続けて良かったと安心しました。社会福祉士の仕事を評価してくれるのはやはり地域で暮らす方々なのだと思ふことができました。地域包括支援センターの職員さん、大植町役場の職員さんに終了のご挨拶をしましたが、「まだ支援は続くのだろう、また来るんだろうな」と第一ステージが終了しただけで新たな展開に向けてまた活動するぞと力が湧きました。

## VI おわりに

4月27日から社会福祉士会は大植町からの支援要請に基づき、岩手県長寿社会振興財団の支援を受け、大植町地域包括支援センターの総合相談を支援するとして社会福祉士を一日2人体制で派遣してきました。一日も途切れることなく毎日2名を継続して派遣し、終了の11月30日まで延べ578名の社会福祉士が支援活動にあたりました。活動が継続したことを評価できる結果だとし

でも、実際には「何をしたらよいか」「何をしてもらったらよいか」支援する側と支援される側の力の違いや、「今なにが必要か」を分析する力が私たちには足りなかったのではないかと反省させられました。全国組織として動くのであれば、会員一人一人の思いにばらつきがあっては被災地の方を混乱させるのだということも感じました。今回の支援活動を通じて社会福祉士会としてその行動を分析・評価し、会としての活動マニュアル、他機関との連携のための方法、会員としての技術や力量の平準化のための学習に、見直しや開拓をし、今後の支援活動の意義をしっかりと認識することが私たちの課題だと思います。