

東日本大震災 仙台市生活再建支援員の記録
シルバー生活再建支援員の活動

本書を出版することになった理由^{わけ}

重川希志依

「『われら三三人衆』という本が出せるんじゃないですか？」。

二〇一四年（平成二六）一月一九日、仙台市役所八階にある大会議室を使った生活再建支援員さんの研修会場で、仙台市生活再建支援室長Tさんがおっしゃった言葉です。当時、東日本大震災により被災し、仙台市内の仮設住宅で暮らす世帯を個別訪問し、住まいの再建支援活動に携わっていた三三人の支援員は、仙台市シルバー人材センターの会員のかたがたでした。仙台市では復興計画のなかで、震災から五年後には仮設住宅居住者をゼロにして、それぞれの新たな生活に踏み出してもらいたいという目標を掲げていました。そのために、仮設住宅で暮らすさまざまな世帯が直面している課題を正確に把握し、確実に施策につなげていくための重要な橋渡し役として、当時三三人の生活再建支援員のかたたちが活躍していました。

災害で傷ついたかたたちに直に接し、お話を聞き、その情報を市的的確に伝えて被災者の住まいの再建を着実にサポートしていくことは、ひじょうにむずかしいことです。仙台市では、社会性が高く人生経験が豊かなシルバー人材センターの会員のかたたち（以下、シルバーさんと呼びます）が、この困難な仕事を託すには最適と考え、シルバー人材センターに業務を委託したのです（詳細な経緯は第3章参照）。

東日本大震災で被害を受けた自治体では、それぞれのやり方で仮設住宅入居者の生活再建を目的とした相談業務を行っています。しかし、地元のシルバーさんを活用しているのは仙台市だけでした。私たち研究グループはぜひシルバーさんから直接お話を聞き、三三人の活動の軌跡を記録したいと強く思うようになり、二〇一五年（平成二七）一月から三月までの三か月間で、三三人全員へのエスノグラフィ調査を行いました。

ご自分たちも同じ震災を体験した身でありながら、たいせつな家族や住まいを失った多くの被災者が暮らしを取り戻すための支援を続けている三三人のシルバーさんの活動の軌跡を記録としてとどめ、多くの人にシルバーさんの日々の努力と想いを伝えたい。その思いがこの本を出版したいと考えるようになった理由です。

目次

本書を出版することになった理由（重川希志依）	2
第1章 仙台市の生活再建支援業務プロセスの紹介（重川希志依）	7
第2章 シルバー人材センター生活再建支援員の五年間（河本尋子）	47
第3章 生活再建支援員たちへのインタビュー	73
第4章 近隣自治体との比較にみる仙台市生活再建支援員の特徴（佐藤翔輔）	265
シルバー生活再建支援員の深い眼差し（田中 聡）	280
資料編	312

第1章 仙台市の生活再建支援業務プロセスの紹介

重川希志依

仙台市では、東日本大震災発生から二か月足らずの二〇一一年五月一日に震災復興本部を新設し、同月三〇日には「仙台市震災復興ビジョン」を策定しました。この復興ビジョンのなかで、仙台市は震災から五年で復興を成し遂げるという目標を掲げました。被災したかたがたを対象とした生活再建支援業務も、五年を目処に復興するという目標のもとに、生活再建支援にかかわるすべての人たちが、過去に例をみないような努力と工夫を重ね、二〇一六年三月末には仙台市被災世帯の住まいの再建が完了しました。ここでは、生活再建支援の仕事に中心的に携わってきた四名の市役所職員のエスノグラフィ調査にもとづき、七年間にわたる仕事の流れを紹介します。

◎仙台市役所職員四名のプロフィール

- Aさん…二〇一〇一〇一六年度まで六年間にわたり生活再建支援・仮設住宅供与の責任者
 Bさん…二〇一〇一〇一七年度まで六年間にわたり生活再建支援の責任者
 Cさん…二〇一〇一〇一七年度まで六年間にわたり生活再建支援の管理職員
 Dさん…二〇一〇一〇一八年度まで六年間にわたり生活再建支援の管理職員

1 二〇一一年度……生活再建支援のための体制づくり

■二〇一一年四月、まだいろいろ考えられる状態ではなかった

Aさん 仙台市の震災復興本部ができるのが二〇一一年五月一日だったんですけども、四月一日に「震災復興方針」をつくったんです。復興方針をつくって、それをベースに基づいていくという部分と、人的に震災復興を担当していくチーム（班）を役所全体でつくっていくのに、一三人のかたがたが「震災復興担当」という兼務発令されて。ほとんどが部長さん。都市整備、建設、区役所、健康福祉局とかの部署の、被災者支援や復旧復興に向けて重要なポストになっているかたが任命された。

一三人が兼務っていう発令だったんで、当時係長だった私と、建設局にいらした当時の主幹だったかたと今は退職なさって当時都市整備局の次長であったかたと、私たち三人が専任として机を並べて、四月一日以降、震災復興本部ができる間の震災復興関係を調整する役割として置かれたと。

四月はとくに対外的な支援を一括で受けるっていう感じでしたね。「こういう企業支援があるんだけど、どうしたらいいか。こういう支援物資があるんだけど、どこに相談したらいいか」っていうお話を聞く窓口で、そこから、どういう部局に回そうかとか。あと、仮設住宅を建てるうえでの県や地元避難所との調整であったり、いろいろな震災復興がらみの話がきたときの市としての対応を、「今こういうふうな状況です」っていう部分を、他の局のかたと連携しながら交通整理をして、二役（市長と副市長）のほうにお伝えするということが毎日のようにやっていました。

震災復興計画をつくっていく、方針をつくっていくためには、やっぱりきちんとした部署が必要だということ

で、五月に震災復興本部ができた。そのときに、専任だった私たち三人がそこにスポットと入っていったということですね。とにかく、現場で起きていることを把握するのと、それにどう対応していくんだというところで、まだいろいろ考えられる状態ではなかったというのが、当時のことです。

■五月、震災復興本部が立ちあがる

Aさん 五月に入って、震災復興本部ができて、これは局相当ですね。その本部のなかに震災復興室ができて、そこが部相当。五月一日にいろんな部署から、いろんな経験者のかたが集まってきて震災復興室ができた。そのなかで計画班っていう計画をつくるのと、もうひとつは総務班みたいな感じですかね。係制はなかったのですが、そのふたつに分けて役割分担を決めたんです。計画班は、計画づくりには専念するみたいな感じ。総務班は、とにかく震災がらみで役所が受けるべき部分の「計画」以外のところは全部担当する。議会のほうのからみとかも含めてね。そうやって五月一日以降、庁内で震災復興室が中心となって震災復興計画をつくっていった。

あと、復興座談会（被災地域の住民と市長の座談会形式の意見交換会。五月二一〜二二日と二八〜二九日に開催）っていうのもあった。市長が五区と総合支所を回って、被災地のいろいろな役どころのかたと、「今後、どういうふうな仙台市を復旧復興させていきたいと思いますか」と対話をしたんですが、そのお膳立てとか準備とかをやっていたんですね。

■再建に向けた支援は、まだ考えられなかった

Aさん 「仙台市震災復興計画」（二〇一一年一月策定）のなかで書かれている、「被災されたかたへの再建に向けた支援」っていうのは、まだこの時点では考えられなかったんですよ。こういう支援をやるうっていうのは、たぶんこういうことをやらないといけないんだろうなっていう部分は震災復興計画に書かれているはずなんです。やっぱり戸別訪問をやりながら、たぶん考えられてきた。今となっては「戸別訪問」は、ごくあたりまえに「被

災者支援のベース」となるものだと思えられていますけれど、その必要性を感じとったのは、やっぱり八月の七夕まつりのときに行われた戸別訪問だったんですね。いろんな人からの意見を聞くなかで、プレハブ仮設住宅に住んでいるかたに対しては手厚く支援や情報提供もされている。でもその一方、みなし仮設住宅（借上げ民間賃貸住宅）のほうに入居されたかたへの支援は、どうしても情報収集・情報提供という部分で、仙台市ががんばってもなかなか目が行き届かないよねって。ましてや「被災者がどこにいるんだろう」っていうのが、わからない状況だったんですね。そのなかで、七夕まつりのときに全庁あげて、みなし仮設の戸別訪問をするっていうきっかけになったのが、みなしに入った被災者からの要望だったんです。

■集めた情報にどう応えるか

Aさん 被災者支援をしていくうえでいちばん大きな課題っていうのが、個人情報を取り扱うのにうまくあの仕組みがなかったっていうこと。結局、どこにだれが住んでいるのかわからないでいると、なにをどうしているのかも全然わからないんですね。今後被災者を支援していくにあたって、まず、どうやって状況判断をすべきかっていうところを考えないといけないなかつたんです。その状況判断をする手段として、まず、沿岸部で被災されたかたに対する戸別訪問をかけるよかということだった。プレハブ仮設に入居されたかたたちの情報は、まとまって住んでいるのでつかみやすかつた。宮城野区、若林区、太白区がプレハブのたくさんあるところですし、借り上げた公営住宅も青葉区であったり泉区であったり場所は決まっているのですね。

それ以外の、民間の賃貸住宅に入居されたかたの情報把握っていうのが大きな課題で、個人情報の取り扱ってこともあって、そこをどううまく把握していくかがポイントでしたね。戸別訪問には市内でも当時はたぶん賛否があつたと思うんです。やったほうがいいねっていう意見が多かつたんですけども、やってどうすんだっていう意見もやっぱりあつて。聞きに行くことはできるんだけど、聞いて、要望要請されたことにどう応

えるのかっていうところでは、市内のほうでもけっこう協議とか調整をしながら。だから、「仙台市の沿岸部で被災して民間賃貸住宅の仮設のほうに入られたかた」に対する訪問をどうするかっていうのを、念入りにいろいろ検討して。それこそ全庁的に対応するときに、管理職と担当で組み合わせも考えたり。そこで八月の七夕のときに三日間でやるんですけども、会えなかった場合にどう対応するのか、きてほしくない人がいたときはどうするのか、あと、どういうことを聞くんだとか、そこはけっこう詰めてやった記憶がありますね。

一日八世帯回るつてところで私も二日間出て一六世帯回つて、いろいろとお話をしていた。すごく怒られるのかなって思っていたら、「やつときたね」つて感じで話をされたかたもいてね。最初はやつぱり文句は言われるんですけども、だんだん話をしていくうちに、「こういうことが心配なんだ」とか「こういうことで困ってるんだ」とか、家や家族の話がされて。で、仙台市は今どういうふうに考えてんのやとか。計画をつくっている段階だったので、仙台市の方向性としてはこうですつていうふうには、あまりお答えできなかったんですけども。今なにか困っているのか、どういう支援が必要なのか、そういうところは役所全体として感じとれたかなと。ただ、そういった情報収集をしてきたあとに、どういうふうに、なにをつなげていくのかつていうところがむずかしい。当時、それがいちばん大変だったのかな。おそらく、「そのときどきに感じたことを具現化していくための手段をどう選んでいくのか」つていうところが、震災復興を進めていくうえでだいじなことなのかなと思いますね。

■八月、被災者の生活を支援する部署が誕生

Aさん 当初、被災者の生活を支援する部署はなかったんです。被災者つていうくりから、支援をどう考えていくんだつていう「中心」になるところがなかった。いろいろな支援が入ってきた、じゃ、そこを交通整理するところはどこ？ 市内全域に散らばった仮設入居者の状況の把握はどこがやるのや？ 今後被災者支援つていう

のはどこが考えていくの？　っていう、中心になるところがなかったんですよ。

結局、どの部署も範疇外なんですよね。福祉に関することであれば健康福祉局なんでしょうけども、そうじゃない「被災者」を中心にコーディネートしながら支援していく部署が必要だよねと。それで、復興事業局（二〇一二年設置。これにともない震災復興本部は廃止された）のなかに「被災者生活支援」っていう部署が必要だよねっていうことになったと思います。

戸別訪問をやるっていう八月のときに、計画をつくる震災復興室に「生活支援班」っていうのがポツとできましたよ。当時、Sさんを中心に、東京都から派遣されてきた数名の職員がそこをやっていた。で、そこがいつばいいっぱいな状態になって、じゃ、ということ、そこに私も加わらせてもらって生活支援班というのが本格的に動いたと。

二〇一一年度の生活支援班の活動っていうのは、たとえば中心になって戸別訪問をやったり、仮設住宅のなかでも民間賃貸住宅に入居されたかたに対する支援という部分で、NGOとかNPOが中心になってコーディネートしながらファンヒーターをお配りする支援をしたり。当時はね、生活再建じゃなかったんですよ、生活支援だったんです。とにかく今の状況のなかで避難生活を安心して送れるように、どう支援をしていくところまでしか考えないじゃないですか。復興計画に向けて、ある程度ハードの部分がきちんとしないと、それに向けた再建支援っていう部分はなかなかできなかった。避難生活を支えるうえで、なにができるかっていうのを考えていた。だから情報提供をにあたって「復興定期便」（仮設住宅入居者などに送付された、生活再建に役立つ情報を取りまとめた定期刊行物。仙台市では二〇一一年一〇月から二〇一八年一月まで六九号を刊行した）も秋口からやりました。

二〇一一年度は、まず情報収集をどう確立させていくかっていうところと、生活支援をどう安定させていくの

かつていうところを一生懸命やっていたんですね。収集した情報を活用するためには、ある程度形をつくったうえで利用できるような状態にしなければいけない。それで、被災者支援システムっていうのをどう構築していかかっていうことも、この年度から考え始めたわけですよ。

2 二〇二二(平成二四)年度……ロードマップづくりと将来像の提示

■生活再建支援室の誕生

Aさん 二〇二二年度に初めて復興事業局っていう局ができて、そのなかに生活再建支援室と仮設住宅調整室が編成された。復興事業局はそこから出発したというところですよ。被災者に対する実態調査を何度かやって、「具体的な支援を行うためにはどうしたらいいのか」っていうところで、生活再建支援室ができた。被災者がかなり点在しているところで支援体制を組むには、できるかぎり情報収集をしていかないといけないし、こまめに情報提供もしていかないといけない。すると、やっぱり戸別訪問を中心に支援をやっていったらいいんでないかということ、一〇月くらいに、モデル事業として若林区から戸別訪問をやり始めたよ。

■戸別訪問が本格化

Bさん 二〇二二年度後半から、当時の部長さんが「戸別訪問やる」って言ったんですね。で、試しに若林区をやりながら、よしこいつを全部(仙台市全域)でやると。課題がわからないのに、なにか施策をやろうとしていたんですよ。ですから、どこを攻めたらいいかわからなかった。それが二〇二二年度の前半でしたね。たしか年度の頭くらいに全件調査をやっていたんですよ。そのときに、「再建方針は決まっていますか」「就労していますか」と聞いたんですが、「就労」っていうのがポイントになるだろうと読んでました。就労を希望する人

は多かつたんですけども、よくよく深く見ると、「震災前から働いてないじゃん」って、そういう人がほとんどだったんですよ。「就労する場所がなくなつた」っていうのは、仙台には当てはまらないんじゃないかということが、だいたいわかつたんですけどね。

私は二〇一二年度に生活再建支援室にきたんです。それまでずっと私は避難所回りをしていて、たまたまですかね、「本庁行くからいつしよに行く？」って言われて、こつちにきて。今度、仮設住宅をどこに建てるとかっていう打ち合わせだったんですね。避難所も結局、一軒一軒、ひとりひとり聞いた情報を集約するとき、それから集約したあとも、ひとりひとり回って、「これからどうするの？ 再建するの？ 仮設に行くの？ みなし仮設に入るの？」って聞きながらやってきました。今思えばそれがある意味、戸別訪問みたいな形でしたね。ハードのスケジュールに左右されるっていうか、ハードのスケジュール次第。「仮設がいつできる。じゃ、このときに入る」とか。じゃ、募集するからそれに合わせて応援して、みんなをそういう気持ちにさせるみたいな、そういう感じでしたよね。

■「今は神戸のどの段階なんだろう？」がわからない

Bさん 生活再建支援室に派遣されてきた職員も、東京都とか宇和島市とかそういうところから八名かな、いたんですよ。現場やっていると「今度どうなんだろう」っていうタイムスケジュール的なことが考えられないんですよ。逆に言えば現場からは、「じゃ、一年後の今こうなっていて、二年後の今こうなっていて、三年後の今こうなっていて」っていうタイムスケジュールを、もつと本庁のほうで出さなきゃ、示さなきゃいけないなと思っていましたよ。それで私は本庁にきたときに、「じゃ、それつくろうかな」って思つて。今後たとえば三年間でも五年間でもいいから、それをつくつて示すのが現場にとつてはいちばん有意義だよなと思って。

そこで、まず、神戸の本はかなり見ました。神戸の本がいちばん参考になったと思いますね。ところが、「うん、

わかった。わかった、うん」とくるのですが、「……で？　じゃ、今は神戸のどの段階なんだろう？」っていうところがわからないんですよ。「最後はここだ。じゃ、今のうちと神戸のどこが合ってるんだろう。で、なにをしないといけないんだろう」っていうところが、わからないですよ。今のうちになにかしなければいけないっていうのはね、なんとなくわかるんですよ。じゃ、高齢者ばかり入れなきゃいけないじゃんとか、いろいろ工夫をしたらいいじゃないっていうのはわかる。ただ、きたばつかりのときは、スケジュール的な問題で、生活再建するためにはどうしたら、どこから手をつければいいのか、はつきり言っただけじゃなかったですね。

つまりロードマップですよ。ロードマップをつくろうとしていたんですよ。そして結局つくれなかったのは、なにが課題かがはつきりしなかったからなんです。でも戸別訪問をやっていくと、なにが課題だったかっていうのがわかってきたんですよ。「あ、そうかそうか、こういうのが課題なんだ。あ、こういうのも課題なんだ。じゃ、これに対してどういう手を打とうか」と考えられるようになった。「これは、いつまでにやろうか。そっちは、復興公営住宅ができなきゃやれないよな」とか。それが大きかったと思いますね

要はね、課題がわからなかった。課題が、こう、全体で出てくると思っていたんですよ。でも、違うんですよ。一件一件の課題だったんですよ。一件一件の課題が、ひとつのまとまりになって出てくる。全体で、おおまかにしか見えていなかった。このへんになったら復興公営に入るんだろうとか、そういうふうに、おおまかにしか見ていなかったんだけど、一件一件が見えるようになって、だんだんわかってきたっていうことですかね。アンケートって適当に書けるんですよ。だから、それよりも戸別訪問を優先していました、うん。

■手始めは緊急通報システムの勧奨

Bさん 「どこからか、まず手をつけなくちゃ」と生活支援で決まったのが、Cさんが担当していた、六五歳以上の高齢者に緊急通報システムをつけること。じゃ、それをシルバー人材センターさんをお願いしてつけようかっ

ていうのがスタートだったんです。緊急通報システムの一年目、オペレーターが六人いたんですけど、最初のほうはみんな不安だけでしたね。今後の生活の不安、住まいの不安、お金の不安、健康の不安、そればかりですね。（高齢被災者からの）不安ばかりを、オペレーターの人が「うん、うん」って聞いてくれ、必要に応じてうちのほうにつなぐからねって言うてくれて。それで、うちのほうでも必要に応じて個別訪問したりしていたんです。最初はお店がないとか、病院が遠いとかっていう不満もありましたけど、でも、住まいの問題が解決したっていうのはひじょうに大きいのかな。よく言われるけど、住まい、就労、資金、健康……そういうなかでも、やっぱり住まいっていうのは大きいかな。

Cさん 二〇一二年に、私が新しく立ち上がった復興事業局の生活再建支援室に異動して、最初にこちらにきたときは、正直言うてなにか手をつければいいのか、わからなかった。名前のごとくの仕事なんでしょうけれども、私自身もぼんやりと実感もわかなくて。一年目は私、被災者支援の準備期間みたいな感じで過ごしたかなと思います。仮設住宅に皆さんが入って一年経つか経たないかっていうところなので、おそらく今考えると、まだちょっと落ち着いてないころだったのかなあと。

仙台市もまだ皆さんの状況をちゃんとつかめてなくて、とりあえず手始めになにかからやったらいいのかを考えているところでした。今振り返ってみれば、情報提供とか生活している場所での支えになるような事業ですね、そういうものが必要だと考えていたと思います。係制がなかったものですから緊急通報システム……高齢者の生活支援システムって呼んでますけども……そちらをまず早く立ち上げて、高齢者世帯に早く広めてということが私が担当しました。要は孤立しないようにとか、不安感のなくなるようにということ、業者選定を急いでやっただけです。

戸別訪問の調査結果が、まあ聞いてみればたしかにそうなんだろうなっていう程度で、実態が見えていないと。

市民局とかNPOや支援団体とのつきあいつていうのは、じつはそんなになくて、そういったなかでの状況把握につとめたんですが、私は当時いろいろ聞こえてくることしかわからなかったので、なんとなくぼんやりしてました。

ただ、緊急通報システムをつけ始めたところからですかね。シルバーからきた支援員さんが勧誘……じゃなくて勧奨ですね。いやでもほとんど勧誘に近かったですけども（笑）。その当時、仮設に住む六五歳以上のひとり暮らしの高齢者が、プレハブと民賃を合わせて九〇〇世帯くらいあったのかな。その半分くらいの世帯に、言葉巧みにつけさせたというか（笑）。それがびつくりしました。高齢者の人にとってはむずかしいだろうかと、担当しながらも思っていたんですけど、それでも半分の世帯に緊急通報システムをつけたっていうのが、後々の孤独死、孤立死の防止にはほんとうに役立つたなと思います。だから夜中とか朝とかに電話で現場にはよく呼び出されて行ったりとか。なにかあると業者からの第一報っていうのは必ず私に入るようになっていて、明け方とかに電話が鳴って、「中で発報してるんですけど、鍵が開かないんですけども、どうしましょうか」って言われて、「ガラス破つて入ってください」「え？ アパートなんですけど」「いや、入ってください」と。そういうやりとりをして、あれはけっこうつらかったですね。

雑多ないろんなこと……就労支援や相談会の開催、あと、物資の受け入れもやりました。立場的にそこは広く薄くかかわって。私はそれでもその年はバタバタしていたんですけども、他都市から派遣されてきた人たちは、そういうやるべき仕事があまりない状態なんで、けっこう時間をもてあますこともあったと思います。変な話ですけど、当時、他都市からきたかたについては、申しわけないなああって思いながら仕事をしていて、むしろプライベートな部分でおつきあひしたり。そういった（気を遣わなければならなかった）ことのほうが、けっこうつらかったですね。

■この一年は大きかった

Bさん 二〇一二年度の後半から戸別訪問を始めたわけですね。最初はどのような方法でやった方がいいか、戸別訪問して、そしてワーキンググループをちよつと開いてみた。本庁側で考えていたのは、「支援が必要か」「必要でないか」「その中間か」くらいの分類なんですよね。でもワーキング（↓P 65参照）のなかで、現場のかたたちから「支援が必要でないかでも、いろいろと人によつて違うよ」と言われて、今のいわゆる四分類（↓P 63）になつたんですけどね。

やつぱりポイントは、二〇一二年度。考えて考えて、特定延長みたいなイメージも年度の後半には出てたんじゃないかな。神戸市の例とかをいろいろ見ましたから。山古志村とかね。二〇一二年度つて、ある意味いったん落ち着いて考えることができた。「どうしようか」つて将来を見据えることが比較できたんじゃないかなあ、いい言い方をすればね。その一年つて、じつは大きかったんじゃないかなって思いますね。

Cさん 被災者の人たちの再建のステージなりニーズなりと、仙台市が考えているニーズつてというのが、若干まだ合つてなかつたと思うんですよ。仙台市としてはもつと先を読んで、「こうなつていくから、こういうのが必要だろうな」と思っているんだけど、被災者のいる現場は、まだそこまでいっていかない。そういう状況だったのかなと思います。でも、この年度の後半、とくに一〇月以降は全戸訪問とワーキングをやるということが出てきて、仮設の人たちの動きと、われわれが予想したライン上でやろうとしていることの動きが、ようやくシンクロしてきたつていうか。

当時の室長に連れられて仮設住宅を案内してもらつたり、顔つなぎをさせてもらつたりもしました。そういうつたとところで他の人よりはいろんな蓄積をさせてもらつて、そこでできたつながりが後々大きかつたですね。

3 二〇一三（平成二五）年度……生活再建推進プログラムによる支援開始

■ハードが動き出した

Bさん 二〇一三年度かな、復興公営住宅をここに建てますと言い始めた。防災集団移転も、こことここここに建てるっていうのが決まった。そのときにはもう、復興公営住宅がいつまでにできる、防災集団移転の土地がいつまでにできるというのが見えたので、「じゃ、あとはどこに応募するか」ってハードが動き出したと。ある程度スケジュールも書けるようになったので、合わせてなにかプログラム（計画）をつくらなきゃいけないなど。そんなに重いものじゃないプログラムを。それをつくれば、現場の人とスケジュールを共有できるだろうという思いでつくったんですけどね。ただ、あれはあれで、議会に対しても市民に対してもNPOに対しても説明のつくものになって、結果的にはよかったなと思いました。戸別訪問がだいたいこの年の九月〜一〇月に終わることが見えたんで、つぎはその課題への対応であろうということでプログラムをつくった。計画つくって調整して発表できたっていうことで、二〇一三年度がいちばん面白かったんじゃないかなあ。二〇一四年度の予算を発表できたタイミングですので、つぎの一手ついても見せながらできたんです。

二〇一三年度の頭くらい、夏くらいからはもう「被災者生活再建推進プログラム「二〇一四年三月」」をつくるということをやって。私ね、梓だけはつくってたんですよ、こういうふうなの載せるっていうのだけ。あとは、「Cさん中身をよろしく」って。

■政策のためのだじな予算要求資料づくり

Cさん 二〇一三年度あたりは逆にだじな忙しかった。シルバー人材センターの人たちが戸別訪問をやって、書

面調査では当然わからないようなことが、実際被災者のところに話をしにいくと事細かく聞けたので、実態がどんどん見えてきて。そこから拾い上げた実態の蓄積と分析と、あとはそれを区の関係者と定例会（各区のワーキンググループ）をする。それと並行して、「じゃあ、施策としてなにをやつたらいいのか」っていうのを、たぶん全部同時並行でやったと記憶しています。なので、今見てらっしゃるのも（年表「生活再建支援のあゆみ」→P4）、たぶん二〇一三年度がいちばんごちゃごちゃと書かれていると思うんですけども、このころがもつともせわしなかったですね。

私は、阪神・淡路大震災のときと新潟県中越地震のときの行政の対応をリサーチして、仙台市に合うものと合わないものをピックアップして、それをみんなに展開してみせたりとか。あとはつぎにどんなことが起きてくるのか予想をたてて、「じゃ、このタイミングでなにが必要になってくるんだろうね」と、スタッフと検討をしましたりしていました。

予算要求のときについても、たとえば復興公営住宅の同居支援金（復興公営住宅等同居支援金制度）一律二〇万円ポッキリ、出しきり、渡し切り、という方向とかも、紆余曲折ありながらもなんとか実現できたりとか。やっぱりあの当時の忙しさが、いちばんひどかったかなあ。

生活再建推進プログラム自体の形や体裁も、やっぱりなかなかまとまらなくて。大人になって、久しぶりに「冬休みの宿題」が出たんですよ（笑）。それこそ年末年始ずーっと、家でパソコンに向かってつくってましたね。

政策と予算化のためのだいたいな予算要求資料づくりが、大きなミッションだったかもしれないですね。仙台市としてやってくことや考えていることを、「じゃ、どういうふうにしてこれやるの?」「どういうスタンスで、いつやるの?」っていうのをひとつのプログラムとして見せるときに、どうやってうまく理解してもらえるかなっていうところで、プログラムのたたき台をずいぶんS部長はじめいろんな人に見てもらって、よかったなっていう

ふうに思いますけどね。

■「生活再建」ってどこまでなの？

Cさん もうひとつは迷ったんですけど、復興公営住宅への孤立防止のためのコミュニティ支援について。「生活再建」というのはどこまでなの？」っていう問いは当時もあって、そこまでプログラムに書いていいものかなっていう自問や疑問もあった。でも、やっぱり「仮設から出て終わりじゃないでしょう」と。まあ支援室が直接やるまでもないとしても、少なくとも生活再建の道筋だけはちゃんとつけないとね、ということでもプログラムにも載つけると。そのふたつ……仮設の部分と孤立防止っていうかコミュニティづくりの部分……を合わせた形でなきゃプログラムじゃないよね、というふうになったんですね。今と違ってみれば、これはこれでやっぱりよかったですと私自身は思っています。

■面倒でも手続きを踏むことが組織としてだいじ

Cさん 被災者といちばんおつきあいが濃い人たちが、たまたまそこまで任せられてしまうっていうのが他ではけっこうあったんですけど、うちのほうはそうじゃなくて。その部分はうちの生活再建支援室がやるから、他の部分はよろしくねと、担当する範囲をきちんと分けていたので、周りがけっこう安心できたと思うんです。議会対応もうちのほうで全部やるからと。そこがけっこう大きかったと思いますね。

また、ここもだいたいなポイントなのですが、なにかをやるうとするときに、庁内手続きが面倒くさいなって思ってたんですけど、それをやるのがいつの間にか習慣になっっているんです。

まず、なにか被災者支援をやるにしても、「プログラムをつくって持つていきますよ」というふうにして、生活再建支援室が事務局になって、それぞれの局なり部なりの次部長級で話し合います。そのあと、そこである程度オーソライズされて方向性が決まれば、今度は各区の担当課長さんにこちらのほうから出向いて全部同

じょうなことを説明して回る。そのほかにも、保健福祉センターの所長さんがたにに向いて、「保健師さんやそういうたかたがたに、お手数はかけるけれども、うちのほうでここはやりませう」「ただ、この部分は申しわけないけれども、われわれの専門外なのでなんとか協力してもらえないか」なんて説明する。すると、「ああ、いいよ」と。で、「なにかあったらうちのほうに全部連絡ください」「みたいな感じでオーソライズしていつて。そのあとやつと、今度は担当者ごとのワーキングでこういうふうによつていきますと。そののづつと繰り返しなんです。

共有したり話をしたりしても、それが活用されなければだれも意見も提案も出さなくなるんでしようけど、けっこうそれにはみんなスタッフも応えてきたと思いますね。ですから、そういうところでは、当時十何人の人たちが一生懸命やつたつていうのは大きいんですよ。区役所つて本庁からきて話すと皆、「やつてください、お願いします」つて、どうしても組織上（縦関係での仕事の形に）なつてしまふんでしようけど、たぶんこういう（同列的な）形でやるのは被災者支援だからなんでしょうかね。そういう手順でやつていくことが、ちゃんと時間かけてもやるべき手続きを踏むことが、遠回りなようでもいちばんだじつだつていうことが、みんな身についたんじゃないかなあ。

あと、こつちから行くつていうのがだいじです。「えー、この説明、五区全部回つてやるのかな」つて（笑）。担当のころは、「あーまた、これ同じことずーつと言うんだ」つて思つたりしたけど、それぞれ聞くほうは初めてですからね。そういう、「中の手続きのていねいさ」つていうのも、今回仙台市がここまでうまくいけたつていう理由にはなるのかなあつて。

Dさん ワーキンググループは各区でピーク時は月二回くらい開催して、あれも担当はけつこう準備が大変でした。訪問した世帯を全世帯ワーキングにかけるので、その世帯を一件づつ見直して支援方針とか分類とか合うのを全部こつちでデータを入れて、一世帯づつ表を打ち出して、区役所に行つて。ワーキングが終われば、ま

たつぎのワーキング準備にとりかかるような感じでしたね。ワーキング会議の後半になって月にいっぺんになったときは、楽になったなという感じがしました。

区役所とかに健康支援やそういうところをきちつと継続してやってもらうためには、会議の運営や雑多なところは全部うちでやらなくちゃいけない。それは、うちの上の方針でもあったので、区役所が動きやすいように、こちらでやれるところはできるだけやった。おかげで区役所からも保健福祉部門からも全面的に協力をいただいて、気になる世帯があれば、つないで対応してもらおうことができています。

そのワーキングの立ち上げのときは、区役所を全部回って主旨を説明しました。当時、再建部門は、被災者のかたたちが仮設から退去したら終わりかなということ、再建のめどしか考えてなかった。でも、再建までの間に日常生活や健康面を維持しなくちゃならないし、そこが課題になるという話も聞いていたんで、そこを協力してもらわなくてはと、区役所を回って主旨説明しながら立ち上げていったという経緯です。ただ、区役所によって多少温度差はあって、そこはそれぞれに合わせてうちが対応するしかないということ。それでもけっこう、生活再建推進室を中心に、いろんな部署との連携は、被災者の再建支援ということに関してはできていたのかと。

■全部シルバーさんが回って大きいんですよ

Dさん 二〇一三年四月に私がこの部署にきて最初びつくりしたのは、仙台市シルバー人材センターの会員さんが三〇人くらいいたことです。この人たちといっしょに仕事するんだよということで、それだけの人をまとめられるのかなあというのがひとつ。もうひとつは、私があったときはたぶん一万人以上の仮設住まいの人がいてですね、この人たちを全部、仮設から出さなくちゃいけないと。それを最初に言われて、いやほんとうに出せるんだろうか、いつまでに出すんだらうかと。当時はまだ供与期限が決まっていなかったから、実際再建支援といっ

でも、最終的にはプログラム（仙台市被災者生活再建推進プログラム）ができましたけど、私が行ったときは、「なにをどうやっていくのか」なにも決まっていなかった。とにかく前の年（二〇一二年）の一〇月かな、戸別訪問が始まって、そこで全戸把握してからじゃないとつぎのステップが見えないので、「とにかく回れ」と戸別訪問を全力でやったという感じですよ。戸別訪問を早期に終わらせると、当時、上からは夏までに全部完了させるという目標を示されていたんで、七、八、九月くらいは土日も休みなく、職員交代で出てやりました。

Cさん 区役所のほうもある程度は増員されています。とくに保健福祉センターも、保健師さんとか心のケアをやるための職員の増員とか。あとは、まちづくり推進課、コミュニティ部門という地域連携職員……ほんとうは別な目的でいた人たちなんですけど、そういった人たちがそっくりプレハブ仮設住宅の支援に回ったり。そういうことで、ある程度の増員はありました。ただやつぱり、行政がやらなくちゃならない通常の窓口業務があるので、そこを割いてまでやるとなると過度の負担がかかってしまうんで、「どこまでわれわれがやんなくちゃダメなの？」っていう思いはあったと思うんですよ。少なくとも区役所職員側からは嫌われてはならないような気がしますけどね。全部、シルバーの人が回るっていうのはけっこう大きいんですよ、やつぱり、アウトリーチかけていくつて。で、まず、被災者が抱えている課題をしつかり把握することは、ちゃんとこつちが率先してやってくるつていう。

こつちで行ったことはこうだったよ、と、まずワーキング会議でお見せしたうえで、じゃワーキング会議メンバーでやれることつてなにかないかなあ、どうかなあという出し方なんで、たぶん、ワーキング会議のメンバーも引き受けやすいんだと思うんですね。そのなかで健康支援が必要な人を全部見つけてきてつて言ったら、たぶん途方にくれますよね。住まいの再建は、全部うちのほうの仕事だつてなつてるんで、住まいの再建が可能かどうかという視点で最初は見ていって、そのなかに日常生活つていうふうな視点を加えて、なんとなくワーキング

もうまくいけるようになって。うん、そうですね。やっぱり大変ですよ、職員は。支援員さんの聞き取りから大変ですから。シルバーの人たちの話を毎日毎日聞き取って、まとめて、入力して、ワーキングの準備をして。

Dさん 集めた情報をエクセルで管理してはいたんですけど、エクセルも表の限界がありまして。データ量がものすごいんで、どうしても動かなくなつて、一晚中フリーズしたままっていうこともあったりしました。そのままだとデータが飛んでしまうかもしれないので、管理手法を見直さなければならなかった。それでアクセス権の導入とか、若手職員三人くらいで二か月がかりでシステムをつくつて、データの移行作業をしました。業務量や費やした時間は、集めたデータの入力、管理……そのへんがウエイトとしてはいちばん大きかったかもしれないですね。ほとんど一日中、それをやってたような気がします。

五区それぞれにペアでいたんで、私も含めて当時一〇人で集めた情報の入力を担当してはいたんです。私は宮城野区担当で、ピーク的时候は三七〇〇世帯くらいあった。それを毎日訪問して十何世帯とかの結果を聞き取って、全部データ入力するという繰り返しですが、四月から一〇月までは毎日。結果として、一巡終わったところで九五%くらいのかたと接触はできていたんで、その時点でほぼすべての世帯と会っていました。まだ会えないかたもいましたけれどね。まあ今はもう、会えてないかたはゼロになつたんです。

■四分類で支援はすごく動きやすくなった

Cさん リサーチしたことほかに、戸別訪問で把握したことをどういうふうに分類したらいいかとか、今でこそ完全に四分類(↓P 63)は標準化していますけれども、こういう課題を持った人はこのパターンとあてはめる作業は、分類作業を担当した彼らなりにずいぶん苦労したと思います。

Dさん 情報を把握したあとは、支援のほうに動いていかなきゃいけない。「支援どうするの」とは、つねに上からも言われていたので、「じゃ、どうやってやるか」と。一万世帯いたので全部に一律の支援はできないんで、

もちろんふるいにかけなくてはいけない。課題と支援方法をリンクさせて、どう分析していくのかという点でけっこう悩みました。

ほんとうに細かい課題をピックアップしていく……やっぱり何通りもあつて、それを統計的に振り分けるわけにはいかない。いろんなやり方を考えたんですが、結果としてあのプログラムにある四分類、単純なものになりました。当時は課題分類だけでも十数個、家族内で意見が合わないとか、ほんとうに細かい課題までピックアップしていったんですが、とてもじゃないがそれで統計的な分類はできないと。たぶん目の見えない検討資料っていっぱいあります。

それをそれぞれ組み合わせ、課題に応じた支援方針を立てて対応しようとしたのですが、あまりにも複雑でした。たたき台をつくらなきゃならないのでいろいろ考えたんですが、案を出しても、うーんイマイチだねということもボツとか。そうやってみんなですしつ揉んでいった。そうして、一〇人の担当がみな共通の基準・目線で対応できるのかというと、ほとんどむりだろうということ、単純に「住まい再建の実現性」と「日常生活の自立性」というところで分けて対応することにした。区役所とも詰めながら、やっぱり四つの分類で行こうとでも、わかりやすい分類にはなつたかなと思います。仙台市、区役所も含めて、この四分類は完全に定着してるんで。

当時は私が再建業務のまとめる係をしていたんですが、上からも言われるんで、全員を集めてしよつちゅう戦略会議みたいなことをしたんです。日中は支援員さんがいるので、支援員さんが帰った後に、二週間一度くらいですかね、戦略会議みたいなことをやって。ちよつと今状況をまとめてみたんだけど、つぎはこんなふうにやればいいかなというように、みんなですしつ検討しながら進めたような感じです。最終的にはすごく単純化して、七割八割の世帯を個別の支援の対象から外したことで、実際の支援はすごく動きやすくなりましたね。

■支援の準備を一年かけてやった

Dさん 戸別訪問と並行して、二〇一三年度後半からプログラム（被災者生活再建推進プログラム）の検討に入っただという感じですね。だからどつちかというところ、プログラムあつて支援員さんというよりは、やることがある程度見えてプログラムの体系的にまとめられたという感じなので、後づけ的なものではあるのです。それでもまあ、政策としてまとめて公表できたのは大きかったと思います。

今までやってきていちばん大変だったのは二〇一三年度ですね。業務として忙しかった。がむしやらに戸別訪問をやつてまとめていったという、それが印象に残っています。この年度はほんとうに、支援に取りかかる準備を一年間かけてやったという感じですよ。逆に、それだけ時間も労力もかけて被災者の実態を把握できたからこそ、そのあとの支援がけっこうスムーズにいったのかなと思います。

■仮設住宅の供与をいつまで続けるか

Aさん やつぱり「制度」なんで、仮設住宅の供与が「いつまで続くのか」じゃなくて、「いつまで続けるのか」だったんですよ。だからCさんとかは「被災者をどういうふうに再建させていこうか」って、その再建の仕組みを考えていくところだったんですけども、私のほうは「どうしたら仮設住宅をなくすことができるんだろう」という。

もちろん、みんなが再建すればなくなるんですけども、違うんですよ。「再建支援をどうしていくか」っていうことと、「仮設住宅をいかに解消させていくか」っていうことを考えるのは、全然違うことなんですよね。生活再建が必要な人は、再建に乗っかってやればいいんですけども、再建が必要のない人も仮設住宅に入ってるんですよ。再建が必要ないっていうのもちよつと極端な言い方なんですけども、要は、もともと民間賃貸住宅に住んでいて、震災で住むところはなくなっただけけれども、仕事もなにもなくなつてないとか、家族もいると

か。その人にとっては住む場所だけが問題なんですよ。

そういった場合は、本来の意味での生活再建っていう福祉的な支援や、復興公営住宅がどうのこうのっていう問題じゃなくなってきました。その人の再建先については、マンションを買おうとか、違うところにアパート借りようとかか、被災していない地元のほうに戻ればいいやとか。そういう人も含めて仮設住宅に入居しているの、その仮設住宅をどうやってなくしていこうかっていうところは、二〇一三年度から考え始めました。

Dさん 当時のうちの目論見としては、「五年の復興期間内に仮設を解消するんだ」という腹積もりで戦略を立てることにしていたんです。二〇一三年度に生活再建推進プログラムをつくっている段階で、もともと復興計画は五年でしたんで、そこまで終わらせないわけにはいかないだろうと。推進プログラムをつくっているときに、すでに二〇一四年度中にはたぶん県と国の協議で五年で終了という調整をしなければならぬ。それが出た段階では、もう一段支援を加速させてやらなくちゃならないので、たぶん加速プログラム（被災者生活再建加速プログラム。二〇一五年三月策定）をつぎの年に出すよという計画を立てていた。推進プログラムをつくる段階から

■特定延長の検討

Aさん 家をなくしたかたから、「民間賃貸住宅に入居していたかたを、いつまで救助し続けるんだ」という苦情がけっこうきてたんですよ。同じプレハブ仮設住宅のなかでも、「民間賃貸住宅で被災して入居した人」と「家をなくして入居した人」がいるんです。そうしたなかで、「いつまであの世帯はこのプレハブ仮設住宅にいるんだ」という話もあつて。なんとか全体的な供与っていう部分を絞り込んでいけないかって、県のほうに相談していたのが、二〇一三年の五月くらいでしたかね。

二〇一三年に私が仮設住宅室へ異動して、五月に県の震災援護室にうかがったときに、そろそろ仮設住宅を解消する仕組みを考えていかなければいけないと話をしました。中越地震のときに、山古志村の被災者だけを残し

て供与期間を継続したってという実例があったので、その仕組みを説明しました。で、そのことをひとつの手本に、仙台市をモデルにしてもいいから、特例的な延長として県のほうでやってくれないかって、お願いをした。

ただ、そのとき他の市町では、仮設住宅ができあがって入居が進んで、やっと安定的に安心して生活が送れるようになってきたところだったんで、やっぱり県の目もそっちのほうに向いてたんですね。仙台市が他の市町よりもおそらく一年先、二年先を行ってるなかで、県は「いやいや仙台市さんはそういうことを考える状況になってきたのかもしれないけれど、まだまだ石巻市とか気仙沼市とかはそうではないので」と、仮設住宅を解消していく仕組みづくりの面ではなかなか乗っかってこれなかったっていうか。うん、県のほうはまだその時期ではなかったような気がします。

それでも仙台市としては、ハード整備がある程度目星がついてきているなかで、災害救助法の仮設住宅の供与の制度をちよつと変えないと、四年目、五年目、六年目もこのままの状態で動いていくのはちよつと大変だねっていう話になっていました。Bさん・Cさんのチームが中心になって、推進プログラムのたたき台をつくり始めているっていうときですね。ある程度要件をつくって、その要件に合致している人だけを延長させるっていう制度を県のほうにお願いをして。外から見ると、特定延長って二〇一五年の一月くらいにポツと、「県が特定延長導入します」って突然出てきたイメージだったと思いますけど、ベースはじつは二〇一三年度から、仙台市と宮城県の間では考えられていました。

特定延長をやったときに、どのくらいの対象者とボリュームになるのかっていうことは、実際の手続きをする前からだいたいつかんでいました。全部、戸別訪問をやって、その人の再建方針とか再建時期とかをすべて把握していたんでシミュレーションできるわけですよ。特定延長を導入しますって県が表明したのが二〇一五年の一月ですが、二〇一四年の七月とか八月くらいには、特定延長を導入した場合に何世帯くらいが六年目に移行す

るよねっというのは把握していました。だからそういった意味では、仮設住宅室と当時の被災者生活支援室って、データを共有しながらいろいろとシミュレーションを組んでいたんですね。

4 二〇一四（平成二六）年度……生活再建加速プログラムによる集中的支援が始まる

■復興公営住宅入居の本格化と加速プログラム

Bさん 二〇一四年度は「被災者生活再建加速プログラム」づくりですね。推進プログラムをつくったときには、もう加速プログラムをつくることも織り込まれていたんで、じゃあつぎは加速プログラムねっという感じで。でもあの、復興公営住宅が建つたことの影響には驚きました。劇的に仮設住宅入居者の数が減っていきませぬ、人数が。毎月、どれくらい再建してるのかなっってみるのが楽しみだったんです、それまでのタラタラタラ：っというふうな感じが、ゴゴッと減りますからね。やっぱり復興公営住宅は（図1↓P33）。

Cさん 二〇一四年度に入ると、いよいよ今度は復興公営住宅の入居が本格化してくるんで、その前段として加速プログラムの策定づくりをしなければならぬ。で、これもまた「冬休みの宿題」だったんですけど。ただ、このころになってくると、自分でもやるべきことがなんとなくわかってきて、前よりもよく周りが見えるようになってきた。プログラムの見せ方もけっこう工夫しているか、たてつけも前よりもある程度きちんとできるようになって。あれはけっこう、うまいふうにいったかなと。ただ、プログラムをわかりやすく示したポンチ絵をつくるのが大変なんです、あのへんのプログラムにつくってる絵って。

住まいの再建っということで、復興公営住宅への入居が始まる。そこから外れた人たちっというのは、自力で民間賃貸住宅へ移るか家を建てるか、それしかない。じゃ、復興公営住宅のほうは入居支援制度を使おうと。あ

とは、民間賃貸住宅へ行く人のほうがよっぽど数が多いんで、そこは自分で見つけれない人にはPSC（パーソナルサポートセンター）のほうでいろいろフォローしてもらおうとか。制度の活用なんかも視野に入れながら、当然職員もそこには入り込んでなんですけども、やればうまくいけんじやないかなって。そういうふうなことでプログラムに盛り込んで、そのときもざっと支援の対象がどのくらいの世帯数になるのかは、ある程度見込めたんで。

Dさん 二〇一三年度までに把握した、「どうやっても再建する方法がない。公営住宅に行くほかないだろう」という人たちが、やっぱり客観的にも見えてきた。そうした人たちに対しては、二〇一四年度から行っています。本人が希望しなくてもなんとか説得して、先に復興公営住宅へ入ってもらおうと。とくに復興公営住宅の申し込みの時期にはそういう世帯をピックアップして、希望していない世帯にも「早く入ったほうがいいよ、なくなるんでね」と、けっこうアプローチをかけてですね。

具体的に、早めに手を差し伸べて対応したのは、高齢者とか収入が年金だけのかた、病気を抱えているかた、未婚の息子さんや娘さんで介護の必要な親と同居のかたとかですね。家賃負担が大変そうな人がメイン。あとは保証人がいなさそうな、要は民賃の申し込みしても審査が通らなさそうな、そういう人たちにできるだけ早く入ってもらおうように。

そんなときにも、やっぱり戸別訪問で全部把握していたというのが大きかったです。そういうのもあって、たぶん課題のあるような、行き場のなさそうな人って、フタを開けると最終的には、仮設終期のあたりにはあまり大きな問題にはなっていないかったのかな。

■本格的な個別支援の始まり

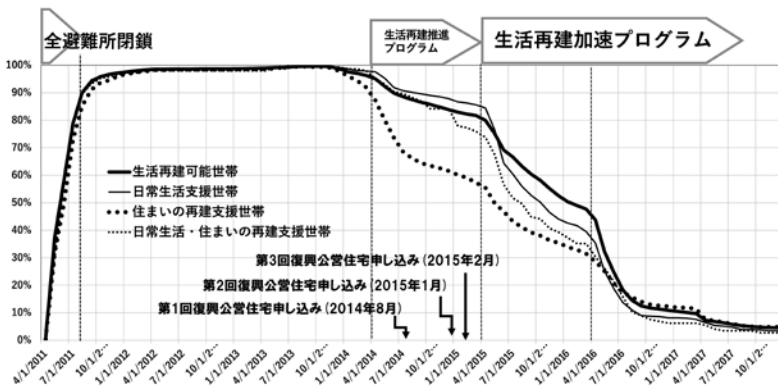
Cさん 加速プログラムができたあとは、それに従ってどんどん進めていくしかない。被災者それぞれが掲げて

いる再建目標……時期なり場所なりっていうところに向けて、変な言い方ですが、進捗管理をしてあげる。背中を押すなり、「ちゃんとうまくいってる？」って確認したりする作業ですかね。うまくいってなければ、「どうしたの」って言って、必要な支援を個別個別にやっていく。被災者のところには職員やスタッフも何回も行って、ずっと見ているので、どのへんに問題があるのかがわかる。それが性格的なものなのかどうかとか。もうあとは、その人に合ったやり方で再建してもらえないかっていうことではやってましたね。

いわゆる「伴走型の支援」ですね。不動産屋さんの開拓から今までPSCさんがちゃんとやってくれて。うちのほうのスタッフって、ケースワーカーもずいぶんいたんです。PSCさんにも、委託してるからハイって丸投げするんじゃないやなくて、そこもやっぱり役割分担で。「進捗状況どう？」って聞いて、「うーん、ここの部分がどうもうまくいかないんだよね」って返ってくれば、「じゃ、今度役所のほうで行ってみる。その代わり、PSCさんはこういう役回りをちよつとしてもらえないかな」って、そういう作戦を人それぞれ立てながらやっていったらいいか。

Dさん 二〇一四年度は本格的に個別支援に入っていったんですが、初めはどういうふうになんかそれをやればいいのか、よく見えなかったん

図1 仮設住宅退去数の推移



ですね。うちと支援員さんを含めた流れをどういうふうにしたらいいのか、じつはわからないなかで動き出しました。個別支援班をつくって、対象世帯リストとその世帯のカルテを全部渡して、というやり方を当初していたんですが、それはあまりよくなかったんだと思うんです。最後のほうはもう、そういうのは関係なしに、担当と支援員さんがそれぞれ話をして個別に進めていった感じですよ。もうちょっとシステムティックにやろうとしたんですが、それだとなかなか進まないですから。

逆に支援員さんが、「今度はここに行くてくる」と自分から率先して動いて、それで課題を持つてきて、「ここをこうしたほうがいいんじゃない？」とか「区役所につないでくれ」と積極的に提言するような形もあった。あまり型にはめないでやったほうがいいのかなと思いました。

支援員さんもそれなりに思いがあつて。とくに個別支援にかかわった人たちは、課題のある人たちにとつぶり浸かつて、ずっと支援して見えてきているので、思いがだんだん出てきてね。よく言われたのは、「自分たちがかわつた人たちが、その後どうなったのか教えてほしい」つて。そこは厳密に言えばね、個人情報なので教えられないんですけど、やっぱりそのくらいの思いが出てきていたと思います。

■支援員さんがいないとむりだった

Dさん 個別支援については、健康面にも住まいの再建にも課題のある人のリストを区ごとにつくつて、支援員室にファイリングして預けて、支援員さんにつねに経過を把握してもらっていました。内容に応じて二週間に一回とか行つて、結果報告してもらつて状況を確認して、「じゃ、この人は来月もう一回行かない」とか、そういうことを繰り返していました。

個別支援班のかたは、自分の担当世帯のことが全部頭に入っている。たぶん、われわれよりもくわしかつたり、「なかよく」といったらおかしいですけど、対象世帯のかたが個別支援班のかたを名指しして相談するほどの信

頼関係を築いたりしていました。個別支援班の人が現場でどんな苦勞をして接触していたのかは、われわれもわからない部分があるんですけど、たぶん相手に合わせていろいろ苦勞しながら、信頼関係を築いていかれたんだと思うんです。

大変だったんじゃないかなと思います。われわれは行つて、結果だけ聞き取っているだけなので。支援員さんはニュアンス的なものもうまくつかんでいて、「たぶんこの人絶対ウソついているよー」とか、自信を持つて報告に書いてきたり。支援員さんは、シルバー人材センターのなかでもそれなりの人をピックアップしてもらつていたようで、もちろん個人差はいろいろですが、使命感を持つてやつてもらつたというのは大きいですね。

支援員さんとはだいたい毎日やりとりしていたので、それなりの信頼関係もできたし、おたがいの性格もつきあい方もわかつてきて、けつこういい関係でやらせてもらつたと思つています。すごくよかつたですね。それに、支援員さんがいないと、うちの仕事もできなかつた。マンパワー的にどうやつてもこれだけの業務をこなせなかつたので、やつぱり支援員さんがいたのは大きいなあという感じがします。大きいというか、いないとむりだつたと思います。

■居残りはないだらう

Cさん 二〇一五年度は再建がいちばん加速していく年で、二〇一六年度に入ると、仮設の供与期限が切れていく人たちが仙台市ではたくさん出てきた。プレハブ仮設住宅も、春ごろから順次、夏までには切れていきました。あのころつて、とりあえず公共が管理しているプレハブ仮設なんで、その家主が公共側じゃないですか。だから民賃と違って、借りる側つまり仮設に入っている側も、こちらの行政側も、供与期日の部分のバッファを、たぶんおたがいに設けてあつてた。こつちのほうでは早く再建してもらいたいんだけど、まあ、のらりくらりというかたもたくさんいた。そこはある程度、期日はまあ過ぎてもしょうがないけど、ここまでには絶対退去して

もらおうというデッドエンドを決めてやっていこうと。それで、夜討ち朝駆けから待ち伏せまでしてやりました。ただ、個人的に言えば、居残りはないだろうと。訴訟にまで発展する人はいないだろうなって、途中で思いました。けっこう手間のかかる人はいるんだなっていうのはありましたけどね。福祉とか生活保護の業務とか、そういう経験をしているスタッフのやり方を、こっちは見てるしかなかったんですが。あとは進捗状況を聞いて、アドバイスにならないようなアドバイスをするくらいしかありませんけど。スタッフたちのやり方なり接触の仕方なりを聞いてると、やっぱり、そういうふうに地味にやっていくしかないんだろうなと。それで、少しずつ再建が進んでいくっていうか。

Dさん 実際フタを開けてみると、仮設に残った課題のある人は、震災によってそうなったというよりは、もともと地域にいた課題のある人があぶりだされたというケースがほとんどだと思います。今まで地域ではどういう支援をしていたのかなと疑問に思うんですけどね。だから、(震災以前は)福祉の手は差し伸べられていなかったんだろうなと。それで生きてきているので大丈夫なんだと思うんですけど。仮設に住んでいる以上はやっぱり退去してもらわなくちゃいけないので、われわれは手を引けないのが、やっぱりいちばんつらい。福祉の人が手を引いて「なにもできない」って言ってるのに、うちでなにができるんだろうというのには最後にはありましたね。われわれはなにも支援のツールを持ってないので、ただ行って、話をするだけしかできない。最後まで仮設に残ったやっぱり細かいな世帯に対して、われわれができることは、行って、話をするだけ。延々その繰り返し。支援員さんによる個別支援は明確にやっているんですけど、ほかに目だった、これだっていう支援はなにもないんですよ。

5 二〇一五（平成二七）年度……仮設住宅供与の終了

■かわる人がみんな前向きだった

Bさん 二〇一四年度から二〇一五年度にかけてですか、仮設に最後まで残っている人に出て行っていただく。そこもみんな苦労しましたけどね。でも、運もありましたが訴える人もいなかったし、出て行ってもらえました。仮設住宅室のほうは仮設の管理ですから、こちらである意味悪役になって。北風ですね、北風。で、生活再建推進室は太陽ですから。

Cさん 二〇一五年度の後半ですかね、年が明けてそろそろ、二〇一六年の春にはプレハブ仮設の供与が終わるぞ。でも、なんか怪しげな人とかいるよね。そもそもなかなか会えないとか……そういう人いましたね。手間がかかったり対応がむずかしいケースについては、神戸市の記録誌とかをずいぶん早い段階で見ました。たしか神戸では最後、二〇ケースに対して外部の人たちも含めて委員会を立ち上げて、ひとりひとりの個別の対応やケアを考えたということでした。そうはならないようにと、仙台ではプログラムや個別訪問をやってきて、最終的にフタを開けてみたら、高齢単身とか要生活保護とかっていう課題のある人たちはわりと早く見つけれられて、早く支援につなげられたんですよ。ところが、「あれ？ ちゃんと自分たちでやるって言ってたじゃない、あなた」みたいな人たち……四分類でいけば「問題なし」だったのに残ってしまった人もいた。もともと分類1だったんですけれど、ある日、なんとなく「あれ？ この人、分類3かな」って。途中から、じつは住まいの再建支援が必要な世帯なのかなって。

そのへんの事情については、事細かく局内にも伝えまし、二役（市長・副市長）にはだいたい二か月ごとに状

況をすべて報告しました。ほんとうに、地味に粘り強くやるしかない。その関係性づくりの上手さっていうか、これは若いとか年をとつてるとか関係なく、たぶんうちのほうの職員の資質っていうか、いい人ばかりきたなつて、ほんとうにそれは思うんですけどね。

Dさん やっぱりお尻を示さなきゃむりですね。示すと動きが変わってきます。二〇一三年度、二〇一四年度あたりでみんな戦略会議をしていて、どうすればいいんだって話になったときにやっぱり出たのは、「まず期限を示さないと動かない」と。それを、みんな言っていましたね。で、二〇一五年に仮設供与の終期が発表になったんですが、逆に発表になった後は、向こう（仮設住宅居住者）から相談がくる件数がふえました。やっぱり期限が示されて、初めて動き出す、という人が多かったですね。

私がよく言ったのは、「いつしよに考えましょう」ということです。こつちが一方的に提案してもたぶん乗ってこないですし、「考えてね」って言っても動いてくれない。だからいつしよに考えよう、みたいな話にして、少しでもその気になれば、「じゃ、アパート見にいけますか」とか相談会に連れ出すかですね。

二〇一六年度はそういう作業が多かったですね。結局、民間賃貸住宅（みなし仮設）だと大家さんがいるんで、期限が過ぎると逆に契約主体である宮城県が訴えられちゃう。それで、民賃の場合はけっこう宮城県が退去させることに積極的に動いてくれた。プレハブ仮設には、期限がきた人と特定延長の人として、じつは解体までは物はあるんで、みんな入っていていいものと思っていたりね。だから、期限が過ぎてもなかなか出て行かない人もいた。それでも、「期限がきたらダメなんですよ」って、ずっと言い続けて。いちばん長い人で、五月一日くらいの終期で七月とかに退去、二か月後くらいですね。

■委託業者だけに任せない

Bさん これがうまくいったのはみんなね、かかわる人が前向きだったんですよ。たとえば社協さん。社協さ

んって他のところって委託じゃないですか。委託したほうは、「これを委託して、これをやってくれ」ってなる。でも、うちとは委託じゃなかったんですよ、社協さんの自主事業だった。うちは補助もしていない。補助しているのは国で、国から直ですから。そうするとやっぱり、自分たちでそれなりに成果をあげなきゃいけない。ですから、がんばるんですね。私なんかはこの震災前では「べつに社協の力なんていらんよ」って思っていたんですけどね。でも、個別訪問も民間賃貸住宅も見守りをやってもらったのは社協さんで、社協さんとしても対外的に言えた部分もありますし、それはひじょうに大きかったです。行政だけではできなかったことですしね。それに加えて、復興公営住宅に行ったときに、コミュニティソーシャルワーカー（CSM）、各地でこのごろ出てきていますけど、それを活用して、復興公営住宅のコミュニティをつくっていくという目標を掲げていまして、それもちやんと軌道に乗った。ともかく、自主事業だつていうこともあつて社協さんがひじょうに積極的でした。

あとは、これは委託でしたけれど、パーソナルサポートセンター（PSC）ですかね。あそこは寄せ集めの団体ですが、もともとの母体は困窮者支援をやっていたんで、つぎになにが必要になるかっていうことがわかるんですよ。で、いちばん最初は、仮設とか公営住宅とか手薄になるところの見守り……あすと長町とか扇町一丁目とか、いろんなところからきた人が集まっている仮設住宅の見守りなんかをやっていたんですけど。そこから、就労支援に行く前の就労準備支援みたいな感じをやつて。それも困窮者支援ですよ。

Cさん われわれの成果つていうのは、仮設住宅に入っている人たちが、とりあえず別な住まいに移ることにあるわけです。結局、その成果を出すために業者に委託しましたけど、委託業者にだけ任せるつていうふうには、たぶん、気持ちとしてはだれも行かないんですよ。なので、委託だろうがなんだろうが、進捗管理もするし、あとはその委託業者が手を焼いているような困難案件については、われわれがみずから手を出して、なんとかその事情を聞いて、こういうふうにするうぜとか、こういうふうにするななきゃだめだよ。「お金困つてんの？

「じゃ、保護課にいっしょに行こう」、「行く足ないの？ じゃ、迎えに行つてあげつから」つて（笑）。車にも乗つて行きましたから。やれることはなんでもやりますね、法に触れない範囲で。

Bさん PSCでいちばんよかったのは、伴走型支援ですね。あのアイデアは行政からではなくて、PSCからですから。「おっ、いいじゃん、これ！」つて。被災者といっしょに不動産屋さんを回ってくれる、それが必要だったというの、彼らもわかっていたんですね。それはいい話だつてことで、委託でやつて、あれはあれで成功しましたね。あれはひじょうに大きい。もともとそういうのを今後、市営住宅つていとか困窮者支援につなげていきたいつていう思いがありますから。

Dさん PSCさんは、どつちかというとアパート探して保証人がいないとか、物件借りられなさそうな人をつないで、PSCさんが足で不動産屋さんを回つて、「保証人になつてもいいですよ」つていう大家さんとかそういうところを紹介してもらつたり。役所じゃできない部分の支援が必要な人、あとは敷金礼金が工面できないで、加算支援金を担保にお金を借りたりとか、そういうときにPSCさんの加盟に生協さんも入つてるんですけど、生協さんに連れて行つてもらつてお金を借りる手続きをして。一回一時金を入れて敷金礼金払つて加算支援金が出たら返す、といったような一連の手続きを全部やつてもらつたり。

なかなかかわれわれではお金の話までできなかつたり、大家さんに頼んで不動産屋さん回つたりとか、あと、極端な話、渋られたときにPSCさんが「再建後もちゃんと面倒みますから。生活支援、定着するまで支援継続するんでなんとか住まわせてください」と言つて、入れてもらつてることもある。要するに、ほんとうに役所にできない部分をPSCにはやつてもらいました。再建したあとも、いまだにおつきあいつていとか、支援とかフォローアップしている部分もありますね。

Cさん 最後まで仮設に残つたかたは、お金とか病気とかが理由ではなく、やる気のない人ですよ。 「自分で

できる」「なんとかするから心配しなくていいよ」「ちゃんと約束守るから」って言うけれど、守んないんですね。それはべつに被災者だからっていうよりは、被災する以前の課題、持つてる課題をそのまま引きずってきただけなんですよ、たぶん。

■区役所のワーキングも大きかった

Bさん 区役所でも、保健福祉センターとかまちづくり推進課とか、みんな積極的にかかわりましたから。ワーキングでも区役所ごとに開くっていったときに、区役所に主催を任せるっていう案もあつたんです。でも、うちが全部主催をやつて、うちが全部責任を持った。それが大きかったと思いますね。区役所は、避難所を解消するのが大変だつて知っていますから、最後の面倒をみるのはどこなのかっていうことを気にしていた。「それはうちでやるから大丈夫。ただ、協力だけしてくれ」っていう姿勢だったから、大きな協力を得られたと思いますね。保健師さんは健康支援とかやつてますよね。でも、不健康になる要因は別にあつて、その別にある要因を取り除かなければ健康にはならないという状況が見えてきた。で、別にある要因を取り除くのは、保健師さんではちよつとむりな部分が多い。だからみんなでああいう会議を持つてやると。ワーキングも大きかったですね。一件一件、手間はかかりますけども。

■シルバーさんは正解だった

Cさん 職員も学んだんじゃないかなあ。被災者と近く寄り添う。「向き合うじゃなくて、寄り添うだ」と前に市長が言つてて、うんそうかと。寄り添うっていうのは、別の言葉で言えば、プライベートに踏み込むことだと寄り添うにしても、最初このくらい距離があつても、だんだん信頼関係が結ばれば、こう距離が縮まつていきます。ただ、行政の職員は、ある一定の距離からは入らないんですよ。でもシルバーさんとかね、入つちやつた人もいたから、「それはダメだな、研修でもするか」って言つて、心の研修もちよつとやつてみたんですけどね。

でも性格的なものかなあ。シルバーさんには現役時代に営業をやらせていたかたたちがいますが、そのなかでも個人向けの営業、会社向けの営業といろいろあるでしょう。会社向けの営業だったかたは、被災者のような個人相手だとちよつと戸惑うかもしれないなと思つたんですけど、皆さん百戦錬磨のかたたちですからね。だいたいシルバーさんの世代は、四〇代るとき、管理職とかになつた会社員としていい時期にバブルが崩壊して。そこからリストラとかいろいろあつても生き残つてきた人たちだから、強いよなあ。シルバーさんは正解でしたね。でも、正解だつたつて言えるのも、こつちもそれなりに働いている姿を見せたからだと思います。聞き取りとも含めてね。やつぱり、丸投げじゃないよと。申しわけないけど、お願いしてるのは一部だよと。そんな感じで臨んでいたから、やつてくれたんですね。ほんとうに必要なところは、こちらが直接やるからみたい。そういうところで、やれたのかなとは思いますが。

6 二〇一六(平成二八)年度……「被災者」から「市民」への移行

■復興公営住宅の孤立防止

Dさん 復興公営住宅の住民の孤立防止については、阪神・淡路大震災のときから言われていたこともあつて、二〇一三年度に市内の関係課長が集まつた会議で、「じゃ、仙台市はどういう対応が必要なのか」つていう検討をしてまして。いったんは「再建したらあとは地域の見守りに移行する」という方向になつたんです。仙台市の地域福祉ネットワークのなかで見守っていくみたいなき感じですね。既存政策のなかで、そこに「被災者」といわれる人がいるんだという意識で見てもらえればいいのかと、そう思っていました。

ですが、二〇一四年度に入つてからですかね。年度当初に関係課長が集まつたときに、やつぱり最初は自治会

がすぐできるわけじゃないし、なにかしらの対応はしなくちゃいけないんじゃないかという方向性になった。このままいくと孤立しそうだなどという人は社協のほうにお願いして、定期訪問で月一回とか二か月に一回とか回ってもらおうっていう仕組みにつないだりして、自治会ができて地域の見守り機能ができるまでの一定期間、まあだいたい一年くらいならいいんじゃないかと、そこは支援しましょうということになったんです。

Cさん 復興公営住宅のコミュニティが抱えているような課題って、たとえば部屋に閉じこもって周りにつきあいがいいような状態がないように声がけしあうとか、それはたしかに問題ではあるんですけど。ただ、それは普通の町内会とかでもある問題でしょう。被災者に特化した問題というよりは社会全体の問題なので、既存施策に着地させるにしても、結局課題の解決にはなかなか至らない。要は、一朝一夕には課題解決できない。つなげたところで課題は残っている、ということなんです。それでもなお、いい手立てはないものかなあと思っているんですけれどね。

うちのほうのミッションとはずいぶん離れているように見えると、最初は思ってたんですけど。でも生活再建支援なんているのは、被災者のステージに合わせてわれわれの支援の目標とか方向性とかも変えていかなきゃならないと思うんです。最初は仮設から始まって、そこがある程度落ち着けば、今度はほんとうの意味で生活の立て直しへと。そういったところに行政のほうもスタンスをどんどん移していくような柔軟性がないと。「もう仮設がなくなったら終わり」ってしちゃうと、今度は役所のなかでどこもやるところがなくなっちゃうから。そこは、こういう立場なのでちよつと考えましたね、いろいろと。むずかしいですね。被災者っていうレッテルが貼られてしまうと、なかなか行政も手離れできないし、こちらではがすこともできない。被災者のかたが自分でそれをはがしてもらうまでゆつくり待つ。そういうことですよ。

Dさん 仙台市は復興公営住宅が四〇団地あるんですけど、その会長さんの人柄だったり、役員の経験値だった

り、住んでる人の人間関係だったり各団地で違うので、自治会ができてるところとできていないところがある。やっぱり悩みながらやっているところが多い感じがします。復興庁の孤立防止策というものがあって、今は戸別訪問をやっていますが、さらにここから取り組みをプラスして、フォローアップでまた訪問していますし、合わせて見守りをきちつとやっていくために自治会自体を活性化していかなくちゃならないです。

■いい組織をつくってもちった

Bさん やっぱり、これだけの人数を集めた組織をつくったっていうのが大きいと思いますね。ほかの市町村はみんないっしょ……仮設も生活再建も生活支援も義援金、支援金、援護資金も担当する部署がいっしょですもんね。仙台市はそうじゃなくて、生活再建のことだけやる部署、仮設のことだけやる部署というふうに分かれている。ほかの市町村では仮設住宅の担当をつくったとしても、建設部局のほうにつくる。生活再建支援は、それこそ福祉関連の部局なり、新しいところでポツンとできる。仙台市では、それが復興事業局のなかにあつたっていうことが大きいですね。なんでもありの復興事業局にいたんで、ある意味やれたのかもしれないですね。復興事業局あるいは支援室が音頭をとって、最後の責任もとるんだっていう姿勢で、組織的に臨んだっていうところじゃないかな。たぶん、みんな最後までやりたいって言ったんじゃないですかね。

現場でも、保健師さんだけではむり、まちづくり推進課だけでももちろんむり、社協だけでもむり、PSCだけでもむり、シルバーさんだけでもむり。でも、みんなで集まったら解決策は出てくるんじゃない？ みたいな。そんな感じなんですかね。それを一件一件やる。

Aさん この六年。どんな六年だったかというのと、初めてやる仕事だったんで先が見えないなか、いい組織をつくってもちった。同時に、仕事をいっしょにしてくれる人を、いい人をそばに置いてくれたっていうのがありますね。震災の前にはBさんともCさんもいっしょに仕事はしたことなかったんですよ。あと、仮設住宅室の職

員であったり、生活再建推進室の職員であったり、震災復興室もそうなんですけど、やっぱりみんなが初めての仕事でわからないなかで、「なんとかしないとイケないよね」という気持ちの強い人たちを揃えてくれたっていうのが、いちばんよかった。

もうひとつは、やっぱり組織のアタマになる人たちを、よくもここまで替えなかったなって。だから、BさんとかCさんとかを二〇二二年度からずーっと、この仕事がある程度終わるまで替えなかったっていうのが、私としてもすごくやりやすかった。ほんとうにいつしよにやっていく人に尽きるんじゃないですかね。政策的にどうこうするっていう以前の問題になりますけどね。

Cさん 前も言いましたけど、職員の関係性づくりの上手さ……これは若いとか年をとってるとかにかかわらず、たぶんうちのほうの職員の資質なんでしょうけれど、いい人ばかりきたなって思いますね。ほんとうにスタッフだけ見るとエース級ですよ。最終盤なんかは供与期限が差し迫ってきたあたりで、やっぱり各プレハブ仮設に腰が重たい人がいるわけです。それでも一か所が解決して、「ああ、こういうふうにしてやるのね、うまいなあ」って思っているうちに、つぎからつぎへ解決していく。みんなもやり方をそれぞれで共有しあって、うまくやるんですね。（人事で）人を動かさないっていうのもひとつのやり方だなあと感じますね。（部署を）動けない人にとつては、ずいぶんつらいんですけど（笑）。

Dさん 五年……。やりがいがありましたね、やっぱり。この業務に携われたのはよかったです。それなりに結果を出せたというのもありますし。行政として、「期限はここで、支援メニューはハイこれです」だけではないかなうまいかない。最終的には、会って話をするっていうのがすべてかなあという感じがします。そのなかでも、支援員さんを使って細かくやった、そういうのが相手に伝わるのかなとも思います。なんであれ、訪問して、会って、話をする。そのところがいちばんたいせつだったのかなと思います。

★参考文献

- ・ 仙台市震災復興方針
<http://www.city.sendai.jp/sesakukoho/shise/gaiyo/shichoshitsu/kaiken/2011/04/sakute/documents/110401fukkohhohshin1.pdf>
 - ・ 復興座談会
<http://www.city.sendai.jp/shinsaifukko/shise/daishinsai/fukko/kanren/uzadankai/index.html>
 - ・ 借上げ民間賃貸住宅の戸別訪問調査の実施状況について
<http://www.city.sendai.jp/sesakukoho/shise/gaiyo/shichoshitsu/kaiken/2011/09/ikochosa/documents/besshi.pdf>
 - ・ 復興定期便
<http://www.city.sendai.jp/saiken-kikaku/shise/daishinsai/teikibin1kara29.html>
 - ・ 仙台市被災者生活再建推進プログラム
(本編)
<https://www.city.sendai.jp/kenko-jigyosuishin/shise/daishinsai/fukko/sekatsu/documents/honpen.pdf>
(資料編)
<http://www.city.sendai.jp/kenko-jigyosuishin/shise/daishinsai/fukko/sekatsu/documents/siryouhen.pdf>
 - ・ 仙台市被災者生活再建加速プログラム
(本編)
https://www.city.sendai.jp/kenko-jigyosuishin/shise/daishinsai/fukko/sekatsu/documents/kasokuprogram_honpen.pdf
(資料編)
http://www.city.sendai.jp/kenko-jigyosuishin/shise/daishinsai/fukko/sekatsu/documents/kasokuprogram_shiryouhen.pdf
- その他
- ・ 東日本大震災 仙台市 震災記録誌 - 発災から1年間の活動記録
<http://www.city.sendai.jp/shinsaifukko/shise/daishinsai/fukko/hassai.html>
 - ・ 東日本大震災 仙台市 復興五年記録誌
<http://www.city.sendai.jp/shinsaifukko/shise/daishinsai/fukko/5nenkiroku.html>
 - ・ 仙台市社会福祉協議会 震災記録誌『希望をつなぐ 明日へ』
[http://www.shakyo-sendai.or.jp/n/311_support/center/ 記録誌](http://www.shakyo-sendai.or.jp/n/311_support/center/記録誌)

第2章 シルバー人材センター生活再建支援員の五年間

河本尋子

1 支援業務を始めるまで

■なぜシルバー人材センターだったのか

二〇一一年度（平成二三年度）の時点で、仙台市が受け付けをして応急仮設住宅に入居していた被災世帯は、約一万世帯でした（なお、二〇一二年三月時点では、一万二〇〇九世帯となっています）。阪神・淡路大震災などの災害事例を見ると、生活再建の課題として、応急仮設住宅に入居した後、つぎの住まいを見つけないことができない被災者の存在がありました。つぎの住まいを見つけないときに、どんな問題を抱えて、どのような支援を必要としているのか。仙台市では、行政として仮設住宅入居後の状況把握を行う必要があると考えました。

プレハブ仮設住宅や借上げ公営住宅には、各区役所や保健師が、訪問による支援をすでに行っていました。しかし、借上げ民間賃貸住宅は市内に点在しているため、そちらの訪問にはなかなか手が回らない状況がありました。被災者の生活再建支援にとりかかるにあたっては、プレハブ仮設住宅から借上げ民間賃貸住宅まで、応急仮設住宅に居住する全世帯の現状を把握する必要があります。プレハブや民間賃貸などの仮設住宅の種類にかかわらず、全戸を対象として、訪問による現状把握を行うことを想定したのです。被災世帯の全戸訪問は、市職員のみではリソースに限界があり、実現がむずかしくなります。そこで、市の外郭団体である仙台市シルバー人材センターに、訪問による被災者生活再建支援を事業として委託することになったのです。

シルバー人材センターが選ばれた理由は、さまざまなスキル・ノウハウを持ち、経験豊富な人材が集まっているからです。じつは、仙台市ではこの支援業務開始以前に、借上げ民間賃貸住宅の世帯に対して、空調家電を配布したことがありました。その際に、問い合わせ対応としてコールセンターを設置し、その業務をシルバー人材

センターが担当しました。これがひじょうに円滑に進んだことにより、センターに登録する優秀で経験豊富な人材の多さに気づいたという背景があります。

■支援員の選考

仙台市シルバー人材センターは、会員自身によって運営されています。会員のなかから就業コーディネーターや地区班長を配置し、彼らが中心となつて、地域における積極的な普及活動を行っています。

同センターでは、先述のような市からの打診を受けて、センター職員と地域の就業コーディネーターが話し合いを行いました。じつは、シルバー人材センターとしても、震災にかかわる支援をしたいという思いがありました。そんななかで、仙台市からの声かけがあり、なんとかやろうという思いが強かったということがあります。市からの要望として、なるべく継続して仕事に携わつていただけの人材をお願いしたいということがありました。被災したかたたちへの対応ということだったので、過去の職業経験などの情報を参考にしながら、当時仕事に就いていない人材で、接客業や営業職に従事していた会員たちを選出しました。その後、ひとりひとりに電話をかけて、業務内容や想定される期間などを説明し、本人が賛同した場合に、説明会・面接に進むことになったのです。

説明会では、市職員が支援状況について候補者たちに説明しました。そして、センター職員による面接、その他の候補者たちとのグループ面接が行われました。候補者たちの職業経験はもちろんですが、性格や話し方、考え方など、さまざまな情報をもとに選考が行われました。これらを経て、二〇一二年（平成二四）三月時点で最終選考に残った一八名が、仙台市生活再建支援員となったのです。彼らが、支援員のI期生として、業務に従事しました。

I期生たちは、三月中にさまざまな研修や座学の講習会を受け、四月からの正式な支援業務の開始に備えました。研修の内容は、たとえば人間関係のつくり方やこころのケア・自殺に関するもの、被災者支援の制度に関する

るもの、仙台市における復旧・復興の状況に関するもの、個人情報扱いなど、多岐にわたりました。業務を行うなかで、制度改定や新制度施行の際には、その都度、関連する説明会が開かれました。また、座学形式のみでなく、ロールプレイング形式による被災者との面談練習や、支援員が互いに意見を出し合って苦労して改善策を提案することなど、実務を想定した演習形式のものもありました。これらを通じて培われたスキルが、その後の訪問・面談に活かされることになりました。

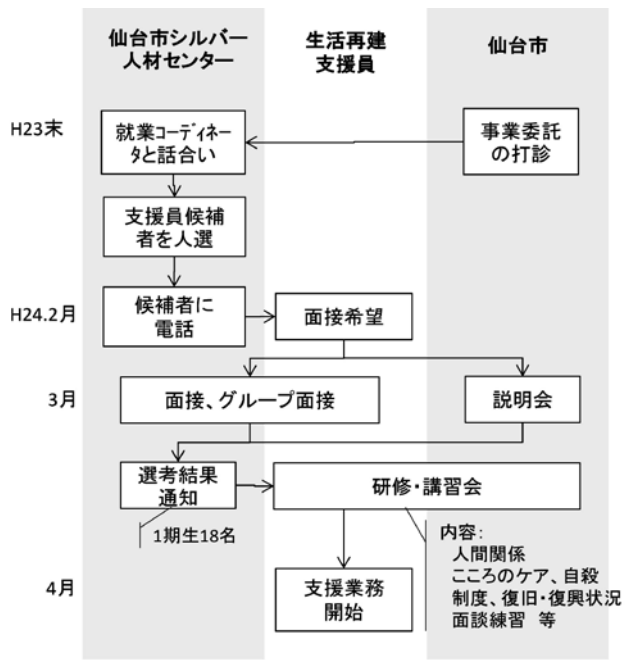
また、業務が始まって被災世帯を訪問するようになってから、被災者との距離のとり方で悩んだり、落ち込みだりする支援員も出てきました。被災者を支える支援員の仕事は、業務上の守秘義務などに起因してストレスが蓄積されやすくなります。そうした状況に対応するために、精神科医による心のケアに関する研修も開催され、支援に携わる人びとの心のケアを学びました。この研修を受けた後に、自分たちの心のコントロール方法がわかって、気持ちが悪くなったという声が聞かれました。研修・講習会は、初年度以降、年に二〜三回の頻度で継続的に開催されました(図1)。

2 支援業務を始めてから

二〇一二年(平成二四)四月から、いよいよ生活再建支援員の1期生一八名による支援業務が始まりました。生活再建支援員の役割は、とくに、被災者の住まいの再建にかかわる課題に焦点をあてて、住まいと日常生活に関する視点に立った支援を行うことでした。被災者にとつての住まいに関連する課題を把握して、被災世帯が仮設住宅からつぎの住まいに移って生活を立て直していくための支援を行います。

訪問は二人一組のペアリング体制で行われました。訪問先の被災世帯が女性のみの場合には、男性二人で行く

図1 支援業務開始までの流れ



と恐怖感を与える可能性があるため、女性の支援員が入っているペアが担当するように配慮されました。最終的には三グループ体制になり、各班にグループリーダーを置いて、メンバーへの業務の方針・内容の指示命令系統の役割を果たしました。グループリーダーはみずからも訪問業務を行いました。

支援業務にあたっては、さまざまなマニュアルが配布されました（↓巻末資料Ⅰ「住まいの再建に関する訪問相談マニュアル」）。たとえば、訪問先での諸注意として、まず支援員が名のこと、訪問の目的を明確に伝えること、呼び鈴を押す回数、ドアノブの触り方、玄関への入り方など、具体的に情報共有されました。被災者のかたに言っではいけない言葉や、どのようにして接したらよいかなど、気をつけることも明確にされており、それにもとづいて業務を行うことが可能な体制がとられました。また、就業中の外出時における個人情報取り扱い方法なども徹底されました。そして業務を進めるなかで、随時既存のマニュアルの内容変更・更新を行ったり、新たなマニュアルを作成したりするなど、つねに実効性を確保するようにされていたのです。

■戸別訪問・現況調査・意向調査の調査票回収

仙台市では、二〇一二年（平成二四）二月に、応急仮設住宅の現況調査と就労に関する意向調査を行いました（↓巻末資料Ⅱ「応急仮設住宅入居者現況調査・就労に関する意向調査」）。生活再建支援員が、同調査で調査票が提出されなかった世帯を集中的に訪問することになりました。支援業務が始まったばかりのころは、事前のアンケートなしの突撃訪問でした。日中の訪問となるので、若年層・壮年層の世帯は仕事中の時間帯となります。そのため、訪問先の家族が不在で会えないことや、在宅中と思われる場合にも、呼びかけに反応してもらえないこともしばしばありました。また、居住実態そのものがないというケースも、この訪問によって把握することができました。

震災から一年ほどしか経っていないときでした。この時期は、住宅の再建をどうしていくのか、まだなにもわ

からない、考えられない被災者が多くいました。仮設住宅を訪問すると、ほとんどの家で後ろに仏さまが置かれていたといいます。仏壇もなく、ダンボール箱の上に写真を置いて、仮の仏壇としているような状態のときでした。支援員は仙台市役所からきたむね、自分を明かして家にあがると、まずは仏さまにごあいさつすることから始めるように心がけました。そうすると、遺族のかたも少しほっとされてから、面談に入ることができました。

この業務では、回収する調査票の数などのノルマは設定されていませんでした。たんに調査票を回収することが目的だったのではなく、さまざまな被災者支援に関連する正しい情報を伝えること、被災者にとってなげ問題となっているのかを把握することが大きな目的でした。とくに、借上げ民間賃貸住宅に居住する場合、集合型のプレハブ仮設住宅とは異なり、支援に関する情報を入手しにくいという情報格差の問題があります。訪問をするなかで、支援があることや支援を受けられることを知らない被災者にたくさん遭遇することになりました。知りたい情報に関する問い合わせ先を知っているか、知りたい情報があつたらみずから収集できているか、他の被災者との交流機会があるか、市政だよりや広報誌・復興定期便などのさまざまな媒体に目を通しているかなど、情報へのアクセス状況についても確認することが重要でした。

一年目の支援業務では一日におよそ二〇〜三〇軒を訪問しました。じめじめした梅雨の時期や夏の猛暑のなかで、高齢の支援員たちにとって過酷な業務となりました。脱水にならないように支援員の体調を気遣って、市職員からはポケットマネーでお茶や菓子差し入れがふるまわれるなどの計らいがたびたびあつたそうです。

■全戸訪問

応急仮設住宅に住むひとつひとつの被災世帯を訪問するには、膨大な量の人手と時間がかかります。それでも、仙台市では応急仮設住宅に入居する一万世帯全戸を対象とした訪問を行うことを決めました。支援業務二年目に入った二〇一三年（平成二五）四月からは、さらに戸別訪問を本格化させました。これにはつぎのような理由が

ありました。

たとえば現況調査のようなアンケート調査には、特有の限界があります。記入されない、返送されない、記入者に質問の意図を理解してもらえない、などです。実際に、現況調査・意向調査においても、調査票が提出されない、回答が空欄になっているなどのケースがみられました。その結果、被災者がどのような状況に置かれているのか、抱えている問題はなにか、どんなニーズがあるのかなど、行政として把握したいことをきちんと把握できないことにつながってしまいます。調査において、とくに、住宅再建の方法を「検討中・わからない」と回答した世帯に対しては、継続して状況把握と問題解決を図らなければなりません。また、復旧・復興の時系列の流れのなかで、世帯の方針や状況なども変化していくことが考えられます。行政機関としては、復旧・復興の進行にともなうて変化する被災者のニーズを、把握し続ける必要性も生じてきます。そこで、各被災世帯が置かれている状況を確認に正確に把握するために、生活再建支援員による全戸訪問を行うことになったのです。

同年四月、五月には、それぞれ、生活再建支援員のⅡ期生およびⅢ期生の募集・選考が行われ、支援員の人員補充がされました。二〇一三年度は交代要員を投入して対応しなければ業務が回らない時期もありましたが、その後三三名の生活再建支援員が業務に従事しました（なお、健康上の理由から一名が辞退したため、二〇一五年度「平成二七年度」は三二名の体制になりました）。

前年度とは異なり、訪問にあたっては事前に電話をかけて、対象者の都合にあわせて面談の日時調整が行われました。こうしてアポイントメントをとりつけてから、生活再建支援員が二人一組のペアリング体制を組んで、訪問・面談しました。Ⅱ期生は、Ⅰ期生とペアを組んで同行し、支援業務にあたりました。またⅢ期生は、おもに電話によるアポイントメントとりつけ業務を担当し、二〇一五年度（平成二七年度）からは戸別訪問も行っています。

支援一年目の訪問空振りを改善するため、二年目の二〇一三年度からは事前に訪問先世帯とのアポイントメントをとるよう改善されたのですが、このように約束をとりつけていても不在で家族員に会えなかったケースも、実際にはかなりありました。そのような訪問先へは、会えるまで何回も行くこととなります。また、そうした世帯に対して、夜間や休日にも支援員らが電話をかける対応もとられました。

面談では、震災前の住所、震災前の家の種別（持家、賃貸等）、り災状況（解体状況を含む）、同居する世帯員（家族）の状況、健康について、就業・収入など、生活の状況、住まいの再建方針・時期、再建にあたっての問題など、細かくうかがっていきます。そのうえで、各種支援制度について説明をし、必要に応じて各世帯にあう支援機関等へのつなぎ役を担います。生活再建支援金の説明や支給申請の方法、復興公営住宅の募集案内や申し込み方法の説明、募集締め切り前の書類作成状況の確認など、被災地における復旧・復興が進むなかで、支援員の仕事は尽きません。支援があることを知らなかった、支援の内容を知らなかった、支援を受けられることを知らなかったという被災者が少しでも減り、生活再建に公的制度を役立てられるように情報提供を行いました。

訪問先では、被災者からクレームをいただくことも多かったです。とくにⅠ期生一八名は、震災から約一年後という、さまざまなうっ憤や不満が被災者たちにとまってきたときの支援業務となりました。

借上げ民間賃貸住宅に居住する被災者たちは、プレハブ仮設住宅との支援格差を経験し、不公平感を持っていました。「なんで私たちには支援が一切こないのか」と感じていたのです。なにもなくては生活できないので、プレハブ仮設住宅に物資をもらいに行けば、「おまえたちはここに住んでいないのだから関係ない」と冷たい仕打ちを受けました。食糧供給の支援がない、布団もない、生活備品もない、そんななかでどう生活をしていけばよいか。駐車場ひとつとっても、民間賃貸では駐車場代を支払わなければなりません。まわりにだれも知っていない人がいないなかでの生活にもなり、状況もよくわからなかったと思います。民賃に住む多くの被災世帯が大変

な思いをした一年間だったのです。それが、仙台市役所として訪問してきた支援員に対して、ぶちまけられることになりました。怒鳴られながらも、話のなかから、制度で解決できそうな悩みを見つけて説明をしたりしました。また、農業従事者からもきびしいクレームをいただいたと言います。集団営農を行っている場合には早い時期から具体的援助の話があったようですが、個人でやっているかたが多い地域でした。早く農業を再開したいと殺気立ちながらも、それがかなわない状況だったのです。そのため市からの支援に対して反発を買ったのです。しかし支援員にとっては、縦割りの役所の弊害でもあるわけですが、担当部署からお話をさせていただきます、としか言えません。そうすると、「ではおまえはなにをしにきたんだ」と怒られ、もどかしい思いをしました。

初年度（二〇一二年）の夏には、仙台市の土地区画整理区域の変更があり、それに関連するクレームも受けました。津波の浸水があった地域のなかで、途中から災害危険区域と市街化区域の境界が変わってしまったのです。はじめ、災害危険区域のなかに自宅があった被災者たちは「もう住めない」と家を壊しました。ところが後になって、自宅があった場所が災害危険区域ではなくなったのです。面談に入ると、「なんで区域の線引きを変えたんだ」「家を壊してしまったのに、どうしてくれるんだ」というクレームが頻発し、それは生活再建支援員にとって、やはり大きな心理的負担になりました。

訪問・面談から得られた教訓は、適宜現場の改善に活かされました。たとえば、面談用に訪問記録票（↓巻末資料Ⅲ「訪問記録票」）が整備されるようになり、聞き取り項目などの抜け漏れをなくすことにつながりました。訪問先不在時に備えて、支援員がきた痕跡を残すために、投函用の不在連絡票も作成されました。また、支援員は車で現地に向かいますが、必ずしも訪問先に駐車場があるわけではありませんでした。そこで、車内のダッシュボード付近に置く定型メモを作成して、仙台市からの支援業務のために〇〇〇号室を訪問しているということがわかるようにしたりもしました。なかには、被災者生活再建支援金の制度についてわかりやすく一覧化して、説

明時に活用した支援員もいたようです。もちろん市職員が内容の確認を行っていますが、公的な配布物ではないため、あくまでも説明時の補助として用いられました。また訪問先によつては、「被災者であることを近所に知られたくない」という人たちもいました。市役所の関係者だとわかる人たちが入れ替わり立ち替わり訪問するかどうかどうしても目立ってしまい、周囲のうわさにつながる可能性があります。そのため、初めは市役所の腕章をつけて訪問していましたが、二年目からは腕章ではなく、シルバー人材センターの白いジャンパーを着用するように変更されました。

その他、途中から大きく改善されたのが、支援員のペアリング体制です。はじめはペアリングが半年ほど長期にわたって固定されてきました。さまざまなお風呂グラウンドを持つシルバーさんたちが集まっていたので、それぞれ考え方も異なる部分もあり、互いにおつかう場面などもありました。長期間ペアリングが固定されていると、だんだんと人間関係がぎくしゃくしてしまうケースもあつたわけです。そこで途中からは、グループの配置換えを行い、定期的にペアリングをシャッフルする体制に変わりました。こうすることにより、メンバーの衝突の解消だけでなく、互いによく知る相手もふえ、支援員同士の人間関係が良好に保たれるという効果がみられたといえます。また、いろいろなメンバーとペアを組むことができ、それぞれのやり方でよい部分を吸収することにもつながりました。

以上のような戸別訪問は、毎年実施されました。各年度の現況調査・意向調査の調査票の訪問回収、被災世帯の状況に関する聞き取り、世帯に合う支援制度に関する情報提供など、毎年支援員がひとつひとつの世帯を訪問していく支援が行われたのです。時期に応じては、たとえば、仮設住宅に居住する高齢者を対象とした無料の緊急通報システム「ひとり暮らし高齢者等生活支援システム」の利用案内なども行われました。また、制度が改定されたときや新しい支援施策が決まったときなど、なんらかの機会があるたびに、積極的に被災世帯に接触する

ようにしました。災害救助法による応急仮設住宅供与期間の五年延長の対応、復興公営住宅の優先順位枠・一般抽選枠への申し込み勸奨と抽選結果に応じたその後の動きのサポートなどがありました。このようにして、被災者ひとりひとりの生活再建に向けた現状を把握して、最適な支援につなげていくさまざまな内容が行われてきたのです（表1）。

■電話勸奨

二〇一三年（平成二五）からは、電話によるアポイントメントのとりつけが始つています。出勤後に、アプロ―ク先のリストを受け取り、順に電話をかけていきます。自分自身でこの時間までにここまでかけようというノルマを設定して、業務にとりかかります。リストには、過去に聞き取りした内容が書かれており、それをふまえながら話すことができます。

この電話勸奨の方法も、マニュアルに統一・共有化されてきました。ちなみに電話勸奨マニュアルは、電話をかける時期・内容によってひとつひとつ異なるバージョンが作成されています。そして、留守番電話に残すメッセージの文言まで統一され、伝える内容に抜け漏れがないように準備されていました（↓巻末資料IV「復興公営住宅電話勸奨マニュアル」）。

仙台市役所では、被災世帯に対してさまざまな支援を行っています。生活再建支援員の訪問のみではありません。たとえば電話口で「仙台市役所生活再建推進室」と名のつていても、被災者にとっては、みな同じ「仙台市役所」としてとらえられてしまうことがあります。「アポイントで、ご都合をおうかがいしたいのですが」と言うと、「いや、この間ぎたでしょう。またくるの?」という話になってしまいます。よくよく確認すると、社会福祉協議会からの訪問と混同しているケースがしばしばありました。社会福祉協議会からは頻繁に訪問支援が行われているため、紛らわしく、勘違いする被災者が多くいました。

表 1 被災世帯への訪問の時期とおもな内容

訪問の時期		内容
2012年 (平成24)	4月～	平成24年2月の現況調査票の訪問回収 各被災世帯の状況に関する聞き取り 相談への対応
	夏～	支援制度等に関する情報提供 単身高齢世帯への緊急通報システムの案内 など
2013年 (平成25)	4月～	平成25年度の現況調査票の訪問回収 各被災世帯の状況に関する聞き取り 相談への対応 未接触・未訪問世帯への訪問・電話勧奨 支援制度等に関する情報提供 分類④世帯への個別支援 など
	8月 11月～	平成26年度の現況調査票の訪問回収 各被災世帯の状況に関する聞き取り 相談への対応 未接触・未訪問世帯への訪問・電話勧奨 支援制度等に関する情報提供 分類④世帯への個別支援 応急仮設住宅供与期間の延長対応(5年延長) 復興公営住宅 優先順位枠申込 復興公営住宅 一般抽選枠申込 など
2014年 (平成26)	4月～	平成26年度の現況調査票の訪問回収 各被災世帯の状況に関する聞き取り 相談への対応 未接触・未訪問世帯への訪問・電話勧奨 支援制度等に関する情報提供 分類④世帯への個別支援 応急仮設住宅供与期間の延長対応(5年延長) 復興公営住宅 優先順位枠申込 復興公営住宅 一般抽選枠申込 など
	8月	復興公営住宅 優先順位枠申込
	11月～	復興公営住宅 一般抽選枠申込 など
	11月～	復興公営住宅 一般抽選枠申込 など
2015年 (平成27)	1月	復興公営住宅 第2回一般抽選枠申込
	2月	復興公営住宅 第3回一般抽選枠申込
	4月	平成27年度の現況調査票の訪問回収 各被災世帯に関する情報収集 相談への対応 未接触・未訪問世帯への訪問・電話勧奨 支援制度等に関する情報提供 分類④世帯への個別支援 復興公営住宅 抽選漏れ対応 特定延長の導入対応 など
	4月	平成27年度の現況調査票の訪問回収 各被災世帯に関する情報収集 相談への対応 未接触・未訪問世帯への訪問・電話勧奨 支援制度等に関する情報提供 分類④世帯への個別支援 復興公営住宅 抽選漏れ対応 特定延長の導入対応 など

参考資料 仙台市復興事業局生活再建支援室「平成26年度生活再建支援員総括研修会プログラム」
「平成26年度生活再建支援員業務総括(2015年3月30日)」

また、初年度はほとんどの被災者に「仕方ないな」とアポイントメントを受け入れてもらえたのですが、二年目以降になると、「なにも話すことない。前と同じだよ」「状況は変わらないから、べつにきてもらわなくていいです」と、電話に出でずに拒否されることが多くなりました。そのような場合には、一年が経過して状況も少し変わっている可能性もあるので、またうかがいたいむねを伝えました。それでも拒否される場合には、訪問はせずに、電話での聞き取りに変更します。

電話口での聞き取りになると、むずかしいケースもあります。たとえば就業状況をうかがって、仕事しているならば、どのような仕事なのか、正社員なのか非正社員なのか、アルバイトなのかなど、確認する必要があります。そうすると、「なぜそこまで言わないといけないのか、個人情報だ」と怒られてしまったりするのです。また、「自分たちは仙台に住んでいるが、息子は四月から東京で下宿する予定だ。両親は石巻で被災して、今はそちらの仮設にいるが、もしかしたらこちらにきてもらって復興公営住宅では同居するかもしれない」など、家族の複雑な事情を聞き取らなければならない場合もよくあります。それに応じて、入居条件などの説明が変わってくるからです。電話越しでのやりとりは、対面とはまた異なるむずかしさがあります。とくに、家庭の複雑な事情となおさらです。

また、電話勧奨で多いのは、被災者から急に怒られたり、怒鳴られたりするケースです。長い間蓄積してきた被災者のイライラが電話口で爆発してしまい、ものすごい声で、怒鳴られたりすることがたびたびありました。「被災してずいぶんたつ。ずっと困っているのに、行政はなにもしてくれない」という不満をぶつけられるのです。役所のいろいろな部署をまわっても、どこも全然受け入れてくれないという不満が、支援員からの電話に対して噴出するのです。とりあえずは言われたことに対して、なにも答えられない場合には、「すみません。そういうことはこちらでは取り扱っていません」とお伝えして、相手の気持ちがだんだんと収まってくるまでお話をうか

がったりしました。上司を出せと言われることも多く、市職員に電話が変わることもありました。他方、「ちょっといいですか？」と悩みを打ち明けてきて、電話で一時間ほど話し込む被災者もいました。

このように、アポイントメントのとりつけ業務では、聞き取りを行うスキルや不満・苦情をじつと受け止める姿勢、悩みをうかがうような対応も必要になりました。

■被災世帯のスクリーニングと個別支援班

仙台市では、戸別訪問の結果を活用して、その世帯が抱えている課題やそれぞれの状況に応じて、被災世帯を四つに分類しました(表2・表3↓P63)。

もっとも多くの問題を抱える分類4「日常生活・住まいの再建支援世帯」にスクリーニングされたのは、二五〇世帯以上でした。そこで二〇一四年(平成二六)四月からは、これらの世帯への対応を重点的に行うために、新たに「個別支援班」がつけられました。個別支援班のグループリーダー・メンバーの適任者については、仙台市とシルバー人材センター職員との協議が行われました。そして最終的には、メンバーの性格・特性などを踏まえて、シルバー人材センターが適任者を判断・決定しました。

個別支援班は、生活再建支援員八名から構成されます。四人ずつの二班に分かれて、担当地域を分けて支援業務にあたりました。市内の北部を担当する班、南部を担当する班の二つです。担当地域内の世帯をどのように訪問するかは、それぞれの班で話し合っつて決めました。たとえば、片方の班はメンバーが地域内の世帯を分担して担当し、もう片方の班は担当世帯を決めずに全員が交代で地域内世帯を訪問しました。各班でメンバーとグループリーダーが協議して、それぞれの支援業務の進め方を決め、よりきめ細やかな支援を行いました。

個別支援班が担当する分類4の世帯は、住まいの再建に関する資金や生活資金の不安、未就労など、経済面の問題を抱えながら、家族間の問題や心身の健康面の不安もあるというように、ひとつの問題だけでなく、複合的

な問題を抱えている世帯です。個別支援シート（個別支援計画、支援カルテ）を作成して、その世帯が抱えている課題を明らかにして、今後どうしていきたいのかという本人の希望を把握します。そして支援方針を決めて、実際に支援にあたることとなります（↓巻末資料V「個別支援シート」）。

個別支援シートの項目は、たとえば復興公営住宅に申し込んでいる世帯かなどによって、適宜追加されました。ある支援員は、個別支援班に配属され、業務に就いたはじめの1か月は、どうすればよいかがわからなかったといえます。市職員から「大丈夫？なにか元氣ないよ」と言われるほどに、支援員自身に精神的な影響が出てきました。訪問・面談で一生懸命に話しても、相手との意思疎通ができていないように感じていたのです。その相手が精神障害者保健福祉手帳を取得していることがわかったとき、初めてなぜこれまで話が通じなかったのか、事情を理解することができました。事情がわかれば、対策を練ることもできます。精神障害者への接し方に関するパンフレットを入手して勉強しながら、メンバーと連携して支援にあたっています。なお、訪問先の被災者が障害者手帳を保有している場合には、どの種類の手帳なのか、どの部分にどのような障害を持っているのか、また、どの等級に認定されているのかなど、詳細な情報を聞き取ることが重要となります。これが記録として残り、次回以降の対応の仕方を検討する際に、大きく影響するからです。

その他のケースでは、訪問した当日に、被災者から明日どうしてもきてほしいと言われることもあります。支援員は毎日出勤しているわけではありません。翌日に自分が出勤していない場合には、他のメンバーが訪問することになります。とくに個別支援班では、対応できるのが特定の支援員だけということになると、業務にも支援にも支障が生じてしまいます。訪問する支援員が変わったら、被災者はまたイチから同じ話をしなければならなくなってしまうからです。ただでさえ、被災者はもろもろの手続きなどでどこに行ってもイチから同じ話をしなければならぬ状況を経験します。こうした状況を避けるために、どのような世帯にもどのような状況で

表2 被災世帯の4分類

分類1「生活再建可能世帯」

住まいの再建方針や再建時期が決まっており、とくに大きな問題がなく日常生活を送っている世帯。

分類2「日常生活支援世帯」

住まいの再建方針や再建時期は決まっているが、おもに心身の健康面に課題を抱えており、日常生活において継続的に支援が必要な世帯。

分類3「住まいの再建支援世帯」

住まいの再建方針または再建時期が未定である世帯や、資金面、就労、家族関係などに課題を抱えているため支援が必要な世帯。

分類4「日常生活・住まいの再建支援世帯」

住まいの再建に関して課題を抱えており、かつ、日常生活においても継続的に支援が必要な世帯

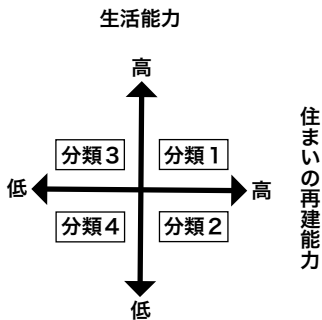


表3 各分類の世帯数の推移 (2014～2015年)

世帯分類	世帯数 (2014年)		世帯数 (2015年)	
分類1：生活再建可能世帯	5686	(66.0%)	5210	(74.9%)
分類2：日常生活支援世帯	540	(6.3%)	491	(7.1%)
分類3：住まいの再建支援世帯	2133	(24.8%)	1090	(15.7%)
分類4：日常生活・住まいの再建支援世帯	251	(2.9%)	160	(2.3%)
計	8610	(100%)	6942	(100%)

注：世帯数は各年3月1日のデータ。戸別訪問などで接触できない146世帯は除く

出典：表1、表2とも「仙台市被災者生活再建加速プログラム 本編・資料編」(平成27年3月)

も、班の支援員全員が同じように対応できるよう、毎日業務の引き継ぎを行いました。また、訪問は行わなくても、二週間に一度は電話をかけるなど、必ずなんらかの形で接触することを決めました。とくにむずかしいケースの場合には、市役所職員が同行することもありました。支援員たちからの説明だけでは十分に対応できないとき、職員から説明することによって、訪問先で納得してもらえるようなこともありました。

被災地で復興公営住宅が建設されるなど、復旧・復興が進むにつれて、生活再建できずに取り残される被災者が出てきます。そうした世帯では、より困難な課題を抱えている可能性があります。しかし生活再建を実現するには、今後の住まいをどうするのか、被災者自身が再建の方針を決めて動かなければなりません。いつまでも仮設住宅に暮らしていけるわけではないからです。災害救助法の応急仮設住宅供与期間は、建築工事を完了してから二年間とされています。阪神・淡路大震災の事例では、この供与期間が三度延長されました¹⁾。兵庫県内の仮設住宅解消には、さまざまな苦労があつたといえます。東日本大震災の被災地の仮設住宅では、まことしやかに、「阪神のときに何度も延長されたのだから、東日本では一〇年くらい仮設に住んでいられるはずだ」という噂が流れました。ほかにも、再建方法を決めていた世帯が、突然再建方針に迷いを生じ、どうすればよいかわからなると言ってきました。そして「あそこの復興公営住宅ならすぐに入れるらしいね」と言われたのです。支援員たちは、そのような根拠のない噂を信じている被災者たちに正しい情報を伝えて認識してもらいます。「仙台市では五年延長以降の仮設住宅居住の延長は認められないのですよ」「復興公営住宅への入居には必ず抽選があつて、審査があつて、それに通らなければ入れないのですよ」等々。誤った情報の訂正には、多大な労力をとめないままです。しかもそれが被災者の期待に沿わなくなる場合には、なおさらです。根気よく丁寧に説明して、被災者に納得してもらい、再建をどうするかを現実的に考えられるようにサポートしたのです。

■被災者生活再建支援ワーキング・グループ

仙台市では、被災者生活再建支援ワーキング・グループ（WG）を月に一〜二回の頻度で開催して、さまざまな関係機関と協力・連携した被災者生活再建支援を行いました。保健福祉センターなどの区役所福祉部門、日ごろから保健活動にかかわる保健師、コミュニティ支援を担う区民部・まちづくり担当課、法務担当課、社会福祉協議会、その他の関係団体など、多くの関係機関・団体がWGに参加しています。生活再建支援員の役割は、とくに被災者の住まいの再建にかかわる課題に焦点をあてて、住まいと日常生活に関する視点に立った支援を行うことでした。たとえば、福祉などの側面からの日常生活支援や健康支援は区役所が担い、就労などの支援はNPOが担いました。このように、各機関・団体が役割分担して協力・連携し、生活再建が困難な被災世帯に対して多面的なサポートを行ったのです。

市生活再建推進室では、まず支援員による戸別訪問・面談からわかった約二万世帯の状況について、一世帯ごとに支援案を立てました。具体的には、つぎの四つの支援案です。

「定期訪問」……定期的な訪問・経過観察を必要としている

「健康支援」……健康支援を必要としているのか

「支援不要」……訪問支援が不要である

「判断不可」……状況を判断できない、または不明

そして、前述のスクリーニングの分類3および分類4の世帯を抽出し、市生活再建推進室の支援案について、WG参加の各機関と協議しました。各機関からも、訪問アプローチが行われています。その結果を踏まえて、ひとつひとつの世帯について意見・所感を収集し、世帯が抱える個別の課題を判断します。そして、WG参加機関の同意のもとに、課題の解決に向けた支援の対応計画を立てていったのです。たとえば、市生活再建推進室が「こ

の世帯は今どのような状況ですか」と確認します。保健福祉センター職員が「先日は再建先がだめになっていましたが、最近は家族のなかでも折り合いが悪くなっています」と情報共有します。住まいの再建の問題を抱えながら、日常生活上の課題も生じたということで、分類3から分類4に変更となり、今後もみなで定期的にその世帯を訪問して、経過を見守っていくような流れです。

仮設住宅を退去して、晴れて復興公営住宅に入居した世帯に対しても、引き続き訪問支援を継続します。復興公営住宅入居後の訪問では、約三〇項目の記録をとります（↓巻末資料VI「復興公営住宅訪問記録票」）。必要に応じて、掘り下げて質問をしていきます。

災害からの生活の再建には、被害が甚大であるほど住まいの再建がともない、日常生活の支援のみでは実現することができません。被災者の生活再建支援は、住まいと日常生活の両方をセットにして考えて、道筋をつけていく必要があります。

■生活再建支援員の一日の業務の流れ

生活再建支援員は、シフト勤務です。出勤日数は、年度や時期、担当する業務内容によって異なります。そして各々の事情に応じて、週一〜二日の出勤になります。時期によっても異なりますが、一日の支援員の人数は、全体の半分からおよそ三分の二ほどです。チーム全員が支援業務で顔を合わせることは、ほとんどありません。勤務中に、チームでの打ち合わせ時間などは設定されおらず、情報・課題の共有などはそれぞれのチームに委ねられています。グループリーダーやメンバーの都合に合わせて、チーム内で情報共有方法を決め、業務にあたっています。

支援員が担当する業務は、おもに二つあります。戸別訪問と電話によるアポイントメントとりつけ業務です。戸別訪問の場合には、出勤後に朝礼に参加してから、訪問時の持ち物点検などを行います。その後に、二人一組

のペアを組んで庁舎を出発します。このようなペアリング体制をとるのには、おもに二つの理由があります。まず、訪問先での面談の際に、「聞き役」と「記録役」をそれぞれ確保できるからです。そして、支援内容を説明するときに、抜け漏れを防ぐことができます。支援員によって説明内容が異なってはいけないからです。訪問では、一日にだいたい四〜五軒の訪問先を車で回ります。夕方一六時には、訪問を終えて帰庁します。そして、訪問した地区を担当する市職員に、三〇分ほどの結果報告を行い、退勤となります。

電話によるアポイントメントとりつけ業務では、一日に七〇〜八〇件のアプローチが行われます。仕事で忙しいなど、相手の都合によって、アポイントメントをとりつけられないケースがよくあります。そのようなケースでは、電話での現況の聞き取りが行われ、支援員が所定の記録用紙に聞き取り結果を記入する形式がとられます（巻末資料Ⅶ「電話記録票」）。また、被災者からの問い合わせや苦情には、必要に応じて市職員から折り返し連絡するなど、すぐに対応することを心がけました。

各班のグループリーダーは、メンバーのスケジュールを考慮して、班の予定表を毎月作成し、市に提出していました。メンバーの性格・特性を把握しながらそれぞれの状況に応じて、ペアリング配置の計画などが立てられています。これらをもとに、市生活再建推進室・仙台市シルバー人材センターとのグループリーダー定例会に出席し、業務上の課題の共有、方針の検討が行われました。この打ち合わせ内容をもとに、グループリーダーが各メンバーに業務内容や進め方などを指示しました。このほか、メンバーとシルバー人材センターとの間を調整する役割なども担いました（今回の支援業務は、仙台市の委託事業でした。そのため、仙台市からの現場指示・命令が行われるのではなく、グループ体制でグループリーダーが現場の指示系統となる形でした。現在はシルバー人材センターでも、他の業務で派遣事業が始まっています。しかし派遣の場合には、雇用保険や休暇取得などの諸費用が発生し、企業側がコスト面でのメリットを感じないというケースが多くなります）。

なお市職員は、支援員との面談後、報告を受けた内容をデータベースに入力します。仙台市では、過去のすべての訪問履歴が、データベース上で管理されており、その世帯が置かれている状況の変遷をたどることができません。つぎに、支援員が訪問先から持ち帰ってきた課題や確認事項、要検討事案などについて話し合いを行います。そして翌日には回答できる体制がとられていました。支援員が収集した情報から被災世帯の状況を把握し、行政としてどのような対応ができるのか、他のどの関係機関につないでいけばよいのかなどが考えられました。そのほかにも、翌日以降の支援員の訪問先の抽出、制度関連などの訪問用配布資料の準備、被災者生活再建支援ワーキング・グループに持ち込むための資料作成などが行われます(図2・写真1〜5↓p70〜71)。

支援二年目の全戸訪問を実施した時期には、一か月におよそ一〇〇〇世帯の訪問情報を取りまとめて多忙をきわめました。一年間でおよそ一万世帯を訪問し、このうち六割強は自力再建可能だということがわかったので、残りの四割弱への対応となりました。

■応急仮設住宅供与の終了に向けて

二〇一五年度(平成二七年度)は、仙台市震災復興計画(五か年計画)の最終年度でした。東日本大震災から五年が経過して、応急仮設住宅供与期間の終了が近づいていた時期です。仙台市では仮設住宅の終了に向けて、被災者の生活再建への取り組みをいよいよ加速させていくために、支援施策・実施体制を、「生活再建推進プログラム」から「生活再建加速プログラム」に改訂しました。被災世帯の四つの分類に応じて支援を強化したり、新たに追加支援したりすることによって、生活再建に向けたよりいっそうのサポートを行うことになりました。たとえば、新たな住まいの確保に向けて、地域保健福祉サービスによる支援、地域包括支援センターなどとの連携、各支援団体と連携した伴走型民間賃貸住宅入居支援、プレハブ仮設住宅や復興公営住宅などのコミュニティ支援など、さまざまな側面で支援の強化が図られました²⁾。このように、生活再建支援員、市職員、各関

係機関の職員など、いろいろな人びとが一丸となって、被災者の生活再建に向けた取り組みを支えてきたのです。仙台市が受け付けを行った応急仮設住宅に入居する世帯の数は、二〇一二年（平成二四）三月時点で、一万二〇〇九世帯でした。その後、シルバー人材センターなどの各機関と連携し、被災者生活再建支援に取り組んで、全戸に対する支援を行いました。それと並行して被災世帯のスクリーニングを行って、世帯が抱える生活再建に関連する課題の度合に応じて、四つの分類に分けました。そして、より生活再建が困難な分類3・分類4の二三八四世帯を抽出したのです（二〇一四年三月時点）。これらの世帯に対するきめこまやかな支援を通じて、二〇一五年三月には一二五〇世帯へと着実に減少させていきました³⁾。なお、プレハブ仮設住宅については、二〇一六年（平成二八）一〇月に全世帯が退去しました。二〇一九年（令和元）一二月現在、仙台市内の「みなし仮設住宅（借上げ民間賃貸住宅、借上げ公営住宅など）」は一二世帯になりました⁴⁾。

仙台市生活再建支援員の活動



写真 2
プレハブ仮設住宅への見守り訪問



写真 3
戸別訪問は2人1組で行った

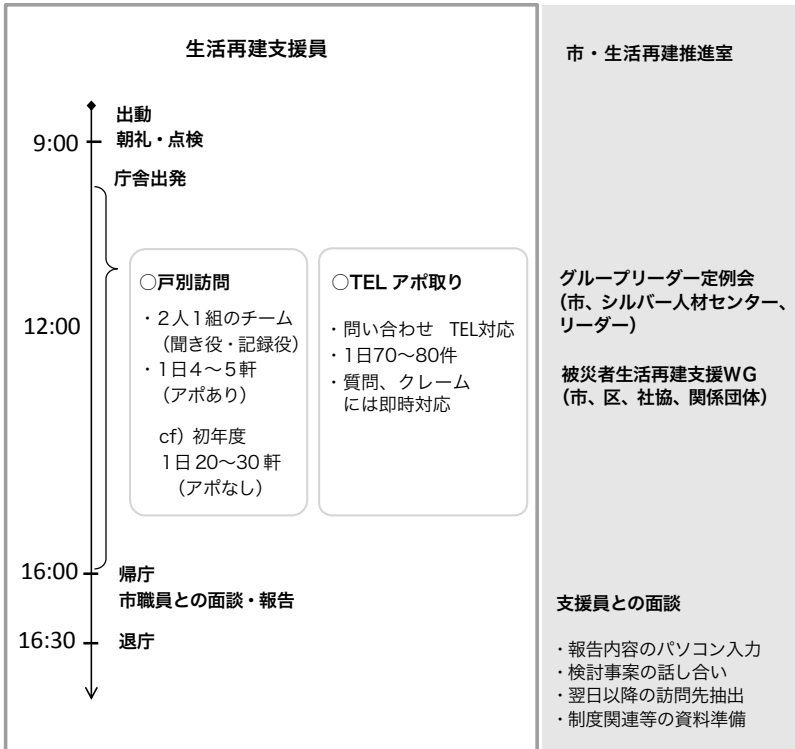


写真 4
復興公営住宅入居者への訪問



写真 5
市役所職員への報告・面談。
テーブル手前が市役所職員、奥が生活再建支援員

図2 生活再建支援員と仙台市職員の1日



仙台市生活再建支援員の活動

写真提供 仙台市被災者生活支援室



写真1
毎朝の朝礼。(仙台市役所内・生活再建支援室)

★参考文献

- 1) (財) 阪神・淡路大震災記念協会 (2001) 「第三章 住宅」『阪神・淡路大震災復興誌 第5巻』
p.177
- 2) 仙台市 (2015) 仙台市被災者生活再建加速プログラム 本編
- 3) 仙台市 (2015) 仙台市被災者生活再建加速プログラム 資料編
- 4) 仙台市健康福祉局社会課
応急仮設住宅入居状況「月次統計①区毎仮設住宅別世帯数(令和元年12月1日現在)」
<http://www.city.sendai.jp/saiken-kikaku/shise/daishinsai/fukko/sekatsu/documents/20191201kassetsutokei.pdf>

なお、本章の図表は、つぎの論文をベースにして修正したものです。

河本尋子・重川希志依・田中聡・佐藤翔輔 (2015). 生活再建支援施策に関連するプロセスの可視化, 地域安全学会東日本大震災特別論文集 No.4, pp.55-58.

第3章 生活再建支援員たちへのインタビュー

私たち研究グループは、仙台市の仮設住宅世帯を対象とした生活再建支援業務を調査するために、二〇一四年（平成二六年）一月から仙台市役所を訪問するようになりました。調査が進むにつれて、シルバーさん（仙台市生活再建支援員）の存在と活動が、他の被災地では見られない非常にユニークなものであることに気づきました。現役を引退し、仙台市シルバー人材センターの会員として働いていたかたちのなかから選ばれた、生活再建支援員三三人全員からくわしくお話をうかがってみたいと強く思うようになりました。

おひとりずつ、約二時間をかけて、生活再建支援員の仕事をすることになった経緯、日々の活動のようすや感じていることなどを自由に話していただく形式で、ヒアリング調査を行いました。現役時代は大手企業の管理職をつとめていたかたも多く、豊かな人生経験や職業人としての優れた能力と姿勢が備わっていたことが、支援員としての立場と役割を見極めた活動につながりました。同時に、つらい経験をした被災者を前にして、支援員としてどこまでアシストするべきかを悩みながら訪問活動を続けてきた姿も見えてきました。

★備考

本章は、二〇一五年一月～三月に、重川、田中、河本、佐藤の四名によって行われた仙台市生活再建支援員および二〇一五年四月の仙台市シルバー人材センター職員へのインタビューで構成されています。インタビューにに応じていただきましたかたのうち、本書への掲載を承諾していただきました生活再建支援員三〇名、シルバー人材センター職員一名、計三一名のかたのお話を収録しました。なお、インタビュー中に頻出する「Ⅰ期生」「Ⅲ期生」は、生活再建支援員になった時期による便宜的な呼称です。Ⅰ期生は二〇一二年四月より、Ⅱ期生は二〇一三年四月より、Ⅲ期生は二〇一三年五月より、生活再建支援員の業務をスタートしました。

●生活再建支援員 S・Aさん（男性。前職・食品会社経理）

自宅は仙台市青葉区です。シルバー人材センターには定年退職してから二年目に登録しました。定年後になにもしないのはまずいなと思っていて、うちの家内からも「ずっと家にいられると困るんだよね。家でテレビだけというのはやめてね、お父さん」と言われていましたから（笑）。シルバーに登録して、スーパーマーケットでの仕事をやっているときにこの震災に遭ったのです。お店にちょうどいたときで、もうすぐお休みの日です。棚の食品が七割以上は落ちたのではないですかね。すぐ外に出てくださいと言われて、電気もすぐ落ちました。

生活再建支援員のお話があったのは二〇一二年の二月。シルバーから電話がかかってきました。私どもはシルバーに会員登録するとき、簡単な履歴書を出しているのです。シルバーとしては、仙台市役所からは初めて業務委託を受けるということになりますので、ぜひこれは成功したいというお考えはお持ちだったようです。ですからその履歴書を見て、そのとき仕事をやっていない人のなかから、それなりの経験者を探されたのだと思います。

仙台のシルバー人材センターには二四〇〇人くらい登録しているのです。そのなかで、そのとき仕事をしていなかった四〇〇名くらいを、シルバーが履歴書を見ながらピックアップしたわけです。そのときシルバーでほかの仕事をしていた人は、仕事をやめてまでこちらにはきていないはずですよ。その四〇〇名が二月二十三日に集められたのです。仙台市の職員のかたもそこにおられました。採用面談みたいなものですかね、グループディスカッションみたいなことをしながら人数を絞って、後日一八名が採用されました。この一八人が「1期生」ということになりますね。二月二三日の段階では、そういう人がやるのかはまったくわからなかったのです。このなかのどれかとやるんだろうなという感じはありましたけど。その後、正式な説明会があり、四月に四日間

の研修を受けたうえで最初の仕事がスタートしたわけです。応急仮設住宅入居者の現況調査票の未提出世帯への調査票の回収業務というのが最初の正式な業務内容でした。これが最初三か月くらいですかね。業務を始めて、こういう現況調査票を被災者のところに発送して回収しているのだというのがそこでわかったわけですね。その作業を一八人が二人一組で日々シフトを組みながらやっていったわけです。

われわれは「シルバー人材センター」という文字入りのジャンパーを支給されていて、仕事をするときはそのを着るのが決まりなのです。調査票回収のために被災者のかたを訪問する際も、当然そのジャンパーを着ていくわけですが、最初のうちは「なんでシルバーのかたがくるんですか。これは市役所の書類ですよ。なんでシルバーが持つていくのですか」と不信感を持たれるかたもいるのです。この調査票は個人情報なのです。ですので、そう言われるかたには、こちらは「仙台市からも個人情報を取り扱いはくれぐれも注意するように言われております。ちゃんと責任を持つて回収させていただきますので、ぜひ信用していただいております」というふうに対応して。いちおう最初の段階では、仙台市の腕章を貸与いただいて付けていったのです。それで信用していただける人もいるし、これだけじゃだめだねと言う人もいるし、いろいろそのときによって違うケースがありましたね。この腕章は二年目からは外したのです。名札を首からさげているので、仙台市生活再建支援員とはわかりますが。

なかには、なぜこの書類を提出しないといけないのか、強制なのか義務なのかと言われるかたもいらつしやいました。そういうケースにはQ & Aがありまして、基本的には、「応急仮設住宅の賃料というのは国の税金から支出しているのです。ですから、適正に運用されているかどうかを国に報告することが必要なもので、皆さんにご協力いただいているのですよ」というトークをしながら回収作業をしていきました。

こちらは最初、被災者のかたが現況調査票を出すのはあたりまえと思つて訪問していたものですから、そこで

対応をちゃんとしないと誤解をうむということがわかりましたね。仙台市の委託を受けた業務なので、やはり誠実で真摯な態度で臨まないといけないな、言葉遣いもちゃんとしないといけないというのが、そこでもう一度確認したことです。

現況調査票の回収が一段落したところで、つぎのステップとして、住まいの再建に関する訪問相談が二〇一二年六月からスタートしました。住まいの再建方針が立てられないかたへの個別対応が目的で、自立に向けての支援をしていきましようということです。まず電話でアポを取り、ふたりの支援員がアポした時間に訪問するという作業を続けたわけです。メインに聞くのは住まいの再建についてなのですが、あわせて健康面とか就労状況についても聞いてきたのです。

アポを取って訪問するので、ほとんどの場合は室内に通されます。ただ、なかには室内にあげたくないとかたもいらつしやるのですよ。やはり見られたくないということもあるでしょうし、いろいろ事情があつて入れてくれないかたもいらつしやいました。訪問した段階で簡単な自己紹介をして、帰ってから報告しなければいけない内容を確認しながら、質問攻めのようなかたにならないように注意して、話を膨らませながら聞いていくということをやりました。

仙台市からきましたと言つて訪問するのですが、最初の段階では、なにをしにきたのだろうと考えられるかたが多かつたですね。なにを見にきたのかな、なにを調べにきたのかなと不信感や不安感を持たれて警戒される。もちろん快く応対してくれるかたもいらつしやるし、とくに高齢者ほど話をしたいというのがわかるのです。われわれのほうも六〇代や七〇代で、被災者の側からしても、ある程度年齢が高い人がきているから安心感があるというか。そういうこともあつて、高齢者はひじょうに話しやすかつたし、いろいろ聞いてもらえたとし、室内にも入れていただけた。

「反面、若いかたたちはどちらかという迷惑そうな感じで、事務的なやりとりになりました。」
「なに言えがいいの？」
「みたいな感じです。年齢によってだいぶ違うんだなと思いましたね。また、若いかたは仕事をされている人が多いので、平日訪問ではなかなか会えないのです。それで土曜・日曜の訪問を始めて、若いかたにも会えるようになりました。苦労したのは、訪問してもドアを開けていただけなかつた。予約を取っていても、いや、ちよつと会えないとか、窓越しでいいでしょうとか、ドア越し、もしくはインターホンでどうかというかたもいらつしやつて、ちよつとそこがやりにくかつたですね。そういうのは借上げ仮設のかたで、プレハブ仮設のかたはそういうことがあまりないのです。」

被災者であることを知られたくないとおつしやるかたもいらつしやいました。「私が被災者だということはだれにも言っていないので、そうだとわからないようにしてほしい」と。どうも市役所からきたと言うと、近所からなにか違うふうに見られてしまうようです。訪問したときに、近所のかたが外にいらつしやつて、われわれに聞くわけですよ。「○○さんのところに行くんですか」と。そういうのがまた世間話で言われて聞こえてくると嫌ではないですか。だから、場所によってはむずかしいんだなと思いましたね。

アポも取れずぜんぜんお会いできない世帯には、「突撃」と言つてアポなしで訪問しました。それをけつこうやりましたね。ただ、オートロック式の民間賃貸に入っているとところはむずかしい。突撃で行くと、まずオートロックのところは入れない、というか、出てくれないかたが圧倒的に多いですね。向こうもカメラが付いているのでだれがきたかわかりますよね。見て、「あ、もういい」と判断されると、なんの応答もありませんから。

持ち家が全壊、大規模半壊、津波で流出……。こうしたかたは家やいろんなものを失つてほんとうに大変で、応急仮設に入られるのももちろん当然なのです。その一方、民間の賃貸アパートで被災したかたがたもけつこう応急仮設に入つていらつしやるのです。そうしたかたは、供与期間の期限が切れるまでは家賃が無料なので、つ

ぎの住まいを探そうという意欲がどちらかという薄いかなという印象も持ちましたね。とくに若くて就労しているかたは、もう明らかに家賃が無料の間は供与期限までいると。いよいよ切れるとなったら探そうかという心配がありと感じられるような対応が多いです。「今、探しています」とは言うのですが、行動を全然起こしていないんですよ。そうした人たちに、行政はここまで手厚くする必要があるのか。民間賃貸を応急仮設扱いにして入れる必要がないかたも、けっこういらつしやるなというのが訪問して感じたところですね。

私はずっと経理畑だったのです。だから決算書をつくるとか、税務申告をするとか、固定資産管理とか、予算を立てるとか、そういうのばかりやってきたのです。ですから被災者のところを回っていて、所得税や住民税やローンの問題とか、そういうのはこうだよねと計算はさっさと、こう（笑）。ただやはり、地震保険のたいせつさというのはひじょうに感じましたね。新築したばかりの家を震災で失って、住宅ローンが残っていて、相談しても前に進まない。個人版私的整理ガイドラインというものがあって、ローンを減債することができるとすよという話をして、「じゃあ相談しに行くよ」と言って行くのですが、いい話がもらえなかつた。減債するといつてもいろいろな条件が付いて、その条件は俺としてはのめないから、ちよつと諦めたみたい。そういうかたは、やはり地震保険に入っておけばよかつたという話になつてしまうんですね。

二年目の二〇一三年度は、奥山市長から全世帯を訪問しなさいという方針が出て、必ず応急仮設住宅全世帯を訪問するようにならばつてくださいという職員からの話もありました。復興公営住宅をつくるにあたつて、被災者の状況をもとに数を確定させる必要があつたのです。それで九月までには一通り訪問しようということで、四月から訪問相談が始まつたのです。かなりのシフトを組んで、一か月に二〇日くらい出勤みたいなときもありました。全世帯訪問を目標に、二年目の住まい再建の訪問相談は始まつたのです。

この訪問相談の基本は、「応急仮設を出たあと、つぎの住まいはどうされるのですか」ということでした。そ

れにわざわざ健康状態、就労状況、親戚や知り合いの緊急連絡先を聞いたり。大変だったのは病気の話で、病名がいつばい出てきてその病名がなかなか書けないとか。二年目は病気の名前を一生懸命覚えたのです。肝硬変、高脂血症、統合失調症とかどの世帯でもだいたい同じような名前が出てくる。もちろん高血圧、糖尿病は頻出しますが、脊柱管狭窄症みたいなのもけっこう多いのです。あとはやはり脳梗塞などの脳疾患、心筋梗塞や狭心症などの心臓疾患のかたがけっこういらつしやいましたね。そういうかたを、区役所の健康福祉課とか障害高齢課のような関係部署につなげないといけない。そうした仕事が二年目からけっこう出てきたかなという感じはありました。そういうことで九月までは訪問相談をずっとやってきたわけです。

その後、いよいよ復興公営住宅のご案内の時期になったのです。集団移転地域のかたは最優先で入居できるので、最初はそのあたりからご案内が始まりました。優先入居世帯ですね。つぎに七〇歳以上の高齢者の世帯とか、中度以上の身体障害者のかたがいらつしやるとか、中学生以下の子を扶養するひとり親世帯のところとか、優先順位の上の世帯から案内するのです。復興公営住宅の資料を使って、二〇一三年度募集のところを案内しだしたのがつぎの仕事でした。

ただ、住んでいた家が被災しても、半壊や一部損壊のかたは復興公営住宅への入居申し込みはできないのです。そういうかたのなかに、高齢者で国民年金しかなくてひじょうに生活がぎびしいかたがあると、「なにかしてあげたいな」という気持ちにはなりませんよ。しかしルールで決まっている以上は、「申しわけないのですが、市営住宅や県営住宅のほうにお申し込みをしてください」という言いかたしかできないのがちよつと残念だなと。逆に、そういう生活に困窮しているかたには、ぜひ市営住宅などに入れてあげたいという気持ちはしましたね。

また、福島からの自主避難者にも、仙台市の復興公営住宅への申し込み資格はないのですよ。若い世帯、とくに小さなお子さんがいるところを訪問すると、いくら福島で住めるようになっても戻りませんというかたがほと

んどですね。小さい子どもが放射線を受けて、将来何十年後に影響が出てきたときにだれが責任を取ってくれるのですかと。国が責任を取ってくれるといつても、なつてからでは遅いではないですかと。ごもつともだと思えますね。ただ、仙台市としてはなにもできないのですよね。自主避難されているかたの住まいは指定避難区域ではないので、もう戻つて住めるわけです。除染はされた、戻ればいちおう住める状態にはなつたと。そうすると仙台市の復興公営住宅の申し込み資格はないのですね。すると民間の賃貸か、仙台市の住民になつて市営住宅なり県営住宅を申し込みむしかない。こういう選択肢はなくなる。そういう世帯はもう割り切つていて、だいたいだんなの仕事はそのまま福島で継続ですよ。お母さんとお子さんだけが仙台で離ればなれで、だんなさんがたまたま帰つてくると。こつちから行くことはないと言つていましたね。小さい子を抱えて大変だな。そういう点が福島のかたはかわいそうだなと実感したところですよ。

三年目、二〇一四年度になつてから新しく個別支援班というものができて、私もそちらに配属されました。個別支援をやるかたは四班体制で、第一グループが二班、第二グループが二班できまして、世帯を特定して訪問する。他のかたたちはこれまでどおり、現況調査票の回収、訪問相談、復興公営住宅への入居案内・勸奨作業などをする。担当がここで分かれたのですね。

個別支援班とは、「分類4」の被災者のかたを支援する班のことです。仙台市は二〇一二〜二〇一三年に行つた被災者訪問のデータを分析して、個別支援計画（支援カルテ）というものをつくつております。ここで、被災者を生活状況等にしたがつて四つに分類しているのですが、「分類4」は日常生活も住まいの再建もともに困難である世帯のことです。まだまだ支援していかなければならない、いちばん大変な世帯を個別支援班のかたが担当してくださいということ、われわれのほうにきたわけです。この「分類4」の人たちというのは、たくさん病氣を持っていたり、介護が必要であつたり、身体障害者である、心身の健康面に不安がある、未就労状態で

生活資金に困窮している、復興公営住宅入居資格がない、そういうかたたちがほとんどでした。

実際のオペレーションは、担当区分によつて分担が決められました。私たちの第二グループは仙台北部の担当で、青葉区北部と宮城野区と泉区を担当しました。この地区を二班で担当世帯を分け、アポを取りながら複数回訪問していきこうと。それで、担当のご挨拶も兼ねて回つたのがまず始まりでした。

個別支援班が訪問する世帯は、ひとり暮らしの高齢者が多いですね。なかでも身体障害者で目が見えないとか耳が聞こえづらいつか。とくに目の見えないかたはやはり大変です。市役所からいろんな書類がいつぱい送られてくるのですが、読めませんのでなにもわからない。ただ、そういう世帯にはたいいていホームヘルパーさん、社会福祉協議会関係、区役所の福祉課のかたが訪問していて、そちらから説明はされているだろうというのとはなるとなくわかるのですが。書類を置いてきてしまうがないので、「こつこつ書類を持ってきたので読みあげます。もしよかつたらどうですか」みたいな対応になりますので、時間はかかりましたね。

それに病気をたくさんお持ちで、歩くのも病院に行くのも大変そうなかたがいつぱいいらつしやる。そういうかたたちが復興公営住宅に当選しても、ひとり暮らしですし大丈夫なのだろうかと不安にはなりますね。「当選してよかつたね」と言つて、それで終わりならいいのですが。いや、われわれの仕事はそれで終わりらしいのですが、ほんとうはそこから先も大変だよねという感じはありますね。そこは福祉関係のかたがちゃんと見守つてくれるので大丈夫ですよとは言われるのですけどね。ひとつやふたつではない障害を抱えているかたのなかには、たまたま震災があつたのでその苦境がわかつたというかたもいるのではないか、本来は手を差し伸べなければいけないかたに、今まで手を差し伸べていなかったのではないかということをちよつと思つたりもしますね。

仙台市のつくつた支援カルテには、いろいろな情報が入っていました。われわれが二〇一二年〜二〇一三年度に訪問して聞き取つた内容だけではなくて、違う情報も入っていました。ひじょうに細かいところまである内容で、

市役所からは、その支援カルテはくれぐれも訪問時に持参しないでくださいと言われました。もし忘れてきたら大変なことが起きますからということ、事前に頭に入れて、ポイントだけちよこちよこことメモ書きで持つて、それで訪問するという形でした。

個別支援班になって訪問世帯を特定されたこともあり、市役所の担当のかたとの信頼関係も築かれた感じがありますね。ミーティングもふえたし、担当するところも同じですよ。そうなる情報交換も頻繁になり、情報の共有化が図られてけつこうスムーズな業務遂行ができていかなと感じます。

この仕事で国民年金のみの高齢者世帯と生活保護世帯を訪問して考えさせられたのが、国民年金より生活保護のほうが額が多いという事実です。ひとり暮らしで国民年金しかない月に六万五〇〇〇円しかないのですよ。それで生活保護課に聞いたたら、月に八万円くらいあるらしいのですね。「生活保護の人のほうが収入が多いの？ おかしいよね」とひじょうに疑問に思いますね。少なくとも年金保険料を払ってきたわけですから、全然払っていない人が生活保護で年金生活者を超えてしまうのは道理が通らない。制度がおかしいのではないかと思いましたが。これは改善すべきだと思います。

たとえば、三十一歳で生活保護を受けている若者がいまして、精神疾患と肺気胸で仕事ができないというのですが、訪問しても全然会えないのです。生活保護費をもらうときにだけ宮城野区役所に行くというので、その日に合わせて会いに行ったのですが、見たところまったくふつうで、煙草を吸うのですよ。肺気胸で煙草を吸いますか？ その人は若い女性をつかまえて、その女性に食べさせてもらっているのですね。プレハブ仮設住まいなのですが、そこにはほとんどいないです。住んでいないんじゃないか。集会所に責任者がいるので、「〇〇さん最近見かけますか」と言うと、「いや、ほとんどいないね」と。そういう状態ですから、食べるに困っていない、寝るところもある、なのに生活保護費は入ると。「こういうことでほんとうにいいのかな」ということも現実に

ありますね。

その一方で、高齢者ほど生活保護を受けずにがんばってしまうのです。戦争を体験されているからでしょうか、「この生活費ではむりでしょう、生活保護を受けられるほうがいいのではないですか」と言っても、飲み食いも極力減らすとか、ほんとうに最低限の生活でやっていけるとか。医療費も家賃もただになるし、恥とかそういう問題ではなく、やはり憲法で保障された最低限の生活をされる権利を持っているのだから、ぜひそういう手続きをされたらいかがですかと言っても、なかなかそうはいかないかたもいるのですね。ほんとうはそういう人こそ生活保護を受けていただきたいのですけどね。

生活再建支援員として反省する点もあります。たとえば被災者の状況を知りすぎてしまつて、深入りしすぎるきらいがある。いい情報があると、どうしてもそれを被災者のかたに押しつけてしまうようなことがあるかもしれません。「こない話があるんだから、やらなくちゃだめよ」みたいな。ほんとうは「こういう話があるのだけれども、どう？」と言つて、先方が選択して決めないといけないのに。いい情報があると、絶対にやるべきだと言つてしまうこともあるのですよね。最後はだれも見てくれないのだから、自分で選んで自立しないといけない、できるだけ本人に考えさせてあげるように持つていかないといけないのだらうなと思うのですが。言つてくれるのを待つている気配があるので、つい言いたくなつてしまうのですね。それがまずいなと。

シルバーに登録されているかたは、みんな社会経験が豊富なので、今まで培ってきたいろいろな能力・スキルをちゃんとうまく使つていけば、なんの問題もなくできると思います。個性は皆さんそれぞれなので、同じやかたよりもそれぞれのやりかたでやったほうが、かえつていいのではないか。いろいろな人が集まるほうが違ったアイデアも出てきますしね。ただ、生活再建支援員も長くやつていけると、徐々に会社勤務時代と同じように人間関係が出てきましたね。シルバーはそういうのがないからいいよねと最初は思つていたのですが、同じメン

バーで三年もやっていると、やはり出てくるんだろうなと思って。みんな会社人間だなという感じが実感としてありますね。でもそこにはよい面もあるし悪い面もある、諸刃の剣だと思いますね。年とともにみんな我が強くなって頑固になっているから、なかなか譲らないです。

今後同じような状況で生活再建支援員を務めることになるかもしれないかたへアドバイスするとすれば、誠実で真摯な態度でという基本をちゃんと守って、できることとできないことを明確にして、出すぎないということでしょうか。

生活再建支援員はボランティアではありません。報酬も仕事の対価ということではないです。じつは他の仕事より報酬が高いのです。だから、「いい仕事をやっているね」みたいに言う、シルバー仲間もいるんですよ。ほんとうはどのくらいが妥当なのか。ちよつともらいすぎじゃないかという感じもありますね。確かにいろいろな大変さもあるのですが、それを承知でやっているし。基本的には、われわれは定年退職後は社会のために少しでもお返しをする時期に入ってきたので、そういうのはやってあたりまえじゃないのかと。シルバーの精神というのはそういう考えだと思っております。

(二〇一五年三月一七日)

●生活再建支援員 S・Bさん（女性。前職・保険の営業、会計事務）

震災のときには南仙台に住んでいました。電気が止まったくらいで、うちには大きな被害はありませんでしたね。水道とかも出ましたし。

この仕事は楽しい仕事ではないですが、嫌な仕事ではないです。最初は、私はすぐに流される性格なので、きつと落ち込んでしまうのではないかと思ったのですね、暗い話ばかりで。そうしたら、ふたりで歩くのでそんなこ

ともないよということ、やってみたのですけれども。市役所のかたから何度も研修をしていただきましたし、あとは、朝、仕事が始まる前に、「今日の仕事はこういうことですから」と説明されて訪問するので、戸別訪問もあまりむずかしくはなかったです。仙台市役所の人たちの準備がすごくよくできていて、朝イチで今日の仕事はこういうことですと説明されてから訪問するので。市役所には優秀な人が多いなと思いましたね。以前はやっぱり「公務員」という目で見ていたのですが、失礼な言い方ですけど見直しました。資料をつくるのもけっこう大変だと思うのですよ。それに私たちはシルバーですので、何回も同じことを聞くのです。でも何回でもちゃんと説明してくれる。市役所の人たち同士なら一と言えば五はわかって、私たちは一と言われたら一しかわからないわけですね。それに合わせて準備してくださるといのがすごいなと思いますね。

市役所の人たちからは、「訪問したら、まず被災者のかたのお話を聞いてください」と言われていますので、聞くことに専念するのですけれど、聞きながら泣いてしまいそうになりますよね。たとえば、あるかたはお母さんが流されてしまったのです。それで安置所に遺体を探しに行つて、めくるでしょう。そのときに、「この人ではない」「この人でない」と。でも、お母さんではないのだけれども、「この人」たちが全部知っている顔だと。「そのつらさ、あなたわかりますか」と聞かれたけれど、ほんとうに「すみません、わかりません」と言うしかないですよ。どんなに探してもうちのお母さんは出てこないで、みんな近所の人ばかり出てくるというね。悪夢のような、でも現実なのですよね。どんなにつらいかしらと思つてね。

私が初めて訪問させていただいた被災者は二〇歳くらいのお嬢さんだったのですが、両親、祖父母、弟ふたりと自分で七人家族だったそうなのです。本人は仕事で仙台にきていて無事だったのですが、家族六人は流されてしまったと。借上げのアパートを訪問したのですが、すごいゴミが。アポを取つてからの訪問ですので、私たちが何時にくるかわかつているはずなのに、ペットボトルなどが玄関にいっぱい散乱している。そのお嬢さんの髪

は真つ黄色でこんな長くて、足の爪まで赤く染めていて。どういふ人生を送るのだろうと気の毒になって、帰り際に、「悪い男にだまされないように気をつけなさいよ」とよけいな一言を言ってきたのですが。学校にも行っていないし、仕事もアルバイトをしていたのだけれどやめましたと。部屋が荒れていたもので、やる気もしなくなつたのかなと思つて、ちよつと心配になりましたね。

被災者にかかるストレスは大きいですよ。とくに浜の人たちは、すごく大きい家に住んでおられたのですよね。それが今、仮設住まいで、前の家だつたら玄関くらいのはところと寝起きするわけですよ。昔の人たちの家は玄関がすごく広いですから。それから農家の人たちは、本来は雨の日でも雪の日でもじつとしていないのですよね。雨の日は雨の日なりに仕事があつて。そうした人たちが、することがなくて、二部屋くらいのところに押し込められている。それは気の毒でしたね。

借上げ仮設も、仙台市は三年、四年、五年と制度が延長されていますが、出過ぎたこととは思いますが、やはり二年で打ち切つてよかつたのではないかな。家が流されたかたはまた別なのですが、借家やアパートなどにいるかたは、もうそれに甘えて、行政が家賃を払うのがあたりまえの感覚になつていますよね。二〇代や三〇代の人で、以前の住まいの記録を見ると「民賃」と書いてあるのに、災害公営住宅に入りたいと言う。家が流された人たちが入れないでいるのに、あなたたちは最初から借家に家賃を払つていたのでしようと、内心思いますよね。借上げ仮設で民間のマンションに入つていて、北海道に一時避難したかたがいたのです。そのかたに電話をしたらもう仙台に帰つていて、もともと住んでいた場所に戻つていると。「では、退居届を出してください」と言つたのです。そうしたら、「仮設から荷物を全部持つてきていないし、制度は五年間あるのだからいいでしょう」と言うのですよ。私、「住んでいないのに？ そのお家賃は私たちの税金で支払わせていただいているのですけど」と言つたのです。「いくらお家賃無料といつても、みんなの税金なのですよ。だから、必要ないので

したら退居してください」と言ったの。「では、五年になってからね」とまだ言うから、「いや、早急にお願いします」と。それを市役所に報告したら、「きついね」と（笑）。

この二三日のテレビを見ると、憂うつになるのですが、私だけかなと思つて。みんな、「まだだ、まだだ」とばかり言われますよね。「こんなに困っているのに、まだだ、まだだ」という放送ばかりされると、やはりやるせないというか。そんなこともないのにな、と思えますよね。報道だとほんとうに大変な人たちがかり中に映すから、そういうことになるのですが、たまには助かりましたという人も入れてほしいよねと思います。私たち一支援員でもそう思うから。お役所の人たちも一生懸命がんばつてやっているのに、あんなふうにはかりたたかれて、気の毒だなと思えますよね。ほめられること、感謝されていることがないですよ。あの人たちから私たちは仕事のできたのだと思いますね。私たちのなかにも、前は優秀なりっぱな仕事をしてこられたかたもいると思いますが、いろいろなかがおられるので、それでもつつがなくやつてこられたということは、やはり市役所の人たちの下支えが大きかったと私は思います。

私、この仕事を若いときにやつていたら、もつと違う素晴らしい人間になったと思います。今までそれこそ何様な生活をしていたかなと思うときもあるし、あまりにも平凡だったので、そのままつつがなくやつてきたのですが、やはり忍耐も覚えました。相手に口答えはできないですよ。すぐ怒つてこられるからね。今までは「いや、そうではない」と、ぼつぼつといくのだけど、そこでじつところらえるということも覚えました。だから、大人になりました。見る目が。だからではないですか、テレビを見ていて文句を言いたくなるのは、「まだだ、まだだ」とばかり放送しないと思うのは。あんなにがんばっている人たちがいるのに、市役所の人たちが一生懸命やつているのにと。あと、ちゃんと自分で自立している人たちがいるのに、認めてやつてよと思えますよね。

●生活再建支援員 S・Cさん（男性。前職・営業職）

シルバー人材センターから声をかけられた人たちが一堂に集められ、こういう仕事ですと説明を受けた後、三グループか四グループに分かれたのです。まあ、面接ですよ。数日後に通知があつて、いついつからこの仕事に行つてくださいということでした。最初は市役所の地下に集まったのですかね。やっぱり能力のある人だけ集められたプロジェクトチームだなというふうに感じましたね。私はⅠ期生ですが、Ⅱ期生、Ⅲ期生たちが加わり、ピーク時の生活再建支援員は四〇人以上になったと思います。

支援員はシルバー人材センターの揃いのジャンパーを着用し、首からは名札をさげ、腕には仙台市の腕章を付けての訪問ですが、それでも被災者のかたから信用されない時期がありました。しかし、これらを経験して思うことは、きちんとした身なり、態度、言葉遣いがだいじだということです。最初に支給されたのはグリーンのジャンパーだったかな。もともとあつた、シルバー人材センターのイベント用のジャンパーだったと思います。しばらくしてから生活再建支援員専用にも、この白いジャンパーをつくつたようです。シルバーのなかにはこういうのを恥ずかしがつて着ない人もいますが、必ず着用するように何度か注意されています。

震災でご家族を亡くされている世帯もありますし、被災者のかたを訪問する際は、派手でなく、だらしなくない身なりをすることはマナーだろうと思います。夏、暑くなつてくると職員の人たちはネクタイを外すでしょう。私はネクタイがないと気持ちが切り替わらないのですよね。だから夏場でもみんなよりずっと遅くまでネクタイを締めていて、職員の人からそのことをよく言われていました。でも生活再建支援員の仕事も、ある意味営業の仕事ですから、できるだけネクタイを締めて。前の仕事で営業をやっていたときも、今の時代ではありませんか

ら、夏場でもネクタイをきつちり締めて、スーツも着てやっていますからね。

訪問先に新しいお仏壇やお位牌がある場合、私は必ずお焼香をするようにしていました。新しいお位牌がある場合には津波などご家族を亡くされている場合が多いですから、しばらくはそのお話をおうかがいするようにしていました。ただ、思い出すのがつらそうにしているかたの場合はすぐにやめます。相手のお気持ちにいかにか寄り添うか、どれだけ理解できるかだと思っています。質問だけするのではなく、いかに相手のかたに自由に話していただけるかという雰囲気づくりに気配りしてやってきました。

訪問の際の聞き取り票や報告書の仕様も、初めは今のようなチェックリスト形式ではなかったのですよ。書きやすいようにと、だんだん進歩してきたのです。最初は、私たちが自分たちのやり方でいろいろなことを聞き出して報告してきたわけです。チェックリストは便利ですが、これに頼ると質問攻めになってしまうぐらいもありますね。そうした話のやり方は、私は必ずしも賛成ではないのです。チェック項目を聞き終わると、もう終わりたいになつてしまうのですよ。そうではなくて、いろいろなことを相手にも自由に話してもらおうというか。なかには、だれとも話をするのがなく、寂しがっている人もいるわけですよ。

快く訪問を受け入れてくださった先では、お茶やお菓子差し出されます。お茶はいただきますが、お菓子などには手を付けないことが多いです。すると帰り際に、お菓子を手渡されるのです。「仕事として訪問させていただきますので、これは絶対言つてはいけない言葉ではないだろうかと思います。

つらかった訪問もありますね。福島原発から避難して、仮設で生活されているかたを訪問したときのことです。母親と高校生の娘さんの二人世帯。母親は飯館村の施設で働いていて、いまも飯館村へ通っている。福島原発が大変になったときに、一時、飯館村に避難していたのですが、その後すぐ、仙台のいまのところに移ってき

たのです。その母親が、「自分はこのまま飯館村への通いの仕事になるが、娘の将来の結婚のことなどを考えると、飯館村に一時でもいたという履歴をなくしたい」と、涙を流しながら話されるのを聞いて、私も涙が止まりませんでした。放射線の直接の恐怖だけでなく風評の恐怖、支援員として訪問してもなにをしてやることもできない悔しき、原発避難の世帯を訪問するのは、ほんとうにつらかった。

別のケースでの原発避難者の問題についても、福島県あるいは国が判断すべきことでしようから、そちらの指示に従ってくださいとしか言えないのです。住まいについての説明はできませんが、それ以上の支援金や加算支援金がこのこのこのこのこの説明は一切できませんから。地震・津波の被害でないと支援金・義援金というのは出ていませんよね。だから、支援員と言いながら、なにも支援できないという悔しさと言いますかね。

いくつかの点で矛盾を感じることもありますよ。今回の国の支援金制度は、世帯を住民票上分離していないかぎりには、ひとつしか出ないわけですよ。そうすると、ひとつの宅地のなかに、じいちゃん・ばあちゃんの家と息子たちの家がある場合、どっちも被災しているのに片方にしか、じいちゃんのほうにしか支援金が出ない。息子のほうは、また新しく建てようとしても、ここでももらえないのですね。この辺をもうちよつと国として考えてほしい。今までこんな知識はなかったのですが、この仕事をやってそういうことを感じますね。

また、昨日、復興公営住宅の二次募集の抽選がありました。もともと民間アパートで家賃を払って入っていて、今も仕事があつてふつうに収入がある人も申し込んで当選しているわけですよ。一方、持ち家が被災した高齢者で、年金が収入の中心で、家賃を払ったら病院にも行けないくらいのかたが当選しない現実がある。入るべき人が入れず、入らなくてもやっていける人が入っているわけですよ。私が言う立場ではありませんが、申し込み資格の点で、ほんとうに入るべき人が入れるような線引きの方法がもう少しなかったのかと思います。持ち家を失った人にはもうちよつと手厚い支援があつてもいいんじゃないのかな。それと、アパートの家主さんには

アパートが壊れても支援金は出ませんので、それもなにか気の毒だなと思います。大家に支援金は出ないけれど、借家人には出てしまう。借家層に手厚すぎる気もしますね。

被災者のかたがたの気持ち、なんとなく前向きになってきたかなと感じたのは震災から二年目、二〇一二年の一月一月くらいでしょうか。再建方法の話にしても、最初のころは「そんなのまだ決められない」というのがほとんどだったのに、受け答えしてもらえようになってきた。だいぶ気持ちが整理できてきて、前を向き、どういう再建方法にするのか考え始めたなと感じ取ったのが、そのころのことだったような気がします。

被災者のかたがたとお話をするとき、営業をやっている人間とやってきていない人間では、多少話の持っていき方が違うかなと思います。繰り返し何度も同じことを聞いたり話したりするかなと思いますよ。私は、「ああ、そうだよな」とずっと聞いています。私とペアを組んだ人から「よくあんな同じことを聞いていられたな」と言われますが、でも相手がしゃべりたくてしゃべっている、あるいは、わからないから何度も聞いているのであるならば、必要なことだと思います。ある支援策を説明するにしても、職員から説明されたとおりのことを話して理解できる人とできない人がいます。われわれの仕事は、その人に理解させないという意味がないわけですよ。ですから何度も説明を繰り返すことを苦にせず、やさしくわかりやすい言葉でお話します。営業職の場合、ポイントを聞き出したり話したりする訓練はできているかなと。

罹災の程度、全壊、大規模半壊、半壊、一部損壊、その罹災の程度によって基礎支援金というものがありません。それを確実に手続きしているかという問題と、罹災の状況、あるいは罹災判定をもらっているかというのを聞き出さなければいけないわけですよ。たとえば大規模半壊（五〇万円）と評価された家を解体した場合には、全壊（一〇〇万円）扱いになる。そうすると、お金が五〇万円多くもらえるわけです。それを知らずにいたということ、こうなんですよとお知らせして喜ばれる（笑）。国の制度ですから損しないようにしてく

ださいねということ。

私の場合、被災者のかたにわかりやすく説明するために、自分で資料をつくりました。たとえば加算支援金为例にとると、復興公営住宅に入ると出ませんよと。でも、いちど民間の借上げ仮設に入ると五〇万円出ますと。二〇一八年までに家を建てたとしたら本来は二〇〇万円もらえます。先に借上げ仮設に入ったときに五〇万円もらっていたとしても、差額の一五〇万円は申請できませんよと。被災者本人たちは、こうしたことはほとんどわからないでいるわけです。それを一覧表にして、各々のケースによっていくら申請できますということが一目でわかる資料をつくりました。

生活再建支援員の仕事は、お金をもらってやっているわけです。シルバー人材センターはいろいろな仕事をやらせてもらっていますが、この仕事くらい条件のいい仕事はないのですよ。ただ、気持ちの真ん中にはボランティア精神がないとだめなのではないですか。ボランティア精神というのは、多少自分を犠牲にしても、相手の人が早く復興再建できるようになるために力になるところですかね。そのためには制度やいろいろなことを熟知して、どんな質問にも答えられる知識を身につけ、その知識を相手のレベルに合わせてきちんと色分けして説明できるようにする。だから、上から目線で「仙台市からきました。こういう制度がありますよ」と、被災者のかたがたに読み聞かせしてもだめです。人としてこの仕事をやるためにどこから入っていくかというのを考え、相手にわかってもらって、その人が利用できるサービスはなんなのかという意識で話をする。そういう気持ちを保ち続けるということが必要なのだと思います。

(二〇一五年二月一三日)

●生活再建支援員 S・Dさん（男性。前職・楽器メーカーの営業職）

自宅は仙台市の長町で、住んでいたマンションは大規模半壊でした。地下一階が駐車場だったのですが、停電で一月くらい車を出すことができませんでした。仮設には入らず、そのマンションに住み続けています。

Y楽器の営業マンを何十年とやっていたので、仕事柄、人の家に行くことにまったく抵抗がないのです。個人のお宅への訪問販売も学校販売もやったし、ピアノやエレクトーンの先生のところに行ったり、いろいろな経験をさせてもらいました。その当時、Y楽器は研修という名目で、人に対してけっこうお金をかけてくれた企業なのです。ある意味では、そういう経験が生かせたかなという感じはしています。

私の場合はⅡ期生なのです。Ⅰ期生のかたからは一年遅れでこの業務に携わらせてもらったのです。Ⅰ期生のS・Aさんが趣味の仲間で、その紹介でこの仕事をするようになったのです。S・Aさんからいろいろ大変だということも聞いていました。被害者のかたが、気持ちのやり場がなくて、支援員のかたにかなり意見をぶつけたという話も聞いていたのです。それで、役所の最初の狙いは被災者のかたのガス抜きがいちばんの目的なのかと、私はそう理解していったのです。

Ⅱ期生の選考では三六名くらいの応募があったと思うのですが、仙台シルバー人材センターで集団面接して一二名に絞られたと思うのです。

最初のころは先輩の鞆持ちです。Ⅰ期生がリーダーになって、Ⅱ期生は鞆を持っていて、先輩の言うことを聞いていくのだと。記録をやるケースが多かったですかね。その頃の印象は、Ⅰ期生は話の仕方がお上手だなと。彼らは知識が豊富なものだから、市で打っている施策の内容について、被災者のかたに積極的に教えていた

なという感じはします。最初の支援金関係の部分ですね。そこを、積極的に自分で説明していたなという印象がありました。そうした知識がまだ私は身に付いていなかったものですから、黙って「うん、うん」という感じで聞いていました。初めにI期生といっしょに仕事をして、そのときに被災者のかたから聞いた話がデータとして残っていましたので、それにもとづいて二回目の話を聞いていったのですが、そういう意味ではI期生のかたから比べて、私どもはあまり苦労はなかったというのが率直な印象です。

プレハブ仮設を回ってみて、やはりきちんとしている人は家の周りを見てもきれいになっていくし、だらしないところはやはり家の周りが汚いなという感じはありますよね。家にあがってみると、だいたいようすがわかってきますね。きちんとしたかたにはなにも言うことがなくて、困ったことが出てきたら、ここのところに一覧表がありますから、ここに相談してねという感じで、はい終わりです。そういう人は部屋をきれいにしているし、つぎのことをしっかりと考えているし、役所も積極的に利用しているのです。ここに行けばこれがわかるとか、よく調べていますね。たとえば、復興公営住宅に入っても収入が多いと何年後には見直さなければいけない、そこを出なければいけないのだというようなことをよく知っていますね。役所への報告も、この人は問題ないです、すねという感じですよ。

われわれの基本は、お客さん（被災者）から質問されますよね。じゃあその問題については、この役所の窓口でどうぞ聞いてくださいいねということが基本です。決定権もなにもないわけですから。お客さんが困っていることに對して、速やかに、「この番号にかけると聞けますよ」と。こういうふうにスムーズにやるのがだいじなことだと思うのです。役所の窓口への水先案内人のようなものです。僕はそれに徹しているつもりですから。

訪問の際のノウハウは、できるだけ相手に話をさせるところです。われわれが訪問しても、被災者のかたも最初はどうしても警戒しますから建前しか出ません。なかなか本音の部分は出てこない。ですから、できる

だけ相手にしゃべらせて、そのなかで言葉尻をちよつとつかまえて聞いてくるという感じですかね。できるだけ被害者のお役に立ちたいというのが基本ですから、そこにもとづいてやるというところですね。そこには前職の経験が役立っていると思います。Y楽器時代の営業研修で、「お役立ちの精神をうんとだいにせよ」とたたき込まれました。そのためには、相手の言うこと、お話をよく聞くということですね。あと、私がいちばん気をつけているのは、自分の価値観を相手に押しつけないようにということです。人によってみんな違いますからね。

私のやり方は、「市役所のデータに間違いがないかどうか確認させていただきな」と言つて、市役所のデータ、被災者基本台帳のようなものを印字したのですが、それを最初に読むのです。そうすると、半壊とか全壊とか津波で流出とかとありますから、そこを糸口に会話をつないでいくのです。「流されたのですか」「そうなんです」という感じで、そこから入っていきます。あのデータ資料はほんとうにありがたい。その人の生年月日、年齢、家族状況、全部書いてあるのです。仕事関係はあまり書いてないかな。そういうのを頭に入れてやります。けっこうポイント、ポイントを突いていますから、あのデータベースはすごいと思いますね。ただ、個人情報が入っていますから、われわれがPCの画面でデータベースを見るわけではありません。世帯ごとに紙に印字したもので、だいたい一〜二枚の紙になります。その紙を持って訪問に行くのです。

「えーっ、こんなことも言わないといけないの？」と、顔色が変わる人がいるのですよ。そのときは、「いちおう差し支えなければいいのですが」と言いつつも、聞く。「失礼ですけども、聞かせてくださいな」と。八〇九割のかたにはご理解いただいているのではないですかね。皆さんのためにお役に立つことをお知らせにきたのですからという前提ですから。それがあれば大丈夫じゃないですかね。あまり年取には触らないようにしますけれども、必要があると思えば聞きますよ。年寄りの人に対しては、たとえば、「今の生活は失礼ですけどもなんで立てているのですか」という感じで聞くと、おもむろに、企業年金とか船員年金とかと言ってくれま

すね。

訪問は二人一組のペアでやるのですが、「今日はあなたがしゃべるほうね」「今日はあなた運転ね」と、役割分担を決めてやっていました。ともすると、ふたりともがしゃべり過ぎるときがあるのです。だからできるだけ行く前に、「今日、私は聞く役で、あなたはメモするほうね」と。「最後になったら、なにかありますかと聞きますから、そのときに聞いてください」と決めて。それで最後に相棒に、「私、聞き忘れたことない？」と。なければ、それで終わりにしています。つまり、三つのポイント「運転役」「聞き役」「書き役」を最初に決めるのです。組み合わせを決めて、今日だれがなにをやるかというのを話し合いで決めていきます。「今日は私が運転やりますね」、「じゃあ、書き役お願いね」とか。

自分なりの勉強やくふうもしました。私の場合、もらった資料を見ながら「アプローチブック」というのをつくりました。被災者が目で見てわかるような資料を自分流につくるのです。言葉ではなく、目に訴えなさいというのが営業です。資料も、具体的なかたちを見せることができます、相手にも伝わりやすいのですよね。たとえば、復興公営住宅はこういうふうにつくっています、場所はここ辺です、この場所はここにスパーありますよと言ったほうが伝わりやすいですね。現役時代に何冊もこれをつくりました。やはり自分でくふうしたものが、いちばん相手に伝わりやすいかなという感じがするのですね。

報道を見ていると、必ず最悪の場合の人しか映しませんが、その陰に回っていて楽をしている人もけっこういるのですよね。震災前に民間でアパートに住んで家賃を払っていた人たちは、その民間のアパートがなくなつたがゆえに、四〜五年間、家賃無料で入っているわけです。もう独立してもいいのになと思う人もけっこういますよ。制度に甘えているなと思って。一概には言えませんが、早くどこかで線を引かないと、という部分はありませんよね。そうやって楽をしている人の特徴ですか？ 年齢とかは関係ないね。その人の性格じゃないです

か。そんな感じがするね。「いつまでもここにいられんから早く独立したいのだけどもな」という、ほんとうにがんばっている年寄りのかたもいるのです。一方、いつでも独立できるのにという若い人で借上げ仮設から出ない人もいるという感じです。

この仕事で嬉しいのが、いい報告ができるとき。最たるものが家の再建報告で、「土地を見つけて家を建てました」「何月何日に家ができて、いついつ引越しです」となると役所の人も安心ですよ。ね。「いつちょあがり」みたいな感じです。そういう情報を報告するときにいちばん嬉しいですね。

日本の国でこういう制度、こんな仕組みまでやってくれたのはほんとうにすごいと思います。ただ、仙台市という大都市だからやれていることなのですよ。石巻とか志津川とか、あちらのほうでこういう制度をやるかというと、なかなかこれだけの体制はできないと思います。ここまで面倒をみてくれるのは仙台市のスケールがあるからできている話ですよ。市の職員のかたたちも、ほんとうに民間に近い立場でやっているなという感じがうんとするのです。お役所はものすごく堅いところという印象を持っていたのですが、そうじゃなかったなと生活再建推進室には、われわれにとつてもほんとうに働きやすい環境があります。月に何回か土日出勤があるのですが、そうすると室長が必ず差し入れを持ってきてくれたり。特保の健康茶とか、高齢者にはたまらないお茶を持ってくるのですよ。けつこう高いですよ、あれ。役所で交際費なんかないでしょうに、たぶん身銭を切っているのだろうと思います。

支援員をやめたいと思うことはありません。もういいかなと。でも、今、この年齢になって、つぎの予定が決まっていることがあるというのは、うんとだいいポイントになります。今月も仕事は五日か六日なのですが、カレンダーに、「この日、仕事だ」とあると、それなりに緊張感を持ってやりますから、そういうのはあつたほうがいい。自分のためにもやるというのが、仕事へのモチベーションですね。同時に、相手に対してお役に立つというのが

第一番の使命でやっているわけですから。役に立つということは、人のために、まだ世の中のために生きられるという事です。

この仕事は、われわれ団塊の世代にマッチしている仕事だと思いますよ。団塊の世代は、けっこういろいろな経験をしているのです。企業がかなり伸びている時代でしたし、数が多いわれわれの世代に役職・ポストを新設して与えなければいけなかったのです。そこで、分社化といってあちこちに会社をいっぱいつくった結果、社長や部長がたくさんできたのです。だから団塊の世代の人たちは、トップとしてもすごくいろいろな知識や経験を心得ていると思うのです。その人たちの人材活用法を、ただシルバーというだけではなく、そういう観点からも考えたほうがいいと思うのです。日本の国として、団塊の世代の人材をもっとうまく生かしてほしいという感じですね。暇つぶしにパターゴルフなんかをやらせとくなんて、もつたいいです。もつともつと役に立つ仕事ができると思います。

(二〇一五年三月一三日)

●生活再建支援員 S・Eさん(男性・前職・銀行員)

先日、NHKの『プロフェッショナル』という番組を見ていてひじょうに印象に残ったのが、あるコンシェルジュのかたが「向き合うのではなくて、同じ方向を見る」というようなことをおっしゃっていたのです。すごくいい言葉だなと思って。この仕事をしていることもあって、とても考えさせられる言葉だったのです。

生活再建支援員をしていて、市と被災者との間に入った私の立場としてのジレンマはありますね。「向き合うのではなくて、同じ方向を見る」と言うときに、被災者と同じ方向を見るのか、市役所と同じ方向を見るのか。いろいろなケースがあつて一律に言えることではありませんし、すごくむずかしい。でも最近では、被災者から

のある相談を市につないだ際に、受給資格がなくてだめでしたと終わらせるのではなく、こつちがだめなら他のやり方はどうだと次善の策を提案して、市に相談してみるというような方向にもだんだんなつてきました。ただ、行政としてできないこと、その被災者が希望する支援への受給資格を持っていないことがわかっている場合には、期待感を持たせずに、訪問から帰るまでにその場で「だめです」と言わなければダメだというのがわかってきました。そこはいつも、つらいです。

被災者のかたから質問されたとき、間違つたことを言いたくないので「私はわかりませんから、市に聞いてください」と言うのがいちばん当たり障りのないやりかたでしょう。でも、その人が役所に聞くかというとなかなかと思いますよ。被災者のかたは、「役所」と言うと、ちよつと引くのです。私は支援員として、「その場で答えるべきものは、答えられるべきなのだ」という考えなのです。ですから、被災者のかたを訪問してお話する内容：支援金関連や諸制度などについて：役所からの説明や研修会などもありましたが、自分でも勉強するべきだと思います。関連書を読むほどのことはしなくても、役所からペーパーをもらつたときに、家に帰つて読んでわからなかつたところや疑問点を、つぎの機会に職員やそういうのがわかる先輩に聞けばいいのです。いろんな制度を覚えろと言つてるんじゃないやありません。だつて覚えられないです（笑）。そうじゃなくて、聞かれたらその問いに対する答えは資料のここにあることがわかつていて、その資料でよくわからない部分があつたら人に聞くなりして、理解して説明できるようにしておくということです。私はいつも私なりに書き込んだものを持っています。そのためにもみんな集まつての講習・研修会ではなくとも、各班グループ別の研修会のようなものもやつて、知識は詰め込んでいったほうがいいです。なぜかと言うと、被災者に対して支援員ひとりひとりが言っていることが違つたりすると、被災者が混乱してしまふ。それに間違つた情報を修正するのはすごく時間がかかるし、われわれ生活再建支援員全体、ひいては市役所自体が疑われてしまふ。支援員の持つている知識のベースというの

はきつちりするべきだと思いますね。

現状では、知識を持つていて的確に話す支援員もいれば、聞くこととつなぐことに徹しているかたもいる。個人的には後者のタイプの人とペアを組んだときは、なおさら仕事が面白いですね。心配しなくても、俺が知っているから大丈夫だと。われわれの年代になると、意外と勉強するということとはなくなるものですから、私とすれば、また頭にいろいろなことを詰め込むというのはすごく楽しかったです。自分で勉強してある程度の知識を入れたので、被災者のかたから多少むずかしい質問をされても大丈夫だという自信もありますね。

私はⅡ期生なのです。Ⅰ期生の諸先輩がたの話を聞くと、暗中模索しながら「こんなことを聞いたほうがいい」といろいろなことを自分たちで決めてきたのですよね。われわれⅡ期生は、Ⅰ期生が集約したことを聞き、覚えるべき範囲もある程度定まっていたので、そういう点では意外と楽だったのです。その部分は感謝しています。暗黙の仕事のやり方、ルールみたいなものは全体の話し合いではなくて、私のグループというか、私の身の回りにいる人たちのなかでの話なのです。訪問先に行つて「こういうことを言われた」と言うと、まず聞くよりもみんなで話していると言つたら「ああ、俺はそんなこと知つているよ。前に行つたときにそういう話が出たよ」、「私もそんなこと出たよ」ということで、そのなかでの解答というのは出てきました。規定化されていない、文書化されていない暗黙のルールが、いい具合にできていくと私は思います。ですからそれなりの知識を持つている人が、同じレベルでやつていたのでそれはいいと。

この生活再建支援員三三人のグループというのはみんな素晴らしい人で、一を話せば一〇とはいきませんが五くらいは共有できるようなかたたちの集まりなのです。だから、あまりよけいなことまで話さなくてもいい。そういう仲間です。ただ、人間ですから、個人的に感情的にあまり合わない人もいます。もう六十数年生きてくると、自分の仕事も含めた生い立ちで、この部分は譲れないとか、それは私にもあるし他の人だつてあるでしょう。

仕事上のことで支援員同士でやり合うことも、時としてあります。

たとえば、被災者のかたと話をするときに、この先には入ってはいけないラインというものがありませんね。そのかたが身障者の場合に、「身障者の手続きを取りなさい」とか、母子家庭のかたに、「まだお若いのだから結婚したらいかがですか」とか。だけど、そこに踏み込んでしまう人もいる。言ってみれば、よけいなことまで言う支援員がたまにいます。そこは私はびしつと言う。その場では言わないけれども、帰ってきたときに、「それはいけないことだ」と。そこは妥協しません。ただ、それは仕事上のことなので、ケースによっては、「ああ、わかった。そっちが正しいのだ」というようなこともありますよ。

生活再建支援員になって半年くらいして、被災者のかたを一回りする頃になると、やはり自分なりにやり方に対する疑問点も出てくるのです。で、ペアを組むⅠ期生のかたに、「こうしたらいいのではないか」と聞くと、「その部分は触れてはいけない部分」とか言われる。「相手が欲していないのに、そこまで突っ込んでやる必要もない」と。言ってみればお節介だと。Ⅰ期生のかたに言われて納得できる点もそうでない点もありました。私はⅠ期生より遅く入ったぶん一生懸命勉強したし、そこで知識を得たことで、多少のところへ行っても受け答えはできるようになったという自信はあります。「Ⅰ期生に言われたくない」という思いもあつて勉強したⅡ期生もいたんじゃないでしょうか。

戸別訪問で被災者のかたがたのところを回ってみて感じたのは、もっと早く被災者のニーズをつかんでおきたかったという思いですね。初期の段階で、各被災者のところへ短期集中的にうわーつと行って、聞き出せるかぎりのことを聞く。われわれ民間経験者から見ると、そういった形でもつと効率のいい訪問ができるのではないかと思います。土曜日、日曜日も、毎週でも、極言すれば、午前と午後に行つてもいいと。この人がなを欲しているのか、それがわかるまで、ニーズをつかむまで、私たちとすればやるべきではないかと思いましたが。二

ズをつかめば、つぎにできることのかたが見えてくる。少なくとも二回目に回るときは半年以上たっているわけですから、一回目のヒアリングのポイントを絞ってどこを突っ込んで聞くかという判断を支援員でやるべきと思います。その段階でもう少し早い段階で到達しておきたかったという思いがあります。

震災後、当初はやはりみんながクレームだったのです。役所の窓口にきても、役所だつてどこに行つていいかわからないから、言ってみればたらい回しです。そんなのはクレームが出て当然ですよ。けれども、だんだん年数がたつてくるにつれて、被災者のほうも落ち着いてきて、今度はそれがこちらから足を運ぶことによつて感謝に変わってきています。今でもクレームはいますよ。でもやはり、聞き方だと思つたのです。相手が「こんなことで嫌なことがあつて、今まで訪問も拒否していた」とか。そういうのを言つてきますから。やはりわれわれ支援員の気持ちというものは、それはすごくたいせつなことだと思つています。

もうひとつ、仙台市にぜひ作成していただきたいものは、復興公営住宅をさまざまな角度から評価するためのマニュアル。復興公営住宅を選ぶにあつて、皆さんだれもが「病院が近い」「交通の利便性」「学校の問題」……このあたりの条件を満たす場所を希望するわけです。だけど、復興公営住宅を評価する項目はこの三つだけじゃないはずです。もつと比較検討のための項目をたくさん立てて、被災者のかたたちに復興公営住宅の評価の選択肢を多くしてあげる。今は、「病院・交通・学校」などの条件ばかりが注目されすぎているから、一部の場所にも人が集まつて倍率格差がかなり出てきてしまう。多項目の比較検討表のようなものができれば、他の条件にも目が向いて、自分にマッチングする場所がもつといろいろあることがわかつて、倍率もばらけてくるのではないのでしょうか。

今日は私、ちよつと話しすぎていますね。私の前職は銀行員なのです。そんなに大きな銀行ではなかったのですが、だいたい中小企業の社長さんなどがきて支店長室などで話すのですが、お金を貸すにあつて話しすぎる人はだ

めなのです。なぜかと言うと、自分を隠すのですね、話しすぎる人は、だからそういう人については、お金を貸すときは注意しなさいと。口数は多くなくても、質問に対して的確に話している人は、こちらとしては大丈夫なのです。銀行のお客さまのなかにはクレマーのようなかたもいましたよ。いきなりカウンセラーから怒鳴ってくる人もいますし、電話だってしかり。あとは、やくざみたいなのもくる。まあクレマーと応対したとしても、お帰りになるとときには「わはは」とおたがいに笑って別れることができるくらいにお話しする自信は今もありませんね。だから、この生活再建支援員の仕事でもいろいろな対応をされることがありましたが、私はあまりビビらないんです。

(二〇一五年二月一八日)

●生活再建支援員 S・Fさん (男性・前職・営業職)

私は1期生ということで採用されたのです。見ず知らずの人たちが集まって最初一人一人でスタートしたわけですが、二人一組でやろうということになり、私はS・Pさんという女性と一年以上ペアを組んで、被災者のかたを訪問させていたのです。

最初にやった仕事は、被災世帯の基本台帳をつくるための現況調査票を提出されていない被災者を回ってくださいということ、白紙の現況調査票と名簿リストを渡されて、アポイントなしでふたりでぐるぐる回ったのです。最初はほとんどプレハブ仮設住宅で、その後みなし仮設住宅へ訪問させてもらったわけです。月曜日から金曜日までの朝九時から夕方四時までで、アポなしだから当然なかなか会えないかたもいる。私なんか最初は多いときに一日五〇軒回りました。そのうち会えたのは一〇軒とか一五軒。わざわざ行くのですから、行けば必ずいてもらいたいわけですよ。もうこれは土日にも行くしかない、事前予約もしましょうよと、みんなと何回か話

をしていくうちに、市のほうでも考えざるをえないことになったのでしようね。それで、アポを取るようになって、土日にも訪問するようになったのです。

それが最初の仕事でしたが、個人情報の最たるものですから、すんなりと受け入れてくれる被災者のかたが一方で、個人情報だからと拒否されるかたもいらっしやいました。「仙台市から委託を受けている、シルバー人材センターのS・Fです」ということで行くものですから、被災者からはシルバー人材センターは第三者的に見えるのでしようね。個人情報については、「私どもは皆さんからお話しいただいた情報をほかの人に話すことは禁止されているし、家族にもそういう話はできないことになっているので、信頼してください」という話なのですが、やはりプライベートな部分を聞くわけですから拒否するかたがいるのも当然だとも思いました。

ただ、大半は「よくきてくれた」と、こちらの話を聞いてくれて、話をしてくれるわけです。渋っていたかたもだんだん話をして納得していただくと、また次回も受け入れてくれるのです。いろいろ話していただけるかたがいる反面、「いや、俺のところはいいや」と言うかたもいます。今、家の問題がいちばんだいじなことで、何回も何回も電話したりすると、なかには「家のことについては、いっさいあんたたちにお世話になる必要はないから。自分でやるから」と素っ気なく、なんの回答もなく話すかたもいました。被災して、それを国や県、市がなんとかしてあげたいというのですから、もつと素直に出てきて具体的にお話をしていただくのが本来の姿ではないかと思うのですがね。そういうかたの言葉を受けると、「はい、わかりました。今後いっさい電話しませんから」と言うのと、「ちよつと待て、そこまでは言つてない」と。要するに、「俺がいくら強がり言つても、ちゃんと面倒をみてくれよ」というのが、そうしたかたの本音なのです。男性が多いですね。女性にはなんとかどこかにすがろうという気持ちがあるんじゃないでしょうか。

訪問して、「この家庭はどうかかな？」というのは入った印象で最初にわかります。ゴミ屋敷に近いようなこ

ろもあつて、部屋が汚いなと思えば「すみません、玄関で」と言つて玄関で立ち話を。とくに単身の男性がだめですね。こちらで掃除道具を持つていつて、掃除してやらないとだめだなと。

身も蓋もない話ですが、こういう状況になると、資力によつてやはり差が出てきます。今まで持家にいてひとりでいらつしやるかたと、借家におひとりですらつしやるかたとは全然違いますよね。この資産があつて、それを売却できればなんとか自分でやつていける。資産がないとなにもやつていけないわけですからね。被災して最初の一二年は資力があろうとなかろうと同じだと思ふのだけど、三四年目になつてくるとだんだん資力の問題が出てくるのではないですかね。仮設からひとり抜けふたり抜けして、家をつくつたという情報が入ってくるわけですからね。それから「これを機会に」というかたが多いですね。被災したときは家族で生活していたのだけど、震災後にいちど仮設に入つて、つぎのステップで年寄り夫婦がもとに戻つて生活を始めたのに、若夫婦はそこに戻ろうとしない。これを機会に同居しようではなくて、これを機会に別居しようとするケースがありますね。これは一世帯一支援という制度の問題がきっかけになつている場合もあると思います。つまり、老夫婦と若夫婦がいつしよの世帯になつていて、世帯主が老夫婦側になつていると、支援金とか義援金が全部老夫婦のほうに入ります。家を継ぐご長男のかたは長男だからということ、ある面がまんをしていふと思ふのです。嫁さんからすれば私も被害者なのに、なぜ私のところにこないのという感覚を持つていましたね。お金の関係のいろいろの不満はけつこうありました。家庭訪問させていただいて、とくに若いご夫婦のところですね。若い夫婦というのは二〇代、三〇代ではなく、もつと上の四〇代、五〇代、六〇代のかたのほうが不平不満を持つていた。たとえば、支援金・義援金もぜんぶ息子と嫁に渡して、任せるからわれわれ老夫婦のこともちろんとしてねと言つていけば、うまく家庭が回つていたと思ふのだけど。老夫婦のほうにそっくり入つてしまうと、いちど握つちやうと出さないのですかね。または、世帯を分けていけば、老若世帯の両方に支援金・義援金が入つてきたのです

が。だから、老夫婦の面倒をみますのでいっしょに生活しますという報告を若夫婦から受けるとほっとしますね。

仙台市生活再建支援室の第一の目的は被災者のかたの住まいの再建です。復興公営住宅、雇用促進住宅、市営住宅、いろいろありますよね。こういう住宅がありますよと、ご案内はします。ただ、それぞれみんな家族の問題とか、病気だとかさまざまな状況を持つっていると、あちらに行きたくないだとか、このなかで選択したいだとか、みなさん意見がありますので。やはり最初に出てくるのは子どもさんがいれば子ども問題、学校ですね。つぎは病院の問題、それから職場。この三つが大きなところですね。結局、みんな集中しますからね。それは私どもが、ああしなさいこうしなさいと言うわけではない。ここについてはこういう情報がありますよという程度の話です。あと、選ぶのはご本人ですから。ただし注意しておかなくてはならないのは、復興公営住宅の申し込みしろなんにしろ被災者は見えない場合があるのです。被災者の手元にはとたくさんの郵便物がきます。仙台市からだけでも「復興定期便」とかいろんな情報が流れるわけですが、生活再建室からだけでなく他の部署からも葉書や封筒がどんどんくるのです。すると、読み切れないのですね。封を切らないままで、テレビ台の下あたりに積んであつたりするのです。一次〜三次の復興公営住宅の申し込みだつて見ていない人もいます。こちらから「申し込みはいつから始まつて、締切はいつまでですよ」と電話すると、「見ていなかった。ありがとう」とお礼を言われるのです。わたしたち生活再建支援員の間では、「被災者は送られたものを見ていない」というのが第一前提です。なので、念押しのためになんども電話する。これは、他の行政部署でも同じような状況なのかなと思います。

一軒あたりの訪問時間は、私はどちらかと言えば早いほうでいたい一〇分〜一五分です。引きとめられると、やはりいろいろのお話を聞くことになるでしょう。質問以外にも、個人的な問題があるじゃないですか。そういう問題になってくると、私自身は受けなくて、こちらの段取りで終わらせるようにしています。営業職で長年培つ

た経験から、この辺で切り上げちゃえと自分の判断でしてしまうところはありますね。被災者のかたがもう少し話をしたいなと思っていると、場所を遮ったりなんかするのが、ちよつとまずいなとは思いますが、やはりね。被災者のかたも忙しいじゃないですか。だからなるべく要件だけを話して、よけいな話をしないようにしたほうがいいなと思うので。被災されたかたについて、まして人の心については、私どもよりもっと親身になって対応する部署が、係のかたがいっぱいらつしやるのだから。そういう専門職のかたに任せたいところが、こういう大災害のときにはいいなと私自身は感じていました。根掘り葉掘り聞いているかたもいらつしやるけど、それをするときと、自分自身、どんどん詰まってくるような感じがするものだから。営業職時代は、相手から根掘り葉掘りあらゆることを聞き出して、相手を倒すくらいにやっています。そうしないと発注がこないものですから。ただどこここでは、そういう動きはしません。やはり線を引いて、それ以上突っ込まないほうがいいなと。被災者のかたも、ある面では隠したいこともあるじゃないですか。

聞き方のノウハウは、私の場合、よけいなことを聞かないということですね。先にも言いましたが、時間もなるべく一〇分〜一五分というところで終わらせる。最終的に、具体的などころを聞いてきて、仙台市に報告して、あとは市がどう対応するかの話じゃないですか。私どもはその手足ですから。自分の報告をちゃんとやれば、あとは煮詰めるのは仙台市ですから。ある意味単純なことです。単純に話をして、受けた感覚についてはすべてを市のほうに返す、というのがいいなと思っていましたのでね。

ただ、その前提条件として、わたしどもは仙台市とタイアップしているわけですから、仙台市がなにを聞きたいのかということをしつかりと理解しておく必要があります。ですから被災者に質問などをするにあたっては、仙台市とじゆうぶんに話をし、それぞれの被災者に対して、仙台市が考えていることをお話しする。よけいなことはいっさいしない。それぞれについてのご相談の窓口として徹する、ちゃんと対応するということで、いま

までずつとやってきました。よく被災者のかたに寄り添うとかいう言葉があるじゃないですか。私は寄り添うことができないので、素直に被災者の言葉を聞いてあげるだけです。それが、寄り添うことに近いのかなと、私はそう思っただけです。

双六は振り出しから始まって、いろいろな道を経過しますが、遅かれ早かれ必ずすべてがあがりにたどり着くゲームですよ。私は仕事も双六と同じだと思っただけです。今回の生活再建支援員という業務にあたって、その双六精神をだいにし、自分なりに活用してきた仕事の効率を優先して、あがりにイチ早くたどり着くことを自分なりに考えています。

(二〇一五年三月一二日)

●生活再建支援員 S・Gさん (男性・前職・土木関係会社)

仙台シルバー人材センターの事務所で、就業創出員という民間で言えば営業にあたる仕事をやっています。仕事を取ってきて会員に仕事を紹介して、本人にやってみたいという気持ちがあれば面談まで連れていくわけです。それで本人・客先がよければ就業してもらいます。そういう仕事を五年間やってきたのですが、二〇一二年に同僚のS・Hさんと「五年になったから、もうここを一区切りで後輩に譲ろう」と、その年の三月いっぱいこの仕事をやめるということになっていたので。そうしたら、センター職員員のJ・C係長から、「S・Gさん、市役所から生活再建支援員の仕事がきたのでやってもらえないか」と依頼されました。最初は一八人で、私とS・Hさんも入って、この支援員がスタートしたのです。

初めはわれわれ支援員の部屋というのがなくてね。仙台市役所の地下にコンビニがあるのですけれども、その脇に清掃係がある詰め所があって、その詰め所の物置みたいな狭い小部屋がわれわれの部屋だったのです。すぐ

に何とかしますからと言われましたが、一か月か二か月くらいそこにいましたかね。

行政側も、なにから手をつけていいのかだれもわからないなかで、試行錯誤での作業だったと思います。仙台市主催の研修もありましたが、市役所にも予算がありますから毎日ではないわけです。それで勉強会を始めました。四月中旬に『ともに、前へ仙台』という冊子が出て、それはわれわれが最初にお世話になった仙台市の職員さんたちがおもに書いたものなのですが、それらを使って勉強したりしていました。

最初の仕事は、被災者の現状を調べるために、被災者が入居している住まいを訪問することでした。プレハブ仮設住宅、借上げ仮設住宅、公営住宅……被災されたかたが入っているすべての住居へ、仙台市から現況調査票というものを配ったのですが、その回収作業にあたったのです。現況調査というのは、家族構成、健康状態、そしてもっとも重要なのが住宅再建についての調査です。これはほんとうは被災者のかたから返送されることになつていたのですが、返送率が悪かったのですね。それでこちらから出向くのですが、何回行っても留守の家があります。「至急送ってください」と不在票を置いてきたりしてもだめなのです。電話で催促したり、訪問の予約をとったりして、なんとか回収する。なかには書けない人もいますものですから書いてあげたり、聞き取りしたりして、その年の現況調査の仕事を終了しました。この現況調査は毎年度初めに行われるようになります。調査内容も少しずつ変わってきて、住まいの再建についてのより具体的な調査になつていきました。

生活再建支援員の仕事は朝九時から四時までなのです。戸別訪問では、基本は電話をかけてアポを取ったところを訪ねます。毎朝市役所でミーティングがあるのですけれども、個人情報を持つているものですから、紛失しないようじゅうぶんに注意して出発前に書類をチェックリストで確認します。それから出発します。帰つてきたら、出発時と同様チェックをします。

被災者のかたの住まいを見つかるだけでも大変でした。最初は車にナビがなくて、住宅地図を一冊預けられて、

それで探しながら行ったのですよ。今は全部ナビ付きの車で走っていますけれども、当初は役所の予算の関係もあって、なるべく安いレンタカーを借りての行動でした。また、あるお宅であまりゆっくりお話をしてしまうと、つぎのかたのアポに遅れてしまう。途中から遅れの電話をすることがしょっちゅうありました。そういうことで急ぐものだから、車でしよう、高齢者なので危ないわけです。それで、最初は一日五軒だったのですが四軒にでもらって、今は午前二軒午後二軒とやっているのですけれども。

「仙台市役所からきたのですけれども」と行くのですが、「じつは業務委託を受けている仙台市のシルバーです」と自分をすぐに明かします。仙台市のシルバー人材センターというのは、名前は市内では広まっていますから皆さん知っているわけです。そうすると、まるつきり役所の人ではないのだな、役所からお願ひされてきているのだなと、意外と肩の荷をおろして話してくれる。こちらも同じ目線くらいで、あまりハイカラな言葉を使わないで、こちらの言葉で話すわけです。とくに荒浜とかあちらの海辺の人は仙台市内と違って方言がけっこう強いのですから、なるべくそういうのに近いような、間違った方言かもしれないけれども、それに合わせる努力はしなからしやべりました。

部屋にあがると、プレハブ仮設でも借上げ仮設でも、ほとんどの家に仏さまがいました。仏壇もまだない、ダンボール箱の上に写真を置いているような状態のときです。「これは奥さんですか」とか、若い人は「これ子どもです」と、みんな。そうすると涙が自然に出てきて、それで、まず仏さまにちよつと手を合わせる。そうすると遺族のかたも少しほつとされるようで。

聞き取ることは、住まいの再建、家族の健康と、これからの生活、いわゆるお金ですね。そういうことを、あまり杓子定規にならないようにして、ふつうのお茶飲み話をするようななかから聞いてきます。お金の話など聞きにくいことでも、「今、生活費どうしてるの」「年金ですか」「あ、年金なの。お父さんの厚生年金?」「そうな

の、私も国民年金もらっているんだけど」なんて言って、聞いていきます。訪問は二人一組で、書き役と聞き役に分けているのです。「今日はちよつとメモを取らせてもらいますからね」と最初に断つてから、話に入るので。そうしないと、「なに書いているんだよ」「そんなメモを取られるんだつたらしゃべられないな」なんて言う人もいるわけです。だからそうではなくて、「あなたを守るために、われわれだけではなくて、市長はじめ市役所全体で守っていきましょうということですよ」と言うと、「いやあ、ありがたいものですね」なんて始まるわけです。

電話をかけてもつながらないところには、場所はわかっていますからアポなしで訪問するわけです。われわれは「突撃」と言っているのですけれども。会えないことが多いのですが、メーターが回っているかとか、洗濯物が干してあるかとかを見ます。要は生活感があるかどうかということですね。応答がない場合でも、ドアを叩いたりできません。『訪問マニュアル』があつて、そこに、「ドアに手をかけてはだめ」だと記されているのです。ベルは二回まで、インターフォンも二回までと決められています。

回つてみてよくわかりましたが、被災者の住居環境はピンからキリまで、あまりにも差がありましたね。たとえば、かたや床と天井に真っ黒いカビが生えているプレハブ仮設で、一方の借上げ仮設のなかには、訪問するにもオートロックで入れないところもあるわけです。制度ではだいたい八万九〇〇〇円くらいが家賃の限度額なのですが、それを軽くオーバーしているような、ふつうの人でも入れないようなマンションに借上げ仮設として入っているわけです。それは僕らが帰ってきて役所に報告して、役所も黙認していると。そうするとプレハブに入っている人から、「役所は差別がある」と苦情がくる。借上げ仮設のなかでも高級マンションからぼろアパートまで相当の格差がありました。

こういつたことについては、支援員の立場ではどうしようもないので、限界も感じましたね。また、個々の家庭の事情にどこまで口出しできるか、どこまでアシストできるか。それを自身の判断でやるしかなく、悩みどこ

ろでもありました。ただ、クレーム処理などについては、現役時代に受けた研修や培った営業ノウハウがひじょうに役に立ちました。

戸別訪問に役所が直接行くことはまずないです。ほとんどはわれわれが行きます。ただし、指示は全部役所から出ています。ということは、われわれには権限もなにもないわけです。独断専行はできない。でも、なかにはちよつとレールから外れる人もいて、役所の方針と違ったことを被災者に伝えてしまう場合があるのです。そうすると今度こちらが役所の方針に沿った話をして、被災者から、「〇〇さんがこう言っていた」と、話の食い違いが出てくる。

役所にダイレクトに電話がかかってくるときもあります。われわれは訪問した際、『電話の関係一覧リスト』という仙台市役所各部署の直通電話番号が書いてある電話帳を置いてくるのです。それから名刺代わりに「今日訪問したのは××です」という名前を書いて、訪問先へ渡してきます。電話番号も書いてあります。そうすることによって「△△がこういうことを言っていたのだけれども」と、被災者からダイレクトに電話がかかってくることもある。そうすると、「そういうことは言ってもらったら困る」と、役所から嚴重に注意されるわけです。

肝心なのは、生活再建支援員に被災者のかたがたの問題解決など求められていないということです。われわれに期待されていたのは、被災世帯と行政を結ぶ、橋渡しの役割です。つまり、われわれに求められたのは、被災者の声を正しく聞く力と、それを行政に伝える力だったと思います。ですので私は、各支援制度についてよく理解できるように、相手によくわかるよう説明できるように、つねに勉強しました。

そうこうしているうちに住まいの問題が動き始めました。われわれは、復興公営住宅の相談にもかかわり、問題解決に向けて支援するようになりました。仙台市の復興公営住宅の建設は三二〇六戸となつたわけですが、この三二〇六という数値は、生活再建支援員の活動によって算出できたと思つています。

仙台市の復興公営住宅は申し込む際に「玉数」というものが書かれるのです。これが当落にかかわってきます。収入がゼロから月額八万円以下の人ですと、特別減免世帯といって玉数が四つ。それから世帯属性といいまして、二〇歳未満で母子家庭とか、あとは四級までの障害者がいるとか、七〇歳以上のみの世帯は玉数三つ。それから仙台市内で被災されたか、市外でされたか、持ち家だった人が被災されたのか、民賃だったのかということも玉数が決まってくるわけです。こうした合計の玉数が三くらいいしかないと、これは落選になる可能性があるのです。五世帯以上であれば、グループで復興公営住宅に入居できるということがあります。グループ入居というのですけれども。ただ二次審査がかなりきびしいのです。収入をごまかしているとかがいろいろなことがチェックされるのですね。それに、五世帯で申請して一世帯でも引つかかると、残りの四世帯も連帯責任ということでアウトになってしまうのですね。二次募集で空きが出ているというのにはそういう理由もあります。

やはり場所によって人気が集まります。通町とかが人気が高いわけです。逆に人気のないところにはほんとうに簡単に入れるのです。茂庭台などは、一次募集一〇〇戸に対して、応募がたったのひとつしかこなかった。九九戸空いていたのです。

復興公営住宅への入居は去年（二〇一四年）の六月くらい、若林西からでした。当選者は建設公社に行つて、鍵を受け取り、入居許可証をもらうわけです。仙台市独自の入居支援金というものもやっているのです。要するに引越し代ですね。名目は引越し代だけでも、なにに使ってもいいですよ、家族で食事してもいいですよというようなお金なのです。役所からはそう言われているのですよ。これは仙台市独自の支援だそうなんです。単身者は一五万円、同居者がいる場合は二〇万円です。その入居支援金受付業務もわれわれがやっています。

復興公営住宅は、一次二次の募集が終わって入居も始まり、今度は三次の募集になります。いまは入居者のアフターケアのために一軒一軒回っているのです。お話を聞いて、支援の必要な世帯には、社会福祉協議会とか区

の家庭健康課とか、そういうところにつなぐのです。

二〇一三年度末に『仙台市被災者生活再建推進プログラム』が出ました(二〇一五年度は『仙台市被災者生活再建加速プログラム』と名称変更)。このなかで被災者を四つに分類したわけです。一から四までの分類で、一はあまり問題もなく、お金もあつてあまり役所の世話にならなくてもいいような人たち、四がいちばんむずかしい人たちなのですけれども、役所のアポ取り用の資料にも、この分類が書かれています。このプログラムができて、ひじょうにわかりやすく、やりやすくなりました。いろいろなことが書いてあるものですから、これを暇があることに見て、仕事の準備などもできます。

もつとも大変な「第4分類」は、最初は二六九世帯を対象としていたのですが、個別支援班を設置したこともあつて、一〇〇世帯くらい減つて、今は一六二世帯くらいですかね。

一月一九日現在のデータで、被災しているかたがまだ七〇三五世帯いるのです。そのうち民賃(借上げ仮設)がいちばん多いですね。プレハブ仮設は少しずつ減つてきて七九七、約八〇〇世帯です。公営住宅は三六五世帯、民賃はまだ六〇〇世帯もありますから。二〇一四年四月から一五年一月まで、民賃も約一二〇〇戸減っているのです。減っていることは減っているのですが、他と比較してみると、民賃の減少度合いは少ない。民賃に入っているかたはある程度自立性があつて、復興公営住宅に入るよりも、そこを継続するという人が多いです。

今、第一グループから第三グループまであつて、生活再建支援員が各一名ずつ三三人いるのですけれども、そのリーダー会が毎月一回あります。市役所も入つて、係長以下やるのですけれども、そのときに来月の予定とか、今後の予定とかが出てくるわけですね。それからわれわれの要望、そういうものもあげるわけです。仙台市の担当者と支援員の間には強い信頼関係が築かれたと思いますよ。われわれの訪問支援活動で得た被災者ニーズは、着実に市役所の具体的支援に結びついていると思います。

(二〇一五年一月二六日)

●生活再建支援員 S・Hさん（男性。前職・コンピュータ関係）

シルバー人材センターには震災前から登録していました。私は今、七十二歳なのですけれど、一〇年前です。六二歳で登録して会員になって、六四歳のときに S・Gさんという山形弁の面白い話をする人、あのかたといっしょに臨時職員のようなかたちでセンターに採用されたのです。就業機会創出員という、お客さんのところに営業に行つて、その仕事にマッチする会員のかたに就業してもらおう。そういう仕事を五年間やらせてもらいました。生活再建支援員としては、一期生一八名のうちの一名です。

最初は、仙台市の職員のかたがシルバー人材センターにきて、被災者支援の仕事を頼みたいということだったので。支援というのは、被災者に寄り添うということであるのだということなのですが、その具体的なイメージは仙台市の職員のかたもはつきりおっしゃらなかつたし、われわれもよくわからなかつた。ただ、仕事としては三つあると言われたのです。一つ目は、訪問して、寄り添う、支援する。二つ目は、その前の電話がけをする。電話がけをして、訪問する。三つ目はその後の記録をパソコン入力する。三日に一回ずつ、電話がけ、アポを取つて訪問、訪問して記録を残すという対応でやる形で、当初ある程度そういう形で動いてはいたのですが、三番目のパソコン入力半年ぐらいでなくなったのかな。そういうことで電話がけと訪問が主流になって、これはずつとそういう形できています。

一年目はやはりちよつと大変なときがありました。大変だというのはクレームが多かつたということ。それと被災してまだ二年目ですから、みなさん困つたことがたくさんあつて、どうしたらいいのだと。具体的には、お金と仕事のふたつに関してかなり言われました。

国の制度については、皆さん理解しているかたが多いです。生活再建支援金とか集団移転する場合の補助金、たとえば利子補給をどれだけするか高上げに対してどれだけするか。被災者説明会があつたり、仙台市から資料も送つたりしているので、理解されていくかたが多かつたですね。仙台市が月一回出している『復興定期便』、あれはけっこう有効だつたと思います。読まずに重ねてしまうかたもありますが、読んでいくかたはやはり読んでいたのですね。

生活再建支援金のお話をする前に、そのお宅が半壊か全壊かどうかを必ず確認します。そういう決まりになっています。訪問時に持参する被災者台帳のなかに、生活再建支援金をもらったかどうかがある程度書いてあるのです。その台帳に書いてないかたにはきちんと確認する。そういった形でやらせていただいています。

なかには制度そのものをよくわかつていなくて、われわれが訪問して初めてわかつたという人もいますね。たとえば生活再建支援金は、大規模半壊で五〇万円、全壊で一〇〇万円。半壊は出ません、義援金だけです。ところが住んでいた家を取り壊したとなると全壊扱いになるのですね。そうすると一〇〇万円が出ます。それをわからなくて半壊のまま放置されていたかたにその旨説明して、対処され、全壊扱いとなつたかたもいます。そこは、制度に対するわれわれの説明がうまくいった部分だと思えます。また、国の制度はわかつていても、社会福祉協議会から小口のお金をいくらか借りられるといった問題とか、当座のお金をどういう形で入用があつた場合のできるかどうかというのが、ちよつとわからなかつたかたたちがいました。

応急仮設の話をすると、プレハブ仮設住宅入居者と借上げ仮設住宅入居者の間での反目みたいなものもありました。プレハブにいる人は、ああいう狭いところですが、行政からもまた支援団体からもある程度援助がくるのです。借上げのかたはそういった支援がいつきこないの、不公平感を持たれていたかたがだいぶいましたね。借上げのかたは、布団もない、食料もない、要するになにもないので、プレハブに物資をもらいに行くので

す。そのときにプレハブの人からかなり冷たい仕打ちを受けたと。お前たちは関係ないからあげないのだと言われたということです。同じ被災者なのにどうしてなのかということ。プレハブ仮設の人と借上げ仮設の人は、若干世間から受けた支援が違うような感触を持っている人が多いですね。

借上げ仮設のなかでも住まいの格差はずいぶんありました。借上げ仮設住宅の制度ができたのが震災の年、二〇一一年の五月だったのです。当初は物件の数もひじょうに少なかった。アパートを借りたいと思って不動産屋に行っても、条件のいい物件はなかなかなくて、たとえば二間のアパートに家族五人で入るといった形で、かなり無理やり入ったきらいがあるのです。それから制度ができて七、八月くらいになると、数はひつ迫していることは変わりないのですが、ある程度自分で選べるくらい余裕が出てきたようなのです。だから四、六月に入ったかたと、ぎりぎりまで待つてその後に入った人では、ちよつと部屋の違いが違つてきたような感じですね。最初入られたかたは、どちらかというと環境も悪いし、家族の数に部屋の広さがわりに合わないところが多かったです。ずつと時間がたつてくると、けつこう優雅なマンションに住んでいるとか。ふたりでりつばな一軒家に住んでいたりと、あるいはマンションの大きな部屋に住んでいたりと、一方では、棟割長屋みたいなところに三人も一〇万以上はするようなりつばなところに行かれたかたがいたり、一方では、棟割長屋みたいなところに三人も四人も住んでいたりと。いくら自分たちが探したものだといつても、ちよつとなにか、家賃も含めて制度がうまくいっていないのかなという気はしましたね。

また、これはほかの支援員のかたも指摘してらつしやると思います。民賃の問題があります。つまり、震災前からの仕事が続つてあるようなかたが民間の賃貸住宅にいて被災して、その借家が大規模半壊、全壊、だといふことから借上げ仮設に入居して、家賃がずつとタダのまま居続けているのはちよつと不合理かなと思いますね。それだつたら、持ち家が被災してほんとうに大変な人とか、あるいは年取つたかたたちのほうに、より支援を厚

くするといったことができないのでしょかね。応急仮設は当初一万余世帯ありましたから、そこで区別をつけるのはむずかしかったのかもかもしれません。ただ今後の課題として、もうちょっとそういったところを細かく配慮したほうがいいのか。たとえば年取とか、あるいは賃貸にいた人は三年間で終わりとか。一部上場企業の社員で借上げ仮設に居続けるかたちたちもいるのです。そこは一〇人以上が住んでいた社宅が地震でつぶれて、それぞれが借上げ仮設に入っているのですが、皆さん若くてバリバリちゃんとお仕事をされているのだから、早く仮設から出たほうがいいと思いましたがね。会社として、「家賃がタダだから」「社員寮の経費がかからなくなるから」そこにいろいろということになっているのかもわかりませんが。

二年目以降、つまり震災から言えば三年目に入ると、少し落ち着いてきました。行政側のいろいろな制度も行き渡ってきたと思いますし、被災者自身が落ち着いて努力されたこともあります。そういうことで、どちらかというと住まいをどうするかがかなりウエイトを占めてきます。私たちの仕事も、健康状況を見ることもありました。住まいの再建のための情報提供が大きな仕事でした。

とくに自立再建を目ざすかたのなかには二重ローンの問題を抱えるかたがいます。この問題については、個人版私的整理ガイドラインというのがあって、弁護士さんにもある程度相談できるようなのですが、あの制度はいろいろややこしくて、ほとんど使われなかったようなのです。弁護士さんにも相談はできるけれど、実際やってくれと言うと弁護士費用がかかるらしいですね。それで自分でやろうとすると提出資料がものすごくいっぱいあって、時間がかかって大変だと。それで面倒だからやめたというかたが多かったかな。個人版私的整理ガイドラインの説明資料はたくさんあって、漫画で説明しているものもありました。そうした資料をお渡しした被災者のかたで相談に行かれたかたもいましたが、弁護士もうまく相談に乗ってくれなかったと。あまりうまくいかなかったということですね。二重ローンの問題を抱えているかたは、やはりいろいろ苦労されたのではないですか。

三年目くらいあたりから、再建資金の借入先とか住宅金融支援機構から借りる場合の条件とか、もつと低利で借りられるものはないかと、そういった内容でいろいろ資料を見ながら話をするのが多くなりました。ということは、その頃から、住まいをつくって今の仮設から抜け出ていこうというかたが、かなり出てきたということですね。そのうちに銀行もある程度担保を外してくれるようになったし、住宅金融支援機構も条件等がかなりゆるやかになったということで、自立再建をやるかたはほとんど今、決着をつけているのではないですかね。

同時に、復興公営住宅のお話がいろいろ出てきましたから、以降の仕事では復興公営住宅関係のいろいろな入居条件や手続きをどうするとかの話もかなりの時間を占めてきたのです。

われわれ支援員に対して、復興公営住宅の要件などについての説明会はありましたが、そのほかで改まってやった研修はなかったかな。説明資料だけもらって、あとは毎朝ミーティングをやるのですが、そのときにその説明を聞くというくらいでした。住宅金融支援機構でどういったローンをやっているかといった話は、ミーティングのなかでいろいろ話し合いました。そういった支援に対しては、国の制度や仙台市の制度が限られているのです。四つか五つくらいですから、それを理解すれば、あとは話ができるということですね。ただ、後から追加される支援制度もあったので、なかなか覚えきれない部分もありました。仙台市独自とか、石巻市独自とか出てきますから。その場ですぐ答えられないことについては、各部署に聞いてくださいという形になります。問い合わせ先一覧というのをつねに最新でつくっているのです、それをお渡しして、この部署に電話してくださいとお話しています。

復興公営住宅に入りたいのだけれど、希望する場所がどうしてもない、どうしたらいいかという相談もよくあります。買い物と医者、年配のかたはとくにこのふたつをかなり重要視する。それから、西のほうの物件はあまり人気がない。被災した東側の海つぶちの人たちは、山ひとつ越すと雪が降るような感じを持っているのですよ。

既存の公営住宅、市営住宅、県営住宅も含めて空き家募集がありますから、そちらも含めて勧めるのですが、空き家募集はひじょうに倍率が高いのです。やはり買物や通院が便利なところは高いので、なかなかむずかしいのですが、やはり頑固なかがいて。でも、無理もないのです。そういうかたをどういうふうにはサポートしたらいいのか、悩ましいところがありますね。

また、子どものいるかたには学区の問題もある。小さい子どもさんのいる家庭では、七割くらいは今の学区を移りたくない。復興公営住宅にしても、学区が変わる場合はそちらには行きたくないとおっしゃるかたがけっこういます。転校して仲のいい友だちから離れてしまうと、親御さんとしては、いじめの問題も頭によぎるのではないですか。だから卒業までは移らないということがありますね。ただ、学校長が許可すれば学区外から通学できる仕組みもあるらしいのです。そういったことは説明します。

これまでを振り返ってみて、生活再建支援員チームでのまとまりはあつたと思います。二人一組の訪問チームはだいたいうまくいったと思いますが、性格的に合わないペアの場合、調整が必要になることもありました。仙台市との連携も総体的によかつたのではないかな。各々の役割分担を問題なく果たしていったのではないかと思います。市役所のかたには、われわれがシルバーということだけでいぶ気を使っていたできませんでした。土日出勤の場合、必ずと言っていいほど室長からドリンク剤の差し入れがあつて、恐縮しつつもありがたかったです。セキュリティ面でも、台帳等の公的文書の紛失もなく、大きなトラブルはなかつたです。

ただ、行政組織としてやはりしようがないのかなと思うのですが、縦割りなのですね。そしてそこに個人情報も絡んで、情報の共有化がなかなかむずかしいという問題が出てきます。たとえば、われわれのいる生活再建支援室は、仙台市の復興事業局に属していますが、そこには仮設住宅室も復興公営住宅室もある。また、復興事業局以外の支援組織もあるわけです。で、われわれが被災者のかたと会つたときに「これはどうなっているのです

か？」と聞くと、「それはもう仙台市のほうにちゃんと話をしてある」と言われることがある。ところがそれは、他の部署に言っている場合があるのですよ。被災者のかたの情報は個人情報ですから、われわれが見られる情報には制限があります。われわれが集めたものも含めて被災者の情報はコンピュータでデータベース化されていますが、われわれはそのデータ自体は見られないのです。われわれが見られる情報は、紙ベースの台帳までですね。そういった意味で、なかなか情報の共有化がとれないということはあります。

私は、支援員の役割は、話を聞くことと必要な情報を提供することだと思っています。そのため心がまえとして、だいたい以下の三点があげられるかと思っています。

一つ目は、目的をはっきり持つこと。被災者に寄り添うという目的でもいいので、どういうことをやるのか明確に心に刻みつけておく。二つ目は傾聴。私も研修でもやりましたが、やはり人の話を聞くことです。自分べらべらしゃべらないで、人の話を聞くことを心がけたらいいのではないですかね。三つ目に報告。聞きつ放しはいちばんだめだと思います。もし報告するところがなくても、自分でまとめておくことです。報告して、その対応やフォローをちゃんとしつかりすることですかね。報告書はわれわれのような制度の場合にはひじょうに重要だと思います。

(二〇一五年二月一八日)

●生活再建支援員 S・Iさん(女性) 前職・証券会社営業

シルバー人材センターには震災前に登録していました。民間での仕事をちよつと早めに退職して両親の介護をしぱらくやっていたのですが、母が亡くなり介護が終わったものからです。登録はその後ですね、六〇歳になったときでした。

震災での自宅の被害はほとんどありません。S不動産が宮城県でいちばん最初に建てたマンションで、けっこう古いのですが、建て方がしつかりしていたのか一部損壊もないのです。ただ、若林区にあつた実家は全壊しました。もう跡形もないです。仙台バイパスのすぐそばだったのですが、あのあたりは海側だけではなく陸側でも建物の被害はずいぶんありました。実家の後片づけは大変でしたが、取り壊し解体が二〇一一年八月中旬に終わり、家の処理も翌九月に一段落しました。

生活再建支援員のお話は、シルバーから声かけがあつたのです。二〇一二年二月一九日のことで、「こういうのがあります。選考がありますが希望しますか」というので行つたのです。三十数人いたのですが、そこから一人が1期生として選ばれたのですね。そのうち女性は私を含めて三人で、あとの一五人は全部男性でした。

支援員の最初の仕事は三月一九日からで、右も左もわからないなかでスタートしたのです。仙台市が被災者の送付した現況調査表というものがあつて、それはみなさんの状況を記入して返送してくださいというものなのですが、未返送分が何千件とあつたのでその回収作業でした。

戸別訪問を始めてすぐに感じたのは、民賃借上げ仮設住宅の格差についてですね。あまりにも差がありすぎて、被災後、礼金・敷金を自分できちんと用意できた人はみんないいところに入れていきます。ロック式のマンションで、家賃が九万なかばとか。だけど用意できなかったかたは家賃二万ちよつとでひどいアパートに入っている。驚いたのは、「全壊」という赤い紙や「要注意」の黄色い紙を貼られている家に住んでいるかたがいる。そんな家を貸して、それで三〜四万円の家賃を取っているのです。大家と不動産屋が結託しているのでしょうかね。ふつうは貸せないようなところを不動産屋さんが入って貸しているのです。

床が完全に斜めの家もありました。私はそこで被災者のかたと一時間ほど立って話していましたが、それから三日間ぐあいが悪かった。ご本人も調子が悪い悪いとおっしゃっているのですよ。猫もゲージ吐くというく

らいだから。そのかたは住むところがなくて、大家さんと直接手続きをしてそこに入ったということでした。医者からは鬱だと言われたそうなのです。市役所の仮設住宅棟に行つて話をし、診断書もらえばきちんした仮設に移れますよと言つたのですが、本人は動かない。まだそこに住んでいらつしゃいます。

それから実態のない民賃借上げ仮設住宅があります。名目上は借りているけど人は住んでいない、または物置代わりにしているとか。そうしたアパートを訪問したときに、後ろの家のご主人に怒られました。「この家は夜もまったく電気がつかないではないか。こういうところを僕たちの税金で認めているのか。町内でも問題になっている。仙台市に抗議してくれ」と。そこには何度か行つたのですが、いつも不在。家賃四〜五万円ぐらいのアパートで、内装関係の資材が置いてあつて、生活感ありません。

あとはアパートの又貸し。そこを訪問したときに出てきたのが、一〇代前半のちよつとチンピラっぽい女の子と男の子だったので。被災者のかたの年齢よりずいぶん若かつたので、息子さんにしてもおかしいなと思つて本人に確認したら違うと言つたのです。「あなたはだれなの、家族なの？」と聞くと、それも違うと。兄貴にここに住んでいろと言われて、毎月、兄貴に五万円ずつ家賃を払っていると。もちろん市役所に報告しました。仙台では借上げ仮設の不正利用で逮捕者も出ていますが、このほかにも全然違う人が住んでいるケースはありましたね。よく日本人はそういうことをしないと云われますが、そうともかぎらないということです。なかには地震被害を利用して儲けてみようかみたいな人も、やつぱりいるし。

戸別訪問を拒むかたや連絡がまつたくとれないかたのなかには、後ろめたい事情がばれるのが困るからだろうというのがけっこうありました。一方では情報を正確に入手できなかつたために、拒否する必要があるのに訪問を拒んで、しなくていい苦勞をされた世帯もあります。多賀城で被災したお母さんで、何回電話しても「拒否、拒否」のかたがいました。「拒否する理由がなにかありますか？」と聞いたら、「いやあ…」と言つたので、これは

絶対に行かなければだめだと思つて行つたら、岩手県で被災した娘夫婦がいつしょに住んでいたのです。八人で2Kに住んでいた。お母さんは、行政から訪問者がきて、娘たちがそこにいたら自分たちも追い出されるのではないかと思つていたようです。そんなことはないのですよ。娘さんたちが岩手で被災したのであれば、岩手で被災したという届けをきちんとすれば、娘さんたちは娘さんたちでアパートを借りられたのです。人からの情報で、仙台で被災しなければ民賃借上げ仮設の手続きができないのだという間違つた情報を信じてしまい、それで拒否している間に二年たつたわけですよ。大の大人が2Kですよ。四畳半と六畳に台所が付いたところに八人で暮らしていた。これは情報の取れない人の問題だつたと思うのです。そのお母さんには、「訪問するということとは、なにかを教えてあげたいためにも訪問するですよ」と。「拒否は、ある意味では損することもあるのだから、これからは市が訪問すると言つたら、なるべく耳を傾けてやればいいですよ」とお話ししましたが。そういつたいわゆる「情報弱者」は、じつは働き盛りの年代のかたに多かつたのではないかなと思います。お年寄りのかたは周りが放つておかないし、借上げ仮設よりもプレハブ仮設に入っている場合が多い。年齢的には五〇〜六〇代くらいところが、いちばんそういう情報がなかつたのではないでしょう。生活もしなければいけないし、情報をとつている時間がなかつたのではと思います。

ともかく民賃で被災して民賃借上げ仮設に入っていた人には、供与期間の延長は絶対すべきでなかつた。そうしたかたたちは、震災前は毎月きちんと家賃を払つて生活していたわけですから。それが、行政が家賃を払ってくれるから、タダだから、延長してくれる間はずつとそこにいるみたいな人が多い。延長はいちばんの間違ひです。被災者のためになると思つてやっているのですが、ならないです。日本の場合は災害が起きていろいろなやつてもらえますが、インドネシアやフィリピンでは津波から二〇年たつてもまだとんでもない小屋に入っている。比べてみると、やはり日本はお金があるんですね。そのぶん税金として取られているのですが。でも、こ

の仕事でさまざまな矛盾を知るにつけ、果たしてお金は正しく使われているのだろうかと思います。

被災してほんとう困っている人につけり手が届く支援があつてしかるべきだし、自立する気概のある人こそしつかり支援されるべきだと思います。今回のように、お金があつたのだなにもかもというのはけつして被災者のためにはならない。これは私だけではなくて、支援員みんなが感じているのではないのでしょうか。

I期生の一八人はほんとうに大変でしたよ。最初の一年目は正直よくやつたと思います。なにもかもが一から始めなければならなくて。でも、みんな元気でがんばれたからね。現況調査の聞き取り票も、被災者世帯を回って報告書を書くなから試行錯誤して、こういうチェックリストができたのであつて、あれは最初からあつたわけではないですから。訪問・報告の経験を積み重ねるなかでつくつていったのです。それでだんだん中身も報告も充実したものになっていった。II期生の人はそうしたフォーマットができあがつてきたなかに入つてこられたのですね。II期生のかたは一昨年(二〇一三年)四月からI期生といつしよに回るような形で仕事を覚えてもらつて。II期生のかたの力が付いてきたので、今は楽になりました。

二〇一四年四月から私は個別支援班のほうに回つて、状況がとくにきびしい人のところを訪問させていただいています。精神、家族、収入、そのすべてに問題があるかたがいらつしやるのですよ。自力再建がまつたく考えられない、生活やもろもろの面から自立が考えられないという人たちが二六五件でしたか、これは現況調査からピックアップしたみたいです。認知も入つていたり、あとはアルコールの問題がありますね。

個別支援班の選抜は、シルバー人材センターの担当者との話し合いで決めたみたいです。戸別訪問での調べ方や報告の仕方がベースになつたみたいなのですが、私たちはその過程はいつさいわからなかつた。個別支援班になりますからと言われただけです。女性は私とS・Xさんだけなのです。S・Aさん、S・Jさん、S・Zさん、私の四人がグループ1、S・Kさん、S・Wさん、S・Xさん、I・Fさんの四人がグループ2と

いうことで、八人でやっているということになりますね。

個別支援班は状況がもつともきびしい「分類4」という世帯を担当しているのですが、それをさらにABCの三つに分類しているのです。Aがもつとも困難な世帯で、ここには支援員は行きません。そこは市の職員が直接やりましょうということですね。わたしたちはだいたいBを重点的に訪問します。たとえば糖尿病で目に障害があるとか、なんらかの問題があるかたが多いですね。なかには復興住宅に当選しているかたもいますし、いい方向にも行っていますが、完全に復興公営住宅に移って生活してもらうまではまだまだです。個別支援班の対象かたは、最終的には公営住宅に行くしか選択肢がないのかなと思います。

私たち個別班はいちおう自分たちで予定を組んでやっているのですが、ある程度時間的な融通はきくのです。家によつては訪問時間が一時間から一時間半くらいになるときもあります。それと、個別支援班の報告書はチェックリスト方式ではなく、手書き文書なのです。ですから「これを聞いてあれを聞いて」というふつうの訪問とは違って、全部手書きでこういうものに書いて提出するような形になっています。文書にまとめるといふか、書くことによつて整理ができるのですね。報告書をますぎちんと書かなければなりませんから、最初のころは終わるのが六〜七時になることがありますよ。今はやつと四時か四時半には帰宅できるようになりました。

個別支援班の報告は集約化されています。たとえば青葉区には青葉区の担当職員、泉区には泉区の担当職員がいて、訪問から帰ったら被災者の住まいの区の担当職員に全部報告する。どんな報告でも必ずチェックを受けるのです。今日訪問して、健康はこういう状態だったよとか、それを全部。私たちの報告書をもとに区の担当者がパソコンに入力し、報告書自体も残すという形になります。泉区の担当職員が青葉区にきても、それはすぐに読めるようになっていくわけです。それを見れば、その区の個別支援対象の被災者の状況がよくわかるし、その情報もつねに更新される。それが各区の職員間で共有される。すごくよくできていますよ。そのデータにもとづく

指示がきて、私たちは動くわけですね。ただこうしたデータは個人情報になりますので、たとえば生活再建支援員の報告書は、役所の職員は見ることはできませんが、保健士さんとか民生委員のかたは直接見ることはできないのですよね。

私、四年間いっしょに仕事をさせていただいて、仙台市の職員さんがここまで仕事ができるとは思わなかった。ほんとうにびつくりしました。私たちが疑問を投げかけるでしょう。そうすると、つぎの日にはだいたい「こんなふうにしたらどうでしょうね」と答えが返ってくるのですよ。私は民間でもとくにはげしいところ、一分一秒がお金の仕事をしてきましたので、その優秀さはわかるのです。質問をして、答えは一週間くらいかかるのだろうなと思ったら、そんなことはなかった。それは最初からですね。

(二〇一五年二月一三日)

●生活再建支援員 S・Jさん(男性。前職・JICA)

農学部を出てから、JICA(国際協力機構)の仕事で水産養殖の専門家として二〇〇一年までずっと海外に行っていたのです。中南米がおもな赴任地ですね。チリ、メキシコ、ベネズエラ、エクアドルとか。毛色の変わったところではオマーンにも行きました。

シルバー人材センターの会員は千差万別ですから、いろいろな職種の人がいるし、皆さんさまざまな経験をしてきている。生活再建支援員は一八人だったかな、最初の一年目は。そのなかで、どこの退職者の集まりもそうだと思いますが、過去は問わないと。どんな仕事をしていて、どうだったとか、おたがいそういう過去は問わないという暗黙の了解がきちつとあつたように個人的には感じています。

最初の仕事は、震災があつて一年目の終わり、二〇一二年三月の初めくらいだと思いますが、現況調査票とい

うのを仙台市が全被災世帯に送っていて、その回収。最初、現況調査票がどのくらいだったかな、六割か七割くらいしか返ってこなくて、残り二〇〇〇とか三〇〇〇世帯数くらいのもが返ってこないから、まずこれを回収する作業をしてくださいという話でしたね。

未回収世帯のリストを渡されて、二人一組になって、一日だいたい二〇軒くらい回ったのですかね。多いときで一〇世帯くらい在宅のときに行けて、「こういうことできました。回収したいんですけど」と。そのときには、たしか調査票の内容について質問したりとかはしなかったと思うのですね。白紙の記入していない用紙を持っていて、返信用封筒も渡して、必ず返信してくださいねと。そういう作業がだいたい半年くらい続きましたかね。調査票の回収ですから、そんなに大きなトラブルはないのですが、なかにはそんなものは出したくないという人もいました。あと、仮設住宅として登録している世帯の人でない人が入居していたり。

この作業で、最終的に九割以上の調査票は回収されたのではないのでしょうか。未回収はほんとうにごくわずか。その回収した中身をちゃんと仙台市が分析して、問題のある世帯とそうでない世帯、生活の再建について方向がまとまっている世帯とそうでない世帯などを分類して、住まいの再建について方針が立っていない世帯を選び出し、そういう世帯を訪問するという作業が始まったと思います。

この戸別訪問は二人ペアになって、一年間で六〇〇〜七〇〇世帯くらい回るような感じなのです。だいたいの被災者のかたは、感謝の言葉であったり、こういうところがちよつと不足しているのではないかというような建設的な意見を言ってくれるのです。ただ、一割ほど、いやもつと少ないね、一五〜一六世帯くらいかな、われわれがちよつと嫌な思いをするような対応をされることはありました。ひじょうに攻撃的な対応をされたこともあります。どちらかというと資力もあり、本来だったら一年半もたっていたらじゅうぶん自主再建できると思えるような人が、意外にきびしい批判をすることがあります。

被災者のなかには、自分でネットで調べたり、役所から文書を取ってきたりしている調べているかたも、ほんとうに少ないけどいます。そういう人たちというのは、言っていることはそのとおり正確で、すると、このケースでも、「あなたがたに話したつてしようがないじゃないか」という言葉になるのですよ。この場合、こちらが返す言葉は、「いや、ごもつともです」と。すると向こうは、「それで、なにしにきたの？」という話になるのですよ(笑)。そうするとプライベートな健康のこととか、家族の抱えている問題とか、そういうのがちよろちよろと聞こえてくるわけですね。

一年目、二〇一二〜一三年あたりの印象では、経済面、健康面でちよつときびしい人たちは、総じて現状を甘んじて受けるしかないみたいなの、再建に対する希望を持ってないような、自分から力を振り絞つて動こうというよくな気がまだ湧いてこない、そういう時期だったように思います。もちろん被災のショックから常態に戻るまでの期間が長い人と短い人がいるので、なかにはもうつぎのステップを考えて、「こうするんだ」みたいな話も聞けるような人もいますけれども。それから、もつと個人事業者の再建の支援をしてもいいのではないかという話はこの時期二〜三回は聞きましたね。

仙台市の沿岸部は農地帯です。あの辺に住んでいる人たちは敷地も家自体も広くて、二世三代三世で住んでいたじゃないですか。そういう人たちの、津波にやられた後のつらさというのは大きいですね。狭い仮設に入って、しかも家族が多いとか所に入れないから二か所くらいに分かれて。そういうグループと、都市部において団地あるいは民間の賃貸住宅で建物が壊れたために借上げ仮設にいる人とが、制度の下で同じ条件で支援される。疑問ですよ。われわれがよく言うのは、民賃にいた人はいいよねという話です。なんでか想像がつかますよね。

こういう表現は申しわけないのだけれど、ずるいと思うのは、ちょうど三月一日でしょう。そうすると大学に入る子どもを抱えた、たとえば石巻とか松島とか、あそこの親御さんがこつちに借上げ仮設でアパートを借り

て避難していたのです。それで、いまそこには、仙台の大学に入ったその息子さんが住んでいる。もちろん家賃は払ってないのです。「こういうのもありなの？」という話がときどきありましたけどね。

そういう人たちは、賢いと言えば賢いのでしょけどね。制度を有効に使っているだけだと言われれば。だけど、そういうのはものすごいフラストレーションがたまるのですよ、われわれは。ほんとうに困っている人と、資産も持つていて「ええっ？」と思うような人と、上から下までいろいろな境遇の被災者を見ているからね。だけど、制度上の不正をしているわけではないのだから、それに対してとやかく言う立場にわれわれはないでしょうという話で処理しているわけですよね。

今は家賃がただだから、このまま仮設にいますという人も二割くらいいるかな、まったく印象で言うのですけどね。じゃあ追い出される段階になつたら出ますと。信じられないけれども、なかには復興公営住宅に当選しても辞退した人がいますからね。なにを考えているのだと。去年（二〇一四年）の話ですけど、仮設期間がまだ三年もあるのに、「今から家賃を払つてまで復興公営住宅に入らなくてもいいよ。募集もまだあるし」という感じで辞退しているケースがあります。仙台市の場合特定延長という仕組みになるので、五年目までは仮設制度でなんとか面倒をみてくれるからでしょう。ただ、六年目はもうないよという話がほとんどのケースだと思うのですね。

持ち家の人と民賃のひと、やはりある程度制度上でも区別できれば、こちらのアプローチの仕方も少し整理されて、よけいなフラストレーションを感じずにすむのですかね。

そういうのが重なると、支援員のなかで、「おかしいよね。この今のこの部分のやり方は」という話がだんだん出てくるようになるわけですね。でもそれを、じゃあ解決できるのですかという話になつたら、まあ無理ですよ。制度としてあるのだから。今すぐに改善するとかという話ではないわけだから。それなりにみんなも人生

経験してきているから、言わないんですけどね。ただ、おかしな世帯は一〇くらいです。まあ、総じて被災者の皆さんはりっぱなものですよ。

全体として、行政がここまでサービスするのかという印象を僕は持っているのですよ。そこまで手取り足取りやる必要があるのかと。落ち込んではいるけれども、手を離せばちゃんとひとりですべて歩くのがふつうじゃないかなという気がしますね。そういう意味で、ちよつと面倒をみすぎじゃないのかなという印象がありますね。

ほんとうに手厚いと思う。それはべつに悪くはないのだけれども、もうちよつと自分の力で動くような仕組みというか、はたらきかけをすべきじゃないのと。われわれはこれから先、そんなに長く、その人の面倒をみるわけではないし、手伝えるわけではないのだから。立ち上がるところまでは支援はするけれども、そこから先はそれぞれが自分の生活をつくっていくかなければならないわけですよ。その意欲を削いでしまうような結果になっているようなことはないだろうかということは何度か思ったことがあります。

被災者の肩代わりをするのは支援員の本来の仕事ではないはずなのです。そういう話をすると、支援員仲間から「それはちよつと冷たいんじゃないの」と逆に批判されたりするのだけれども。そこは意見が分かれる。

たとえば私の場合は、「仙台市の復興公営住宅の入居資格というのはいかがです。こういうパターンがあります。それはすべてこの説明書に書いてありますので、どうぞお読みになって、ご家族でご検討されて、適切に申し込みなりしてくださいね」と言って終わりになるわけです。でも、ある人は「いや、それはだめだ。やはり申し込み期間が終わるまでに、二度、三度、訪問して話を聞いてあげなきゃいけない」というふうに主張する。そうするとわれわれとしては、そこで意見を対立させてもしょうがないので、じゃあ私もべつに行ってもいいから、いっしょに行きますかという話になるようなケースも何度かありますね。

問題は、支援員側が自分は訪問すべきかすべきでないかを決める基準がないということ。ふたりで話し合えば

いいではないか、ペアの相方と話合って決めればいいじゃないかという話になるのだけれど、やはりそれなりに自分の人生を歩いてきた人が多いので、なかなか自分の考えを変えられない。それぞれ過去のことは問わないとは言いつつも、年に何回かみんなで飲んだりするから、この人は現役時代にこういうことをしてきたとだんだんわかるわけですね。そういうのを聞いてくると、なるほど、こういう発想なのだなというのがわかるのですが、ただ、なかなかそういう話し合いを持つ場がないのです。あなたはどうか考えるのだと、要するに議論する場がない。でも、話すということは意外にむずかしい。たとえば、こうした支援の仕方について議論する場合、自分の人生観みたいなものを表に出さないと、そういうところまでおいてこないでしょう。

被災者に接するときの気持ちの持ち方のベース、これは支援員の間でもある程度おたがいに統一しておくかないと、ある人は感情に流されて「いや、行くべきだ」みたいな話になるし。メンバーが三〇人もいれば、けつしてすべてがなごやかにいくわけではなくて、なかには考え方の相違から摩擦もおこる。表には出さなくても、あいつとはやらないとか。そうなるとうんとうに困るし。訪問から嫌な思いをして帰ってくる人が、いっぱいいるわけですよ。支援室のかたはそういう話をたぶん聞いているはずなのです。そういうのをちよつと集約して、たとえば支援員の気持ちの持ち方の基準というのはこの辺に置いてくださいねという話をできるような機会があると、もつと楽だったかなという気がしているのです。

僕は生活再建支援員の仕事をこういうふうに解釈していたのです。仙台市の職員が、人数も限られているから、一万何千世帯の被災者のもとに直接行くことなんてできない。だけれども現状を知る必要はある。その情報をどうやって集めるか。その仕事をわれわれ支援員はやっているだけです。言ってみれば、われわれの判断は必要ない、正確な報告だけがなければならない。それをもとに基づきの対応を仙台市で考えて、こうですよという説明を受けたら、それにのつとつて今度またつぎなるステップを踏む。そういう仕事だと僕は思っていたわけ。だか

ら個人的な感情なんて全然入れる必要もない。

たとえば「私はペットといっしょじゃないと、だめなの」と言われた場合に、「ああそう、でもここはペットといっしょに入れないのだから、だめね」とパツと言えるかどうか。それだけの話なのです。残念ですけどここはペット不可ですから、あなたはペットを捨てるか、いっしょに入れるところを探してくださいと、こういう話です。それを淡々とと言えるかどうか。そういうのが僕の仕事だろうなと。

こうやって長く個別支援対象の仕事をしたり、いまだに住まいの再建方針が決まっていない人に訪問したりして話を聞いているけれども、支援員のなかには、支援室の目標がなんなのかというのをすつと忘れてしまつて行動することがあるのではないかと思うのです。

われわれ支援員や支援室の目的は、被災者のかたの住まいの再建なのです。その住まいの再建を阻害するよきな要因がここにかたにあるのかどうか。それはなにか。健康なのか、経済面なのか、あるいは家族間のトラブルなのか。それは震災前からあるのか、震災をきっかけにしてそういう状況になったのか。その阻害要因を探ればいいだけであつて、それを解決してあげようとか、取り除いてあげようとか、そんな話ではないと僕は思つていつもやつているのですけどね。

言つてみれば支援員というのは、「仙台市の行政の制度が今こうなつていきますよ」と。それを説明して、「あなたはこういう状況だからここに該当しますよ」「こういう制度が利用できますよ」とか、そういう情報を相手側に提供して、「さあどうしますか」というだけの話なのです。言つてみれば、「それは、あなたが決めること」と言える地点まで、被災者を連れて行くということですね。そこを踏み越えて「あなたはこうすべきですよ」と言つてしまうのは、ちよつと一線を越えているような話だと。そこをどこまでわれわれみんなが共有しているか。

支援員メンバーには営業の人たちがけつこう多くて、多少違和感を感じることもありますね。「俺たち売り込

みに行っているわけじゃないでしょ」って。営業は自分のほうから売り込むでしょう。だから勧めるわけだけど。われわれはそうではなくて、「あなたはなにを考えているのですか、どうしたいのですか」というのを聞き出すだけです。その答えにマッチするような制度があれば、それを説明するだけの話で。この人を絶対この復興公営住宅に入れるのだとか、そんな意識が前面に出ているようなケースもあつたなあ。自分は営業だからこういうのに向いているというかたもいらつしやいますが、支援員の仕事に営業の人が向いていると思います？ 僕はまったく逆だと思ふけれども。

支援員は自分のことを話すべきでないと思います。「いや私の息子がどうだとか、いや私の家もこうでここが壊れて」とか。たぶん相手との距離を縮めようと思つて、そういうのを話題にするのだらうと思うけど、それはやるべきではないと僕は思つています。なぜかといえば、要するに、あなたと会うのは私は初めてだし、これからたぶん何回か会うけど、その後は別の人が担当するかもしれない。そのつどそういうプライベートな話をしないと、あなたはその支援員と話ができないようだと困る。われわれの仕事はこうなのだから、こちらが必要だと思ふことについて、理解できたらお話しくださいというようなスタンスで接したいわけ。

身近な話をするとか被災者のほとんどの人は、「ああ私のことを思つてくれるのだ」と思うのだらうね。だけど、行政はあなた個人を思つていてはなくて、被災者という枠組みであなたを見て、いろいろな制度をつくり、支援をしているだけの話ではないかなというふうには僕は言っているわけ。

たとえば私が何か言つてトラブつたら、それは仙台市の問題になるのですよという話ですよ。あの人じゃないとお話できないという電話がくるのが実際にあるのです。それでは困るでしょう。他の担当者が困るでしょうという話です。だれが出てもちやんと情報を引き継ぎされていて、対応できるような形が理想的だと思うのです。ましてわれわれはいつもいるわけではないから。

生活再建支援員としてどういう人が適当か。職業がどうだったかは関係ないと思います。その人となりや被災者と会ったときにちゃんと出せるかどうか。出すにあたって同情はだめよという話です。行政の仕事だから、同情はする必要は全然ないのです。制度やいろいろな内容については正確に理解したうえで、正確に伝えるように努力できるかどうか。そういう意味では、ある種の几帳面さは必要かもしれません。

まず被災者に会う前の段階として、行政の制度を職員から説明を受けるのですが、できるだけ正確に把握していくこと。行政が支援員を使う目的、われわれの場合は住まいの再建だったのですが、そうではなくて、もつと内部にまで立ち入るような目的を持った支援員の場合だつてあるわけですよ。自分のケースで支援員の役割がなんなのかというのを最初の段階ではつきり理解しておかないと、先々で悩むケースが出てくるのではないかという気がしますね。

そういう意味で、最初のオリエンテーションが重要だと思うのです。その自治体の支援制度・仕組みに加えて、行政が支援員を使う目的を最初の段階できちんと把握すること。目的について、行政と支援員の間できちんと共有されていることが必要だと思えます。

(二〇一五年三月一三日)

●生活再建支援員 S・Kさん (男性) 前職・印刷会社)

私は静岡の生まれです。以前はT印刷に勤めておりまして、本社は東京ですが、エリアは東日本全体が中心でした。東北のお客さんというのはいろいろむずかしいですね。考えや意見をなかなかオモテに表わさないかたが多いですよ。ある程度汲み取ることができると会話のレベルまで至るには相当時間がかかるし、まして本音で会話ができるようになるには、かなり入り込んで信頼・信用されないとなかなかできませんですね。住まいは仙台市

若林区で、震災では一部損壊でした。シルバー人材センターに登録したのは六五歳のときだったと思います。

これまで生活再建支援員としてやってきたことを、時系列に沿ってざっとお話ししてみましようか。

生活再建支援員の業務は二〇一二年三月一九日からスタートしたわけですが、われわれも最初はなにをどうするのかよく理解しない状態で、ただ指示されるまま夢中で動いたわけです。また市役所のほうも、予算を組んで組織をつくり、直接被災者の実態把握をシルバー人材センターで対応する仕組みをつくったものの、暗中模索の状態だったと思います。役所としては前例のないことをやったのですよね。今回のような「お役所のほうから出て個別に話を聞く」という動きは通常やってないじゃないですか。役所というものはふつう、「用があつたらこいよ」という体質ですよ。それを役所から出向くというのは画期的なことだったのではないかと思うのです。

最初の仕事は、『現況調査票』というA3の用紙があるのですが、その初年度版の回収作業でした。被災者が記入して役所へ返送されてくるべきものなのですが、返送してくれない人がいるのです。未返送世帯リストにもとづいて、仙台市内を区ごとに分けて、一軒ずつ訪問する。そこから始まったのです。

被災者のかたがたは、「ほんとうに役所が出向いてくるのか？ ありえない」と思っているのですね。そうすると、仙台弁で言うと、「きて、なにすんねや」「いや、なにするんじやなくて、まずお顔を見に行きたいんだ。時間を取ってください」「きたって、あなたたち、なにしてくれんねや」というふうになるわけです。

その後は、仙台市がいろいろな個別の施策を立てたわけですが、それを被災者にきちんと伝達するという作業が始まったのです。たとえば仙台市で被災に遭ったかたは名簿・台帳がそろっているわけですが、石巻とか南相馬とか福島とか、市外からきた人もけっこういるのですね。そういうかたたちの名簿がそろったことで、仙台で今、どのような現況でいらっしやるのか、どのような生活をしているのかという、今度は市外者のかたを対象にした調査が始まったのです。

そのつぎに始まったのが、単身の高齢者のかたへの訪問。なにかあったときの緊急通報システムをALSOKと組んで、勸奨というか売り込みも含めて回りました。ALSOKの勸奨、今もやっていますよ。対象は単身高齢者だけでなく、もつと広がっていますが。

つぎに出てきたのが復興公営住宅への勸奨だったのです。また並行して、住まいの再建方針についての確認のための訪問がありました。面談がそこらよいよいよ始まるのですが、再建方針がはっきりしないことには前に進みませんからね。それで本格的な、われわれの出番がきたかなというのが二〇一二年の秋口だったと思いますね。仙台市の再建支援のおもな目的は、住まいの再建です。自立再建が望めない被災者に対する、住まい再建の最大の手段が復興公営住宅への入居で、その勸奨作業として訪問面談を始めました。まず申請の資格があるか否かから入りましたが、震災に遭って一年足らずだったので、精神的に落ち着いていないかたも多く、再建方針などもはっきりしていない世帯もけっこうありました。

戸別訪問をしていくうちに、再建うんぬん以前に現状の生活の維持をどうしていくか、今をどうして生きていくのかのレベルでひじょうに大変な状態であるかたがいることが現実の問題としてわかってきたのです。世帯主のかたが亡くなったり、職場が震災のために倒産して、職を失って生活基盤がおかしくなった世帯とかですね。生活基盤のなかでいちばん重要なのは、やはり就労を含めた金銭的な問題、もうひとつは健康状態ですね。家族に障害を持つかたがいるとか、震災で体調が悪くなり入院や家庭介護が必要とか、高齢のかたが震災でおかしくなってしまう等々。この資金・健康の両面に関してはわれわれ支援員としては具体的にどうにもできない部分ですよ。

この状況に対して、市役所では専門部署がそれぞれの分野でいろいろな制度や仕組みを考える。そしてわれわれはその内容をよく理解したうえで被災者のかたへ紹介し、結びつけることで活かしてもらい再建への糸口にし

てもらう。そうした活動が重要であることがわかりました。つまり被災者の実態を知る情報収集と同時に、行政の取り組みを被災者に伝える情報伝達の必要性があるわけです。

また、二〇一四年度仙台市の市政方針のなかで、奥山市長が「今年度はおひとりおひとりの復興に対してきめ細かくかわかっていく」と述べられ、具体的施策として、自力再建がむずかしい世帯に対してフォローする組織、個別支援班を発足させたのです。私はその班に従事させていただくことになったわけです。

通常の流れではなかなか復興がむずかしいかた、生活基盤のところであるいろいろな困つていらつしやるかたを集めたのが個別支援対象のご家庭です。なかには震災以前から問題を抱えている世帯もけっこう多い。これらを個別支援世帯として継続的にフォローしていく体制ができたわけです。

そうした世帯を担当する個別支援班は八人いまして、それをふたつに分けてA班とB班があるのです。私どもはB班です。A班B班それぞれが約二〇〇世帯を担当して、去年（二〇一四年）四月の新年度でスタートしてちょうど一年になります。担当エリアは、A班が仙台市の泉区、宮城野区、青葉区の北部で、B班は太白区、若林区、青葉区の南部です。A班はふたりのペアで、担当する世帯を固定してやっています。私たちがB班のほうは担当世帯を固定していません。ペアの組み合わせもローテーションを組んで毎月変えて、班メンバーの四人だれもが担当世帯すべてをわかるようにしたのです。要するに、できるだけ共有しようと。被災者を見る目が四つよりは八つのほうが、ものの見方が固定されないし、違う組み合わせで行けば、また異なる見方ができるのではないかといいことで。そうすると相手にも、こちらの班の四人全員を知ってもらえるということもありますし。

市役所のほうも区ごとに担当者（職員）を固定しているため、訪問・面談で得た状況の変化について、情報を折り合わせ、おたがい意見交換しながらつぎのステップへの策を確認し合っています。最近では役所からのたんな

る指示待ちではなく、支援員のほうである程度イニシアティブをとって積極的に活動することも多くなってきています。

やはり、生活基盤のところでも相当つらい思いをしていらつしやるかたがほんとうに多い。そのところで、役所としてどこまで手を貸すのかというジレンマのなかでわれわれとしても動いていましてね。健康面はまた別ですが、ご本人たちが努力しなければならぬ部分ももちろんあると思うのだけれども、最終的には、私、人間、いちばん困ったときにながら必要かというところ、やはり本気になって話を聞いてやることではないか。それだけでも相手は相対気持ちは落ち着きますよね。なんの役にも立たないかもしれないけれども、基本はそこにあるのかな、ものすごくくだいじなのかなと思っています。

仙台市の被災者の基本情報は、「被災者基本台帳」とでもいうべきデータベースに集約されています。これは仙台市在住の被災世帯、他市町村から避難しておられる世帯もすべて網羅した台帳で、登録された全世帯はコーナンバー化され、層別されています（たとえば仮設種類別「プレハブ」「民賃」、被災地域別「仙台市内」「市外」「他県」など）。内容的には世帯状況全体の記録として「家族構成及び内容」「被災状況の内容」「現状の姿」などについて、初年度から毎年全世帯に実施している「被災世帯現況調査（現況調査）」にもとづいた情報が記録されています。さらに、住まいの再建方針や再建のための課題などについて、われわれが被災者を直接訪問面談して聞き出したことの記録が時系列的に記されています。この台帳は一般的には市役所の担当者がおもに活用しています。

一方、個別支援班に必須のツールは「日誌」です。個別支援班は「分類4」つまり「とくに生活基盤に問題がある世帯」を継続的に訪問面談して情報の伝達・収集を行うので、その行動すべてを時系列に記録しています。これは「台帳」とは別の記録書に日別に積み重ねて記入しているのですね。この「日誌」が、個別支援班

と市役所の担当との共通認識ツールとして常時活用され保管されているのです。日誌は一般支援班にはないと思います。

たとえばAという世帯を時系列的に確認するためには、台帳の記録書を見なければいけません。一方、日誌のほうはあくまでも、今日、明日、明後日といったタイムリーというか当面の事柄を記します。行つたときには必ずこれだけはフィードバックしてくれ、次回はこの資料を必ず出してくれみたいなことですね。あとは、伝えただけどちよつと不安だから、明日念押し of 電話を入れてくれなにかみたいな。ぎつくり言えば、役所に報告した記録が「台帳」、個別支援班の申し送り事項や共有情報が「日誌」に記されるといふことです。

私は被災者の訪問面談のときには、できるだけメモをせず、会話に重きを置くようにしています。ペアで行きますから、片方は数字などはメモしますが、質問調査にしても、一つ目なになに、二つ目なになに、三つ目……みたいな質問はいつさいしません。なにかから話すかというのと、やはりさりげない雑談ですね。雑談から自然と会話ができていく。これを私はとてもだいじにしています。これを繰り返すと相手は絶対本音で会話をしてくれま
すね。

被災者への対応として、目の前にある問題を解消してあげることが被災者からすればベストかもしれませんが、必ずしも解決することだけが仕事ではないと思つています。矛盾しているかもしれないませんが、そう思わないと面談していて正直つらいものがあります。被災者は「私はこういうことで困っている、こんな悩みがある」と本音で話してくる。それを傾聴して、本気で理解した姿勢で言葉を返す。そのことよつて本気で聴いてくれたという安堵・安心感を与え、少しでも心が晴れ、自分でなにかをやってみようと勇気を奮い立たせるきっかけとなる。こういうのもひとつの前進ではないかと思つています。行政から被災者への「ギブ・ギブ」だけでなく、みずから行動を起こしてもらふことが再建のスタートですから。

役所と仕事をしていて感じるの、やはり縦割り組織だなということですかね。われわれ生活再建支援員というしよに被災者の相談に乗っている地域包括センターとかPSC（パーソナルサポートセンター）とか、そういう人がいっぱいいるのですよ。ところが全部、縦割りになっていてそれをつないでいないから、ひとつの情報にならないわけです。この件に関しては今こうやっている、個々の問題点に関してはどうだと、各部署では一生懸命努力されているのですよ。それはわかるのだけれども、では今、困っている人たち全体の姿がどうなのかといったときには、見えないのですね。

ただ、個別支援になつてからはこれまでと違って、市役所から区役所にすぐ連絡を入れてくれたり、定期的にワーキングを実施したり、市職員がわれわれといっしょに同行したりすることがけっこうふえました。地域包括センターや健康福祉課のかたが行つたりして、これは被災者のかたもひじょうに満足していますよ。市役所の間がきて話を聞いてくれたというのは、ほんとうにありがたかつたと。要するに、話がつながつたと思つていいのではないですか。やはり情報の共有・一元化はたいせつです。そうしないと結論を相手に返せないですからね。

民間会社だつたら個々の世帯に結論を返さないことは許されないでしょう。ただ、役所はやはり個別に首を突っ込んではずみやすいですよ。個人個人に答えを返すのが仕事ではないのですものね。個々ではなく、最大公約数の利益を求めざるをえないのですから。なるべく予算を最大限有効に、不特定多数のかたに喜んでいただくような策を講じるのがお役所の仕事ですよ。○○さん、××さんといった個々人に満足感を与えることをやっていたらきりがいいわけですから。

なので、われわれのようなものが被災者個々の声を聞くことが必要なのではないか。早急の解決は望めないけれども、できるだけだけの会話をする。被災者と市役所の橋渡しをうまくやって、課題を浮かび上がらせて新しい制度に結びつけるとか。そういうことが、ここ三年間でずいぶんふえたのではないかと私は思っています。

被災者から話を聞いて、それを最大公約数的な制度や施策に落とし込んで、被災者にそれをきちんと伝達して、その制度を使ってもらおう。ところがこの「伝達」、つまり被災者への情報周知がうまくなされていない場合がけっこうある。被災者への情報が不足しているのではなく、逆に過多なのですね。実際、被災者に届く封筒の厚みってこんなにあるんですよ。資料がものすごくいっぱい入っているのです。それを読み込んでいたかたはめつたにいません。訪問したときにわれわれが、「資料を見てください。そのテーブルの陰にある封筒に入っているやつだよ」と言うと、「あつた、あつた」と持つてくる。封も切つてないのです。その前月のぶんもあるのです。役所は一生懸命、毎月、定期的に送つてあげているのですよ。

復興にかかわるさまざまな部署から、自分たちはこんなことをやっているよ、ぜひ活用してくださいねと資料が届きます。ただ、発信する側が複数であるにもかかわらず、受け手はひとりなんです。受け手は、「これはどういうことで配っているのか」「ほんとうに伝えたいことはなにか」を理解して活用するためには、これを全部読まなくちゃならないわけです。年配者や今晚の飯をどうするかみたいな人は、それどころではないわけですよ。いちいち見てられませんよ。

役所は一生懸命いろいろな制度をつくつて、それを発信しているつもりなのだろうけれども、「伝えていきます」という満足感だけで、ほんとうに「伝わった」かどうかは考えてないのではと、失礼ながら私は言ったことがあります。まして理解しているなんて全然次元の違う話ではないですか。役所は伝え方が下手だなと思いましたがね。広報冊子もあるのですが一〇〇ページ以上もあつて、しかも役所独特の編集内容と表現であるために被災者にほとんど読まれていません。もつとわかりやすく、伝わりやすく、活用しやすくすることが必要でしょう。知らしめる活動やくふうをどこまで真剣に、被災者の立場でやるかが問われると思います。

この仕事の経験から行政になにか提言するとすれば、「情報を活用し、組織をより効果的に運用するための仕

組みづくり」ですかね。私は推進室（支援室から名称変更）そのものがセンターとなって、関連各部門のスタッフをコントロールして、まとめあげるといふ形でやっていけば、もつと効率的になるのではないかと思うのです。現状では、各専門スタッフの部署から、こういうことが今月具体的になつてきたから「末端の情報を集めて」とリクエストがくる。そしてわれわれが各被災者より情報を集めてきて、報告していくというのが多いのです。そうではなく、推進室から各部門スタッフへ発信して、「こういう状況になつているから、あなたの部署はもつとこういう風にやってくれ」「このタイミングで情報を流してくれ」という形が整えば、被災者のかたは満足するのではないのでしょうか。すなわち欲しい情報がタイムリーに伝達できることになると思うのです。「早く」「精度が高く」「正しいタイミング」。その三拍子が揃わないと情報ではないですから。それがバラバラでは困るわけですよ。「ああ、市役所はよく気がつくな」「そういう情報が俺は欲しかつたんだ」と評価されるためには、どこかが旗を振つてないとうまくいかないですね。

生活再建支援員の仕事の要諦は、精度の高い情報の収集と伝達だと思えます。被災者の実態を正確に把握して、正しくスピードをもつて報告すること。そして、市役所の方針施策を正確に伝えて、被災者に理解してもらつて活かしてもらうこと。さらに言えば、収集力と伝達力をあげるために、コミュニケーション力とプレゼンテーション力を向上させられるといいですね。そうやつてもつとつと力をつけながら被災者のために少しでも橋渡しになることができれば、少しは役割を果たすことになるのかなと思つております。

復興とは最終的には被災者の自立再建であると、私は思います。自分の力でどこまでやれるか、そのサポートを役所としてどこまでやるか。制度として答えを返すのか、支援金などの資金として返すのか、いずれにしても予算化がポイントですね。そして「どこまで」「どのくらい」「どうやって」やるのかを各部署連携をとつて推進させていくのが推進室の本来果たすべき役割ではないか、そしてその基本となる被災者の実態把握を的確に捉え

て流す、つまり被災者と役所の橋渡しの役割を果たすのがわれわれではないかと思っています。しかしながら繰り返ししますが、最後はやはり「自分でどうにかして再建してみせるんだ」という気持ちをいかに被災者のかたに強く持つてもらおうかという「心のサポート」ということになるのではと思います。われわれに、つらいことも苦しいことも本音を話すことによつて、即解決には至らなくても少しでも心の重みがとれて、「よし、なんとかがんばってみるか」ときつかけをつくつてくれればということですね。

(二〇一五年三月一六日)

●生活再建支援員 S・Lさん(女性。前職・生命保険会社)

震災時に私も小学校で避難生活を一〇日間くらいしたのです。マンションの一〇階に住んでいて、まだ二歳と五歳の小さい孫をちょうど預かった後に地震がきたものですから、孫を下に置いて自分が覆いかぶさつて、もう死ぬ覚悟で耐えたのです。その揺れの大きさはほんとうに、一〇階くらいにいた人でないとわからないと思うのですが、もう怖くて怖くて。怖くて自分の住んでいたところに戻れないので、結局、小学校で避難生活を一〇日間することになったのです。

マンション自体も一部損壊の判定を受けたくらいの被害だったので、そんなには大変ではなかったのでしょうか。けれども、孫がいたから「守らなければ」と、その場だけは精神的に気を強く持てたのではないかなと思うのです。ひとりだったら腰を抜かしていたかもしれませぬ。その後、福岡の従兄弟から「そんな精神状態でいると、おかしくなるからおいで」と呼ばれたので、余震も頻繁にありましたし揺れないところに行きたいと、三月末から三か月くらい福岡で、揺れないところで生活させてもらいました。ただ、自分だけ逃げてきて、悪いことをしているような気持ちになることもありました。

福岡から戻ってきて、二〇一一年の秋くらいに、シルバー人材センターに仕事はないかなと、避難所でできたお友だちと行って登録したのです。シルバーでは、生活再建支援員の前に、一〇月くらいでしたか、日本赤十字社で扱っているストーブを被災者に二万台くらい配布する事業があつて、その仕事を私は一か月間させていたのです。そのときにシルバーの上司に、「またお仕事くださいね」と話をして。そうしたら、この生活再建支援員の仕事をくださったのです。

シルバー人材センターから電話でこの仕事をいただいたとき、最初はボランティアだと思つたのです。

「私も被災したかたにボランティアでなにかできたらと思つていたので」と言つたら、「ボランティアではないです、給料も払われるのです」と。お金をいただくのだったら、なお嬉しいですよという感じで。研修は一月に一回、いや、二か月に一回くらいかな。全員参加の研修は二〜三か月に一回だったのかな。専門の講師を呼んで、人間関係のつくり方、人材づくりみたいな研修とか、いろいろなものがありました。

私は前職が保険を売る営業の仕事なのです。先方に行つて、家庭環境とか家庭の事情とかの悩みを聞くことも意外と多かつたのですよ。だから営業で行くのではなくて、会いに行くという気持ちで仕事をしていたので。自分も今こうやつて話していますけれども、ほんとうは話すより聞くほうが好きなのです。もともと営業に合うような性格ではなかつたのですけれど、その仕事をして人とすぐ話せるようになった。支援員の仕事に、以前の営業の経験が役だつているみたいかなというの、一年目のときに感じました。

一年目は今のように「聞く項目」が整理されてなかつたのです。「を聞いてきてください」というマニュアルはなかつたのですね。マニュアルがないところで、被災者の悩みやいろいろな状況を聞き出す、聞いてあげるのが最初だったのです。そこはI期生の苦勞と言えば苦勞でしたが、いきなり訪問してマニュアルの項目に従つて聞いていくというの、最初からマニュアルがあるのも楽だと思いますが、現況調査はとらなくちゃいけな

いけれど、それをとりながら最初はお話を聞いてあげるといふ形となったことが、一年目の段階としてはよかったのではないかと私は思います。マニュアルがなかったから、逆に、被災者のかたからお話をいろいろ聞いてあげることができたのではないかと。

ただ、一年目はマニュアルも整理されていないこともあって、役所の担当のかたからは、なんでこれを聞いてこなかったのだとか、このところはどうかということだとか言われましてね。「もう一回聞いてきて」と言われたときがいちばんつらかった。そのご家庭は、ご主人も仕事ができない状態、奥様はガンにかかっている余命何か月か何年かと言われている状況だったので、そういうかたにそんなに訪問して聞けません。机上論で言う人は現場が見えないから言えるのですけれども、やはり現場を見た人はつらい。そのつらさが伝わらない場合もありますよね。

九死に一生を得たつてよく言いますけれども、行くところ行くところ九死に一生を得たという人ばかりなのです。一日に一軒くらい、そんな状況から助かったという話を聞いて。ほんとうに涙なくしては聞けない、もういっしょに泣いていました。思い出しても苦しい。面会時間は一時間と決められていたのですけれど、なかには話をもっと聞いてあげられたらよかった、ここが訪問の最後だったらもうちよつと話を聞いていられたのに、という思いもしましたけれどね。私たちはやはり年相応に苦勞をしてきているので、話をしている被災者の人にも通じるものがあるのですよね。若い被災者の人は別としても、なにかこう安心して話せる。だから私たちもちよつと高齢の人、五〇歳過ぎくらいの人のところに行くほうが気が楽でした。

ただ、戸別訪問で被災者の大変な状況を見たり聞いたり、いろいろなやりとりをするうちに、どうしてもストレスはたまってしまうようです。一年目は気が張っていたせいか大丈夫だったのですが、三年目の昨年にもちよつと身体を壊しました。そうした支援員へのメンタルのケアもあります。私が体調を崩した時期にちよつと精神科

医の先生がきて、研修があつたのです。皆にはあまり言いたくないのですけれど、眠れなくなつて悩んでいたのです。でも、ちよつと薬を飲みながら二、三か月でスパッと消えたように治りました。だからあれはなんだつたのか……自分ながら疲れが出てきたのかなと思ひました。

私はもらつてしまうほうだから、なんというのか、入り込んでしまうのです。私は分類4の担当（個別支援班）はできないなと思つています。やはり一年目のときの出来事を忘れられない。個別支援班になると自分がだめになるなと思つたので、ならなければいいなと思つていました。そこは人を見てくれていたのかなと。やはり大変ですよね。ああいう人たちだけを見ていくといつたら、ほんとうに。同情ばかりもしてられないですよ。身体ももたなくなつてしまうので。

腑に落ちないというか、納得いかないなと思うのは、賃貸で家を借りていらつしやつたかたへの支援です。借家が全壊なり半壊なりなつたかもしれないけれども、自分の財産が流されたわけでもない。ただ住まいを変えただけで家賃の補助を五年間されることになりましたよね。民賃だつたかたを、津波に遭つて自分の家も家財道具も全部流された人たちと同等に扱うのはおかしいし、区別していかないと。今度どこかでないかあつた場合は、民賃のかたへの経済支援はとりあえず一、二年くらいにとどめるほうが。震災前も家賃を払つて生活していらつしやつたのだから、地震で家を変えたとしても、自分の相応の家賃のところを借りられれば住まいはできるのですよね。だから、そこは経費のむだ遣いがあつたのではないかと、すごく思います。納税者としても納得いかなしいし、そこを見極めるのは必要ではないかなと。

それに、不自然な借り方をしている人もなかにはいらつしやるのではないかなと思います。そういう人に限つて態度も横柄で、感謝もしない。「なんでくるんだ」とか言つたり。あまり被害を受けていないのに、行政の支援にまだ満足していない。愚痴を言うとか、私たちに対しての態度もそういうところが多々ありました。郵便物

がポストに目一杯入っていて、任んでいる状態ではないのに借りたままになっている。そういうところもけっこうありました。ただ一方では、早めに退去して、自分はこういう恩恵を受けるのは間違っていると行って出られたかたもいらつしやいます。

プレハブ仮設に住まわれていた人たちは周りとのつながりが意外とあるから、精神的な面ではいいのかなと思います。最初のうちは、なにかあつたら集会所に顔を出したほうがいいですよと声がかけていましたけれど、そういう集会所があつて、そこに皆が集まつて、なにか楽しんでいらつしやるといふのはありませんね。

民賃の仮設にいる人は、集会所の人たちとの差……集会所にいろいろな物が届くとか、いろいろな人がくるとか……そういうのですごく妬みに思っているかたもいます。私はそういうとき、「場所にもよりますけれども、プレハブはほんとうにかわいそうですよ」つて。やはり造りが違うではないですか。夏は暑いし冬は寒いし。民間でこんなところに住まわれているというだけでもプレハブとは全然違うのですよと、ちよつと言つてあげると、ああそうなのですかと理解されることもありました。

いろいろ訪問してみようと思うのは、ひとり暮らしの高齢のかたが多いのですよね。よくこれでひとり暮らしをしているな、ひとりではほんとうに生活できるのかしらと思う人がいっぱいいらつしやいました。子どもさんがいないわけではないのだけれども、子どもの世話にはなりたくない。なにかあつたらひとりで亡くなつてもいいと覚悟もあるのでしょうか。それで復興公営住宅の入居者募集では2Kがすごく人気なのです。独居老人が多いから2Kに人気が集まるのですよね。これから復興公営住宅でもいろいろな自治会などができて、ひとり暮らしの人たちの見守り体制には入っていくのでしょうか。私たちの管轄ではないのですが、そうした人たちの連携は自治会とか町内会とか、そういうところとつていつてほしいなと思います。

お金に関することなどは、口で言つて間違つていたりするとまずいので、ここの支援ダイヤルに電話してくだ

さいと丸をつけて渡していました。後々、「言った言わないのトラブルのないようにしてください」ということだったので。自分たちは勉強してある程度わかっただけです。でもそれを口で言うのも、もし間違ったときに大変だから、一覽表を見て自分で聞いてもらうという形をとっていました。

市役所の人も初めてのことだったので、ほんとうに皆でぶつかり合いながらやってきたような感じでした。私たち支援員も最初は一人だったのですけれど、一人で研修を重ね、皆の体験談を聞きながら、こうじゃないかしら、ああじゃないかしら、こうすればいいのじゃないかしらと意見を出し合いながら、手探り状態のなかでやってきたような感じがします。二年目になったら被災者のかたも楽になったところがあって、表情も笑顔が出るようになった。健康と住まい、あとは収入ですけれど、そういうのが整っていれば人間って、明るいほうに向いていくのでしょうか。

この生活再建支援員の仕事は、人と人との関係、人の心のなかに入りこむ仕事でもあるので、そんな簡単ではないですね。でもマニュアルとか研修を重ねればできない仕事ではないし、健康であれば、すぐやり甲斐もあります。それでお給料をいただきながら、人の役にも立っている。いちばん満足できる仕事ではないですか。そういう点ではすごく皆さん満足されていて、仕事を楽しんでやっていますよね。皆さんそういうプライドも持っていらつしやる人も多いし、いい仕事をしていると満足されていると思います。

(二〇一五年一月二七日)

●生活再建支援員 S・Nさん(男性) 前職・不動産会社の営業

うちは内陸ですから震災の被害はないに等しいです。食器なんかはずいぶんやられましたかね。大きな地震は

これが二回目ですが、もうしかたがないみたいなき感じですね。一九七八年の宮城県沖地震のときには岩手県にいたのです。

シルバー人材センターにはこの仕事（生活再建支援員）につく約一年前に登録したと思います。二〇一〇年ですね。この前に一回だけ、シルバーで仕事をしています。環境省の調査でしたが、わずか四日でしたから、この仕事が始めてみたいなものです。最初、センターのJ・Cさんから、「何日に説明会をやりましますので、ぜひきてください」と電話があつて。その電話からは「もう働いてください」というようなニュアンスを受けました。会場に行つて、いろいろ説明がありまして、けっこう日にちがびつしりだな、この仕事をすると他の仕事はできなくなるな、そんな感じを受けましたね。

私は二期生で、このとき採用されたのは一八人になりますか。最初、支援員の部屋は市役所の地下一階にありまして、窓はない、飲み物もないで、まるで刑務所のような感じでした。もう狭くて、そこに十何人ですから。あと市役所の人もあるし。もつとも外に出る仕事ですので、そこに一日中いるということはないのです。

なにしろはじめは手探りの状態ですよ。だつて市の職員のかたもこんな大きなことは初めてですから、われわれが被災者のかたになにをどのように話せばいいか、彼らにだつて具体的にわからないわけです。それで研修で、支援員同士でロールプレイングなんかもやつたのです。ひとりは被災者、ひとりは支援員の役をやり、それなりの講師もきて。講師の先生が、「あなたはちよつと意地悪な被災者になつてください」と、そういう設定でやつたりして。被災者役が「金、いつ出してくれんだ」みたいな。それに対して説明があつたり、いろいろな対応の仕方についての研修をやつたりしました。

それから調査票の回収が始まるのですが、一日に何軒回つたかな、一五軒くらいでしょうか。人が出てくるのはだいたい一割から二割、ほとんど不在ですから。最初のときはアポなしで行つてましますからね、回収

の効率はよくないです。○勝一五敗とか、弱いお相撲さんみたいなものですから。いちど駐車違反で罰金をとられたことがあります。よく紙を貼ってありますでしよう、「無断駐車したら三万円とる」とか。それを見落として車を停めて、訪問して戻ってきたら見つかった。どうしても払えということで、払わされたケースがあるのです。三万円。結果的に市役所で負担したそうです。

調査票回収のつぎは、再建のほうの仕事です。二年目ですか、住宅再建、生活再建。内容はご存じのとおり、今後のお住まいや健康関係について、それと調査票に書いてある内容に変更がないか、あとは困りごと全般について聞いてくることです。市役所の批判を言っている人はけっこういましたよ。いましたが、あのころはみんな将来の心配とか金銭的なこと、仕事のことでいろいろ不満を抱えていましたから、ある程度はやむを得ないのかなと思って聞いていました。こつちも反論というか指導というか、そういうことは立場上あまりできませんでね。聞いてきて、それを書類にまとめて、市役所に提出するという仕事ですから。簡単なことでしたらお答えして、どこどこに問い合わせてくださいと、そういう話はしますが、結論的なことは言えませんがね。

住まいの再建では、復興公営住宅に入りたいという人が圧倒的に多いです。とくに年配者のかたが、あとは自分で家を建てたいという人。そういう人のところへ行くと、われわれは安心するのです。いちばん困るのは、未定とか検討中であるという人。福島からきた人とか、いろいろな事情がありますので、そういう人は不安だろうなと思っていました。母子家庭とかそういう弱者のかたが意外と多いのです。震災のせいで、そうなったというわけではないですが。そういう人たちは、とにかく移り先が決まらない、決められない。

復興公営住宅には入りたくないという人も一部にはいます。市営住宅のようなどは嫌だということではないですか。ごくわずかですが、「私たちよりも困っている人がいるので、そういうかたがたを優先して入れてあげてください」という人もいました。あとは、アパートや借家に移るとか。そういう人はある程度余裕があるか

たです。ふつうに仕事をしていればOKなのですが、いちばん大変なのは、高齢で年金生活、しかも国民年金だけとか。あとは身体の調子が悪い。そういう人はいちばん悲惨です。

印象に残った訪問先で、今でも覚えているのが二軒あります。

一軒は火事。アパートの一室に行つたとき、その部屋が丸焼けなのです。ドアは壊れているし、ガラスも割れて中は丸見え。室内はもう黒こげ、真つ黒。びつくりしてね。仮設のほうではもう把握していると思つたので、どこに電話することもなく、そのまま役所に伝えたのですが。ペアの相手とふたりで、「いや、若いもんが集まつてなにかやつて、それで火災をおこしたのかな」と話したのを覚えています。大家さんもえらい迷惑ですよ。それは防災の建物だったので、延焼せずにその部屋だけでしたが。せっかく無償で借りているのに、火の取り扱いくらい気をつけなさいと思いましたが、けつこう新しいアパートでしたよ。

もう一軒は人命救助。ドアを開けたとたんに死臭がしたんです。それがブーンときたので中をのぞいてみたら老人がひとり倒れているのです。仰向けで全然動かないのですが、話すことはできた。ずっと寝っぱなしだつたんでしょう、背中ががつり床ずれして真つ茶色になっています。病気もありそうだし、これはやばいとすぐ市役所に電話して。しばらくして女性の保健師さんがふたりきて、すぐに入院ですよ。あと三日そのままだったら危なかったそうで、そこから三か月入院したらしいです。その後また訪問する機会があつたのですが、そのときは元氣になっていました。

そのかたは七〇〜八〇歳に見えたのですが、あとで書類を見たらまだ五八歳なのです。老け込んで見えたのですね。あまりいいものを食べていなかったようで、部屋にあつたのはコーラとチーズくらいでした。あと、ちよつと障がいを持つていて、どこに連絡をとつていいかもわからないような感じのかたでした。ドアのカギは最初から開いていたのですよ。「ごめんください、〇〇さん」「おう、開ける」と、こんな感じだったので。ドアノブ

はわれわれから開けてはだめという決まりがあるのですが、中にいらつしゃって「開ける」と言ったものですか、そういうときは開けます。だれかがくるのを待っていた、救助を待っていたという感じがしましたね。

現役時代からいろいろな経験をしているものですから、よほど印象に残るものでないと、普通のことは忘れていかないとテンパってきますから。この二軒のことは一生忘れないと思います。

私の前の仕事は不動産関係です。土地や家の売買ですから、お客さまのほとんどは、やはり金持ちです。ですから生活保護を受けているかた、社会的な弱者のかたへの訪問は今回の仕事が初めてです。国民年金がほしい六万くらい、それプラスαのお金も入っていると思いますが、たとえ一〇万でもよく一か月やっていけるなと思います。今は家賃がタダですが、これからは少しはかかりますから。とにかくそれで生活は大変だなと思います。貯金を切り崩して暮らしていますとか、息子から仕送りをもらっていますとか、ぎつくばらんにすべてを話す人もいますが、そうでない人の生活のお金については、わからないですよ。「貯金はいくら」とか、そういう話はできません。その辺を聞こうとするとクレームの対象になりそうな気もするし。

生活再建支援員のみなさんの前職はさまざまですが、前職のスキルがそんなに役に立つということはないのです。だれが行っても、被災者のかたに聞く内容は決まっていますから。というより、あることについての専門家とそうでない人が訪問した場合に、不公平が生じてはいけません。家を建てたいという人に、「じゃあ私がいた某社で」とか、銀行にいた支援員が、「じゃあ定期に」とか、そんなことは言えない。ただ、選ぶのはお客さんですが、こういう方法やこういうかたに相談したらどうですか、というのは知っているかぎり話したいと思っています。ですから、被災者の側から見ると、支援員の当たり外れというのはないです。聞くことは決まってるし、われわれもあまり深入りできないのでね。

この仕事をしていて、被災者から私宛に二回電話がきたことがあったのです。一件はやはり仕事のことですね。

「S・Nさん、なにかいい仕事ないですか」と。それもちょっと困る質問なのです。とにかく粘り強くハローワークなどに通ってくださいということしか言えないのです。特殊技能を身につける研修を受けてみたらとか、みんな知っているようなことをあらためて言うしかないですね。その電話は五〇代くらいの人でした。

もう一件は健康のほうですね。六〇代の男性でしたが、その人がまたいっぱい病気をしてるのですよ。「わかりました。では、役所にいちおう報告します」と訪問から帰ってきて、しばらくして電話がきたのです。病気の相談だったのですが、はつきり言って、こちらはなにもできないのです。「病院に行ってください」「区役所のかたと相談してください」と、それくらいしか言えませんか。名刺代わりに置いてくる紙に、「支援員」とあるので、仕事とか病院とかを紹介してくれるんじゃないかと期待されることもあるようですが、なにもできないですね。

この仕事で私がつけていたことは三つあります。ひとつは上目線にならないこと。それはいちばん気をつけてやっていました。相手と対等か、こちらが若干それ以下で接するようにしていたのです。上目線で訪問すると、別の人ですが、クレームがきたのですよ。ふたつめは個人情報ですね。個人情報の記載された書類の管理。訪問先を去るときに、忘れ物はないか、かならずペアのふたりでチェックする。マニュアルにも書いてあります。雨や風の日には絶対に外で書類を見たりしない、車の中かお客さんの家でないと鞆を開けてはいけない、食事のときにも鞆を持っていく、と。三つ目は、駐車違反を含めての交通事故。これはやはり、シルバーと市役所に迷惑がかかるのでね。実際ぶつけたとか物損とかの小きな事故はけっこうありましたから。保険がかかっているとえばそれまでですが、われわれがケガをしても困るからね。この三つに気をつけて三年間やってきました。生活再建支援員のような仕事は、われわれのようなシルバーでないとできないと思います。その理由のひとつは人生経験。訪問先のかたと年齢も近いし、複雑な話もけっこう出ますのでね。もうひとつは収入ですよ。この

仕事で目一杯働いてもたぶん年間七〇〇八〇万円くらいです。それでは若いもんは食っていきません。われわれはある程度みんな年金ももらっていますから。

支援員同士でこの仕事のことについて、それほど話すことはありませんね。ふつうの会社とはちがうので、個別の事例や情報をあまりしゃべるわけにもいきませんし、仕事が終わつたらさつと帰るような感じでしたから当初、「この仕事は何年続くか、わからなかったのです。一年目が終わつてからは、「えつ、二年目もやるのか?」「三年目もあるのか?」、こんな感じでしたから。今度は、「えつ、四年目も?」です。仕事があるということはありがたいですよ、ほんとうに。ただ、いつ終わるかわからないようなものですから、あまり親しく、みんなでしょつちゅう飲んだりほしきないです。

ご承知のように訪問は二人一組ですが、このペアリングがまたけつこうむずかしい。みんな、こういう年で、人生経験を積んでいて、プライドもあるでしょう。いろいろな組み合わせをしますが、やはりいろいろあるのです。今支援員は三つのグループがありますが、うちのグループは一か月交代でペアを替えていくのです。ほかのグループも二か月とか三か月で替えているようですね。それは、グループのリーダーがある程度決めるのですが、だれがいいとか悪いとかではなくて、やはり一日六時間いっしょにいるわけですから。あんなに小さい車で動いて、昼休みもけつこうたつぷりあって。女性ともたくさん組みましたが、うちのかみさんとよりも長い時間しゃべっているわけですからね。男女を問わず、トラブルまで行かなくても、いろいろ。みんないい人なのですが、やはり長く組んだりするといろいろなことがありますね。いずれにしろペアはときどき替えないと。学校の席替えみたいなものです。小学校だつて席替えるのですから。第一、自分以外に三二人もいるわけですから、いろいろな人の話が聞けていいじゃないですか。

(二〇一五年二月一八日)

●生活再建支援員 S・Oさん（女性。前職・クレジット会社）

震災の瞬間は会社のトイレにいたのです。あわてて会社の前の駐車場に逃げて。会社の建物は屋根に大穴が開いたりしたのですが、自宅（青葉区）はまったく大丈夫でした。被災したと思っていないので、罹災証明ももらっていません。

震災の年の七月に定年退職して、しばらく家にいたのですが暇だなと。シルバー人材センターにでも行ってみようかなと、（二〇一三年）四月の末ごろに登録したのかな。そうしたらその何日後かに電話をいただいて、五月一日から仕事ができるようになりました。いちおうⅢ期生になります。四月に入ったかたがⅡ期だと思えます。シルバーからの「働く気がありますか」という電話に、「すぐにでも働きたいです」と言ったら、「仙台市役所のほうで、被災者を訪問するというか、訪問する人のための電話をかける仕事があるのですけれど」と。それで、内勤でというお約束で入ったのですが、だんだん外勤のほうにも行くようになりました。

研修とかはいっさいありませんでした。でも、会社勤めをしていましたので、電話のかけ方や受け方は常識的にできますので。市役所の担当者から名簿をいただき、「何月何日ごろおじやましたいんですけれど、いいですか」と電話をして。初日にアポがけっこうとれて、「えっ、こんな簡単にとれるの？」と驚きました。

文句も言われましたよ。最初の年は、先方もまだ気持ちが悪いです。状態だったのか、言いたいことを言われるような感じがありました。甘えているのかどうかかわからないのですが、「こつちは大変なのに、なんでもつとしてくれないの？」とか。あと、「こつちにきてなにを聞きたいの？」「聞いてどうするの？」「聞いたことを、そつちでどうしようふうに使うの？」とか。

こちらは、「市役所のほうでもこれからいろいろ支援をするために、みなさんの今現在の状況を把握しておきたいのです」という感じでお話ししていましたね。それでも、やはり嫌がる人は嫌がりります。今、個人情報つてすごく言われているじゃないですか。それにこだわるかたがいらっしゃるのですね。それで、知られたくない、きてほしくない。最後までまったく会わずに終わったかたも何人かいたのかもしれない。でも大概のかた、とくにお年寄り、きてもらってお話ししたいわけですよ。話をすれば、少しは自分のうつぶんを晴らせるみたいな。そういうかたは喜んでウエルカムな状態で、ということもありました。

訪問の日は最初はこちらから打診します。こっちで何月何日ごろと言って、向こうがだめと言ったら、じゃあいつごろがいいですかと向こうの都合のいい日時を聞いて、いただいたリストに記入していくのです。それを市役所のかたが見て、翌日の予定表というのがありますが、それに書き込んでいって、それで外勤の人が訪問するという形です。

リストですが、一枚の用紙に二五人ぶんの情報が載っているのです。そのうちアポがとれるのが、多いときで一〇件、とれないときは三件とか。とれるときはとれるんですけど。リストの半分とれたら、かなりいいほうだと思います。被災者のかたはもう自宅がないので、こちらからかける番号はほとんど携帯のものでした。かけ始める時間は、九時半ごろからです。仕事中だから電話は昼休みにしてほしいと言うかたには、そのようにしていました。「その日は都合が悪い」「休みがとれない」「夕方五時以降だったらいい」というかたの場合は、日程調整に丸をして、後でまたかけ直していました。かけても出ない人、つながらない人もいます。この番号を最初から拒否されているんだろうなという人もいますね。

リストには被災者の、住所、年齢、氏名、電話番号、被災地、それに備考が載っています。ほんとうは家族構成も知りたいんですけどね。あったほうが対応しやすいので。でもいちおう、「今、何人でお住まいですか」

と必ず聞くようにはしていません。すると、ひとりでとか家族でとか。家族でと言われた場合には、「ご家族、何人ですか」とは聞いていますけど。

備考というのは、これまでに私たちが電話して、「ちょっとこの人やばいな」と感じたときに注意事項を書くのですよ。それを市役所のほうで記入してくれて、つぎのリストに載ってくるのです。リストの備考欄に、「強く拒否」とか書いてあつたら、電話をかけません。まったくの拒否の場合は、そこはもうかけなくていいと言われているので。ただ、「拒否」でもリストに載っている以上、こちらが訪問しないといけない人なのです。そういうかたには、もうアポなしで、こちらから「突撃」していくこととなります。

私は五月一日入って最初は内勤だけしていましたが、五月の中ごろに急に「外勤に行つて」と言われて。さすがにちよつと「えっ？」と思つて、そのときは嫌でした。でも何回か行つているうちに、べつにそんなにあれかなと。行つたらなにか言われるんじゃないかとか、悲惨で気の毒な話を聞かなければいけないんじゃないかとか、そういうのが頭の隅にあつて、それでなんとなく敬遠していたのかもしれないね。でも実際、外勤に出始めたら、わりと平気でした。

外勤のときはだいたい記録担当です。いつしよに行く男のかたが聞いてくれたので、私はそばでメモをとつてというくらいでした。印象に残っているケースではこんなのがあります。いずれも母子家庭です。

三〇代のご夫婦で、二歳と四歳くらいの子ともさんがいたのですが、だんなさんがよそに新しい人ができたみたいで離婚されたらしいのです。相手も子持ちの女の人だったらしいのですが、自分にも同じような子どもが二人いるのに、それを置いて出ていったようなのです。その子が仮設にいたのですが、ときどき「お父さんはどこに行つたの」と聞くらしいのです。そういうのがかわいそうになつてしまつて。

もうひとつは、四〇歳前後のご夫婦で、子どもさんがふたりとも重い病氣らしいのですが、そこもだんなさん

が出ていつて帰ってこないとか。そういうのが続いて、なんなんだろう、なにやっつてんだろうと思って。こういうときこそ、もう少し、子どもの面倒ぐらいしつかりみてよと思つたのです。震災後、離婚とか多いみたいですね。それも熟年離婚をされているかたが多い。天災つて、人の気持ちこそまでさせるのかなと思いました。

やくぎのかたもいました。でも、やくぎは（仮設には）普通入れないですよ。やくぎではなかったのかな。男のかたで坊主にしていて、入れ墨だったのですよ、上半身。浴衣みたいなのを一枚羽織つていて、前をはだけて出てきた人がいて。だけど話をする、すぐ普通っぽい。でも最初は怖くて、いちおう玄関先で失礼しました（笑）。「ここで結構です」と。データには入れ墨のことは書いてなかったので、行くまではわからなかったのです。人は特別悪くはなかったのですけど、ただ、「もう少しどうにかならないか」と小言は言われたのです。やはり行くとみんなそう言うのですよ。

それでも、この仕事を始めて二年ほどになります。被災者のかたの気持ちや状況は変わってきていると思います。以前ほど、とげとげしさがなくなつたというか。今は訪問したいと連絡すると、「あ、きてください」という対応で。以前は拒否してきた人も、わりと素直に応じてくれるようになります。今、復興公営住宅などもありますし、やはり被災者のかたも変わってきているのです。当初はまったくもない状況でしたので、殺伐とした気持ちもあつたのだと思うのですが、今はある程度の目処もついて、先の目標が見えてきて、少し心の余裕もあるのかなと。だから、以前ほどきつい文句は言われなくなりました。人が生きていくうえで、時間の経過はとも必要なものなのだと思います。

アポ取りの電話でちよつと困るのは、電話をした時点で、もう聞いてもらいたくて、話しだす人がけつこういなのです。震災のころから始まつて、今に至るまでを話したがるんです。少しでも話をする、向こうも安心するといふのかな。それで、ある程度は聞きますけど、「あ、これ長いな」と思つたら、「じゃあ、そういつた話は

今度うかがったときにいっぱい聞きますので」という感じで。全部聞いてみると、こっちもほかに電話をかける時間がなくなってしまうので。それと、話をいっぱい聞いてしまうと、「話したから、もうこなくていいわ」と言う人もなかにはいらつしやるのです。「きてもらつてもあれだから、電話で話をする」とか。そうならないように、なるべく訪問をとりたいたいのでね。

以前はクレジット業界にいました。その経験が生きたかどうかはわかりませんが、カード会社はお客さまに対する言葉遣いがすごく厳しかったのです。それで被災者のかたに電話をかけても、最初は慣れなくて、ばか丁寧になつてしまうところがありました。そういう意味では、少し失礼だったのかもしれない。ただ、電話をかけて相手が出たら、話はある程度根気よく聞くしかないと思うのですよ。やはり、なにを言われてもがまんすることがしらね。被災された人つて、こちらの言葉に敏感なんですよ。言い方しだいで向こうのようすも変わることがあるのです。そういう意味で、やはり言葉遣いがたいせつかなと思うのです。

この仕事をやって、私はすごく楽しかったです。やつてよかつたなと思つています。同じ仙台市内でも、私は内陸というか北のほうなので、被災したとは言えません。そういつた意味では、ほんとうの被災がどんなものか見ることができたし。でも、津波とかは経験がないので、いくら言葉でわかっているとつても、実際にはわかつていないのですよね。「あなたがた、わからないでしょう」と言われて、「わかります」とはやはり言えないですね。津波は映像で見るだけでももの。あれはたしかに悲惨でしたけど、自分の経験したことではないので、わかっているかどうかつて自分でもよくわからないときもありますね。気の毒だとは思いますが。

被災者もさまざまで、一〇人いれば一〇人の思いがあるし、そういう人たちの話を聞かせてもらえたことが、これから生きていくうえで道のりになると思いました。役得と言えるのかもしれない。何事も経験とよく言いますが、やはり経験するつてすごいことなんだなと思えます。

(二〇一五年三月一七日)

●生活再建支援員 S・Pさん（女性。前職・ガス会社）

私は1期生ですので、この仕事はもう丸三年になります。相談業務の一年目は、震災からまだ一年ということもあって、相手のかたになかなか笑顔がない場合が多いですよ。すぐ涙を流すようなかたも多くて、こんなところにむりやりきて話を聞いていいのだろうかという思いはけっこうありました。二年目は、今度は復興公営住宅を造るという段階になりましたので、再建方法をどうしますかとか、相談業務でもちゃんとした目的ができてきたような気がします。最初は市役所が用意した現況調査票もそこまで項目ができていなかったのですが、二年目からはつきりと「再建をどうしますか」という項目ができたような気がします。二年目は、もう行つたときから涙流したりする人も少しずつ減ってきましたね。やはり一年目は、今思い出しても、被災者の人たちは悲惨という言葉で表現できるような感じがします。今でも思い出すと浮かんできます。うんと泣いた人、うんと大変だった人。

三年間やつている私たちとしては、仕事ですから取り組む姿勢に変わりはないのですが、三年目は慣れというのがやはりありますね。自分では意識していないのですが、私たちはベテランみたいな気分が心の中のどこかにあって、二年目の時がいちばん、仕事に取り組んだ時の気持ちはまじめだったような気がします。でも、三年がたつたからといって、普通の人のところではなくて、被災者の人々を訪ねているのだという意識を持ちながら訪ねなければいけなかったのかもしれないと今は思いますね。

今、個別の人たちが別の班になったのですが、あの人たちのほうが、（私たちは被災したなかでも一般人ですから、）逆に言えばそういう意識は、訪ねていく人たちの状況が大変だという意味もあって、真摯な気持ちを持

ち続けていられる面はあるかもしれません。それに比べると私たちは、相手も普通にしゃべってくれて「こうだよ、ああだよ」という感じですので、なおさら被災者訪問ということを感じなくなってしまったところはあってもいいかもしれません。

電話で苦情がいちばん多かったのは、やはり一年目でした。最初の慣れないときが、いちばん苦情が多かったです。そういう意味で言えば、三年目になって仕事が軽くなったぶんは、一年目の大変さと合わせてプラスマイナスになっているところはあるかもしれませんが。最近では電話で苦情を言う人に当たる確率は減っています。何人かで電話していても、みんながみんな当たるわけではなくなりましたね。私は、今年になってからは電話をかける仕事も少ないのですが、三回くらい電話をかけたなら、そのなかで苦情を言われたのが二〜三件くらいです。

四年目になって、苦情がたびたびあるという心配はもうないですから、その点はほんとうに楽になりました。私たちの仲間は、ああいう苦情を言う人たちも、みんな再建したりして落ち着いたのだろうねと思っています。でも、苦情を言うような人は自分から行動を起こすし、覇気もあると思います。なにも言わない人のほうが、どうしたらいいのだろうみたいなところはありますよ。訪ねていく相手のかたも、顔つきがもう平常になっていることが多いですね。こういうかたたちは、あとは再建してどうだとかこうだとかの話になっていくわけです。

ただ、大変なのは、ぎりぎりのところで暮らしていて、震災のために、世間で言う貧乏とか生活保護を受けないといけないレベルに転落してしまつたかた。震災がなかつたら、そこまではいかなかったのだろうなと思う人たちがいっぱいある。ぼろ家だつて家があれば住めたはずなのに、なくなつたがために、多少のお金はもらつたとしても、家があつたという場合とは違いますよね。あるいはひとりぼっちになつてしまつた人もいるわけですから。瀬戸際だつた人は、マイナスのほうに転がってしまいますね。いくらいろいろ支援金だなんだともらつても、それはやはり一年、二年でなくなつてしまいますよね。新聞には生活保護者が最多でこのくらいだと載つていま

したが、それはやはり、ぎりぎりのところの人が震災によってふえてしまったということがありますよね。そういう切ないところはあります。

被災者で精神的な弱者でもあるかたのところへ回ったときのこととは、やはり印象に残っています。行つてみれば、もう家の中は足の踏み場もなくて。親も子も精神障害の人だったのですが、息子が炊きたてのご飯をどんぶりに分けて、うれしそうな顔をしているのです。私らの隣の部屋に息子がいて、そつちで食べていたのです。お母さんは腰が痛くて動けないので、座ったままで。部屋のありさまは、もうごみだめなのですね。ビニール袋に入っているごみ、ごみとは言いませんけど、その辺にそんなものが転がっていて。お母さんがテーブルの上に乗っている茶わんにお茶をついでくれたのですが、私は飲みましたけど、ペアの相方の人は飲まなかったですね。でも、そんな状態でも大きな鳥かごがあつて。お母さんは鳥を飼っているのです。それで、すぐお話したのです。「いや、復興公営住宅に入るのが楽しみで」と。でも、考えれば、あのときにまだ抽選もなにも始まっていないのに、なんでああいう話だったのだろうなと思うのですけど、優先枠はあつたでしょうから、おそらく今は入っているでしょうけれども、それがやはり印象に残っています。

そうした障害者や病気のかたはしかたないとしても、家族の人がそういう状況に引つ張られて不幸になっているということが、しばしばあるのです。それは、すぐくわいそうだと思いましたが。社会的な政策をつくるのであれば、そういう人たち、家族の病気に引きずられて、自分が病気でなくても病気になるぐらい精神的にも肉体的にも参っている人たちを、まずは助けなくてははいけないかと思えますね。

そういう点で、日本の社会は精神面のカバーが少し弱いのではないかと思うのです。江戸時代は、みんな親しく近所づきあいをしていて、それが日本のよさだったみたいなのが言われていますけれども、そこまで遡らなくても、近所づきあいがあつた昔のほうが、精神的に弱くてもどうでも助け合いがあつたのですよね。

でも、現在はプライバシーとか、外国のそういうところだけが入ってきてしまって、近所づきあいがなくなってしまうよね。プライバシーが独り歩きして、せつかくの日本人的な、町内や近場の近所づきあいがなくなってしまう、そうしたら人間同士の助け合いもなくなった。なくなったから、全体的な精神面のカバーができないわけでしょう。だから私は、逆に日本人の弱さをカバーできなくなったのではないかと思うのですね。外国だったら、精神面での考え方やフォローの仕方がもつと立体的だと思うのです。でも、日本人は近所づきあいのようなところでカバーしてきた面が失われてしまったので、立体化できずに精神面が弱くなってしまうのではないかと思うのですね。フォローできないところとか。

相談業務もしたけども、聞く人にもよるので、状況は同じでも内容が違うというようなこともたまにはあります。聞く人によつて同じことでも見方が違ったり、自分の解釈をするということと違ってくる場合もあるのかも。やはり掘り下げ方が甘いというときがあるのです。自分で行つたときでも、もう一步聞けばよかつたのに、どうしても聞きにくくて聞かなかつたというときは自分でもあるのです。聞かなくちやいけないことほど、聞きにくいということがありますよね。とくに相手が聞きにくいような性格だつたりすると。自分が書いた調査票を見て、そこでもう一步聞けばよかつたのにと思つたりもします。なんで私は、「収入は？」と聞かなかつたのだろうとかね。相手の状況によつては、なかなかなんの仕事ですかと言えなかつたり、いくらもらつているのかお互いに言い出せなかつたり、そういうときがあるのです。やはり聞けなかつたと言うしかならないときも状況によつてはあります。四件、五件と聞いていくうちに、どうしても聞けなかつたというのが一件、二件。悔いが残る時は、やはりあります。満身に全部聞けてよかつたというときのほうが少ないかもしれません。だから、みんな聞きやすいようなことは何回も聞いてしまうのではありません。

この仕事も四年目に入りますが、できるだけ自然体でやっていきたいと思つています。ただ、あまり構えずに

普通にしゃべるとことは意外にむずかしい。これは聞かなければ、あれも聞かなければとなると、逆に聞くタイピングや相手の顔色ばかりうかがってしまつて、やはり聞けなくなつたりすることが多いのですね。ですから構えないで普通にやつていくということが、いかにだいじかと思ひます。思ひ返してみると、最初のころの訪問のときのほうが話がわーつと出てきて、かえつてベテランになつてからは調査票の項目別にしやちこぼつて聞き始めたような気がしないでもないですね。

最初はみんな大変でした。大変でしたけれども、そのときのほうが、逆に構えないで仕事をしてきたような気がしますね。だから、相手の立場を必要以上に考えすぎることなく、普通にやつていくほうが仕事はしやすいと思ひます。極端に同情しなくてもいいし、極端にもう気楽になつたでしようみたいに思わなくてもいいし、いつも初心に戻つてぶつかつていけたほうがいいのではないかと。素直に直面して、素直に聞いていくのがいちばんかなと思つています、今は。

(二〇一五年三月一六日)

●生活再建支援員 S・Qさん(男性。前職・電機メーカー)

二〇〇七年に会社を早期退職して仙台に帰つてきて、三・一一のときは宮城県のろう学校で臨時職員をしていました。耳の聞こえない子どもたちの学校の。いちばん困つたのが、あの子たちは聞こえないから、先生や職員が「逃げる」と言つても逃げられるものではない。揺れは感じるけれど、地震の音も聞こえない。子どもたちもなんとも言えない恐怖の顔をしていたのは今でも覚えています。

ろう学校はこうした災害時には親が迎えにくるまでは絶対に帰さないのです。ところが地震で道路も走れない、親も迎えにこられないという状況だったので、子どもたちを寮の大きい部屋に集めて避難しました。生徒が仙台

だけではないのですよ。東北六県から集まってきているので、いちばん遠いところは八戸からきていた。教職員が親がくるまで交代で寮に泊まって、最後に帰した子どもは二日目くらいかな。三月一三日くらいに帰してやっただけです。学校自体もだいぶ古かったので、気をつけて二人ペアで中に入って片づけて。結局、一か月半くらいはその校舎は使えない状態で、新学期が始まったのは五月でした。

震災後に家に帰って見たら、家の中もぐちゃぐちゃで。幸か不幸か建物はなんともなかったもので、助かりました。つらかったのは、電気・ガス・水道が止まって、食べる物が買えないんですね。売っていないから全然買えない、それがいちばんかな。あとはガソリンが全然ない。交代で学校に行くんだけど、ガソリンが買えなくて行けなくて。ただ、仙台は地下鉄が早く動いたので、地下鉄の駅からは歩けばなんとか行ける学校だったので、それで通っていました。

それで一年ちよつとかな、二〇一二年の暮れくらいにシルバーから「少し長期の仕事があるんだけど」と連絡があつて、「やってみましょう」と。I期の人は二〇一二年の春くらいから始まったからね、この仕事。人をふやしたいという話があつて、自分たちのときは三〇人くらいに声をかけて、一二人を選抜して、二〇一三年四月から仕事をしたのですね。

II期生はI期生とコンビを組んで、最初の一週間くらいは黙ってくっついて歩くだけ。そのI期生の言うとおりに、書類を書いてくれとか、ここをこうしろとか。被災者を訪問したときに話を横で聞いていて、こんな仕事をするんだよということも教えてもらつて。それから後は、I期生と自分たちが交代で、行つた先々でいろいろなことをやるようになって。

市の人が出てくれたといつても喜んでくれた人、いろいろな意味で言いたいことがいっぱいあつて、話したいという人もいる。被災者のかたに会いに行つて、まず九割の人はごく普通に対応してくれます。でも一部で、

「仙台市がなにしてくれるんだ」「おまえらがきたって、俺の生活は変わらないんだ。こないでくれ」と言う人もいる。電話にすら出ない、はじめから着信拒否の人もいる。地震で被害を受けたのは仙台市のせいだという言い方をする人もいますよ。津波で家を流されたのはべつに市の責任でもなんでもないので、それを市の責任だというニュアンスで言われると、やはり行っているほうはむかつくわね。

もつとひどいのは、自分たち生活再建支援員の三十何人はだいたい同じような感覚でいると思うんだけど、みなし仮設制度のこと。みなし仮設を否定はしないけど、あまりにも面倒をみすぎている。こんな人、放っておいてもいいのにといい人もいますよ。学生さんがたまたま地震のときに仙台の学校に受かってアパートに入つたと。そうしたらアパートがだめになつたので、べつのアパートに移つた。その移つた瞬間から、みなし仮設になる。「四年間、家賃がもうかつたんですよ」と言うから、これはなにか違うんじゃないかという感じがします。あと、賃貸物件に住んでいて、住めなくなつて移転した人。最初の半年くらいは、いろいろ大変だろうから面倒をみてあげるのはいいと思うんだけど、「なんで家をなくして困っている人と同じ条件でこの人の面倒をみなければいけないの？」という疑問はやっぱりありますよ。「もともとあなたは賃貸だつたんでしよう」と。地震で被害を受けて大変だから、半年とか一年くらいはある程度面倒をみて、その後は自分でなんとかしなさいよ。私たちだって、たまたま家は壊れなかつたけれども、自分たちでなんとかしているんだよ。たとえは今まで四万〜五万円のアパートに住んでいた人が、たまたまあの時期空き家が少なかつたせいもあるんだけど、この近辺の町の中心部の高級とされているマンションに住んでいる。「この部屋、月いくらするのかな」というマンションに、「ただだから、いいや」と住んでいる。あれは、ちよつと違うんじゃないかと、自分たちは思うよね。

震災当時になかなか自由に動けなかつたお年寄りとかは、よい部屋がなくて、結局は今までよりもひどい部屋に住んでいる人もいます。一方で、うまいぐあいに動き回つて、よい物件をつかんだ人はもうけものだと。そうい

うところに住んでいながら、こちらが電話をかけると、「べつに仙台市の世話になつていないから会いたくない」とか言ってくるわけです。なんでそんなことを言えるかというと、家賃は仙台市ではなく宮城県が払っているんですよ。県から言われるならべつだけでも、市からあだこうだ言われる筋合いはないみたいな理屈ですね。

みなし仮設のりっぱなところなんかに行くと、自分も二く三軒あつたけれども、玄関先で絶対に「仙台市」と名告らないでくれと言われていた。隣に聞こえると嫌だから。「なんでこの家だけ仙台市の人がかかるのだろう」「ああ、みなしなんだね」と思われるからでしょう。マンションで、こつちの家はみなし、こつちの家はごく普通の人といったとき、「なんであの人は家賃を出してもらっているんだ」というのがあるから。要するに、周りの人から自分は家賃を出してもらっているとばれるのが嫌なんだね。でも、そういう感覚からして、もうみなし仮設に住む資格なんかないんだよ。

支援物資の件もおかしい。とりあえず部屋を借りましたと。そこへ自分の被災した家から電化製品でも家財道具でも、持つてこられるものは持つてきました。その後で、日赤とかから支援物資がきた。冷蔵庫がきた、洗濯機がきた。すると、この家には冷蔵庫が二台ある。そこで一台を売つてくるというわけです。売るんだつたら、もらうなという話です。もらつておいて、ふたついらぬから売つてきたと自慢げに言う。なんでそんな人にまでやるの？　まず断つてほしいよね。うちはあるから、けつこうですと。そこまでしてやる必要があつたのが、ほんとうにわからない。地震の年の秋口くらいかな、支援物資で配られた冷蔵庫や洗濯機が相当の数、ネットオークションやリサイクルの店に出ていたと聞きましたよ。

国や市が被害に遭つた人の面倒をみるのは否定しないけども、ある程度線引きはあつていいと思うんですよ。まあ、岩手、宮城、福島で二万人くらいの人が亡くなつて、何十万という人が被災している状況のなかで、そこまで選別する力はたぶん役所にはないのだろうけれど。それに仙台には、あちこちの被災地から人がいっぱい

るでしょう。小さい町で、その町の人は町の中で避難しているのならわかるかもしれないけれども。仙台みたいに、どこからきてもOKですよという都市では、そこまでわからないでしょうけれど。

せいぜいやるんだったら、みななしに入っている人をリストアップして、震災当時はどこにいたのの確認する。当時は自分の家でしたという人、当時間も賃貸でしたよという人がいるね。たとえば、賃貸からみなしの賃貸に行っただ人は、家賃援助はもう一年で終わりねとか、そういうので線引きしていくしかないんだろうな。これから東海のほうで地震のうわさがあるけれども、想定でいくと宮城県の何倍も被災者が出るわけでしょう。最初は被災者をなんとか救済しようと支援が始まるから、スタートのときに線引きするのはむずかしい。ただ、なんでもかんでも、みなしを延長、延長とやるんじゃないかと、ある時点で、こういう人は延長します、この人はもうおしまいですという原則があつていいと思う。必要であれば「特定延長」のような例外をつくれればいいんだし。

ともかく、みなし仮設は仮設ではないね。ただ家賃を出してやっているだけ。だいたい仮設という言葉からして意味が違うでしょう。仮に設けたものではないわけですから。だからプレハブ仮設の住民は「仮設に住んでいる人」だけど、みなし仮設の住人は「家賃補助をしてもらっている人」だよ。このふたつは絶対に違う。だから、ふたつを分けて、その後の支援策も変えていくというほうが、よっぽど一般の市民感情からすると理解を得られると思うよ。

この人にはどのくらいの支援が適正なのか、だいたい半年も回ると見えてきますね。原則、一日に四軒訪問なんです。それで月に一〇回くらい出勤日があるから、一か月に四〇軒でしょう。半年回ると二四〇軒。それだけ回ったら、だいたい傾向が見えてくるから。

「仙台市では年に一回、被災者のお宅を訪問しようすをうかがっているんです」と電話をかけてアポイントをとるんだけど、会いたくないという人がいる。不思議でしょうがないよね。会ったらずいことがあるのか、

なにか見られてはまずい、たとえばみなし仮設に住んではいけない人がいるとか。

「この家を出ていけ」と言われるのではないかと思つて心配していたという人もいた。なんで、と言つたら、もともと三人か四人の家族で住んでいたんだけど、ご主人だか奥さんの兄弟も被災して、この人の家に同居して間借りしているわけですよ。それで台帳上は三人か四人しかいないのに、実際に住んでいる人が一〇人くらいいたのです。3Kの部屋にですよ。「なんでそんなことをやつてたの。出てけなんて言わないし、むしろこういうふう困つていると言つたら、また違う道も開けるんだよ」という話をしたんだけどね。結局、悪いと思つたんだらうね。関係ない人が住んでいることが。だから、きてもらつちや困るという話で。

復興公営住宅を今ほとんど造つていますよね。入居は抽選で、その人の条件によつて確率が変わつてくるのだけれど、プレハブの人くらいは無条件で入れてやればと思うね。プレハブの人はまず絶対OKで、部屋があまつたらよそからも入れますよみたいなほうが。だつてプレハブにいるつてことは、プレハブしか行くところないんだもん。そういう人をやつぱり早く入れてあげないと。みなしに住んでいて、金がねえんだ、困つたと言つたつて、普通のアパートに住んでいけば最後の最後は生活保護でももらえばいけるけど、プレハブの人はそれすらできない。プレハブを壊しますよという、行くところなくなつちやうでしょう。

みなしのけつこういいところに住んでいて、復興公営住宅が当たる人がいるわけですよ。当たつたのに、なにか不便だからやめたとかと言う。募集があつたから申し込んだと思うんだけど、ほんとうに困つていのかどうか。家賃が安そうだから行つてみようかと思つたけど、結局、計算してみたらそれほど安くない。家賃が安くないということは、それだけ収入があるんですよ。

別に公営に入らなくてもやっていけるくらいの収入があるのだから、そんな人が、当たつたけれども家賃が高いので辞退しますとか。それなら初めから申し込まないで、ほんとうに困つている人を入れてやつたらどうだと、

俺は個人的にそう思うね。今、プレハブに何千人といえるけれども、自力でできますという人は置いておいて、「困ったな、大変なんだ。お金もないし、土地もない」という人は役所のほうでわかるのだから、そういう人をまず入れてあげたらどうだとね。

やっていて歯がゆいのは、われわれはそれほど法律って知らないでしょう。被災者から話を聞いてきたときに、法律にないことは言えないし。そこがちょっとむずかしいですね。ただ、われわれにとつても、被災者のかたにとつても、逃げ道になっているのが、「シルバーだから」ということなんです。なにか困ったときに、「ああ、ごめんね。職員じゃないんだよ。シルバーで委託されてやっているから、そこまでは返事できなくて。でも、帰ったら絶対伝えておくからね」と言っておくと、そっちはそっちでむしろ安心するようです。

シルバーだと言うと、被災者のかたも、市の職員相手じゃないから安心して、言いたいことを言ってくる。職員には言えないようなことまで言ってきて、意外と話としては聞き取りやすいよね。シルバーだから、職員ではないから、あなたをどうこうする権利もないし、話を聞くだけだからと言うと、意外と不満ごとを言ってくれるから、助かることもありますね。

仕事の関係で、訪問するときに男と女の組み合わせで動くでしょう。自分はまだ若いからいいんだけど、七〇歳を越えたおじいさんが女性を乗せて走り回るといっても酷だなと思うね。シルバーだから六〇歳以上の人しかいないのだけれども、七〇歳くらいまでいったら、人に会うのはいいけれども、移動するのは酷だね。女性とセツトになると、運転もしなくちゃいけない、訪問してなにもしなくちゃいけないということ、どうしても男に負担がかかる。やっぱり男女の組み合わせというのはあまり好ましくないのかなと。自分は今六三歳でいちばん若いのですよ。もうちょっと若い年代の人を入れればいいのかと思う。

支援員になるかもしれない人たちにとくにアドバイスはないんだけど、強いて言えば、ある程度割り切つて

やるということ。被災者のことを考えたら、もつとなんとかしてあげたいけど、してあげたいと思うだけで、できない。できなくてもしようがないんだということを割り切っていくことですね。「俺がなんとかする」と気負わない。自分がなんともできるわけないんだから。あとは、やはり町や市の職員とコンタクトをうまくとって、職員から言われたことをきちんとこなしていくこと。法律があつて、それはこつちの感情にそぐわない部分もある。それに対してああだこうだ言う人もいるけれども、そこは割り切っていくしかないと思います。町がこうしたいということ伝える、あるいは、してほしいことを聞いてくるということしかないんだし。

仙台市の職員は、いろんな意味でよくやつているなと思うね。生活再建推進室のほかに、なにか問題のある人は福祉のほうとも連携をとっているし、まめにこまごまやつてるんだなと思う。仙台市は規模も大きくて人数もいるから動けるんだろうけど、よくこれだけの人がそろっているなと思う。若い人も女性職員なんかもよくやつているし。やつぱりなんとかしてあげようという気持ちが一番強いんだろう。がんばっているなと思うね。

(二〇一五年三月二七日)

●生活再建支援員 S・Rさん(男性) 前職・金融機関)

生まれは(宮城県)柴田郡です。釜房ありますね、みちのく公園。その上の川崎町です。青根温泉などありませんね。今は(仙台市)泉区に住んでおります。県内で金融機関に勤めておりました。本部が長かったのですけど、浜にも農村部にも行きました。退職してからはしばらくは自分に余裕のある時間が欲しいと思つて、辞めてからシルバー人材センターに登録するまで一年くらいブランクがありましたね。登録した時点がちょうど震災の時期にぶつかっていたのです。

シルバーから、「こういう仕事があるんですけど、ぜひ面接に行ってみてくれませんか」と言われて、いちおう面接を受けて。市からの説明では、仕事の内容はこういう形で、相談事などにもいろいろ対応できて、もうひとつはパソコンもいくらかはできればいいのですよと。また、市が予定している時間の枠内であれば、ある程度自由でかまいませんからということでしたので、じゃあ申し込みをしてみようと。仕事の始まりは、二〇一二年の三月からでしたか。

最初の一か月くらいは研修のようなものがありました。いろいろな人と会うためのカウンセリングとか、こういう状況ではこうしなさいという対応面でのアドバイスを講師の先生がたから受けたのです。研修は大変でしたね。だって支援員同士のふたりが面と向かいあって、質問形式で話をするわけです。被災者のかたの現状について問題提起されて、「あなたはこれからの住まいについてどう考えるのか、そこにどういった問題点があるかということも含めて、ふたりでたがいに話をして受け答えをしなさい」と講師から言われるのです。午前中にそういった研修を受けて、それから面談方法とか話の仕方とかの講習もありました。最後は手話までやったかな。手話で自分の言いたいことを訴えるとか、そういうのも勉強させられましたね。いや最初は、これはいつたいなにやらされるのかと思いましたよ。

研修でいちばん時間をかけたのは、「話し方」なのです。被災されているかた相手ですから、通常の人と会うときとはちがいますので、事前に自分なりにそういうことを身につけてから訪問しなさいという姿勢だったのでしょうかね。こちらが感情を出してはだめとか、相手の身になって話しかけるとか、こういう場合にはこういう話し方も必要ですよと、けっこう教わりました。

勤務時間はいちおう九時から一六時までで、訪問するのが一日五軒。朝出勤した段階で、市から今日の訪問予定をいただくのですが、そのなかに基本台帳があるのです。以前の現況調査をもとにして市がつくった資料があ

るのですね。これをもとにして割り当てをされて、班に分かれて、そのときは五班で行ったのかな。訪問時間は一〇時、一一時、一三時、一四時、一五時でした。今現在は一日四軒の形で訪問している状況です。

訪問のときは最初に、「すみません、今日はこういう点でお尋ねしてもよろしいでしょうか」と、おうかがいします。そして、「記録しますから」と必ず断りを入れて、了解をいただいてからメモをするわけですね。なかには、その記録したものを「なにかに使うのですか。見せてください」「あとで報告があるのですか」と聞かれるかたもいます。こういう内容を書いたのですよと、そのときに見せると、「では後でコピーをいただけませんか」とも。そうしたときは、いちおう市のほうに相談してから差し上げますと申し上げるのですがね。そういうことを気にするかたもいます。

津波で家族を亡くされて、おひとりになっている。そういうかたの場合は、行けば仏壇があるからお焼香しながらやります。すると向こうからいろいろお話をしてくることがあるのですけどね。そのときは、こちらは黙ってお話をうかがうようにしています。やはり、人を亡くされたかたがいちばん大変なのではないかなと思いますね。訪問面談でまず聞くことは、今の住まいでの世帯構成です。そして被災されたときの住居の種別、賃貸であるとか持ち家であるとか、家族同居などそういう内容を聞きます。それから罹災状況、住まいはどうなっていますか、全壊なのか半壊なのか。ある程度聞いたら再建の方法を。自立再建とか、あるいは移転再建などについての知識、あるいは復興公営住宅がこれからできるから復興公営への入居があるのかと。どう考えていますかと、皆さんのご意向を聞いて歩いている状況ですね。

つぎに聞くのが、再建に当たつての問題。二重ローンなどの大きな問題がありますから。いちばん大変なのは生活面ですね。就労されているか、あるいは年金を受けているか、あるいは今求職中とかいろいろとあるわけですから。個人的なものなのでお話しされるのもちょっと大変かもしれないけれど、なかに入った形で聞かせてい

ただいています。最終的には家族の健康面を聞いて、その内容を持ち帰って、その状況を市のかたにお話しします。就労について困っておられるかたには、サポート団体の資料をお渡しするようにしています。NPO法人の仙台POSSE、PSC（一般社団法人パーソナルサポートセンター）、わつくわあく、あとは若年層主体の宮城のジョブカフェなどの相談窓口があつて、たくさん資料をいただいているのです。就労がなかなか大変な場合には、「こういうものもありますよ」と皆さんにその資料を配るといふ形で、とてもいい活用方法になつていくかと思ひますね。無料でいろいろな相談できる内容ですから。

こうした訪問の記録内容をもとにして、最近は、①自立再建できるかた、②健康面で大変なかた、③住まいの再建が苦しいかた、④健康面も住まい関係も両方大変なかた、と、被災者を四つに分類しているのですね。現在のやり方は、①から③までは、支援員三三人が持ち回りで訪問しているのですが、④については個別支援ということで支援員を固定しています。訪問する人が固定されていつも同じであれば、被災者のかたもある程度安心していろいろな相談もできるといふことです。

われわれがいちばんよかつたなと思うのは、六五歳以上の高齢者やひとり暮らしのかたに対するALSOKとの契約で、緊急通報システムができたことですね。これは仮設から復興公営住宅へ入つた場合のみ継続できるのですが、岩手、福島、宮城の三県のどこに行つてもGPSですぐ対応できるので、安心して皆さんにぜひと勧められている状況です。

被災されたかたが不満を訴えることが多かつたのは、災害危険区域の指定見直しの問題ですね。当初は危険区域に指定される予定だつたのにシミュレーション後に変更になつた場所があつたのです。危険区域に指定されて、移転しなければならぬ。土地は行政に買い上げられるよと聞いて、家を取り壊した人もいます。「あんた、取り壊したほうがいいよ。更地にして売つたほうがいいよ」などと言われたのではないかな。それが危険区域を

はずされて、お金をもらって移転できると思って安心していたのが、それがなくなつたと。土地を買い上げてもらつたお金があるかないでは資金面で違うわけですから。はつきりした情報が被災者のかたは得られないこともあつて、情報が錯綜して、そういう状況になつたのかなとは思いますが。インターネットに流せばいいといつてもパソコンがあればいいですけど、なければわからない。情報が手元に届いていなければ、わからないですしね。

民賃の問題についてはやはり思うところがあります。震災前から民賃に入っているかたが、借上げ仮設の制度のおかげで何年も家賃を払わなくていいのですから、そのまま一年でも二年でも制度が延びればいいなど、そういう考えをするかたも見受けられました。何度電話をしても出られないかたもいます。着信拒否かどうかわかりませんが。連絡がつかないからアポもとれません。そういうかたには突撃訪問をしているのですが、突撃しても留守なのです。自分の考えがそれなりにあつて、われわれに應對しないのでしょうか。そういうかたはある程度自立できていると考えて、一回訪問すればそれでいいのではないかと私は思うのですがね。

仙台市の独自の支援制度でいいなと思つたのは、復興公営住宅に入った場合には加算支援金と入居支援金が分かれているところです。復興公営住宅に入る場合、加算支援金をいただいていないかたに対して、入居支援金を差し上げますということです。当初は復興公営住宅と市営アパートの家賃が民間に入るほうよりも安いので、引越し費用は出ませんということだったのですが、そのあたりは引越し費用があれば早めの再建につながるの判断で柔軟に対応されたのでしょうか。年配のかたなどは引越し費用が大変だとおっしゃっていましたので、そのような制度で対応されたのかもしれない。

お金の問題でいえば、二世帯が同居しているご家庭で、世帯を分離していたかどうかでずいぶんのちがいがあつたと思います。親と同居していて世帯を分離しないで住んでいるかたは、今回はひとつの支援しかできません。世帯ひとつにつき支援ひとつですから。二世帯にしていれば、別途もう一戸申し込みできるわけです。そう

いうところは、ひとつ大きな勉強になったということです。

記録のとりに方については各人各様ですね。研修で「こうせよ」みたいなことはありません。要件は、住まいの再建はどうしますか、健康面はどうですかということ、そのなかで家賃とか就労の問題などを聞いていくわけですが。訪問後に役所に帰ってきて職員さんとの面談がありますが、調査票に書いたことのほかに、向こうが聞きたいことがあれば、口頭で補充する形ですね。報告は四軒で二〇分か三〇分くらいで終わるのかな。

元の調査票にはチェック項目というものがなかったのです。要点をいちいち書いていかなければならないので大変でした。それで市のほうにお願いして、「罹災証明は全壊です」とか「再建方法はどうしますか、現地ですか」と、調査票にチェック項目を入れてもらったのです。面談するときに、最低これだけは聞いておけばいいと、項目を全部ポンポンとチェックすればよくなったのです。

だから今は書くことがあまりなくなっているから楽なわけですね。余談をしながら、「住まいはそうですか、津波大変だったね。ああ、持ち家だったね」とチェックしていけばいいので、そういう面ではいいですね。私は自分なりに、今までの形でいろいろ要点も書いていますのですけれど、びつくりしたことに支援員のなかには、面談しながら速記できるかたがいます。私はできませんのでメモをしておいて、持ち帰って後で書くのですが、その人はその場で全部書面にばーっと書いています。いろいろな人がおります。

調査票の例は現場のノウハウを市へ戻した形ですね。支援員が集まった全体ミーティングのときに、「市に対してのお話しがあれば」と聞かれますので、「こういうものがあればいいのではないか」という提案はしていますので、それがうまく活用されているのかなと思っています。

マニュアルも市がつくってくれるのですよ。電話をかけるにも必ず応対マニュアルがあります。たとえば、復興公営住宅の抽選の申し込みについては、こういう形で、こういうことをお話ししてくださいねと。われわれは

そのマニュアルをもとにして電話をかけて、いろいろやっているのですね。つまり全員が同じ形で被災者に話しているから、「あの人はこう言ったけど、あの人はこうだった」ということはなくなるわけですね。支援員の判断もなかにはあるかもしれないけれど、要点はこう、ということだけで話を聞いていますから。

支援員同士の交流も、ときにありますよ。飲み会とかね。われわれは飲み会をするときに、全員が集まる形をしなければいけないのです。なにもなしに飲み会に行くのではなくて、みんな集まる形にしたわけです。たとえば研修会が終わってから全員が出席して、飲み会でいろいろ会議とか懇親会をしましょうということですよね。

支援員をする理由のいちばんは、個人的には健康面です。たまに冗談で言っているのですが、三度の飯はただかまだかと奥さんと顔面合わせてばかりになるよりは、家から外に出て、健康を含めて自分の行動を保ちたいです。だから、山に登ったり卓球をやったり料理をしたりと、私は趣味を持っているのです。リタイアすれば、どうしてもわれわれ男性は人づきあいがいいからね。健康面だけじゃなく、自分なりの人生経験を、助け合える場に出すことができればいいなというのをもひとつあります。シルバーでは人生経験をより積まれたかたとも交流が深まるし、いい経験もできるのではないかな。そういう面でも人生にプラスになるかなという思いはあるわけです。

(二〇一五年一月二七日)

●生活再建支援員 S・Sさん (男性。前職・学校事務)

住まいは青葉区の貝ヶ森です。山の手で岩盤がしっかりしたところだったので、水道はずいぶん止まりましたが自宅に被害はありませんでした。私、シルバーに入りまして、これが初めての仕事なのです。シルバーさんか

らこのお話をいただいて、小グループでのフリートーキングがありまして、それが面接を兼ねて「仕事を引き受けてくれますか」ということだったと思うのです。もうなにもわからずに引き受けさせていただいて、二〇二一年の三月から仕事が始まりました。

私はⅠ期生ですが、だからといって仕事に精通しているわけではありません。Ⅰ期生もⅡ期生もある程度時間がたてば皆さん同じような仕事をやっているわけですから、Ⅰ期生だと高ぶる必要もないだろうし、いっしょにやらせていただいているというのが現状ですね。

研修はありましたが、最初ではなくて、ある程度時間がたつてからでした。シルバーの人間を使うのは仙台市としても初めての体験だと思います。われわれへの対応、そして、われわれを使った被災されたかたへの対応をどのようにするのか、県や市も迷いながら、見切り発車のような形で生活再建支援の仕事を始められたと思います。極端な例では、市職員の〇〇さんから言われたとおりの仕事を行い、市職員××さんにそのお話をしたら、「そこまで聞く必要がなかった」とか「もつとくわしく聞いてきてほしかった」とか、初年度はいろいろな状況がありました。おたがいにだいぶ混乱していたのではないかと思います。当初はご希望に沿うようなものができなかったかもいけませんね。二年、三年と続くにつれて、だいぶまとまった形でわれわれのほうにご指示もありましたから、最初はほんとうに手探りでやっていったという状況だったと思います。

最初の仕事は、現況調査票の回収業務でした。一軒一軒ここを回ってきてくださいというリストをいただいて、おうかがいして、いただいてくる。調査票を出していない世帯には、封書を差し上げて「すぐに送ってください」と。働いているかたもおりますし、お留守のかたもけっこういました。在宅していても、数は少ないですが、「これ書いてなにになるんだ」と言うかたもいて、「これを基準にして、市のほうで今後の対応を考えさせていただきます」とご説明をしました。われわれはシルバーセンターと名入りのジャンパーが支給されていて、それを着ていまし

たので、「なんだ、市の職員じゃねえのか」「シルバーの人間がなんできたんだ」とか言われることもありました。「市のほうから委託業務として今日、調査票の回収にうかがいました。まだ、お出しになっていないんだったら、申しわけないけれど急いでお出しただけませんか」とお願いして。被災されたかたからすれば、どうしても市の職員がこないのだ、と、空振りのな意識があったのかもしれない。

なまのお話をうかがうのは、もう少し時間がたつてから、面談業務に入ってからですね。いちおう、こういうことを聞いてくださいと、おおざっぱな内容が書かれた用紙をいただいて、おうかがいするのですが、「被災した状況はどうだったのか」「補助金をもらっているのか」という話をうかがわなくてはなりません。海岸のほうで被災されたかたは、なまなましいお話をずいぶんされました。家を流されたかた、自分の家族、親戚、知人が流され亡くなったかたにもけっこうお会いしました。涙を流しながらお話しされて、私自身もちよつとショックを受けましたし、悲しかったです。

娘さんがちようどお産で実家に戻つてこられ、そのお嬢さんと生まれた赤ちゃんが目の前で流されていったというお話をうかがったときは、ほんとうにつらかった。それから、だんなさんが目の前で流されてしまい、自分が手を伸ばしたのにつかまえることができなかつた、という老婦人もいました。

そういう話を聞きますと、なにも言えないですよ。『そうですか、大変でしたね』としか言えなかつたのです。そんな話の後では、再建方針を聞くどころか、なにを聞くこともできないですよ。ものすごいショックを受けているわけですから。ただ、お話しされたことで、少しでも気が休まるのかなと思いました。

不満をぶつけられることもあります。多かつたのが、危険区域の線引きの件ですね。浜のほうのかたたちに、危険区域と市街化区域との境が途中で変更されたことを、だいぶ言われました。「自分のところは最初は危険区域に入っていたのに、今度は外側になってしまった」「なんで変えたんだ」と。あるかたは、「俺は知ってた」「ど

うして変えたか、だれとだれがやったかもわかってんだ」とか言うわけですよ。こちらは、「そうですか」としか言えません。「われわれのほうでは、ちょっと、こういった形になったということをうかがっているだけなので、申しわけございません」とお答えするしかありません。

二年目には農家のかたからも言われました。助成金が出るというときで、トラクターとか農機具関係が補助の対象になるということだったのですが、津波がきたところは畑や田んぼが使えないわけです。除塩しなくてはなりませんから。ところが、あまり水に浸からなかつた西側のほうでは、すぐにでもトラクターを購入して農業をやることもできるわけです。これを、「不公平だ」と言うかたもいましたね。

「除塩されても、何年も一生懸命肥料をやってきた土がみんな剥ぎ取られてしまう。新しい土で田んぼにするにも時間がかかるんだぞ。そういったことを、おまえらはわかるか」「片一方の山手のほうではすぐにトラクターを購入し合つて、みんなやり始めているけれども、俺のところはできねえんだぞ。あんたたち、どう思う」と言われたのです。国のほうでは早く除塩をして、使えるようにしてあげたいという思いでやられているのでしょうけど、農家のかたにとつてみれば長年たいせつにしてきた土に肥料がすぐく入っているわけです。それがみんな、剥ぎ取られてしまう。「何センチぶんかもわからないで削られてしまつたら、新しくまた自分でやるときに、どのくらいのものでいいのか、わかんねえだろう」。そういったことを、あんたたちわかるか、と言われても、私は農業のことは全然わかりませんし、こちらでは、なんとも答えようがないのですけれど。

民賃の仮設の話では、国のほうからどれだけ民賃に対して家賃の上限があるのか私もわかりませんが、今にもつづれそうなアパートにお住まいのかたもいれば、入るときにセキュリティーが二箇所あるような億ションみたいなところにいる人もいます。それで同じ扱いなのかという気もしましたね。来年（二〇一六年）いっぱい、みなしの期間が切れるのですけれど、今歩いて回っているなかに家賃二万円くらいの古いアパートにお住まいの高

齢の男性がいます。もう玄関のカギもかからないのですよ。そのかたに復興公営住宅に入るようにずいぶん勧めたのですが、「もう、俺はここがいい。ここで死ぬんだ」と言つて、ガンとして動かない。みなし期間が終わつたら、自分で家賃を払つてでもそこにいると。石巻出身で、そちらで被災されて仙台のみなし仮設にこられてるのですけれど。部屋の中へは入れてくれませんので、玄関口で話すのですが。このかたのことは担当のかたに、「区の福祉のどなたかに行つていただくようにできませんか」ということはお話ししております。

プレハブ仮設も訪問しています。プレハブは自治会ができている場所もない場所もあつて、地区によつて雰囲気が違うのです。みなさん働いているかたも多いので、お留守のこともけっこうありますね。これは初年度のこととて笑い話になりますが、プレハブ仮設におうかがいしたとき、その住人に、「今日はだれもいないよ」と言われたのです。「どうしてですか」と言つたら、「今日な、支援金をもらつて、みんなパチンコに行つたわ」と。それを聞いて、笑つてしまいましたね。プレハブでは、「とにかく隣がうるさい」という苦情がけっこう多いのですが、それは借上げ民賃のアパートでも同じで、「上の部屋からどんどんとうるさい音がしてしょうがない」とか。逆に民賃のかたは、支援物資がプレハブにばかり届くことに不満を持つていらつしやる。初年度のことですが、石巻からみなし仮設に移られたかたからのお話で、「プレハブに入つたかたにはいろいろな支援物資が支給されたのに、私はぜんぜんいただいてないです。これは石巻の人間だからですかね」と言われたことがあります。 「毛布一枚、タオル一枚ももらつてないのですよ」と。支援物資の支給関係については、もうどうしようもないですね。

とにかく震災からしばらくは、どうしたらいいかわからないわけですよ。そういうときに生活再建の方針というところまでは話はできませんでしたね。状況がどうであつたかということのお話をうかがつて、市のほうに申し上げる形でした。最初のうちは支援金、義援金をいただいているかの確認が重要でした。最近はいよいよ収まっ

てきましたので、生活再建の方針についても聞きやすいですね。

ただ、持ち家だったかたたちが、震災で家が流されたり壊れたりした。そこで家を再建するといっても、五〇代も後半くらいのかただとローンも組めない。そうかといって、子どもに借金を残したくないから、息子や娘と親子ローンを組むわけにもいかない。そういう悩みのお話をうかがったこともあり。再建するにしても、自分たちでどうしたらいいかということ悩んでいるかたが、けっこうあります。また若いご夫婦だと、お子さんが小さければ幼稚園や学校の問題を抱えていますのでね。せつかく入った幼稚園を移りたくないし、小学校も変えたくない。そうすると復興公営住宅を希望しても、場所によっては、そちらのほうには行きたくないというかたもいたようです。

もう四年になりますから、ある程度落ち着いてきたところもあるのですが、自分で再建できないかた、賃貸住宅を探すにしても家賃が高くて住んでいけるか不安があるかたたちは今後どうなるのかなという気がします。私のほうから、「どう考えていますか」と押し込んでいけない部分もあるのですよ。ただ、「みなしの期限が切れた後はどうしますか」とお話しはしますけれども。「また一年あるんでしょう、その間に考えますよ」などと言われたら、あとは言いやがないのですよね。

希望する場所というのもそれぞれですが、交通の便、医者、買い物が基準になりますよね。それと、自分の住み慣れた場所というのやはり捨てがたい。浜に住んでいた人に、山のほうに、たとえば愛子あやしのほうに行つてみたと言つても嫌がるのですよ。浜の人は、今度は水がこないような場所で、でも海からできるだけ近いところとか、そういうような感じですよね。

復興公営住宅でも、人気の場所はもう満杯になつてしまつていっています。希望された場所に空きのない場合は、「申しわけないけれど空いているのはここに、ここで、こういった場所もあるから、車があるのでしたら休みの

ときに、どういふところなのか足を延ばしてみませんか」とお話しします。「入るつもりのないところに自分が出向いてなにになるんだ」と言われたこともありましたが、「でも、いいか悪いか、ちよつとだけでも見ていたければ。無駄足かもしれないけれど行かれてみたらどうですか」といふことでお話しするのですけれどね。そういうアドバイスははずつとやっています。

支援員のかた皆さん、すごい経歴をお持ちのかたなのですよ。それだけキャリアがあるかたが集まっていますのでね。普段冗談の話なんかさかれています、やはり学ぶところがありますね。疑問を持つたときは、ちゃんとアドバイスしてくれますしね。ただ、支援員間で情報交換のような話は、私はあまりしないのです。市のほうには、こういった状況だったということでお話しします。支援員同士では、おたがいに抱えている問題は同じ状況だったと思うのですよ。I期生の場合は、わざわざ話さなくても、皆さんほんとうになまなましいことを味わっているわけです。ですから、お茶飲み話みたいな形でのべらべらとしたお話は、支援員同士ではしなかつたですね。家に帰つてもそんな話はしません。以前から家では仕事の話はしませんので。

悲しい話をうかがつたり、不満をぶつけられたりしても、そのときはそのときで、あとはもう深くは考えないようにしていました。深く考えてしまうと、もうだめだと思えますよね。じつは私の前職は学校事務でして、クレームの多い職場なのです。だから聞き流すスキルはあるのです(笑)。

私自身やっていて思うのですが、このシルバーを大いに利用していいのではないですか。自慢するわけではありませんが、私を含めてメンバーの皆さんは人生を経験してきているわけですから、いい悪いもある程度判断できるだろうと思います。私自身も、シルバーの看板を背負っているつもりでこの仕事をしていました。市としてもシルバーを使ったのは初めてなのですよね。今回われわれがへまをすれば、シルバーのかたの仕事がなくなってしまうわけです。それを考えたとき、シルバーの看板を背負っているかぎりは、とにかく泥を塗りたくない

という意識がありました。万が一、こういった災害や大きな事故が起きたときには、ある程度シルバーを活用していたら、しつかりとした形で市からの指示のもとで動かしでもらうことがたいせつと思います。

被災者のかたも、市の職員ではない年配者相手だからこそ、言いたいことを言える部分もあるでしょう。お話しするだけで、言うほうはある程度落ち着いてくるだろうと思いますし、それを聞き出すのは年配者のほうがかえってよろしいのではないかと思います。なんでこんなことまで言われなくてはいけないのだと思うこともありますよ。「あんたたちシルバーだべ。おまえたちみたいなものを雇って金を使うんだつたら、俺たちに金を回してもらったほうがいい」と言われたこともあります。そんな苦情も言われますけれども、そこはやはり受け止め方ですから。こちらのほうも、やんわりと年寄りなりに受け止めますからね。若いかたですと頭にきて「この野郎」となるかもしれません。年寄りでももちろん頭にはきますけれど、でも表面に出さないのが年の功だと思います。

(二〇一五年一月二七日)

●生活再建支援員 S・Tさん (男性) 前職・製薬会社営業)

昨日、東京で東日本大震災四周年追悼式がありました。宮城県代表で出た女子高生を見て、すごく重いものを背負ってるなと思ったのです。津波で全員流されて、自分のがれきの上に登って、下から声が聞こえた。お母さんだということです。いろんながれきの下にいて、手を出しても引き上げることができない。これはだめだということ、自分はそのからひとりで避難したということです。

そういう人に一回か二回訪問して、「どうなのですか」「これからどうするのですか」「なにか言うことはないのですか」と言っても、それはむりだと思うのですよ。ですから、心を開いて話してもらうためには、「どうやっ

てそこまでもつていくか」ということを、つねに考えているのです。

そのためになりたいせつなのは、つねに傾聴を心がけるといふ姿勢だと思っています。人の話を聞くこと、それがなによりも基本となります。そのうえで、技術的なものもありますね。

私はおうかがいしたときに、(下の) お名前前で呼ぶのです。名前前で呼ばれたのと、ああですわねこうですわねと質問だけしたのでは、相手の受け止め方が全然違うと思うのです。これは営業的なテクニクなのです。ずっと何十年も営業をやってきたものだから、そうしたテクニクが身に染みついているのですね。

被災者のかたを訪問して、玄関が綺麗ならば、「綺麗ですね」とほめる。汚している人には言えませんが。お孫さんの写真が貼ってあれば、「可愛いですね」と話を広げていく。ペットがいれば、遊んでなかよくなる。ペットといえども家族の一員ですから、それをだいじにする人は悪いひとではないなと思つて、被災者のかたもいろいろ話をしてくれるのです。それが、心を開くという意味かなと私は思っています。私は現役のとき、病院関係の、ドクター相手の仕事だったのです。医薬品関係の営業でした。

ある被災者のかたを訪問したときのことですが、いろいろ話した帰り際に、ボランティアさんから、「こけしに皆さんで寄せ書きをしているので、ひとこと書いてくれないか」と言われたのです。なんと書くかと思つたのですが、私は、「がんばれ」という言葉はひとことも言わないし、使わないのです。先ほどお話ししたように、重いものを背負つた人に「がんばれ」と言つても、いつたいなにをがんばるのか、これ以上がんばりようがない、あなたは知っているのか、と言われるのです。書いたのは、「前に進むのはいいですが、そこで一休みするのもいいのではないですか。それから半歩でもいい、(むりに) 一歩進むことはない。半歩進んで、また半歩下がつて、それから一休みして、前に進めばいいですよ」ということ。そうしたら、つぎに行つたときに、その人は、昔の自分のことを話してくれました。夜の仕事をやっていて、ああだったこうだったと。信用してくれなければ、自

分の過去までは話せないと思うのですよね。そのあたり、ほんとうに心を開いてくれたかなと思いました。

最近、生活の再建にたいへん困っている被災者のかたを対象とする個別支援班ができて、支援員が担当を決めて回っているのですが、これはひじょうにいいやり方だと思うのですよ。つきあいが深まることで、いろいろなつながりができるわけです。でも、当初はそうではなく、入れ替わり立ち替わり方式で訪問していた。それで、初めてきた人に、どれだけの人がいろいろな話をしてくれるかというと、ちよつと疑問な点もあると思うのですよね。もう震災は起きてほしくありませんが、今後もし同じ状況が生じた場合、担当区域を決めてやったほうがいいと思うのです。昨日は若林区、今日は若林区で明日は青葉区というより、ある一定の担当を決める。担当を決めることで、またいろいろな問題も出るかもしれませんが、それは出たなかで考えればいいことだと思うのですよ。

行政と民間では要求されるスピードに少し差があるかなと感じることはありますね。たとえば当初、訪問時間は平日の九〜一六時まででした。でも、会えないケースが頻出する。そこで、以前の市の担当者に、(調査票の回収の)ゴールはどこですかと聞いたら、一〇〇(%)だと言うわけです。もちろん一〇〇ですよ。ただ、そうであれば当時の訪問方法では一〇〇はむりですよ。だって若い人は仕事をやっている人もいますよ。これは土日にも訪問する必要があるのではないですかと言って、去年一昨年あたりは月に四回くらい土日訪問をしています。電話でのアポ取りも土日にすれば確率が高くなるのではと、実施してもらいました。

それでも会えない人がいたわけです。仕事で遅い人もいるだろうから、九〜一六時ではむりでしょう。時間を遅くして、二〇時とか二一時に訪問するのはどうですかと提案しましたが、これは採用してもらえなかったです。不採用の理由を聞いて、ばかばかしいなと思いました。「夜行くと、酒を飲んでいて怖いではないですか」と一部の女性メンバーが反対したのです。反対しない女性もいましたよ。怖い人は、夜行くグループを外れればいいだけのことなのです。平気な人だけでグループをつくれればいいわけです。でも、そこまでも行かなかった。た

だ、これが採用されたら役所の人も大変だったかな。二〇時二一時の訪問になったら、その帰りを役所に残って待っていないかもしれませんので、不採用にはそうした理由もあつたかもしれない。

いろいろなところを訪問して、今、気にかかっているのは、仮設に入居されているかたの孤立についてです。プレハブ仮設は住居としてはちよつと思いますが、隣とのコミュニケーションはひじょうにとれると思うのです。逆に、みなし仮設はコミュニケーションがとれません。そこでなにがネックになっているかというところ、個人情報なのです。たとえば福島県浪江からふたつの家族が仙台へきて、みなし仮設に入ったとする。その二家族が同じマンションに入っていたとしても、おたがいどこに住んでいるかはわからないのですよ。こちらは行く前に資料を見ているのでわかるのですが、これは言えないわけです。それで、浪江からきて、周りにはだれも知らない人たちばかりということで孤立している。

この場合、「浪江から避難されてきたかたは、ほかにだれかいないですか」と聞かれたら、教えてもいいでしょうかと本人に了解をとって教えることができれば、少なくとも完全な孤立ではないわけです。同じ市からきたというだけで、ある程度話ができるわけです。個人情報ということ、ひじょうにむずかしい部分もあると思います。実際、鹿野の復興公営住宅に台湾からきた人がいました。その人から言われたのが、「どうも台湾からきた人が、この復興公営住宅に住んでいるらしいのだが、わからないのだ」と。

そこで参考になるなと思ったのが、福島のいわき市につくられた復興公営住宅のことです。そこには、福島の富岡で被災されたかただけが応募できるのですよね。あれは、孤立という問題に関しては、ひじょうにいいのではないかと思うのです。今、仙台では七階建てとか一〇階建ての復興公営住宅をつくっていますが、これを低層にして、ある程度被災した地区をしばつてやればいいかなと思うのですよね。ただ、仙台みたいに土地代が高いところでは、そのようにするのはなかなかむずかしいのかもしれませんが。

また、個人情報の問題とは異なるケースですが、プレハブ仮設から復興公営住宅に移られたかたが、「寂しい」と。これもひとつの孤立だと思ふのです。この間、テレビで観たのですが、仙台の若林の自治会で、「お茶つこ会」というのをやっていたのです。「あれはいつもやっていたのですか」と役所に聞いたら、「いつもではない。会合や催し物のときに、建物のカギを開けてやっているのだと」。ほんとうにみんなが輪を求めてコミュニケーションをとりたがっているのであれば、その場所をつねにオープンにして、いつでもみんながこられる形にしたほうがいいのではないかと。とくに催し物がなくても、あそこに行けばだれかいるよと自然に出てくるような状況をつくることも必要ではないかと思うのですね。人間はだんだん寂しくなると、どこかへ出ますからね。そのためには、集会所にいつもカギがかかっているようでは、その役割を果たさないと思うのです。

どれだけ話を聞いてくれるかわかりませんが、市の職員と支援員というのは、会社というマーケットや営業だと思ふのです。ですから私も、「ちよつと違うのではないですか」などと言いたいことは言います。企業の場合ですと、マーケットと営業のどちらが欠けても車輪は前に進まないですよ。今の仕事もそうだと思いますので、よりいつそう、そのあたりが潤滑に回るような形ができていれば、もつとスピードのある対応も可能だろうし、いいかなと思ふのです。私なんかは民間の考えなので、どうしてもそういう発想になってしまうのです。

縦割り行政の弊害ということを感じることがありますね。たとえば、われわれのいる生活再建支援室と復興住宅室は別になっていのですが、そのつながりがちよつとないかなと思ふのです。いろんな勉強会もして、復興住宅室の人に話を聞いてみると、なにかと「個別対応だ」と言うのです。個別対応イコール「クレームを言う人には対応しますが、言わない人にはあえてこちらから話を出しません」ということですよ。そのへんがちよつとパイプが細いのではないかと思ふますね。横の連絡も密にしなければ、ひとつのグループとしてなかなか前に進むことができません。今後の被災者の生活再建に関しても、やはり問題があるのではないかと思いますよ。

訪問をするときのパートナーは、今、二か月に一回交代しているのです。全チームです。当初の一年目は九月連続で同じパートナーでした。ですから、人によつては合わないという人もいたのです。

訪問していろいろな話をするとき、こちらの思いもあれば、相手の考えもある。人によつては、被災者の話を聞くのではなく、自分がバツと話をする人もいますので、それにブレーキをかける必要があります。そのへんの性格がある程度把握したり理解しあえるようになったりするには、一か月は短いかな。やはり二か月交替くらいのサイクルがいちばんいいのではないかと思えますね。それでもどうしても合わなければ、替えてもらうように言っています。それは仙台市ではなく、シルバー人材センターの対応になりますね。

この仕事を始めて丸三年くらいたちますが、嫌だなと思ったことはないですね。逆に嬉しいときのほうが多いと言くと、すごく「ええかつこしい」みたいに聞こえますが、被災者のかたが喜んでくれたり、感謝してくれたりとすると、こちらも、「よかつたな、少しでもわかつてもらえた、この人はもう少し前へ進めるな」と思えるし、すごく楽しく、嬉しくなりますね。「市役所がなににきた」と言うかたもいましたが、つぎに行けばある程度話ができるのではないかと考えるのです。そうすれば、前に進めます。今まで提案型の仕事をやってきたものから、怒られるのは慣れていきます。さつきも言いましたが、私は医者相手の仕事でしたからね。

(二〇一五年三月二二日)

●生活再建支援員 S・Uさん (男性。前職・医薬品関係企業)

震災の前からシルバー人材センターには登録していて、震災時にはかまぼこ工場に派遣されていました。工場が被災して休業するというので、一年ほどなにもしていなかったのです。そうしたらシルバーから、こういう仕

事があると電話がありました。その電話があったとき、「期間どのくらいなんですか。一週間ですか、一〇日ですか」と聞いたのです。「いや、最低一年、最長三年になるかもわかりません」と言うから、正直、「え？ また一年も働けるか？」という感じでは始まったのですけれども。でも、一度仕事に首を突っ込めば最後までというか、今は約三年になります。

最初の仕事、現況調査票の回収については、なかなか出してくれないところに訪問して回収するという説明でした。そんなにむずかしい仕事ではないなと思つて引き受けたのですが、行つてみると、「出したくない」と。

「仙台市から委託を受けている仙台シルバー人材センターの者です」「委託を受けてこういう調査票の回収業務をやっているんですよ」と言つたら、「個人情報もあるし、出せない」と言う。「だったら仙台市からの委託書を見せてください」とか「こんな書類を出すのは義務なんですか」「絶対出さなくちゃいけないんですか」とか言うかたもありました。とくに若いかたなんか、あまり協力したくないというのが多かつたですね。

ほかで被災して仙台市内の仮設に入っているかたもいます。そういうかたは、やはり他の自治体とのやりとりをしようちゅうやっっているみたいで、「ああ仙台市。うち名取だから全然関係ないからいいです」と言つて、ガチャンとドアを閉められたり。仙台市営住宅の中の仮設に入つてゐるのに、仙台市となにも関係ないわけじゃないよなという感じで頭にくることはありますけれども。

そういうかたには、「皆さんの税金で運営されているものですから、間違いなく正しく使われているかどうかを報告する義務もあるのです。ぜひ協力していただきたい」というように話してね。でも、なにを言つてもだめなかたはだめで、それ以上やるとけんかになるものですから、それまでで引き下がつてきたケースもありました。結局たいした書類でないというふうに思つているのでしょうか。「後で出すわ」と言つて、それが延び延びになっているかたもだいぶありました。五分か一〇分で書けるものなので、「下で車で待つていますから、一〇分たつ

たらまたいただきにありがとうございますから」とやって、すんなり出していただいたケースもけっこう多いですね。

最初のうちは一日二五軒から三〇軒を回っていましたので、けっこう忙しくて。あわてて車をちよつと擦ったり、バックしてぶつかったとか、そんなことが最初のうちは多かったですね。訪問する際のマニュアルのようなものも、いちおうありました。ピンポンは三回までにするとか、ドアノブには絶対こつちから触つていけませんとか。いろいろお聞きしている間に、やはり津波で身内が流されたなんていうかたは、自然とやはり涙が出てきちゃうんですね。だから、その辺の聞き方もひじょうに、こう、思い出させて申しわけないと、気を遣いながら話を聞いてきましたけれども。

最近は何の仕事になつてきていますので、落ち着いた仕事ができるようになりました。今度は、この仮設の期間が終わつたら生活の再建はどのように考えているのか、そうした聞き取りが主体になつてきましたね。一日四軒、時間を決めて、アポをとつて訪問して。そのときに、仙台市でできる支援にはこんなものがありますよとか、お知らせなどもするので。

いろいろな世帯を訪問してみると、なかには全壊扱いになつているのにもかかわらず、支援金、義援金を申請していかたもいるのです。それで、「ええつ、それ、もらえるの?」という感じで、すごく感謝されたこともありました。「役所にはこういう制度があつて支援金なり義援金なり出るけれども、申請しないといつまで待つてもきませんからね」ということはお話ししてきています。

大変だなと思う家庭もありました。市営住宅の仮設に入ったかたで、たしか生活保護を受けていて、お母さんと子どもふたりかな。子どもさんふたりとも、ちよつと精神的に障害がある。子どものひとり施設へ行かれて今はいないのですが、もうひとり人の女の子がっこう大きいんですよ。携帯とか持つて歩いて。私ともうひとりの担当で行つてみると、もうぶつかけたりなんかすごく、部屋の壁なんか穴だらけになつている。いろいろ

お話を聞いていたら、その子どもさんが外に出て行ったのです。そうしたらお母さんに携帯でものすごい声で怒鳴って。「なんでわれわれを入れたんだ」みたいな感じの電話でしたね。いや、このお母さんは大変だなと思つて。だんなは逃亡してしまつたみたいな感じでしたね。

ひとり暮らしの被災者で、「お金もないんだ」「年金をかけていないから、なにもないんだ」というかたもいる。ただ、なかには震災で被災したことが原因なのではなく、今までの生活にそもそも問題があるかたもけっこういるなと思ひます。だから、これは生活再建推進のほうではなく、別の部署で面倒をみるべきだと。もちろんそれは帰つてから報告します。たぶんそこから区役所かどこかに回して、その後のフォローなんかをやつていのだと思ひますけれども。五年の仮設扱いが終わつた時点で、はたして、「五年たちました。明日からは独立して生活してください」、「はい」と全員がすんなりといけるのかどうか、いちばん気がかりな点ですね。

持ち家だつた人と賃貸だつた人では、やはり違いがあります。危険区域のほうに自分の家を持つて住んでいたかたは、早めに自立されていますね。持ち家だつた人は、どうしても人の家に仮住まいみたいなのは落ち着かないのでしよう。逆に、家を借りてお金を払つていたかたが、なかなか自立しない。われわれ思うのは、もともと民賃の人はお金を払つて入つていたので、早めに出られるのではないかと思ひます。でも、出ないかな。五年の期間と言われたら、五年は家賃がただなのだから、やはり。

そういう恩恵を受けているかたであつても、行政に対して「もつと親切に、もつといろいろなにかやつてくれ」みたいな不満はあるのですよね。その不満を聞くと、「なんだよなあ」と思ひますね。これだけ支援してもらつて、なんの不満があるのか。でも、そういう思ひはすつと懐に入れてしまつて、「そうですね」と聞いてきますが、あまり気分はよくないですよ、正直。

復興公営住宅の入居関係情報については、申請してくださいと今やっています。仮設に入つていのかたには全

部電話をかけて、遅れないよう期間中に申し込んでくださいねという督促はこちらからしています。ただ、資格のないかたも仮設にいつぱい入っていますのでね。半壊やなぜか一部損壊のかたもけっこう仮設に入っているですよ。そういうところへ「申し込みを忘れないように」なんて電話してしまうと、「入れるのかな」と勘違いされるケースもあります。案内書は仮設には全部送っているのです。それには必ず、「資格を確認して申し込んでください」と書いてあるのですが、なかなかそこまで気がつかない被災者のかたもいる。それで苦情を言われるかたもいるので、やはり気をつけてお話ししないといけないかなと思いますね。

復興公営住宅への申し込み資格は、全壊でないとダメなのです。半壊、大規模半壊ですと、解体しないとダメですから。あと大規模半壊で、大家さんから危ないから出てくださいという退居命令みたいなものがあればオーケーなのですが。そうした罹災状況は、現況調査をもとにした原本がありますので、それが基本になります。それで今後の住まいの計画をお聞きする場合には、「罹災状況はなんでした」「罹災証明書の原本はありますか」と再度の確認をとるのですが、大規模半壊なのに全壊扱いで書いていたり、逆の場合もあつたり、けっこう間違っていることも多いのです。罹災証明書も、ちゃんと持っているかたもいるのですが、それがなくてせつかく公営住宅が当たってもダメになるとか。なければ法務局からいただいてこなければなりませんから。

復興公営住宅の申し込み資格のないかたでは、早めに仮設を出るかたもいれば、今度は個人で契約してそこにそのまま居続けますというかたも多いです。後者の場合、当然引越しはしないのですが、こちらにも追加支援金が出るのです。ここは誤解されているかたが多い。引越しがある場合にだけ支援金が出るのだと思っっているかたが多いですね。個人でお金を払って契約した場合は、居続けども追加支援金が出ますから、間違いなく申請してくださいと、申し上げて回っているのです。

私はここへきているかたのなかでいちばん年上の部類で、七六歳になります。じつは去年、辞めさせてくださ

いと伝えたのですが、辞めることができなくて一年延びて。今回は間違いなく三月で終わりにさせていたかどうか。シルバーや市役所の職員さんからも、「あともう一年だめなの？」と言われたけれども、ここで辞めることにしました。はい。

最初の二年くらいは、ここにくるのは全然負担でなかったし、楽しく働かせていただきました。それこそ出勤は楽しみだったのですが、最近は逆になってしまつて。「ああ、今日も行くのか」というような（笑）。ごめんなさい。身体がついていけないわけでもないのですが、やつぱり精神的にも疲労感がね。

「ああ、そうか、じゃあ今日はどういうところへ行くのかな」「また嫌なところに当たらなければいいな」とか正直なところ。一年目、二年目は、少々途中で怒られても、一晩すればすぐ忘れてしまつて全然気にはならなかったのですが。でも最近は、「この人は」というところは、前からみるとずっと少なくなつていきますね。ある程度年数がたつて、皆さんも行政のやることもわかつてきて、自分たちも精神的に落ち着いてきているということがあるのかなという感じはしますけれどもね。

この仕事で充実感がありましたね。「今日はいろいろな情報をもらつて、ほんとうにありがたかつたわ」と感謝されると、今日きたかきがありましたと、その日は一日ルンルの気分です。だから、いいところに訪問すると、気分的にもひじょうにすつきりしていられますね。

われわれはシルバーですから、年齢の高い人がやっていますので、相手に柔らかく当たれるのではないですか。若くてバリバリというかたですと、どうしても受け取るほうはちよつと負担を感じるかなと。お年寄りが行けば、相手も意外とちゃんと対応してくれる感じですよ。年寄りの自然体で、柔らかく行ければいいのかなと思います。

(二〇一五年三月二二日)

●生活再建支援員 S・Vさん（女性）。前職・経理事務、在宅訪問介護）

私は五九歳まで経理事務員をしていました。退職後、ヘルパー学校に入って資格をとり、一〇年くらい在宅の介護の仕事をしておりました。その後シルバー人材センターのほうに、(二〇一二年の)一一月に登録したのです。翌年の二月にこの仕事の電話がきまして、試験を受けさせてもらって、決定になりました。

なにかの本で読んだのですが、どんなにあなたがそのかたに恩を返したいと思っても、そのかたが亡くなっていればその人に恩は返せないのだから、周りの人に尽くしなさいという文章があつたのですよ。この言葉はいい言葉だなと。ヘルパーの資格を取ったときもそうでした。介護の仕事をしているうちに、高齢者の痛みがわかる、寄り添う、心づもりというか、そういう姿勢が自分のなかに生まれてきたのだと思います。そのおかげで声がかつたのかな。いい時期にヘルパーの仕事をしたなと思つていきます。いい時に川を渡つたというか。寄り添う心を育てられた期間だと思つていきます。私が七〇歳ですから、お世話になつたかたのなかには、もう逝去されていくかたもおりますので、その言葉で、とにかく一生懸命やろうと思つて覚悟しました。

採用通知がきた夕方、ご飯のときに「通知がきたの」と言つたら、高一の孫が「おばあちゃんにできるのか、そんな」と言つて。そうしたら嫁が、「おばあちゃんはとでもりつぽじゃない」と孫をたしなめて。その声に励まされました。被災者の役に立ちたいという真心が天に通じたのかなと思いました。感謝しましたね。とにかく一生懸命やろうと思つて覚悟しました。

最初の仕事はアポイント。「お住まいの再建について、どういふふうを考えてらっしゃいますか」と、被災者を訪問して聞いて歩くためのアポイントを電話でとることが最初の仕事でした。入つてすぐに、とにかく丸投げ

でばーつと資料を渡されまして、業界用語ですとか、こういうふうには電話するのだよとかいう説明も、あったかないかは定かではないくらいでした。間違いながら、そして「生活再建支援室」という言葉も出てこなくて、復興局とか復興室だとか、あつべつとつべ言っていたのです。リーダーのS・Hさんが大変親切なかたでしたので、「S・Vさん、間違ってる。そんないい加減なことは言わないで」みたいな感じで指導していただいて。S・Hリーダーはともきびしかったんですけど、リーダーの愛のむちでビシバシと鍛えられて、なんとかこの船に乗れたかな、支援室というグループに乗れたかなという自信もつきました。

最初に仕事に就いたとき、市役所の担当者に三つのキーワードを言われたのです。まず「書類をなくさない」、つぎに「事故に遭わないように」、「被災者さんのお宅で失礼のない立ち居振る舞いをする」と。さらつとですが、そう伝えられました。それを忘れないように、日々、まず出勤してくる前にそれを心に刻みます。

ここにきまして丸二年ですね。最近はもう、市役所の人とI期生のかたがお話しなさることもだいたいたい了解できる、なにを言っているかわかるようになっております。今はアポイントをとるにしても、復興公営住宅訪問についての電話にしても、その都度、市役所のかたが電話のかけ方のマニュアルを、こういうふうにかけるのですよ、留守電はこういうふうに入れるのですよというプリントをくださるので、そのとおりにさせてもらっております。ただ、仕事が変わると、「え、やったことない」という感じで、ちよつと不安になるときもありますが、だいたいは自分で考えて行動できるようになりました。電話だけではなく、訪問のほうもしておりますし。

訪問の仕事は介護の仕事とはまた対応が違いますね。介護は、慣れてしまうと、立ち居振る舞いをきちつとしくなくても、楽にできるのです。向こうもそうやって、「んだべえ」とか、そういう感じでお話して。それと介護はひとりなので。自分の好きなように順番とか仕事の流れを決めて。風呂の掃除などもいつさいがいつさいでしたから。この訪問は二人でコンビですのですね。男の人が、I期生の人がメインでお聞きになって、ここで終わり

と判断されて席を立つ。だから私はそばにいて、きちんと漏らしのないようにメモをとつてくると。行く前に資料をよく読んで、頭に入れて。高齢者のひとり暮らしとか、娘さんがそばにいたとか、それをよく読んで、家庭の状況や被災地はどこかとかというのをよく読んで頭に入れて、訪問させていただきましたね。

印象に残っている訪問はいくつかあります。東口のほうのみなし仮設に訪問したときのことです。気仙沼か石巻の女の子ひとりが助かって、仮の仏壇で遺影が七個ぐらい並んでいるのですよ。お写真が。そこはつらかったですね。仙台市内で被災されたかたの情報は、家族でどなたか、たとえばご主人が亡くなったら、弔慰金支給と帳簿の印に丸がついているのですが、他市町村からこられたかたの情報にはそれがありません。訪問してみても、お位牌があるようなときは、だれか亡くなられているんだなとわかる感じです。

あと、お家に入れてもらえないところの玄関先でお話をうかがっているうちに、子どもさんが三人、玄関にパパといっしょに出てこられて。お父さんが、ここに子ども三人いるけれども、ほんとうは四人いたのですと。「わずかに二歳の赤ん坊が家内といっしょに流れて、家内は見つかったのだけれども、こういう姿勢で見つかった、赤ちゃんがどこへ行つたかわからない」と聞いたときも、つらかったですね。ほんとうに。

それからとても気の毒に思つたのは、どうしてこの人がこうなつたんだろうとびつくりしたのは、お母さんと息子さんと住んでいらした、みなし仮設を訪問したときです。ふたりとも全盲だったので。目が見えない。お母さんと息子さんが、日中でも日が当たらないような部屋で、暗いところで過ごしていらつしやる。あのころ、とにかくてんやわんやでしたけれど、いくら目が見えないからといつても、不動産屋さんももう少し親切に、もう少しいいところを見つけてあげてもいいじゃないかと。日当たりが悪いと健康がね。一回仮設に入つたら、移るのもうだめですからね。みなし仮設でも、つてでいいところの広いマンションに入っているかたもいらつしやいますしね。だれか見つけてあげられる人がいなかったのかなというように思いで帰ってきたこともあります。

訪問しても、いらつしやらないとき、反応がないときもあります。そうしたときは、市の担当者からは、「とにかくポストのあたりからでも、においだけはかいできてくださいね」と言われることもありましたね。あと、チャイムを鳴らしても聞こえないかた、足が不自由なために戸口まで出てくるまでに時間がかかつて、「いないんだね。帰ろう」と言っているうちにガシャツと音がして、お会いすることができたとか、そういうことも二、三ありました。

このごろは再建の目処が立ち始めたかたたちもふえています。地震保険に入っていたかたは早めに再建を目ざされています。ただ、とにかく高齢者のかたたちはローンが組めない。あと、二重ローンを抱えているとか。若い人でも二重ローンで生活がきびしく、どうしようもないというかたもいましたね。復興公営住宅に入ってもローンを清算できていない。前の家を売っても残っているというかたもいらつしやいます。

復興公営住宅もただではないので、広くなればなるほどお家賃がかかります。復興公営住宅入居申し込みの目安の家賃というのがあって、最初の何年間は減免措置で安いのですが、あとは正規の市営住宅になって所得が多ければ家賃が高くなる。四〇代、五〇代の人は働き盛りなので所得がおありになるのですよ。そうすると、やはり五年もたつたら、その高い家賃でマンションでも買えるかなとか。六〇七万円払うとなればね。それでも復興公営住宅をお勧めするのは、民間のアパートの借り上げよりこのほうが安いから。民間は二年たつと家賃の更新がありますよ、今の家賃がずっと続くわけではないですからよくお考えになってくださいませとは、一言申し上げますね。更新のために家賃を上げている大家さんもあるみたいですが、逆にほんとうに親切な大家さんもいて、被災されたかただから、このままの家賃でいいからと言ってくださる人もいます。そういうところでは、もう移らないで、そこにずっと住み続けるというお話もあるようです。

今後もし、どこかで災害が起こった場合ですが、いち早くシステムというか統率系統ですか、そういうのがばつ

とできていれば、よりスムーズに対処できるのではないか、そこがまず最初じゃないかなと思いますね。ボラン
ティアさんのお話で、行つてもなにをしいいかわからなくて帰されたと聞いたこともありそうです。まず本部
で統率系統がさつとできること。将来、大きな災害が起きたとして、そこで支援員となられるかたは、その本
部に行つて言うことを聞いて、間違わない働きをしようという意気込みであれば、支援活動の役に立つのではな
いでしょうか。市のほうからいただいたデータをよく読んで、それにのつとつて、よけいなこと、気休めを言っ
ても始まりませんから、おつなぎしますよとか、そういうのを自分の頭で消化して、それで接していきたいと思っ
ております。あと、かつてに介護保険を申請したらいいですよとか、そこまでは踏み込まないようにしています。
市のほうにそこまでの流れをちゃんと報告すると、分を超えた領域には踏み込まないようにわれわれは市と被災
者をおつなぎするという立場ですので、そこは崩せないような気がします。仙台はもうないと思いますが、べつ
の機会があれば私も行きたいです。自分がお役に立つように、生かしたいなと思っています。

この仕事をやめようと思つたことは一度もないです。さらさらありません。仲間がいいし、多少失敗しても助
けてくれますからね、市のかたも。だから足を引つ張らないように、よくよく準備万端、怠りなく仕事に臨みま
した。

(二〇一五年三月二六日)

●生活再建支援員 S・Wさん(男性。前職・製造販売系会社の営業)

私はもともと静岡に住んでいたのです。仙台を終の棲家と決めて茂庭台に引越してきてから一年して、どん
ときたのです。茂庭台は妻の実家として、私の実家は塩釜です。塩釜の家は津波が一階の天井まできました。お
ふくろが住んでいたのですが、海水で身体がびしょびしょに濡れた状態のまま二階で凍えていたところを、夜中

に戻った弟が見つつけて、車に乗せて家に連れてきました。茂庭台は山のほうですから。

翌日から塩釜の家を直す、と言うよりも、周りを片づけるために、車で通いました。最初四八号線に進路をとったら全然行けなくて、山側の利府のほうから回って、塩釜の町に下りて。そこで現場を見ているので、なんとか復興にかかりたいとは思っていましたね。

仙台にきたとき、自分の実家ではないので、ほとんど知り合いがいなかったのです。「自分がここにきたのはいいけど、どういう過ごし方がいいか」と一年間いろんなことを勉強しながら、NPOで山にかかわったり、再生エネルギーに興味を向けたり、商売をやるうかそれともと思っていたところで震災があつたのです。川崎町や青根温泉にも被災した人がきて、一部かかわりもあつたのですけれど、生活再建支援員の仕事を始めてから、また見方や考え方が変わったというか。被災者のかたとお話しするときに、自分の顔をどういうふうにつくつたらいいのだろうと思っていたのですね。笑顔を出したいのだけれど、あまりニコニコするわけにもいかないし、自然に出てくるものじゃないといけないだろうし、つくり笑顔もだめだろうしと。肉体よりも精神的な気苦労があつて、初めのころしばらくは夢を見たりしましたよ。

それでも、私はⅡ期生なので、最初はⅠ期生といつしよに回つたのがよかつたのでしょう。車を止めるところがなくて、Ⅰ期生が車にいて、私がどきどきしながらひとりで訪問したこともありました。どんな人が出てくるかわからなくて、冷や汗が出るくらい緊張して、満足な話もできませんでしたが、二度三度と訪問を繰り返すうちに、やつとできるようになってきて。

この一年は、私は、S・Kさん、S・Xさん、I・Fさんの四人チームで個別班をやつていまして、個別をやりだしてから自分も安定してきました。それ以前の戸別訪問では、毎回違う被災者に行くから、なかなかなじめないままでね。小一時間で本音の話を引き出そうとするんだけど、相手によっては全然出てこない。ですから

生活再建支援としてなができるのか、なにをやればいいのか、いつまでどこまでなのか、聞きたいところが一回一回切れるわけです。その日その日でぶつぶつと。だけど個別でやっている担当が決まっているので、相手もだんだん馴染んできてくださるし、本音の話も出てくる。健康問題もずっと見ているような状況なので、個別をやっている今のほうが中身は充実しているな、というのがこの一年まるまるやってきての印象です。今は被災者のすべてを個別方式でやりたいくらいの気持ちがありますね。ほんとうに支援するならば、こういう形のほうがいいのではないかと思います。

個別班は「分類4」の日常生活にも住まいの再建にもなんらかの問題を抱えている人を対象としていますが、なかには生活保護を受けておられるかたも多いです。でも、ここへきてわかったのですが、生活保護を受けている人は安心なのです。いろいろな役所がかかわっていて内容が見えているから。

問題なのは再建のことで結論を出せない、決断できない人たちがいること。すべて被災者のかた本人が決断して結論を出さなければいけないのに、「なにしてくれるの?」と言われるのがいちばん困るわけですよ。決めていただかなければ、支援もできませんから。そうした人たちに対して、「現実はだれもなにもしてくれませんよ」「自分が決めなければいけないですよ」ということをなんとか納得してもらおうことが、当面われわれにできることなのです。もちろん、そこはソフトな言い方をします。最初からがつんと言ってしまうと、物別れみたいになりますから(笑)。でも、そうした人がその気になつて結論を出されるまで、われわれは何回も通ったりして、時間がかかることも多いです。

それでも個別で継続的にやっていくことで、どうにもならなかったところが、だいたい目処がつくようにもなってきましたね。たとえばまだ四〇歳そこそこの女性の場合ですが、ひとりもので親とけんかして同居する気は全然ない。それで働いていなくて、今生活保護なのです。最初は訪問しても居留守を使って出てこない。その

うち、近くまで行ったので飛び込みで寄って見たら、たまたま開いていたというのがきつかけです。一回捕まえたら、とにかく世間話でもいいからしばらくは話し込むのです。こつちも聞きたいことがいっぱいあるのだけれども、相手にしゃべらせる。みなさん案内しゃべりたくてうずうずしているものですね。意外とたまっていくのです、きつと。とくに女性はしゃべりだしたら、立つたままで一時間くらい平気ですつと。部屋の中へは入れてくれませんので、玄関先で立ち話ですが、だんだん顔を覚えてくれると、つぎは会ってくれたり。嫌な顔をしなくなるのです。「ああ、どうも」と言い出したら、もう。決め決めで予定を立てて行っているうちは、なかなか会えないのかもしれない。近辺に行つたときにちよつと寄ってみようとか、いるかないかわからないけど行つてみるか、というほうがけつこう成功率が高かつたりするかもしれない。

でもこのケースでも目処が立つまで半年以上かかりました。それはこの女性だけの問題ではなくて、別居しているお母さんがいるのですが、母親の本音と女性（娘）の本音がわかるのにはいぶんかかったからです。娘はやはり本音の話をしているのに、母親の言うことがすごく調子がよくて、「娘といつしよに住みたい」とか言っているのだけれど、全然本音じゃなかったのです。だから、娘のほうに行っているわれわれの話と、母親のほうに行っている人の話が、なかなかイコールにならなかった。それがわかるまで、ものすごく時間がかかりました。また娘が変わっているから、「娘の言つてることが間違つてるよな」と、みんな思い込みで刷り込まれてしまつていた。実際は逆だったのですがね。個人の問題だけではなくて、家族のなかの人間関係によつても再建が停滞してしまふという一例でもありますね。

一〇〇戸が被災すれば、一〇〇戸それぞれに異なる事情があります。同じパターンはないんですよ。今日は全部で五軒行つただけで、男のひとり暮らしで糖尿を患っている人がいます。五〇代でまだ若いだけけれど、何回か風呂場で倒れていたとかで、七〇歳以上というルールの例外としてALSOKの緊急通報システムをむりに

つけてもらったのです。だけど性格的に、むかしは相当ワルだったんじゃないかという人で、みんな怖くて行きたくない。ALSOOKでさえ行きたくないという人もいるのです。私はすぐ親しくなってしまうたのです。この人は生活保護を受けているんですが、その話をして怒るのです。恥ずかしい話でもなんでもないのだけど。自分で働けないし、ちよつと糖尿がひどい。インスリンを打つまではいつてないけれども、ぎりぎりの人ですかね。薬を山のように飲んでいて。

そんな人なのですが、倒れて救急車を呼んだことをきっかけに、仮設で入っているところの近所に、気さくに付き合える親しい人たちがだいぶできたのです。それでALSOOKはもう煩わしいから要らない、そういうコミュニティに見守ってもらおうからということになったのですね。それはそれで、ひじょうにいいなと。そのうえ、その人を含めた六世帯で、あすと長町のコミュニティ入居も取りまとめることもできました。家族にも見放されたよな人も含められないのですが、新たなコミュニティを見つけたことができました。そんなケースもあるのです。

長年のサラリーマン生活で、私はずっと営業マンだったのです。ビル系の大きな建物で使用されるサッシの製造販売の会社にいまして、営業相手は設計事務所だったりゼネコンだったり。けつこう飛び込みでいろいろなところへ行きましたね。そういう経験も今に生かされているのかなと思います。

それでも被災者の訪問はひやひやしますよ(笑)。なにを聞かれるのかわからないですからね。たとえば金融系のことは私は苦手で、それを言われると困ったなと思って。でも、むずかしいことを言われても、「宿題にしていただきます」と言えばいいんです。最初から「私わかりません」みたいに言うわけにもいかないし。いろいろな人がいて、みんな違いますからね。しゃべったほうが楽しくなる人もいるし、しゃべりすぎてもだめな人もいる。趣味が合えば、また盛り上がるしね。その場の雰囲気明るくするということも、身についていることのひとつかもしれない。やはり営業といっしょです。物を売るんじゃないやなくて、人を売る。これはもう、今までやっ

てきた基本のいちばんでしょうね。

役所への不満があるとすれば、個人情報載った書類の取り扱いが不便だということですね。青葉区、太白区、若林区、泉区、宮城野区と仙台市五区の被災者の資料があるわけですが、役所・行政側の担当者が違うと、やり方も違うし、まとめ方も違う。区ごとの情報がばらばらで、トータルにまとめる人がいない。それを共通のフォーマットでまとめようとするなら、自分たちでやるしかないわけですよ。役所の書類だけ見ていると、一覧にはなっていないのです。そこは使いにくい面がある。

たとえば、今後の対応、面談、書類提出、入居説明、ALSO K更新の有無、引越し手配、退去届；各個表にはそれぞれ載っているけれど、これらを通して、一目で見られる行政の資料はないのです。大本に台帳があるので、行政からは、「その台帳を見れば全部わかる」みたいに言われるのですが、やはり一覧で見たいわけですよ。そこで、S・Kさんが、あの人はパソコンが好きで、こういうのをすぐくまとめてくださるから、市役所から出てくる書類よりわかりやすい（笑）。行政のデータをつくり直して一覧性の高いもの、われわれが使いやすいものにしていくれているんですね。でも、われわれが自分たちでわかりやすい書類にしても、対外的にはタブーなどところがあるのが、また歯がゆいところです。書類の持ち出しは禁止だとか、重要書類だからと言うんだけども。この書類は役所にも見せていますよ。「これはいいけど、こっちは困るよ」というような形で、こちらと役所の間での葛藤は何回かありました。ほんとうは行政のほうでフォーマットを統一して、まとめていただけるとありがたいのですけれど。こういう書類の共通化や利便性を図ることはだいたいだと思います。

生活再建支援員は平均年齢六八〜六九歳くらいの人たちがやっています、ちよつと突つ張っている人もいますが、皆さんがそれぞれ積んできた経験が仕事ににじみ出ているところがいいですね。でも情報の共有はやはりだいいじなことですので、もう少し横の連携があってもよかつたかもしれません。支援員として同じ経験をするわけ

ですから、視点のちよつとした違いはあっても、皆さんがぶつかっている問題や悩んでいる点は似たところがあ
るでしょうし、べつにそれを隠す必要もないわけです。毎日の支援、仕事に追われて、意外とそういうことを話
す場がないのかもしれないね。やはり仲間といつしよに連携できるのがいちばんいいなところだとは思いま
す。個人でやったら、たぶんできないような気がしますから。今回の仕事で、われわれは役所でもない、被災者
でもない、その中間にいるわけですが、けっこうよい意見が出ていると思うのですね。ただ、それが生かされて
いるかどうかは、まだむずかしいところですけど。

(二〇一五年三月二六日)

●生活再建支援員 S・Xさん(女性。前職・税理士事務所)

この仕事が始まったのが三年前の二〇一二年ですから、私はⅡ期生なので今年で丸二年ですね。最初に話をい
ただいたときは自分にできるかなと思いましたが、前の仕事が税理士事務所、客とのかかわり方も経験して
いましたので、シルバーのJ・Cさんから「やれるんじゃないの」と言われて、やることになったんです。でも、
やはり被災者のかたと話をするというのが怖いという感じもあつて、どんな顔でお話したらいいのかと悩み
ました。私の周りでは切羽詰まった被災者はいなかったものですから、どう接していいのかわからなかつたで
すよね。最初の一年目は、訪問したときになにを話していいのか、こんなことを言ったら傷つけるのではないか
とか、すごく神経を遣いました。二、三か月くらいは夜眠れないことも、やはりありましたね。気になつて。

最初はすごく戸惑いがあつて、Ⅰ期生の人について歩くのが精一杯でした。これこれこうしなさいとか、こう
したほうがいいよと相方の人からアドバイスを受けて。最初のうちは相方の人全部書類も書き取りしてくれて、
それを参考に一日四軒ずつ回っているうち、じゃあ一軒くらい自分で書いてみたらと。そこから始めて一軒、二

軒と聞き取りと書き取りを半分ずつして、だんだん慣れていききました。

始めて二か月たつと相方が別の人に替わつたものですから、やり方や話し方が、やはりそれぞれに違うのだなど。「こんなことまで聞くのかな」、「あれ、ここは聞かなきゃなんないんじゃないかな」とか思つて。だから三か月目くらいからは、「あ、このことを聞いたほうがいいんじゃないかな」と自分で判断して聞くようにしていました。意外と男性のかたは、あまり病氣のことに関心が無い。自分や身内の人が病氣になればつですけど、そういう点で女性だと介護のこととかいろいろ周りから聞いているし、そういう健康面などを中心に聞きましたね。

被災者との話し方について、自分ではわからなかつたんですけど、私、早口らしいのですよ。早口だから、ちよつとゆつくりしゃべつたほうがいいよと、ある人から指摘されたことがありました。あと、市のほうから「こういうことを聞いてきてください」と質問事項が決められていますよね。それを聞こうと思つているのに、別の話になつてしまう。でもこれは聞かなきゃと思つて、被災者のかたの話の腰を折るような形で聞いたりすると、それはよくない。やはり相手が全部話すのを待つて聞いたほうがいいよと言われて、すぐいい指摘を受けたなと思つて、それは感謝しています。訪問の終わりの時間のほうになると、気が気じゃないというのがあつたんですけど、向こうはお話ししたくて待つているんだからと。そう言われてみれば、なるほどなと思つて。それはやっぱり勉強になりましたね。

人によつて違うのですけども、行つた玄関先で、「おまえらのくるところじゃない」と頭から怒鳴られたり。「なにがわかる」みたいなことを言われたこともありました。でも、そういう被害に遭つた人なものですから、それはしかたないことだなと。だから、最初は話すときに笑つてはいけなないのかな、悲痛な顔で話をしなきゃなんないのかなと思つていたんですけど、でも、だんだんそういうことだけでもないなと。

ただ、これからどうしたいのか、それすらも答えてもらえなかった場合もあって。それがいちばん困りますね。障がいをもつたお子さんのいる被災者で、今いる仮設の住環境がよくないと。でも、だからどうしたいのかということは明確に話してくれない。何度行っても、環境が悪いの繰り返しで。それを私たちに言われても、「じゃあ引越してください」と言うわけにはいかないのですよね。引越すためにはどうしたらいいのか、そういう相談をしていただければ前に進むのですが。そのままだったら生活がどんどん悪くなるのは目に見えているんですが、優柔不断で決められない。なるべくだつたら、そういうかたを優先的に公営住宅にでも入れればいいんですけど、やはり障がい者をお持ちのかたは、周りに人がいると嫌だとか、集合住宅は嫌だとかいうふうにおっしゃると、入るところがなくなってしまうのですね。自分でまったく前へ進もうとしない人もいて、そういうときはつらいなとか。それを報告しても、では役所でなにかしてくれるかといつても、なにもしてくれないですからね。二年目に入つてからは個別班になったんです。一年目のときは、一回行つたらもうつきは行かない。同じところにはほとんど行かないのです。個別班になってからは、同じところに何回も行くんですよ。二度目、三度目と訪問が積み重なると、先方もものすごく打ち解けてくれて、いろいろな話が聞けたし。こういうことを聞きたいと言つて気軽に電話をかけてくれる人も出てきたので、二年目はすごく自分がやっているなというような感じになりましたね。

私たちのグループは四人で回っているんですけど、ふたりずつ毎月交替しているので、あるかたのところへ私が今月行つたら、来月は他の人が訪問します。そこで、同じ質問をしないように、みんなで話し合つて情報を共有するようにしました。どこへ行つて、どういうことをやった、やり残したことはこれで、つぎはこれをやつてくださいとノートに書いて申し送りをするのです。それで今まで一年間やつてきたんですけども、すごくよかつたなと思つていきますね。

個別支援班は大変な仕事だと思います。でも、一部の人からですが、「個別支援はいいよね」と言われるときがあるんですよ。「なにがいいの」と言ったら、「いや、お茶飲んでるんですよ」と。いや、お茶飲んでるって、私たちが個別支援している人というのは生活のきびしい人たちばかりなのです。生活保護を受けているかとか、身体の不自由なかとか。お茶を出してくれるところなんて、ほとんどないんですよ。お話しして帰ってくるだけで、帰ってくるって「喉乾いたね」という感じでやっているのに、ああ、みんなお茶飲みしているんだなというふう思うのかと。「じゃあ、あなたがやってみれば」というふうに言ったことがあるんですね。

でも、個別支援というところは、やはりそういう問題のあるかたばかりなのです。だから、相手にすれば、この人に言えば、なにかやってくれるという期待みたいなものを持っていると思うのです。訪問回数も、一通り二〜三回はおじやまして、問題のないところは後は三か月に一回の訪問くらいですが、問題があれば一か月に一回行つてるところもありますね。

個別になつたら、けつこう雑談が多くなつてきているんですよ。聞くことはすでもう聞いているから、「身体のごあいはいは？」とか雑談もやれて、親密度が増したというか。雑談から聞き取れることもあるのでね。とくにひとり暮らしの人なんかは、お話ししたくて待っているのですよ。それを聞いてくるのも仕事かなと。だから、戸別の人からは、なんでそんなに長くいるんだみたいなことを言われるけど、だいたい一軒一時間はいますね。だから午前一軒、午後一軒くらいで終わってしまうときもある。

プレハブ仮設でも、よいところと悪いところがあるのです。後からできた仮設はけつこう広くて使いやすそうなところもあるのですが、やはりいちばん最初に建てたプレハブがものすごく悪いのです。もう狭いところで部屋も少なく、これは大変なところだなと。

比べてしまえば、みなし仮設にいる人はすごくいいなと思います。でも、みなし仮設に入っている人たちは入っ

ている人たちで、支援物資がこないと言って、すごく文句を言うのですよ。けっこういいところに、お部屋の数も多くて八万円も九万円もするとところに住んでいるかたが、そういうことをおっしゃるから、プレハブのところに入っている人のことを考えれば、そんなにもらわなくなつていいんじゃないですかとやはり感じたし、言ったこともありませう。『プレハブのほうの人は、夏は暑いし、冬は寒いし、大変な思いをしてるんですよ』というお話はさせていたでいるんですよ。そうすると納得して。

ほんとうの被災者と、ほんとうの被災者ではない人がいると思うんですね。それをいつしよくとに被災者は被災者だとくくつて、みんな大変だから手を差し伸べようみたいになつているんだけど、それに便乗している人がいると思うのですね。今回の災害はあまりにも被害が大きくて、罹災判定がやはりちよつと、甘いところとすぐきつところがあるのですね。そういうところはちゃんと見きわめてほしい。あまりにも行政が、いい子ぶりつ子過ぎて、だれでもかれでも同じ目で被災者扱いというのは、今後はしてほしくないなと。見ていてね、やはりいろいろなことで腹が立つこともあるし。

私が担当しているなかに六〇歳ぐらいの全盲のかたがいて、最初に被災したとき、アパートを探したら全部断られたということをおっしゃつていたのですね。復興公営住宅でも、「あすと長町」を希望されていたのですが、優先順位で落ちて、一般でも全部落ちて。全盲だし、知らないところへ行つてイチからやるのは大変だから、あすと長町以外は嫌だということです。今回、特別に入居調整といつて車椅子対応の住宅を募集しているので、そこを応募してみますかと調べたのですが、やはりむずかしいようなのです。その話をしたら、「じゃあ、私はどこへ行けばいいの」と。

それはやはりすごく気になつていて、優先順位の人から、この人は入れてもらいたいというのが、やはりあるのですよ。基準が点数化されていて、そこは公平公正にしなければならぬので特別扱いはできないと役所は言

うのですが、点数で計れないものもあると思うのです。なんでもかんでも点数にして平等というのではなく、特別枠みたいなものを、少ない戸数でもいいので裁量できるような余地があればいいと思います。

役所の人たちといっしょに訪問したこともあります。そうすると、役所の人はしゃべらないでじつと隣に座っていますよ。主導してしゃべる役所の人ももちろんいますけど、われわれや被災者の話を聞いて、必要なこと以外はしゃべらないというかたもいます。私たちは、まちがったら「ごめんなさい」ですむけど、役所の人は、いったん口に出したら絶対やらなきゃなんないし。非難されたら困るから、そうならないようにしているんじゃないかなと思うこともあるんですよ。

被災者の対応は、役所の人がいるときといないときではずいぶん違います。もちろん、全然気にしない人はしないですよ。でも、やはり役所の人がいっしょだと緊張感があるのかなという人もいますね。構えた感じになるし、言葉遣いから違いますね。いっしょに行くのは個別になつてからです。よつぽどひどくて対応がむずかしい人だと、役所の人が、「じゃあ私行きます」とついてくる場合がありますね。役所の人が行って、これこれこうだと説明して、そうすると向こうの人はあまり文句も言わないで、黙って聞いている。その場では言わないで、つぎに私たちだけで行ったときに文句を言われるのですけれど。でも、役所の人たちの言うことは正解ですから。「そんなのないだろう」と言われたこともありますけれど、「いや、そうじゃないんだよ。こういう決まりなんだから」と言うと、それで納得する場合もある。

役所と被災者の間にわれわれが入るといえるのは、いいことだと思えます。最初は、「私たちは役所の人間じゃなくて、シルバーの人間で役所から委託されてきているんです」と言ったら、「なんで役所の人じゃないんだ」と言う人もいましたね。でも、やはりいろいろなことを聞き取るには、役所だと杓子定規になつて、聞きにくいことを聞かれたらもう怒つたりするじゃないですか。それに、市の職員に対してだと、被災者の人も強く言えな

かったり、聞けないこととかもあつたりするでしょう。われわれ相手だと年もいつているから相手も話しやすいだろうし、ぎつくばらんに、こちら辺の言葉でしゃべれるじゃないですか。きれいごとじゃなくてね。そうすると、いろいろなものが出てきたりしますからね。

あと、われわれ六〇歳から七〇歳くらいの人というのは、いろいろな経験がありますよね。その自分たちの経験を話すことによって、相手もやはり、あ、これもしゃべっていいかなとかということがあつたんじゃなかないかと思えます。若い人たちは、若い人たちなりにいろいろな方面からいろいろ話せるし、勉強もしていると思うけど、そうじゃないこともあると思うんですよ。シルバーではなくても、第三者が委託されて被災者のお話を聞いて、聞いたことをきちつとメモして役所に報告するという形はいいと思いますよ。 (二〇一五年三月二七日)

●生活再建支援員 S・Yさん (男性。前職・旅行会社)

支援員の仕事の前は、仙台市の臨時職員として、震災で被害を受けた建物の被害程度を認定する仕事をしていたのです。シルバー人材センターから市の臨時職員採用の紹介があつて、「青葉区役所で面接をやるので、そちらに行ってください」と言われました。面接を受けてくださいと言われても、「今仕事がなくて大変なときにわれわれのような一線を退いた者が仕事を奪ってはいけないのではないか」という話を電話ではしたのですが、とにかく六〇歳以上で人生経験豊富でとくに管理職などをやったかたが必要だと言うので、面接を受けて採用になったわけです。

被害認定の研修は四〜五日受けましたよ。阪神・淡路のときに内閣府がつくった基準となるもので、挿絵がついていたりして、「こうなつた場合は半壊で、こうなつた場合は一部損壊です」ということをやりました。

その仕事は、市の人間とペアで行きました。市のかたは皆三〇代、若い人では二〇代ですから、被災地で大変な思いをしているところに行けば、当然ながら文句は出ます。若い人よりも年齢的に話の相手はこちらになるわけです。われわれくらいの年齢の人に言ったほうがパンチがあると思っっているのですよね。それも一か月、二か月と経過すると、「半壊じゃ満足できない、全壊にしてもらいたい」とか「一部損壊じゃだめだ。半壊にしてもらいたい」という思惑がだんだん出てくる。ちようどいちばんきびしい寒さのときでしたが、朝から現場を回って建物の中を見て。このあたりの駅前のビルからなに行きましたから。

建物の被害認定の仕事を終えたとき、生活再建支援員のお話があったのです。前の仕事の経験があるので、どうですかと。今度はまたべつの角度からということ、私としては前の仕事の延長線のような感覚もあって、その仕事がいいのかなと。私も仙台なのです。水はこない、電気もこないで、ひと月くらいは大変苦労しました。家は山の上なのでよけいひどかつたのですが、住まい自体には被害がなかった。それで、なにか人のためにお手伝いできることがあるかなと、率先してこの仕事にかかわるようにさせていただきました。

そして入ってみたらⅠ期生がいるわけです。Ⅰ期生がいろいろと苦労した話は聞きましたし、一年以上の経験を持つているので、それはそれで尊重することがありますが、ひと月ふた月とやっているうちに考え方もやり方も、「そこはちよつと違うんじゃないの?」というような部分も出てきますね。失礼な話ですが。

個人の思いが外に出てくるⅠ期生もいらつしやいましたね、とくに内輪のなかではよけいに。いかに相手の気持ちになりながら、最終的にはこちらの思いと少しでも近寄つてというところが、仕事で言えば営業センスなのですが、私が思うところとは逆のような感じもいろいろとあつて、戸惑いもありました。

最初はⅠ期生、Ⅱ期生でなにを物申しているのだと、抵抗もあつたんですけどね。でも、よい面もそれぞれ持っていますし、勉強にもなりますし、そこをうまく味つけしながらやつていけないといけないという思いはあり

ました。それが二か月、三か月して、だんだんと同じようなトーンで話ができるようになってきましたので。

電話で訪問のアポイントをとるのですが、当初は「なにしくるんですか」、「今、なにも困ってないですよ」と。仙台市からは、「とにかく必ずお会いして、お顔を見ながら情報提供したり、あるいは困ったりしていることを聞いてください」と言われていますので、何度でもアポイントをとり、アポなしでも足を運んで、借上げの被災者のかたと最低でも一年に一回はお会いしています。「市長の命令なので、行かないわけにいかないんです。なんとか一五分でもお願いしますよ」と言つてね。私は被災者のかたからなにを言われても、意外と落ち込むことはないですね。天性の明るさで(笑)。「わざわざご苦労さんね」と言つてくれるようになったかたもいます。「なにしくるの」から、このような雰囲気になるには、いろいろ話し方によりますよね。

ただ、変わらないかたは変わりません。訪問のアポイントをとつていても、当日いないんですよ。借上げ仮設に住んでいるかたは、アポをとつても当事者と面接できるといふ保証はありません。借上げ仮設住宅にはだいたい閉口することがあるのですが、あまりにもいいところと悪いところの差が大きいです。民間の三万円くらいの家賃のところから、ひとり住まいで下手すると1LDKでも七万くらいのところに住んでいらつしやるかたもあるのです。なかには新聞にも載つたように、トンネルで人に貸してみたりしたとか、倉庫代わりに使っているのはなかるうかとか。

具体例をあげると、石巻からこちらにきている人。石巻に仕事を持っているかたが多いのですよ。当初は、こちらでの生活が五で向こうが五だつたけれども、今は下手すると向こうが九で仙台がいくらいの割合のかたがいる。ひよつとするとこちらが別荘的な感覚になっているのかもしれない。連絡がとれないというのは、たぶんそのようなところからでしょう。震災太りということも起きていますよ。

ほんとうに困っているかたと、どんどん気持ちがいい方向に行っているかたの差があまりにも大きい。生活感

は大変ですよ。なにかあったら」と切羽詰まったお話しをしたり、すぐに行ってもらえるようなレポートを書いたりして、職員のかたに即アクションを起こしてもらうように、われわれが仕掛けてしまうこともありますね。その後、「行ってもらえましたか」と確認するのですが、そこがひとつ、われわれのやりがいにもつながってくるのです。

さまざまな被災者がいらつしやいますよ。奥さんを亡くしたり、だんなさんを亡くしたりすると、どうしてもひとり暮らしにならざるをえない。大きな土地を持っていてお金があっても、今さら家をつくつてもしょうがないよねと、なにか諦めムードがあると、こちらも大変悲しくなつてね。

それに、ひとり住まいの七〇歳〜八〇歳のかたが契約が切れたとき、仲介する不動産屋や大家さんが、「高齢のかたおひとりだと、ちよつとうちでは」というような声も、なきにしもあらずですよ。自前で家を再建したり、復興公営住宅へ行かれるかたはいいのですが、まだ震災を引きずっているというか、先行きを考えられないというかたもいます。どちらかというとな性のお年寄りのほうが、子どもがいなくても、兄弟だとか親戚だとか、そういつたつながりの縁が男性よりは強いですね。男性の高齢者で独り者の場合、七〇歳も後半になると、もう多少あきらめムードのかたもあるのかなと思います。

そういつた状況のかたが、たくさんいらつしやいます。ほんとうにどうなるのだろうという心配はあります。ただ、あまり頼りにされるのもね。われわれの業務は、被災者と市をつなぐことなので、「こんな方法もどうですか」とアイデアを出すようなことはできるけど、「こうしたほうがいいじゃないですか」みたいな言い方はできません。最終的には、市の職員がきちつと結論を出してやることなので、われわれがそこまで突っ込んで、下手すると個人の携帯に被災者から電話がくるようになったのでは、やはり問題になりますし。

あくまでも私どもは委託されてやっているわけですから、ルール上、市の決めているところを逸脱しないとい

うことが、今の状況で当たり前だと思えます。でも、われわれが報告したことへのリプライがないこともありま
すので、こうして、ああしてと、忘れたところにこちらから聞くこともありま

震災から一年また一年と過ぎて、家族や世帯構成が変わってきくことも多いですね。子どもが成長してい
なかつたとか、夫婦がばらばらになって離婚してしまうとか。さつき電話で話していたのは姉妹ふたりの世帯
が、ふたりに働いていれば六万円の家賃は払える。ですが、お姉さんはお嫁に行ってしまうと。するとひとり
残った妹にもう六万の家賃は払えない。そこで、「では現在検討中ということでもいいですね」ですませてしま
うと。それで終わってしまうので、なにかこちらで考えることを提案してあげないと。

福島から避難されているかたもいらつしゃいますが、そうしたかたに対する市からの特別な留意事項のよう
なものはありません。危険地域も解除になっているところも多いのですが、解除になったから帰れるわけでも
ありません。そこは個人の考えがありますから。お年寄りはいよいよ戻っているようで、これまで二世
代三世代で住んでいたなかでも、「両親は現地に行きました」と。

仙台は南相馬からきているかたが圧倒的に多いのです。南相馬は、海側は津波の被害に遭い、かつ放射線汚
染という問題がありますけれど、山側は家の被害はほとんどないのです。ですから山のほうは、年をとつた親
世代だと、多少家を修理して戻っていらつします。被曝の影響うんぬんについては三〇年くらいで出
るということですから、六〇歳七〇歳のかたたちにとっては、あまりね。ただ、今二〇代から四〇代前半くらいのかたで、と
くに子どもさんが小さいところは、なんともむずかしい。

市役所について言えば、民間（企業）で育つてきている私の感覚と、公務員ならではの感覚との違いは感
じることがあります。私自身も公務員の仕事のお手伝いもいろいろとしているのですが、もう少し柔軟性が
欲しいなと思えますね。われわれは白黒をはつきりつけずに、ニュアンスでお話するところがあります。ところが市役

所はニュアンスで返ってこないですからね。「できる・できない」という話になると、「それはできないと言ってください」と。でも、やはり現場にいるとなかなかそこまで明確には言えないです。ちよつとソフトに、あるいは奥歯に物が挟まったようにしておこうかなと。どうしても、イエスカノーになつてしまうので、そこまではわかれも言わないように、言えない部分だということもわかっていますから、ちよつとオブラートに包んで。

はつきり言えば、われわれが中に入つてなかつたら、トラブルが相当起きているのではないかという感じはします。われわれみたいな中和剂的な存在がいて、市役所もわれわれに一方的にルール上のことは、なんでもどんどん言ってくる。被災者のところへ行けば、被災者側に立つてまずは聞いてあげて、「○○さん、あなたのお気持ちはよくわかりました。今日帰って報告書をつくって提出しておきます。次回また期待してください。少しずつでも」と言い添えて帰ってくる。これをまともにやつたら大変だと想像しますよね。それでも、「あの人たちはきちんと市に言ってくれるな」という安心感が出れば、被災者のかたちも少し落ち着くのではないかと思えますね。それが回を重ねれば、われわれも信頼を築けるし。

支援員同士でこの仕事について、あまり深刻には話しません。雑談のなかで、「いや、困つたよな」「こうだよなあ」「ああだよなあ」といった程度のことをしゃべるくらいで、外でそのようなやりとりはないです。でもだいたい、支援員のなかで気になっているところは似たようなもので、そのへんは共有しているのかなというところはありますね。

(二〇一五年一月二六日)

●生活再建支援員 S・Zさん(男性) 前職・土木関係会社事務職

私は福島、南相馬の出なのです。東京で土木関係の仕事に従事しておりまして、震災のときは(東京の)ビル

の一階にいて、リアルタイムでこちらの状況を、とくに仙台空港に津波が押し寄せるようすを見ていたのです。日がたつにつれ南相馬の原発のことか状況がわかってきて、なにかお手伝いがしたいのだけれど、まだお勤めがあるので、心にあるものと行動を一致できずに歯がゆい思いをしていました。

震災の翌年に会社を退職しました。もともと震災の影響のあったところに家を構えようかという計画があったのですが、そういうものも全部ご破算になりました。もう南相馬へは行けませんのですね。家内の実家が巨理町にあるものですから、こちらのほうに家をと。駅前のマンションにたまたま縁があつて住み着いているのです。

シルバー人材センターに登録して半年くらい後に、「こういう仕事なのだけれども」と声がかかったのです。面接もありましたが、幸いにも入れていただいて。自分の思いがかなったというか、意気を感じるころもあり、復興支援のお手伝いをできればなという気持ちで、この仕事に携わってきました。

私はⅡ期生ですので、Ⅰ期生のちょうど一年後から合流させていただきました。Ⅰ期生は大変ご苦労されたのではなからうかと思つたこともたくさんあります。私もⅠ期生に付いているところにおじやまして、被災者のかたに接したり、お話を聞いたりしてきたわけですが、当初は被災者もまだ興奮さめやらぬような感じでした。二年近くもたつのにこんなものかなと思つて、では、Ⅰ期生は大変ご苦労されたのだなど。ただ、だんだん被災者のかたも落ち着いてこられたので、本題である復興支援や生活再建についての話もなんとか冷静に聞いていただき、質問したり、困つたことを聞き出すにしてもけっこうスムーズにやつてこられたのではないかなと思います。

私がパートナーとして組ませていただいたかたは大変りっぱな人ばかりなので、とにかく被災者のかたの心を逆なでするような言葉や痛みに触るようなことは、できるだけ避けるようにされている。ああ、そのように接すればいいのかなと学ばせていただきました。自分自身としては、聞き上手になるように努めていたつもりだけ

ど、気持ちが伝わってくるときはつい入れ込んでしまつて、よけいなことを聞いたり言ったりしてしまふ。「聞かなかつたほうがよかつたかな、言わなかつたほうがよかつたかな」ということが、たびたびありました。パートナーのかたにも、「ああいう話はこの辺で話題を変えたりして、それ以上は突っ込まないほうがよかつたかもね」と指導していただきました。また、みんな同じような年代で編成されていたので、そういう意味では仕事もやりやすかつたです。被災者のかたにとつても、われわれのような年代の者と接するほうが、大変失礼ですが、若い人がきて通りいっぺんのことを杓子定規に言われるよりは、よかつたのではないかなという気はしています。

プレハブ仮設もみなし仮設も両方回っています。他の支援員からもたぶん話が出たと思うのですが、民賃のほうにはすごいところにお入りになつているかたもいる。どうしてこういう人たちが入れるのかなと。「自分はあと何か月後には自分で民賃を探します。だから世話にはなりません」と言つて、出て行かれたかたもいます。で、一部には、ここにいれば家賃がタダだ：タダと言つても税金なのですが：と、これ幸いと五年間面倒をみてもらおうとするかたもいる。「みなし期間は、どうせまた延長になるのでしよう」と、ある意味、被災者慣れしてしまつているのですよね。そうしたかたに、「いや、これは支援とはちよつと違うよね」とはこちらも言えないのですよね。被災者だから。五年間住宅補助をすることが、その人にとつてほんとうにいいのか。

家を流されたり、持ち家が壊れたり、帰るところがなくなつた人はほんとうに気の毒だと思います。でも、もともと民間のアパートなどにお入りになつていたかたは、(災害救助法で定められた)最初の二年で生活再建をして仮設から巣立っていくのが当然で、皆さんといっしょの五年でなくてもいいのではないかなと思うのです。I期生のかたが初めにやつた意向調査の膨大な記録がありますが、それをうまく仕分けしていくと、二年でいいという人、金銭的に困るといふ人、健康面で困っている人、家族などの面で困っている人など、いろいろな分

別ができるのですが、たぶん、そこには五年でなくていい人たちがいるはずなのです。

復興公営住宅の追加募集もいちおう終わりましたが、自分自身のなかでは、住宅の方針が決まった時点で、八割がたは私たちの手元からは生活支援は卒業かなと思っただけです。役所のほうも、「もう入ったから大丈夫だね」と、あらかたの線引きはその辺でしています。ただ、肉体的・精神的に支援が必要な弱者のかたもまだ多いです。私たちがいるうちは要請があればお手伝いしますが、それが終わったらその人たちは、また違った方面からの支援がないとなかなか立ちゆかない。そこがどうなるのか、行政側がどこまで考えているのかよくわかりませんが、心配ですよね。

肉体的に不自由な人、精神的に支える人がいないと心配な人、半分認知症のような人、そうしたかたたちが復興公営住宅へ入居していて、しかも、ひとり暮らしのケースがしばしばある。震災前は、そうしたかたたちを包むようなコミュニティがあつたのですが、これから先は大丈夫なのかどうか。何人かはお亡くなりになつているし、入居が決まってから介護施設に行かれたかたもいます。

復興公営住宅の入居者について、いろいろな追跡調査や意向調査などはするでしょうけれど、その結果、そうしたかたたちにどう携わっていくのか。携わっていくとしたら、ある時点からは「被災者」ではなくなりますので、通常の民生委員や地域包括センターとかの福祉のほうとうまくつながるようにしていくと思うのですけれど、その引き継ぎをしていかないと、復興支援は終わらないのではないかと思いますね。

こういうお仕事に携われたのはひじょうにありがたいです。被災者のかたと接する機会があつて、ほつとしていられる部分もあります。原発のことで同じ南相馬の人とも話ができましたし。仙台には南相馬から避難してきていたかたがけつこういらつしやるのです。でも、私が南相馬出身ということは言わないで、お話ししているのですけれど。

南相馬からこちらにきているかたに、津波で家が壊れて流されてというかたはあまりいません。ほとんどは、原発による汚染、放射線が怖くて逃げてきているのです。子どもを連れて避難してきています。放射線は見えないからね。見方によつては、なにも仙台にいる必要はないのと思うかもしれませんが、見えないぶんだけ不安がいつばいあると思う。自分は地元へのひいき目かもしれないませんが、あれは見えないですから、相当怖がつて、どうなったときに、「それっ」と逃げてきたのだと思うのです。

避難区域外からもけつこうぎています。自主避難以外の何物でもないなと思います。町名とか地名を見ていればわかりますから。家が壊れているわけでもないですし、家に住めないわけでもなく、帰ろうと思えば帰れるわけです。ただ、子どものことを考えたときに、風評被害というのですか、とくに女のお子さんを持っている親御さんは、とても心配されるでしょう。今、ネットの世の中ですから、ぼんと出たらわつと広がります。ですから、なかには南相馬の生まれだということ隠したいかたもいるでしょう。そうしたかたと話すと、おじいさん、おばあさんは、あちらに住んでいるのです。だから、帰る予定はあるのですかということも聞けませんしね。

私は今、個別支援班なのです。個別支援班は四人ずつのチームがふたつあって、私は、S・AさんとS・Jさんと女性のS・Iさんと同じチームです。このチームと別のチームとは、ちよつとやり方が違いました、私たちのほうは、いつペン担当を決めたら、ずつと代えないでいく方式です。

実際にやつてみたら、私も代えないほうがいいのかなと思います。代えると途切れてしまつてわからないのですから。いろいろな意味で代えたほうがいいという人もいますけれどね。みんなでフォローし合いながらずつとやつていくという形ですね。それは被災者側に重きを置いているのか、支援員のそういうものに重きを置いているのかで変わりますよね。私は被災者に重きを置くのであれば、代えないほうがいいのではないかなという気がするのです。

人が代わると、やはり相手も、警戒とまではいいませんが、心を許してなんでも話してくれるまでに時間がかかるのです。ころころ代わると、前の人はこう言ったのに今度は違うとか、そういうことが間々あるのです。個別では代えないほうが、なにかあつたときに謝るにしても、「こう言つたけれども、じつはこれは違つていた。ごめんね。こういうふうだったよ」とすつと本音で言えるので。言いつ放しではないですから。そのほうが被災者にはより優しいのではないかなという気はします。

なかなか市も考えているなと思います。神戸の震災のときにいろいろなノウハウを考案したのかよくわかりませんが、よくやつていましたね。尊敬に値する仕事をしています。まず、冷静に対処対応しますね。私たちの半分文句のようなことに対しても、疑問に対する答えも、的確です。年の差を感じさせませんから。

つぎの災害で支援員になるかもしれないかたちたちへのアドバイスですか。要は聞き上手になるということでしょうね。被災者のかたたちが今後いかにして生活再建をするのか。なかなかすぐに言わない人もいます。難題を言う人もいます。この仕事は、それを聞き出して、行政につなぐことです。それと、被災者に対して、こちらから強制的に誘導するような言動は慎むこと。また、自分の体験談のようなものも慎む。「こうしなさい」「ああしなさい」「私ならこうします」というのは厳に慎まないと。「大丈夫ですから。私たちに任せてください」という「任せてください」が、私はいちばん「どきつ」とする言葉なのです。そんなもの責任はとれないですよ。市の職員との橋渡しをするのが私達の役割と思っています。

(二〇一五年三月三〇日)

● I・Aさん(女性・前職・銀行員)

私は仙台出身ではないのです。主人が亡くなって仙台の息子のところに移つたので、移つてきてから七、八年

ですね。だから仙台のこともあまりよく知りません。

前職は銀行員です。五五歳で定年ですので、その後には社会保険事務所に一年半くらい臨時で勤務しました。それは県外だったのですが、今度は仙台へきて雇用保険の請求をしながら仕事を探していましたところ、ハローワークさんに雇われたのです。すごくラッキーでしたが、ちよつと孫をみなければならぬ事情がありまして、そこも辞めたのですけれども。

孫が今度中学生になったので、もう少し働きたいと思ひまして、シルバーさんに登録したつぎの日くらいに、生活再建支援員のお話をいただきました。最初は、一昨年（二〇一三年）の七月から九月まで三か月だけ働きました。そこでいったん仕事が終わって、それから好きなスポーツなどをやっていたのですが、昨年（二〇一四年）七月にまたお声がかかったので二度目をやらせていただいて、今に至っているということです。

最初のときは、短期ですが、忙しいということ、シルバーさんから一〇人の増員があつたのです。連絡があつて、「あれ？ そんないい仕事があるのかな」と。お話によると、自分が今までやってきた経験がちよつと役に立つかなと思ひましたので、三か月であつても働かせていただこうと思つて。シルバーさんも初めてだし、こういう仕事があるというのも知らなかつたのですが。一〇人まとまつての研修が何度かあつて、最初の仕事は先輩のかたとペアになつて外回りの訪問ですね。外回りも内勤も経験してましたので、困ることはありませんでした。銀行時代もそうですし、社会保険事務所も収納指導員だったので。あと、年金関係もちよつとやっていたので、経験を少し生かせるかなと。

この三か月は先輩に教わりながらの訪問で、書き役がメインでした。「これやって、あれやって」と言われたら、そのとおりにして。可もなく不可もなくやった三か月だったのですけど、その三か月を先輩たちが見ていくれて、またお声をかけてくださつたようです。もう終わりですと言われて、書類も全部破棄したのですが、昨年

の七月にひとり辞めるので、私が皆さんの推薦をいただけただけようです。どうですかという話があつて、ありがた
くお受けしました。今は皆さんと同じように、訪問相談と電話かけをしております。

皆さんからもお話があつたと思いますが、同じみなし仮設でも、プレハブに住んでいるかたと民間の借上げ仮
設に住んでいるかたの環境の差がありすぎるのです。民間の一部ですが、(オートロックの) インターフォンが
ついた高級マンションで、家賃も一〇万円以上するところで、超過したぶんは自分で払えばいいと入っているか
たの気が知れない。供与される期間が五年あるからいいということでしょうけれども、そういう制度は有効に使
おうという人間の心理はわかるのですが、矛盾だと思えますね。りっぱな会社の社長であつたり、自分で絶対
払えないわけでも自力再建できないわけでもないのに、仮設に居続ける。制度におんぶなされて、どうい
うで生きているのかなと。制度ですから、受けられるのは当たり前前権利なのでしょうけれども、そこにちよつと
あぐらをかいていないかな。私たちが訪問しても、チャイムを鳴らしても出なかつたり。在宅しているのはわか
るのです。私たちは裏から行って、洗濯物からいろいろなものを見るのです。あとは電気のメーター機とか。絶
対居留守というのわからない場合もありますので、人間って浅ましいなと思うときもあります。

一方でプレハブ仮設に入っているかたは、生活困難者が多いのですね。六五歳とか七〇歳以上の夫婦とか障害
者とか母子家庭とか。最近回つたプレハブ仮設では、ともにストーブがついている家がなかつたのです。もう
寒くて寒くて。こたつだけだったり、ちっちゃな石油ストーブがあるのですが、部屋全体が暖まるというもの
はないので、ひじょうに寒かつたです。よいマンションに住んでいるかたは、ほんとうの冬の寒さというのをわ
かっているのだろうか、何日かプレハブで住んでみたらと、私は思います。この部屋で今年もまた冬を越すとい
うのは気の毒だと思ひながら帰つてきました。

復興公営住宅は市営住宅と同じ家賃制度みたいですので、安いですよ。新しいし、暖かいし。プレハブ仮設

でがんばって、いつかは復興公営住宅に入れるのではないかという思いがあっても、いまだに当選しないで、どうしたらいいかというかたがかなりいらっしやるのですよ。復興公営住宅を建てるにあたって、もちろん土地とか予算とかいろいろあると思うのですが、ちよつと需要と供給のバランスが悪かったのではないかと感じることもあります。たとえば、ひとり暮らし用の2Kの戸数が少なかったりするのですよね。もう三次募集も終わりましたが、今は、それにも落ちたらどうするのですかということを聞きながら、再建方法をいっしょに考え、市役所の橋渡しをしているのです。三次募集にはずれてしまうと、あとは民間か自力再生しかありません。その人の身になったらほんとうに大変だと思います。

自力再建ができる人は、ある程度落ち着いてきているのですよね。だから、これから残っていく人をどうするのか、それは五年たつても終わらない世界ではないかとは感じますけど。残っていく人というのは、やる気を失っているかたですね。津波にやられて終わったとか、もう会社も倒産したとか。それでも生きていかなければならないと思うので、家賃が無料というのはひじょうに魅力だと思います。そのうちのいくらかでも残して、なにかのために積み立てられる人は、こうなっていないのかもしれないですけどね。

それから、お年寄りで所得が少ない人が多いです。年金も満額もらつても、それで家賃を払つたらやつていけないかたが多いですから。そのぶん生活保護に食い込んでいくのだと思います。それは社会保険事務所にいたときからも私たちもわかつてやってきたことですが、やはり現実は大変です。若い人はそれを見越して、ニートだとかアルバイト的な人が多いので、結局、「年金を払わない↓無年金になる↓実際その年になつたら生活保護に走る」……そういう悪循環が何年も前から続いているのです。それをここで目の当たりに見たなという感じは受けますけれども。お年寄りの人は、今さらがんばつても収入がふえるわけではないから、結局、生活保護になりますよね。そういう人が残っていると、ほんとうにお気の毒だと思います。

そういうかたがたは、地震をきっかけに生活保護になったのか？ 地震が起きなければなんとかなっていたのか？ それは半々かなと思います。地震がなければ、ご自宅も持つていて、畑で自給自足ではないですけど野菜をつくったり、料理されたり。そういうかたもいろいろいらつしやるので。でも津波でなくなつたのですよね。訪問して「どうぞお入りください」と言われても、「どこに上がったらいのですか」と思うほどに部屋が乱れているかたもいる。やる気をなくしているのか、もともとそういう人たちなのか。それはわからないのですけれど、全部震災のせいにしてはいけないと思うし。

でも、こんなにいろいろなことで支援をしていたのですから、みんなありがたいと思わなければいけないと思うのですが。私の知り合いのなかでも、義援金というのがちよこちよこ入つたのですね。「義援金が黙つていても入ってくるから飯食いに行こう」とか。それを聞いたときに、「ああ、嫌だな。この人、なんだろう」とは思いましたけど。ほんとうにお金がない人にとつて五万円、一〇万円というのは大変なありがたいことだと思いますが、被災者と名がつけば一律ですからね。ただ、ひとりひとりを精査して、適正な額を渡していくというのも至難の業だとは思いますが。ともかく、この後、団子のように残るのかなと思いますけれど。五年間では終わらないような気がします。

訪問は女性同士では行きません、男性といつしよです。それでも二度ほど怖いなと思つた経験があります。

ひとりは中国人だつたのです。ひとり暮らして、三〇代か四〇代前半くらいの男のかたです。最初はふつうにお家に入れてくださつて、そのかたがベッドにどんと座つて、私たちは床に座つたのですが、いきなり叫んで泣いて。ちよつと統合失調症みたいだつたのかな。いつしよに行つた人は「うん。なんでもないよ」とは言つていましたけど、私はそれを目の当たりにしたときは怖かつたです。いつどうやって逃げようかと。もう大泣きなのですよ。黙つて、こつちよつちよつ聞いていられるしかなかつたですけれど。

もうひとりとは、ふつうのアパートに住んでいたご夫婦なのですけど。奥さまが仕事に行かれていて、ご主人がいたのですが、よろよろよろよろと出てきたのです。私、後ずさりしました。少し逃げました。なにか薬をやっているのではないかと思うくらい、挙動がふつうではないのです。相方の男性が話をして、私は一メートルくらい離れたところに立って、書いていたのですけど。真剣にいろいろなことを話しているのですが、そのかたの話は答えになっていなかったですね。もうふつうに立ってられないのです。

ほかに、やくざっぽい人や仁義だのなんだのと説教をする人、母娘のふたり暮らしで復興公営住宅に入っているのですが、ふたりとも統合失調症という世帯もあります。弱者にもいろいろありますよね。社会保険事務所にいたときも大変な思いをしましたので、そういうことはわかりません。

自分がやっていることが、どれだけお役に立っているのかなと思うこともあります。最初からいた人はもつともつと困った大変なところから見ているのでしようけれど。私はその時期が過ぎたころからきたので、わからないことが多いですけど、最初から見えてきた人はもつともつとつらい思いしてきたのだろうなとは思いますが、市役所の職員のかたとのつながりがよく、仕事がやりやすい状態で、私たちとうまくやってくださっている、とてもそれはありがたいですね。

いちばん大変でつらい時期は経験していませんが、私もいろいろなところを見させていただきました。一軒のお家でご兄弟だけ残って、三つお骨が置いてあるお家もありました。ご両親とおばあちゃんが亡くなったとか。日常茶飯事に亡くなった人がいるのです。それに、五〇歳代と六〇歳代だったと思うのですが、プレハブ仮設に住んでいて、沿岸で漁師をやっているご兄弟から、「綱をかけると骨らしきものがある」と聞いて。まだまだ震災の余波が残っているのだなと思いますね。

いろいろな人に会ったり、話を聞いたりして、ときにショックを受けることもあります。それが後を引くこ

とはないですね。ときどき「あの人たちはどうしているのかな」と思うこともありますけど、つぎまたつぎと別のところを訪問しますし、同じところに繰り返し行くわけではないので、そんなに後を引くということもありませんし、そこまで弱くはないです。後を引いていたら、やつていられないと思います。

ある人だけに思い入れを込めてはいけないということもあります。なかには、自分でなければその人はわかりませんし、何回も通いつめたかたがいるのですが、ちよつとそれはクレームになりましたね。やり過ぎだと。そこまですは望んでいないということで。自分が思ったとおりにはないにしてもあげられませんが、お客さんからご意見を吸い上げて、それをいかに市なり県なり国に通すというのが仕事だと思っています。だから、市のほうから「今日この班はこつちを回ってください」とか「こういうことを聞いてください」と指示をいただき、そのとおりにただ回るだけです。その与えられた課題を、ちゃんと市に届けられる答えをもらってくる。帰ってきてから必ず面接をやりますので。ただ、最低でも震災前くらいまでは戻って幸せになつてほしいなとは思いますがね。四年、五年とたつていきますので、人間みんな年をとるから、そこはもつと大変になつているかもしれないですが。

(二〇一五年三月一六日)

●生活再建支援員Ⅰ・Bさん(男性。前職・電機メーカー)

家は半壊という判定はもらったのですが、避難所には全然行かず自分のところで過ごしました。いつか宮城沖地震がくるという話を聞いていたので、女房が前もって備蓄をしていたのです。米や冷凍物などの食べ物も備えをしていて、お風呂にも水がびしょと入っていました。いつも入れておきなよと言っていたのです。皆さん食べ物で不自由したのですが、うちは全然不自由しませんでした。電気がだめでファンヒーターは使えなく

なりましたが、昔の石油ストーブをしまっておいたので、それを出してきて、暖をとったり、お湯を沸かしたり。暖をとれたのがひじょうに大きかったですね。あれ以来、私の家ではかならず石油缶ふたつを常備しています。被災者のかたには大変申しわけないんですけど、私はビール好きなので、震災の当日もビールを飲んじやいました。ああ、してはいけないなと思いつながら。普通の生活、普通の夕食をしたような状況でしたね。ですから、いかにつねづね非常時のために備えておくかというこのたいせつさを実感しました。

シルバー人材センターに登録したのは震災の翌年、二〇一二年の一月です。そうしたら二二月に、「こういうシルバーの仕事があるんですけども、どうですか」と電話があつて。「ではぜひ、その仕事をやらせてください」と、翌二〇一三年の四月からこの仕事につきました。最初はI期生のかたといっしょに戸別訪問です。だいたい一月、といつても一二〜一三日くらいですけど、やつてみて、こうやればいいのかというものが習得できました。I期生のやりかたを見て学ぶという感じですね。初日に研修は受けましたけど、あとは見て学ぶ。私は、「この人のこういうところはいいところだ、これはまねをしたほうがいい」とか、「この人は言い過ぎではないか、これはだめだ、そんなことは僕が行つたときはやめたほうがいい」というような選択を、先輩といっしょにいたときはしていました。

ペアを組んでみて、やはり皆さんでやり方に違いがあります。これまでの経験も違いますね。最初のうちは少し違和感があつてもなかなか言いつづらかったですけど、二〜三か月経験すると、「あれは違うんじゃない？ あんなこと言つてよかつたの？そこはなにか違うような気がしたけど」と、後で言うという感じですかね。

私の場合、スムーズにこの仕事に入ることができました。現役のときは管理職もやつていましたし、クレーム処理などでお客さんともしばしば接していました。そうした経験から、被災したかたも一種のお客さまだと思えるのです。だから、お客さまのところへ行くのは、なにも苦にならなかつたですね。人の顔を見たり、お話しし

たりしたときに、この人はこんなことを考えているんだ、だったらこういう言葉遣いがいいのかな、こういう話をしてもらいたいのかな。おばあちゃんだったら、もつと優しく、ゆつくりと話してやる、そういうのが仕事柄、身体から出てしまうのですね。そうしたスキルは自分が培ってきた仕事や今までの経験がひじょうにでてくるのではないかと思います。私はかならず背広を着てネクタイをしていきます。第一印象はとてみたいせつで、この人だったら話をしてもいいなという雰囲気をつくるにはやはり身なりがだいじだと、現役時代から身についていますので。でも、夏でもかならず上着を着ているのは私くらいかもしれない。夏はジャンパーを着なくてもいいのです、ネームプレートだけで。五月になるとノーネクタイになりますけど、ネクタイを外しても上着を着て接する。暑くないのと言われますが、慣れるとなんともないですね。

被災者のかたは「被害者」という意識があるものですから、最初のころは「あなたたちがきて、なにをしてくれるの?」という気持ちですが、まず言葉とか態度に出るわけです。要するに、「われわれは金銭的なものとか援助とか、そういうものを求めている。それに応じるために、あなたたちはわれわれを訪問しているのではないの?」という感覚があるのですね。ところがこちらの訪問の意図は、「今、生活が大丈夫なのかとか、健康は大丈夫なのかとか、今後の最終的な住まいをどうするか、どういう考えを持っているのか」と聞くことです。そうすると被災者のかたは、「ただそれだけか」と。ですから、こちらの意図することと相手が思っていることが、最初のたぶん一年くらいはひじょうに違うものでした。それがだんだんと、二〜三年過ぎると、相手もわかってくるという感じがしました。

やはり家をなくしたかたと、もともと賃貸でアパートに入っていたかたに対する施策が同じだというのがね。賃貸にいたかたが、「うちは今、財産が全部なくなつたのだ」と言っても、その人がなくしたのは家ではなくて家財でしょう。家財から家までみんななくして、土地までなくなつたんだというかたとは違いますよね。それに、

家をなくした高齢の人は、家を建てるのができないのですね。年齢的にローンも組めないのです、お金を借りられませんか。支援金だつて家を建てるくらいもありません。土地を売つても全然安い。結果的には復興公営住宅とか、復興公営住宅が嫌であれば、安いところを借りるといふ形になつてくる。

復興公営住宅に入ろうかなというかたは多いです。とくにお年寄りのかたが。ただ、なかなかむずかしい。住めば都というけど、どうしても決断がつかない。やはり今後どうなるかが、わからないのではないですか。ずっと死ぬまでここにしようと思つていたのに、そこが流されてなくなつてしまつたのだから、生活プランといつても立てようがない。そうすると、「どこに行つて、どうしようか、ここにほんとうに落ち着いていいのだろうか」と、決断がなかなか定まらない。

そうしたかたたちに、生活プランをいくつか提示できるといいと思うのですよ。六〇歳過ぎました、七〇歳になりました。あと二〇年生きるとしたら、どういう生き方をしたいのですか、どういう生活をしたいくですかと。それを聞いて、だつたら、まず復興公営住宅に入つてから、じゃあ、こういうこともできる、ああいうこともできる、そういう生活プランをアドバイスするかたがいたら、また違うのではないかと思います。

福島とかほかの地域から仙台にきて避難生活を送つていたかたがいますね。そのなかには、地元に戻ろうか戻るまいかで迷つてらつしやるかたもいます。というのも、こちらとむこうとでは、復興公営住宅の建設の足並みが違うわけです。こつちは早いけれどもむこうは遅いから、向こうに戻つてどうにかなるのだろうかという不安があつて。スピードが違いますからね。

復興のスピードの差がたとえば半年くらいであれば、がまんもできるのでしようが、地元に戻つたら復興公営住宅にいつ入れるかも、入居できるかどうかともわからないところもありますから。そういうたときには、娘もこつちにいるから、じゃあ、しようがないと。他都市からこつちにきて、みなし仮設にいるかたは、娘

さんとか息子さんとか、知り合いがかならずこつちにいるのですね。そのために近くにくるわけです。そうすると、もう三年もいると、やはりこちらの生活のほうが便利になってくる。だつたらこつちに住むことにしようかとなるわけです。お年寄りのかたはそういう人が多いですね。逆に三〇〜四〇代の人は、向こうでできれば向こうでやるよという人はいるのだけど。

ただし、これを機に娘さんといつしよに住もうとなるかといえ、なかなかむずかしいのです。避難しているときに、娘のところに行つたという人もけっこういるのです。でも落ち着かないからといって、すぐに借上げに移つたという人もずいぶんいました。コミュニケーションをとるにしても、そのとき何日はできるけど、これが一生となると。今までは家にいれば、お母さんはお母さんなりの生活があつて、自分なりの生活リズムでやってきたわけですから。それが娘から、お母さんうちにきて、うちはだいじょうぶだからと言つてくられても、向こうとリズムが違うじゃないですか。聞いていて、いつしよに住もうという人は少なかつたですね。いつしよに住めない感じだから、娘の近くにこのままいようかなとか、そういうふうになるのですよね。

戸別訪問をしていると、同情したくなるケースもあるし、いろいろなことで少しでもどうにかしてあげたいということもあります。ただ、後を引くようなことはないです。あのかたはこういうことが必要ではないか、こういうことを言つていたらと、そういう情報を役所の職員へ報告して、終わらせてしまいます。そこで全部吐き出して伝えて、終われば、その人はその仕事で終わりだという感じで、ひとつひとつ区切りをつけていきました。切り替えは必要ですよね、いろいろなことで。ともかく役所の職員へどのように報告するか、そこはかなり重要です。この仕事に入ったときに最初に言われたのは、わからないときはそこ（被災者のところ）で話さず、いったん報告したうえで、どこに問い合わせるか電話を教えて、ここに聞いてくださいと伝えなさいということでした。というのも、私が正しく言つたとしても、相手が違うようにとる場合があるわけです。すると、最終的に、「言つた、

言わない」の話になってしまつて、クレームなどが出る可能性がある。また、市の施策も変わるのですね。今までは、この条件の人はだめだと言つていたのが、途中でこういう人もいいよと変わつたりするわけです。ですので相手が聞いてこないかぎり、その時点で必要のない情報はあまり言わない。この仕事のほんとうのねらいは、健康は大丈夫なのか、今後どのように住まいを再建したいのかということをしつかり聞き出すことだと思ひますのでね。私もいちど苦い経験をしています。「復興公営住宅の家賃はいくらですか」と聞かれたときがあるのですね。そのときに、「いや、それは収入によつて違います」と。ただ参考資料があつて、たとえば、夫婦で年金を二〇〇万円もらつていたら、2DKでこのくらいという試算があるのです。そういうことなので、「くわしくは役所に聞いてもらうしかないんですよ」という話をしてきたのです。

ところが仙台市が復興公営住宅の説明会をしたときに、私が訪問した被災者のかたが「家賃はいくらですか」と聞いたんじゃないですかね。それで市の担当者が家賃額を話したら、「いや、違う。I・Bさんはこんなことを言ってきたよ」とそのかたが言つたと、それも計算もしてくれたいと言つてくれます。僕らは計算機も持つていかないと計算もするわけじゃないわけなのだけでも。それで市のほうは、「なにをよけいなことを言つてるんだ」というとらえ方をするわけです。そのあたりのところで、ひじょうに悔しい思ひもしました。

このとき私は、その被災者のかたのところに行かせてくれと言つたのです。もう一回説明して理解していただくために行かせてほしいと。しゃべり方も悪かつたのかもしれない、捉え方もちがつたのかもしれない、私もこういうつもりで言つたんだけど、ご理解いただけますかとね。だけど、そこで終わりでした。企業だつたらすぐ行きますよ。それは当然行くべきだと思います。

企業の場合、クレームがあつたときのために「お客さま対応部門」というのがありますよね。役所でも、それと同じように、被災者からクレームがあつたときに担当者が行つて、お話をよく聞いて納得してもらおうとか、そ

うという部署があればいいのかなと思うときがあります。トラブルがあったとき、過去のビジネスの仕事では、何度でも行ってお話を聞いてくるわけです。そしてコミュニケーションをとって、じゃあ、わかりましたと。ところが役所ですから、トラブルに対して繰り返し足を運ぶということはないようですね。トラブルがあったときには何回でも行つて、被災者のかたの誤解を解くということが必要なのかなと思いました。

今は復興公営住宅に入ったかたを訪問して、住み心地とか健康状態とかコミュニケーションはどうかというようなヒアリングをしているのです。入ったかたは、だいぶ落ち着かれている感じですが、一箇所だったか、「こんなところは嫌だ、すぐ出たい」という人がいました。自分のイメージと違うというのです。その人は、借上げ仮設に入っていたわけですよ、マンションの。復興公営住宅もそういうものだという感覚だったわけです。ところが、こちらは市営住宅様式じゃないですか。扉から押し入れから全部違うじゃないですか。げた箱もない、鏡もない、物置もないのかと、そういう感じでイメージ的に違うという人がいましたね。このケースはともかくとして、間取りがわかるモデルルームのようなものがあつたら、もつとよかつたかなという感じはしています。

復興公営住宅に入ったかたへの対応ですが、やはりまだ被災者という形なのか、もはや一般の市民という形に対応するのか。私は、もう一般市民として対応したほうがいいのかなと思いますね。いつまでも被災者と言われるのも嫌なのではないのかと。「ちゃんと金を払つて、ここを私は借りているんだ。いつまで被災者と言つてるんだ」という感じもあるわけですよ。せっかく復興公営住宅に入って立ち直ろうとしているのに、その言葉遣いも少し考えなくてはならないのかなという感じはします。被災者という言葉あまり使わないで、ちゃんとヒアリングしなくてはならないのかなと自分なりに考えているのですけども。

支援員としての心得ですか。それはやはり、お話をしてくれる雰囲気、いかにつくるかということだと思つたのです。先ほど言つた身なりから始まつて、相手に対する思いやりの心がいかに表面に現れるかと。それはこの

仕事に必要な知識とはまた別のもので、知識は知識として必要ですが、知識よりも私はそちらのほうが優先するのかなと思います。

もうひとつだじなのは、「気づく」ということ。たとえば、ある人をぱつと見たときに、顔色や目を見て、この人はなにを考えて、どんな対応で接したらいいのかがわかる。そうした直感力、洞察力を持つているほうが便利かと思えます。そうすると言葉遣いひとつで、相手がしゃべったときとげのある言葉かどうかとか、これは言いたくないだろうということを、いかに察知するかということです。

部屋に通されたときに、まず室内をぱつと雰囲気で見ると、仮設住宅だとたいい台所を通るわけです。そのときに台所がきれいかどうか、さつと頭の中に入れていくわけです。きれいにしつかりしているとか、流しはそのまま、お部屋もそのままとか、この人はこういう性格の人なのかというのをだいたい頭に入れます。家の中の雰囲気、その家の状況を肌で感じたいと思っていくということでしょうか。

私の場合は、正面に座らないでかならず横に座ります。そのほうがおたがいに話しやすいのですね。それを知らない人は、向かい合ってしゃべっているわけです。それだと、なかなかうまくいかないですね。それからペアを組んだ人のなかには、被災者のかたがお茶の準備をしている最中に、「ところで」と言う人もいます。「ちょっと待つて。それはちゃんと相手が座るまで、落ち着いてからお話を聞きましょう」と私は言うわけです。時間は二三分とかかかりますけど、「どうも今日はありがとうございます。じゃあ時間をとらせますけど、早速聞いていいですか」と質問に入っていくとか。ぼんぼんと続けての質問をするよりも、雰囲気をみて、聞いていいタイミングなのか、だめならどの時点で聞けばいいのかを判断するということです。

ここで終わりたいのだけでも、なかなか話が終わらない人もいます。これがなかなかむずかしいのですね。いっしょに行った人に、「もういいじゃないの、もう帰ろう」と言われたこともありましたが、そこはタイミング

ですから。だから話題をぱつと変えたときに、「じゃあ、ありがとうございました」と。

支援員のみんで集まってコミュニケーションをとったり、話し合いをしたりするわけではないのです。皆さん、ある程度の経験を積んできたかたちですから、その辺はおたがいにわかるんじゃないですかね。あの人はこうだとか、みんなわきまえてつきあっているという感じがするね。今も三〇人近くいますけど、「私は過去の職では、こういう管理職をやつて、こんなことをした」と言う人はだれもいないのです。過去の仕事のことはいつさい、聞かないかぎりはだれも言わないです。たまたま「どこにいたの、I・Bさん」と言われたときには、「T社でこんな仕事をしたんだよ」程度くらいしか、みんな言わないですから。だから、支援員同士でトラブルというのはあまりないですね。

(二〇一五年三月二六日)

●生活再建支援員 I・Cさん (男性。前職・総合建設会社)

生活再建支援員になったのは二〇一三年四月ですので、II期生になります。仙台のシルバー人材センターには会員が二四〇〇名から二五〇〇名くらいいるのですが、そのなかで当時、就労されていない人に声をかけたのだと思います。シルバーからお声がかかつて集まったのが三〇名で、三つのグループに分かれてグループ面談をやつて、採用されたのが一二名だったのです。どういう尺度で気に入られたのかは、わかりません。

住まいは仙台市青葉区で、一部損壊でした。一部損壊では復興公営住宅に入れないのです(笑)。私の住まいの復興は全然進んでいません。手つかずです。この仕事が終わつたらスケルトンにして改修工事をしようと思っています。実家は東京の三鷹なのですが、転勤族だったものですから仙台にきて、ここに家族を置いてあちこちに行っているうちに、仙台住まいでもいいかとこちらに住んでいます。専門は建築で、建設会社いわゆるゼネ

コンに勤務しておりました。一級建築士、管（監）理技士、被災建築物応急危険度判定士の資格がありますので、そういう相談の話もあるのかなと思つたのですが、それはあまりこなかつたみたいです。

最初の仕事は「現況調査票」の回収でした。避難されているかたが一万余名いらつしやいまして、そのかたたちには『応急仮設住宅の入居者現況調査票』を市から郵送し、それに記入して返送していただくのですが、調査票を返送されなかつた人への訪問、電話による督促や回収作業を二人一組でやりました。回収作業をしながら、調査票を提出されたお宅へはつぎの相談のために訪問するという仕事を同時進行でやりました。訪問の際に、家を再建するのか、する場合はいつごろどこにどのようにするか、また、復興公営住宅、民間賃貸住宅のどちらに入居をご希望されるのかなどといろいろとおうかがいして、訪問記録票に記入し、帰ってきて職員さんに報告するので。

戸別訪問の時間は、午前中がだいたい一〇時と一一時。休憩時間をとつて、午後が一時半と二時半なのです。移動に三〇分くらいみて、残り三〇分ですけれども、二〇分から二五分くらいで話を終わらせればということ。一五分くらいで終わるところもあるし、四〇分くらいかかった場合もあります。戻つてからの報告は一日二〇分から二五分くらいですね。仕事ですので事務的に話を聞けばそれはそれでいいのじゃないけれども、それだけではやはり和やかな雰囲気になりません。たとえば訪問先が犬を飼っていれば、その話をするとか。世間話を少しするとがらつと変わるのです。それから本題に入つて、最後はまた世間話をして帰つてくるというように心がけていました。

訪問時に聞くことはだいたい決まっています、仕事関係では、職があるかどうか、正規なのかパートか、収入はどうか、それと保険の種類とか。緊急連絡先を確認しようとする、いつぺんに態度を硬化させることがしばしばありました。避難生活が長くなると家族構成が変わっている場合がありますので、これを聞くことは絶対

に必要なのですけれども。個人情報だからかもしれませんが、「相手の了解を得ていないのに答えられない」というのが理由のひとつ。それから、親族間でも疎遠になっていて、連絡できる相手がまったくないかたがけっこういらつしやる。そういうことから、「以前も話したのと同じことを何回も聞くな」と言うかたがけっこういらつしやいました。

戸別訪問してみると、十世帯十色とでも申し上げたらいいのでしょうか、皆さん、とりどりの問題を抱えていらつしやるのです。住まいの再建、家計、家族の絆、それから健康の問題がおもなものです。意外なこともあって、予想以上に母子家庭が多いことに衝撃を受けました。死別もあります。どちらかというとき生き別れ、つまり震災離婚が多かったのかなと思つていきます。たとえば被災されて仕事も失い、今はパート就労で月一〇万円前後の収入という母子家庭を訪問しましたが、かなりきびしい。これは大変だなと強く感じました。それが素直な感想です。

なかには「私はお金もなにもいりません。とにかく離婚させてもらいたいです」と切々と訴えるかたもいらつしやつて、そういうときはお話を聞いてあげるのです。ただ、「このままでは心配ですので、今日うかがったことを持ち帰つて市役所のかたに報告して、ご相談できるようなかたに訪問してもらいますからね」と言つて帰つてきます。そして、必ずつぎにつなげるようになります。自分で抱え込むことはしません。それをやつてしまったら自分がつぶれてしまいますので。民間、行政にかかわらず、この仕事もそうですけれども、聞かれた質問に対して「お預かりします」と持ち帰つてくるときには、必ず返事を返さなくてはだめです。約束したことを聞きっぱなしではだめ。それが回答になつていなくても、「今こういうことですから、この後、もう少し待つてくださいいなね」とか、必ず返してあげないとだめです。聞かれてもわからないこともあります。そうしたときには、いい加減なことを言わないで、お預かりして、帰つてきてご連絡しますと申うことにしていました。それでほしい、

つぎに出勤したときにご連絡するようにしました。

この仕事で被災者のかたに言つてはいけなことが、いくつかあつて、「つぎの訪問がありますから、この辺で」は、絶対にだめ。「なんのためにきてくれたの？ 私はまだこういうことを話したいのに。こういう相談もしたいのに」と必ず言われます。ですから最後に、「ご要望や、なにかありましたら承りますけれども」とおうかがいして、一段落してから訪問を切り上げるようにしないとイケないのです。また、「がんばってください」とか「がんばりましょう」と言いがちですが、訪問してみれば言つてはだめだと思います。「いまだつてがんばっているんだ、これ以上なにをがんばるの？」という言葉を返されると、もうつぎが出てこないです。それだけはほんとうに気をつけなくてはいけません。被災されたかたがたに「寄り添っています」「これからも見守つていきます」という優しい思い入れの気持ちで接することがだいじです。逆に被災者のかたから「仙台市さんからはこれだけ一生懸命やつていただいているから、ほんとうにありがたいと思つています」と言われることもあります。顔を覚えていてくれて、そういうお話をされたときはいちばん嬉しいですね。

困つたことに、今でも未接触の世帯があります。在宅していても出てこないときもあります。居留守を使われているのですね。「私はほかの都市からきているから、仙台市に言うことはない」と言われたかたもおりました。あまり食いがつてもいけないので、そのときは引き返すのです。顔を合わせても話もできなくて、「それではなにかありましたらご連絡くださいね」と帰らざるを得ないときもあります。もともと民間の賃貸住宅に住んでいたかたに、そういうかたが多いです。自分の持ち家を失つたかたはそういうことは少ないのですが、賃貸住宅にお住まいだったかたは、震災前も家賃を払つて生活していたじゃないですか。被災されて、家賃のいらぬ民間の借上げ仮設に入つて、そのままずっと住まわられているかたもいらつしやるのです。そうしたかたは比較的身軽なはずですので、仮設を出て、一般の賃貸住宅に家賃を払つて住むこともできると思うのですが。そういうか

たには、「復興公営住宅はこういう予定で進めています」とお話を聞こうとしても、もうだめですね。三〇歳前後で単身のかたが多いです。今日も午前中アポ取りの電話をしていたのですが、全然つながらない。つながっても、「いいよ。そんなの自分でやるから」と。「では、どうされますか。入居できる期間も決まっていますが、その後はどうされますか」、「いや、そのときに考えるよ」と。

明らかに再建する意思がないなというかたは話のなかでわかります。口では復興公営住宅とは言っているけれども、ほんとうに入る意思はない。そういうかたに対しては、あまり突っ込んで話し込まないようにしています。そういう場合は、「こう言っていて、そのように書きましたけれども、受け取った感じではこうだと思えます」と口頭で役所に必ず報告します。ご本人がはつきりそうおっしゃっているわけではないから書類には書けないのです。言い切るわけにはいきませんから。

話を聞いていちばん大変なのは、ご自宅を持っていてご自分で自営なり会社を起こしていたかた。債務を抱えて大変な思いをされているというかたが複数いらっしゃいました。そうしたかたにこそ生活再建の手厚い支援があつてほしいのですが。

「行政が生活支援や再建とかをやってくれるのは当然じゃないか」と言うかたもいます。行政がすべてをするのではなく、行政はお手伝いをするのです。あくまでも当人が前向きになつてもらわなくてはダメなのだと思います。被災しようがなにしようが、健康でお金があつて再建に前向きであれば問題ないのです。だけど、そうではないからむずかしいのです。再建への意欲は、要は健康と資金です。それに尽きると思います。

被災者のかたがたについてのデータですが、基本台帳というものがありません。その世帯の個人情報已全部載っているのです。それには今までの電話での聞き取りとか、訪問して聞き取った内容が記載してあるのです。これは嚴重に管理されていて、訪問するその日の朝に渡されます。出かける前にそれを通して行きますし、現地

に着いてから訪問直前にもまた目を通します。そうしないと、同じことを何回も聞くことになります。ですから「こういうことでしたよね。その後お変わりないですか」とおうかがいしていました。最初のころは箇条書きも多かったのですが、最近になつてからはチェックシートになつてきまして、書くぶんがだんだん少なくなつてきました。罹災状況について、大規模半壊だとか、半壊だとか、一部損壊だとかチェックできるようになっていきます。解体状況や再建方針についてもチェックシート方式になつていて、たとえば再建方針については、現地再建なのか、移転再建なのか、復興公営住宅に入るのか、民賃継続なのか、あるいは他の賃貸住宅を検討されるのか、あるいは未定検討中というチェック項目もあります。

支援員としてストレスもあります。とにかく報告したら忘れるようにしています。ほんとうはいろいろな聞いたことを全部ぶつきたいのです。だけどぶつけたところですね。市の職員さんも優秀ですけども若いのです。そうするとやはり負担に感じるでしょうし、それをぶつけたところでどうなるものでもありません。

シルバー会員は六〇歳以上です。自分で言うのもなんですけども、皆さん豊かな人生経験があつて、若いですが訪問するのと違って、被災者世帯のかたに安心感を与えていると思えますし、接してみてもそれを確信しました。同じことを聞くにも、やはり若いかたが聞くのと同年代の私たちが聞くのではまた違うかなと思います。年齢的なことや経験を積んできていることもあつて、いろいろなことを言われても、すぐカッとするのではなくて、受け止められるのです。訪問してみても感じるのですけれど、やはり被災されたかたはいろいろなことがあつて、だれかにつづきたいのです。それを受け止めてくれる同年代の人たちがきてくれるのは、たぶん少しは救いになつているのではないのでしょうか。そういう面で、他都市でもシルバーを活用されたほうがいいと思います。自治体の職員さんの数も限られているでしょうし。

シルバー会員の精神のなかに、「自主、自立、共同、共助」というのがあります。まさにこの仕事というのは、

この会員の精神と合致することでもありませんし、市役所はよくぞシルバー人材センターに声をかけていただけただけなものだと思います。これはまさにダイバーシティの取り組みでもあるのではないかと思っています。

(二〇一五年一月二六日)

●生活再建支援員 I・Dさん(女性) 前職・土木建設機械会社・事務)

住まいは宮城野区のUR、公園なのです。大規模半壊の判定でした。エレベーターは動かない、水は出ない、ガスも当然だめで、余震が起きるたびに逃げていて。私も避難生活は経験しております。一〇日くらい避難所において、そこにいるうちにちよつと体力が衰えて、それから実家のほうに一〇日ほど行っていました。

私は身内に亡くなった人がいるわけではないし、大規模半壊とはいえ被害もそんなにはひどくはなかったのですが、避難所にいるときも、家が流されたり、身内のかたを亡くされたりしたかたのお話をいろいろ聞いていましたので、仮設に住むかたたちの気持ちもその大変さもよくわかりました。

震災が起きる前にシルバー人材センターに登録しようと思って書類などももらってきていたのですが、震災からしばらくたつてもまだ落ち着かなく、仕事をする気も起きなくて。約二年が過ぎてから、そろそろ仕事をできればいいかなと思って登録したのです。二〇一三年三月ごろに登録して、すぐ四月の末にお仕事をいただきました。五月からこのお仕事をしております。

Ⅱ期生までは仕事が始まる前に研修があつたと思いますが、私たちⅢ期生三人はぶつけ本番でした。五月の初めにまず市役所に来て、「ここで仕事をします」と。そして、「早速、今日、仕事をしていって」と言われました。ほとんど内勤でアポをとる仕事です。ほんとうに恥ずかしいのですが、私も福祉関係とか市のいろいろな仕事な

どはまったくわからないのです。たとえば社会福祉協議会がなんの仕事をしているのかといったこともわからなくて、逆に相手のかたに聞いてしまうことがあつたりします。最初のころはまだ相手のかたもいらだっている状態だったので、怒鳴られました。でもなにかあつたときは、担当のかたが大丈夫大丈夫と言つて励ましてくれたり、適切なアドバイスもあつて、だいぶ助けてもらいました。つぎからつぎへといろいろなことがありますが、まずから覚えきれないところもあるのですが、やつと去年あたりから少しずつ雑談を交えながらお話しできるようになりました。相手のかたもちよつと緊張しているところもあるし、怒られることもあるし。それで、いつも朝がくると緊張して、「何事もなく終わりますように」と思つて電話していましたね。

電話をするにあたつてのマニュアルはあります。いちおう、「こういう順序で聞いて、最後にこういう話をする」とか「留守電になつていたら、こういうことを言つて電話を切る」という基本的なことは書いてあります。それがなければ、私とても電話できません。電話での聞き取りのときに使う用紙は、訪問に行くときと同じものです。聞いたお話は雑談以外はメモに書いて報告しますので、重要なことは訪問時の資料で担当者に伝わります。

相手のかたから、市役所の職員に電話を代わつてくれ、と言われることもあります。ですが、なるべく代わらないで、自分で終わらせるようにしています。ただ、これ以上はガチャンと切つてしまいたいと思うほどのもの言いをされたことがあつて、そのときには代わってもらいましたが、うつのかたもけっこういましたね。電話しても返事もしないし、「どうしたのですか」と聞くと、「うつなのです。人と会いたくないのです」という話し方をしたかたもいました。

電話が長引くケースでは、一時間半くらい話していただくことがあります。復興公営住宅の募集が始まる時期で、その勧奨の電話をしているころでした。「自分は応急仮設住宅にいるから、復興公営住宅に入る資格が絶対にある」と言うわけです。ですが、仮設にいても、復興公営住宅に入居する資格を満たさないかたもいます。大規模半壊

でも解体していいのだめだとか。それなのに、「なんで入れない」と。「資格を確認してください」と言っても、「確認するもなにも、入る資格はあるのだ」と言うのですよね。それで延々と話して、「おまえはだれなのだ、市の人に代われ」ということで。印象に残っているのはそれくらいですね。

ともかく、ただの訪問のアポ取りにしては、あまりにもいろいろありすぎて大変だなとは思いました。電話口で怒鳴られたときなんかは、もう嫌だ嫌だと思います。でも家に帰るまでの間、なにがだめだったのだろう、こういうところがちよつと足りなかったのかな、不用意な言葉が相手を怒らせたのかなと思つて、つぎは気をつけようと。なにが悪かったのか市役所の人は言ってくれないので、自分で考えるしかありませんから。あとは忘れられないし、引きずることはないです。同じ人にまた電話することもありませんでしたから。同期のかたと、そういった話をするのではないです。こんな人がいたくらいは言うかもしれませんが、話の内容までくわしく言つたことはたぶんないと思います。

去年の暮れあたりから、以前に比べて電話でいろいろ話されるかたがけつこう多くなつてきたと思います。去年、電話したときに、「自分の言っていることが聞き取れますか」と相手が言うのです。「大丈夫、わかりますよ。どうしたのですか」と言うと、「いやあ、今日は前歯を二本抜いてきてね」と、笑い声で、「今、自分の携帯のカメラで写真を撮つたのですよ」と言うのです。「だれかに見せるのですか」と聞くと、「いや、それはいいけどもね」という話をした人もいました。そこから本題に入りました。いつも電話の最後に「また再建のことでお電話させてください」と言うのですが、「ときどきまた電話ください」と、これまでにないようなことを言われたり。最近はずよつと話をしたいかたがふえているのかなと。ある程度再建が決まったとか、先のことを考え始めた人がそうなっているのかなと思います。

訪問もたまにしていました。内勤として入つたので、交替で行くことはありませんでしたが、ほかの人よりはだいぶ

少ないと思います。電話と違って、訪問してお会いすると話の内容も見えますし、ご家族がいらつしやるかただと、家族関係がうまくいつているのかどうかということも、ある程度見えてくる。震災後に離婚寸前まで追い詰められている人もいるし、津波で息子のお嫁さんと子どもふたりを亡くして、その後息子が自殺したとかで、四つの遺影を仮設に飾っているお宅も訪問しましたが、やはり息が詰まる思いがしましたね。同じ宮城野区ですが、私は津波で流された現場はテレビでは観ても、この目で見たことはなかったのですが、一回だけ外勤の途中で津波の被害を受けた地域に立ち寄りました。やはりショックでしたね。そこに住んでいたかたの気持ちを思うと、どれだけ大変かということもよくわかりますね。

運転するのは男性ですから、男性といっしょに行きます。メインで私が話をすることは、あまりないです。だいたいの男性が話を進めて、私たち女性がメモをとるという形でやっていきます。型どおりのことを聞いて、それにプラスなにかひとこと、たとえば「縫い物をしていましたのですか」と聞く。そうすると、「パッチワークしていたのですよ」とか「おばあちゃんがデイサービスに行っている間だけ、こういうことをしているのです」とか。前に電話で、「型どおりのことを聞くだけならば、こなくていい」と言ったかたがいたのです。ただ三〇分という訪問時間内でいろいろ聞くのはむずかしいですね。質問に、「はい」「いいえ」で終わる人もいますし、膨らませて長々と話す人もいます。もつといろいろ聞いてほしいという人もいらつしやいますのでね。

意外とマンションや応急仮設にいられたのは、インターホン越しに。アポが取れば別ですが、そういう人はあまり出てこなかった。あと、玄関先での対応とか。でも、プレハブ仮設訪問でも、中に入った数はちよつと少なかったような気がしますね。普通のアパートでも、若い女の子は中に入れないで、雪が降る寒いときでも玄関先とか、玄関の戸を閉めて本人が外に出てくるとか、そういうこともありました。散らかっていると、狭いところに荷物をいっぱい置いていたりとか、いろいろ都合もあるとは思うのですが。

アポ取りと訪問だと、やはり訪問のほうがいいですね。移動時間が三〇分あって、三〇分お話を聞いてきて、だいたい一日四件ですむわけですから。ところがアポであれば、九時半から三時半ごろまで中にいて、ずっとかけっぱなしでしょう。電話がつながればいいのですが、ほとんど電話に出ないことが多いですから、かけっぱなしです。それが大変と言えば大変ですね。訪問であれば、三〇分という移動時間で、ちよつと一息つける時間がありますよね。

アポだと、その一息がないし、ちよつと嫌なことがあると、「あれっ」と思ってしまうすし。だからといって、それを三時半まで引きずるわけにもいかないし。訪問だとまだふたりで嫌なことを分かち合えますが。ひとりですからね。アポのときはほんとうに一日中にいるという感じですから、お昼くらいは外で息抜きしなければやっていけないというか。

この仕事は、ある程度年をとった人のほうがいいのかな。被災者に対して、たぶん親のような気持ちで接することができるというか、隣のおばさんの気持ちで話を聞けるということもあるでしょうし。若い人より年配の人のほうがいいような気がしますね、どうなのでしょうね、ちよつとむずかしいですね。

(二〇一五年三月三〇日)

●生活再建支援員Ⅰ・Eさん(男性) 前職・セメント会社)

私は皆さんよりずいぶん遅く始まりました。二〇一三年の七月からです。そういう意味で、私はこの仕事の組み立てが終わってしまってから、新人の型で採用されたという感じですね。最初は二〇人くらいでスタートしたわけでしょう。なかなか大変だっただろうなと思います。

自宅は青葉区のマンションです。大規模半壊でしたので、加算金の請求もしました。マンションの修繕工事はもう終わっています。会社をリタイアして仙台の自宅に戻ってきたのですが、リタイアする前は気仙沼のある会社の責任者をやっていたのです。セメント業界で管理営業の仕事でした。自宅に戻った半年後に、この津波がやってきたのです。今思えば、あのときに帰ってきてよかったかなと。後からの付け足しですけれど。

それで仙台に戻ってきて間もなく、シルバー人材センターが主催する豊齢学園に入学したのです。二年間の課程でいろいろな講習を受けたたり人の話を聞いたりできるカルチャーセンターのようなものなのですが。その授業が始まったのが震災の年の六月か七月くらい。ほんとうは四月からだったのですが、シルバーセンターの建物が修理されるまで時間がかかったのです。それで二年が終わったものですが、シルバーセンターに人材登録したのです。登録してまもなく電話がきまして、この生活再建支援員がシルバーでの最初の仕事になります。この仕事ってきわめて条件のいい仕事で、他にはこういう仕事を紹介してもらえないという話が多いですよ。ついていますね。よかったなと思っています。

私の場合、いきなり戸別訪問からです。ふたりでチームを組んでスタートしています。まったく見も知らずの人のところへ行つて、会話をし、質問用紙の内容を聞いて記入して戻ってくる。そんなことは経験がないわけですから、気を遣いましたね。市役所がきて、書類をひけらかして「答えろ」という態度をとっていると思われなように、不快に思われなように話を進めていかないと。訪問された人から「ご苦労さま」と言ってもらえるような対応をしないといけないということで、ずっとそれを気にしながら訪問していました。

でも、いろんな人がいるものだなと思うのです。「いやあ、よくきました」と言ってお茶とお菓子を出してくられたり、帰りに袋に入れて「持つていきなさいよ」と言う人もたまにいます。それから、私から見れば、「この部屋、どうやって片づけているの」という人もいます。さまざまな性格の人がいますが、そのだれとでも円満に

話を進めて、戻ってこれるようにしたいものだなと思ってやってきました。

訪問したうちの八割がたは、「わざわざきてくれた」という人たちですが、残りの二割は、「なんだ、うるさいな」「電話がきたからOKと言っただけど、なんの話なんだよ」とうるさかります。そういうなにも考えていない人は、逆に期限がきたときに困る人なのでしょうね。

復興公営住宅がどの場所にどのくらいの規模で建つのか、周辺の買い物の利便性はどうなのか、工事の進捗度合はどうなのか、ということに気をしているかたちは、きちんと再建できていくのだろうと思うのですが、「今、家賃タダだから、さしずめこのままでいいんじゃない」と思っているかたには、いずれ期限がくることを認識してほしいなと思いますね。「自分のことだから放っておいてくれ」という人も、なかにはいるのですけれど。復興公営住宅の抽選もいよいよ終わって、決まった人は決まったわけですが、抽選に落ちてまだ決まっていない人は、これからどうするのだろうなど。そういう人は心配ですね。

ひじょうに申しわけないなと思っていたのは、最近、場所の希望は通らないけれど、それさえ容認してくれれば入居できますよという調整入居制度というものが始まったわけです。高齢者で、ひとり暮らしで、復興公営住宅に全部落選した五四名くらいのリストがあつて、そのリストのかたたちは「自分は優先入居の対象であつたのに落ちてしまつて」とすぐがっかりしているところに、最後の最後になつて「あなた、大丈夫ですよ」と言いに行くのですから、心配させてしまつたことがちよつと残酷だつたというか。そのかたたちを全部回つたのですが、しかしすぐ喜んでもらえてよかつたと思います。最初に、「今回はだめだけれど、場所は不明ですが、残り数の調整をしながら手当てしますから」つて言つてあげられればよかつたと思うのですが、役所としては復興公営住宅がどれだけ残るか、また、どんなサイズが残るかわからないからと思つたのでしょうか。そこどころ、もう少しうまいやり方はなかつたのかなと感じています。

やむを得ないことだろうなと思っておりますが、みなし仮設の住居のレベルに格差があり過ぎます。いろいろなレベルがあつて、下はほんとうの木賃アパートに入っている人もいて、上は優雅にしている人もいます。これがどうして同じ被災者なのかと思わざるを得ないことが大変多いです。狭くて苦勞している家庭を訪問すると気の毒に思いました。

アパートに入つていて被災した人は、家賃を払つていたわけですよ。今、五年目も家賃がタダということをやっているのですが、これはちよつとやり過ぎかなという気もしないわけではないですね。五年といつたら、子どもさんの大学が終わつてしまふわけです。こうした人への家賃の支援は二年くらいでいいのではないですかね。あとは今までどおり自力でやつてくださいと。家を流されてしまった人は、もつと深刻な問題でしょう。それがアパートに入つていた人と同じ条件だというのは、どうしてかと思ひますね。

プレハブ仮設にお住まいのかたには、やはりかわいそうな面があります。夜にトイレに行けないという人がいました。「ええつ、トイレに行けないんですか。どうして？」つて聞くと、あれはベニヤ板一枚の構造でしょう。なにをするにも全部筒抜けなんだそうです。向こうから聞こえるということは、こちらからもそうなのだろうと思つと、トイレも行けないし、掃除機をかけるにも気を遣つと。

プレハブの壁の材質は、もう少し断熱材を入れたものやもつと遮音性の高いものを規格としておいて、災害が起きたときには壁はこれを使うのだということを経験したなかでは、こんなのでよいのかと思ひました。こういうものを供給するのだ」ということが建材メーカーとの間で決められていれば、できると思うのですが、私は訪問した以外のプレハブを知りませんが、経験したなかでは、こんなのでよいのかと思ひました。

片方では、鉄筋コンクリートのみなし仮設に入っている人もいるわけですね。「プレハブに入ったから大変だったね」とは言えませんから、黙つて聞いていただけですけれどね。音と寒さはある程度やむを得ないでしょうが、

もう少し対策をしてあげればと思いました。

家を流された人と借家人との賃借に関する経済的負担のことや、二重ローンのことはよく言われましたね。

全壊で新築すると支援金が三〇〇万円もらえるわけですが、建築にはケタが違うお金がかかるので、気の毒だなと思います。そういった相談を受けて、家を建てる財源の裏づけはどうかを確認するわけですが、なかなか微妙な問題もありましたね。結局、どこまで聞いて、どこまで把握すればいいのか。相手が「なぜそこまで立ち入った質問をするんだ」というケースもありますから。

「ローンのほうは、大丈夫でしょうかね」と聞いて、「こっちの古い家はもうローンが終わっていたものだから、よかったよ」とか、「残っているんだよ。二重ローンになっちゃうんだよね」という話も出てくるでしょう。「みんな働いているから、どうか」と言われたら、「どういうふうに働いていますか」という話につなげていけますし、「土地を売る予定だから、ある程度は大丈夫だ」と言われたら、「では、土地というのはどこにどの程度あるんですか」と。「あそこなら売れるかもしれませんね」と付け足しながら、家を建てる力があるのかなと見極めていくという感じです。

息子とふたりでローンを組むとか、このくらい借りれば月の返却がこうなつて、みんなで働いてこうなる予定ですというのは、ひじょうに前向きな話で、私も楽しみに聞いていて。そうしたときに質問されれば、私も自分の経験からできるだけのことを答えようとしています。自分もローンを組んだことはありますし、ある程度わかることをアドバイスしようと努めています。ただ、パートナーがいっしょにいますから、あまり勝手にしてはいけませんけれど。

私は、なにごとにおいても、できるアドバイスはすれがいいと思うのですが、所定のペーパーに回答をもらって、戻ってきてからそれを報告説明すれば仕事は終わりだという考え方も正解だと思います。考え方はさまざま

でしょうから、むずかしいですね。片方の人が「ありがとうございました。じゃあ、これで帰ります」と言ったときに、私が「ちよつと待つて。まだ話があるんだ」と言うわけにもいきませんし。でも、トータルでとくに問題はありませんし、皆さん適正に仕事をしているのだらうと思います。

支援員同士でそうしたところをとくに話し合ったりすることは、あまりないですね。朝出てきて「おはようございます」と言ったとき、昨日の仕事がどうだったといったことは、ほんとうのトピックスがなければ会話には出さないでしょう。九時になれば、職員のかたがきて朝礼が始まるわけですから。それで、すぐに出かけるでしょう。帰ってくるのも、ほとんどばらばらですよ。職員に報告して、終わったらすぐに帰ります。みんなの業務が終わってから、打ち合わせをするということはないのです。朝にそういう落ち着いた話をする人もいませんし、帰りはばらばらで帰りますし、出勤日が違う人もたくさんいますからね。ですから、みんなそれぞれの自己流でやっているのではないですか。結局、僕は一年半たつのに会話をしたことのない人がいまだに三々四人います。本業であれば、仕事に自分の将来がかかっているわけですから、もつともつと深く、より情報を仕入れなければいけない。残つて同僚と会話をするのも、職業において重要なポイントだという考え方もあるでしょう。ですが、アルバイトは時間から時間までですから、そこまで一生懸命になるのはちよつと無理ですよ。退勤時間を記入したら、すぐに帰るということになっています。そのあたりは割り切っていますよ。退勤時間を記入してからもいする必要はないですもの。要は言われたことをしていればいいわけで、よけいなことをしないようにしています。

たまたまパートナーになった人と、車の中で「この間、ああいうことがあった」「こういうことがあった」と出れば、それはそれですが、あまり過去のことは言いませんね。これから行く人の家族構成や個人情報を見て、どういふ家庭に訪問するのかということを確認し合つて、事情があれば把握して、職員のかたからこういふことをちよつと聞いてきてほしいというメモもあるので、それを予習しておく。そういうことはしますが、また女性

のかたは車の中では後ろに乗りたがるので、あまり込み入った会話はできないですね。

グループ・リーダーの会議はあるのですが、それもなにを話しているのかは、私はわかりません。人から聞かないと、わからないことがたくさんあるのです。たとえば今日ですが、役所の講義があつて、「特別延長は基本的に五年で終わりですが、六年まで延長できる資格のある人には申請書を書いてもらうよう」と指導することになっていきます。私も含め、今日いた人はそのことを聞きました。で、今日出社していなかった人のために、おそらく明日も講義はやると思うのです。ところが、明後日にはその講義はない。すると、今日も明日も休んだ人は、そのことを聞く機会がないのです。

役所の人が、「あなたは聞いてないはずだから、あなたひとりに講義するよ」なんていうことはありません。本人が教えてくださいと言つたら別ですが、基本的にはゼロです。そうしたら、その人はどうやってその件をきちんと把握できるのかということになるわけです。ところが、把握できないなど言つていられないでしょう。お客さんのところへ行つて、それでは対応できないわけです。だから、顔を知っている人にできるだけ聞こうとするわけですが、職員のかたが説明するような、イチからの説明を支援員はしないわけです。聞いている人は断片的にしか聞いてなくて、なにかわかつたようなふりをしてお客さんのところへ行くわけです。私もそういう事例が何度かあります。

それも勉強不足だと言われたら、それまでですが、「なにが知らないのかを知れ」と言つてもむりでしょう。知らないことがないのになつて自分で注意しながら、「ああ、これ、知らないんじゃないかな」つて思つて、人に聞くということでしょうか。お客さんのところへ出直すということはできないものですから、ひじょうに困るのです。戸別訪問はそのときばかりですからね。質問を受けたときに返してなければ、普通の会社のお客さんの場合は「今度きたときに説明します」と言えますけれど、そのときしか会えないものですから、「わかりません」

とはあまり言えないですよ。常識的には、後でクレームがくるようなことは当然やってはいけないわけですから、そういう事例が起こってしまうと注意されます。どういう会話してこういうことになったのかと、しつこく聞かれる。あくまでも職員のかたはこちらの味方をしませんよね。市民のほうの上で、苦情の電話がきたのはこちらが悪いということになります。

仙台市では、奥山市長みずから皆さんの面倒をみるのだと発言されておられます。その一環として、われわれがお客さんのところへ回っているのだろうと思います。被災された人たちの面倒をみようと思つてつくつていくものが、世間の人にとって「税金を使つてなにをやっているのだ」ということにならないように心がけたほうがいいと思いますね。市民を支援していく企画でしょうから、評判の悪い制度にならないようにしていかないと。だれでも支援員をやつていけるわけではない、と私は思います。若い人では相手が受ける印象が違いますものね。社会経験とか、ある程度の年齢が必要ということでしょう。加えて、支援員をどのように採用するのか。それも、うまくいくかどうかにかかわってくるのではないのでしょうか。シルバー人材センターから、なぜ私に電話がきたのか、どうして今の三十何人が選ばれたのかはわかりませんが、見ていると、やはり皆さんそれなりの人ばかり集まっているのだなと思います。ほかの地域で同じようなケースが生じた場合でも、そういう人の選定の方つていうのは必要でしょうね。

(二〇一五年三月三〇日)

●仙台市シルバー人材センター J・C係長

二〇一一年の末に仙台市から「これからいろいろな被災者の支援をしていかなければいけないので、シルバー人材センターと連携をとってやっていけないか」というお話をいただいたのです。そのときは、うちの会員もまだ震災でいろいろ大変な時期でしたし、うちはどちらかというと単純軽作業的な仕事をおもにやっているセンターなものですから、支援員という高度な作業ができるだろうかと若干悩みました。市と打ち合わせをするなかで、うちの会員と被災者が顔を合わせ、確認した状況を仙台市の職員に伝えてもらえば最終的にその対応は職員がするということでしたので、ならばできますかねと話を進めていったのです。

仙台市からシルバー人材センターへの仕事の発注はこれまでほとんどなかったのですね。うちの主管課は高齢企画化というところなのですが、そこに話を通して、年一回の市の局長会議のときに、会員に適した仕事があればぜひお願いしますとPRをしていただいたのです。そういうこともあつて、今回人をそろえるにあたつて、役所が直接雇うよりもシルバー人材センターに一括して頼んだほうがいいんじゃないかという考えがたぶんあつたのではないかと思います。

ただ、シルバー人材センターは基本的には雇用関係が発生しない、委任や請負の形態でしか仕事を受注できません。契約形態のところに問題があるとうまくない、偽装請負とありますから。そこを極力、請負の形態に近づけようなかたちで、仙台市といろんなところの調整をはかって対応していったという経緯があります。

現場でお客さん（発注元）から指揮・命令を受けて仕事をしてはいけないので、そこがいちばんのネックでした。最終的には、人数を三つに分けて三グループ体制にして、それぞれにグループリーダーを置く。グループプリー

ダーがお客さんと打ち合わせをして、各会員に指示をする。そういう方式をとって委託契約のなかでも対応できるようになたちをとったのです。加えて、必要な機材や車両や駐車場料金などもすべて経費でみていただき、こちら側ですべて用意する形をとって、委託契約になじむような形にしていきました。

生活再建支援員を選考するにあたっては、こちらから声をかけたかたも、自分から手を挙げたかたもいらつしやいます。当時、全員に応募情報を周知する方法がなかったの、仕事をしていなかたかたに無作為でお願いしたのではなかつたかな。事務系を希望するなかで仕事をしていないかたがメインだつたと思います。うちの仕事は軽作業的な仕事が多かつたものですから、事務希望で登録されたかたはなかなか仕事に就けないという状況があつたのです。ですから、その時点で比較的空いていたかたというのが事務系の関係のかただつたと思います。

被災者のかたの心情を考えるとあまり変な人はやれないなということもあつたので、まず募集をかけて集まっていただけで、グループ面談をしながら人選をしていったのです。事務局長はじめうちの職員が総出で見たのですが、集まつた人数を何グループかに分けて、職員の担当を決め、質問を振りながら回答してもらつて決めたのです。人あたりであつたり、考え方であつたり、被災者に対応したときにその人が受ける印象はどうかということも含めて、総合的にいろいろ検証して、初年度は一八名に絞り込んだということです。私の場合の判断基準は、しゃべつたときの第一印象、まずそれがほとんどですね。内容もちろんですが、しゃべるときの表情であつたり、口調であつたり、相手と話しながら対応するということを考えたとき、そこがいちばん重要なポイントでした。なかには自分の思いだけを延々と話す人もいましたが、そういう人は省いてしまい、自分の考えていることをわかりやすく伝えられるかたであれば、職歴・経歴からみて事務対応については問題ないだろうという判断のなかで決めていったのです。

ただ、そんなに差があつたわけではなく、比較的年齢が若いかたとか経験を優先した形で人を決めていったと

いうことになります。落ちたかたはひじょうに嫌な思いをしたのではないですか。逆に受かったかたは、選考をクリアしてやっているのだというところが誇りやモチベーションになっていくかもしれないですね。Ⅱ期生までは選考をかけたのですが、Ⅲ期生以降は基本的に私が適任者を選んで、面談して決めさせていただいています。

二〇一二年三月一九日から一週間ほど試験的にやってみて、その後、四月一日から一年ごとの契約で正式に始まったという形になっています。最初は六人グループの三班体制、一八名で始まったのです。

仙台市で研修などもやっていたのですが、そういうところで会員から出る発言を聞いていると、ひじょうに前向きだと感じます。皆さんモチベーションは高いです。震災で被災された人のお役に立てること、加えてお金をいただけるわけですから、ひじょうにやりがいのある仕事になっていると思うのです。ですから毎年度末に次年度に仕事を継続するかどうかの確認をしますが、ほとんど辞退するかたは出てこない。皆さん個性があるので、個性がぶつかったときにいろいろ感情的になったり不具合がでることもあるのですが（笑）。なかにはちよつとグループの輪を乱すかなというかたもいらつしやつたので、そこは若干調整しながら、これまでやってきました。まとめ役のかたはすぐく大変だつたと思います。戸別訪問の際などのペアの組み合わせは、各グループリーダーに任せて、変えていただいています。

グループリーダー会議というのがあって、これには仙台市の担当職員と人材センターの私とグループリーダー三人の参加で行われます。その会議での決定をもとにグループリーダーがスケジュールをつくる。仙台市の方針をグループリーダーが受け、その月の予定表を全部作成して、会員の配置をして、スケジュールを決めて、それを仙台市に提出するという形になりますね。やはり、支援員みんなからの話が最初はグループリーダーに行くので、負担は大きかったと思いますよ。私と一般メンバーの板挟みになっているところもありますし。重要な報告についてはグループリーダーを通して市に報告することになっているのですが、各支援員から市職員への毎日

の報告がありますので、どうしてもそこでの報告になる。本来は好ましくないのですが、実態としてそういうケースがあるのではないかと思いますね。

仙台市の職員のかたたちはかなり大変だったと思いますよ。業務を遂行するにあたって、うちの会員があれだけの人数あそこに入入りするわけですから。聞き取り調査を含めて、作業はかなり大変だったと思います。うちの会員は目の当たりにそういった状況を見てるので、私などよりはずっと市の職員の苦労を肌で感じているのではないですか。

本来シルバー人材センターで働くかたには上下関係はないのですが、スタートから二年たつて入れ替えをしようかという時期に、ふつうに考えればⅠ期の人は二年やったのだからやめてもらって、Ⅱ期生の下にⅢ期生を入れて、Ⅱ期生とⅢ期生で引き継いでやればいいと考えていたのです。でも会員の間ではⅠ期が優先という思いが全員に根付いてしまっている感じなのです。ただ、人材センターとしてはそんなつもりはまったくないので、たね。ただ仙台市からも、なるべく同じかたに継続して携わってほしいというお話もいただきましたので、こういう形になっています。

人間関係の問題はどうしても出てきます。二年目の二〇一三年、いちばん仕事が忙しい時期に、女性たちが二、三人ごとのグループに分かれてしまつて。おたがいの悪いところを言い合つて、どちらの話も信用したらいいかということもありました。それぞれの言い分があり、こちらでも判断できませんので、グループ配置の転換などを図つて収めていったということがありますね。男性の場合でも、仕事に対する思いが強すぎて、シルバー人材センター会員の職域を超えた形で被災者と接してしまつて、やりすぎてペアの片方がついていけない、どう言つても聞いてくれないということがありました。自分の意識が強すぎて、周りのことを考えない人が入つてしまつと、そういつたことになってきます。あの人がいるのだつたら仕事をやらないとか、ほかのかたがストライ

キを起こしたり。そういった場合は、状況を確認しながら退いてもらう。ただそういうタイプにかぎって仕事に固執するので、やめさせるのがなかなか大変という事情もあります。すぐに労働局に訴えに行くとか。

人間関係が悪くなると仕事の能率も落ちてきますので、それを解決しないと仕事が進まない。お客さんも迷惑がかかるので、そこを解決していくのですが、これがけっこうやっかいなのです。ともかく人間関係の調整は重要な仕事です。たまに、お客さんから「この人だめだから」と言われることがあるのです。ただ、それはその現場の人の見方であって、つぎのところへ行ったら全然問題がなかったというケースもあります。ただ、二〜三回クレームが続いてしまうとブラックマークと。グループ作業に向かないとか、お客さんと接する仕事には向かないとか、そういった判断をしなければなりません。

支援員間でのライバル意識といったものもあるかもしれませんが。もちろんメンバー同士で協力してやっていただいていますが、それぞれが業務に携わったうえで培ったスキルを、みんなで共有していくという雰囲気はないのです。むしろ自分が得たノウハウ、スキルを自分自身の武器として、同僚たちと競い合い、差別化していくという傾向がありますね。ですから会社のようにひとつとなつて利益を追求するという考え方とは違うかもしれません。この仕事に自分が残れるかということを考えるかたも当然いらつしやるでしょうし。もちろん完全に互いに牽制し合つてやつていくことではなくて、ある部分では自分の武器を持ちながら、なにかあつたらそれをもとに戦うというイメージを持つていたがいらつしやるのかもしれませんが。

競争心があるということは、自分の仕事をまつとうしようとして、自分なりのスキルを高めようとしているのですから、悪いわけではありません。ただ、「共働共助」という理念のこともありますので、仕事を完成させるためには情報の共有はしていかなければならないところがあります。そこは今グループリーダーのかたにやつていただいているのではないかと思います。

二〇一四年度に個別支援班が発足しましたが、選考にあたっては、最終的にはシルバー人材センターで決定して、私たちから伝えたという形になります。これまでやってきた経過にもとづいて適任者を挙げていき、そのかたの性格とか対応状況はグループリーダーのかたたちのほうがよくわかっているのです、そちらからも意見を聞きながら、最終的判断をうちのほうでしたということです。かなり厳しい状況の被災者のかたたちとお話をする、いろいろ大変な仕事ですよ。ただ、個別支援員になったという使命感がどんと前に出てしまつて、立ち入つたことまでやろうとしたり、自分のプライベートを使つて対応しようとしたりするケースも若干あります。よかれと思つてやったことなのでしょうが、度が過ぎるとトラブルに巻き込まれる可能性もあるわけですから、そこはわきまえてくださいと、私から話したことはありました。個別支援班は基本的にはアポイントを自分でとりながらスケジュールを決めていくわけですが、大卒の部分はグループリーダー会議で決まつたスケジュールにもとづいて、グループリーダーが指示を出しながら仕事の段取りを行つていくという流れになります。

お金の話をしますと、仙台市の規定する最低賃金はかなり低くて、シルバー会員のかたが一般の軽作業をやるときに時間単価は七〇〇円台の場合がひじょうに多いのです。でも生活再建支援員の仕事は時間単価九〇〇円を超えていて、金銭的な部分でひじょうに優遇されているのです。しかも九時〜一六時といういい時間帯で仕事をやらせてもらつている。ほかの仕事ですと、早朝だったり夜だったり中途半端な時間だったり。それでも比較的単価が安かつたりということがあるので、割のいい仕事と思われるところがあるかもしれません。

うちの場合、最低賃金を下回らないように最低単価しか決めていないので、あとはお客さんとの相談になるのです。仙台市との相談では、このくらいの予算はとれますよという話をされたので、じゃあこの金額でどうかということになったのだと思います。実際、あまり高すぎても他の仕事とのバランスがありますので、ちよつとまづくなるケースもあるのですよ。今回は特殊な業務ということで、ふつうよりもちよつと高い金額設定で話が進

んでいったのだと思います。うちは八%の手数料をとることになっていきますので、その八%を含めて積算した金額を出して、契約を結んでいただいているという状況です。仙台市の場合は一年契約ですので、その年の状況に応じて翌年またお願いするかどうかを決めるという話でした。あまり成果がよくなければ一年で打ち切られるのだろうという思いはありましたが、いまのところおかげさまで続いているという状況です。

今回の業務のタイプだけを考えれば、就業形態は絶対的に派遣のほうに適しています。ただ派遣となると、仙台市の指揮命令下に入って、担当職員の下で仕事をするということになるのですね。じつは派遣業務というのは、雇用関係があつて初めて仕事が成立するのですが、先にも言いましたが、シルバー人材センターの趣旨は、「雇用関係がないところで、「会員のかたたちが自主的に連携をとり、自主的に対応し、一致団結して仕事を進めていく」ということなのです。

この生活再建支援員の仕事は、一〇〇パーセントではないにしろ、本来の方針に沿ったかたちでできているのではないかと思いますね。ただたんに仕事してお金をもらうのではなく、生きがいを考え、問題があつても仲間とのつながりがあつて、グループリーダーのもとで協力しながら、シルバー人材センターの一員として同じひとつの仕事をします。そういうところに最大のメリットがあつたとも思います。派遣だとしても個別に入つて個別に仕事をして終わりという状況になります。もともとシルバー人材センターの会員のかたは、組織参加という形のなかで就業することによつて、生きがいを持ちたいというかたの集まりです。そういうことを求めないかたはハローワークに行かれるわけですから。だから、この仕事をするときはシルバー人材センターのジャンパーと名札を身につける。それが、シルバーの会員がこうやって働いているというPRにもなりますね。

シルバー人材センターも設立から四〇年近くたちますので、社会情勢もずいぶん変化しましたし、当初とは趣旨もだいぶ変わってきていると思います。たとえば今は雇用関係がないのでたくさんの日数を働けないとか、そ

ういった制限があります。これからますます高齢者がふえるのだからフルに働いてもらって活躍できる場があったほうがいいので、法的規制を緩和してシルバー世代の人材を活用しやすいような方向に持っていきたいという話も出ているようです。じつは仙台でも今年から派遣にも携わっていかうとしています。シルバー人材センターそのものが過渡期にあることは確実で、今後いろいろな検証作業が行われていくことになると思います。

(二〇一五年四月二十四日)

第4章 近隣自治体との比較にみる仙台市生活再建支援員の特徴

佐藤翔輔

本章では、宮城県内の被災者支援に関連する業務を概観するとともに、仙台市シルバー人材センターと同様、被災者支援を目的にした訪問業務を行っている他都市の事例のなかから、筆者がこれまでに参与観察やインタビュー調査をすることができた取り組みを挙げて、仙台市生活再建支援員の特徴を述べていきます。最初は、宮城県における被災者支援の全容について、つぎに、名取市、多賀城市、東松島市について、ややくわしく紹介し、仙台市シルバー人材センターの取り組みの特徴を明らかにしていきます。

1 宮城県における被災者支援の全容

宮城県の各被災市町には表1に示すように被災者への支援を行うサポートセンターが設置されています¹⁾。同表の右側「サービス内容」の項を見る通り、被災者サポートセンターの機能の多くは、総合相談窓口、地域交流サロン、心の相談窓口であることがわかります。

以下、仙台市を除く、被災者支援の訪問業務を市町ごとに紹介します。

●**気仙沼市**……気仙沼市から気仙沼市社会福祉協議会への委託事業として、民賃借上げ仮設住宅居住者や在宅を含む被災した高齢者などの見守り、総合相談などが行われていました²⁾。

●**南三陸町**……「訪問型支援員」が設置されている(プレハブ仮設住宅では、「滞在型支援員」³⁾。訪問型支援員は、震災で住まいや職を失った被災者が採用されました。九名三班体制で訪問しており、相談業務のほか、とくに町

表1 宮城県内における被災者サポートセンター

市町村	設置 箇所 数	名称	開設年月日	サービス内容			
				総合 相談支 援	生活 支援サ ービス	地域 交流サ ロン	心の 相談窓 口
気仙沼市	4	気仙沼地区サポートセンター	2011/11/28	○		○	○
		本吉地区サポートセンター	2011/11/22	○		○	○
		唐桑地区サポートセンター	2011/11/24	○		○	○
		二関地区サポートセンター	2011/11/18	○		○	○
南三陸町	7	被災者生活支援センター	2011/7/19	○	○	○	○
		戸倉サテライトセンター	2011/8/1	○	○	○	○
		入谷サテライトセンター	2011/8/1	○	○	○	○
		志津川サテライトセンター	2011/8/1	○	○	○	○
		歌津サテライトセンター	2011/8/1	○	○	○	○
		南方サテライトセンター	2011/8/1	○	○	○	○
		横山サテライトセンター	2011/8/1	○	○	○	○
石巻市	15	開成ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		大橋ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		ささえあい総括センター	2011/10/3	○		○	○
		蛇田ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		万石ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		大森ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		雄勝ささえあい拠点センター	2011/11/21	○		○	○
		河北ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		河南ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		桃生ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		北上ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		社鹿ささえあい拠点センター	2011/10/3	○		○	○
		からころステーション	2011/10/17	○			○
在宅被災世帯サポートセンター	2011/12/5	○		○	○		
カーシェアリング・コミュニティセンター	2012/2/20		○				
東松島市	4	東松島市被災者中央サポートセンター	2011/10/11	○	○	○	
		矢本西被災者サポートセンター	2011/10/11	○		○	○
		矢本東被災者サポートセンター	2011/10/11	○	○	○	
		鳴瀬被災者サポートセンター	2011/10/11	○	○	○	
女川町	8	こころからだごとくらしの相談センター	2011/11/1	○		○	○
		第一小学校仮設集会所	2011/11/1	○		○	○
		旭ヶ丘集会所	2011/11/1	○		○	○
		勤労青少年センター	2011/11/1	○		○	○
		清水仮設集会所	2011/11/1	○		○	○
		多目的運動場仮設集会所	2011/11/1	○		○	○
		野球場仮設集会所	2011/11/1	○		○	○
		石巻バイパス仮設集会所	2011/11/1	○		○	○
多賀城市	2	社会福祉課	2011/7/11	○		○	○
		復興支え合いセンター	2011/7/11	○		○	○
塩竈市	1	塩竈市ふれあいサポートセンター	2011/10/1	○		○	○
七ヶ浜町	1	仮設住宅サポートセンター	2011/7/1	○		○	○
名取市	1	どっと、なとり（名取市サポートセンター）	2012/1/4	○			
岩沼市	1	里の杜サポートセンター	2011/7/1	○			
亶理町	1	亶理町サポートセンター	2011/10/1	○		○	○
山元町	1	山元町地域サポートセンター	2011/10/1	○		○	○
仙台市	4	あすと長町26街区応急仮設集会所	2011/11/1	○		○	○
		中核支えあいセンター	2011/12/1				
		松清館	2011/8/1				
		潮音荘	2011/8/1				
合計	50			46	12	43	38

備考 総務省 宮城県内におけるサポート拠点の概要「高齢者の社会的孤立の防止対策等に関する行政評価・監視」をもとに作成

外の被災者に対して町の復興のようすを伝えたり、町長のメッセージやビデオメールを持参するなどして、今後の町外流出を抑制しようとする活動も行われていました。

●石巻市……二〇一一年(平成二三)八月から在宅被災高齢者に対する巡回訪問が開始されたほか、二〇一二年(平成二四)一二月から民賃借上げ仮設住宅における高齢者を対象にした訪問業務が行われていました⁴⁾。また、プレハブ仮設住宅への居住者も含めて、二〇一五年(平成二七)度から応急仮設住宅被災者自立生活支援事業として、自立生活支援専門員などが訪問し、世帯個々の実情を踏まえて、関係機関と連携しながらの支援が実行されてきました⁶⁾。

●東松島市……東松島市から東松島市社会福祉協議会への委託事業として、民賃借上げ仮設住宅居住者を対象にして、健康・福祉・家計などの困り事相談が訪問支援員によって行われていました⁷⁾。

●女川町……女川町から女川町社会福祉協議会への委託業務として、「くらしの相談員(生活支援相談員)」が、担当地区の健康相談、家庭訪問活動、仮設集会所などでの「お茶つこ会」やレクリエーションなどの集団活動、介護予防事業とのタイアップ、年二回の全戸訪問、暮らしと健康の情報提供を行っていました⁸⁾。

●多賀城市……多賀城市から多賀城市社会福祉協議会への委託業務として、復興支えあいセンターを設置して、プレハブ仮設住宅と既存地域とのコミュニティ形成やサロン事業が行われていました。この業務のなかで、プレハブ仮設住宅と民賃借上げ仮設住宅の居住者の両方に対して、市から発送された現況調査に返答がない世帯や、住まい再建が困難な世帯に対して、同センターによって訪問活動が行われていました⁹⁾。

●七ヶ浜町……七ヶ浜町から七ヶ浜町社会福祉協議会への委託業務として、ひとり暮らし高齢者世帯、高齢者のみ世帯の把握のために、町健康増進課と町社協が協同で訪問調査を実施していました¹⁰⁾。

●名取市……名取市直営のサポートセンター「どっと。なとり」が設置されており、一、二章で述べられた仙台

市とほぼ同様の業務が行われていました。なお、「どつと。なとり」では、担当スタッフを訪問員とサロン担当者に分けてサロン事業（被災者同士の情報交換やお茶飲み交流の場の提供）を行っていました。サロン活動では、市内に複数の拠点をもち、民賃借上げ仮設住宅の被災者のコミュニティ支援を行っていました¹¹⁾。

●岩沼市……被災者の見守り・総合相談窓口として、岩沼市スマイルサポートセンターを岩沼市総合福祉センター内に開設しました¹²⁾。同センターは公益社団法人青年海外協力協会（JOCA）に委託されており、健康相談や孤立防止を目的にした訪問・見守り、交流サロンの実施や情報誌の発行が行われていました。

●巨理町……町直営の巨理町サポートセンターによって、町内のプレハブ仮設住宅と民賃借上げ仮設住宅の居住者に対して、巡回訪問による被災者の状況把握、集会所を利用したサロン活動、生活総合相談や生活再建に向けたパーソナルサポート、ボランティアとのマッチング、イベントの運営などが行われていました¹³⁾。

●山元町……山元町社会福祉協議会によって、民賃借上げ仮設住宅居住者に対して、はがきによる安否確認と電話と訪問による寄り添いが行われていました¹⁴⁾。

このように、宮城県の沿岸部では、被災した市町行政においては、被災者を対象にした訪問業務が、プレハブ仮設住宅、民賃借上げ仮設住宅の居住者問わず実施されていたことがわかります。

このうち、名取市、多賀城市、東松島市の取り組みについてくわしく述べていきます。

2 名取市の取り組み

名取市の「被災者見守り活動」の実施主体は、名取市サポートセンター「どつと。なとり」です（以下サポー

トセンター)。サポートセンターは、名取市直営の組織であり、その管理は同市震災復興部生活再建支援課が行っていました。

訪問活動は週四日間（月・火・木・金）で、つぎのような流れで行われていました。①訪問準備↓②訪問・聞き取り↓③訪問実績と聞き取り内容の入力（帰所後）。

①訪問準備では、訪問対象世帯に関する情報シート（総括票）、世帯構成員ごとの詳細情報と、過去に訪問した実績がある場合には訪問履歴（日付と聞き取り内容）が記載されている情報シート（個別票）、聞き取り内容を記録するシート（応対時内容チェックシート）を、世帯単位で準備します。同シートは、家族、交流、住宅、経済、健康、その他の枠からなる自由記述様式です。

②訪問支援員は、サポートセンター支援員、名取市生活再建支援課職員、みやぎ心のケアセンター職員のうち、サポートセンター職員を少なくとも一名を含む二人組となり、自動車を使って訪問します。一日に一〜二チームが、九時〜一二時、一〇時四五分〜一四時四五分（途中、昼食休憩を含む）のいずれかの時間帯で出勤します。訪問支援員は世帯構成員の状況、周辺住民との交流、住まいの状況、経済状況、仕事の状況、健康状態（通院、常備薬）について聞き取りを行います。聞き取りの後は、サポートセンターのしおり、就労や健康相談、防犯・予防に関する注意喚起のチラシなどを渡します。訪問支援員は、一日に最大で一〇件程度の訪問を予定し、聞き取りのための準備を行います。訪問時不在の場合が多く、すべて訪問できることは稀で、一日に二〜五件程度、日によってはすべて不在の場合もありました。不在の場合でも、しおりやチラシ類はポストイングします。

③訪問活動から帰所後、データベースシステムに訪問の実績と聞き取り内容の入力作業を行います。サポートセンターは、土・日曜日も開設しており、平日における訪問で不在だった世帯に対して、電話をかけて聞き取り

を行います。

毎週水曜日は、サポートセンターミーティングとして、名取市被災者生活再建支援課職員、サポートセンター職員、みやぎ心のケアセンター、JOCA職員を一同に会し、注意すべき世帯について情報共有と今後の対応方針について検討を行います。心や健康の面において重度の問題が発生しているような人がいる世帯については、同市保健センターに情報提供し、訪問の引き継ぎを行います。また、再建済の世帯のうち、特段大きな問題もなく、訪問の継続の必要性があまりないようであれば、「訪問不要」として以降の訪問対象から除外することがあります。なお、対象世帯からの「訪問不要」の自己申告もこれに該当します。

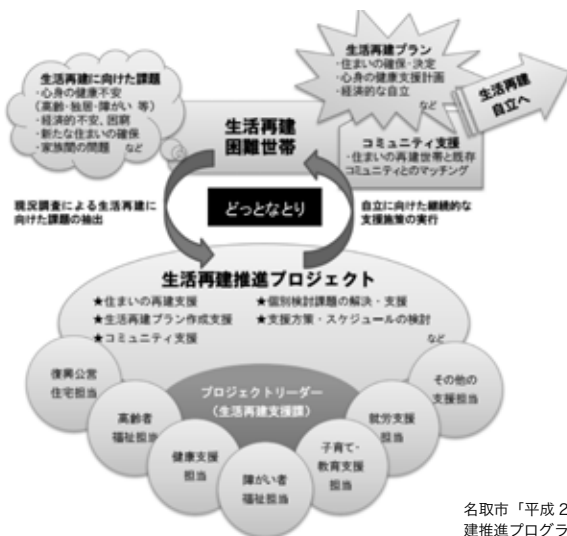
図1(↓P 273)に名取市における生活再建推進プロジェクトのイメージを示します¹⁵⁾。応急仮設住宅などで暮らす被災者のなかには、健康面の不安や生活資金の確保、新たな住まいの確保の方法がわからない、その他個別事情により住まいの再建方針の目途が立たない、さらにはそれらが複合的に重なり合い生活再建がむずかしいなど、個々の事情により生活の再建にさまざまな課題を持つ人たちがいました。一方、名取市においては七年目以降の応急仮設住宅の供与については、個々の生活再建の進捗に応じて期間が設定されることとなるため、引き続き入居するには世帯ごとの具体的な生活再建方針を早急に被災者に決めてもらう必要があります。そこで、被災者が生活再建を実現するための市の支援方策として、被災者支援担当である生活再建支援課がプロジェクトリーダーとなり複数の部署が連携して支援を行うこととなりました。「どつと。なとり」は、同プロジェクトにおいて、市役所と生活再建困難世帯を訪問業務よって媒介する役割があります。

3 多賀城市の取り組み

多賀城市における仮設住宅居住者の自立支援の全体像を図2に示します⁹⁾。多賀城市では、庁内の「生活再建支援室」が基幹となっており、同室およびプレハブ仮設住宅に常駐する「共立メンテナンス」、多賀城市社会福祉協議会における「復興支えあいセンター」の三拠点がとくに大きな役割を果たしていました。

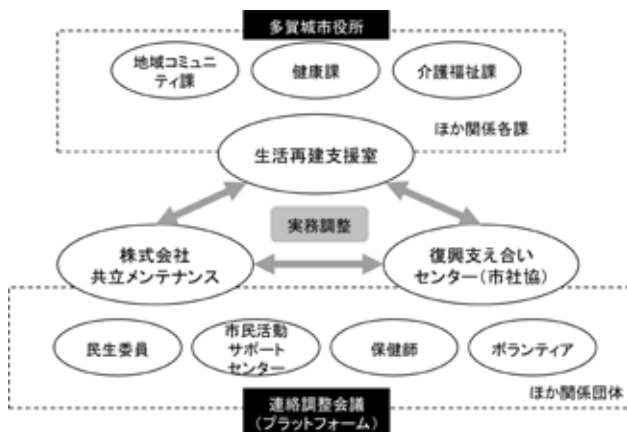
生活再建支援室は、同室が所属する保健福祉部の各課や関係各部署間を調整し、仮設住宅関係の業務を行います。共立メンテナンスは、プレハブ仮設住宅敷地内にて、安否確認や健康相談をおもな目的にした見守りや、安否確認を行っていました。また、同社はプレハブ仮設住宅の設備面でのメンテナンスも担当しました。復興支えあいセンターは、プレハブ仮設住宅のほか、民賃借上げ仮設住宅を含めて、被災者の相談対応やニーズ把握を行ったり、外部からのボランティア活動とのマッチング・調整、地域でのサロン事業を行っていました。前述の通り、復興支えあいセンターでは、市からの被災者現況調査の郵送に対して返送がなかった被災世帯を訪問して、聞き取り調査を行ったり、災害公営住宅の勧奨や民間賃貸住宅等の物件探しのサポートを行うなど、仙台市の取り組みと類似している点が多くあります。復興支えあいセンターは、二〇一七年時点では、災害公営住宅内に拠点をかまえ、災害公営住宅居住者の支援を行っていました。なお、多賀城市では、ピーク時の二〇一二年四月には三七三世帯七二五人がプレハブ仮設住宅に住んでいましたが、二〇一七年三月に全入居者が退去しました¹⁶⁾。

図1 名取市における生活再建推進プロジェクトのイメージ



名取市「平成 27 年度名取市被災者生活再建推進プログラム」より転載、一部加筆

図2 多賀城市における仮設住宅居住者の自立支援全体図



多賀城市社会福祉協議会「大規模災害時のプレハブ応急仮設住宅のサポートセンター管理運営マニュアル」より作成

4 東松島市の取り組み

東松島市では、仮設住宅ができた段階で被災者サポートセンターを立ち上げました。同センターの業務を一部補完するため、矢本東被災者サポートセンター、矢本西被災者サポートセンター、鳴瀬被災者サポートセンターという三か所の地域センターも設置されました。被災者サポートセンターでは、市や宮城県社会福祉協議会などと連携して地域の被災者のサポート事業を行いました。仮設住宅の個別訪問を通じての被災者のニーズ調査、関係者によって定期的に開催される会議などをおして、行政や各サポートセンター長、仮設住宅代表者らと意見交換を行うなどして、被災者のサポートにあたりました。ヒアリング調査においては、この情報共有を通じて、看護師関係の団体が、被災者サポートセンターからの委託業務と併せて独居世帯への心の健康問題に関する訪問を実施するなど、柔軟な対応がとれたという評価が述べられています。

各仮設住宅では自治会が組織され、仮設の自治会が地域の活動を支援することもありました。たとえば、自治会が地域で声かけをし、さまざまな活動を企画して入居者の参加を募ったりしました。そこには助成金としても支援がありました。また、訪問活動のなかでも、被災者を手当てしている看護師、専門家らが、その場で聞いたことで問題がある点については行政側に必ず報告を入れ、それを関係機関につないで問題解決を図るというような方法もとられていました。

東松島市においては、「東北圏地域づくりコンソーシアム東松島サテライト」が行うコミュニティ形成支援も大きな役割を果たしていました。市内全八地区において課題・ニーズ把握を目的にしたワークショップの開催、各地でのお茶会やイベントの開催、仮設住宅内・仮設住宅と既存地域・災害公営住宅と既存地域をつなぐコミュ

ニティ・ソーシャルワークが行われていました。

5 四都市の比較にみる仙台市シルバー人材センターの特徴

表2（↓P277）に、仙台市、名取市、多賀城市、東松島市における類似の取り組みを、実施機関名、市との契約関係、既存機関なのか新規発足機関なのか、担当部局、設置場所、発足時期について比較したものを示します。

①センターの成り立ちの比較から

名取市サポートセンター「どっと。なとり」だけが市直営であり、仙台市を含む他の都市では委託業務となっています。委託業務となっている都市では、震災発生前から存在している団体……仙台市ではシルバー人材センター、多賀城市と東松島市では社会福祉協議会……への委託となっています。うち、多賀城市と東松島市は、社会福祉協議会の中に、センターを新たに設置しています（そのため、表2中では「新規（既存）」と表記）。

名取市のセンターは、震災を契機にして発足したまったく新しい機関です。名取市、多賀城市、東松島市は、委託か直営かにかかわらず、従事するスタッフの多くが、センター発足にともなって新たに雇用された人員から構成されていました。それに対して、仙台市のみが、すでに仙台市シルバー人材センターに登録されている人から、人選された点で他都市と異なります。既存組織を活用したということは、組織の立ち上げも比較的スムーズであることに加えて、平時の人員ストックのなかから「適切な人」を選べる点で高い利点があったと考えます。

②拠点空間の比較から

部局名は様々ですが、各センターを担当・管理するのは、市で被災者の生活再建を支援する部局でした（表2「市担当部局」）。着目すべきは、各センターが設置されている物理的な場所です。多賀城市と東松島市では、社会

福祉協議会に委託されていることもあり、庁外に拠点がありました。名取市では、直営のために担当部局内に訪問員のデスクもあります。一方で、仙台市では、生活再建支援員の拠点は庁内にあり、担当部局と同じフロア内ではあるものの、隣接する小部屋として存在していました。

このような空間利用は、他のセンターに比べて、つぎのようなメリットがあります。「庁内かつ同じ階に拠点があることから、スムーズに情報共有（報告）、相談、連携が行える」。この点があつとも大きなメリットです。生活再建支援員の業務のなかに、「訪問先で聞き取った内容をとりまとめた報告書をもとに、市役所職員に報告する」というルーティン業務があります。即座に問題を共有し、かつ職員から依頼・助言といったフィードバックが得られます。これらは、同じフロアにすることで、ルーティン業務としての報告の際ではなく、随時行えます。さらに、空間的に仕切られていることで、生活再建支援員同士のコミュニケーションが円滑に行えたり、アポ取りや報告書作成といった業務に集中することもメリットとして挙げられます。「庁内かつ別部屋」という「ほどよい距離」が、業務を円滑に行える背景にあると考えられます。

③業務内容の比較から

仙台市、名取市、多賀城市、東松島市で共通しているのは、生活再建や現状の生活についての被災者のニーズや課題を、被災者への訪問によって聞き取り、同時に制度の案内や勧奨などが行われた点にあります。うち、仙台市、名取市、多賀城市では、全被災者を対象にしたアンケートによる現況調査について、返送がなかった世帯への訪問による戸別調査も実施していました。以上の業務のほか、名取市、多賀城市、東松島市では、さらに別途異なる業務がありました。多賀城市の復興支えあいセンターでは、プレハブ仮設住宅と既存地域とのコミュニケーション形成やサロン事業、東松島市の被災者サポートセンターでは、仮設住宅設備等相談・自治会運営のサポート、ミニコミ紙の編集発行、地域支援（お茶会・交流サロン・健康教室・趣味のサークル）なども行っていました。

なお、前述の通り、名取市の「どっと。なとり」でも、担当スタッフを訪問員とサロン担当者を分けてサロン事業を行いました。

すなわち、仙台市の生活再建支援員（仙台市シルバー人材センター）は、住まいの再建を中心にした被災者の生活再建に関連する聞き取り・相談・情報提供の業務に専従している点で、他都市と業務内容が異なります。この業務範囲を限定することも、仙台市の住まい再建を促進するために、人的資源を効果的に運用する（集中運用）うえで、かつ高い専門性を発揮するうえで重要であったと考えられます。また、仙台市では仙台市社会福祉協議会による「地域支えあいセンター」によって被災者同士の交流事業なども行われています。

「シルバー人材」が生活再建支援員として同業務に従事したのは、言うまでもなく仙台市のみです。他都市に比べて年齢の高いかたがたが従事していたことから、他章でも言及されているように、「豊かな人生経験」が業務に活かされていたと考えられます。

表2 4都市の被災者支援に関するセンターの比較

市	実施機関	契約形態	既存／新規	市担当部局	設置場所	発足時期
仙台市	仙台市シルバー人材センター	委託	既存	健康福祉局 生活再建推進部 生活再建推進室	庁内（別部屋）	2012年4月
名取市	名取市サポートセンター 「どっと。なとり」	直営	新規	震災復興部 生活再建支援課	庁内（同部屋）	2012年1月
多賀城市	復興支えあいセンター （多賀城市社会福祉協議会）	委託	新規（既存）	保健福祉部 社会福祉課 生活再建支援室	庁外	2011年7月
東松島市	東松島市被災者サポートセンター（東松島市社会福祉協議会）	委託	新規（既存）	保健福祉部 福祉課	庁外	2011年10月

★参考文献

- 1) 総務省：宮城県内におけるサポート拠点の概要、「高齢者の社会的孤立の防止対策等に関する行政評価・監視」
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/000072551.html
- 2) 気仙沼市：平成 27 年度被災者支援事業の活動状況について（報告）
<http://www.kesenuma.miyagi.jp/sec/s002/020/030/050/020/050/2605/2016-05-10.pdf>
- 3) 東北復興新聞：南三陸町 被災者自身による仮設住宅支援 協働・役割・地域の力で数年後に自分たちで創れる自治へ
<http://www.rise-tohoku.jp/?p=1915>
- 4) 石巻市：平成 28 年度 第 2 回石巻市被災者自立再建促進対策本部会議要旨
<http://www.city.ishinomaki.lg.jp/cont/10401200/8350/201607081.pdf>
- 5) 石巻市生活再建支援課：「住まいの確保策」WG 説明要旨
<http://www.bousai.go.jp/kaigirep/kentokai/hisaishashien2/wg/pdf/dai2kai/siryo2.pdf>
- 6) 石巻市：石巻市被災者自立再建促進プログラム
<https://www.city.ishinomaki.lg.jp/cont/10401200/8350/04.05.pdf>
- 7) 東松島市社会福祉協議会：みなし仮設住宅被災者支援の訪問活動について
<http://www.macsw.jp/dl/H25higasimatushima/hagaki.pdf>
- 8) みやぎ復興連携センター：宮城県市町村支援員体制（女川）
<https://www.renpuku.org/wp-content/uploads/2012/10/d4b2842b13df15d242ff22ad97108c03.pdf>
- 9) 多賀城市社会福祉協議会：大規模位災害時のプレハブ応急仮設住宅のサポートセンター管理運営マニュアル、32pp.、2017.3.
- 10) 復興庁：地域コミュニティ復興支援事業
<https://www.reconstruction.go.jp/topics/301tiiki.pdf>
- 11) 佐藤翔輔、立木茂雄、重川希志依、田中聡：名取市における「被災者見守り活動」の実態に関する一次的分析、地域安全学会東日本大震災特別論文集、No.3、pp.33-34、2014.10.
- 12) 岩沼市：岩沼市スマイルサポートセンターの運営
<https://www.city.iwanuma.miyagi.jp/bosai/fukko/hisaisha-shien/smile-support.html>
- 13) みやぎ復興連携センター：宮城県市町村支援員体制
<http://www.renpuku.org/wp/wp-content/uploads/2012/09/97a7de76effdbcdca3f5ab2afc3e62e5.pdf>
- 14) 兵庫県：阪神・淡路大震災からの生活復興調査 2005-パネル調査結果報告書-、2006.
- 15) 名取市：平成 27 年度名取市被災者生活再建推進プログラム
http://www.city.natori.miyagi.jp/soshiki/shinsaifukko/seikatsusaiken/node_36897
- 16) 河北新報：＜プレハブ仮設＞多賀城全て退去 宮城で3番目（2017年3月24日）

シルバー生活再建支援員の深い眼差し

田中 聡

本書は、東日本大震災の復興過程における仙台市の生活再建支援員の証言記録である。私たちが、生活再建支援員ひとりひとりにインタビューし、その記録をまとめたものである。このような記録集は災害エスノグラフィと呼ばれる。

■災害エスノグラフィという手法

エスノグラフィという語はあまり聞き慣れない言葉である。エスノはギリシャ語の *ethnos* で民族や文化を意味し、グラフィーは同じくギリシャ語の *graphein* で書かれたものを意味する。すなわち民族や文化を書きあらわしたものという意味で、民族誌と訳される。つまり災害エスノグラフィとは、調査する者が、災害現場に居合わせた被災者・災害対応者の視点に立つて描いた災害像であり、災害現場にあった暗黙のルールや原則あるい

は被災者・災害対応者が災害に対して持つ文化を書きあらわしたものである。

エスノグラフィーを作成するデータの収集方法は、参与観察やインタビューという調査手法が使われる。参与観察とは、調査対象となっている社会の中で暮らし、そこで営まれている社会生活に関するデータを、人びとと交際を行う過程で収集する調査法である。参与観察が可能となるためには、対象者と観察者の間にラポール (rapport = 一定の信頼関係) が成立することが前提になる。ラポールが成立すると、観察者の存在を意識することなく対象者が行動するようになるが、通常それが成立するまでに数か月間生活をともにする必要があるといわれている。しかし災害は突然発生するため、このような信頼関係を築く時間がない。さらに災害現場において参与観察を行うことは、調査者・対象社会の双方にかかる負担がきわめて大きく、実行することはむずかしい。そこで災害エスノグラフィーにおけるデータ収集法は、被災者や災害対応者とのラポールの確立を行った後、当時の体験を共有することを旨としたインタビュー調査を基本的な手法とする。

本書のインタビュ어도このような手法に則って実施された。

■被災者生活再建支援員とは

被災者生活再建支援員は、自治体の災害対応において採用された臨時の職種である。被災地ではよく聞く名前であるが、だれがどのような仕事をしているのか、あまり知られていない。東日本大震災では、ある自治体は臨時職員を採用し、別の自治体では業務委託をした。仙台市はシルバー人材センターに業務委託し、人材の派遣を

受けた。つまり仙台市の支援員はすべて六〇歳以上、すなわち高齢者で構成されていたという点に特徴がある。一般に高齢者は支援される側と考えられているが、彼らが支援する側の主体となっていることが、私たちがこの活動に興味をもった理由のひとつでもある。

■生活再建支援員の仕事

生活再建支援員の仕事は、文字通り被災者の生活再建を支援する仕事である。しかし被災者の生活再建とは個々の生活の再建にかかわることがらの総称であり、明確な定義はない。そのため、被災者の生活再建のゴールはどこか、被災者の生活がどのような状態になると支援を終了することができるのか、はつきりと答えることができない。むしろ被災者自身が、「もう支援は必要ない」と答えたとき、支援は終了となる。

一方、被災者の生活再建支援は自治体の災害対応業務であるため、いつまでも続けることはできない。そこで、被災者の生活再建の状況に応じていくつかのゴールを設定し、徐々に通常業務へ引き継ぐこととした。その最初のゴールは、住まい（住居）となりわい（仕事・収入）の回復である。とくに自分の収入で居住に必要なお金を賄うことができる状態になること、具体的には仮設住宅から自力で支払いができる住まいに転居することである。つまり支援員の仕事は、被災者が仮設住宅を出られるようにするための支援である。

もちろんこれは仙台市の生活再建支援室の仕事であるため、支援員はこの仕事をサポートする役目である。具体的には、生活再建支援室が求める被災者の情報を収集し、報告すること。もうひとつは、仙台市からのさまざま

まな被災者支援情報が正確に伝わっていることを確認し、必要があれば補足・説明をすることである。つまりどなたかが言われていたように、「生活再建支援室の手となり足となつて、仮設住宅居住世帯の情報を収集すること」である。実際に支援員の仕事は、戸別訪問によるアンケートの回収作業から始まつた。

■目となり耳となる

しばらくたつと、もうひとつ重要な役割が加わつた。それは、戸別訪問をとおして、それぞれの仮設住宅居住世帯が潜在的に抱えている課題を感じとり、言語化して報告し、必要な対応につなぐ仕事である。いわば生活再建支援室の目となり耳となる、センサーの役割である。このセンサーは、たんに感度だけではなく、さまざまな問題に対応できるセンシングの幅の広さも重要である。さらに検出した情報をすべて報告するのではなく、選別し、優先順位をつけ、関係性を考察して報告するなど、きわめて高い情報編集能力も求められる。

仮設住宅居住者のなかには、震災前からさまざまな問題を抱えながらもなんとかやつてきた人たち、震災を契機にこれらの問題がいつきに顕在化して支援が必要と思われるが声をあげられない人たち、あるいは、長引く仮設住宅暮らしのなかで徐々に状況が悪化している人たち、など、さまざまな世帯がある。このような人たちの状況を把握して、必要な支援につなげることは、平常時であるならば福祉分野のプロの仕事である。

一方で、話し相手を求めているかたや、行政に対する要望や苦情を述べるかたなど、個別対応に時間がかかる人も多い。これらのバラバラなニーズをいったん受けとめ、情報を整理して行政に伝えることで、行政の支援担

当の仕事を軽減する、つまりショック・アブソーバーの役割も担っていた。

さらに、何度も訪問しても不在の人、あるいは訪問を拒否する人もいる。これらの人たちは、ほんとうに契約した被災者が住んでいるのか、あるいは使用されているのかなど、仮設住宅の使用状況の監視の仕事もあつた。

これだけ広範囲の仕事はいずれも技術や経験が必要な仕事であり、未経験者が短期間の研修だけで修得できるものではない。しかし仙台市の支援員はシルバー人材であり、経験豊富な人生のプロであつた。さらに今回の支援員として派遣されたかたがたは、現役時代は管理職であつたかたも多く、いわば問題解決のプロでもあつた。仙台市の生活再建支援員が長期間にわたりこの仕事をなすとげられたのは、彼らの現役時代に積みあげられた技術や経験が大きく寄与していることはまちがいない。もちろんシルバー人材であれば、だれでもこのような仕事ができるというわけではない。シルバー人材センターにおける派遣人材の選定、生活再建支援課との信頼関係など、さまざまな要因が重なりあつて初めて実現した事例であるが、少なくとも今回偶然にも生活再建支援課が手にしたセンサーは、かなり上等なセンサーであつた。

一般に災害対応では、高齢者は支援を受ける側として認識されている。しかし、さまざまな経験を積んだ人生のプロだからこそできる仕事も多いということを本書は教えてくれる。おそらく高齢者に限らず、障害者や子どもなど、これまで支援を受ける側として考えられてきた人たちも、少し見方を変えようと、支援する側の貴重な人材となりうる可能性があるということを示唆しているように思う。

■支援員の視点

ひとつ気になることがある。生活再建支援員の視点は、どこに重きがあるのかという問題である。支援をする側なのか支援を受ける側なのか。当然、支援員は仙台市の業務委託を受けて動いているため、支援をする側の視点があることは理解できる。支援する側の視点でもっとも重要な点は、公平性の確保であろう。しかし、この公平性という概念もやっかいである。なにか平均的な姿や枠があり、そこから逸脱してはいけないという考え方がある。もちろん平均的な姿や枠について、だれも合意しているわけではないが、なんらかの共通理解が存在しないわけでもない。そんな怪しげな概念であるが、インタビューでも、この観点からの発言がいくつかある。たとえば、上手に立ち回っていい条件でいい仮設住宅に住んでおり、すでに支援がいらぬように思われるにもかかわらず仮設住宅に住み続ける被災者に対して、あるいは、なかなか生活再建が進まず、支援への依存という状態が見え隠れする被災者に対して、同情をしつつもきびしい見方をしている。いずれも、公平性の枠を逸脱していると感じているためであろう。

一方、支援を受ける側の視点とは、どのような考え方か。以前私たちは、名取市で仮設住宅に居住する被災者の生活再建過程について、今回と同様なインタビュー調査を被災者に実施した¹⁾。その調査から明らかになった支援を受ける側の視点とは、それぞれの世帯の生活再建は、それぞれ固有のプロセスを歩んでおり、他の被災世帯と比較して評価されては困るというものであった。ひとつひとつの生活再建はすべて等価で、受けている支

援はすべて必要な支援であるという考え方である。かつてに粹など決められては困るのである。

では支援員は、これらふたつの相反する考え方とどのように折り合いをつけていたのであろうか。残念ながら今回のインタビューでは、この点についてじゅうぶんな回答が得られていない。しかし、支援を受ける側の視点へのじゅうぶんな理解や配慮がなければ、今回のような仕事はできなかったであろう。ただし、支援員間でも考え方にある程度の違いがあり、じゅうぶんな合意が得られていなかったであろうことは、インタビューの端々からうかがうことができる。

この仕事を三年間の長期にわたり続けてきた三三名のシルバー支援員のチームワークや組織運営能力は、東日本大震災の災害対応のなかでも特筆すべきものであると考えられる。また、このシルバー支援員との信頼関係を築き、上手に業務のなかに組み込んだ生活再建支援室の管理能力も、これまであまり例をみないものであった²⁾。このインタビューを読み、今後の災害対応において、ぜひ参考にしていただきたい。ただし、これまで述べてきたようにメンバーになるハードルはかなり高い。少なくとも、今の私ではメンバーになれそうもないことも理解した。

★参考文献

1)

- ・災害エスノグラフィーシリーズ 1 - 17 東日本大震災編 生活再建過程 世帯 A・A - 世帯 A・P、常葉大学附属社会災害研究センター、2016年3月21日 - 2017年3月15日

2)

- ・災害エスノグラフィーシリーズ 20 東日本大震災 仙台市職員の災害対応編 仮設住宅の対応 S・G氏、常葉大学附属社会災害研究センター、2018年3月19日
- ・災害エスノグラフィーシリーズ 21 東日本大震災 仙台市職員の災害対応編 生活再建支援業務 S・T氏、常葉大学附属社会災害研究センター、2018年3月19日
- ・災害エスノグラフィーシリーズ 22 東日本大震災 仙台市職員の災害対応編 生活再建支援業務 F・N氏、常葉大学附属社会災害研究センター、2018年3月29日
- ・災害エスノグラフィーシリーズ 23 東日本大震災 仙台市職員の災害対応編 生活再建支援業務 T・S氏、常葉大学附属社会災害研究センター、2018年3月29日

資料VII（続）

家族の健康状態について（相談内容）等

メモ

電話記録票

青葉区・宮城野区
太白区・若林区・泉区

契約番号		電話月日	平成	年	月	日()
相手方名		支援員名				
<p>対応内容について</p> <p><input type="checkbox"/> 訪問可能 : 訪問日時 (月 日 () 時分) ※訪問までに確認すべき(調べておくべき)事項 []</p> <p><input type="checkbox"/> 訪問可能だが日程調整必要(土日訪問希望など)</p> <p><input type="checkbox"/> 訪問不要 : <input type="checkbox"/> 拒否 ※できるだけ拒否の理由を聴き取る []</p> <p><input type="checkbox"/> 再建方針が決まっている ※例) いつ頃までに、どこで、資金は等々を聴き取る []</p> <p><input type="checkbox"/> 留守 : 留守番電話にメッセージ (あり ・ なし)</p> <p><input type="checkbox"/> その他 : 例) 電話番号間違い等々 []</p>						

○要支援リスク確認の補助項目チェック票

【住宅名】 【部屋番号】 棟 号室

NO	世帯員の状況	チェック欄
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	<input type="checkbox"/>
	※上記世帯員に加え、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回以上世帯を訪問する親族や支援関係者がいる場合	<input type="checkbox"/>
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"/>
3	家の内外が散らかっている、又は、明らかな異臭がする	<input type="checkbox"/>
4	日中から1人で飲酒している	<input type="checkbox"/>
5	日常的な家事や歩行など、生活動作に支障がある	<input type="checkbox"/>
6	応対した世帯員に、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。	<input type="checkbox"/>
	※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	<input type="checkbox"/>
7	応対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。	<input type="checkbox"/>
	※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	<input type="checkbox"/>
8	世帯員の間での口論や、遠慮、委縮、他人に話しぶり悩みがある	<input type="checkbox"/>
9	行政や民生委員の関わり、支援制度のなどの活用に不満や拒否感がある	<input type="checkbox"/>
	※不審に繋がる過去の経験や、怒りの感情を伴う場合	<input type="checkbox"/>

※定期訪問（見守り）のための要支援リスク判定のために使用します。

※対象世帯員の前では記入しないこと。

支援員所感（見守りが必要かどうかの視点で簡潔に記入してください。）

	聞取り項目	その理由(※必ず記入してください)
社会的な関わり の維持	特定の関係者の定期的な訪問や交 流の機会がありますか <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合その関係者名及び訪問頻度
	定期的な外出先はありますか(仕 事、病院、趣味、サロン活動など) <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合その外出先の内容、頻度
	交流会・サロン等が開催された場合 参加しますか <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ	「いいえ」の場合その理由
	生活上の相談事を話せる相手はい ますか <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合その方との関係・続柄など
	復興公営住宅内に顔見知りの方 はいますか <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合その方との関係・続柄など
生計の維持	今後の生計の見通しはいかがです か <input type="checkbox"/> 問題ない <input type="checkbox"/> 不安がある	「不安がある」場合はその内容
情報の収集・活用	市政だより等広報誌は目を通して いますか <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ	
	自分が求めたい情報の問い合わせ 先等を知っていますか <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ	
	知りたいことがあった場合に自分 から問い合わせをしていますか <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ	
その他	過去に自治会等の役員経験はあり ますか <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合その役職
	緊急時に連絡が取れる方(親族等) について教えてください	氏名 _____ 続柄 _____ 住所 _____ 電話番号 () _____
支援員確認欄	関係機関への情報提供について説明した <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> 情報提供拒否 説明内容を家庭内でお知らせいただくようお願いすること。	

資料VI 復興公営住宅訪問記録票

復興公営住宅 訪問記録票

訪問日時	平成	年	月	日 ()	午前・午後	時	分
住宅名・部屋番号	棟		号室		世帯主名	(年齢)	
応対者氏名	(続柄)				訪問者(班)		
TEL	()						
世帯員情報	世帯主・配偶者・子(人)・父・母・兄弟(人)・孫(人)・その他(人)計_____人						

	聞き取り項目	その理由(必ず記入してください)
心身の健康と安定した日常生活	新しいお住まいに慣れましたか <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ	入居時期: _____年_____月
	新しい場所での生活で何か不安なことはありますか <input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> ある	「ある」の場合その内容
	日常生活で大きなストレスになっていることはありませんか <input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> ある	「ある」の場合その内容
	最近の体調はいかがですか <input type="checkbox"/> 良い <input type="checkbox"/> ふつう <input type="checkbox"/> 悪い	「悪い」の場合いつ頃からどのように
	最近、気分がすぐれない時がありますか <input type="checkbox"/> ない <input type="checkbox"/> ときどき <input type="checkbox"/> ある	「ある」の場合いつ頃から
	睡眠はよくとれていますか <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ	「いいえ」の場合いつ頃から
	継続的に治療が必要な病気にかかっていますか <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合、病名と通院の有無、頻度、通院者名
	同居の家族で病気の方はいますか <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合、病名と通院の有無、頻度、通院者名
	地域包括支援センター等の支援機関と関わっていますか <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合、機関名とその理由、頻度
	介護サービスは利用していますか <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> はい	「はい」の場合、機関名とその内容、頻度、利用者名

資料VI-1

仮設契約番号

分類

退去日

4. 訪問時の聞き取り内容

5. 支援経過

まちづくり推進課

家庭健康課

障害高齢課

保護課

その他支援機関

生活再建推進室

社会福祉協議会

資料V (続)

仮設契約番号 分類 退去日

2. 訪問調査等で把握した課題や状況

再建に向けた本人の希望

支援者から見た課題

課題解決に向けて関わりのある支援機関及び支援状況

課題分類	健康課題	<input type="checkbox"/>	生活資金	<input type="checkbox"/>	再建資金	<input type="checkbox"/>	家族関係	<input type="checkbox"/>	判断能力	<input type="checkbox"/>
	手続困難	<input type="checkbox"/>	地域環境	<input type="checkbox"/>	資格疑義	<input type="checkbox"/>	市外公共	<input type="checkbox"/>	放射線量	<input type="checkbox"/>

3. 支援方針

支援方針

留意点

支援の役割分担等

WG経過

資料V 個別支援シート

個別支援シート

連番 出力日

仮設契約番号 分類 退去日

1. 基本情報

ジェノグラム(家族構成)

カナ氏名 性別 生年月日

漢字氏名 年齢

電話番号

現況住所

住居種別 仮設終期

延長種別

震災住所

震災前住居種別 リ災証明

解体状況 再建方針

生活保護 移転対象区分

世帯状況

親族情報

キーパーソン1 氏名 続柄

住所

連絡先

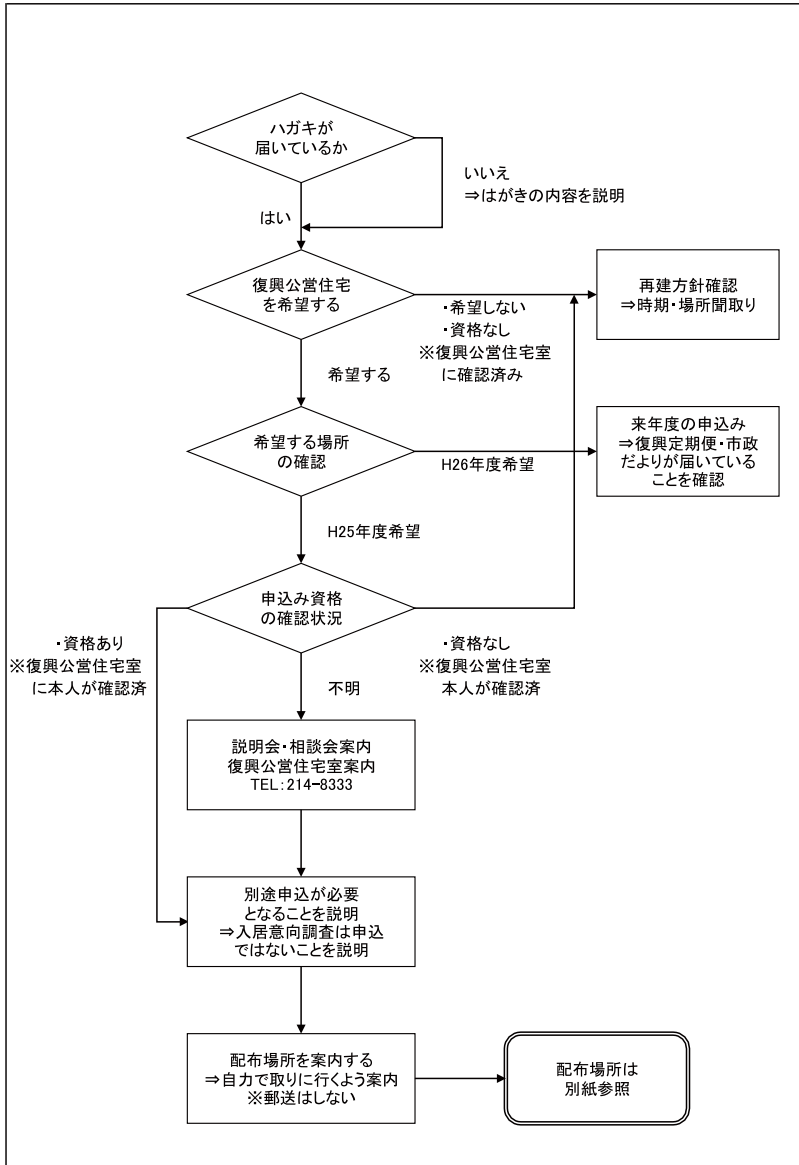
キーパーソン2 氏名 続柄

住所

連絡先

復興公営申込状況

優先順位該当者：電話がけフローチャート



4. 申込資格は、ご確認されておりますでしょうか？

- ① 資格あり（本人から復興公営住宅室に確認済み） ⇒ 5へ
- ② 資格なし（本人から復興公営住宅室に確認済み）
- ③ していない、不明

②の方 ⇒ 今後のお住まいの再建について、可能な範囲で聞き取る。

※いつ頃までに、どこで等を聞き取る。

③の方 ⇒ 住居種別、り災状況、解体状況を聞き取り、申込資格が怪しいと思われる方には、復興公営住宅相談会・説明会への参加を促す。

《会場：仙台市役所二日町第三借庁舎 1 F（カメイ勾当台ビル）》

参加が難しい方には、復興公営住宅室への電話確認を促す。

《復興公営住宅室：TEL 2 1 4 - 8 3 3 3》

⇒ 5へ

5. 復興公営住宅への入居をご希望される方は、《別途申込みが必要》となります。これまでに実施された『入居意向調査』は申込み手続きとは異なりますので、ご注意ください。⇒ 6へ

6. 募集案内の配布先は、市役所や区役所、市民センター等となりますので、お手数ですがご自身で入手していただき、期間内にご提出（締切日消印有効）くださいますようお願いいたします。

優先順位対象者：【申込期間：10月21日（月）～11月1日（金）】

※配布先については、別紙リストを参照してください。

※中央市民センター、アエルでは土日も入手できます。

・中央市民センター 《窓口 9:00～21:00》

・仙台駅前サービスセンター（アエル5階）

開庁日時《平日 8:30～19:00》《土日 8:30～17:00》

※閉庁日時《第3土曜と翌日曜、祝日》

【問い合わせ】生活再建支援室：TEL 2 1 4 - 8 5 4 0

○申込手続きにあたって、支援等が必要となりそうな場合は、まずは親族等にご相談いただくよう案内してください。

○「募集案内」は、復興公営住宅室では郵送しません。ご自身で入手していただく必要があります。

※市外、県外のみ対応検討するので、復興公営住宅室にご相談いただくよう案内してください。《復興公営住宅室：TEL 2 1 4 - 8 3 3 3》

○復興公営住宅室では、申込書記入の代筆は行いません。

《DM 発送先（優先順位該当世帯）への対応について》

〇〇さんのお宅でしょうか。こちらは仙台市役所生活再建支援室の〇〇と申します。本日は、復興公営住宅の入居募集開始のご案内の件で、お電話いたしました。

【ルス電メッセージ】

仙台市役所 生活再建支援室の〇〇と申します。復興公営住宅の入居募集開始のご案内の件でお電話いたしました。入居意向のある方は、申込資格をご確認のうえ、申込期間内にお手続きくださいますよう、お願いいたします。お手続きや資格について、詳しく知りたい場合は仙台市役所 復興公営住宅室〔電話番号 2 1 4 - 8 3 3 3〕までお問い合わせください。

失礼いたします

1. 10月10日ごろに、復興公営住宅の入居募集開始をお知らせするハガキを送付させていただきましたが、ご覧になられましたか？

① はい ⇒ 2へ

② いいえ

②の方 ⇒ ハガキの内容については、これまでに訪問や電話、郵送による調査で復興公営住宅への入居意向を示された方のほか、住まいの再建のご意向が確認できなかった方に対して、復興公営住宅の入居募集の開始を、お知らせする内容であることを伝える。

2. 復興公営住宅への入居をご希望されますか？

① する ⇒ 3へ

② しない、資格がない（本人から復興公営住宅室に確認済み）

②の方 ⇒ 今後のお住まいの再建について、可能な範囲で聞き取る。
※いつ頃までに、どこで等を聞き取る。

3. どちらの復興公営住宅をご希望されますか？

① 平成 25 年度完成予定に該当 ⇒ 4へ

【上原、田子西、荒井東（第1期）、若林西、芦の口、鹿野】

② 平成 26 年度完成予定に該当【上記以外】

②の方 ⇒ 平成 26 年度の完成予定となっており、申込期間も来年度中となるので、今後も『復興定期便』や『市政だより』にて、情報をご確認いただくよう伝える。

※『復興定期便』や『市政だより』が届いているか確認する。
復興定期便が届いていない場合には、送付が必要か確認する。
市政だよりは、配布場所を案内する。

- ②の方 ⇒ 今後のお住まいの再建について、可能な範囲で聞き取る。
※いつ頃までに、どこで等を聞き取る。
- ③の方 ⇒ 住居種別、り災状況、解体状況を聞き取り、申込資格が怪しいと思われる方には、復興公営住宅相談会・説明会への参加を促す。
《会場：仙台市役所二日町第三借庁舎1F(カメイ勾当台ビル)》
参加が難しい方には、復興公営住宅室への電話確認を促す。
《復興公営住宅室：Tel 214-8333》 ⇒ 5へ

4. 復興公営住宅への入居をご希望される方は、《別途申込みが必要》となります。これまで実施された『入居意向調査』は申込み手続きとは異なりますので、ご注意ください。⇒ 5へ

5. 募集案内の配布先は、市役所や区役所、市民センター等となりますので、お手数ですがご自身で入手していただき、期間内にご提出(締切日消印有効)くださいますようよろしくお願いします。

※申込期間：11月29日(金)～12月20日(金)

※配布先については、別紙リストを参照してください。

※中央市民センター、アエルでは土日でも入手できます。

・中央市民センター 《窓口 9:00～21:00》

・仙台駅前サービスセンター(アエル5階)

開庁日時《平日 8:30～19:00》《土日 8:30～17:00》

※閉庁日時《第3土曜と翌日曜、祝日》

【問い合わせ】生活再建支援室：Tel 214-8540

- 申込手続きにあたって、支援等が必要となりそうな場合は、まずは親族等にご相談いただくよう案内してください。
- 「募集案内」は、復興公営住宅室では郵送しません。ご自身で入手していただく必要があります。
※市外、県外のみ対応検討するので、復興公営住宅室にご相談いただくよう案内してください。《復興公営住宅室：Tel 214-8333》
- 復興公営住宅室では、申込書記入の代筆は行いません。

《一般抽選世帯への対応について》

〇〇さんのお宅でしょうか。こちらは仙台市役所生活再建支援室の〇〇と申します。本日は、復興公営住宅の入居募集開始のご案内の件で、お電話いたしました。

【ルス電メッセージ】

仙台市役所生活再建支援室の〇〇と申します。復興公営住宅の入居募集開始のご案内の件でお電話いたしました。入居意向のある方は、申込資格をご確認のうえ、申込期間内にお手続きくださいますよう、お願いいたします。お手続きや資格について、詳しく知りたい場合は 仙台市役所復興公営住宅室 [電話番号214-8333] までお問い合わせください。
失礼いたします

1. 復興公営住宅への入居をご希望されますか？

- ① する ⇒ 2へ
 - ② しない、資格がない（本人から復興公営住宅室に確認済み）
- ②の方 ⇒ 今後のお住まいの再建について、可能な範囲で聞き取る。
※いつ頃までに、どこで等を聞き取る。

2. どちらの復興公営住宅をご希望されましたか？

- ① 平成25年度完成予定に該当 ⇒ 4へ
【上原、田子西、荒井東（第1期）、若林西、芦の口、鹿野】
 - ② 平成26年度完成予定に該当【上記以外】
- ②の方 ⇒ 平成26年度の完成予定となっており、申込期間も来年度中となるので、今後も『復興定期便』や『市政だより』にて情報をご確認いただくよう伝える。
※『復興定期便』や『市政だより』が届いているか確認する。
復興定期便が届いていない場合には、送付が必要か確認する。
市政だよりは、配布場所を案内する。

3. 申込資格は、ご確認されておりますでしょうか？

- ① 資格あり（本人から復興公営住宅室に確認済み） ⇒ 4へ
- ② 資格なし（本人から復興公営住宅室に確認済み）
- ③ していない、不明

5 家族の健康状態について (相談内容) 等

- 身体・精神面で具合の悪い方がいる場合、具体的な病状、通院先&相談先)
- 障害がある場合、手帳の有無、級など。要支援、要介護、施設利用などの福祉サービスの有無等

6 情報

- ① 市政だより 来ている 来ていない (必要・不要)
※来ていなくて必要な場合は地域を受け持つ町内会への情報提供の承諾を得てください。
 町内会への情報提供を承諾した
- ② 復興定期便 来ている 来ていない (必要・不要)

メモ欄

資料Ⅲ 訪問記録票

訪 問 記 録 票

区

仮設契約番号		対象者氏名	
当日対応者氏名 (対象者との関係)	()	訪問者 (班)	()
訪問日時	平成 年 月 日 () 時 分		
<p>1 被災者基本台帳の内容確認 (変更がある場合は基本台帳に書き込む)</p> <p><input type="checkbox"/>世帯構成 (変更あり・変更なし) <input type="checkbox"/>震災時の住居種別 (変更あり・変更なし)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 増えている場合 氏名・生年月日・性別・旧住所 (出来れば可) を聞き取る。 ・ 減っている場合 事情、異動日等確認。 <p>2 リ災状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リ災状況 <input type="checkbox"/>全壊 <input type="checkbox"/>大規模半壊 <input type="checkbox"/>半壊 <input type="checkbox"/>一部損壊 <input type="checkbox"/>その他 () ・ 解体状況 <input type="checkbox"/>解体済 <input type="checkbox"/>解体予定 () 頃 <input type="checkbox"/>解体しない <input type="checkbox"/>不明 <input type="checkbox"/>その他 <p>3 住まいの再建方針</p> <p>① 再建方針・場所・時期・具体的な目処</p> <p>方針：<input type="checkbox"/>現地再建 <input type="checkbox"/>移転再建 <input type="checkbox"/>復興公営住宅 <input type="checkbox"/>民賃継続居住</p> <p><input type="checkbox"/>賃貸住宅 <input type="checkbox"/>検討中・未定</p> <p><input type="checkbox"/>復興公営住宅室に入居資格の確認を勧めた</p> <p>※大規模半壊・半壊で未解体の場合や被災時同居していたが分離して申込みたい等については入居資格の確認を必ず勧めてください。</p> <p>(時期・場所等)</p> <p>② 再建にあたっての課題等</p> <p>4 仕事、年金</p> <p><input type="checkbox"/>働いている <input type="checkbox"/>年金受給 <input type="checkbox"/>その他 ()</p>			
相談できる方の 連絡先	氏名 住所	世帯主との関係 () 電話番号	

再建、農業の再開へ向けた支援等)を検討しています。
入をお願いします。

前のページと同じようにご記入ください。		前のページと同じようにご記入ください。	
同居者④	同居者⑤	同居者⑥	同居者⑦
1 仕事をしていた 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしていた 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしていた 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしていた 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)
10で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。	10で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。	10で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。	10で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。
1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職
1 仕事をしている 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしている 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしている 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしている 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)
12で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。	12で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。	12で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。	12で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。
1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職
* 支援金・義援金・保険金等震災に伴う一時的な収入を除きます。	* 支援金・義援金・保険金等震災に伴う一時的な収入を除きます。	* 支援金・義援金・保険金等震災に伴う一時的な収入を除きます。	* 支援金・義援金・保険金等震災に伴う一時的な収入を除きます。
万円	万円	万円	万円
1 給与 2 事業収入 3 公的年金・恩給 4 家賃・地代 5 仕送り 6 失業手当 7 生活保護 8 その他	1 給与 2 事業収入 3 公的年金・恩給 4 家賃・地代 5 仕送り 6 失業手当 7 生活保護 8 その他	1 給与 2 事業収入 3 公的年金・恩給 4 家賃・地代 5 仕送り 6 失業手当 7 生活保護 8 その他	1 給与 2 事業収入 3 公的年金・恩給 4 家賃・地代 5 仕送り 6 失業手当 7 生活保護 8 その他
今後、山市からの就労支援を希望されますか。	今後、山市からの就労支援を希望されますか。	今後、山市からの就労支援を希望されますか。	今後、山市からの就労支援を希望されますか。
1 民間会社への就職に関する支援 2 会社の再建に関する支援 3 農業・漁業の再開に関する支援 4 起業に関する支援 5 就労支援は希望しない	1 民間会社への就職に関する支援 2 会社の再建に関する支援 3 農業・漁業の再開に関する支援 4 起業に関する支援 5 就労支援は希望しない	1 民間会社への就職に関する支援 2 会社の再建に関する支援 3 農業・漁業の再開に関する支援 4 起業に関する支援 5 就労支援は希望しない	1 民間会社への就職に関する支援 2 会社の再建に関する支援 3 農業・漁業の再開に関する支援 4 起業に関する支援 5 就労支援は希望しない

資料Ⅱ (続)

Ⅱ 就労に関する意向調査

仙台市では、震災で仕事を失った方を主な対象とした就労支援(民間会社への就職、会社の今後就労に向けた支援を希望される方がいる場合は、以下の質問について世帯全員のご記

氏名	前のページと同じようにご記入ください。			
	申込者	同居者①	同居者②	同居者③
被災時の 仕事の状況 10	被災時の 仕事の状況 *1つだけ選んでください。	1 仕事をしていた 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしていた 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしていた 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)
	被災時の 仕事の状況 11 *1つだけ選んでください。	10で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。 1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	10で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。 1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	10で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。 1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職
現在の 仕事の状況 12	現在の 仕事の状況 *1つだけ選んでください。	1 仕事をしている 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしている 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)	1 仕事をしている 2 休職中 3 求職中 4 無職(主婦、学生等)
	現在の 仕事の状況 13 *1つだけ選んでください。	12で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。 1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	12で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。 1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職	12で、1または2を選んだ方のみ、ご回答ください。 1 正社員・正職員 2 臨時雇、パート・アルバイト 3 自営業主(農家) 4 自営業主(漁家) 5 自営業主(中小企業経営) 6 自営業主(その他) 7 家族従事者 8 内職
収入の 状況 14	平成24年の 収入の見込額	*支援金・義援金・保険金等震災に伴う一時的な収入を除きます。 万円	*支援金・義援金・保険金等震災に伴う一時的な収入を除きます。 万円	*支援金・義援金・保険金等震災に伴う一時的な収入を除きます。 万円
	14の主な内訳	1 給与 2 事業収入 3 公的年金・恩給 4 家賃・地代 5 仕送り 6 失業手当 7 生活保護 8 その他	1 給与 2 事業収入 3 公的年金・恩給 4 家賃・地代 5 仕送り 6 失業手当 7 生活保護 8 その他	1 給与 2 事業収入 3 公的年金・恩給 4 家賃・地代 5 仕送り 6 失業手当 7 生活保護 8 その他
今後の 支援 16	就労支援の 希望の有無 *1つだけ選んでください。	今後、仙台市からの就労支援を希望されますか。 1 民間会社への就職に関する支援 2 会社の再建に関する支援 3 農業・漁業の再開に関する支援 4 起業に関する支援 5 就労支援は希望しない	今後、仙台市からの就労支援を希望されますか。 1 民間会社への就職に関する支援 2 会社の再建に関する支援 3 農業・漁業の再開に関する支援 4 起業に関する支援 5 就労支援は希望しない	今後、仙台市からの就労支援を希望されますか。 1 民間会社への就職に関する支援 2 会社の再建に関する支援 3 農業・漁業の再開に関する支援 4 起業に関する支援 5 就労支援は希望しない

最後までのご記入、ありがとうございました。

の場合は、それぞれの住戸ごとにご記入をお願いします。

連絡先電話番号		入居人数 (申込者を含む)	
入居している方全員についてご記入ください。			
同居者④ ふりがな	同居者③ ふりがな	同居者② ふりがな	同居者① ふりがな
(男・女)	(男・女)	(男・女)	(男・女)
1 配偶者 2 子	1 配偶者 2 子	1 配偶者 2 子	1 配偶者 2 子
3 子の配偶者 4 父母	3 子の配偶者 4 父母	3 子の配偶者 4 父母	3 子の配偶者 4 父母
5 配偶者の父母 6 孫	5 配偶者の父母 6 孫	5 配偶者の父母 6 孫	5 配偶者の父母 6 孫
7 兄弟姉妹 8 祖父母	7 兄弟姉妹 8 祖父母	7 兄弟姉妹 8 祖父母	7 兄弟姉妹 8 祖父母
9 他の親族 10 その他	9 他の親族 10 その他	9 他の親族 10 その他	9 他の親族 10 その他
明治・大正 昭和・平成 年 月 日	明治・大正 昭和・平成 年 月 日	明治・大正 昭和・平成 年 月 日	明治・大正 昭和・平成 年 月 日
1 なし	1 なし	1 なし	1 なし
2 あり (出生)	2 あり (出生)	2 あり (出生)	2 あり (出生)
3 あり (婚姻)	3 あり (婚姻)	3 あり (婚姻)	3 あり (婚姻)
4 あり (その他)	4 あり (その他)	4 あり (その他)	4 あり (その他)
1 持ち家 (一戸建)	1 持ち家 (一戸建)	1 持ち家 (一戸建)	1 持ち家 (一戸建)
2 持ち家 (集合住宅)	2 持ち家 (集合住宅)	2 持ち家 (集合住宅)	2 持ち家 (集合住宅)
3 公営賃貸住宅 (市営住宅等)	3 公営賃貸住宅 (市営住宅等)	3 公営賃貸住宅 (市営住宅等)	3 公営賃貸住宅 (市営住宅等)
4 民間賃貸住宅 (アパート等)	4 民間賃貸住宅 (アパート等)	4 民間賃貸住宅 (アパート等)	4 民間賃貸住宅 (アパート等)
5 社宅・会社の独身寮・寄宿舎	5 社宅・会社の独身寮・寄宿舎	5 社宅・会社の独身寮・寄宿舎	5 社宅・会社の独身寮・寄宿舎
6 間借り・親族宅に同居	6 間借り・親族宅に同居	6 間借り・親族宅に同居	6 間借り・親族宅に同居
7 その他	7 その他	7 その他	7 その他
1 仙台市内	1 仙台市内	1 仙台市内	1 仙台市内
2 仙台市外	2 仙台市外	2 仙台市外	2 仙台市外
3 検討中・分らない	3 検討中・分らない	3 検討中・分らない	3 検討中・分らない
1 自力で住宅を建築・購入する	1 自力で住宅を建築・購入する	1 自力で住宅を建築・購入する	1 自力で住宅を建築・購入する
2 公共事業を活用し、住まいを再建する 〔公共事業の例〕 ・津波遼水地区における防災集団移転促進事業 ・丘陵地区における宅地復旧事業 など	2 公共事業を活用し、住まいを再建する 〔公共事業の例〕 ・津波遼水地区における防災集団移転促進事業 ・丘陵地区における宅地復旧事業 など	2 公共事業を活用し、住まいを再建する 〔公共事業の例〕 ・津波遼水地区における防災集団移転促進事業 ・丘陵地区における宅地復旧事業 など	2 公共事業を活用し、住まいを再建する 〔公共事業の例〕 ・津波遼水地区における防災集団移転促進事業 ・丘陵地区における宅地復旧事業 など
3 賃貸住宅 (民間アパート、市営住宅等) に入居する	3 賃貸住宅 (民間アパート、市営住宅等) に入居する	3 賃貸住宅 (民間アパート、市営住宅等) に入居する	3 賃貸住宅 (民間アパート、市営住宅等) に入居する
4 被災時に居住していた住まいを修繕・改善する	4 被災時に居住していた住まいを修繕・改善する	4 被災時に居住していた住まいを修繕・改善する	4 被災時に居住していた住まいを修繕・改善する
5 既に新たな住まいを建築・購入した	5 既に新たな住まいを建築・購入した	5 既に新たな住まいを建築・購入した	5 既に新たな住まいを建築・購入した
6 検討中・わからない	6 検討中・わからない	6 検討中・わからない	6 検討中・わからない

ここまでのご記入ありがとうございました。

資料Ⅱ 応急仮設住宅入居者現況調査・就労に関する意向調査

応急仮設住宅入居者現況調査及び就労に関する意向調査

こちらのページは必ずご記入ください。 ○平成24年6月1日時点の状況をご記入ください。
○間取りなどの関係で複数の住戸に分かれてお住まい

I 応急仮設住宅入居者現況調査

整理番号								
* 宛名ラベルに記載されている整理番号をご記入ください。								
現在の状況	1	現在お住まいの住所など	住所				方書（アパート名・部屋番号）	
	2	入居者氏名及び性別	入居している方全員についてご記入ください。				入居している方全員についてご記入ください。	
			申込者 ふりがな	同居者① ふりがな	同居者② ふりがな	同居者③ ふりがな		
	3	申込者との続き柄	(男・女)		(男・女)		(男・女)	
1 配偶者 2 子 3 子の配偶者 4 父母 5 配偶者の父母 6 孫 7 兄弟姉妹 8 祖父母 9 他の親族 10 その他			1 配偶者 2 子 3 子の配偶者 4 父母 5 配偶者の父母 6 孫 7 兄弟姉妹 8 祖父母 9 他の親族 10 その他	1 配偶者 2 子 3 子の配偶者 4 父母 5 配偶者の父母 6 孫 7 兄弟姉妹 8 祖父母 9 他の親族 10 その他	1 配偶者 2 子 3 子の配偶者 4 父母 5 配偶者の父母 6 孫 7 兄弟姉妹 8 祖父母 9 他の親族 10 その他			
4	生年月日	明治・大正 昭和・平成	年 月 日	明治・大正 昭和・平成	年 月 日	明治・大正 昭和・平成	年 月 日	
5	入居時からの変更	1 なし 2 あり(出生) 3 あり(婚姻) 4 あり(その他)		1 なし 2 あり(出生) 3 あり(婚姻) 4 あり(その他)		1 なし 2 あり(出生) 3 あり(婚姻) 4 あり(その他)		
被災時の状況	6	被災時の住所						
	7	被災時の住まいの状況 *1つだけ選んでください。	1 持ち家（一戸建） 2 持ち家（集合住宅） 3 公営賃貸住宅（市営住宅等） 4 民間賃貸住宅（アパート等） 5 社宅・会社の社身寮・寄宿舎 6 間借り・親族宅に同居 7 その他	1 持ち家（一戸建） 2 持ち家（集合住宅） 3 公営賃貸住宅（市営住宅等） 4 民間賃貸住宅（アパート等） 5 社宅・会社の社身寮・寄宿舎 6 間借り・親族宅に同居 7 その他	1 持ち家（一戸建） 2 持ち家（集合住宅） 3 公営賃貸住宅（市営住宅等） 4 民間賃貸住宅（アパート等） 5 社宅・会社の社身寮・寄宿舎 6 間借り・親族宅に同居 7 その他	1 持ち家（一戸建） 2 持ち家（集合住宅） 3 公営賃貸住宅（市営住宅等） 4 民間賃貸住宅（アパート等） 5 社宅・会社の社身寮・寄宿舎 6 間借り・親族宅に同居 7 その他		
住まいの再建	8	住宅の再建場所 *1つだけ選んでください。	1 仙台市内 2 仙台市外 3 検討中・分らない	1 仙台市内 2 仙台市外 3 検討中・分らない	1 仙台市内 2 仙台市外 3 検討中・分らない	1 仙台市内 2 仙台市外 3 検討中・分らない		
	9	住宅の再建方法 *1つだけ選んでください。	1 自力で住宅を建築・購入する 2 公共事業を活用し、住まいを再建する 【公共事業の例】 ・津波浸水地区における防災集団移転促進事業 ・丘陵地区における宅地復旧事業 など	1 自力で住宅を建築・購入する 2 公共事業を活用し、住まいを再建する 【公共事業の例】 ・津波浸水地区における防災集団移転促進事業 ・丘陵地区における宅地復旧事業 など	1 自力で住宅を建築・購入する 2 公共事業を活用し、住まいを再建する 【公共事業の例】 ・津波浸水地区における防災集団移転促進事業 ・丘陵地区における宅地復旧事業 など	1 自力で住宅を建築・購入する 2 公共事業を活用し、住まいを再建する 【公共事業の例】 ・津波浸水地区における防災集団移転促進事業 ・丘陵地区における宅地復旧事業 など		
			3 賃貸住宅（民間アパート、市営住宅等）に入居する 4 被災時に居住していた住まいを修繕・改築する 5 既に新たな住まいを建築・購入した 6 検討中・わからない	3 賃貸住宅（民間アパート、市営住宅等）に入居する 4 被災時に居住していた住まいを修繕・改築する 5 既に新たな住まいを建築・購入した 6 検討中・わからない	3 賃貸住宅（民間アパート、市営住宅等）に入居する 4 被災時に居住していた住まいを修繕・改築する 5 既に新たな住まいを建築・購入した 6 検討中・わからない	3 賃貸住宅（民間アパート、市営住宅等）に入居する 4 被災時に居住していた住まいを修繕・改築する 5 既に新たな住まいを建築・購入した 6 検討中・わからない		

今後、仕事に関する支援を希望される方は、裏面の就労に関する意向調査についても、ご記入をお願いします。

調査票

仮設契約番号	
支援システム番号	
氏名	
訪問者氏名	
訪問月日	

住まい再建に関して
生活資金、健康、仕事、家族、その他

⑤現場での情報提供

連絡先リストで対応できそうなものは、連絡するように促すこと。

⑥関係機関への情報提供の承諾

仙台市役所や区役所で情報を共有することの承諾を得る。また、他市町村への情報提供や生活継続のための支援が必要と思われる場合は、関係機関への情報提供の承諾を得ること。

⑦聞き取り内容の持ち帰り

聞き取った内容は持ち帰ること。後日、必要な情報を提供することを伝え、お礼で終了。

⑧訪問を拒否された場合

支援員への不信感や訪問を拒否している場合は、無理せず終了。

⑨不在の場合

訪問したことを知らせる連絡票を残す。

6 訪問時に持参するもの

- ・身分証明書、腕章、携帯電話、地図、筆記用具
- ・訪問リスト、世帯調査票のコピー、相談票
- ・問い合わせ先リスト等、関係資料

7 注意事項

(1) 個人情報の取り扱い

訪問調査を行う際には、個人情報やプライバシーの取り扱いに注意。

- ・調査票などの資料を車両に置いたまま訪問に出ない。
- ・調査票などの資料を置き忘れない。
- ・他の住人に調査対象者のことについて尋ねない。
- ・業務上知り得た訪問調査時の個人情報を家族などに話さない など。

(2) 聞き取りについて

相手の心情に配慮し、聞き取りを行う。

- ・質問攻めにしない。
- ・相手の話を中断しない。
- ・住まいの再建以外の話も良く聞く。
- ・話す内容から状況を理解して確認を返す。

(3) その他

- ・応答が無ければドアを開けない。
- ・ドアが開いていたとしても応答が無ければ中を覗かない。
- ・非衛生的、異臭等が激しい場合は要チェック。
- ・衰弱しているようであれば、生活再建支援室に連絡すること。

4 訪問の流れ

①電話連絡による訪問予約

- ・ 23 日（水）～ 29 日（火）の訪問予約は生活再建支援室で
- ・ 29 日（火）以降の訪問予約は、生活再建支援員が行う

②訪問相談 外部就業班

質問攻めにならないよう注意し、住まいの再建を主とした聞き取り。

③訪問報告、結果入力

生活再建支援室担当に報告。内容確認しながら以下の相談区分に分類。

- ・ 相談区分：住まい、生活資金、健康、仕事、家族、その他
- 翌日、生活再建支援員が被災者支援システムに入力

※システム稼働は 5 月末予定。それまでは紙管理。

④再建・支援情報の整理

被災者支援システムにより情報を確認。必要な再建・支援情報を整理。

⑤再訪問

- ④で整理した内容を提供する。

⑥フォローアップ

必要に応じ相談継続。

5 訪問調査の実施

①訪問世帯の確認

仙台市から委託を受けて参りました生活再建支援員シルバー人材センターの〇〇と申します。●●様のお宅で間違いありませんでしょうか。

②趣旨の説明と時間の区切り

電話でもお話をいたしました。先に調査させていただきました応急仮設住宅現況調査の中で住まいの再建方針について「検討中・わからない」とご回答いただいたので、もう少し詳しくお話をお聞きするため、訪問させていただきました。30 分程度お時間をください（時間の区切り）。

③切り出し

住まいの再建方針について「検討中・わからない」ということでしたが、どのような悩みや不安がありますか？

④聞き取り

住まいの再建だけにとらわれず、対象者が話しやすい内容を聞き取っていく。対象者の心情に十分配慮すること。

資料Ⅰ 住まいの再建に関する訪問相談マニュアル

仙台市生活再建支援室

1 訪問相談の概要・目的

先に実施した応急仮設住宅現況調査では、住まいの再建方針について、「検討中・わからない」と回答した世帯は3,000世帯以上となっている。

すべての被災者の恒久的な住まいの確保（＝仮設住宅の解消）を進めていくためには、防災集団移転促進事業や宅地復旧事業、復興公営住宅整備と合わせ、それぞれの世帯が住まいの再建方針を見出せるよう、相談や情報提供の充実を図ることが求められている。

このため、応急仮設住宅現況調査で住まいの再建方針について「検討中・わからない」と回答した世帯について再建方針が見出せない状況を確認しながらそれぞれの状況に応じた支援をすすめるため、訪問相談を実施する。

2 訪問期間、訪問者、訪問世帯

- (1) 訪問期間 平成24年5月23日（水）から
- (2) 訪問者 生活再建支援員（公益社団法人仙台市シルバー人材センター委託）18名が2名1組で訪問
- (3) 訪問世帯 応急仮設住宅現況調査において、住まいの再建方針について「検討中・わからない」と回答した世帯の中から訪問対象外を除いた世帯。
 - ・訪問対象外
防災集団移転促進事業の該当世帯
 - ・訪問時期調整
地域支えあいセンターで行う個別訪問支援対象世帯
就労支援対象世帯

3 生活再建支援員の業務体制

- ・1日あたり、2グループ6班12名（内部就業1班2名、外部就業5班10名）勤務。
- ・内部就業班は訪問予約のための電話連絡と被災者支援システムへの入力及び訪問のための資料準備。
- ・外部就業班は訪問。
- ・訪問は3件/班/日。午前10時～、午前11時～、午後1時30分～。1日あたりの訪問件数合計は15件を見込む。
- ・相談時間は1件あたり30分程度を目安に。
- ・午後3時事務所着。聞き取り内容報告、支援システム入力準備。
- ・外部就業班が急遽休みの場合は内部就業班から1名が同行。
- ・勤務シフト 別紙シフト表のとおり。

資料編

- I 住まいの再建に関する訪問相談マニュアル（平成 24 年）
- II 応急仮設住宅入居者現況調査・就労に関する意向調査（平成 24 年）
- III 訪問記録票（平成 25 年）
- IV 復興公営住宅電話勧奨マニュアル（平成 25 年）
- V 個別支援シート
- VI 復興公営住宅訪問記録票（平成 29 年）
- VII 電話記録票（平成 25 年）

出典：仙台市健康福祉局被災者生活支援室 ほか

●執筆者プロフィール

重川希志依 (しげかわ・きしえ)

常葉大学大学院環境防災研究科教授。専門分野は防災教育。1995年に発生した阪神・淡路大震災以降、災害エスノグラフィー手法による被災地調査を続ける。専門分野は防災教育。著書に『防災の決め手「災害エスノグラフィー」』（共著・NHK出版）、『新しい人間、新しい社会－復興の物語を再創造する－』（共著・京都大学出版会）などがある。

田中 聡 (たなか・さとし)

常葉大学大学院環境防災研究科教授。専門分野は都市防災学。1995年に発生した阪神・淡路大震災以降、さまざまな被災地において災害対応についてエスノグラフィー手法による調査研究を実施。著書に『防災の決め手「災害エスノグラフィー」』（共著・NHK出版）、『災害フィールドワーク論 FENICS 100万人のフィールドワーカーシリーズ5』（共著・古今書院）など。

河本尋子 (こうもと・ひろこ)

常葉大学大学院環境防災研究科准教授。専門分野は災害心理学。2000年の有珠山噴火災害で、災害における人間の行動・心理に関する研究にはじめてかかわった。現在は、災害発生後の長期にわたる被災者の心理的変化の過程に関して、継続的研究を行っている。

佐藤翔輔 (さとう・しょうすけ)

東北大学災害科学国際研究所准教授。専門分野は災害伝承・災害情報。2004年に発生した7.13水害と新潟県中越地震を経験、現在は、東北地方における災害科学に関する実証的・実践的研究を行う。地域安全学会年間優秀論文賞（2013年・2019年）、同技術賞（2019年）、科学技術分野の文部科学大臣表彰など受賞。

●資料・写真提供

- ・仙台市健康福祉局被災者生活支援室

災害エスノグラフィーシリーズ 19
東日本大震災 仙台市生活再建支援員の記録
シルバー生活再建支援員の活動

発行日 2020年 10月 15日 初版第1刷
編者 重川希志依・田中 聡・河本尋子・佐藤翔輔
発行者 重川希志依
発行所 常葉大学附属社会災害研究センター
〒422-8581 静岡県静岡市駿河区弥生町6-1
電話 054-297-6144

インタビューアー 重川希志依・田中 聡・河本尋子・佐藤翔輔
編集協力 樋口健一
印刷・製本 有限会社 レイ・プリンティング
©Kishie SHIGEKAWA, Satoshi TANAKA,
Hiroko KOUMOTO, Shosuke SATO, 2020
ISBN978-4-908792-24-3

○本書の一部は、以下の助成を受けて作成された。

- ・2017～2020年度科学研究費助成事業（科学研究費補助金）基盤研究B「生活確保要配慮者のシームレスな恒久住宅移行支援プログラム開発に関する研究(研究代表者：常葉大学 重川希志依)」
- ・JST-Ristex「コミュニティがつなく安全・安心な都市・地域の創生」研究開発領域、「借上げ仮設住宅被災者の生活再建支援方策の体系化（研究代表者：同志社大学 立木茂雄）」
- ・2019年度東北大学災害科学国際研究所リソースを活用した共同研究「東日本大震災における災害対応に関する災害アーカイブスの社会実装方法に関する研究（研究代表者：常葉大学 田中聡）」