

# ⑧ 福祉相談

■山田雅夫・小山誠一

## 1 後方支援の立場から

### ① 厚生省の要請

一月三十一日(火)の二十三時四十五分、厚生省から福祉局にファクスが届いた。今回の地震で「現地では、福祉事務所職員が被災者の救助業務もあわせて担当していること及び住民の避難生活が今後長期化し、各種福祉相談等の増加が見込まれることから、各都道府県等の職員派遣をお願いする」というものであった。

派遣人員は全国で約八十人、期間は二月初旬から二月末、福祉六法相談、避難所における生活相談、義援金の支給等に従事することであった。

### ② 派遣の準備

福祉局では二月一日(水)早朝から直ちに検討に着手し、二月五日(日)から福祉事務所職員二名を四日間のローテーションで派遣することを決定した。各区へ協力依頼を行ったところ、二月二日(木)には全区から多数の派遣可能者の名簿が届き、二月末日までの派遣体制が整った。

全区への依頼から実質一日で派遣体制を整えることができたのは、各区のすばやい対応

と経常業務の最繁忙期にもかかわらず、多数の福祉職員が積極的な申し出があったからであると思う。

派遣先が神戸市の長田区役所に決定したのが二月二日(木)の夕刻になり、神戸市と連絡を取り合うも、現地の正確な情報がなかなかつかめる状況ではなかった。このため、現地の状況、従事業務、交通手段、宿舎の状況などを把握し、第二陣以降の派遣者に伝えるため、第一陣の派遣者と出発前に綿密な打合せを行った。取り合えず横浜市の腕章、連絡用のファクス通信用紙を携帯させることにした。

### ③ 派遣中の後方支援

第一陣からの報告では、初日はり災証明の発行に従事し、千五百件を処理したこと、長田区役所は断水のためトイレが使えないこと、朝夕は非常に寒く防寒具が必要なことなど準備段階では把握できなかったことも多く、この情報を整理し第二陣以降の派遣に備えた。また、第一陣には今後の派遣者への引き継ぎのため、従事内容や気づいたことなどを記入する連絡帳をつくってもらった。第二陣以降の派遣者からも、毎日連絡をもらい現地の状況把握に努めた。特に、交通機関の情報は運

輸省情報をファクスで取り寄せ、出発前に派遣者に伝えるようにした。

こうしたなか、二月十六日(木)厚生省から期間延長の要請があり、三月三十一日(金)まで引き続き二名を七日間のローテーションで派遣することとした。この第二次派遣では、従事者が仕事に慣れてきたところで交替してしまいう四日間体制を改め、七日間のローテーションとした(表1)。

### ④ 気がついたことなど

厚生省や神戸市からはほとんど情報が入らないため、現地派遣者との連絡が重要な情報源となった。また、今回は宿泊先として神戸市から婦人交流施設が提供され手配の心配はいらなかったが、大災害においては協力者の受入れ施設の確保は重要な問題となろう。

さらに現地では、厚生省や神戸市の要請で派遣されている行政職員に交じり、大勢のボランティアが来所者の整理や申請書の書き方指導をしているとの報告を受け、改めてその大切さを感じている。

△山田 福祉局地域支援課担当係長▽

## 2 神戸市における支援業務

1 後方支援の立場から  
2 神戸市における支援業務

表1 職員派遣体制

	第1次派遣	第2次派遣
期 間	2月5日(日)～3月1日(水)	3月1日(水)～3月31日(金)
人 員	1回2人延べ16人	1回2人延べ10人
派遣場所	神戸市長田区役所	
業務内容	り災証明の発行・義援金の交付(厚生省の要請は福祉生活相談等)	
派遣体制	4日間ローテーション (4日間)引き継ぎ (4日間)	7日間ローテーション (7日間) (7日間)
	(以下同じ)	(以下同じ)

① 現地へ行く前の準備について

・大阪以西の交通機関が遮断されていたため、まず、いかに現地入りするか新聞・テレビの情報をもとに経路を検討。

・地図・ガイドブック等により現地の地理関係を把握。

・現地での寒さを考えての身支度

※情報は日々刻々と変化するため現地で臨機応変に対応せざるを得ないと考えて準備は大ざっぱで済ませた。

② 現地での支援業務について

・派遣場所 神戸市長田区役所

・派遣期間 平成七年二月八日(水)～十一

日(土)

・支援内容

長田区役所職員の指導のもとに、横浜市を始め全国から派遣された自治体職員とともに、普段は区役所業務につくことのない保母さん、また、老若男女のボランティアとともに「り災証明書」の発行業務に従事した。(私は厚生省からの要請により福祉局の要員として派遣されたのであるが、現地の情勢がまだ福祉事務所の通常業務の支援を行うことより緊急対応に追われていたため)

業務はおよそ次のとおりである。

① 証明願いの記載と提出

② 明細地図により破損状況の確認

③ 公印・日付印の押印

④ 呼び出し・交付(一部損壊ならば相談コーナーへ案内)

⑤ 義援金窓口へ案内

このうち、私は③と④に従事した。

③ 現地の状況について

・早朝(中には前夜から)区役所庁舎を大勢の被災者が取り巻くように長い行列を作っていたが、庁舎管理上混乱を招かぬよう出入りは二台のエレベーターに限定し、ガードマンがエレベーターを管理して、十人前後の単位で窓口の七階と一階とを往復させていた。・来所者を見た感じでは落ち着きが見られ、中には少しアルコールの臭いのする人もいたが、皆さん災害に負けずになんとか立ち直ろうという姿が感じられた。大声でやり取りする場面はほとんどなかった。

・目がくぼみ声もかれ、自らも被災しながら震災以来泊り込んで被災者に対応する神戸市職員と接し、彼らを支援するためにもしっかり大勢の支援者が必要と思わざるをえなかった。・り災証明書の発行ということで、被災者たちの実際の生活場面はほとんど見ることはできなかったが、往路帰路の車中や徒歩と庁舎七階から見た現場の状況は、テレビ・新聞とは異なる何とも言えない強い衝撃であった。

・福祉事務所のケースワーカーとして、現地でも同じ業務内容での支援ができれば最善である。しかし、派遣時の現地の状況からまだ、個々人の相談に対応することは困難ではないかと思えた。我々の業務の対象となるのは個人個人であり、他の自治体から派遣された職員が細かな具体的相談内容まで立ち入ることは、わずかな期間の支援ではその後の継続性を考えると難しいと思う。本格的に福祉事務所でのケースワーカーとしての支援業務に従事するとすれば、数ヶ月単位の期間が必要である。

派遣先の福祉事務所の職員も考えもしなかった大災害であり、本来とは全く異なる業務に携わっていかざるを得ない状況であった。その負担を若干でも軽減し、彼らが個々の対象者にかかわっていけるように「り災証明書」の発行という支援業務に従事していると考えたのである。現地の福祉事務所もそれを期待していたと思う。

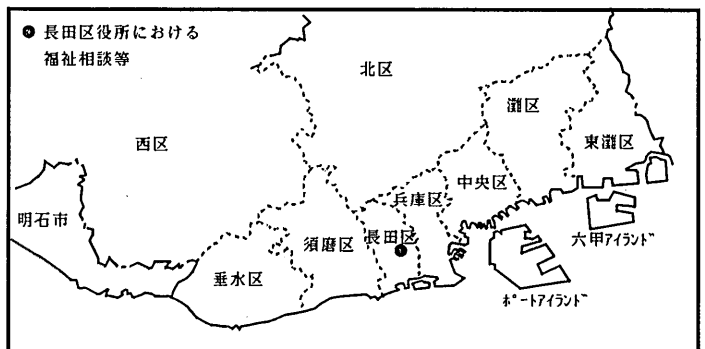
④ 今後の災害対策・災害応援対策について

・横浜市からもたくさん職員が派遣されているが、支援体制・支援内容を充実させるために現地常駐の責任者(まとめ役)の派遣が必要不可欠である。現地に行ってみないと支援内容が確認できない状況では、支援が十分に終わる可能性がある。(派遣された職員が短期間で交代するため、現地からの報告内容に一貫性が保てない)

・万が一、横浜市が同じ状況に遭遇した時には、とりあえずは何よりも人員の確保が必要である。専門分野に関係なく、他の県・市の自治体等からの支援も早いうちから依頼して対応すべきである。また局や区にとらわれずに動員を考えるべきであり、今回の大震災と同じ状況が生じたときに、現在の職員の居住地等から動員先にどれだけの職員が参集できるのか再検討の必要がある。今まで実施してきた訓練結果には遠く及ばないものと推測される。

・新聞、テレビで報道されている老人や障害者たちのように、社会的に弱い立場にいる人が少しでも落ち着いて緊急事態に対応できる生活の場を確保しておくことが必要である。

福祉相談



・災害を受けたときに、他都市からの支援者・ボランティアの活動の根拠地点(宿泊先・事務局)の確保も重要な課題である。

・現在の緊急事態がある程度一段落しても、それで支援が終了ということではなく、その後被災地からの要望に基づいて、息の長い支援を続けていくことが必要である。今は当座のことで被災者も頭の中が一杯であるが、この先いろいろと難しい問題や相談が表面化してくることが予測されるので、被災地の自治体は被災以前と同様の人的体制では対応しきれないのであるまいか。

・派遣された職員数も累計すると相当なものになるが、派遣の時期・場所・支援業務の内容により現地の状況も異なり、また派遣者個々

の受け止め方にも差があり、報告にも微妙な差があるのは避けられないものであり、一部の派遣者の報告によってではなく、全派遣者の報告により今後の横浜市としての対応策を検討すべきである。また支援業務に従事した職員に限らず、広く全職員からの意見やアイデアを求めることも一つの方法である。

はこれからも忘れられないことだろう。関東大震災や第二次世界大戦は知るよしもないが、平成七年一月十七日午前五時四十六分に、現地で大震災に遭われた人々の思いや衝撃がいかにあつたかと考えると、何度眼が潤みかけたかわからない。

※最後に私の個人的感情を混じえてのものになるが、派遣地での印象について述べさせていたきたいと思う。

これからの復興計画が立案され、建物は再建され、道路も鉄道も何年かすれば、今まで以上の物ができるかもしれない。しかし、目には見ることのできない精神面・心理面が元に戻ることは至難であるように思う。これから、どれだけのことか自分ができるのかはわからないが、できうる限りのことはしていきたいものである。

現地向かう車窓の情景に、最初は少なかつた屋根を覆う青いビニールシートが次第次第に多くなり、倒壊家屋も目立ちだし、兵庫駅に着いたときには声も出なかつた。長田区役所の七階からの倒壊した家屋や焼野原の惨状

△小山Ⅱ港北区福祉部保護課保護係▽