

# 地域コミュニティの 防災力

連載 第25回

## 「市民が市民を支える」仙台市の取組



常葉大学大学院 環境防災研究科 教授  
重川 希志依

東日本大震災の発生から4年以上にわたり、被災地域では被災者の方たちの生活再建のため様々な取組が続けられてきました。その一つとして、被災者個々の生活再建を支えていくことを目的として、生活再建支援員による相談・支援制度を取り入れている自治体が多く見受けられます。仙台市では、仙台市シルバー人材センターにこの業務を委託し、現在33名のシルバーさんが被災者の恒久的な住まいの確保や生活基盤の安定に向けた支援活動を担っています。市民が市民を支える仙台市の取組には学ぶべき点が多く、その活動の一端をご紹介します。

### 1. 活動の経緯

仙台市は東日本大震災による被災地の中で最も多くの仮設住宅が存在し、とりわけ民間の賃貸住宅を借上げて仮設住宅として供与する“借上げ仮設住宅”居住者が圧倒的に多く、さらに仮設住宅入居者の3分の1は他市町村に居住し

ていた被災者であるという事が特徴となっています。このため仙台市では、今後必要となる生活再建支援のためには、入居者の所在の確認と個別情報の把握の必要性を強く認識し、平成23年9月に、全仮設住宅12,000世帯を対象に世帯状況調査のためのアンケートを実施しました。市では、この現況調査結果などの関連情報を一元的に管理するシステムを構築し、またアンケート票だけでは把握しきれない個々の世帯の状況を明らかにするために戸別訪問による支援体制を導入することに決めました。

そこで支援活動にあたる人材を確保するために、先に述べた仙台市シルバー人材センターに委託をし、平成24年4月から生活再建支援活動が始まりました。シルバー人材センターでは、支援活動に適した18名の人材を選出し、最初はアンケート票未回収世帯に対する戸別回収作業、さらにその後の訪問相談活動へと活動内容が広がっていきました。

# 地域コミュニティの 防災力 重川 希志依

## 2. 豊かな人生経験

シルバー人材センターに登録ができるのは60才以上の方が対象となっています。仙台市で生活再建支援員として活動している方の最年長は76才、団塊の世代と呼ばれる年齢層の方が多くを占めています。一人一人の支援員さんには様々な人生経験があり苦勞もされてきています。このため被災者にとっては、自分たちの話を聞いてもらい分かってもらえるという安心感があること、また若い人にとっては自分の親のように思っ話をしてくれる人たちもいます。だからといって、決して上から目線での対応はしないことが約束事になっています。シルバーゆえに自然体で柔らかく対応できることにより、被災者に信頼され、期待される支援活動が可能となっていることが、大きな利点となっています。

## 3. 生かされる管理職時代のノウハウ

33人の支援員さんは全員、現役時代に仕事をされた経験を持っているため、「会社に勤めていた時からお客様からの苦情には散々慣れており、この程度の苦情はなんということはない」、「営業の仕事をしていた時に、常に相手の立場に自分を置いて考えることを教わってきた」など、現役時代の仕事上の経験がベースとして非常に役立っていることがわかります。また現役時代に会社で受けた様々な研修が大いに役立ったという声も多く聞かれました。クレーム処理の方法、相手の信頼を得るための服装や話し方など、企業時代に受けていた研修内容が、そのまま被災者支援活動に生かされる場面が多かったようです。

さらに、支援員さんの多くは大企業で営業部長や人事部長などの管理職を経験されています。お互いに過去の職歴は一切問わないことが

暗黙のルールとなっているようですが、支援員さん同士の付き合い方も皆さんわきまえており、お互い包容力を持って接するようにしています。また同じレベルで同じような知識や経験を持つ人たちが集まっていることにより、支援活動に関わる暗黙の知識をあうんの呼吸で共有化していくことができたために、手探りで始めた活動も1年経つ頃にはすっかり落ち着いてきたということです。

## 4. 行政との役割分担

被災者の生活再建を取り巻く課題は、住まい、心と体の健康、収入などの要素が複雑に絡み合っています。このうち生活再建支援員が担うのは、恒久的な住まいの確保を主な目的としています。健康面・経済面、あるいは家族間の諸問題などに関しては、区役単位で設置されているワーキングの場で解決のための対応が検討される事になります。このため支援員さんたちは住宅再建に関する各種制度を熟知し、相手に分かるように説明し、被災者の住宅再建に必要なことを把握し、行政に正確に伝えることが求められています。住宅再建の手助けとなる選択肢は全て提示するが、□□あるべき・□□すべきとは絶対に言わず、また強制的に誘導するような発言はしないように心がけています。

自分たち支援員は、個々の被災者の生活再建を支援するという役割はあるが、責任と権限はない、被災者の声をきちんと聞き(=コミュニケーション能力)、仙台市にきちんと伝える(=プレゼンテーション能力)ことが求められているのだという支援員さんの言葉は、このような活動をする際に非常に重要な示唆を与えるものと思います。支援員にとって「被災者に寄り添う」ということの意味は、相手の話を聞くこと、プラス、制度につなぐ(紹介する)ことなのです。

# 地域コミュニティの 防災力 重川 希志依

しかし一方で、個々の家庭の事情の複雑さにとどこまで関わるのか、支援員さんが個別の答えを見つけることができないというジレンマを多くの支援員さんが抱えています。被災者の方達と接すると、もっと何かしてあげたいと思うことは度々あるそうですが、一方で、行政の対応は法律制度に基づいて動いているため、そこはあえて割り切ってやるしかないと考えているのです。生活再建支援員として課せられている役割を見失わず、同情や思い込みだけで突っ走らないこと、やっても良いラインを見極める能力を有していること。これもやはり、社会人として、家庭人として人生経験豊富なシルバーさんならではの特徴であり、仙台市の生活再建支援活動では見事にその能力が発揮されていると思います。

支援員の存在を支援員さんご自身が次のように表現しています。自分たちは被災者と行政の間のクッション、ショックアブソーバー、ガス抜き、中和剤、橋渡しの役割を担っているのです。

## 5. 市民が市民を支える

東日本大震災により仙台市では、沿岸部に位置する宮城野区と若林区で甚大な津波被害が発生しましたが、生活再建支援員を勤める支援員さんの中には、津波で家屋が流されてしまった

方や、家族が犠牲となった方はいらっしゃいません。ある支援員さんは「訪問活動で仮設住宅を尋ねたら、真新しい仏壇にご位牌が5つも並んでいるのを見て、どう接すれば良いのか、何を話せば良いのか、2～3ヶ月は夜眠れないこともありました。家族や親戚にも震災の被害がほとんどなかった自分にとって、この仕事を通して初めて震災を理解することができました。」と話してくださいました。支援活動に携わることで、震災の経験が同じ仙台市民に共有化されていくことにも、大きな役割を果たしています。

「自分を多少犠牲にしても、真剣に相手の再建の力になることを忘れない、待っていてくれる被災者がいる、帰らないでほしいと言ってくれる被災者がいる、玄関まで出てきて見送ってくれる被災者がいる、これまでこの仕事をやめようと思った事は一度もありません。」という言葉に現れているように、訪問支援活動開始以来、途中で支援員をやめてしまった方は一人もいらっしゃらないそうです。個々に状況の異なる一世帯一世帯の生活再建を実現していくために、シルバー世代の持つ優れた面を最大限に活かし、恒久住宅への入居という目的を地元市民が最後まで支える仙台市の取組は、次の災害対応でも見習うべき示唆に富んだ事例といえます。