



被災者対応

被災者相談センターの
設置と活動
・
市民相談と
特別無料法律相談

被災者への相談は、当初24時間態勢で始められ、できるだけきめ細かい対応が行われました。



地震から2日後の19日に被災者相談センターを開設した(市役所2階ロビー)

総合相談窓口を 24時間態勢で設置

1月19日午後1時、庁舎2階に被災者のいろいろな問い合わせに応じる総合的な窓口である「被災者相談センター」を開設、開設時間は、土曜・日曜を含む、24時間態勢でした。

相談内容は、被災証明、水道、下水道、住宅、消費生活、福祉、建築、土木、環境、社会福祉協議会、大阪ガスなどに関するもので、担当者が市民の相談に応じました。その後、税、国保、金融機関による住宅金融ローン相談、住宅復旧相談、宅地防災等が窓口に加えられました。

このうち被災証明の窓口は最も多く、2月にはさらに激増し多いときには約200人の市民が列をつくり、一日で1,500人を超える市民が訪れたこともあり、対応する職員は昼食やトイレさえ我慢する状況でした。24時間態勢のときは仮眠をとるのも、その場で毛布にくるまり朝を迎えるといった状態でした。

相談センターは、2月1日からは土曜・日曜を含む、午前7時～午後10時。10日からは土曜・日曜を含む、午前9時～午後8時。22日からは土曜日

を除く、午前9時～午後5時までと、時期に合わせながらの対応を行いました。

その後、相談件数の減少とともに、相談業務は各課課室で対応することとなり、2階の被災者相談センターは4月5日をもって閉鎖しました。

震災一色の市民相談室

地震当日の相談件数はわずか10件、そのうち電話によるもの8件、面談によるもの2件でした。相談内容は、避難場所の問い合わせ、断水状況と給水場所、瓦の捨て場所、ガス

の復旧、屋根修繕の業者紹介等でした。当日は、多くの市民は家庭の身近な片付けに手が取られたり、何をどうすれば良いのかわからないまま1日を終え、相談どころでなかったのではないかと思います。

一夜明けますと、日を増すごとに1日の相談件数も増加し、30件から50件を数えるようになり、相談内容も震災関連一色となりました。2階ロビーにあらゆる相談の総合窓口として被災者相談センターが開設され、連日、多くの市民が利用されましたが、市民相談室にも多くの相談が寄せられました。

相談名	開設期間	件数	備考
建築相談	1月20日～4月5日	相談 4,650件 現地調査 1,285件	
無料建築相談	1月20日～2月4日	電話 約4,000件 現地相談 約1,000件	建築士事務所協会 明石支部 建設業協会 明石支部
宅地防災相談	2月6日～2月28日	相談 415件 現地調査 301件	兵庫県・公団・市
住宅復旧相談	2月15日～3月10日	約500件	建築士事務所 明石支部
消費生活相談	1月19日～2月28日	117人	
金融相談	1月25日～3月20日	2,526件	さくら銀行 三和銀行 兵庫労働金庫

相談者のほとんどが何処へ問い合せたらよいか判らないため、市民相談室では、各担当課、関係機関との相互連携を図りながら、よりの確な問い合わせ先の紹介に努めました。

さらに、窓口のない趣旨不明の相談事や、民事問題が市民相談室に持ち込まれることとなりました。具体的な相談内容は、「半壊の借家を明け渡すよう家主に要求されている」「震災により会社倒産、ローン返済ができない」「借地上の家が倒壊、再建したいが借地権について」「家主が借家を修理してくれない」「家賃について」「借家明け渡しの際、敷金について」等がありました。

借地、借家を中心に、家主と借家人・地主と借地人・隣人とのもめ事等、法律上の悩みに直面する市民が続出してきました。なかには家主と借家人が一緒に訪れ、話し合いがつかず、相談員の前で言い争う場面もありました。

特別無料法律相談を実施

市民の間には、借地、借家に関する問題をはじめとして、今後の生活に不安や疑問がわき出てきました。地震に伴う法律問題は極めて例外的な場合に関するものであり、罹災都市借家臨時処理法が適用され、2月6日から施行となりました。このような状況の中で被災した人たちが直面する法律上の悩みに対応するため、弁護士による無料法律相談を実施することにしました。

実施にあたっては、神戸弁護士会副会長の石井嘉門弁護士が積極的に動いてくださり明石支部代表者の小沢秀造弁護士が窓口となって、緊急に人材を確保しローテーションが組まれました。そして1月25日から神戸弁護士会から弁護士を派遣してい

ただき、委託事業として実施することができました。

神戸弁護士会館は避難所となり、しかも弁護士自身、事務所、自宅の被害は甚大、交通機関の遮断等、悪条件の中、近隣都市に先がけスムーズに委託契約をすることができたことは市民にとっても喜ばしいことでした。

また、明石市在住の桑原勝市弁護士から、いち早くボランティアとして協力いただける旨申し出があり、毎回2人の弁護士が常駐で対応することができました。

実施期間は1月25日から3月3日までの37日間、時間は毎日午前9時から午後5時までで、延べ380時間に及びました。この間1日だけの休日をとっただけで、相談件数は1,216件(内容別表のとおり)に上りました。

3月4日以降は定例の毎週金曜日

に実施している無料法律相談で対応してきましたが、震災後3か月余り、5月の連休明け頃になって、やっと震災関連の相談が減り一般の法律相談(離婚、相続、サラ金、交通事故等)が半数を占めるようになりました。

建築士による住宅相談も

震災から半年が過ぎ、人々の生活を支える鉄道網も全通し、日常生活にも落ち着きが感じられるようになりました。しかしながら、住宅面においては、不便な生活を余儀なくされている市民が、まだまだ多いのも事実です。

そこで、8月1日から住宅の建設、補修及び宅地、防災等に関する相談窓口を設け、兵庫県住宅建築総合センターから1名建築士を派遣してもらい毎週火曜日に実施しています。

内容及び内訳	件数
家屋等明け渡し(借地人350、家主96、内容照明9、同意書31)	486
不動産売買、登記他	65
敷金、家賃他	153
借地・借家関係(地主29、借地の持ち家70、借家48、借地権46、解体他68)	261
工事関係(手抜き工事20、契約クーチングオフ4)	24
近隣関係(家屋、塀等の倒壊132、境界6、駐車中自動車23)	161
雇用問題	20
相続の未登記	20
地震による死亡の因果関係	2
賠償責任(集合住宅、水漏れ、クリーニング・洋服仕立ての預かり物)	7
分譲マンション(共用、区分所有の修理)	7
その他(ペット)	10
合 計	1,216



被災者対応

高齢者・障害者・乳幼児
等への対応

高齢者や障害者らに配慮

安否確認と在宅支援

震災当日から、保健婦及び作業療法士は、これまでから係わっていた訪問指導ケース160人及びリハビリ教室参加者120人に対して、安否と状況の確認を電話又は訪問で実施しました。また、ホームヘルパーを派遣している159世帯についても、ヘルパーが同様に安否と状況の確認を行いました。

一例をあげますと、ヘルパー派遣世帯の被害状況は、全壊1件、半壊12件、一部損壊55件、その他91件でした。このような状況に対応して、寝たきりの人を抱える高齢者世帯、病弱なひとり暮らし高齢者及び介護者が病弱な世帯に水の運搬、紙おむつの配付、危険の除去、室内整理、食料の調達、屋根シート張りの手配及びボランティアの派遣依頼等の在宅支援を展開しました。

一方、このような平常時の訪問・派遣対象世帯以外の高齢者等の安否確認は、それぞれの地域で民生・児童委員により行われました。行政に寄せられた市外、県外からの電話による安否の問い合わせに 대응するために担当地区の民生・児童委員に電話確認したところ、例外なく安否について即座に回答を得ることができました。また、避難所への誘導や食料、水の確保の支援が一部で行われていましたが、さらにヘルパーの臨時派遣を民生・児童委員やボランティアの協力を得て、実施しました。



総合福祉センターで開いた仮設住宅入居者を対象にした総合相談

障害者世帯については、まず、在宅最重度障害者の安否について市のケースワーカーが電話等による安否の確認を行ったほか、市内障害者団体や身体障害者相談員及び精神薄弱者相談員を通じて安否情報等の集約を実施しました。そして、車椅子25台、ストマ（蓄尿・蓄便袋）や歩行補助杖36本等の補装具等の緊急確保と配付を行いました。

また、聴覚障害者の相談に応じるため、1月23日から手話通訳者の窓口配置を週3日から5日に増やしたほか、明石ろうあ協会災害対策本部へはファックスによって情報の提供を行いました。

要援護高齢者を施設に一時入所

被災した要援護高齢者は、その日から老人ホームや老人保健施設へ緊

急一時入所させました。2月8日までの間には、特別養護老人ホーム33人、養護老人ホーム4人、有料老人ホーム3人及び老人保健施設38人、計78人が入所しました。その後も在宅からの利用や、避難所及び仮設住宅からの利用が続きました。自力が入所が困難な高齢者は職員が手助けをしました。また、これらの緊急一時入所者の増加に伴い、施設のベッド不足が深刻となり、社会福祉協議会の貸出用や業者提供のものを施設に搬入しました。障害者についても3月末までに10人の緊急一時入所がありました。

避難所で健康相談

1月20日に、市保健婦が避難所状況把握のため訪問調査を実施し、その結果を同日午後開催された医師会臨時理事会に報告しました。1月

22日から4月16日の避難所閉鎖まで、市の保健婦活動として明石保健所とともに乳幼児から高齢者までの避難者を対象として巡回健康相談を実施しました。避難所では、検温、血圧測定及び健康状況の聞き取りをし、その結果必要に応じて、主治医への相談、受診の勧めおよび保健所嘱託医師の訪問診察等を行いました。また、ホームヘルパーは避難所におけるホームヘルプのニーズ調査を実施して、洗濯、買い物及び薬取り等のサービスを提供しました。

仮設住宅入居者に ケアネット

仮設住宅への第1次入居を控えた

3月14日に「仮設住宅ケアネット」という保健、医療、福祉及び住宅等の関係機関で、仮設住宅に入居する高齢者、障害者及び乳幼児等をケアする組織をスタートさせました。関係機関は、医師会、歯科医師会、薬剤師会、保健所、市の保健福祉部、建築部及び市社会福祉協議会で、6月には明石警察署が加わりました。

組織の設置目的は、入居している高齢者等のニーズに対して、参加する各機関がそれぞれのサービスを迅速に提供するとともに、その過程で得られた他情報の伝達と共有により、きめ細かな総合的な生活支援を行うことです。具体的な活動としては、まず市の保健婦やホームヘルパー、在宅介護支援センターの職員

等が対象者の心身や生活の状況を把握し、その情報を2週間に1度の割合で継続訪問する仮設住宅ケア連絡員(社会福祉協議会の登録ヘルパー)に引き継ぎます。初回訪問調査で、直ちに実施すべき保健、医療、福祉及び住宅等のサービスがあれば、それぞれのサービス実施機関に連絡し、サービスの提供を行います。

また、仮設住宅ケア連絡員の訪問活動の中で把握したサービスニーズは連絡員の配置機関に引き継がれ、各サービスの実施機関に連絡されます。

仮設住宅ケア連絡員が配置される機関は、高年福祉課、総合福祉センター、社会福祉協議会及び4つの在宅介護支援センターであり、これらの

仮設住宅入居者を対象にした総合相談では、保健・医療・福祉・住宅・防犯などあらゆる相談に応じた(明石公園)



高齢者・障害者・乳幼児 等への対応

機関が、被災者が入居する仮設住宅及び公営住宅を8つのブロックに分かれて、ブロック内のケアコーディネーターの役割を果たします。継続的なサービスの中核は保健婦による訪問指導であり、高齢者及び障害者約300人を対象に随時訪問を続けています。

その他、ホームヘルプサービス、デイサービス、デイケア及びショートステイの利用もあります。また、ひとり暮らし高齢者へのヤクルト配付による愛の一声運動も約90人を対象に展開しています。

以上のような日常的な取り組みに加え、さらに次のような事業も実施しています。

(総合相談とふれあいの集い)

7月7日から8月10日の間に6か所で実施した「総合相談とふれあいの集い」事業では、総合相談として、医師会・歯科医師会の会員による医療相談、保健婦による健康相談、ケースワーカー・在宅介護支援センター職員による福祉相談、住宅課職員による住宅相談及び警察署員による安全相談を行いました。高丘コミセンの会場では弁護士のボランティア参加による法律相談も加わりました。相談実人員は231人、延べ相談件数は306件、相談員の延べ人数は198人でした。同時に開催したふれあいの集いには仮設住宅入居者271人の参加がありました。この集いの実施にあたっては、ケアネットのスタッフのほか、民生・児童委員及びボランティア延べ184人が参加し、集いの企画、会場の準備、参加者のマイクロバスでの送迎、ポップコーンや綿菓子のサービス及び折り紙づくり等が行われました。



(こころの相談)

震災のショックは長期間にわたり被災者の心に大きなストレスを与え続けています。このストレスの軽減を図るために7月初旬に心の「健康状態調査」を実施しました。16歳以上を調査対象者として1,989人(975世帯)に調査票を配付したところ、郵送による回答を得たのは995人(回答率50%)でした。調査票は長崎県普賢岳噴火被災地で実施されたものと同じものを使用しました。

集計の結果、心の不調・不安がみられた回答者は、男性58.7%、女性66.4%とかなりの高率を示しました。この結果を踏まえ、兵庫県明石保健所、明石市高年福祉課、明石市医師会で開かれている心の悩みの相談窓口の案内を行いました。また、後に実施した基本健康診査の会場でも精神科医師による心の相談を実施し、33人が受診しました。

また、乳幼児の心的外傷後ストレス障害(PTSD)への対応として、6月下旬に家庭訪問調査を行い、延べ63人の乳幼児に面接、要援護児は10人、そのうち児童相談所への相談児は2人となりました。

(基本健康診査)

8月26、27日及び9月2、3日の4日間、中高年被災者の健康管理の観点から、40歳以上の人を対象に、ふれあいセンターなど仮設住宅に近い公共施設等を会場として基本健康診査

を実施しました。141名が受診、134名が再検査や受診が必要でした。10月7、8日及び14日には、この基本健康診査を実施した会場でフォローアップ指導を行い、72名に保健指導を、また38名に栄養指導を実施しました。

(ひとり暮らし高齢者の安否確認グループの結成支援)

6月下旬には、ひとり暮らし高齢者の日常的な安否確認を実施するために、ひとり暮らし高齢者のグループの結成を呼びかけました。約160人の対象者のうち73人がグループに参加すると回答があり、その中で27人から安否確認のボランティアの申し出がありました。その後、いくつかの仮設住宅ではマグネットの表示板を利用した安否確認の活動が行われています。

(ふれあいセンターの設置と運営)

5月下旬に兵庫県から100戸以上の規模の仮設住宅に、入居者のグループによって運営する集会施設「ふれあいセンター」を設ける方針が示され、市内では明石公園ふれあいセンターが7月7日に、大久保町東原ふれあいセンターが7月20日にそれぞれオープンしました。9月中旬には、ふれあいセンターを50戸以上の規模の仮設住宅にも設置することになり、中崎遊園地、川端公園、西明石、上ヶ池公園の仮設住宅にそれぞれ

れオープンが予定されています。

なお、センターが設置されない仮設住宅では、近隣の集会所を利用して入居者の交流や健康相談等の事業を実施しています。

(住宅改善)

8月1日現在、仮設住宅に入居する高齢者は464人、身体障害者は76人であり、そのうち援護を必要とする高齢者は391人、身体障害者は56人

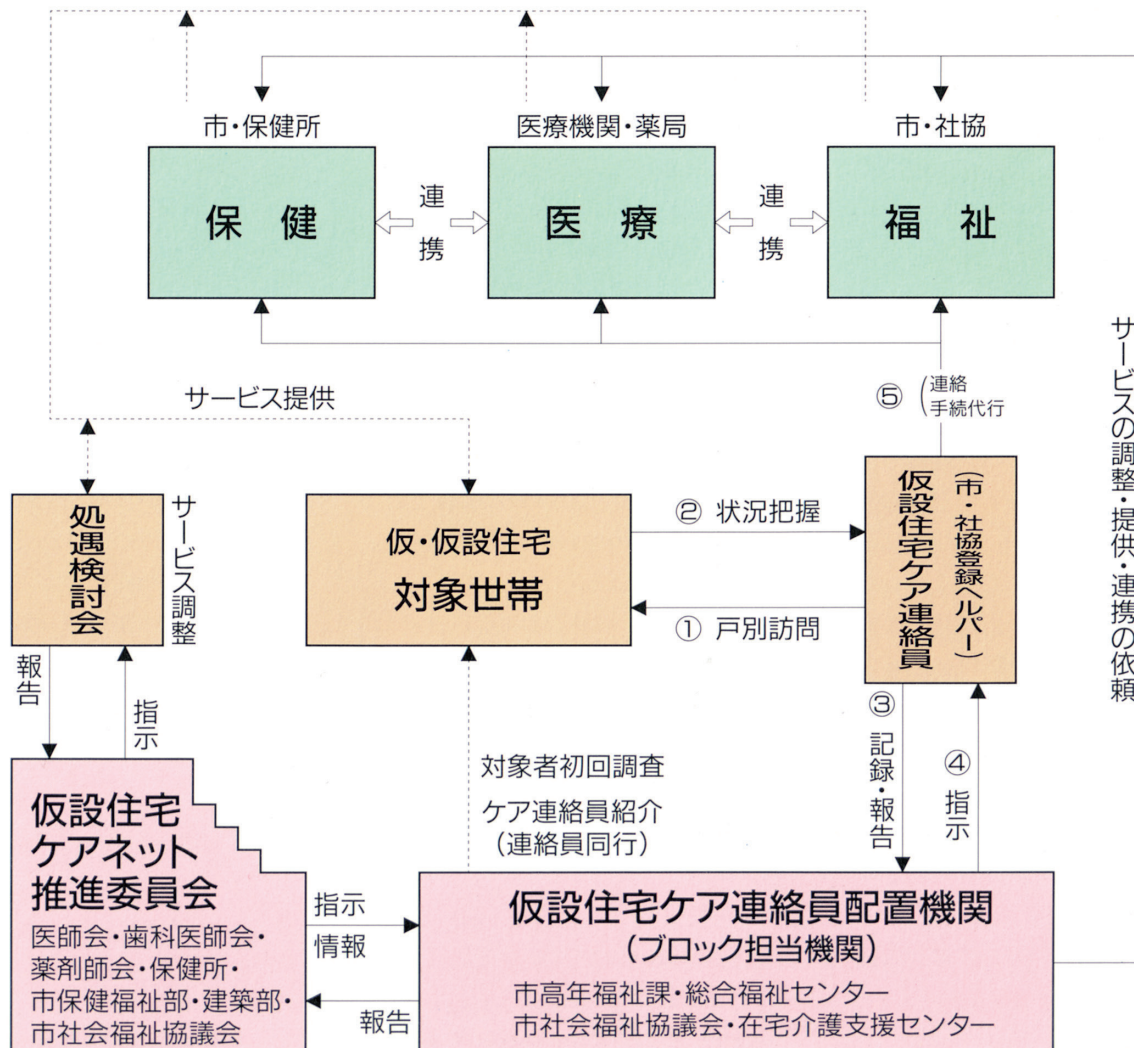
でした。身体の不自由な高齢者等が安全に生活できるようにするためには、玄関入口手すり、浴室入口踏み台及び浴室手すり等の改善を要しました。このため6月中旬から8月末までに48戸の改善を行いました。

保健・福祉サービス利用料等を減免

3月13日に、厚生省から特定災害地域について、健康診査の対象者やその扶養義務者が住居の全半壊・全半焼など一定の要件に該当すれば、健康診査の費用徴収を免除するとの通知がありました。明石市でも基本健康診査やがん検診の費用徴収を7年12月31日まで免除としました。

仮設住宅入居者への支援対策

仮設住宅ケアネットシステム図



サービスの調整・提供・連携の依頼