

**大船渡仮設住宅支援事業  
大槌町地域支援員配置事業  
平成24年度 活動報告書**

～つながりによるつながりづくり～

# 0. はじめに

## <仮設住宅支援事業とは>

- ・地域住民の皆さんが「支援員」となり、住民の皆さん、団地の自治会の「お手伝い」と「つなぎ役」となることで、「住民同士の支え合い」を生み、前向きに生活できる環境をつくる事業です。

## <大船渡・大槌での取り組み>

- ・現在、大船渡、大槌あわせて約200名の支援員が、大船渡市、大槌町のすべての仮設団地の集会所・談話室に常駐し、それぞれの団地の特徴にあわせた、支援業務を行っています。

## 仮設住宅支援員事業の特徴

### 地域コミュニティ醸成

仮設住宅やその地域の住民の方が支援員を担うことで、誰かに頼るのではなく、「支え合い」の地域コミュニティの醸成につながぐことを目的としています。

### 安心・安全の環境づくり

支援員が各団地の集会所・談話室に常駐することで、いつでも相談できる環境、不審者の排除、迅速な緊急時対応が可能です。

### 多様な協働による運営

この事業は、行政、人材派遣会社、NPOが連携して運営を行っています。また、社会福祉協議会、警察、支援団体などと情報共有により、ムラなく、モシのない支援体制性を構築しています。

### 自治体間連携

本事業は、津波による被災自治体である、大船渡市、大槌町と内陸の北上市の連携事業です。震災により行政機能が低下した自治体を、他自治体が支え合う仕組みにより、お互いが責任を共有し、運営をしています。



## 大船渡市

### 大船渡 仮設住宅 支援員 事業

- ・事業主体  
北上市  
(大船渡市・北上市連携)
- ・事業受託者  
(株)ジャパンクリエイト

団地数:37戸数:1,811 全体101名(うち支援員83名)  
2011年9月事業開始

## 大槌町

### 大槌町 地域支援員 配置事業

- ・事業主体  
北上市  
(大槌町・北上市連携)
- ・事業受託者  
(株)ジャパンクリエイト

団地数:48戸数:2,146 全体108名(うち支援員89名)  
2012年2月事業開始

## 1. 数字で見る事業成果（大船渡）

**4,273**人

仮設住宅支援事業開始時  
における大船渡の仮設住宅  
入居者数

**108**人

仮設住宅支援事業に携わる  
支援員の人数（事務局含む）

**68,719**人

1年間で集会所・談話室に訪  
れた住民の方の人数（平日の  
支援員常駐時のみ）

**8.9**回

1団地、1か月あたりの平均  
イベント開催数

**1.34**回

住民来訪率（1か月・住民1  
人当たりの集会所・談話室の  
平均利用回数）

**447**件

大船渡の支援員に寄せられた  
1年間の相談件数

**64**回

自治会の自主的な活動を促進  
する「自治会チャレンジ」の  
実施回数

**4,407**人

自治会の自主的なイベント  
「自治会チャレンジ」の年間  
総参加者数

**36**回

さらなる支援スキル向上に向  
けた研修の実施回数

## 1. 数字で見る事業成果（大槌）

4,684人

仮設住宅支援事業開始時における大槌の仮設住宅入居者数

102人

仮設住宅支援事業に携わる支援員の人数（事務局含む）

84,229人

1年間で集会所・談話室に訪れた住民の方の人数（平日の支援員常駐時のみ）

7.6回

1団地、1か月あたりの平均イベント開催数

1.50回

住民来訪率（1か月・住民1人当たりの集会所・談話室の平均利用回数）

249件

大槌の支援員に寄せられた1年間の相談件数

46回

自治会の自主的な活動を促進する「自治会チャレンジ」の実施回数

2,489人

自治会の自主的なイベント「自治会チャレンジ」の年間総参加者数

21回

さらなる支援スキル向上に向けた研修の実施回数

## 2. 事業目的および役割

### 事業の目的

<仮設住宅支援員さんの目指すところ>

仮設住宅に住んでいる人全てが  
健康で前向きな生活を送ることができる環境をつくる

仮設住宅に住んでいる方が、仮設住宅からの卒業まで、健康を損なわず、あかるく、前向きに暮らしていくために、環境づくりの「お手伝い」を行うのが、本事業となります。

<仮設住宅支援員さんの成果指標>

談話室・集会所へ訪れる住民の方の人数

みなさんが多くの方とつながること、みなさんへ信頼し相談できる関係をつくること、談話室、集会所が楽しい場であること、来訪者数にはこのような意味があります。より多くの方が、談話室、集会所へ訪れる環境をつくっていきましょう。

### 支援員の役割

#### お手伝い

- 住民のみなさんのお手伝い
- 自治会運営のお手伝い
- 行政のみなさん、社協さんのお手伝い

支援員さんは、仮設住宅団地のリーダーではありません。それぞれの団地の自治会、そしてそれぞれの住民の皆さんの活動のお手伝いをするのが役割です。また、安心して暮らしていけるように大船渡市や社会福祉協議会さん等の活動をお手伝いすることも役割になります。

#### つなぎ役

- 行政と住民の皆さんのつなぎ役
- 住民の皆さんの困りごとと解決策のつなぎ役
- 住民の皆さんとさまざまな情報のつなぎ役
- 住民の皆さん同士のつなぎ役
- 住民の皆さんと支援団体のつなぎ役

支援員さんのお仕事のほとんどは、つなぎ役がお仕事になります。大船渡市や県などからのさまざまな情報を掲示板や直接配布などして、住民の皆さんに各種情報をつなぎます。その他、前向きな生活、健康的な生活を実現するためにはさまざまな情報が存在しています。広報誌等をつくることで、情報を住民のみなさんにつなぐことも大きなお仕事です。

### 3. 事業スキーム（多様な主体による協働での事業実施）

本事業は、大船渡市、大槌町における仮設住宅支援事業を内陸市の北上市がそれぞれの自治体に代わって運営をおこなうものです。この事業費は岩手県の緊急雇用対策基金を活用し、また実際の運営は、北上市に支社を持つ人材派遣会社のジャパングリエイトが受託し、行っているものです。人材派遣会社のノウハウを活用し、支援員の採用・労務管理を行うとともに、運営においては、北上市、NPOのコミュニティ支援のノウハウを活用しています。また、関係団体との定期的な情報交換の場を設け、より効果的な支援体制の構築に向け、連携、調整を実施しています。

**【事業の目的・ねらい】**

○仮設住宅団地で生じるさまざまな問題をコミュニティ運営ノウハウを活用して、支援員を配置し、解決する。

○被災自治体に代わって事業を展開することで、被災自治体に余力を生み、更なる復興・前進につなげる。

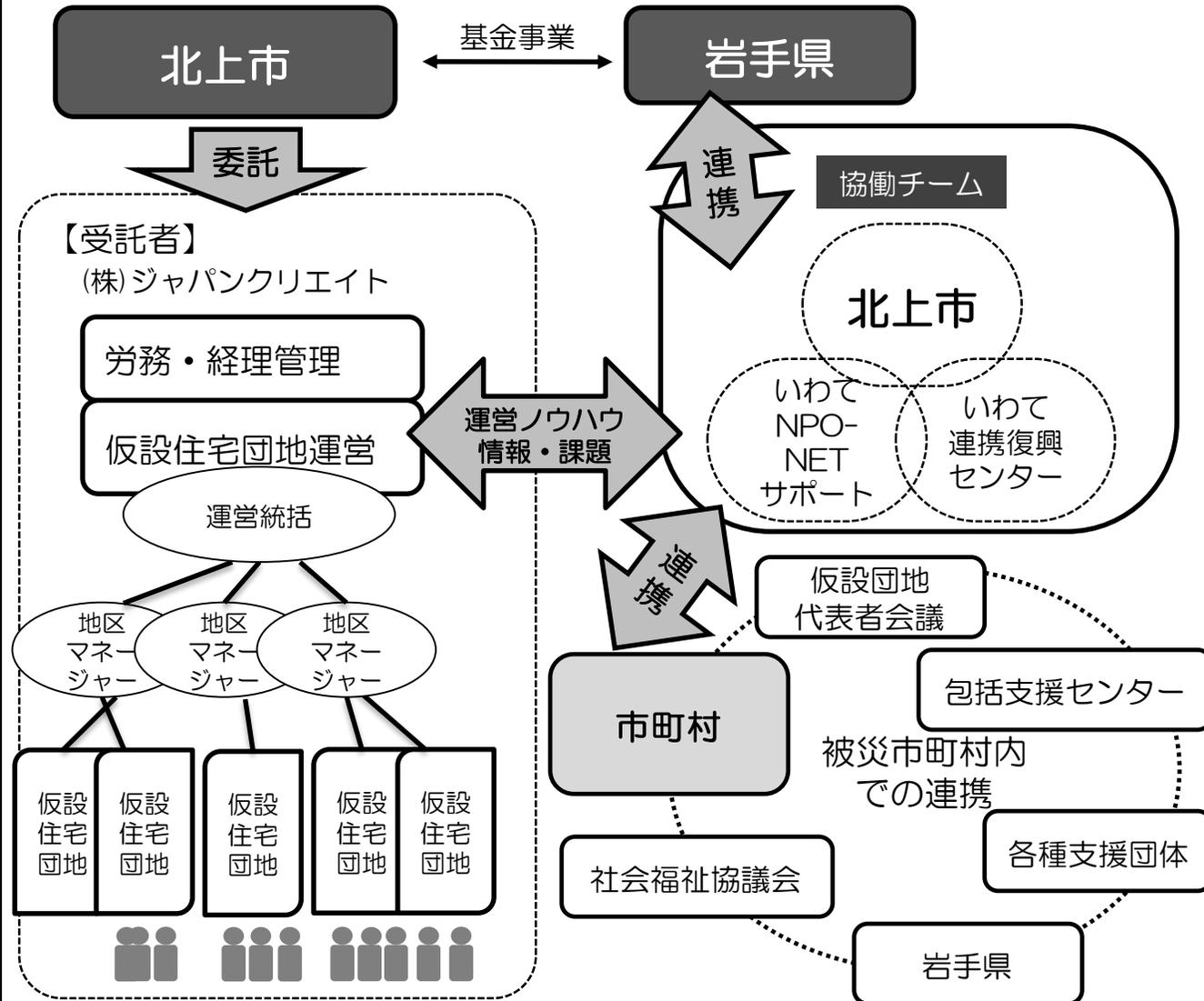
支援員は、その自治体の全ての集会所、談話室に配置。

エリアに分け拠点を設置し、そこにマネージャー、サブマネージャーを配置。地域ごとに運営を行います。

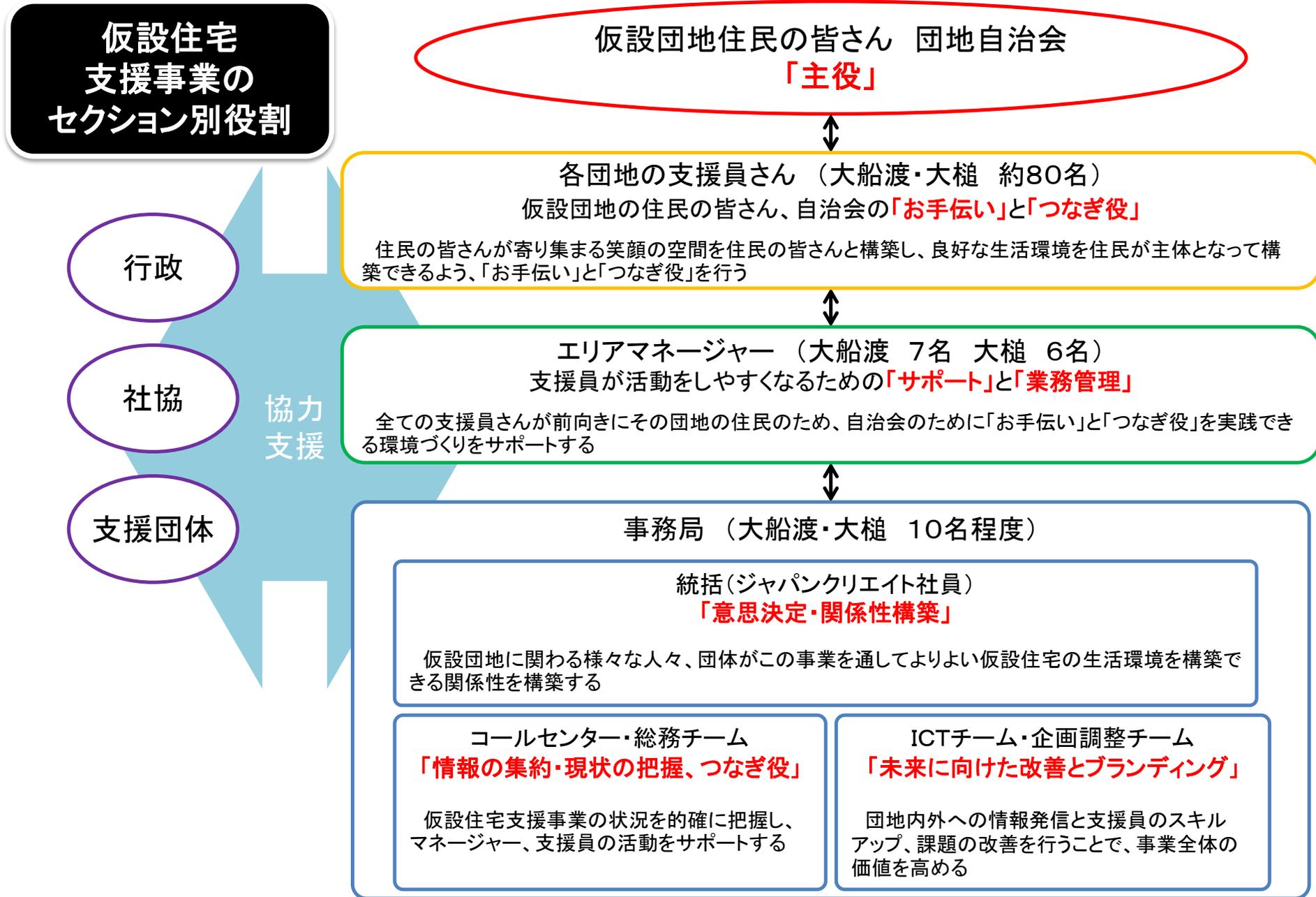
全体統括として事務局を設置し、支援受付、各種資料配布等、対外的な窓口を担当します

**【事業等規模（開始当初）】**

	大船渡市	大槌町
団地数	37団地	48団地
入居戸数	約1810戸	約2110戸
新規雇用数	89人	91人
支援員	77人	66人
マネージャー	12人	25人
事業開始	H23.9.1	H24.2.6



# 4. 支援員事業の組織体制（住民の皆さんの活動が主役となる支え合いの体制）



## 4. 支援員の業務内容（住民の皆さんの活動が主役となる支え合いの体制）

### 支援員さん業務

#### 支援員さんがしなければならないこと

仮設住宅で前向きな生活を実現するための  
「お手伝い」と「つなぎ役」=役割

- 談話室・集会所の管理
- 仮設住宅団地の見回り
- 住民の皆様からの相談受付
- 物資、各種文書の管理・配布
  - ※外部から直接依頼があった場合は、コールセンターへ確認
  - ※配布の可否の判断は、基本的には行政の役割
- 仮設住宅団地への訪問受付
  - ※調査は必ず市役所へ事前受付
- 集会所利用予約の受付
- コミュニティのお手伝い
  - ※自治会長さんへの各種報告や状況把握
- 生活相談員や保健師との連携
  - ※要支援者の対応など
- 広報の作成
- 各種帳簿への記録と管理
- 業務中の避難誘導
- マネージャー、コールセンターとの情報共有  
(電話、PCメール)の確認

### 支援員さんが業務内で、できること

支援員さんの個性や団地の資源を活かしたサポート

- 集会所・談話室の環境向上
  - ・写真や各種情報などの掲出
  - ・より来たくなる空間づくり
- さらなる情報発信
  - ・ブログでの情報発信
  - ・団地内広報の充実
  - ・団地内掲示板等の有効活用
- コミュニティのお手伝い
  - ・環境整備活動のサポート  
(花植え、草刈りや除雪などを住民の皆様と一緒に)
  - ・イベントのサポート (企画や実施などのお手伝い)
  - ・自治会チャレンジ活用支援  
(情報提供や企画、報告等支援)
- 団地の課題にあわせた空間の提供  
(例)・子どもたちが宿題をする場を提供
  - ・高齢者の方が集う場を提供
  - ・男性の方が語り合う場を提供
  - ・自治会さんと一緒にお誕生会を企画
  - ・朝のラジオ体操
- より専門的なサポート
  - ・生活不活発病に対応した運動プログラムの実施
  - ・傾聴等の悩み相談
  - ・自治会さんと一緒に趣味活動や学習支援の先生役
  - ・被災者ローン減免制度等の専門的な情報の提供

### 3. 事業開始のプロセス

多様な主体の協働により、迅速な事業スキームを確立、そして円滑な事業開始につながりました。  
また、大船渡での取り組みをもとに、大槌町へ横展開を行うことで、大槌では円滑なスタートをきることができました。

東日本大震災直後からの北上市の沿岸被災地支援の実施（物資提供や移動支援、職員派遣等の実施）

北上市が沿岸地域被災者支援プロジェクトチームを発足  
(2011. 5. 25)  
北上市において包括的な被災地、避難者支援を行うプロジェクトチームの立ち上げ  
→沿岸地域の支援に向けた具体的事業の検討

北上市とNPOが大船渡市、釜石市、大槌町に訪問、事業内容の説明と活用に向けた意見交換  
(2011. 6月頃)

**大船渡仮設住宅支援事業の開始**  
6月 担当者レベルでの事業内容の調整  
7月 大船渡市から事業実施依頼  
市議会全員協議会での説明  
市長専決での事業確定  
受託企業の公募  
8月 プロポーザルの実施  
ジャパンクリエイトとの委託契約  
求人募集・面接・雇用の実施  
マニュアルの構築  
大船渡市内関係団体への事業説明  
9月1日 事業開始  
9月 大船渡連携ミーティングの開始

北上市といわて連携復興センターが「東日本大震災における沿岸地域協働支援協定」を締結  
(2011. 5. 12)

北上市が岩手県の連携ミーティングの参加により、事業スキームの確立・調整の実施  
(2011. 6月頃)

大船渡のノウハウの横展開

いわて連携復興センター（IFC）の設立  
(2011. 4. 28)  
県内中間支援組織の有志が中心となり、いわて連携復興センターが設立

IFCと岩手県復興局、雇用対策労働室との連携ミーティングの開始  
→緊急雇用活用による生活支援の方法検討、沿岸自治体との情報交換  
(2011. 6月頃)

**大槌町地域支援員配置事業の開始**  
1 2月担当者レベルでの事業内容の調整  
大槌町から事業実施依頼  
市議会臨時議会で事業実施を承認  
ジャパンクリエイトと大槌町の実施を含む変更契約の実施  
求人活動のスタート  
1月 求人募集・面接・雇用の実施  
マニュアルの構築  
各仮設団地の代表者への説明実施  
大槌町関係団体への説明実施  
支援員研修の実施  
2月1日 事業開始  
→ケース会議等による円滑な情報提供

## 5. 事業の内容① 日常時・緊急時のサポート

支援員事業では、毎日、団地内を巡回して、異常の有無の確認を行うほか、1日1回は住民の皆様にお声掛けをおこなっています。また、支援が必要な方については、社会福祉協議会や保健師さん等と連携をとりながら、安心な生活の実現へのサポートを行っています。

また、救急対応に伴う「緊急通報訓練」やAED講習等の「救急救命」研修や、住民の皆様との避難訓練の実施などを行うことで、住民の皆さんの安心できる環境づくりのお手伝いを行っています。



毎日の見守り・声かけの活動



傾聴やメンタルケアの研修の実施



消防署、消防団と連携した、住民の皆さんとの避難訓練・防火訓練の実施



団地に配置されているAEDの使用方法を含む、救急救命講習

## 5. 事業の内容② コミュニティの支援

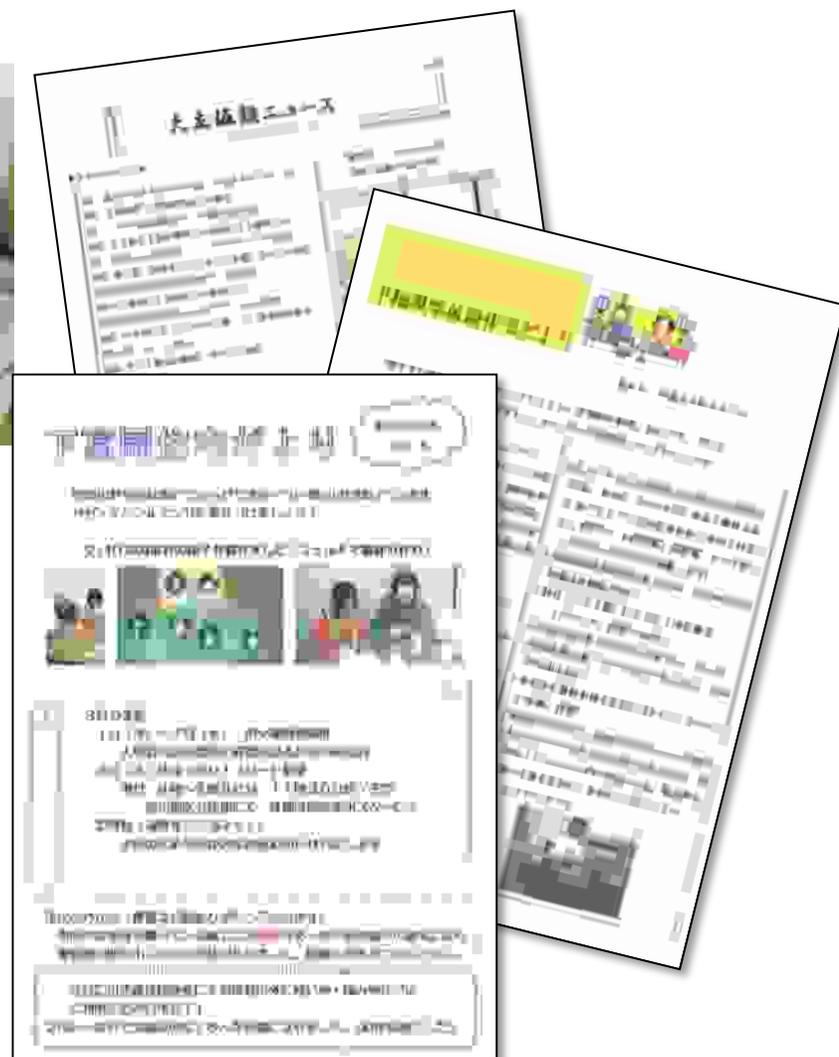
集会所に常駐することで、平日は常に集会所が解放され、またさまざまな掲出の工夫を行うことであたたかい空間づくりを行っています。イベントがなくても多くの方が来訪しやすい状況をつくります。



WEBカレンダーを活用した各集会所・談話室のイベント予定の管理を行い、支援団体さん等がより活用しやすい環境をつくっています。



支援員が広報を作成し、団地内情報を発信することで、住民間のつながりづくりや、イベントや支援のさらなる活用につなげています。



## 5. 事業の内容③ 自治会チャレンジ

仮設住宅団地の自治会の活動の支援も仮設住宅支援員の役割です。自治会の活動を支援し、自治会のより主体的な事業をサポートすることを目的として「自治会チャレンジ」を開催しています。自治会チャレンジは、2013年3月末までで、大船渡、大槌、あわせて109件実施されています。



環境改善活動（屋外コミュニティスペースづくり）



子どもたちの工作教室



団地内の夏祭り、芋煮会などの企画（団地内ばかりではなく、団地外の住民との交流イベントも数多く実施されています。）



環境改善活動（植栽活動）



## 6. 事業推進体制① 関係団体・自治体との効果的な情報共有

支援事業では、大船渡市役所、大槌町役場との連携、そして社会福祉協議会や関係団体との連携が必要不可欠になっています。

定期的に行われる地区マネージャーミーティングには、大船渡市、大槌町の仮設住宅担当者にご出席いただいているほか、保健師さん、社会福祉協議会さんと、個別の見守り対応等の状況を共有する「ケース会議」を実施し、支援が必要な方に対し、専門家と団地に常駐している支援員が協力してサポートを行える体制をつくっています。

また、関係団体との情報共有の場として、連携会議（大船渡は月2回の連携ミーティング、大槌は月1回の情報共有会議）を開催し、仮設団地の状況はもとより、在宅避難者等、自治体全体の状況の共有を行っています。

さらに、いわて連携復興センターと連携し、同様の支援事業を行っている、大槌、大船渡、釜石の仮設住宅支援事業の事務局が集まり、ノウハウや課題解決方法を共有するミーティングも実施しています。

なお、北上市とジャパングリエイト、いわてNPO-NETサポートも月1回の定例ミーティングを実施し、大船渡、大槌の情報共有、事業方向性検討を行っています。



大船渡の連携ミーティングは、市（住宅公園課・地域福祉課・保健介護センター）、岩手県大船渡復興センター、市社会福祉協議会（ボランティアセンター、生活支援相談員）、NPOのネットワーク、警察、こころのケアセンター等、多様な組織が集まり、情報共有を行う。



大船渡・釜石・大槌の3エリアミーティングでは、ワークショップ形式で、それぞれの課題や工夫を共有し、各エリアの活動の推進につなげる、



月1回、北上市において、北上協働チームとの情報共有の実施

## 6. 事業推進体制② ICTの活用

大船渡・大槌の各仮設団地の集会所に、日本マイクロソフト株式会社、NPO事業サポートセンターのご協力で、パソコン・プリンタを配置し、自治会の活動促進や住民の皆さんの情報収集のサポートを行っています。

また、それぞれの団地で活動している支援員同士、支援員と事務局をつなぐ役目としても、ICTを活用し、効果的な運営を行っています。これまでPCをほとんど使ったことのない支援員もありますが、外部と連携した研修や、事務局のPC担当による研修によって、業務で支障なく活用できる状況となっています。

### ○内部PC研修の実施



### ○日本マイクロソフト、育て上げネットのご協力による、PCサポートの育成



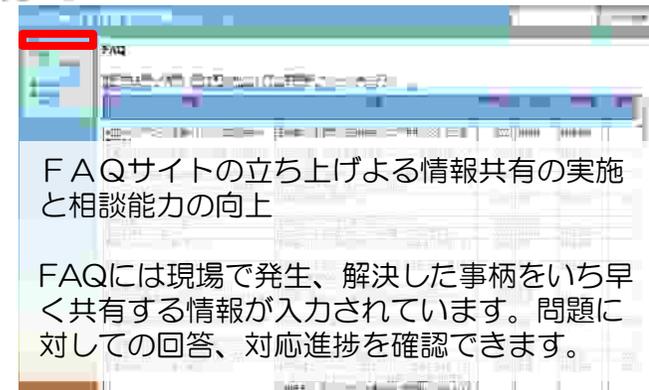
### ○全体PC研修の実施



### ○drop-boxでの各種ファイル共有 ※支援員間での各種ファイル・情報の共有



### ○FAQサイトの活用による情報整理



## 6. 事業推進体制③ 広報活動による円滑な支援体制の構築

仮設住宅支援事業そのものの理解促進、そして各団地の活動の共有による、自治会活動のさらなる促進に向けて、「支援員新聞」を毎月発行しています。また、①地域における仮設団地の情報共有、②支援団体への効果的な情報提供による支援円滑化 へ向け、それぞれのホームページを立ち上げ、支援者へ必要な情報の提供も行っています。

仮設団地間の情報共有とそれによる自治会活動の活性化を目的とした支援員新聞（イトヨ便り：大槌、はまらい：大船渡）



仮設住宅支援事業HPの開設

大船渡 <http://ofunatocity.jp>

大槌 <http://otsuchi-town.jp>

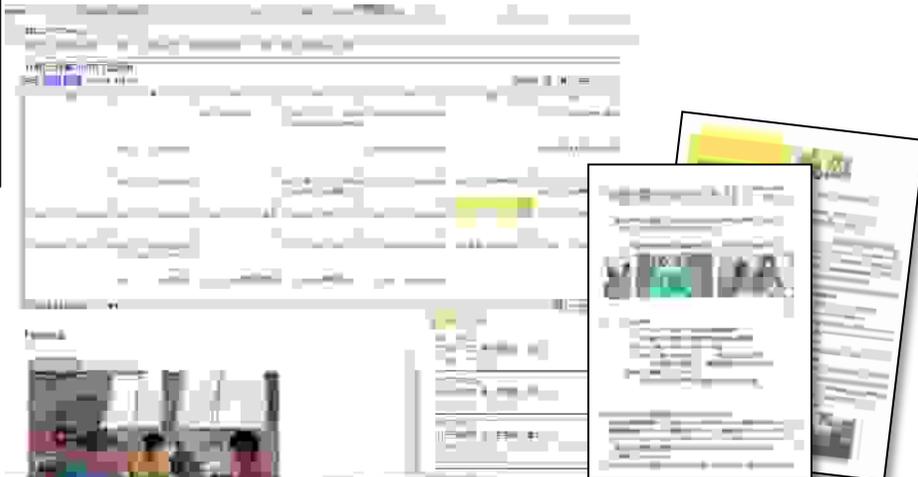
※支援員新聞もこちらから、ご覧いただけます。



各団地の位置、戸数はもちろん、集会所・談話室の利用状況、近況報告、団地内広報等がご覧いただけます。

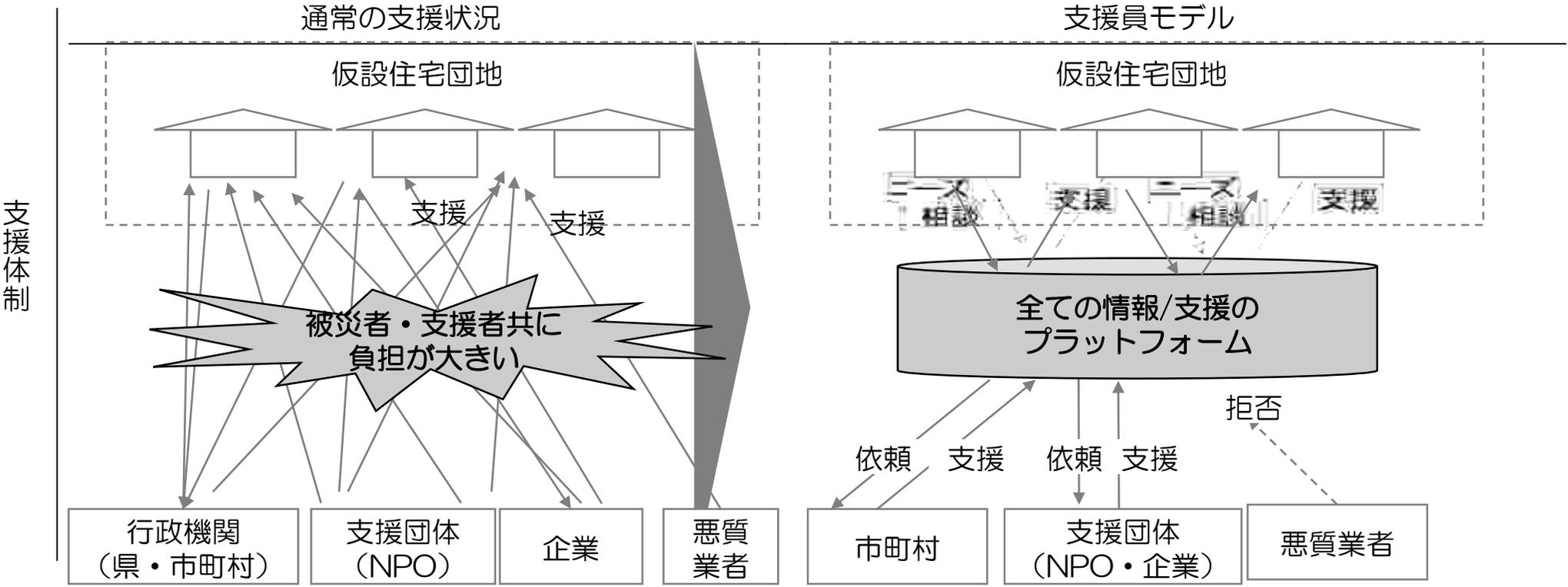
支援員新聞発行に向けた  
広報担当研修

※東北復興新聞を発行しているHUG様が講師をつとめていただいたほか、メンターとしてサポート



# 6. 事業の効果① 情報のプラットフォーム化と防犯対策の実施

情報を受ける窓口を構築することで、支援の平準化と不審者の侵入の抑止につながります。



- ✓ 支援団体は別々に支援を実施
- ✓ 各団体のリソース不足により、支援は短期的に
- ✓ 仮設住宅間の支援格差が発生
- ✓ 住民は誰に相談していいのかわからない状況

- ✓ 支援団体と仮設住宅を繋ぐプラットフォームに全ての情報/支援を集約
- ✓ リソース不足の解消と住民ニーズの把握により長期的かつ効果的支援が可能
- ✓ 仮設住宅間の支援格差を解消

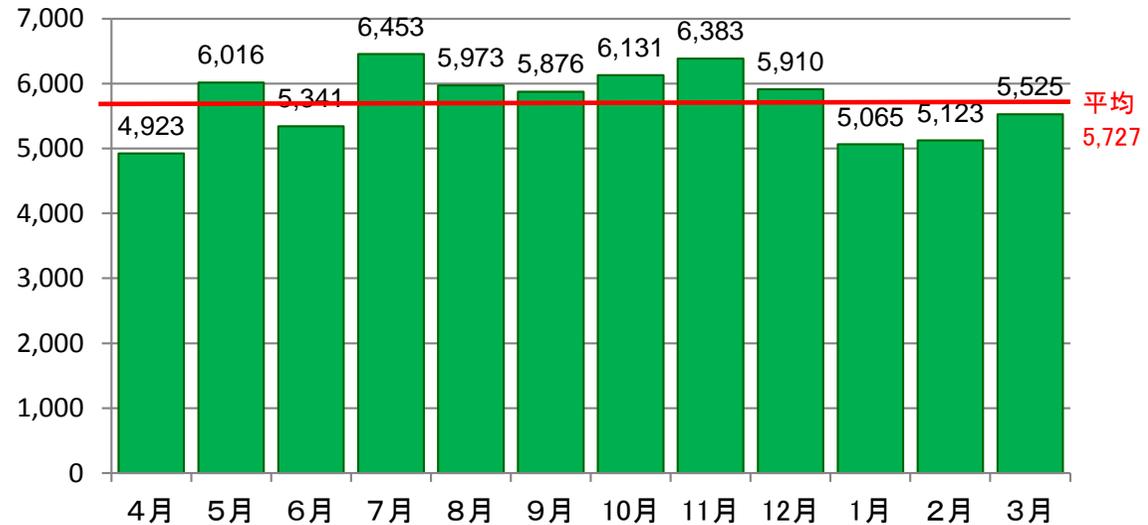
- 支援体制が入る以前は情報経路が複雑化し、ニーズの把握が難しく、支援の程度に格差が発生
- 大船渡市では、民間・行政連携の支援員事業により、支援の平準化を実現

## 7. 事業の成果① コミュニティの醸成と支援団体との連携による集会所・談話室の活用

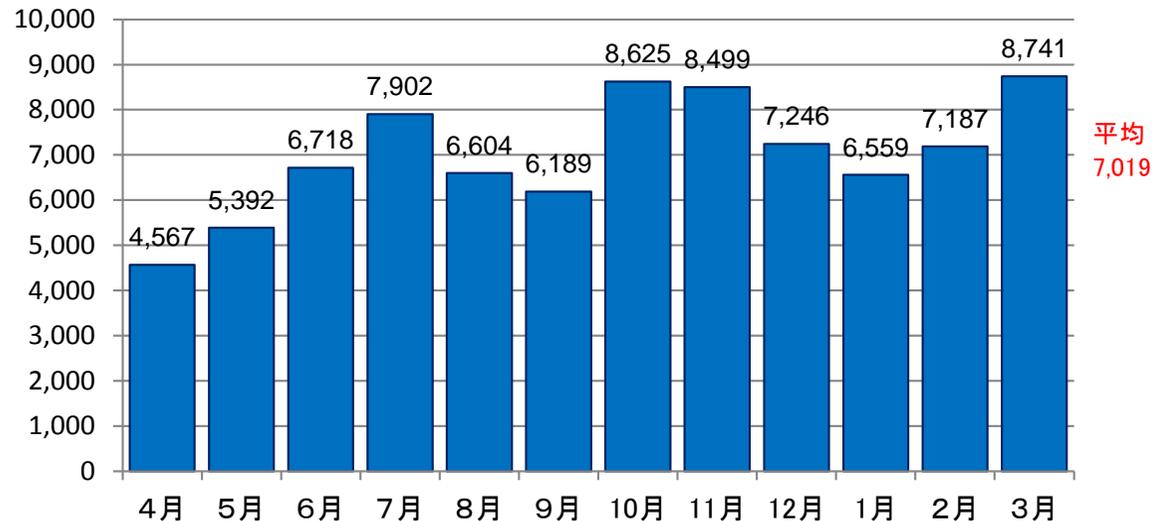
仮設住宅支援事業では、支援員が多くの方とつながること、住民の皆さんに信頼され、相談できる関係をつくること、談話室、集会所が楽しい場であることを表す指標として、集会所、談話室にいらっしゃる住民の方の数を「目標値」として設定しています。

住民1人あたりの平均来訪回数（来訪率）は、大船渡で平均1.34回、大槌で平均1.5回となっており、高い利用率を保っています。また、仮設住宅支援事業を実施していない地区と利用状況を比較しても、支援事業を実施している市町村では、平均して高い利用率であることもあり、常駐型支援の成果であると考えます。

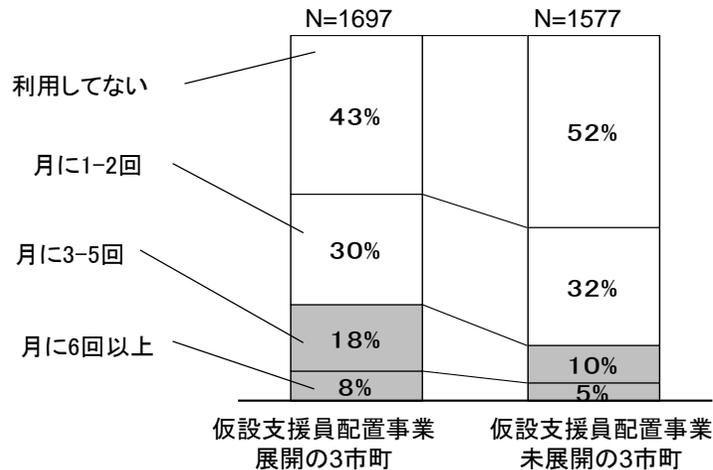
### 集会所利用者数(大船渡)平成24年度



### 集会所利用者数(大槌)平成24年度



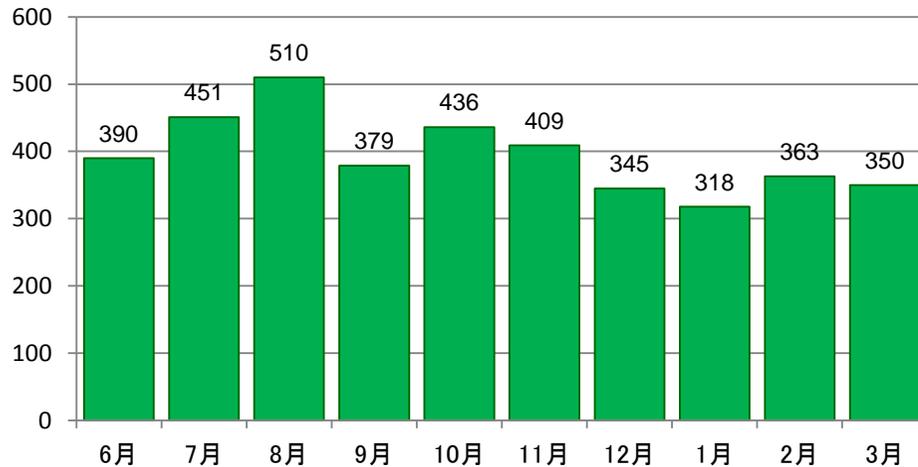
### <集会所・談話室利用の頻度>



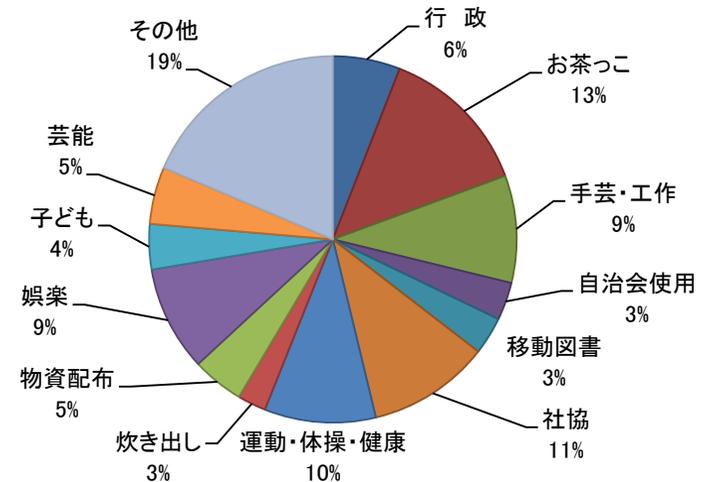
## 7. 事業の成果② 関係団体との連携によるイベント開催の支援

仮設団地の集会所・談話室の利用状況の可視化、予約の受付や、当日の運営のサポートなどを行っています。本年度は、NPO、NGOの撤退もあり外部団体の利用数は減少していますが、自治会の活動促進などもあり、イベント数の減少をとどめています。

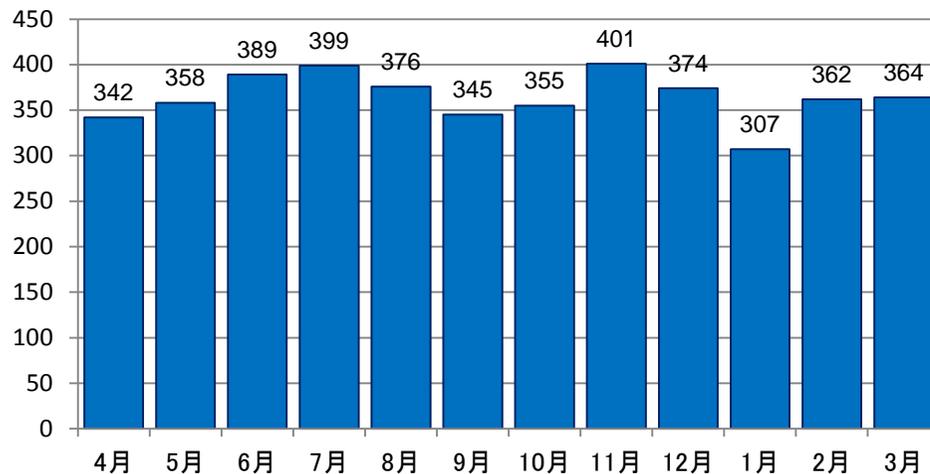
イベント開催数(大船渡)平成24年度



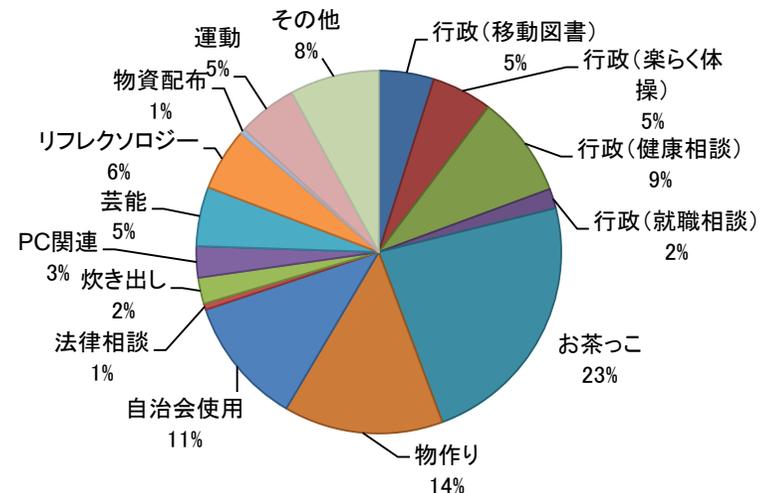
イベント開催傾向(大船渡)



イベント開催数(大槌)平成24年度



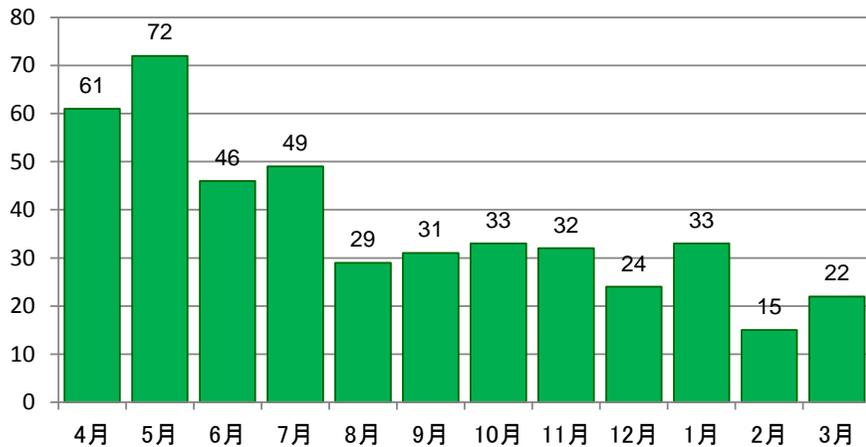
イベント開催傾向(大槌)



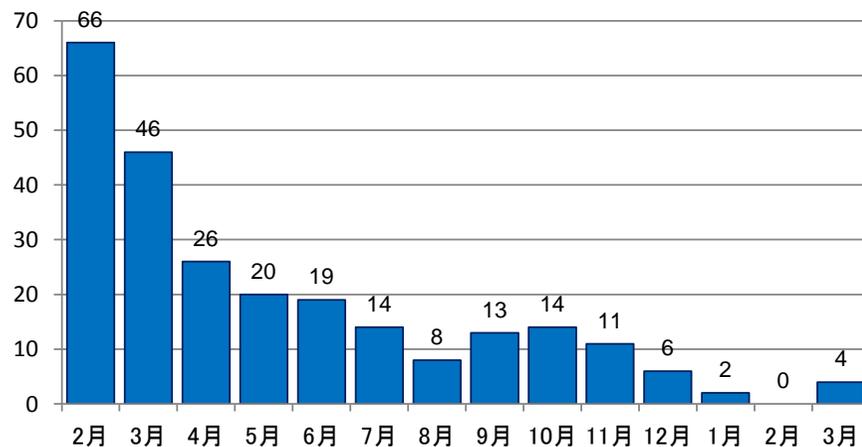
## 7. 事業の成果③ 相談受付状況～住民さんの課題解決力の向上～

支援員さんは「つなぎ役」として、住民さんの様々な相談を、解決できる窓口におつなぎすることも重要な役割となっています。大船渡、大槌とも、住民の皆さんがそれぞれの専門窓口を認知する等、課題解決能力が高まったこともあり、相談件数は減少傾向にあります。また、相談は、仮設住宅内部の不具合等の「住まい」、駐車場や外灯の不具合等の「環境改善」の割合が高くなっています。

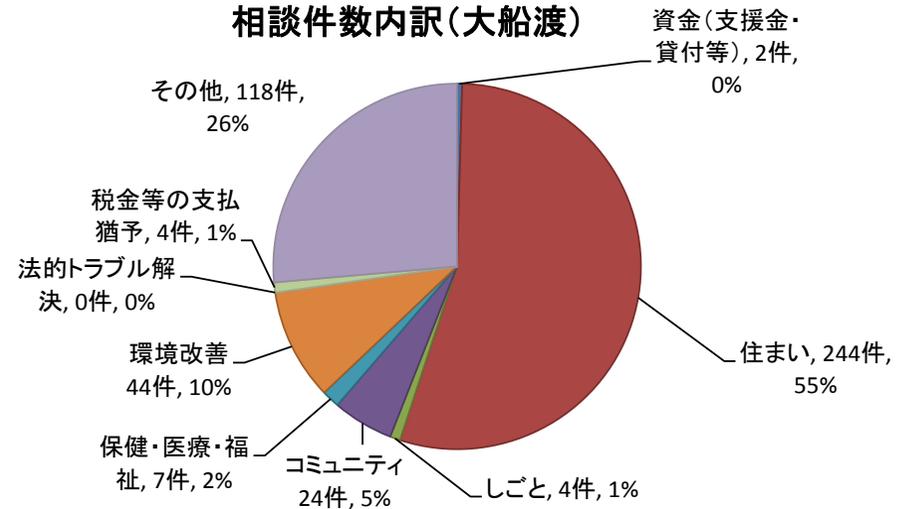
相談受付数(大船渡)平成24年度



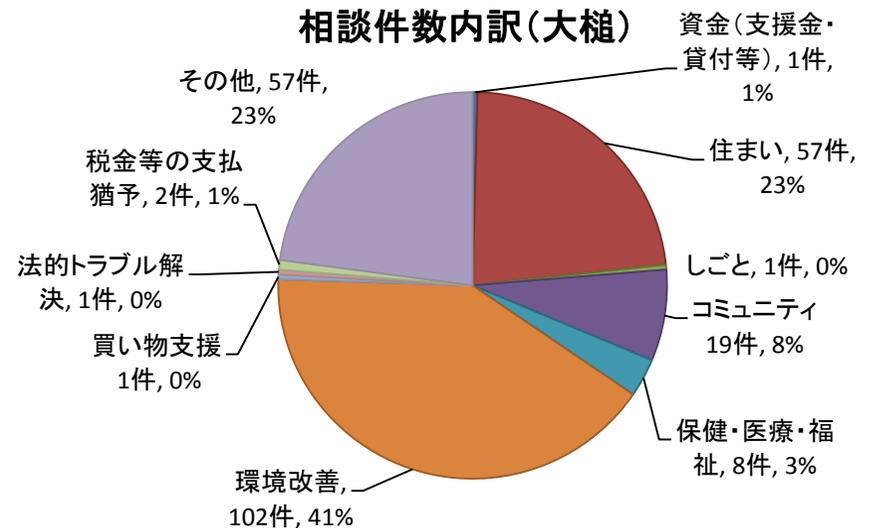
相談受付数(大槌)平成24年度



相談件数内訳(大船渡)



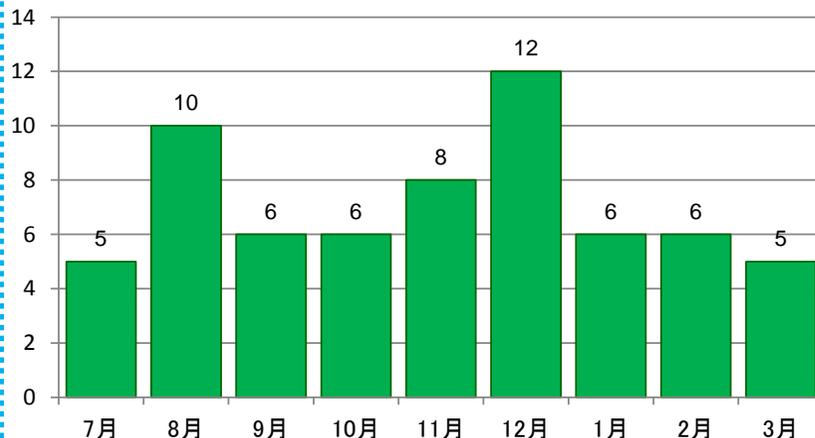
相談件数内訳(大槌)



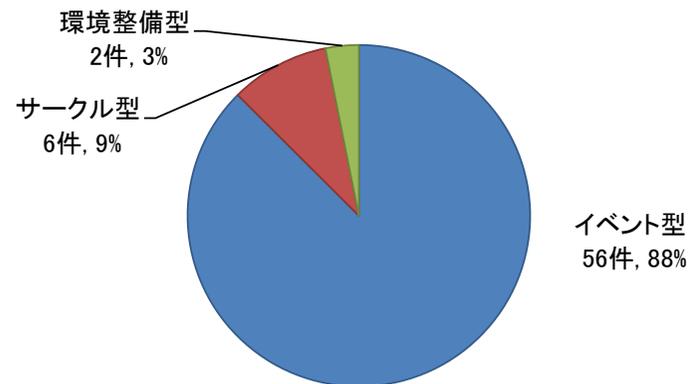
## 7. 事業の成果④ 自治会活動の促進・自治会チャレンジ

自治会チャレンジは、自治会の自主的な活動の促進、コミュニティの醸成を目的としたイベントの開催です。自治会の活動を支援員がサポートし、NPOと協働でイベントを開催しています。お祭り等のイベント型が中心ですが、草刈や憩いの場づくり等の「環境改善」、手芸や料理教室等の「サークル型」の企画もあります。

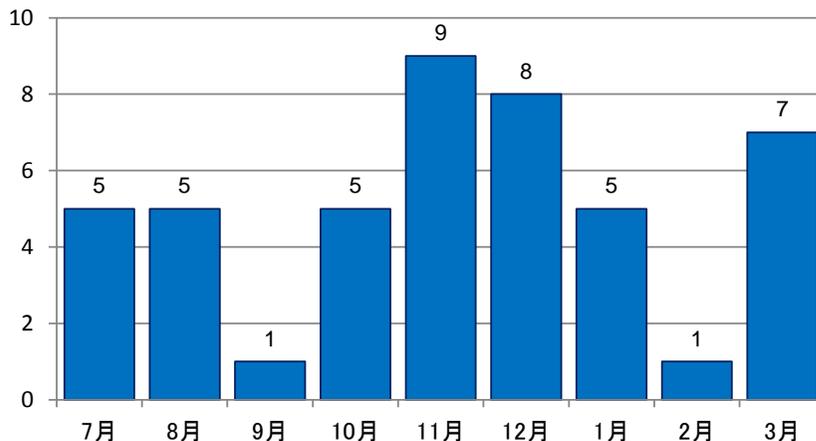
自治会チャレンジ実施数(大船渡)平成24年度



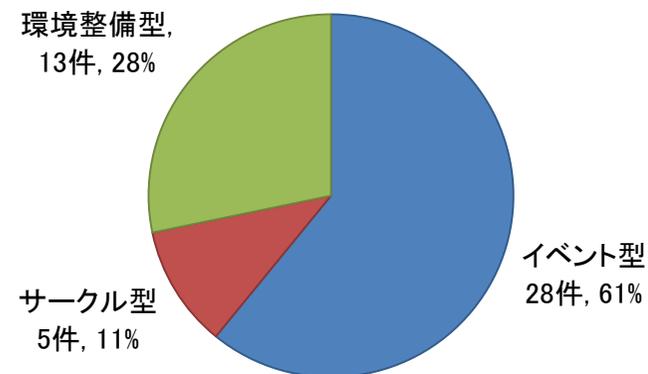
自治会チャレンジ傾向(大船渡)



自治会チャレンジ実施数(大槌)平成24年度



自治会チャレンジ傾向(大槌)



「自治会チャレンジ」  
自治会の自主的な活動促進・コミュニティ醸成に向けたイベント実施のフロー

ジャパンクリエイト

団地内イベント  
開催業務委託

いわて  
NPO-NETサポート

コミュニティ醸成  
ノウハウ提供  
イベント開催等の  
情報支援

各団地支援員

自治会活動支援  
団地内イベントの  
企画・運営支援

イベントの  
協働実施

各団地自治会