

# 第1部

## 東日本大震災後の 介護現場・生の声

---

東日本大震災における在宅介護の現場はどうだったのか？ 実際に被災した、あるいは被災地に支援を行った民介協の活動の様様、そして同会員事業者へのインタビューや座談会の掲載を通じて、生の声を届けます。

# 迅速な意思決定と行動力、 民間事業者の力はそこにある

東日本大震災の際、民介協はいち早く被災地に入り、過去の震災での経験と全国ネットワークの力を活かしながら支援にあたった。大規模災害時に民間介護事業者ができることは何か？そして今後の課題は何か？民介協理事長で(株)ジャパンケアサービス代表取締役社長の馬袋秀男氏に話を聞いた。

## 入浴と専門的ケアによる被災地支援

民介協では、東日本大震災の発生直後に対策本部を設置、震災支援について多くのノウハウを持つ前副理事長の安藤幸男氏（(株)福祉の街 代表取締役会長）にリーダーをお願いしました。道路状況が改善した3月20日から、(株)ジャパンケアサービス東北本部で備蓄していた水や食料などをばんぷきん(株)の女川事業所に届けました。比較的早い時期に被災地へ入れたのは、厚労省と連携していち早く緊急支援車両用のパスを入手できたことと、避難所の取りまとめ役の方々と連携できたことが大きかったと思います。

安藤氏の陣頭指揮のもと、4月1日からは女川総合体育館とばんぷきんのウェルハイツ青葉の2ヵ所に入浴車両を持ち込み、入浴支援を開始しました。阪神・淡路大震災や中越沖大地震での支援経験から、お年寄りや障がいのある方々、移動困難な方々、乳幼児などにとって、まずは入浴が大切であることを学んでいたからです。身体をあたため、清潔に保ち、心身の緊張を和らげるうえで入浴の効果は大きく、これに専門的なケアを組み合わせることが有効です。

避難所では大勢のボランティアの皆さんが高齢者などの身のまわりのお世話をしていましたが、私たちの役割はあくまでケアの提供であり、要介護者の自立を支援することで、ボランティア活動とは違い

ます。避難所では、介護、治療、精神的なケアの必要な方々をきちんと分け、それぞれに必要なサポートを提供できる体制づくりが求められると思います。

## 支援活動で見えてきた課題と問題点

今回の活動で、全国の会員事業者の人的派遣や介護資材搬送など人材と物資の両面で支援することができ、また義援金でもご協力いただけたのは大きな成果でしたが、課題も数多くあります。

たとえば被災地に人員を送りたくても人手不足で出せないとか、サービス提供責任者などが抜けるとコンプライアンスに引っかかるといった場合は、一定期間は法的にも例外を認めるなどの特例措置があると助かります。また、時間経過とともに支援のあり方が変わります。人命救助や負傷者救護・治療の段階で必要なのは主に医療ですが、その後の避難所生活では、医療とともに私たち介護サービスが必要になり、福祉施設で働く方々の支援も大切です。医療と介護サービスが役割と機能を理解しつつ、より緊密に連携していくことの重要性を感じています。

さらに、災害時の対応や長期に及ぶ避難生活についてはふだんからシミュレーションし、訓練しておくことが重要です。たとえば地域包括支援センターなどが中心となって、地域ごとに備蓄量や必要物資量の把握と支援物資の配分方法などを決めておくこ

「民間事業者の質を高める」

一般社団法人 全国介護事業者協議会 理事長

(株)ジャパンケアサービスグループ 代表取締役社長

## 馬袋 秀男

(株)ダスキン ホームヘルスケア事業部長を経て1996年4月(医財)河北総合病院入職(現 社会医療法人 河北医療財団 河北総合病院)、在宅ケアセンター副センター長、介護老人保健施設シーダ・ウォーク施設長などを担当。2006年4月クロス・ロード代表取締役社長。08年8月(株)ジャパンケアサービスグループ代表取締役社長に就任(現任)。

08年5月一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会 理事長に就任(現任)。2012年4月まで、社会保障審議会介護給付費分科会委員等を歴任。

とや人材の交流、ネットワークづくりが難しいグループホームや小規模多機能などの施設の人的支援のあり方を工夫することで、避難所とは別の機能を果たしていける余地がまだまだあると思っています。

### 民間の力を活かせるしくみづくりを

民介協は民間の介護事業経営者のネットワークですから、人材や資源の支援についても判断が早い。迅速に対応できるのが民間事業者の利点です。

復興資金は、国から県、市区町村という行政のラインでしか流れませんし、意思決定も遅れがちになります。たとえばそこに民間版の支援基金や機関など別のしくみがあれば、早い動きができるでしょう。民間の知恵と工夫が入れば行政のラインとは別の機能が生まれます。もっと民間の力が発揮できる、柔軟な支援活動のあり方を考えていきたいと思います。

ジャパンケアサービスとしても、2011年8月、

釜石市平田地区の仮設住宅地にサポートセンターの運営を受託し、入居者の介護や生活支援、交流の拠点として、文字どおり地域包括ケアを実現していますが、これも被災地で民間事業者がどう貢献できるのかの好例だと思っています。

行政に対しては、もっと民間に支援のための資金が回りやすいしくみづくりを考えていただきたいですし、民間の活力を活かせるしくみが整えば、それが災害時に効いてくるのです。介護事業者の経営再建に向けた融資についても、保証費用は自治体も持つてもよいのではないのでしょうか。

ヘルパーなどの資格取得支援を通じた介護職員の雇用の維持・促進など、私たちにできることはまだまだあります。民間事業者が参入しやすい環境のもとでより多くのチャンスを与えていただきながら、地域社会の一員として私たちの力を最大限に発揮していきたいと考えています。

# 民介協の支援経緯

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、一般社団法人「民間事業者の質を高める」全国介護事業者協議会（以下、民介協）の会員企業においても、石巻市や仙台市を中心に、地震や津波による多大な被害が発生した。

民介協では、震災発生直後から電話やメールで会員事業者の安否確認を行うとともに、3月17日には震災対応理事会を開催し、被災地支援について検討を開始した。

その後、3月23日、会員事業者のばんぶきん(株)(宮城県石巻市)から民介協へ、避難所に対する入浴支援要請の連絡が入る。だが現地では電気や水道が復旧しておらず、ガソリンの入手も困難であったため、民介協として即座の対応はできない。理事会では電気や水道等が復旧し次第、支援に入ることを確認・決定した。

ばんぶきん(株)は、津波により複数の事業所が被災し、社員や利用者にも被害が出るなど、民介協会員事業者のなかで最も被害の大きかった事業者である。その一方で、震災以降、民介協の支援活動において全国より会員事業者のボランティアを再三にわたり受け入れるベースキャンプ的役割を担った。

3月28日に、電気や水の確保が可能となり、4月1日から石巻市等での入浴支援をスタートさせるべく、会員各社に協力依頼を開始した。

4月1日には、第1陣の会員事業者がスタッフと入浴車3台を派遣して現地入りし、ばんぶきん(株)の研修センターに滞在拠点(支援基地)を開設し、石巻市と女川町の避難所

などで、入浴が困難な方を対象に入浴支援を開始した。以後、5月31日までの61日間、会員事業者は交代で入浴車とスタッフを現地に派遣し、入浴支援を提供し続けた。

入浴支援の実施にあたっては、第1陣として現地に入った(株)福祉の街(埼玉県)の安藤幸男会長が、過去の災害支援の経験を活かし、支援基地の開設など現地における支援体制の立ち上げを行った。また、その後2ヵ月間にわたり、支援側の取りまとめ役として、支援の申し出のあった会員各社と派遣する入浴車の台数やスタッフの人数の調整を行う役割を担うこととなった。

一方、現地では、ばんぶきん(株)の渡邊智仁常務が、支援先となる避難所等と支援チームとの間の調整役としての役割を担うこととなった。

入浴支援の対象となったのは、女川町や石巻市の避難所、入居施設が被災した高齢者が避難している高齢者施設等で、それらの施設に入浴車で訪問し、入浴支援を行った。例えば、800人が避難し女川町で最大の避難所となった女川町総合体育館では、体育館に隣接するテニスコートにテントを張って入浴所を設営し、入浴する人を体育館から車椅子で移動して支援を提供した。また、支援に入った地区のなかには水道や電気が復旧していない地区もあり、そうしたところでは支援スタッフがポリタンクで水を運んだり、発電機を持ち込むなど、現地の状況に対応しながら支援活動を行った。

こうしたなかで民介協では2ヵ月にわたり入浴支援活動を展開したが、その間、会員事業者24社の協

力により、のべ196台の入浴車と778人のスタッフを現地に派遣し、1,315人の方に入浴支援を提供することができた。

また、入浴支援開始前の3月27日～31日には、被災したばんぶきん(株)への支援として(株)福祉の里(愛知県)が社員7名を現地に派遣し、ばんぶきん(株)のグループホーム、高専賃において介護支援を行った。入浴支援が始まった4月以降は、訪問介護事業者からの支援もあり、入浴支援と併せて介護支援を行った。また、入浴支援が終了した6月以降も、会員事業者がスタッフを派遣し、ばんぶきん(株)の施設を中心に介護支援を11月まで継続した。

支援物資についても、3月20日に(株)ジャパンケアサービス(東京都)が自社事業所向けに用意していた支援物資をばんぶきん(株)に搬入したのを皮切りに、会員各社からばんぶきん(株)を現地側の窓口として支援品の提供が行われた。3月25日には(株)福祉のひろば(山形県)が会員各社からの支援物資を取りまとめて現地に搬入した。同社では、その後も会員各社からの支援物資を取りまとめ、計3回にわたり、現地への搬入を行っている。また、入浴支援に参加する会員が現地に入るのに合わせて支援品を搬入したり、津波によるばんぶきん(株)の車両流出の報を受けて会員から軽自動車が寄贈されるなど、会員各自による支援も行われた。また、民介協では、全国の会員から寄せられた義援金を取りまとめ、被災した会員に寄贈した。

## ■ 民介協支援活動の流れ

2011年 3月11日	【地震発生】 ●東北地区の会員各社の安否確認を実施(電話、メール)
3月17日	●震災対応理事会開催(会員各社の被災状況報告と被災地支援について)
3月20日	●(株)ジャパンケアサービスが自社事務所向けに用意していた支援物資を被災地の会員企業(ばんぶきん(株)(宮城県石巻市))に搬入
3月23日	●被災地の会員事業者(ばんぶきん(株))から避難所への入浴支援要請
3月24日	●震災対応理事会開催(現地の受け入れ体制が整い次第支援を開始することを確認)
3月25日	●(株)福祉のひろばが、会員事業者からの支援物資を取りまとめ被災地の会員事業者(ばんぶきん(株))に搬入
3月27日	●(株)福祉の里の社員が、被災した会員企業(ばんぶきん(株))のグループホーム、高専賃の利用者に対する介護支援を実施(～3月31日)
3月28日	●避難所の水道・電気が復旧したとの連絡が入り、4月1日より入浴支援の実施を決定
4月1日	●(株)福祉の街の安藤会長が現地を訪問し、ばんぶきん(株)の研修施設を支援基地(支援スタッフの滞在施設)にするとともに、避難所となっている女川町総合体育館を訪問し現地状況を把握、担当者打ち合わせを実施 ●高専賃ウェルハイツ青葉(石巻市)において入浴支援を実施(以後、同施設において5月31日までに計17回、190人に支援を提供) ●(株)福祉の街が支援物資をばんぶきん(株)に搬入
4月2日	●女川町総合体育館(女川町)において入浴支援を実施(入浴支援第1陣)(以後、同施設において5月31日までに計10回、50人に支援を提供) ●(株)福祉のひろばが、会員事業者からの支援物資をとりまとめばんぶきん(株)に搬入
4月3日	●女川町福祉避難所(女川町)において入浴支援を実施(以後、同施設において5月31日までに計27回、560人に支援を提供)
4月4日	●(有)ノバネットワークスが津波で車両の流失したばんぶきん(株)に対して軽自動車を寄贈
4月6日	●(株)福祉のひろばが、会員事業者からの支援物資をとりまとめばんぶきん(株)に搬入
4月7日	●(株)虹の街が支援物資をばんぶきん(株)に搬入
4月8日	●グループホームねむの木(石巻市)において入浴支援を実施(以後、同施設において5月31日までに計7回、33人に支援を提供) ●デイサービスセンターさくら(石巻市)において入浴支援を実施(以後、同施設において5月31日までに計2回、13人に支援を提供)
4月12日	●女川勤労センター(女川町)において入浴支援を実施(4人) ●女川第3小学校(女川町)において入浴支援を実施(3人)
4月13日	●石巻市蛇田公民館(石巻市)において入浴支援を実施(以後、同施設において5月31日までに計4回、55人に支援を提供)
4月17日	●民介協 佐藤副理事長、扇田専務理事がばんぶきん(株)を訪問(御見舞、現地活動費を渡す) ●(株)日本医療事務センター(現・(株)ソラスト)が、支援物資をばんぶきん(株)に搬入
4月18日	●(株)福祉の街が、支援物資をばんぶきん(株)に搬入
4月20日	●給分浜避難所(石巻市)において入浴支援を実施(以後、同施設において5月31日までに計6回、29人に支援を提供) ●女川保福寺(女川町)において入浴支援を実施(1人)
4月26日	●(株)やまねメディカルより支援物資をばんぶきん(株)に搬入
4月27日	●牡鹿半島地区のデイサービスセンター(石巻市)において入浴支援を実施(8人)
4月30日	●民介協 馬袋理事長がばんぶきん(株)を訪問(今後の活動の打合せ、支援基地の激励)
5月2日	●石巻市避難所遊楽館(石巻市)において入浴支援を実施(以後、同施設において5月31日までに計23回、357人に支援を提供)
5月14日	●(株)ひまわりの会より支援物資を被災地の会員企業(ばんぶきん(株))に搬入
5月31日	●61日間にわたる入浴支援を終了、(株)福祉の街 安藤会長が支援基地を訪問し撤収(4月1日～5月31日の間に会員企業24社が、のべ196台の入浴車と778人のスタッフを派遣し、1,315人に対して支援を提供)
6月1日～	●(株)新生メディカルがばんぶきん(株)の施設を中心に在宅支援を継続(～11月)

# 体験を活かし、どう再生するか？ 被災・支援事業者が語る 課題とヒント



## 被災しながら即座に立ち上がる事業者 建物復旧と同時に支援、再開へ動く

**佐藤** あの未曾有の災害で私たちはどんな課題に向き合い、教訓を得たのか。さまざまな問題提起があるのかと思います。きょうは、罹災しながらも支援にあたった介護サービス事業者として宮城県石巻市にあるばんぷぎんの渡邊智仁さん、岩手県釜石市などで事業所を展開するジャパンケアサービスの大向一成さん、そして石巻に赴き現地で尽力された支援事業者として、岐阜県岐阜市にある新生メディカルの今村あおいさんのお三方に話をお聞きます。まず被災状況と支援内容を教えてください。

**渡邊** 当社は石巻広域圏の2市1町で11拠点の事

業所があり、6カ所が被災。うち2カ所は全壊。利用者とスタッフも避難途中で津波にのまれ、21名が亡くなりました。当日、即座に対策本部を立ち上げ、状況に応じて4段階の態勢をとりました。

まずは4月までは「いのちを守る支援」として必需品の確保と、当社のタクシー事業部門で医療機関への緊急搬送。次に集団避難場所への訪問入浴支援。その後、自宅避難者には支援物資が届きづらいとの声があり、個別支援にシフト。自宅避難者が要望する支援物資をヘルパーが聞き取りをして、取りまとめたリストを民介協本部へ連絡し、全国の会員から集まった物資を当社ヘルパーが訪問時に届けるという、必要なものが必要とされる場所へ行き届くようなマッチング支援を行いました。ボランティア支

大きな悲しみと試練をもたらした東日本大震災から2年。  
被災事業者と支援事業者は、その過酷な現実との闘いのなかで、  
どんな課題に向き合い、教訓を得たのか。  
利用者本位のサービス向上を阻む“壁”とは。  
事業者三者による生きた提言に耳を傾けたい。



**司会 佐藤 優治**  
「民間事業者の質を高める」  
一般社団法人全国介護事業者  
協議会 副理事長  
株式会社ソラスト取締役

今回の震災で株式会社ソラストは医療部門の事業所が被災。また、自身の親戚・縁者も気仙沼をはじめ被災地におり、おじ・おばを亡くすという経験をしている。民介協の副理事長としても、石巻や東北に赴き、被災各地を回る。



**渡邊 智仁**  
ばんぶきん株式会社  
常務取締役 事業本部長

宮城県女川町の事業所は津波により、職員と利用者が亡くなった。他の関連事業所も全壊するなど大きな被害をこうむったなか、石巻の地元の事業者として、震災当日より地域の人々の支援を続け、長きにわたり、民介協のサポートを受けながら復興に尽くす。



**大向 一成**  
株式会社ジャパンケアサービス  
東北本部 シニアマネージャー

岩手県釜石市平田地区仮設住宅にあるサポートセンターの立ち上げより運営に携わる。地震当日は東北本部の事業所を回っており、仙台にもどってデイやグループホームの利用者の安全確保に努めるかわたら、従業員の安否確認にも奔走する。



**今村 あおい**  
株式会社新生メディカル  
取締役部長

新生メディカルとして、震災当初より長期にわたり、石巻にボランティアを送り続ける。2011年秋までヘルパーはじめ、介護職のボランティア派遣を続け、24時間巡回型訪問介護のノウハウをばんぶきんに伝えたり、女川町・牡鹿半島などにも訪問を続け、多くの被災者に支援を送る。その陣頭指揮に立つ。

援も始め、秋からは仮設住宅エリアで24時間対応の定期巡回・随時対応サービスのモデル事業として、ケアと見守り支援を組み合わせたものを新生メディカルの今村さんの指導のもと、年度末まで行いました。

**大向** 私どもは東北5県で事業所を展開しています。一番の被害は、岩手県の大船渡市と宮城県の新潟町の事業所が津波をこうむったことでした。833名の職員は幸い無事、でも家族や家をなくした者も大勢いま

す。そんななか津波で浸水してヘッドロをかぶった事業所の机などを全部外に出し、プールから運んだ水を流して洗浄しました。やはりオフィスですから自ずと職員が集まってくる。そこで情報交換しながら利用者の安否や職員の状況も確認しました。建物の復旧も同時に行い、東北管内のデイサービスは3月25日にすべて開所。グループホームと小規模多機能は、震災により認知症の症状が悪化した家族の方々の要望があり、市にかけ合って4月1日に予定どおり開設。震災直後は支援物資の供給とデイサービス、訪問介護事業所再開に向けての動きが同時に進みました。

またサポートセンターでの支援を宮城、福島、岩手の3県に提案しました。最初は相手にされませんでしたが、当社で長年培った24時間対応の定期巡回・随時対応サービスのノウハウを活かし、釜石市から委託事業を受託しています。

**今村** 民介協から「ボランティアで支援に行ける人はいないか」との連絡を受け、石巻へ第1陣を送ったのが4月4日。片道800km、新潟を経由して現地に向かいました。訪問入浴の支援に始まり、継続してボランティアを送り続けました。施設介護と合わ



被災後間もない石巻市内にて。

せメンバーはのべ77名ほど。5月の末で民介協の入浴支援はいったん打ち切りになり、6月からは、ばんぶきんの渡邊さんと相談して、訪問介護を主とする在宅支援に移りました。

私たちが支援できるのはせいぜい数ヵ月、ずっと被災地にいることはできない。本当の支援とは何か。そこで生き残る（もしくはその地で地域を支えてきた）事業所が、その後も事業が継続できるよう支援しよう決めました。

**佐藤** 安否確認はどのように行いましたか。

**渡邊** 地震直後、最初に困ったのは連絡を取り合う方法がなかったこと。初日は電話もつながらない。足で稼ぐしかない。道路が寸断された地域とは、タクシー事業部のタクシーを走らせ、生き残った各拠点に車を配備し、電話の代わりにアナログ無線を使って拠点間の状況確認を行いました。

**大向** 初日、仙台市内も電話がまったくつながらない。職員の安否確認は、実際に現場に行き「生きていたか」と目で確かめるかたちです。3日目にパソコンがやっとながり、確認不明だった数100名の職員リストを順に消していく。「見つかった!」「ああ!」って。本当にそんなやり方でした。



利用者は在宅系サービスの方が多く、内陸部では近隣の回れるところから順次訪問です。しかし大船渡と釜石の沿岸部とのやりとりは困難をきわめた。ひたすら携帯電話で連絡をとり続け、最終的に完了したのは9日目。職員とメールも活用し、「誰々は生きているか、確認できたか教えてくれ」と。

**今村** 大向さんのまわりは口伝えの安否確認ですか。

**大向** ええ。仙台市内、宮城県内はそうです。

**佐藤** 自らも被災するなか、いち早くデイを開けて事業所へ赴くのは、被災時想定で予めそういう取り決めがあったのですか。

**大向** ないです。当社の理念は「自ら考え、行動する」。とにかく自然に動いた。考えている暇もなかったんです。

**佐藤** 家族や家をなくすなどの苦しみを抱えながら他の被災者のケアにあたる方もいらっしゃる。「ケアをする人自身へのケア」についてはいかがですか。

**渡邊** 半年を過ぎたころから緊張の糸が切れるのか、心が折れてしまう職員が複数名いました。震災時にはあれほど頑張ってくれていた職員が時間とともにどんどんマイナス思考になり、スタッフとのトラブルが多発する。そこでメンタルヘルスの会社と契約し、相談できる“ガス抜き場”を外部に設けました。社内に相談窓口を設けても現場の人間は利用しづらいと思いましたので。

**大向** 私たちのところは全国心理業連合会の浮世満理子先生を中心としたグループがボランティアで入

り、勉強会や個別面談に取り組んでいます。6ヵ月から1年の“サバイバルモード”を過ぎると、不眠や頭痛、涙が止まらないといった症状が出る。それを「あたり前だよ」と受け入れられるよう、支援側は勉強会を絶対受けたほうがいい。私も一緒に受けています。

## 民間の力を利用してこそ 地域に寄り添うコーディネートが可能に

**佐藤** 本事業のアンケート調査結果によると、災害に際して一番頼りにしたいのは「自治体」との回答が最も多いですね。しかし当然、混乱も起こる。避難所には食事があふれ、在宅には届かないなどの問題を、トータルでうまくコーディネートする機能が絶対不可欠ではないでしょうか。

**渡邊** 石巻にも全国から支援物資とマンパワーがいつせいに集まりました。でも、残念ながら地元自治体も、社協さんもボランティアセンターも、それを差配する機能を持ってないことが原因で混乱が生じた部分もある。専門職の方が泥かき役に振り分けられたり、倉庫には物資が山のように余っているのに、一方で足りない足りないと困っている方がいらっしゃったり。我々は民間事業者としてスケールは小さいですが、地域の事情に合わせた何かしらのコーディネート機能を持っていると考えます。ですから地元の「必要なところに必要な手をさしのべていく」というスタンスでやっていました。今回、そうした調整役の機能をより広域に、スムーズに発揮できればなおよかったと思いますね。

**佐藤** 動くためのしくみとして何が必要ですか。

**渡邊** 事前の役割分担だと思います。大向さんが最初サポートセンターの提案をしても相手にされなかったと言われましたが、たしかに自治体には、公的な支援をいきなり民間事業者にはさせられない、という思惑があったと思います。被害が大きければ大きいほど、行政は大混乱のなかで業務に忙殺されるので、民間事業者を吟味する時間もなかった。私たちの経験を今後活かすとすれば、民間の活力も



女川町での入浴支援は屋外でテントを張り行った。

活用することを前提に、災害時のそれぞれの役割を予め決めておいていただくように働きかけていくことが、大切ではないでしょうか。

**佐藤** 行政も事業者もダメージを受けるなかで、本来はやれるところがやらないと一番弱いところに大きいのしかかる。株式会社や有限会社だからダメという神話みたいな障壁を排して、民間でも力を発揮できるようなくみが行政のなかにあつてよいのではないのでしょうか。ところで、支援側に必要なスキルについてはどうですか。

**今村** 現地で状況判断しながら差配できる者と、その場でケアが実際にできる者でペアを組む。まったく知らない所で現地の方と一緒にやっていくの一人ではちょっと弱い。仲間で相談できるよう、うちはチームで出しました。

**佐藤** 受け入れた人をどう使うか、難しい面もありますね。

**渡邊** ボランティア支援で私が関わったのは、支援の手が必要な場所と内容、頻度などの指示だけです。今村さんが言うように、自分で差配できる人と技術職的な人たちに来てもらうと、しっかり機能しますので、正直言ってたいへん助かりました。

**佐藤** 被災地には当然、医師会や看護協会も支援に入る。さまざまな立場の団体やチームも入ってきますから、エリア全体でコーディネートする機能は、どこが持つべきですか。

**渡邊** 本来であれば自治体だと思います。

**佐藤** やはりそこに期待しますよね。行政は住民を守るという最大の使命がある。市区町村、都道府県、最終的には国がかかわるしくみをもっと整えるべきでしょう。

## 多職種連携のよい機会だが 横に串刺しした情報共有の場がない

**佐藤** サポートセンターの現況はどうですか。

**大向** 開設にあたり運営の中身が標準化されておらず、あとは自分たちで提案してくれというかたちです。そこでは巡視が必要なのか配食が必要なのか、

「何をするか？」の基本ラインがないと現場任せになってしまう。LSA（生活援助員）の資格要件も不明瞭。仮設住宅を回る支援員を、未経験で挨拶もできないような人がやっている現状もあるようです。

**佐藤** “動く人の質”も各団体の動きもバラバラ。“行政の壁、組織の壁”も障害をきたしている。どうすれば支援が被災者までシームレスにつながるのか。

**今村** 行政職の方も大勢亡くなるなど大混乱するなか、例えば石巻の全域に一定の細かい指示を出すのは無理です。災害時に支援がシームレスに機能するためには、公と民の立場を越え、「その地域はあなたたちで考えて」といった大枠を予め設け、行政が提案を受けるかたちにしておく。ふだんからやっておかないと混乱時には絶対対処できない。また連絡会があれば「この地区は今これが問題」などの情報を随時、行政に上げることができると思います。

**佐藤** その点で「地域包括ケアシステム」には期待できそうなイメージがあります。

**渡邊** そうですね。今回、石巻では支援のあり方に地域差が出たことから、復興計画に各地域の自治会単位のプランを盛り込む動きが市の計画で始まっている。災害支援も、厚生労働省で検討している地域包括ケアシステムと同じ方向にあり、必要なしくみとして一つの答えにまとまっていくのではないのでしょうか。

**佐藤** 30万人以上の方がいまだ避難生活を強いられています。現在、復興住宅や仮設住宅で抱える問題についてお話しください。

**渡邊** 復興住宅建設用地の確保にどこも非常に困っている。売買額の折り合いがつかずに難航したり、権利関係が複雑ですぐには収用できない。また仮設で1年半を過ぎたころから軽度者で体調をくずす方が急増した。石巻も同様、“雇用の確保”の結果、見守り支援員に無資格者が目立つ。まったくの素人さんなので適切な手当てができない。要介護状態が悪化するのではないのでしょうか。

**大向** 支援員のなかには、支援をきっかけにしたビジネス目的の人もある。被災者の生活の場なのにあ

たり前のように土足で足を踏み入れる。

**渡邊** これも縦割り行政にかかわる課題ですが、市の巡回チームと、我々の地域包括支援センターチームと、地元社協の見守り支援員の業務がどれも個別で動いている。横に串刺しした情報共有の場がないのです。

**佐藤** 医療機関はそこはどうかかわっているのですか。

**渡邊** 見守り支援員の医療版のようなものがあります。石巻では市立病院の看護チームが情報を集めていたと思いますが、我々にその情報は流れてこない。

**大向** 一方、釜石市の平田地区では東大の先生を中心に、市の担当者、臨床心理士会、サポートセンター併設の診療所の医師、さわやか財団、支援員が連携を取り合い、月に2～3回集まってまちづくり協議会を開いています。そういう動きが水平展開できないものでしょうか。

**渡邊** 規模によるかもしれません。同じ規模感の女川町だと連携が取れるんです。住居が7割津波で流され、人口は約8,000人。医療機関は元の町立病院が地域医療センターに代わり、あとは地元社協と特養を持つ社会福祉法人と、民間の介護事業者は我々だけ。この4ヵ所しかない。4拠点で8ヵ所のサポートセンターを運営し、全体の調整役を女川町役場の人が担っています。

**佐藤** そのぐらいの規模で固い連携が取れれば、地域住民をきちっと守っていけるということですね。

## 人材不足をどう解消する？ 非常時でも“通常どおり”の資格要件

**佐藤** なにより再生の力となるのは「人」ですね。



釜石市平田地区サポートセンターの仮設住宅。  
高齢者棟はデッキが敷きつめられ、隣近所の交流の場に。また、雨の日も洗濯物が干せるようになっている。

**渡邊** 当社では生き残った管理者を全員集め、「うちの会社はつぶさん。皆さんの雇用も確保する。4月1日から復旧できるものはすべて復旧する」と社長から宣言してもらいました。早い段階での復旧をめざしたのは、職員に「安心」という思いを伝えなかったから。一番困難だったのは、ヒト、モノ、カネの調達。銀行では、自分の持っているお金も引き出せない。我々会社も一般人と同じく10万円までと言われましたよ。

**佐藤** それはちょっとおかしい。

**渡邊** 現在も引き続き、マンパワー不足が解消できません。全事業を復活させるのに50人ほど必要ですが、まだ35人しかいない。スタッフがそろわないので完全稼動には至っていないのが現状です。

**大向** 私たちにとっても事業復旧の原動力となったのは雇用の継続です。職員にお給料を払うこと。そして地域に対しては必要な人に必要なサービスを提供する。この2点が大きかった。人的、物的支援を受けることで被災者的な気持ちもありましたが、「自分たちは再開したのでもう被災者ではない」という“気持ちのシフトチェンジ”も含めた復旧になった

と思います。

現時点での課題はやはり人材の不足。被災直後は仕事を失った方の採用ができましたが、今は特に沿岸地域が厳しい。事業の継続にかかわる人員基準に抵触しそうな事業所も出ています。訪問介護は、2012年度にサービス提供責任者の配置に関する基準が改正されたこともあり、岩手沿岸と福島は退職者が出て補完できない。来年どうしよう……という不安もあります。

**渡邊** たしかに今の介護保険制度は「質」を高めるために条件を上げている。その一方で、従業者をどう確保するのか。被災地にはダブルパンチで重くのしかかる。職員の育成も思うように進まない。基準は上げられる。沿岸地域の人材不足は逼迫<sup>ひつぱく</sup>しています。

**今村** 初めのころ、失業した人を雇用しながらヘルパー2級が受けられるという便宜も図れたのに、書類（資格要件）のハードルが高くて、申請まで至らなかった。

**佐藤** 被災した非常事態でも通常どおり、全国一律の条件をそのまま適用する。先ほど話に出た銀行の手続きと同じですね。

**今村** 職がないとなればみな都会へ行ってしまう。続けていれば知識や技能が身についたのに、育成の道のみすみす閉ざしている。準備できる期間も短い。

**渡邊** 人口が流出するなか、新たな人材をつくらなければ事業の継続も難しい。それなのに既定の資格要件が行く手に大きく立ちはだかっています。

**大向** 被災地は尋常でない事態なのだから、現状に即して資格要件を緩和するなどの措置は取れないものか。切に願っています。

## 震災を機に強まるコミュニティ意識 元気な“70歳のヘルパー”も誕生

**佐藤** 住み慣れた地元に残るのは高齢者が多い。再生へ向けた萌芽のような、明るい話題はありませんか。

**渡邊** 郷土愛でしょうか。より地元で執着するようなコミュニティが形成されつつある。“高齢者イコール介護される人”でなく、元気な高齢者は“介護を必要とする人を支える担い手”になれないか。こんな提案を女川町の役場にもちかけ、来年度ボランティア育成の事業を行うことを町からも了解をいただきました。70歳のおばあちゃんがヘルパー養成講座を修了し、ボランティアとして活動を始めた事例もある。震災を機に地域のネットワークが強まる。こうした萌芽をゆくゆくは地域包括ケアシステムに集約できるよう自治体も動き始めています。

**大向** サポートセンターを運営する仮設住宅では、自治会の動きも活発になってきた。補助金から時給を払って運営するカフェに取材や視察が入れば、気持ちにも張りが出る。震災前は独居で閉じこもりがちだった人が仮設住宅に住み、声をかけ合うことで逆にADL（日常生活動作能力）が向上している例もある。「仲良くなった人たちと一生ここで終えたい」という方もでてきています。

**渡邊** とともに被災したことで連帯感が生まれる。「時計の針はもどらない、自分たちで地域コミュニティをつくっていこう」と前向きになる方々もいらっしやるんです。

**佐藤** 再生へ向けてうまく回り出した成功事例を、いろいろなメディアが発信してほしいですね。最後に、中小規模の民間事業者がふだんから取り組める「防災への備え」についてアドバイスをお願いします。

**渡邊** 簡単なものでいいのでBCP（事業継続計画）を立てること。これは私の体験からの実感です。必要物品は、特に訪問系は水と食料と通信手段の確保。目安は3日ぐらいいれば、あとは公的なものが入ります。また今後、各地域の小さな自治体と事業者同士の連携が取れるような集まりが、ぜひ必要だと思います。

**佐藤** 本日は皆さん、貴重なお話をありがとうございました。