

## 生活支援相談員

被災した住民に寄り添い、見守りや相談活動、サービス利用の橋渡しなどアウトリーチ（相談者が来るのを待つのではなく、支援者側が出向いて支援を届ける取組み）による個別支援とサロン活動などによる仲間づくりやコミュニティづくりなどを統合的に展開し、生活の復興や地域再生に向けた取組みを行う相談員。多くは単年度雇用の形態で各市町村社会福祉協議会などに所属して活動を行っている。

なお、採用に当たっては対人援助に関わる有資格者（看護師や介護福祉士など）だけでなく、地元住民を含めた非専門職の登用も行われてきた。そのため県単位で社会福祉協議会や関係団体などにより生活支援相談員を対象とした導入研修などを開催し、支援の質の担保を図ってきた経緯がある。

### <具体的活動内容>

- ① 見守り訪問活動の実施により入居者の「孤独死防止」等に努める。
- ② 仮設住宅に出向き、話し相手となり、安心感を与え、仮設住宅入居者の精神的な支えとなるよう努める。
- ③ 声かけ、見守り、安否確認、引き籠もり防止及び雑談等でのよろず相談を行う。
- ④ 仮設住宅入居者に対しての気分転換等のための各種イベントの実施
- ⑤ 仮設住宅地内におけるコミュニティづくり(集会所・談話室を活用したサロンづくり、 仮設住宅内の住民同士及び仮設住宅の住民と既存地域住民とのコミュニティ形成)。

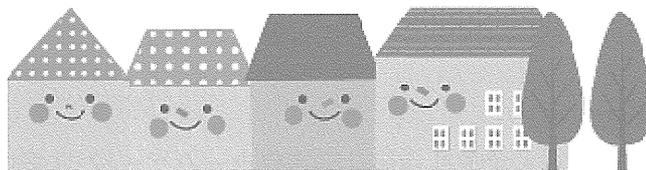
## 復興支援コーディネーター（被災者支援コーディネーター）

生活支援相談員が日々の訪問活動等を通じて収集した情報を集約し、各関係機関との連携・調整やボランティアプログラムの開発・コーディネートなどを展開し、地域間格差を埋めるための地域支援を企画するコーディネーター。生活支援相談員の業務を包括的にサポートする役割も担っている。

生活支援相談員はアウトリーチ支援を行う関係上、復興支援コーディネーターよりも雇用人数は多い(復興支援コーディネーターの多くは単年度雇用の形態で各市町社協に数人程度が雇用され活動を行っている)。

### <具体的活動内容>

- ① 生活支援相談員からの情報収集を受けて地域支援に関する総合的評価、助言を行う
- ② 各関係機関との連絡調整・情報共有の促進
- ③ ボランティアプログラムの開発及び  
ボランティアコーディネート
- ④ 地域資源の開発
- ⑤ 生活支援相談員のフォロー 等



## 感情労働

感情労働とは、仕事上の場面ごとに「相応しい」とされる感情のルールを、意識的に使いこなすことを要求される労働のことで、サービスを提供する側の「感情」に商品価値が存在する仕事を指す。社会学者の Hochschild により提唱された概念。

代表的なものは、キャビンアテンダント（客室乗務員）、集金業務に当たる職種のほかに、看護師や心理・福祉系職種など「対人援助職」と呼ばれる仕事が挙げられる。対人援助は信頼関係を基盤とすることで成立する。そのため、支援する側・される側の感情の交流が必要となり、「支援する側」には、相手との交流に適した「感情」を提供することが求められる。

この感情労働の程度は業務上のストレス（過度の緊張状態）に関係するのと同時に、「やりがい」や「達成感」とも関連していると考えられている。

【参考資料】ホームページ「支援する“思い”を“重い”に変えないために。」（URL：<http://www.shiensya.jp/>）

## 二次受傷

「代理受傷」「共感性疲弊」「外傷性逆転移」と呼ばれている現象の総称であり、「心的外傷体験を負った人の話に耳を傾けることで生じる被害者と同様の外傷性ストレス反応」のこと。対人援助では対象者と信頼関係を築くプロセスの中で、その人たちの体験や感情などを共に感じ、理解するための努力を行う。こうした作業を通じ、対象者の「苦しさ」や「傷つき」の影響を専門職側も多かれ少なかれ、引き受けることになる。その際、対象者から聞いた話が専門職側に与えたインパクト（衝撃）の程度や累積性（繰り返される程度）が限度を超えると二次受傷という形で表面化すると考えられる。

例えば、次のような状態は二次受傷を受けた可能性がある。

- \*対象者から聞いた話を思い出したくないのに思い出す、思い出すと感情が高ぶる。
- \*自分自身の体験の有無に関わらず、対象者の体験に関する夢を見る。
- \*対象者から聞いた話を思い出すことを避けようとする。
- \*強い印象が残るはずの主要な出来事を思い出すことができない。
- \*対象者の辛い話を聞いても心が動かない。さらに日常生活の中でも心の動きが鈍くなる。
- \*イライラし易くなる、怒りっぽくなる。
- \*物音に過剰に反応してしまう（ビクッとなる）。
- \*将来に対して希望が持てない。
- \*集中力が続かない。
- \*以前は楽しめていたこと（趣味など）が、楽しめない。
- \*睡眠（寝つきが悪い、中途覚醒）や食欲（食欲不振、アルコールやカフェインの過度の摂取）の問題
- \*自分や周囲の人間の安全確認を執拗に行う。
- \*他の人から孤立している、または疎遠になっていると感じる。

…等

二次受傷は対人援助の性質上、誰にでも起こり得るため、日頃から自分の状態をチェックし、予防的にケアすることが重要である。

【参考資料】

日本トラウマティックストレス学会（URL：<http://www.jstss.org/>）

ホームページ「支援する“思い”を“重い”に変えないために。」（URL：<http://www.shiensya.jp/>）

補足資料



東日本大震災被害状況 (全体)

死者数 : 15,889 名  
 行方不明者数 : 2,597 名  
 負傷者数 : 6,152 名  
 建物被害(全壊) : 127,511 戸  
 建物被害(半壊) : 273,796 戸

警察庁緊急災害警備本部発表(2014年11月)

東日本大震災被害状況 (宮城県)

死者数 : 9,538 名  
 行方不明者数 : 1,257 名  
 負傷者数 : 4,145 名  
 建物被害(全壊) : 82,993 戸  
 建物被害(半壊) : 155,125 戸

警察庁緊急災害警備本部発表(2014年11月)

## 【気仙沼市】

人口 : 2010年 74,368人 → 2014年10月末時点 67,767人 (約9%減)

高齢化率 : 31.9%

主要産業 : 水産と観光が中心。フカヒレの水揚げ量日本一、  
マグロ、カツオ、サンマの日本有数の水揚げ高を誇る。

名産品 : フカヒレ、サンマ、カツオ、牡蠣、気仙沼らめめん、気仙沼ホルモン…等。

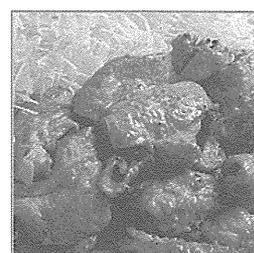
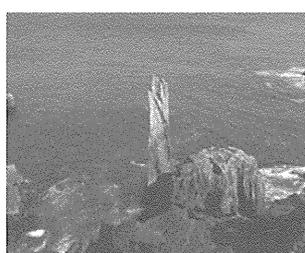
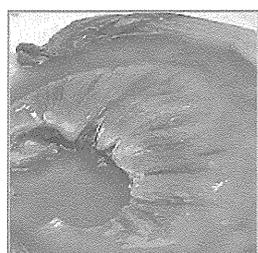


ホヤボーヤ

### 東日本大震災による被害状況

人的被害 (2014年6月時点) : 1,353人 (内訳 ; 直接死 1,016人、関連死 107人、行方不明者 230人)

住宅被災棟数 : 15,815棟 (2014年3月末時点)



## 【巨理町】

人口 : 2010年 35,670人 → 2014年10月末時点 34,117人 (約5%減)

高齢化率 : 23.1%

主要産業 : 仙台市の通勤圏(電車で30分)にあるため第三次産業(非製造業)  
が生産高としては最も高いが、農業や地場食品加工業  
が主となっている。

イチゴの出荷量は東北第一位、リンゴの出荷量は宮城県第一位。

名産品 : はらこ飯(鮭といくら)、ほっき飯、あさり飯、しゃこ飯、  
苺、リンゴ、アセロラ…等

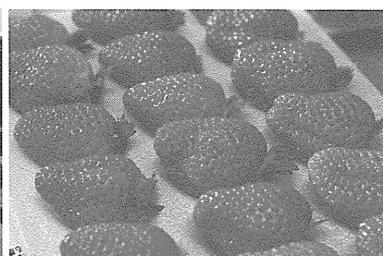
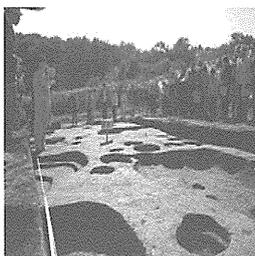
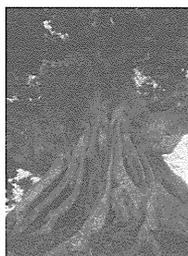


わたりん

### 東日本大震災による被害状況

人的被害 (2014年6月時点) : 288人 (内訳 ; 直接死 264人、関連死 18人、行方不明者 6人)

住宅被災棟数 : 5,587棟 (2014年3月時点)

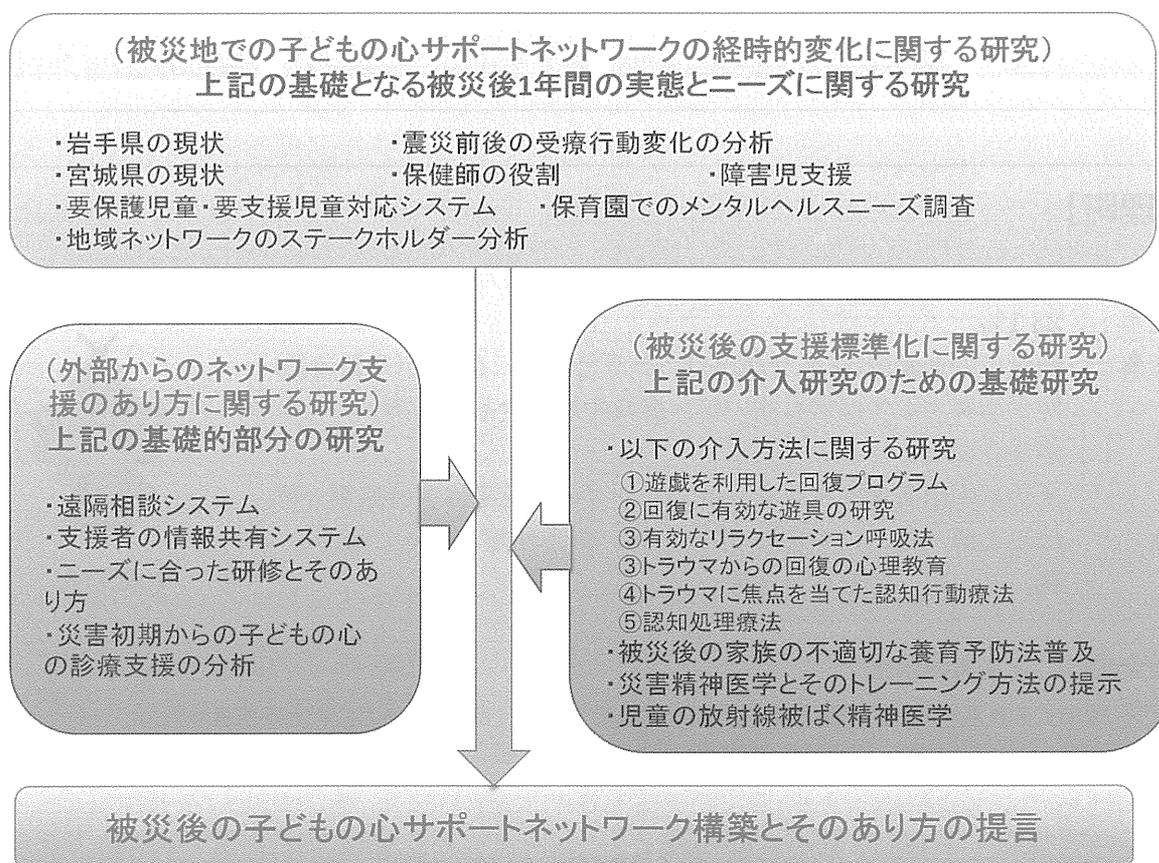


## 【主催者に関する紹介】

「厚生労働省科学研究費補助金事業『被災後の子どもの心の支援に関する研究』（研究代表者：五十嵐隆）」では、これまで17人の分担研究者により多角的な視点に立って被災地の子どもたち及びそのご家族へのこころの支援のあり方について研究を行ってきました。

阪神淡路大震災以来、トラウマや PTSD（外傷後ストレス障害）という言葉が一般にも広まり、災害時のこころのケアの必要性が認識されるようになりましたが、多くの支援は被災後初期に限られていました。しかし、メンタルヘルスの問題は被災後長期にわたって生じる危険があり、中長期的な視点で支援を行う必要があります。

とくに、子どもは環境からの影響を受けやすく、復興の遅れや放射線被ばくへの対応という慢性ストレスを抱えた東日本大震災後の状況は、これまで以上にケアの必要が迫られていると言えるでしょう。そして、この被災により辛い経験をされた方々に報いる意味でも、今後の災害への備えとして、災害体験者及びそうした方達を支える対人援助職のメンタルヘルスの問題の検討が課題となります。そこで、本研究班では下図にお示しするような形で研究を進めて参りました。



【図】 研究概要

# 「被災後の子どものこころの支援に関する研究」

## 研究組織

【研究代表者】 五十嵐 隆 国立成育医療研究センター総長

### 研究分担者 (あいうえお順)

植田紀美子	大阪府立母子保健総合医療センター
奥山真紀子	国立成育医療研究センター
亀岡 智美	兵庫県こころのケアセンター
菊池信太郎	菊池記念子ども保健医学研究所
小平 雅基	母子愛育会総合母子保健センター
杉山登志郎	浜松医科大学児童青年期精神医学講座
立花 良之	国立成育医療研究センター
中板 育美	公益社団法人 日本看護協会
西田 佳史	産業技術総合研究所
福地 成	みやぎ心のケアセンター
藤原 武男	国立成育医療研究センター研究所
舟橋 敬一	埼玉県立小児医療センター
本間 生夫	東京有明医療大学
本間 博彰	宮城県こども総合センター
本村 陽一	産業技術総合研究所
八木 淳子	岩手医科大学神経精神科学講座
山本 恒雄	日本子ども家庭総合研究所

平成26年度 厚生労働科学研究費補助金（地域医療基盤開発推進研究事業）  
被災後の子どものこころの支援に関する研究  
（研究代表者 五十嵐 隆）

被災後の子どもの心・身体の成育を促す遊具の開発に関する研究  
及び

被災後の子どものこころの診療ネットワークの補助となる情報システムに関する研究  
（含むSNSおよび遠隔診療の活用）

研究分担者 産業技術総合研究所 デジタルヒューマン工学研究センター 西田 佳史  
サービス工学研究センター 本村 陽一

研究要旨：本研究の目的は、子どもの心のケアの新たな試みとして、センサ遊具（対話的遊具）を活用したプログラムを開発し、心・身体の成育における効果検証を行う点にある。平成26年度は、心のケアに資するコミュニケーション促進環境の運用プログラム開発を目的に、利用者像に合わせた遊び方の選択（ゲームの変更）・支援サービスの実現（遊ばせ方マニュアル）、遠隔サポート機能を追加し、人員が不足している場所での使用可能性を検討した。また、遊具とソーシャルメディアを組み合わせ、利用者像にあわせた適切なサービスを実現する方法を開発した。

A. 研究目的

本研究の目的は、被災後に閉じこもり、セルフコントロールの困難などの問題を抱える子どもの心のケアの新たな試みとして、センサ遊具（対話的遊具）を通じて、個々の子どもにあった様々なチャレンジを提供することで、それを乗り越える楽しさ、身体をコントロールするスキルを身につける楽しさ、他の子どもとコミュニケーションを取り知識伝承の楽しさなどを育める環境を開発し、その効果検証を行うことにある。また、こうした支援活動を補助するための情報システム(SNS や遠隔システム)の活用もあわせて行う。

対話型遊具（ノボレオン）を様々な場所で実行可能にするための改良を行い、地域や子どもに適合した遊びを提供するプログラムを作成する。さらに、情報システムを活用し、持続的な運用を可能にする方法論の確立も新たな目標とする。

平成25年度までは気仙沼市のNPO団体等と協力しポータブルなセンサ遊具へと改良し、簡便に持ち運びが可能で、遊びを通じた心身の変化をモニタリングする機能を実現、さらに、富山市と協力して、SNSや遠隔システムなど情報システムを活用して被災地の活動を他の地域から支える仕組みの検討を行ってきた。

平成26年度は、これらの仕組みを様々な地域に導入可能な他地域展開の仕組みとして、利用者像に合わせた遊び方の選択(ゲームの変更)・支援サービスの実現(遊ばせ方マニュアル)、遠隔サポート機能を追加し、人員が不足している場所での使用可能性を検討する。また、遊具とソーシャルメディアを組み合わせ、利用者像にあわせた適切なサービスを実現する方法を開発する。

## B. 研究方法

昨年度に改良した可搬性の高い遊具(ノボレオン)をさらに活用する仕組みの研究を行うために、イベント参加時に簡便に参加者登録を行い、参加者と継続的に関係を構築するためのシステムを開発し、それを利用した地域に適した遊びプログラムの開発とイベントの実施を2回実施した。昨年度も連携した「(株)まちづくりとやま」と富山大学の学生と協力し富山市総曲輪グラウンドプラザにおいて開催される子ども向けのイベントにおいて、ノボレオンを使用した子どもの遊びイベントを通じて、遊具をよりよく活用する周辺システムの開発や全体システムの活用方法の試行と実証を行った。



図1：改良を行った対話型遊具

(倫理面への配慮) 産業技術総合研究所の倫理委員会の承認を得た方法に則り、実験の説明と同意の確認後に実施した。安全面に関しては、転落時の衝撃に対する安全を確保するためのマットを敷き、また、運用時には、スタッフが2名以上監視することで行った。

## C. 研究結果

昨年度課題であった、継続的に持続的にイベントを実施できる負担軽減策を検討し、現地側スタッフの着想と要望に応じてイベントを実施できるようシステムの改良を行った。具体的にはイベント開催を円滑に行うためのイベント支援、持続的なシステム利用を促すための参加者データの活用システムの追加を行った。子ども向けのイベントが開催される際に、そのイベント毎に参加する子どもを登録しデータベース化することが必要となる。この時、子どもを識別するIDを付与し、以後、そのIDを識別する方法を検討した。1つの方法は子ども



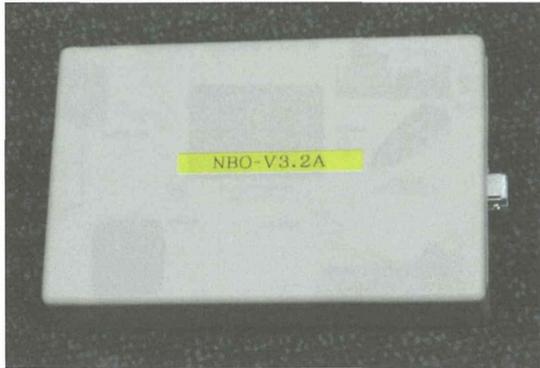


図5：ロバストな計測を可能とするシステム改善（通信機器の改善前）

#### D. 考察

被災地における支援システムを長期に渡って安定的に稼働させるためには、運用体制や運用を支援する仕組みを確立することが重要と考え、持続的な運用を効果的に行うためのシステム開発を行った。今回、比較的長期に渡る継続的な遊具を使用したイベントを可能にし、会員カードの作成と会員管理システムの追加も行ったことで、継続的なデータ収集、会員管理や複数のイベントとの連携が行えるようになった。

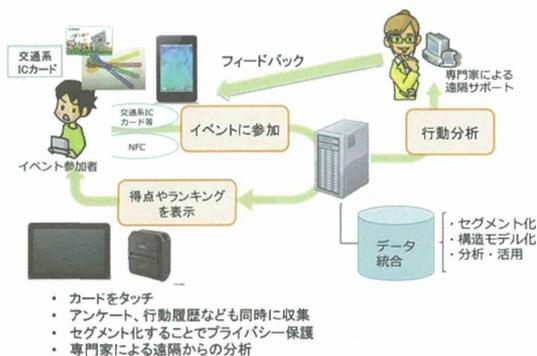
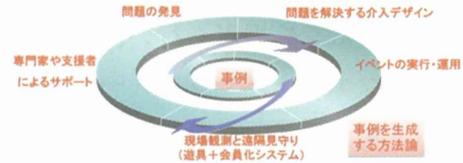


図6：イベント支援システムによる参加者データ活用と遠隔サポート

この結果を利用することにより、多くの利用者を集客し、円滑な運用を実現し、「被災地における支援活動」を自立、持続できるような支援システムを運用することが可

能になる。

- ・ 「支援活動をすみやかに立ち上げるシステム」の開発と仕組み化（実践コミュニティ支援プラットフォームの立ち上げの支援システム）
- ・ 被災地において、子どもの遊びの支援と心の見守り（被災地に提供可能な遠隔見守りと現場運用のシステム）



「支援活動」を自立、持続できるような支援システム

図7：支援活動の持続を支援するシステム

#### E. 結論

情報システムと運用方法を工夫することで子どもの心のケアだけではなく、保育者が平常時にもメリットが感じられるサービスと合わせて関係構築をはかることで保育者とメールでの連絡手段の構築と、その利用率を高めることが可能になった。このように保育者や子どもとの関係構築が可能になることで、イベント中やイベント終了後に電子的にアンケートをとることも可能になる。子どもや保育者のニーズを自然に聞き取るアンケートを導入することで、アンケート結果から支援が必要な対象者を選定し、適切な情報を提供したり、支援者の連絡先を伝えることなどもできる。

今回、子ども向けイベントでの参加者登録、データベース化、RF-IDによる行動履歴の記録、写真を含む各種のデータを保育者にフィードバックすることによるメールアドレスの収集や、アンケートから支援の必要な対象者の選定などの必要機能が明らかになり、プロトタイプシステムが実装された。今回開発した情報システムをもとに、実際の現場でイベントを開催することで、地域の子どもの実態を把握し、イベント中