

1 生活保護世帯支援

【県、市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

【本 庁】

○生活保護受給者の状況把握

- ・被災し避難所等に避難した生活保護受給者の状況把握は困難を極めた。特に、福祉事務所が被災した市では、ケース台帳など生活保護受給者に関する基礎資料が失われ、受給者の詳細情報が消失したため、把握すべき者そのものが不確定であった。

○生活保護費の支給

- ・発災翌月の4月上旬、多くの生活保護受給者の存否が確認できないまま定例の生活保護費の支給日を迎えたが、一部の福祉事務所では事務処理体制も整わず、支給すべき金品を支給できなかった。

【広域振興局等】

○被災直後の対応

- ・生活保護担当職員も、発災直後は、避難住民への被災状況の把握や保健活動の支援が中心業務となり、生活保護世帯に係る個別の安否確認や支援は、避難が一定程度落ち着いた段階での取組となった。

○被災した町役場の相談窓口の体制支援

- ・町役場の福祉相談窓口の相談体制が整わないため、避難所に不定期の福祉相談窓口を開設した。約1ヵ月後の4月13日から、生活保護担当職員・非常勤職員による生活保護相談所を常設とした（併せて同相談所で児童相談等についても不定期に実施）。その後、8月1日以降は、静岡県の支援を受け、相談窓口を継続設置した（～24年3月31日）。

○被保護者の安否情報確認

- ・生活保護担当職員4名中2名は、発災から約10日間、保健課の行う保健活動の補助業務にあたり、住民の保健活動の支援にあたった。保健活動で避難所を回る際に、併せて被保護者等の安否確認等の情報収集にあたった。当初は避難者名簿から探したが、面接が困難だったため、安否の連絡を求める掲示を行うほか、親戚・知人を通じるなどして確認にあたった。

○保護費の早期支給のための取組

- ・定例支給日の4月5日の支払はできなかったが、確認のとれた世帯の94%には、10日遅れの15日に支給した。5月分以降については、通常どおりの支給が可能となった。
- ・保護費支給にあたり、避難所生活と保護基準の適用等について、一般住民との均衡の問題や、保護費の受け渡し方法など、前例のない判断と対応が求められた。

○プライバシーの保護

- ・被保護世帯との面接は、避難所で行わざるを得なかったため、プライバシーの保護に細心の注意が必要とされた。

○義援金認定の取扱い

- ・避難所運営が一定程度落ち着いた頃に、生活支援金や義援金が支給となり、その後は義援金の認定の取扱いが課題となった。

○応急仮設住宅入居後の継続支援

- ・応急仮設住宅への入居等により、一定程度生活が落ち着いたと思われたが、被災体験による不安や環境の変化等により、保護を要しない状況となった世帯からも、担当職員による訪問を望む要望が多く寄せられた。このため、世帯の要望を確認しながら、不定期だが家庭訪問による支援を継続実施した。

市町村

【内 陸】

○被災した避難者の生活保護相談対応

- ・通常業務、後方支援業務と兼ねながら、被災した避難者の相談に対応した。ガソリンがなく、来所できない相談者に対しても郵送等で柔軟に対応した。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

県

【本 庁】

○生活保護受給者の状況把握

- ・生活保護受給者の中には、障がいなどの要因により意思疎通がスムーズにできない者も多く、また、生活保護受給の事実はプライバシーに関わる事項であるため、当初の混乱期の避難所等における受給者の状況把握には相当苦労している。
- ・また、本来、有力な情報源となり得る民生委員なども被災している場合も多く、生活保護担当者が、各避難所等を巡回して確認せざるを得ない状況であった。

○生活保護費の支給

- ・基本的には、避難所等において最低限の衣食住は賄われているとの判断の下、被害が甚大であった地域では、震災直後の4月分保護費は一旦支給を中止し、対象者の安否確認後、各避難所等を巡回し手渡しで保護費を支給した。

【広域振興局等】

○体制整備が困難

- ・道路が寸断されたり、通信手段もなく、火災が起きている中での単独行動は危険を伴うため、業務の優先度を的確に判断し、複数対応の体制で臨む必要があった。しかし、限られた職員数の中で、他の用務もこなしながら、複数の体制を組むことは難しかった。

○安否確認、情報収集等が困難

- ・通常は、地区割りで世帯を担当しており、面識のある担当地区の被保護者は顔をみれば確認できるが、避難は地域ごととは限らないため、多くの避難所がある中で、面識のない被保護者を探すことは、困難を極めた。
- ・事前に避難所の掲示や新聞・ラジオ放送で、避難所ごとの避難者情報を収集し訪問したが、被保護者へ事前連絡ができないことや日中は不在も多いことから、面接までに日時を要した。このため、被保護者が連絡しやすいよう避難所に連絡先を掲示した。この方法は一定の効果があり、安否確認が進んだ。

○プライバシー保護のためのスペース設置の必要性

- ・被保護者のプライバシーに配慮しつつ、避難所の片隅での立ち話での面接となった。避難所においてもプライバシーの守られるスペースの設置が課題となった。

○保護費の支給

- ・保護費を支給する口座振替先の銀行の復旧情報を確認しながら、支払事務を進めた。金融機関の復旧により、ほとんどは口座支払できたが、被災が大きかった地区では、ATMが使用できないため、被災していないATMまで、バスで移動して利用した者も多かった。また、一部だが保護費を手渡しで支給した者もあった。

○避難所への生活保護相談所設置の効果

- ・中心となる避難所に、生活保護相談所を常設したことで、被保護者と接することが可能となり、避難所からの移転や仮設住宅への入居などの動向に関する情報が入手しやすくなるなど、相談所の設置が効果を発揮した。

市町村

【内 陸】

○安否確認が困難

- ・通信網の遮断により電話による安否確認が一斉にできなかったため、安否確認に時間を要した。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

県

【本 庁】

○生活保護受給者情報の管理

- ・生活保護受給者は、障がい者や高齢者などの場合には各分野の要援護者として別途リストアップされ得るが、例えば社会性に問題を有する者など、これらの範疇には属さないが手厚い支援を要する者を含めた情報について、日ごろから各市町村関係部局内で情報共有しておく必要がある。
- ・避難所等被災者が多く集まる場所では、生活保護受給者の心情に配慮し、受給者向けの情報発信や確認に当たっては細心の注意を払う必要がある。

○生活保護費の確実な支給

- ・生活保護費は、現行の運用では口座払いを基本としているが、大規模な災害発生時には金融機関の機能が停止することも考えられ、臨機に支給方法を変更するなど予め柔軟な対応を検討しておく必要がある。

【広域振興局等】

○被保護者への情報周知の工夫

- ・安否情報確認にあたっては、被保護者と面識のある担当職員しか確認できない。このため、安否情報確認を効率的に進めるには、被保護者からの情報が入りやすいように、連絡方法を掲示するなど工夫する必要がある。

○生活保護相談所の設置

- ・町役場等身近な場所に、早期に生活保護相談所を設け対応することで、被保護者や住民の不安解消、安心感につながる。

○プライバシー保護のためのスペースの確保

- ・避難所においても、被保護世帯の心情に配慮した対応が必要であり、一定程度はプライバシーの守られるスペースの確保が望ましい。

○保護費の早期支給のための対応

- ・保護費の早期支給のため、金融機関の復旧情報を的確に収集すること（避難所周辺での ATM 利用の可否を含め）と、現金支給への変更手順などを想定しておくことが必要である。

市町村

【内 陸】

○地域の見守りと安否確認

- ・当市の生活保護受給者は高齢世帯が多いことから、地域で行われている要援護者の見守り活動と併せた安否確認体制を確立していく。高齢世帯以外は従来通り福祉課で安否確認を行う。

2 母子家庭・児童扶養手当等受給者の支援

【県】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

【広域振興局等】

○町の相談体制支援

- ・町役場の福祉相談体制を支援するため、被災翌月はじめから週1回程度、母子家庭・児童扶養手当の相談窓口を設置し、母子世帯や各種手当受給者の状況把握や支援にあたった。

この相談窓口を設置したことで、手当受給者が継続して受給するために必要な住所確認等が進んだことと、対象者の安心感につながった。

○母子・寡婦福祉資金の貸付・償還対象者に関する情報収集

- ・母子福祉資金の4月期の支払と償還中の対象者の状況確認のため、3月末に対象者あてに通知書を送付し、回答のあった者から順次貸付金の支払を行った。すべての貸付者あての連絡が終了したのは7月中旬となったが、予想以上に通知書が本人の手元に届き、回答が得られ支払い手続きが進んだ。

○児童扶養手当の支払事務

- ・3月末に全域の児童扶養手当受給者あてに通知書を送付し、回答をもらう方法で安否確認を進めた。予想以上に対象者に通知書が届き、受給者から直接電話連絡を入れてもらうことができた。

4月期の手当の支給は、通常通り手続きを進めることができた。

被災して着の身着のまま避難した児童扶養手当受給者の多くは、通帳等を流出したことで、4月定例支給日には受給できないものと思っていた方が多かったが、通常どおり受給できたことで当座の生活費となり、大きな安心感につながった。

その後、8月支払期に向けて情報確認を行ったが、その時期には、町村役場の住民台帳等も概ね整理が進んだことで、予想以上に事務整理が進んだ。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

県

【広域振興局等】

○手当受給者への通知の重要性

- ・義援金の支払前の時期は、多くの避難者が経済的にも精神的にも追い詰められた時期であったため、避難所での相談活動は多くの困難が予想されたが、手当受給者あてに事前に通知を送付していたことで、確認の事務は、概ね順調に進めることができた。

○児童扶養手当制度と年金制度の複雑さ

- ・対象者から、児童扶養手当と年金受給の可否に関する問い合わせが寄せられたものの、年金受給の可否については所管外の事務のため即答できなかった。切迫した状況のなかに置かれ、早急な支援を求める被災者にとっては、複雑に分かれた制度を理解していただくには時間を要した。

○情報突合に時間を要した

- ・町役場が所有する住民に関する個人情報と、手当等支給のために県の把握した情報との突合せ作業に時間を要した。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

県

【広域振興局等】

○個人情報保護の取扱いについての住民の理解

- ・災害対応と個人情報保護の取扱いについて、平常時から住民の理解を得ておく必要がある。

○各種相談窓口の設置

- ・各種相談窓口の設置により対象者に安心感をもっていただけたと感じている。対象者の状況把握もしやすくなり、その後の事務整理が進めやすくなった。