

多様な相談者像を踏まえた 必要性の理解

中核地域生活支援センターがじゅまる
市川市生活サポートセンターそら
朝比奈 ミカ

私の実践から
見えてきたこと

システム(社会・制度)と人々の暮らしのギャップ

- 「対象者」「対象とする問題」というフレーム
→対応されていない問題は存在しない／役割分担で何とかなる
- 多忙の夫から家事を任され、2人の子どもを育て、入院中の姉の看病をし、一人暮らしの母の介護を心配するエツコさんは・・・
→「奥さん」？「お母さん」？「妹さん」？「娘さん」？
- 誰にも、ある程度健康で余裕（時間・お金・精神）のある家族がいて、フォローをしてもらえるはず。

中核地域生活支援センターとは

- 2004年度に設置された千葉県独自の包括的相談支援事業。
- 県内13か所の保健所圏域ごとに委託を受けた社会福祉法人、NPO法人、医療法人等が事業の運営にあたる。
- 対象者や問題を問わない包括的相談支援が最大の特長～年齢や障害、問題の内容で分けない。障害者支援のノウハウを生かし、「相談」よりも「支援」を重視。
- 24時間・365日の相談支援体制（平日日中時間帯以外も対応）
- さまざまな理由で自分らしさを奪われている方にアプローチする権利擁護の活動や、地域の人と協働して解決することができる地域づくりの活動にも取り組む

特徴的な相談ニーズの状況

①「生活のしづらさ」を抱え、混乱している状態
→ 混乱のなかで生活課題が複合化していく

②機会や経験の乏しさから、生活困難に気づけず、
解決をあきらめている状態

③地域社会や家族から孤立している状態

* ①～③が相互に重なり合っていることも多い

生活のしづらさ



課題の未整理

生活リスクの背景となる要因

- 生活能力、社会生活能力に不安がある
 - ・精神疾患・軽度知的障害・発達障害等の要因と、障害への合理的配慮が得られず社会への参加機会を奪われてきた結果としての未熟さ
 - ・虐待やDV等にさらされてきた経験
 - ・高校未就学や高校中退等、学習機会の不十分さ
- 「地縁」「血縁」「社縁」等のつながりからの孤立
 - ・失う、奪われる、遠ざかる

中核センターの寄り添い型支援から 見えてきたこと



- 相談者が孤立して解決をあきらめていると、援助関係を築くのに時間がかかる
→関係機関にとって「困難事例」となり、相談者は解決から遠ざかる
- 直接的な生活支援や話し相手、食糧支援などの対応は、相談者とその生活に関わるための手段。
- 具体的な行為を交えた関わりのなかで、援助関係が形成されるとともに、アセスメントも進んでいく。
- 地域での孤立に目を向けて、もう一度地域とのつながりを回復していくための働きかけが必要。



対象者は変化しても必要な支援は変わらない

* ノウハウの基盤は障害者支援。一貫して、「助言」「情報提供」ではなく「支援」に重きをおいてきた

① H16年の開設当初から、障害のある人たち（疑いを含む）からの相談が7割

→ 障害者総合支援法下の相談支援事業へ

② リーマンショック以降、生活困窮ニーズが増加

→ H27年からの生活困窮者支援へ

③ 家庭の基盤が弱い、子ども・若者の支援がこれからのテーマ

この事業は厚生労働省社会・援護局の補助金を受けたモデル事業です。

もう、あなたをひとりにしたくない。



フリーダイヤル

つなぐ

ささえる

0120-279-338

よりそいホットライン

どんなひとの、どんな悩みにもよりそって、
一緒に解決する方法を探します。

24時間 通話料無料

私なんか
必要とされて
いない

収入が
不安定で、
先が見えない

いじめられているけど
誰にも言えない

自分が悪いから
こんな目に
あってる

自分の性別に
違和感がある

さびしい。
生きていくのが
つらい

多額の借金を
かかえてしまった

家族が
バラバラで、
つらい

住む家も
食べるものも
ない

誰なら私に
気づいて
くれるの？

夫の暴力を、
誰にも
相談できない

理由もなく、
解雇された

●どんな方のどんな悩みでも
受け付けます。

生活 / 仕事 / 住居 / 自殺念慮 / 心 /
家庭 / お金 / 病気 / 障がい /
犯罪 / 性 / DV・性暴力 /
子ども / 法律、法的手続き /
行政、その他の諸手続き /
教育 / 人間関係 / 外国籍 /
被災地・原発 / その他

ガイダンスでは以下のような案内が流れます。
該当する番号を押すと、相談員につながります。

どこで相談しても
うまくいかない

1

暮らしの困りごと、
悩みを聞いてほしい方

家族の理解が
得られない

カムアウトするか
迷っている

2

外国語による相談 Helpline for foreign people

英語、中国語、韓国・朝鮮語、タイ語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語 ...

親と仲が
悪くなった

同性を好きに
友達してる？

3

DV、性暴力など女性の相談

性別に
違和感がある...

LGBTなのかも

4

性別の違和や同性愛などに関わる相談

さびしい、
生きていくのがつらい

話を
聞いてくれない

5

死にたいほどつらい方

将来が不安

8

被災後の暮らしで困っている方

よりそいホットラインのあゆみ

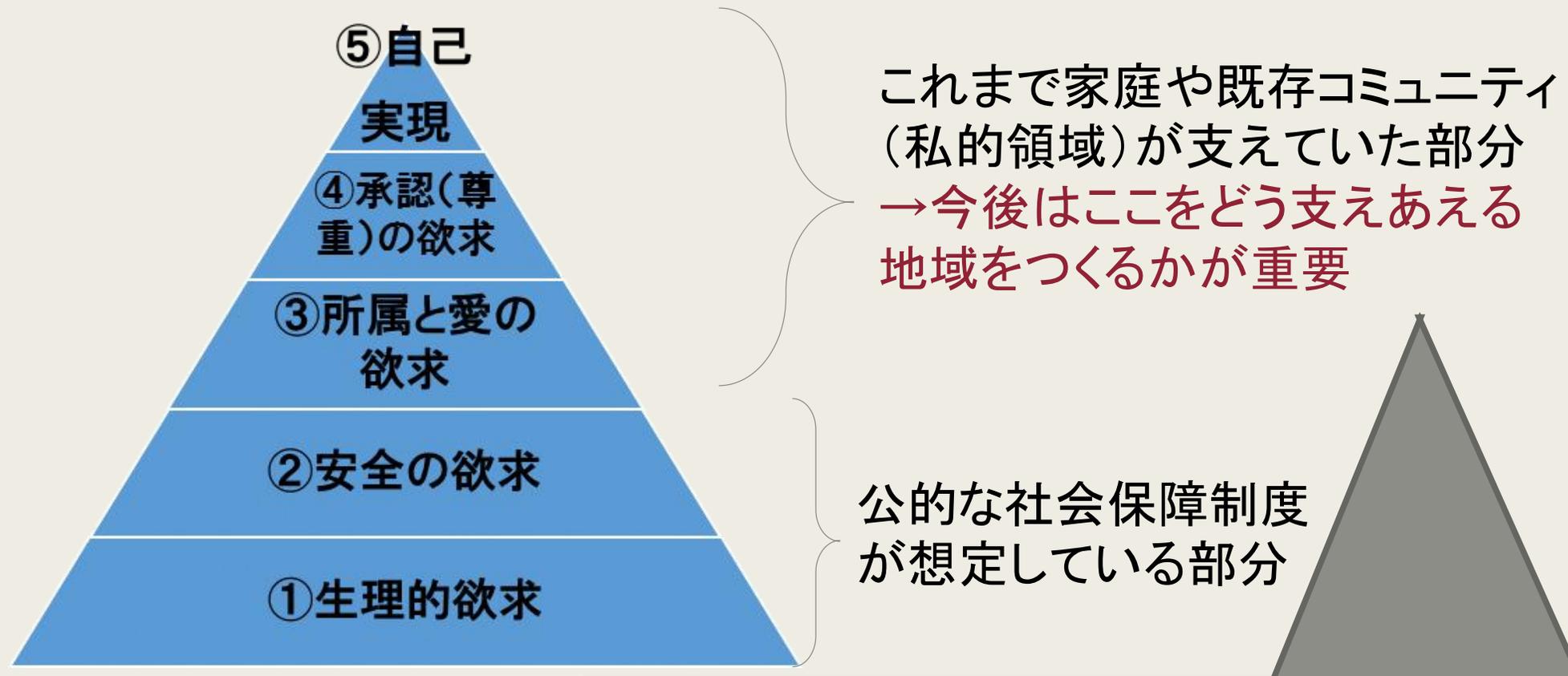
- 被災体験のある首長経験者が呼びかけて法人が設立
- 全国の分野別、対象別の支援実践者が「現場の縦割りを解消し、つながること」を目指して、ネットワーク化
- 2011年10月11日 仙台で自主事業としてスタート
- 2012年1月末～国の事業としてスタートし、準備を経て3月11日に全国の回線が稼働開始
- 全国初の「匿名」「何でも」「いつでも」「無料」で電話相談、しかも「つながり」「社会資源づくり」までついてくる
- 様々なチャレンジと試行錯誤、工夫を経て、今に至る

よりそいホットラインの相談者像

- 2017年度 総電話数1,082万件
(全国1,018万件 被災地63万件)
- つながった数 約23万件 接続完了率 全国1.8% 被災地7.1%
- 77%は一般ライン 自殺防止ラインが13%
- 男女比は 女性6 男性4
- 年代別 40代 30代 50代 20代
- 相談者像「病気や障がいによる悩み、家庭不和を抱え、生活が困窮しているにもかかわらず仕事がなく、人間関係もうまくいかず、孤立している人」

社会の変化と制度の限界が影響しています

マズローの自己実現理論で考える



これまで家庭や既存コミュニティ(私的領域)が支えていた部分
→ 今後はここをどう支えあえる地域をつくるかが重要

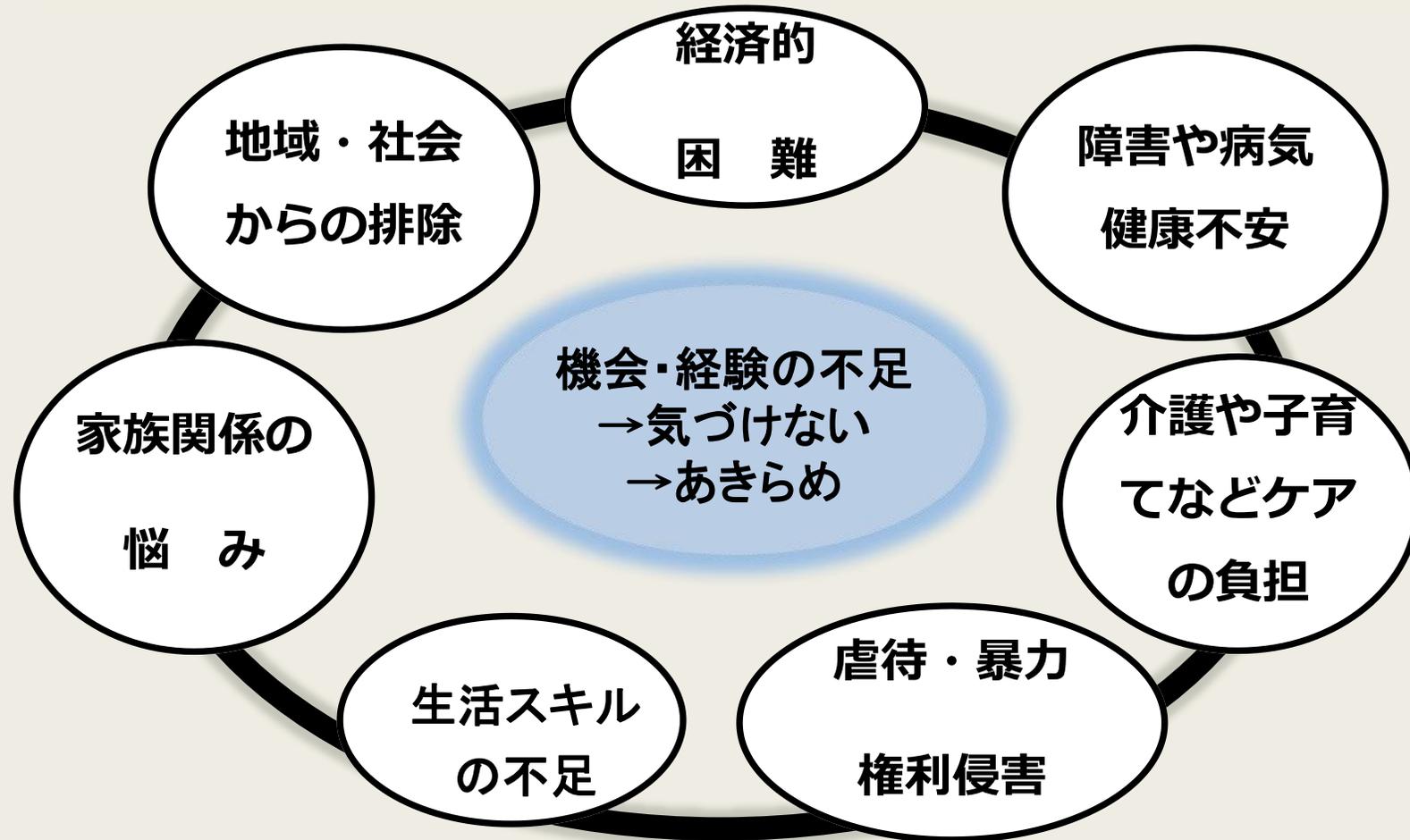
公的な社会保障制度が想定している部分

「私的領域に公的支援が必要になった」
地域の中に家族、親せき、友達のような
「つながり」をあえて作る必要ができた

特徴的な相談ニーズの状況

社会的包摂サポートセンター資料

生活のしづらさ 漠然とした不安、寂しさ



課題の未整理＝言語化、社会化されない「困りごと」へ

問題解決のプロセスに「よりそう」

既存の相談の仕組みは
プロセスも分断していた

私的（インフォーマル）領域
つながりの一時的な補完

公的領域

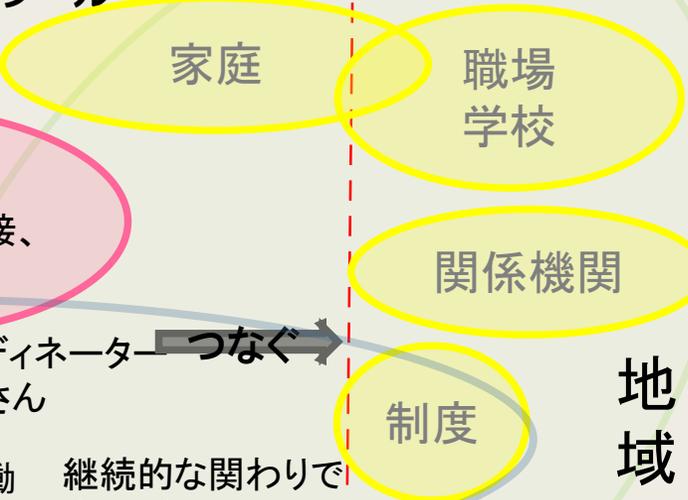
課題解決への下ごしらえ → 協働による課題解決 → 地域や社会づくり

- ・高いアウトリーチ機能
- ・相互のアクセスツールが多彩

孤立が深く、課題が複雑、根深い
 ・更なる関係性の構築
 ・より深いアセスメント が必要

フリーダイヤル

継続相談
(折り返しFD、面接、
同行支援など)



敷居の低さ

24時間365日
ワンストップ
匿名性
気軽
手軽



相談員

よりそいさん
(バーチャルな関係性)



コーディネーター
〇〇さん

〇〇さん同士の協働 (リアルな関係性)
継続的な関わりで
変化が見える



困難を抱える「相談者」



課題を教えてくれる協働者
課題を解決する主体



社会の担い手

関係づくり
匿名解除の合意

言語化、社会化されていない「困りごと」が持ち込まれやすい仕組み

肩書「相談者」からの脱却

プロセスによりそう



よりそいの持ち味（他にはない魅力）

- 「フリーダイヤル」と「継続相談」の両輪の支援

連続性のある異なる複数ステージ

匿名バーチャル～リアル～公共の場へ

- 高い「アウトリーチ機能」

こちらか電話をする、会いに行く、一緒に行く、みんなで気にかける、対応する、心配する

- 多彩な双方のアクセス方法、時間

行ったりきたり、併用、繰り返しなどもOK

- 多様、対等、新しいスタンスの支援観とスキル

実践の蓄積と振り返り、「フィードバック」を重要視

アサーティブなコミュニケーションの練習場としての支援

- 言語化、社会化へのプロセス重視

一見相談には見えない発信をキャッチして、一緒に「社会資源」にしていくプロセス

1日3万件を超えるコールは、 社会に何を伝えようとしているのか？

- 相談や支援につながっていない、または受け止められてこなかった人たち
- 日常のささいなつぶやきや感情の揺れを伝える関係をもたない、または失った人たち

相談支援が
セーフティネットの一翼を
担うために

事例 1

◆相談者の状況

- 自宅で民宿を経営していたが、建物の老朽化が進み、新しくできたきれいな民宿にお客さんが流れ、経営が悪化。2年前に廃業した。
- 夫は昨年、癌で亡くなった。
- 私名義の借金があり月々の返済が迫っているが、私のパート収入だけでは返せない。
- 成人した子どもが2人いるが、息子はひきこもり、娘は小学生の頃から選択制緘黙*で外では話せない。
- もうひとりでどうしていけばいいのかわからない。当面の生活費を貸してもらえないだろうか。

※選択制緘黙：話す能力はあるが、学校や職場など特定の場所や場面、特定の人と話すことができない状態。

◆相談窓口のやり取り

相談者：生活が苦しくて、当面の生活費を貸してもらいたいのですが。。
借金も抱えていて、その返済で大変なんです。

窓口：「〇〇貸付制度」というものがあるのですが、貸付に条件があるので難しいかもしれませんね。
すでに借金がおありですからね。。

相談者：（困ったな、もう親戚にはこれ以上頼めないし。。）
昨年、主人が亡くなって、私の働きだけでは、もうどうしたらよいか。。

窓口：子どもさんたちに働いてもらうとかはムリですか？ 一度、生活保護の相談もされますか？
生活保護を受けるためには、家や自動車を持つことに制限があるかもしれませんが。。

相談者：いえ、生活保護は無理です。電車やバスが不便な地域なので車も手放せないし、
親戚の手前もありますし。。自分でなんとかします。

※ここではどうにもならないと思い、窓口を出た。

どんな対応が
考えられますか？

令和元年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金(社会福祉推進事業分)
地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築に必要な
人材育成手法の開発に関する調査研究事業

令和2年3月

三菱UFJリサーチ&コンサルティング

事例 2

◆相談者の状況

- 児童養護施設を出てから工場で働いたりもしたけど続かず、勤務日数が少なくても稼げるから、今は風俗で働いている。だけど、精神的にいつもしんどくて、眠れない時もある。
- 同棲している彼はお店のマネージャー。私と違って仕事が楽しそう。彼は金遣いが荒く、わたしの稼いだお金で生活している。お金が足りないというと、キレて暴力をふるう。実家の父親にそっくり。
- 母親に一度電話をしたら、「それくらい我慢するしかない」と言われた。
- このままではダメだとわかっているけど、考えると余計にしんどくなる。
- 送られてくる役所の手続きの書類も、毎年どう書いていいのかわからない。
- いろんなことを誰かに相談にのってもらいたい。

◆相談窓口のやり取り

相談者：同棲している彼と別れたいけれど、お金も行く当てもなく・・・ 風俗の仕事も辛いし・・・
いろいろ相談にのってもらいたいのですが・・・

窓口：風俗の仕事なんて良くないですよ。もっと自分を大切にしないと。
早く辞めて普通の仕事に転職しましょう。ハローワークと一緒に行って仕事探しをしませんか？

相談者：ハローワークなら、ひとりで行けます。。

窓口：それでは、何をお手伝いしましょうか？ それと、ご家族によく相談されてはどうですか？

相談者：……。 (困っていることがよくわからないし、母親に言っても分かってもらえないから、
ここへ相談にきたのに・・・)

※ここでは相談にのってもらえないと思い、窓口を出た。

どんな対応が
考えられますか？

令和元年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金(社会福祉推進事業分)
地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築に必要な
人材育成手法の開発に関する調査研究事業

令和2年3月

三菱UFJリサーチ&コンサルティング

つながりにくい相談のタイプ ①

主訴が限定的

例：「お金を貸してほしい」

「家族を施設に入れたい」等

- ・ 相談をする側も聞く側もそのことにのみ、とらわれてしまう。
- ・ それ以外の課題が見えないうちに、社会資源が使えるかどうかのやり取りになり、使えないとそこで終わってしまう。

つながりにくい相談のタイプ ②

主訴がはっきりしない

例：話が堂々巡りになる

気持ちばかりが前面に出て、具体的な状況がよくわからない 等

- 何を伝えたいのか相談する側もよくわからない
⇒聞く側にはさらに伝わらない
- 時間がかかる→敬遠されがち
- 的外れの提案や助言が、相談する側をさらに追い詰めることもある

つながりにくい相談のタイプ ③

本人が困っていない

例：ひきこもりの子どもについて、親からの相談
迷惑行為を繰り返す人について、近隣住民からの相談 等

- ・ 周囲が困って相談が持ち込まれても、本人に相談のニーズがない
- ・ 場合によっては、本人は関わりを拒否している

つながりにくい相談とどうつながるか

- 「本人のいる場所から始める」関わり（故・岩間伸之さん）
→ 本人がスタートラインに立つための援助関係の構築
- 本人の物語／本人から見えている世界を理解しようと努める
- 過去または現在の関わりの中なかから情報を集めて、きっかけを検討する
- 環境（家族等）に働きかける可能性を検討する
- ことがらが動き出すタイミングはいつ（どんな時）なのか
- 動き出した時に支えていけるように、誰がどうつながっておくか

生活困窮者自立支援法の主な対象者

- 生活困窮者は、既に顕在化している場合と、課題を抱えてはいるが見えにくい場合とがあり、法の施行に当たっては、この2つの視点で捉えていくことが重要。
- 「我が事・丸ごと」の地域づくりにより、課題を抱える世帯が地域で浮かび上がってくると、行政で対応すべき人は確実に増加すると見込まれる。

<主な対象者のイメージ>

※それぞれは重複もある

**福祉事務所
来訪者のうち
生活保護に
至らない者**
約30万人(H29・厚
生労働省推計)

ホームレス
約0.6万人(H29・ホームレスの
実態に関する全国調査)

**経済・生活問題を
原因とする自殺者**
約0.4万人(H28・自殺統計)

**離職期間
1年以上の
長期失業者**
約76万人(H28・労
働力調査)

**ひきこもり
状態に
ある人**
約18万人(H28・
内閣府推計による
「狭義のひきこも
り」) + α (内閣府推計で
対象外の40歳以上の人)

スクール・ソーシャル・ワーカーが支援している子ども
約6万人(H27)

税や各種料金の滞納者、多重債務者等

地方税滞納率 0.9%(H27・総務省統計データ)、国保保険料滞納世帯数約
311万世帯(H28・厚生労働省保険局国民健康保険課調べ)、無担保無保証
借入3件以上の者 約137万人(H27・(株)日本信用情報機構統計データ)

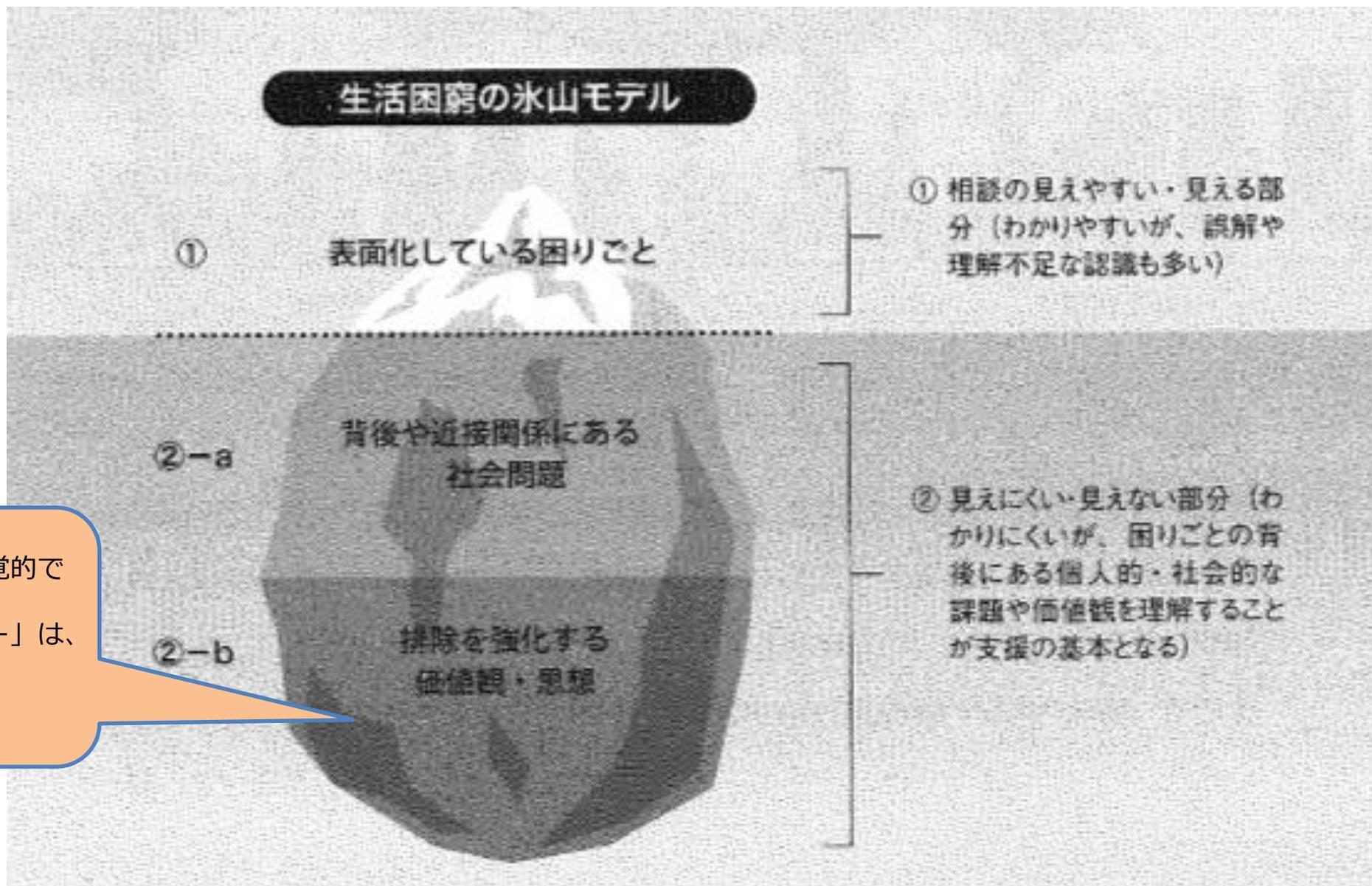
既に
顕在化

見え
にくい

相談窓口からは見えにくい人たちや課題の存在を
常に想像する



冰山モデルの 理解と活用



ソーシャルワーカーはここに自覚的である必要あり。
とくに、「家族」と「ジェンダー」は、
取り扱い注意。

地域の相談支援の場から①

わかりにくい生活のしづらさを抱えた人たち（軽度知的障害、発達障害、情緒障害、認知症）の排除リスクが高まってきている

* 産業構造の変化

第一次産業、第二次産業

～単純な反復の必要性や余地がある

第三次産業～想像、応用が求められる

* つながり（「地縁」「血縁」「社縁」）の希薄化

～その人のことを説明できる人がいない

→障害とその人の生活のしづらさがどのように関わっているかを、本人と一緒に理解していくプロセスと周囲に伝えるアプローチが重要

地域の相談支援の現場から②

■ 複雑な生活課題を抱えた相談が増えている

生活困窮、多重債務、健康不安、触法、ひきこもり、暴力、ホームレス、犯罪被害、アルコールや薬物への依存、自死遺族・・・・・・・・

→ 支援者の想像／創造力／言語性が問われている

→ 生活困窮者自立支援法をどう活かしていくか

そもそも、生活の課題は常に複合的

→相談支援が困難にぶつかる理由は、援助関係の築きにくさが原因であることが多い

→見えていることの向こう側を常に考える、想像する姿勢をもつ

- 「断らない相談支援」とは、誰かが「全部を引き受ける」のではなく、「みんなで受けとめる」こと

→援助者自身が、たくさんの人たちとつながる、セーフティネットを持つことが大切

現役世代の活動場面は広範囲に広がっていて、 役割も多岐にわたる



多くの課題を同時に抱えやすい

地域組織
(町内会・消防団等)

納税

育児

仕事

教育

介護

PTA
・部活等



生活困窮者支援を中心としたセーフティネットで支える



セーフティネットを張るための意識

- その領域や課題の制度運営を担当する部署（事業所）としての固有の役割
 - ・ 困りごとに対し、できることは何か
 - ・ 手続きをすすめるためにどうするか
- 地域のセーフティネットの一翼を担う立場としての役割
 - ・ この人のいまの生活を想像する
 - ・ この人の数年後を想像する

地域の相談支援の場から③

- 価値観や生活スタイルは多様化し、自立のための 「自律する（選ぶ、決める）力」は落ちている
- ナナメの関係をつくれる場、家族以外の誰かと出会い、健康な背中を見せる年長者（ロールモデル）とつながれる場が必要
 - いろいろな人たちが同じ空間を共有し、相互に関わりことで、役割が生まれる

地域の相談支援の現場から④

- 相談支援二一ズの掘り起こしは今後もすすんでいき、一対一の支援関係を生涯、継続して保障していくことは難しい
 - 『OS強化型』 『On The Life Training』 の伴走型支援、生活スキルを身につけていくための働きかけや関わりが求められている
 - グループの支援、場の支援が重要に
 - 公的な保証等で人為的につながりをつくる、役割をセットする

地域の相談支援の現場から⑤

- インフォーマルな関わりは、居住地を中心とした地域社会にとどまらない。相談者が若年～現役世代であれば、社会的な関わりの方の範囲はさらに広がる。

- SNSによるつながりの広がりをどう捉えるか
～世代間のギャップは予想以上に大きい

→ 身近な市町村中心の仕組みだけではニーズキャッチしきれない。国や都道府県も個別支援に関与するタテにつなげるサブシステムが必要。（まさに、重層的！）

地域の相談支援の現場から⑥（コロナ禍で）

- 在住外国人の人たちへの生活支援をどうするか
～病気や障害、出産、育児、介護 等々
- 若年世代や女性たちの自殺の増加
→ 社会の「ジェンダー」「家族」バイアスの
シワ寄せ
- 改めて浮き彫りになる、10代後半以降の子どもたち、
若者たちへの政策の貧しさ

求められている現場の視点、姿勢

- 「答えの見えない」「何もできない（かもしれない）」相談に対して、孤立の状況を見定めながらニーズを探り当てていく。その場で終わらせずに援助関係を築き、関わりながら、チームで、ネットワークで、経過のなかで、検討する。
- 一人では何もできないが、チームアプローチやネットワークは葛藤や不協和音も伴う。居心地の良い蛸壺から出て外の風にあたり、自分の言葉で語ることを続けていく。

これからへの課題

- 社会構造の変化のなかで必ずこぼれ落ちる課題は存在するという問題意識
- 多様性を理解しつつ、問題の背景や構造を理解する力
⇒各分野での実践の言語化と発信、多様な価値のぶつかり合いとすりあわせ／横につながる人材の育成
- 地域組織を基盤とした相談の仕組みと地域の中で声を挙げにくい人たち向けの相談の仕組みのかみあわせ／地域がつながる仕掛けづくり

社会の変容、社会福祉法改正を踏まえ
多様な「地域福祉」の舞台設定を