

想いをつなぎ多様性を認め合うこと

出雲市福祉推進課 荒木 路子
出雲市社会福祉協議会 総務課企画係 菖蒲 悠司

本日の内容

- 出雲市の概要
- これまでの取り組み
- これまでに対応したケース
- ケース①、②（状況・介入・気づき）
- 私が大切にしていること（アウトリーチ・参加と支援・多機関協働）
- 私たちの“地域”共生社会の実現に向けて
- できたらいいな

出雲市の概要

人口	174,708人
世帯数	67,982世帯
高齢者人口	52,280人
高齢化率	29.92%
要介護認定者数	10,707人

▲令和3年3月31日現在

出雲市は、島根県の東部に位置し、北部は国引き神話で知られる島根半島、中央部は出雲平野、南部は中国山地で構成されています。

- ・面積624.36 Km²(ほぼ東京23区と同じ)
- ・平成17年3月と平成23年10月に合併
- ・コミュニティセンター(公民館) 43センター
- ・地区社会福祉協議会 42地区



出雲大社



大和しじみ

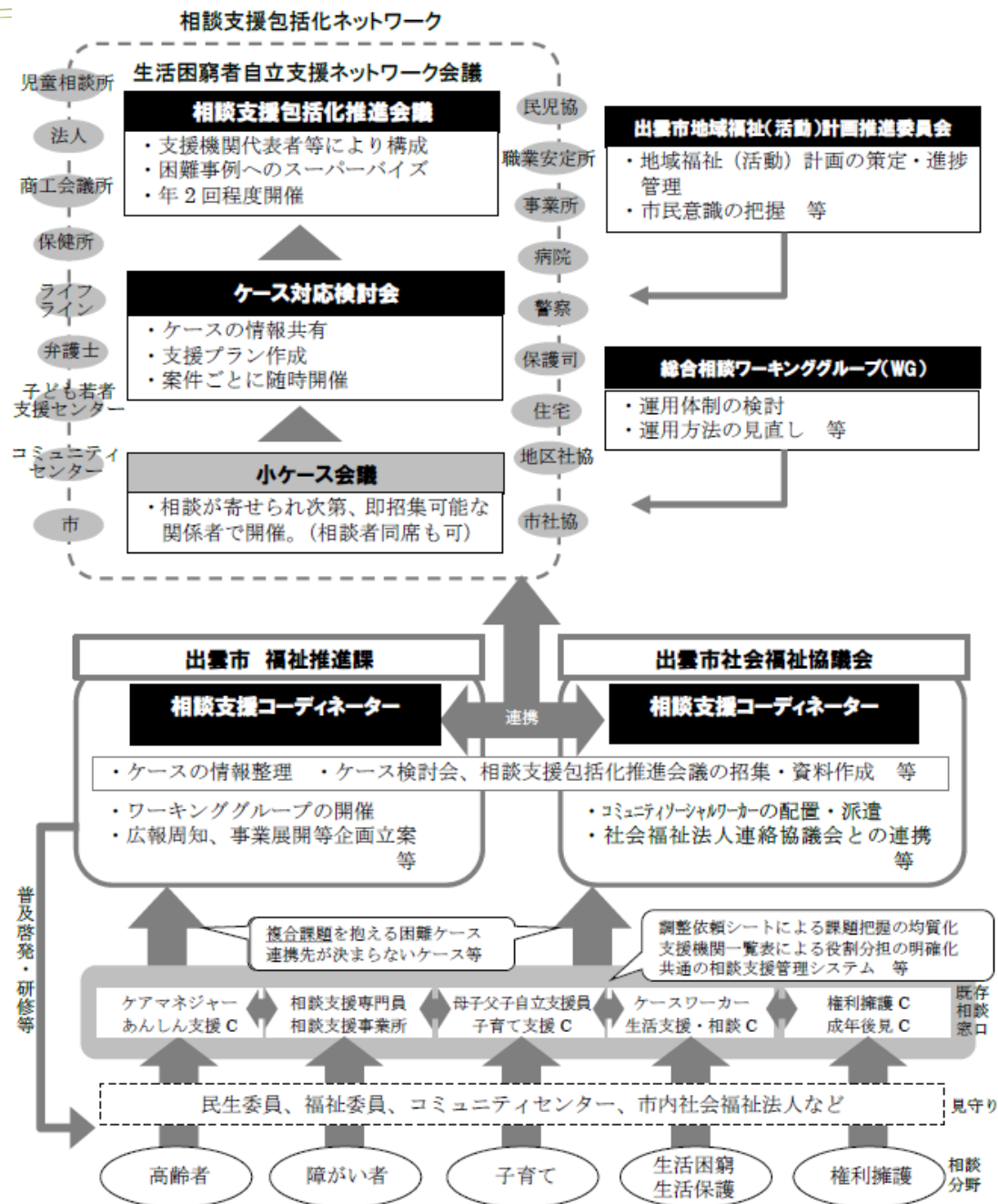
これまでの取組

- 第3次出雲市地域福祉計画・地域福祉活動計画（以下、計画）に「総合的な相談支援体制の確立」を掲げ、具体的に始動。
- 地域の福祉団体や有識者などから構成される計画の推進委員会で岡山市及び松江市を視察。
- 相談支援機関のコーディネートに重点を置く岡山市方式と、どんな相談も受け付ける松江市方式のどちらが出雲市に合うのか検討。
→出雲市は相談支援機関のコーディネートに重点を置くことに。

これまでの取組

- 総合相談体制の基本的な考え方を決定。
 - ①既存の相談窓口の活用
 - ②相談支援コーディネーターの配置
 - ③社会福祉法人等との連携
- 出雲市と出雲市社協で総合相談体制の構築に向けたワーキンググループを立ち上げ、あり方を検討。

出雲市における総合相談事業イメージ図



これまでの取組

- コーディネーターが取り扱うケース
 - 多機関での連携が必要なケース
 - あてはまる具体的な制度やサービスがないケース
 - どこにつなぐべきか判断がつきかねるケース
- 令和3年度『出雲市福祉総合相談支援事業』スタート運用してみると・・・
 - ・ 想定していたケースと「ちょっと違う」？
 - ・ 伴走型支援ができる支援機関がない？

これまでに対応したケース

- ①社会との関係性を絶った一人暮らしのひきこもり女性
- ②多機関が連携するも課題解決に至らない家族
- ③何らかの障がいがありかつ生活困窮状態の夫婦とひきこもり状態の子

これらのケースは、

- 本人が課題認識を持っていないものの、生きづらさを抱えている
 - 支援機関からの支援を受けにくい状態像に陥っている
- 出雲市が得意とする課題解決型支援のみでは解決できないケース

ケース①__状況

- 60代前半の一人暮らし女性。「電気が止まったので助けてほしい」と生活・消費相談センター（出雲市総務課）にハガキが届く。
- 電話番号の記載はなく、社協コーディネーターが自宅訪問するも反応なし。何度も訪問したり手紙を入れたりするが無反応。
- 出雲市福祉推進課（生活保護担当、保健師）の訪問にも無反応。
- 社協コーディネーターから民生委員に事情を確認。近隣から家を覆う草木について苦情があり、10年以上前から関わろうとするも、本人と面会できず見たこともないとのこと。電気は通っていることは確認。
- 民生委員を通じて近隣住民と社協コーディネーターが顔見知りとなり、訪問を重ねるごとに仲良くなる。
- この時点で緊急度は低いと判断。近隣住民に何か変わったことがあれば民生委員か社協へ連絡していただくようお願いした。



インターネットフリー素材のイメージです。

ケース①__介入

- ハガキが届いてから1年後、近隣住民が民生委員へ「先週からゴミが出ておらず、電気が付いていない」と情報提供があり、民生委員から社協コーディネーターへ連絡が入る。
- 本人妹とは連絡を取っており、妹から警察へ通報。警察と社協コーディネーターが本人宅の窓を開け、大声で呼びかけると返事あり。しかし顔を見せることは拒否。警察が幾度も説得するが拒否。
- 社協コーディネーターが困りごとを確認すると、食料支援の希望。緊急に食料支援を本人と面会せず実施した。
- 数回の食料支援を実施したところで面会できるようになる。その後、生活保護の受給につながった。
- 後日、本人より「あと3日遅かったら死んでいたと思います。警察の声を聞いた時に助かったと思いました。」と話された。



インターネットフリー素材のイメージです。

ケース①__気づき

- 地域における「本人」を、「困った人」→「気にかける人」へ転換
→エコロジカル・アプローチの視点
- 介入するタイミングを地域住民・民生委員・行政と共有し、近隣住民へ支援を求めた
→本人への緩やかな見守り支援体制の構築
- 本人との信頼関係を構築
→危機介入アプローチ及びナラティブアプローチの視点

ケース②__状況

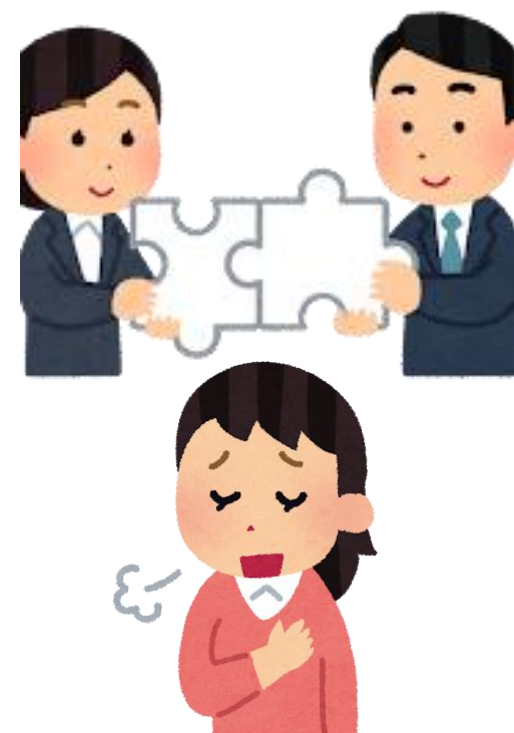
- 出雲市社協へ「障がい者施設にいる子ども（身体1級、療育A）がまもなく20歳を迎える。障がい年金を受給するにあたって本人管理は難しく、成年後見人をつけたいがどのように手続をすればよいのか？」と相談があった。
- 50代女性。夫との2人暮らし（別世帯で子が4人。それぞれに精神障害等あり。）
- 精神手帳2級、自立支援医療（双極性感情障がい）、生活保護受給。
- 当初、自らが後見人となるつもりで裁判所に手続きを確認しに行ったが、難しいため断念。申し立て手続きを司法書士等に依頼するお金はない。子どもたちや兄妹に申立人を依頼するも拒否。
- 本人は感情の起伏が激しく、1年の内3分の1は入院生活。



インターネットフリー素材のイメージです。

ケース②__介入

- 電話で応対した職員が、やりとりからどこかの支援機関が関わっているのではと察知。本人に「誰に聞いて社協へ電話されましたか？」と尋ねると、病院のMSWと回答。本人に許可を得て、MSWへ状況確認。
- 本人がこれまで相談した支援機関は、判明した範囲で9カ所。
- すべての支援機関に社協コーディネーターが状況確認。すべてに状況に即した適切な相談対応が行われていたが、本人の課題解決につながっていなかった。
- 社協コーディネーターが関係機関を集め役割分担。市長申し立てによる社会福祉士後見人が選任され、解決に至った。



インターネットフリー素材のイメージです。

ケース②__気づき

- 支援機関は適切な相談対応をしたが、課題解決につながらなかった。
 - 支援機関はその時点における適切なアドバイスができていた。しかし、今後直面しそうな予測しうる課題にまで配慮できてはいなかった。また、それが法令上できない支援機関もあった。（司法、行政）
- 子の障がい者施設職員も、様々な支援機関へ相談していたが、どこまで支援すべきか判断に苦慮していた。
 - 多機関協働事業のコーディネーターが支援機関の役割を整理したことで解決できた。
- 市と社協で速やかに小ケース会議を開催できた。
 - 重層の取り組みを進める中で顔見知りが増えた。

私が大切にしていること（アウトリーチ）

- 本人のストーリーを丁寧に感じ取り、寄り添う
 - 考え方や生き方、生活リズムを**理解**しようとする**姿勢**を伝える
- 「理解しようとする姿勢を伝える。」とはどういうことか？
 - 自分の価値観を自覚した上で、相手の価値観に近寄り、共に考えること。
- 支援に成功も失敗もない
 - 「課題解決」と「伴走」は両輪である
- 「課題」への気づきと価値観の誘導
 - 何が「生きづらさ」なのか？ 専門職が誘導していないか？
アイ・メッセージは本人の行動変容に有効な場合もあるが適切に使う
- 専門職が「課題」を本人や世帯、地域から取り上げない
 - 社会環境との摩擦が生きづらさの原因となっていない限り、
私たちが考える「課題」は存在しない。

私が大切にしていること（参加と支援）

- 生きづらさを抱えた人がどのような人なのか伝える
 - 実際のケースを伝えることで、伝わる
- 「何かしたい」という想いの気づき・共感・つなぐ
 - 心の中にある「思いやり」の気持ちに気づいてもらい、いまある課題に共感してもらい、実際の取り組みにつないでいく。
 - 共感と行動の好循環を目指す
- 地域社会を再体験できる場づくりをすすめる
 - 学校、地域、会社で生きづらさを抱える人が安心して再体験することで、薄れている本人の社会性を獲得する

私が大切にしていること（多機関協働）

- 支援機関の方針が違うことを理解し、その理由をきちんと共有する
 - 分野や機関が違うと考え方も違う
- 専門職が関る中で、“支援方針通り進まない” OR “最適解が見えている”のにその通りとならない苛立ちを、支援機関同士で共有する
 - 専門職だから見えすぎてしまうことがある
- 本人からSOSがあった時にすぐに手が差し出せる位置に、支援機関がいることのできる場所を作る
 - 物理的な場所以外にも、地域住民やよく行くお店、親族や友達などとの関係構築があると介入しやすい
- 支援方針を共有し、役割分担をすることで支援機関同士の関係が円滑になる

私たちの“地域”共生社会の実現

- 地域共生社会の「地域」は自治体によって違う
 - 実現する手段として「重層」がある
- イメージできないけど？
 - 出雲市もまだ模索中。当初の計画から徐々に変わってきた
- PDCAの「Do」から始める
 - 初めての取り組みは「Plan（計画）」より「Do（行動）」から
- 低空飛行の支援に耐えながら、変わる瞬間にそばにいること
- いかなる時も真摯に向き合うこと

できたらいいな

- 情報技術（IT）を活用した支援会議や情報共有
→オンライン化が進むものの、まだまだ発展途上
- 広域での支援機関連携
→こうした中国・四国ブロック研修や県内研修を通じて、支援機関が他の支援機関を知るきっかけづくりを
→その先には、例えば県内支援機関同士の連絡会などがあれば、徐々に県や市をまたぐケース対応の場合に、つなぐ先の支援機関を知っているとスムーズ