2019年度自立相談支援事業
相談支援員養成研修（前期）

つながりにくい相談者への支援

市川市生活サポートセンターそら
主任相談支援員　朝比奈ミカ

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

（厚生労働省資料）

自立相談支援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

困難が理解されないと、その人はさらに追い詰められていく

表１：地域で相談しづらい課題を抱えた人たちはたくさんいる

DV被害者はパートナーがいる成人女性の・・	23.7%	平成26年度内閣府調査による
レイプ被害者は成人女性の・・	6.5%	同　上
セクシュアルマイノリティは人口の・・	7.6%	㈱電通ダイバーシティ・ラボの調査による
東日本大震災の広域避難者は・・	８万４千人	2017年９月29日現在／復興庁による
刑務所出所者は年間・・	５万４千人	平成22年度統計／法務省による
無店舗風俗店で働く女性は・・	30万人以上	2016年現在／浦崎寛泰弁護士による

出典：日本地域福祉学会紀要『日本の地域福祉』第31巻（2018年3月）
「地域福祉研究のあり方を問う～相談支援の「出口」としての地域福祉への期待～」（拙稿）

見えにくくしているものは何か

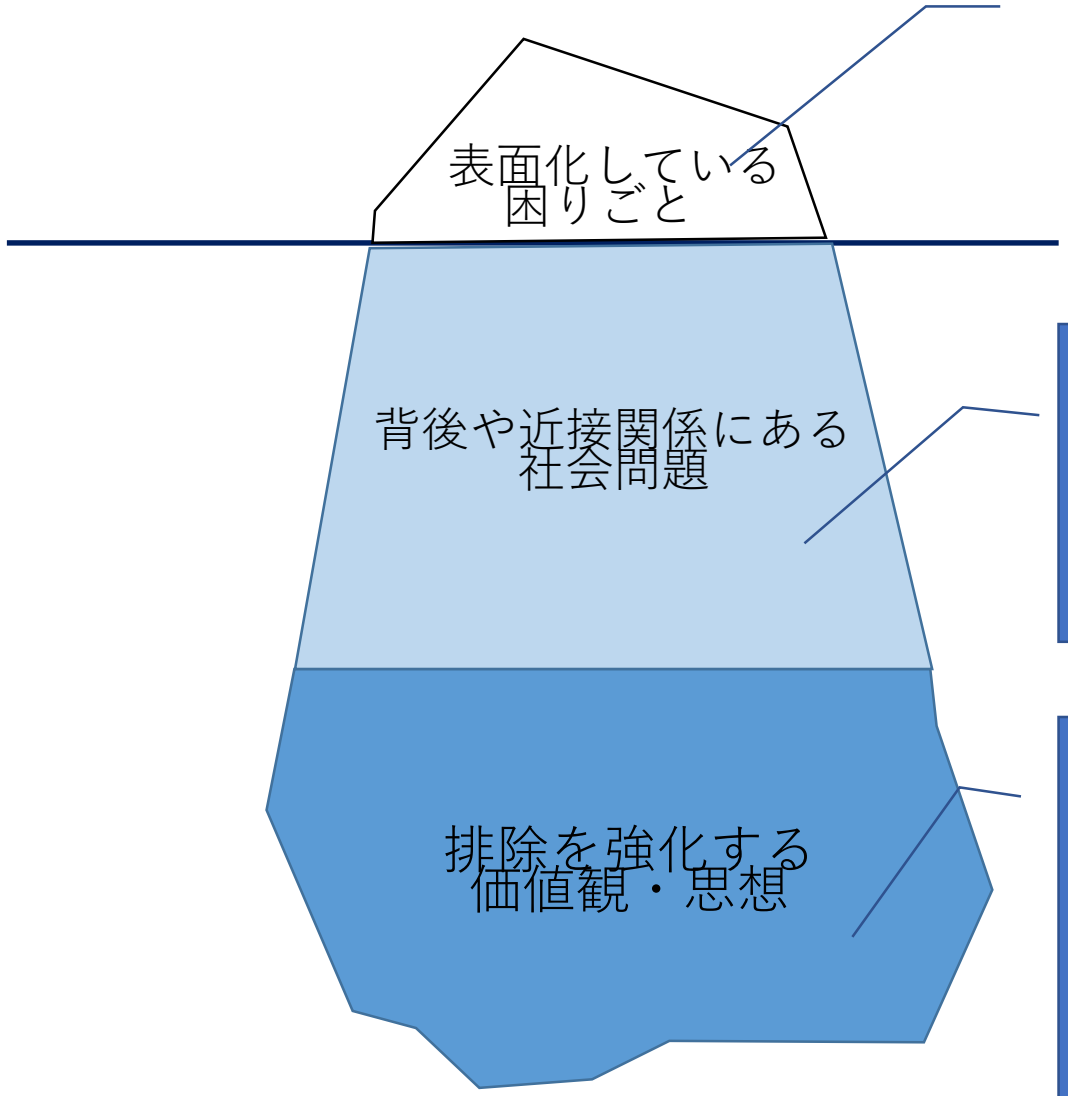
①法制度の不十分さ
- 制度がある→課題が社会的に認知されている
- 解決策があるので、人々が相談に行動を起こす

②課題を抱えた人たちの意識
- そもそも、相談していいと思っていない
- 公的機関には相談したくない（信頼できない）と思っている

③相談を受ける側の意識
- 対応できる課題にしか意識が向かない
- 自分自身の<u>価値観</u>にとらわれていることに気づいていない

氷山モデルを理解する

一般社団法人社会的包摂サポートセンター
よりそいホットライン研修資料（日置、朝比奈作成）



もっとも目につく課題

「不登校」「だらしない家庭」「話が通じない」「仕事が続かない」「生活保護」「ゲームばかりしている」「ひきこもり」など

複雑に絡む負のスパイラル

「リストラ」「家族や地域の変化」「ＤＶや虐待などの暴力被害」「生活経験やスキルの不足」「見えにくい障がい」など

人々を追い詰める価値観

「子育ては親がすべきもの」「学校に行かないことは挫折」「働かないのは怠けているだけ」「家族はこうあるべき」よき人間像、よき人生というプレッシャーや一方的な烙印など

つながりにくい相談者と
つながっていくために

①社会の現状にアンテナを張る

◎仕事の舞台となる地域社会の状況を理解する

✓特徴、課題、変化、排除リスクの要因　等々

✓高齢者、障害者、児童、若者支援、医療、地域福祉、まちづくり等々、各分野の施策や社会資源の状況

✓「生」の社会資源情報（組織、個人、ネットワーク）

◎問題とともに、背景や構造を捉えて関連性を見つける

✓常に、関連性を分野横断で考える視点を持つ

✓考えたことを自分自身の言語にして、さまざまな人たちと議論する

◎社会全体の状況に関心をもつ

✓いま社会と人々の生活に何が起きているのか

✓遠い場所で起きていることと自分たちの地域社会とがどうつながっているのか

②「自分自身」を意識化しておく

◎知らないこと、受け入れがたいことに関心を持つ

✓知らない人、受け入れがたい人も同様。理解できなくても心に留めておく

✓自分自身ができなくても、そのこと（人）にアクセスできるチャンネルをつくっておく

◎答えの出ないことを我慢できる、疑問を貯めておける

✓はっきりしないことのなかに考えるツボが潜んでいる

✓あとになって、答えや関連性が見つかることもある

✓日常の支援に矛盾や迷いはつきもの

◎感じること、考えることを止めない

③相談者と、ともにあろうとする存在でいたい

◎評論家に陥らず、時には巻き込まれる勇気を持つ

✓助言や指導ではなく、支援が求められている。その場限りの「励まし」は、プロのやることではない

✓「解決する」のはその問題を抱えた本人であることを忘れない

✓失敗を経験するほど、支援の懐は深くなる（かも・・）

◎一人ひとりの可能性を信じる

✓誰も（相談者、同僚、自分、関係機関の人たち等々）が成長する可能性をもっていることを忘れない

✓すぐには変わらない、でもあきらめない

仕事の「ふり返り」が重要

- いまご本人に関わろうとしている自分を、
  外から見る視点
- いまその時が難しければ、後からでもふり返る
- 自分でふり返ることが難しければ、周囲の力を借りる

支えるチーム（体制）をどうつくるか

- 一人でどこまで耐えられるか?支えられるか？
  柔軟に受けとめられるか？
- 組織のなかのチームづくり
  ～“ムダ話”ができる空間、時間、関係の大切さ
- 組織や立場を超えた、地域のなかのチーム
  づくり～顔が見えて助け合える関係
- 地域を超えて、自らや自らのチームを強く、柔らかく
  するためのネットワークづくり

誠実に、自分に何ができるかを考える

- 想像する、思いを致すことを忘れない

- 当事者の近くにいる人たち、当事者と近づこうとしている人たちとつながる、支える

- 相談を、まずは受け止める。困難をともに考え、支えるネットワークをつくっておく
  →　地域づくりは、常に、一人のニーズから始まる