

# できること もちよりで行こう!

[草の根ささえあいプロジェクト]

連載  
Vol.11

最終回

「困っている人」から学びたい! ~当事者からみた相談支援のあり方に関する研究~  
現場の声を聞き、「こうしたらいいのでは?」という提案を自分たちでも実際にやってみるのが私たち草の根ささえあいプロジェクト(以下「草P」)の活動スタイルです。草Pが現在取り組んでいる調査から見てきたことをご紹介します。

## ★読者の皆様へ 感謝をこめて

「できることもちよりでいこう!」は今号で最終回を迎えました。連載を楽しみに応援してくださった皆様に、心から感謝申し上げます。草の根ささえあいプロジェクトはこれからも、それぞれの方が大切にしている生き方>に面みやステキさを見出し、感動したり教えられたりしながら、「私たちが見たい」と思う未来に向かって、試行錯誤していきます。皆様と出会い、仲間になれる日を楽しみにしています。ありがとうございます!

草の根ささえあいプロジェクト  
代表理事 渡辺ゆりか

## 一般社団法人 草の根ささえあい プロジェクト

〒453-0041  
名古屋市中村区本陣通5-6-1  
地域資源長屋なかむら  
TEL/FAX: 052-462-1281  
E-mail: kp.grassroots@gmail.com  
HP: http://grassroots.jimdo.com/

■執筆者:  
草の根ささえあいプロジェクト  
石黒好美

■編集担当:  
草の根ささえあいプロジェクト  
上原悦子、カイノバ

## 調査のねらい

今取り組んでいる「複数の困難を同時に抱える生活困窮者へのヒアリング調査に基づく、当事者サイドからみた相談支援事業のあり方に関する研究」は、複数の困難を同時に抱える当事者にヒアリングをすることによって、彼らが相談員とどのような関係を構築すればより良い支援につながるかを明らかにするものです。

## ヒアリングから見てきたこと

図1 支援者を信頼できた時のポイント

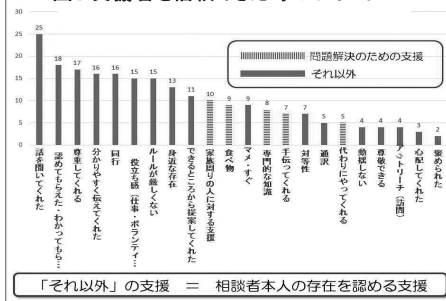
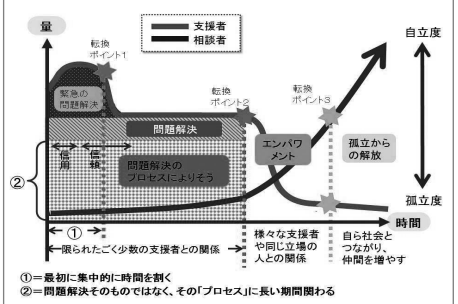


図1は聞き取った事例ごとに、当事者が「支援者や支援機関を信頼できた」と思えた理由を多い順に並べたものです。「問題の解決」よりも、「話を聞いてくれた」「認めてもらえた・わかってもらえた」「尊重してくれた」など、自分自身の存在を認める支援をされた時に相手を信頼できたことがわかります。「受容・共感・肯定的な態度でその人の存在を認める」ことは、対人支援に携わる人であれば当然実行しているはずですが、多くの相談者がそれを「不足している」と感じていることがわかりました。

## 支援者との出会いから自立へ至るプロセス

図2は、調査から見てきた「支援者との出会い

図2 支援者との出会いから、信頼関係が構築された後の変化



から、信頼関係が構築された後の変化」のプロセスを図にしたものです。支援者と相談者が出会った直後の時期に、集中的に様々な支援がされていますが、ある時期(転換ポイント)を境に急激に支援の量が減少し、その後は他の様々な支援者や同じ立場の人との間に信頼関係が生まれていきます。

この「転換ポイント」の前後でどのような支援がなされていたかを詳しく分析しました。出会ってすぐの時期には、衣食住に関することなど緊急を要する支援が手厚くなされており、相談者は支援者を「信用に足る」と判断するようになります(転換ポイント1)。

その後、手続きや受診への同行、他機関との調整など、支援者が相談者と1対1で向き合って様々な問題解決に取り組み、寄り添う支援が展開され、再度転換ポイントが訪れます(転換ポイント2)。

さらにその後は、関わる支援者の数が増え、同じ境遇の人たちとの交流が始まります。自分の小さな役割や安心できる仲間や居場所を得ることで自信をつけていき、その後は仕事やボランティアなど、自ら社会の中で役割を得てさらに仲間を増やす(転換ポイント3)傾向を発見しました。

## 継続した見守りのできる相談支援についての提案(仮説)

これまで「相談窓口」は、相談者から困りごとを聞き取った後は、「問題を解決すること」と、問題解決のために様々な部署や支援機関を「紹介すること」が主な役割とされてきました。

しかし、「早い時期に、集中して、時間を割くこと」と「問題解決のプロセスに寄り添う支援」に注力することによって、ある時点から相談者自身の力が発揮されるようになる事実は、たくさんの困りごとを抱えた方への相談支援のあるべき姿を示しているように思います。今後、さらに調査分析を進め、具体的な提案につなげていきたいと考えています。

## 「当事者からみた相談支援のあり方に関する研究報告会」を開催します!

今回の記事では、調査のごく一部しか紹介できませんでした。5月に、この調査結果を基に、草Pらしく参加者全員で提案を考える会を開催します。豪華ゲストも参加予定です。ぜひご参加ください。内容は変更になる場合がございます。詳細は下記URLよりご確認ください。

- 日時: 5月24日(土)  
・第1部10:55~12:00 ・第2部13:00~17:45(予定)
- 会場: 吹上ホール ■参加費: 1500円(予定)
- URL: <http://kokucheese.com/event/index/153808/>