

はじめに

近年、社会状況の急激な変化に伴う経済的貧困層の拡大は、日本の相対貧困率を先進国で第 2 位に引き上げました(※1)。特に若年の生活困窮者は増加の一途をたどり、24 歳以下の労働人口における非正規率は 42.6%に及んでいます(※2)。この状況は職場の人間関係の希薄化を生み、また非正規による経済的困窮は生涯未婚率(※3)を大きく引き上げています。「生活困窮」と「社会的孤立」という 2 つの現象は相互に大きく連動しており、弱い立場にある人ほど、社会や地域の関係性から遠ざけられて孤立し、さらなる経済的困窮を生むという、負のループに陥ります。また、負のループから抜け出すために、「誰かに相談する」ことさえ困難になった社会構造の変化(※4)は、孤立や貧困の状態を未解決のまま放置し、そこから様々な社会的リスクを生んでいます。

この社会的課題に取り組むための事業である、平成 27 年度からの「生活困窮者自立支援制度」の理想的な相談支援の在り方を考えたとき、生活困窮や孤立の状態にある人にとってたどりつきやすい支援機関であること、またたどりついた後に、相談者と支援者が良好な信頼関係を継続することが大切である、と私たちは考えました。そしてこの大きな課題を解くためのカギとなる「こたえ」を持っているのは、実際に複数の困難の中で支援機関にたどり着き、生活困窮や孤立の状態から抜け出すための努力を重ねている「相談者」本人であると信じ、今回のヒアリング調査に乗り出しました。

複数の困難を抱えて長期間孤立した状態から、一步一步回復し、社会とのつながりを取り戻している 67 人の相談者の声は、「孤立」という状態がどれだけ人の心をむしばむのか、そこからまた誰かを「信じる」とはどういうことなのか、そして相談者にとって、どのような支援者や地域であるべきなのか、の深い示唆に満ちています。

この報告書にある相談者の「小さな声」が多くの人に届き、そこで語られている物語に真摯に耳を澄ませることで、たくさんの地域で「誰もが孤立しない社会」にむけた確かな一歩が生まれることを願ってやみません。

平成 26 年 3 月 一般社団法人 草の根ささえあいプロジェクト

※1: OECD「対日経済審査報告書 2013 年版」

※2: 総務省「労働力調査(基本集計)」(平成 26 年 1 月分)

※3: 生涯未婚率とは、50 歳になった時点で一度も結婚をしたことがない人の割合。

※4: 隣近所の人と「ほとんど行き来していない」もしくは「あてはまる人がいない」との回答は全体の 39.6%、職場・仕事関係の人と「ほとんど行き来していない」もしくは「あてはまる人がいない」との回答は全体の 41.5%にのぼる。

内閣府「国民生活選好度調査」(平成 18 年度)特別集計

目次

目次

第1章:調査概要

1. 調査の内容	6
2. 調査の対象者	6
3. 相談者へのヒアリング	7
4. 調査の体制	7
5. 調査対象者属性データ	9

第2章:調査・分析のプロセス

1. 調査手法と調査シートの開発	14
2. 調査チーム会議の開催	22
3. ヒアリング質問項目	22
4. ヒアリングの目的と内容	23
5. 分析プロセス	24
6. 当事者から見た相談支援事業検討委員会の開催	26

第3章:調査から見えてきたこと

1. 現在の支援機関にたどり着くまでのプロセス	30
2. 現在の支援機関との出会い	32
3. 相談者と支援者(支援機関)との信頼関係の構築	34
4. 相談者の経験のステップから見る社会的自立に向けたプロセス	36
5. 結論	42

第4章:相談業務における支援のポイント

1. 支援のポイントとなる要素の解説	47
2. 具体的な支援の例	74

第5章:総括

1. まとめ	84
2. 新たな課題 ～生活困窮者自立支援制度のあり方に関する課題～	87
3. 生活困窮者自立支援制度のあり方に関する提案	88
4. 提案 ～相談者と支援者のギャップを埋める対策～	89

第6章:調査員の声

- 1. 調査員のアンケートから 9 2
- 2. 調査員の声 9 8

第7章:分科研究会「誰ひとり孤立しない社会をめざして」での研究・検証

- 1. 「伴走型支援の現場から」 1 0 4
伴走型支援とは何か ～生活困窮者支援の現場から～
北九州ホームレス支援機構 代表 奥田知志 氏
- 2. 「生活困窮者自立支援法について」 1 0 9
生活困窮者自立支援制度について
厚生労働省社会・援護局地域福祉課 生活困窮者自立支援室長 熊木正人 氏

- おわりに 1 1 3
- 小さな声たち 1 1 4

第 1 章

調査概要

第1章 調査概要

第1章: 調査概要

1. 調査の内容

重複した困難を抱えている生活困窮者の方々は、1つの専門分野だけでは解決できない複雑な状況に陥っているため、社会で誰かとつながることが難しく、孤立してしまう。孤立や貧困の解決につなげるためには、支援機関が、誰にとっても相談したいときにたどりつきやすいものでなければならない。また、支援機関が相談者との良好な関係性を築き、それを継続していかなければ、重複した課題を抱える生活困窮者の解決に至らない。

重複した困難を抱え、地域で孤立する生活困窮者の「相談者像」は明らかになりつつあるが、それらの方が支援機関にたどりつくまでのプロセスや、その後相談員とどのような関係を構築すれば、継続した支援につながるかは、未だ明らかになっていない。

そこで、相談者へのヒアリングを通して、相談者を取り巻く状況を整理分析することで、早期発見と継続した見守りが機能し、孤立や貧困の解決につながる相談支援事業所の在り方とは何かを解明する。

2. 調査の対象者

調査対象地区等	北海道、東北、関東、愛知、岐阜、関西
調査対象者等	関連する支援機関・事業所から支援を受けている相談者、担当支援者
調査方法	聞き取り調査 ・生活困窮者を対象とした相談支援機関に関わる第一人者へ聞き取り、対象機関のリストアップ後、委員会でバランス等を検討の上、ヒアリング対象となる支援機関を決定 ・支援機関のサポートを受けて、一定の状況の回復に至った相談者及び担当支援者を選定
調査客体数	相談者 67人、担当支援者 40人

3. 相談者へのヒアリング

(1) ヒアリングの方法

- ◇1次ヒアリング: 下記のヒアリング項目について相談者から実施
- ◇2次ヒアリング: 担当支援員から相談者の話を補足する情報について追加ヒアリングを実施

(2) ヒアリングの内容

- 1) 生活困窮者が相談支援機関にたどり着くまでのプロセス
- 2) 生活困窮者が過去に関わった支援機関での失敗パターン
- 3) 生活困窮者と支援機関の支援員とが築いている継続的な関係性と、そこに至るプロセスや手法

4. 調査の体制

(1) 調査員(ヒアリング)

- ◇支援現場で相談支援や対人支援に従事している者を中心とした 28 名で構成
- ◇調査対象者へのヒアリングを担当

(2) 調査ワーキングチーム(研究・分析)

- ◇主に調査員の中から選出した、9 名で構成
- ◇事例分析・考察を担当

(3) 当事者から見た相談支援事業検討委員会(調査事業のスーパーバイズ)

- ◇6名の有識者で構成
- ◇3回の会合を持ち、聞き取り調査及び研究・分析へのスーパーバイズを行う

第1章 調査概要

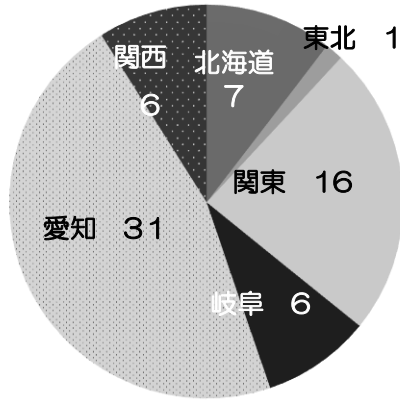
<調査員の特色>

専門分野または 現在従事している分野	保有資格	ヒアリング	研究 分析
生活困窮者等の相談支援	産業カウンセラー、 ヘルパー2級、保育士	○	
ホームレス支援		○	○
ホームレス支援		○	○
ホームレス支援		○	
ホームレス支援		○	
若者就労相談	キャリアコンサルタント	○	
子ども・若者総合相談	産業カウンセラー	○	
子ども・若者総合相談	看護師	○	○
子どもの学習支援		○	
子どもの虐待防止	キャリアコンサルタント	○	
子育て支援		○	○
母子家庭の生活支援	キャリアコンサルタント	○	○
母子家庭の生活支援	キャリアコンサルタント	○	○
不登校・ひきこもり支援		○	
市民活動支援・若者の居場所づくり		○	
就労支援	産業カウンセラー	○	
障害者の相談支援	社会福祉士	○	
障害者の生活支援	ヘルパー2級	○	
障害者の生活支援	介護福祉士	○	
障害者の家族支援		○	
障害者の地域活動支援	看護師	○	
障害者の地域活動支援	臨床心理士	○	
障害者の就労支援		○	
成年後見	社会福祉士	○	○
コーチング		○	
ユニバーサルデザイン	ヘルパー2級	○	○
ファシリテーション		○	○

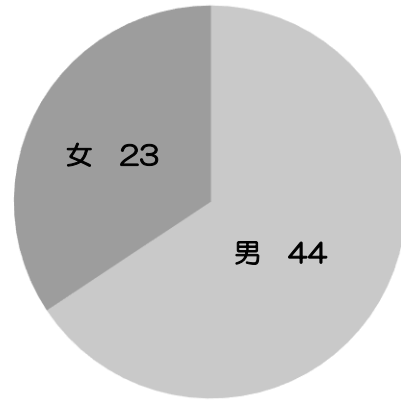
5. 調査対象者属性データ

今回聞き取り調査を実施した調査対象者の概況は下記の通りである。

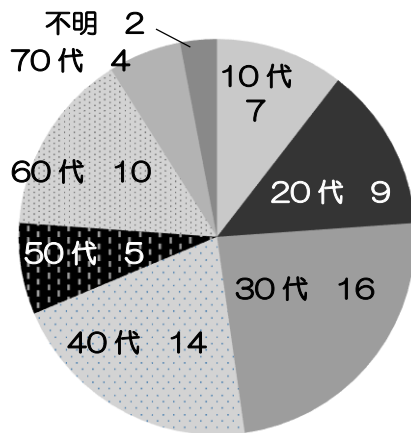
調査地域



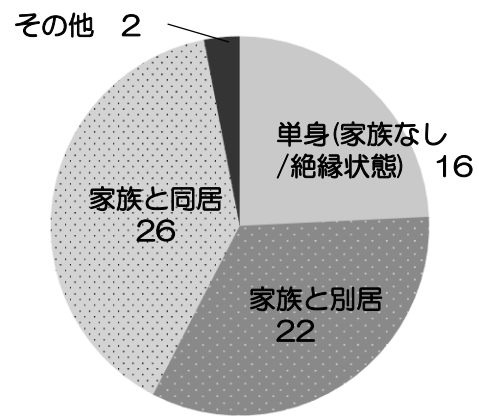
性別



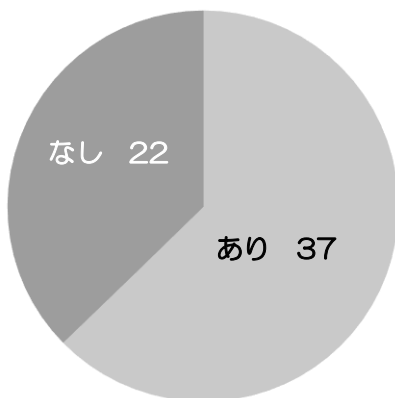
年齢



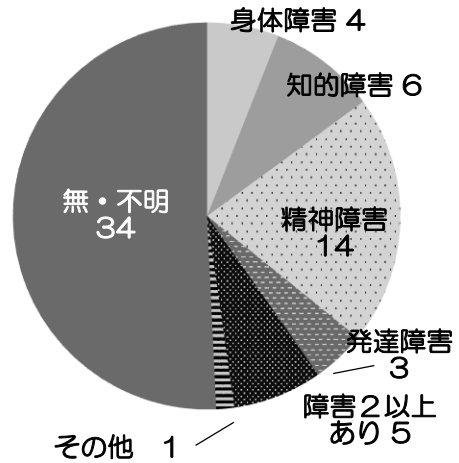
家族状況



疾病の有無



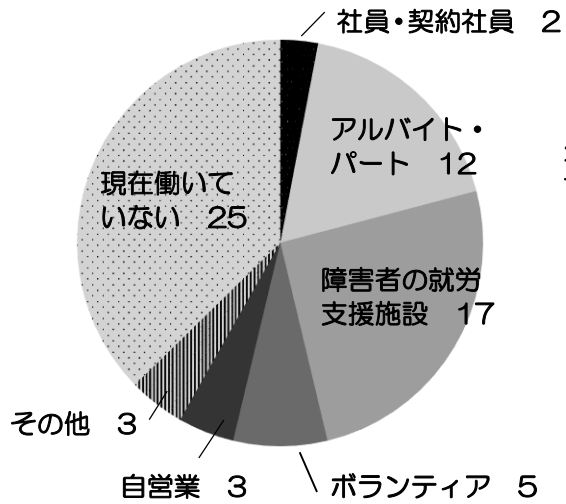
障害の有無



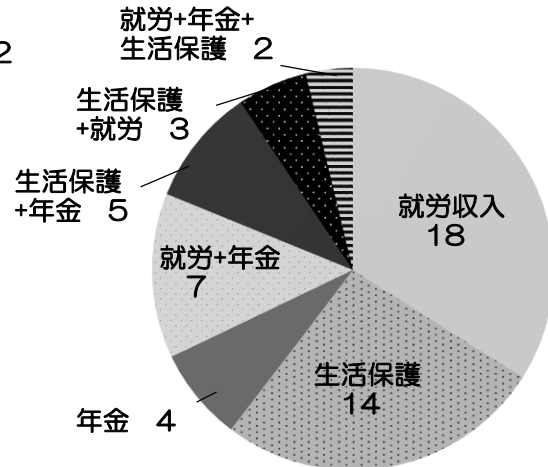
第1章 調査概要

調査対象者の6割以上が就労、またはボランティア等中間的な就労に従事している。また、半数近くが就労等の収入と併せながら生活保護を利用していた。半数以上には貯蓄がなく、住まいは7割が賃貸であった。

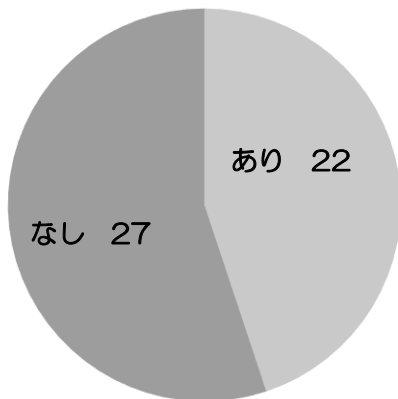
就労/日中活動：内容



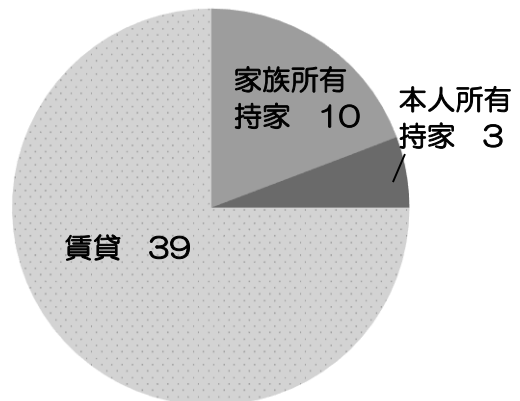
収入の状況



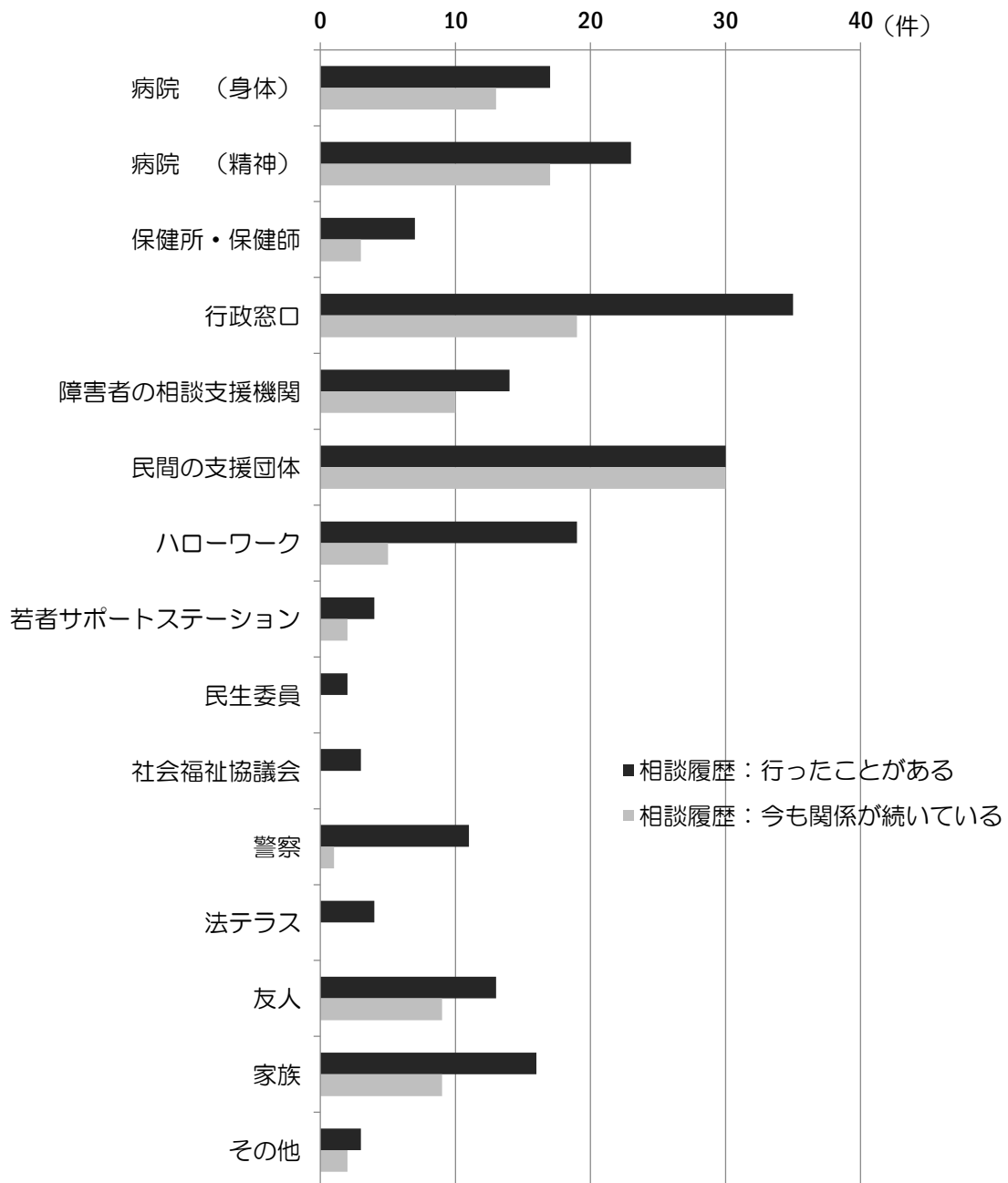
資産状況：貯蓄



資産状況：住宅



これまでに相談に行ったことがある場所と、そのうち現在も関係が続いている場所についても調査をした。



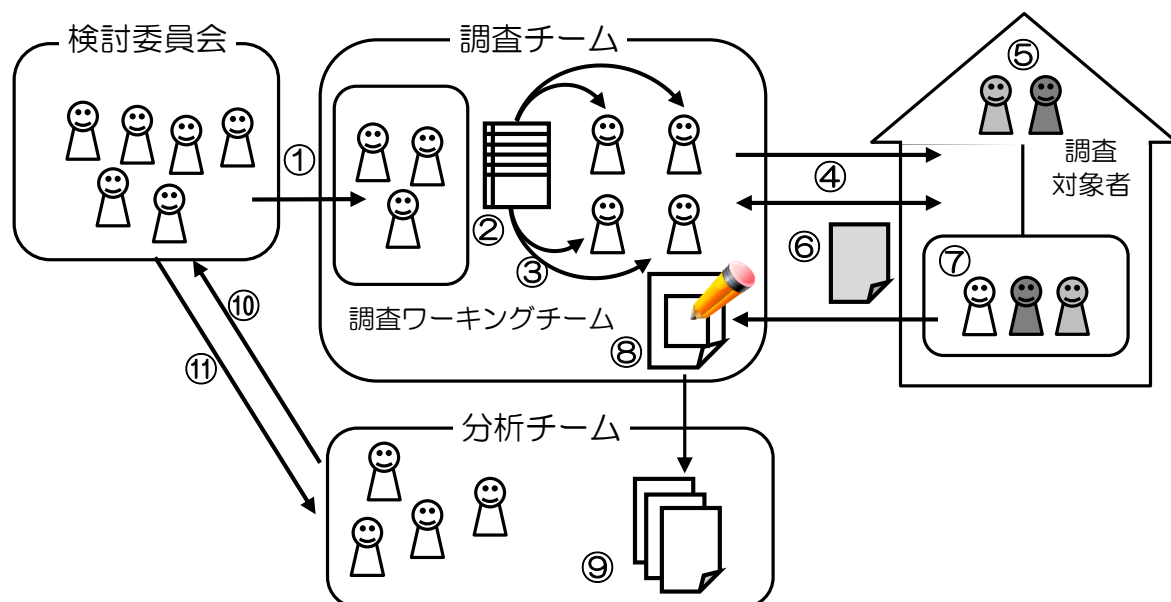
第2章

調査・分析のプロセス

第2章 調査・分析のプロセス

第2章: 調査・分析のプロセス

<調査の全体像>



- | | | |
|-----------------------------|-------------------|----------------------------|
| ①調査先事業所の紹介
調査内容・手法に対する助言 | ④調査先事業所への調査依頼 | ⑨調査票（ヒアリングシート）
の読み込み・分析 |
| ②調査先事業所のリストアップ | ⑤調査対象者の選定 | ⑩調査、分析結果の報告 |
| ③調査員と調査先とのマッチング | ⑥「配慮事項確認書」の取り交わし | ⑪調査、分析内容に対する助言 |
| | ⑦聞き取り調査 | |
| | ⑧調査票（ヒアリングシート）の記入 | |

1. 調査手法と調査シートの開発

(1) 調査対象者及び調査員の選定

- ① 「当事者から見た相談支援事業検討委員会」から対人支援または相談支援事業を実施している事業所の紹介を受けた。
- ② 事業所の選定においては、対人支援または相談支援事業において先駆的な取り組みを実施、成果を上げている事業所を中心に選定した。
- ③ 各事業所の事業や専門分野の法律や制度、支援に関して知識のある調査員を担当とした。また、調査員は原則として2人1組で訪問し、ヒアリングとヒアリングシートのまとめを実施することとした。
- ④ 調査員が電話やメール等で①で選定された調査事業所の支援者に、今回の調査の趣旨を説明。
- ⑤ 聞き取りへ協力してもらえる調査対象者を、支援者に選定してもらい、紹介を受けた。

(2) 訪問前の準備⑥

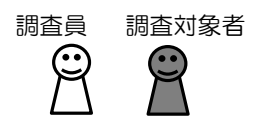
事業所の支援者から「配慮事項確認書」を頂き、聞き取り調査をするにあたり、調査対象者に配慮すべき障害特性などを事前に、調査員が把握した。

(3) ヒアリング⑦

1) 最初は事業所の支援者、調査対象者、調査員の三者が面談。
自己紹介をして、あらためて調査の趣旨を説明した。



2) その後は調査対象者と調査員の二者で、調査対象者への聞き取り調査を実施。(初対面の調査員と二者では聞き取りが難しい場合には、支援者も同席)



3) 最後に、再度支援者に同席してもらい、支援者にも聞き取りを実施。また、調査対象者本人の記憶があいまいな点などについて、支援者に確認。



(4) 訪問後⑧

調査票(ヒアリングシート)にヒアリング内容をまとめた。

<ヒアリングのために開発したツール>

資料	目的
調査対象者の選定基準書	今回の調査対象者である「重複した困難を抱えた方」が、どのような方かをイメージし、調査対象者を選ぶことができる為のチェックリストを開発。
配慮事項確認書	障害特性、病気など、聞き取り調査をするにあたり、調査対象者に対して配慮すべきことを調査員が聞き取り調査の前に把握しておくために開発。
ヒアリングシート	調査対象者の属性、相談窓口にたどり着く前からたどり着くまで、および相談から社会的自立までのプロセスを聞き取り、整理するためのシートとして開発。
聞き取り調査マニュアル	調査員スタート時期の不安軽減のため、先行調査に取り組んだメンバーを中心に開発。

第2章 調査・分析のプロセス

<調査対象者の選定基準書>

調査対象の定義『重複困難のチェックリスト』

生活困窮かつ困りごと・悩み・問題・課題→困難

<input checked="" type="checkbox"/>	困難	<input checked="" type="checkbox"/>	具体的な困りごと・悩み・問題・課題	メモ	備考
	就労		仕事がない		
			仕事が上手いかない		
			就職活動		
			職場環境		
			その他		
	教育		いじめ		
			不登校		
			進路		
			成績		
			スキル開発		
	社会関係		発達悩み		
			居場所に関する悩み		
			引きこもり		
			周囲の無理解		
			コミュニケーション		
			犯罪		
	生活		その他		
			食事		
			障害の悩み		
			生活習慣		
			病気		
			依存		
	環境		お金		
			その他		
			DV		
			住居環境が保障されていない		
			虐待		
		家族関係			
		環境への不応			
		その他			

↑ ここにチェックが2つ以上つくと調査対象

<配慮事項確認書>

「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

配慮事項確認書

この確認書は、聞き取り調査を実施するにあたり、インタビューをさせていただく方に安心して
お話いただくために、調査員が配慮すべきことについてあらかじめ確認させていただくものです。
ご協力をよろしくお願いいたします。

1	お名前	インタビューをさせていただく方のお名前： () さん ※イニシャルかニックネームをお願いします
2	年齢・性別	年齢： () 歳 性別： 男性 ・ 女性 ・ その他 ()
3	疾病や障害の状況について	■疾病（現在通院治療している病気） <input type="checkbox"/> あり（病名： ()） <input type="checkbox"/> なし ■障害 <input type="checkbox"/> 身体障害 () 障害者手帳： 級 <input type="checkbox"/> 手帳なし <input type="checkbox"/> 知的障害 障害者手帳： 級 <input type="checkbox"/> 手帳なし <input type="checkbox"/> 精神障害 () 障害者手帳： 級 <input type="checkbox"/> 手帳なし <input type="checkbox"/> 発達障害 () 障害者手帳： 級 <input type="checkbox"/> 手帳なし
4	体力について	■聞き取り調査時は1時間程度お話をうかがうことになります。 インタビューを受ける方の体調や気分が悪くなる兆候があれば教えてください。 () また、その際の特別な対処方法があれば教えてください。（服薬等） ()
5	コミュニケーションについて	■コミュニケーションの構造<セッティング>について特に配慮すべき事項があれば教えてください。（例：真向いに座ると緊張するので、斜めにはずして座った方がいい。初めての人と目を合わせられないので、ムリして覗き込まない。途中でトイレ休憩を促したほうがいい。相手が時計を覗き込むと、話すのをやめてしまう、等） () ■コミュニケーションの会場<インタビュー>について特に配慮すべき事項があれば教えてください。（例：質問してから返事がくるまでに空白があるが、待ってほしい。ゆっくりと大きな声で質問する。センテンスの長すぎる会話が通じない、等） ()
6	避けてほしい話題	■ インタビュー時にどうしても避けて欲しい話題や「キーワード」があれば教えてください。 ()
7	その他特記事項	■その他インタビューにあたり、調査員に配慮してほしいこと、あらかじめ知っておいて欲しいことがあればご記入願います。 ()

ご協力ありがとうございました。それでは調査当日もよろしくお願いいたします。

一般社団法人 草の根ささえあいプロジェクト

第2章 調査・分析のプロセス

<ヒアリングシート> (1枚目/4枚)

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 ヒアリングシート

実施日：平成 年 月 日 ()

インタビュー： _____ インタビュアー： _____ 記録者： _____

(※個人情報保護の観点から、インタビューの名前はイニシャルかニックネームを記載のこと)

■当事者基本データ

年齢	性別	男 ・ 女
家族構成 (ジェノグラム)	職歴	
疾病及び障害の状況	■疾病(現在通院治療している病気) <input type="checkbox"/> あり(病名: _____) <input type="checkbox"/> なし ■障害 <input type="checkbox"/> 身体障害(_____)障害者手帳: 級 <input type="checkbox"/> 手帳なし <input type="checkbox"/> 知的障害 障害者手帳: 級 <input type="checkbox"/> 手帳なし <input type="checkbox"/> 精神障害(_____)障害者手帳: 級 <input type="checkbox"/> 手帳なし <input type="checkbox"/> 発達障害(_____)障害者手帳: 級 <input type="checkbox"/> 手帳なし	
収入の状況	■勤労・事業等による収入 <input type="checkbox"/> あり(年収: _____ 円程度) <input type="checkbox"/> なし ■生活保護 <input type="checkbox"/> 現在受給している <input type="checkbox"/> 現在受給していない ■年金 <input type="checkbox"/> 現在受給している(<input type="checkbox"/> 老齢年金 <input type="checkbox"/> 障害年金 <input type="checkbox"/> 遺族年金) <input type="checkbox"/> 現在受給していない	
資産の状況	■住宅 <input type="checkbox"/> 持ち家(<input type="checkbox"/> 家族所有 <input type="checkbox"/> 本人所有) <input type="checkbox"/> 賃貸 ■貯蓄 <input type="checkbox"/> 貯金あり(_____ 円くらい) <input type="checkbox"/> 貯金なし	
就労および 日中活動の状況	<input type="checkbox"/> 現在働いている(<input type="checkbox"/> 週に: _____ 日程度 1日あたり: _____ 時間程度) (雇用形態: <input type="checkbox"/> 正社員・契約社員 <input type="checkbox"/> パート・アルバイト <input type="checkbox"/> 障害者の就労支援施設を利用(作業所など) <input type="checkbox"/> ボランティア <input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> 主婦・家事手伝い <input type="checkbox"/> その他(_____) <input type="checkbox"/> 現在働いていない	

★裏面につづきます★

<ヒアリングシート> (2枚目/4枚)

現在の支援機関	支援機関名: 年 月 に初めて相談に行った(出会ってから現在まで: 年 月)
これまでの 相談履歴など	<p>■過去に相談したことがある機関には○を、今も関係が続いている(電話で話す、会う機会がある)機関には◎をつけてください。</p> <p><input type="checkbox"/> 病院(身体) <input type="checkbox"/> 病院(精神) <input type="checkbox"/> 保健所や保健師 <input type="checkbox"/> 市役所・区役所など行政の窓口(具体的に:) <input type="checkbox"/> 障がいに関する相談支援事業所(具体的に:) <input type="checkbox"/> 民間の支援施設、支援団体 (具体的に:) <input type="checkbox"/> ハローワーク <input type="checkbox"/> 若者サポートステーション <input type="checkbox"/> 民生委員 <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会 <input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> 法テラス <input type="checkbox"/> 友人 <input type="checkbox"/> 家族・親族(誰に:) <input type="checkbox"/> その他 (具体的に:)</p> <p>■困りごとを相談したときに、嫌な思いやつらい思いをしたことはありますが、それはどんなときですか。 ()</p> <p>■今の支援機関(支援者)との関わりの中で、あなたがいちばんうれしかったことはどんなことですか。 ()</p> <p>■今の支援機関(支援者)と、今まで相談したことのある支援機関(支援者)の一番の違いは、どんなところだと思いますか。違いを感じた時の、エピソードがあれば、教えてください。 ()</p> <p>■あなたにとって、理想の支援機関(支援者)とはどんな人だと考えますか。 ()</p>
その他特記事項	

■支援者への聞き取り

支援者の名前: _____

年齢		性別	男 ・ 女
相談支援の経験	年 (職歴:)		
上記の「当事者」との 関わりについて	■上記の「当事者」とのかかわりで一番苦労したこと、心がけたことは何ですか		
相談支援業務全般に ついて	■上記の「当事者」にかかわらず、相談を受ける際に心がけていることは何ですか。 ()		

第2章 調査・分析のプロセス

<ヒアリングシート> (3枚目/4枚)

■現在の相談機関にたどり着く以前のプロセス

a. 初めてどこかに相談に行った時から 現在の相談機関にたどり着く前までの流れ	b. 本人の心的状況(その時、本人が思ったこと)
① 年 月頃 (相談機関名:) (相談内容:)	
↓ 年 月頃 (相談機関名:) (相談内容:)	
↓ 年 月頃 (相談機関名:) (相談内容:)	
<p>書き方 ①②～と数字をつけて、プロセス順に概要を書いてください。 支援者との関わりの中で印象的だった言葉のやりとりや、心に残っている本人の心理状況(思ったこと、感じたこと)を書いてください</p>	

★裏面につづきます★

<ヒアリングシート> (4 枚目/4 枚)

■現在の相談機関と出会ったあとのプロセス

	日時	きっかけとなった出来事	詳しい状況(場所、セリフ)	選択した理由 その時の気持ち
知ったとき				
行ってみよう、相談しようと思った時				
相談し続けようと思った時				

第2章 調査・分析のプロセス

2. 調査チーム会議の開催

調査開始前に調査員説明会を実施。調査の趣旨及び調査シートの記入の仕方などを説明した。また、ヒアリング調査の経験がある調査員から、聞き取りの仕方のポイントや留意する点などが説明された。

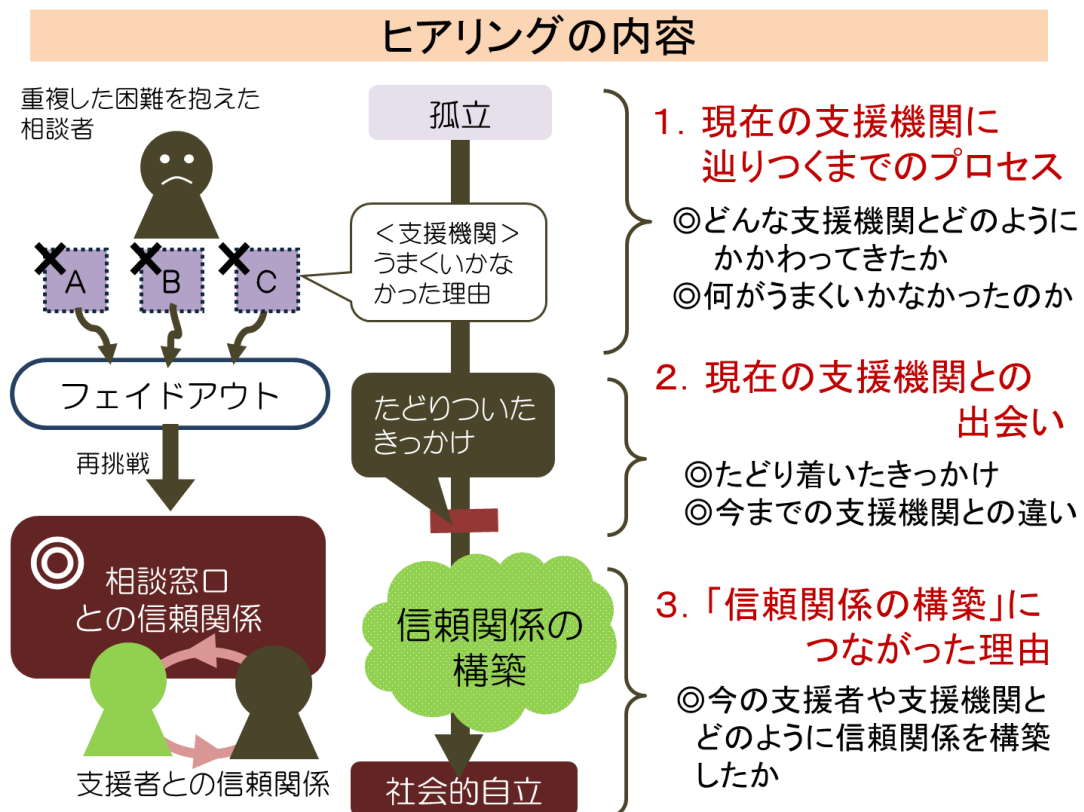
調査開始後1か月程度で、調査員の聞き取り内容や量にばらつきがみられたことを踏まえ、調査シートの改訂を実施。再度調査員説明会を実施し、新シートの記入方法を確認するとともに、聞き取り方法や聞き取り調査時に困難に感じていることについて意見交換を行った。

30名近い調査員は全て仕事に就いているため、定期的に全員が集まって会合を持つことが難しかった。そのため進捗確認や情報共有にはメールやクローズドのSNSを利用した。

3. ヒアリング質問項目

聞き取り調査対象者へのヒアリングの質問は、大きく3項目を基本とした。

- (1) 現在の支援機関にたどり着くまでのプロセス
- (2) 現在支援が継続している機関との出会い
- (3) 「信頼関係の構築」につながった理由



4. ヒアリングの目的と内容

(1) 現在の支援機関にたどり着くまでのプロセス

重複した困難を抱えた人は、いくつかの支援機関に相談に行くが、うまくいかなかった経験を持っていることが多い。「支援者と信頼関係を築けなかった経験」を聞き、失敗の要因を明らかにすることを目的とした。

- 1) 現在の支援機関にたどり着く以前に、支援機関で相談やサービスを受けた経験があれば、その支援機関、及び現在もつながりがあるか
- 2) 支援機関とうまくいかなかったと感じた時のエピソード

(2) 現在の支援機関との出会い

重複した困難を抱えた人は、すでに自ら相談する力が弱くなっており、どこに相談したらよいかわからない場合も多い。その中で、現在も関わりがあり、信頼関係を築くことができた支援者との出会いのきっかけを聞き、社会的な孤立の状態にある方の早期発見の方法を明らかにすることを目的とした。

- 1) 現在の支援機関にたどりついたきっかけ
- 2) 以前に関わったことのある支援機関との違いについて
- 3) 具体的には、その支援機関を「知った時」「行ってみよう、相談しようと思った時」のエピソード

(3) 「信頼関係の構築」につながった理由

現在の支援者や支援機関とどのように信頼関係を構築したか、また、どのようなプロセスで社会的孤立の状態を脱したかを明らかにすることを目的とした。

- 1) 現在の支援者や支援機関とどのように信頼関係を構築したか
- 2) 具体的には、その支援機関で「相談し続けようと思った時」のエピソード

(4) その他

1) 順を追って話をすることが苦手な方から、相談窓口での失敗事例・成功事例を聞き出すために、「困りごとを相談した時に嫌な思いやつらい思いをしたこと」「今の支援機関(支援者)との関わりの中で一番うれしかったこと」「あなたにとって理想の支援機関とは」もヒアリングをした。

2) 支援者に相談業務に当たるときの心構えや、聞き取り調査対象者との関わりの中で心がけたことを聞いた。また、調査対象者本人の記憶があいまいである点などについて、支援者に事実関係を確認した。

第2章 調査・分析のプロセス

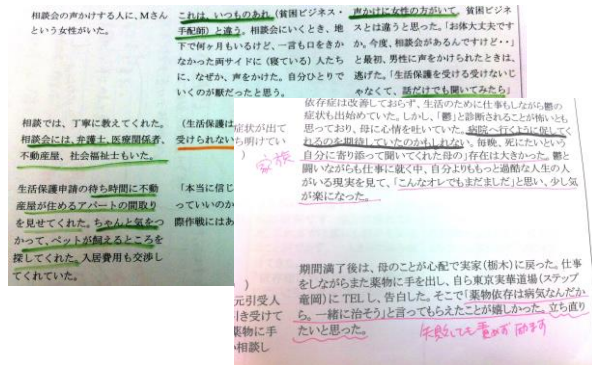
5. 分析プロセス

(1) 要素の抽出

分析にあたっては、ワーキングチームで調査シートを読み込み、重要だと思われるエピソードを抽出した。

例えば、

- ◆HPに支援機関に行くまでの手順が書いてあった。
 - ◆「薬物依存は病気なんだから、一緒に治そう」と言ってもらえた。
 - ◆自分の話にも周囲の人が共感してくれることが支えになった。
- などである。



すべての調査シートからエピソードを抜き出したのち、意味内容の近いものをまとめ、それぞれの『要素』として定義した。

■エピソード

- ◆縛りがなくて自由。イベントへの参加も強制ではない
- ◆他の施設とは違い、食事や入浴の時間が決められていない
- ◆登校時間を自分に無理のない時間にしてもらえた など

■要素

『ルールが厳しくない』

■エピソード

- ◆これまでのことや困っていることをじっくり聞いてくれた
- ◆毎日1時間くらい電話で話を聞いてくれた
- ◆休日過ごした内容や趣味の話も聞いてくれる など

■要素

『話を聞いてくれた』

■エピソード

- ◆雑談できる場があった。寂しければ誰かいる状態だった
- ◆ショックなことがあっても前向きになれるのは居場所があるから
- ◆運営会などで継続的にみんなに会え、近況報告ができてうれしい など

■要素

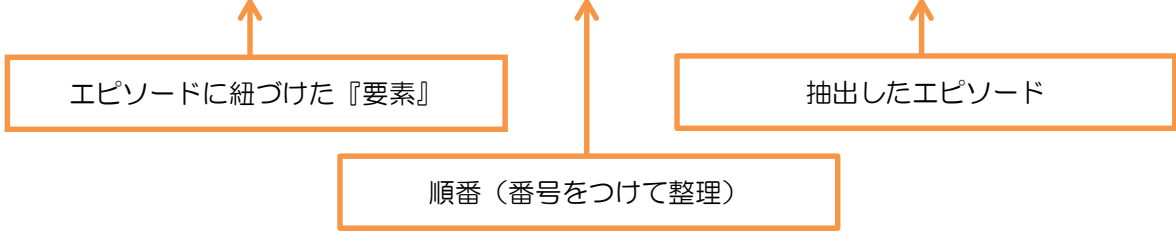
『居場所と仲間』

(2) データベースの作成

抽出したエピソードに「要素」と「順番」(エピソードが起きた順)を紐づけ、データベースを作成した。

<データベース>

シート No.	項目	No.	要素	量	質	順序	内容
8	信頼関係	63	細やかな配慮をしてくれた			1	来る途中で分からなくなったら電話してくださいと電話で言ってくれた
8	信頼関係	48	手伝ってくれる		すぐ	2	実際わからなくなったら電話したらそこまで迎えに行きますよと言ってくれた。
8	信頼関係	52	身近な存在			3	コー子仲間のEさん
8	信頼関係	54	責められなかった		何度も	4	Eさんに何度も「こんなに喋っていいの?」「嫌じゃない?」「見捨てない?」「(自分は)これでいい?」と聞いて何度も大丈夫だよと言ってくれた
8	信頼関係	55	動揺しない			5	重たい話でもへこまなかった
8	信頼関係	44	話を聞いてくれた		毎日	6	毎日1時間くらい電話で話を聞いてくれた
8	信頼関係	47	認めてもらえた・わかってもらえた			7	失恋した時の辛さをわかってくれた。 支援者の子どもが亡くなった時と同じくらい辛いんだね、と言ってくれた。
8	信頼関係	45	分かりやすく伝えてくれた			8	支援者の調子が悪くなって吐いたことを隠さなかった。隠されると自分のせいで支援者を傷つけたと思うが、支援者が自分のせいではないと説明してくれた
8	信頼関係	45	分かりやすく伝えてくれた			9	どうすればよいのかを具体的に説明してくれた
8	視点の変化	91	視点の変化1			10	①支援者の疲れの原因と自分を切り離して考えられた
8	信頼関係	45	分かりやすく伝えてくれた			11	今後次の日に仕事のある日は電話の時間を制限



(3) フローチャートの作成

エピソードを簡略化して時系列に並べ、それぞれの「要素」がどの時点でどのような関係性の中で起こっているかを視覚化した。67件のシート全てをフローチャート化して分析を行った。

<フローチャート>



第2章 調査・分析のプロセス

6. 当事者から見た相談支援事業検討委員会の開催

本調査の枠組み、内容、分析、成果の活用等に関する検討・助言を行う委員会を設置した。

委員は生活困窮者や社会的孤立にある人々の支援経験を有する学識経験者及び有識者で構成されている。

＜委員＞（五十音順）

【委員長】山田 壮志郎 氏（日本福祉大学 准教授）

【委員】生水 裕美 氏（滋賀県野洲市職員）

中川 健史 氏（特定非営利活動法人仕事工房ポポロ 理事長）

原田 正樹 氏（日本福祉大学 教授）

湯浅 誠 氏（社会活動家）

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 代表理事）



（1）第1回委員会

日時：平成25年9月4日（火）14:00～17:00

場所：中日ビル 第2会議室

参加委員（敬称略）：山田、中川、原田、渡辺

議事内容

1) 調査事業概要について（調査先の選定方法、調査対象の定義）

- ◆経済的困窮と社会的孤立の両方を抱える人を対象とする。
- ◆協力事業所を通してヒアリングの依頼を行う
- ◆本調査では「本人が孤立から解放されるプロセスと相談支援との関わり」を明らかにする。

2) ヒアリングの手法について

- ◆「支援」と「支援者」を混同しないよう留意する。

(2) 第2回委員会

日時:平成 25 年 12 月 29 日(日)14:00~17:00

場所:名古屋会議室 栄中央店 第4会議室

参加委員(敬称略):山田、生水、中川、原田、湯浅、渡辺

議事内容

1) 調査の現状について

2) 調査の仮説について

◆「当事者サイドから見た」という本調査の特徴を活かし、焦点化する。

客観的指標によるアセスメントが重視される流れの中で、本人の感じている「孤立感」とその解消に焦点を当てるのは意義深い。

◆当事者の言葉から見えてきた信頼関係構築のポイント(きっかけ、背景)が一般に支援者スキルと言われていることと同じなのか違うのか、違うとするとなぜそれが重要なのかについての検討を深めてほしい。

3) 本調査結果の社会化について

◆提言、支援マニュアル、支援人材育成プログラム等への展開の可能性について議論。

(3) 第3回委員会

日時:平成 26 年 2 月 26 日(水)15:00~18:00

場所:名古屋市教育館 会議室

参加委員(敬称略):山田、生水、中川、
原田、湯浅、渡辺

議事内容

1) 調査の現状について

2) 調査の仮説について

◆「①早い時期に②集中的に③時間を割く」ことで、当事者が安心感をもち、その後支援の手数が急速に減る。(委員の現場での実感とも合致)

◆ヒアリングデータ(定性データ)を数値としてデータ化することについて議論。

3) 報告書について

◆当事者及び調査員の声を生かしたものとする。

4) 成果の活用について

◆今回の調査で得た成果を、今後の支援人材育成に活用するにあたり、ターゲットを明確にした方がよい。また、同じことを伝えるにも、読み手が自分の事として捉え、支援に生かしやすい表現を工夫した方がよい。

◆ガイドブック等への展開を今後検討する。



第3章

調査から見てきたこと

第3章 調査から見えてきたこと

第3章: 調査から見えてきたこと

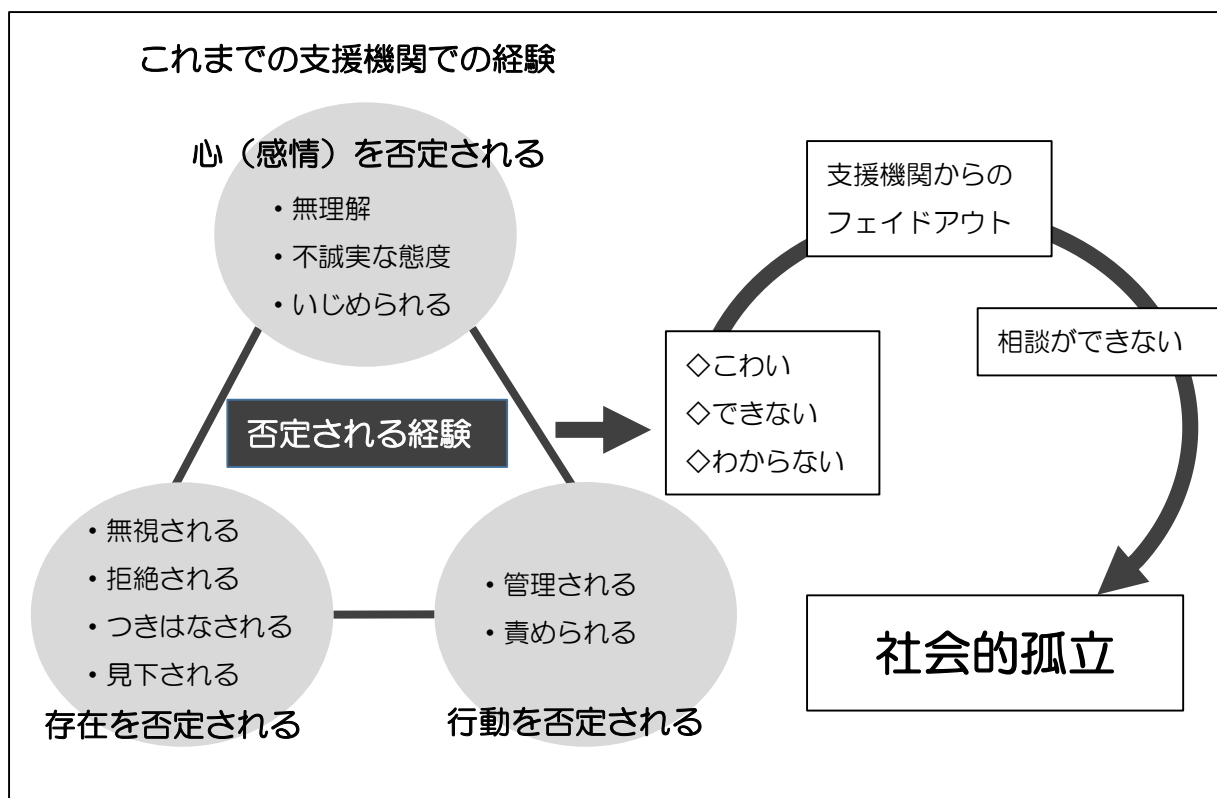
1. 現在の支援機関にたどり着くまでのプロセス

(1) つまずきの原因

聞き取り調査から、社会的孤立の状態にある人のほとんどが、支援機関や相談窓口を以前に訪れており、そこでうまくいかなかった経験を持っていることが判明した。

うまくいかなかった経験や嫌な思いをしたエピソードを整理していくと、「自分を否定される経験」から、支援機関とつながり続けることや、相談すること自体を諦める、下図の現象が起きていることが明らかになった。

<相談者のつまずきのプロセス>



(2) つまずきの具体的内容

「否定される経験」の具体的なエピソードを以下にまとめた。あからさまに窓口で不誠実な対応を受けた経験があれば、言葉のあやなどコミュニケーションの失敗・認識の違いによるもの、本人経験や特性による認知のパターンから傷ついてしまったものまで様々である。

いずれにせよ、社会的孤立の状態にある人・複数の困難を同時に抱えた人は背景に否定されて傷ついた経験を強く持っており、人や社会とつながり続けることに困難さを抱えていることが読み取れる結果となった。

<「否定される経験」の主なエピソード(抜粋)>

要素	相談者の言葉
不誠実な態度	精神病院一覧を見せられた(だけで何もしてくれなかった)。
不誠実な態度	人として自分に関わっている感じがしない。
不誠実な態度	めんどくさいという姿勢が感じられた。
不誠実な態度	前科を問われ、常習犯だと決めつけられ傷ついた。
管理される	自室にスタッフが入ってくる時にノックしない、荷物検査がある、門限を過ぎると鍵を閉められる。
管理される	問題が起こるごとに規則が増えてしまう。プログラムがみっちり。
管理される	ホームレスはそれぞれ(生活の)リズムを持っていて、人に言われてリズムを崩すのは頭にくる。
できない	生活保護は受けられないと思っていた。
できない	分からないことを分からないと言えなかった。
できない	相手を潰してしまうかと思うと支援してくれる人と繋がるのが怖かった。
拒絶される	「うちでは対応できません」とたらい回しにされた。
拒絶される	アルコール依存症と分かった時点で、てんかんの治療中にもかかわらず退院してくれと言ってきた。
拒絶される	怒られてばかりで厄介者扱いされた。クレーム扱いを受けた。
無視される	職員さんもいっぱい。自分を見てもらったという感じがしない。
無視される	不満を訴えるが、聞き入れられなかった。
無視される	いじめられても誰も止めてくれない。
いじめられる	いじめられて鼻血が出た時に先生から「鼻血マン」と言われた。
突き放される	学校に行けない苦しさを「来るのはあなた自身」と言われた。
突き放される	公園で野宿中、警官が来たので相談したが、親元に戻るよう言われた。
責められる	国民健康保険滞納時に追及された。話を聴いてくれる雰囲気ではなかった。
責められる	毎回担当者が違う人。厳しいことを言われた。
怖い	表情が恐かったので相談する気持ちがなくなってしまった。
怖い	他人が怒られている事でも、自分の事のように感じてしまう。
見下される	駅前でパンをくれる人。食べさせたら喜ぶとみられると思うと嫌だった。
見下される	学校に来てしまえばその後は「何とかしてやる」と言われた。
ずれ	したかったメンタル相談の場所ではなかった。キャリア相談をした。
無理解	辛い気持ちを理解してもらえず、「お前はさぼっていた、勝手に転校した」などと言われた。
無理解	行きたくても行けない今の状態を分かってもらえず、相談しなくなった。
わからない	相談するところがあることは知っていたがどこか分からなかった。
わからない	自分ではどこに行けばいいのか分からない。

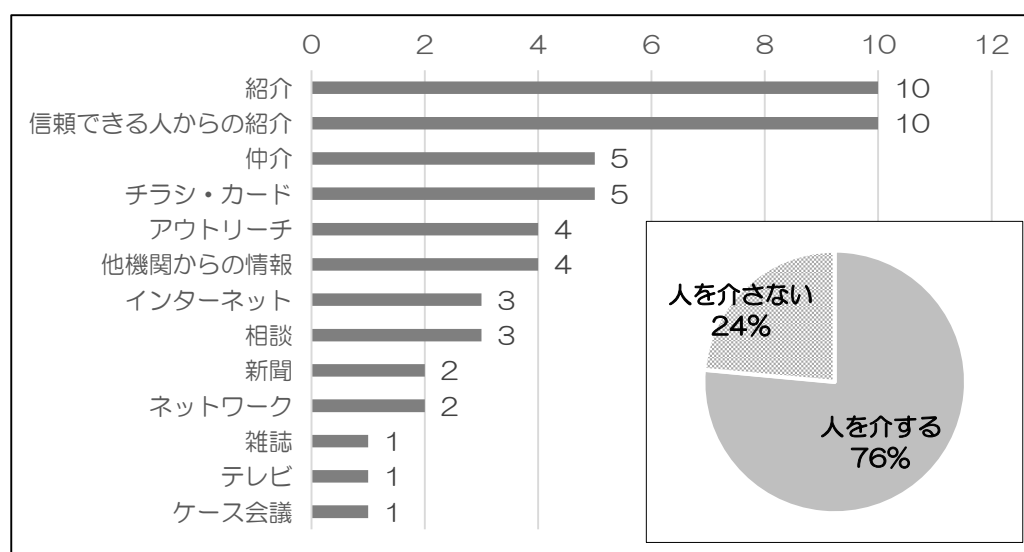
第3章 調査から見てきたこと

2. 現在の支援機関との出会い

(1) たどり着いたきっかけ

前述のように困難な状況の中で、社会的孤立の状態にあった相談者はどのように支援機関にたどり着いたのでしょうか。

<現在の支援機関にたどり着いたきっかけ(件数)>



親しい人や別の支援者など「信頼できる人からの紹介」や「紹介」「仲介」など、人を介して支援機関を知り、出会うことが多い。それに比べて、「チラシ」や「インターネット」は相談に来るきっかけとしては相対的に数が少ないことが分かった。

これは、これまでに様々な支援機関でうまくいかなかった経験を持っているために、チラシやパンフレット等の情報だけでは安心して窓口に足を運べない心情であること(支援機関への不信感)、また、パソコンや携帯電話などを持っていないために情報にアクセスできない、そもそも相談できる場所があることを知らない(情報の不足)、といった背景がその要因として考えられる。

友人や知人、あるいは支援機関などが本人のニーズに合った支援機関についてわかりやすく説明したり勧めたりすることで、これらの不信感を取り除き、信頼に足る情報を提供することで、支援につながりやすくなっていると考えられる。

<現在の支援機関にたどり着いたきっかけ(抜粋)>

要素	相談者の言葉
信頼できる人からの紹介	毎日のように行っていた市役所の福祉課の職員から紹介された。
信頼できる人からの紹介	ホームレス仲間からの紹介。
信頼できる人からの紹介	母親の友達から紹介された。
信頼できる人からの紹介	父が「病院に行かないかん」と言って連れて行ってくれた。
信頼できる人からの紹介	支援機関で知り合った人に電話をして、「退院したら通所させてください」と頼んだ。
紹介	高校のスクールカウンセラーからの紹介。
紹介	退院時に医療ソーシャルワーカーから紹介してもらった。
仲介	高校の先生が友人との間を取り持ってくれた。
仲介	発達障害者支援センターの同行で支援機関を見学した。
他機関からの情報	病院を退院するときに、地元の支援機関の情報をもらっていた。
他機関からの情報	自助グループのミーティング中に支援機関の評判を聞いていた。
相談会・講座	支援機関の人が研修の講師として来た。
相談会・講座	相談会を実施していたので行った。
アウトリーチ	炊き出しの時に声をかけてくれた。
アウトリーチ	駅で夜に声をかけられた。
アウトリーチ	自宅まで来てくれた。
チラシ・カード	名古屋市の冊子で見つけた。
チラシ・カード	病院でフリーペーパーを見つけた。
インターネット	HPに支援機関に行くまでの手順が書いてあった。
インターネット	ネット検索で「愛知」「ホームレス」で情報がヒットした。
新聞	父親が見ていた新聞記事で知った。
雑誌	習い事やスクールに関する雑誌を見て教室を知った。

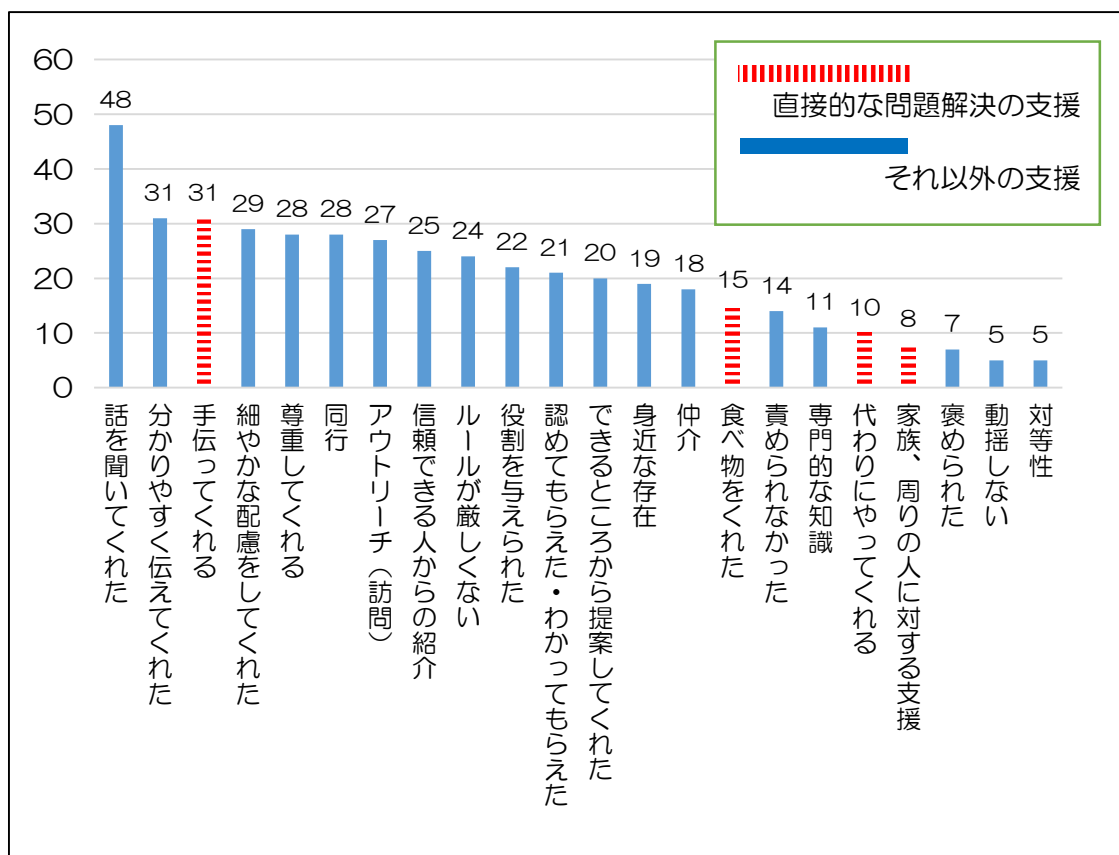
(2) 相談者の発見における調査の限界と課題

しかし、今回の調査では、「社会的孤立の状態、あるいは複数の困難を抱えた人がどのようにすれば支援機関にたどり着きやすくなるか」、「どのようにすれば支援機関が対象者を発見しやすくなるか」という具体的な提案に足る結果は得られなかった。これは、限られた聞き取りの時間の中で、相対的に「支援機関と出会った後にどのように信頼関係が構築されたか」の方に時間が割かれてしまい、「出会い方」「発見」について十分な聞き取りができなかったことが主な原因として挙げられる。複数の困難を抱え、社会的孤立の状態にある方の支援機関へのアクセシビリティの向上に関しては、別途このテーマだけに絞った調査研究が必要であると考えられる。

第3章 調査から見てきたこと

3. 相談者と支援者(支援機関)との信頼関係の構築

(1) 支援者を信頼できた時のポイント



<支援者を信頼できた時のポイント(件数)>

1) 相談者の声

上図は今回の調査で聞き取った事例ごとに「支援者や支援機関を信頼できた」と思えたときの要素を抽出し、多い順から並べたものである。相談者は、例えば仕事がない、お金がない、住む所がないなど、複数の困りごとを抱えて相談に訪れるが、それらに対して具体的な「問題の解決」をされた時よりも、「話を聞いてくれた」「認めてもらった・わかってもらった」「尊重してくれる」などの「問題解決以外」のシーンに、支援者を信頼できた時のポイントが多いことが分かる。

2) 考察

これらの「問題解決以外の支援」とはいったい何であろうか。これは一言で言えば「相談者本人の存在を認める支援」とであると言える。しかし、「受容」「共感」「肯定的」な態度でその人の存在を認めることは、対人支援に携わる者ならば当たり前「実行している」と思っていることである。それにもかかわらず、相談者がこれだけ多く信頼のポイントとして「存在を認める支援」を挙げているという事実は、相談者と支援者の間に何かしら認識の「ずれ」があることを意味しているのではないだろうか。

(2) 相談者と支援者の認識の違い

1) 認識の違いに対する仮説

「対人支援に携わる者であれば当たり前前に実施していること」に対して、なぜ支援者と相談者の間に隔たりがあるのだろうか。前段の調査結果を受けて、我々は「その人の存在を認める支援」に関して、その『支援の内容』ではなく『支援の質』や『支援の量』にギャップがあるのではないかという仮説を立てた。支援者は「その人の存在を認める支援」はしていたとしても、その『質』や『量』が、相談者が求める水準に達してはいないのではないだろうか。

2) 相談者が求める支援

では、相談者の求める支援の『質』や『量』はどのようなものだろうか。相談者が支援者に信頼を寄せた時のエピソードから、相談者の求める支援を抽出した。



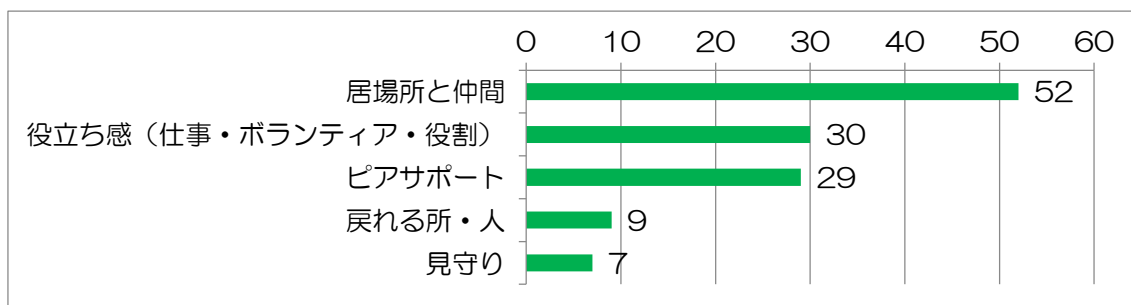
<質や量に関する相談者のコメントの一例>

相談者のこれらのコメントからも、相談者と支援者の間には、支援の『質』と『量』にギャップがあることが感じられる。

第3章 調査から見えてきたこと

(3) 社会的自立に必要な不可欠な機能

「支援者との信頼関係」以外に調査で聞き取った重要な要素として、下記のような項目があげられた。



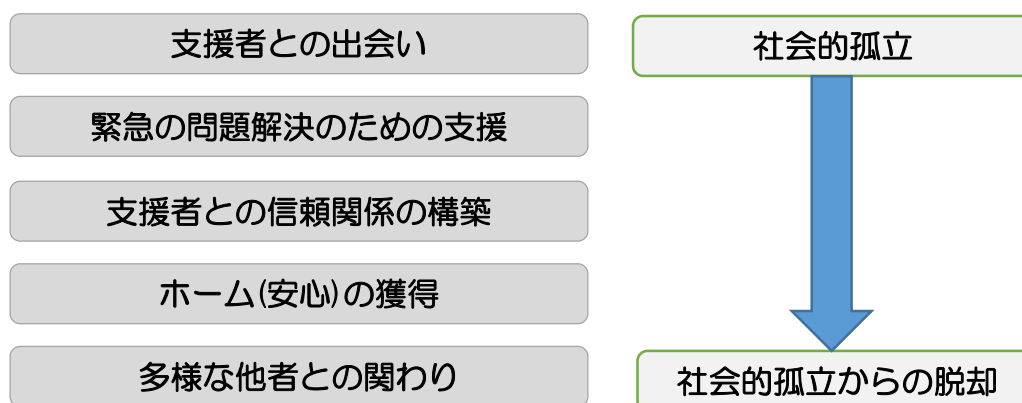
<相談者が支援者との関係以外で良かったと感じていること(件数)>

上図のように「居場所」や「仲間」を得て、人への「役立ち感」を感じられるようになることこそ、「社会的孤立」から相談者が脱した状態であり、相談者との信頼関係構築後に支援者が目指すべき、相談支援のひとつの大きな目標(ゴール)であるといつてよいのではないだろうか。要素の中でも特に、「居場所」と「仲間」のエピソードが多く相談者から語られており、この2つを得た相談者は、それまでの特定の支援者との関係性よりも、新たにつながりを持った友人などとの関係に重きを置き、次に「役立ち感」を得られる場所へと向かっていく。このことから、「居場所」や「役立ち」は社会的自立に必要な不可欠な機能であることが読み取れる。

4. 相談者の経験のステップから見る社会的自立に向けたプロセス

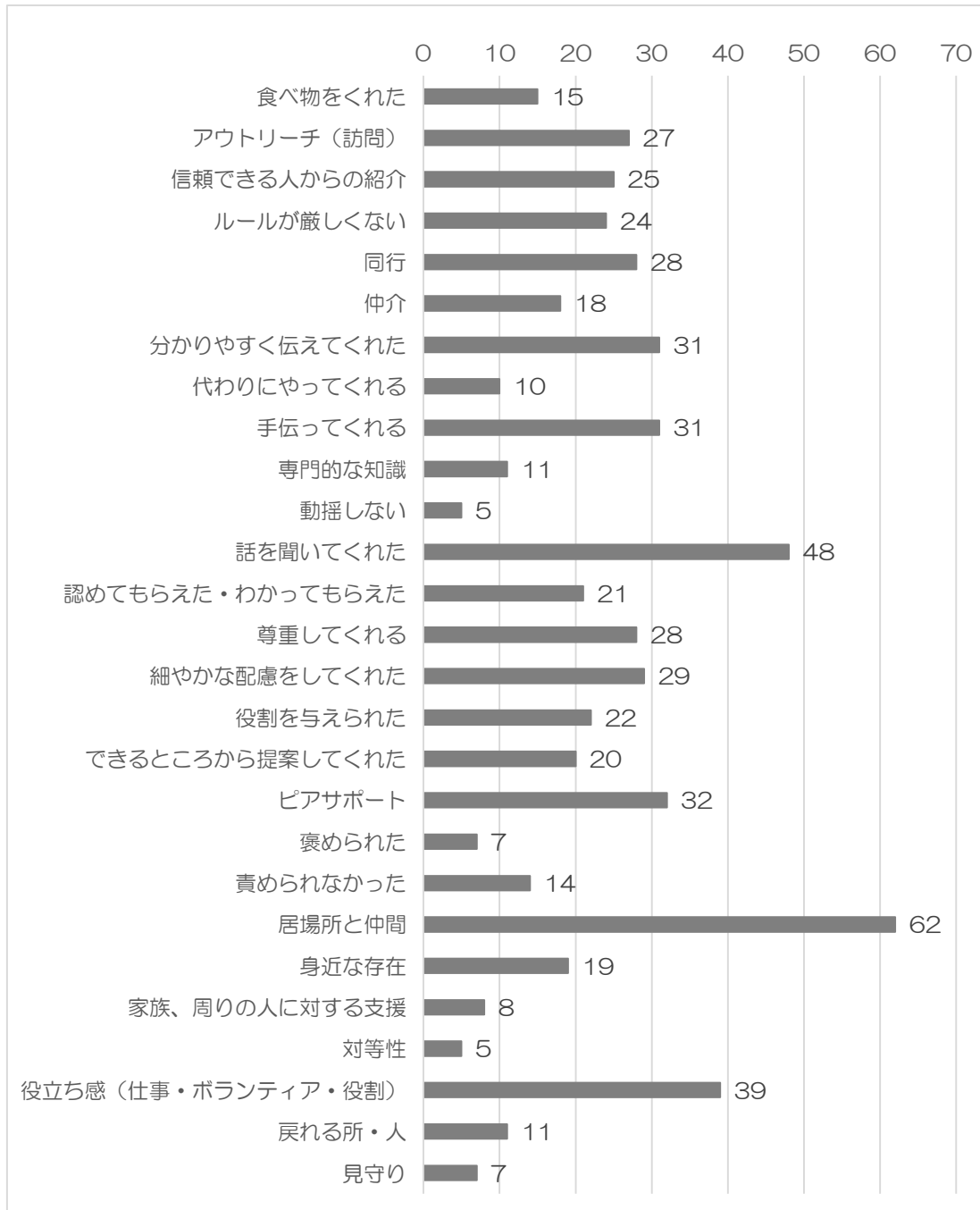
(1) 相談者の経験のステップ

相談者から聞き取った全てのエピソードから、ポイントと思われる箇所を抽出し、時系列に並べた。多くの事例が下記のステップを経て、「社会的孤立」の状態から「社会的包摂」へと向かっていくことがわかった。



(2) 社会的自立に向けたプロセスの分析

ここまでの分析を踏まえ、社会的孤立の状態から社会的自立に向けたプロセスを整理したのが下の図である。



<社会的自立に向けたプロセス(要素)と件数>

上から下に要素が表れた順番に並べ、それぞれの要素の件数を棒グラフで表した。

第3章 調査から見えてきたこと

(3) 転換ポイントの分析

相談者の経験のステップをさらに分析し、ステップの中に何らかの「変化」が起こるポイントがあることに着目した(転換ポイント①～③)。支援のエピソードを時系列に整理したデータに、この「転換ポイント」を落とし込み、どの時点でどんな変化が起きているのかを分析した。

	相談者のエピソード(内容)	ポイントとなる要素
1	(すぐに) サンドイッチとコーヒーを買ってくれた	食べ物をくれた
2	(すぐに) 住む場所を提供してもらえた	代わりにやってくれる
3	電車賃を心配してもらえた	細やかな配慮
	～支援の量や質の変化～	転換ポイント① 質から量へ
4	何も否定せず真剣に話を聞いてくれた	話を聞いてくれた
5	叱られると思っていた自分に優しく接してくれた	責められなかった
6	救われた気持ちと感謝の気持ちでいっぱい	戻れる所・人
7	① 捨てられたくない気持ちがめばえた	転換ポイント② 視点の変化(x)
8	便利屋の仕事を紹介してくれた	役割を与えられた
9	同じ利用者のEさんとの出会い	ピアサポート
10	居場所の仲間で仕事を丁寧に教えてくれた	居場所
11	② 仕事への自信が付き、自立したい気持ちになった	転換ポイント③ 視点の変化(y)
12	見守ってくれる	見守り

＜支援のステップの過程を整理したデータの一例＞

1) 支援の『質』や『量』が変化するポイント ～転換ポイント①～

相談初期の緊急を要する問題解決のステップと、その後のステップでは支援の『質』と『量』に違いがみられた。支援の初期のステップでは緊急性や暮らしの安心を守るための、素早さや集中した支援がキーとなっていた。支援が「すぐに」「その日のうちに」といった言葉が頻出している。その後のステップにおいてはじっくり丁寧に取り組むための、「毎日」「いつも」「真剣に」といった支援の安定性、継続性、充足性を表す言葉が目立った。

2) 相談者本人の視点が変わるポイント

～転換ポイント② 視点の変化(x)～

安定性、継続性、充足性のある支援を経た後に現れる転換ポイント②には、本人の視点に変化が見られる。転換ポイント②における視点の変化(x)は、支援者に丁寧に尊重されたことから起こる、『本人自身の心や行動の変容』である。

～転換ポイント③ 視点の変化(y)～

転換ポイント③では、2つ目の新たな視点の変化が起こっている。心や行動の変容により、他者との関わりの経験を積み重ねた相談者は、さらに外に目を向けて、『自分以外の誰かのためになりたい・人の役に立ちたい』という視点の変化(y)が芽生えてくる。

<視点の変化(x)の一例>

視点の変化(x)の具体的なエピソード
ベースに自己肯定感があればOKと思えた。失敗があってもプラスに受け止められる。
人間的な役立ちができる。まだやれる、役に立てると思わせてくれた。
自分とは違う人たちが何を考えているのか興味を持った。
路上にいる時は自分は死んでいると思っていた。感謝の気持ち。助けられた。
「仕事頑張っているね」とかいわれるとうれしい。
飲むことが怖かったので自ら入所させて下さいと頼んだ。飲むことが始めて怖いと思えた。
ブドウの世話、成長（開花、ツルの伸び、収穫など）ワインができる喜び。
支援者の疲れの原因と自分を切り離して考えられた。
今まで歯車の回転が上手く回らなかったと感じた。今はこの回転をよくしたい。
見捨てられたくない気持ちがめばえた。
しゃべらなくてもいいから、人の近くにいることが大事だと思うようになった。
生保を利用することは恥ずかしいと思っていたが、堂々と話す人がいて使おうと思った。
立ち直りたいと思った。
夢が語れる場所ができてうれしい。前向きになれる。
スタッフに甘える事が出来た。
これまで人を避けてきたがそれが自分には悪影響だったと受け容れることができた。
同年代の女の子との距離感がつかめるようになった。話すだけでもすっきりする。
自分の性格を見直す機会になった、自分で自分を受容でき始めた。

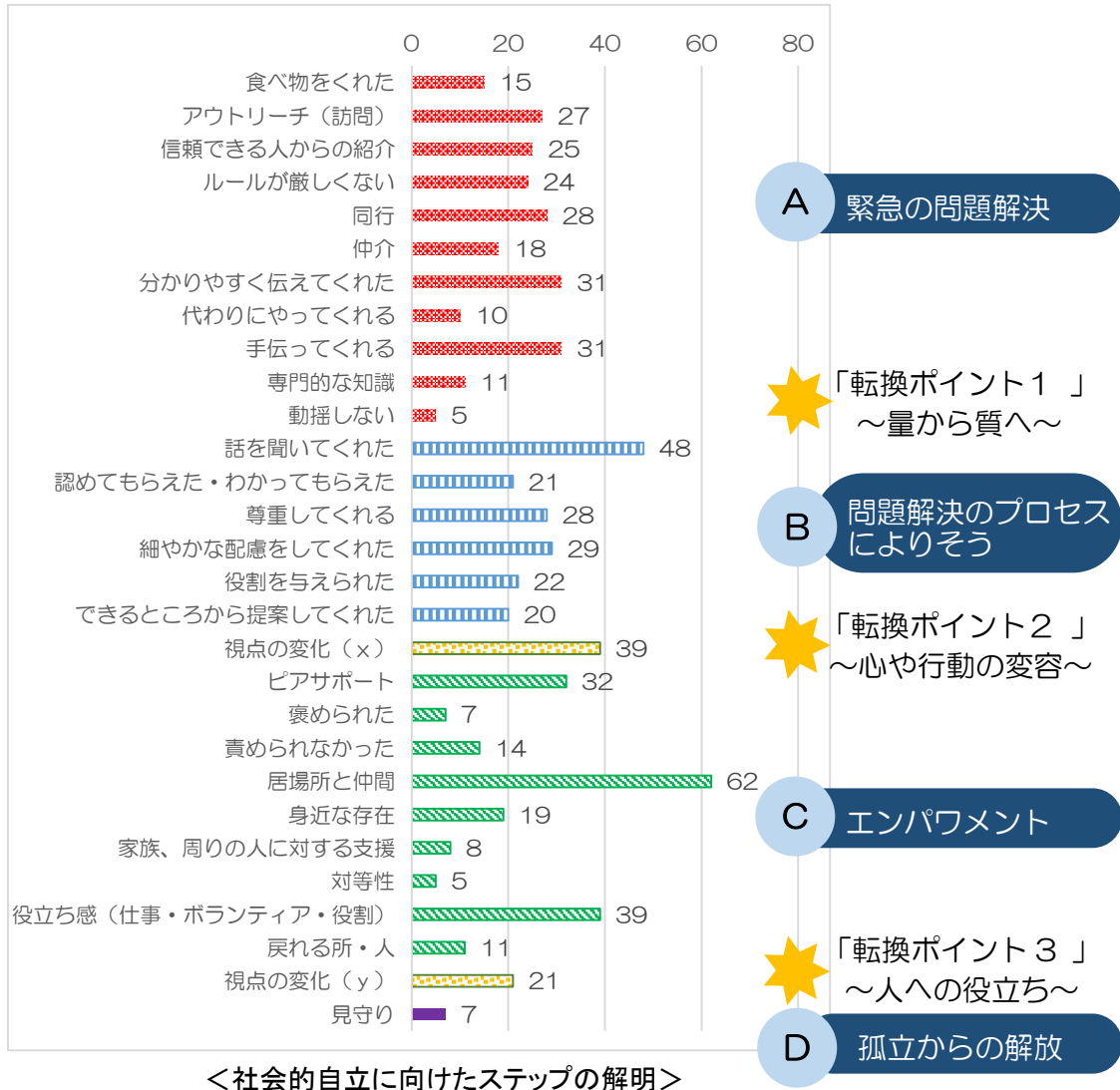
<視点の変化(y)の一例>

視点の変化(y)の具体的なエピソード
自分の働いたお金で暮らしたい。仕事を早くしたい。結婚したい。
悩んでいる人、子育てに悩んでいる人の役に立ちたいと思った。
いろいろやってもらえたことお返ししたいという気持ちはとても強い。
便利屋の後継者を養成したい。
仕事への自信が付き、自立したい気持ちになった。
人にやさしくしてもらった分優しくしたいし、できることはやってあげたい。
自分が本当にやりたいことが見つかった。
人とのつながりを感じた。笑顔になってくれたのが幸せ。
支援者の顔を思い、頑張ろうと思った。
掃除の仕事がないか探してみる。
いずれは自分で居場所を作りたいと提案。
「自分も困っていたので、何とかしたい。やってみよう」と相談同行支援ボランティアを始めた。

第3章 調査から見えてきたこと

(4) 社会的自立に向けたステップの解明

ステップごとの名称を各要素の意味内容から判断し、以下の様に決定した



◇「A」: 緊急の問題解決

緊急の生活課題や、深刻な心の問題などを抱える相談者に、素早さと集中的に時間を割いた支援で対応する

◆「転換ポイント1」 ～量から質へ～

緊急の問題解決が終わり、集中的な支援が終了したのち、相談者の日常によりそった、質を重視した支援に切り替わる。

◇「B」: 問題解決のプロセスによりそう

相談者本人の存在を認める支援に長く時間をかける。真剣に・親身に・否定しないで相談者を受け止めながら、「問題解決そのもの」ではなく『問題解決のプロセス』によりそう。

◆「転換ポイント2」 視点の変化(x) ～心や行動の変容～

相談者が存在を認める支援を経て、他人や自分を受け入れることができるようになる。相談者の感情や行動は、今までの否定的なものから、肯定的なものへと変容する。

◇「C」: エンパワメント

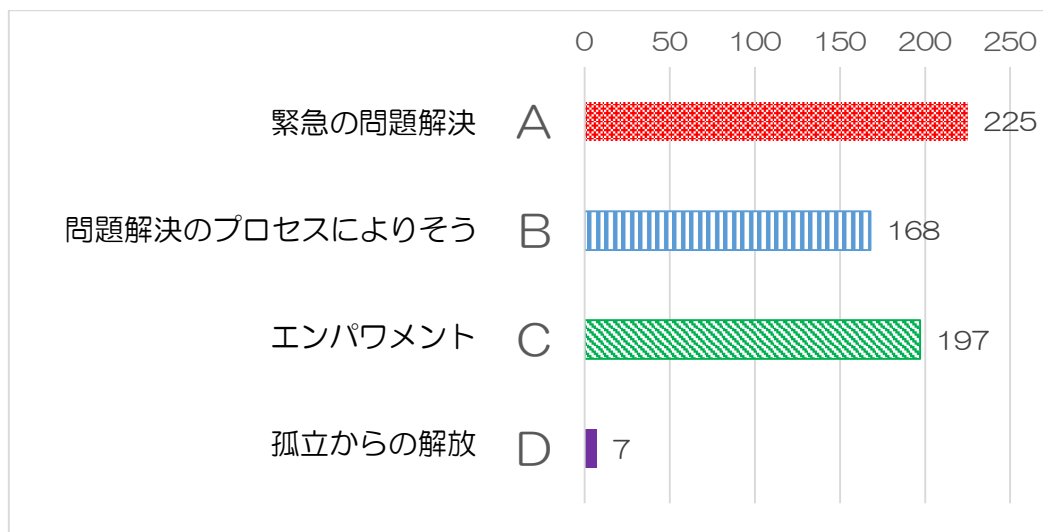
相談者が安心していられる「居場所」や「仲間」を見出し、その中で役割を持つ。周りから承認されることで、より広い社会での役立ちへと『エンパワメント』されていく。

◆「転換ポイント3」 視点の変化(y) ～人への役立ち～

「人に恩返ししたい」「自分ももっと誰かの役に立ちたい」と、相談者自ら感じるようになる。人とのつながりの中で、自分の行動が誰かに喜ばれることに価値を見出していく。

◇「D」: 孤立からの解放

支援者が相談者を支える時期が終わり、相談者自らコミュニティに働きかけ、社会の中に居場所や役立ちをつくっていく。そのプロセスで『孤立から解放』される。



<各ステップにおける要素の合計件数>

上図は A「緊急の問題解決」～D「孤立からの解放」における、それぞれの要素の件数を合計したグラフである。

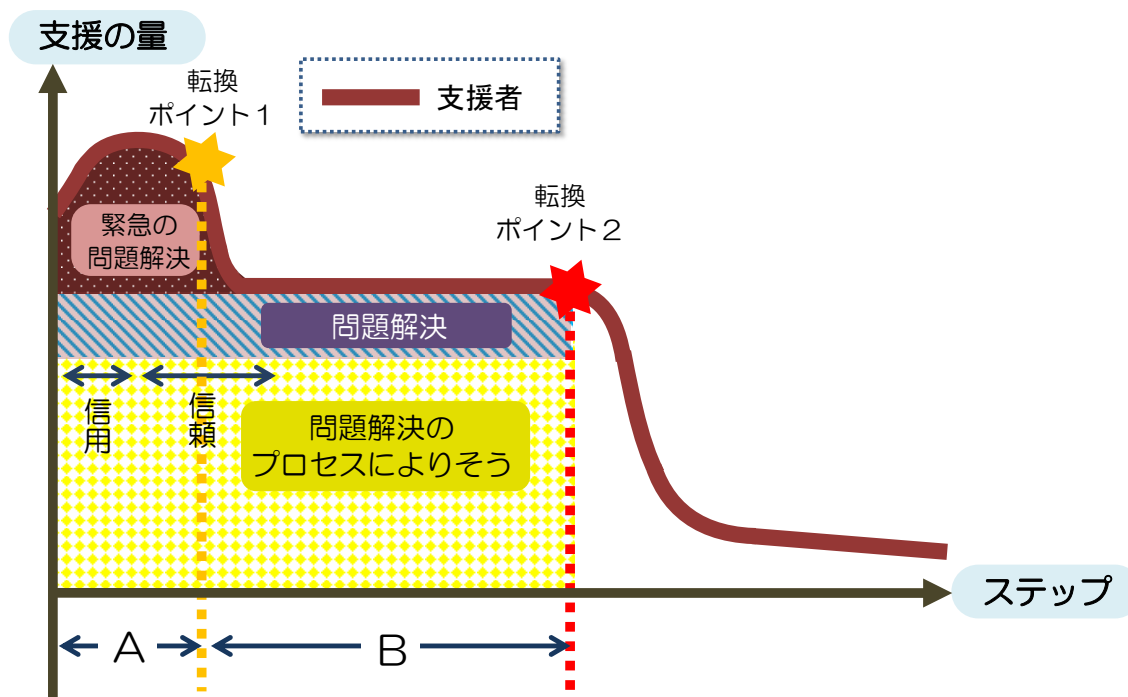
支援の初期のステップである、「A: 緊急の問題解決」では支援の手数が多く割かれ、「B: 問題解決のプロセスによりそう」ではその数が減っていることが分かる。

また「C: エンパワメント」でまた数が伸びているが、これは「仲間や居場所から受ける支援・協力」であり、「A」や「B」のステップで支援に関わっていた支援者『以外からの支援』である。

すなわち、支援者の支援の手数は「C: エンパワメント」に至り大幅に減っていると言える。

第3章 調査から見てきたこと

5. 結論



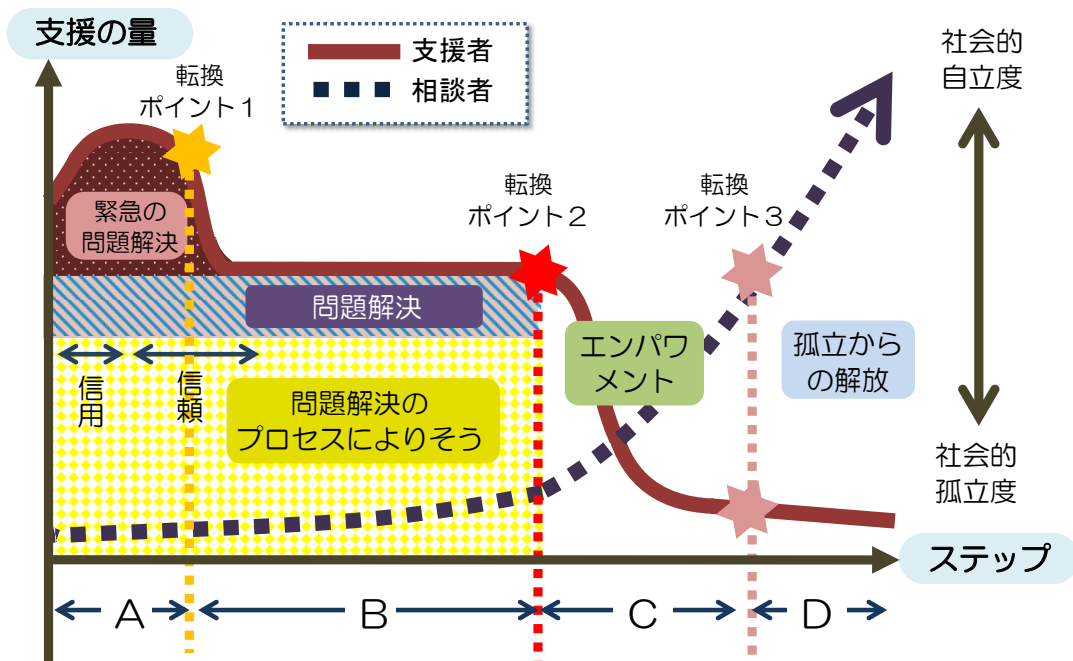
複数の困難を抱え、社会的孤立の状態にある相談者の支援機関と出会いから、社会的自立に至るまでのプロセスのイメージを2つの図にまとめた。

A 出会うすぐの期間Aで支援者は、短期間に集中して支援の手数を増やし、相談者との関わりにたくさんの時間を割いている。

これは、様々な支援者や支援機関との関わりの中で自身を否定され続けた経験から、にわかには支援者を信用できない状態になっている相談者が「この支援者は信用できる」と思える経験を提供する期間でもある。相談者にとって緊急性の高いニーズが満たされ、支援者を信用に足ると判断できるようになった時に「転換ポイント1」が訪れる。

B 「転換ポイント1」の後は、窓口や病院への同行、じっくりと相談者の悩みを聴くなど、支援者が1対1で相談者と向き合い、様々な問題解決とそれに寄り添う支援が展開される。この期間は、前段の「転換ポイント1」以前の支援とは違い、スピードよりも粘り強く、じっくりと支援がなされている。この相談者のペースに合わせた「相談者本人の存在を認める支援」を丁寧に実施するプロセスの中で「支援者は自分に何をしてくれるか?」「この人に頼っても大丈夫か? (=信用できるか?)」という一方的な考えや関係性から、「自分のこともわかってほしい(わかってもらえてうれしい)」という双方向のコミュニケーションが芽生え、支援者との間に「信頼関係」が構築されるようになってくる。

その後「自分も支援者や他人のことをわかりたい」「自分も何かしたい」という視点の変化(x)が生まれ、「転換ポイント2」が訪れる。



C 一定期間Bのプロセスを経験し、「転換ポイント2」を迎えた後からは、支援者以外の他者との関わりが増え、同じ境遇にある人たちとのコミュニケーションの中で、小さな成功体験の機会も増えていく。相談者は居場所と仲間を得ることで安心を得て、そこで「誰かの役にたてる」「人から評価される」体験を積み重ね、自信をつけていく。

ここでエンパワメントされることで、「転換ポイント2」以前に関わっていた支援者の関わりは、大幅に減少する。

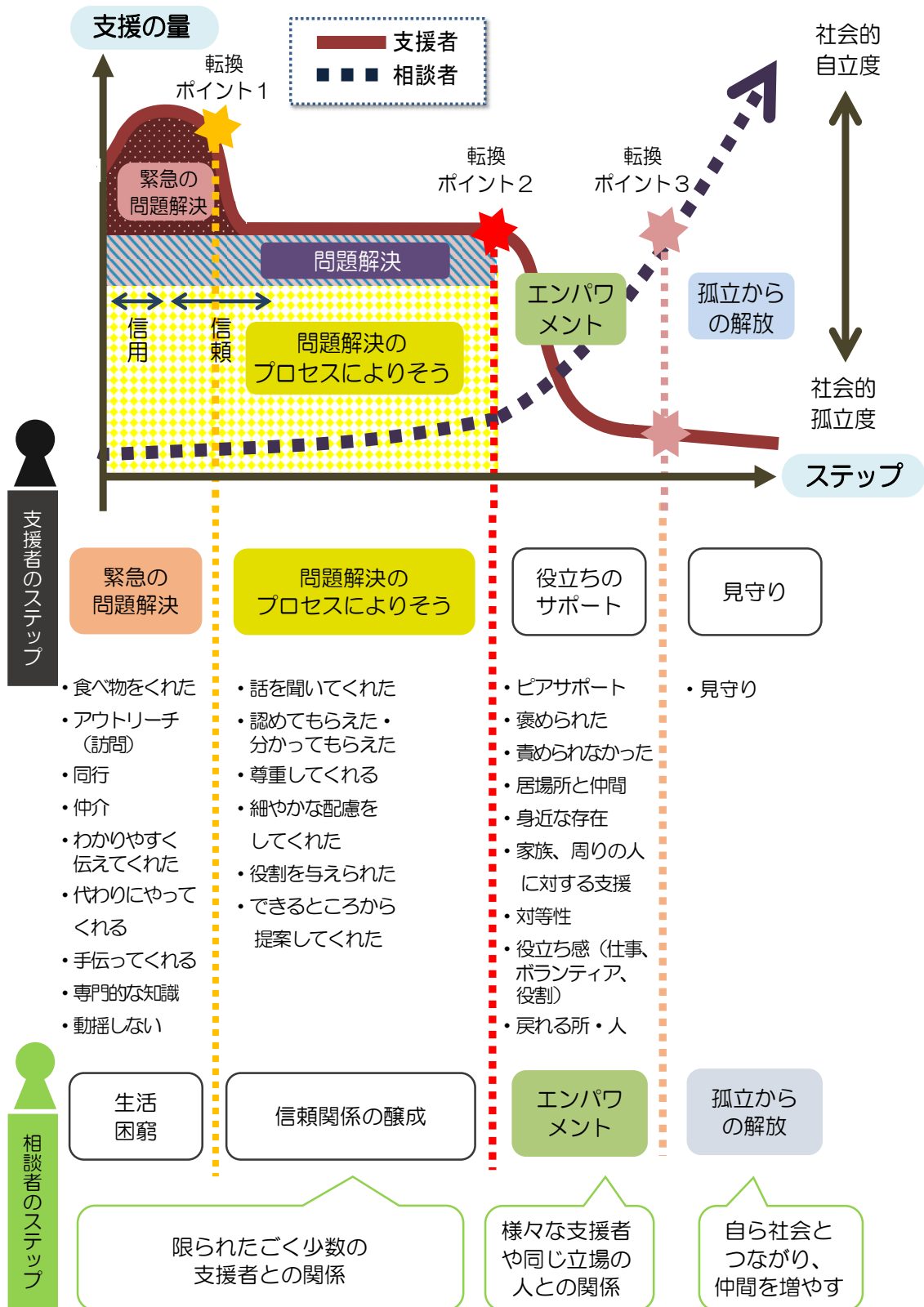
この、「転換ポイント2」を迎えることつまり「居場所や仲間」「役立ちの場」にたどりつくことが相談支援のひとつの大きなゴールであるといえよう。

D 様々な支援者や同じ立場の人との関係の中で、今まで助けられた・支えられた経験を「誰かに返したい」「人の役に立つ仕事がしたい」という心や行動の変容が生まれ、「転換ポイント3」である視点の変化(y)を迎える。

この時期になると、支援者から役割や機会を与えられることがなくとも、自ら仕事やボランティアなど社会の中で役割を得て、さらに仲間や社会との関わりを増やしていく。相談者にとって長い孤立の時期を乗り越え、支援者にとっても「見守る」以外の支援が必要でなくなった時、「社会的孤立」から解放された状態になり、相談支援の最終ゴールを迎える。

第3章 調査から見てきたこと

◇まとめ



第4章

相談業務における支援のポイント

第4章 相談業務における支援のポイント

第4章: 相談業務における支援のポイント

1. 支援のポイントとなる要素の解説

- (1)『食べ物をくれた』について
- (2)『アウトリーチ(訪問)』について
- (3)『信頼できる人からの紹介』について
- (4)『ルールが厳しくない』について
- (5)『同行』について
- (6)『仲介』について
- (7)『分かりやすく伝えてくれた』について
- (8)『代わりにやってくれる』について
- (9)『手伝ってくれる』について
- (10)『専門的な知識』について
- (11)『動揺しない』について
- (12)『話を聞いてくれた』について
- (13)『認めてもらえた・わかってもらえた』について
- (14)『尊重してくれる』について
- (15)『細やかな配慮をしてくれた』について
- (16)『役割を与えられた』について
- (17)『できることから提案してくれた』について
- (18)『ピアサポート』について
- (19)『褒められた』について
- (20)『責められなかった』について
- (21)『居場所と仲間』について
- (22)『身近な存在』について
- (23)『家族、周りの人に対する支援』について
- (24)『対等性』について
- (25)『役立ち感(ボランティア・役割)』について
- (26)『戻れる所・人』について
- (27)『見守り』について

2. 具体的な支援の例

事例①: 丁寧に生活の問題解決によりそい、仲間とともに小さなステップを積み重ねて再就職につながった事例

事例②: 逃げ出してしまったことを責めないで受け入れてくれた経験が、人に対する信頼と自信を回復した事例

事例③: 得意なこと、できることを少しずつ積み重ねて、自信と人との関わりを回復した事例

事例④: ありのままの自分を受け入れてもらえる経験の積み重ねを通して、新しい一歩を踏み出すことができた事例

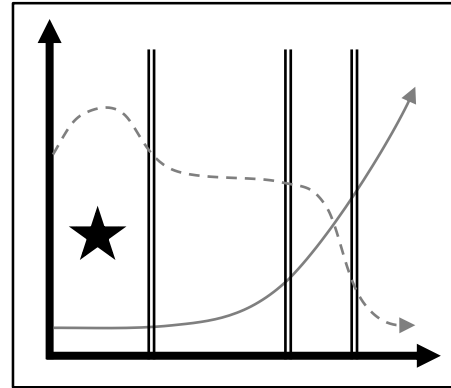
1. 支援のポイントとなる要素の解説

(1)『食べ物をくれた』について

『食べ物をくれた』は、ホームレス状態にある方への緊急支援の手段として多くみられた。

これは飢えをしのごくためにのみ、食べ物を提供するというのではなく、食べ物の提供をきっかけに会話をする機会をつくる、相談者が落ち着いて話することができる状態を整える、相談窓口につながる理由をつくる、といった効果もある。

支援機関が『食べ物を提供する』ことが目的ではなく、信頼関係を作る・継続するツールとして食べ物を活用していることがうかがえる。



主なエピソード

- ・毎朝駅前でおにぎりを配っているので受け取っている
- ・最初は、ごはんや着るものをもらった
- ・施設の印象は「汚い」。でも布団もごはんもあり、路上よりましだと思った
- ・牛丼を買ってきて食べさせてくれた
- ・空腹のときに食事をもらえたのは嬉しかった

仕事がなくなり、カプセルホテルやサウナを利用しながら次の仕事探しをしていた。お金が少なくなって心細くなっていた時に、夜に駅で声をかけられた。

施設の説明をされ、「まずはうちで何の心配もせず、ゆっくり体を休めたら。仕事のことや、先のこと、それから考えればいいんじゃない」と言ってくれた。

施設のチラシとカードを見せてくれ、その時にきちんとした会社だと思い、施設に連れて行ってもらうことになった。

そのあと、ロッカーに置いてあった荷物を取りに行くまで、夜10時すぎに2時間も待っていてくれた。その後、移動中に牛丼を買ってきて食べさせてくれた。

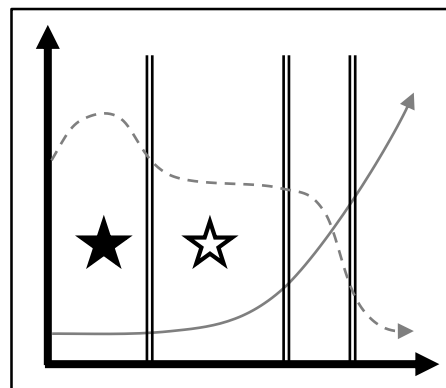


第4章 相談業務における支援のポイント

(2)『アウトリーチ(訪問)』

『アウトリーチ(訪問)』は、相談窓口まで来られない人や、定期的な見守りが必要な相談者に対して、支援者が家庭や相談者の生活圏に出向く支援である。

効果としては、支援者が待っていてもなかなか窓口に来ることが難しい相談者に会えること。支援者がわざわざ出向くことで、支援者と相談者の間に信頼関係が生まれることである。



主なエピソード

- ・センターの人が自宅まで来てくれた
- ・必ず月に1回訪問してくれた
- ・いろいろなメンバーさんで来てくれた
- ・迷子になったら迎えに来てくれた



河川敷で生活していたある日、3人くらいの人に来てくれて、「こんにちは、ボランティアです。1人ですか？」と声をかけられた。人に対する恐さがあったので初めはびっくりする気持ちがあった。

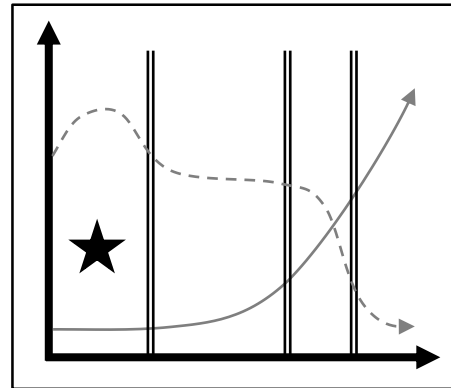
それ以降、月1回必ず訪問してくれるようになっていった。いろいろな人が来てくれてありがたくて泣ける・・・という気持ちと、自分は何もお返しができないから申し訳ないという気持ちもあった。それに加えて、川が増水したときは必ず次の日に来てくれた。

いつの間にか、「お母さん来たよ」「はい、お待ちしております」というような、昔馴染みのような言葉のやり取りになっていき、訪問が待ち遠しく思えるようになった。

(3)『信頼できる人からの紹介』

『信頼できる人からの紹介』は、相談者が新たな支援機関や支援者とつながる際の、大きなきっかけとなっている。

今までも支援機関に相談したことがあるが、うまくいかずに嫌な思いをした経験を持っている相談者にとって、単なる紹介やチラシ・パンフレットのみでは、その支援機関を訪ねることが難しい。信頼できる人から紹介されることによって、本人の不安感を取り除き、新しい人や場所へつながる行動の後押しをする効果がある。



主なエピソード

- ・ホームレス仲間から炊き出しに誘われた
- ・病院の医療ソーシャルワーカーから、退院後に利用できる施設を紹介された
- ・毎日のように行っていた福祉課の職員さんから、障害者の支援機関を紹介された
- ・母親の友達から勧められた

N市で路上生活をしていましたが、事情がありT市に移動することとなり、そこで再び路上生活をスタートした。

その頃その近辺でピラ配りに来ていたTさんと出会い、Tさんに興味を持ったので、Tさんがピラ配りをしているのを手伝ったりもしていた。その手伝いのお礼に食事をもらったり、宿に泊めてもらったりという交流があった。近くに仲間がいることや、Tさんとのいろんな関わりが1番うれしいことだった。

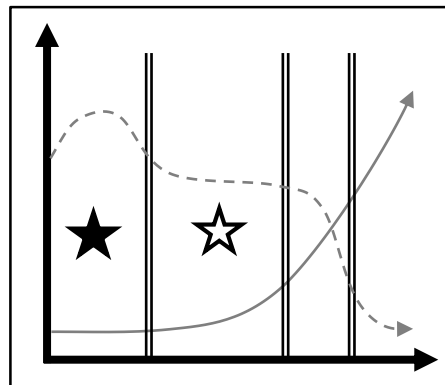
その後Tさんから、Tさんが所属する団体が開くホームを紹介されて入居することになった。入居は現在まで続いている。

第4章 相談業務における支援のポイント

(4)『ルールが厳しくない』

『ルールが厳しくない』は、出会った相談窓口や支援機関を、相談者が利用するかどうかの判断の際に多く見られる要素である。

これまでの支援機関等との関わりの中で、本人よりも「ルール」を尊重された(=本人の気持ちや行動は尊重されなかった)という経験がある相談者にとって、ルールが厳しくないことは「自分が受け入れられた」という感覚を持つことにつながっていく。



主なエピソード

- ・しびりがなくて自由。イベントへの参加も強制ではない
- ・他の施設とは違い、食事や入浴の時間が決められていない
- ・登校時間を自分に無理のない時間にしてもらえた
- ・自分が関われる時だけ関われば良いという雰囲気がちょうどよかった

現在カフェ（B型作業所）に週4日から週5日出勤していて、主に清掃・伝票の整理・ポスティングなどあまり体の負担にならないものに取り組んでいる。人と仲良くなりたいけど、疲れてしまうことがあるので、疲れないように気を付けている。

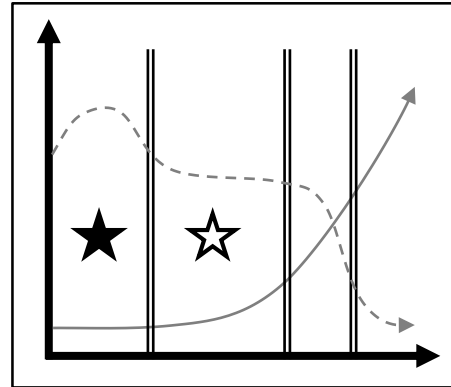
今の職場は、休憩が自由に取れたり、私語が自由だったり、疲れたら横になれるのがいい。付き合いも大切だけど、体を休めることも大切だと思っている。



(5)『同行』

『同行』は、相談者が支援機関や行政の窓口や病院など、相談者がひとりで訪れることに不安がある場合に、支援者が一緒に出向くことである。一緒に出向くことで、訪問や受診のハードルを下げだけでなく、出向いた支援機関の担当者とのコミュニケーションのサポートもすることができる。

また、同行した支援者が訪問先の支援者と顔合わせができることから、それ以降連携をとりながら相談者を支えるチームになっていく例もあった。



主なエピソード

- ・障害福祉サービスの相談室に同行してくれた
- ・就労A型の事業所見学に同行してくれた
- ・生活保護申請、アパート探しについてきてくれた
- ・就労時の面談に同席してくれた

生活保護申請やアパート探しに支援者がついて来てくれた。「自分だけだとよく分からないから助かったなあ」と思った。ポスティングの仕事と一緒に付き合ってくれることもあった。

また、自身の障害についても相談する中で、「検査だけでもしてみようよ」と言われ、受けようと思ったとき病院について来てくれたのは、「一緒だと安心するなあ」と思った。

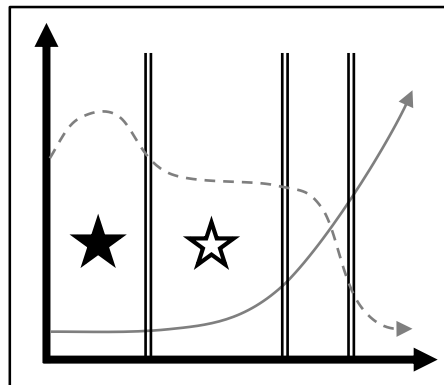


第4章 相談業務における支援のポイント

(6)『仲介』

『仲介』では、支援者が相談者のうまくいっていない人間関係や家族関係に介入して、双方にとっての通訳役をはたしている。また、支援者がすでにつながっている支援機関や人を紹介することで、相談者が安心してその支援機関とつながることができるエピソードも多くあった。

相談者を取り巻く人間関係や家庭環境を良好にし、広げる効果がある。



主なエピソード

- ・親とうまくいっていないことを理解して間に入ったりしてくれた
- ・新しい人とのつながりを作ってくれた
- ・自分の支援をしている、支援団体Dと支援団体Nがつながっていた
- ・ヘルパーさんと一緒に行った為に安心していくことができた

父親が亡くなり、母親が倒れて施設に入所したところから、弟が自分を働かせて収入を搾取したり、母親の年金を取ったりすることが起こった。弟の態度はだんだん悪化し、暴れるようにもなり、次第に生活が困窮していった。

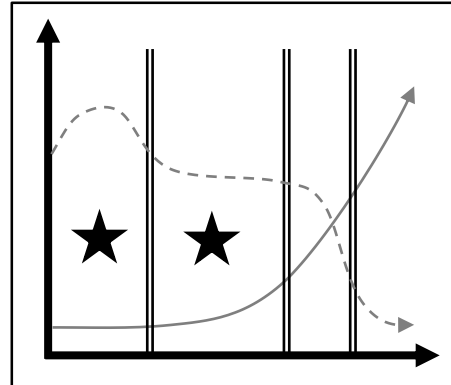
そんな状況のなかで、福祉課のWさんより、支援者Nさんを紹介された。弟は、支援者Nさんのところでも暴言や脅迫めいた言動を繰り返したが、Nさんが生活費を工面してあげたりすることで関係を築き、少しずつ自分と弟の関係を修復してくれた。

Nさんにすすめられて、ショートステイを利用し続けて、弟との物理的な距離を取るようになり、さらに弁護士に間に入ってもらい、自分の収入を弟が搾取できないような状況を作ってもらった。

(7)『分かりやすく伝えてくれた』

相談者は、障害や生まれ持った特性、また経験の少なさや健康状態の不安定さなど様々な理由から、話の内容や自分が置かれている状況について、すぐには理解や納得ができない場合がある。その際に、相談者にとって分かりやすい言葉・伝え方をすることが『分かりやすく伝えてくれる』である。

分かりやすくかみくだいて伝え直してもらうことで、自分の意志で次のステップを選択できるようになる相談者も多い。



主なエピソード

- ・自分が分かる言葉に砕いて話してくれた
- ・どうすればよいのかを具体的に説明してくれた
- ・写真入りのパンフレットを見せて説明してくれた
- ・自分が話したことを整理して紙にまとめて書いてくれた

支援者Eさんは、とても親身に対応してくれたり付き添ったりしてくれる人だった。また、毎日仕事に行く前に、不安な気持ちを聞いてもらったりもしていた。

そんなある日、支援者Eさんが体調を崩してしまった。自分が疲れさせたせいで相手を潰してしまうかと思うとすごく怖かった。そんな時、Eさんは、自分が体調を崩したのは、私のせいではないことを説明してくれて、「これからは、電話は〇時までにはしようか」など、どうすればよいのかを具体的に説明してくれた。

また別の機会には、私がメールなど苦手なことは怒らないで、「どうしたいか教えて」「これならできるかなあ」とやり方を考えて伝えてくれた。



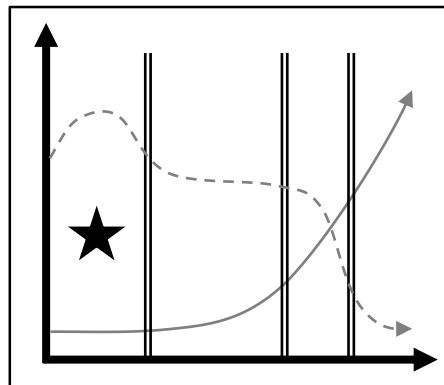
第4章 相談業務における支援のポイント

(8)『代わりにやってくれる』

相談者本人の能力や知識、またその時の身体的・精神的な健康状態ではどうしてもできないことを、支援者が代わりに実施することである。

課題や問題の解決自体も重要であるが、本人のみでは到底太刀打ちできず、途方に暮れていた悩みから解放されることで心的な負担が軽くなり、次のステップに進みやすくなるという効果もある。

また一番苦しい時に、支援者が『代わりにやってくれる』ことへの感謝の気持ちが、相談者をエンパワメントする場面も多かった。



主なエピソード

- ・役所関係の書類を代わりに作ってくれる
- ・法律的な情報提供もしてくれ、また借金の問題に対応してくれた
- ・生保申請時に家族に連絡を取らないでほしいことを担当の人に伝えてもらった
- ・アパートを探してくれた

河川敷での生活からアパート生活に移行するとき、生活保護申請及び住居支援を支援者が手伝ってくれた。

また、生活保護申請の時に、自分が死亡していることになっていて、裁判所へ出かけたり、親族と連絡を取ったり、面会に行ったり、いろんな動きが必要となったことがあった。自分では手続きとかなんも分からんし、行くにもすっと行けないし、対応の仕方も分からんし……。

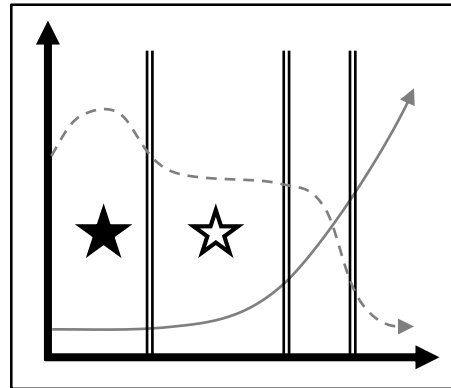
そういうところを一つ一つ一緒にやってくれたことや、自分では何にもできないところを助けてくれたことはほんとに助かった。



(9)『手伝ってくれる』

支援者が手続きなどほぼすべてを、相談者本人に代わって行う『代わりにやってくれる』とは異なり、『手伝ってくれる』は、相談者本人が行うことについて、足りない部分、できない部分のみに支援者が関わることである。

支援者がすべてを代行するのではなく、相談者のスピードや気持ちに合わせて行うため時間がかかることも多いが、支援者が力添えしながら相談者が自分の力で成し遂げられたと思える経験は、相談者が自信を回復する機会の一つとなる。



主なエピソード

- ・部屋を探すところから準備・手続きまで手伝ってくれた
- ・手続きや対応が分からないことをひとつひとつ一緒にやってくれた
- ・今後どうしていくのか一緒に考えてくれた

就労移行支援事業所に通っていたが、時々パニック症状が出ることもあり、地域活動支援センターを紹介された。まずは週1回から、徐々に増やしていきましよう話し合い、回数や時間も融通を利かせてもらえた。ああだこうだと押し付けられないし居心地がいいな、もっと回数を増やしたいなと感じた。

不安が増し、就労移行支援事業所をやめることになったとき、自分の気持ちを大事にして、今後どうしていくか、センターのスタッフが一緒に考えてくれた。また、相手側との連絡や調整をしてくれた。

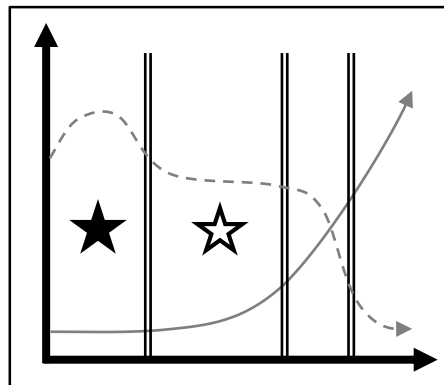
センターでは、「こうするのはどう？」と提案してくれる。自分で決めるのが苦手だから、苦手な部分を手伝ってくれるのがありがたい。

第4章 相談業務における支援のポイント

(10) 『専門的な知識』

相談者の抱えている解決の難しい困難に対して具体的に対応するために、専門的な知識を提供することである。

これまで満足する支援を受けられなかった人にとっては、弁護士・医師など社会的信用の高い専門家の助言が安心につながることも多い。また、支援者が様々な分野の専門家とのネットワークを持っていることも、相談者が支援者を信頼する要素になっている。



主なエピソード

- ・聴覚障害者に知識のあるスタッフがいた
- ・法的に正確な情報をもらえる

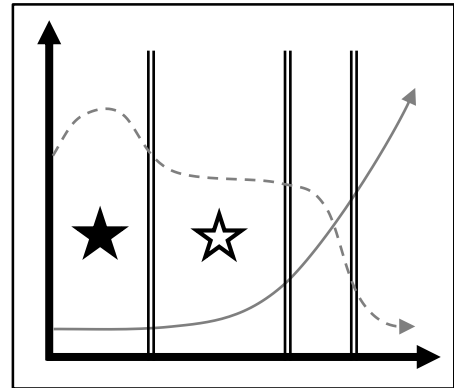
ホームレスをしていたが、支援機関と出会い、アパートに入居することになった。アパート入居時には、支援機関の代表が保証人になってくれ、法的な情報提供を行い、借金の問題に対応してくれた。



(11)『動揺しない』

相談者のどんな困難な状況や訴えに対しても、決して慌てたり表情を変えたりせず、普段と変わらない態度で受け止める姿勢に、相談者は信頼や安心を寄せている。

相談者は不安の中で、繰り返し自分の気持ちを支援者にぶつけることがあるが、その繰り返しに対しても平常心で受け止める支援者に対し、相談者が信頼をよせていく場面が多くあった。



主なエピソード

- ・フラットな変わらなさがあった
- ・うつになって荒れていても変わらない
- ・重たい話でも支援者はへこまなかった
- ・母の過去を聞いても引かなかった



支援者が毎日自分が仕事に行く前に、電話で1時間ぐらい不安な気持ちを聞いてくれるようになった。支援者に何度も「こんなに喋っていいの?」「嫌じゃない?」「見捨てない?」「(自分は)これでいい?」と聞いた。支援者は何度も「大丈夫だよ」と言ってくれた。

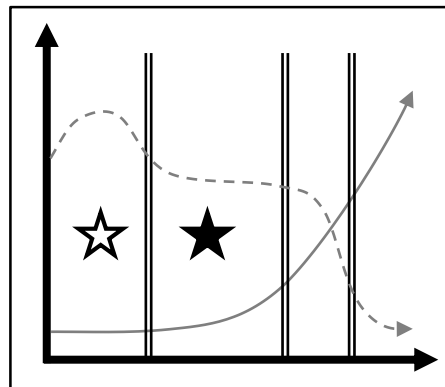
重たい話でも全然支援者はへこまなかった。今までは自分の気持ちをぶついたり、重たい話をする事で、相談相手や家族など、自分を助けてくれる誰かを疲れさせてしまってきた。自分のせいで相手をつぶしてしまうかと思うと、自分を支援してくれる人とつながるのがすごく怖かった。

第4章 相談業務における支援のポイント

(12)『話を聞いてくれた』

『話を聞いてくれた』は、相談者が支援者に信頼を寄せたときのエピソードとして、突出して多く出てきた要素である。相談者が明日の生活にさえ困窮するような状態であったとしても、その緊急性の高い問題解決の支援より「話を聞いてくれた」ことが、うれしかったこととして優先されるエピソードも少なくない。

「真剣に」「興味を持って」「否定しない」で聴くことにより、相談者は支援者に安心して思いを伝え、その安心により抱える課題に向き合うことができる。



主なエピソード

- ・意見を押し付けずまずは聴いてくれた
- ・自分自身に興味を持って話を聴いてくれた
- ・これまでのことや困っていることをじっくり聞いてくれた
- ・不安な時はいつでも電話で話を聴いてくれた



不登校となり、学校をこのまま休み続けていると行けなくなると感じ、インターネットで通える学校を探した。多くの学校の資料請求をしたが、現在の学校だけが再度電話をかけてきてくれ、様子をうかがってくれた。

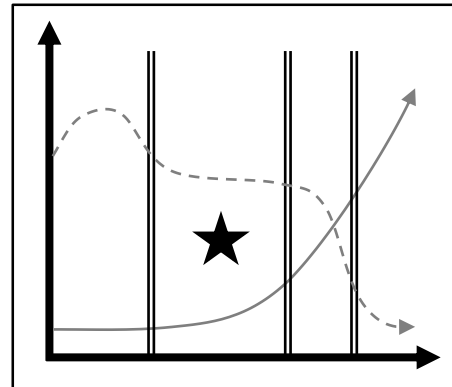
個別説明会で、両親と自分に丁寧に真剣に押し付けない態度で学校の案内をしてくれた。説明会では「好きなことは?」「趣味は?」等、自分自身に興味をもって話を聞いてくれた。両親に対しては学校の内容をしつこく説明するのではなく、学校の風景を見てもらっていた。

以前の学校では、不登校について相談しても、「来るのはあなた自身だから」と言われ、相談しても何も解決しないという落胆だけが残ったが、現在の先生たちは、意見を押し付けず、まずは聞いてくれるところが良い。また、勉強のことだけでなく趣味のことも気さくに聞いてくれる。

(13)『認めてもらえた・わかってもらえた』

『認めてもらえた・わかってもらえた』は、課題を抱える相談者が、その状況に陥った理由や「できなさ」を、きちんと根本から理解し、その時の気持ちを汲み取ってくれた時に出てくる要素である。

また「できないこと」や「つらい状況」に関して、なかなか前向きになれない相談者に対して、支援者がその気持ちに向き合って肯定した時も、『認めてもらえた・わかってもらえた』と感ずることがわかった。



主なエピソード

- ・人に頼れない・甘え上手じゃないことを認めてくれた気がした
- ・苦しい気持ちをわかってもらえる
- ・肯定的ではない自分の感情を認めてもらえた
- ・決められないのもわかってくれたように感じた

サービスの利用にあたって、すぐにこうしましょうというのではなく、「帰ってゆっくり考えて来てください」と言ってくれた。自分がすぐに決められないことをわかってくれたように感じた。

利用開始後、ヘルパーさんがヘルパーの仕事しながら自分の話も聞いてくれるのを申し訳ないと思っていたら「あっ、それが仕事だから～（笑）」と明るくコメントしてくれた。人に頼れない・甘え上手じゃないことを認めてくれ、本当は頼りたいという気持ちをわかってくれたと感じた。

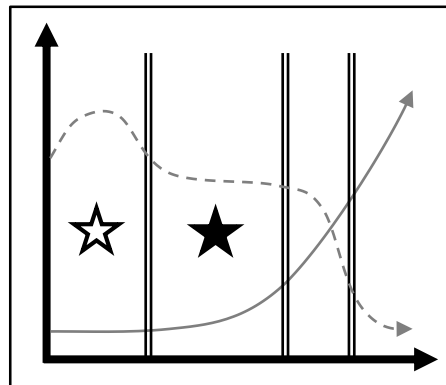


第4章 相談業務における支援のポイント

(14)『尊重してくれる』

「(わがままと思われるかもしれない)自分の意見を受け止めて取り入れてくれた」「自分の選択を否定しないでくれた」、「どんな状態であっても、自分をないがしろにしない」という支援者のアクションに対して相談者は『尊重してくれる』と感じる場面が多かった。

たとえ時間がかかっても、プロセスを大切に、どんな時も気にかけて、声をかけてくれるといった内容のエピソードが多い。



主なエピソード

- ・自分に考えさせてくれる
- ・勝手にテントの中に入らないなど、自分を不愉快な気持ちにさせない心遣いがあった
- ・自分のことを知ろうとしてくれている態度がみられた
- ・支援者が「型に当てはまらない人たちに私が合わせる、こちらが修正する」と言ってくれた



適応障害があって、どの仕事も長続きせず生活に困り、生活保護を受給していたこともあったが、生活保護を受けたくないという気持ちが大きくなり、働けばなんとかなると、自分を追い込んでいた。

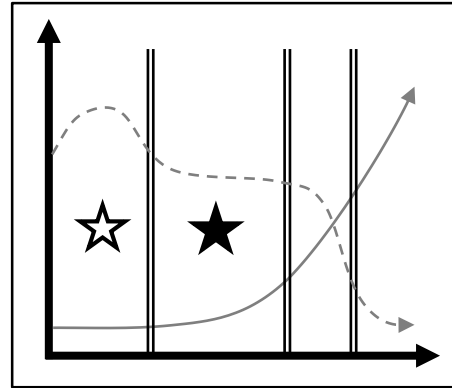
支援団体にメールでコンタクトをとったが、なかなか足が向かなかったところ、もちつき大会があるとのことで、相談会よりも参加しやすいと感じて行ってみた。そこで生活保護を利用しながらボランティアをしている人に出会い、考え方が変わった。

スタッフのSさんが、生活保護の大切さや生活保護を利用する権利があることなどを丁寧に時間をかけて話してくれて、自分が利用しようと思えるまで待っていてくれた。

(15)『細やかな配慮をしてくれた』

『細やかな配慮をしてくれた』は、支援者が相談者を気づかい、マメな対応をしてくれた時に多くみられる要素である。

相談者は今までのうまくいかなかった経験から、新しいチャレンジやステップを踏むことに対して、通常よりも慎重になる場合がある。その不安や躊躇につながる要因を取り除くための、こまやかで手間ひまをかけた対応に対して、安心を得ていくエピソードが多い。



主なエピソード

- ・資料請求をしたが、今の学校だけが様子をうかがう電話をかけてくれた
- ・来る途中で分からなくなったら電話してくださいと電話で言ってくれた
- ・生活保護申請時に家族に連絡を取らないでほしいことを伝えてもらえた
- ・書類の手続きが終わったら、ちゃんと報告してくれた
- ・風邪引いてない？困ってない？薬大丈夫？とずっと気に掛けてくれた

就職活動をしたがうまくいかず、挑戦できない自分に劣等感を抱き、家出をした際、「立ち直れるかも」との思いで新聞で見た支援機関に向かった。

追い返される、叱られると思っていたが、サンドイッチとコーヒーを買ってきてくれ、親身に話を聞いてもらえた。また、「今日はここにいなさい」と言われ、住む場所を提供してもらえた。

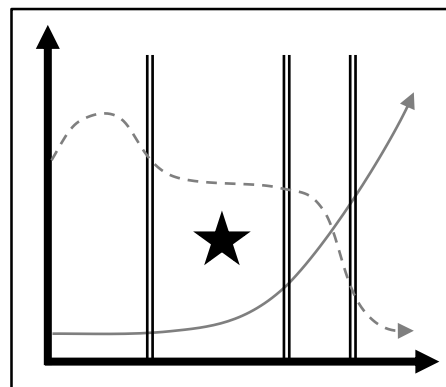
一時、支援機関を離れることを考え、外に出たが、もとの支援機関に再度受け入れてもらうこととなった。その時に、支援機関の代表から「早く帰ってきなさい。電車賃はあるか」と言われた。勝手に出てきた自分をもう一度受け入れてくれ、電車賃のことまで心配してくれたことに救われた気持ちとありがたい気持ちでいっぱいになった。

第4章 相談業務における支援のポイント

(16)『役割を与えられた』

支援者が相談者に対して、プレッシャーがあまりかからずに取り組める「場の中での役立ち」を提案したときに、相談者は『役割を与えられた』と感じる。

役割自体は大げさなものではなく、普段やっていることの延長上であることが多く、場の中で小さな成功体験を得られやすいようになっている。相談者が自信を回復し、徐々に自分を肯定していくための、大切なポイントのひとつになっている。



主なエピソード

- ・自分の体験談を語る場や他の人たちに助言する場を与えられた
- ・ホームレスの方にパンを配るリーダーをやってくれと言われた
- ・人にお茶やお菓子を出すことを役割として決めた

母親と死別して、児童養護施設で育った。

ゼミの課題で児童施設について調べていた時に、この団体の茶話会があることを知り、早速コンタクトをとったところ、運営会に来てみないかと誘われて出席した。

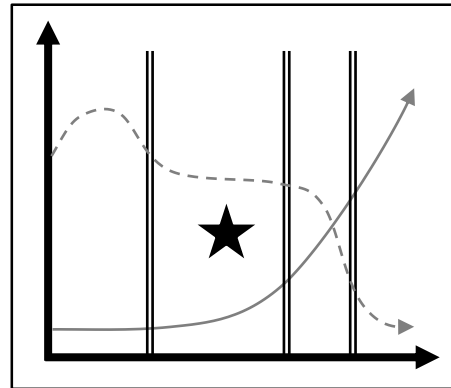
その後もメールや電話で誘いの連絡をもらい、当事者や一般の方もいるイベントで「自分の過去や生い立ち、大学での生活のことを話してみない？ほかの学生当事者さんもしゃべるよ。」と声をかけられた。みんなの知識になればいいなと思い、話してみると、聞いている人の中には泣いている人もいて、話してよかったなと思った。



(17)『できることから提案してくれた』

相談者は抱えている困難や不安が大きいため、解決や自立に向けた大きなステップをふむことは難しい場合が多い。『できることから提案してくれた』は、そのような相談者の状態や心的状況を理解し、相談者のステップを相談者が取り組みやすいレベルや分量に置き換えて提案することである。

このプレッシャーの軽減により、相談者は自立に向けて一步一步ステップをふんでいく気持ちが芽生えている。また次に進むことの怖さを、支援者がよく理解してくれたことに対して、喜びを感じるエピソードも多かった。



主なエピソード

- ・「顔を見せるだけでいいよ」と言ってもらえたのはうれしかった。学校へ誘ってくれた
- ・施設長に量を少なくしても食べた方がいいと何度も言われたので、少しずつ食べるようになった
- ・事務所に来るのは出てこれるようになってからでいいよ、と言われたのは嬉しかった
- ・ボランティアから始めてみないかと声をかけてもらった

担任のSさんが「まずは5分くらい顔を見せるだけでもいいよ」と言って学校へ誘ってくれた。5分程度先生に顔を見せる日々が続いた。顔を見せるだけならできるかも。ペースを自分に合わせてくれたのがよかった。

翌月にはなるべく人がいないフリースペースでレポートなどの勉強をすることを勧めてくれた。だんだんとフリースペースでも過ごせるようになった。数カ月後にはSさんが「まずは先生の教えている科目から授業に出てみよう」と誘ってくれた。「今日は生徒が2人だよ、少ないから教室に入れるよ」と。人が多いと、教室へ入れないことを分かってくれて、自分が参加しやすいように誘ってくれたのが嬉しかった。

翌年は担任の先生が変わったが、その先生もSさん同様「まずは私の科目の世界史だけでもいいから授業にでてみない」と誘ってくれた。この先生もSさんみたいに徐々に勧めてくれる。自分のことも分かってくれるかも、と思った。

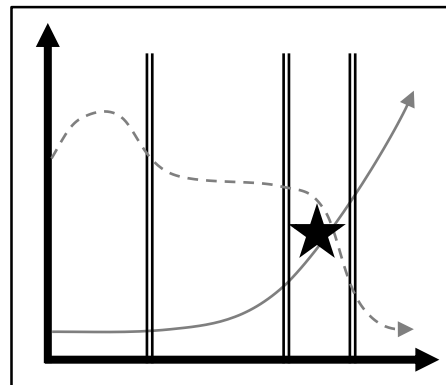


第4章 相談業務における支援のポイント

(18)『ピアサポート』

支援の開始当時から、長く関わり続けた特定の支援者との関係を経た後、同じ障害や悩みを持つ人など、支援者以外の人とのかかわりに、人間関係が変化するポイントである。

お互いの境遇を共有してわかり合ったり、仲間となっても助け合ったりして時間を過ごすことで、相談者は新たな人のつながりを得ていき、徐々に多様な他者とつながる力や気持ちを身につけていく。



主なエピソード

- ・自分の話に関心してくれる人が支えになった
- ・同じような障害や病気の人がいるなら大丈夫かな?と思えた
- ・悩み事を相談できる友達がいる。話を聞いてくれる
- ・普段から話をし、向き合っている中で、仲間意識が目覚めた
- ・10代～50代までいろんな人がいて、人の輪やつながりができた

自分が入居した時に、ある親子も入居した。同時期に入った親子と話すことが日常となった。知的障害があるその親子とはよく話したし、料理の仕方も教えてもらった。また、生活上の不満を聞いてもらった。

この時期の生活は「楽しかった」に尽きる。今まで話し相手がいなくて、独り言をずっと言っていることが多かった。この親子がいなければ人生ずっとこのままだった。

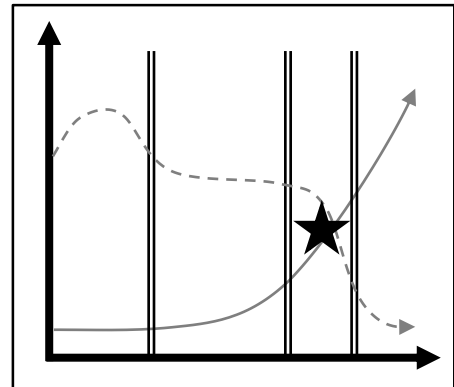
入居中には地域の祭りのお手伝い、カフェでの接客など、イベントのお手伝いもした。今まで笑顔を向けられたことがあまりなかったけれど、地域の人たちが物を買ってくれて、笑顔になってくれたのが幸せだった。



(19)『褒められた』

相談者はこれまでの人生において、あまり褒められた体験をもたず、相談初期においても人から支えられる場面が続き、相談者自身の行動が、周りに褒められることは少ない。そのため『褒められた』は、相談後期になってから、よく見られる要素である。

この時期には相談者は、自分の安心できる居場所を得ている場合が多く、その居場所や役立ちの場面の中で、相談者の頑張りが支援者や仲間によって評価されていく。相談者にとって、大きな喜びにつながる要素である。



主なエピソード

- ・やってできて褒められたら、もっと頑張ろうと思える
- ・「泳げるようになってよかったな」と褒められて、うれしかった
- ・コーヒーを作れたことを褒めてくれた



家事や育児やいろいろを無理して、頑張りすぎて倒れることもあるような状況の中にいた。

その日もお湯も沸かせないくらいしんどい時だったが、コーヒーを入れた。それを見た支援者さんに「えらかったね、ちょっとずつよくなってるじゃない」と言われた。

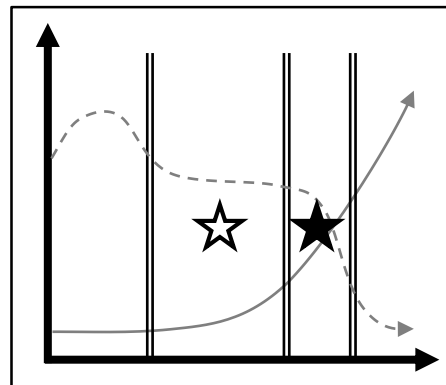
今までほとんど褒められたことがなかったけど、1杯のコーヒーを作れたことを褒めてくれた。自分でやってみようという気持ちを認めてくれた。

第4章 相談業務における支援のポイント

(20)『責められなかった』

『責められなかった』『怒られなかった』も多く語られた要素である。

「否定される経験」を持っていることが多い相談者の場合、また同じように否定されるのではないかと心配していることが多い。そんな中で、現状から抜け出せない自分や、なかなか好転しない状況に関して、またチャレンジに失敗した際にも、一切否定されず、むしろ頑張りを認められ・受け止められる経験は、大きな安心を提供する。



主なエピソード

- ・怒らないで話を聞いてくれてほっとした
- ・薬物依存は病気なんだから一緒に直そうと言ってもらえたことがうれしかった
- ・お金を使い込んだ理由を話しても他のスタッフには言わなかった
- ・非難の目を向けられなかった

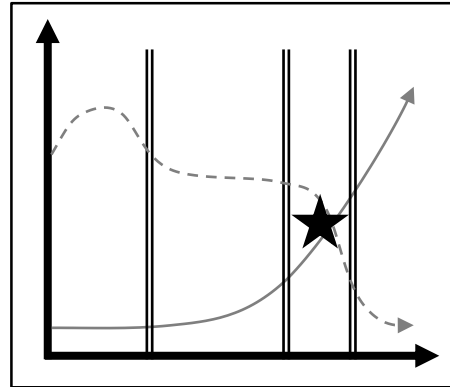
通所している支援機関へ行く途中でしんどくなり、OD（オーバードーズ：決められた量を守らず大量に服薬すること）をし、遅刻をしてしまった。以前の支援機関等では同様のことがあると、「なんでODしたの？」と怒られてきたため、今回も怒られると思っていた。しかし、支援機関のスタッフは、怒るのではなく心配してくれた。「そこで休んでいいよ」と声をかけてくれて、部屋の一角で休ませてくれて、手当てをしてくれた。

この経験があつてからは、もし体調が悪くて遅刻をすることがあつても、スタッフは受け入れてくれるだろうと肩の力を抜いて通うことができるようになった。

(21)『居場所と仲間』

相談者が、支援者以外の他者と向き合うようになるステージで、もっとも大切に思っていることとして語られたのが、『居場所と仲間』である。

安心できる居場所を得て、そこで他者との支え合いや、役立ちを見出すことは、相談者にとって大きな転機となることが多い。それまで限られた支援者が担ってきた相談者によりそう支援は、居場所での安心感や仲間とのささえ合いにつながっていき、支援者のサポートの手数は大幅に減っていく。



主なエピソード

- ・雑談ができる場があった。寂しければ誰かいる状態であった
- ・ショックなことがあっても前向きになれるのは居場所があるから
- ・運営会などで継続的にみんなに会え、近況報告ができてうれしい
- ・同じような悩みを持つ仲間などと一緒に料理をする会を紹介してくれた
- ・ここにいれば安心、安全と本当に心からそう思えた

同じ支援機関の紹介で、野宿生活からアパートに入った人同士の交流会に参加している。みんな1人だから、しゃべりたい人ばかり。話すことは楽しい。

あったかい暮らしがずっとしたかった。それができているのは、支援機関の人や交流会に来るみんなのおかげ。いろいろやってもらったことにお返ししたいという気持ちが強いので、緊急入所の方の見守りをしたり、管理人さんのような役割も担うようになった。

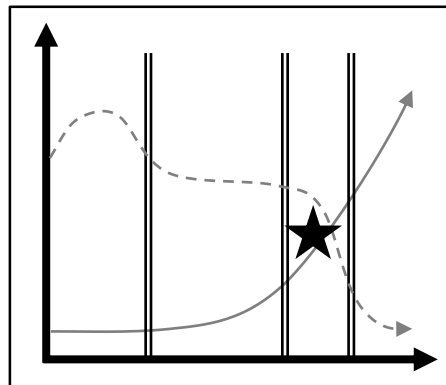


第4章 相談業務における支援のポイント

(22)『身近な存在』

友達や兄弟・家族のような親しみやすい存在の支援者に対する安心感が表現されている。

調査の中から、信頼関係を築いたポイントとして、支援者に対して「尊敬できる」や「頼りがいがある」と感じた要素についても調べてみたが、これらはほとんど見つけられなかった。むしろ、気軽に話せると思えるような雰囲気の方が信頼関係の構築には重要と考えられる。



主なエピソード

- ・下の名前でも呼んでくれる 声をかけてくれる
- ・近い存在だと思う。友達みたい、お兄さんみたい、親みたい
- ・家族のことを理解してくれ、言いたいことを言える
- ・入居者が一緒に作業する時間があるのでスタッフと話しやすい



子供の頃の体験から、自分は感情を出してはいけないと感じ、いつも無理をしていた。

学校では、他人の目が気になり、カウンセリングルームに行きにくかったし、担任は大勢を相手にしているので、自分の方からは寄って行けないと感じていた。

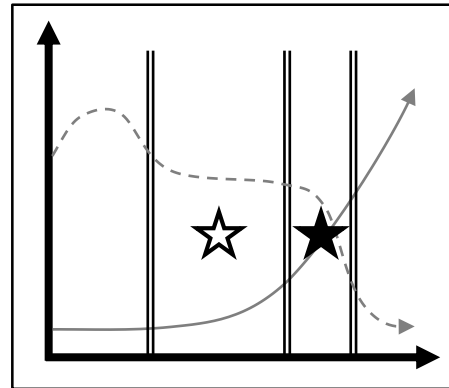
編入先の学校では、先生が下の名前でも呼んでくれたり、元気がない時に「大丈夫？ 疲れていない？」などと声をかけてくれたので、ひとりひとりに目を向けてくれていると感じた。

先生と生徒の距離が近く、以前のように先生に対して線を引いてしまうことなく過ごすことができた。

(23)『家族、周りの人に対する支援』

相談者は複数の困難を抱えているが、その困難の要因が相談者自身だけでなく、家族や周囲の人間関係に起因するものも少なくない。

支援者が相談者の家族や周りの人を大切にすることで、相談者の信頼を得ることができるのはもちろんのこと、相談者の問題に根本から向き合った時に、その家族や家庭の環境もしっかりと視野に入れたかわりが重要であることがわかる。



主なエピソード

- ・家族と仲良くしようとしてくれた。家族のことも考えてくれた
- ・両親に対しても支援者の意見を押し付けたりしなかった
学校の内容をしつこく説明するよりも、学校の風景を見てもらっていた
- ・支援者が弟の生活費を工面してあげたりすることで関係を築き、少しずつ本人と
(本人にお金をせびるなどしてもめていた)弟の関係を修復していった
- ・支援者が、自分の仕事ぶりを職場である農家の人に聞いてくれていた

支援者Aさんには、以前からいろいろな相談にのってもらっている人で、私にとって近い存在で唯一頼れる人だった。

母は見かけが非常に怖い人。顔色が悪く、彫りが深く鬼みたいな人。

『病んでいる人』だと思う。今までは、ほかの人に母を紹介すると、「えーっ」という顔をされたが、支援者Aさんは普通に接してくれた。

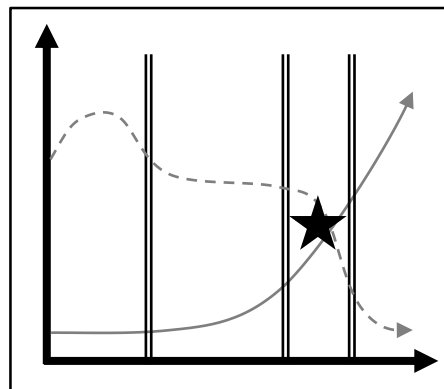
そんな母親の過去(※前科がある)を話しても、普通に受け止めてくれたと感じた。母のことも受け入れて何とかしようとしてくれた。

第4章 相談業務における支援のポイント

(24)『対等性』

『対等性』の要素は、支援者が相談者に対して、上から目線ではなく、へりくだるでもなく、常に対等な存在として、同じ立場で接してくれることを意味する。

また、支援者が相談者を頼ったり、支援者自身のプライベートを相談者に語ったことを「うれしかった」という相談者も多く、相談者は自分自身が、支援者にとって身近な存在であることに喜びを感じていることがわかる。



主なエピソード

- ・障害者とスタッフが垣根なく活動できる
- ・支援者も悩みを口にした
- ・間違っていたら謝ってくれる
- ・支援者さんがだれにも話したことがないような自分の息子の話をしていた

障害者の就労移行研修に行った時に会った支援者と話してみたら、自分の夢である、「障害者と支援者が一緒に活動できる場所作り」に一步近づいた気がして、運営や活動について、もっと話が聞きたいと思った。

他のスタッフにもなんでも話を聞いてもらえるので、通いたいと思った。障害者とスタッフが垣根なく活動できる素晴らしさを感じ、自分の夢につながっていると思った。

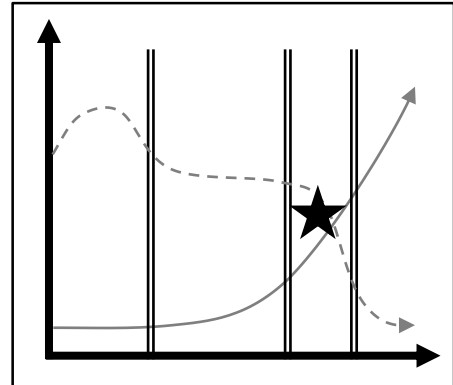


(25)『役立ち感(ボランティア・役割)』

前述の『役割を与えられた』よりも、さらに人の役に立つことにチャレンジする時の要素である。

『役割を与えられた』の時期は、なるべくプレッシャーの少ない役割を支援者から提供されているが、『役立ち感(ボランティア・役割)』では、ハードルの高い役割を自ら希望して担っている。

『役割を与えられた』において小さな成功体験を得た相談者の次のステップであり、自己肯定感を得たり、他者を信じたりするために非常に重要な要素である。



主なエピソード

- ・他の人たちから感謝してもらえたことがうれしい
- ・利用者の昼食調理をした
- ・当事者会の世話役をやるようになった
- ・夜回りや炊き出しの手伝いも始めた



いろんな所、場面で信用されず切り捨てられ、自らも周りとの縁を切ってきたが、この会では、何でも言える関係性をつくってくれた。

そして、以前学んだ栄養学の知識を生かして、昼食調理のボランティアに携わらないかと声をかけてもらった。自分の調理のちょっとした知恵を、実際に作って利用者に見せて伝えることで、「へえ、おにぎりってこんなに簡単にできるんだ！俺でもできそう！」と興味を抱かせ、彼らの食生活の改善や生活費の節約の手伝いができる。まだやれる！人の役に立てる！人間の役立ちができる！と思わせてくれた。

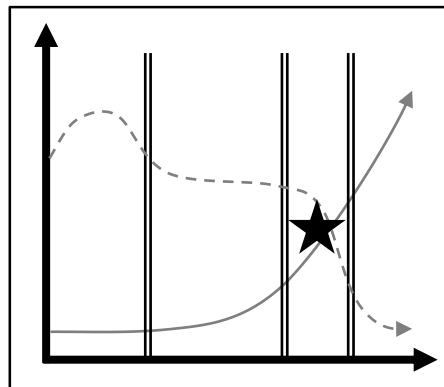
また、社会との関わりを持たせてくれた。スタッフでは手の回らないことを役割として担わせてくれて、それがほかの利用者のはげみにもなると言ってもらえ、もう一度夢を持つことができた。

第4章 相談業務における支援のポイント

(26)『戻れる所・人』

『戻れる所・人』は相談支援の最終ゴールと言える。相談初期に孤立し、多くの困難を抱えていた相談者が、たどり着いた支援機関で支援者と信頼関係をつくりながら、徐々に支援者以外の他者の中で、小さな役割や社会への役立ちを見出していく。

そのステップの中で、相談者は人に頼ったり、自分が誰かを助けたりする経験を積み重ね、「この人たちは、どんな自分でも受け止めてくれる」という感覚を得て「孤立から解放」される。



主なエピソード

- ・自立できるまでいさしてくれる安心感、追い出されない
- ・お世話してくれた人に自分がちゃんとしているところを見せたい
- ・アポなしで行っても笑顔で迎えてくれる
- ・何でも言いたいことを言える関係性をつくってくれた

同じような悩みを持つ人と出会えて、横のつながりができた。出会った人を大切にしようと思うようになり、第二の人生をもらっている。

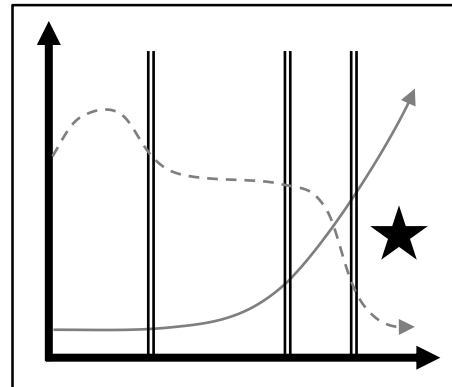
気になることがあって電話をした時や、ふらっと寄った時でも笑顔で迎えてくれて、喜んでくれる。話を聞いて欲しい時に相談に乗ってくれる人がいるのは、とてもありがたい。一人じゃないと思えてうれしい。



(27)『見守り』

相談者と支援者との関わりの頻度は少なくなっているが、それでも当初関わりを持った支援者が相談者本人の様子を遠くからでも見守っていることに、相談者は喜びを感じている。

しかし『見守り』の時期に達した相談者が、実際の生活の中で悩み事を相談をしていくのは、支援者ではなく、地域の住人・職場の上司・居場所の仲間といった、支援者以外になっていく。ここでは相談者が一方的に見守られるのではなく、地域や社会の中で相談に乗ったり乗られたりという、助け合いの関係性がスタートしている。



主なエピソード

- ・自分でできることはできるまで一緒に付き合ってくれる
- ・隣のおじさんが電話やメールをくれる
- ・スタッフがたまに様子を見に来てくれる
- ・病気に気付いてもらえて「病院に行ってみたら」と言われた



支援者と一緒に見学に行った先で就職が決まり、今では週5日働きに行っている。応援してくれたセンターのスタッフが様子を見に来てくれて、とてもうれしい。また、お世話してくれた人に、自分がちゃんとしているところを見せたいので、たまにセンターに報告にも行っている。

周りの人からも明るくなったと言われ、自分自身も気持ちに余裕ができたのを感じている。

隣に住んでいるおじさんとも毎日コミュニケーションをとっていて、帰宅すると「今日はどうだった？」と、メールや電話をしてきてくれる。

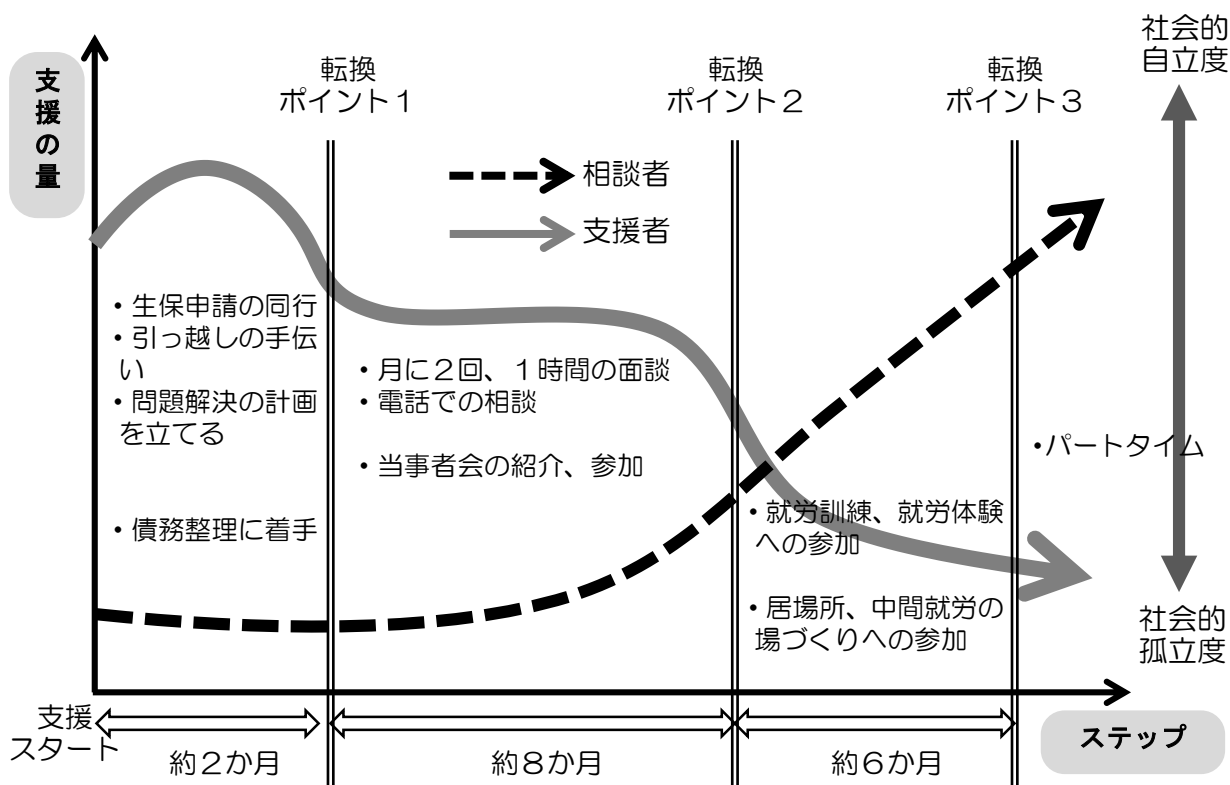
相談に乗ったり乗られたり、という関係であることがうれしい。

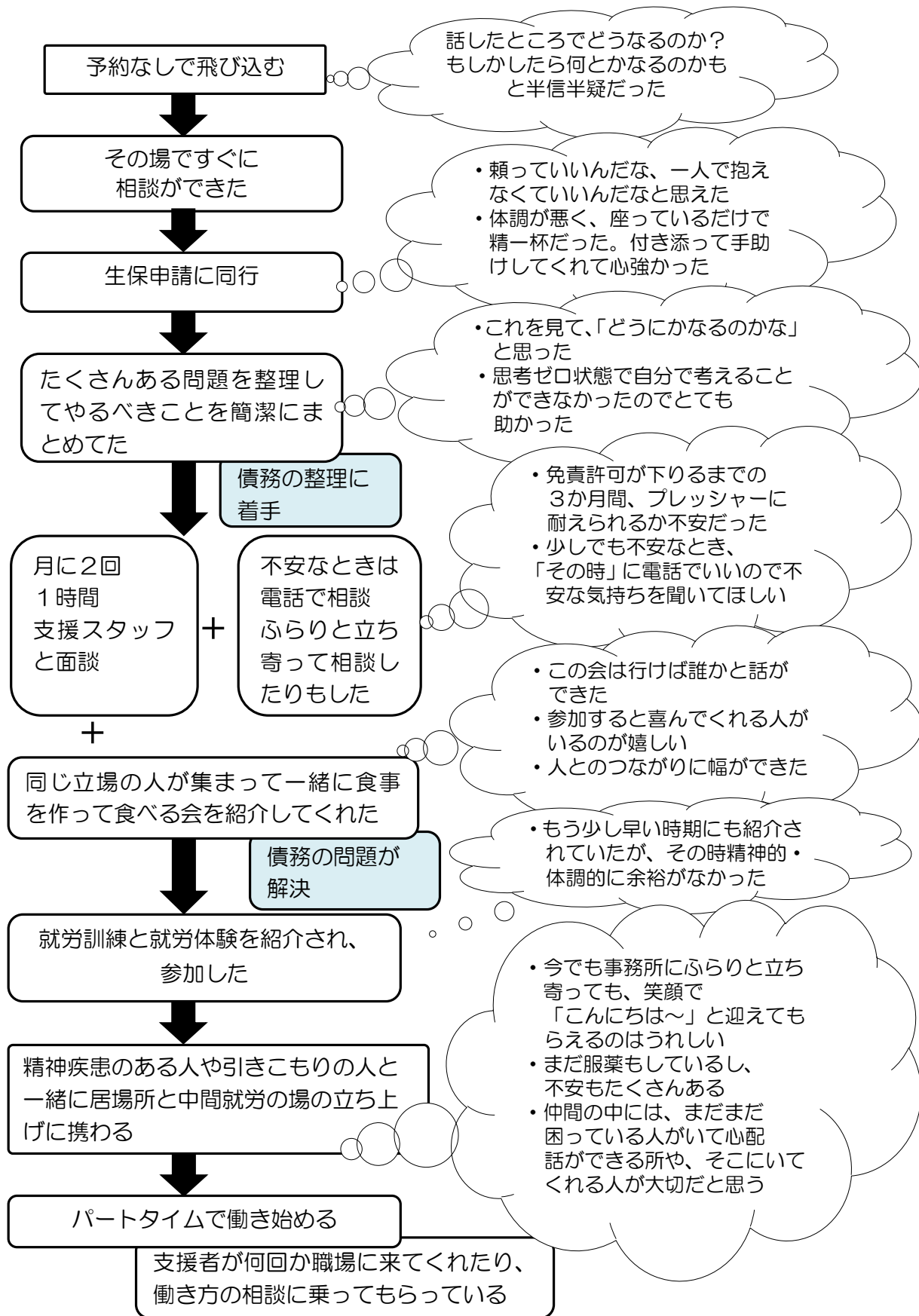
第4章 相談業務における支援のポイント

2.具体的な支援の例

事例①

事例紹介	生活の問題解決に丁寧によりそい、仲間とともに小さなステップを積み重ねて再就職につながった事例
当事者情報	<ul style="list-style-type: none"> ・40代男性 ・激務から体調を崩しうつ病に。これをきっかけに職を転々とする ・誰にも相談できないまま体調が悪化、生活苦からの借金などにも苦しんでいた
主として関わった支援機関	生活困窮者の包括的支援事業所
孤立からの解放のポイントになった出来事	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の抱えていた問題を支援者による客観的に紙に書いて整理し、解決するために取り組む順序を支援者がアドバイスした ・問題が解決するまでの3か月間、支援者や仲間などまめに相談できる環境があった ・同じような悩みを持つ人と出会い、一緒に活動をした
現在の状態	<ul style="list-style-type: none"> ・うつ病の治療と並行して、就労体験から中間的就労とステップを踏み、現在は時間と仕事内容を調整しながら、パートタイムで働いている

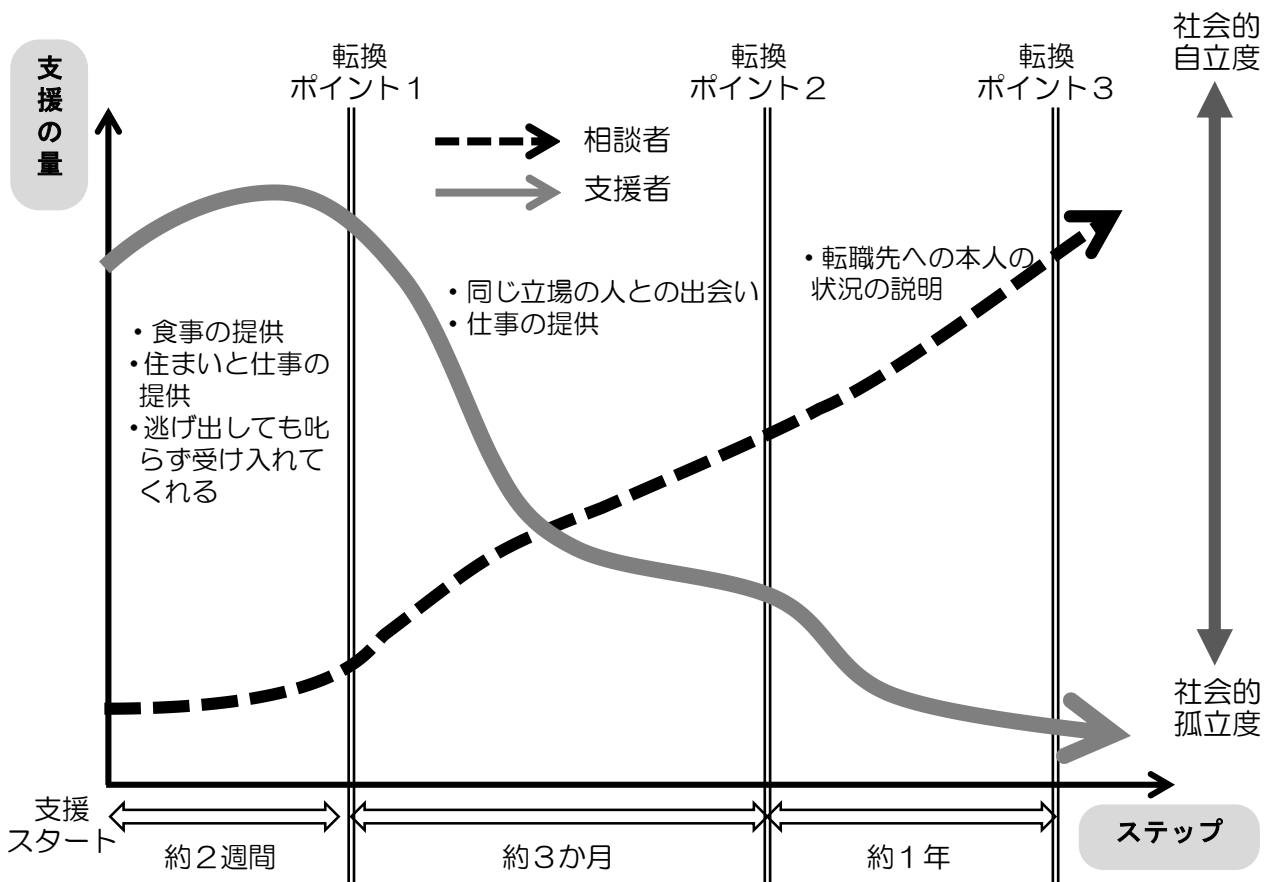


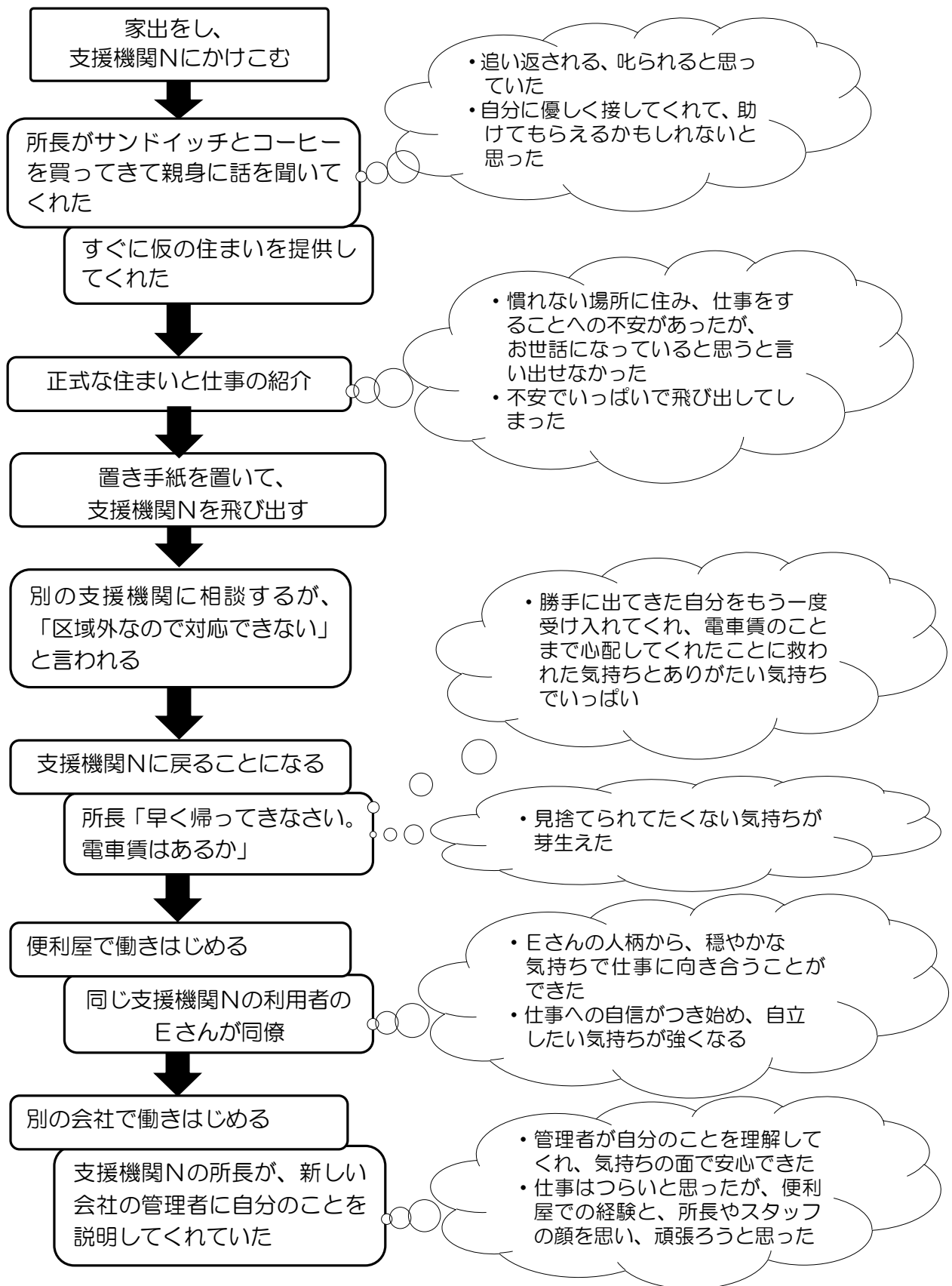


第4章 相談業務における支援のポイント

事例②

事例紹介	逃げ出してしまったことを責めないで受け入れてくれた経験が、人に対する信頼と自信を回復した事例
当事者情報	<ul style="list-style-type: none"> ・20代男性 ・高校1年生の時にいじめられたことから不登校になり、中退 ・就職先で上手くやっていけるか不安で就職活動に向き合えない ・挑戦できない自分に劣等感を感じ、家出をしたり自殺をはかったこともあった
主として関わった支援機関	ホームレス状態にある方むけの生活支援・就労支援施設
孤立からの解放のポイントになった出来事	<ul style="list-style-type: none"> ・支援機関の所長が親身に話を聞いてくれ、その日のうちに住まいを提供してくれた ・支援機関を飛び出してしまったが、所長は叱るところか帰りの電車賃のことまで心配され、もう一度受け入れてもらえた ・同じ支援機関の利用者（Aさん）と一緒に仕事をした
現在の状態	別の会社で働いている。仕事はつらいと思ったが、Aさんと一緒にした仕事の経験や支援機関のスタッフの顔を思い出して頑張ろうと思っている

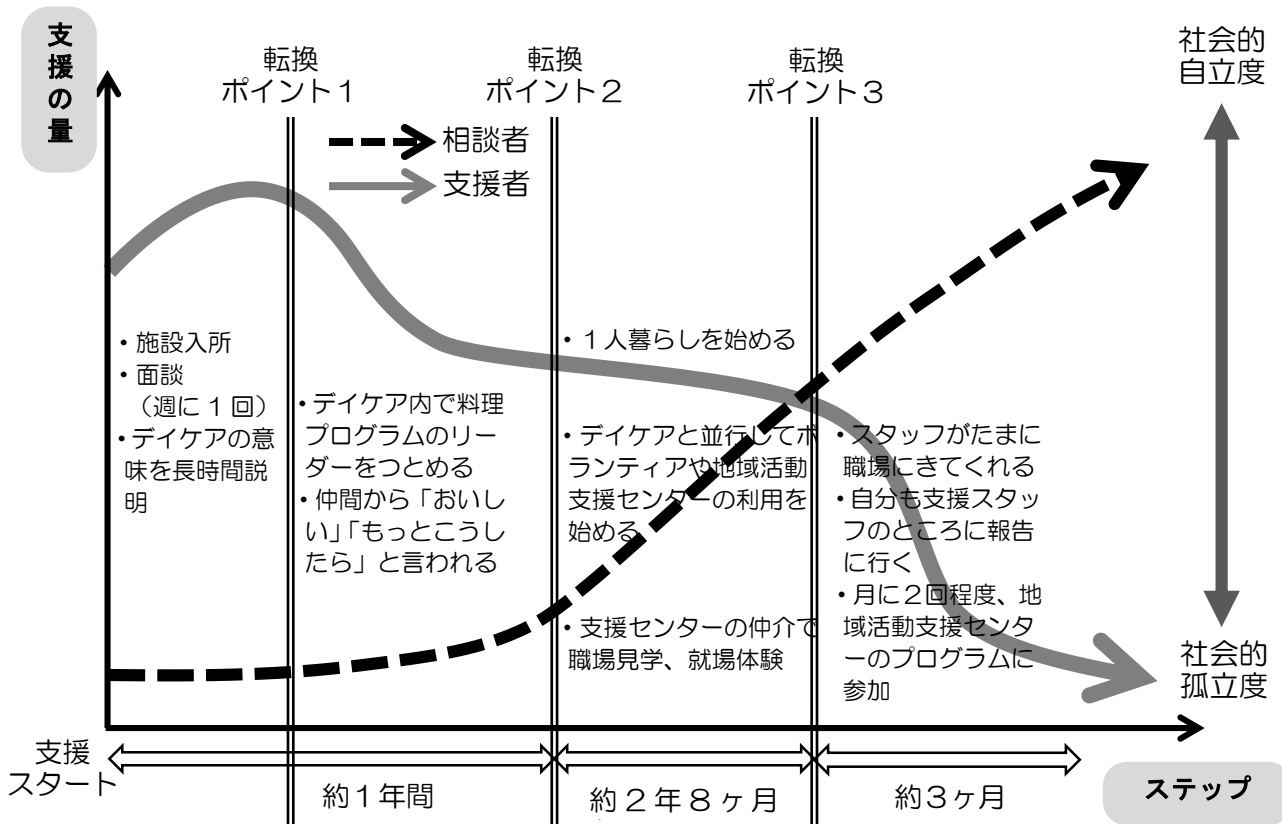


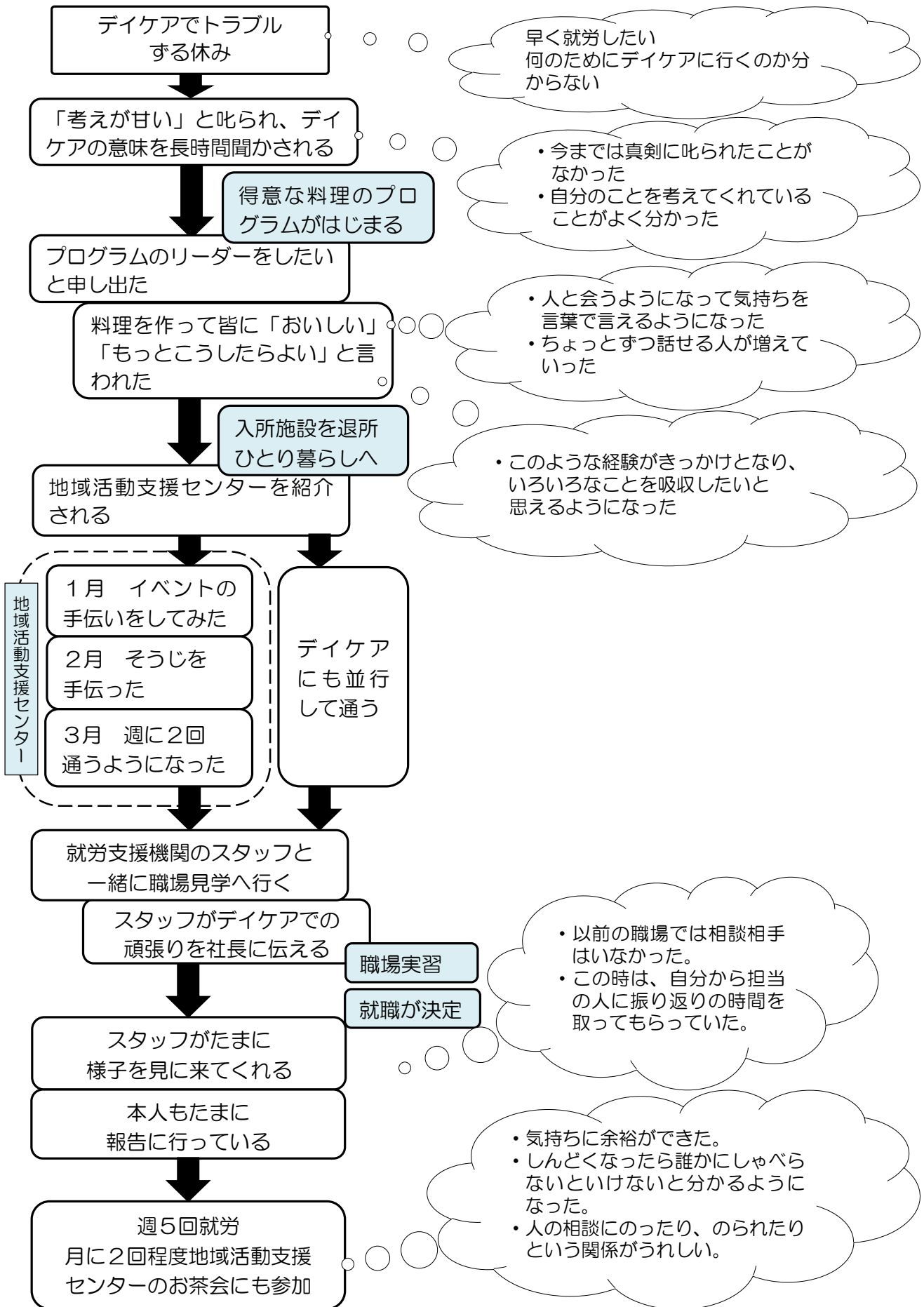


第4章 相談業務における支援のポイント

事例③

事例紹介	得意なこと、できることを少しずつ積み重ねて、人との関わりと自信を回復した事例
当事者情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 30代男性 ・ 家族と死別後、親戚と同居していた時に体調を崩し、精神科に入院。 ・ 病院や入所施設で嫌なことがあると飛び出してしまうことがあり、外出禁止になったり、デイケアをサボったりとトラブルを起こしていた
主として関わった支援機関	精神障害のある方向けの生活支援施設
孤立からの解放のポイントになった出来事	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入所施設のスタッフが真剣にデイケアに通う意味を説明した ・ 得意な料理をふるまって「おいしい」とか「もっとこうしたらよい」とアドバイスをもらえた ・ ボランティアや仕事を始めたことで、人との関わりが増えた
現在の状態	<ul style="list-style-type: none"> ・ 就労継続支援 A 型事業所で、週に 5 日働いている。現在も就職前に応援してくれた施設のイベントなどに顔を出している

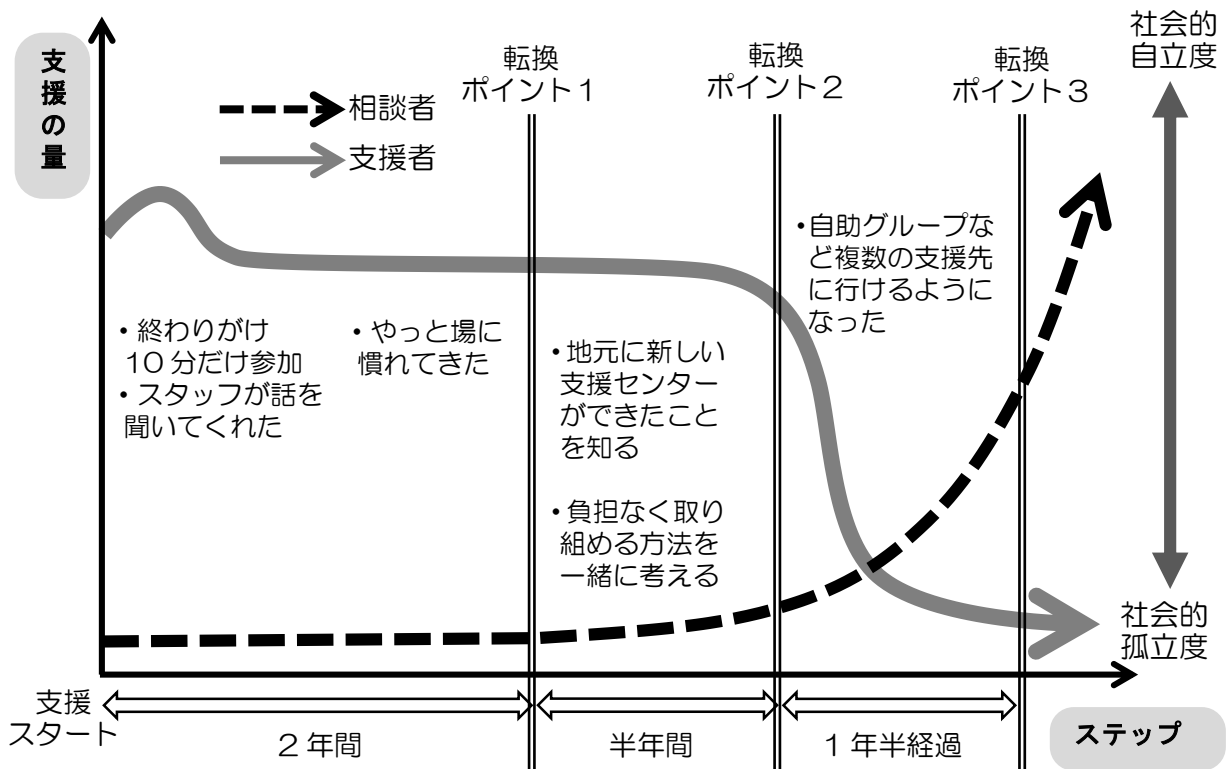


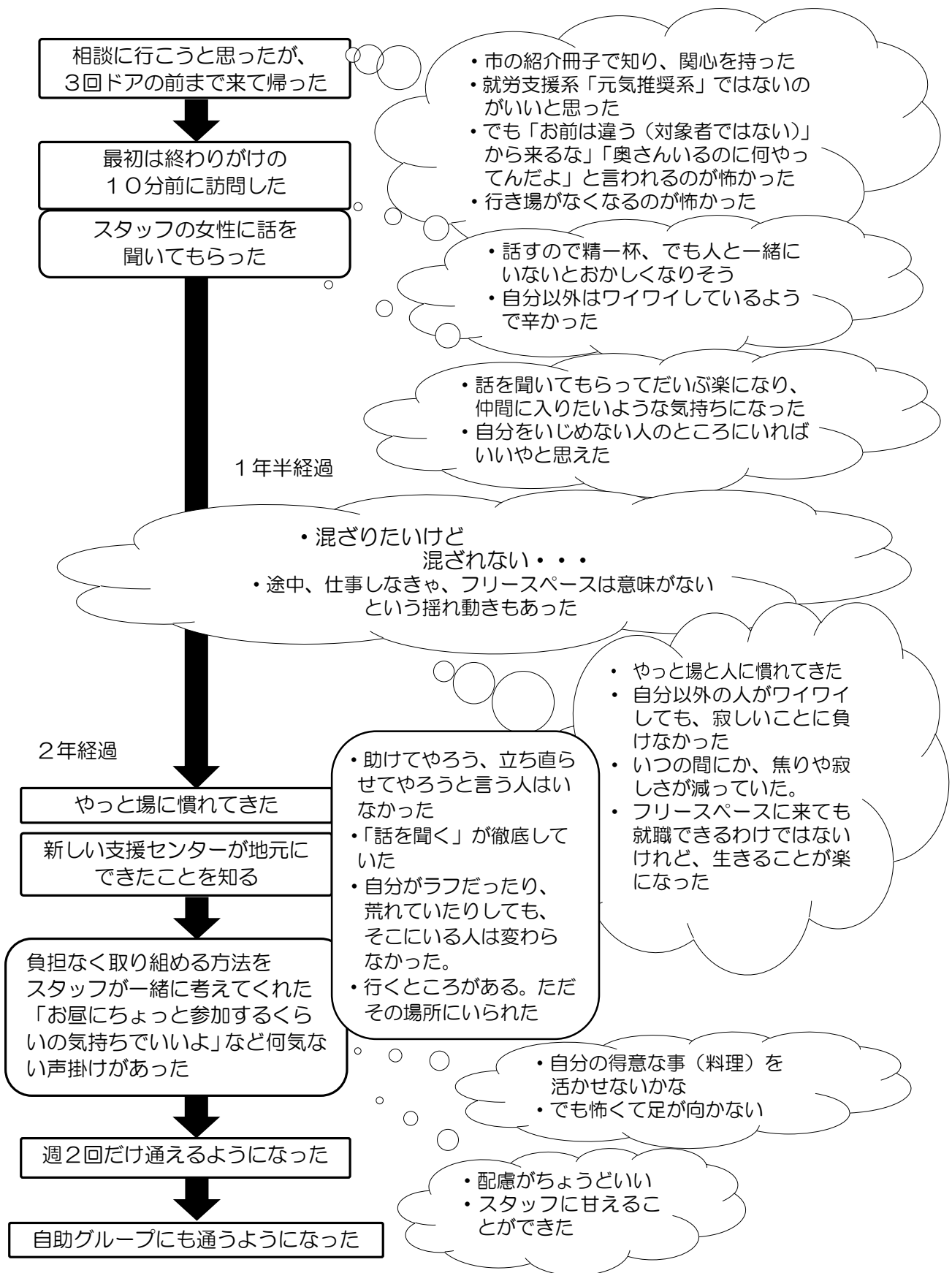


第4章 相談業務における支援のポイント

事例④

事例紹介	ありのままの自分を受け入れてもらえる経験の積み重ねを通して、新しい一歩を踏み出すことができた事例
当事者情報	<ul style="list-style-type: none"> ・30代男性 うつ病 ・20代前半から仕事探しやメンタル相談でさまざまな支援機関を訪れるがどこでも上手くいかなかった ・自分で自分のニーズが分からない、決めきれない、どうしたいかも言えない状態だった
主として関わった支援機関	ひきこもり状態にある方・若者などのフリースペース
孤立からの解放のポイントになった出来事	<ul style="list-style-type: none"> ・助けてやろう、立ち直らせてやろうという態度の人が支援機関にはおらず、徹底して話を聞いてくれ、ただその場所にいられた ・自分が鬱になって荒れていても否定されず、かわいそうとも言われず、変わらない態度で接してくれた ・新しいことに負担なく取り組める方法をスタッフが一緒に考えてくれた
現在の状態	<ul style="list-style-type: none"> ・カフェを併設している地域活動支援センターで、得意な料理を生かして活動している。自助グループにも通えるようになった





第5章

総括

第5章 総括

第5章: 総括

1. まとめ

今回の調査では、複数の困難を抱えて長期間孤立した状態から徐々に回復し、社会的包摂に向かうプロセスにある67人の相談者の声を聞きとった。徹底的にその物語を読み込み、そこから見えてきた相談者の生の声から支援者や相談支援の在り方を追求した結果、以下のポイントが見えてきた。

◆「社会的孤立」から「社会的自立」へのステップにおける支援のポイント◆

1. 問題解決のために、早い段階（最初）に集中的に時間を割く
2. 問題解決そのものではなく、そのプロセスに長い期間寄り添う
3. 小さな役割があり、本人が肯定される居場所を提供する
4. 1～3で自信を培った相談者が、人への役立ちに向かうプロセスを見守る

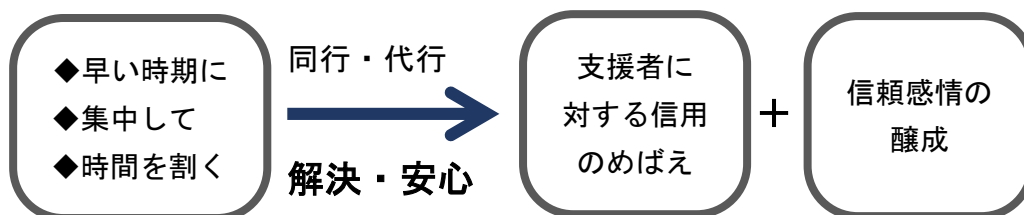
(1)問題解決のために、早い段階(最初)に集中的に時間を割く

複数の深刻な課題を同時に抱え、社会から孤立している方は「問題が複雑すぎてどこに相談してよいかわからない」または「今まで支援機関に相談してもうまくいかず、支援機関や他人に不信感を募らせている」という状態にあり、なかなか早期の段階で相談にたどりつくことができない。ギリギリの困窮状態や長期間にわたる不自由な暮らしで疲弊した状態で相談に来られる方が多く、その場合に相談者が望む大切な支援のポイントは、何よりも、

1) 早い時期に 2) 集中的に 3) 時間を割く

であることが見えてきた。明日生活する食糧やお金がない、多重債務で苦しんでいる、家庭内の暴力に悩んでいるなど、緊急に対応が必要な場合は、その相談と最初に対応した支援者や支援機関が、躊躇せず素早く専門家を集め、短期間に集中して解決にあたるのがポイントとなる。また解決のためにかかる手間数をおしまず、困惑し疲弊した相談者にその都度同行や代行をして解決を助ける、手厚さと素早さを兼ね備えた支援が必要である。

この3つのポイントは、今まで支援機関や他人に強い不信感を抱き、「相談する」こと自体ができなかった方が、「とりあえずこの人を信じてみよう」という〈信用〉の第一歩につながり、その信用がゆくゆく人への〈信頼〉へと変化していくための大切なステップであることがわかった。

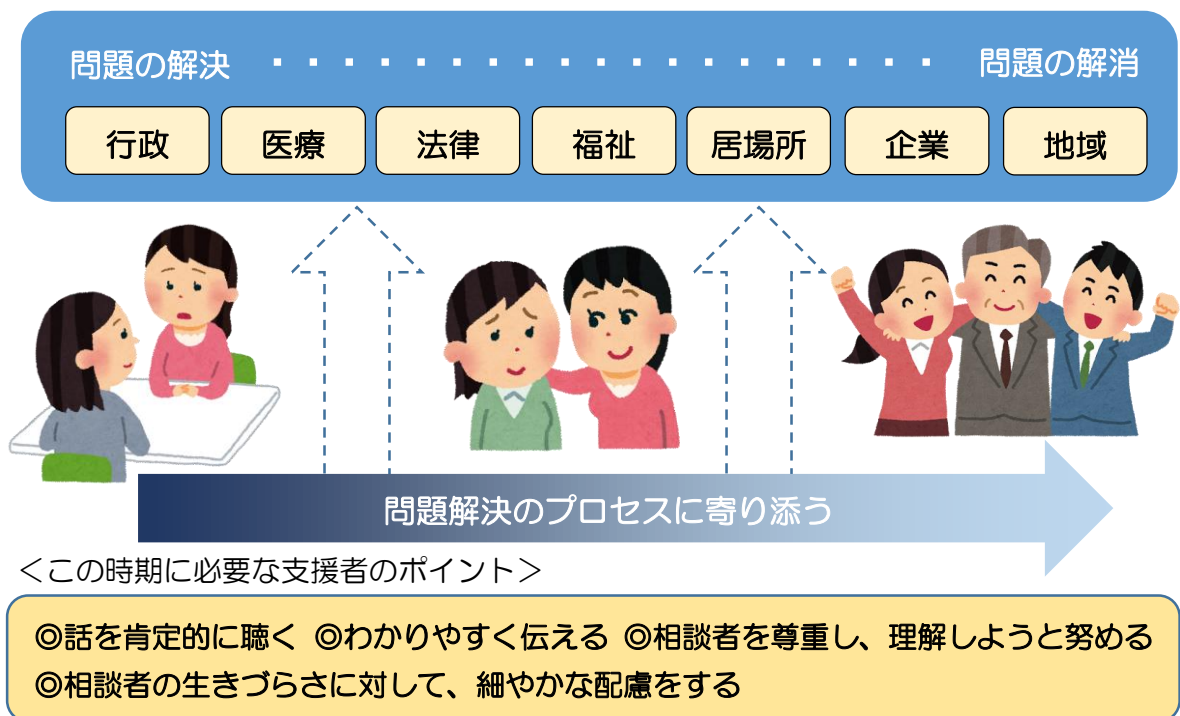


(2)問題解決そのものではなく、そのプロセスに長い期間寄り添う

緊急の支援が終わり、最低限の安心した暮らしが確保された後は、長期間孤立の状態が続いたがゆえに積み上げられた、生活の問題を一つ一つ解決していくことが必要となってくる。地域や社会から孤立する相談者の多くが、個人的な特性や環境因子として生きづらさを抱えている。その生きづらさに時間をかけて寄り添い、徹底して相談者の話を聴く中で、今までの相談者の人生に共感すること、そして、現在相談者に起きている出来事を、わかりやすく伝えながら、問題解決のプロセスを共に試行錯誤することが、相談者が問題に向き合い前に進んでいくための気力を生み出していくとわかった。

ここでのポイントは、相談者にとって一番身近で関係の深い支援者は「問題を解決する」ことが役割ではないということである。具体的な問題の解決は、その支援者がつなげるネットワークの団体が担い、身近な支援者は『問題解決のプロセス』に常に寄り添い、伴走をする。

一定期間、今の自分を否定されず、今までの人生に対する憤りや将来に対する不安を丁寧を受け止めてもらった相談者は、「何があってもこの人は自分を見捨てることがない」という安心感の中で、人との会話の方法や、社会との折り合い方を身につけていく。長い孤立の中で陥った、社会や人への関係性の困窮を埋めるため、人との関わり合いを学び・取り戻していく過程を、支援者は時間をかけて支えていく必要がある。



第5章 総括

(3) 小さな役割があり、本人が肯定される居場所を提供する

(2)の期間を経て、限られた少数の支援者との関係で成功体験を積んだ相談者は、徐々に他者や自分に対して肯定的な感情を取り戻していく。また、問題解決のプロセスの中で身につけた対人スキルを用いて、特定の支援者以外にも、相談者を支えてくれる他者や、同じ事業所の仲間と接する機会を増やしていくことができるようになる。

ここでのポイントは、徐々に自信を取り戻し、対人スキルが上達した相談者に、「小さな役割」を提供することである。役割は、大げさで難易度の高いものであってはならない。普段通う事業所でお客さんにお茶を出す・新しく入ってきたメンバーに自分の体験を話す・地域のバザーに自分が作った手芸品を出すなど、普段取り組んでいることの延長上でできることを「場の役立ち」にして、提供することが大切である。

また、この役立ちを提案する際には、常に本人の意見が尊重され、失敗してもできなくても責められない、肯定的な場であることが肝要である。この体験を経ることで、相談者は、その場を自分がいてもよい場所・安心していられる場所としての「居場所」と認識するようになる。この居場所を得た相談者は、徐々に特定の支援者との密接な関係を離れ、多様な他者との関わりの中で、自分のできることを増やし、次のステップにチャレンジするようになる。

(4) (1)～(3)で自信を培った相談者が、人への役立ちに向かうプロセスを見守る

(3)で小さな役割を経験し、その行動が評価され人に喜ばれた体験をした相談者の多くが、「いつもの居場所」以外の地域や社会で、自ら自分の役立ちを見出していく。同じ悩みを持つ仲間と自助グループを始めた・元ホームレスの方が、現在ホームレスの方の夜回りや炊き出しを手伝うようになった・自分の得意分野を生かして企業に就職する、などである。「人の役に立つ」ことで得られる喜びは、さらに相談者を成長させ、また自分以外の他者への関心を高め、徐々に仲間を増やしていくことが調査から見えてきた。

ここでの支援者のポイントは、社会や地域に関心を向け、自らの力で人の役立ちへと向かっていく相談者に対して「いつ戻ってきてもよい」、「つまりいたときはいつでも相談できる」というスタンスを示し、相談者の成長を見守り続けることである。そのことで得られる安心感は相談者の更なるエンパワメントを促し、やがて支援者の手助けなしに、自らコミュニティーの中で生きがいや仲間を見つけていく。このプロセスを経ることで、どんなに長期間孤立していた相談者でも、やがて「孤立からの解放」を得ることができるようになる。

2. 新たな課題 ～生活困窮者自立支援制度のあり方に関する課題～

『相談者本人の声』から見えてきた、相談支援の「窓口の構え方」「支援者の姿勢」「地域の在り方」を分析する中で、現在の生活困窮者自立支援制度に対する課題が浮かびあがった。

テーマ	制度上の課題
1) 緊急支援	自立相談支援事業における「支援調整会議」
2) 社会的孤立	支援対象者の前提である「経済的困窮」
3) 居場所	居場所の「多様性とコーディネート機能」の脆弱さ

課題1) 緊急支援 ～自立相談支援事業における「支援調整会議」～

緊急性が高く切迫した生活困窮に陥っている相談者に、安心を提供して信用を得るには、①早い時期に ②集中的に ③時間を割くことが重要であることが分かった。しかし、自立相談支援事業には相談者を支援にのせるために「支援調整会議」を開催することが必須となっている。日をまたぐ調整会議を開催し、相談者の課題に取り組むスタートを遅らせることは、緊急対応が必要な相談者にとって不安を募らせ、支援のベストな時期を逸してしまう可能性も高い。

課題2) 社会的孤立 ～支援対象者の前提である「経済的困窮」～

今回の生活困窮者自立支援制度では、生活困窮の対象者を「現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者」としている。しかし調査から見えた生活困窮者像から考えたとき、現行の法に描かれている「経済困窮」に着手するのみで問題が解消する方はほとんどおらず、多くの相談者は経済的な困窮を引き起こした要因である「社会的孤立」に長く苦しみ、負のループを繰り返している。この「社会的孤立」にアプローチするためには、長期間孤立の状態が続いたがゆえに積み上げられた、支援者や社会への不信感を払拭するための、長く寄り添った支援が必要となるが、設定された6か月～1年の支援でそれを満たすことは難しい。

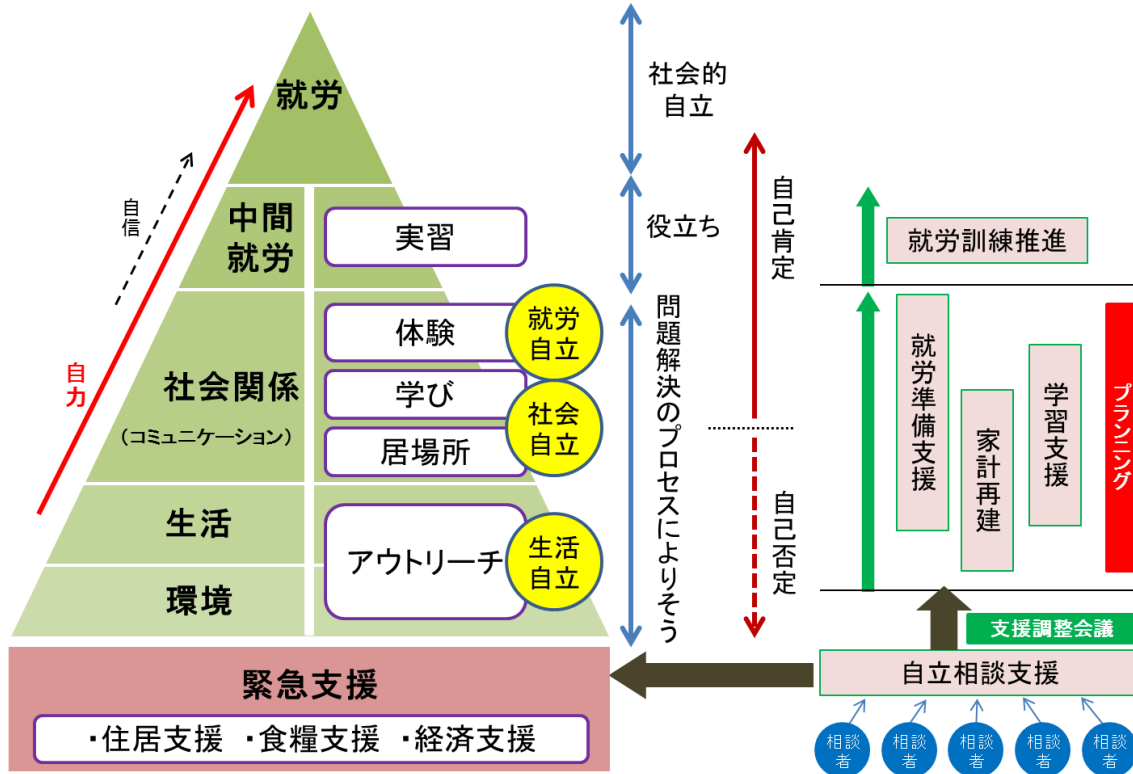
課題3) 居場所 ～居場所の多様性とコーディネート機能の脆弱さ～

孤立の状態にあった相談者が他者を受け入れ、地域で豊かで包摂的な暮らしをはじめするためには「肯定的で役割のある居場所」の存在が非常に重要であることがわかった。しかし、相談に訪れたばかりで、まだ支援者や社会と信頼関係を構築できていない相談者を、早急に居場所につなげても効果はない。相談者にあった居場所とそこにつなぐタイミングの見極めが重要となってくる。多様な相談者にあう多様な居場所を育て上げ、適切なタイミングで適切な居場所をコーディネートしていく機能をどうやって地域で確保していくのか？ 機能に特化した事業所が地域独占的に就労準備支援事業を実施してしまうと、制度の理念を実現することは難しい。

第5章 総括

3. 生活困窮者自立支援制度のあり方に関する提案

<寄り添い型 生活困窮者自立支援制度>



生活困窮や社会的孤立を抱える相談者に、有効に機能する「生活困窮者支援制度」のあり方の提案を、上図にまとめた。

生活困窮者を「経済的困窮」のみと捉えるのではなく、経済的な困窮から孤立に陥り、社会とのつながりを弱め自分に価値を見いだせないままにいる相談者の、自立と尊厳を取り戻すプロセスに伴走する必要がある。そのためには、時間をかけた支援メニューやプログラムの提供が必要である。

提案1) 「暫定支援」の重視

特に緊急時において、支援調整会議をまたがないスピード支援を重視すること

提案2) 「伴走支援」体制の充実

問題解決のプロセスによりそうために、アウトリーチ機能の充実が不可欠

提案3) 「環境支援」の強化

学びから体験、体験から就労というステージにおいて、相談者が役割と役立ちを得るために、居場所および職場の徹底的な環境整備の強化が必要

4. 提案 ～相談者と支援者のギャップを埋める方策～

調査全体を通して見えてきたのは、生活困窮や社会的孤立に陥っている相談者が自信を取り戻し、社会的な包摂から自立へと向かっていくプロセスには、相談者と支援者間の信頼関係が最も重要だということである。その信頼関係を阻む一番大きな要素に、「相談者と支援者の認識のギャップ」があることが明らかになった。このギャップは、支援の質と量に関するもので、相談者が必要としている支援の量や質は、支援者が常識的に判断するその質や量と、大きなかい離がある。

相談支援の現場において、スムーズで効果的な支援を目指すとき、このギャップが解消されなければスタートしない。

では、どのようにすればこのギャップが埋まるのであろうか？

調査のご協力をいただいた67人の相談者の小さな「声」を、繰り返し紐解く中で、感じたことをまとめた。

『相談者と支援者がすれ違わないために、 支援者が常に意識すべきことと、その行動』

1. 相談者を否定する言葉を「一切」使わない
2. 相談者の言ったことを一旦、
「すべて真実」だと受け止める
3. その上で、それでもまだ割り引いて
「控えめに話している」のだと疑い続ける
4. とにかくこちらから「会いに行く」、同行する
5. 支援者同士がひんぱんに「集まる」

第6章

調査員の声

第6章 調査員の声

第6章 調査員の声

1. 調査員アンケートから

本調査は、就労支援や生活支援、相談支援など対人支援の仕事に従事している者が調査員となり、過去に社会的に孤立の状態にあった方への聞き取り調査を行った。

普段から多くの困りごとを抱えた方からの相談を受ける立場にある調査員たちにとって、仕事を離れて相談者の心情を聴くこの調査は新鮮な体験であった。また、聞き取りに際しては、相談者だけでなく他の支援機関の担当者との打ち合わせや対話の機会も多く、この調査のプロセス全体が、対人支援に関わる調査員にとって大きな学びともなっていた。聞き取り調査を終えた調査員からのアンケートから、これからの相談支援や対人支援となるヒントを得た例を紹介する。

(1) 相談することに対するハードルの高さ

相談者にとって支援機関を見つけることや見つけた支援機関に行くこと自体が、支援者が思っている以上に困難であることに気付いた。

(「聞き取りの中で一番印象に残った相談者のひとは？」という質問に対して)

『支援を受けるということに考えが及ばない、考えたこともなかった』

(女性・50代・対人支援経験10年)

(「聞き取りの中で一番印象に残った相談者のひとは？」という質問に対して)

『弁護士に相談すればいいとわかっていたが、

つながり方が分からなかった』

『相談したくても電話もお金も取り上げられて

どうすることもできなかった』

『自分で何とかしなければ、という考え方が強く、相談しづらかった』

(女性・30代・対人支援経験6年)

(2) 聞き取りの難しさ

相談者の中には、障害特性等の理由から、自身の気持ちや記憶をうまく言葉にすることができない方も少なくなかった。また、初対面の人から過去のつらい経験を聞かなければならないこと、それにあたっての配慮をすることにも留意した。限られた時間で調査の狙いに合った情報も得なければならず、調査員がジレンマを感じたこともあった。

しかしながら、これらは相談の現場でも同じように起こりうることである。調査をきっかけに、職場での面接や面談の姿勢や内容を振り返る機会ともなった。

カウンセリングを受けてきた人は、とても上手に気持ちを言葉にできていたが、言葉がきれいすぎて、本当に本心を表しているのか？

ひょっとすると他人の言葉が自分の気持ちになっているつもりなのではないか？と疑ってしまうような、もやもやとした気持ちが残りました。

反対に、知的障害のある方などは、言葉で上手く表現することが苦手で、どんな時にそう感じたかとか、何故そう思ったのかなど、突っ込んだ質問に対して、答えを引き出すのに苦労しました。

(女性・50代・対人支援経験7年)

感想、気付きを聴いてもわかりやすい答えとして返ってこないこと。自省、言語化が苦手な方から、聞くことが大変だった。同席していただいた支援員の方のフォローがなければ、全容を知ることは難しかった。

(女性・30代・対人支援経験1.5年)

その方の気持ちを言葉にさせていただくというのは、とても難しいことだと思いました。どうしても「うれしかった、つらかった、ありがたかった」のような抽象的な言葉になってしまいます。

「じゃあなぜそう思ったのか」というところを深く話していただけるように、こちらからどう質問するかというのが課題でした。聞き取りの手法をもっと経験し、勉強しなければいけないと感じました。

(女性・20代・対人支援経験2年)

第6章 調査員の声

会話補助装置を使ってお話をされる方からの聞き取り。初めてのことで慣れておらず、口頭でする会話の何倍もの時間がかかり、途中でじれったくて聞くことを諦めそうになった。これがインタビューでなく実際の相談者であったら、どのようなコミュニケーションが自分にできるのか考え込んでしまった。アセスメントができるのだろうかと不安になった。

(女性・30代・対人支援経験6年)

(3) 具体的な支援方法のヒントを得た

相談者から直接気持ちや感想を聴くことで、普段の業務では知り得なかった具体的な支援方法のヒントを得たという意見も多かった。また、「自分が正しいと思ってしていたことと、相談者が求めていたことのギャップに気付いた」という感想も聞かれた。

今回の調査で、出来事とその時の感情を中心としたアセスメントをしたことで、相談者の内面を深く知ることができました。今後、仕事でもこのような感情の変容に焦点をあて、整理したアセスメントができると、相談者の未来を支えるヒントになると思いました。

(男性・30代・対人支援経験11年)

自分が考えていたよりも細かいステップが支援には必要なことがわかりました。また、今後の大きな見通しを見せることで、相談者に漠然とした不安からステップを踏もうという気持ちが生まれることを知りました。

(男性・30代・対人支援経験0.5年)

自分の職場と同じ業種の支援機関についての聞き取りをして、支援プログラムの設計の考え方がとても参考になりました。どんな小さなことでも、成功体験と関係性づくりを織り込んでいるところは参考にしていきたい。

(女性・30代・対人支援経験1.5年)

(4) 様々な制度や支援機関を知ることの重要性

調査員自身が業務で携わっている分野以外の制度や法律をあまり知らず、もっと知りたいという声が多かった。社会的孤立の状態にある方は複数の困りごとを抱えているため、1つの専門分野の知識、1つの支援機関だけでは十分な対応ができないことが多い。調査員が実感としてこの認識を持ち得たことは大きな収穫であると考えられる。

現行の制度や法律について、当事者の状態にマッチした制度、法律の扱い方の多様性を知りたい。

(女性・20代・対人支援経験6年)

新たな生活困窮者自立支援制度や、精神障害・認知行動療法について知りたいと思った。

(男性・40代・対人支援経験9年)

思いもよらないルートから支援につながることもあると感じたので、支援先のネットワークをもっと知っていき、連携をとれればと思う。

(男性・30代・対人支援経験8年)

支援者個人の力もありますが、組織で協力して行っていくことも必要であり、そのような組織作りや地域作りをしていこうと思いました。

(男性・30代・対人支援経験11年)

(5) 協働の難しさ

様々な支援機関との協働、ネットワークが支援に必要であると感じたことと同時に、実際に調査を通して協働やコミュニケーションの難しさを実感したという意見もあった。支援機関同士、異なる立場や考えを持つ人とどのように協働していくかは、複数の困難を抱えた方を支援していく上での大きな課題である。

日程調整や、協力いただく支援機関の担当者の方に調査の意図を理解してもらうことに苦労した。

(女性・40代・対人支援経験6年)

第6章 調査員の声

聞き取ったお話を文字に起こして読む人に伝えることが一番難しかった。

(女性・40代・対人支援経験4年)

様々な支援機関、違った考え方やモチベーションを持つ人と協働して調査事業を進めることに苦労した。ちょっとした打合せや連絡でも時間が合わないなど。

(女性・30代・対人支援経験6年)

(6) 仲間や役割を持つことの大切さを実感した

社会的孤立の状態から脱する過程において、仲間づくりや役割を持ち誰かの役に立つことの大切さが多く挙げられた。これらは今後の支援活動に対する重要な示唆となった。

(「聞き取りの中で一番印象に残った相談者の方のひとは？」という質問に対して)

『今まで行ってきた大工としての技術を活かせる場を与えてもらった。他の人たちから頼りにしてもらい、居心地が良い。そのため日にちが経つのが早い』

(男性・30代・対人支援経験11年)

『仲間ができてうれしかったこと、施設の中で役割、頼りにされている…という体験をして、うれしそう、満足そうな顔を見たことが印象的です』

(女性・30代・対人支援経験1.5年)

(「聞き取りの中で一番印象に残った相談者の方のひとは？」という質問に対して)

『今まで笑顔を向けられたことがあんまりなかった。でも(地域活動に参加する中で)地域の人たちが笑顔になってくれた。幸せだと感じられた』

(女性・20代・対人支援経験2年)

(7) 本人の力を信じること、本人を中心にした支援

どんな困難な状況でも決してあきらめない相談者の力を信じて、その意志を生かすことの重要性に気付いた。まずは相談者のそのままの姿を認め、根気強く長期間、伴走することの大切さが挙げられていた。

(「聞き取りの中で一番印象に残った相談者の方のひとは？」という質問に対して)

私が聞き取りをさせていただいた当事者の方全員が“これからやりたいこと”を話せること。『活動を手伝いたい』『結婚したい』『アパートを借りて暮らしたい』『チャンピオンになりたい』などなど

(女性・40代・対人支援経験6年)

その人の望む生活を支援することが一番大切であると思う場面が多かったです。待つことができる支援者になりたいと思いました。

(女性・40代・対人支援経験6年)

関わった支援者が、その方の可能性を、どれだけ信じていることができるか。それに尽きるのではないかと思います。

(女性・50代・対人支援経験7年)

孤立から生じた生活困窮で、何をどうしたらいいか考えられる状況ではない中、とにかくもがいてたどり着いた支援者・機関がどこまでその人に寄り添えるかであると思いました。寄り添いと言ってしまうが、環境が違う者同士が相手の環境を理解するというのは、すぐにできることではないと思います。しかし、理解しようと思えるかどうか、相手の人生をイメージできるかどうかであると思いました。

これから全国で様々な支援者・機関が生活困窮者自立支援法の下で相談支援に携わることになるが、相談支援者は関わる一人一人を大切に思うという当たり前のことを実直に行えるかが鍵であると思いました。相談者の生活を整えることはもとより、様々な価値観を認め、その可能性を伝えられる人(時には環境を作れる人)が求められているように感じました。

(男性・30代・対人支援経験11年)

第6章 調査員の声

2. 調査員の声

『当事者は、何を感じとるか』

(男性 40代 対人支援の経験:約 15年)

今回、様々な団体・個人の支援を受けてきた元ホームレスの方々など、複数の困難を抱えてきた当事者にインタビューをすることで、当事者の気持ちを聞く機会が与えられたことに、とても感謝しています。支援者側としては、何かを提供していくことが、その人の自立への手助けとなると考えがちです。それは、食べ物であり、衣服であり、住居であり、仕事を見つけていくことです。

「なぜ、支援をうけようと思ったか？」そのきっかけとなる声かけや状況、「どうして信頼していったのか」という点に注目してヒアリングしていく中で、共通したものがあることに気付くことができたように思います。炊き出しや、夜回りなどでの食事の提供が出会いの場となったケースは、そのひとつだと思います。はじめは信用してくれない人が、何回かのアプローチと一緒に食事をする中で、その人の支援をうけてみようとしているケースも聞くことができました。しかし、食事以上に当事者本人が“受け入れられている”という感覚が、支援につながっているのではないかと思います。

聞き取りの中で驚いたことは、法的にも問題のある貧困ビジネスの人たちが、深夜に夜回りし、ホームレスの方に声をかけて、その人が荷物を持って来るまで待つて、その後で食事を提供して面談をし、すぐに住む場所を提供していたことです。それは支援団体や行政には、なかなか出来ないことです。貧困ビジネスの方が、ホームレスに対するアプローチのやり方を心得ているようにみえるのです。(残念ながら、後から搾取されていることに気付くのですが。)

何が理想的な支援かを聞いていくことは、勉強になりました。当事者にとって、自分が受け入れられる場や人々がいることと、その共同体の中で何らかの役割を見いだしていることの大切さに気付かされました。ある団体の調査でインタビューした3人中の2人は、いまだにホームレス生活をしていました。彼らは以前に生活保護を受けて、施設やアパート暮らしも経験してきているが、これまで関わってきた支援団体や行政の対応では傷ついてきており、それらの支援ではやっていけなかった人たちでした。しかし、現在の彼らは、今の支援団体において、自分があるがままで、受け入れてくれる居場所を見いだしています。まだ定まった住居がなくても、自分の役割を見つけて、生き生きとしている姿に接することができました。

支援団体にしても、行政にしても、「こうあるべき」という支援者側の思いで、支援の押しつけになっていることはないだろうかと反省させられるところです。支援者側が強要すると、当事者にとって傷になってしまう場合がある。そして本当は受けることのできる支援を当事者が拒否するようになってしまうのです。じっくりと当事者の話を聞き、信頼を得て行く中で、押しつけでなく、当事者自身が動いていく気持ちになるまで、じっくり待つことが大事だと思います。

調査のまとめを見ると、信頼を勝ち得ていくためのアプローチの仕方が、見えてくるかもしれません。理想的な方法の根底には、支援者側の人生や人間に対する価値観があり、声かけや受容的な雰囲気など、当事者の信頼を得て関わりをもっていく行動につながってきているのだらうと思います。

『体験と物語に耳を傾けること』

(男性 30代 対人支援の経験:約 0.5年)

今回の調査員としての活動は、6月に相談員としての仕事を始めたばかりの私にとっては貴重な体験となりました。それは、他の支援機関がどのように当事者と関わることで支援を進めていったのかという経過を当事者の方から直接お聞きすることが出来たからです。

当事者のお話を聞いてまず思ったことは、問題を解決してくれたから信頼関係が出来上がった訳ではないという事実でした。それよりも家まで来てくれた、話を聞いてくれた、同じ趣味や経験をもっていた、というようなことから信頼関係が始まっていることがほとんどでした。そして、ただ家まで来て話を聞いてくれれば信頼関係が出来るのかと言えばそうではなく、当事者の方と同じ目線に立ってその人が置かれている状況や今までの体験を理解することが大切だと感じました。

調査のインタビューで当事者が熱心に語られることは、支援機関から解決してもらったことよりも今までの自分と社会との関わり方であったり、どういう思いを持って支援機関に相談をしたかということだったと思います。

不登校支援をしている支援機関への調査で、当事者のお話を伺った時に「自分の気持ちと行動をわかってくれて、徐々に学校へ行けるように親身にアドバイスしてくれたことが今学校に通えている理由だと思う」という話を当事者から聞かせていただきました。この「気持ちと行動をわかってくれた」というのは学校に行くことができない自分の行動と、学校に行きたくないのではなく、行けなくてつらい気持ちがあることの両方をわかってくれたことだそうです。このことは支援者との関わりの中で一番うれしかったことだとお話してくれました。

調査をするなかで、支援者からわかってもらえたという体験を経験した当事者たちは、支援者以外の人々にも目を向けて繋がっていくことに気がきました。例えば当事者会で仲間と助け合ったり、フリースクールの先輩に面倒をみてもらった体験から、今度は自分が後輩の面倒をみているというお話を聞いています。

支援者からわかってもらえたという体験をしたことで、他の人にもわかってもらおうと自ら関わったり、自分以外に困っている人の気持ちをわかってあげようとしていることには驚かされました。もちろんこの過程はすぐにはなく1年2年の過程を経てです。問題が解決されることよりも、「わかってもらえた体験からエンパワメントされる」ことは誰もが共通しているのではと私は感じました。

今回の調査で私自身が勉強になったと思えたことは、当事者にとっては私が考えていたよりも細かいステップが必要だったこと、当事者がステップを踏みきれない時は今後の大きな見通しを見せることで漠然とした不安からステップを踏もうという勇気が生まれること、なによりその人の視点でお話を聞くことで、その人の今まで積み重ねた体験を理解することが大切だということ学びました。

私自身が今後、相談員としてさまざまな人と出会い、色々な経験を重ねていく中で、ひとつの事例から一般化できる要素を取り出したり、一般化した要素を当事者に重ねてみたりする必要は多くあると考えています。ただ、どんな時も目の前の人に対しては無知の気持ちで、その人の重ねてきた体験と物語に耳を傾けることが、その人と自分との関係の始まりだと心がけ、目の前の人から自ら動き出すように謙虚に見守ることを大切にしたいと思えたことがこの調査活動の収穫だったと思っています。

『調査を終えて思うこと』

(女性 40代 対人支援の経験:約5年)

このたびの調査では、10人の方々にお会いし、お話を聴かせていただきました。たらい回しにされ、否定され、人が信じられなくなったり、何度も刑務所に入所されたり、自死されようとしたり。とにかく想像を遥かに超える生きづらさを持った(持っていた)方々が、どんな映画よりドラマよりも劇的な半生を、惜しげもなく、見ず知らずの私に語ってくださいました。まるで、その時を待っていたかのように、滔々と、生き生きと、話し足りない様子で辛かったことも、嬉しかったことも、語ってくださいました。まず、そのご理解とご協力に心から感謝を申し上げます。また、多くの方が、ご自身を語ることで障害や病気、状況を再確認できたことと喜んでくださったことや、支援者も初めて聴く今後の夢や希望を語ってくださったり、支援される側ではなく、支援者としての視点で語ってくださる方もいらっしゃり、それは、この調査の想定外の副産物となりました。人が持つ力の不思議な強さ、素晴らしさを見せていただきました。

みなさん、真面目で無垢で礼儀正しく真っ直ぐであるが故に、この混沌とした世の中のゆるさや曖昧さや不真面目さや矛盾に憤りを感じ、自ら身をもって、世の中が本来あるべき姿を取り戻すために、あたかも率先して辛さを体験してくださったのではないかと考えてしまいます。真面で真っ当だから、社会の価値観とのギャップに悩み苦しんでいるとしか思えてなりません。その辛さを知ってしまった者の責任として、世の中に、誰もが分かるカタチで通訳して、そのことを伝えていかなければならないと感じています。

「理想の支援なんてない。真剣に向き合ってくれるかどうかだ」と語ってくださった方の言葉が今も心に響きます。支援者としてではなく、ひとりの人として、真剣にその人と向き合うことが、求められているということです。問題を解決することが支援だと勘違いしていました。もちろん緊急性を要する衣食住の問題は解決可能なことが多いです。しかし、障害や病気の問題、人間関係や家族の問題等、困難な問題はすぐには解決しません。それでも、今、困っていること、辛いことに焦点を絞り、真剣に聴き続け、寄り添い続ける。この真剣さが生半可なものだとすぐにバレてしまいます。私は必要な材料を代わりに集めることはできますが、主人公は相談者です。解決への糸口や答えは相談者の中にあります。私は、ただ「ひとりじゃないよ。味方だからね」と声掛けをし、見守り続け、黒子に徹して伴走するだけです。これが、どれだけ大変で難しいことか、毎日の支援の中で痛感させられています。

調査はこれで終了しますが、生きづらさを抱える方が少しでも解放されるよう、これからも必要なことを学び続け、世の中が誰にとっても生きやすいユニバーサルデザインの社会になるように、私は「究極のパーソナルサービス」ユニバーサルデザイン・コンシェルジュとして精進していきたいと思っております。

『文学薫る調査に』

(女性 50代 対人支援の経験:約 10年)

以前、職場の研修で他県の虐待死亡事故の事例を検討したことがありました。ケース記録を読んでもそれが文書でしかなく、どんな支援ができたのか考えようにも全く想像ができませんでした。上司に「どう思う？」と聞かれ「人が浮かび上がってきません」と答えると、「あるべきはずの文学がないからねえ」と返ってきました。支援や記録には馴染まないと思える「文学」があるべきという発想にとっても刺激を受けました。その後は相談者への聞き取りの視点が自分の中で変わりました。

今回の調査では「あるべきはずの文学」が感じられるよう聞き取り、まとめられたらと挑んでみました。結果は読み手でないと分かりませんが、人が人に生き方を聞き取り、文章で綴ればそれは立派な「文学」と言ってもいいのではないかと思います。

調査には分析が、支援には結果が求められます。私は調査を終え、支援は相談者と支援者の生き方のぶつかり合いと融合で行われると感じています。人の生き方を分析や結果で表現するのは非常に困難だと思いますが、分析チームは専門性を発揮し独自の切り口でまとめています。調査結果が、孤立や貧困の解決に向け活動する支援者たちのあり方を解明し、チーム支援の共通認識になるのではと期待しています。同時に支援者たちがそれぞれの感じ方で味わう文学であれば素晴らしいですね。

第7章

分科研究会

**「誰ひとり孤立しない社会をめざして」
での研究・検証**

1. 「伴走型支援の現場から」

伴走型支援とは何か ～生活困窮者支援の現場から～

NPO法人 北九州ホームレス支援機構代表 奥田知志 氏

平成 25 年 12 月 28 日

調査の結果及び分析の参考とするため、本事業では2回の分科研究会を開催した。第1回の分科研究会では北九州ホームレス支援機構の奥田知志代表を講師に、「伴走型支援」についての講演と、調査内容に関する報告と質疑応答を実施した。生活困窮者および社会的孤立にある状態の人に対する、新たな支援方法として注目されている「伴走型支援」の理想と現状から、当事者と支援者とのあるべき関係性が発見された。

伴走型支援の7つの理念は、①3つの縁が持つ機能をモデルとした支援、②個別のかつ包括的な人生支援、③存在の支援、④多様な自立概念をもつ可変的かつ相互的な支援、⑤当事者の主体性を重視する支援、⑥日常を支える支援、⑦参加包摂型社会を創造する支援です。

「伴走型支援」と社会資源の創造

まずは、参加包摂型社会を創造する支援から先にお話しさせてください。伴走型支援は、制度や仕組みを含め、どう社会資源を創造するかというものでなければなりません。対個人で終わる支援ではいけないと考えています。伴走型支援というのは、伴走しているという状態を指している言葉です。これまでの支援は、「提供できるメニュー」を出すのが支援でした。一方、伴走型支援は、「伴走している状態」を支援としているのが特徴です。問題解決をするのではなく、「どんな時でも横にいるよ」ということを大事にしています。北九州ホームレス支援機構は、①一人の路上死も出さない、②一人でも多く一日でも早く



路上からの脱出を、③ホームレスを生まない社会の創造という3つのミッションで動いています。前者の2つは対個人の支援、後者は対社会の支援です。このバランスがいいだろうと思っています。3つとも対社会の支援になってしまうと、国を批判するばかりのかつての古めかしい運動のようになってしまいます。

今日のような所でお話しすると、ホームレスの方の社会復帰を支援している団体の代表と紹介されることが多いのですが、皆さんにお聞きしたいのですが、そもそも復帰したい社会ですか？ 困窮者支援が歪んだ社会の補完物になっていませんか？ ホームレス問題は長い間個人の問題だと言われてきまし

た。しかし、パッと見ではわかりませんが、障害のある方も少なくありません。障害のあることが子どもの頃に発見できなかったのは、本人の責任でしょうか。また、北九州でホームレスが急増したのは1997年から98年にかけてで、これは日本の自殺者数が3万人を超えたタイミングと機を一にしています。これは社会構造的な問題といえるでしょう。



「人は必ず変わる」

～チャンスを生かし、一緒に変わる～

伴走型支援では、本人に伴走しながら、地域にある様々な社会資源を結びつけていきます。社会にないものは作り出します。私は厚生労働省の社会保障審議会のメンバーをしていましたが、生活困窮者自立支援法では必須事業と任意事業が分かれてしまったことはじくじたる思いがあります。

しかし、この法律では、経済的困窮に加え、社会的孤立の枠組みも考えてきました。社会的孤立の背景には、社会的排除の問題があります。制度と制度の狭間におかれた人々がいます。伴走型支援の方向性は「参加と自立」です。自立と参加ではありません。これまでは「自立した者が社会参加できる」という考えが主流でした。典型的な例としては、就職した人は社会参加しているが、就職していない人は社会参加できていないというような考えです。だが、社会参加が自立の前提

ではないだろうか。この順番にはこだわりたいです。生活保護制度については、生活保護法の改定はいかななものかと思っています。基準切り下げもおかしい。けれども、生活困窮者自立支援法はいらぬという意見には反対です。なぜなら生活保護制度には、経済給付(現金支給)の限界、貧困・困窮問題を個人の問題としている、流動性の低さというような課題があるからです。

貧困状態とは何か。お金がないこと、食べられないこと、お風呂に入れないこと、人と関係を結べないこと、結婚できないこと、子どもをつくれぬこと、様々ありますが、総じていうならば無変化、「変化できない」ということが最たる特徴だと思います。人は必ず変わる。そのための援助をしています。でも、一方で変われなくても人間は生きていいんです。変われなくてもずっと付き合う。ただ変化するチャンスがあれば一緒に変わっていかうという意識が必要です。

関係性の困窮から社会的孤立へ

私たちホームレス支援団体では、25年前から困窮概念を2つに分けて考えてきました。ハウスレス(経済的困窮)とホームレス(関係性の困窮)です。けれども、アパートを見つけ、再就職をするなどして経済的な問題が解決したとしても、「俺の最後は誰が看取ってくれるのか」という問題がありました。そこには「ホームがない」という関係性の困窮がありました。自立が孤立に終わるというわけにはいかない。それを引き受ける社会地域が問われてきます。これは生活困窮者自立支援法においては、経済的困窮、社会的孤立という枠組みになります。人間は食べ物がないと生きていけませんが、食べることで生きていくかというところとも言い切れ

ません。「何が必要か」と「誰が必要か」が両方大事です。

戦後の日本の困窮概念は、経済的困窮、身体的困窮にどう立ち向かうかということで制度を作ってきました。しかし、制度をいくら作ってもそこに困窮者が結び付かない時代に入ってきました。これが社会的孤立の問題です。かつては困窮者の横には誰かがいたんだと思います。けれども、地縁、血縁、社縁が脆弱になり、しかも自己責任論。制度は申請主義。こうした悪循環の中ではいくらよい制度を作ってもそこに到達できない人たちが一定数現れてきます。



コーディネート縁

～人との出会いが物語を生む～

そこで、地縁、血縁、社縁に変わる新たな縁が必要だといわれていますが、その議論は間違っています。それらをつなぐ第4の縁、コーディネート縁が必要だと思います。貧困のスパイラルには2つあります。世代間スパイラル、経済的困窮と社会的困窮のスパイラルです。昔から日本では「金の切れ目が縁の切れ目」といわれてきました。お金は関係を作っていく上でやはり大事です。例えば、貧困家庭の子どもとそうではない家庭の子どもとでは社会参加のチャンスが圧倒的に違います。若者の貧困問題にきちんと取り組まないとますます社会的孤立が進んでいき

ます。

一方で「縁の切れ目が金の切れ目」であるともいえます。野宿になった原因を聞くと、多くは失業などですが、2番目には離婚、子ども、親との別れというのが出てきます。

ある講演会で「ホームレスを支援するなんて、甘やかすだけだ」という批判を受けたことがあります。その方に、あなたは働いていますかと尋ねると「働いている。ボーナスはカットされたし、残業手当もつかない」といいます。そんな会社で、何で頑張っているのかと聞くと「家族がいるから」という答えが一言返ってきました。人間は誰かのために働くのだと思います。

昨日も炊き出しをしましたが、私たちが配るよりも上等な弁当が町には捨てられています。食べるだけならそれでいいのに、なぜ私たちのところへ来るのか。人を支えるのは物じゃないんです。物に誰かが関わることで、物は「物語化」していきます。物語への参与というのは非常に大事です。生活保護が弱いのは物を物語化できず、お金がお金で終わっているからです。働いた時に頑張ったねと言ってくれる人がいるかないかで労働の価値というのは変わってきます。人との出会いが物語を生み、意味づけや責任、役割、そこに変化が起こってくる。それが伴走型支援です。

◆質疑応答

—家庭モデルとはなんですか？

伴走型支援の仕組みを考える時に、一つのヒントとなったのが家庭モデルです。これはかつての家族主義や、地縁、血縁、社縁が素晴らしかったから取り戻そうということではありません。家庭という機能を分析してみると、4つの機能があることがわかりました。

1つ目は、受け皿的機能ということで、家庭内での住居、食事、看護、教育、服飾などのサービスになります。

2つ目は記憶の機能です。思い出や記憶の共有はアイデンティティーをつくる上でとても大事であり、さらにはデータベース的な機能も果します。

3つ目は、家庭外サービスへのコーディネート機能で、緊急時の病院搬送や、社会資源へのコーディネートがこれにあたります。

4つ目は、役割の付与の機能です。家庭内では助ける側と助けられる側の役割が転換していることがわかりました。

受け皿的機能、家庭内サービスについては、コンビニの一人暮らし用の惣菜の充実や、公的介護サービスなどで代替が進んでいますが、記憶の機能、伴奏型のコーディネート、役割の付与はまだまだ不十分です。これを誰が担うのか。どのような仕組みが考えられるのか。伴走型支援は直接的なサービスを提供するのではなく、社会資源に結び付ける専門職です。広い知識と情熱、コーディネート能力が非常に大事になってくるだろうと思います。

—現在、ホームレス支援をしているのですが、野宿、アパート入居、野宿をくり返し

ている人がいます。自ら野宿という生き方を選んでいる人、伴走型支援を必要としない人に対して、奥田さんはどう接しますか？

今回の生活困窮者自立支援法の成果をどこで見るかの話で、この法律の生みの親でもある山崎さんは、就労率ではなく、社会的関係がどのように構築されたかで見べきだと主張されています。私もそれには賛成です。私たちは野宿から居宅、無職から就労というように成果を求めますが、一方で、失敗しても再チャレンジしているというの大きな変化だと思います。どこに成果を想定するかが大事です。

例えばガードレール型の支援というものがあります。道の両側にガードレールを作り、そこから道を外さないように鉄壁の守りをする支援ですが、私はそういう人生は嫌なんです。道を外れたとしてもまた戻れるような支援を目指しています。簡単に失敗と言わず、それもその人の人生の一部なんだというスタンスを持てるのが伴走型支援の良いところです。必ずしも野宿に戻ってしまったことを支援の失敗という必要もないと思います。ガードレール型の支援に固執してしまうと本人にとってもきついですし、支援員はもっときついです。私たちは自立支援という言葉は封印しました。人生支援と呼んでいます。山あり谷ありの人生。ともに生きていこう、一緒に居ようということに価値をおいています。存在そのものが支援であると考えています。

—対社会へのアドボカシー。社会を変えていくためにどうやっていくか。今回の制度は自治体ごとに仕組みを決めるようになっています。愛知、名古屋での取り組みに

ついてアドバイスをお願いします。

今回の制度の面白いところは、個別的・包括的・継続的支援であることです。NPO やボランティアの世界も縦割りです。まずは民間レベルで横串を通していくことです。北九州市では市民協議会をつくりました。

また、1つ1つのプログラムへの出演者を増やすことも大事です。相互多重型支援として、被災地では採った海産物を就労困難な状態であった若者が調理したり、配達したりする商品売り出しています。

最後は、政策研究会を作ることです。北九州市立大学に政策研究会を作りました。研究者、市議会議員、役所の課長と月に一度のペースで開催しています。まさにアドボカシーの具体化です。このような3重ぐらいの仕組みを作ることです。待っていても何も始まりません。

◆総評

お話を聞いていて、どう手を打つか、誰がいてくれるのかの組み合わせが大事になると思いました。伴走型支援では、「つなぎ」と「戻し」の局面があります。時間軸が長いです。今までの支援は地域に「つなぐ」ということがよくいわれてきましたが、「戻す」機能をもった相談支援事業所であるかが重要です。

つなぐではなく、投げ渡しになってないだろうか。どれだけ優れた支援員がいても一発ですぱっと決めるのは難しいです。支援をするにあたっては支援者が見立てたサポートプランだけでなく、本人にパーソナルなプランも書いてもらっています。昨今は、当事者主権ということでパーソナルプランだけで勝負しよ

うという事業所も出てきていますが、私は難しいと思っています。本人の認識が追いついていないこともあるからです。支援のプランとの2つでやっていくべきだと思います。

(文責:草の根ささえあいプロジェクト)



2. 「生活困窮者自立支援法について」

生活困窮者自立支援制度について

厚生労働省社会・援護局地域福祉課
生活困窮者自立支援室長 熊木正人 氏
平成 26 年 1 月 12 日

第2回の分科研究会では厚生労働省社会・援護局地域福祉課 生活困窮者自立支援室長 熊木正人氏を講師に迎えた。平成 27 年度より施行される「生活困窮者自立支援法」では、ワンストップ型の相談窓口が設置される。生活困窮者を地域で支えていく仕組みであるこの法律がどのような狙いで制定されたか、どう実現していくかを聞いた。

生活困窮者自立支援法は、昨年 12 月に成立し、平成 27 年 4 月から全国 900 の自治体で施行されます。生活保護世帯の増加を受け、生活保護の手前にいる生活困窮者を支援する法律です。福祉事務所設置自治体では、自立相談支援事業と住居確保給付金の支給の 2 つを必須事業としています。その他地域の課題に合わせて、就労準備支援事業、一時生活支援事業、家計相談支援事業、学習支援事業を任意事業として実施することができます。



自立相談支援事業・住居確保給付金は国庫負担 3/4、就労準備支援事業・一時生活支援事業は国庫補助 2/3、家計相談支援事業・学習支援事業は国庫補助 1/2 となります。都道府県は就労訓練事業（いわゆる

「中間的就労」）の認定も行います。

全体の拠点となるのは自立相談支援事業です。アウトリーチも含めたワンストップ型の相談窓口で、地域のネットワークづくりも担います。

生活困窮者制度が目指すもの ～地域を変えていく～

新たな生活困窮者制度が目指すものについてお話します。まずは 4 つの基本的な視点として、①自立と尊厳、②つながりの再構築、③子ども・若者の未来、④信頼による支え合いを挙げています。対個人に対する支援を強化するというだけでなく、対地域として、地域を変えていく目標と志をもって運用していくことが必要とされます。

支援の形は 3 つあります。包括的・個別的な支援では、心身の不調、知識や技能の欠落、家族の問題など、多様な問題を同時に複数かかえている困窮者に対し、いわゆる縦割り行政を超えて対応していきます。早期的・継続的な支援では、社会から孤立し、SOS を発することのできない困窮者に対し、訪問支援なども含めて継続的に対応してい

きます。分権的・創造的な支援では、早期発見から出口まで、それぞれの段階に応じた支援を地域の社会資源と連携しながら対応していきます。地域により、ニーズや社会資源の状況は異なります。ある地域で成功したからといって、同じことを別の地域でしても成功するとは限りません。

自立相談支援事業は、福祉事務所設置自治体が直営、または社会福祉協議会、社会福祉法人、NPOなどに委託して実施します。生活困窮者からの相談を受け、アセスメントや支援プランの作成、関係機関との調整を行います。全国統一のアセスメントシートを準備したいと考えています。プランができたなら、支援調整会議で合意を経て、支援サービスなどにつなげていきます。自立相談支援事業には、主任相談員、相談支援員、就労支援員の配置を予定しています。国としてもそのための人材養成研修を平成26年度から実施していきます。

モデル事業の状況

これまでに68の自治体でモデル事業を実施してきました。その状況を紹介します。相談件数は、ひと月平均2~40件。最も多い年齢層は40代から50代。相談経路は、関係機関・関係者による紹介が4割弱と一番多く、続いて本人の来所となっています。関係機関とのネットワークが入り口の第一歩となっていることがわかってきました。支援により見られた変化においても、経済的な評価だけではなく、多様な評価が必要だろうと思います。

課題をきっかけとした地域づくり

今後の課題をまとめてみました。検討課題①は、法律の趣旨を理解する。これは当たり

前のことかもしれませんが、ホームレス支援をしている方はホームレス支援の延長で、若者支援の方は若者支援の延長で考えていないでしょうか。そうではなく、全く新しい世界に入ります。生活困窮者を幅広く包括的に支援していく形を考えていきます。対象者は生活に困窮している人です。法律上では、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者と書いてあります。

検討課題②は、行政内の庁内体制の構築。まずはどこの課が担当するのかが大切です。全庁的に連携する必要があります。滋賀県野洲市では、市民生活相談課が中心となり、31の課・組織が参画する委員会を設置しています。

検討課題③は、実施方法の検討。自治体の直営なのか、委託なのかを考えます。自立相談支援事業を委託する場合は、包括的な支援、就労に向けた支援の両方ができる体制を組む必要があります。自治体側でも委託をしたらそれでおしまいということではなく、自治体と受託事業者が一緒になって社会資源を作ることが大切です。高知県高知市では、高知市と社会福祉協議会が連携しています。

検討課題④は、関係機関との連携体制の確保。ハローワーク、福祉事務所、自立相談支援事業の三者を軸に、多岐にわたる関係機関とのネットワークを作っていきます。インフォーマルな機関ともつながっていきます。長野県では、連絡会議に県や市の関係部署が入っており、社会福祉関係団体だけではなく経営者団体等も参画し、広範かつ多様な地域ネットワークが構築されています。新しく生活困窮者支援ネットワークの名簿を作るようなイメージです。実際に機能する名簿をい

かに広げていくかが重要です。

検討課題⑤は、協議の場の設定。福祉事務所を設置する全国 900 の自治体で、これから新しく話し合いの場をもっていきます。一足飛びにはできないですし、その必要ありません。できるところから踏み出していただきたいです。それが生活困窮者自立支援法が目指す地域づくりになります。

いずれにしても、今日ここにお越しの方は、おそらく何らかの形でかかわっていただくことになると思います。なぜならば、この仕組みは、障害、高齢、児童、生活保護に加え、第5の福祉というものを作り、それらを束ねて地域づくりをしていこうという制度だからです。私も関係者です。皆さんも関係者です。困窮者はいろいろなニーズがあり複合的です。困窮者を真ん中において、その周りの資源をいかに広げていけるかが勝負になると思います。



◆自立支援法に関する質疑応答

自立相談支援事業について

—自立相談支援機関は、相談者を地域の関係機関に振り分ける役目を担っています。しかし、信頼関係を構築するために、一定期間滞留するというのも必要ではないかと考えています。これは可能でしょうか？また、自立相談支援事業の評価についてどのように考えていますか？

（草の根ささえあいプロジェクト 渡辺）

相談支援の場ではアセスメントがとても大事です。信頼関係を醸成していく中で方向性を決めていくからです。アセスメントの機関が3か月ぐらいかかることもあるでしょう。そうした点もきちんとマニュアルなどで文書化していきたいです。

相談件数については、プランを作った件数だけでなく、アセスメントをしている機関のものも件数としてカウントできるようにしていきたいと考えています。経済的な評価だけでなく、それ以外の評価軸も重層的に作ってきたいです。

就労準備訓練事業について

—一般就労が難しい生活困窮者に対し、出口の多様化をどのように考えているか？指標についても伺えればと思います。

（一般社団法人 日本ダイバーシティ推進協会 久保博揮）

出口の場を作ることは非常に重要です。支援調整会議に商工会議所や社会福祉法人の方に入ってもらい、地道な理解を広げていくことも必要です。もちろん容易ではないでしょう。しかし、こうした取り組みを1つ1つ、

国、自治体、民間の間で広がっていくことだと思えます。

(久保) 私としては、中間就労の場づくりを生活困窮者の仕事にしていけないかと考えています。

家計相談事業、一時生活支援事業について

一家計相談事業は、生活保護を受けている方にも必要であるように思うのですが、その点をどのように考えればいいですか？一時生活支援については、無料定額宿泊所を活用できないかと考えているのですが、どうでしょうか？

(NPO法人ささしまサポートセンター 定森光)

この法律は、生活保護受給者以外の生活困窮者を対象としています。ただし、生活保護受給者にも生活困窮者にも対応できるように、政府部内で調整をしています。

一時生活支援事業については、単なるシェルター機能だけではなく、自立支援として考えています。それを一時生活支援事業がやるのか、自立相談支援事業がやるのかは検討中です。

(定森) 私たちは名古屋で活動していますが、本人のできていないことには何か背景があると思います。そのためにどんな支援が必要かを、官民協働で話し合える場を作っていければと思います。

学習支援事業について

一学習以前の生活支援や親の支援が必要。貧困の連鎖を食い止める根本的な解決策

をどう考えているか。また、生活困窮者が集中する、公営住宅内の居場所や子育て広場を設けるなどのソフトの支援が必要と考えるがどうか。今回の制度で学習支援が広がっていくことは期待できるが、それ以外の支援も必要なのでは。各自治体に任せられる部分も多いがどういったことを自治体に期待しているのかをお聞きできればと思います。

(NPO法人こどもNPO 青野桐子)

多くの自治体では中学3年生を対象に、学習支援をしていますが、もっと早い段階からの支援が必要です。一方で財源の問題もあります。今よりも財源が確保されるのは間違いないですが、でも全部はきっとできないでしょう。その中でどれをやるのかを考えないといけません。学習支援のガイドラインを提供するときには、そうした観点も盛り込みたいです。

(青野) 今回、生活保護に至らない方を対象にするという意味では、まさに子どもも対象になると思います。本制度だけでなく、子育て支援などの行政担当局とも一緒に考えていきたいです。

(文責:草の根ささえあいプロジェクト)



おわりに

北九州ホームレス支援機構の奥田知志さんが、本調査の分科研究会でおっしゃられた言葉が印象に残っています。「自分はホームレスの方の社会復帰を支援している団体の代表と紹介されることが多いですが、皆さんにお聞きしたい。『今の社会は、そもそも復帰したい社会ですか』と。」

誰もが復帰したい、参加したいと思える社会とは、どのような社会でしょうか。この調査は、その答えを複数の困難を抱えている方々から教わるための機会であったと言っても過言ではないでしょう。複数の困難を抱えている方々が他人や社会とつながってゆくには、決してその人を否定せず、そのままを受け入れられる人や居場所が必要であり、何よりもその入り口となる相談窓口がそのような存在でなければなりません。

「誰もが否定されず、認めあって役立ちの場を持てる社会」をつくる手立てのヒントがたくさん調査から見えてきました。思い出したくないことや話しづらいことがある中で、勇気を出して調査に協力してくださった相談者の皆様、本当にありがとうございました。あらためてお礼を申し上げます。

相談者から選ばれる「支援者」になるためには、今回頂いた一人ひとりの「小さな声」を日々の現場に生かしていくことこそが一番の近道であると信じ、『小さな声たち～こんな風に向き合ってください～』と題して報告書の最後のページに記しました。このメッセージが多くの支援者に届くことを願っています。そして、これからも「小さな声」に耳を傾け続けることを約束したいと思います。

調査にあたり多くのご協力・ご助言をいただきました全国の支援機関の皆さま、検討委員の皆さま、NPO 法人起業支援ネットの皆さまにもお礼を申し上げます。

平成 26 年 3 月
一般社団法人 草の根ささえあいプロジェクト
調査チーム

小さな声たち ～こんな風にささえてください～

今回の調査を通じ、多様で重複した困難を抱える方々にお会いして、
とても貴重なお話を伺ってきました。
排除され、否定され、誤解され、幾度となく失敗を繰り返し、
自信をなくし、人間不信となり、その度に傷ついてきた。
それでも諦めず、ついに安心の場とそれぞれの役割・役立ちがあると感じ始めた、
そんなおひとりおひとりの「小さな声」を拾い集め、編集した言葉をつなぎあわせ、
メッセージとしてここにまとめました・・・小さな声たち

人として認めてください。人として接してください。
違いを否定せず、受け止めてください。
人として興味を持ってください。
挨拶や身近な話もしてください。

私の目を見て話してください。
うわべだけでなく、私の話をちゃんと聴いてください。
あなたの「ちゃんと」は、私の「ちゃんと」とは違うかもしれません。
私の想いを汲み取って欲しいのです。
私のことをまだよく分からないのに、「〇〇だろう」「〇〇なはずだ」と
決めつけしないでください。
わかってもらえたと感じた時、哀しみはすっと消えてなくなるかもしれません。

大きな声や厳しい表情を向けられると萎縮してしまいます。
横柄な態度をとられると、カチンと来ってしまうかもしれません。
私はとても緊張しているのです。

聞き取りやすい口調ではっきりとした声でしゃべってください。
私にも分かる言葉で話してください、そして考えさせてください。

私がここまでの状況になった原因や経緯を理解しようとしてください。
ただ聞くだけでなく、具体的に聴いてください。本当に困っているのです。
たらい回しにだけはしないでください。

わからないことをわからないと言えないときがあります。
面倒くさいと思われるかもしれないと不安なのです。
他人のことを必要以上に気にしながら生きているのです。
人に頼るのが下手くそで、甘え上手じゃない私のことを認めてください。
「本当は頼りたい」という私の気持ちを分かってください。

押しつけでも上から目線でもない、対等な関係でいてください。
どうぞ優しく、笑顔で、穏やかな雰囲気でお話をしてください。
誰に対しても分け隔てなく、そのように接してください。

自分では気付けない私の一面にも気付いてください。
私のある一部分だけではなく、まるごとすべてを見てください。
たとえ周りにとってはどうでもいいことでも、見ていないようで見つめていてくれたら
それがとても心強いのです。

周囲の人が共感してくれることが支えになります。
時として、気持ちと行動がちぐはぐになってしまうことがあります。
でもそのことをわかってほしい。親身にアドバイスもして欲しいのです。
一緒に頑張ろうと言ってもらえることがどれだけ嬉しいことか。

すぐに〇〇しろと言わないでください。
具体的に計画を立てることが苦手です。それができずに立ち止まっているのです。
無理強いをしないで、心の変化をじっと待ってください。
私ができるところから少しずつ「こうするのはどう？」と提案して、手伝ってください。

どうか優しくしてください。
気にかけてもらえることが何よりありがたいのです。
ちょっとした気遣いや声掛けが大きな支えとなるのです。
何気ないひと言が、1本の電話がとても嬉しいのです。

衣・食・住・仕事があるという、普通の暮らしがしたいのです。
食事ができて、お風呂に入れて、ベッドでねられること、それがありがたいのです。
私のためにすぐ動いてくれたり、必要なものを用意してもらえたり…。
大切にされたことがないから、それがとても嬉しいのです。

今まで幾度となく怒られてきました。あなたが思う以上に恐怖心が強いのです。
でも、本気で叱られるのは嬉しいことです。対等な人として扱ってもらえていると感じるから。
何でも言いたいことを言える関係を築けたら嬉しいです。

私にできることで役割を与えてください。
支援をする側、される側の垣根がなく、相談にのったりのられたり、愚痴を聞き合ったり。
そういう関係になれば嬉しいのです。
何かひとつ誰かの役に立つことができたなら、そうしたらまた頑張ろうと思えるかもしれません。

点でなく、線で支援をしてください。
線の太さは変わってもいいのです。
必要な時に、太く、しっかり、力になってもらえたら助かります。
そして支援の手があまりいらなくなっても、
「関係はなくなるよ」と言ってください。
つながりは細いけれど、決して切れることがないと分かると安心できます。

こんなちっぽけな私でも、私の人生の主役は私自身です。
そっと黒子のような存在で見守ってください。
何かあった時、つらい時、いつも戻れるホームのようであって欲しいのです。

<当事者から見た相談支援事業検討委員会>

委員長：山田壮志郎（日本福祉大学 准教授）

委員：生水裕美（滋賀県野洲市職員）

中川健史（特定非営利活動法人仕事工房ポポロ 理事長）

原田正樹（日本福祉大学 教授）

湯浅誠（社会活動家）

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 代表理事）

<調査員>（以下五十音順）

猪飼一之

加藤舞美

永井文子

石黒好美

金森大席

中山ちはる

石崎綾

口屋初理

橋本恵一

伊東かおり

榊原明美

本間貴宣

伊藤千津

定森光

山内美砂

上原悦子

高島史弘

山口恭美

大森早夏

谷本千晃

山田一洋

尾崎昭房

富松玲香

山本茜

<報告書レイアウト>

板津英司 佐々木知里 都筑里美

<表紙イラスト>

枝@豆

<協力>

宇都宮誠実 川口しのぶ 鈴木淳 彦坂真梨

NPO 法人起業支援ネット（久野美奈子 鈴木直也 長谷川悦子）

平成 25 年度社会福祉推進事業

「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」報告書

平成 26 年 3 月 31 日発行

一般社団法人 草の根ささえあいプロジェクト

愛知県名古屋市中村区本陣通 5 丁目 6-1

地域資源長屋なかむら