

「ブックレット in なら」
くらしの総合相談

～困ったことがあったら、社協があるやん～



「ブックレットinなら」

くらしの総合相談～困ったことがあったら、社協があるやん～

発 行 2020年3月

発行人 京都ノートルダム女子大学 酒井久美子
「ブックレットinなら」プロジェクトチーム

発行所 京都ノートルダム女子大学 酒井研究室
〒606-0847 京都市左京区下鴨南野々神町1

監 修 酒井 久美子（京都ノートルダム女子大学）

※この冊子は、2019年度 京都ノートルダム女子大学研究助成金より
作成しました。

はじめに

今、地域福祉を取り巻く状況は法制度の変更など大きな転換期を迎えています。国は、地域共生社会の実現、新たな概念や制度を作ってきました。これからの少子高齢社会、特に現役世代が減少する社会に、新たな支えあいの仕組みが必要となっています。このように地域福祉の激変期の中で、相談支援に携わる者として、そこに相談支援が語られることが少ないのではないかと危機感を抱いていました。

そんな中、『全国社協職員のつどいin奈良（2018年2月開催）』の相談支援をテーマにした分科会から始まったのが、『ブックレットinなら』プロジェクトです。

およそ2年の議論を積み重ね、総合相談に対する熱い思いが、ようやく本冊子の発行にたどり着きました。この冊子は、日々、不安を抱えている相談支援関係者を始め、地域の最前線で活動されている民生委員・児童委員等の方々、また、これから地域に関わっていただく方々、等々、相談支援の入口に立った方々に届くことを願っています。

最後に、この冊子の発行にご協力いただいた皆様方に感謝申し上げます

『ブックレットinなら』プロジェクトリーダー
窪田 雅臣

目次

はじめに

1

第1章

あなたの身近な所で、ちょっと 気になっていることはありませんか？

3

「ふくし」に関する心配ごとは意外と身近に起こっています。
このブックレットから、相談したい方も、相談を受ける方も一緒に
「相談」を考えてみませんか？

第2章

突然、外国人が窓口に来てきた！！ ～はじめて出会う複雑な相談、とある社協の相談対応とは～

5

実際に出会った相談を見てみましょう。相談者と社協職員の出会いの
一コマです。
さて、相談はどう進んでいくのでしょうか…

第3章

総合相談・支援の価値と可能性

17

相談をする側、受ける側。
困りごとを一緒に考えるということはどういうことなのか？
相談は、ただ解決をするだけではないのです。

第4章

事例紹介

24

あなたの悩みごとは、もしかしたら、みんなの悩みごともかもしれない。
ひとつの相談支援が地域全体の支援に展開した事例を見てみましょう。

第5章

「困ったことがあったら、社協があるやん」

35

暮らしの中の気になること、一人で悩まずにもっと社協を活用しよう。

おわりに

36

郵便物
あふれてるよね。

少し物忘れが
あるのかな。

あそこの人、
平日もずっと
家にいるよね。

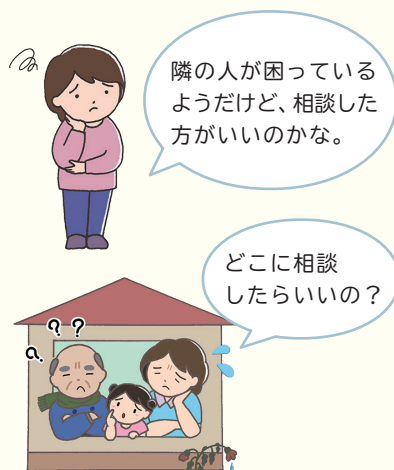
最近やせてきたよね。
心配だね。

ふとした気づきや、つぶやきを
そのままにしていのでしょうか？

暮らしの中でのちょっと気になることが、実は「ふくし」の問題につながっていることがあります。

イラストの2人は他人事のように話をしていますが、近い未来、自分たちにも起こりうる問題です。実は「ふくし」の問題について相談にのってくれる場所があることをご存じでしょうか？

気になる事をそのままにせず、「ふくし」の問題について、一緒に考えてみませんか？

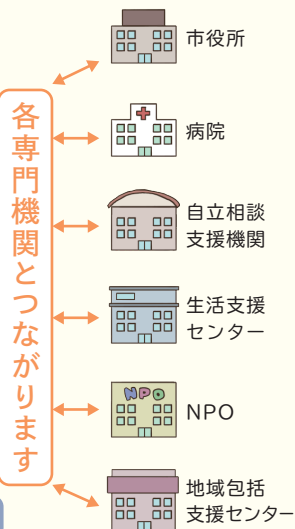


困りごと発生

まず相談

社会福祉協議会

相談窓口



相談＝解決って思っていますか？

「ふくし」の問題について相談にのってくれるところ、専門の相談員に相談すれば、アドバイス・答えをすぐにもらえて、全て解決してくれるはずだと感じていませんか？

また、専門の相談員は、担当者だけで全てを解決しないといけないと思いませんか？

じゃあ、相談ってなに？

【相談】（そうだん）

物事をきめるために他の人の意見を聞いたり、話し合ったりすること。
※大辞林より

相談することで、すぐに解決できる、解決しなければならないと考えるのではなく、自分たちだけで悩まずに、いろんな人とつながり、問題について整理して考えていくことが大切です。

問題について、相談者と支援者が一緒に悩んで行動して、相談者の想いを応援するチームになりませんか？

酒井先生のcolumn こらむ

ご近所の気になること、不安なこと、心配なこと…普段生活をしていると見逃しがちなこともあるのではないのでしょうか？しかし、その1つひとつは些細なことでも、それが積み重なると大きな問題になることもよくあることです。

大きな問題になる前に、ちょっと相談できるところがあれば、安心できませんか？

「こんなこと相談してもよいのだろうか？」「ご近所さんのことだから…」など、ためらいがちなこともあるかもしれませんが、どんなことでも気軽に相談できる場所が地域にはあるのです。それが社会福祉協議会（社協）というところです。あなたの身近にある社協をのぞいてみてください！



第2章では実際に会った相談事例を紹介します。

ここは市役所のなかにあるN市社協。いつも福祉に関する相談や利用者さんの支援でバタバタしている10名足らずの部署です。

そんなある日の夕方、以前相談に来たことがあるA国出身N市在住のエリーさんが窓口に現れました。そして彼女の背後には、外国人の男女がとても暗い表情で立たれています。エリーさんがカタコトの日本語で遠慮がちに言葉を切り出されました。

「コノヒトたち、コマッテル。ソウダンニ、ノッテホシイ・・・。」

〈登場人物のご紹介〉



エリーさん

A国出身・N市在住のシングルマザー。

過去に自身が困りごとを誰にも相談できず、ひとりで抱え込んだ経験があることから、困っている人を放っておけない性格。



テリーさん 30歳 所持金は残りわずか

アンナさん 26歳 所持金はほぼなし

B国出身のご夫婦。ご夫婦ともに日本語は話せない。
母国で内戦がおこり、安全な日本へ逃げてきた。
短期ビザで入国し、難民認定を申請中。



N市社協の職員Kさん

入職4年目

主な担当業務は低所得世帯に対する貸付や相談業務。



N市社協の職員Oさん

入職8年目

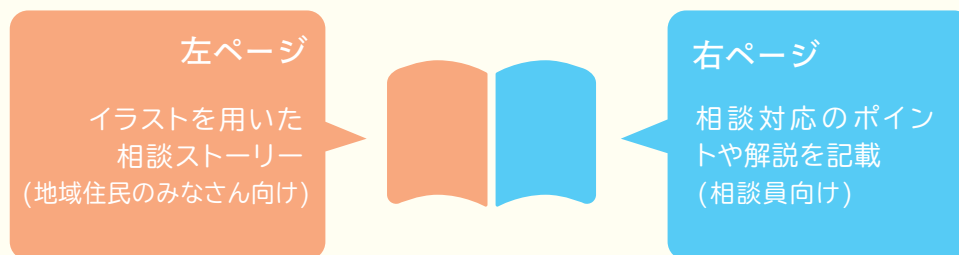
Kさんと同じ部署の先輩職員。最近、あえて相談に入らず、Kさんなどの後輩職員に相談業務でのアドバイスをしている。



職員Kさんと同じ部署の社協職員たち。

本章の見方

第2章は、私たちが実際に会ったひとつの事例を物語として、シーン1からシーン3までの全10ページに分けて紹介します。以下の図のように配置しています。



左右のページをご覧ください。左ページでは地域住民のみなさん向けに、相談窓口でどのような事が起こっているか、また相談員が、どのような気持ちで関わっているのかなどを知る事ができます。右ページでは、相談員向けに、相談ストーリーを元にした相談対応のポイントと解説を記載しています。

左ページだけ読んでも
「こんなふうに相談って
進むんだ。」って分かるね。

右ページには相談員が
大切にしたいことが
書かれているね。



次の第3章とも、つなが
っているみたいだし、右
ページも要チェックだね!



では物語へ

突然

シーン1 『窓口で外国人がやってきた！』



窓口に来たのは以前から相談にのっ
ているA国国籍の女性。
隣には外国人の男性と女性。



内心ドキドキだけど...



覚悟を決めて!!

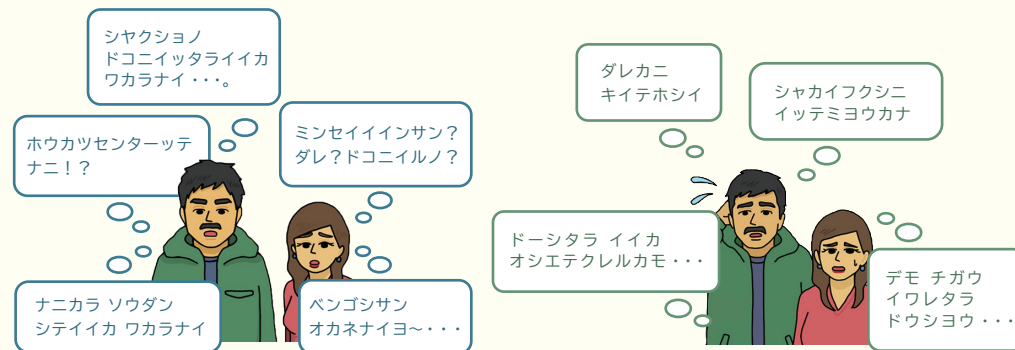
どこに相談したらいいかわからない相談 あなたならどこへ相談に行きますか？

自分の住むまちの相談窓口を知ってますか？

- 市役所
- 地域包括支援センター
- 法テラス
- 民生委員・児童委員
- 相談支援センター
- 警察など



<相談者の気持ち>



どこに 何を 相談したら
いいかわからない相談...

事情や内容が複雑な相談

私は、相談内容がわからなくても
断らず、まず、聴くことが大切だ
と思っています。

相談に行くのも勇気がいるよね。
「困ったケース」「困っている人」本当に
困っているのは...相談者だとい
ことを忘れてはいけないね。



職場の雰囲気や環境としても
「相談を断らない」風土づくりも
必要だね。



とりあえず 聴くことの大切さ

相談室

コノヒトチ ニホンゴ
ワカラナイ

Your Name
please

テリー
×××××

アンナ
×××××

お名前は？

B国 タイヘン
センソウミタイ トモダチ
コロサレタ ニゲテキタ
ナンミン！！

MARRIED

WAR!

DANGER!

SLIVE!

イマ ワタシノイエニイル
デモ オカネモツテナイ
ドウシタライイ？

LIVE JAPAN,
NARA

WE WORK!!

NO MONEY

N市で暮らしたい
仕事したい
日本語できない

お金ない
家もない

難民って
言われても・・・

どーしたらいいの～!?
これってうちで聞くの～!?

二人はB国出身のご夫婦。
戦争？泥棒？危険？ナンミンって・・・
難民のこと！????



その頃事務室では

B国 内戦・難民情報!!

B国で内戦が
おこって難民申請も
でてるみたいです。

お金とか持って
きてるのかな？



Kさんに
調べたこと
気になること
伝えてあげよう!!

相談を聴くとは

相談者の気持ちに寄り添い、相談者の言葉に耳を傾けること（傾聴）

私は、相談を聴く時は

- ・話をしやすい雰囲気づくり
- ・話を聴く姿勢や態度
- ・相談者の表情や表現を気にしています。

相談をうけるときの心得と
しても大切なことだね。

ここでは言葉の壁はあっても
Kさんが理解しようという
気持ちが相手に伝わったんだね。

相談を受けとめること

これが相談者との信頼関係づくりに繋がっていきます。

だからこそ初回相談はとても重要!!

相談って、受けた人が一人で責任をもって対応するものなの？

でも実際に一人で相談を
聴くのって大変なんです
よね～!

この時も相談員全員で
ものすごく悩んだよね。

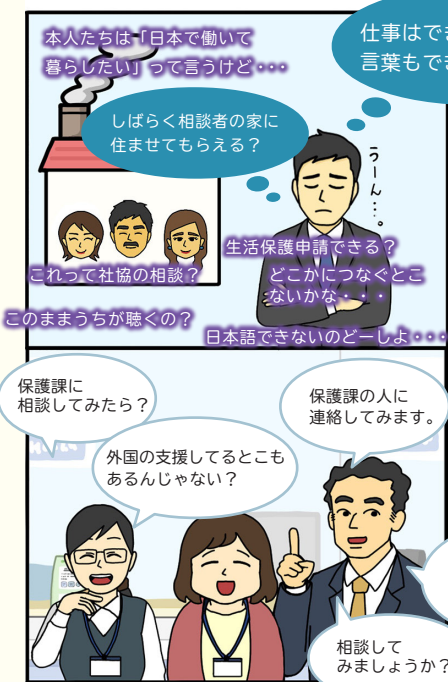
職場に相談できる人はいませんか？
職場内に相談できる部署や人を知っていますか？

相談を一人で抱え込まず、
職場全体で相談をうけとめ
ようとする環境づくりが
とても大切だと感じています。

この時、Kさんが相談をうけて
いるときに周りのほかの職員も
この相談を気にして自主的に協力
しました。

シーン2

こんな状況がわかってきたけど・・・



仕事はできないってこと？
言葉もできないし！

ニホンデ ハタライテ クラシタイ!!

- ・ B国入夫婦は短期ビザで入国し
半年間の在留カードあり（就労不可と明記）
- ・ B国にはもう帰るつもりはない
- ・ 住民票はN市のエリーさん宅において国保にも
加入した
- ・ 所持金は13,000円のみ
- ・ 日本語はできず、片言の英語は話せる

難民センターって
いうのがあるみたい
ですよ。

相談して
みましようか？

- ①生活費
保護の相談にのってもらえそう。
難民支援金の申請もできそう。
- ②住まい
お金の目途がつくなら
相談にのってくれる不動産会社が見つかったよ。
- ③コミュニケーション
公民館で日本語教室があるみたい。

シエンキン シンセイシテ
イエカリマス テツヅキ オシエテクダサイ

ニホンゴベンキョウシマス

ワタシタチモ サポートシテクレル
ナカマサガシテミマス



がんばってね！
これフードレスキュー！！

使える制度が見つかった！！

相談支援のすすめ方

私はこのように相談を進めていきました。



- ① 相談内容を聴き、事実を整理する。
- ② 課題を抽出し、対応が必要な課題の優先順位を整理する。
- ③ 相談者へ①と②を伝え、再度相談者の気持ちや希望（意向）を確認する。
- ④ 優先順位の高い課題から順番に相談者と一緒に解決方法を考える。
- ⑤ 課題解決に向けてお互いにできることを考え、役割分担して解決に向けた調整を行う。
- ⑥ 調整結果を一緒に確認し、相談者がどの方法を選ぶのかを考える。
お手伝いと必要な情報提供、調整を行う。

まずは相談者のお話から事実と課題（主訴）、相談者の希望（意向）を正確に聴きとることができるかが、今後の支援のポイントになります。

次に、Kさんと相談者が現状と課題を共有し、相談者の意向を確認したうえで一緒に課題解決の方法を考えています。とても大切ですね。

また、相談者自身も自ら解決方法を考え、できることは自分で行うという相談者の力をひきだし活用するという支援が行われています。

ここではKさんが常に相談者の気持ちを大切に
した相談支援を行っています。

💡 **ここがポイント**

そのためには支援者が相談者（の力）を「信じる」ことが必要ですね。

相談支援のすすめ方

実際、社協の力だけでは次の道は切り開けなかったと思っています。保護課の人もその都度相談に乗ってくれましたし、不動産関係のところも親身になってくれて助かりました。

相談を受けた人や職場内だけで解決しようとせず、色々な人に協力をお願いすることも大切だね。



ここでは、Kさんが相談した関係機関の人がさらに相談・協力してくれそうな人を紹介してくれました。

→個人のつながりだけでなく、組織のもつネットワークも最大限に活用しよう!!
→普段から相談できる関係づくりをしていこう!!

数日後...

ジツハ・・・
キイテホシイコトアリマス

突然、窓口にテリーさんが現れました。
とても深刻な表情でひと呼吸おいてから
話をきりだされました。

Y市ニ オナジB国ノヒトタチミツケタ。
シゴトテツダッタラスマセテクレル

コノマエノ サポートスバテ
キャンセルシテ Y市ニイキタイ

えー!!

B国の仲間が助けてくれるって
本当に大丈夫?????

とりあえず・・・

テリーさんの気持ちは
わかりましたので
奥さんともよく
話し合ってくださいね

どうしよう。。。
奥さんも同じ
考えなのかな？

みんなの厚意と協力で
やっと生活の見通しが
たってきたのに・・・

OK!!

予定していた支援方法に変更が生じてしまった。
その時、支援者はどうすべき？



やっと生活の見通しが立ってきたのに、こんなことになってしまうとは・・・
相談業務をしていたら、よくあることなんですがね・・・。

- ①相談者の事情の変化
 - ②支援者（協力者）の事情の変化
 - ③相談者・支援者（協力者）の環境の変化
- う～ん・・・本当に悩みます。

相談者の意思を尊重する



生活の安定に向けた支援を
進める

支援者にとって
とても難しい状況になったね。



これまでの支援と周囲の協力をすべてキャンセルして
相談者の意思を尊重したら、この先安定した生活が
見込めるかの確約がないですからね・・・。
本人の意思の尊重って、難しいですね・・・。



相談者の気持ちも大切にしたいけど生活の安定も必要だし・・・。本当に悩みます。

誰のための、何のための、相談支援？

そうですね。相談はあくまでも相談者のためのものでなければ
いけないと私たちは考えています。
そして、相談支援にはこんな要素があるんです。

- 相談者の希望を叶える
- 相談者の命・生活を守る
- 相談者の可能性を切り開く
- 相談者の権利・利益を守る
- 相談者の生きていく力を育む



シーン3 支援の目途はついてきたのに・・・



すべての支援を断わり、見知らぬ土地で自立を決意した二人。
その意志は固そう。

ワタシたち ダイジョーブ!!
ココマデアリガトウ。
モットコマッテルヒトタスケテアゲテ!!

おまけ

その後も今回の支援で相談・協力いただいた多くの方々からご夫婦を心配する連絡や、また困ったときにはお互い相談しようというやり取りが生まれています。

コンニチハ!! K市ノダンチニヒッコシタ!! メンキョトツタ。クルマカッタ。

コドモウマレマシタ。マワリミンナ ニホンジンヘルプシテクレル。

相談支援が目指すもの

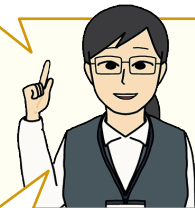
結局、相談者の支援で何をを目指したいのでしょうか？



私としては意識していませんでしたが、こんなことが支援の方針を変更させたように思います。

- ①相談者の自己決定
- ②自らの希望を叶えるための行動と強い意思
- ③自立に向けた前向きな姿勢

ここでは、Kさんが自身の安心感と相談者の決定を尊重することのどちらを優先するかでかなり悩んでいます。みなさんならどうしますか？



結局、Kさんはこれまでの支援を通じて感じてきた相談者の能力や人柄を信じて相談者の決定を尊重することに決めました。

そこから次の生活に向けた情報提供や必要な手続き説明を行ったことはまさに自立に向けたサポートと言えますよね。

今回のお話で

支援者が実際に行ったことは・・・

わたしは、
・制度の利用はフードレスキュー支援のみ。
・あとは、話を聴く（相談者の困りごと、希望、その時々の気持ちなど）こと。

↓
一緒に考えて（悩む/応援する）

↓
職場内外を問わず相談し、
連絡調整をしたぐらいです。

気持ちがあれば誰でもできること。
そしてその気持ちは周囲に伝わるということを改めて感じました。

相談者や関係者が新たなネットワークを作ってくれたことにも感謝しています。

このお話では一見複雑で難しそうな相談でしたが、ひとつひとつの課題を見つめると、実は身近によくある問題だったかもしれません。

また実際の支援では何も特別なこと、難しい支援はしていなかったように思います。



では、なぜ相談者のご夫婦は半年後・1年後に再び来られたのでしょうか。

支援者が相談者を信じ、互いの信頼関係のもとに支援が行われたことで相談者自身も自らの力を発揮でき自立につながったのではないのでしょうか。

第3章

第2章では、社協ワーカーが実際に会った相談を物語にしました。

“外国人の難民支援“一見とても特殊な例のように思いますが、相談支援を進める上で見えてくるのは、他の相談にも共通することだったりします。

私たち社協ワーカーにとって、相談支援の活動は基本です。しかしながら、実際は、社協で新しく配属になった部署で、相談支援を担当するのは、誰にとっても不安なものです。

「マニュアルはないの?」「関係機関やサービスの一覧表は?」「困った時に誰に助けを求めたらよいの?」いろんな戸惑いがあります。

「間違った対応をしてはいけない」「課題は解決しないといけない」焦る気持ちが先に立ち、自分が知っている知識や情報を伝えることが相談という誤解をしてしまうこともあります。

いろんな失敗や後悔を重ねながら、私たちは「聴く相談」の大切さに気づきます。

第3章

総合相談・支援の価値と可能性

1. 総合相談・支援の持つ「根底にある価値」

人生の一場面に寄り添い、伴走する

私たちの行う相談支援とは、一体何なのでしょう。それは、決してお金や物を渡すことだけではありません。また、今、起きている問題の事象を解決することだけでもありません。相談者一人ひとりの「人生の一場面」に出会うということではないのでしょうか。

人は誰も、長い人生の中で、迷ったり、曲がったり、立ち止まったりします。そんな紆余曲折がある人生の一場面に出会い、私たち支援者ができることは、「一緒に考えて、伴走する」ということです。



では、「一緒に考える」とは、ということなのでしょうか。相談者一人ひとり、歩む人生が異なるわけで、当然マニュアルなどはありません。だから、私たち支援者も悩んでいるのです。

私たちは、相談者が望む生き方、自分らしい生活(暮らし)を獲得していくことを目指し、それを実現するために、課題をひとつひとつ整理することから始めます。課題を「解決する方法」は、必ずあります。気をつけなければならないのは、支援者の描く解決策を、押し付けたり誘導したりしてしまうことです。

それが相談者の意に沿うものでなかったり、相談者の望む生き方につながらないこともあります。課題を「整理」することで、相談者が自らの意思で選びとり、変わっていきます。大切なのは、そのことを理解し、一緒に気づいて(築いて)いくことなのです。

様々な相談者の人生の一場面に寄り添うのですから、私たちには、生活者としての本人の多様な生き様（その人の価値観を形成している）と、今抱えている課題（生きづらさ）を、「想像」する力が必要です。

相談者にとって身近な「理解者」になることが、支援の第一歩なのです。

目の前の本人を信じる

相談者は、相談に訪れた時点で、課題が山積み、半ば人生を諦めていることもあります。

混乱の中で、必ずしも共感しがたい事情や言動を見ることもあります。

「制度が悪い」「社会が悪い」「こんなはずではなかった」…
そんな目の前の相談者を、まずは支援者が信じることで、相談者が人を、自分を、信じることを取り戻していくことを、私たちは知っています。＜信頼の連鎖＞

制度や社会は、すぐには変わりません。

また、無理やり本人を変えることもできません。

私たち支援者は、本人の抱える課題を整理する、本人を取り巻く環境を調整する、本人の判断に共感する、本人の挑戦を見守る、そうした小さな支援を積み重ねていきます。その中で、本人は自らの考えや行動を振り返り、本人自身が自らの課題に気づき少しずつ変わっていくのです。

頼れる存在があることで、本人は前進するのです。

相談者の中の「強さ」や「力」を見つける

相談者は、様々な困りごとを抱えていますが、何もできない人や力のない人では、決してありません。

一人ひとり力を持っているけれど、それが上手く発揮できない状態に陥っているのです。

支援者として、ただただ一緒に動くのではなく、相談者が持つ「強さ」や「力」を見つけ、そこから支援を組み立てていくことが大切です。

また、相談者は、支援を受けるばかりの人ではありません。

助けてもらった人が、今度は誰かを助ける側に回ってくれる、そんなことを、私たちは何度も経験してきました。

自身のくらしも厳しい中、同じような、あるいはもっと厳しい状態にある、困っている人たちへ、何とか支援を届けられないだろうかーそんなことを考えてくれる素敵な人達でした。

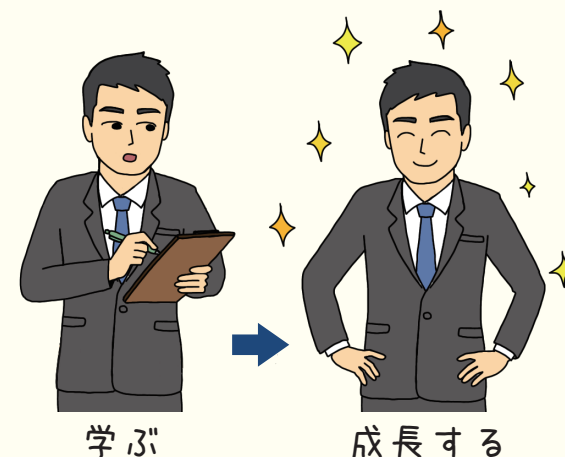
ひとつひとつの出会いを大切に、真摯に相談と向き合うことが、＜支援の連鎖＞を生んでいくのです。

私たち支援者には、専門知識やスキルは欠かせません。

ですが、実際の場面では、それだけでは相談支援はできません。

支援者である私たちは、相談に向き合う中で、相談者本人から多くのことを学びます。

その中で、支援者として育まれてきました。支援者にとっては、＜現場が先生＞なのです。



支援者もSOSを出す勇気を持つ

断らない相談支援。聞こえはいいですが、それだけでは支援者の逃げ場がありません。相談支援の中では、様々な困難に遭遇します。

課題を一人で抱え込んだり、行き詰まったり、支援者自身もまた、孤立することがあります。

そんな時に、支援者もSOSを出す勇気を持たなければなりません。支援は一人ではできません。仲間をつくっていくことが大切です。**「チームとしてかかわる意識」**が求められます。

職場には、支援者が、「一人ではない」と実感できる環境が、何より大切なのです。例えば、相談に対応している間に、わからないことを調べてくれたり、他の部署や機関へ問い合わせをしてくれる、煮詰まっている様子なら、声をかけて、場面を変えるように促してくれる、相談者が帰った後、対応した者の話を聞き、一緒に整理してくれる。

総合相談には、**「支援者をバックアップする職場（環境）づくり」**が不可欠です。

あなたのチームは、総合相談を安心して実践できる環境になっていますか？

そもそも、チームとは、職場の中だけではありません。相談者と真剣に向き合っているからこそ、新たな支援者（協力者）が生まれてきます。

支援者には、**「巻き込み、巻き込まれる力」**が必要です。

総合相談は、協力者をつくり、支援者のつながりを地域にひろげていくことでもあるのです。

例えば、依存症のある相談者の方の場合、支援者がどんなに寄り添っても、よい形にならないこともあります。医療機関などの専門機関の関係者とつながることや、おなじ悩みを持つ人たちによる当事者組織の力を借りることも大切です。



総合相談のゴールはどこにあるか

総合相談のゴールは、課題の解決だけではありません。

支援のプロセスは、相談者と支援者が、ともに歩んだ軌跡でもあります。

想定したゴールにたどり着かないかもしれませんが、歩みの数だけ道は残っています。その道は、本人がこれからの人生を歩いていく上で、大切な経験となり、力となってくれます。

たとえ課題が思うように解決しなかったとしても、その人の人生の一場面で出会ったことが、少しでも意味のあることであるなら、それは失敗ではないのではないのでしょうか。

ある社協が支援している相談者の話があります。

典型的な8050問題を抱えた世帯でした。社協は、母親の介護サービスの調整と息子の再就労支援を同時に進め、世帯の生活再建を目指しました。

しかし、世帯の自立は思うように進まず、経済的な困窮が深刻化したため、生活保護受給となります。その後も世帯の支援は続きますが、社協は、この世帯の抱える「孤立」という問題に目を向けました。そして、就職活動が続ける傍ら、息子に地域のサロン活動にボランティアとして参加してみるよう勧めたのです。当初はお互いに戸惑いもありましたが、今ではすっかり御馴染みのボランティアとして地域の人たちと交流し、そこで出会った住民の人から、仕事を紹介してもらい、僅かですが仕事も始めることになりました。

数年が経過して今もなお、経済的な自立にはほど遠く、専門職としては課題が解決したとはいいいがたい状態ですが、地域の「つながり」や「自分の出番のある場所」が得られたことは、「地域で生活する」本人にとって大きな力となっているのだと支援者は実感しています。

地域で生活することを支援する

この事例のように、相談者は、地域で生活する住民であり、社会の一員でもあります。

総合相談は、ただただ経済的に物理的に自立している状態を目指すのではなく、地域で、社会で、人とつながりあいながら生活する、孤立をなくす、地域で出番や役割のあるくらしを目指すものなのです。

そういう意味では、総合相談には、個々の相談者への支援の出発点としてのあり方が問われると同時に、「地域福祉の推進である」という視点が求められます。

2.総合相談から生まれる可能性

⇒総合相談を「地域福祉の戦略」にしていくために

相談者から寄せられる相談のひとつひとは、地域の姿であり、社会の姿でもあります。

世の中で今何が起きているのか、地域でのくらしで何が課題になっているのか、必要な人に支援が届いているのか、支援者が気づいていないところに問題が潜んでいないのか。

私たちは、彼らの伝えてくれた「声」を、地域福祉の推進に活かしていかなければなりません。

それは、先にも述べた、支援の小さな連鎖を生んでいくことでもあり、支援者のつながりを地域に広げていくことでもあり、制度の狭間を埋めていくことでもあります。

さらには、新しいサービスや仕組みを地域に創っていくことでもあり、困りごとを抱えた人への、地域のあたたかいまなざしや関わりを育ていくことでもあります。

そして、それらを可能にするのは、社協が住民主体の小地域福祉活動をはじめとして、自治会、ボランティア団体、施設法人、当事者団体など、地域を構成する基礎組織の活動とともに歩んできたことにあります。

社協は、地域との関係や活動の基盤があるからこそ、総合相談を「地域福祉の戦略にする」ことができるのです。

第4章

総合相談を「地域福祉の戦略」にする。

社協の取り組みは、様々なかたちで進められていますが、ここでは私たちが出会った2つの事例を紹介します。

1つ目は、日常の社協活動の中で、個別のケアと地域づくりを織り交ぜながら進める、小さな町社協のチャレンジに焦点をあて、社協ワーカーの視点やアクションを紹介します。

また2つ目には、このような取り組みを「相談からはじめるプロジェクト（方式）」として、組織的に取り組む市社協に焦点をあて、多くの相談から様々な地域福祉の取り組みを生み出してきた経緯や、それを可能にした社協マネジメントについて紹介します。

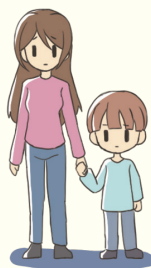
第4章へ



事例1: 子どもの学習支援事業を、地域福祉として展開 (奈良県上牧町社会福祉協議会)

課題への意識（気づき）をアクションへ

それまで、町社協の実施する未就園児の子育てサロンでは、子どもが学校へあがるとつながりは途絶えてしまい、学校との連携も殆どありませんでした。また、サロンにいつも来てくれるのは、比較的経済的にも安定した世帯で、母と子の仲間づくりの場ではあるけれど、時々覗きにに来てくれる“ちょっと気になる母子”は、なかなか馴染めず、続けて参加してもらうことは少なかったといいます。



そんな中で、子どもの学習支援事業に取り組むこととなりました。これまでの課題から、町社協は、様々な事情で家庭環境が整いづらい子どもたちの、地域にある第三の居場所と学びの場として「地域型学習支援教室 きらっと」を開設したのです。

「はじめる」ことで、「つながり」「ひろがる」関係機関

「きらっと」は、毎週土曜日の午前中に、勉強と遊びと一緒に昼ご飯を作って食べるという活動で、町社協のスタッフを中心に、学習支援員（県社協）、地域のボランティアや学生ボランティアが運営に携わります。

しかし、最初から対象児童が見えていたわけではありません。開設にあたって、町役場と町教委とは話し合いをし合意を取りましたが、いざ学校や民生委員といった、普段子どもと接している人たちに説明に行くと、日頃つながりが少なかったこともあり、全く子どもたちの情報はあがってきませんでした。

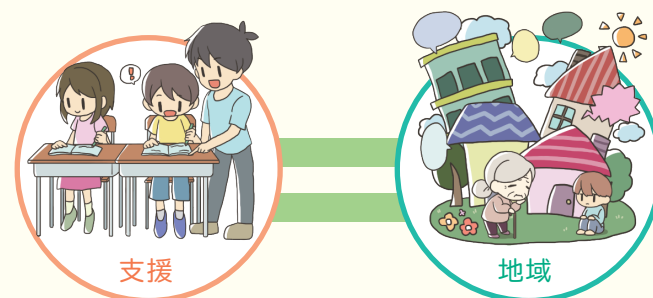
そんな中、関係機関からつながった小学生数名だけの「きらっと」活動が始まりました。厳しい環境にある子どもたちでしたが、「きらっと」の時間では、しっかりと大人が関わるようにし、思いっきり遊び過ごしてもらうようにしました。実際に子どもたちが喜んで通っている姿を見て、学校の先生が覗きにに来てくれるようになり、次第に子どもについての支援の共有ができるようになっていきます。そして今度は学校側から「きらっと」に通わせたい子どもの相談が入るようになりました。「きらっと」の活動を軸に、これまで殆どなかった学校との連携がぐんと密になっていきました。

「はじめる」ことで、「つながり」「ひろがる」地域

「きらっと」では、町社協は、子どもたちのプライバシーに最大限配慮しながらも、閉じられた関係に終始せず、地域のボランティアの人に関わってもらう工夫をしています。小地域ネットにも、町社協がこういう取り組みに力を入れて始めたことを紹介、アピールしました。最初は「うちの地区にはそんな子おらんで」という反応でしたが、活動を始めると、気になる子どもは、学校のみならず、普段の様子を地域の人が見守ってくれるようになっていきました。

さらに、町社協では、夏休みに、各小地域ネットで「宿題サロン」を開始することを提案します。実際開催してみると、各地域で様々な子どもの見守りや居場所づくりへの関心や声があがり、その中には“気になる子どもや世帯”の情報も含まれていました。町社協が具体的に事業として支援を始めたことで、地域の人たちが、これまでなんとなく気になっていた子どもの情報が、町社協に入るようになりました。

「支援」と「地域」がつながった瞬間です。



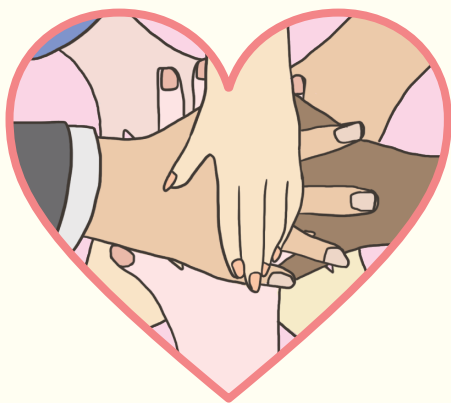
「社協の」課題意識が、「地域の」課題意識へ

形式ばった協議の場では、なかなか個別の話は出しにくいけれど、地域のサロン活動等へ出向き、対話する中では、地域の人たちから色々な話をきくと言います。地域の人たちも、気になっていることをどこかで誰かに話したい、一緒に考えたい、と感じてくれていることが伝わってくるのです。行政機関なら個人情報壁があり跳ね除けられるところが、地域の人には「社協やから言ってみようと思う」、社協も「この地域住民さんやから聞いてみようと思える」、**地域の人と社協ワーカーの信頼関係が土台にある**ことがうかがえます。

町社協は、客観的に見ると「ちょっと厳しいな」と思える状況の人でも、個別の顔が見えることによって、地域の人を受け入れてくれることがあるのだといいます。地域の持つ力、おおらかさ、懐の大きさに、社協は時に驚かされるというのです。

そこには、「知り合うこと」の大切さを実感し、住民同士が知り合い、つながりあう機会、知らんぷりできない関係づくりを、地域の人たちと丁寧に積み重ねてきた社協の活動の基盤を感じます。

「地域の人たちの力を信じる」こと。もう1つ社協ワーカーがもたなければならない大切な要素です。



「地域」と「支援」と「社協」が一つになって

「きらっと」の活動を1、2年と続ける中で、とある地区の住民から、地域で夜遅くにたむろっている子どもたちがいて、どうやら親が不在で晩ごはんもきちんと食べていないようだ、という相談が町社協に寄せられました。実際に話を聴くと、色々な事情がわかってきて、関係者と相談し、「きらっと」活動へ誘い参加してもらうようになりました。

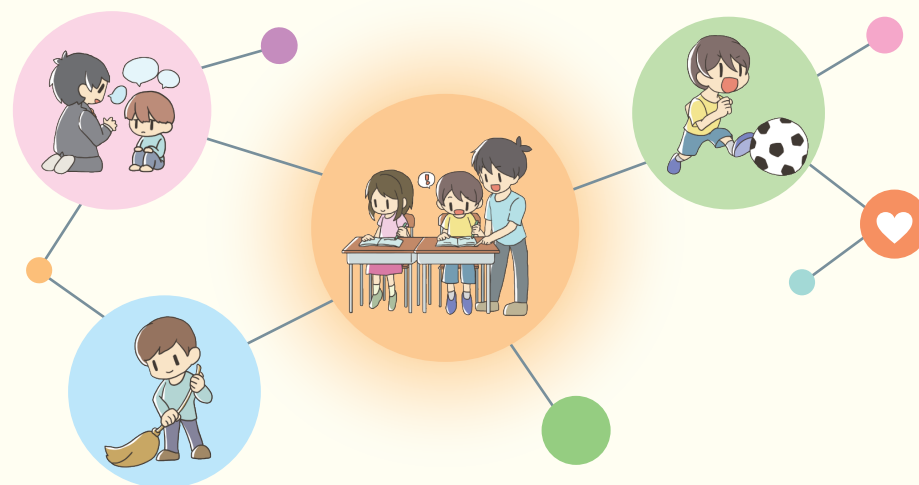
今では、不登校など気がかりな子どもの相談が、保護者や地域から町社協に寄せられるまでになりました。

「きらっと」を通して関わった子どもたちは、少しずつ安定し、大人が驚くこともあるくらい成長していきます。**その変わっていく姿・過程を、具体的に目の当たりにする「リアリティ」を、地域の人に伝えられる、地域の人と共有できること。「相談支援」と「地域支援」を織り交ぜながら進められる社協の“強さ”がそこにあると言います。**

支援者と要支援者、社協と地域ー共に育ちあう、持続可能な社会へ

「きらっと」活動も、今年で4年目となります。当時小学生だった子どもたちは、成長し中学校、高校へとあがっていきます。進学し「きらっと」を卒業した子どもたちもいますが、たまに、ふらっと顔をみせてくれることもあります。中学生は、高校受験という1つの課題がありますので、小学生の子どもたちとは別に、しっかり学習をする場所と時間を設定しようと、今年度からトワイライト型の「夜きらっと」を始めました。小学校、中学校、高校と、**年齢を重ねても、地域に居場所があり顔なじみの関係があること、見守る環境があることが、子どもたちの安心と安定につながれば**と町社協はいいます。

子どもの学習支援事業は、上牧町社協の手によって、特定の子どもたちのための学習支援教室の運営にとどまらず、**子どもたちのケアについて具体的な連携をするネットワークを生み、地域で子どもたちの成長を見守るあたたかいまなざしを育む、そんな地域福祉の活動としてひろがり**をみせています。



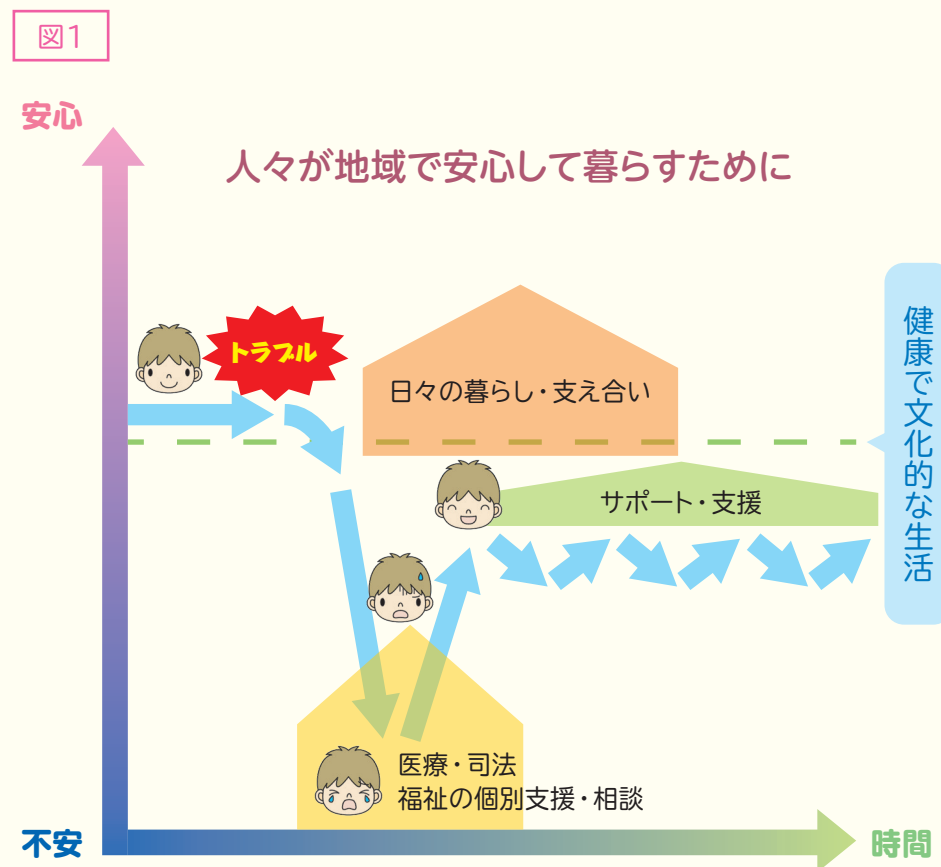
事例2：相談から始まるプロジェクトで、地域福祉活動を戦略的に展開
(滋賀県大津市社会福祉協議会)

大津市社協は、相談部門も含めて、地域福祉課が担当しています。現在の大津市社協の事務局機構は、管理職（4名）、総務課（7名）、地域福祉課（37名）と、ファミリーサポート（3名）で組織されています（数字は常勤換算）。その柱を担うのが、地域福祉課で、①地域・ボランティア支援グループ（11名）、②権利擁護支援グループ（7名）、③地域包括支援センターグループ（8名）、④自立支援グループ（11名）の4つのグループで構成されています。



生活困窮者のモデル事業のためのプロジェクトを経て実施することになった生活困窮者の自立相談支援は、④自立支援グループの困窮・貸付チーム（8名）が担当するとともに、同グループには、子ども若者総合相談窓口（2名）とふれあい相談窓口（1名）が設定されています。地域福祉課の中で、相談部門と地域支援部門との融合が図られています。

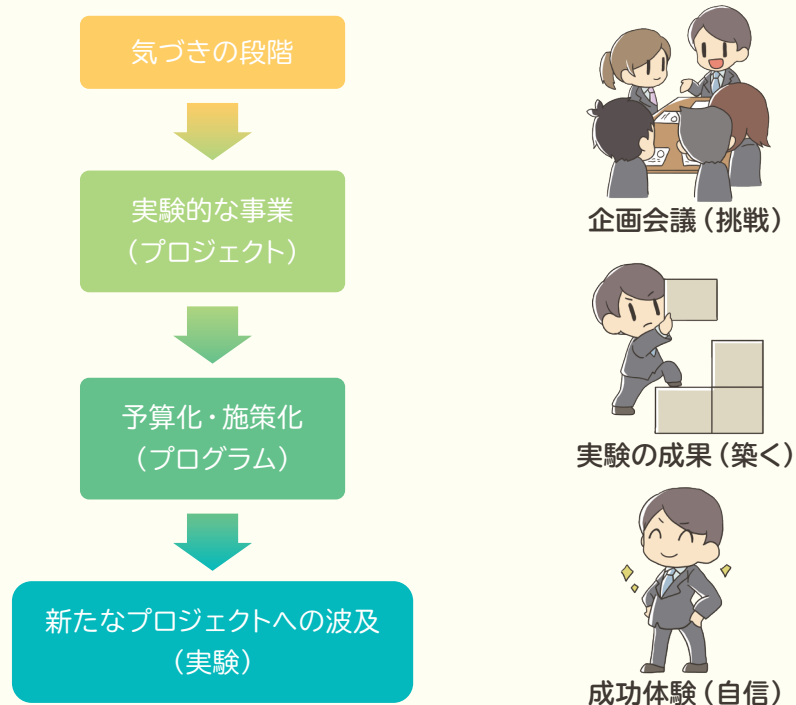
図1を用いて、地域福祉課のそれぞれのグループの役割を説明します。あるトラブルを契機に経済的な困窮や身体上の障害が生じてしまったとします。普通の暮らしが困難な状況に陥ります。そこで、困難を抱え不安な状況にある住民の支援は、「自立支援グループ」の相談部門が担当します。様々な福祉制度の利用を検討するとともに、「日々の暮らし・支えあい」を非制度の面から担っている学区社協や民生委員を担当している「地域支援グループ」が協力します。そして、さらに判断能力の低下など継続的な「サポート・支援」が必要な場合には、「権利擁護支援グループ」が担当することになります。



大津市社協では、相談部門の各事業や、学区社協による生活支援物資・法外援護支援、民生委員児童委員協議会の事務局などの活動を長い時間をかけて取組んできました。介護保険事業を実施していない大津市社協は、「住民の深刻な生活課題に積極的に取り組むことこそが、大津市社協の役割である」と考えて、相談から始まる各種の「プロジェクト」事業を地域福祉活動の戦略として位置づけて推進してきました。

ここで、大津市社協の相談から始まる「プロジェクト」を紹介します。図2は、地域福祉に求められる実験的な事業化の局面と、その実験を通して得られた成果に基づく予算化・施策化の局面、さらには新たな「プロジェクト」への波及に相当する局面の3つの展開を、「プロジェクト方式」として説明するものです。

図2 気づきを築くプロジェクト



大津市社協の実験的な「プロジェクト」は、民間団体の社協ならではの特徴です。実験的な「プロジェクト」は、やがて市社協内で予算化され、事業計画に位置づけられ、評価、見直しを繰り返して継続的な地域福祉事業となります。

プロジェクト事業の紹介 1

「ラッピング電車プロジェクト」

内容：京阪電車のラッピングを7年連続で実施

きっかけ・目的	抛り所となる考え	問題把握・体制	自治体への動き
2008年見える社協委員会で、社協を見せようと検討	社協は、総合相談活動と地域福祉活動を地道に実施してきた	社協活動は見えにくい。見せる活動と地道な活動を確実に	費用をかけずに、手作り実施。民間団体の良さをアピール

「生活支援物資プロジェクト」

内容：生活困窮者ための生活支援物資の収集と配布

きっかけ・目的	抛り所となる考え	問題把握・体制	自治体への動き
2009年リーマンショック以降、外国籍住民のための支援がスタート	相談内容として、生活苦による生活費の相談が増加した	当初、職員が手持ちの食材を提供していた	学区社協、民生委員に物資の提供依頼。市関係部局にも提供

「生活困窮者支援プロジェクト」

内容：生活困窮者支援のモデル事業を受託する

きっかけ・目的	抛り所となる考え	問題把握・体制	自治体への動き
2012年度、窓口相談で生活苦、複雑な相談が増えた	生活困窮者への丁寧な支援の必要性を痛感	総合相談、相談機関連絡会、相談セミナーの実践	モデル事業から取組もうと提案。困窮の実態把握

相談からはじまったプロジェクト事例

プロジェクト名	きっかけ・目的
相談機関連絡会プロジェクト	相談員同士の顔の見える関係作り
権利擁護プロジェクト [※]	えん罪支援のためのハンドブック
異分野に学ぶ研修プロジェクト	異分野の専門家に学ぶことで関係作り
電車と福祉プロジェクト	電車を借り上げて、障害者の社会参加を行う
トワイライトステイプロジェクト	要支援の子どもの夕方～夜の居場所作り
ふわりサロンプロジェクト	困窮者当事者のための毎月のサロン・居場所作り
「私の整理帳」(エンディングノート)プロジェクト	元気なうちに大切なことを整理する人を増やす

※権利擁護プロジェクトは、地域福祉権利擁護事業の相談の中で、知的障害者が痴漢容疑で逮捕されたという相談があり、顧問弁護士につなぎ、えん罪と判明した事案がきっかけとなっています。このプロジェクトは、個人の相談からスタートしました。相談をもち込んだ障害者支援事業所と大津市社協の職員は、こうした障害者が容疑者になる案件は他にも起こりうるだろうと予測しました。その際に私たちは、司法で使われる「逮捕」や「検察庁への送致」「拘留」「起訴」などの言葉の理解が難しいことを実感しました。そうした思いから、3年間のプロジェクト会議を重ね、弁護士や関係専門職、大学の研究者(酒井久美子先生)と、ボランティアのイラストレーターとの連携で支援者向けのハンドブックを開発しました。大津市では、知的障害のある人が地域で安心して暮らすことを目指して、警察から逮捕の連絡を受けた後に、家族や福祉関係職員、民生委員児童委員等がスムーズに寄り添えるようにと、権利擁護ハンドブックが広く活用されています。

ちょっとイイコト

仲間・支援者が増えた！

ひきこもり状態にあるAさん。社会参加に向けて面談を重ねていましたが、急に来なくなってしまいました。心配した社協ワーカーBさんが何度も自宅へ訪問しましたが、顔を見せてくれません。会えないままの状態が続き、ワーカーBさんが支援を諦めようかと思っていた矢先、地域の診療所のC看護師から連絡がありました。「AさんのおばあさんからBさんのことを聞いて連絡しました。」C看護師の話では、おばあさんが診療所に本人を連れてきた時に、ワーカーBさんに相談していることを話してくれたということです。C看護師は、自分も何か力になれないかと思っていたといいます。

ワーカーBさんとC看護師は、Aさんには医療の支援と併せて社会参加の機会が必要だという意見が一致し、お互いにできる範囲に限界はあるけれど、連携をとりながら、一緒に頑張っていきましょうという話になりました。ワーカーBさんは、閉塞感と孤立感を抱えながら支援をしていましたが、仲間が増えたことに安堵しました。また、諦めずにAさんに関わり続けようと奮起しました。

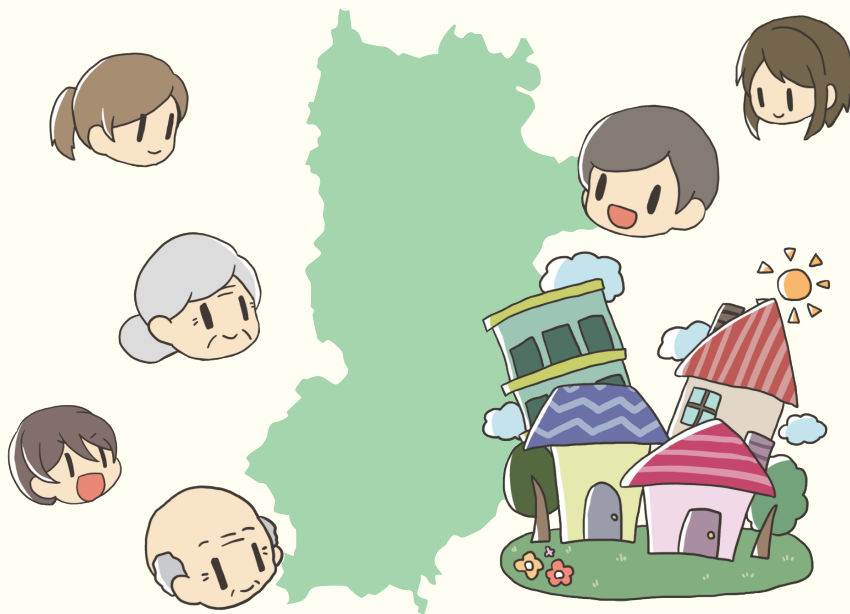


あなたのまちにも社協はあります。

社協は、各都道府県、各市区町村にあり、地域福祉を推進する団体です。社協によって取り組みの特徴は異なりますが、「総合相談・支援」は社協の最も基本的な機能の1つです。

どんなことでも構いません。**心配なことや気になることがあれば**、社協に相談してください。ご自身のことでも、ご近所さんのことでも結構です。あなたの気づきが解決につながるかもしれません。

私たち社協は、みなさんや専門職、様々な機関や団体と一緒に、相談者の想いに向き合い、「**困ったことがあったら、社協があるやん**」とあっていただけるように、日々、相談支援と地域支援を続けています。



おわりに

本冊子を最後まで、お読みいただきありがとうございました。

本冊子に出てきた事例をひも解くと、実は、みなさんの周りやご自身にも起こりうる身近な問題です。相談者は、自力で問題解決をすることが難しくなって相談されるので、相談することを躊躇する傾向にあります。今後、みなさんや相談支援関係者が、自力で問題解決することが難しい相談者と関わることになるかもしれません。私たちが、一人でできることは限られています。だから、一人で抱え込まず、新たな出会いや、つながりを紡いでいき、相談者が気軽に相談できる人を増やしていくことが重要ではないかと思っています。

この冊子をきっかけに、地域住民、地域活動者、相談支援関係者という垣根を越えて、みなさんがご近所の心とした気づきや、つづやきについて、気軽に社協へ、ご相談に来ていただければ幸いです。相談することで問題を解決できるかどうかはわかりませんが、みんなでOne-teamとなって、課題をかかえておられる方と、ともに考え、いいお節介を焼くことができるようになればと願っています。

『ブックレットinなら』プロジェクト メンバー
紙家 光平、田中 和博

執筆者一覧

- 第1章 西岡暁子（橿原市社会福祉協議会）／田中和博（奈良県社会福祉協議会）
第2章 岡本香奈（奈良市社会福祉協議会）／紙家光平（奈良市社会福祉協議会）
第3章 浅井智子（奈良県社会福祉協議会）／窪田雅臣（奈良市社会福祉協議会）
第4章 浅井智子（奈良県社会福祉協議会）／山口浩次（大津市社会福祉協議会）
第5章 窪田雅臣（奈良市社会福祉協議会）

「ブックレットinなら」～困ったことがあったら、社協があるやん～

編 著 「ブックレットinなら」プロジェクトチーム

メンバー：酒井久美子（京都ノートルダム女子大学）

山口 浩次（大津市社会福祉協議会）／八田 友也（大津市社会福祉協議会）

窪田 雅臣（奈良市社会福祉協議会）／岡本 香奈（奈良市社会福祉協議会）

紙家 光平（奈良市社会福祉協議会）／西岡 暁子（橿原市社会福祉協議会）

田中 和博（奈良県社会福祉協議会）／浅井 智子（奈良県社会福祉協議会）

イラスト 吉田由美子（イラストレーター恵雪）／春柴／中川征士（株式会社Community Management代表）

デザイン・編集・印刷

山崎健一郎（特定非営利活動法人チャレンジ企業支援隊 理事長）／酒井瞳（特定非営利活動法人チャレンジ企業支援隊）

本冊子の作成にあたり、ご協力いただきました皆さま、本当にありがとうございました。