

いわて生活者サポートセンター解散にあたって
～設立の経緯からこれまでの活動を振り返って～

令和元年 5 月

1 創成期

いわて生活者サポートセンター(以下「サポートセンター」と称する。)は、設立母体となった岩手県消費者信用生活協同組合(以下「信用生協」と称する。)において、その主な事業となっている貸付事業の根拠が法律に規定されておらず、大蔵事務次官通達にしか見いだせない状況では、国の方針転換により、生活協同組合において貸付事業を実施することが禁止される可能性があったことから、その際に貸付債権を信用生協から引き継ぐ主体として設立構想された面がある。

もちろん、サポートセンターには、信用生協において担当していた多重債務等お金のトラブルの解決のためには、その周辺にある心の問題にも取り組まなければ本当の解決とはならないとの認識に基づき、心の問題を担当する機関としての設立された性格も有する。

こういう経緯により、サポートセンター準備室的な性格を有する「暮らしの相談室」という組織が信用生協内に設置され(職員2名体制)、平成14年5月には、サポートセンターとして組織化、さらに9月には県の認証を受け、正式に特定非営利活動法人(NPO 法人)となったものである。

2 DV 被害者救済に力を注ぐ

設立当初多かった相談は、DV(家庭内暴力)被害者からのものであった。当時、行政においてはDV 相談を受ける体制が十分でなく、こういった事情もあって、一時期はひっきりなしに電話相談がある状況も見受けられた。

南大通の CFC ビル3階に事務所を構え(職員2名体制)、DV 被害者のためのシェルター(当時は存在さえ秘密にされた)をも併設し、支援体制に万全を期した。

この領域の相談については、行政での相談体制が充実されるにしたがって、需要も減ってきたことから、数年後には相談件数も激減し、現在ではシェルターも閉鎖されるに至っている。

3 ギャンブル依存問題への取り組み

これまで岩手県内には、ギャンブル依存の問題に取り組む病院、関係機関等はほとんど存在していなかった。他方、信用生協の相談においては、ギャンブルが原因である借金の相談も相談全体の1割程度を占める状況があった。また、ギャンブルでの借金は繰り返されるということも明らかになってきた。こういう事情から県内においてもギャンブル依存の問題に取り組むことのできる機関の必要性が言われるようになってきた。

平成16年には、当時の県の精神保健福祉センター所長北島氏からの働き掛けもあり、サポートセンターでギャンブル依存の問題に取り組むこととなった。具体的には、北島所長、相談員2名(うち1名は信用生協相談員)が北海道の道立精神保健福祉センター(田辺所長)に出向き、研修を受け、視察を実施し、サポートセンターを会場として、相談とグループカウンセリングを立ち上げることにしたものである。

当初、グループカウンセリングのファシリテーターに北島所長が就くなど、県の精神保健福祉セ

ンターとの協同事業として開始した。

この事業は、他の事業とは異なり、法人開始当初から解散に至るまで、ニーズの高いものであった。そのため、開催場所も盛岡にとどまらず、北上、また一時は釜石にも設置し、県民のギャンブル問題の回復支援に取り組んだ。

当初は、当時主流の考え方であったアルコール依存の回復支援に倣い、各種取り組みを進めてきたが、平成20年ごろからは、従来の手法が効果をもたらさない相談者（主に発達障害などを抱えた方）の存在に気付き、また、NPO 法人ワンデーポートなどからの支援もいただきながら、ギャンブル依存の問題を抱えた方の中にもパスウェイモデルのように、従来の依存症という考え方では割り切れないような多様なタイプの方が存在することを前提とした支援に方針転換してきた。

また、途中からは県との協働事業の枠組みを解消し、単独で事業展開を図ってきた。

ギャンブル依存の取り組みは、県内において相談支援機関が少ない状況に変化がなかったこともあって、県の機関、病院、市町村あるいは隣県からの相談者も訪れるような状況であった。

そういう事情も踏まえていただき、この取り組みに対しては、NPO 基金から2度助成金（それぞれ100万円）をいただいたり、また依存問題の学会に招聘されるなど、周囲からの高い評価をいただきながらの事業展開であった。

4 揺籃期のその他の取り組み

家族、働く者の悩みに向き合うという観点から、子供の虐待相談、あるいは働く人を対象に心の相談を受け付ける事業も展開した。

岩手弁護士会の協力もいただきながらの事業展開であったが、この分野での相談はあまり活発ではなかった。

また、信用生協相談者が資金借り入れの申し込みをする際必要となってくる家計診断を引き受け、収益事業として展開した。

5 家計診断事業の新展開と新事業の開始

リーマンショックなどの経済情勢の影響もあって、信用生協で相談を受け、債務整理等を行っても家計の再建に十分に結びつかない事例が増えてきている状況が見受けられるようになった。そのため、家計診断の精緻化を図るべく、信用生協職員にファイナンシャルプランナーの資格取得を促し、資格取得した職員をサポートセンターに出向させ（3名）、平成20年には本格的な家計診断が行われるようになった（職員4名体制、うち家計診断担当は2名）。

また、同時期に多重債務相談の減少と困窮相談の増加を受け、盛岡市（担当は消費生活センター）との協働事業として、くらしとお金の安心支援事業が始まった。

さらに、平成20年からは、相談に来てはなかなかいい手だてが見つからず、具体的な方針すら定まらない形で相談を終了する方も垣間見てきたことから、当面の命をつないでいただくという観点から、その場で1万円を限度にお金をお貸しする「緊急支援資金」の制度を創設した。

この制度は、お互い様の精神を語り伝える「傘地蔵」の昔話にも似たような仕組みで、困ったもの同士が助け合うことを目的としたものだった。

また、平成22年度には、生活そのものを維持することが難しい方々を想定して、家計サポートセ

ミナーを釜石を会場に実施した。

当方の想定に反して、一般家庭の主婦などが参加して、本来メッセージを届けたかったセグメントにはそれが実現できなかった。

そういう事情から、参加者掘り起しのため、平成 22 年度の年度末(平成 23 年 3 月)に釜石にイベントを計画していたところ件の東日本大震災大津波で、会場が被害を受け、開催がかなわなかった。

6 自殺対策への取り組み

困りごとを抱えた方一般と言っても過言ではないであろうが、信用生協、サポートセンターで担当する相談者は自殺のハイリスク者であると位置づけられる(自殺死亡率で言うと50から100ぐらいの結果が出る)。

そのため、相談者の命を守るという観点から、各種自殺予防対策の取り組みを行った。

まず、平成21年度には消費生活等の相談の場面で、相談者の自殺のリスクを探るため、自殺対策の補助金等をいただき、相談の場面で用いることのできるスクリーニングツールの開発を行った。開発事業及び成果物については、マスコミあるいは全国の研究者からも注目された。

このツールの作成に当たっては、県の精神保健福祉センターの所長を開発委員会の委員長として、弁護士、相談員等から構成される開発委員会の議論を経て、ツールを開発し、県の協力等も得て、各消費生活相談窓口、保健所等に県から文書施行をして、活用を依頼した。この結果を踏まえ、エビデンスに基づいた改定作業も想定していたが、予想に反して相談の場面での活用が進まず、エビデンスの収集は数十件程度にとどまった。

この結果を踏まえ、消費生活などの相談窓口にいる相談員に自殺問題の深刻さ、概括的な知識を得てもらうことを目的に、平成22年度には自殺対策読本「あなたもゲートキーパー」を作成、県内の関係者に配布した(平成25年度には改訂版を作成・配布)。この冊子に関しては、各種研修等でも活用された。

また、自殺対策には、官民挙げて取り組むこと、一相談機関のみならず、多くの関係機関の連携のもと取組が行われないと実効的なものとならないことから、県内(さんSUNねっと)、北東北、全国等の団体との連携(ネットワーク化)に取り組んだ。

7 家計調査事業

家計診断を実施していても、多重債務を整理した家庭がどのように再建に取り組むことが適切な方法なのかに関してはあまり調査がなされたことはなく、国レベルの調査でもめばしいものは見いだせない状況があった。

そこで、平成21年度には厚生労働省の補助金を活用させていただき、信用生協で債務整理をした500世帯を対象に、1年以上経過した時点での家計改善状況、改善・悪化要因等を探るアンケート調査を実施した。

生活困窮問題に詳しい大学の先生、ファイナンシャルプランナー、相談員等をメンバーとする調査・分析委員会を作り、アンケートに回答していただいた方の回答結果について分析作業等を行い、冊子2冊に編集して結果を報告した。

関係相談機関等に配布し、家計改善のアドバイスのもととなる資料として活用いただいている。

8 困窮者対象の相談・支援事業の展開

(1) 暮らしとお金の安心支援事業

多重債務相談の相談件数は、平成 15 年度をピークに減少しているものの、それに反比例するかのように、債務整理後も生活が大変だ、そもそも生活が成り立たないなどの生活困窮の相談については増加傾向がみられた。

このような種類の相談は、当時、効果的な制度がなかなか見いだせず、就労面、住宅面、相談支援の対策がいわばつぎはぎ的に作られては制度改正されるような状況にあった。

そこで、困窮に関連する相談をワンストップ対応できる窓口が設置される必要性が認識されるようになり、盛岡市と当法人の協働事業として、平成 20 年 12 月から準備を進め、平成 21 年 2 月から標記事業が開始された。

市の窓口は消費生活センターが担い、市の関連部局との連絡調整等を行い、実際の相談は当法人で受けるというフレームワークであった。相談支援に当たっては、窓口待機型にとどまるのではなく、相談者が各種制度に申請する際の同行支援等も視野に入れ、いわゆる寄り添い型のスタイルを基本とした。

年に 2 回ほどは、関係機関(市の関連部局、民間の相談支援機関等)の連絡会も実施し、効果的な運営となるよう取り組んだ。

この事業に関しては、東北全体に放映になるNHKの番組にも取り上げられたこともあり、相談者が当初から殺到するような状況であった。

このようにこの事業に対するニーズは多かったが、他方、就労支援の面に関しては、ハローワークとの連携の枠組みが作られていなかったことから、就職に結びつく相談者の数が少ないという課題もあった。

(2) パーソナルサポートモデル事業

こうした中、国において、上記事業と同様の目的を持ったモデル事業を開始するという情報が流れた。

すなわち、ワンストップの相談窓口を設け、寄り添い同行型の支援を展開するという。さらには、当初の枠組みにハローワークも組み込まれ事業展開するとのことであったので、これまでかかわりのあった県、市等をお願いする形で、モデル事業の採択に取り組んでいただけるよう、働きかけをした。

その結果、岩手県が盛岡市と奥州市に拠点を置いて、標記事業に取り組むこととなり、当法人が岩手県北部を担当する形で事業を受託することとなった。

このため、職員 8 名を採用し、盛岡市菜園の菜園センタービルに「これからの暮らし仕事支援室」という名称で事務所を設け、これまでの困窮者支援の取り組みを深化させた。

事業開始が東日本大震災の発災の直後だったため、事務所の備品等の調達、電話の開通等にも非常に困難が伴い、開所は若干遅れたものの、相談対応を開始した。

この時期のモデル事業への取り組みは、全国でも 2 番目に早く、また東北 6 県では岩手

県のみでの取り組みということで、困窮者支援に関しては、先進的な形で事業を開始することができた。

この事業の中では、就職決定率も高い状況となり、これまでの課題についても一定程度解決の方向へ歩みを進めることができた。

また、被災地支援としては、沿岸 4 か所に週 1 回出向き、公的機関の事務所を間借りするなどして、被災者の相談機会を確保する取り組みを 3 か月ほど続けた。相談件数はさほど多い状況ではなかった。

さらに、二戸地区、久慈地区(いずれも会場は県の合同庁舎)で週 1 回出張相談会を開催し、地元でのニーズに対応した。

(3) 被災者よりそい型生活再建支援事業

平成 24 年度に当法人も加盟していた生活再建支援機構いわてが受託した事業を引き継ぐ形で、標記事業を平成 25 年度から展開した。

釜石に事務所を設け、職員 4 名体制でパーソナルサポートモデル事業を同様のスタイルの相談支援事業を展開し、被災地である釜石市を中心とした地域の住民の生活再建を支援した(平成26年度で終了)。

(4) 求職者個別支援事業

平成 25 年度からは、パーソナルサポートモデル事業が 1 自治体 1 地区と制限されたため、当法人は、盛岡市から標記事業を受託する形で(パーソナルサポートモデル事業ではなく)、従来の相談支援を継続した。

従来の支援に加え、フードバンクと協力しての食糧支援、フードファーム(居場所づくりと就労準備の事業)なども展開した。

(5) ワーキンググループ活動

平成 25 年 12 月には、生活困窮自立支援法が成立し、平成 27 年度からは全国各地で法律に基づいた新たな困窮者支援が展開されることとなった。

そのため、市内で困窮者支援に関連のある機関に呼び掛け、盛岡での困窮者支援をどのように展開していくかを検討するワーキンググループを立ち上げた。このグループの事務局として議論を取りまとめ、提言の形で市にレポートを提出した。

(6) 生活困窮者自立相談支援事業

平成 27 年度からは、生活困窮者自立相談支援事業を盛岡市から受託させていただき、盛岡市民を対象に困窮者支援の手法で、相談支援を展開した。

市による適切な広報活動、従来の取り組みの成果等もあって、新規相談件数は全国の同規模の自治体の中でトップ 5 に入るような状況で相談者が殺到した。

徐々に相談件数は落ち着いてきているが、その後も相談者が多い状態が続き、さらには個々の相談をきちんと終結に至らせるということにも留意し、相談事業を継続した。

9 障害者向けの金銭管理調査事業

平成26年度には、知的、精神および発達障害を持つ方向けに金銭管理の在り方を調査研究する事業を岩手県民生活センターから受託持して実施した。

この事業は特別支援学校、障害者の支援機関の支援員等を構成員とする研究班を組織し、1年にわたりそれぞれの部会で8回の会議を開催して、報告書及び障害者が用いることのできる副読本という形で成果をまとめた。

平成27年度には改正作業を行い、その成果品に対し消費者教育推進センターの表彰制度において優秀賞を受賞することとなり、全国的にも注目を浴びる結果となった。

10 今後について

困窮者事業については市の選定した後継団体に引き継いでいただき、ギャンブル依存問題は消費者信用生活協同組合が現状の継続という形で引き継いでもらうこととなっている。