

生活経営学研究

No.50

目 次

特集 総合的な生活理解と生活支援

特集によせて	工藤由貴子	1
特集の趣旨	重川 純子	2
今、なぜ、生活支援職が必要か	赤塚 朋子	3
地域課題の発見と課題への対応 ～相談者の生活理解と生活支援の取り組みを通して～	藤澤 俊樹	11
介護者サポートにおける生活理解と生活支援 ～介護者サポートの裏にみえるもの～	牧野 史子	17
「総合的な生活理解と生活支援」シンポジウム：コメント	松村 祥子	22
総括討論	重川 純子	24

学術活動情報

国際家族年20周年を記念する国際家政学会の活動	工藤由貴子	27
-------------------------	-------	----

新刊書

		30
--	--	----

書評・文献紹介

書 評：『家族生活の支援—理論と実践—』 (日本家政学会家政教育部会編、中間美砂子・鈴木真由子編著)	中森千佳子	31
『時間貧困からの脱却にむけたタイムユースリテラシー教育—ESCAP地域の間人開発新戦略—』 (中山節子著)	齋藤 ゆか	32
文献紹介：『一番ヶ瀬社会福祉論の再検討 生活権保障の視点とその広がり』 (岩田正美・田端光美・古川孝順編著)	赤星 礼子	33
『家庭と教育 子育て・家庭教育の現在・過去・未来』(表真美著)	正保 正恵	33

『生活経営学研究』No.50記念特集号企画		35
-----------------------	--	----

部会報・部会誌の発行状況等		37
『生活経営学研究』No.50記念特集号によせて	伊藤 セツ・天野 寛子・宮本 みち子・松村 祥子 川島 美保・大竹 美登利・鈴木 敏子	41

会務報告

2014年度 生活経営学学部会総会		49
2014年 生活経営学学部会夏期セミナープログラム		56
2014年 生活経営学学部会夏期セミナー参加者名簿		57
会員の異動		58
部会規約、論文等投稿規定および執筆要領、入会申し込み要領、学位取得の報告要領、投稿論文の募集		59
2015年 生活経営学学部会夏期セミナー予告		68

2015年3月

一般社団法人 日本家政学会 生活経営学学部会

地域課題の発見と課題への対応

～相談者の生活理解と生活支援の取り組みを通して～

NPO法人いわて生活者サポートセンター 藤澤 俊樹

Alteration in Our Activities Being Confronted: with Regional Problems Through the Grasp and Support of Clients' Livelihood

NPO Iwate Livelihood Support Center Toshiki FUJISAWA

1. NPO法人いわて生活者サポートセンター設立の経緯とこれまでの取組

NPO法人いわて生活者サポートセンター（以下、サポートセンター）は、岩手県を活動基盤としている全国唯一の信用事業に特化した消費者信用生活協同組合（以下、信用生協、1969年設立）が設立母体となったNPO法人であり、2002年9月から活動を開始した。

多重債務等の金銭トラブルを法的手段、経済的手段で解決するだけでなく、それらに纏わる心の問題に対処するという設立目的を有している。

これまでの取り組みは大きく分類すると、①ギャンブル依存症対策としてのグループカウンセリングの提供・運営、②DV、子どもの虐待などの家族間の問題への対応、③家計診断・改善相談、④その他消費生活一般の分野での相談支援活動である。

2. 地域課題の発見とそれに基づく取り組みの変容

(1) ギャンブル問題

厚労省の推計によると、ギャンブル依存症者は全国に536万人とのことである。岩手県には「岩手県1%理論¹⁾」というのがあり、それに当てはめると、岩手県には5万人ぐらいのギャンブル依存症者がいるということになる。

しかし、岩手県の場合、ギャンブル依存症を専門的に治療する医療機関は、皆無である。そこで、この課題に対応して、ギャンブルにのめり込む原因と生活アセスメントをしたうえで、「精神疾患」の問題なのか、「知的・発達障害」の問題なのか、「いわゆる依存症」の問題なのかといった原因別、あるいは相談者個別に対応するという方法で回復支援を実施している。

行為過程にのめり込む問題（プロセス依存）は、ギャンブルにとどまらず、摂食障害（過食・嘔吐の頻発繰返し）、性、買い物、ネット依存等にも広がっている。このような問題に対しても、従来からのノウハウを活かし

て、対応している。

さらに、岩手県は、経済生活問題からの自殺が多いという状況にあるにもかかわらず、医療保健分野以外での問題意識、対応が弱いという地域課題を受け、コミュニティアプローチを視野に入れたギャンブル問題の背景に潜む自殺問題にも取り組みむようになった。

(2) 生活困窮問題

多重債務の相談は、ここ7、8年で半減しているが、生活困窮の相談は増加している（図1）。2008年のリーマンショック、そして2011年の東日本大震災により、社会に潜在していた生活困窮問題等の歪みが一気に噴出するかのごとく顕れ、看過できないほど切迫した地域課題となっている。

生活困窮問題（経済的困窮と同時併発的に惹起される関係性の喪失という複合問題）は、相談者個々の背景に従って、抱える課題も様々であり、金銭面、（精神）医療面、就労面など問題のレベルもいくつかの層（分野）にまたがっている。年取別相談件数を示している表1からは、年収200万円以下の相談者が5割を超えていることがわかる。直近の数字では、信用生協の相談者の約54%が200万円以下の収入である。

このような状況において、生活困窮問題についての相談は、従来は消費生活の相談の中で、それに絡む問題として対応していたが、2009年2月からは盛岡市との協働事業として、パーソナルサポート支援スタイルを取り入れた生活困窮相談のポータルサイト「くらしとお金の安心支援事業」を開始した。

開始当時は、160余りリストアップした支援制度に関して、相談員が市役所の関係課で学んだ。それを踏まえて、相談者に対して「あなたは、この制度を利用できますよ」といったアドバイスをしたうえで、何らかの生活再建が確実に見えるところまで、同行支援で伴走するという体制の相談を実施した。基本的にはどのような相談でもお受けしますということで、パーソナルサポートにかなり近いが、多少それに欠ける部分があったとすれば、

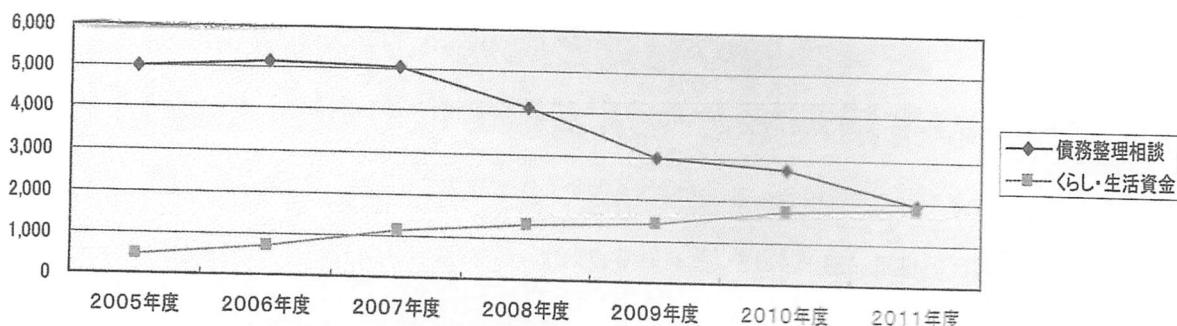


図1 相談者数の推移 多重債務相談とくらしの相談 (含：生活資金相談) 件数

就職支援である。

この事業は、2011年4月から、県都盛岡（パーソナルサポートモデル事業）と被災地釜石に拠点を置き、困窮問題への対応を強化した。2013年、2014年は緊急雇用資金等を活用し、盛岡では「求職者個別支援事業」、釜石では「被災者よりそい型生活再建支援事業」という事業名で、パーソナルサポート支援スタイルを用いて実施している。

(3) 問題ごとの対応からホリスティックな対応へ

「求職者個別支援事業」や「被災者よりそい型生活再建支援事業」を実施している中で、新たな地域の課題がみえてきた。かつてであれば、多重債務問題の相談に来たということで、「借金問題を解決しましょう、解決できました」、これで、生活再建が可能であった。ところが、昨今は、「お金がありません。貸してください」といった場合でも、お金を貸すか否かだけでは済まないケースが生じている。例えば、「お金が無いとのことですが、どうしてお金が無いのですか」と聴くと、「仕事がありません」と返ってくる。そこで、「仕事がないのですか。それは、仕事ができないのですか、それとも仕事が見つからないのですか」と聴くことになる。「3年前からう

つで、仕事できません」「そのような状態でも、家族のサポートがあれば生活できますよね。家族関係はどうですか」と尋ねると、「みんな断絶していて…」といった答えが返ってくる。このように、お金が無いという相談から、仕事、精神疾患、家族関係、といった分野まで問題が広がっていく。

その証左として、盛岡で実施している求職者個別支援事業の相談者の統計（「どのような相談で見えましたか」という設問で、2011年から2013年までのデータ、複数回答）がある。3年間とも相談件数が多いのは、「仕事」、「生活」である。それ以外の相談は、年によってばらつきがあるが、2011年に40%を超えていた「法律・経済」の相談件数が2012年からは減少した。2013年は「家族・地域」の相談件数が増加した（表2）。

このような相談者の多くは、主訴領域の問題だけではなく、他領域の問題も抱えている。2013年でみると、主訴は「生活」領域の相談者のうち、「仕事」領域の問題も抱えている者が60%強、「家族・地域」領域の問題も抱えている者が45%である（表3）。同様に、主訴は「仕事」領域の相談者のうち、「生活」領域の問題も抱えている者が70%強、「メンタル」領域の問題も抱えている

表1 年収別相談件数

		単位：%										
		2001年度	2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	2011年度
年収別 相談件数	0	17.4	14.3	5.6	12.9	15.0	13.2	12.5	15.1	15.8	14.9	11.6
	1~200	27.7	34.3	41.6	36.9	37.7	37.1	36.8	37.2	39.5	41.5	41.5
	201~250	13.5	11.6	13.9	13.9	13.1	13.2	13.3	13.4	12.3	13.4	12.5
	251~300	12.2	11.8	12.9	11.7	11.7	13.6	12.8	11.7	11.2	10.2	13.1
	301~350	8.2	7.2	7.5	6.4	5.9	6.2	6.4	5.4	5.6	4.9	5.8
	351~400	6.8	6.7	6.6	6.5	6.1	6.2	6.4	6.0	5.5	5.4	5.4
	401~450	4.2	4.1	3.6	3.3	2.8	2.9	2.9	3.0	2.5	2.7	2.7
	451~500	3.2	3.3	3.1	2.6	2.7	2.7	2.7	3.1	2.4	2.3	2.2
	501~	6.8	6.6	5.2	5.8	5.0	5.0	6.2	5.0	5.2	4.8	5.2
	計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

者が35%強である(表4)。したがって、相談が1領域のみという相談者は25%弱に過ぎない。相談者の75%強は、2領域以上の問題を抱えている。2%以下とはいえ、7領域の問題を抱えている者もいる(表5)。単に相談者が持ち込む主訴に対応するだけでなく、ホリスティックな視点から、相談者の像を把握する取り組みへと変容している。

3. 生活理解

(1) 生活理解のための時代状況の把握

地方の一相談・支援機関にすぎないサポートセンターも、現代社会の状況を認識したうえで、相談者の生活を理解していく必要がある。社会状況の認識として挙げられるのは、①関係性の脆弱化・喪失に伴う孤立問題の深刻化、②生活困窮の増大と格差の固定化、③金融、教育

等様々な場面での社会的排除者の拡大、④依存、発達障害、ひきこもり、ひとり親、各種マイノリティ、貧困の連鎖、といった生きづらさの広がりや潜在化、等である。

生きづらさの広がりや潜在化に関して述べておきたい。依存は生き方自体が異常である生きづらさと思われるが、その説明は紙面の関係もあるので割愛し、ギャンブル依存を例にして、金額的な異常性をご紹介しておく。日本人がギャンブルで使った最高額は、『熔ける』[双葉社]の著者である大王製紙前会長の106億8千万円ではないだろうか。筆者の相談者では、競馬により30年間で7千万円というのが最高額である。親も支援しきれなくなって、持ち家を2軒処分した。しかし、このケースの場合、「競馬に7千万円もつぎ込んでしまったので、なんとか競馬をやめたいのです。どうしたらいいでしょうか」という相談ではなかった。「簡単に30万円を借りられるところはありませんか」という相談だった。「なぜですか」と聞いたところ、「ギャンブル資金をねん出しようと思い、使い込みをしてしまっただけ…」ということだった。したがって、身近にそのような依存者がいないと、イメージしにくいですが、どこまで異常な世界なのだという感じである。

発達障害の問題は、日本の産業構造が変わってきている関係で、コミュニケーションを介在した仕事が多くなっている。「あなたのコミュニケーション能力では、当社の仕事は無理だね」と言われ、仕事に就くことができない。そのような生きづらさが出てきていると思われる。

ひきこもりの問題は、秋田県藤里町の社会福祉協議会が実施した聞き取り調査によると、町民人口の2.5%、

表2 PS型相談の内容

単位：% (MA)

	2011 (444人)	2012 (410人)	2013 (476人)
仕事	76.1	69.0	63.7
生活	72.1	70.7	75.2
健康	19.1	20.5	26.1
メンタル	32.7	29.5	27.5
家族・地域	34.5	28.0	40.5
法律・経済	42.8	19.3	19.5
その他	11.5	7.6	17.0

表3 「生活」領域が主訴である者のうち、他領域の問題を抱えている者(2013年)(MA)

主訴以外の領域		仕事	健康	メンタル	家族・地域	法律・経済	その他
主訴以外の領域問題を 抱えている者	実数(人)	217	106	105	161	80	65
	比率(%)	60.6	29.6	29.3	45.0	22.3	18.2

表4 「仕事」領域が主訴である相談者のうち、他領域の問題を抱えている者(2013年)(MA)

主訴以外の領域		生活	健康	メンタル	家族・地域	法律・経済	その他
主訴以外の領域問題を 抱えている者	実数(人)	213	86	108	120	50	48
	比率(%)	70.3	28.4	35.6	39.6	16.5	15.8

表5 複数領域の問題を抱えている相談者(2013年)

相談者の領域数	7領域	6領域	5領域	4領域	3領域	2領域	1領域
実数(476人)	7	12	31	74	122	115	115
比率(100.0%)	1.5	2.5	6.5	15.5	25.6	24.2	24.2

就労年齢の10%ぐらいがひきこもりという結果が出ている。それをそのまま岩手県に持ってくるわけにはいかないが、県内にもひきこもりはかなりいると言えるのではないだろうか。

ひとり親の問題、各種マイノリティの問題というように、これまであまり注目されなかった生きづらさがどんどん広がりを見せてはいるものの、なかなか顕出化しないという状況になってきているような気がする。

(2) 生活理解のための優先事項

生活を理解するために、一番大切していることは、信頼関係（ラポール）の構築である。したがって、相談者の状況に応じて、傾聴にとどめておく、傾聴をしつつインタビューをする、インタビューを分割する、などの工夫が必要になってくる。つまり、生活理解の前に信頼関係の構築を優先している（図2）。

(3) 生活理解のためのいくつかの視点

生活理解のための聴き取り項目は、図3に示したとおりである。ケーパビリティアプローチのように体系化されてはいない。今日までの経験を踏まえて、聴き取ったほうがよいと思われる項目を挙げた。具体的にいえば、受付カードの項目の一つずつピックアップしたが、受付カードにはない項目も一つある。それは「レジリエンス（自己回復力）の状況」である。

「努力しても、上は望めない。現状に甘んじているしかない」と考えている者が増加している。したがって、「これを一緒にやりましょう」「このような制度があるから、申請しましょう」と言っても、「私はいいです」と言う者が最近増加傾向にあると感じている。あくまでも印象でしかないが、自己回復力が低下している者、自己回復を放棄していると思われる者もいるようなので、そこに問題はないかということに注目して、聴き取りをする必要があるのではないかと思っている。ただし、生活理解のための聴き取り項目は、マキシмумスタンダードに近いものであり、これらをすべて聴いているわけではない。

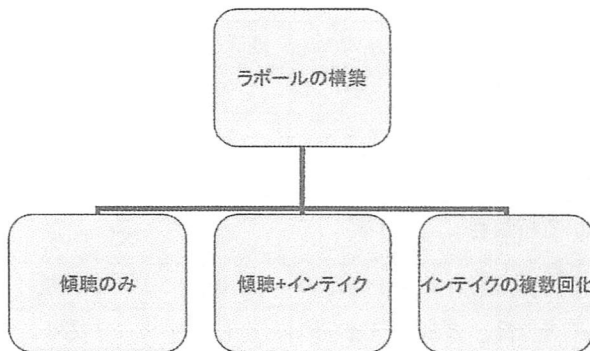


図2 生活理解のための優先事項

- ①基本情報（住所、氏名等）
- ②生活の基本的ニーズ充足度
- ③仕事の状況
- ④収入の状況
- ⑤相談者の問題意識（カスタマー、ビジター、コンプレインナント）
- ⑥同居家族および家族の状況
- ⑦紹介元
- ⑧保険、年金等
- ⑨レジリエンス（自己回復力）の状況
- ⑩健康状態および入院歴等
- ⑪発達等の障がいの有無
- ⑫手帳の取得状況
- ⑬基本的な生活状況
- ⑭成育歴（ライフヒストリー）
- ⑮趣味
- ⑯認知上の問題
- ⑰気持・感情

図3 生活理解のための聴き取り項目

(4) 生活理解のための心構え

聴き取りをしていく上で、相談支援員が常に心がけていることがある。第1は相談員が「この人はあの問題ね」という感じで、ストーリーをつくらない、第2は相談員の得意分野、専門分野に相談の土俵を設定しない、第3は第2を踏まえて、全体像の把握に努める、第4は健全な判断において疑問があることは、解消する聴きかたをする（聴ききる）、第5は相談者の気持ちを大切にする、第6は相談者以外の関係者（家族等）からも情報を入手し、情報源を複数にする、第7は自分だけでアセスメントするのではなく、他からのアセスメントも参考にする、である（図4）。

- ①自分でストーリーをつくらない
- ②自分の専門分野で土俵設定しない
- ③全体像の把握に努める
- ④聞ききる（健全な理解者として疑問を残さないように）
- ⑤相談者の気持ちを大切にする
- ⑥情報源を複数にする
- ⑦担当者以外の見立ても参考にする

図4 生活理解のための相談支援員の心がまえ

4. 生活支援

生活理解を踏まえ、支援策を考えるにあたっては、複数の担当、機関が関与して、ホリスティックなものにし、その個々の支援策について、原則、寄り添い同行支援の形で伴走する。関係支援機関に依頼しても、依頼して終了ではなく、戻しも含めてケースマネジメントをし、こ

これらのマネジメントサイクルを繰り返し実践する(図5)。また、課題が解決して、一定の生活再建、自立(居場所・役割の発見)ができた場合も、同じ立ち位置の専門知識を持った友人のように連絡を取り合い、共生支援に努めている。

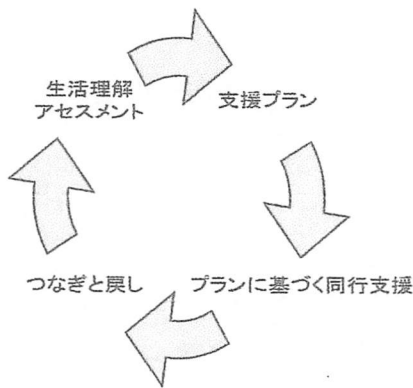


図5 生活支援のマネジメントサイクル

以下に具体的な支援例をご紹介します。

生活支援具体例1

当初は借金があるので整理したいということで、信用生協に相談に行き、債務整理をした。ところが、一本化を図った償還の中で遅れが発覚した。その結果、ギャンブルがやめられなかったということでサポートセンターに回付されてきた。

このケースでは、職場で発達障害ではないかと言われていると本人から話があったので、病院に同行して検査を受けてもらった。発達障害の問題がありそうだということで、病院のカンファレンスを中心とした支援策を組み立てた。数的処理は得意だが、読み書きは苦手というLD問題、同時に二つのことを言われるとパニックになるという特性があったので、職場の担当者、「職場ではこのような指示の出し方をお願いします」という依頼をした。また、仕事帰りにパチンコをしているので帰宅が遅くなるため、その理由を家族から追及され、心が休まらなかった。そこで、「こういう問題が分かりましたので、ゆったりできる環境を家庭でつくってください」と、家族の協力もお願いした。このようなバックアップ体制で取り組みを始めたら、ギャンブルが止まった。

これは、一つの成功例だと思っていたら、「またやっしまいました」と、今年相談に来たので、再度アセスメントをして支援体制を組み立てている最中である。同じ問題を繰り返すという事例である。

生活支援具体例2

家族全体の支援をしたケースである。この家族の10代後半の長女が通院していたが、医療相談室が中心と

なり、保健所や学校等を巻きこみ、相談が始まった。しかし、長女の抱えている問題があまりにも多過ぎ、どこから手を付けたらいいのかが分からないような状況であった。

具体的には、この長女は4歳頃から内臓疾患が原因で入退院を繰り返していたが、親は娘に対し手を焼くようになり虐待が始まった。10代で精神疾患を発症したが、親があまりにも面倒を見てくれないので、生活をどうしたらいいのか、進学したいが親はお金を出してくれないとか、寂しいとか、仕事したいがどうしたらいいのか、というように複合的な問題を抱えていた。

このような状況下で、自死念慮が出てしまい、10代の後半に自殺に関してもハイリスク状態にあるということで病院から相談があった。支援にあたった関係者は、個人の携帯番号もオープンにして、つながりが切れないようにと支えて、本年4年目になる。現在は、就職できるかもしれないというように自分の方向性が見えてきたので、少しは明るくなってきたが、電話をかけてくると、相変わらず「死にたい、死にたい」と言っている。

当初は、両親の多重債務の問題で保健所のほうから要請があって、サポートセンターが介入するようになった。しかし、多重債務だけではなく、離婚問題もあり、生活はどうするのだ、長男のギャンブルの問題はということで、多くの機関がかかわっても、絡まった糸がなかなかほどけないという状況の中で支援している。

生活支援具体例3

30代の後半の聴覚障害の男性のケースである。失職がきっかけで、借金が発覚し、そのことで家族との折り合いが悪くなり、抑うつ的な状況になった。しかも、友人、家族との関係を絶ってしまい、「人とのつながりがない」ということで相談にきた。

そこで、アパート探し、生活保護の申請、職員からの家財道具援助等をした。また、債務整理支援、話す場の提供、家族関係の修復支援もした。家族関係の修復は、その兆しが見えてきたかなという時点で、家族と大げんかになり、家族からの精神疾患を治してほしいとの依頼で病院に入ってもらった。医師を中心にしてカンファレンスを実施し、退院のめどをつけた。退院後は非常にゆっくりとした歩みではあるが、就職に向けてパソコン技能の習得や就労訓練を受けている。退院後もデイ・ナイトに通院しており、絵が得意ということで、病院のイベント用ポスターを作るといったこともあり、明るさも出てきた。

5. まとめ

地域課題を意識しての生活理解、生活支援の目標は、

「社会的包摂」である。2015年4月から「生活困窮者自立支援法」(以下、「支援法」)による新しい制度が始まる。「支援法」というのは、例えば、障害があって一般就労はできないが、このような社会参加ができる、自分の居場所も役割も確認できるということであれば、孤立という状況が変えられるかもしれない。つまり「自立」というキーワードで支援することの真の狙いは、関係性の復活にあると聞いている。キーワードは「共生支援」である。サポートセンターの支援も、このようなスタイルに持って行く必要があると思っている。

そうはいうものの、相談者は様々な問題を抱えているので、自らが活発に行動することは難しいであろう。そこで、制度のはざまを埋めたり、制度にたどり着くように伴走したりすることで、中心的な仕事になるのではないかと考えている。宮本太郎先生が述べている生活保障は、「雇用」と「社会保障」という二つを組み立てることだと理解しているが、社会的包摂を目標に、雇用と社会保障との橋渡し、あるいは自助・共助・公助という重層的な支えの仕組みをつなぐといった支援のスタイルが、サポートセンターの役割になってくるということで、取り組みを進めている。

様々な問題意識を持っていると、制度を活用するという段階に留まらないで、社会に問題を発信していくこと

の必要性を痛感するようになる。その例として「支援法」の制度施行に向けての取り組みを紹介したい。

「支援法」の制度施行に向けての取り組みとしては、2013年11月から県の担当者、民間のNPOと社会福祉法人等の担当者が集まって勉強会を立ち上げ、メーリングリストを中心に、法律そのものに関する勉強会から開始した。さらに、連休明けからは、盛岡市の新制度の担当者、民間のNPOや社協の担当者も交えて、2週間に1回、勉強会を実施している。盛岡スタイルの「支援法」の制度をつくるということを目的に、すでに10回ほど開催している。このようなものが必要だ、盛岡にはどういった地域資源があり、それらをどのように組み合わせたらいいのか、といった点にまで踏み込んだ議論をしている。

どこまでが現実の制度になっていくか、政策に反映されるかは、まだ見えない面がある。しかし、地域課題に応じた取り組みへと相談・支援スタイルを変容させながら、個別の事案に対応し、事案に含まれる問題の発信とその解決に向けての提言へ向けて、サポートセンターは取り組んでいるのである。

注)

1) 全国の数字のおよそ1%が岩手県という推計がある。