

いわて生活者サポートセンターの業務と困窮者支援について

6月20日

事務局長 藤澤 俊樹

1 いわて生活者サポートセンターとは:信用生協が設立母体になった NPO 法人

(1) 信用生協との関係

① 基本的役割分担

信用生協:多重債務等お金のトラブルの経済・法律面の解決支援

サポートセンター:多重債務等の原因となっている問題、多重債務等から派生している問題(心の問題)の解決支援

⇒目的は、ともに「家計の再建」

② その他の役割分担

- ・ 信用生協における相談に必要な調査・研究事業
生活困窮世帯の家計調査、県立大との公募型地域課題研究など
- ・ 信用生協における相談に必要なツールの開発等
お金の悩みホットライン相談マニュアル、資金需要ガイドライン、生活のいろいろな場面で使える各種の制度、経済的事由での自殺防止を目指したスクリーニングツール、あなたもゲートキーパー(窓口相談引用の自殺対策読本)
- ・ 補助、委託事業の共同実施等
社会福祉推進事業、自殺防止対策事業、多重債務者等生活再建モデル事業、生活再建事業、パーソナルサポート事業
- ・ 家計診断
- ・ 就労問題がある相談の(信用生協からの)引継ぎ
- ・ 継続的支援の必要のある相談者の(信用生協からの)引継ぎ

③ 設立時期 平成14年5月(同年9月に県知事認証)

(2) センター数、スタッフ数等

① 現状

センター(事務所):2か所

盛岡市南大通り1-8-7 CFCビル2階

盛岡市内丸3-46 盛岡市役所内丸分庁舎

スタッフ:盛岡南大通(相談員1、事務1)

盛岡内丸(盛岡市くらしの相談支援室、相談支援員8名)

② これまでの経緯

年 度	活 動 拠 点	人 員 体 制	主 な 事 業	摘 要
2002 度	盛岡(1)	2	ギャンブル依存症対策、DV対策等	
2003 年度	盛岡(1)	2	同	
2004 年度	盛岡(1)	2	同	
2005 年度	盛岡(1)	2	上に加え、子供の虐待相談	
2006 年度	盛岡(1)	2	同	補助事業1
2007 年度	盛岡(1)	2	同	同

2008年度	盛岡(1)	3	上に加え、くらしとお金の安心支援事業	同
2009年度	盛岡(1)北上、釜石	5	同	委託事業2、補助事業2
2010年度	盛岡(1)北上、釜石	6	同	同、補助事業2、助成事業1
2011年度	盛岡(2)北上、釜石	12	上に加え、パーソナルサポートモデル事業	委託事業3、補助事業2
2012年度	盛岡(2)	10	パーソナルサポートモデル事業、被災者よりそい型生活再建支援事業	委託事業2、補助事業2
2013年度	盛岡(2)釜石	14	同	委託事業2、補助事業2
2014年度	盛岡(2)釜石	14	上に加え、知的障がい者等金銭管理支援事業	委託事業3、補助事業2、助成事業1
2015年度	盛岡(2)	9	生活困窮者自立相談支援事業、くらしとお金の安心支援事業	委託事業1、補助事業2
2016年度	盛岡(2)	10	同	同

【相談実績】

年度	くらしとお金の安心支援事業(新規相談数)	PS型(盛岡)(利用件数/支援者数)	PS型(釜石)(利用件数/支援者数)
2009	374		
2010	474		
2011	358	5,545/297	
2012	100	11,266/414(※1)	
2013	98	10,156/350(※2)	2,832/117
2014	83	12,107/427	2,679/115
2015	112	7,847/775	

※1 県北部全域

※2 県北部のうち、宮古地区、二戸地区、紫波町、矢巾町除く

(3) これまで取り組んできた事業の具体的内容

ア 「心の悩み相談」:ギャンブル依存症者等を対象とした相談・支援及びグループカウンセリングの機会を提供等

ギャンブル依存症:心因性の進行性の病気

診断法:DSM-IV、SOGS等を基にしたチェックリスト

ギャンブル依存症の症状:コントロールの喪失

渴望

耐性の増大

対処法:抗うつ剤のような薬は未開発
 ⇒カウンセリング(環境調整)が治療法とされている
 ギャンブル依存症は本人のみの問題にとどまらない
 ⇒共依存の問題⇒家族勉強会の必要性

対 象	頻 度	参 加 状 況
本人向けグループカウンセリング	月2回(盛岡第2,4木曜日、北上第2,4金曜日 午後6時半から(北上は6時))	1回当たり2~5名
家族向け勉強会	月1回(盛岡第3木曜日、北上第3金曜日) 時間は本人向けと同じ	1回当たり3~10名
個別カウンセリング (本人、家族対象)	随時	月3~5名

ファシリテーターは、当初精神科医、現在は産業カウンセラー

※ 近時の課題は、ギャンブル依存症と発達障害の問題。

⇒発達障害の問題を抱えた方に対しては、従来の「底つき体験」アプローチが意味を成さない。したがって、独自のプログラムを作らなければならない。

※発達障害:大人になってからの自閉症スペクトラム、ADHD、LD等の問題

イ 「家族の悩み相談」:DV, 子供の虐待等の相談

DV:随時対応(以前はシェルターも設置)

子どもの権利擁護:弁護士会と連携し、月1回相談日を設けていたが、相談件数が低調なため、現在は随時対応に変わっている。

ウ 「くらしの再建・自立支援」:生活自立支援資金(貸付;プロパー事業)⇒30万以内
 配偶者暴力被害者自立支援事業(贈与;県委託事業)
 ⇒8万程度(但し、県の機関からの紹介が要件)

エ 家計診断:2種類(簡易型、ライフイベントを踏まえてのキャッシュフローつきのもの)のソフトを使っての診断

オ 家計サポートセミナー

背景:相談者の中に生活の仕方自体が分からない人が一定程度含まれていること。

目的:生きていくことに関する基礎知識(食、料理を含み)の習得と金銭管理リテラシーの向上

内容:生きるすべを基本からテキストをもとに勉強する。

2 くらしとお金の安心支援事業

(1) 背景

多重債務相談の減少と生活困窮相談の増加

債務整理後も生活再建が困難になっている家庭の増加

相談機関のたらいまわしによる相談の2次被害の発生

(2) 理論的背景

社会的排除(社会的包摂)理論

(3) 目的

真の家計再建に向けた支援
相談の2次被害の防止
社会的包摂を通じた地域活性化

(4) イメージ

駆け込み寺
寄り添う相談

(5) 事務の流れ

相談(ニーズ、収入、家族関係等の聞き取り)

↓

170ほどの制度が掲載されたリストを元に可能性の一番高い制度の案内:別添1

↓

申請への同行

↓

何らかの制度の確実な利用(家計診断)

↓

生活再建

(6) 事業のフレームワーク

コーディネート:盛岡市消費生活センター

実際の相談受付:サポートセンター

連携機関:盛岡市地域福祉課、生活福祉課、児童福祉課、盛岡市保健所、盛岡市社会福祉協議会、東北労金、マイム、信用生協等

(7) ホームレス支援

県立大学ボランティアセンター(REDF)との協働で、21年秋口から集中的にホームレス支援に取り組む。

週2回の食糧支援等を通じ学生がホームレスの方との信頼関係を構築

↓

生活保護受給の意思のみられたホームレスの方に関する情報を小職につなぐ

↓

食糧支援の場で小職が生活保護について説明、申請への同行を約束

↓

保護申請、併せてアパート探し

↓

入居の手伝い(荷物運び、リサイクルショップでの家電品の購入付添い、携帯電話の契約、物資のカンパ等)

↓

学生による居場所づくり/継続的な相談/就労の意思のある方の支援

3 パーソナルサポートモデル事業

(1) 背景

- パーソナルサポート事業とくらしとお金の安心支援事業の親近性
- くらしとお金の安心支援事業における課題克服(就職関係との連携が脆弱であること)の必要性

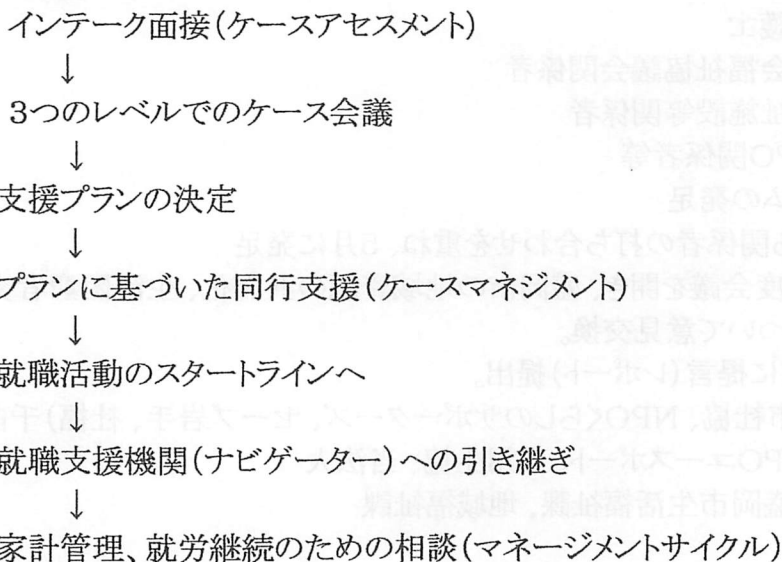
(2) イメージ

寄り添い、伴走
専門知識を持った友人
制度横断、当事者本位
社会的排除から社会的包摂へ

(3) 経緯

- 2010年10月 イギリスのパーソナルアドバイザー制度を参考に、国がモデル事業開始
 - 2011年4月 岩手県より県北地区を対象として、パーソナルサポートモデル事業受託(菜園に相談室設置、これくら)
 - 2012年4月 岩手県よりパーソナルサポートモデル事業継続受託
 - 2012年7月 釜石市より被災者よりそい型生活再建支援事業受託(釜石に相談室設置)
 - 2013年4月 盛岡市より求職者個別支援事業受託(菜園に相談室継続設置)
 - 2013年4月 釜石市より被災者よりそい型生活再建支援事業継続受託
 - 2014年4月 盛岡市より求職者個別支援事業継続受託
 - 2014年4月 釜石市より被災者よりそい型生活再建支援事業継続受託
 - 2015年4月 盛岡市より生活困窮者自立相談支援事業受託(もりくら)
- ※ 現在までに県内300機関ほどとの連携ネットワークを構築。

(4) 相談手法



(5) 相談実績

- ① 利用者
盛岡:年間10,000件程度
釜石:年間3,000件程度
- ② 就職決定率
支援対象者300名程度のうち、約7割(盛岡)

(6) 関係機関との連携

① 日常の活動レベル

ケース会議、リファーなどの際に必要な機関との連携を図っている(300機関程度)

② 事務連絡会

月1回開催

メンバー:盛岡公共職業安定所、県雇用対策・労働室、盛岡市社会福祉協議会、ジョブカフェ岩手、盛岡市生活福祉課、同消費生活センター

③ 協議会

年2回開催

メンバー:盛岡公共職業安定所、県地域福祉課、県雇用対策・労働室、県民生活センター、県精神保健福祉センター、県社会福祉協議会、盛岡市社会福祉協議会、盛岡復興支援センター、ジョブカフェ岩手、盛岡市生活福祉課、同消費生活センター、同保健予防課、同地域福祉課、同障がい福祉課、消費者信用生活協同組合

(7) 新しい取り組み

フードバンク活動を通じた、生活困窮者の掘り起し(一時的な生活困窮の支援)

フードファーム活動を通じた、社会との接点を持ちにくい主に男性への社会参加の機会の提供(週1回盛岡市本宮の農園にて実施)

友の会を組織し、仮設住宅などにひきこもりになりがちな方の居場所・役割づくり

(8) 生活困窮者自立支援法の施行に向けて

① 関係者ネットワークの構築

2013年11月に関係者に呼び掛けメーリングリスト作成
国の動きなどに関し情報共有等を図る。

関係者:県地域福祉課

市町村関係者

弁護士

社会福祉協議会関係者

福祉施設等関係者

NPO関係者等

② ワーキングチームの発足

2014年3月から関係者の打ち合わせを重ね、5月に発足

2週間に1度程度会議を開き、盛岡市の地域資源の共有化、生活困窮者支援の在り方、体制、等について意見交換。

最終的には、市に提言(レポート)提出。

メンバー:盛岡市社協、NPOくらしのサポーターズ、セーブ岩手、社福)千晶会、マイ夢、NPOユースポート、信用生協、当法人

オブザーバー:盛岡市生活福祉課、地域福祉課

4 自殺対策事業(困窮者支援の考え方と近似)

(1) 経済的事由での自殺防止を目指したスクリーニングツール開発

① 背景

消費生活の場面での自殺問題が登場する回数の増加

実際に自殺問題が発生した場合の相談員への影響の甚大さ

消費生活相談員の自殺問題に対する無知・忌避的態度
経済的・生活問題での自殺の増加

② 目的

経済・生活問題での自殺の防止
消費生活相談員のメンタルヘルスの維持
消費生活相談と医療保健分野との連携の強化

③ 効果

消費生活相談員の自殺問題に関する知識の向上
消費生活相談の場面で自殺問題に正面から取り組めるようになる
消費生活相談と医療保健分野との間での連携の強化

④ 現状:ツールの活用は進んでいないが、読本(「あなたもゲートキーパー」)の作成、配布、ゲートキーパー養成講座等を通じ、自殺問題の普及啓発に努めている。

(2) ネットワークの拡大

① 背景

自殺対策における連携の重要性
自殺対策における社会問題面(社会的アプローチ)からの対策の遅れ

② 取り組み状況

行政関係の自殺対策関係委員会への参画(現在8委員会に所属)
岩手県内のネットワーク設立に向けた活動(事務局機能担当)
北東北のネットワークの中心的活動
全国ネットワークの幹事
自殺総合対策学会発起人
等を通じて、ネットワークの拡大・充実に努めている。

5 知的障がい者等金銭管理支援事業

(1) 背景

知的障がい、精神障がい、発達障がい等の生きづらさを抱えた方が悪質商法等の消費者トラブルに巻き込まれている事案が多く見受けられること。

これらの障害者には、金銭管理の能力を身につけさせるノウハウ、テキスト等が十分に整備されていないこと。

(2) 事業内容(岩手県立県民生活センターからの委託事業)

特別支援学校関係者、それぞれの障害者が利用する施設等の支援者等を部会員とする3つの部会を構成。

月1回のペースで研究部会を開催し、支援策、支援ツールなどの開発について研究を深め、報告書としてまとめる。

(3) 期間

平成26年度単年度事業

6 被災地支援

(1) 岩手医大のこころのケアチームと一体となった生活相談

医大精神科のチームに入り、「くらしとお金の安心相談会」と称して、平成23年6月から

- 2週間に1回野田村で実施(2年程度)。
- (2) パーソナルサポーターによる沿岸地域での相談会
宮古、釜石、大船渡の3カ所で、発災直後から週1回のペースで実施⇒相談者少なく3ヶ月で中止
- (3) その他
ライフリンクと協力して相談窓口に関するチラシ4万枚配布
信用生協が作成した「被災者支援制度の概要」の配布
県外支援機関の相談コーディネート(主に自殺対策関係)

8 近時の相談に見られる特徴とその解消に向けた課題

- (1) **多重債務から貧困の問題へ、社会的排除から社会的包摂の考え方へ**
生活困窮者自立支援法施行(平成27年4月)に向けた取組み
⇒福祉分野等様々な分野の相談支援機関との連携の必要性(就労支援、金銭管理リテラシー、家計管理能力の向上、貧困の連鎖を断つ観点からの学習支援も課題)
援助技術等の習熟
- (2) **精神疾患を患った消費生活の相談者の増加**
⇒相談者にとっては、担当する機関が異なる問題であってもどれも自分が抱え、悩んでいる1人の人間に起きている問題
⇒医療・保健・福祉分野との連携の必要性
- (3) **「新来談者中心アプローチ」の相談スタイルの確立**
来談者の抱えている問題を相談員とともに抽出(本人が気づかない問題までも生活の再建のためにはあぶりだす・掘り起こす、ホリスティックな視点)
それぞれの問題に対するケアプラン(解決策)を策定
ケアプランの実践のための同行支援
制度を用意するのではなく、来談者を中心に据えて
過去を非難するのではなく、生活を改善するためには「今より早いときはない」の思いで

【相談事例】

(1) 自立支援型

68歳女性、息子と二人暮らしをしていたが、酒を飲んでの息子の暴言が原因で妹の家に身を寄せる。妹のうちにいつまでもいるわけにも行かず、生活保護を受け、自立することに。

アパートの斡旋(生活保護に便宜を図ってくれる業者有り)、生活自立資金支援(8万円程度:家電品等購入)により、アパートでの1人暮らしを開始。アパート探し、生活保護の申請にも同行し、手続きの円滑な進捗を支援。

明るい声で、転居完了の報告有り。保護決定。

39歳男性。母、兄との3人暮らし。失恋、失職、借金、家族との関係断絶(当初は家族によるネグレクトを主張)により、生活保護を受け、自立することを計画。

相談の過程で、精神的に通常でない状況も見られたため、市センター、県精神保健福祉センター、サポートセンターの3者で連携サポート体制を構築。最初は名前さえ名乗らず、対人恐怖症的なところもあり、「こころ」を開かせることに3度ほど相談機会が必要だった。自分はこの世の中に生きている価値がないと繰り返すも、借金については、扶助で破産(途中相続が発生し、任意整理に変更)、アパート探し、保護の申請(同行)、緊急支援資金、信用生協職員による物品カンパ等により、アパート生活を開始。精神科医師の診断・治療も併行させながら、就職活動のコーディネートと精神的なケアを各機関で分担した。

その後、社会とのこれまでの紐帯は一切断ち切ったとの理由から、一時は毎日のように相談(雑談)に来ていたが、半年ほどして、自立に向け課題を与え始めたところ、来所の間隔があくようになる。不眠(?)と不安の大きさを理由に、再度精神病院で診断(同行)。入院生活となる。退院に向けたカンファレンスに小職も参加。医師、看護師、親族とともに目標設定とそれに向けた課題克服に向け検討を重ねている。

薬の処方は何度も変え、状況が好転。7ヶ月の入院を経て、退院。その後も数ヶ月間、カンファレンスを継続。最初の数ヶ月はかたくななところがあったが、現在は体調もよく、基金訓練に通ってパソコン技術を勉強し、2つの検定試験に合格。現在は就職に向け、取り組みの最中。

最近、母親との和解ができた。

60歳男性。中卒後、関東地方で就職。瓦職人として生活を営んでいたが、手首を負傷し、仕事継続を断念。東京で生活保護受給を開始したが、いわゆる貧困ビジネスにひっかかり、保護費の大半を巻き上げられる状況に嫌気をさし、郷里である岩手県に戻る。就職活動もままならず、盛岡で路上生活に。

岩手県立大学ボランティアチームの食糧支援の際、学生から相談を依頼され、生活保護を受給について相談。本人に受給の意思があったことから、申請に同行、アパート探し、必要な物品の調達等を経て、アパート生活開始。

当面手首の治療を最優先し、その後就職活動に専念する予定。

現在は、背中への痛みにも襲われ、静養しながら、からだの治療を優先させている。

自分も支援を受けていた活動に参加。他の路上生活者の自立の支援も行っている。

(2) 生活破綻型

52歳男性、もと公務員、ギャンブル等を原因に借金を重ね、多重債務化。離婚後、在職中に民事再生の手続きをとるも、個人借り等を再生手続きに乗せなかったため、その清算のために退職。

すぐに就職して住宅ローンを払うつもりが、1年以上無職の状態が続き、自宅競売、22年1月に所持金50円ほどになったところで来所。相談中も首をつるしかないと自殺を口走る。

生活保護申請に同行し、その後、緊急支援資金、助け合い資金を経て、保護決定。

精神的にも就職活動に専念できる状況が生まれ、4月に就職決定。
「相談に来ていなければ、今頃自分はこの世からいなくなっていたかもしれない」との感想。

(3) たらいまわし型

46歳男性。仙台で派遣切りに会う。東京の会社から就職の内定をもらうが、東京で生活を始める資金(旅費、アパートの敷・礼金、給料日までの生活費)がなく、仙台のハローワーク、ろうきん、社協等に相談。いずれも門前払いをくらい、住民票のある盛岡に戻り、相談にいたる。
離職者向けの各制度を説明し、相談への橋渡しを行い、盛岡のろうきんで、離職者対策資金貸付金の融資を受けられることに。

(4) ポータルサイト型

39歳男性。同居の父親と仲たがいで、八戸から盛岡へ転居。20年来気分障害をわずらう。精神1級。手帳有り。年金を浪費し、資金不足をきたしたため、盛岡市社協へ相談。「うちは時間がかかるから」との理由でサポートセンターへ回付。状況聞き取りから、総合的な支援が必要と判断。盛岡市保健所へ同行。保健師から精神障害者が受けられるサービスについて説明を受ける。通院先を当方の紹介で決定。初回診察同行。盛岡市障害福祉課の手続にも動向。これからのくらし支援室で就職セミナー等を受講。頸椎の障害を当方が紹介した整形外科医で発見。岩手医大を受診するも手術まで時間がかかることから、北海道の病院を選択。医療費として50万円信用生協から貸付。現在信頼できる精神科が見つかったことから、東京都に転居。