

大阪市東淀川区

生活困窮者自立支援モデル事業 相談事例集



大阪市東淀川区役所

生活困窮者自立支援担当

目次

相談事例集の発行にあたって・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.4

あいさつ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.5

生活困窮者自立支援モデル事業（東淀川区）

1. 取り組みの経験から・・・・・・・・・・・・・・・・ P.6～P.14

2. 生活自立支援相談窓口 実績報告・・・・・・・・ P.15～P.20

3. アウトリーチについて・・・・・・・・・・・・・・・・ P.21～P.23

4. 就労準備支援事業・・・・・・・・・・・・・・・・ P.24～P.30

5. 顧問弁護士からの報告・・・・・・・・・・・・ P.31～P.34

相談事例	P.35～P.81
【事例 ー小さなきっかけから大きな変化へー】	P.36～P.45
1. 就労支援	P.46～P.53
1-1. 就労準備支援事業の利用	
1-2. ハローワーク利用	
1-3. 関係機関との連携	
1-4. ひきこもり	
2. 生活費不足	P.54～P.60
2-1. 介護費用支払い困難	
2-2. 年金制度利用	
2-3. 医療費支払い困難（境界層該当証明書資料付）	
3. 居住支援	P.62～P.69
3-1. ロックアウト	
3-2. 裁判所退去命令	
3-3. 生活ケアセンター利用	
3-4. ホームレス自立支援センター利用	
4. メンタルヘルス	P.70～P.75
4-1. アルコール依存症	
4-2. 薬物依存症	
4-3. 精神疾患	
5. 多重債務	P.76～P.79
5-1. サラ金	
5-2. サラ金＋ヤミ金	
6. その他	P.80～P.81
6-1. 外国人の相談者	
事例用語集	P.82～P.87
編集後記	P.88～P.89
東淀川区連携図（A3）	P.90

東淀川区生活困窮者自立支援相談モデル事業

相談事例集の発行に当たって

大阪市東淀川区では、平成 26 年 1 月から生活困窮者自立相談支援モデル事業を実施しています。また同時に就労準備支援事業のモデル事業も行いました。

本事例集は、これらのモデル事業の経験を通して得た知見や経験を整理し、平成 27 年 4 月からの本格実施にあたって、事業をスムーズにスタートさせる参考になることを期待して作成したものです。新しい制度のモデル事業であり、とまどいながら手探りで進めてきたものですので、私たちの実践がもちろん「理想形」だとは考えていません。失敗や試行錯誤も含めて、参考にしていただければと思います。いよいよ新しく始まる制度が、地域で孤立する生活困窮者にとって役立つ制度として発展していくことを願っています。

※なお掲載している「相談事例」については、実際にあった事例を参考にしながらも、プライバシーに配慮し、個人を特定できるような情報はすべて改変しています。

平成 27 年 3 月
大阪市東淀川区役所
生活困窮者自立支援担当
谷口 伊三美

ごあいさつ

近年、社会経済環境の変化に伴い、生活困窮に至るリスクの高い人々が増大しており、国民の生活を重層的に支えるセーフティネットの構築が必要となっています。こうした状況に対応するため、第185回国会において「生活困窮者自立支援法案」が成立しました。

この法律では、生活困窮者の自立を支援するため、福祉事務所を設置している自治体は、自立相談支援事業を行うことになっており、生活困窮者がワンストップで相談できる窓口が設置されることになります。また、生活困窮者が就労できるよう各種支援を実施します。失業等により一時的に住む家を確保できない人のために、家賃を補助する制度も盛り込まれました。

この法律の施行は平成27年4月ですが、これに先立ち東淀川区では平成26年1月よりモデル事業として、自立相談支援事業と就労準備支援事業を実施しました。初めての事業のため、とまどいもありましたが、庁内の関連部署による生活困窮者自立支援モデル事業推進会議を設置し取り組んできました。「家を失い泊まる場所がない」「何日も食べていない」という緊急の相談や長年引きこもっているという深刻な相談等も少なくありませんでした。

この度、モデル事業の経験を取りまとめ「相談事例集」を発行することになりました。平成27年4月からは、大阪市においては全区で、また全国の自治体でも、この事業が始まります。東淀川区でのモデル事業の経験が新たな事業の推進に当たっての指針のひとつになることを願っております。

平成27年3月23日
大阪市東淀川区長

金谷 一郎



生活困窮者自立支援モデル事業(東淀川区)

1. 取り組みの経験から

大阪市東淀川区役所

生活困窮者自立支援担当 谷口 伊三美

東淀川区では平成 26 年 1 月より生活困窮者自立支援モデル事業を実施しています。大阪市では同時に、西成区、西淀川区でも実施、同年 10 月からは追加して新たに 6 区でもモデル事業が実施されています。

ここでは東淀川区でのモデル事業を通じて、気がついたことや伝えておきたいと思ったことを書きとめてみたいと思います。特に事業の実施にあたって工夫したことや悩んだこと等を中心にします。モデル事業のコンプリートな報告を意図したものではなく、これから生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援事業を始める方々のヒントになることを念頭に置いて書いていきます。

◆自立相談支援事業

実施体制、相談支援員への支援

○実施体制について

自立相談支援事業を担うのは、スーパーバイズを担当する「主任相談支援員」、実際に相談にあたる「相談支援員」と「就労支援員」（兼務が可能）です。東淀川区のモデル事業では、自立相談支援事業は区社協に委託され、主任相談員 1 名、相談支援員（就労支援員を兼務）5 名でモデル事業が実施されています。また区役所サイドのスタッフとして、課長代理 1 名、嘱託職員 2 名が配置されました。区役所のスタッフは支援調整会議への参画等その他、庁内や地域でのネットワークづくりや相談支援員に対する研修等も担当しました。

○相談支援員の研修について

相談支援員は、自立相談支援事業を始めるにあたって、直前に雇い入れられた人がほとんどでした。これまで福祉や医療関係の仕事についたことはあっても、生活困窮者に対する相談支援の経験はあまりありませんでした。そのため相談支援を手探りで始めることになりました。早期に相談支援事業を軌道に乗せるために重視したのは研修でした。研修費用が確保されていないため、ほとんどのプログラムは地域の関係機関にお願いして無料で実施しました。

《実施した研修》

- ・生活保護制度について
- ・先行して実施されているモデル事業の見学とレクチャー（箕面市）

- ・精神障がい者への支援について
- ・大阪 DARC（薬物依存回復施設）の見学
- ・発達障がいの若者の支援について
- ・救護施設やホームレス関係施設の見学とレクチャー
- ・多重債務の解決（弁護士）
- ・「動機づけ面接法」

平成 27 年度からの本格実施にあたっては相談支援員に対する研修が必要だと思われます。新たに生活困窮者の相談にあたる人がほとんどだとすれば、充実した研修が用意されなければなりませんし、今後は研修プログラムの体系化も必要だと思います。

地域ネットワーク、アウトリーチについて

自立相談支援事業ではネットワークやアウトリーチが重視されています。厚労省の手引（案）では次のように記載されています。

- 自立相談支援機関は、
- (1) 問題が長期化することにより解決が困難となる場合があること、
 - (2) 生活困窮者の中には、自ら助けを求めることができない者も多いこと、等を踏まえて生活困窮者の早期把握に努めなければならない。
- 地域や関係機関とのネットワークづくりや、本人のいる場所に出向く等の、積極的なアウトリーチを行う。

しかし、実際には「自ら助けを求めることができない者」を早期に発見するのは、かなり困難であるといえます。ここでは生活困窮者の発見のためにモデル事業で取り組んできたことを紹介してみます。

①困窮者の発見のためのネットワークづくり

地域の関係機関や団体への事業の説明、周知

◆事業開始時期 開始当初の 1～2 ヶ月

新しく始まった事業の説明を行い、生活困窮者を発見すれば自立相談支援窓口につないでもらうように依頼しました。「つないでもらう」場合は、単に「〇〇にこういう困窮した人がある」という情報提供だけでなく、できるだけその人に関わった機関が相談を促す役割を果たしてくれるようお願いしました。

依頼した機関や団体（開始当初）

地域社会福祉協議会、地域包括支援センター、地域活動協議会、振興町会、民生委員・児童委員、淀川寮（生活保護施設）、保護司会、小学校校長会、中学校校長会、幼稚園・保育園、医師会、歯科医師会、薬剤師会、警察署、自立支援協議会
（区役所内）介護保険、国民健康保険、国民年金、保育、高齢、障害、子育て等の担当

◆事業開始後 6ヵ月～

上記の機関や団体に、相談実績や実際の相談事例を紹介して、「こんな問題を解決する窓口です」「こんなふうに支援してもらえるんだ」というイメージを持ってもらえるようにしました。それによって「どんな人をつないだらいいのかわからない」という疑問に答えることができました。

◆区役所内のネットワーク

区役所内では、生活保護や障がい、高齢者等の福祉関係の部署が集まって「生活困窮者自立支援モデル事業推進会議」を開催しています。

また、この会議だけだと構成員ではない職員や参画していない部署に伝わらないため、誰でも参加できる職員向けの事業説明会を開催しました。こうした取り組みから、国民健康保険の滞納相談から紹介されてくる等の連携が進みました。

②アウトリーチについて

アウトリーチとは、文字通り「腕を伸ばす」ことを意味し、自立相談支援機関が窓口で待機するのではなく、地域や家庭に出かけていくことをさします。ですから家庭訪問や関係機関への訪問もアウトリーチであるといえます。

それ以外に、自立相談支援事業では、**生活困窮者発見のためのアウトリーチ**の重要性が強調されることがあります。このようなアウトリーチには実際にはどんなものがあるのでしょうか？

◆生活困窮者発見のためのアウトリーチ

むやみに町を歩きまわっても生活困窮者の発見にはつながりません。生活困窮者が多く住んでいるエリアや、生活困窮者が集まる場所に出向く必要があります。

※当区で実施したこと

ネットカフェ

住居がなくネットカフェを利用している人たちに情報が届くよう、ネットカフェに当窓口の案内チラシを置いてもらう。

安売りスーパー

安い食料品を売っているスーパーには、生活困窮者が多く足を運びます。当窓口の案内チラシを店内で手に取れるように協力をお願いしました。

不動産屋さん

大阪府宅地建物取引業協会（大阪宅建）の支部にお願いしたり、不動産屋さんを訪問して個別にお願いしたりしています。お願いの内容は、家賃を滞納している方に対して「生

活に困っておられるなら、自立相談支援窓口にご相談してみたら」と声掛けをしていただくことです。個人情報保護の問題もあり実際には難しいのですが、仮に「滞納者リスト」のようなものが提供されても、その方たちが生活困窮者であるのかどうか分かりませんし、働きかけも困難です。生活困窮者と地域で出会う人たちが、今までよりも「ちょっとおせっかい」になって関わっていただけるようにすることがポイントだと思います。

出張相談

地域活動協議会や民生委員児童委員協議会、地域包括支援センター（ブランチ）等の諸団体と共催で地域の会館等出張相談を行いました。周知は掲示板や回覧版で行うほか、地域での声かけで相談者を募りました。

公営住宅

市営や府営住宅等公営住宅は、低所得が入居の条件であるため多くの生活困窮者が居住しています。全戸に事前に案内を配布し、直接、家庭訪問を行う等の取り組みが有効だと思われまます。これにより「これまで誰にも相談できなかった」生活困窮者の発見が期待できます。試験的に市営住宅一棟の全戸訪問を実施しました。

このような生活困窮者の発見のためのアウトリーチは、まだまだ手法として確立されていないと思います。特に、匿名性が高く、地域住民のつながりが希薄になっている都市部においては、「自ら助けを求めることができない者」が誰にも相談できず、孤立しているのが現実です。こうした方々に届くアウトリーチをさまざまに工夫していかなければならないと思います（出張相談等の取り組みについては P.21～P.23 にて報告）。

伴走型支援ということ

自立相談支援事業では伴走型支援を行うとされています。ところがこの「伴走型支援」という言葉はしばしば誤って理解されているようです。一番多い誤解は、「他機関等の利用や手続きと一緒にいくことが伴走型支援」だということです。

○伴走型支援

では伴走型支援とはなんでしょう。

かつては地縁や血縁、社縁等様々なネットワークが機能していました。困りごとがあっても地域の人や家族、あるいは職場の先輩や上司等が継続的に相談にのり、一緒に解決をはかってくれました。しかし現在は「無縁社会」といわれるように、人々のつながりがとても希薄になっています。

求職活動を例にとってみても、相談する人もなく、面接結果に興味を持ってくれる人もいない、なかなか仕事が決まらない場合に励ましてくれる人もいない、という生活困窮者が増えています。こういう状態では求職活動への熱意も持続できないかも知れません。

マザー・テレサの「愛の反対は憎しみではなく無関心です」という言葉は有名ですが、誰にも関心を持たれない人たちが、私たちの社会にはたくさん存在しているのです。生活困窮者自立支援制度の相談支援員は、家族や友人に代わって、生活困窮者に継続的に関わります。これまで孤立していた生活困窮者が「かけがえのない存在として」関心を持たれ、「一人ではない」と実感できることが大切です。「経済的困窮」と「社会的孤立」という二つの困窮を抱える人々に対して、途切れなく継続的に関わり続けることを伴走型支援と呼んでいるのです。

○生活困窮者、支援のためのネットワーク

「発見のためのネットワーク」とは別に、生活困窮者の支援のためのネットワークが必要です。さまざまな課題を持つ生活困窮者を自立相談支援窓口だけでは、適切に援助できないからです。当区では別紙（P.90）のようなネットワークを構築しました。掲載している機関については、見学や研修を通じて、相談支援員がそれぞれの機関のイメージを持ち、活用・連携できるようにしました。

アセスメント、支援プラン、支援調整会議

○アセスメント

「自立相談支援事業の手引き」では、「アセスメントとは、生活困窮の状況を把握し、背景・要因を分析したうえで対応すべき課題を適切にとらえ、解決の方向性を見定めることである」とされています。アセスメントでは、利用者の生活全般にわたる状況、心身の健康状態、ADL（日常生活動作）、心理社会的機能、経済状況、住宅状況、家族関係、利用している社会資源等の多方面の情報を収集します。アセスメントは一方的なものではなく「支援員と本人が協働で、世帯がおかれている状況や環境について理解を深めていくことを目指す」ものだとされています。

アセスメントは福祉の相談現場では、欠かせないものですが、新しく相談支援員になった人は戸惑うところかも知れません。「失業」という単一の課題だけでなく、個人や世帯の中で複合的に問題が連鎖していることが少なくありません。ケース会議等を通じて、相談支援員が自分のアセスメント力を高めていく努力が大切です。

またアセスメントでは、リスクアセスメントに注意しなければなりません。暴力や虐待等、すぐに対応しなければいけない課題を見落とししてしまうと取り返しのつかないことになってしまうからです。

当区では、毎週、ケース会議の時間を設け、個々の世帯のアセスメントについて相談支援員が発表し討議することにしてしています。こうしたことを通じてアセスメントに不慣れた相談員のスキルアップを図っています。

○支援調整会議

就労準備等の法定事業にかかわる方針は支援調整会議での決定が必要です。また法定事

業にかかわらないプランも支援調整会議での確認が必要です。

当区では、定例的な開催と随時開催を組み合わせています。随時で持つ場合は、ハローワークの利用等、できるだけ早く支援プランでの支援を開始したい場合です。

定期開催の会議には、必要に応じて区役所内の他部署の職員や地域の関係機関のスタッフも参加してもらいます。本人の参加は、柔軟に考え、必ず出席とはしていません。就労準備事業を利用する方で、社会参加に課題があるような人にとっては、関係者が集まる会議に参加することは、とてもハードルが高い場合があるからです。逆に支援調整会議への参加が本人のエンパワメントにつながるような場合には、必ず参加してもらいます。

○ケース検討会議

支援調整会議はプランの決定や確認の場ですが、アセスメントや支援方針についてじっくりと話し合い、検討する場にはなりにくい面があります。そのため支援調整会議とは別に、ケース検討会議を開くことがあります。

プランを立てるときだけではなく、支援を継続中にも、ケース検討会議でとりあげることがあります。ケース検討会議にかけるためには、相談支援員は、これまでの経過をまとめたり、アセスメントを整理したりする必要があります。それをもとに討議することで、相談支援員のアセスメント力がアップします。

生活保護制度との関係

自立相談支援事業で、もっとも多く利用する制度の一つが生活保護です。当区の相談状況では、相談に来られた方の約 15%が生活保護につながっています。自立相談支援窓口に来られる方の中には、要保護状態でありながら生活保護を利用していない人が少なくないということです。日本では生活保護の捕捉率（生活保護に該当する世帯のうちで保護を利用している割合）は 20%程度であるといわれており、生活保護が利用できるのに利用していない世帯が多いのです。要保護状態にある場合には、すみやかに生活保護の申請を勧奨することになります。中には、生活保護の利用には抵抗がある方もおられますが、他の方法で要保護状態からの脱却の見込みが立たないような場合には、生活保護の利用を説得しなければなりません。

生活困窮者自立支援法により生活困窮者を掘り起こしていくことが生活保護の増加につながるのではないかと懸念が示されることがあります。しかし本来、生活保護を利用すべき人たちの大部分が利用していないのが現状ですから、自立相談支援事業によるアウトリーチが機能すれば、保護の利用が増えるのは当然ともいえます。むしろ先進諸国の中でも、異常なほど低い、生活保護の利用率（捕捉率）を改善するチャンスとして積極的に考えるべきではないでしょうか。

○申請権侵害をしない

生活保護は、誰でもいつでも申請できます。よく「申請できる」「申請できない」という

言い方がされることがありますが、生活保護が適用されるかどうかは、分からなくても、「申請したい」という意思があれば、生活保護は申請することができるのです。窓口で申請を阻害するような行為は、申請権の侵害となるので厳に慎まなければなりません。自立相談支援窓口においても、生活保護の申請権を侵害することのないように注意する必要があります。「〇〇さんは、生活保護の申請はできませんよ」というような説明は不適切なので避けなければなりません。相談支援員が関わっている方が生活保護申請に行かれる場合は、本人の同意を得て、関わりの経過や所見を生活保護担当に連絡したり、申請に同行する場合があります。

○生活保護申請の援助

・申請同行

本人が困窮状況をうまく説明できない場合等、相談支援員が同行し補助することが有効です。また、「一人で申請に行くのが不安」という方も少なくありません。確実に生活保護制度につなぐために申請同行は大切です。

・関係書類の提出

申請にあたっては、さまざまな書類の提出が求められます（申請後でもよい）。これらの書類を準備するのが難しい方もおられるので、支援が必要です。

（主なものは）

預金通帳（現在の残高を記帳したもの）

生命保険等の証書

住宅の契約書

住宅費証明書（申請時に渡されます）

年金等公的給付の決定通知、証書（児童手当、児童扶養手当等）

給与明細（できれば直近3ヵ月分）

健康保険証、各種医療証

※世帯状況により必要書類はかわります。これらの書類がないと申請できないわけではありません。

○生活保護担当からのつなぎ

生活保護の相談に来所されたが、預貯金等の資産があり申請に至らなかった世帯の中で、自立相談支援機関による支援が必要と思われる場合は、もれなくつないでもらうように、生活保護担当に依頼しています。以下のような場合は、自立相談支援機関が関わり支援を行うことになります。

①生活保護の相談があったが、預貯金がある等のため、すぐには申請に至らないが生活困窮におちいる可能性のあるケースで以下のような場合

- ・失業中で求職活動をしているが、独力では就職が困難と思われる
- ・未治療の精神疾患（アルコール依存症等）等があり治療導入や療養の支援が必要
- ・障がいや疾病、年金等、他法他施策の活用が必要だが自力では手続きが困難
- ・その他、見守りや支援が必要と思われるが適当な機関・制度がない場合
（例）要援護の高齢者とひきこもりの子だけの世帯

②近日中に保護の申請が必要であるが、遅滞なく申請することが困難と予想される場合

新たに立ち上げた制度

①緊急生活支援モデル事業

モデル事業を始めて、次のような課題にぶつかりました。

一つは、今日・明日の食事や宿に困る人たちへの対応です。生活保護を申請しても、すぐに決定が下りるわけではありません。またホームレスの人も、来所した当日に施設に入れないこともあります。さらに生活保護にはならない定期収入があるけれど、何らかのアクシデントで当座の生活費がない方もおられました。このような場合に、食材の支援や宿泊の支援ができないかという課題が持ち上がりました。

そこで委託先の区社協が対応方法を検討してくださり、善意銀行の予算をもとに「生活緊急支援モデル事業」が始まりました。宿泊については、この内容では難しい場合もあるので、宿泊施設をもつ社会福祉法人に、緊急時の対応をお願いすることとしました。

●● 緊急生活支援モデル事業 ●●

- ①保存してある食材（保存米、レトルト食品、缶詰等）の提供
 - ②一人当たり2,000円の範囲内で食料品を購入しての提供
乳児についても2,000円以内の粉ミルク等を購入し提供
 - ③交通費等に充てるため2,000円の支給
 - ④上記で不足する場合の10,000円の貸付
- ※①は保存食材の在庫がある場合のみ。

②顧問弁護士制度

モデル事業では、相談者の2割近くに多重債務がありました。また債務以外にも、賃貸契約をめぐるトラブル等も多く法的な支援が必要な事例が少なくありません。このため相談支援員が、法的な問題について専門的なアドバイスを得て、援助の見通しが立てられるようにすることが必要と思われました。

「大阪弁護士会貧困・生活再建問題対策本部」の弁護士さんと相談し、顧問弁護士制度を立ち上げました。区役所等で実施されている法律相談との違いは、相談支援員が必要な

時に、電話等で相談できることです。また顧問弁護士が生活困窮者の事件の解決にあたることもできます。

この制度は「大阪弁護士会貧困・生活再建問題対策本部」のご協力により、大阪市で先行してモデル事業を実施した3区のみを対象に開始され、各区に2名ずつの顧問弁護士が配置されたものです。予算的な裏付けがない中で、平成27年4月以降にも継続できるのか見通しが立ちませんが、自立相談支援事業を展開する上では、必要な制度であると感じています。大阪市全区で実施できるように検討しているところです（顧問弁護士からの報告はP.31～P.34）。

平成27年度本格実施にあたって

いよいよ平成27年4月から生活困窮者自立支援法が施行され、全国で自立相談支援事業が開始されます。しかし、国では、十分な予算が確保されておらず、モデル事業よりもかなり貧弱な体制でのスタートとなる見込みです。相談体制が不十分で、生活困窮者の発見のためのアウトリーチもままならず相談数が伸び悩めば、さらに予算が削減されるという悪循環に陥りかねません。そのような形で制度が「立ち枯れて行く」危険に直面しています。困難な状況ですが、現場でさまざまな工夫をしながら、社会で孤立する生活困窮者の支援の実績を積み上げ、制度の安定と拡充を進めていくことが大切だと考えています。

◆就労準備支援事業

自立相談支援事業以外にも当区では「就労準備支援事業」「学習支援事業」に取り組みました。このうち「就労準備支援事業」については、報告をこの事例集に掲載しています(P.24～P.30)。就労準備支援事業は、とても重要な事業で、生活困窮者自立支援法の肝になる事業です。

「日常生活自立」や「社会生活自立」に課題を持つ人は少なくありません。かつては「正社員」「終身雇用」という枠組みの中で、職場がこのような面でも個人のサポートをしていました。また家族や地域社会にも個人の自立を促進する人間関係がありました。しかし、このような関係が職場、地域、家庭において希薄化しているのが現代社会です。この空白を埋める「人工的な場」をつくる必要があります。それが就労準備支援事業です。しかし予算が確保できず、大阪市においては、平成27年度は就労準備支援事業が実施できない見込みです。予算が確保できないのは「費用対効果が低い」だといわれています。

この事例集には当区の「就労準備センター」の報告や実際にこのセンターを利用した人たちの事例が掲載されています。それらから、この事業の重要性をくみ取っていただければと思っています。ひきこもりがちであり、障がいもあった若者が、この事業をステップに就職しました。この一例だけを見ても「費用対効果が低い」とは言えないと思います。この事業が正しく評価され、全国で実施され、活用される日が来ることを願っています。

2. 生活自立支援相談窓口 実績報告

東淀川区生活自立支援相談窓口
主任相談員 岩崎 さとみ

(1)受付件数及びのべ件数

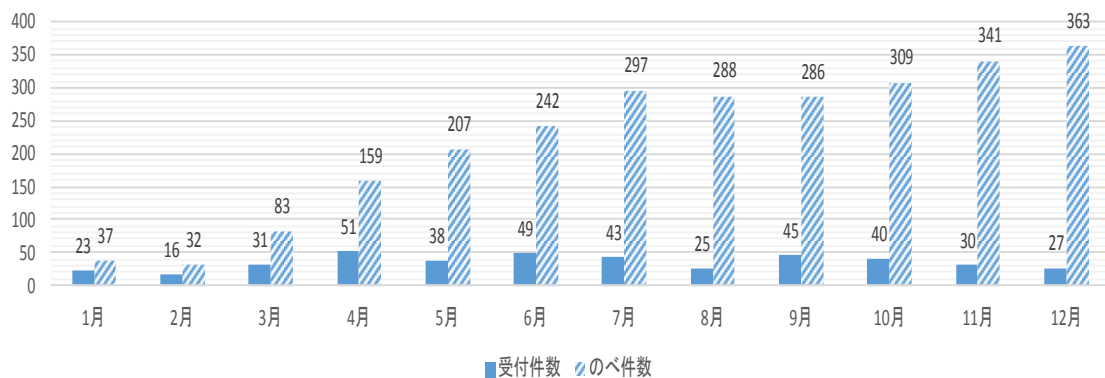
平成26年1月6日に区役所1階に窓口がオープンし、モデル事業が開始されました。以下の図表はモデル事業が開始されて、1年間の統計(H26.1～H26.12)を表しています。

このうちの受付件数は、新規に窓口に来られ、相談を行った方、のべ件数は、新規受付件数とともにその後継続して相談、訪問、同行等何らかの支援を行った方。また、明らかに生活困窮相談とは違う相談や匿名での相談等、統計に上げられない相談を全て含めてのべ相談件数としています。窓口が開設された当初は受付件数も少なく、のべ件数もさほどではありませんが、月を追うごとにのべ件数が格段に伸びています。これは一人の相談者に対して複数回の支援を行っていることが分かります。

表1 受付件数及びのべ件数

月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
受付件数	23	16	31	51	38	49	43	25	45	40	30	27	418
のべ件数	37	32	83	159	207	242	297	288	286	309	341	363	2644

図1 受付件数及びのべ相談件数



(2)男女別割合

次に男女比としては、
 男性が 228 人で全体の約 55%、
 女性が 189 人で全体の約 45%と
 なっており、少し男性が多くなっています。
 （不明 一人あり）

図2 男女別グラフ

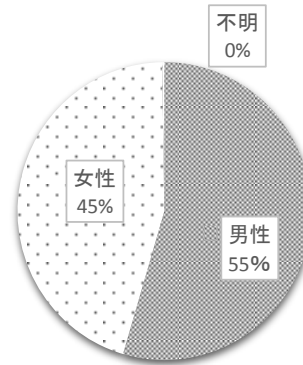


表2 男女別割合

月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
男性	13	8	19	32	20	28	24	11	20	23	15	15	228
女性	10	8	11	19	18	21	19	14	25	17	15	12	189
不明	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

(3)年齢別

表3では年齢別の相談受付件数の数を表しています。図3の円グラフを見ていただきますと最も多いのが65歳以上で24%、次に40歳代で22%、次に30歳代で15%となっています。50歳代は30歳代とほとんど変わらず、14%です。これらの数値から高齢者からの相談がかなりの数になっていることが分かります。

図3 年齢別グラフ

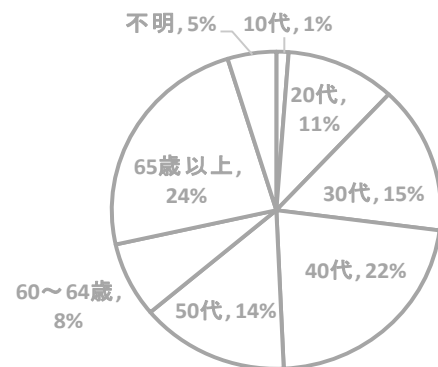


表3 年齢別

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
①~10代	0	1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	5
②20代	1	1	2	3	3	5	6	1	9	7	4	3	45
③30代	2	1	4	9	7	6	7	2	7	8	6	4	63
④40代	3	4	6	11	8	12	11	9	10	6	7	6	93
⑤50代	4	2	7	7	4	7	4	5	6	6	4	5	61
⑥60~64歳	1	0	0	6	3	7	5	1	1	5	3	0	32
⑦65歳~	8	2	6	14	11	10	10	6	11	8	4	9	99
⑧不明	4	5	6	1	0	1	0	0	1	0	2	0	20

高齢者からの相談は、年金だけでは生活が苦しいというものが多くあります。就労意欲の高い方も多いのですが、年齢が上がれば上がるほど求人も少なくなり、なかなか就職できないのが現状です。しかし、求人が全くないわけではなく、ハローワークや仕事情報広場等を活用しながら就労支援を行っています。

そのほかには、年金担保貸付を利用したため、返済をしなければならず、生活費が足りなくなってしまう、また、年金そのものが生活保護の最低生活費を少しだけ上回っているが、介護や医療を受けると、たちまち生活が苦しいというものです。特にケアマネージャーからの相談では、認知症等の進行から、今以上にサービスが必要になっても、サービスに回せるだけのお金が捻出できず、困っているといったものが多くあります。

（4）相談経路

表 4-1 相談経路別

表 4-1 は、相談者がどのような経路で窓口へ来たかを表したものです。最も多いのが、広報や回覧、提示等を見て本人自ら来た人で、次に多いのが⑥の関係機関・関係者紹介となっています。

①本人(来所)	199
②本人(電話)	19
③家族・知人(来所)	27
④家族・知人(電話)	3
⑤自立相談支援機関が把握	3
⑥関係機関・関係者紹介	143
⑦その他	18
⑧不明	6

次ページの表 4-2 では、区役所の窓口と区役所の窓口以外の関係機関に分けています。区役所との連携が上手く行われることで、各窓口からの紹介が多くなっています。同じ区役所内に当窓口もあるため、各窓口からそのまま引き続き当窓口を利用できるので、相談者も足が運びやすくなっています。

生活に何かしらの悩みを持っている人は、こんなことを相談してもいいのだろうか、相談してもどうにもならないのではと思い込んでいたり、なかなか相談にまで足を運ぶことができない人が多くいます。また、相談できる場所があることを知らない人もいます。そのような人たちにとって、色々な機関や関係者からの紹介が大変有効になっています。

表4-2 他制度・他機関からの紹介（H26年1月～12月）

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
区役所内・他の窓口													
生活保護担当窓口	2		3	2	3	4	1	2	2	2	2	2	25
国民健康保険窓口					1	2	5	1	4	7	3	2	25
子育て企画(DV担当)	1				1	1	2	2	3	1	1	1	13
高齢担当							1	1					2
障害担当						1	4		2	1			8
精神保健	2		1	1					2		2		8
住宅支援給付窓口(民連)							3	4	1	3	2	2	15
総務課				1									1
区役所内・他の窓口 計	5	0	4	4	5	8	16	10	14	14	10	7	97
関係機関													
生活福祉資金担当窓口				2	2	3	2	2	4	3	3	3	24
区社協							1						1
生活と健康を守る会							1						1
民生・児童委員				1	1	1		1					4
地域包括				1						1		1	3
居宅・介護事業所				1		1					2		4
医療機関					1								1
ランチ								1	2				3
ハローワーク										1			1
大阪市地域就労支援センター										1			1
救護・更生施設										1			1
子ども青少年局					1								1
障害者相談支援センター		1											1
関係機関 計	0	1	0	5	5	5	4	4	6	7	5	4	46
合計	5	1	4	9	10	13	20	14	20	21	15	11	143

(5) 相談内容（相談者の抱える問題）

相談者の内容は、実に様々な問題が絡み合っています。そのため一人の相談者に対して複数回の回答を行っています。次ページの表5はその内容を更に詳しく分けたものです。

この中では生活の問題、仕事に関わる問題が最も多く、ついで健康に関わる問題、メンタルの問題の順となっています。これは、働きたいが、健康やメンタルの問題を抱えているため、先にそれらの問題を解決しなければ働けない等、就労だけの単一の問題だけにとどまっているものだけではないと考えられます。収入が安定しないから医療や介護が受けられない、家賃が支払えないとなり、また病気やメンタルの問題があるために安定した収入が得られない等、問題が連動していることが分かります。

また、債務の相談も高い割合を占めています。債務については、金融機関からのローンだけでなく、家賃、光熱費、国民健康保険料の滞納等が挙げられます。特に深刻なのは、家賃の滞納から退去を迫られて家を失いそうになっていること等があります。

表5 東淀川区困窮者自立支援相談 相談者の主要な問題（複数選択）
【2014年12月分集計時点】

相談者の状態		それ以前 (合計)	前々月	前月	当月	合計件数	割合 (合計件数/総受付件数)
仕事をめぐる問題(失業・労働問題など)		164	21	5	7	197	47.1%
内訳	仕事がなかなか見つからない(一般)	78	6	3	6	93	22.2%
	仕事がなかなか見つからない(高齢)	19	2	1	0	22	5.3%
	仕事をしているが収入が安定しない	47	10	1	0	58	13.9%
	近々仕事の契約が切れるので不安	20	3	0	1	24	5.7%
生活をめぐる問題(生活費の欠乏など)		118	33	27	28	206	49.3%
内訳	家賃が支払えない	42	15	13	11	81	19.4%
	医療を受けたいがお金がない	32	15	13	10	70	16.7%
	年金を受給しているが生活費が苦しい	44	3	1	7	55	13.2%
家をめぐる問題		30	6	4	5	45	10.8%
内訳	家を消失。次の家に引っ越すお金がない	16	2	2	1	21	5.0%
	引越を迫られているがお金がない	14	4	2	4	24	5.7%
健康をめぐる問題(疾患・けがなど)		87	17	13	15	132	31.6%
メンタルヘルスをめぐる問題(うつ、発達障害など)		71	10	13	4	98	23.4%
内訳	本人の問題	56	9	12	2	79	18.9%
	家族、親族の問題	15	1	1	2	19	4.5%
依存症をめぐる問題(アルコール・薬物など)		6	3	1	1	11	2.6%
家族との関係をめぐる問題(DV、虐待など)		38	3	2	6	49	11.7%
教育をめぐる問題(不登校、いじめ、基礎学力の未習得など)		3	0	0	0	3	0.7%
多重債務		58	7	7	4	76	18.2%
その他(ひきこもり、人間関係)		19	2	4	2	27	6.5%
	家族がひきこもり	6	2	2	0	10	2.4%
	本人がひきこもり	13	0	2	2	17	4.1%
人間関係で悩んでいる		12	0	1	1	14	3.3%
葬儀代がない		3	0	0	0	3	0.7%
その他		4	5	2	2	13	3%
問題の合計		613	107	79	75	874	
総受付件数		321	40	30	27	418	

生活をめぐる問題	49.30%
仕事をめぐる問題	47.10%
メンタルヘルス	23.40%
多重債務	18.20%
家族関係	11.70%
家をめぐる問題	10.80%

（6）一年をふりかえって

一年を振り返って、生活困窮者問題は、経済的な問題が前面に出てきていますが、実際に相談に当たってみて、単に仕事がない、収入が少ないだけにとどまらず、様々な問題が絡み合っていることを実感しました。それらの問題は、未就労、ひきこもり、多重債務、居宅喪失、夫婦の問題、DV、健康の問題等多様です。また、それらの問題が引き起こされた原因にも様々な問題があることが分かりました。

また、私たち相談支援員はこの制度で言われている伴走型支援の大切さも実感しました。相談内容の核となる問題を解決していくためには、その問題だけを見つめていくだけではうまくいかないこともあります。家族や関わりのある親族が多いほど、それぞれの想いも多様になり、ぶつかり合うことがあり、その調整に入ることもありました。また、相談者のなかには窓口以外に相談できる人がおらず、相談支援員に自らの想いを話される方もいました。様々な経験、良いことも悪いことも全ての経験を一つ一つ積み上げていくことがその人の人生となります。その人生の 1 ページに私たち相談支援員が関わることで、人生を左右する場合もないとは言えません。その事の重大さも踏まえつつ、相談者が納得のいく道を選べるよう、問題の解決に向けて一緒に考え、一緒に見つけるプロセスを常に大切にしていきたいと思っています。

3. アウトリーチについて

大阪市東淀川区役所

生活困窮者自立支援担当 塚本 拓

東淀川区生活自立支援相談窓口では「生活困窮者は地域の中にいる」という事で、相談者を窓口で待つのではなく地域へ出て（アウトリーチ）探し出すために、振興町会や連合振興町会を対象として悩み事にお答えする「出張相談会」や、相談事例等を紹介し窓口を周知する「窓口説明会」を開催した。また地域コミュニティの核の一つであり住民同士の情報交換の場になっている公衆浴場、生活に困っている方が立ち寄る可能性の高いと思われるコンビニエンスストア（100円均一ショップ）、インターネットカフェに対しては窓口の紹介、ポスター掲示と相互連携のお願いをした。

もちろんこれらの取り組み以前に、区内の関係団体や機関、施設等へは制度の周知や利用のための説明を行い、生活困窮者を発見するネットワークの構築を進めていたが、そこからもう一歩踏み込んだ「アウトリーチ」の手法を開発しようという意図で試みたものである。

●出張相談会と窓口説明会

	A：出張相談会	B：窓口説明会	C：出張相談会
開催日時	平成 26 年 9 月某日 14 時	平成 26 年 10 月某日 10 時 30 分	平成 26 年 12 月某日 13 時
開催場所	連合振興町会の集会所	振興町会の集会所	振興町会の集会所
対象地域	連合振興町会一単位	分譲マンション一棟での振興町会一単位	市営住宅群を中心とした振興町会一単位
対象世帯数	約 4000 世帯	181 世帯	310 世帯
周知方法	回覧板 400 ケ、 掲示板 50 ヲ所	ポストへの全戸配布 181 戸、掲示板 1 ヲ所、 振興町会会議での案内、 町会だよりへの掲載	ポストへの全戸配布 310 戸、 掲示板 4 ヲ所、 回覧板 36 ヲ所、 振興町会会議での案内
関係団体	地域活動協議会、 連合振興町会、 民生委員・児童委員、 地域包括支援センター、 総合相談窓口（ブランチ）、 まちづくりセンター	振興町会、 地域包括支援センター、 認知症初期集中支援 チーム	振興町会、 地域包括支援センター、 認知症初期集中支援チーム
当日の相談者数	3 名	20 名	3 名

A と C について、当初は相談者からすれば自宅の近くで開催するために周りの目を気にして来ることを躊躇するのではないかと、という懸念を持っていた。しかし、「町会長に『近くでやるらしいから行って見たらどうか』とチラシを渡されたので来た」「相談したかったが親の介護をしていて長い時間は家を空けられないので家の近くの開催で良かった」と近隣だからこそ相談が出来た例もあり、出張したメリットは大きかったと言える。

B については対象が集合住宅 1 棟と限られた範囲であるために誰が相談したかが分かってしまう可能性がある点、分譲住宅であるので経済的な困窮状態にある世帯は少ないだろうという点から相談会ではなく、窓口での主な相談内容や対応事例を紹介する説明会として開催した。また開催日時についても直前に行われていた町会の老人会主催イベントから引き続くように時間を合わせたので、参加者がそのまま続けての出席となった。当日説明を聞いた参加者からの具体的な相談はなかったが高齢者特有とも言える「人から人へ」の口コミでの情報拡散を期待している。

C についても近隣での開催であったが、近隣であっても「自ら相談に及ぶこと」をためらう人や障がいや高齢、子育ての為に、集会所にさえ来ることが難しい人もいる事を想定し、一棟 30 戸に対しては戸別訪問をして相談会への誘導と区役所相談窓口の紹介をした。半数の 15 件ほどは留守（応答なし）であったが、訪問した事によって集会所まで相談をしに来てくれた人もあり「周知するだけでなく実際に玄関まで足を運んで声をかけた事で悩みを打ち明けてもらえる場合もある」という事を実感した。

3 ヶ所ともに、開催した相談会や説明会は、そこに出席した振興町会、民生委員、地域包括等、地域相談に関わる支援者同士のつながる機会にもなった。ここで築かれた関係は地域で生活困窮者を発見した際の通報や高齢者の見守り、地域支援が必要な場合の連絡調整等、他のケースに対して支援する際にも活用されている。

また、相談で得た内容については個人情報を中心に配慮した上で、今後の町会活動の参考にしていただければと思い、要点だけをまとめて地域に返した。地域と行政機関がこうした繋がりや信頼関係を互いに構築していく事が公的な相談機関に求められている。

（相談例）

- ・ 両親と持ち家で生活をしてきたが数年前に両親を亡くし単身生活となった。親が遺してくれた家と財産で生活していた。本人は 30 年以上も家に閉じこもりがちであり就労もできていなかったため収入も社会とのつながりもなく、貯えも少なくなってきたので今後の生活に不安を感じている。（50 代男性）

- ・重度の認知症となった父親を介護するために仕事をやめて同居する事になった。それまでの預貯金を切り崩しながら介護をしていたが、介護のために買い物にさえ外出するのが困難であり就労もできず、収入が無い状態である。（40代女性）

●店舗への訪問

区内にある公衆浴場（14店）、100円均一のコンビニエンスストア（7店）、およびインターネットカフェ（3店）を対象に、当窓口で支援できる内容の紹介と窓口紹介のポスター掲示、生活に困窮されているのではと思われる人を発見した場合の相互連携のお願いをするため訪問した。

公衆浴場に対しては月例で行われている店長会議にて当窓口の主任相談員から事前に説明をしていたので、後日改めて各地域担当の相談支援員がお店に伺ってもスムーズな場合が多く、すでにポスター掲示をしてくれている店舗もあった。お店の方も頻繁に通うお得意さんとは生活の悩み等を話す場合もあるので相談対象となるような場合は店と客との関係を傷つけない範囲での声かけなら出来るかも知れない、との事であった。

コンビニエンスストアとインターネットカフェについてはお店へ電話連絡してから訪問することとなった。コンビニエンスストアでは説明と掲示依頼をすると「貼っておきますね」と好意的な反応をしてくれる店舗も多かった。対象としたコンビニエンスストアが全てフランチャイズ店であったので、本部ではなく店独自の判断が可能であったからかも知れない。一方でインターネットカフェはいずれの店舗も「利用には身分証明書を提示した上での会員登録が必要であること」「都心部ではないので連泊するような利用者が居ないこと」等の理由で生活困窮者の利用はないとの反応であった。

4. 就労準備支援事業

一般社団法人ヒューマンワークアソシエーション

B あすてっふ 就労準備センター 阪田 静香

平成 26 年 1 月より就労準備支援事業のモデル事業として「B あすてっふ 就労準備センター」を始めています。このモデル事業の取り組みにより気付いたことを報告します。

(1) 利用者に見られる 2 つの傾向と対応

現在、利用されている方との関わりを通じて、見えてきた主な傾向は 2 点あります。

① 自己評価の低下およびコミュニケーション力の低さ

生活困窮に陥る原因の一つに「社会的孤立」があります。

- ◎「家族以外とはあまり話さない(話せない)」
- ◎「話すことは好きであるが年齢や趣味が違う人とは何を話せば良いか分からない」
- ◎「自信が持てず、話せないと思い込んでいる」
- ◎「家と当センターの往復のみで他の人と話す機会がない」等、

自己評価の著しい低下やコミュニケーションについての苦手意識、といった傾向が見られます。

●利用者の社会的つながり

コミュニケーションの相手	つながりがなくなった背景	つながりを保てている背景
親	ひとり親家庭、共働き世帯により、親に心配をかけたくなく、困りごとを相談できない。または、親から何もできないとレッテルを貼られ、話しにくい	話を聞いてくれ、気にかけてくれる存在である
兄弟姉妹	兄弟姉妹からイジメを受けていた	話を聞いてくれ、社会とのつながりの中で起きた出来事などを話してくれ、楽しいと感じる
その他親族	親戚などと付き合いがなく、世帯間の孤立が生じている	
学生時代の友人	内向的な性格のため、学校在籍中いた友人と卒業後は疎遠になっている。または、イジメを受けた経験から関わりたいと思えない	共通の趣味がある
地域の知人	地域の行事などに参加する機会がない	
社会人になってからの友人	内向的な性格であり、なかなか自分から声をかけることができない	共通の趣味や職場での辛さを理解してくれる

自己肯定感やコミュニケーション力は、社会自立に際して基礎スキルとして必要な場合が多く、また、利用者のコミュニケーション力の低さの原因が過去の経験に基づく場合が多いことから、それぞれの状態に応じたコミュニケーショントレーニングを行っています。

これまでの生い立ちを聞き、受容と共感から始めて、信頼関係を築きつつコミュニケーション力の向上に必要な自己肯定感の向上をめざします。一人ひとりの状態に合わせた支援プログラムをつくり、正しい自己理解や小さな成功体験の積み重ねから自己肯定感が得られるプログラム内容になっています。

その中で①自分を受け入れる（生い立ち・経験等）②自分を正しく理解する（性格・できること・できないこと・しようとしなないこと等）ことから、めざす自立がどこにあり、どう進むべきかを共に模索しています。

② 精神疾患や発達障がいがある可能性を否定できない利用者が多い

事業開始当初は、精神疾患や発達障がいのある方が少しは利用されるだろうとは思っていましたが、利用者の半数以上を占めるとまでは想定していませんでした。また、利用開始当初から診断やその疑いがあるとされていた訳ではなく、面談やプログラムの作業等連続した長い時間の関わりを通じて、気にかかる点が見えてくる場合が多いのです。その場合は、生活自立支援相談事業担当者へその旨を報告します。そして、担当者の面談や付き添いの上で通院した結果、何らかの精神疾患や発達障がいの診断につながっています。診断後、手帳の取得をする方、手帳の取得をしたいが金銭的に厳しく、すぐには手続きできない方、障がいの程度により手帳取得までには至らない方等様々です。

手帳取得に至った方も、すぐさま障がい者を対象とした制度の活用へ移行するのではなく、利用者の気持ちに寄り添って進めています。8月までは全ての方がこれまでと変わらず当センターの利用継続を希望されていたので、障がいの特性や程度に応じたプログラムの内容に変更して対応してきました。しかし、中には専門機関の活用こそが自立に向けて有効であると考えられる利用者もいたため、利用者が納得いくまで説明し、徐々に移行へ向けた気持ちをつくり、現在移行済みの方もいます。

以上が利用者に見られる主な傾向です。傾向が同じであっても、当然のように利用者一人ひとりに違いがあり、誰一人として同じプログラムを活用することができないため、それぞれに応じた対応が求められます。また、①及び②の傾向を有している利用者がプログラムの効果を持続させることができるよう、スタッフとして利用者の状態を敏感に感じることに努めています。利用者からの発信を待ちつつも、発信できない時は当方から声かけを行い、相談できる体制を設けています。更に、生活自立支援相談窓口へも利用者の同意の元、連絡し状況に応じて両者から声かけを行うよう対応しています。

次に支援ステージごとに、利用者との関わりを築きつつ取り組んでいることを紹介します。

(2) 生活自立支援ステージにおける関わり

本ステージは多数の利用者が他のステージと並行して活用する場合があります。生活リズムや食生活の改善、飲酒や喫煙の量を減らすこと、通院や服薬の確認等、それぞれが課題とする点について家庭における様子を聞きながら課題解決に向けた提案等を行います。もちろん利用者自身が解決したいと望んで取り組むプログラムであり、強制ではありません。但し、めざす目標に向けて解決が必要な課題である場合は、利用者自身が解決を望んでいなくても、当方から解決につながる働きかけを行っています。

●具体的な生活自立支援プログラム

課 題	支援内容	効 果
寝起きの乱れ	<ul style="list-style-type: none"> ・就寝時間の指定 ・眠れなくても体を休める助言 ・電話連絡による通所の促し ・遅刻時の自宅訪問 	<ul style="list-style-type: none"> ・寝る体制づくりができるようになっている ・遅刻しつつも通所できるようになってきている
食生活の乱れ	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを活用し自らレシピ情報を得て、自宅で作る ・食事内容の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・食生活の改善につながっている ・インターネットの活用が可能になり、情報収集力が向上 ・栄養面を気にかけるようになっている
飲酒・喫煙の過剰摂取	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な声かけと確認、報告 ・セミナーの案内 	<ul style="list-style-type: none"> ・他者が気にかけることで少しずつ減少している ・一定レベルまで減少できた際は、必要以上に注意せず利用者の意志に任せる
通院・服薬の乱れ	<ul style="list-style-type: none"> ・体調の変化に注意し、声かけと確認、報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な医療機関への受診につながっている ・服薬管理ができつつある
体力不足	<ul style="list-style-type: none"> ・当センター周辺の散歩 ・ジョギング ・腹筋やスクワットなど 	<ul style="list-style-type: none"> ・少しずつ体力がついてきている
学習①／読書	<ul style="list-style-type: none"> ・漢字の書き取り ・算数の計算問題 ・四文字熟語 ・ことわざ 	<ul style="list-style-type: none"> ・基礎学力の習得につながっている

(3) 社会自立支援ステージにおける関わり

本ステージは全ての利用者において活用が必要となっているステージです。(1)の①で紹介したように、コミュニケーション力の向上や社会との関わりをもつボランティア体験、また就労自立支援ステージに向けた短時間の作業体験等を通して、良い点や課題を引き出し解決に向けた提案を行います。

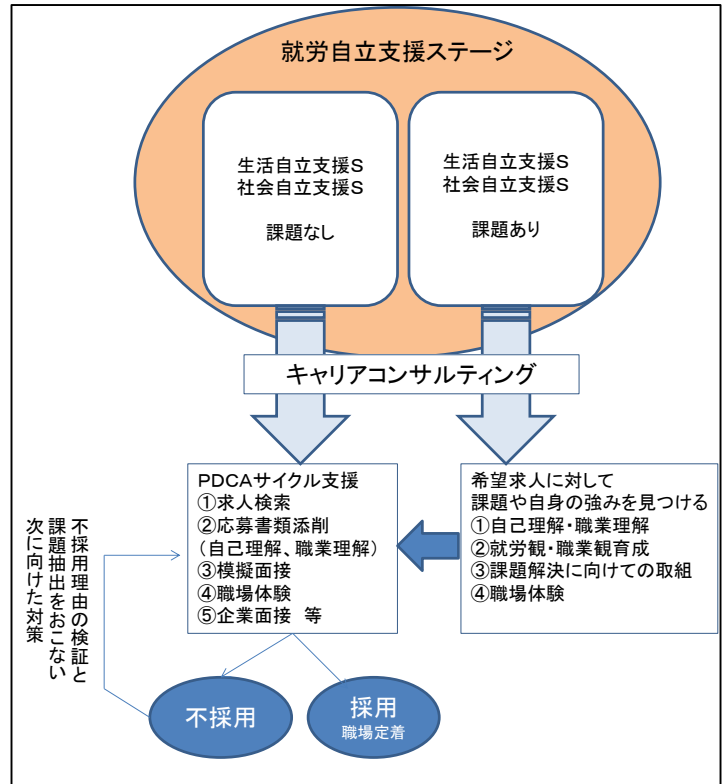
併せて利用者自身に、小さな成功体験を積み重ね自信を取り戻してもらうことに加え、その段階をクリアした利用者には、次の段階として多少のストレスを経験してもらうことがあります。この試みの意図は、実社会において、どのような時に自分がストレスを感じるのか知ること、未然に過大なストレスを防止できることや、ストレスにどう対処すべきかを習得することができるようにすることです。

●具体的な社会自立支援プログラム

課 題	支援内容	効 果
挨拶や声かけ	・通所時／他の利用者／他の事業所訪問時などの挨拶の仕方	・場所に応じた挨拶ができるようになってきている
報告や連絡	・通所に伴う遅刻や欠席などの連絡を入れる練習	・大半の利用者が適切にできるようになっている
言葉遣いや接遇	・プライベートと公共の場の違いを知り練習	・徐々に改善されている
情報収集	・居住地周辺散策 ・新聞閲覧 ・インターネット活用	・情報収集力が向上している ・情報収集方法を習得できている
軽作業①／学習②	・名刺整理 ・シュレッダー ・清掃 ・物品組立て ・チラシ折り ・パソコンによる文字のタイピング	・作業終了時に達成感を得ることができている ・自信の向上につながっている ・職務経歴がない場合、応募書類作成時のPRに使用できる ・自己判断してしまうなどの課題を見つけることができる
コミュニケーション力	・表情の作り方 ・会話のきっかけづくり ・共に食事 ・買い物サポート	・苦手意識の克服には至っていないが多少の改善が見られる ・共に食事することで心が和らぎ話しやすい環境になる ・望まない買い物強制されている時の断り方の学習

(4) 就労自立支援ステージにおける関わり

本ステージは、ステージ内で 2 通りのステージを設けており、生活自立支援ステージ及び社会自立支援ステージがほぼクリアでき働くことができる状態にある利用者が活用するものと、生活自立支援ステージ及び社会自立支援ステージに多くの課題が残っているけれど、意欲の向上や前もって就労に向けた準備に取り組んでおいた方が良い利用者が活用するものに分かれています。前者については、積極的に自ら求人検索を実施し、その求人が自分の状態に合っているのか等、キャリアコンサルティングを通すことで自己理解と職業理解を深めます。その後、応募するための応募書類の作成や模擬面接を実施し、採用に至らなかった場合は、理由の検証と課題抽出を行い、次の面接に向けた対策を講じます。



後者については、ゆくゆく応募したいと思える求人がどのようなものか、事前に準備している求人の中から検討します。「なぜ応募したいと感じたのか？」や「その求人で勤める場合、現状の自分にどのような強みや課題があるか」等の自己理解を深めます。また、体験的に応募書類の作成をすることで、実際の求職活動をする時にスムーズに取り組めます。

職業経験の少ない利用者（現在、利用している方のほとんどが対象）に対しては、前者・後者のプログラムに、職場見学や職業体験の場を設定し、段階を踏んだ就労自立を行っています。

●具体的な就労自立支援プログラム

課 題	支援内容	効 果
希望職種が不明	・ヒアリング ・職業興味チェック ・性格チェック	・話すことにより自身の希望が見えてきている ・自分の職業興味がどのような職業にあるのか知り、希望職を見つける判断材料となっている ・性格的にできる仕事やできない仕事の整理につながっている
軽作業②	・テープ起こし ・宛名シール貼り ・チラシ封入	・僅かな収入が得られ志気が上がっている ・金銭が発生するため、より責任感を持って取り組んでいる
就労経験がない	・職場見学 ・職業体験	・様々な職場を見聞きし職業観の育成につながっている
応募書類作成	・ペン字練習 ・手書き作成 ・パソコン作成 ・添削	・誤字脱字の改善 ・書類や受験先に応じた作成方法の使い分けができるようになっている ・採用につながる書類の作成ができています
ビジネスマナー	・求職活動におけるビジネスマナーの習得	・面接の取付け時や電話連絡など適切に取り組めるようになっていく
面接の経験が少ない	・模擬面接	・ひきこもり状態であった期間や職業ブランクにあった期間など答えにくい部分も繰り返し練習する中で答えることができるようになってきている
求職活動方法が不明	・様々な職業紹介機関の案内 ・ハローワークへ同行 ・就労支援イベントへ参加	・求職活動の場を知ることができている ・一人で職業紹介機関を活用できるようになっている

(5) 支援終了ステージにおける関わり

就職や他の制度活用等により、センターに通所することがなくなった方に対するフォローのステージも設定しています。

この間の活動でも、何らかの一步を踏み出す際、利用者の多くが不安を口にしており新しい場や段階へと進むことに躊躇がみえます。そのような時、次に進むことで関係が切れるわけではなく、それ以降も利用者が安心できると感じるまでは、何らかの形で関わることを提案しています。

センターでは、新しい場や段階へ歩もうとしている利用者の気持ちの揺らぎに最大限注意を払い、寄り添うことで、利用者自身の力で前へ進むというプロセスを大切にしています。新しい場や段階へ進めた後は、例えば、就職先等に出向く前日には電話を入れ不安感を和らげる気持ちの寄り添い、初日の朝に応援を目的とした電話やメールでの連絡、帰宅時の緊張から解放された時に出る疲れに対する軽減やねぎらいを目的とした連絡等を行っています。一人きりではなく、つながっていることを利用者が意識できるように、初日～2週間程度毎日行い、徐々に連絡回数を少なくして、定着につなげています。更に、就職先の就業時間等に差し支えなければ、しばらくは当センターに来所されることを勧めています。

本当の意味で支援が終了する時は、問題や不安が生じた際、利用者が自ら SOS を発信できるようになった時だと考えています。そのため各ステージにおいて、利用者の周りで支

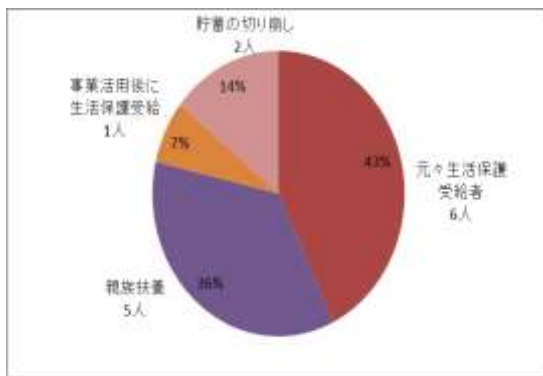
えてくれる複数の支援者や支援機関の確保に努め、一人で問題に向かうことがないような環境づくりも行っています。

●具体的な定着支援

課 題	支援内容	効 果
就職先や他機関への不安	・電話などにより不安な気持ちのヒアリング ・就業時間などに差支えがなく、来所が可能な場合は、当センターへ来所してもらうよう日時設定	・次の場へ移っても相談しても良いという安心感から不安の軽減または解消につながっている
寝起きの不安	・通勤などの1時間前にメールによる声かけ ・寝ることができなくても体を休める助言	・返信により起床できているかが判断でき、返信がない場合は電話により起床を促すことができています
行きたくなくなった際の不安	・起床のメール時に合わせて確認	・行く気持ちになれないその瞬間に対応が可能 ・その日の内に面談が可能になる
辞めたくなくなった際の不安	・必ず何時でも良いので電話を入れてもらう約束	・辞めたくなくなったその瞬間に対応が可能 ・先方への連絡の仕方が助言でき、すぐさま離職につながることを防止できる ・その日の内に面談が可能になる

(6) 様々なデータ(平成 26 年 12 月末時点)

利用者新規件数												
1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	総数
0名	0名	1名	2名	1名	3名	2名	0名	1名	1名	2名	1名	14名



性別・年齢層						
性別	年代					
	10代	20代	30代	40代	50代	
男性	10名	3名	1名	3名	0名	3名
女性	5名	0名	2名	0名	3名	0名

※女性1名に関しては支援調整会議による支援決定後に辞退

支援ステージ対象者数												
支援ステージ	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
生活自立	0名	0名	1名	0名	0名	1名	5名	6名	4名	4名	4名	3名
社会自立	0名	0名	1名	3名	4名	6名	4名	5名	5名	9名	10名	11名
就労自立	0名	0名	1名	2名	4名	3名	8名	8名	5名	4名	4名	6名

※各ステージは重複して利用される場合や一度は改善されたが再度支援が必要になった利用者も含まれています。

就職状況			
雇用形態	件数	職種	備考
正社員	2件	軽作業／製造業	内1件：障害者求人
パートタイム	2件	販売業	

※1月現在で14名中8名（正社員3名、パート5名）が就職しています。

5. 顧問弁護士からの報告

生活困窮者自立支援相談事業と大阪弁護士会との連携について

弁護士 山田 治彦

- 1 大阪弁護士会貧困・生活再建問題対策本部では、平成25年秋に大阪府下の自治体において「生活困窮者自立促進支援モデル事業」が開始されたとき、及び、平成26年春に上記モデル事業実施自治体が増加したときの二度、当該モデル事業実施自治体に対して書面を送付し、各自治体で実施されているモデル事業の現場を訪問・見学させていただくとともに、弁護士会との連携の可能性に関する協議を実施したい旨をお伝えいたしました。

これは、生活困窮者自立支援法に基づき、生活困窮者をその状況から早期に脱却させるために各種の支援が求められているところ、生活困窮者による相談には弁護士による法的な解決を必要とする問題が含まれているケースが少なからず存在しているものと考えられること、また、同法において、関係機関・関係事業との連携によるネットワークづくりが求められているところ、弁護士会もその一員として積極的に参加し、生活困窮者の支援に取り組むべきと考えたためでした。

- 2 上記書面に対しては、幸いなことに多くの自治体からご回答をいただきました。そこで、ご回答をいただいた自治体のモデル事業実施の現場を訪問・見学させていただき、また、それぞれの自治体の方といろいろな意見交換をさせていただきました。

その中で、大阪市東淀川区との間で連携に向けた話が進みましたが、その間に、連携事業の実施範囲が、大阪市内で先行してモデル事業を実施していた西成区・西淀川区を含めた3区に拡大され、平成26年10月1日より、連携事業が開始されました。

連携事業の内容は以下のとおりです。

(1)業務内容

各区ごとに担当弁護士（原則として2名）を決め、各区の相談担当職員または支援対象者からの相談を受けて法的助言を行い、必要があれば事件を受任して処理する。相談内容は特に限定しない。

(2)相談方法

① 定例相談

毎月1回（2時間）、各区に担当弁護士1名が出向いて相談に応じる。2時間の持ち方は各区のニーズに応じて設定する（支援対象者相談、担当職員相談、ケース会議等）。

② 電話等での相談

必要に応じて電話等で相談担当職員からの相談に応じる。

③ 来所相談

必要に応じて担当弁護士事務所に来所しての支援対象者相談に応じる。この場合、支援対象者の了解のうえ、担当職員が同行する。

④ 出張相談

必要に応じて支援対象者の自宅等に赴いての出張相談に応じる。この場合、支援対象者の了解のうえ、担当職員が同行する。

※③④の相談について、法テラスの要件を充たす場合には法律扶助制度を利用する。

担当弁護士を定めたのは、弁護士との間で「顔の見える関係」を作りたい、との、大阪市の希望に基づくものです。

連携事業の開始以降、弁護士が対応している相談は、DV、離婚、遺産分割、多重債務、不当解雇など、多岐にわたっています。

- 3 平成27年4月の生活困窮者自立支援法の施行に伴い、大阪市でも全ての区で生活困窮者自立支援相談事業が開始されます。これに伴い、4月以降は、大阪市内各区をいくつかのグループに分け、グループ毎に担当弁護士を決めて対応する予定です。

大阪市以外にも、平成27年2月から、箕面市、交野市とも連携事業を開始しています。また、他にも複数の自治体と連携事業開始に向けて協議中です。

- 4 なお、日弁連においても、全国の各単位弁護士会において、生活困窮者自立支援相談窓口設置自治体に対する働きかけを行うよう、呼びかける方向で検討されています。

生活困窮者の法律相談を担当して

弁護士 小久保 哲郎

1 なぜ弁護士会が生活困窮者相談に取り組むのか

平成 26 年 10 月から山田弁護士と二人で東淀川区の相談担当弁護士をさせていただいています。生活困窮者自立支援法には賛否両論がありますが、弁護士会が法律相談を通じてこの事業に取り組むのは、外から批判するだけでなく、事業に関与することで少しでも実際に生活困窮者の方の役に立つ制度にしていきたいという思いからです。大阪弁護士会では、ホームレス自立支援センターの設立当初から現在に至るまで、同センターでの法律相談事業を行い、センター職員の方々と二人三脚で元ホームレスの方の法的支援を行ってきましたが、生活困窮者相談窓口でも同様に取り組んでいきたいと思っています。

2 弁護士の敷居も費用も高くない

弁護士は「敷居」が高く、「値段」も高いと思われています。

しかし、まず、値段（費用）については、日本司法支援センター（法テラス）の法律扶助を利用すれば、相談だけであればご本人の負担はありません。弁護士が事件として受任する際にも、弁護士費用の立替払いをしてもらえ、月々 5000 円程度分割で返済することができます。しかも、生活保護受給者に準じる程度の生活困窮者で資力回復の見込みの乏しい人は、この返済を猶予・免除してもらえます。高齢者、障害者、シングルマザー等は猶予免除の可能性が高いので、困窮者相談では猶予免除制度を積極的に利用していく必要があると考えています。

次に、「敷居」の方については、顔が見え、日常的に相談しやすい関係づくりをするために、区ごとに担当弁護士を決めて、いわば顧問弁護士制にしました。東淀川区については、窓口を見学させていただいた後に職員の皆さんと懇親会をしたり、多重債務についての研修をさせていただいたりしたことも関係構築に役立ったと思います。

3 法律相談をやってみて～困窮者の法律相談の特色

(1) 切羽詰まった相談が多い

山田弁護士と交互に 2 ヶ月に 1 回、相談窓口に行っていますが、それ以外にも電話で相談をいただいて、この 5 ヶ月でかなりの数の相談を受け、うち 4、5 件の事件を受任させていただいています。相談内容は、やはり借金問題（破産や任意整理事件）が多いですが、他にも住居の立ち退き等切羽詰まった相談が多い印象です。もっと早く相談する機会は幾らでもあって、その時に相談してくれていたなら、他に対処のしようもあったのに、という相談です。時間、経済力、情報力、知力、気力、体力等が乏しいために早期の問題解決に結びつかず、本当にどうしようもなくなって、ようやく問題が顕在化するというのは、生

活困窮者相談の特色だと思えます。

(2) 法律相談をケースワークの一環として

職員の方から「こんなこと法律相談になるのでしょうか？」と聞かれることがありますが、そのほとんどが立派な法律相談です。必ずしも事件受任に至らなくても、法律相談を受けて頂くことが、問題解決への一歩を踏み出すきっかけになることもあります。例えば、以前から夫との離婚を考えていたもののきちんと言い出せなかった方が、法律相談で離婚手続きの手順や留意点の説明を受けたことから、夫へ話を切り出すことができた例があります。困窮している方は、問題が錯綜して頭も混乱していることが少なくないので、問題点や御本人の気持ちを整理し、まず実現可能な一歩を踏み出すためのケースワークの一環として、気軽に法律相談を活用していただければと思います。

(3) 法的処理だけでは片づかない

一方、法的対応だけでは問題の本質的解決にならないケースが少なくないというのも困窮者相談の特色だと思えます。例えば、弁護士の介入によって表面に見えていた法的問題は沈静化したとしても、その背後にある親族のギャンブル依存症問題の解決が困難で、相談者の方の悩みが解消されない、といった事例です。

弁護士と相談担当職員の方の協力・連携が重要であり、弁護士自身が精神障害や依存症問題等についての知識を持つことが必要不可欠です。自分自身が全く未熟であることを棚に上げて恐縮ですが、その意味で、この相談に携わる弁護士は誰でも良いわけではなく、生活困窮にまつわる最低限の知識と情熱を持った弁護士を増やしていかなければならないと思っています。

相談事例

当区の生活困窮者自立支援モデル事業が始まって、400件を超える相談が寄せられました（平成26年12月現在）。しかし、相談の内容はそれぞれ異なり、どれ一つとして同じものではありませんでした。こういった状況下でそれぞれの相談者の方に対して、どのように寄り添いながら支援をしていけばよいのか、日々悩みながら支援をしてきました。多種多様な相談があった中で私達がどのように相談者の方と関わっていったのか、その支援の軌跡を紹介していきたいと思います。なお、全ての事例は当窓口に来所された方をモデルに作成された物ですが、個人が特定できないように様々な属性が改変されています。

【事例 — 小さなきっかけから大きな変化へ —】

～登場人物～

父（４７）：自営業をしていたが廃業。アルコール問題あり。現在無職。

母（４２）：ダブルワークで家計を支えている。

みのり(18)：女性。高校を中退、ひきこもりがち。

ヒロシ：東淀川区生活自立支援相談窓口の相談支援員。

ヨウコ：東淀川区就労準備センターの就労準備支援担当者。

こぶし：就労準備センター利用者。

<3月>

冬の寒さが少し和らぎ始めたある日、自立支援相談窓口の電話が鳴る。それがみのりさんと当窓口の出会いだった。

翌週、みのりさんが来所。体格は小柄。化粧気はないが、さっぱりした身なりをしている。当窓口のことは、母が離婚の相談に区役所へ訪れた際、持ち帰ったチラシで知ったらしい。みのりさんは「学校を辞めてからずっと家にいた。母が最近すごくしんどそう。父もずっと家にいて、こき使われるのはもう嫌だ。働きたい。」と話す。父にこき使われるという話を詳しく聴くと、父は廃業して以来、朝から酒を飲んでおり、みのりさんや母に暴言を吐く、みのりさんに酒を買いに行かせるといったことが度々あるという話だった。この話を聞いて、相談支援員のヒロシ（以下ヒロシと表記）は、みのりさん本人の「就労」という問題だけでなく、家族の問題として捉えて支援する必要があると考えた。ヒロシがさらに聴き取りを続けると、これまでにみのりさんにはアルバイトの経験もなく、どういった仕事がしたいかというイメージも持っていないことが分かった。みのりさんが「すぐにでも働きたい。」という焦りを持っていること、しかし、現状では自分のやりたいことや将来の見通しも全く立っていないことから、土台作りから進めていく方が結果的にみのりさんの早期の就労につながるのではないかと考えたヒロシは、みのりさんにハローワークと就労準備支援事業について説明を行った。みのりさんは「私には経験がないので。」と、就労準備支援事業の方に興味を示したので、とりあえず就労準備センターへ一度見学に行こうという話になった。

その後、みのりさんの家庭の状況をより知るため、みのりさんに許可を得た上で母に連絡を取った。それによると、母は父と離婚を考えており、今の住居から引っ越して母娘 2人で住むことを希望している。しかし、日々の生活に精一杯で貯金も少なく、敷金・礼金の目処も立っておらず、見通しが立っていない状態だということが分かった。後日、母に来所してもらい、みのりさんの成育歴や家庭状況を含めた今後の展望について面談を実施することにした。

数日後、母が来所する。母によると、「みのりは中学時代にいじめを受け、一時期不登校になっていました。いじめの原因はクラスを中心人物とみのりとのトラブルがきっかけになったそうなんです。でも、みのりは、そもそものきっかけとなったクラスを中心人物とのトラブルが『どうして向こうが怒っていたのか良く分からない』と言っていました。いじめが収まった後も周りから距離を置かれていたようで高校に進みましたが結局中退になってしまいました。高校中退後、時々求人情報を見たりはしていたみたいですが、これというものが見つからなかったようで応募するまでには至らなかったみたいです。」とのことだった。家庭状況としては、「ローンが払えなくなり、自宅が競売にかけられていて、物件探しも仕事の都合が中々つかず碌にできていません。」と話す。「夫と会話しなくなってしばらく経っていて、夫が今後のことをどう考えているか知らないです。」とのことであった。ヒロシは新たな住居を探すということで、公営住宅の募集の説明をした。また、父が世帯内で孤立しているため、父の支援に動く必要があると考え、父と話すためにあらためて訪問させて欲しいと母に伝え、了承を得た。

ヒロシは、就労準備支援センターの就労準備支援担当者のヨウコ（以下ヨウコと表記）に連絡を取り、みのりさんのケース会議の開催を伝えた。

翌週、ケース会議が行われ、ヨウコはみのりさんのこれまでと現在の状況について報告を受けた。報告から様々な職業を知る機会が必要ではないかとヨウコは感じた。他にみのりさんのいじめに関するエピソードで「相手がどうして怒っていたのか分からない」という発言が気にはなったものの、後は、みのりさんと直接お会いし話すことでサポートできることが見えてくるだろうと思った。

数日後、みのりさんがヒロシと共に就労準備センターへ見学に来た。ヨウコの質問に対して最初は口数が少なかったが、しばらくすると徐々に話してくれるようになった。しかし、慣れてきてからは一方的に自分の話をする様子が度々見られ、コミュニケーションの課題があるようにヨウコは感じた。他にもヒロシのフォローを受けながら自分のことを話すみのりさんは不自然なまでに、ヨウコの目を凝視し視線を外すことなく話をしたり、答えたりすることもヨウコは気にかかった。また、みのりさんが自分のしたいことを探そうにも、アルバイト経験等もなく家で過ごすことが多かったため、みのりさんには判断する体験そのものが少ないようにヨウコは感じた。

みのりさんは就労準備センターへ週 2 回午前中に利用することを希望した。利用するにあたってみのりさんが考えた目標は「自分に合った仕事を見つける」であった。しかし、新しい環境に加え、急に家族以外の人と接することに不安を感じていたため、最初は他の利用者がいない時間帯で利用し、就労準備センターへ通うことに慣れるところから始めることになった。慣れてくれば他の利用者のいる時間帯に変更し、家族以外の人とも接する時間を増やしていくという方針をヒロシとヨウコとみのりさんの 3 人で立てた。支援調整会議が開かれ、4 月からみのりさんの就労準備センターの利用が決定された。

<4月>

爽やかな風が吹く中、就労準備センターの利用初日を迎えたみのりさんは、時間の 5 分前に就労準備センターへやってきた。小さな声で挨拶しヨウコに促されるまま席に着いた。席に着いてからキョロキョロと落ち着きなく周りを見ているみのりさんに、ヨウコはまず他愛ない会話を持ちかけてみた。しばらく会話を続けて、肩の力も抜けたようだったが、ヨウコに対してタメ口が時々見られるようになったことが気にかかった。その後、今後の目標に向かっていくのに必要なヒアリングを行ったのだが、ヨウコの質問に対して、ヨウコの意図とはずれた回答が多く、時には表現を変えて 5 回似た内容の質問をしなければ回答が得られない場面もあった。

そのような様子のまま 1 ヶ月間は、就労に向けてのパソコンの操作の練習や様々な仕事や資格を調べること、コミュニケーション力向上をめざしてヨウコと共に買い物に行く等、みのりさんは新しい経験を積んでいった。そうしてみのりさんと共に過ごしていると、ヨウコは「どうやらみのりさんは、失礼であることを自覚せずにタメ口で話してしまったり、自分の返事がずれていることに気づかず、本人にとっては真面目に質問に答えているんだ」ということが分かってきた。また、みのりさんには慣れてきた人に対しては近い距離で話す癖があることも分かった。ヨウコは、みのりさんが自分のことを否定されていると感じてしまわない様に言葉を選びながら、みのりさんにそのことを指摘した。特に人と話す際の距離感については、相手が異性の場合、無用のトラブルに発展してしまう恐れがあると考えられたので、その都度みのりさんが自覚できるように促した。それと同時にヨウコはヒロシにみのりさんの現状を伝えた。

この頃、母からヒロシに連絡があり、ヒロシはみのりさん宅に訪問して父と話す機会を得た。その日はまだ酒を飲んでいないようで、ヒロシの目には父は穏やかな人物に映った。父は「お酒の飲みすぎのためか、最近体の調子が悪い。医者に行きたいが、お金がない。妻や子どもとはしばらく口をきいていない。今回、ヒロシさんが家に来るということで妻と久々に会話をした。」と話した。「妻が離婚を考えていることも初めて知った。自分は廃業してから酒ばかりで家族にひどいことをしてきたから、離婚も仕方ないとは思っている。でも、離婚されてしまうと働いていない自分はお金がないから、生活できない。自宅の競売もどうなるか分からないし、今後を想像するだけで不安になる。」と父はヒロシに訴えた。ヒロシは父に生活保護の説明を行い、生活保護で生活の目処を立て、まずは医療機関にかかり体調を整えることから提案した。また、母の懸念事項だった敷金・礼金の問題は、現在任意売却中の自宅の売却費用の一部を離婚後の母子の転居費用に充てることができるか、業者と交渉するように助言した。「自分は体調が良くないし、こういった手続きはいつも妻に任せていたからやり通せる自信がない。一緒にしてくれないだろうか。」とヒロシは父に頼まれた。本人と住宅業者との話し合いが円滑に進むようお互いに連絡を取り、売却手続きには父に同行した。また、離婚後の生活を見据えて「どのように生活していきたいか」を話し合い、離婚後の生活の不安を軽減し、父が前に進むための精神的な支えとなった。

<5月>

ますます緑が眩しくなってきた中、みのりさんは変わらず就労準備センターを活用し、いずれ受けることになる面接へ向けての対策を考えていた。その際、みのりさんが「自分の長所・短所が分かりません。」と話したので、みのりさんの自己理解が進むよう、ヨウコがみのりさんに職業興味チェックや性格チェックを行った。また、ヒロシの付添いの元、公共機関による適性検査も実施した。その結果、早さを要求される作業は不得意であるが、装飾等細かい作業をコツコツすることが比較的得意だということが分かった。また、興味のある職種では家事をずっと手伝っていたこともあってか、調理に興味があるとの結果が出たため、就労準備センターでは調理に関する実際の求人等一緒に調べ、職業理解を深め始めた。休まず通い続ける中で、センター内の軽作業（シュレッダー、清掃、物品組立て、テープおこし、職業理解を深めることにつながるネット検索）やセンターに通所していない日の過ごし方についてヨウコと会話すること等を通じて、かなり慣れた様子が見えてきた。

協力企業から発注を受けた作業で、人生初めての工賃を手にしたみのりさんにヨウコは「何か記念になるものを購入しては？」と問いかけたが、みのりさんは「お金は母に渡します。」とだけ答えた。作業に関しては、みのりさんは真面目に取り組んでいる。口頭のみ説明では理解が難しい部分があり、ヨウコが一工程ごとに説明しながら実際に目の前でゆっくり実演すると、時間は要するが、ヨウコの示した見本通りにきっちりできた。また、みのりさんにはコミュニケーションの向上の一環で気持ちを表現する練習として、一言日記や読書感想文等にも取り組んでもらうことにした。書き始めた頃は状況報告といった感じで気持ちを表現することが難しい様子だったが、回数を重ねていくごとに少しずつ気持ちを書くことができるようになり、ヨウコはみのりさんの変化を感じていた。一方、みのりさんかというと「私何か変わりました？自分では全然分かりませんが…」とあまり変化を感じていない様子だった。

この頃から、更なるコミュニケーション力向上の一環として、週に1回みのりさんはヒロシに就労準備センターでの様子を報告に来ていた。この時もみのりさんはヒロシと顔を寄せるような格好で話をしていた。

就労準備センター利用から1ヵ月が経過し、ケース会議が開かれた。最近のみのりさんの様子から「そろそろ他の利用者がいる時間帯でのセンター利用をする頃合いではないか」とヨウコから意見が出た。そこで支援調整会議の場で、みのりさんに「センターに通うことに慣れてきているように思うので、利用時間を変更して、他の利用者とも関わって人と接する機会を増やしてみようか」とヒロシが提案した。しかし、みのりさんは「まだ人と会うことは緊張するので今はこのままでいいです。」と現状のままを望んだ。また、当初のように「早く就労したい」という気持ちより、色々と知ったことによって、今は「様々な体験をしてみたい」という気持ちが強くなったとのことだった。そこでヨウコは、センター内の作業以外に企業で実施する軽作業(封入・組立て)にも取り組んでもらうことにした。

最初は初めてのことであったので、緊張が見られたが一度作業を始めると、こちらが終了を告げるまで休まずに黙々と続けていた。軽作業の中で、物品の購入から組立てまでを任せられ、一人で最初から最後までやり切れたことが、みのりさんの自信につながったようにヨウコは感じた。みのりさんは「初めてのことであったけど割と簡単にできて良かったです。」と感想を述べた。ただ、この頃にはヨウコはみのりさんに発達障がいの可能性を感じ始めていた。

- ・会話をしている時、やり取りというよりは一方的に話す傾向が見られる。
- ・自分の言動が相手に与える影響に無頓着である。
- ・質問に対し、全体の内容ではなく、細部にこだわった返答をする時がある。
- ・簡単な作業でも、口頭での説明では理解が難しい。
- ・真剣な場面で笑う。
- ・場に応じた言葉遣いが難しい

等の傾向があり、もし、みのりさんが発達障がいであるならば、診断を受けて、手帳を取得した方が、今後働くにあたって良いのではないかとヨウコは考え、ヒロシに伝えた。提案を受けたヒロシは、障がい受容は慎重に事を進めていく必要があると考えた。

ケース会議で検討した結果、みのりさんが未成年であるため、母に発達障がいについて話をすること、そしてみのりさん自身の意思を尊重し、みのりさんを傷付けないよう最大限配慮しながら、発達障がいの話を伝え、医療機関に行くかどうかをみのりさんに決めてもらうことにした。ヒロシがみのりさんに「人とコミュニケーションが取りにくいこと、自分の考えていることや気持ちを伝えることが難しいのは、能力の問題ではなく、みのりさんの性質の問題かもしれない。病院で一度検査してみるのはどうだろうか。もしもみのりさんにそういう性質があると分かったならば、改めて今後どうしていくかを一緒に考えていこうと思っている。」と伝えた。みのりさんはしばらく考え込んでいたが、病院に行くことを承諾した。

ヨウコは母に、みのりさんは発達障がいである可能性が考えられること、就職活動を行う上で手帳を取得することのメリット・デメリットを伝えた。母は最初「みのりは少し変わっているところがあると思っていましたが、まさか障が이었다とは気付いていませんでした。」と話し、衝撃を受けたようであった。ヨウコからあくまで可能性であり、決定ではないことと伝え、発達障がいについて分かりやすく、かみ砕いて説明をした。それで、母の気持ちも若干落ち着いたようで、「あの子のためになることならよろしく願いいたします。」とのことだった。

<6月>

雨がしとしとと降る梅雨の時期。ケース会議では、障がいのための診察は保険等の都合で父母の離婚が成立してからという報告がされた。また、みのりさんが他の利用者と同じ

時間帯に就労準備センターを利用することについて再度意見が出た。そこでヒロシからみのりさんに利用時間変更の提案をしたところ、「嫌ではないので頑張ってみます。」との返答であった。現在、就労準備センターは週2回利用だが、「1回は他の利用者とも会ってみたい。」とのことだったので、利用時間を変更した。

変更してから初めの就労準備センター利用では、コミュニケーション力の向上を優先させ、作業よりも他の利用者との会話を重視し、みのりさんと他の利用者（1名、以下こぶしと表記する）、ヨウコの計3名で話をする時間を多く取るようにした。最初はこぶしさんに対して緊張が見られ、ぎこちない会話が多く見られた。しかし、ある日の会話でみのりさんの好きなアニメをこぶしさんも知っていて、その話題で一緒に盛り上がったことから、緊張がほぐれ、みのりさんとこぶしさんの距離が縮まったようにヨウコは思った。過去の経験から同年代の話し相手が少なく、自分が好きなことを話せる相手が母だけだったみのりさんは、話をできる人がいることの楽しさを感じているようにヨウコには見えた。

みのりさんがヒロシに就労準備センターの報告をする時、こぶしさんの話題が出てくるようになり、生き生きとした様子であった。そんなみのりさんの変化をヒロシは嬉しく思った。

<7月>

少し暑さが感じられる頃、母からヒロシに「公営住宅の募集はなかなか抽選に当たらないので、不動産屋さんに行って物件がないか探してみます。仕事も最近落ち着いてきたので。」と連絡があった。父に関しては「今後の生活の見通しが見えてきたためか、酒量が減り、最近は大人しいです。」という話であった。また、みのりさんが「前までは自分が話さないといけないと思って、無理に話していたけど、最近は自分のペースで話ができていると思う。（就労準備センターに）行くのがとても楽しい。」と言っていたとのことだった。

自宅競売に関して、ヒロシは必要書類の記入についての助言や手続きの進め方に関する仲介業者と父との話し合いに同席した。また、父の今後の見通しについても父の生活史を振り返りながら一緒に考えていくという話し合いを何度も行った。家族内で孤立して、相談する相手がいなかった父は少しずつ自分の色々なことやみのりさんの小さい頃の話をもヒロシにしてくれるようになった。「自分から妻に話をすることはできないから、今の状況等を妻に伝えてくれないだろうか。」ということで、夫婦間の意思疎通が絶えて久しく、家族で今回のことを話し合えていない父と母の間をヒロシが行き来し、それぞれの考えや今後必要なことについて、お互いが了承する範囲で伝え、それぞれが今後の人生の展望を考えるようになった。

一方、就労準備センターでは、いつものようにみのりさん、こぶしさん、ヨウコで話していると、みのりさんの発言にこぶしさんが傷付くという場面があった。とっさにヨウコは「みのりさん、そういうこと言われると私だったら傷付くなあ。ほら、こぶしさんも急にみのりさんにそんなこと言われてびっくりしているよ。こぶしさん、大丈夫？」とその

場でフォローした。「そんなつもりは全然なかったけど、自分の言葉がこぶしさんを傷付けてしまった。自分がそう思わなくても他の人が傷付くことがあると初めて知った。」とみのりさんはその日の日誌の感想に書いていた。ヨウコは、今回のようなことが過去のいじめのきっかけでもあったのではないかと考え、新たなコミュニケーション上の課題としてヒロシに連絡した。

<8月>

暑さが日に日に強まる頃、みのりさんはコミュニケーションで気にかかる点はあるものの、ここ数ヶ月の支援を通して、少しずつ自分の言動を振り返り、注意しようと心掛けていた。企業での軽作業にも大分慣れてきたようにヨウコは感じたので、更なる体験の一貫としてみのりさんにレストランの調理補助（洗い場中心だが調理が好きなみのりさんの希望にもこたえられるため）の実習の提案を行った。今までやってきた作業と比べて立ち仕事であり店舗内ではあるが体を動かすことがメインであるので体力面でみのりさんは少し不安に思っていた。そのため不安の軽減に繋がればと考え、ヨウコより実習開始までの期間、家事の役割を増やし連続した時間の中で家事をやりきることを提案し、みのりさんは毎日3時間休憩することなく家事に勤しんだ。そのことから自信もつき、実習自体にも興味は感じていたようで「やってみます」と決断した。また、この頃、話し相手だったこぶしさんが就職を決めたことも決断する決め手の1つになったようである。

実習に入る前、ヨウコ同行の元、見学へ行き実習のイメージを掴んでもらった。また、実習初日にはヨウコが同行し共に作業に携わることを約束し、みのりさんの更なる不安軽減を図った。ヒロシはみのりさんの負担を考え、実習後の相談窓口への報告は「可能な限りで構わないので、実習を優先してください」と伝え、実習に集中できる環境を整えた。実習は本来、週5日フルタイムを2週間実施することで技術が習得できるプログラムで用意されていたが、みのりさんの負担を考え週3日半日で2ヶ月の期間で実施されるよう事業所とヨウコで調整を行った。ヒロシは、みのりさんができるだけいつもの様子で実習に臨めるように、約束していなくても電話でもいいから何かあったらすぐ連絡をするように伝えた。同時に「最初は誰でも緊張するし、最初から完璧にできる人はいないから、焦らずにできることを少しずつ増やしていけばいい。もし分からないことがあれば、実習担当者にちゃんと聞けば何とかなるよ。」ということも伝えた。その間、3日～1週間のペースでヨウコと事業所は実習が双方にとって問題なく効果的に行われるよう連絡を取り合うことを約束し、実習初日を待った。

<9月>

とても暑い日、実習初日を迎えた。いつものように時間少し前に待ち合わせ場所へ現れたみのりさんは緊張のためか、言葉数少なくレストランへ向かった。それでも挨拶は小さい声ながらもきっちりできていた。ヨウコと共にレストランの衣装に着替え、厨房に立つ

た。洗い場にはすでに多くの洗い物があり、実習担当者の方から洗い方や食器類の直し方、色々な作業の説明を受ける。みのりさんの返事はうなずきのみで、作業はゆっくりであるが丁寧にこなしていた。分かりにくそうにしているところでは、ヨウコがサポートに入り実習初日を無事に終えることができた。実習終了後、みのりさんは相談窓口に来所。みのりさんは、開口一番、「すごく緊張しちゃった。担当の人が話しかけてくれていたけど、私いっぱいいっぱい首をふるしかできなかった。」と振り返る。ヒロシは返事ができなかったことをみのりさんがかなり気にしている印象を受けたので、「反省ができていますから後もう少し。意識できているならきつとすぐにできるよ」と伝えた。作業自体は覚えることが多く、大変ではあるがやれると思うので、実習は続けられそうだとしたことであった。

その間、ヨウコは実習初日の様子を事業所と共に振り返り、「コミュニケーションに課題は感じるものの作業の覚えも良く真面目に取り組んでいる」との言葉をもらっていた。後日、みのりさんにそのことを伝えると首を傾げ「よく分かりません」と呟いた。「自分では評価されるほどのことをしていないのに・・・」と感じたそうである。

更に数日後、ヨウコとヒロシが事業所へ訪問し、みのりさんの実習の様子の聞き取りを行った。「みのりさんは素直で物覚えが良く、作業も時間は多少かかるが、その分とても丁寧にしてもらっていて助かっています。初日のみのりさんは緊張でガチガチになっていたように感じましたが、今はみのりさんから私に作業について質問したりもするようになっています。少し馴れ馴れしい感じを受けるのが引かかりますが・・・」とのことだった。また、今までは実習担当者とみのりさんの1対1で実習を行っているが、そろそろ一通りの仕事を説明し終わるため、他の人達と一緒に作業してもらおうと考えているとのことであった。ヒロシはみのりさんが順調に実習をしていることを喜びつつも、他の人達と班と一緒に作業する時に人との距離感が上手くつかめず、みのりさんにとってしんどいのではないかと心配になったりもした。その思いに反してヨウコは、実習だからこそ、そのような場面になった時、どのように動き、どのように感じ、その結果どうするのかを自己認識してもらえる良い機会だと感じていた。

数日後、ヨウコが他の人達と共に作業するみのりさんの様子について実習担当者に尋ねると、「作業手順は完璧に覚えているようで、他の人ともそれなりに話しながら仕事をしています。時々不用意な発言が見られますが、実習後に書いてもらっている日誌を読むと、みのりさんも後から自分の発言を振り返って反省しているようです。こういうことは時間がかかると思っています。」とのことだった。後日、みのりさんに尋ねると、「まだ何が言っていないことなのか分かっていないので、つい言っちゃう。でも、言った後の雰囲気でも何となく今の言い方は駄目なんだってことが分かってきたと思う。」ということだった。

この頃家の中でも大きな変化があった。みのりさんの父母の離婚の話がまとまったのだ。それぞれが新しい生活を始めることが決まった。父母共に別の家を借りることになり、みのりさんは母と2人暮らしをすることになった。引っ越しが落ち着いてからみのりさんは以前に予定していた診断のために病院に行くことにし、その際ヒロシも同行することにな

った。父は競売手続きを進める傍ら新しい家を借りることになった。父は自分のアルコール依存症の治療にも積極的な姿勢をみせるようになってきた。

<10月>

2ヵ月にわたる実習が終わった。相談窓口に来所した際に実習についての振り返りを行った。「今回の実習のように体を動かす作業は向いているのかもしれない。人と話すことも慣れてきた。でも、年上の人と話すのは緊張するから苦手。」と話してくれた。実習に慣れてきたためか、それとも母との2人暮らしも落ち着き、精神的な安息の場を得たためか、みのりさんの雰囲気は少しずつだが自信と落ち着きが出てきたようにヒロシには感じられた。ヨウコは事業所との振り返りの中で、みのりさんの丁寧な仕事ぶりが評価され、「よければこのまま働きませんか？」とオファーを受けていた。せっかくのチャンスなので、このまま今の実習先で働くか、経験の乏しさを補うためにもっと他の実習先で経験を積むのか、みのりさんはかなり悩んでいた。ヨウコは、働きながら他の仕事を見聞きすることは可能であること、働いてから自分には本当に合わないと感じれば辞めることも可能であること、みのりさん自身を理解して状態に応じた対応をしてくれる職場であることをみのりさんに伝えた。その後、みのりさんは今の実習先で働くことを決めた。

その頃、病院から検査の結果が出たとのことで、ヒロシはみのりさんに同行した。みのりさんに発達障がい診断が下りた。みのりさんは医師から障害の説明を受けたが、ヒロシの心配よりもショックが少ないように感じた。

後日、みのりさんにそのことを尋ねると、以前テレビで発達障がいの特集が組まれていて、それを見たことがあった。その時から、薄々自分のことを「もしかして自分は発達障がいではないだろうか」と考えていたらしい。ヒロシは障がい受容が落ち着いて行われたことに安堵を覚えた。

障害手帳取得に関して、事業所には仕事上に支障があれば伝えることとし、必要がなければ伝えないと母とヨウコで話し合い、みのりさんの様子を見守ることにした。

<その後>

ヨウコ同席のもと面接が行われ、11月よりみのりさんは準社員として働き始めている。ヒロシとヨウコはみのりさんに連絡を取ったり、事業所の担当者と連絡を取ったりと定着支援を行っている。みのりさんは無遅刻無欠席で働き、最近「不用意な発言」の頻度も減ってきているらしい。月に1回、みのりさんは相談窓口と就労準備センターに仕事の様子等を報告に来てくれている。「最近他の人達がどう思うのか考えて話すようになってきた。職場にも慣れてきた。」とのことだった。働いていることが自信につながっているのだろう、ヒロシにはみのりさんが一回り大きくなったように感じた。

みのりさんが働き始めたことで、母の金銭的負担が減り、仕事を減らしたことで母に自分の時間ができた。「みのりは充実しているようで以前よりももっと笑うようになり、頼も

しくなってきました。ひきこもりがちだったみのりが半年余りの間に随分変わりました。」と母は言う。最近は親子一緒に夕飯を作ることも多いそうである。

なお、この記録には書ききれていないが、みのりさんの支援に当たっては、支援調整会議やケース会議がたびたび開催され、区役所の職員もふくめたチームで方針の検討が行われていたことは言うまでもない。

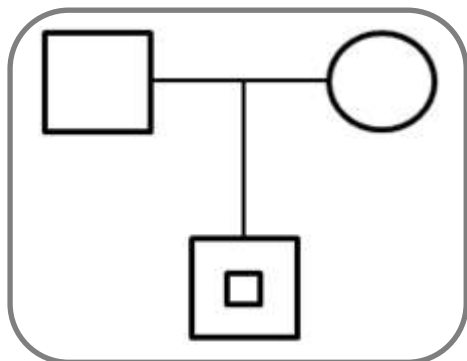


☆ 1. 就労支援 ☆

1-1. 就労準備支援事業利用（30代、男性 A さん）

主 訴：現在求職中で、今後の仕事や金銭について不安がある。

家族構成：



父：最近定年退職した。

母：専業主婦。

A さん：求職中。高校や大学で簿記等の資格を取得したが、年齢や実務経験がないことを理由に採用には至らず。不安障害の診断を受け、現在服薬治療中。自立支援医療を利用。

人物像：就労意欲は高いものの、就職に関して自分のやりたいことは特にない。自分の意見や考えていることを表現することが苦手で、自分の中にしんどさを抱え込んでしまう。趣味がなく、気分転換が上手くできない。

背景：家族 3 人（父・母・A さん）で暮らしているが、父が定年退職し家計が苦しくなった。早く就職したいがなかなか決まらない。また、過去に腰痛を患い、現在回復しているものの、再発するのではないかという不安が常に付きまとっている。その不安もあり、業種は問わないが、深夜業・飲食業・重量運搬は避けたいと考えている。

見立て：不安障害の診断は受けているが、精神的に大きく崩れるということはなく、その後、服薬中止となったこと、医師から就労可能と判断されていること、面接時のやり取りの印象、実際に就職活動を行っていること等、様々な観点から総合的に見て、就労可能と見立てた。過去に 10 社以上で就労している（直近は 3 ヶ月以内）。しかし、いずれも短期の雇用か、あるいは短期間（1 週間～1 年間）で辞めている。また、就労意欲はある一方で、自分のやりたいことが特になく、志望理由や就労動機の弱さが見られ、就職定着の困難さが第一の問題だと考えられた。就職を長期で定着させることを目標に、就労準備支援事業で就労自立支援を行うプランを作成した。

支援：就労自立支援段階での利用であったが、利用している中で社会自立支援も必要であることが明らかになったため、両方の支援を行うことになった。社会自立支

援では、基本の挨拶や人と関わる上での社会人マナー等の習得を目的とした相談を実施した。気持ちが焦ると慌てがちになることの自己理解を促し、落ち着いて物事に取り組めるようサポートを行った。就労自立支援では、履歴書の添削、面接における求人内容に応じた自己PRの方法や模擬面接を実施した。また、Aさんが何をしたいかという希望を聞いて、「希望に応じた就労を実現するにはどのような課題があるのか」や「短期間での離職を繰り返さないためにどのような就職先がよいか」を相談し、自己理解を促すキャリアカウンセリングを定期的に行うことで、本人の心身の安定と動機づけの支援を行った。

結果：3ヵ月後に自宅近辺の商店に就職が決まったが、Aさん自身が職場からの期待を過敏に受け取ったこと、働いている様子を知り合いに見られるのではないかと感じた、2つのプレッシャーに耐えられず、入眠困難に陥った。数日後、寝坊して遅刻してしまった際に、その日休む旨を伝えようとした電話で辞めると伝えてしまった。

問題点：今回の結果となった原因として、

就職後、困難に感じる事が起こった場合に誰にも相談せず、自分の判断で退職してしまったこと、
自分の希望を相手に伝えることが困難で、予期不安が高く、他人の言動に大きく影響されるAさんへの情緒的なサポートが不足していたこと、
の二つが挙げられる。

その後：生活を支えなければならないという気負いから就職において「失敗できない」という気持ちが必要以上に強くなり、それがプレッシャーとなって、先行き不安に陥り、ストレスを溜め込むことになる。面談を通して「全てを自分一人で抱え込む必要はないこと」「就職が決まって支援が終わりではなく、困ったことが起きた時、すぐに話をしに来て欲しいこと」を伝える、情緒的な支援も行った。
数ヵ月後、工場のライン作業に就職することができた。Aさんの昼休み中に電話で話す、何もなくてもメールでその日あったことの報告をしてもらう等の定着支援を行った。慣れない仕事内容や人間関係等に悩んでいることを相談支援員に話しながら、Aさんは、今就職して2ヵ月目を過ぎようとしている。

支援のヒント

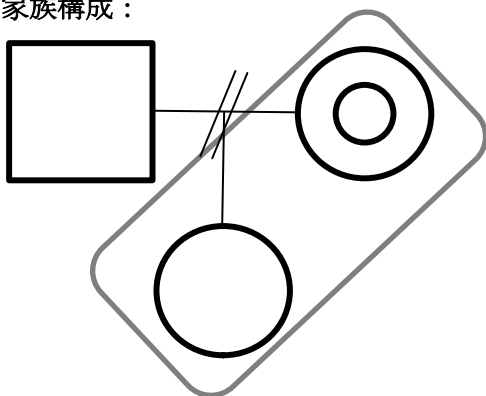
就職後、不安になったり、問題が生じた時は、一人で抱え込まず、相談して自分だけの判断で退職を決めたりしないように助言することが大切。また、フルタイムの就労が可能かどうか、本人の意思を尊重しつつ、客観的な目で見ることにも必要。

☆ 1. 就労支援 ☆

1-2. ハローワーク利用 (30代、女性 Bさん)

主 訴：不安障害の症状がひどくなり、退職したが、生活が苦しいので仕事をしたい。

家族構成：



Bさん：自営業を廃業後、ハローワークでの職業訓練を受けて、事務職で就職する。しかし、人間関係でストレスが増し、不安障害の症状が激しくなり退職。その後、精神科へ通院をしながら療養。回復の兆しがあり、求職活動をする。

長女：高校生。

人物像：本来の性格は明るく、努力家。ただ、他人の目を気にして何事も一生懸命になりすぎ、視野が狭くなる傾向がある。不安障害のため、細かいことが気になり、なかなか外出することができない。一つ一つ記入事項を確認するため、書類作成も時間がかかる。働くことに対しては前向きであり、今度はきちんと長く勤めたいとの意思が見える。

背景：家族2人（Bさん、長女）で暮らしている。

夫との離婚を契機に自営業を廃業したが、それ以外の仕事の経験はなかった。廃業後に就職するまでは何事においても自信があったが、最後に就職したところで人間関係に悩み、自信を失ってしまった。それからは何もできないようになってしまった。

見立て：緊張したり、ストレスがかかると、発作が時折現れる。最もひどい時には息苦しさや動悸が1日に何回も起きていたとのこと。発作がいつ起きるかという不安と確認行為により外出も全くできず、買い物も長女に行ってもらっていた。最近症状が落ち着き始め、やっと外出ができるようになり、区役所での手続き等もできるようになった。医師からも無理をしない程度に働いても良いとの許可がある。何よりも児童扶養手当だけでは生活ができないため、働かなくてはならないという意識も強い。生活保護は一度受給してしまうと抜け出せなくなってしまうという理由で拒否。そこで就職の支援を行うこととした。管轄内ハローワークへは交通機関を利用しなくてはならないが、電車やバスに一人で乗ると発作が起きるかもしれない不安があると言うため、区役所内ハローワークを利用することと

した。

支 援：区役所内ハローワークの担当と共に面接を行い、Bさんの状況や希望を聴取。週1回ハローワークでの面接を行い、その帰りに当窓口にて状況報告を行ってもらった。また、課税証明書の取得のため、管内の税務署へ課税申告に行く必要ができた。税務署に行くには交通機関を利用しなければならなかったため、Bさんの不安軽減の目的で同行した。今回の交通機関利用では症状が回復しており、全く問題がなかった。かなり自信を取り戻すことができた。

結 果：ハローワーク利用後しばらくして、保育所の補助員のパートが決まった。精神面、体力面で不安があるため、正社員ではなく、パートからの出発となった。就職後の定着支援のため連絡をとり、面談を行った。仕事に大変やりがいを感じており、この仕事は今後もずっと続けていきたいと意欲的だった。また、人間関係についても特に問題がないということだった。

問 題 点：仕事に対して意欲、やりがいは大変感じているが、生活費を賄っていくだけの収入にならない。補助員は続けたいが、収入アップをどうしていくのが次の課題となった。

今 後：Bさんは保育所補助員をどうしても続けたいと希望している。これからのBさんの希望としては、ダブルワークを考えている。今後はキャリアアップと収入の折り合いをどのようにつけていくかを考えていく。また、定着支援として、職場の状況について定期的に聞き取りを行うことで、不安を受け止めていく。

支援のヒント

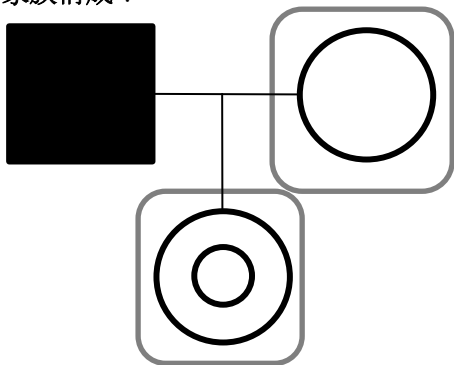
相談支援員が不安を受け止め、寄り添う、伴走型の支援を行うことで「できない」ことが「できる」ようになり、自信を回復することがある。

☆ 1. 就労支援 ☆

1-3. 関係機関との連携 (30代、女性 C さん)

主 訴：パート就労だが、腰痛で勤務日数が少なく給料が減った。家賃を 2 ヶ月分滞納している。転職したい。

家族構成：



母：他区にて生活保護受給中。

C さん：療育手帳を所持。現在は独居中。
父は早くに亡くなり、母子家庭に育つ。中学・高等学校は特別支援学校に通う。障害基礎年金(2級)を受給。

人物像：明るく親しみやすい性格。生活習慣や金銭管理に問題はない。働くことは当たり前のことだという感覚が強い。他区に住む母の様子も時折見に行っており、関係は悪くないが、お互いに頼りたくないと思っている。仕事ぶりは真面目で、今まで遅刻や無断欠勤はない。今まで仕事に就くと自己都合で退職したことはない(契約満了、解雇等)。

背景：以前は障がい者施設で長らく生活していた。清掃業に就き、給与も良かったため、自立したいとの希望で今の家に転居した。しかし、転居後すぐに解雇されてしまった。施設のスタッフとつながってはいたが、転居により施設が遠方になっていたこと、一人でできるという自信があったことから、誰の援助も受けずにハローワークで障がいをオープンにして以前と同じ清掃業に就いた。しかし、以前勤めていた清掃会社と比べると、給与も低く交通費も出ない。更に就業時間が早朝の時間帯でかつ遠方であった。今まで一度も遅刻をしたことがなく、通う自信があったが、生活環境が急激に変わったため、しばしば起きられず、休んでしまうことがあった。日給月給であるため、休むとその分お金にならない。大幅な給与ダウンで家賃が払えない。「もっとよく考えて仕事を選べば良かった」と後悔の念が強い。C さんから施設のスタッフに連絡がいき、スタッフから当窓口につながり、C さんの支援を行うことになった。

見立て：自力で今の仕事を探したため、条件の悪い仕事になった。家賃 1 ヶ月分でも援助してもらえればなんとかなるとの訴えだったが、収入と支出がぎりぎりの家計であり、少し仕事を休むと同じ状況が再発すると考えられた。1 ヶ月分の家賃の

援助だけでは根本的解決にならないことが予測される。場合によっては、生活保護受給も視野に入れることも必要と考えた。

支 援: とにかく1ヵ月分の家賃を補助して欲しいというCさんの希望が強かったため、社会貢献事業(※用語集1)へ繋ぎ、1ヵ月分の家賃を援助してもらった。残り1ヵ月分は後払い家賃の状態を支払うことになった。援助してもらったお金は返済義務が生じたため、返済計画、日常金銭管理の見直しを支援した。

結 果: 社会貢献事業から援助を受けた後、体調を崩し、1週間ほど仕事を休んでしまうことになった。障がいオープンにして転職したいという希望があり、就労条件等を見てもらい、アドバイスをしてもらえるため、障がい者の就労支援を行っている障害者就業・生活支援センターへつないだ。この頃には収入もかなり減っており、生活そのものが危うくなってきたため、生活保護を受けながら就職活動することを提案した。初めは納得しなかったが、この時、勤務先の職場の移転が決まり、今以上に交通費がかかることになったことで、Cさんも仕事を辞めることを決心し、生活保護申請となった。生活保護を受給しながら同センターの援助で就職活動を行った。その結果、交通費支給・社会保険・有給休暇あり、近場の軽作業という待遇で就職することができた。

問 題 点: 年金受給者なので就労収入が必ずしも多くなければならないということはないが、障がい者の雇用はパート就労が多く、休むとその分の給与が入らないという問題点がある。また、今回の事例には当てはまらないが、有給休暇がとりにくいところが多いため、この点にも注意が必要である。

今 後: 現在は生活保護が開始されると共に、障害者就業・生活支援センターでの支援を受けているため、一旦、当窓口での支援は終了した。今後、生活保護が廃止になる時点で当窓口へ速やかに引き継いでいくよう担当ケースワーカーに依頼している。その時点で、他機関による支援が十分でなければ支援を再開することとする。

支援のヒント

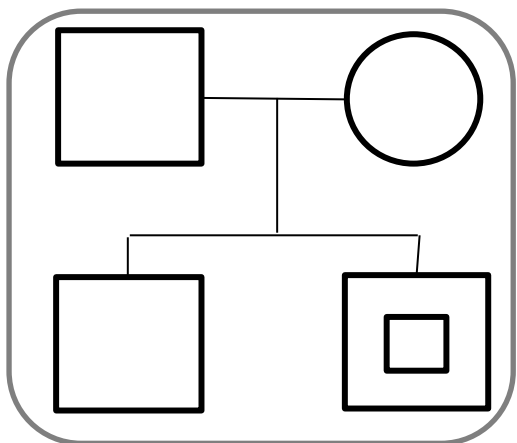
年金と給与で生活していたが、施設を出たことで支援が途切れてしまい、生活困難に陥った。生活自立支援相談窓口が関与することで生活保護や障害者就業・生活支援センターにつないでいった。支援は他機関につなげば、機械的にすぐ切るのはなく、連続性・継続性に注意し、切れ目のない支援が行われるように十分に注意することが必要。

☆ 1. 就労支援 ☆

1-4. ひきこもり（20代、男性 D さん）

主 訴：収入が極端に少なく、これからの生活に不安がある。

家族構成：



父：会社勤務。

母：福祉関係従事者。D さんが就職活動をできずに、家で過ごしがちであることを心配して来所。

兄：福祉関係従事者。母と同じ所に勤める。

D さん：人と話すことが苦手であるが、自分が詳しい分野についてはスムーズな会話ができる。

人物像：就労意欲はあるようだが、自分で何をしたいのか、何に興味があるのか分からず、具体的に出てこない。マイペースであり、好きなことには強く興味を示す。知人より「発達障がいではないか」と指摘されたことがあるが、「発達障がい」の診断は受けておらず、通院はしていない。

背景：家族4人（父・母・長男・Dさん）で暮らしている。両親とも働いているが、Dさんは高校卒業後、中々就職先が決まらずアルバイトの面接を受けては落ちるといったことを繰り返していた。ある日、近隣の知人が母に「息子さんは発達障がいではないの？」と言っているのを聞き、Dさんはショックを受け、それ以来就職活動をしなくなった。Dさんも仕事をしたい、このままではいけないと思っているが、何をどうすればいいか分からず、就職活動をせずに家で過ごしていることが多い。Dさんの状況を心配して、母が来所。その数日後、母に言われ、当窓口でDさんが来所となった。

見立て：仕事をしたいと思っているが、何がやりたいのか何をしてみたいのかよく分かっていない所がある。また、他人と話す機会がなく、人とのコミュニケーションが苦手である。自分自身を見つめること、色々な人と話す機会を増やしていくことを最初の目標に、就労準備支援事業で就労に向けての支援をしていく。

支援：就労準備センターに週2回通う。生活自立支援では、生活リズムの改善や体力の向上に向けた活動の提案を行った。また、社会自立支援ではコミュニケーション力の向上を目的とした他の利用者との会話の場の提供や本人の自己肯定感

が上がるように相談等を実施した。さらに、話し方や時間厳守等社会人マナーの習得も行った。就労自立支援では、希望職種の拡大に向けた職業体験や自己PR方法を習得し、積極的な求人応募につながるよう、希望に応じた求人情報の提供を行い、面接の受け方等にも取り組んだ。

結 果:2週間に1回のペースで当窓口で就労準備支援センターの訓練の様子を報告してもらった。就労準備センターに通い、他人と会話する機会が増えたことで、相談当初より表情が柔らかくなり、笑顔が増え、明るくなった印象を受けた。また、自分が興味・関心がある領域について、人にスムーズに分かりやすく説明できることが分かった。就労準備センターでは、生活自立と社会自立中心の支援から、就労自立中心の支援に移行していき、求人については本人の興味・関心のある領域を中心に考えていくことになった。その後しばらくして、サブカルチャー書籍販売店で働くことが決まった。

今 後:朝の勤務前の時間に連絡を取って、就職したことで生じる不安やストレスについて聞き取りを行う等、定着支援を行う。

支援のヒント

ひきこもりの支援は、本人の来所ではなく、家族が心配して相談に来所することで、支援が始まる場合もある。本人の来所には、家族の協力も必要となることが多いので、まずは家族の心配や不安を丁寧に聞き取り、家族との信頼関係を構築することが第一である。

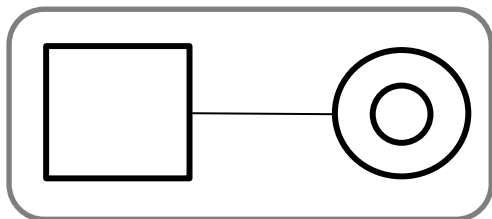
また、就職の求人を探す場合、本人の興味・関心が高い領域から求人を探すことで、本人が高いモチベーションを維持したまま就職活動を行うことができたり、就職につながりやすい場合がある。

☆ 2. 生活費不足 ☆

2-1. 介護費用支払い困難（60代後半、女性 E さん）

主 訴：年金だけでは生活が苦しいので働きたい。

家族構成：



夫：60代後半。自営業（土木関係）をしていたが、脳梗塞になり、店を閉めた。高次脳機能障害。要介護2、身体障害者手帳所持。デイサービスを週2回利用している。屋外の移動には車椅子が必要。

E さん：夫の店の経理を担当していたが、廃業に伴い、パートに出た。定年になった後は働いていない。年金だけの生活では苦しいので仕事がしたい。外に出て気分転換がしたい。

人物像：性格は人当たりがよく、朗らかである。夫婦仲はとても良い。夫の介護をしている。

背景：夫と公営住宅で生活している。生活費は二人の年金で月10万円。介護サービス料や医療費の負担が大きく、支払いが苦しい。そのため E さんはパートに出ようとしたが、面接に受からない。

見立て：E さんの年齢や要介護の夫がいることを考えると、生活保護を利用することで、生活の不安解消が必要ではないかと思われた。E さんは夫のデイサービスの利用回数を増やしたいが利用料の支払いが苦しいため、回数を増やせずにいる。生活保護を受給し、デイサービスの利用回数を増やすことで、それぞれがリフレッシュできるのではないかと考えた。しかし、不正受給のニュースを見て以来、E さんは生活保護のイメージが悪く（※用語集 2）、利用を希望していない。まずは E さんの思いに沿い、求人の情報提供をする。仕事が決まらなければ、タイミングを見て生活保護利用の提案をする。

支援：当初、求人の職種を自分の経験のある事務に限定していたが、年齢的に清掃の求人が多いことから清掃業の応募を勧め、E さんも同意した。また、E さんから生活福祉資金の質問があったため、対象外であることを伝え、生活保護の紹介を

行った。

- 結 果：**就職活動については不採用が続き、落ち込んでおり、当窓口への連絡も減る。求職活動を続けている E さんであるが、ある日連絡すると「体調を崩している」との事だったので、自宅を訪問した。生活保護の利用を提案すると「抵抗はあるが、検討してみる」とのこと。後日、生活保護の説明を聞きに同行した。申請にあたり、生命保険の解約返戻金を調べたところ、しばらくは生活していくことができるだけの金額が返金されることが分かった。返戻金が入ったことで気持ちが明るくなったと話していた。
- 今 後：**E さんの体調を考えると就労は困難かと思えるため、時機を見て、生活保護の申請を行う。また、現在、ケアマネージャーが積極的に関わっているものの、ホームヘルパーの利用はなく、希望もされていないが、E さんの体調を見て、利用の検討をする。また、体調が良くなれば、求職活動についても支援を継続していく。

支援のヒント

◆保有している資産の確認

今回のようなケースの場合、生活保護を利用するという選択肢が考えられるが、生活保護申請をする前に、生命保険の解約返戻金等の資産がないかどうか、話を聞いて確認しておくことが必要になる場合もある。本事例のような生命保険の場合は、少額の解約返戻金（最低生活費の概ね3ヵ月分）であれば、解約せずに保有が認められる場合がある。

◆扶養義務者への照会

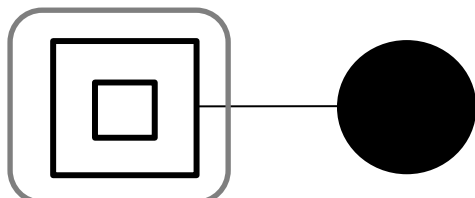
生活保護申請をすると扶養義務者に照会文書が送付され、生活保護の申請をした事実が知られてしまうとして、生活保護の利用をためらう人も多い。しかし高齢や障がい、病気等のため生活保護を利用するしか方法がない場合もある。生活保護の利用をためらう人に制度利用を勧奨することも重要な援助のひとつである。

☆ 2. 生活費不足 ☆

2-2. 年金制度利用 (60代前半、男性 F さん)

主 訴：医療費の支払いで生活が困窮。

家族構成：



F さん：関東地方出身。妻を亡くしてからは独居生活。家は持ち家である。ここ 1 年ほど足のむくみや全身の倦怠感等に苛まれている。

妻：数年前、癌で逝去。生前の家計管理の全てを一手に担っていた。

人物像：思い込みが強く、自分の気に入らないことについて、攻撃的な言動になりやすい。対人関係において、他人の好き嫌いがはっきりしている。

背景：ここ 1 年ほど足のむくみや全身の倦怠感等に悩まされていたが、お金がないという理由から特に医者には行っていなかった。先日、職場で健康診断を受けたところ、医者に行くように言われた。医者には人工透析を受けないと命に関わると告げられた。現在の収入状況としては、週 2～3 日のアルバイトをしており、給与収入は月 5 万円程度、妻の遺族年金が月 2 万円程度ある。

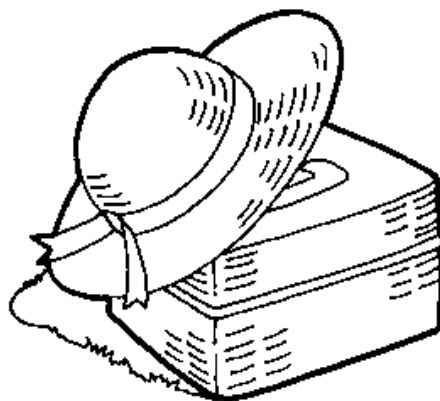
見立て：人工透析によってアルバイト収入が減少するため、生活費の相談に来所。生活保護については、拒否的態度が強かった（※用語集 2）ため、腎臓疾患での身体障害者手帳の取得と障害基礎年金の受給を考えた。腎臓疾患で透析を受ける場合、検査で数値がはっきりしているのので、申請してから約 1 ヶ月で手帳が発行される場合が多い。障害基礎年金は、初めて医師の診療を受けた日から 1 年 6 ヶ月以内に人工透析療法を行った場合、透析を初めて受けた日から起算して 3 ヶ月経過後に障害認定され、受給できる。その間のお金をどう捻出するかであるが、妻に家計管理を一任していたということで、本人の関知していない資産がある可能性を考慮し、一旦、把握していない通帳等がないか、探してもらうことにした。

支援：上記の支援について提案したところ、F さんは納得し、一度、通帳等を確認することになった。後日、しばらく記帳されていない通帳を発見したと連絡があり、確認したところ、数十万円の預金があった。透析治療を始めると、アルバイトでできる時間が少なくなり、収入は減るものの、障害基礎年金を受給できるまでの間、貯金を切り崩しながら生活することは可能であると判断した。F さんに医療機関に行ってもらい、診断書を書いてもらった後、手帳と年金の申請に同行した。

結 果：現在、障害基礎年金を受給して生活している。表情も穏やかになり、アルバイトをしている。月に1回は相談窓口に来所し、近況報告をしている。

支援のヒント

病気になり、仕事ができなくなった場合、「傷病手当金」や障害年金が活用できる場合がある。相談支援員は、健康保険や雇用保険、年金等の制度を理解し、活用できるようにする必要がある。

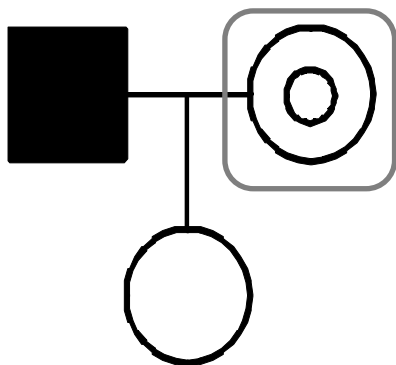


☆ 2. 生活費不足 ☆

2-3. 医療費支払い困難 (78歳、女性 Gさん)

主 訴：収入はあるが、医療費の支払いが難しい。

家族構成：



夫：数年前、心疾患により他界。

Gさん：公営住宅で現在独居(家賃2万円)。

老齢厚生年金受給中(月額8万1000円)。脳血管疾患を患い、入院が必要だが、医療費を払う余裕はない。身体障害者手帳3級を所持。

長女：専業主婦で、Gさんと同区内に住み、夫と子ども3人の5人家族。日々の生活でギリギリであり、母親であるGさんを支援する余裕はない。今回、Gさんの入院に伴い、医療費の支払いに関して来所。

背 景：長女にGさんを支援できる余裕はなく、Gさんに収入はあるものの、日々の生活で手一杯であり、入院費用が払えるほどの蓄えはない。Gさんの年金収入では、居宅生活では、生活保護基準を下回っているが、生活保護の利用には強い抵抗感があり、これまで申請していなかった。近所に住む長女宅で食事をとる等して、生活を維持してきたが、入院費用の捻出に困っている。

見 立 て：家族の支援は望めず、Gさんの収入では入院費用の支払いは難しいと考えられる。医療保険上の医療費について、生活保護を必要としない程度の収入はあるので、境界層措置(※用語集3)を講じることはできないか、と見立てた。低所得者Ⅱから低所得者Ⅰへ引き下げれば、入院費用の支払いが容易になる(次ページ表参照)。

支 援：生活保護の申請をして、減免措置が必要と記載された却下通知を受け取る。その後、医療保険課に減免申請を行うという手続きを取る。なお、今回の場合は、Gさんが入院中で申請手続きに来所することが難しいため、委任状を持った娘が手続きを行った。

結 果：医療費の減免申請が受理されたことで、1ヵ月当たりの医療費の自己負担限度額

が低下し、Gさんの収入だけで生活できる状況になった。Gさんは退院され、現在月1回通院されているが、病後の経過は順調な様子である。

支援のヒント

今回のように最低生活費以上に収入があるが、入院費が上乗せされると収入に不足が生じてしまうという境界層のケースの場合、医療費の減免措置が利用できないかを考える。最低生活費は世帯一つ一つで異なるため、最低生活費を算出することが一つのポイントになる。

また、限度額は70歳未満と70歳以上で異なるため、注意が必要（下記参照）。

<参考>

医療費の自己負担限度額(1ヵ月当たり)

[70歳未満]

所得区分	1ヵ月の負担の上限額
上位所得者 (月収53万円以上の人など)	150,000円+(医療費-500,000円)×1%
一般	80,100円+(医療費-267,000円)×1%
低所得者(住民税非課税の人)	35,400円

[70歳以上]

所得区分		外来 (個人ごと)	1ヵ月の負担の上限額
現役並み所得者 (月収28万円以上などの窓口負担3割の人)		44,000円	80,100円+(医療費-267,000円)×1%
一般		12,000円	44,400円
低所得者 (住民税非課税の人)	Ⅱ(Ⅰ以外の人)	8,000円	24,600円
	Ⅰ(年金収入のみの人の場合、年金受給額80万円以下など、総所得金額がゼロの人)		15,000円

◆入院時食事代の標準負担額

所得区分		食事代(1食当たり)
現役並み所得者		260円
一般		260円
低所得者Ⅱ	90日までの入院	210円
	過去12ヵ月で90日を超える入院	160円
低所得者Ⅰ		100円

要否判定書（境界層該当証明用）

申請時		課長		課長代理		査察指導員		地区担当者	
世帯主氏名	Gさん								

要（開始）	否（却下）	起案年月日	・	・
		決定（決裁）年月日	・	・

1. 最低生活費（現在支払っている介護費・医療費の自己負担額を計上）

最低生活費	生活費	年齢	性別	第1類	加算	介護保険料加算	備考	
		1	75以上	男 [㊟]	23060円	14830円		3300円
		2		男女				
		3		男女				
		4		男女				
		5		男女				
		6		男女				
		7		男女				
		8		男女				
		9		男女				
		10		男女				
計				41190円				
第2類				0円				
冬季加算				0円				
期末一時扶助				0円				
生活費				0円				
住宅費				0円				
教育費(基準額)				0円				
学校給食費				0円				
その他(おむつ代)				0円				
介護費自己負担額見込(月額)				0円				
医療費見込(月額)				24600+18900=43500円				
①合計				84690円				

	金額
稼働収入	円
非稼働収入	81000円
必要経費	円
基礎控除	円
計	円
その他 ()	円
②収入充当額	81000円

※年金収入については受給月における受給額を支給対象月数で割った額を記載する。

①の額	-	②の額	=	境界層該当証明書(2)欄に記載する額
84690円		81000円		3690円

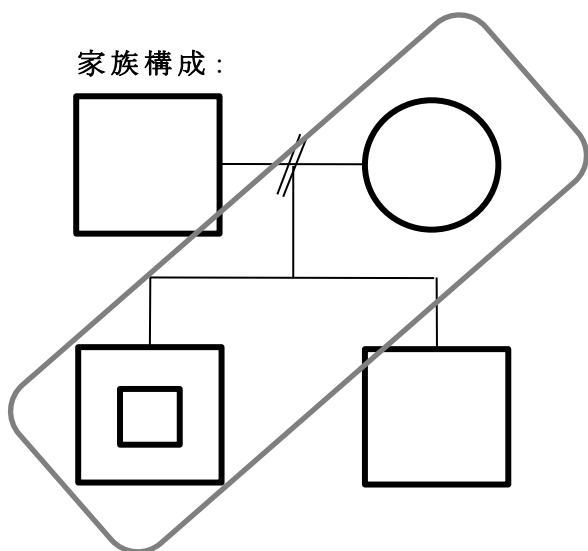
M E M O

☆ 3. 居住支援 ☆

3-1. ロックアウト（40代、男性 H さん）

主 訴：同居している母親が転居（婚姻）するので住む所がなくなり、また無職のため手持ち金もない。今後は母からの支援は受けることができない。

家族構成：



父：疎遠。現在連絡先がわかる程度。

母：H さんの父とは離婚。再婚し府外へ引っ越す。

H さん：無職。高校中退後、職を転々とする。20代後半に気分障害と診断される。現在は通院していない（初回相談時）。それ以来、就労していない。

弟：行方不明。

人 物 像：就労の意欲はあるが、自信がなく、どのような仕事が適しているか分からない。

自給自足の生活をしたいとの考えがあり、第一次産業に興味、関心があるが、具体的な計画を持っているわけではない。不眠によるイライラがあるとのことだが、窓口では穏やかな口調で話す。

背 景：20代後半、一人暮らしをして就労していたが、不眠から体調不良になり、気分障害と診断され、退職した。その後は就労できず、滞納していた家賃を父に払ってもらったものの、その後は退去し、ホームレスとなった。数年後、母と同居するが支援は住居の提供のみで生活費の支援はほとんどない。お金がない時には西成区の炊き出しに自転車で行っていた。また、レコードや本等の持ち物を売ってお金に換えていた。今回、母が再婚することになり住居がなくなると相談に訪れる。所持金もなく、生活保護担当より居宅生活移行支援事業（※用語集 4）等を勧めるも集団生活を拒否。電話もなく次回来所の約束をするも訪れなかった。何度も訪問するも留守であったため、置手紙をした。その後、置手紙を見たとき再来所され、支援開始となった。その時は既に、母が住居の解約手続きをし、施錠されて

おり、Hさんは室内に入れない状況になっていた。

見 立 て：自立するために住居・生活費の確保が必要である。

また、気分障害と診断されてから受診歴もなく、不眠もあるので精神科の受診を促し、就労に向けた方向性も確認していく。Hさんは就労意欲があるので、生活リズムの見直しや職業適正を見ることを含めた就労準備支援事業を利用する。

支 援：窓口から母と連絡を取り、月末まで住めるよう手配してもらい生活保護を申請

した。新しい住居の確保を支援。転居後、家賃や光熱費の支払い等の金銭管理。定期的に面談を行い生活状況や不安がないか確認する。

精神科への受診を促し、同行して受診する。その後も医療機関・医師と連携をはかる。

就労自立支援では履歴書の添削、職業興味チェックや性格チェックを実施した。また、希望職種に強いこだわりが見られたため、その理由等や希望職域が広がるようなキャリアカウンセリングを定期的に行った。Hさんの望む職業人生の明確化と希望の職業人生を歩むにあたっての課題や違った職種でも望む職業人生が歩める方法があること等、選択肢を広げる支援を行った。

携帯電話の不払いによる再契約不能状態と、数年前に消費者金融等約百万円の借金があり、取立てや返済の心配があるとのことで顧問弁護士（法テラス利用）につなぎ、電話会社への問い合わせと時効の援用手続きを支援した。

今 後：現在、Hさんは、就労準備支援事業と医療機関のデイ・ケアを利用している。

安心して生活するためにどのような支援が必要かということをもHさん・医師・相談支援員で連携をはかり、進めていく。

支援のヒント

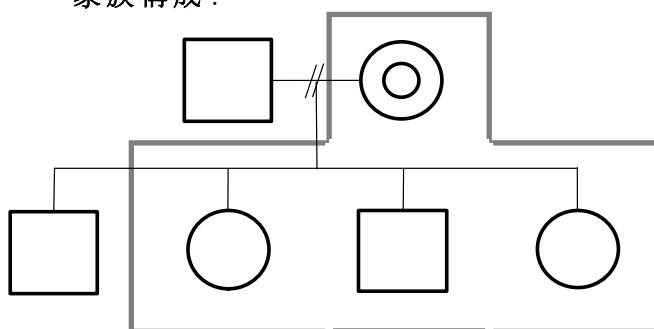
母親が解約手続きをして、ロックアウト（※用語集 5）となったケース。母親や管理会社と交渉して、契約期間内は住めるようにして、そこを現在地として保護申請を行った。生活保護開始後に敷金等の支給を受け、住宅を確保した。

☆ 3. 居住支援 ☆

3-2. 裁判所退去命令（40代、女性Iさん）

主 訴：家賃（6万円/月）の滞納が8ヵ月分になり保証会社から明日か明後日中に出て行くように言われている。裁判所からの通知は怖くて見ていない。手持ち金がほとんどなく、転居できない。

家族構成：



Iさん：数年前に離婚。最近離職した。
 長男：関東地方に在住。正社員で就労している。
 長女：アルバイトをしている。
 次男：最近、日雇いの仕事を始めた。
 次女：小学生。

人 物 像：相談当初は保証会社からの退去指示に恐怖を感じている様子であった。保証会社との電話や訪問の対応を長女に頼っていた。転居による下の子どもへの転校は避けたい等、子どもへの愛情が強い。知人への借金返済を優先するあまり、家賃の支払いを先延ばしにする等、他人の目を気にしすぎる傾向がある。

背 景：相談月の初めまで仕事をしていたが、一度大きなミスをしてからは職場に居場所が無くなってしまった様にしてしまい、最近になって離職した。収入が減り、知人にお金を借りることが多くなった。その後、収入はあったものの、知人への借金返済に追われ、家賃が後回しとなり8ヵ月分滞納となる。退去指示はあったが家賃支払いは一度もしていない。とうとう「明日には退去して欲しい」と保証会社に言われ、来所。手持ち金は2万円程度。失業保険や退職金等、未確定の収入見込みはあるが、離職後間がないため、手続き等がまだ出来ない状態である。長男は遠方で働いていて支援はしてもらえない。長女はどんな職業に就きたいか分からず、現在は月約5万円のアルバイトをしている。次男は最近日雇いの仕事を始めたばかりで安定していない。

見 立 て：住居の安定をはかるため、現在の状況を把握し、Iさんの希望を聞き取りながらホームレスにならないよう支援する。精神的にも追い込まれている様子なので、寄り添いながら支援していく。

支 援：Iさんと一緒に裁判所の書類の確認を行う。退去命令ではなかったため裁判所に連絡し、今の家の状況を確認するためIさんに裁判所に出向いてもらう。Iさんに裁判所からの退去命令が出るまでは、保証会社によるロックアウト（※用語集5）はできないことを理解してもらう。すぐに立ち退かないで良いことが分かり、少し安心される。保証会社からはすぐに退去するよう言われているが、強制執行まではまだ時間があるとの事でその間に転居し住居を確保することにする。今の住所で生活保護申請を行い、保護を受けたうえで転居を検討。この手続きを行っていることを保証会社にも連絡を入れ、退去の準備をしていることを理解してもらう。

次男は就労をはじめ1年以内に自立を希望しているので、次男の世帯分離を希望し、Iさん、長女、次女の3人で生活保護申請をした。申請と同時に家探しの支援を行う。翌月上旬に裁判所から月末での退去命令が届く。生活保護が決定し、転居先も決まって契約・転居の手続きに入る。

結 果：生活保護を受給し、強制退去前に転居できた。Iさんの希望通り、子どもは小学校を転校せずに通い続けることができた。住居の安定に伴い、Iさんも元気になってきた。

今 後：生活保護受給世帯となるのでケースワーカーに引き継ぐ。今後は本人の希望している安定した就労先を探したいとのこと。また、前住居の未払い家賃の処理方法を相談するように助言した。基本的にはケースワーカーに相談してもらうが、ゆるやかにフォローアップをする。

支援のヒント

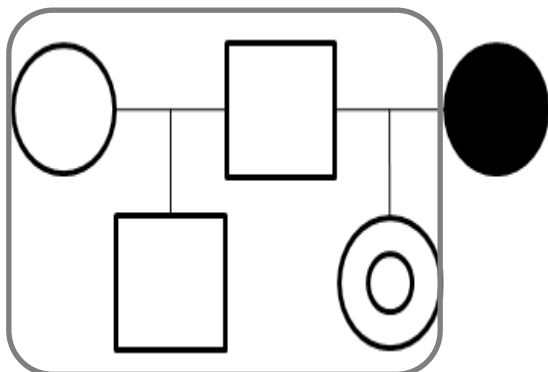
家賃滞納があるからといって、家主等は勝手にロックアウトできない。このことを相談者が知らない場合が多く、家を追い出されてしまうという不安の強い人が大半なので、正しい情報を提供する必要がある。

☆ 3. 居住支援 ☆

3-3.生活ケアセンター（ホーリーホーム）利用（20代、女性Jさん）

主 訴：家族から逃れ、自由になりたい。

家族構成：



父：働いていたが数年前に職場でトラブルを起こし、離職。その後、精神疾患と診断される。現在は無職。最近Jさんへの暴力をふるうことがある。

母：Jさんを出産して間もなく死亡。

継母：パートタイムで働く。Jさんに厳しい。

Jさん：小学生の時にいじめに遭ったことで、中学受験をして私立の中学に通った。女子大学に進学した。大学時代の友人が心の支えになっている。長期アルバイトや単発バイトをするが、収入をほとんど生活費に充てられ、自由にできるお金はほとんど持っていない。他市の実家から飛び出して当窓口に助けを求めてきた。

異母弟：会社勤務。高校生の時からJさんへの暴力がある。

人物像：大学時代の友人の助言通りに行動してしまう等、他人に依存する傾向がある。束縛する家族と縁を切ると言って、逃げることを選択する反面、継母に自分のことを認めてもらいたいという気持ちもある。

背景：大学生の時、父が精神疾患になり、職場でトラブルを起こした。また、異母弟からは暴力を振るわれていた。継母はJさんに必要以上に厳しく、束縛してきた。こういった環境のためか、Jさんは大学にある学生相談室に通っていた。後に、精神疾患と診断されたが、継母に「そんなものは気合で治せ」と言われ、余計にしんどくなり、大学を中退した。昔はJさんに理解のあった父も現在は継母側に付いており、最近父から暴力をふるわれることもしばしば。Jさんの収入もすべて生活費という名目でほとんどを没収され、手持ち金は僅かしかない。家族全員から虐待を受けているとJさんは感じている。今後の自分の人生の意味を考えると「死んだ方が良いのではないか」と考え、夜中に街を徘徊していたこともあった。父の暴力が始まって命の危険を感じ、家を飛び出した。

見立て：Jさんは家族から逃げるため、離れた地域で部屋を借りて生活したいと考えている。しかし、手持ち金がほとんどないため、転居費用が捻出できないことと今後の生活費が足りなくなること、家族にばれないように転居するには短時間で行動する必要があること、Jさんが精神的に不安定になっているため見守りが必要だと思われること、家族がJさんを探す可能性等を考え、一旦施設を利用し、落ち着いてから今後のことについて考えるのがよいのではないかと見立てた。

支援：生活ケアセンター（※用語集4）利用
Jさんから長期の施設利用は希望しないという申し出があったため、まず、2週間生活ケアセンターを利用し、利用中に今後の生活について考えることにする。

結果：家族との連絡を断ち、施設のスタッフに話を聞いてもらうことで精神的に落ち着いて、ご飯を食べられるようになり、ぐっすり眠れるようになった。また、精神科クリニックに行き、精神安定剤と睡眠導入剤を処方してもらっている。生活ケアセンターを利用して10日が経過した時点で、Jさんは居宅生活を希望した。施設での生活でも他の利用者とぶつかることがあり、集団生活を少々しんどいと感じていることや、自分よりも切羽詰まった人に施設を利用してほしいと話す。生活保護を申請することになる。生活保護から転居にかかる費用を出してもらい、家族に発見されないよう他市へ転出。

問題点：家族との連絡を断ったが、家族を捨てきれない思いもあり、支援中も連絡しようかと迷い、精神的に不安定になっていた。家族に連絡してしまうと、居場所がばれるということになり、連れ戻され同じことが起きてしまう可能性が高い。依存性の高さから側にいる人の影響を受けやすく、間違った情報や個人の意見に振り回されるかもしれない。

今後：当窓口の相談支援員との信頼関係が強いため、生活保護受給後もしばらく見守りを継続する。他市転出後も電話でのサポートを行った。

支援のヒント

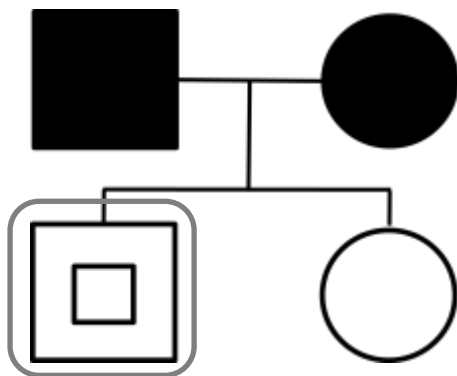
成人女性だが家族から「虐待」を受けている事例。心理的虐待が主であったが、最近、身体的虐待も起き、深刻な事例のため施設の利用により安全確保を図った。DVや児童虐待の場合は、担当部署があるが、成人に対する「虐待」のため担当部署がなく、生活自立支援相談窓口が支援にあたった。

☆ 3. 居住支援 ☆

3-4. ホームレス自立支援センター利用 (40代、男性 K さん)

主 訴：社宅に住んでいたが、半年前に対人関係のトラブルで仕事を辞めて住むところが無くなってしまった。

家族構成：



父：数年前、交通事故により他界。

母：数年前、交通事故により他界。

K さん：半年前まで建築関係の仕事に従事していた。社宅を出てからはインターネットカフェを転々としながら就職活動をしていた。

妹：音信不通。連絡先も不明。

人物像：雰囲気は暗く、ぼそぼそと俯き加減で話し、疲れが溜まっているように見受けられる。思いついたことを次々に話すというよりも、自分の中でどのように話しかを考え、内容がまとまってから発言をすることが多い。山登りが趣味である。

背景：住むところがなく、インターネットカフェを転々とするという不安定な環境で、所持金も数千円しか残っていない。両親は逝去、唯一の肉親である妹とも音信不通のため、連絡の取りようがなく、頼れるところがどこにもない状態である。既往歴は特になく、体調に問題はない。

見立て：所持金の少なさから来る先行きの不安や、住み家が定まらず、インターネットカフェを転々と回らざるを得ない住環境から来る肉体的、精神的な疲労等が色濃く見受けられる。就職の際に制限になるような体調面の問題は特になく、K さんの就労への意欲も高い。十分に就労出来る能力はあるので、焦らずにまずは K さんを取り巻く環境を整えて、不安感を取り除くことで、心身の安定を図ることを目標とする支援プランの策定を行う。

支援：就労を希望しており、就労可能状態であること、かつ住居がないという状況を考慮して、次のような方法が考えられることを説明した。一つは居宅移行支援事業（※用語集 4）を利用して、生活保護を利用し住宅を確保して、求職活動を行う方法である。もう一つはホームレス自立支援センター（※用語集 4）に入所し、同センターのスタッフの支援を受けながら仕事探しをする方法である。K さんはホームレス自立支援センターの利用を希望したため、同センターに入所する支援

を行った。同センターに入所するためには、巡回相談チームの面接を受ける必要があるため、相談チームに連絡をとった後、その面接に同席させてもらった。

結 果：面接の結果、入所可能と判断されたため、同センターのスタッフと共に、その日の内に施設に向かい、入所した。

問 題 点：今回はスムーズに入所までこぎ着けることができたものの、例えば K さんの来所時間が金曜日の夕方であれば、施設への入所要件を満たしていたとしても、入所自体は翌週の月曜日から、になる可能性が高い。その場合、金曜日から月曜日朝までの 3 泊する宿や食事の確保をどうするか対策をたてておく必要がある。また、ホームレス自立支援センター利用した場合、自立相談支援窓口との関係が途切れてしまうことになる。切れ目のない継続的な支援を、どのように行っているのか、今後の検討が必要であると言える。

支援のヒント

ホームレス状態にある場合は、その人の健康状態や精神状態、就労意欲、就労可能かどうか等の情報を多角的に判断して、その人に最も適する施設や支援の方法を探すことが第一である。本事例のように活用できるサービスの情報提供を行い、いくつかの方法があることを説明し、本人と共に方針を決定していくことになる。

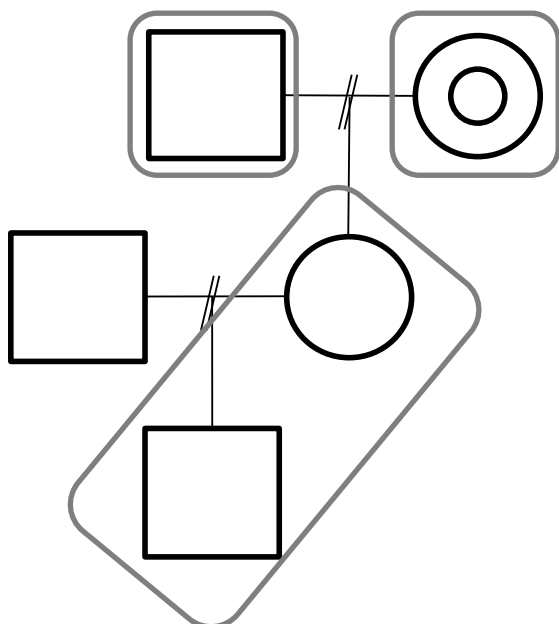
ホームレス支援のための施設やサービスについては、日頃から把握し、ネットワークを作っておくことが大切である。

☆ 4. メンタルヘルス ☆

4-1. アルコール依存症 (50代、女性 L さん)

主 訴：家族から逃げて入院治療し、生活を立て直したい。

家族構成：



元夫：離婚後、市外在住。L さんに対しての暴力が過去にあった。L さんの居所に出入りしており、長女と共に L さんを家から追い出すような言動をとるとのこと。

L さん：アルコール依存症。長女、長女の息子と同居していたが、家を追い出される。生活保護受給歴、救護施設入所歴あり。長女や元夫から現在の家を閉め出された事もある。

長女：アルコール依存症で、飲酒による問題をおこし、何度か警察に保護されたことがある。その度、L さんが引受人になった。L さんとの仲は修復不可能であるとのこと。

人物像：衝動的に行動してしまうことが多く、一時の感情の変化で救護施設の退所や生活保護の廃止を申し出た事がある。初回面談時、希死念慮が非常に強かった。人や物に対しての依存傾向がみられる。家族との関係断絶が主訴。

背景：家を追い出され、助けて欲しいがどこに相談したらいいか分からず、市の女性総合相談センター、区社協から当窓口につながり、相談に至る。経済的な困窮状態のみならず、感情的になりやすい性格傾向、ストレスへの対処能力の不足、家族の崩壊、アルコールへの依存傾向等が重なり、家族の多様な問題の当事者となるに至ったと考えられる。

見立て：希死念慮が強く、L さんの安全の確保が最優先であり、居所の確保やその後の生活の見通しはその次の段階であると判断。相談時、しばらく飲酒していないとのことだが、飲酒欲求が強く、アルコール依存の専門的な治療を受けて生活をやり直したいとのことで L さんが入院を希望。アルコールの専門的治療プログラムを行っている精神科に入院治療を受けること、また入院により身の安全を確保し、心身の安定を図ると共に、生活の再建を行っていく方針を立て、L さんの同意を得た。

- 支 援**：家族から切り離し、一人で入院するため生活保護の申請の援助を行った。申請書の提出、更生援護資金の申し込み等、入院のための経済的な援助を行った。
- Lさんの精神状態が不安定であったため、空き病棟の確認、病院までの交通機関の同乗と付添、入院の手続きのための診察と面談の立会等を行い、適切に入院できる準備の支援を行った。
- 入院後の定期的な電話での相談を行い、不安の軽減やLさんの安定に努めた。
- Lさん・病院のソーシャルワーカーを交え、病院で今後の方向性を決めていく話し合いを行った。退院に向けて今後の住居をどこに定めるか、生活自体をどのようにしていくか、自助グループへの参加をどう継続していくか等について対話を重ねていった。
- 結 果**：無事入院する事ができ、Lさんは意欲的に病院のアルコール依存症プログラムに参加したり、院外の自助グループへ参加することができた。それとともに、精神が安定し、笑顔も増え、今後の展望を意欲的に話すようになってきた。
- 問 題 点**：家族関係を断ち切りたいと言いつつも、入院の際、携帯電話を手放さなかった等家族に対する未練が垣間見え、家族と接触する可能性、そこから他の親族の問題に巻き込まれないかが心配である。
- 今 後**：自助グループへの参加、通院をしながら仕事ができるように退院後は頑張るといふ電話が後日あった。断酒の継続を第一に考え仕事はあせらないようにと助言。今後何かあった場合の相談窓口として、連絡はいつでもしてきてほしいということを伝えた。

支援のヒント

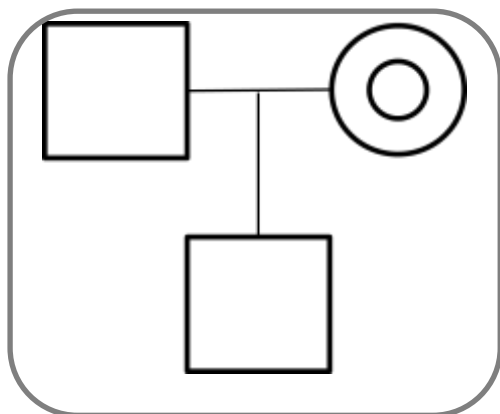
アルコール依存症の医療機関での治療を考える際には、アルコール依存症のリハビリテーションプログラムのある医療機関の利用が望ましい。そういった情報は、インターネットによる情報では不十分で、プログラムがあるかどうか分からないことが多い。各区の精神保健福祉相談員に問い合わせる、等が確実である。

☆ 4. メンタルヘルス ☆

4-2. 薬物依存症 (50代、女性 M さん)

主 訴：数年前から長男が危険ドラッグをやっている様子。やめさせたい。

家族構成：



夫：長男が子どもの頃から長男とのコミュニケーションが少ない。

M さん：専業主婦。

長男：就職しても長く続かない（最長 2 ヶ月程度）。その度に M さんが援助をしていた。一人暮らしをしても転居を繰り返す。最近、やっと就職できたが、続くかどうかを心配している。

人物像：穏やかな口調で話すが、全体的な雰囲気は暗く、疲れが見てとれる。時折、涙ぐむ様子もみられ、長男のことを大切に思っている様子が伝わってくる。

背景：長男は小さい時から夫とはコミュニケーションが少なく、今もその傾向は続いている。M さんと居間で話していても、夫が帰ってくると自分の部屋へ入ってしまふ。M さんがドラッグについて聞くと、使っていないと言う。しかし、部屋から異臭がする。長男がいない時に部屋へ入り、それらしきものを見たこともある。夫が長男にそのことを注意すると、ますます異臭のする回数が増えるようになった。そのため、M さんと夫は、その件についてはあまり触れないようにしている。薬に依存するきっかけは、数年前に彼女と別れ、その時に抑うつ状態になってしまったことではないかと M さんは考えている。周囲が自分のことを悪く言っているのではないかと、等と思いついて悩んでいたが、病院へは行きたがらず、そのままになっていた。それから後にドラッグをやり始めたのだらうと話す。

見立て：M さんの話で判断すると、実際に周りの人が自分のことを悪く言っている訳ではないのに、悪く言われていると勘ぐったりしている。失恋後にドラッグを始めたというよりも失恋前からの薬物使用も考えられ、違法な薬物を危険ドラッグに最近変えたのではと思われる。頭ごなしに言っても反発し、止めることはできない。M さんは長男の薬物使用に混乱しているが、何とか立ち直ってほしいという気持ちが強く、生活費や小遣いも渡しているという。子どもの薬物問題に対する対処法を学ぶ必要がある。また何よりも M さん自身の精神的な安定をはかる必要がある。

- 支 援：**ダルク、フリーダムを紹介し、家族向けのプログラムに参加することを勧める。長男との接し方についてアドバイス。薬物使用について非難や叱責を繰り返すのではなく、心配していること、治療を受けて欲しいという気持ちを伝えることが大切と説明。
- 結 果：**初回の相談から約1週間後にMさん再来所。昨日で長男が仕事を辞めたとの報告。長男へ話をする前に両親でフリーダムへ行ってみると話された。
- 問 題 点：**薬物依存症の治療を行う上で、家族の協力が必要となってくるが、長男と夫との関係修復も必要と考えられる。

支援のヒント

アルコールや薬物依存症については、専門の治療機関が少なく、治療を受けていない人の割合が極めて高い。特に薬物依存症は、覚せい剤等の違法薬物を使用しているため、警察等への通報を恐れ、公的機関に相談しない場合が多い。本事例のように、家族が困り悩んだ末にようやく相談に至ることになる。家族から相談があった場合には、次の点に気を付けて対応する。

- ① 家族が傷付き、困っている。依存症者の薬物を止めさせることに焦点を当てるのではなく、家族の援助を第一に考える。
- ② 薬物依存の原因が、子育てである等の決めつけをせず、相談で家族を傷つけないようにする。
- ③ 専門機関の家族向けカウンセリングやプログラムを紹介する。

ダルク(DARC ; Drug Addiction Rehabilitation Center)とは、覚せい剤、有機溶剤(シンナー等)、市販薬、その他の薬物から解放されるためのプログラムを持つ民間の薬物依存症リハビリ施設で、スタッフ全員が薬物依存者である。ミーティング、レクリエーションを通して、薬を使わないクリーンな生き方の実践をしていく場である。

フリーダムとは、大阪ダルクの関連団体で、薬物依存当事者・家族・専門家によって組織されている。薬物依存に関するさまざまな事業を実施。当事者だけでなく、家族の支援も行っており、電話相談、面談等の相談方法がある。面談相談の場合は電話予約が必要。

電話番号： 来所相談：06-6320-1463（予約制）

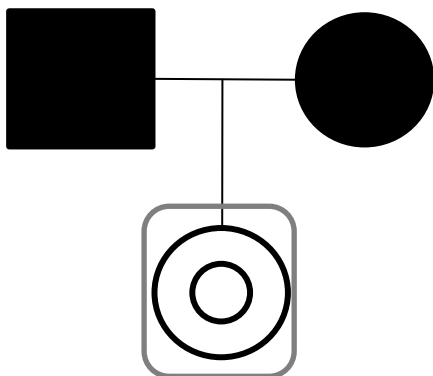
電話相談：06-6320-1196 土 15:00～19:00

☆ 4. メンタルヘルス ☆

4-3. 精神疾患（40代、女性 N さん）

主 訴：収入が極端に少なく生活に困っている。

家族構成：



父：十数年前に事故死。

母：数ヵ月前に病死。

N さん：月に何回か働きには出ていたが、最近では体調がすぐれない時が多く、横になっている一日を過ごしている。

人物像：生活困窮ということで来所するが、淡々とした様子で自分の状況を語り、深刻に問題を捉えていない様に見受けられる。精神状態が悪い時が多く、収入はアルバイトのみ。

背景：現在は一人暮らし。昔は給料の良い所で働いていたので、不自由なく生活することができたが、父の死が契機になったのか、父の死とほぼ同時期に精神疾患になってしまい、それまでのように働けなくなってしまった。以降はこれまでの蓄えと N さんの短期のアルバイトの収入とで何とか生活していた。しかし、母の死で再び精神状態が悪くなってしまい、唯一の収入であったアルバイトも行けなくなってしまった。現在 N さんは医療費がなく、通院もできていない状態である。家賃も滞納しており、たまに知人からの食糧の援助で辛うじて生活している。

見立て：生活が不安定であったため、生活保護について何度か N さんとも話し合いをしてきた。しかし、以前に生活保護の相談をした際の印象が良くなかったためか、N さんは生活保護への不信が強く、生活保護の申請には拒否の意を示していた。N さんは精神疾患のためか、自分の状況を十分に理解していないと思われるが、ほとんど無収入の状態のため、見守りと制度利用の働きかけを継続する必要がある。

支援：月何回か自宅訪問した。不在時はメモを入れる等を行っていたが、生活保護しないのであれば、もう関わらないでほしい」等の電話連絡が入った。しかし、繰り返し訪問を続け、現在の状況を整理して、理解してもらうよう話し、生活

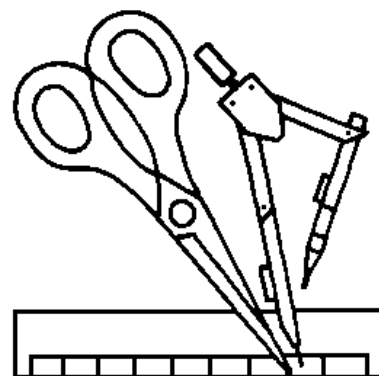
保護の必要性を伝え続けた。

結 果：説明を続ける中、しばらくして生活保護申請の決心をかため、Nさんは当窓口
に現れた。繰り返し訪問することで、Nさんが抱いていた不信感が軽減されたの
かもしれない。即刻、生活保護申請に同行し、生活保護受給ができるようになった。
Nさんは中断していた精神科への通院を再開することができた。

今 後：生活保護の利用に至ったため、ケースワーカーに引き継ぐ。

支援のヒント

ほとんど収入がないにもかかわらず、生活保護の利用をかたくなに拒んでいた事例。
精神疾患があり、現実がなかなか理解できない場合もある。このような場合、家庭
訪問を繰り返し、信頼関係を形成することで、事態が好転していくことがある。

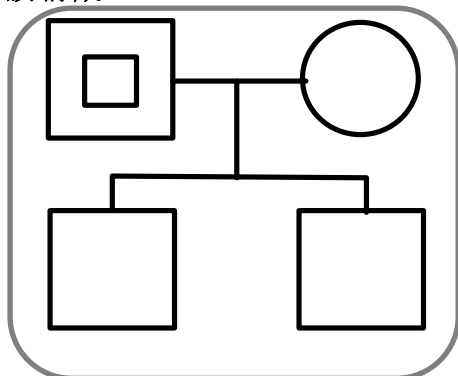


☆ 5. 多重債務 ☆

5-1. サラ金（40代、男性 O さん）

主 訴：現在、仕事をしているがサラ金各社に借金があり困っている。

家族構成：



O さん：現在、システムエンジニア（以下 SE と表記）として働いている（正社員）。基本、月曜から金曜の仕事だが夜遅くなる事も多く、土日出勤することもしばしば。健康状態は良好。賃貸マンションに家族と居住している。

妻：パート。

長男：中学生。

次男：小学生。

人 物 像：真面目でハゲな性格ではないが、会社の同僚やプライベートの友人との付き合いが頻繁で交際費の出費が多い。ギャンブルはしない。休みの日は家族と出かける等家族の関係は良好ではあるが、借金については個人的な出費のためと言うのもあり、家族には知らせずに借り続けている状態である。

背 景：家族 4 人（O さん・妻・子ども 2 人）で賃貸マンション暮らしをしているが、交際費等個人の日々の生活費が足らず 8 年前くらいから借金をするようになった。O さんは SE の仕事をしているが収入は多くない。妻はスーパーでレジ打ちのパートをしている。借金の存在を知らず、子どもの通学中だけしか働く事ができないので現状のままで構わないと思っている様子。

見 立 て：返済や督促に追われる毎日に限界を感じて「自分には破産手続きをするしかない」と思って来所した。しかし、サラ金各社との取引開始日がいずれも 8 年以上前である事から「過払い金返還の可能性もあるのでは」と見立て、過払い金返還と破産手続きの両方を視野に入れて弁護士に相談することとした。

支 援：生活自立支援相談窓口にて借入先、金額、取引開始時期等を表にまとめた債権者一覧表の作成をして、窓口と連携している顧問弁護士の事務所へ同行した。またスムーズな問題解決のためにも一人で悩まずに家族全体の問題として考えられるように、現在の債務状況を家族と共有することを提案した。

結 果：弁護士に依頼してからは各社からの取り立ての電話等はなくなり、毎月の支払いも不要になった。また長期間返済をされていて過払い金が全社から回収出来たので、毎月続けていたサラ金各社への支払いが無くなっただけでなく、過払い金を取り戻すことが出来た。

問 題 点：サラ金への返済はなくなったが、解決直前に友人からの借金（数名から計 50 万円ほど）もあった事が発覚し、それについては解決できなかった。

今 後：友人への借金返済については家族全体の問題として毎月少しずつ返済していくことになった。妻も状況を理解してパートの収入を増やすように調整する事となり、もし必要であれば仕事を探すお手伝いも出来る旨を伝えた。

支援のヒント

長期間にわたり多重債務がある場合、相談者本人は破産手続きを想定して窓口に相談に来る事が多いが、場合によっては過払い金が返還され少額でも取り戻せることもある。手続費用は、「日本司法支援センター」（愛称「法テラス」）で立替をしてもらうことができる。過払い金が返還された場合は、その中から弁護士への「報償金」等を支払うことになる。

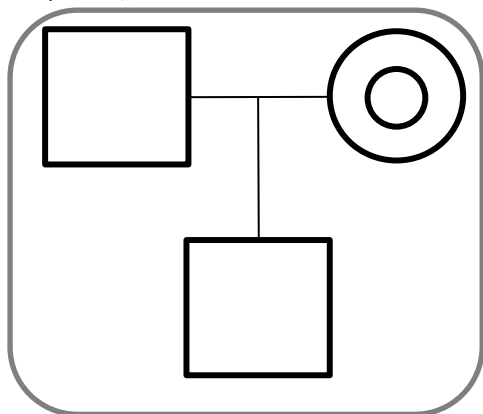
一般的にテレビ等で宣伝をしている法律事務所等は、高額な費用・報酬がかかることが多く注意が必要である。

☆ 5. 多重債務 ☆

5-2. サラ金・ヤミ金 (40代、女性 P さん)

主 訴：家の差し押さえ回避、債務整理、ヤミ金への弁済停止

家族構成：



夫：仕事から帰ってもすぐに外出する、休日に一人で出かけ、気付くといなくなっている等以前はなかった不審な行動が最近目立つ。

P さん：市営住宅の「住宅明け渡し強制執行の最終通告書」を持ってパニック状態で来所。家賃を 6 ヶ月滞納した状態。自分の借金と夫の様子がおかしいこと等を相談。

長男：地元の小学校に通っている。

人物像：整理整頓が苦手。思い込みが強いところがあり、問題が起きると周りが見えなくなり、自分の考えで物事を進めていこうとする傾向がある。

背景：聞き取りを P さん、夫にしていく中で夫の不審な行動はヤミ金の借入れ、弁済をしていたことが判明する。P さん、夫、共に家計管理のルーズさが問題を引き起こしたと言える。相談当初、P さん、夫のお互いが自分の債務について相手に話していなかった。また、時間の経過と共に精神的に焦りが生じ、自分で返済計画を立てることができなくなっていったことも心理的背景として考えられる。夫は「家族を守るために」ヤミ金に返済を続けていたが、生活自立支援相談窓口の把握時、返済額は借入額の 2 倍に達していた。

見立て：まずは、家賃の返済を可能な限り行い、家の保全を行うことが最優先である。強制執行の回避ができれば、P さんの債務整理、夫のヤミ金への弁済停止について話を進めていく。夫の方は 5 年前に自己破産をしており、今回自己破産することができないため、そのことも含めて弁護士に相談、具体的な手続きに着手し、家計の再建をはかり、生活を立て直すことが目標となる。夫婦双方で現実を見据え、具体的にどう解決していくか、一過性の危機回避ではなく、危機的状況を回避した後も安定した生活を継続できるようになるため、夫婦間の話し合いが必要不可欠であるとする。

支援：初回相談から 2 週間後に強制執行がなされる予定とのことで、まず家賃の支払いを一番に優先した。夫婦同時に面接を行い、話し合いのもと、返済計画を立て同意を得た。本人の給与が日払いで請求可能であったので、家賃の支払いに必要

な分を先に請求し、支払いに充てた。その際、市役所の都市整備局住宅部管理課に同行し、事情を説明するとともに保全が確定する日を明確にし、それに向けて随時家賃の支払いを行い、状況を随時報告してもらった。

家賃の支払いにより、強制執行が回避されたことを確認した上で、弁護士に相談。自己破産の手続きに着手することとなった。

夫のヤミ金の債務については、5年前の夫の自己破産の際の弁護士に依頼する予定であったが、その弁護士からは断られた。放っておくと再び勝手に夫が弁済してしまうとのことで、電話と通帳をPさんが管理し、夫の電話番号を変えた。その後、別の弁護士に夫のヤミ金のことについて相談する予定であると話があった。

結 果：初回相談から2週間後に強制執行回避の知らせが届いた。本人の債務整理についても、法テラスに相談後、書類をそろえるのに時間がかかったが、3週間後に手続きに着手することになったとの旨の連絡があった。また、手続きの中で夫の未受給の年金債権が数十万円ほどあることが分かり、それを生活再建の原資に充てることができることとなった。何よりも課題の解決を通して、夫婦間や家族間の意思疎通が図られ、家族関係の再建につながったことは長期的に見てもよい影響を残すこととなり、意義があると考えられる。

問 題 点：今回の事案の問題点として、夫のヤミ金について5年前の法テラスの相談時に解決が得られなかったことが挙げられる。その折に適切な対応がされていればより早い段階での問題解決が図れたと思われる。生活困窮者の支援に明るくない弁護士が対応した場合に、このような問題が起こることがある。

今 後：一連の問題群についての解決の見通しは一通り立ち、破産の免責や夫のヤミ金についても、弁護士と連絡が取れ、解決に向かっているとの報告があった。

支援のヒント

複数の問題を抱えている場合、どの問題から着手するべきなのか、アセスメントをしっかりと行う必要がある。また、家族の問題の場合、家族関係の改善等、環境調整を行った方がよい場合もある。

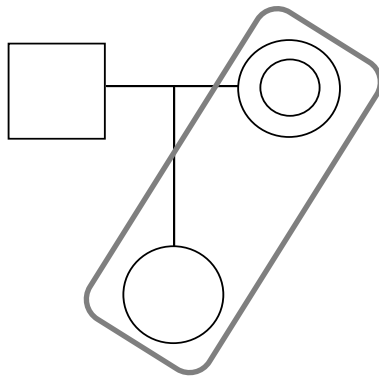
☆ 6. その他 ☆

6-1. 外国人の相談者（30代、女性 Q さん）

主 訴：夫から離れた土地で子どもを育てたい。

夫の、子どもへの虐待と本人に対する DV から逃げてきた。住むところもお金もない。

家族構成：



夫：Y 県在住。日本人。出会った当初は優しくだったが日本に帰国後、豹変した。

Q さん：外国人。日本語はほとんど話せない。X 国で出会った夫と数年前に婚姻。両親は X 国にいる。子育ては日本でしたい。

長女：国籍は日本。痩せている。相談時、終始うつむき、一言も話さない。

背景：結婚後、Y 県で暮らし始めたが、夫の女性関係や暴力で我慢することが多かった。最近になり子どもへの虐待も始まった。夫が日本で子どもの治療をすることを拒否したため、虐待を受けた子どもの治療のため X 国へ一時帰国することになる。子育ては日本でしたいとの希望があり、同郷の知り合いの紹介で当区に住む T さんを頼り、日本に戻ってきた。空港へ迎えに来てもらい、初対面の T さんの家に一時避難する。夫は日本に戻っていることは知らない。Q さんはほとんど日本語が分からないので、T さんに付き添われて相談に訪れる。事情は T さんの通訳で話を聞く。現在、不憫に感じている T さんの支援を受けている。手持ち金は数千円程度。

見 立 て：日本語が話せないので言葉の問題がクリアできる支援が必要。日本での知り合いがいがないため、外国人支援のネットワークにつなげていく必要がある。数日は T さんの家で生活させてもらい、その間に支援を行う。

支 援：在留資格喪失を防ぐため、離婚届の不受理届けを提出する。

母子支援施設等では言葉の問題があるので、とりあえずは現所在地保護ができないか生活保護の相談に同行した。同時に外国人支援の NPO である RINK につなげ、

Q さんの話を聞いてもらう。

結局、当区では生活保護を受けず、RINK の支援により、言葉が通じる人がいる W 県のシェルターへつながった。そこで配偶者暴力支援センターにもつなげてもらう等支援を受ける。

支援のヒント

1. RINK(Rights of Immigrants Network in Kansai)

RINK（全ての外国人労働者とその家族の人権を守る関西ネットワーク）は、外国人の人権に関心を持つ市民団体や弁護士、労働組合、医療関係者、民族団体等が、共通の課題に協力して取り組むことや情報交流を目的とするネットワーク組織である。事務局・部会・ネットワークで構成されている。

電話番号：06-6910-7103

F A X：06-6942-0278

E-mail：rink@a.email.ne.jp

<多言語相談>

電話番号：06-6910-7103

月(P.M.2:00~P.M.5:00) スペイン語

火(P.M.2:00~P.M.8:00) スペイン語

水(P.M.2:00~P.M.5:00) 中国語

木(P.M.2:00~P.M.5:00) ベトナム語

金(P.M.1:00~P.M.6:00) タイ語

本事例のような場合では、言葉や在留資格の問題等、外国人の支援団体と連携して支援していく必要がある。

2. 支援の順番について

今回のような外国人と日本人の離婚というケースの場合、離婚後、しばらく経つと在留資格が失われてしまい、日本に在留できなくなってしまう場合がある。それまでに在留資格の変更手続きが必要になる可能性が高い。このように外国人の方の支援の場合は、その方の在留資格がどれに該当するかの確認が優先事項になることが多い。

<事例中の用語>

※1 社会貢献事業

生活困窮をはじめ、虐待やDV、障がい等複雑で多面的な問題、課題を抱えて制度や社会の狭間で生活困難をきたしている支援が必要な方々に対して、大阪府社会福祉協議会老人施設部会のコミュニティソーシャルワーカー(CSW)と大阪府社協の社会貢献支援員が訪問して状況を把握し、問題解決に向けての方策を共に模索し、救済を図る総合生活相談(生活レスキュー)の取り組みのことである。急迫した状況においては、老人施設部会等が拠出した「社会貢献基金」を活用し、迅速な金銭的援助(現物給付)により問題解決を図る。

「社会貢献基金」は現状の生活や収支状況等の聞き取りに加えて、

- ① 人のこれからの生活のために必要不可欠であり、経済的援助を行うことによって生活の安定を図る見込みがあるかどうか、
- ② 社会貢献事業として経済的援助をしなければ生命や生活の継続に危険を及ぼす状況であるかどうか、
- ③ 他に代替できる手段(e.g.行政制度、親類や近隣からの支援)がないかどうか

等を踏まえた上で各事例によって個別に必要性和援助額を判断し、老人福祉施設長の決裁を得て決定される。援助額の限度は概ね10万円までとし、現物給付で行われる。

※2 生活保護への誤解

生活保護を受けることについて否定的な態度を示される相談者の方がおられるが、その理由として、大きく3つに分けられると考えられる。

一つ目は「生活保護に対しての否定的なイメージ」である。「国の世話になんかなりたくない!」「人様の税金を使うのが申し訳ない」「生活保護を受給していることを近隣の住民に知られるのが嫌だ」等様々な理由が挙げられる。

二つ目は「制度に対する誤った認識」である。「自分は病気ではないから、生活保護は受けられない」「持ち家だったら生活保護を利用できない」等、本人の持っている「生活保護」への誤解のせいで、申請しないというパターンである。

三つ目は「扶養照会についての難色」である。「家族や親戚に生活保護を受給したことを知られたくない」「照会されることで自分の居場所が知られてしまうのが怖い」等の理由がある。

※3 健康保険・介護保険(境界層措置について)

境界層該当制度とは、介護サービス利用料や介護保険料、医療費等を支払うことが経済的に困難なため、生活保護を申請せざるを得ない状況にあるけれども、利用者負担の軽減を受けることができれば生活保護に該当しなくなることが証明(=境界層該当)されれば、介護保険の利用者負担や保険料の軽減、医療費の減免を受けられる制度のことである。

※4 ホームレス対策

(居宅生活移行支援事業、自立支援センター、生活ケアセンター、救護施設)

居宅生活移行支援事業(大阪市独自事業)

生活保護法に規定する最低限度の生活保障と自立助長を促すことを目的に、要保護者が安定した住居を確保し、居宅生活に円滑に移行できるようにする支援のことである。対象者は、生活保護開始時において安定した住居のない要保護者で、居宅生活移行支援事業の参加に同意する者である。事業内容としては、(1)一時的な宿所および食事の提供、(2)安定した住居確保に向けた支援(住居探し支援・家具什器・布団等購入支援)、(3)安定した生活習慣の醸成に向けた支援(基本的な生活習慣の定着に向けた支援・その他居宅生活開始にわたり必要な支援)、がある。平成26年度末で廃止予定。

生活ケアセンター(大阪市独自事業)

住居不定の者で高齢・病弱等で短期間の援護を要する者を一時的に入所させ、生活指導等を通じて自立促進を図ることを目的とする。入所対象者として(1)市内の道路・公園等で寝起きする住居不定者で本人が一時的な援護を求める者、(2)保健福祉センター及び市立更生相談所で短期間の施設入所が必要と認められた者、(3)その他緊急に援護を必要とする者が挙げられる。なお、他人に危害を及ぼす恐れがある者、救急診療の必要な者、センターの秩序及び風紀を乱す恐れのある者、その他センターの所長が不相当と認めた者は入所を拒否される。センターで実施される事業として(1)生活訓練、(2)保健衛生指導、(3)就労指導がある。入所期間は大体2週間が限度とされる。

自立支援センター(ホームレス自立支援法 ⇒ 生活困窮者自立支援法)

野宿生活者の就労による自立を支援するための施設であり、様々な背景から野宿を強いられた人々に当面の住居や食事等就職活動に必要な資源を提供する。また、生活相談・法律相談等を行う、技能講習や職業相談・紹介等の実施も行っている。入所期間は最長で6ヵ月である。

救護施設(生活保護法)

身体や精神に障害があり、経済的な問題を含めて日常生活を送るのが困難な人たちが健康に安心して生活するための保護施設である。対象者は障がいの種類によって規定はされておらず、必要な人に必要なサービスを提供できる総合的な福祉施設としての機能を持っている。実施サービスとして(1)日常生活支援(介護サービス、健康管理、相談援助)、(2)リハビリテーションプログラム(身体機能回復訓練、日常生活動作・生活習慣等の訓練)、(3)自己実現の支援(就労支援、作業活動、趣味・学習活動、レクリエーション)、(4)地域生活の支援(通所事業、居宅生活訓練事業、グループホーム運営、配食サービス)、がある。入所期間については規定がない。

ホームレス状態の方への支援について

利用の際には、集団生活のため感染症の有無等の確認として健康診断が実施される可能性があり、その手続きに時間を要することがある。よって、入所は、午前中に手続きを行う方が望ましい。

※5 ロックアウト

住居トラブルの場合、家賃滞納をしている借主に対して、荷物を外に出し、住居から締め出すこと。正式な裁判所による強制執行とは異なり、ロックアウトには法的な根拠はなく、違法行為である。家賃の滞納があつたとしても、勝手に鍵を変え借主を締め出すことは認められていないので、弁護士等を通じて、締め出しを解除させることになる。

<その他の制度>

6 年金担保貸付事業

厚生年金保険、国民年金（老齢福祉年金を除く）または労働者災害補償保険の年金の支払いを受けている人に、保健医療、介護・福祉、住宅改修等、冠婚葬祭等に必要な資金を融資する制度。融資金額については以下表を参照。

<資金使途と融資金額>

資金使途	融資金額
「保健医療」 「介護・福祉」 「住宅改修等」 「教育」 「冠婚葬祭」 「事業維持」 「債務等の一括整理」	10万円～250万円 (1万円単位)
「臨時生活資金（その他）」	100万円まで

事例用語集

7 無料低額診療事業

無料低額診療事業は、経済的理由により適切な医療をできない方々に対して、無料または低額で診療を行う事業で、社会福祉法で定められた第2種社会福祉事業の一つとして、医療機関が都道府県または政令市、中核市に届け出て実施される。2012年度で全国に558施設あり、全ての都道府県に1つはあり、首都圏・京阪神・北海道・福岡県にはそれなりの数がある。対象は低所得者等で経済的理由により診療費の支払いが困難な方（外国籍の方も含む）となる。多くはソーシャルワーカーが生活状況を聞き、時として給与明細、年金の通知書、預金通帳等を見て適用できるかどうかを判断する。減免金額は、診療費の10%以上または全額となっているが、実情に応じて柔軟に対応することもある。期間としては、短くて1ヵ月、長くて半年もしくは1年以内としているところが多い。その間に医療機関のソーシャルワーカーによる、生活保護や年金の受給、障がい者向けの医療制度の利用、借金問題の解決等が行われる。実施医療機関は下記URLの一覧表の通りである。申し込みにあたっては、相談者の状況(預貯金・家賃・光熱費等)を相談支援員が医療機関のソーシャルワーカーに伝えて、面接の予約を取る必要がある。

実施医療機関一覧表（大阪府大阪市）

施設名	住所	主な診療科	電話番号
大阪府済生会中津病院	北区芝田2-10-39	内科・外科・整形外科・脳神経外科・小児科・産婦人科 精神神経科・眼科・耳鼻咽喉科・歯科口腔外科・皮膚科	06-6372-0333
大阪暁明館病院	此花区西九条5-4-8	内科・外科・整形外科・脳神経外科・小児科・眼科 皮膚科・神経内科・形成外科・リハビリテーションなど	06-6462-0261
れんげクリニック	中央区博労町3-1-3-1F	内科・歯科・皮膚科	06-6281-3781
うえに生協診療所	中央区玉造1-8-7	内科・外科・整形外科・小児科・泌尿器科 放射線科・リハビリテーション科	06-4304-3120
公益財団法人日本生命 済生会附属日生病院	西区立売堀6-3-8	内科・整形外科・小児科・産婦人科・精神科・眼科 耳鼻咽喉科・皮膚科・神経内科・泌尿器科	06-6543-3581
大阪掖済会病院	西区本田2-1-10	内科・外科・整形外科・小児科・眼科・神経内科 リハビリテーション科・リウマチ科など	06-6581-2881
医療生協ながほり通り診療所	西区新町4-10-10	内科・小児科・心療内科	06-6533-0106
みなと生協診療所	港区磯路3-3-4	内科・小児科・リハビリ科・放射線科・神経科	06-6571-5594
大阪府済生会泉尾病院	大正区北村3-4-5	内科・外科・整形外科・小児科・婦人科・眼科 耳鼻咽喉科・皮膚科・泌尿器科・リハビリテーションなど	06-6552-0091
大正民主診療所	大正区小林西2-13-14	内科・整形外科	06-6554-1197
わかば歯科	大正区千島1-20-12	一般歯科・小児歯科	06-6554-8841

事例用語集

施設名	住所	主な診療科	電話番号
大阪警察病院	天王寺区北山町10-31	内科・外科・整形外科・脳神経外科・小児科・産婦人科 精神科・眼科・耳鼻咽喉科・歯科口腔外科・皮膚科など	06-6771-6051
四天王寺病院	天王寺区大道1-4-41	内科・外科・整形外科・眼科・耳鼻咽喉科・泌尿器科 放射線科・乳腺外科	06-6779-1401
愛染橋病院	浪速区日本橋5-16-15	内科・外科・整形外科・小児科・産婦人科・眼科 耳鼻咽喉科・皮膚科・泌尿器科・リハビリテーション科など	06-6633-2801
財団法人淀川勤労者厚生協会 附属西淀病院	西淀川区野里3-5-22	内科・外科・整形外科・泌尿器科・リハビリテーション科など	06-6472-1141
財団法人淀川勤労者厚生協会 附属のざと診療所	西淀川区野里3-5-34	内科・外科・整形外科・小児科・婦人科・心療内科 精神科・皮膚科・泌尿器科・リハビリ科など	06-4808-8151
財団法人淀川勤労者厚生協会 附属姫島診療所	西淀川区姫島2-13-20	内科・整形外科・小児科・リハビリ	06-6473-5151
財団法人淀川勤労者厚生協会 附属千北診療所	西淀川区大和田5-5-3	内科・外科・整形外科・小児科	06-6473-1864
生協同組合ヘルスコープ大阪 いまざと診療所	東成区大今里1-23-12	内科・皮膚科・泌尿器科	06-6971-8054
生活協同組合ヘルスコープ大阪 田島診療所	生野区林寺5-12-18	内科・泌尿器科・歯科	06-6711-3711
あかがわ生協診療所	旭区生江2-8-8	内科・整形外科・泌尿器科	06-6921-3008
大阪府済生会野江病院	城東区古市1-3-25	内科・整形外科・脳神経外科・小児科・産科・婦人科 眼科・耳鼻咽喉科・皮膚科・形成外科・泌尿器科など	06-6932-0401
すみれ病院	城東区古市1-20-85	内科・小児科・整形外科・リハビリ	06-6934-5611
生活協同組合ヘルスコープ大阪 蒲生厚生診療所	城東区蒲生3-15-12	内科・整形外科	06-6931-3807
生活協同組合ヘルスコープ大阪 城東診療所	城東区今福西1-1-30	内科・放射線科	06-6931-0779
生活協同組合ヘルスコープ大阪 のえ生協診療所	城東区成育4-29-5	内科・放射線科	06-6931-6213
生活協同組合ヘルスコープ大阪 コープおおさか病院	鶴見区鶴見3-6-22	内科・外科・整形外科・小児科・眼科・歯科・皮膚科 大腸肛門科・泌尿器科など	06-6914-1100
生活協同組合ヘルスコープ大阪 まった生協診療所	鶴見区横堤3-6-7	内科・外科	06-6911-3195
生活協同組合ヘルスコープ大阪 今津生協診療所	鶴見区今津中3-7-9	内科・小児科・泌尿器科・放射線科	06-6969-6333
四恩学園診療所	住吉区苅田4-3-9	内科・小児科	06-6607-2220
津守病院	西成区津守3-5-18	内科・外科	06-6659-6651
大阪社会医療センター附属病院	西成区萩之茶屋1-3-44	内科・外科・整形外科・精神科・皮膚科・泌尿器科	06-6649-0321
西成民主診療所	西成区松2-1-7	内科・整形外科・小児科・放射線科・リハビリテーション科	06-6659-1010
ソルミ診療所	西成区長橋2-5-29	内科・小児科・泌尿器科	06-6568-6131

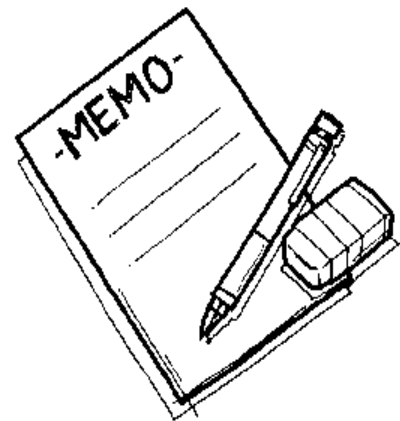
利用にあたっての注意

この制度を利用することで医療費は減免されるが、無料低額の薬局制度はない。そして、医薬分業が進んで院外処方が増えているという状況では、薬代はかかってしまうことが多い。そのため、薬代にも無料低額診療を適用してもらえる院内薬局を持っている医療機関は、生活困窮者にとって、より心強い存在である。また、院内薬局を持っていない医療機関であっても、特定の薬局と提携して薬代を安く提供できるように取り計らっている場合もある。

※大阪市内の無料低額診療制度実施医療機関に限り、どんな対応をしているのかをまとめた表がありますので、必要な方は下記の連絡先にご一報ください。

大阪市東淀川区役所生活困窮者自立支援担当(東淀川区役所1階)

TEL. 06-4809-9639



～編集後記～

事例集を作成して感じたことを書いていきたいと思います。一番強く感じたことは「伴走型支援」というものの難しさです。支援者側だけで支援方針を決めて進めていくことは、支援者側のペースで思い通りにできるという意味でやりやすく、支援の手順も大体分かっており、比較的早い支援が可能です。一刻を争うような状況次第ではこのような「早い支援」の方が望ましい場合もあります。一方で、本人の意向を十分にくみ取れず、本人の希望する支援との食い違いから本人の支援拒否(予約はしたが、無断キャンセル等)が起きてしまう可能性がある等のデメリットもあります。特に経験のある程度積んで「慣れて」くると、相談内容と支援方針がパターン化され、「本人の問題」として捉えるのではなく、「就労の問題」「多重債務の問題」といったカテゴリーで問題を捉えて型にはまった支援になってしまい、知らず知らずのうちに本人をないがしろにしてしまう危険性が大きくなります。

「伴走型支援」は、支援者と本人の関係が、支援する側と支援される側というある種の上下関係になるのではなく、本人の抱える問題に対して一緒に悩み考える「対等な関係」であることが前提になるのではないかと思います。生活困窮者は、人との関わりが希薄で「自分が気にかけてもらえないのは、自分が駄目だからだ」と自己イメージが悪く、自分のことを下に見がちの場合が多いです。そういった生活困窮者の方と「対等な関係」を築くには、相談支援員が「私はあなたのことを心配している」ことが、本人に伝わる必要があります。そのために、ある程度の時間はかかっていますが、本人の話を十分に聞き、相談支援員が本人の抱える問題を十分に理解したうえで、一緒に今後のことを考えていくという過程が大切だと思います。もう一つの大切なこととして、本人の支援拒否が強くても、つながりを途切れさせないことです。場合によりますが、例えば電話や手紙といった連絡手段を用いる、本人は難しくても本人の家族と連絡を取り合う等が方法の一例として挙げられます。何度も連絡し続けることで「心配している」ことが本人に伝わり、本人の支援拒否という態度が軟化する場合があります。

生活困窮者には、様々な問題を抱えている場合が大半です。その場合、型にはまった支援ではなく、その人その人に合わせた「オーダーメイド」で柔軟な支援が大切になってきます。本事例集で掲載された事例は、あくまで一例であり、これが絶対に正しいというものではありません。自立相談支援事業に携わる方々が支援されるときに参考になれば、作成した者の一人として幸いです。

大阪市東淀川区役所

生活困窮者自立支援担当 久保 大樹

東淀川区生活困窮者自立支援モデル事業従事者

【東淀川区社会福祉協議会】

岩崎 さとみ
柏木 洋高
久保 亜紀
小寺 智子
西村 崇
横山 和美

【B あすてっぷ/一般社団法人ヒューマンワークアソシエーション】

森本 範人
阪田 静香
山崎 聡子

【大阪市東淀川区役所生活困窮者自立支援担当】

谷口 伊三美
塚本 拓
久保 大樹

【顧問弁護士】

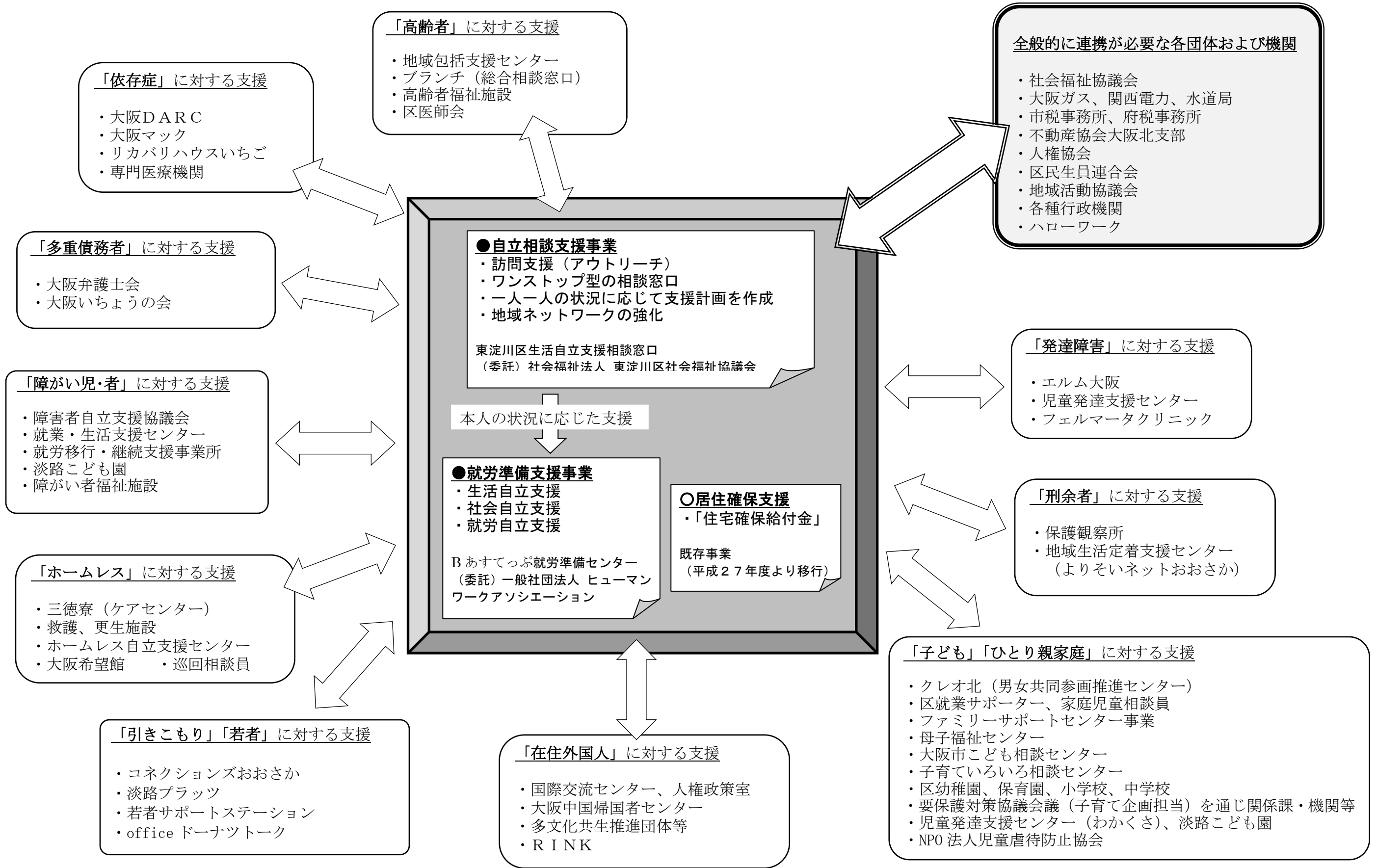
小久保 哲郎（あかり法律事務所）
山田 治彦（山田・長田法律事務所）

この事例集について何かご不明な点等がございましたら、お手数ですが下記の連絡先までご一報ください。

大阪市東淀川区役所生活困窮者自立支援担当（東淀川区役所1階）

TEL. 06-4809-9639

東淀川区における生活困窮者自立促進支援モデル事業の連携イメージ



大阪市東淀川区
生活困窮者自立支援モデル事業 相談事例集
2015年3月 発行

発行者 大阪市東淀川区役所 生活困窮者自立支援担当
電話 06(4809)9639

©東淀川区役所 生活困窮者自立支援担当

※この「事例集」の無断転載・複写・配布等を禁じます。