

第1章 既存の制度・サービスの谷間にある人、複合的な問題を抱えている人についての現状、課題

ケース支援に係る相談機関や地域活動支援に係る団体の相談員に、既存の制度・サービスの谷間にある人、複合的な問題を抱えている人の相談・支援を中心に、日ごろの相談の中で感じている現状、課題についてたずねた。

1 支援する上で困っていること

ケース支援に係る相談機関や地域活動支援に係る団体の相談員が支援する上で困っていることをたずねた。

複合的な支援を必要とする、支援を拒否する、介入が困難であるなどのアプローチしにくいケース、制度の谷間にある人を支援するしくみの不足、時間外の相談や深刻な事態に陥ってからの相談に対応できる体制の不足などがあがっている。

■複合的な支援を必要とする家がある

- ・ 複合的な支援を必要とする家がある。支援を拒否したり、介入が困難であるなど、アプローチしにくいケースがある。
- ・ 複数の分野の支援者がチームとして課題解決へ向かわなければならないが、支援者サイドがチームであるという認識の欠如、まとめ役の不在などで後手に回っている。

■支援拒否や介入が難しいケースがある

- ・ 当事者は自分できっとかしようという意識がある。
- ・ 支援を拒否され、介入できないケースが多い。
- ・ 相談しようという意欲がない、または支援を拒否する家庭は、関わりが持てず支援が難しい。高齢者がいると、地域包括支援センターや介護保険サービスの面から子どもを間接的に支援したり、第三者が入るといった支援が可能となる。

■支援の要件にあわない人を支援するしくみがない

- ・ 生活保護に至らない人を支援できるしくみがない。
- ・ 医療機関から診療の対象ではないと言われることがある。

■タイミングが合わない、対応が後手になる

- ・ 市役所が閉まっている時の相談が多い。
- ・ 虐待はいつ起きるかわからない。
- ・ 深刻な事態になってから相談に来るので、対応が後手になる。

2 相談機関の連携のあり方

相談員が困っていることと関連して、相談機関の連携のあり方についてたずねた。

問題を発見・集約するしくみとしてのワンストップサービスや、複数の分野の支援者との連携・調整による横断的な対応の必要性があがっている。

災害時要援護者支援や新しいサービスをつくっていく上では、市民・民間組織・行政との連携を期待する意見も出ている。

■問題を発見し、集約するしくみ（ワンストップサービス）が必要である

- ・ 地域住民が発見した問題を集約する機関や横断的に交通整理ができる機関の新設が必要となってくる。
- ・ ワンストップサービス（総合相談受付）が必要である。

■他分野の支援者との連携が必要である

- ・ 高齢者分野の支援者が入ることで、困難事例にたどりつくケースが多い。
- ・ チームアプローチが必要である。どこがキーステーションの役割を担うか。スーパーバイザー的な機関があるとよい。少なくとも短期的な課題解決に至るまでは支援機関同士がチームとして機能しなければ意味がない。さらには、横断的に生活課題などを集約し、チームで課題解決へ向け議論する場が必要である。

■横断的な調整機関が必要である

- ・ 常態的にサービス調整事務のような場があるとよい。
- ・ 問題を俯瞰して見られるとよい。1機関ではできないことを話し合えるとよい。
- ・ 困っていることを抽出し方向を考えていくところがあるとよい。
- ・ どのような資源が利用できるか、アセスメントできる機関があるとよい。
- ・ 構成組織の種類が増えると支援の方向性を同一にしていくのが難しくなったり時間を要することがある。

■市民・民間組織と行政とが連携できるとよい

- ・ 災害時要援護者の見守りについて、市は名簿を出す具体的な施策が示されていない。
- ・ 新しいサービスをつくっていけるとよいが、民間ではなかなかできない。行政と連携しながら考えていく必要がある。

第2章 既存の制度・サービスの谷間にある人、複合的な問題を抱えている人を地域全体で支えるための方策

既存の制度・サービスの谷間にある人、複合的な問題を抱えている人を地域全体で支えるための方策をたずねた。

1 近所づきあい・地域とのつながりの現状

相談員が「困っていること」としてあげた、複合的な問題を抱えている人、既存の制度・サービスの谷間にある人に関連して、相談員自身が近所づきあいや地域とのつながりの現状についてどのように感じているかをたずねた。

専門機関の相談員からはごみ回収箱の廃止により市民が問題に気づくチャンスが失われているのではないかと懸念や、若年の生活困窮者の存在などが指摘された。また、民生委員からは孤立死が起きないように注意している現状、社会福祉協議会からは福祉協力員制度の取組みは一定の成果をあげているが課題もあることなどが報告された。

■近所づきあいがない

- ・平成22年に市はごみ回収箱を廃止したが、ごみをちゃんと出しているかどうか、見ている人は少ない。気づかないうちにごみ屋敷になっている家があるのではないか。
- ・生活困窮者には若い人も多い。近所づきあいをしていない。

■地域にキーパーソンがいることが重要である

- ・民生委員は、担当地域で孤立死が起きないように非常に注意し、見守りをしている。
- ・福祉協力員制度は一定の成果を上げているものの、必ずしも市全域へは浸透していない。地域の福祉課題や生活課題などの発見するためのアンテナ役や地域福祉のすそ野の拡大の観点から今年から、地域福祉リーダー養成研修を開催している。

2 地域福祉活動に対する市民の関心・参加意欲、市民との協働のあり方、市民を地域福祉活動に巻き込むための方策

地域福祉活動を進めていく上で、市民の関心や参加意欲を高める方策、市民との協働のあり方、地域福祉活動に市民を巻き込むための方策をたずねた。

地域福祉に関する啓発・普及、支援を必要とする人に関する情報の提供について、提案があった。そのためには、市民が発見した生活課題を知らせるサロンやカフェなどの場づくり、市民の声に寄り添える人材の育成、課題を集約し解決に向けてコーディネートする専門職（地域福祉コーディネーター）の配置などの提案があった。

■地域福祉に関する啓発・普及をする

- ・ 精神障害者は怖いという偏見、差別がある。身体障害者、知的障害者と同様に障害の一つということを知ってもらう必要がある。
- ・ 虐待の早期発見には普及啓発が大切だが、相談の対応に追われて手がまわらない。市民と一緒にやっているとよい。
- ・ 広報紙やチラシを配布しても読んでもらえない。補足説明をしなければ理解されにくい。
- ・ 福祉施策に関する市の財政状態を正しく伝えて、市民の理解・協力をお願いするとよい。

■市民から情報を提供してもらう

- ・ 他人に支援を求めない人たちに対して、近所の人支援することは難しい。「何かおかしい」と思ったら専門機関に情報を寄せてほしい。ごみが出ていない、給食費を払っていないなどの小さな気づきをつなげることが必要である。
- ・ 市民がそれぞれご近所に善意の気配りをし、異常に気づいたら情報提供をしてほしい。
- ・ 「どこかに知らせる」という意識を持ってもらうことが必要である。

■市民が提供した情報を専門機関につなぐ

- ・ 民生委員・児童委員はいい意味で「おせっかい」をしていく。情報源を明かさないことも大切である。
- ・ 市民のアンテナを増やし、発見したことを吸い上げて専門機関につなぐしくみが必要である。地域住民が第一に発見した生活課題を知らせることができる、いつでも気軽に世間話などがしやすいサロンやカフェ等の場の確保、サロンの中などで積極的に住民の声に寄り添える市民を見出すことや、意欲ある市民がボランティアのような形で参加することができるような人材育成のしくみが必要である。次いで、次につなげた方がよいと思われる課題などを集約する専門職（地域福祉コーディネーター）の設置、集約した他機関や行政の様々な部署にまたがるような課題を的確に伝え、整理し、チームとして解決へ向かうしくみづくり、その交通整理のできる専門職の新設などが急務である。

第3章 持続的なしくみづくりの方策

地域福祉を進めていく上で、持続的なしくみづくりの方策をたずねた。

市民との協働に向けて、普及啓発及び市民が安心して情報提供できるしくみづくりを望む意見があった。

その一方では、課題の解決にあたる支援組織の充実に対する意見もあった。社会との関わりが困難な人にあわせた支援方法の工夫、福祉と保健の連携、職員が異動しても支援を継続できるしくみづくり、現場の経験を積んだ職員の配置、などの意見があった。

■市民にしていねいに説明するなど、「知ってもらおう」ことが大切

- ・ 文書を配布するだけではなく説明をするなど、普及啓発は大切である。情報をきちんと伝えなければならない。
- ・ 精神障害者に対する偏見、差別が当事者のとじこもり、サービス拒否につながる。精神障害者のことを知ってもらうことが必要である。

■市民が互いに見守り、異変に気づくことができるしくみの充実を図る

- ・ ひとり暮らしの人が毎日旗を出すような取り組みを、まち単位で始めてはどうか。旗が出ていなかったり、出しばなしになっていれば、周囲の人が気が付く。
- ・ 自治会加入者を増やし、市民が互いに助け合う気運を高める。自治会、民生委員・児童委員、老人クラブ等がまとまり、地域住民全員を思いやりの心で見守る体制をつくる。
- ・ 従来から展開している小地域懇談会や福祉協力員制度を時代に合った形に改良しつつも、基本的な地域づくりのスタンスはいままでどおり継続していく。
- ・ 緊急通報装置は、自分で押すのを忘れる人もいるので、センサー方式にする。

■市民が安心して情報を提供できるしくみをつくる

- ・ 個人情報などを正しく利用するという表現で、情報を寄せてもらえるようなしくみが必要である。
- ・ 当事者も周囲に言えないから苦勞する。当事者も情報を出す。
- ・ 情報提供してくれた人には、その後のフィードバックも必要である。

■支援機関の組織的な充実を図る

- ・ 社会との関わり方に困難を抱えている人には、その人にあわせたやり方が必要である。
- ・ 子ども分野では、年に数件、保護者の自殺がある。地域福祉と保健とがリンクし、前段階で止める必要がある。
- ・ 最初に話を聞いた人が、そのままにしないで適切な相談機関につなぐ。最初に相談を受けた機関でリスク管理ができるかどうか。職員が変わっても一緒にやれるしかけが必要である。
- ・ 専門職を置かなければならない。資格があればよいというのではなく、現場の経験を積んだ人が活躍できるようになれば心強い。