

論文

重層的支援体制整備事業における
「寄り添い型+伴走型」支援

内田 充範

UCHIDA Mitsunori

要旨：本研究は、2021年4月から、市町村において取り組まれている重層的支援体制整備事業の支援体制のひとつである生活困窮者自立支援制度の利用者の思いを分析することで、重層的支援体制整備事業に携わる支援機関(支援者)に求められる支援のあり方について提示するものである。まず、先行研究の検討として、寄り添い型支援と伴走型支援について整理した。続いて、生活困窮者自立支援制度の利用者3名を対象にインタビュー調査を実施し、「初回面接時の思い」「支援状況と支援を受けての思い」「現在の思い」にわけて分析した。その結果、利用者の支援者への期待として、「生活課題を抱えた現在の状況について、じっくり聞いてほしい」「専門性に基づいた的確な支援」「関係機関への同行訪問や面接場面への同席」「継続的なかわり」の4点が明らかになった。このうち、「生活課題を抱えた現在の状況について、じっくり聞いてほしい」「専門性に基づいた的確な支援」「関係機関への同行訪問や面接場面への同席」については、先行研究で取り上げた寄り添い型支援と伴走型支援の両支援を効果的に活用するなどして、利用者の期待に応えられているが、「継続的なかわり」への期待には応えられていなかった。以上の結果をふまえて、利用者の期待としての「継続的なかわり」に応えるためには、伴走型支援の核となるコーディネート機能を既存の相談支援機関が担えない場合には、公的支援機関が担うべきであると考えた。

Key Words：寄り添い型支援、伴走型支援、コーディネート機能、公的支援機関

I. はじめに

2021年4月、社会福祉法の一部が改正され、それまでの包括的な支援体制構築事業をより発展的かつ具体的な事業とする重層的支援体制整備事業が規定された。

厚生労働省「地域共生社会のポータルサイト」に示されている重層的支援体制整備事業設計の背景を概説すると以下のとおりである。

社会的孤立をはじめとして、生きる上での困難・生きづらさはあるが既存の制度の対象となりにくいケースや、いわゆる「8050」やダブルケアなど複数の生活上の課題を抱えた個人・世帯への支援体制の整備に取り組む必要がある。これらの事例は、既存の福祉制度・政策と、人びとの生活

そのものや生活を送る中で直面する困難・生きづらさの多様性・複雑性から表れる支援ニーズとの間にギャップが生じてきたことを背景としている。このような困難・生きづらさの多様性や複雑性は、以前も存在していたが、血縁・地縁・社縁などの共同体の機能がこれを受け止めていた。また、安定した雇用等による生活保障が強かった時点では、福祉政策においても強く意識されてこなかった。しかし、かつて日本社会を特徴づけていた社会のあり方が変わり、それに伴って国民生活も変化する中で、様々な支援ニーズとして表れ、これまでの福祉政策が整備してきた、子ども・障がい者・高齢者・生活困窮者といった対象者ごとの支援体制だけでは、人びとが持つ様々なニーズへの

対応が困難になっている。

その一方で、地域の様々な動きに目を向けると、人と人とのつながりや参加の機会を生み育む多様な活動を通して、これまでの共同体とは異なる新たな縁が生まれている。その中には、特定の課題の解決を念頭に始まる活動だけでなく、参加する人たちの興味や関心から活動が始まりそれが広がったり横につながったりしながら関係性が豊かなコミュニティが生まれている活動もあることから、社会の変化に伴って生じている課題と、これからの可能性の両方に目を向けた上で、重層的支援体制整備事業を設計してきた(厚生労働省2022)。

つまり、重層的支援体制整備事業には、ふたつの視点がある。ひとつは、社会保障制度をはじめとする現在における公的な施策では、生活課題を解決することができない人々への支援である。もうひとつは、地域における共同体による活動に着目することである。そのうえで、生活課題を抱えた人々を地域における活動とつなぎながら解決の方向に導く支援体制の構築を目的としているといえる。

本稿は、重層的支援体制のひとつとして生活困窮者の生活課題の解決を支援する生活困窮者自立支援制度の利用者の思いを分析することで、重層的支援体制整備事業に携わる支援機関(支援者)に求められる支援のあり方について提示するものである。

II. 先行研究の検討

1. 寄り添い型支援

NPO法人子育てひろば全国連絡協議会は、『平成30年度子ども・子育て支援推進調査研究事業』において実施した「寄り添い型支援」に関する文献調査において、「寄り添い型支援」の概念自体は、2008年のリーマンショック後の生活困窮者支援の実践の中で盛んに使われるようになったと述べている(NPO法人子育てひろば全国連絡協議会2019)。

このリーマンショック後の生活困窮者支援として、2008年12月31日に、厚生労働省前の日比

谷公園に年越し派遣村¹⁾が開設された。年越し派遣村の開設にかかわった湯浅らは、支援実践に関して、「個別ケア」「ワンストップの総合相談窓口」「一人ずつ声をかける」「支援手続き後の訪問」などを行ったと述べている(宇都宮、湯浅2009:8.66.69.82)。また、年越し派遣村以前においては、「福祉事務所に付き添って生活保護申請をサポート」「生活保護相談への同行・同席」「当事者の居場所作り」などの支援実践をあげている(湯浅2008:122.134.136)。このように支援実践の内容は、寄り添い型そのものといえるが、キーワードとしては使われていない。

次に、国の政策の中で、2010年には、年越し派遣村が実施された当時、厚生労働大臣であった菅直人内閣総理大臣が、第176回国会における所信表明演説の社会保障改革(改革の必要性)において、以下のように述べている。

(前略)まず、求める社会保障の姿について議論を進めます。安定した年金制度や、十分な医療・介護・福祉サービスを確保していかなければなりません。高齢化などに伴い、今のままでも、社会保障費は毎年一兆円以上増加していきます。さらに、新たなニーズも生じています。孤立したお年寄りを守る、女性を乳がん・子宮頸がんから守る、子どもを貧困や虐待から守る、あらゆる人を自殺や災害から守る。強者の論理ではなく、弱者に寄り添い、こうした課題にも応えなければなりません(菅2010)。

この弱者に「寄り添い」という語句は、孤立、疾病、貧困、虐待、自殺、災害等の生活課題を抱えた生活困窮者の立場に立って国が支援に取り組むという決意表明ととらえることができる。

カウンセリングルームを主宰している東畑は、「僕らは一人では孤独に耐えられないのです。誰かが隣にいないといけない」と述べている。その理由として、「孤立しているときには、(中略)みんなから馬鹿にされているとか、自分なんてダメ人間だとか、死んだほうがいいのか心の中には

自分を責める声が吹き荒れています」しかし、「心の中を飛び交ううるさい声が消えて、『寂しい』と語られるようになる」と、孤立は孤独に変わっています」と述べている。このように、東畑は、カウンセリングを通して、孤立している人を孤独に引き戻し、さらに、隣で話を聞き安心感を持ってもらうことで心は前に進むと述べている(東畑2022: 88-89)。つまり、寄り添い型支援におけるクライアントへのかかわり方の基盤には、まずは、聞くというカウンセリングマインドが求められる。

また、この聞くというかかわりに関して、厚生労働省は、2011年3月に発生した東日本大震災の被災者に対する心のケアとして開始された事業を2013年度から寄り添い型相談支援事業²⁾として実施している。池谷は、寄り添い型相談支援事業の考え方に賛同する立場から、生活保護受給者への就労支援における寄り添い支援に関して、「被保護者一人ひとりの課題を本人と支援者が共有し、解決に向けて歩むこと」「被保護者が支援を受け、自立を目指すとともに、支援者も支援を行う中で、多くを学び成長する可能性を有しているもの」と述べている(池谷2013:167-168)。

さらに、2013年に成立した生活困窮者自立支援法の成立過程の部会報告書で示された4つの「基本的視点」のひとつ「自立と尊厳」において、生活困窮者の意欲や想いに寄り添ってこそ効果的な支援がすすめられるとされている。具体的には、生活困窮者の尊厳の確保に配慮したうえで、本人の自己選択・自己決定を基本として、本人の状態に応じた自立を目指すものである。また、生活困窮者の自立支援においては、地域ネットワークを構築し、包括的な支援策を用意するとともに、既存の社会資源を活用し、働く場や参加する場を広げていき、不足すれば開発・創造していく。そのうえで、「支える、支えられる」という一方的な関係ではなく、「相互に支え合う」地域を構築していくものである(厚生労働省2014)。

この生活困窮者自立支援事業は、2015年度から本格的に実施されたが、川崎市は、2013年12月から、川崎市生活自立仕事相談センター(以下、「だ

いJOBセンター」)を開設して、先駆的に、生活困窮者自立支援モデルに取り組んだ。「だいJOBセンター」について、川崎市は、「失業等による経済的な問題と併せて、精神・家庭・健康・負債等、さまざまな課題を抱えた人に対し、課題の見極め、必要な支援制度の整理、窓口同行や居宅訪問などによる手続き補助など、寄り添い型支援を行うことにより、相談者の社会的経済的な自立に向けた支援を行っている」と説明している(内田2018:104)。

以上のことから、寄り添い型支援は、具体的には、生活課題を抱えた当事者に対する支援におけるワンストップかつ一人ひとりに合った個別の支援に加えて、当面の生活課題が解決した後の居場所づくりや他者との相互交流に至る継続的支援までを想定しているといえる。このように、寄り添い型支援は、支援実践の中で蓄積された要素として存在していたものを国が社会保障政策を進める中でキーワード的に用いたことが契機となり、主として、生活困窮者自立支援における支援者の取り組み姿勢として使われるようになったと考える。

2. 伴走型支援

伴走型支援について、原田は、日本では1990年代から、精神障害者の地域移行、障害のある人や若者たちへの就労支援などの社会福祉の現場実践の中で、実践者からの発信として「伴走」という支援が語られるようになり、さらに、2000年以降のホームレス支援の中で、奥田³⁾らが伴走型支援の必要性を訴えたと述べている(原田2021:112)。つまり、伴走型支援は、従来の制度による支援とは異なり、法的サービスがない支援の中で生み出されてきた哲学であり、実践であったといえる(原田2021:112)。

この伴走型支援の生みの親ともいえる奥田が理事長を務める一般社団法人伴走型支援協会ホームページに、伴走型支援とは、以下のように述べられている。

伴走型支援は、深刻化する「社会的孤立」に対

応するため「つながり続けること」を目的とする支援である。それは「孤立しない社会の創造」を目指す社会活動だと言える(奥田2021)。

このように、伴走型支援は、ホームレス支援という外見上住まいを持たない人々の背景にある喪失されたつながりを支援者とともに回復するとともに、その後もつながり続けることを目指す支援だといえる。さらに、伴走型支援は、ホームレス支援に限らず、失業、不登校、家族関係の不調、地域交流の欠如などから発生する社会的孤立状態にある人々への支援にも必要とされている。

藤森は、社会的孤立に対する伴走型支援の意義として、次の2点を挙げている。まず、①問題認識と生きる意欲の醸成である。従来のソーシャルワークアプローチとしての問題解決型支援を行うには、本人の課題認識が必要である。しかし、孤立している人の多くは、他者とのかかわりがなから自らの課題認識ができておらず、時間をかけて課題を解きほぐし、関係を築き自らの鏡となる存在が必要である。次に、②家族機能の社会化である。これまで家族が担ってきた役割を社会化して、孤立する人に対して、必要な支援を包括的にコーディネートする機能を伴走型支援は担うこととなる。中には、人生の最後までかかわることも重要な意義としている(藤森2021:48-51)。

奥田は、生活困窮者を社会的孤立状態に追いやったものとして、自己責任論があるとして、以下のように述べている。

日本の社会保障制度は「申請主義」を原則としてきたこともあり、困窮者が自己責任で声を上げることが支援の前提条件であった。しかし、困窮者の多くが、自ら声を上げることができず沈黙する。「助けて」と言えない。

(中略)

かつて困窮者の周囲には「人」がいた。この人々が「申請」を支援していた。「血縁」「地縁」「社縁」に代表される人々が「伴走者」としての役割を果たしていたのである。

(中略)

しかし、「血縁」も「地縁」も「社縁」も一定の枠組みに基づく「理由のある関係」であった。すなわち親族であること、同じ地域に住居していること、同じ会社に勤めていることが助ける理由であった。そのような「理由のある縁」が脆弱化する中で、私たちは「理由がなくとも縁を結び伴走する仕組み」を模索し始めた。すなわち「赤の他人が縁を結び伴走する仕組み」が求められるようになったのだ(奥田2014: 44)。

つまり、伴走型支援は、かつて、社会の中に組み込まれていた支援システムを支援者が専門的機能を用いて補完していくシステムといえる。奥田は、3つの縁は脆弱になったが、なくなっていないとして、これらの縁に対して、その順番やつながり方を変えるためのコーディネートを行うと述べている(奥田2014: 61)。加えて、伴走型支援は、3つの縁に代わる新しい縁ではなく、従来の3つの縁を補足し強化するものである。また、従来のつながり方を検証し、包括的、横断的に関係をつくり、問題解決のためのコーディネートを行う。さらに地域の中に「新たな縁を創造する」とも述べている(奥田2014: 62)。この支援は、生活困窮者のかかえる生活課題の解決をもって終結するものではなく、その後の生活にもかかわり続けていく支援である。具体的には、ワンストップ型の総合的な相談窓口を設置し、家族(家庭)機能として存在した記憶の蓄積機能にデータベースとサポートプランのシステムを創ることによって対応し、地域における記憶の蓄積のためには、当事者に合わせた「キーパーソン=自分のことを知ってくれている人」を確保したうえで、地域へと当事者が定着していく中で、地域のキーパーソンが家族に近い形で記憶の蓄積とそれに基づくサポートプランの提示へと移行していく。また、コーディネートが1回限りで終わらず、持続的に、あるいは段階的に行われる。ニーズによっては、いくつかのサービスを組み合わせるような横断的な対応をとり、つなぎ先がよくなければ「もどし」の機

能が働き、「つなぎ直す」ことを繰り返す支援である(奥田2014: 59-60)。

以上のことから、伴走型支援は、社会的孤立状態にありながら、助けを求めることができない生活困窮者とともに、既存の社会保障システムを始めとする社会資源の活用を促すとともに、新たな社会システムを構築していく支援といえる。

Ⅲ. 研究方法

1. 分析の視点

本インタビュー調査は、2021年度から法定化され、先進的な自治体において本格的な取り組みが展開されている重層的支援体制整備事業の実践事例検証において、利用者の思いがどのように反映されているかということを中心に、利用者側から見た本事業の課題点を抽出する。

この重層的支援体制整備事業には、利用者の思いに寄り添った伴走型継続的支援が求められている。このことは、2000年からの介護保険制度の実施以降、利用者主体の福祉サービスを提供する際の原則でもある利用者の自己選択・自己決定の尊重にもつながるものであり、利用者の思いを明らかにし、この事業の課題を明らかにすることは、今後、本事業に取り組む自治体への道標になると

考える。

2. 調査方法

重層的支援体制整備事業は、既存のものとは別の新しい相談支援機関や、地域の拠点を設けることが目的ではなく、既存の支援機関等の機能や専門性を活かし、相互にチームとして連携を強めながら、市町村全体の支援体制をつくることを目的としている。その既存の相談支援機関のひとつである生活困窮者自立支援制度に基づく相談支援機関(以下、サポートセンター)の利用者3名を対象にインタビュー調査を実施した。

2023年11月から12月にかけて、対面にてインタビューガイドを示したうえで、自身の思いを自由に語ってもらう半構造化インタビュー形式で行った。インタビュー調査の実施場所は、調査協力者から事前に指定された静音が維持でき、関係者以外の者の出入りがない施設内の部屋(自室)、協力者の勤務先の部屋、協力者の指定する公的機関内の部屋である。

3. 調査協力者

調査協力者は、サポートセンターに選定を依頼し了解を得たA氏、B氏、C氏の3名である。1

表1 調査協力者の概要

	年齢	生活課題	ニーズ(支援目標)	利用支援事業
A氏	60代後半	ホームレス状態	高齢者住宅への入居	自立相談支援 一時生活支援
B氏	40代前半	求職中	就職	自立相談支援
C氏	60代前半	借金・転職希望	借金返済 健全な家計支出 就職	自立相談支援 家計改善支援 就労準備支援

注) 自立相談支援事業は、生活困窮者からの相談に早期かつ包括的に応ずる相談窓口であり、生活困窮者の抱えている課題を適切に評価・分析(アセスメント)し、その課題をふまえた「自立支援計画」を作成するなどの支援を行う。A氏は年金収入で生計維持できる生活支援ハウスに入所。B氏は就労可能な状況にあり、希望職種とのマッチングが主な支援内容。C氏は最初の支援では、借金返済、就職したが、転職希望があり再支援中。

名は現在も支援継続中で、2名は支援を終結している。

4. 倫理的配慮

調査協力者に対して、研究の目的および方法、研究参加の任意性と参加撤回・辞退の自由、個人情報保護の保護、得られたデータの利用範囲および研究成果の公表、研究に参加することで得られる利益と不利益、研究の科学的価値や当該領域・社会に対する貢献、利益相反等について、研究同意説明文書及び口頭にて説明をした。そのうえで、調査協力者の同意を得て、研究参加同意書2通に署名をいただき、調査協力者及び研究者それぞれで保管している。なお、本研究の実施にあたっては、山口県立大学生命倫理委員会の承認を得ている(承認番号【2023-28号】)。

IV. 分析結果

1. 初回面接時の思い

A氏は、初回面接時の思いについて、以下のよう

に語っている。

「面接では、いろいろ話を聞かれたが、話しやすかったかった」

「面接してくれた人は、専門的なことも含めていろんなことを知っていた」

A氏は、ホームレス状態にあり、最初、生活保護申請を考えて福祉事務所を訪問したが、年金収入額が最低生活基準を上回っていることからサポートセンターを紹介されている。2カ所目の相談ということから、不安な気持ちもあったであろうが、安心して自らの状況を話すことができている。また、面接状況から、相談員としての専門性に気づいている。

B氏は、サポートセンターを訪問する前に、どのような機関かを調べていたこともあり、以下のような思いを語っている。

「はじめから、福祉の人だから、自分に寄り添ってくれるだろうという思いはあった」

「言った事に対して、すぐ反応してくれる」

「こちらが願望を言うのと淡々と聞いてくれる。感情はつけず、同情という風でもない」

「言葉のキャッチボールができる話しやすい人で、わからないことははっきり『わからない』と言ってくれた」

B氏は、サポートセンターに対して、福祉という観点から一定の信頼感をもって相談に赴いている。そして、実際に話したことに対して、「すぐ反応」「キャッチボール」という表現があるように、支援相談員と良好なコミュニケーションが成立している。さらに、話をしっかり聞いてくれる一方で、余計な感情移入はなく、あいまいな対応もなかったことがわかる。

C氏は、現在再支援を受けているが、前回相談時の思いについて、以下のように語っている。

「相談に行くまでは、心のより所がなかった。自分の甘えと忍耐力のせいで、結果的には、裏切られ、自分一人で背負い込んで泣いていた」

「面接では、『大丈夫ですよ、正直にお話し下さい』と言われ、自分を取り繕ってもという思いがわき、委ねるつもりで話した」

「家計相談の担当者は、話をちゃんと聞いて、適切な判断をしてくれた」

C氏は、債務超過の状況にあり、その原因を自分にあると考え、相談に当たって警戒感を抱いていたが、支援相談員の声かけにより心を開いている。

また、B氏同様に、しっかり話を聞いてもらえていると感じている。さらに、抱え込んでいた問題に対して「適切な判断をしてくれた」という言葉に、A氏同様に、相談員としての専門性を感じている。

2. 支援状況と支援を受けての思い

A氏は、支援状況および支援を受けての思いについて、以下のように語っている。

「食事は、弁当をもらっていたが、その時にいろいろと話を聞いてもらった」

「ホテル生活だが、住む所と食事(弁当)があって、とりあえず布団の中で、寝られることが良かった」

「国保料を滞納していて、病院に行けなかったが、(分割納付等の)手続きを助けてもらい、保険証が持てた」

「自分では、行先としては老人ホームかなと考えていたが、その時の状態(要介護状態にない)では、入れなかったようで、こういう方法があるよ今の住居(生活支援ハウス)を紹介してくれた」

A氏は、一時生活支援事業を利用して、住まいと食事の提供を受けている。それまでの車中生活の不安から、まずは解放されたと感じている。そして、医療保険が利用できるようになり、今後の住まいの確保について前向きに取り組むことができた。

B氏は、支援状況および支援を受けての思いについて、以下のように語っている。

「初回面接に2時間半くらいかけて、ハローワークの求人票を10件くらい選択できるよう提示してくれて、個別的・具体的な話をした」

「この時点で、先の見通しが立ったと感じた」

「決めかねて、『支援員にお勧めは?』と尋ねたら、現職を勧められた」

「すぐに、連絡を入れてくれて、2、3日後に面接日が決まると連絡があった」

「面接までは、センターでの面接は少なかったが、電話で連絡を取った」

「面接当日は、サポートセンターで打ち合わせ、自分の考えた面接の戦略を話すと『いいですね』と肯定してくれた」

「面接時に同席してくれたことで、困った時に助けてもらえる担当者(支援員)がいてくれるという安心感があった」

「過去の経験から面接では、攻撃されるという思いがあったが、精神的負担は軽くなった」

「実際に、面接時にSOSを出したら、自分の言い足りない所を話してくれた」

B氏は、就職の支援を希望していたことから、初回面接時から、具体的な支援が行われている。サポートセンターは、無料就業紹介事業者であることから、ハローワーク求人を提示して、B氏の自己選択を促し、B氏が決定に迷ったときにアドバイスの意見を伝えている。

採用面接時には、求人先の許可を得て同席している。B氏にとっては、緊張のみならず、これまでの経験から面接への抵抗感があったと思われるが、支援員が同席してくれることで安心して面接に臨めたといえる。また、実際に困った場面で助けてもらっている。

C氏は、支援状況および支援への思いについて、以下のように語っている。

「求職活動では、ハローワークに同行し、担当者に話をしてくれ安心感があった」

「様々な資格を提示してくれ、直接就職に使えるわけではないが、アンガーマネジメント資格なども紹介してくれた」

「相談することで未来が開けてきたと感じた」

「支援のおかげで、5年以上かかったが、借金を完済できた」

「訪問介護の仕事に就くことができ、介護福祉士の資格を取得した」

C氏は、自立相談支援において、家計改善支援と就労準備支援を受けている。

支援過程において、支援相談員がハローワークへ同行し、担当者に状況を伝えるなどしてくれたことに対して、C氏は安心感があったと語っている。また、就職につながるかどうかは別として、資格等の情報提供に関心を寄せている。そして、「借金を完済できた」「仕事に就くことができ」という語りに表れているように、支援に対して満足している。

3. 現在の思い

A氏は、ニーズが達成され、サポートセンターの支援終結時および現在の思いを以下のように語っている。

「ここに住むことになって、サポートセンターと関係が切れたときには、『捨てられた』と思った」

「健康診断を受け、要精密検査という結果が来ているが、腰が痛くて、まだ、行けていない」

「任意代理・財産管理委任契約で社会福祉士を紹介してもらい、月1回お金のことを管理してもらっているが、サポートセンターの担当者の見守りがないのは、・・・」

A氏は、笑いながら、「捨てられた」と語っていた。サポートセンターの支援によって、自身のニーズが満たされたことに満足しながらも、支援過程において築かれた支援相談員との関係が途切れてしまうことに不安な思いがあったようである。また、受診の必要性を感じていながら、行けていないことに関して、自身の現状を伝えている。現在、金銭管理に関して社会福祉士から支援を受けているが、サポートセンターの支援相談員との継続的なつながりを求めている。

B氏は、現在の思いについて、以下のように語っている。

「自分は、今の職場に合っていると感じている」

B氏は、初回訪問時から、自分の置かれた環境に合った就職先のマッチングを求めて、サポートセンターに相談に訪れていたことから、現在の職場に就職できたことに対して満足している。

C氏は、支援終結時および再度転職に向けての支援を受けている現在の思いを以下のように語っている。

「生活に困っている人に、サポートセンターに相談するよう伝えたい」

「笑顔が戻ってこんなに元気になった」

「現在、サービス提供責任者として、非常勤の方のシフト管理や報告書類の作成に負担を感じている」

「1日6~7件の訪問で、支援に専念したいが、そうなると減給となる」

「通院介助や移動支援、買い物支援などを中心に、これから10年働きたい」

「個人の希望を聞いて、マッチングの可能性を探ってくれ、ハローワークにはない勤務形態を探してくれる」

「自分一人の判断で間違った方向に行かないように話を聞いてくれる」

「今後も縁を切りたくないという思いがある」

C氏は、サポートセンターの支援を受けて、借金を完済し就職できた喜びを他の人にも知らせたいと思っている。また、生活課題を解決できたことで、もともとの明るい性格に戻れたことを実感している。

今のところ順調に仕事を続けているものの、より自分の望む就職先を求めて、サポートセンターの支援を受けているが、その理由として、要望を聞いたうえでオーダーメイド的な支援に期待を寄せている。さらに、間違った方向に行かないように話を聞いてくれるという語りには、支援相談員への信頼感が表れている。そして、A氏同様に、縁を切りたくないという思いから継続的な関係を求めているといえる。

V. 考察

1. 初回面接時の対応

面接時の相談者の思いについて、F・Pバイステックは、社会福祉機関に求められる援助はいかなる場合でも心理・社会的性質をもっているとして、社会福祉機関にクライアントが具体的あるいは物質的なサービスを求める場合でも、ある種の不快な感情が存在していると述べている(F・Pバイステック2006: 19)。つまり、社会福祉機関に相談に訪れる人々は、自分がかかえる生活課題の

解決に向けた支援を期待しながらも不安定な精神状態にあるといえる。

以上のことをふまえて、支援相談員の面接対応について分析する。

まず、支援相談員は、「大丈夫ですよ」という言葉をかけるなどして、相談者の不安感を和らげるようしている。その結果、話しやすいという雰囲気や醸成するとともに、相談者に話を聞いてもらえているという実感を与えている。また、「委ねるつもりで話した」という語りから、相談者の信頼を得ているといえる。さらに、反応の良さやキャッチボールのようなやりとり、感情を交えない対応、わからないことへの明確な回答など、相談者の思いに寄り添った面接対応が実践されている。そしてこれらのことは、「福祉の人だから、自分に寄り添ってくれるだろう」の語りに表れているように、相談支援機関の専門職に対する社会的な信頼が形成されていることがわかる。

次に、「専門的なことを含めているんなことを知っていた」「適切な判断をしてくれた」という語りからは、相談者のかかえる生活課題の解決に向けて、専門的知識を用いて、相談支援機関の提供できる福祉サービスを提示したことがわかる。

このように、支援相談員は、初回面接時において、適切な面接技法を用いて、相談者の思いを聞き取りながら、課題解決に向けての専門職としての支援を開始している。

2. 支援の実施

F・Pバイステックは、援助関係を形成するためのケースワークの原則の一つに、自己決定の原則をあげている。自己決定の原則は、クライアントの自ら選択し決定する自由と権利そしてニーズを具体的に認識することであるとして、ケースワーカーは、クライアントが利用することのできる適切な資源を地域社会や彼自身の中に発見して活用するよう援助する責務をもっていると述べている(F・Pバイステック2006: 164)。つまり、支援の実施においては、相談支援機関として提供できるサービスのうち利用者のニーズに合致すると

思われるものを提示し、求められれば勧めることはあっても、決して強要することなく、利用者自身の意思に基づいて選択、決定してもらうということである。

A氏の生活支援ハウス入所のプロセスとして、支援相談員は、ホームレス状態からの脱却としての施設入所のニーズに対して、A氏の身体状況等を考慮し、可能な施設を提示しながら自己決定を促している。また、B氏の求職活動に関しても、10件の求人票を提示したうえで、B氏からの求めに応じて勧めている。さらに、C氏には、求職活動に直結するものではないという前提のもとで、様々な資格を提示することで、将来に向けた可能性を広げる支援を行っている。

次に、支援相談員は、支援の実施において、B氏の採用面接やC氏のハローワーク利用に同行している。また、A氏の語りにはなかったが、施設見学にも同行している。これらの同行は、利用者からの求めによるもののほか、利用者が戸惑うのではないかという場面に立ち会い、必要があれば思いを代弁するという配慮のもと実施されている。

3. 支援終了後のつながり

相談支援機関の支援は、生活課題が解決することで終結を迎える。支援関係にあった人すべてとかわり続けることは無理であり、アフターケアとして、A氏のように、引き続き支援を必要とする場合は、専門職等を紹介することになる。一方で、B氏のように、支援の結果、課題が解決して、現在の状況に満足し自立した生活を歩むことができている場合には、アフターケアも必要ないであろう。

しかしながら、A氏の関係が切れたときの「捨てられた」という語りをどう受け止めればよいのだろうか。また、C氏のように、「縁を切りたくない」という思いに、どう答えるべきであろうか。C氏は、より自分の生活スタイルや希望に合った仕事への転職を希望するという一方で、再度、サポートセンターを利用している。緊急を要するわけではないが、時間をかけてニーズに合った仕事

とのマッチングを模索している。このような緩やかな支援関係の継続も、利用者が再支援を希望するのであれば、サポートセンターは、柔軟に対応しているといえる。

VI. 結論

1. 利用者の支援者への期待

相談支援機関を訪れる利用者は、生活課題を抱えた現在の状況について、支援者に、じっくり聞いてほしい、聞いてくれると思っている。この期待に応えるためには、利用者に寄り添うという姿勢が求められ、利用者に寄り添うことで援助関係が形成される。

利用者は、生活課題を解決するために相談支援機関を訪れているわけであり、支援者に対して専門性に基づいた的確な支援を望んでいる。しかし、その専門的支援は、決して押し付けではなく、自己選択・自己決定の権利を尊重した支援でなくてはならない。そのためには、社会資源の活用を含めたいくつかの支援方法を提示する必要がある。ここにも、社会資源に関する詳細な情報に加えて提供機関や活用方法などの知識に関する専門性が期待されている。

支援過程においては、利用者の思いを確認しながら、関係機関への同行訪問や面接場面への同席というともに活動するという意味での伴走型支援が求められる。いくら社会資源を紹介しても、うまく活用されなければ意味をなさない。社会資源の活用においても利用者の希望に応えるという形での具体的な伴走型支援が求められている。

支援終了後のかかわりについて、継続的なかわりを求めている利用者もいる。アフターケアとしての関係機関へのつながりが終わった後も、何らかの形でつながってほしいという思いがある。このような思いが生まれたということは、生活課題の解決を目的としてスタートした専門的支援において、支援者と利用者との間に良好な関係が形成され、信頼関係が築かれた結果と考える。利用者の中には、家族や知人という関係を失い、社会的孤立状態にある場合もあり、誰かとのつながりを

求めているのである。

2. 「寄り添い型+伴走型」支援

寄り添い型支援とは、支援者に求められるクライアントに対する支援姿勢の基盤となるものである。常に利用者の立場に立ち、利用者のかかえる生活課題の解決に向けて最善を尽くすには、まず、クライアントを理解する⁴⁾必要がある。そのためには、まず、クライアントの話に耳を傾け、クライアント自身、そして、直面している生活課題を知ることである。そのためには、クライアントの置かれている環境や家族、友人関係についても知る必要がある。そのような個人のプライバシーに踏み込んだ情報を得る関係性を築くためには、クライアントの思いに寄り添った支援、いわゆる寄り添い型支援が求められると考える。

さらに、この寄り添い型支援には、利用者に寄り添うための場所や他者との交流の場所も求められる。生活課題を解決する支援過程において、利用者の居場所となる場所を確保しておくことで、支援終了後の利用者の孤立を防ぐことができる。

これに対して、伴走型支援とは、支援アプローチの基盤となるものである。厚生労働省は、地域共生社会推進検討会の最終とりまとめにおいて、「具体的な課題解決を目指すアプローチ」と「つながり続けることを目指すアプローチ」を支援の両輪となるアプローチとして、個人が自律的な生活を継続できるよう、本人の意向や取り巻く状況に合わせ、2つのアプローチを組み合わせることが必要としている。そして、対人支援に求められる今後のアプローチの共通基盤として、本人を中心として、“伴走”する意識をあげている(厚生労働省2019)。この検討会には、原田正樹氏も構成委員として参加していて、奥田知志氏が長年のホームレス支援から導きだした伴走型支援が強く反映されている。ひとつの相談支援機関がつながり続けることは、困難なことではあるが、伴走型支援の意義の一つである家族機能の社会化を実現するために必要な支援と考える。

以上のことから、重層的支援体制整備事業にか

かわる専門職には、「寄り添い型+伴走型支援」が求められる。

まず、インテークからアセスメント過程においては、寄り添い型支援が中心となる。利用者の生活課題とともに、利用者及び利用者を取り巻く環境などの理解のためには、聞くというカウンセリングマインドに基づいた寄り添いの姿勢が求められる。次に、支援プランの作成段階から支援の実施をイメージした伴走型支援が求められる。さらに、支援の実施においては、常に、寄り添いの姿勢をもって、具体的な場面への同行や同席という伴走型支援が求められる。その後のモニタリング、必要に応じての再アセスメント、支援プランの変更、変更後の支援の実施においても同様である。これらの支援過程における利用者の参加支援とそのための居場所づくりでは、利用者の思いに寄り添いながら伴走していくこととなる。利用者のかかえる生活課題が解決した後自立した生活が継続されるためには、人とのつながりが形成され、何かの時には、すぐに気づいて、必要な支援を求めることができるような環境が必要である。重層的支援体制整備事業の実施においては、このような支援の終結後の環境づくりまでも含めた「寄り添い型+伴走型」支援体制が整備されなければならないと考える。

VII. おわりに

以下は、先行研究の繰り返しになるが、あえて、引用する。

奥田は、「血縁」(家族)のみならず、「地縁」、「社縁」の3つの縁を補足し強化するコーディネーター機能を発揮することが伴走型支援である(奥田2014: 62)として、このコーディネーター機能について、1回限りで終わらず、持続的、段階的に行われるとして、つなぎ先が良くなければ「もどし」の機能が働き「つなぎ直す」ということを繰り返すと述べている(奥田2014: 59-60)。

重層的支援体制整備事業においては、既存の相談支援機関を新たに設けるということではないとされているが、奥田の提示する伴走型支援の核と

なるコーディネート機能を既存の相談支援機関が担えない場合には、公的支援機関が担うべきだと考える。例えば、近年、自治体においては、成年後見制度の利用促進を主な目的として、成年後見センター(権利擁護センター)を設置している。このセンターの設置には、成年後見制度利用促進基本計画にそったものと地域福祉計画、高齢者福祉計画、障害者計画等と一体的に取り組むものがあり、成年後見制度の利用促進のほか、地域づくりの視点もふまえた権利擁護事業としての取り組みも考えられる。このように、成年後見センターをはじめ、自治体には、各領域において様々なセンター事業が実施されていて、いずれも地域づくりとしての役割を担っている。自治体内部において、これら既存事業を検証し、役割分担を考慮しながら重層的支援体制整備事業に取り組む必要がある。特に、支援の入り口であるアウトリーチ支援への情報提供体制と出口としてのアフターケア・フォローアップ機能を担う機関を明確にすることは、本事業の実施責任を負う自治体の使命である。

謝辞 調査にご協力いただいた3名の方々、多忙な業務の中、調査への協力依頼等、快くお引き受けいただいた生活困窮者自立相談支援機関の職員の方々に心よりお礼申し上げます。

注

- 1) 2008年秋のリーマンショックに端を発した世界同時金融危機の影響を受け、寮を追い出されたり、住居を失ったりした派遣労働者の年末年始の支援を目的として、2008年12月31日、厚生労働省前の日比谷公園に開設された。
- 2) 一般的な生活上の悩みをはじめ、生活困窮者、DV被害者など社会的な繋がりが希薄な方々の相談先として、24時間365日無料の電話相談窓口を設置するとともに、必要に応じ、面接相談や同行支援を実施して具体的な解決に繋げる寄り添い支援を行う。
- 3) 奥田知志。東八幡キリスト教会牧師。学生時

代から始めた「ホームレス支援」に北九州でも参加し、NPO法人抱模(前北九州ホームレス支援機構)理事長として、2021年3月時点で、3,600人以上のホームレスの人々の自立を支援している。また、同年からは、一般社団法人伴走型支援協会理事長も務めている。

- 4)岡部は、生活保護の受付段階を例に、「利用者の生活課題」「利用者の気持ち」を理解するために、「利用者の分かる言葉」で接し、「利用者の訴えたいこと」に沿った「制度の説明と申請意思の確認」に留意するよう述べている(岡部2003: 27-33)。

参考文献

- F・Pバイステック(2006)『ケースワークの原則 援助関係を形成する技法』尾崎新・福田俊子・原田和幸 誠信書房
- 藤森克彦(2021)「第3章単身化する社会と社会的孤立に対する伴走型支援」奥田知志・原田正樹編『伴走型支援—新しい支援と社会のカタチ』35-52有斐閣
- 原田正樹(2021)「第7章日本における伴走型支援の展開」奥田知志・原田正樹編『伴走型支援—新しい支援と社会のカタチ』111-128有斐閣
- 東畑開人(2022)『聞く技術聞いてもらう技術』ちくま書房
- 池谷秀登(2013)「生活保護と就労支援福祉事務所における自立支援の実践」山吹書店
- 菅直人(2010)「第176回国会における菅内閣総理大臣所信表明演説」
<https://www.kantei.go.jp/jp/kan/statement/201010/01syosin.html>
- 厚生労働省(2014)社会・援護局地域福祉課生活困窮者自立支援室「生活困窮者自立支援法について」
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12000000-Shakaiengokyoku-Shakai/0000046438.pdf> (2023.11.21)
- 厚生労働省(2019)「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会(地域共生社会推進検討会)」最終とりまとめ(概要版)
<https://www.mhlw.go.jp/content/12602000/000581294.pdf> (2023.12.11)
- 厚生労働省(2022)「地域共生社会のポータルサイト」
<https://www.mhlw.go.jp/kyouseisyakaiportal/jigyuu/> (2023.11.21)
- NPO法人子育てひろば全国連絡協議会(2019)「地域子育て支援拠点の寄り添い型支援が親の成長を促すプロセス分析と支援者の役割に関する調査研究」
https://kosodatehiroba.com/new_files/mhlwchosa/2018houkoku-zentai.pdf (2023.11.21)
- 岡部卓(2003)『改訂福祉事務所ソーシャルワーカー必携—生活保護における社会福祉実践』全国社会福祉協議会
- 奥田知志(2014)「伴走の支援と伴走型支援の理念・しくみ」奥田知志・稲月正・垣田裕介・堤圭史郎著『生活困窮者への伴走型支援』42-98明石書店
- 奥田知志(2021)「伴走型支援とは」一般社団法人伴走型支援協会
<https://nbk.or.jp/what-bansou/> (2023.11.21)
- 内田充範(2018)「生活保護自立支援プログラムが構想した自立の三類型—釧路モデルを基盤とした総合的・継続的・寄り添い型支援への展開—」『山口県立大学社会福祉学部紀要』2018年2月99-109
- 宇都宮健児・湯浅誠(2009)『派遣村—何が問われているのか—』岩波書店
- 湯浅誠(2008)『反貧困—「すべり台社会からの脱出」』岩波新書

Support that Combines Empathetic and Accompanied Assistance in the Comprehensive Support System Development Project

UCHIDA Mitsunori

Abstract:

This study aims to analyze the feelings/thoughts of those who use the Self-Reliance Support System for the Needy, one of the support systems in the Comprehensive Support System Development Project, implemented by various cities and towns since April 2021. The objective is to provide insight into the forms of support required by support organizations (support providers) involved in this project. First, the study reviews previous studies to clarify the concepts of empathetic assistance and accompanied assistance. Next, three users of the Self-Reliance Support System for the Needy, were interviewed and their responses analyzed, then categorized into three parts: “Initial interview impressions”, “Thoughts on support and the support received”, and “Current thoughts.” The results elucidated the following four expectations that the users have of their support providers: “To listen carefully to them to fully understand their current situations facing everyday problems,” “To provide accurate support based on expertise,” “To accompany them on visits to relevant organizations and attend interviews with them,” and “To help with continued engagement.” The study found that the users’ first three expectations are met with the effective use of both empathetic and accompanied types of assistance, as mentioned in previous studies. However, the system is not fulfilling their fourth expectation of “continued engagement.” Based on the above findings, the study suggests that if the existing consultation support organizations cannot fulfill the role of a coordinator that forms the essential part of providing accompanied assistance, the public support institutions should take on the role in order to respond to the users’ expectation of “continued engagement.”

Key Words empathetic assistance, accompanied assistance, the role of a coordinator, the public support institutions