

自らが生産するという取り組みによって、生活スタイルの見直しが進む等の副次的効果を生んでいる。実際に、使えるお金が無限でないことが相談過程で明らかになり金銭管理支援の効果もあって徐々に自炊に取り組む人、自分が作った食べ物で人を喜ばせる人、そうした人たちに影響されて直接ハンドメイドカフェに参加しなかった人も生活を見直す等の波及効果も見られている。

### 【課題】

- 日中の居場所を拡大し、日常的な開放を行うことは想定したほどには進まなかった。原因のひとつには、コロナ禍でいつでも誰でも当日気軽に来所というスタイルを上半期に作るができなかったこと、ふたつ目に水曜カフェ以外での来所に対応するスタッフ配置に無理があったことである。相談者の重点的ケアと別に、居場所事業でも同様のケアを提供することは困難であったため、専属スタッフの配置が必要と総括した。
- カフェ参加から運営する側への移行は困難があった。想定していた参加者が再び生活に困難を抱えてしまい参加不能になったこと、運営側に回りたいという強い志向性はあっても実行するには当事者の課題が多いこともあった。相談者からボランティアに移るプロセスの明示等によって、適切な関わり具合を調整することは法人としての課題である。
- 不特定多数の人との関わりが苦手な相談者は参加しにくいこと、参加したことで精神疾患が悪化してしまうケースもあり、参加者を限定した形でのカフェ開催も必要。
- 参加を希望しない層へ向けては、相談の各段階や相談終結時点で今後の居場所利用を促すことが今まで以上に必要であると考え。本人の意向だけでなく、ひきこもりによって孤立することを防止する観点から、適切な見守りの実施が新しい住まいの賃貸借契約と同時に必要である。
- ボランティアスタッフの疲弊も見受けられた。コロナ禍での居場所づくり支援ということで、感染推移を気にしながら定期的に従事することや、オンライン参加への対応というこれまでに行ったことのない事柄への対応において心理的負担を与えてしまった。
- 黄昏時や土日等スタッフ不在の時間帯に不安感が増してしまう相談者もいて夕方からのカフェ等も検討したが、運営側の負担との兼ね合いもあり見送った。
- イベント企画やハンドメイド各回の内容告知があると一層良い。
- 会場までの往復交通費やオンライン参加時の通信費用から参加しにくく感じてしまう人がいるため改善が必要。



【上写真】 12月の水曜カフェ お天気、焙煎コーヒーの出来具合等、だんだんと話に花が咲く。最近の自分について、時事ニュース、手続きの仕方、過去のエピソード等話題は尽きない。

## Ⅲ 安否確認・緊急対応

- 【目的】 窮迫したケースへの対応やフォローアップを行うこと、緊急対応可能でありつつ持続可能な支援システムを構築すること
- 【内容】 電話やメール活用による安否確認や孤立防止の定例化と訪問活動、窮迫性のあるケースへの駆け付け対応を行う
- 【実施場所】 電話やメール：事務所対応または各相談員対応  
駆け付け対応：SOS の出された場所（相談者居住地、駅、病院、警察署等）
- 【実施期間】 2022 年度 電話やメールは相談者の状態に応じて訪問日時を決定、窮迫性のあるケースは随時
- 【実施内容】 通年にて、安否確認や訪問、緊急時の駆け付けを行い、これまでのデータから分類と課題を可視化した。相談終了後の個別安否確認以外では、年末に一斉ハガキ送付を行った。

### サポートセンターとまり木の緊急対応 類型化

- 1 住居喪失状態またはそのおそれを抱く相談者本人からの SOS
  - ・ 居所を聞き、直接面談が可能か、状況把握を行う
- 2 住居喪失状態またはそのおそれのある相談を受けている支援機関からの SOS
  - ・ 連絡のあった当日から住まいがなく、そのための一時宿泊施設提供をしていない場合
  - ・ 連絡のあった日から数日で住まいをなくす恐れがある場合
- 3 警察署からの身元確認等連絡が入る場合
- 4 音信不通で孤独死等が疑われる場合（不動産関係者との連携含む）
- 5 精神疾患で単身独居も入院もままならないケース
- 6 救急搬送の場合（本人が単独で救急車を呼んでいる場合と、相談の最中に倒れた場合）
- 7 他の相談者や近隣トラブルを起こしている場合
- 8 不定愁訴や居住環境に起因する訴え
- 9 その他（これまでに対応したことの無い事例）

※1 はメールでの相談はいつでもできるようになり、相談しやすさが増した。

※2 も日中のスタッフ配置によって、なるべく事前から相談を受けられるようになってきている。

※1, 2 は同居による暴力からの避難相談全般、子を含む世帯からの複合的相談がある。

※8 の不定愁訴に関しては、日中の相談者ケアの強化と受診勧奨、設備面での改善によって時間外は原則対応しないようにし、相談員の生活や健康を守ることも併せて行っている。

※1 から9 のうち複数の項目に該当する相談者もいる。

## 【課題と考察】

- 各相談への全対応回数は相談者一人当たり平均 20 回程度だが、安否確認や緊急的な対応が必要となる相談への全対応は一人当たり 80 回～最大 273 回と頻回傾向がある。
- 相談回数は少なくても、年末年始や土日、夜間、連絡が困難なケースは相談者に合わせての行動を余儀なくされるため、迅速な対応をするスタッフが必要となっている。
- 類型 1, 2 の暴力加害者と被害者の同居では、同時に複数の対応が必要となること、緊急時が事前に予測できないあるいはトラブルが起きてからの関与となる。
- 精神疾患のケースは、相談者本人の成育歴や成育環境を聞き取ると親も同様の疾患で生きづらさを抱えていたことが明らかになる等、世代間連鎖が見られるケースが散見されている。広範な啓発活動によって受診と本人受容を促す土壌や早期の支援介入が必要ではないかと感じている。今後はヤングケアラーへの支援や不登校傾向のある児童・生徒の居場所提供といった文脈からのつながりによっても早期介入の糸口があるのではないかと。
- 類型 5 の精神疾患による生きづらさと住居喪失・住居確保困難という同時の困難を避けるためには、長期入院から地域移行の過程が直線的ではなく、入退院からサブリース住宅で契約行為の敷居を下げ、不調があれば入院するといった螺旋形のようなサイクルの実現が現実的と考える。そのためには、相談支援と同時に居住支援の充実を図っていく必要がある。入院中の所有物管理や契約面の課題を解決することは、親族に頼れないあるいは頼らなくても可能な仕組みづくりと連動している。サポートセンターとまり木の居住支援法人としての喫緊の課題である。
- その他（これまで対応したことのない事例）では、動物飼育者の生活困窮という課題に個別ケース対応以上の取り組みが必要と判断した。動物を飼育するに至った経緯・年齢・性別は人それぞれであり、動物を飼育しながらの生活が可能かどうかは相談者ごとに事情が異なるが、急な生活困窮で動物も影響を受けているという点は共通している。サポートセンターとまり木では、動物用シェルタの用意はしておらず、緊急に譲渡先探しを行う等の取り組みを行ったが限界がある。現在の社会は、子どもの出生数をはるかに上回るペット飼育数であり、必然的に動物を飼育している人が生活に困窮することもあるため、動物行政と福祉行政との連携を進めることは、時代やライフスタイルの変化の当然の帰結である。
- 民間団体の機動力を生かしての取り組みや、分野や対象を限定されない取り組みによって対応してきた生活困窮や生きづらさの課題のうち、今後、新法での「困難な問題を抱える女性への支援」や市町村における精神保健分野の相談支援体制推進、孤独孤立防止の法制化等、社会制度のもとでの取り組みが始まる。連携は前提であり、効果的な連携の仕方を開発するための実践が必要と考える。

# 利用者に聞きました!

集計① 2022年9月までの利用者

集計② 2023年2月水曜カフェ

## とまり木で得たものは?

- ・ 基本的なことを学んだこと
- ・ 人生の選択肢
- ・ 人の優しさ
- ・ 人間関係
- ・ 「生命の繋ぎ」
- ・ 自立心を取り戻したこと
- ・ 次の住まいが見つかったこと
- ・ お金の大切さ
- ・ 床で寝られる幸せ
- ・ かんしゃ
- ・ 人に会う楽しみ

## まだ得ていないものは?

- ・ 仕事
- ・ 結婚相手
- ・ 金銭管理
- ・ 時には人のいう事を聞くこと
- ・ これからの生活環境
- ・ 普通の生活
- ・ 安定的な収入、職探し

## カフェ参加者の満足度調査

- ・ とても満足 80%
- ・ やや満足 20%

※参加している人の満足度は良好ですが、不満足者は参加をやめてしまうため別途聞き取りが必要です (一部は5Pに記載)。

【解説】①上半期の集計は相談者の重点的ケア対象者にとまり木で得たものを聞きました。大別して、人に関すること(人間関係)、住まいを中心に生きていくために必要なモノ、自分へのフィードバックがあります。主だった回答を紹介します。

### ■人に関すること(人間関係)

孤立・孤独の状態だとまり木へやって来て、「2カ月ぶりにまともに人と会話した」という人もいました。

### ■住まい生活上必要なモノ

あるのが当たり前と思っていたけれども失って初めて気づいた住まいのありがたさ、お金。人生の選択肢という回答は、困窮時には選んでいられないことを如実に表しています。

### ■自分へのフィードバック

相談者のケアと支援の結果に寄るところが大きいと思います。これからの課題に上がっている金銭管理、人の言うことを聞ける姿勢等、いずれも相談者自身が冷静に自己観察しています。

### ■まだ得ていないもの

どれも長期的で個々の意思や、意思を貫徹するための技術が必要な項目が上がっています。病気やケガ、少々トラブルがあっても仕事を辞めずにすむ対処力、離職しても住まいも失う前に相談する力と全国どこでも適切な支援につながれることも必要です。なお、人に関する記述は少ないのが気になります。支援が一定終結し、見守りへ移る段階での居場所事業への接続や、居場所事業の充実等、利便性向上に向けとまり木での実践を進めます。

■発行 2023年3月

■発行者 特定非営利活動法人  
サポートセンターとまり木

■連絡先 0263-50-6747



独立行政法人福祉医療機構  
社会福祉振興助成事業