

北海道社会福祉士会生活困難者支援委員会（以下、委員会）では、昨年度ソーシャルワーカーデイを中心に各地区支部との協力を頂きながら「福祉なんでも相談会」を開催しました。

相談会では、道民から様々な相談が寄せられる一方、相談会を開催するプロセスで、社会福祉士会内、また関連職種との間での連携が確認され、強められたように思います。また、開催にあたっては各地区支部の特徴を活かした開催となり、各地区支部の独自性が発揮された開催になりました。

委員会では、各地域の生活困難者に対する取り組みを紹介し、各地域の実践やその中から見えてくる私たちの課題や地域住民の課題等を「生活困難者支援委員会通信」として発信し、多くの会員と共有し実践に役立てていきたいと考えました。

そこで、今回は第一回何でも相談会開催以降、相談会の毎月開催を続けている道北支部の取り組みを、平田委員に報告していただき、道内各地区支部での取り組みの参考にさせていただければうれしく思います。



「困窮者」でも「困難者」でもなく「困りごと」に向き合う

～道北地区「困りごとなんでも相談会 & 学習会」報告～

生活困難者支援委員会
委員(道北) 平田 淳

生活困難者支援委員会道北地区では、昨年7月21日(SWデー)に全道各地区で”同時多発的”に開催された「福祉なんでも相談会」を年度内に1回の単発事業としてではなく、小規模ながらも毎月1回継続して開催し、今年5月23日までに計10回の相談会を行ってきました。そして、相談者がいらっしゃるかぎり、いえ、相談者が来られずとも、いつ相談ごとがあるやもしれませんので、相談件数の多寡に左右されることなく、今年度も続けていくことを予定しています。ここでは、相談会の現行スタイルを紹介し、その経緯、試行＝思考過程、今後の課題について述べてまいります。

現状一 現在、相談会のコアメンバーは3名で、当委員会道北委員の2名と、北海道医療ソーシャルワーカー協会北支部医療福祉活動部の1名からなります。毎月第3あるいは第4土曜日の、13時30分から16時“ごろ”まで、旭川市中央公民館で行っています。15時ごろまでの1時間半を座談会形式の「学習会」、15時以降を「相談会」として二段構成をとっており、学習会用と相談会用の部屋をそれぞれ別で用意し、相談のある方は別室に、学習会に引き続き居残って歓談したい方は17時まで使える空間(及びお茶・菓子)を提供しています。これまでの相談件数、および学習会テーマは以下のとおりです。

開催日	7/21	9/20	10/25	11/29	12/20	1/24	2/28	3/28	4/25	5/23
参加者数	14	2	13	10	6	13	12	16	12	11
相談件数	4	0	2	7	1	3	0	3	2	1
(うち 電話)	1	0	1	6	0	1	0	0	1	0

2014.10.25 「生活保護について語ろう」 11.29「この年金で老後は大丈夫？」 12.20「どんとこい！精神障がい」

2015.1.24 「どんとこい！精神障がい2」 2.28「親子関係で悩む方も、交流しましょう」 3.28「困った時には何が使える？」

4.25「そもそも相談ってなに？」 5.23「病院のじょうずな使い方！」

現状のこの相談会のスタイルをとるまでには、紆余曲折がありました。専門職間の“連携”によって相談員は比較的人数が揃うのですが、肝心の相談者の方にはなかなか足を運んでいただけません。それも当然です。こちらの都合で、場所と日時(SWデー!)を設定したのですから。困りごとがあってもさまざまな理由から(時間・場所的、身体的、精神的、人間関係的に…)相談のために来所できない方や、そもそも相談会の周知が届いていない方、自身の抱える困りごとを「福祉」の人に相談して効果があるのか訝しく思っている方、今までに他人や他機関に相談したことはあるがなんの”解決”にも至らなかったところか、その時の相談員の対応に不信感や反感をもち二度と相談したくないと思われた方など、要するに相談にいらっしゃらないの方が圧倒的多数なのです(誰も困っていないという無理な想定をしないかぎり)、相談者の側の都合に応じずに、開催する側の都合を優先して開催し続けたとしても、相談者数と相談員数との間に不均衡のある“大げさな”相談会となるか、“そんなには来ないだろうから”相談員も少数でよとする、“縮小再生産傾向の”そのいずれかになってしまいます。宣伝周知のために多額のコストをかけられないという問題だけでなく、新聞、市の広報誌、タウン情報誌など活字媒体に掲載されたベタ記事や、限られた数のチラシがどれほど困ってる人たちの目に入るのか。とりわけ、困っている要因に低所得が関係していれば、新聞を購読していなかったり、デジタルデバイドがあるなかで、いかにして困りごとがある“その方”に「届く」周知ができるのか。手探り状態で走りながら考え、小規模でも継続維持可能な形態を現在も模索しつつあるところなのです。

周知方法— 主に旭川市の広報誌と、地域のフリーペーパーへの掲載依頼を続けています。相談にいらした方の声では、市の広報へ掲載されていることで、社会福祉士会が何なのかはわからなくても、ひとまず相談をしてみるに値する団体であるという信頼感・安心感を与えているようです。また、タウン情報誌は、ポップな紙面から与える印象と、比較的平易な文章で詳細に掲載していただけていることから、参加の“敷居を下げ”、「一度参加してみよう」という動機を与えているようです。小さな文字のわずかな紙面でも見つけ出し、相談してみようと思っただけは、その方にとっての困りごとの切実さとも感じられ、主催者側として身の引き締まる思いをしていることもたしかです。

これら媒体への掲載による周知活動は、典型的なチラシの“失敗”から学び(かつ、お金のかからない方向へ)洗練されていった結果です。紙幅の都合で詳細は省きますが、チラシを1,000枚単位で刷り、公共施設に置いたり、新聞折り込みに入れたりしましたが、問い合わせの1件もありませんでした。新聞購読層に限定された方法ですし、広く参加を呼びかけるような講演会やコンサートのチラシではなく、困りごとがある方に向けたチラシは、やみくもに数を撒いても相談件数に反映するものではありません(同様に、ケーブルテレビよりも地元ラジオ局の方が有効でした)。コストをかけるのであれば、例えば低家賃の集合住宅を個別配布するなど、開催趣旨やチラシの内容と配布対象先・方法との適切さが求められるでしょう。

相談受付— 相談する側の要望に近づくための相談会として、①問合せ電話番号を用意し、いつでも問い合わせを受ける、②相談会当日に諸事情により来られない場合も、電話のみの相談を受ける、③相談を受けるだけでなく、相談者の要望があり、かつ必要性・即応性が高ければ、ご自宅でもどこでも指定の場所に訪問する、④電話相談にせよ、訪問にせよ、こちらが対応可能な時間が“受付時間”、など柔軟な対応をすることで、相談会当日の来所相談と同程度に、電話相談を受ける状態になっています。行政や事業所の時間外や土日でも相談できることと、相談会のその時その場でなくても相談する側の都合に合わせて相談できる体制づくりを行っていくと、継続初期の想定に反して、面識がないのに“家に来てほしい”という要望があることがわかってきました。結果として相談会&学習会の周知は、“随時出張聞き取り型”相談のための“アドバルーン”と見ることもできそうです。

相談相手との信頼醸成機関としての「学習会」— 相談しやすい相談会があると思ってもらえなければ、開催情報は知っていても相談には至らないのですから、①媒体を用いた直接的周知ではなく、ニーズ把握しやすい立場にある人(例えばケアマネジャーを想定)が直接見聞きしたり、当事者以外から間接的に相談されたりしたが対応が困難だった経験を情報交換したり、他の専門職からのコンサルテーションを受けられたり、当事者ご本人やそのご家族が相談してみようと思っただけのように広報してもらうために、社会制度や社会資源に関する学習会を開催する、②学習会に参加された方々の会話・発言の中から、関心度が高そうな話題を抽出し、次回の学習会のテーマとする、③参加者が学びあい、育ちあうことが重要なので、学習会は専門職による一方的講義・講演にはせず、あくまでグループワークとして話し合い、参加者それぞれの意見や経験を聴かせていただいて、それぞれの困りごと対処の参考にしてもらう、④回を重ねることで、参加者の“常連組”が(ケアマネジャーや当事者を中心に)形成されてきたとき、コアメンバーに限定せずテーマによっては相談員になれるような学習も行い、⑤むしろ、専門職による相談支援を望む方以外の参加者・相談者の方々については、各回のテーマに従って、時に相談する(相談者)／される(相談員)という関係が固定化しないようなフラットな関係を築いていけないか、というような観点から、従来イメージされがちな「相談会」の型を崩していくことで、“相談と交流の場”のような形態になっていきました。

課題— 今後の課題としては、次の3点が重要であると念頭に置いて活動しています。

①潜在ニーズの把握、アウトリーチの過程を個別支援として終わらせるのではなく、相談事例を集積し、これらを“根拠”としてソーシャルアクションを行うための“回路”の一部とすること、②相談会&学習会を安定して継続できるだけでなく、困っている人のニーズに即応し効果的な介入ができるだけの人的・資金的ネットワークの構築を図ること、③生活保護受給者同士が、保護申請から開始後の生活に至るまで、さまざまな経験を情報交換したり、生き抜くノウハウを教えあうような、“ほごトモ”®づくりのためのコーディネートをすること。これらの課題から離れて、相談支援の専門職が、漫然と相談会を続けているだけでは細々とした自己満足になりかねません。ボランティア団体ではなく、相談支援の職能団体としてそれぞれの地域でアウトリーチできることはまだまだあると思います。対象者を選ばず、テーマを選ばず、困りごとなら“なんでも”うかがって、そこから共に考える。会員それぞれが協調して“無理のない相談会”を作れたら、生活困窮者でも困難者でもなく、すべての人が生活(当事)者として、支援し、支援される瞬間をつなぐことができるのではないかと思います、今回も当委員会のチラシを「生活者支援委員会」と“誤植”して作成し続けています。

!!!!各支部委員リレーコメント!!!!

道央地区支部の近藤です。当委員会の名称「生活困難者支援委員」というと、生活が困難な方を支援するという印象を持つかもしれませんが、対象者もソーシャルワーカーも生活困難者というフレーズに捉われないよう活動していきたいと考えています。

誰もが無力ではなく微力なのだから、微力を無力にせずに関わることを大切にしたいです。

生活困難な方への支援は狭い福祉領域がやればいいのかではなく、

社会として取り組んでほしいことを願って活動していこうと思います。

