

1 生活困窮者

【相談者の特徴】

- 家族関係、失業、知的障害、精神疾患、慢性身体疾患、性的マイノリティー、犯罪歴、借金問題など、多様な問題を複数抱えている人が少なくない。
- 過去に危険な目に遭った経験があり、トラウマ反応に起因する非協力的・非社会的で、変動の多い行動様式を示す人が少なくない（警戒心が強い、猜疑的、攻撃的、易怒的、逃避的、無気力、深刻味に欠ける、一貫性に欠ける、決断できない等）。
- 自力では解決困難な問題に圧倒され、「自分の力では何もできない」という“自己コントロール感の喪失”に陥っている人が多い。
- 「周りにたくさん人はいるが、いざとなったら頼れる人はいない」という“社会的孤立感”に支配されている人が多い。
- 繰り返される被害体験や失敗体験のため、「どんなに努力をしても未来は変わらない」という“縮小した未来感”や、「自分なんて存在する価値がない」という“自尊感情の低下”や“自己有用感の喪失”に陥っている人が多い。
- 良好な支援関係を築きにくい傾向がある。
- 順調な経過を辿っているように見えても、その反面で生活困窮に至った主たる原因となっている最重要な問題や悩みを共有できないため、心理的な孤立を深めていく人もいる。

【支援における9つのポイント】

- ① “判断を交えない態度 (non-judgmental attitude)”を基本姿勢とする
- ② 初期対応としては、安心・安全な生活の場を提供し、まずは休んでもらうことを最優先する
- ③ 経済的困窮だけに注目し過ぎない（多様で複数の問題を抱えていることを前提とする）
- ④ 生活困窮者が陥りやすい心理状態や行動様式を理解しておく
- ⑤ 支援拒否や中途離脱への寛容
- ⑥ うまく行かない場合にも、継続して次の社会資源につなぎ戻す、連続的な支援を提供する（“伴走支援”、“寄り添い支援”）
- ⑦ 自立を進めることで、孤立を増強させることがあることを常に想定しておく
- ⑧ 孤立の解決に向けて、互助（相互援助）が体験、実践できるような環境設定を行う
- ⑨ 福祉、介護、保健、医療、成年後見、権利擁護、警察、民間組織、地域コミュニティー等との連携、人的交流（個別相談、連携会議の開催・協力、研修会等への相互協力等）

◆ 生活困窮者支援法 ◇◇◇

【生活困窮者の定義】

現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者

【実施主体】

福祉事務所を設置する自治体

【各事業の概要】

- 生活困窮者自立支援事業（必須事業）
 - ・ アセスメントの実施、支援計画の作成・関係機関への同行訪問、就労支援員による就労支援
 - ・ 関係機関とのネットワークづくり、社会資源の開発
- 住居確保給付金（必須事業）
 - ・ 有期で家賃相当額を支給
- 就労準備支援事業（任意事業）
 - ・ 生活習慣形成から、社会的能力、就職活動技法の習得等を3段階で支援
 - ・ 事業形式は、通所または合宿
- 就労訓練事業（任意事業）
 - ・ 作業の機会の提供に併せた、就労支援担当者による一般就労に向けた支援
- 一時生活支援事業（任意事業）
 - ・ 住居のない者に一定期間内に限り、宿泊場所の供与や衣食の供与
- 家計相談支援事業（任意事業）
 - ・ 家計収支等に関する支援計画の作成
 - ・ 家計の再建に向けた相談支援（公的制度の利用支援、家計表の作成等）
 - ・ 法テラス等の関係機関へのつなぎ
 - ・ 貸付のあっせん
- 子どもの学習支援事業（任意事業）
 - ・ 家庭での養育相談や学び直しの機会の提供、学習支援といった「貧困の連鎖」の防止の取組

【支援の実際】

① “判断を交えない態度 (non-judgmental attitude)” を基本姿勢とする

生活困窮者の置かれている状況は様々であると同時に、その“痛み”はきわめて人間的なものであり、それぞれに個性があることを理解することが大切である。さらに、自己決定することを許されない状況下での生活を強いられた者にとっては、自らが望まない支援の提案は、無力感や失望を増強し、二次的な被害を与える可能性があるので注意を要する。

推奨される基本姿勢は、判断を交えない態度(その人の考えに解釈や判断をせずに「私が何をすればあなたの役に立つのでしょうか?」と問いかける姿勢)に徹することである。

② 初期対応としては、安心・安全な生活の場を提供し、まずは休んでもらうことを最優先する

路上生活者の場合など、居所を転々としていたり、危険な目に遭遇していたり、心身に大きな負担がかかって疲れ切っている人がほとんどであるため、初期対応としては、安心・安全な生活の場を提供し、休んでもらうことが優先される。「今後の生活はゆっくり考えることにして、焦らずに、休んで大丈夫ですよ」というメッセージを明確に伝えることが重要である。

③ 経済的困窮だけに注目し過ぎない(多様で複数の問題を抱えていることを前提とする)

生活困窮に陥った背景としては、多様で複数の問題を抱えている場合がほとんどであり、経済的困窮の解決だけを目標としてもうまくいかないことがほとんどである。

知的障がいや教育を十分に受けられなかった人も多く、読み書きが不自由な場合も少なくない。統合失調症などの精神疾患、認知症、発達障害があったり、糖尿病や心臓疾患、腰痛などの慢性身体疾患に罹患している場合もある。借金問題や犯罪歴、夫婦関係や親子関係のトラブルから家を出ざるを得なくなった人もいる。

いずれにしても、本人にとっては「不名誉で人には話したくない」問題であるため、なかなか明らかにならないことも多いので、そのような背景があることを想定しながら、ある程度時間をかけて観察し、信頼関係を築きながら、アセスメントしていくことが重要となる。

④ 生活困窮者が陥りやすい心理状態や行動様式を理解しておく

生活困窮者の中には、様々な傷つき体験、失敗体験をしていたり、身体的、心理的な暴力被害に遭遇してきた者が少なくない。

個人の力では解決困難なつらい体験に遭遇した時にしばしば生じる心理行動上の反応として、不安・緊張、不眠、抑うつ、幸福感の喪失の他に、“**社会活動能力の低下**”、“**対人関係困難**(人とうまくつきあえない、孤立等)”があることも知っておく必要がある。

長期に渡って繰り返し暴力被害に遭ってきた人の場合、“**戦う**”か“**逃げる**”という行動パターンが身につけてしまい、恐怖・不安・怒りで物事に対処する傾向があらわれる。背景には、危機遭遇時に脳内で作動する「ノルアドレナリン」(別名“怒りのホルモン”)神経の慢性的な機能亢進も想定されており、本人によるコントロールが困難な特性と理解する必要がある。

このような理由から、生活困窮者の中には、過度に攻撃的で易怒的だったり、支援の途中で逃避する、あるいは、無気力で非協力的だったり、拒否的といった行動パターンを示す者が少なくない。このような行動は、本人のわがままや病的な性格等に起因するものではなく、これまでの過酷な体験、つまり“異常事態に対する、正常な反応”であるという理解が必要である。

さらに、可能であれば、このような理解を本人にも説明し、支援者と共有することが推奨される。また、知的障がいや教育を十分に受けられなかったために、読み書きに不自由な人も少なくなく、駅名やバスの行き先が読めないために待ち合わせの場所に来れないということもある。加えて、多くの生活困窮者は疲れ果て集中力に欠けた状態にあるために、さらに理解力が低下することも考慮に入れ、図示したり、繰り返し確認をしながら、丁寧な説明に心がけるべきである。

⑤ 支援拒否や中途離脱への寛容

支援拒否や支援からの中途離脱をする者も少なくないが、そのような事態に対しては、過酷な体験という“異常事態に対する、正常な反応”と理解し寛容となることが、支援対象者に対する否定的感情や、支援者自身の無力感や燃え尽き感を防ぐことができる。

⑥ うまく行かない場合にも、継続して次の社会資源につなぎ戻す、連続的な支援を提供する （“伴走型支援”、“寄り添い支援”）

生活困窮者の多くは、社会との交流再開や再参加を目指して何度も挑戦するもうまく行かないという経験を数多くしており、「どんなに努力をしても未来は変わらない」という“縮小した未来感”や、「自分の力では何もできない」という“自己コントロール感の喪失”に陥っている。そのため、支援者の協力を得て挑戦したことが失敗に終わると、さらに希望と意欲を失うこととなる。

したがって、支援を開始した後は、うまく行かない場合には、いったん元に戻って仕切り直して、次の社会資源につなぎ戻すという、連続的な支援を提供することが肝要となる。うまく行かない時も含めて、その時のその人のニーズに合った支援を対象者と一緒に試行錯誤しながら考えていくという、“伴走型支援”、“寄り添い支援”などと呼ばれる支援体制が推奨される。

⑦ 自立を進めることで、孤立を増強させることがあることを常に想定しておく

住まいの確保、就労準備等、自立に向けて順調に進んでいるにも関わらず、社会的な孤立が増強してしまうことがある。

生活困窮に至ってしまった事情は、人によって様々であり、しかも、本人にとっては「不名誉で人には話したくない」問題であるため、最も困っている本質的な問題を周囲に相談できないまま追いつめられるという事態が時々生ずる。特に本人も努力し経過が順調であると、支援者は「がんばってますね」「良かったですね」という激励のメッセージを伝えがちになるが、これらが「支援者を失望させたくない」といった気持を強め、本質的な問題を話題にできない状況に追い込むことがある。

また、自立が成功した時から、共同住居等での仲間との生活も終わるわけで、新しい人的ネットワークができない限り、孤立は深まることになる。

経過が順調な時にも、本人が本音や弱音が吐けるような、声かけや見守りを忘れないことが重要である。

⑧ 孤立の解決に向けて、互助（相互援助）が体験、実践できるような環境設定をおこなう

生活再建、自立ができて、社会的孤立が解決できなければ、本末転倒であり、孤立の解決を目指した支援環境を整える工夫が必要である。

生活困窮者の多くは、自分は「価値のない人間である」「役に立たない人間である」という“自尊心の低下”“自己有用感の低下”に陥っており、このことが、過度に相手の評価を気にすることにつながり、安心して他者と交流することを妨げている。また、適切な支援を受けていても、「支援してもらっている」という役割が固定化すると、さらに自己有用感の低下は増強する。

自尊心や自己有用感の回復には、その人が所属している集団や社会の中で「自分が意味のある役割を果たしている」という実感や、「他人のために自分が役立つ」という体験が必要であるといわれている。

そのためには、支援と被支援の固定化を避け、「助けられた者は、同時に助ける者」でもあるという助け合い、互助（相互援助）の環境を準備することが重要となる。

同様の体験をした者だからこそ、相手が体験してきた困難性を共感できるし、同じ境遇の人からの手助けであれば、過度に強がることもなく素直に助けを受け入れることが容易となる。

同じような問題や課題を有する人々たちによるセルフヘルプ活動(自助活動、相互援助活動)においては、仲間のために自分の過酷な体験そのものが役に立つという実感が得られるやすく、自尊感情の回復に有効であるとされている。

⑨ 福祉、介護、保健、医療、法律、警察、民間団体、地域コミュニティ等との連携、人的交流(個別相談、連携会議の開催・協力、研修会等への相互協力等)

福祉事務所をはじめ、高齢者介護、障害福祉、医療等の支援サービス機関との連携の他、警察、法律専門家(成年後見、権利擁護等)、住まいの確保や就労支援に関しては、不動産業や各種企業の協力が必要となる。

関係機関、団体とは、個別相談、会議や研修会等を通じて人的交流を深めておくことが重要である。

多機関による支援チームが形成され、支援の内容や方向性、課題について、本人も含めて共有することができれば理想的である。

また、地元自治会等、地域コミュニティからの理解が得られない場合もあるが、支援活動を実践する中で、根気強く働きかけ理解者を増やして行くことが重要であり、強く反対していた住民が転じて良き理解者になってくれることもある。

関係者からの一言・・・



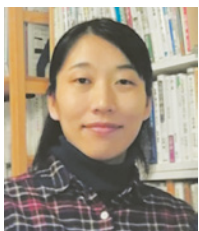
奥田知志
生活困窮者自立支援全国ネットワーク 代表理事

1988年以来、路上生活者の支援を行ってきました。「寝る前、もう目が覚めないようにと祈る」、そんな言葉を繰り返し聴いてきました。路上巡回相談では、毎年延べ約500名を対象としますが、自死念慮者は全体の約7%で、さらに衣食住が整った後でも自死念慮がある人は約4%となっています。“自立”が“孤立”に終わっているという課題を見てきました。実際の自死はほぼありませんが、課題は明確です。

私たちは、生活困窮者の抱える困難を“経済的困窮(ハウスレス)”と“社会的孤立(ホームレス)”という二つの観点で捉えてきました。“ハウス”という経済的課題と“ホーム”という人間関係の課題は違うという理解です。路上では「雪の上で死にたい」と仰っていた方が、入居後「俺の最期は誰が看取ってくれるだろうか」と仰る。複合的で多岐わたる困難を抱えておられる故に、住居確保から始まり、就労、メンタル、債務など包括型の支援が必然となります。しかし、このような“処遇の支援”と同時に「この人には誰が必要か」と言う“存在の支援”が重要です。相談員は、本人に伴走しつつ課題解決を支援すると同時に、人や地域等との関係づくりを進めます。

さらに関係とは“相互的”であるべきだと考えます。「助ける」「助けられる」の固定化を避け、「助けられた人が助ける人になれる」という“開かれた関係づくり”が大切だと思います。

関係者からの一言・・・



的場由木
NPO 法人自立支援センター「ふるさとの会」保健師

支援の中で特に大切だと思っていることは、支援する側の価値観を押し付けしないで、相手の立場に立って考えていくことです。一緒に同じものを見ようとする関係性の中で協働して生活をつくっていくことを「よりよい支援」と表現しています。地域の中で孤立しないための互助や役割関係を特に重視しているところは、生活困窮者への生活支援の特徴のひとつとも言えるかもしれません。

経済的な問題だけでなく、疾病や障害、権利擁護の問題など、複合的な問題を抱えている場合が多いため、さまざまな機関との連携が欠かせません。緊急性を要し、必要な情報が十分でないまま支援をしなければならぬこともあります。必要に応じて関係者との会議を開催して、情報共有をこまめにすることが重要だと思います。連携するにあたっては、当方の役割がわかりにくいこともあり、具体的にどのような支援をしているのかなどを丁寧に説明していくことを心がけています。

人生の変化に圧倒されたり、途方に暮れたりすることは、誰しもが経験していることではないかと思っています。同じひとりの生活者として、困っていることに共感し、一緒に考えていく姿勢が大切だと思います。