

## いわて生活者サポートセンターの業務内容について

NPO法人いわて生活者サポートセンター 藤澤俊樹

### 1 いわて生活者サポートセンターとは

#### (1) 信用生協との関係

##### ① 基本的関係

信用生協:多重債務等お金のトラブルの経済・法律面の解決支援

サポートセンター:多重債務等の原因となっている問題、多重債務等から派生している問題(心の問題)の解決支援

⇒目的は、ともに「家計の再建」

##### ② その他の役割分担

- ・ 信用生協における相談に必要な調査・研究事業  
生活困窮世帯の家計調査(別添)、公募型地域課題研究など
- ・ 信用生協における相談に必要なツールの開発等  
お金の悩みホットライン相談マニュアル、資金需要ガイドライン、生活のいろいろな場面で使える各種の制度、経済的事由での自殺防止を目指したスクリーニングツール、あなたもゲートキーパー
- ・ 補助、委託事業の共同実施等  
社会福祉推進事業、自殺防止対策事業、多重債務者等生活再建モデル事業、生活再建事業、パーソナルサポート事業
- ・ 家計診断
- ・ 就労問題がある相談の(信用生協からの)引継ぎ
- ・ 繼続的支援の必要のある相談者の(信用生協からの)引継ぎ

#### (2) センター数、スタッフ数等

センター:盛岡、北上、釜石

スタッフ:盛岡(相談員2、事務1)、北上(相談員1)、釜石(相談員1)

いずれも信用生協相談センター内に配置

本年4月からパーソナルサポート事業を受託、「これからくらし仕事支援室」を盛岡市菜園に設置(職員6名)

#### (3) これまで取り組んできた具体的事業内容

ア 「心の悩み相談」:ギャンブル依存症等を対象としたカウンセリング等

ギャンブル依存症:心因性の進行性の病気 参照:別添冊子

診断法:DSM-IV等を基にしたチェックリスト

ギャンブル依存症の症状:コントロールの喪失

渴望

耐性の増大

対処法:抗うつ剤のような薬は開発されていない

⇒カウンセリングが唯一の治療法とされている

ギャンブル依存症は本人のみの問題にとどまらない

⇒共依存の問題

対象	頻度	参加状況
本人向けグループカウンセリング	月2回(盛岡第2,4木曜日、北上第2,4月曜日) 午後6時から(盛岡は6時半)	1回当たり2~5名
家族向け勉強会	月1回(盛岡第3木曜日、北上第3月曜日) 時間は本人向けと同じ	1回当たり3~10名
個別カウンセリング (本人、家族対象)	随時	月3~5名

ファシリテーターは、当初精神科医、現在は産業カウンセラー

※ 今年度の課題は、ギャンブル依存症と発達障害の問題。

⇒発達障害の問題を抱えた方に対しては、従来の「底つき体験」アプローチが意味を成さない。したがって、独自のプログラムを作らなければならない。

※発達障害:低IQの問題でなく、大人になってからの高IQの方の問題(アスペルガー、AD・HD, PDD, 自閉症スペクトラム)

イ 「家族の悩み相談」:DV, 子供の虐待等の相談

DV:随時対応(以前はシェルターも設置)

子どもの権利擁護:弁護士会と連携し、月1回相談日を設けていたが、相談件数が低調なため、現在は随時対応に変わっている。

ウ 「暮らしの再建・自立支援」:生活自立支援資金(貸付;プロパー事業)⇒30万以内

配偶者暴力被害者自立支援事業(贈与;県委託事業)

⇒8万程度

エ 家計診断:2種類(簡易型、ライフイベントを踏まえてのキャッシュフローつきのもの)のソフトを使っての診断

オ 緊急支援資金:他の資金で手当できないときの緊急資金貸付(1万円を限度)

要件	各制度の対象にならないあるいは資金交付まで時間がかかる場合 当該事情について1次的に相談を受けた機関の確認書があること 今後の生活の見通しが立つこと
----	--

カ 家計サポートセミナー

背景:相談者の中に生活の仕方自体が分からぬ人が一定程度含まれていること。

目的:生きていくことに関する基礎知識(食、料理を含み)の習得と金銭管理リテラシーの向上

## (2)理論的背景

社会的排除(社会的包摶)理論

## (3)目的

真の家計再建に向けた支援

相談の2次被害の防止

社会的包摶を通じた地域活性化

## (4)イメージ

駆け込み寺

寄り添う相談

ハーティサポート(愛称)

## (5)事務の流れ

相談(ニーズ、収入、家族関係等の聞き取り)

↓

可能性の一番高い制度の案内(別添資料:制度一覧参照)

↓

申請への同行

↓

何らかの制度の確実な利用(家計診断)

↓

生活再建

## (6)事業のフレームワーク

コーディネート:盛岡市消費生活センター

実際の相談:サポートセンター

連携機関:盛岡市地域福祉課、生活福祉課、児童福祉課、盛岡市社会福祉協議会、東北労金、マイム、信用生協(現在は県内全域に拡大)

## (7)相談概況

平成21年2月に事業開始以来、相談件数1,036件

## 3 クラシとお金の安心支援事業相談事例の紹介

### (1)自立支援型

68歳女性、息子と二人暮らしをしていたが、酒を飲んでの息子の暴言が原因で妹の家に身を寄せた。妹のうちにいつまでもいるわけにも行かず、生活保護を受け、自立することに。アパートの斡旋(生活保護に便宜を図ってくれる業者有り)、生活自立資金支援(8万円程度:家電品等購入)により、アパートでの1人暮らしを開始。アパート探し、生活保護の申請にも同行し、手続きの円滑な進捗を支援。明るい声で、転居完了の報告有り。保護の決定。

## 2 クラシとお金の安心支援事業

### (1)背景

多重債務相談の減少と生活困窮相談の増加

債務整理後も生活再建が困難になっている家庭の増加

相談機関のたらいまわしによる相談の2次被害の発生

39歳男性。母、兄との3人暮らし。失恋、失職、借金、家族との関係断絶(当初は家族によるネグレクトを主張)により、生活保護を受け、自立することを計画。

相談の過程で、精神的に通常でない状況も見られたため、市センター、県精神保健福祉センター、サポートセンターの3者で連携サポート体制を構築。最初は名前さえ名乗らず、対人恐怖症的なところもあり、「こころ」を開かせることに3度ほど相談機会が必要だった。自分はこの世の中に生きている価値がないと繰り返すも、借金については、扶助で破産(途中相続が発生し、任意整理に変

更)、アパート探し、保護の申請(同行)、緊急支援資金、信用生協職員による物品カンパ等により、アパート生活を開始。精神科医師の診断・治療も併行させながら、就職活動のコーディネートと精神的なケアを各機関で分担した。

その後、社会とのこれまでの紐帯は一切断ち切ったとの理由から、一時は毎日のように相談(雑談)に来ていたが、半年ほどして、自立に向け課題を与え始めたところ、来所の間隔があくようになる。不眠(?)と不安の大きさを理由に、再度精神病院で診断(同行)。入院生活となる。退院に向けたカンファレンスに小職も参加。医師、看護師、親族とともに目標設定とそれに向けた課題克服に向け検討を重ねている。

薬の処方を何度も変え、状況が好転。7ヶ月の入院を経て、退院。その後も毎月カンファレンスを継続。最初の数ヶ月はかたくななどろがあったが、現在は体調もよく、基金訓練に通ってパソコン技術を勉強している。

60歳男性。中卒後、関東地方で就職。瓦職人として生活を営んでいたが、手首を負傷し、仕事継続を断念。東京で生活保護受給を開始したが、いわゆる貧困ビジネスにひっかかり、保護費の大半を巻き上げられる状況に嫌気をさし、郷里である岩手県に戻る。就職活動もままならず、盛岡で路上生活に。

岩手県立大学ボランティアチームの食糧支援の際、学生から相談を依頼され、生活保護を受給について相談。本人に受給の意思があったことから、申請に同行、アパート探し、必要な物品の調達等を経て、アパート生活開始。

当面手首の治療を最優先し、その後就職活動に専念する予定。

現在は、背中の痛みにも襲われ、静養しながら、からだの治療を優先させている。

自分も支援を受けていた活動に参加。他の路上生活者の自立の支援も行っている。

## (2)生活破綻型

52歳男性、もと公務員、ギャンブル等を原因に借金を重ね、多重債務化。離婚後、在職中に民事再生の手続きをとるも、個人借り等を再生手続きに乗せなかつたため、その清算のために退職。

すぐに就職して住宅ローンを払うつもりが、1年以上無職の状態が続き、自宅競売、昨年1月に所持金50円ほどになったところで来所。相談中も首をつるしかないと自殺を口走る。

生活保護申請に同行し、その後、緊急支援資金、助け合い資金を経て、保護決定。

精神的にも就職活動に専念できる状況が生まれ、4月に就職決定。

「相談に来ていなければ、今頃自分はこの世からいなくなっていたかもしれない」との感想。

## (3)たらいまわし型

46歳男性。仙台で派遣切りに会う。東京の会社から就職の内定をもらうが、東京で生活を始める資金(旅費、アパートの敷・礼金、給料日までの生活費)がなく、仙台のハローワーク、ろうきん、社協等に相談。いずれも門前払いをくらい、住民票のある盛岡に戻り、相談にいたる。

離職者向けの各制度を説明し、相談への橋渡しを行い、盛岡のろうきんで、離職者対策資金貸付金の融資を受けられることに。

## (4)ポータルサイト型

39歳男性。同居の父親と仲たがいして、八戸から盛岡へ転居。20年来気分障害をわずらう。精神1級。手帳有り。年金を浪費し、資金不足をきたしたため、盛岡市社協へ相談。「うちには時間がかかるから」との理由でサポートセンターへ回付。状況聞き取りから、総合的な支援が必要と判断。盛岡市保健所へ同行。保健師から精神障害者が受けられるサービスについて説明を受ける。通院先を当方の紹介で決定。初回診察同行。盛岡市障害福祉課の手続にも動向。これからのくらし支援室で就職セミナー等を受講。頸椎の障害を当方が紹介した整形外科医で発見。岩手医大を受診するも手術まで時間がかかることから、北海道の病院を選択。医療費として50万円信用生協から貸付。現在入院中。

## 4 自殺対策事業

### (1)経済的事由での自殺防止を目指したスクリーニングツール開発

#### ① 背景

消費生活の場面での自殺問題が登場する回数の増加  
実際に自殺問題が発生した場合の相談員への影響の甚大さ  
消費生活相談員の自殺問題に対する無知・忌避的態度  
経済的・生活問題での自殺の増加

#### ② 目的

経済・生活問題での自殺の防止  
消費生活相談員のメンタルヘルスの維持  
消費生活相談と医療保健分野との連携の強化

#### ③ 成果品:添付のとおり

#### ④ 効果

消費生活相談員の自殺問題に関する知識の向上  
消費生活相談の場面での自殺問題の顕在化(正面から取り組めるようになる)  
消費生活相談と医療保健分野との間での連携の萌芽  
⇒県庁ぐらしの安全課から県民生活センター、各振興局向け文書施行  
県庁障がい保健福祉課から各保健所への文書施行



県組織2系統でのツール活用の促進体制の構築

#### ⑤ 現状:該当者が5割を超す状況

#### ⑥ 課題:疫学的検証の必要性

判断基準の再検討  
受診勧奨のツール  
活用の促進

### (2)お金の悩みホットライン(事業主体:信用生協)

#### ① 背景

貧困問題の拡大  
経済・生活問題での自殺の増加  
夜間に経済的な問題について相談できる機関の少なさ

#### ② 目的

相談(電話)費用の心配なく相談出来る機会の提供  
夜間でも話をじっくり出来る相談機会の提供(夜9時まで受付)  
適切な機関等への誘導(医療保健アプローチの活用)  
経済・生活問題での自殺防止

## 5 パーソナルサポート事業:今年度より岩手県から受託

### (1)背景

- パーソナルサポートとくらしとお金の安心支援事業の親近性
- くらしとお金の安心支援事業における就職関係の連携の弱さ

### (2)イメージ

- 寄り添い、伴走
- 専門知識を持った友人
- 制度横断
- 社会的包摂

### (3)相談手法

- ```
インテーク面接
↓
ケース会議(AB)
↓
支援プランの決定
↓
プランに基づいた同行援助
↓
就職活動のスタートラインへ
↓
就職支援ナビゲーターへの引渡し
↓
家計管理、就労継続のための相談
```

### (4)4月以来の利用者 2500名超

## 6 近時の相談に見られる特徴とその解消に向けた課題

### (1) 多重債務から貧困の問題へ、社会的排除から社会的包摂の考え方へ

- ⇒福祉分野との連携の必要性(金銭管理リテラシー、家計管理能力の向上も課題)
- 援助技術等の習熟
- ⇒岩手県立大学と新たな支援モデルの構築に向け共同研究を実施中(2年間)

### (2) 精神疾患を患った消費生活の相談者の増加

- ⇒相談者にとっては、担当する機関が異なる問題であってもどれも自分が抱え、悩んでいる1人の人間に起きている問題
- ⇒医療・保健・福祉分野との連携の必要性(岩手医大精神科を始め精神科病院との連携は拡大している。また共同研究で組織した勉強会メンバーを通じ、ACTなどの技法についても習熟出来るよう取り組みしている)

### (3) 「新来談者中心アプローチ」の相談スタイルの確立

# お困りごとで 体調を崩しておられませんか? 心身のストレスチェックをしましょう!!

この質問項目は、相談にこられた方の心身の状態を把握するものです。

御協力いただける方は、本用紙に記入をお願いします。

記入いただいたデータは、本用紙を開発したNPO法人いわて生活者サポートセンターに提供され、個人が特定されないかたちで、統計等の分析に使わせていただく場合があります。

| 氏名 |  | 年齢 | 性別           | 仕事             |
|----|--|----|--------------|----------------|
|    |  | 歳  | 1. 男<br>2. 女 | 1. 有り<br>2. 無し |

## 【1】はじめに以下の5つの質問にお答えください

- |                                         |       |        |
|-----------------------------------------|-------|--------|
| 1 最近、仕事を失いましたか。                         | 1. はい | 2. いいえ |
| 2 最近、経済的に破綻しましたか。                       | 1. はい | 2. いいえ |
| 3 現在抱えている経済的な問題は、自分の手には負えないくらい大きなものですか。 | 1. はい | 2. いいえ |
| 4 その問題について、絶望感、恐怖感を感じていますか。             | 1. はい | 2. いいえ |
| 5 経済的な悩み事に関し、相談できる相手はいますか。              | 1. はい | 2. いいえ |

## 【2】次に以下の6つの質問にお答えください (ここ30日以内について)

| 番号 | 質問項目                             | 0<br>全くない | 1<br>少しだけ | 2<br>ときどき | 3<br>たいてい | 4 (点)<br>いつも |
|----|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| 1  | 神経過敏に感じましたか。                     | ---       | ---       | ---       | ---       | ---          |
| 2  | 絶望的だと感じましたか。                     | ---       | ---       | ---       | ---       | ---          |
| 3  | そわそわ、落ち着きなく感じましたか。               | ---       | ---       | ---       | ---       | ---          |
| 4  | 気分が沈みこんで、何が起こっても気が晴れないように感じましたか。 | ---       | ---       | ---       | ---       | ---          |
| 5  | 何をするにも骨折りだと感じましたか。               | ---       | ---       | ---       | ---       | 合計           |
| 6  | 自分は価値のない人間だと感じましたか。              | ---       | ---       | ---       | ---       | 点            |

### 【3】最後に以下の9つの質問にお答えください。

1 今も苦痛と感じるほどのいじめや、暴力などの体験が過去にありますか。

1. はい 2. いいえ

2 最近、親しい人や大切な人を失いましたか。

1. はい 2. いいえ

3 ご親族に、何らかの事情で自殺された方はいらっしゃいますか。

1. はい 2. いいえ

4 精神的な面で治療を受けていますか。

1. はい 2. いいえ

5 慢性的な疾患があり悩んでいますか。

1. はい 2. いいえ

6 現在抱えている悩みで、眠られない状態が2週間ぐらい続いていますか。

1. はい 2. いいえ

7 過去に自分を傷つけたり、自殺を図ったことがありますか。

1. はい 2. いいえ

8 死んでしまいたいという考えが持続していますか。

1. はい 2. いいえ

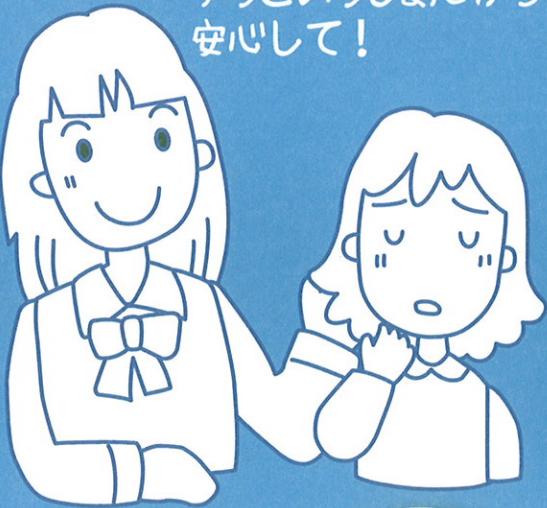
9 自殺をする具体的な計画がありますか。

1. はい 2. いいえ

その他不安に感じていることがあれば、  
なんでも自由にお書きください

いつも  
そばに  
いるよ

御記入ありがとうございました。気になることがおありになれば、いつでもお気軽に相談してください。



# これからのからしと 仕事をサポートします

くらしが  
きつい

経済的に  
たいへん

毎日が  
つらい

仕事が  
見つからない

生きる  
望みがない

困りごとが  
解決しない

一人で  
さみしい

どうしたら  
いいか  
わからない

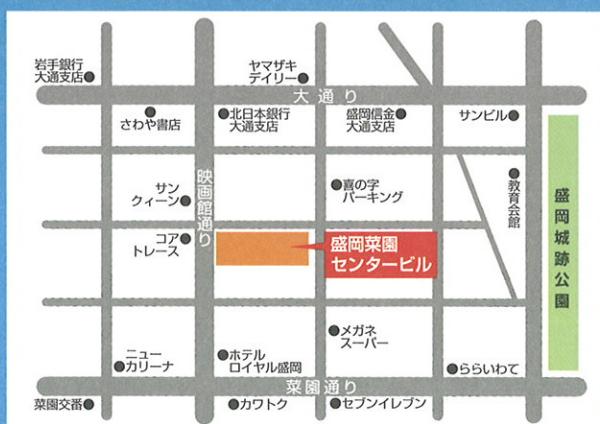
コレクラと  
ハローワークの  
専門支援員が  
2人3脚で  
サポートします

一人より二人の方が  
心強いよ!



からのくらしと仕事支援室は、あなたや家族が抱える、くらし、仕事、お金、こころ、生きることに関する、苦しみ、悲しみを分かち合い、あなたの気持ちにより添って、よき友としてそれらの解決を目指すところです。岩手県から委託を受けて、ハローワークと連携しながら、NPO法人いわて生活者サポートセンターが運営しています。

**相談無料・秘密厳守します。  
専門支援員が対応します。  
安心してご利用ください。**



ウェブサイト <http://korekura.jp/>  
メール info@korekura.jp

携帯サイト  
はこちら



岩手県委託 いわて求職者個別支援モデル事業

## これからのからしと仕事支援室

コレクラ  
**korekura**

TEL 019-626-1215 FAX 019-625-1545

〒020-0024

盛岡市菜園一丁目12-18 盛岡菜園センタービル5F  
開所時間／月～金曜日 10時～17時

**ハローワーク盛岡**  
個別支援相談窓口

職業相談連携先

〒020-0024  
盛岡市菜園一丁目12-18  
盛岡菜園センタービル2F  
職業訓練修了者等就職支援室内  
TEL 019-606-2256  
FAX 019-908-2062  
開所時間／月～金曜日 8時30分～17時