

## はじめに

未曾有の被害をもたらした東日本大震災から3年が経ち、災害公営住宅の建設や防災集団移転促進事業が本格化しています。

仮設住宅での暮らしは不便な生活ながらも、入居者同士が顔なじみとなり、互いに気にかけて合う関係を生み出す一方で、部屋に閉じこもり孤立している人やアルコール依存症、PTSD（心的外傷後ストレス障害）、うつ、精神障害など、個人の抱える課題がより深まり、長引く仮設住宅生活のストレスから近隣トラブルも生じています。自立再建して仮設住宅から退去する世帯が少しずつ増えて、災害公営住宅などに引っ越す人たちが、引っ越した先で少しでも早く新たな地域生活に馴染む支援が求められると同時に、仮設住宅に住む人たちの「取り残された」感覚を和らげ、一緒に次の暮らしを描き、新生活の立ち上げ支援につなげることもたいせつです。

震災により、多くの人が自宅も地縁も失って、仮設住宅で新たな生活を築いてきました。災害公営住宅への入居は、恒久的な住宅に引っ越せる喜びとともに、やっと人間関係を築いた仮設住宅を出て、また新たな地で生活を築くことへの不安も抱えています。

本書では、このような支援にあたるうえでの心得を10のキーワードで解説するとともに、50のエピソードとその対応法をQ&A方式でわかりやすく解説しています。個別支援だけでは解決しない事柄も多く、地域支援にも踏み込んで紹介しています。50のQ&Aは、宮城県が設置した「宮城県サポートセンター支援事務所」が実施する「被災者支援従事者研修」等で報告された現場からの課題や、阪神・淡路大震災の際に支援に携わった兵庫県の支援者のみなさんのコメントなどで構成し、監修者である仙台白百合女子大学の太田純教授のほか、多くの関係者の協力を得て完成したもので、「平成25年度宮城県震災復興担い手NPO等支援事業補助金」の助成を受けて作成しました。

本書を、被災者を支援する各種支援員、社会福祉協議会、地域包括支援センターなどとともに、自治会長や民生児童委員などの地域のリーダーのみなさんにも手にとっていただき、地域生活支援のヒントにしていいただければと思います。なによりも、ここに書いてある内容は、被災の有無にかかわらず、平時より活かせる視点ばかりです。誰もが安心・安全に地域で暮らせる社会をめざし、本書を活用いただけましたら幸いです。

2014年3月

特定非営利活動法人 全国コミュニティライフサポートセンター

理事長 池田昌弘

(東北関東大震災・共同支援ネットワーク事務局長)

## もくじ

|        |   |
|--------|---|
| はじめに   | 1 |
| 本書の使い方 | 5 |

### よりよい支援のための10のキーワード

|  |    |
|--|----|
| 簡易版  | 6  |
| ● キーワード 1  |    |
| 支援は、信頼関係が生まれるようなかわりから始まる                             | 8  |
| ● キーワード 2  |    |
| 支援の基本は、寄り添う姿勢と広い視野                                   | 9  |
| ● キーワード 3  |    |
| 支援者は、聞き上手・話し上手・説明上手がモットー                             | 10 |
| ● キーワード 4  |    |
| 支援者は、要 <sup>ひる</sup> 援護者との関係を怯まず、でしゃばらず、歩調を合わせる      | 11 |
| ● キーワード 5  |    |
| 支援者は、フレームを変えると物事が違って見えてくることを理解できる                    | 12 |
| ● キーワード 6  |    |
| 支援者は、時間の経過から生まれるニーズの変化をキャッチし、<br>タイムリーな支援につなげることができる | 13 |
| ● キーワード 7  |    |
| 支援者は、地域が資源の宝庫であることとらえ、<br>担当地域を知り、地域とつながり、地域づくりができる  | 14 |
| ● キーワード 8  |    |
| 支援者は、築きあげた信頼関係を資源として活かすことができる                        | 15 |
| ● キーワード 9  |    |
| 支援者は、できないことを探すより、できる力を発見することができる                     | 16 |
| ● キーワード 10   |    |
| 支援者は、相互の違いを理解したうえで、<br>折り合いをつけられるよう支援することができる        | 17 |
| 解説・資源とは何か  | 18 |

### 地域生活支援Q&A

|                   |                             |    |
|-------------------|-----------------------------|----|
| 近隣<br>トラブル        | Q01 ● 嫌がらせがエスカレートし、心身に不調    | 20 |
|                   | Q02 ● 野良猫にエサを与える女性          | 21 |
|                   | Q03 ● 騒音トラブル                | 22 |
|                   | Q04 ● ゴミに異常な執着を見せる若い母親      | 23 |
|                   | Q05 ● 部屋中ゴミだらけ              | 24 |
|                   | Q06 ● 身体が臭う女性に近隣から苦情        | 25 |
| コミュニティ            | Q07 ● 周辺地域のつながりづくり          | 26 |
|                   | Q08 ● 仮設住宅と周辺地域との交流活動       | 27 |
|                   | Q09 ● 隣の団地ばかりと交流する人への接し方    | 28 |
|                   | Q10 ● 周りの人間関係をかき乱す班長        | 29 |
| 孤<br>立            | Q11 ● 高齢者の孤立                | 30 |
|                   | Q12 ● ほかの地区からひとりて入居         | 31 |
|                   | Q13 ● 仲間割れ                  | 32 |
|                   | Q14 ● ひとり暮らし高齢者宅へニートの息子が同居  | 33 |
|                   | Q15 ● 生活保護を受給する男性への周囲の冷たい目  | 34 |
|                   | Q16 ● 地域になじめない              | 35 |
| サロン運営<br>・<br>集会所 | Q17 ● 住民がイベントに参加してくれない      | 36 |
|                   | Q18 ● 一部の人が共有スペースを独占        | 37 |
|                   | Q19 ● ボランティアとサロン利用者の折り合いが悪い | 38 |
|                   | Q20 ● 利用者同士のトラブル            | 39 |
| 不登校・<br>子ども       | Q21 ● 不登校の小学生               | 40 |
|                   | Q22 ● 仮設住宅に住む子ども同士のトラブル     | 41 |
| 虐待・DV             | Q23 ● 母子家庭で子どもに目が行き届かない     | 42 |
|                   | Q24 ● 訪問拒否世帯でのDV            | 43 |
|                   | Q25 ● 子どもに対する虐待             | 44 |
| 無気力               | Q26 ● 将来に希望を見出せない           | 45 |
|                   | Q27 ● 病気を抱えていて何もしたくない       | 46 |
|                   | Q28 ● ご主人の死から立ち直れない         | 47 |
|                   | Q29 ● 何事にも興味を示さない男性         | 48 |

## 本書の使い方

本書では、Q&Aの前に支援の基本となる「よりよい支援のための10のキーワード」(10のキーワード)を示しました。支援者は、地域生活支援の実践において、さまざまな要援護者のさまざまな課題に向き合うことになります。どのような場面でも、支援の基本として支援者が身につけておきたい視点を「10のキーワード」としてあげてみました。

はじめに「10のキーワード」から読むこともできますし、あるいは、Q&Aを読みながら「10のキーワード」に立ち戻って、理解を深めることもできます。

6～7頁に「10のキーワード」の簡易版があります。ここでは、一つずつのキーワードをやさしく言い換えて、それぞれに3つのポイントを示しました。「10のキーワード」一つ一つの詳しい説明は8頁から始まります。簡易版は、いつでも目にとまる場所やノートなどに貼っておくと、実際の支援で迷ったりしたときに、自分の支援を振り返り前にすすむヒントになります。



20頁からの50のQ&Aには、10のキーワードのうちどの視点をもって支援に臨めばいいかをアイコンで示しました。Q&Aを読みながら、示されているキーワードに立ち戻ること、より理解が深まります。



|                 |  |
|-----------------|--|
| ストレス            | <p><b>Q30</b> ● 頼られるのが負担 ..... 49</p> <p><b>Q31</b> ● 今まで別居していた家族と同居する ..... 50</p> <p><b>Q32</b> ● 介助疲れ ..... 51</p> <p><b>Q33</b> ● 介護疲れから自殺未遂に発展 ..... 52</p>   |
| 認知症             | <p><b>Q34</b> ● 夫を亡くして認知症状が進行 ..... 53</p> <p><b>Q35</b> ● 母の認知症を認めない息子 ..... 54</p> <p><b>Q36</b> ● 高額なガス代を請求される女性 ..... 55</p>   |
| アルコール依存         | <p><b>Q37</b> ● アルコールで暴れる男性への苦情対応 ..... 56</p> <p><b>Q38</b> ● 息子のアルコール依存を隠そうとする母 ..... 57</p> <p><b>Q39</b> ● アルコール依存症のひとり暮らし高齢者の支援 ..... 58</p>  |
| 障害者・精神障害        | <p><b>Q40</b> ● もの盗られ妄想のある女性 ..... 59</p> <p><b>Q41</b> ● 統合失調症の息子の暴力に耐える母 ..... 60</p> <p><b>Q42</b> ● 自立に意欲的な統合失調症の男性 ..... 61</p> <p><b>Q43</b> ● 目が見えない住民への配慮 ..... 62</p> <p><b>Q44</b> ● 聴覚障害者と地域のコミュニケーション ..... 63</p> |
| ひとり暮らしの高齢者・老老介護 | <p><b>Q45</b> ● 近所づき合いや介護サービスを拒否 ..... 64</p> <p><b>Q46</b> ● 孤立死を恐れる男性 ..... 65</p> <p><b>Q47</b> ● 老老介護で介護サービスを拒み続ける ..... 66</p>  |
| ひきこもり           | <p><b>Q48</b> ● 人嫌いの息子に怯えてひきこもりがちの母 ..... 67</p> <p><b>Q49</b> ● 母を虐待して追い出した息子 ..... 68</p> <p><b>Q50</b> ● 多くの薬に頼るひきこもりの女性 ..... 69</p>   |
|                 | <p>執筆者&amp;担当一覧 ..... 71</p>   |

# 支援の心 得 10 のキーワード 簡易版

8～17頁で説明する10のキーワードのポイントをまとめました。  
20頁からの50のQ&Aを読む際にも、8頁からの詳しいキーワードの解説に立ち戻りながら読み進めることをおすすめします。

Keyword  
1

## 信頼関係が生まれるようにかかわろう

〈支援は、信頼関係が生まれるようなかかわりから始まる〉

- (1) 信頼関係は誠実なかかわりで生まれる
- (2) 基本的な日常の態度から信頼関係が生まれる
- (3) 抱え込まず臨機応変な支援から信頼関係が生まれる

Keyword  
2

## 寄り添う姿勢と広い視野をもとう

〈支援の基本は、寄り添う姿勢と広い視野〉

- (1) 要援護者が対等と感じることが寄り添えていること
- (2) 生活の主人公は要援護者であることを忘れない
- (3) 要援護者だけをとらえた支援は支援にならない

Keyword  
3

## 聞き上手・話し上手・説明上手になろう

〈支援者は聞き上手・話し上手・説明上手がモットー〉

- (1) 要援護者の状況をほかの人や機関に必要なことが伝えられるよう、多面的にとらえて聞く
- (2) 臨機応変に相手理解できるように話すことができる
- (3) 相手に合わせてわかりやすい説明をすることができる

Keyword  
4

## 怯まず、出しゃばらず、相手の歩調に合わせてよう

〈支援者は、要援護者との関係を怯まない、出しゃばらず、歩調を合わせるができる〉

- (1) なぜ、その状況になっているかを理解する努力を続ける
- (2) 要援護者が動けないときは、待つことが必要
- (3) 要援護者が主人公なので、その人の歩みをたいせつにする

Keyword  
5

## フレームを変えると見えるものが変わることを知ろう

〈支援者は、フレームを変えると物事は違って見えることを理解できる〉

- (1) その人の生活をいろいろな角度から評価することがたいせつ
- (2) 要援護者の視野を広げる支援が解決への近道
- (3) 支援者はあせらない

Keyword  
6

## 時間の経過でニーズが変化することに敏感になろう

〈支援者は、時間の経過から生まれるニーズの変化をキャッチし、タイムリーな支援につなげることができる〉

- (1) 要援護者の状況は、時間の経過で変化することを忘れない
- (2) 時間の経過は、問題の改善につながらないことがある
- (3) 時間を意識して必要なときに必要な支援を心がける

Keyword  
7

## 地域は資源の宝庫ととらえ、地域をよく知ろう

〈支援者は、地域が資源の宝庫であるととらえ、担当地域を知り、地域とつながり、地域づくりができる〉

- (1) 支援は、地域の状況を理解することから始まる
- (2) 地域の状況を理解するためには地域の多様な人とつながることが重要
- (3) 地域の人とのつながりから住み続けたい地域づくりの活動が始まる

Keyword  
8

## 気づきあげた信頼関係を資源として活用しよう

〈支援者は、築きあげた信頼関係を資源として生かすことができる〉

- (1) 地域の人とのつながりを基にした誠実な活動は資源を生み出す
- (2) 支援機関や専門職との円滑な支援は、次の支援を容易にする
- (3) つくり出した資源を要援護者に結びつけるときはいていねいに

Keyword  
9

## できないことを探すより、できる力を見つけよう

〈支援者は、できないことを探すより、できる力を発見することができる〉

- (1) 要援護者のこれまで生き抜いた力を理解し支援に生かそう
- (2) できないことをできるようにすることは難しいが、できることを増やすことは容易である
- (3) 過去は変えられないが、未来は変えることができる

Keyword  
10

## 相手(要援護者)が折り合いをつけられるように支援しよう

〈支援者は、相互の違いを理解したうえで、折り合いをつけられよう支援することができる〉

- (1) トラブルは、新しい環境に慣れる過程で起こる出来事としてとらえる
- (2) トラブルは、結びつきが強くなるきっかけととらえる
- (3) 人と人との距離や歩幅を上手に調整することも支援の極意



よりよい  
支援のための

# 10 のキーワード

Keyword

1

## 支援は、 信頼関係が生まれるような かかわりから始まる

信頼関係は人間関係において基本的で重要なものの一つです。

信頼関係はかかわりの積み重ねによって、互いの間に芽生えていくものです。支援者は、日々の活動のなかで絶えず要援護者から信頼が得られるようにかかわることが求められます。したがって、支援者は常に自分のかかわりが要援護者の信頼に応えられているかを点検することが求められます。かかわりの基本は、表情、アイコンタクト、礼節を守ることなど、基本的な日常の態度です。このような誠実な態度が信頼を得ることの基盤となりますが、自分がわからないことや判断に窮することを、他者に相談し、適切な支援につなげることも誠実な態度の重要な要素です。適切な支援につなげるためには、相談先の相手や情報の収集などをふだんから行い、準備しておく必要があります。また、所属組織内での支援員同士の関係を良好にすることや、他機関に所属する支援者などとの良好なネットワークづくりなどのかかわりも重要です。

要援護者から求められた回答については、時間をおかずに対応することがたいせつです。しかし、回答に時間を要する場合には、なぜ時間が必要なのか、時間の経過のなかで困っていることや相談したことが、今どんなふうに解決に向け取り組まれているかなどの情報を提供し、要援護者の不安が大きくならないようにしましょう。要援護者は多かれ少なかれ、不安や不満をもって生活を続けています。その不安や不満は日々大きくなったり小さくなったりします。その変化する状況を見定めて臨機応変な対応をすることで信頼が生まれる関係へとつながります。

要援護者は年齢層が幅広いものです。支援者は要援護者が受ける印象をふまえ、態度や服装、言葉遣いなどに気を配り、ふだんから信頼が得られるようなかかわりをするのがたいせつです。

Keyword

2

## 支援の基本は、 寄り添う姿勢と広い視野

寄り添う姿勢とは、単に要援護者とともに行動することではありません。要援護者のおかれている状況は、要援護者との関係においては支援者が上位の関係になりやすいと言わざるを得ません。「上から目線」という言葉がありますが、要援護者にアドバイスしたり、要援護者の行動に対して「正しい」とか「間違っている」と判断したりすることは、下に見られていると要援護者に意識させます。ただでさえ、要援護者は困難を抱えているために混乱することが多くあります。支援者から情報の提供や資源の紹介など、具体的な支援やアドバイスを受けることが多いため、ともすれば受け身の立ち場におかれやすいのです。ですから、支援者が対等だと思っても、要援護者には支援者に対する遠慮や世話になっているという意識があることを前提に支援に携わらなければなりません。要援護者が支援者に対して抱く、「お世話になっている」という思いは根深く、自分の問題を自分で解決するという力さえも奪うことがあります。支援者が要援護者の「世話になっている」といった思いに心を寄せることができなければ、「頼られている」ことに気をよくし、ますます支援者が要援護者をリードするような関係性が深まってしまう結果として要援護者の依存性を高め、支援者になんでも指示や相談を仰ぐようになってしまいます。そして、支援者は要援護者とのかかわりを負担に思うようになり、「なんでもかんでも相談し、自分で決められない人だ」と評価するような状況になってしまいます。しかし、このようなかかわりの歪みは、支援者のかかわりの結果が生み出したものなのです。

寄り添う姿勢とは、要援護者がものごとをどのように受け止めるのかにも心を配ることができることです。

要援護者と支援者との関係が深まれば深まるほど、支援をする際の視野が狭まる場合があります。視野が狭まると、支援者と要援護者とのかかわりや専門機関との関係からしか、解決方法が見出せないといった弊害が生まれます。支援をする際には、支援者と要援護者の関係や距離を見極め、要援護者自らが培ってきた地域とのつながりや友人関係、または町内会や民生児童委員、地域の専門機関などといった、要援護者の周囲にある資源にも目を向ける必要があります。

Keyword

3

## 支援者は、聞き上手・話し上手・ 説明上手がモットー

支援を行う際にまず行うことは、要援護者の語りや暮らしぶりから困難や混乱などを把握することです。それには、要援護者自身が自分の暮らしや抱えている困難、混乱などについてどのように感じているのか、また、理解しているのかを語ってもらうことです。どんなことを、どんな表情で、どんな語句を使って語ったのか、どんな話をするとときに語気を強めたのか、あるいは涙を流したのかなどといった要援護者の様子を観察しながら話してもらうことがたいせつです。そのためには、支援者は聞き上手でなければなりません。聞き上手とは、単に要援護者が語る思いや気持ちを聞き取り、話の流れを理解するだけでなく、相手が物事をどのように受け止めているのか、起きている出来事をどのように理解しているのか、そしてどのように困っていることに対応してきたかといった対応力を理解することなども含まれます。そのため、要援護者が自分の経験したことを惜しみなく話したいと思えるように、うなずいたり、相づちを打ったりして励ましながら話を聴く姿勢が必要です。

さらに、支援をする際には話し上手であることも求められます。話し上手とは、要援護者が知りたいことなどを情報として提供するのではなく、相手の状況や理解の度合い、経験値などに合わせて話ができることを指します。そして話したことを相手がどのくらい理解しているかを確認しながら話すことがたいせつです。

説明上手とは、要援護者から得られた情報を、専門機関や家族などに説明できる力を指します。要援護者のおかれている状況を経験していない人たちにも、要援護者の状況や立ち場、思いなどについて、要援護者とともに考えていける態勢が取れるように説明を行います。要援護者のおかれている状況は変化するため、状況の変化に柔軟に対応し、説明する力が求められます。

Keyword

4

## 支援者は、要援護者との関係を<sup>ひる</sup>怯まず、 でしゃばらず、歩調を合わせる

暴力や暴言、ひきこもりや拒絶、場にそぐわない対応などを示す要援護者がいます。周囲の人はどのようにかかわればよいかについて困惑し、恐怖や不安からかかわりを拒否したり、距離をおくことがあります。このような要援護者とかかわるうえで、支援者が心に留めておかなければならないことは、「怯まないこと」「でしゃばらないこと」「歩調を合わせること」です。怯まないとは、要援護者の暴力や暴言に目を奪われるのではなく、その裏側にある思いや気持ちにふれようとするを指します。

次に、でしゃばるときとは、どんなときか考えてみましょう。それは、自分のやり方を押しつけないときです。要援護者のやり方で混乱や不安を解消するのを待てないときに、支援者はついでしゃばってしまいます。支援者は要援護者とかかわるときには、自分の気持ちを振り返り、今自分は要援護者に対してどのような思いを抱いているのかを知ることがたいせつです。

歩調を合わせるとは、要援護者の考えや行動の意味を知り、要援護者のペースで考え、結論を出すことを尊重することです。仮設住宅から災害公営住宅への転居などのようにタイムリミットがある場合、支援者自身が結論を急いでしまいがちです。しかし、要援護者にとっては、これからの人生を決める重要な場面です。そう考えると、要援護者のペースで行動することの意義を理解できるでしょう。ゆっくりと考える時間が必要であることを理解して、早めに情報を提供し、一緒に考えることがたいせつです。とくに高齢者や障害者など状況を理解したり情報収集に時間が必要な人には、早めにかかわりながら、要援護者のペースで物事を理解したり判断できるように、支援することが歩調を合わせることになります。この際にも、支援者自身があせっていると、支援者先行の支援になりますので、自分の気持ちに焦点を当て点検するようにしましょう。

Keyword

5

## 支援者は、フレームを変えると物事が違って見えてくることを理解できる

その人のできないところや病気、普通ではないと感じている部分に焦点をあてて要援護者をとらえると、困った問題を抱えた人に見えます。逆にその人のできることやがんばっているところから要援護者をとらえると、力強く生きている人として見えてきます。人は困った問題に直面していても、意欲や能力、問題を抱えながらも生きる力や耐える力があります。つまり、支援者が要援護者をどのようにとらえられるかは、どういうフレームで要支援者をとらえているかを理解することです。支援者は常に自分の物事のとら方を意識し、ネガティブな部分(できないところ)に焦点をあてているのか、要援護者のもっている能力(できるところ)に焦点をあてているかを知ることが求められます。自分は人のどんなところに着目しているかを理解しなければなりません。要援護者が暴力的だったり暴言を吐いたりする姿は周囲の人を遠ざけるため、解決の道筋が閉ざされたように感じます。そうすると、支援者の視野が狭まり、要援護者の問題点がクローズアップされてしまい、その人の力を見い出すことが困難になります。誰でも重荷に感じれば視野が狭くなり、あせり、落ち着きを失います。支援者は、まずは落ち着き、今自分がどのようなフレームから要援護者をとらえているのかを点検しましょう。そして、ネガティブな部分や困っていること、混乱や不安ばかりに目が向けられていることに気づいたら、まずは落ち着いて要援護者のよいところやがんばっているところをとらえられるよう、フレームを変えましょう。

Keyword

6

## 支援者は、時間の経過から生まれるニーズの変化をキャッチし、タイムリーな支援につなげることができる

要援護者が抱える不安や困難は、時間が経過することで回復することもあれば、時間の経過が不安や困難を表出させることもあります。たとえば、災害公営住宅に転居したあとの生活に不安を抱えている人には、時間が経過するなかで行政などから情報が入ったり、災害公営住宅への見学に行くとなんとなく気持ちの準備ができます。逆に、転居に伴っての経済的な負担が具体的にわかると、先行きが不安になりうつ状態になることもあります。また、しばしば不安や困難だけでなく、それを引き起こした事実の解釈や認識を歪めることもあり、そこから新たな感情が生み出されたり、増幅されたりもします。たとえば、津波で家や職場が流されたことで、すべてを失ったと感じるなどです。家や職場が流されたことは不幸なことではありますが、被災者にはなんの落ち度もありませんし、人生のすべてを失ったわけではありません。しかし、失ったものに対する思いが強ければ、すべてを失ってしまったように感じ、自分の無力感が増幅します。

人間関係を育んだり破綻させたり、人を成長させるなどといったことは、日々の時間の流れのなかで起きていきます。要援護者の抱える不安や困難も、時間の経過とともに変化していますが、支援者が時間の経過を意識できていないと、自分が不安や困難を聞き取った時点での状況から変化を含んで判断することができません。時間のもつ意味を広く理解することがたいせつです。時間の経過が人の心を癒すように思われますが、必ずしもそうではありません。時間の経過とともに心を癒す力を取り戻せる人は、時間の経過によって力を回復した人ともいえるでしょう。

しかし、ただ時間が経過すれば事態が好転するばかりではありません。発災から数年経過したのちにPTSD(心的外傷後ストレス障害)などの心のケアが必要になる人たちが出てくることからわかります。一方では、時間が経過することで、人びとが感じた痛みや苦しみの記憶が薄れてくるため、時間が経っても不安や困難を抱えている人たちは、理解されにくくなります。支援者は時間のもつ意味について周囲の人たちに説明し、要援護者の抱える不安や困難に対して理解を深めてもらうように働きかけましょう。ニーズに対してタイムリーに対応することが要援護者の力を高めることにつながることを意識し、時間の経過を見ながらニーズの変化を把握していきましょう。



Keyword

7

## 支援者は、地域が資源の宝庫であるにとらえ、担当地域を知り、地域とつながり、地域づくりができる

支援者は担当している地域をよく知る必要があります。支援者は要援護者が時間の経過のなかで、被災者から一般市民に戻っていくための支援も役割の一つになります。ただ単に時間が経過すれば要援護者が一般市民になるとは限りません。一般市民に戻るといことは、地域のなかで自分の居場所や役割をもち、自分らしく生きることができるようになることです。要援護者のなかには、自分の力で地域とつながったり、人とのかわりのなかで役割をもったり、仲間と一緒に趣味や地域の活動することが困難な人がいます。また地域住民にとっては、災害公営住宅に暮らしているのはどんな人で、どんなことを求めているのかわかりません。災害公営住宅に隣接する集会所などで、自然な出会いによってかわりをもつことができればいいのですが、高齢や障害によって自然な出会いの機会が得られにくい場合もあります。あるいは、デイサービスやショートステイなどを必要としている可能性があるかもしれません。地域で暮らすということは、地域で暮らすさまざまな人たちと交流することを基盤とします。ご近所などの多くの人と交流したほうがさまざまな情報が入るので、楽しみが広がりやすくなります。

高齢者や障害がある人には、人や情報をつなげるための支援が必要になります。それにはまず、支援者自身が自分の担当する地域を知らなくてはなりません。地域には、知恵やアイデアをもつ人たちがたくさんいます。そして、さまざまな活動をしている団体や機関があります。支援者は地域にどのような人がいるのか、地域の情報を知っている人は誰か、どのような地形のなかにどのようなお店があって、どういったつながりのなかで人びとは暮らしているのかについて詳しくなりましょう。そういった地域の文化や伝統、風習などを知ることで、要援護者に的確な情報を提供し、人をつなぎ、時間の経過とともに要援護者が地域に根ざしていくお手伝いをします。

Keyword

8

## 支援者は、築きあげた信頼関係を資源として活かすことができる

ここでは、信頼関係を資源として生かすことを説明しますが、支援者と要援護者との間に育った信頼関係だけをさすものではありません。支援者が地域に出向き、さまざまな人とかかわって獲得した信頼や要援護者の支援をつうじて育んだ地域の人びと、専門機関、専門職者との信頼関係を資源に生かすことを指します。

人から寄せられる信頼は、一朝一夕には得られるものではありません。日々の積み重ね、つまり支援者の言葉づかいや礼節をふまえた態度、支援に対する考え方や行動力など、支援者自身が示すもの、かかわりから伝わるものから得られるものです。支援者は信頼関係も資源として活動します。資源とは要援護者が抱える不安や困難を解決するために、活用できるさまざまなものです。ご近所の人や友人、知人、ボランティア、行きつけのお店、町内会長、民生児童委員、ホームヘルパーや保健師、相談員、医師、看護師などの専門職、病院や保健福祉センター、市役所、町村役場、交番などさまざまな人や機関がそれにあたります。もちろん、ここにあげた以外にも資源にあたるものはたくさんあります。要援護者のもともともっている力も資源です。要援護者と支援者が育てた信頼関係も資源になります。

要援護者にとって転居先での暮らしは新しい環境となるため、さまざまな戸惑いや躊躇が生まれます。転居先に誰も知り合いがない環境下では、要援護者を支える唯一の資源は支援者です。支援者と要援護者の信頼関係を資源として活用することが有効です。あなたに向けられた信頼から、あなたが紹介したり勧めたりする活動や出会いにも信頼を向け、参加するための勇気となることでしょう。そっと背中に手をおいてもらっているような、ささやかな支えが一步を踏み出す力になります。

要援護者が地域になじむまでは、少しいねいにかかわりましょう。新しい地域に転居してきて戸惑いが大きくても、それを言葉で伝えられる人ばかりではありません、むしろ、思っていることのほとんどを言わない人のほうが多いかもしれません。このとき、誰か知っている人がいたり、知っている人からの紹介だったりする活動は安心感が大きいものです。支援者に向けられた信頼を使って、人や活動につなげていく視点が必要です。



Keyword

9

## 支援者は、できないことを探すより、 できる力を発見することができる

人は不安や困難に直面すると、これまで行ってきた解決方法を試してみます。誰もが毎日の生活のなかでは、少なからず不安や困難を感じて生きています。その不安や困難は、大きかったり小さかったりしますが、不安や困難がまったくない人はいません。誰もが不安や困難に直面するたびに、前に似たような経験を思い出し、そのときに使った解決方法を試みます。たとえば、朝からお酒を飲んでいる友人に、説教をしてお酒をやめるように諭しても、お酒をやめることは難しいでしょう。朝からお酒を飲むような生活が長くなるには、それなりの理由があります。説教をしたり諭したりすることでその習慣がなくなるとは思えません。不安や困難を克服する力は人によって異なり、他人からは「些細なこと」と思えるようなことで立ちあがれないほど力を奪われたり、いつまでも前を向いて歩けない状態になったりします。そんな状態に陥っている人であっても、その人のもつ力を信じるのがたいせつです。泣けること、怒れること、怒鳴ること、耐えることも力です。たとえば暴言を吐く人がいますが、他者には不快に思われる表現方法でも、感情や思いなどを表出することができています、それも力です。ただ、暴言を吐くことで、みんなそばに寄りたがりません。周囲から人が遠ざかるということは、なぜ暴言を吐くのかを考えたり、暴言を吐く理由を解消するために力を貸してくれる人がいなくなるということです。周囲に支えてくれる人がいなくなることで、さらに怒りや悲しみは深くなります。

支援者は人に嫌がられるような行為や行動によって感情を表出している要援護者に対しても、「人とうまくかかわれない」というところに焦点をあてるのではなく、「怒りが表出できる」という側面を発見することがたいせつです。できないところに焦点をあてると、あたかも要援護者がなんの力もなくてできないことがない人に見えてしまいます。しかし、要援護者は、少なくとも毎日暮らす力があります。食事をとっているということは、買い物にも行くでしょうし、生活のなかではゴミも片づけているのです。力を発見するには、生活全体をとらえることがたいせつです。支援者はできない部分が理解できるように、できているところや力を発見することがたいせつです。

Keyword

10

## 支援者は、相互の違いを理解したうえで、 折り合いをつけられるよう支援することができる

人は、自分とは異なる人たちのなかで生活を送ります。同じものを食べて、同じ時間を共有し、思い出を共有している家族でも、同じ価値観を有しているとは限りません。しかし、誰も人とかかわらずに生活していくことができません。会社や学校、地域でも同じように、自分とは異なる価値観を有している人の集まりのなかで、気の合う人を見つけて仲良くなり、気の合わない人とは距離をおいたり適当に合わせながら関係を続けていきます。人びとは昔から向こう三軒両隣を支えとし、地域のなかで協力しながら生きてきました。嫌なことを言われたりトラブルがあっても、それぞれの解決方法でことを収めて生きてきました。やり過ぎたり、見て見ぬ振りをしたり、気にしないように心がけたりといったさまざまな方法を駆使しながら暮らしています。

要援護者は災害によって短期間の間に暮らす場所を転々とし、今まで暮らした文化や風習、隣近所の人たちと切り離されてしまいました。災害公営住宅に隣接する集会所などで集まっても、気の合わない人がいたり、利用者が偏るなどのトラブルが発生しやすくなります。人と人とが交流する機会が多くなればなるほど、仲良くなる可能性も高くなりますが、トラブルが起こる可能性も高くなります。誰でも一度はそういった経験があり、問題を回避する力も育っているでしょう。支援者は、要援護者にも「過去にトラブルを経験し、折り合いをつけてきた力がある」という信頼をもたなければなりません。つまり、もともともっている要援護者の力を信じられないと、トラブルを解決してあげなければならないと思うようになります。要援護者は被災したことでさまざまなものを失いましたが、生きていくうえでのスキルまで失ったわけではありません。どのように折り合いをつけたらいいのかは、支援者が決めるのではなく、その地域で暮らし続ける要援護者と一緒に考え、どう折り合いをつけたらいいのかを考えることがたいせつです。

## 解説・資源とは何か

資源とは、支援者の抱える課題を解決するために用いられるありとあらゆる物や人などを指します。資源はとても柔軟で、変化するものでもあります。たとえば、赤ちゃんはお腹が減ったことも、おむつを取り替えてほしいことも、言葉で訴えることはできません。お母さんは赤ちゃんが泣くと、1時間前にミルクを飲んだから今泣いているのはミルクではなく、おむつが汚れたからではないかと、赤ちゃんの思いを推し量りながら、赤ちゃんの要求を確認します。赤ちゃんは、「〇〇をしてほしい」と明確な意思があって泣いている場合だけではないのですが、お母さんが「心地よく」なるようにかかわってくれることで満足します。赤ちゃんが心地よくない状況におかれたときに、お母さんはあらゆることを考え（おむつが汚れていなければ抱いてみたり、おもちゃで遊んであげたりなど）対応します。このときに赤ちゃんにとってお母さん自身が第1の資源となります。またお母さんが使うおむつやおもちゃやミルクなども資源です。

このように、資源とは被災者が抱える課題を解決するためのあらゆるものを指しますが、資源の第1番目は、“被災者自身(要援護者)”です。そして第2番目は支援者である皆さんです。そして、被災者の周囲にはあらゆる資源があるはずですから、決して支援者は問題を抱え込まず、資源につなげることを考えましょう。要援護者や支援者であるあなたを支える資源は必ず地域の中にあります。それを信じて支援しましょう。

## 地域生活支援

# Q&A



## Q 01 ● 嫌がらせがエスカレートし、心身に不調

Aさん（75歳女性）は、近所との関係も良好で穏やかに暮らしていましたが、半年前から、向かいに住むBさん（70歳女性）がAさんを監視して、近所にAさんの悪口を言いふらすようになりました。そのうち、「団地から出て行け」と言われたり、干してあった服を投げ捨てられたり嫌がらせはエスカレートしています。Aさんはめまいや動悸がすると体調不良を訴え、ふさぎこんでいます。Aさんは、このまま我慢するしかないのでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** これまで近所との関係は良好だったということは、Aさんには近所と仲良くできる力があるということをまずは押さえておきましょう。

支援員は、二つのことに気を配る必要があると考えます。一つは、Bさんの言動についてです。Bさん個人への一方的な指摘ではなく、Aさんとの関係のなかで考える必要があります。以前に2人の間で何かあったのかもしれませんが、支援員は個人で支えようとせず、近隣の人の力も借りて、双方から話を聞くなど地域で見守るという姿勢が必要です。もう一つは、体調への配慮です。Aさんの体調不良については、訪問看護や地域包括支援センターなどの専門機関や地域にある社会資源につなぐことが必要です。それはBさんについても同様です。

ここでたいせつなことは、寄り添う姿勢と広い視野でとらえることです。支援員は、目の前に困っていることがあると、その困っていることだけに着目しがちになります。しかし、その人に寄り添い、その人の背景やその人の周りに目を向けることができれば、その人を理解し、周りにある“力”を利用することができるのです。

言動だけにとられるのではなく、これまでの経過や関係性をも視野に入れることと、2人の体調の変化などにも注意が必要と思われる。



## Q 02 ● 野良猫にエサを与える女性

精神障害のあるひとり暮らしの50歳代女性が野良猫にエサをやっているようで、野良猫が集まってきて、数も増え、ゴミを荒らしたりするので困っているという苦情を近隣の人から受けました。特に、夏場には臭いも強くなります。周りは不快に感じているものの、本人には言えずにいます。エサの与え方などを本人に考えてもらうにはどうしたらよいのでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** 精神障害のあるなしに限らず、心の不安やさびしさを感じる人にとって、ともに生きるペットは大きな存在です。世話をしたり、癒やしてくれたり、相互の関係性が本人の生きる支えになっていることは言うまでもありません。女性の気持ちを支えながら、近隣との良好な関係のなかで、動物のお世話をしてもらう方法について悩んでいるのですね。

このような場合、「飼い方がおかしい」「エサをやると猫が集まるので周りは迷惑している」と一方的な否定から本人と話をする場合が多く見受けられますが、野良猫の問題は被災地に限らず「地域猫」問題としてあつかわれます。野良猫への対応は、猫好きの人の餌やりだけではなく、繁殖を防止するなど、幅広い対応が求められま

す。長野県松本市では保健所や動物愛護センター、ボランティアなどが連携し取り組んでいます。地域猫との共存を推し進めるための活動として、地域猫に不妊手術をしたり、個体識別装置を装着するなどの手だてを講じています。餌やりをする人に対して、どのように対応するかに焦点をあてるのではなく、地域とつながり、地域にある資源、保健所や動物愛護センター、猫好きのボランティアなどの知恵を動員し、地域の問題として取り組んでいくことが求められます。そしてその活動を支援員が地域住民に発信し、地域住民を巻き込んで取り組むことがたいせつです。被災猫を保護する団体などが被災地での支援活動を行ってくれるなど、動物への支援団体も多数あります。個人の問題ではなく地域の問題として取り組むことが望ましいでしょう。



## Q 03 ● 騒音トラブル

引っ越し当初から隣の住民の騒音で困っているというCさん(40歳代女性)。市役所に相談したところ、対応はあったようですが、そのことで逆に相手から文句を言われ、騒音はますますひどくなってしまいました。Cさんは、行政にはもう頼れないとっていて、「精神的に限界にきている、どうかしてほしい」と訴えています。どのように対処すればよいのでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** Cさんは引っ越した当初から騒音を我慢してきたのですね。そして、騒音の問題を解決しようと市役所に訴えたのに、結果が得られないばかりか、事態が悪化してしまったことは、Cさんにとってさらなる負担になったことでしょう。

しかし、なんとか周囲と折り合いをつけようと努力したこと、解決の方法として市役所を活用したこと、支援員に相談できることなどから、Cさんが問題を解決しようとしたり、相談できる力を持っている人であることがわかります。そして、支援員もCさんと信頼関係を育んできたことがわかります。

では今後、支援員としてどのように対応することが求められるのでしょうか。Cさんは引っ越した当初から騒音に対していろいろ

るな工夫をしてくれています。それでもうまくいかなかったということは、Cさんはかなり疲れてしまっている可能性が高いと考えられます。支援員はこれ以上、Cさんに我慢させるのではなく、安心して暮らせる環境を提供することを考えましょう。仮設住宅であれば、同じ区域で転居できる場所はないのかなどの情報をもっている人を見つけましょう。そして、長い時間をかけて工夫をしたが騒音問題は解決しなかったという経緯と、これ以上事態が長引くと新しい課題を引き起こす可能性についても、市の担当課に説明することが必要です。

## Q 04 ● ゴミに異常な執着を見せる若い母親

30歳代後半のDさんは、4歳の子どもをもつ母子家庭です。訪問するたびに、部屋のゴミが気になると訴え続けます。毎日3回は掃除機をかけ、コロコロを1本使います。「自分は潔癖症だ」と言うのですが、そのわりに、身だしなみには無頓着で、食事も一日1回しかとらなくても平気です。ゴミ以外の話題をふっても、やはりゴミの話になってしまいます。近所づき合いもうまくできないようです。どのようにかかわるのがよいのでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** Dさんの今の心情や背景について知っていることを整理してみましょう。4歳の子どもさんがいること、毎日3回掃除機をかけていること、コロコロを一本使っていること、「自分は潔癖性だ」と語っていること、食事は1回しかとらなくても平気であることなどです。食事についてみると、食事は1回でもよいと話していますが、子どもも同じように1食なのでしょう。4歳の子どもがいれば、部屋は散らかります。きれい好きであれば、子どもが散らかしているのは気になるでしょう。潔癖であることは悪いことではありません。いつも彼女が語っている話題がゴミの話に終始しているように感じるかもしれませんが、もう少ししていねいに話を聞いてみると、彼女の語りや表情、生活ぶりが見えてくるかもしれません。

生活のほとんどを投げ出して、掃除しかできなくなっているというのであれば心配ですが、4歳の子どもたちの生活を見て、子どもがちゃんと生活ができているとしたら、私たちのとらえ方が偏っているのかもしれないですね。できているところ、話していること、よくがんばっていることを探していくと、見えることはもっと多くなり、状況も適切に判断できるようになります。4歳の子どもを抱えて一人で生活し、掃除まできちんとしているのとらえることができます。「Dさんががんばっていることを知っているよ」という話ができれば、関係も少しずつ変化するかもしれません。いずれにせよ、まずはこの状況にある母と子の心情を思いやり、一人で頑張っているDさん親子に寄り添ってみましょう。

## Q 05 ● 部屋中ゴミだらけ

Eさん(60歳代女性)の家は、週1回の訪問のたびにゴミがどんどん増えています。生ゴミもそのまま放置するので、ハエが大量に発生し、近隣から異臭の苦情も出始めていますが、「ゴミを捨てましょうね」と話しても、「これはゴミではありません」と言います。入浴もあまりしていない様子で、ひと月ほど同じ服を着ており、手足は垢だらけです。清潔に暮らしてもらうにはどうしたらよいでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** Eさんは、週1回ではありますが、他人の訪問を受け入れています。また、ゴミをゴミと認識していないという状況があります。

「モノ」に対する価値観は、人によってさまざまです。支援をする側の論理でモノを勝手に処分することはできません。Eさんと十分に話し、どうして捨てられないのか、本人の考えを聞いてみるのがたいせつです。そのためには信頼関係の構築が必要です。そのためには訪問を週1回から増やし、何度も通って話をうかがうことが必要です。

また、モノへの執着のほかに、衛生面も気になります。Eさんは生活そのものが維持できないのかもしれませんが、ゴミを片づけるということのほかに、Eさんの精神面をも視野に入れた支援が必要だと

思われます。支援員を受け入れているという状況から、今後は、支援員だけでなく、地域の人たちとのつながりも必要です。そのためには地域にある社会資源を活用していくことも必要でしょう。

ここでたいせつなことは、寄り添う姿勢であり、支援員は聞き上手・話し上手・説明上手になることです。また、Eさんに歩調を合わせ、一緒に考えることです。そのほかに、地域の人たちへの説明も必要かもしれません。支援員がひとりですることは、多くありません。地域が資源の宝庫であるのとらえ、担当地域を知り、地域とつながり、地域づくりをしていきましょう。

## Q 06 ● 身体が臭う女性に近隣から苦情

Fさん(22歳女性)は、祖父母と3人暮らし。お風呂に入っていないようで、臭うし、話しかけても無表情で反応がないと、近隣からの連絡で訪問をしました。訪問すると、Fさんは、ほとんど部屋のなかでゲームをして過ごしていると言います。祖父母もほとんど外出はしないようです。近隣との交流、また、なんらかの自立を促したいと思いますが、どうしたらよいでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** Fさんだけでなく祖父母の様子について、近隣の人から情報が入る関係を支援員が育んできたことがわかります。さて、Fさんですが、一緒に暮らしている祖父母がFさんに対して適切にかかわりをしていないことがわかります。Fさんは祖父母が手伝いをしないと、生活面で支障を来す状況なのかもしれませんね。特に入浴などの清潔の保持については、祖父母もFさんに衣類の交換を含めた清潔を促したり、入浴の習慣を身につけさせる、入浴環境を整えるなどが十分できているとは言えません。

訪問を拒否しないということは、積極的か消極的かは別にして支援員を受け入れていることを指します。「お風呂すら入れない・入らない人」ととらえると、簡単なこともできない人になってしまうので、少し

とらえ方を変えてみましょう。

まず、これまでどんなふうに住生活していたか聞いてみましょう。Fさんが自分でできていたこと、手伝えできていたことなどが見えてくるでしょう。また、祖父母にも、今までやれていたこと、楽しんでいたことを聞いてみましょう。そうすることで、祖父母が何もできない人ではないことがわかります。そのうえで、どのように手伝えれば今までの生活に近くなるのか、本人の思いを聞いてみましょう。もしかすると、そんなふうにかかれたことがなかったかもしれません。このようなかわりから信頼関係が育っていきます。

## Q 07 • 周辺地域のつながりづくり

Gさん(81歳女性)は、もとの居住地から離れた土地のみなし仮設(借り上げ賃貸住宅)に夫と2人で暮らしていましたが、夫ががんで死亡、現在はひとり暮らしです。Hさんは膝が悪く、外出がひとりでは不安で、週に1度、親戚が買いものを手伝っています。周囲には、友人・知人もいないため、ほとんど家で過ごしています。趣味は編みものでしたが、最近はそれもしたくなといいます。外出の機会と同年代の友人ができればと思うのですが……。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 支援員がGさんに対して信頼が育まれるよう、寄り添う姿勢と広い視野をもってかわっていることが伝わってきます。

すぐ近くに友人や知人がいないのであれば、現在住んでいる地域では同年代の人とかかわる場所や機会はありますか。たとえば、サロン活動やお茶飲み会などはあるでしょうか。編みものをやっているグループの活動などの情報を集めてみることもたいせつな支援です。

近くに住む民生児童委員や町内会の役員にも声をかけて、情報を集めたり、趣味の編みものグループの情報を集めることをきっかけに、Gさんの存在を知ってもらうこともできます。地域にはたくさんの資源がありますが、情報が分散しているので、いろいろな人に声をかけて情報をつなぎ合

わせることがたいせつです。そういうかわりから、支援員自身も地域とつながることができます。

親戚から支援が得られるようなかわりができているGさんですから、同じ趣味の仲間づくりのきっかけがあれば、自分の力で仲間とのつながりを強めていくことができます。Gさんのもっている力を地域の資源と結びつけることが、支援員としての役割と言えます。Gさんが地域で暮らすことで、民生児童委員や町内会の人たちも、つながりをもたない高齢者の存在を意識することにつながり、互いに互いの存在を気かけ合う地域へと変わっていくきっかけにすることができるでしょう。

## Q 08 • 仮設住宅と周辺地域との交流活動

仮設住宅のある地区は、津波被害がなかったため、地域住民と仮設住宅住民との間に温度差があり、交流するという雰囲気になりません。

集会所も周辺地区にあるため、仮設住宅住民は使いにくいといいます。また、自治会も仮設住宅独自のものではないため、イベントなどはボランティア頼りになってしまいます。このような状況のなか、仮設住宅の住民がもう少し主体的に活動するには、どうしたらよいでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 仮設住宅や災害公営住宅は、地域住民が求めて建設したものではありませんし、一方の被災者も、自宅で暮らせないためにやむなく生活を送っているという事情があります。同じ地域で物理的に居住していることだけで、同じ地域の住民として生活していることにはなりません。

地域が一体感をもつためには、同じことを楽しんだり、同じ経験を共有したり、同じ課題に取り組んだりすることがポイントの一つです。イベントを企画し、ボランティアに協力をしてもらう際、すべてボランティアがやってしまうと、地域住民はただの参加者になってしまい、イベントも根づきません。地域住民が共通に抱える課題、たとえば生活上の不自由さや高齢化の問題などについて、被災者も地域住民とともに、

一緒に考えたり、アイデアを出せるような機会を徐々につくることがたいせつです。町内会や民生児童委員など、地域の状況をよく理解している人たちの協力を得ることも重要です。

仮設住宅や災害公営住宅に集会所などあれば、場所を開放して、一緒に活動を楽しむ機会もつくり出せます。自然な活動のなかで互いを理解し合い、折り合いをつけながら地域でともに暮らせるように支援する視点が求められています。





## Q 09 ● 隣の団地ばかりと交流する人への接し方

関西出身のHさんは、言葉や文化の違いから同じ仮設住宅の住民とはなじみの関係になれませんでした。隣の団地には、知り合いがいたため、いつもそちらの団地のイベントなどに参加していたところ、それを同じ仮設住宅のリーダーにとがめられてしまいました。Hさんは、「もう隣の団地には行きにくくなってしまった」と言います。Hさんに、どのように接したらよいでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** Hさんは以前住んでいた地域で、どんな活動に参加され、その地域のなかでどんな役割を担っていたのでしょうか。趣味や特技、興味はありますか。

支援員には、仮設住宅を訪問するなかで住民と顔見知りの関係を築き、お茶っこ会などの集う場を支援している強みがあります。仮設住宅内での集いの際に、住民にHさんを紹介し、仲間づくりの支援や、Hさんの特技や趣味などを生かしてもらう機会を検討してみましょう。

Hさんだけでなく、子育て中のお母さん、介護している人のなかには、「できれば同じ立場の人と知り合って、情報交換したい」という思いをもった人たちがいると思います。隣の団地にも、同じような思いや悩みを抱えている人がいるかもしれません。

自分が支援する仮設住宅だけにこだわらず、周辺の団地や住宅が集まってそれぞれの現状や課題などを共有し合うことによって、地域のネットワークや活動の広がりが生まれます。

「自分が住んでいる仮設住宅のイベントしか参加できない」のではなく、「仮設住宅も隣の団地も同じ地域なので、地域内のイベントにはどれでも参加できる」ようになれば、住民同士が知り合い、参加できる集い場が増え、暮らしがより豊かになります。このときこそHさんの出番です。Hさんは両方の住宅の住民を知る立場として、つなぎ役になることができます。

## Q 10 ● 周りの人間関係をかき乱す班長

「班長が高圧的な態度で、家にまであがり込んで同意を求めたりするのでうんざりしている」「面倒見のよさが裏目に出て、相手を非難したり罵倒したりすることになってしまい、人間関係がめちゃくちゃになった」という話を聞きます。こういった人が班長になったときは、どうしたらよいのでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** もし、班長の言動が以前からのものであれば、身についた気性であるため、容易に変わることは期待できないと思います。無理に同意を求めたり、人の面倒を見て快い反応がないと非難するというのは、自分が常に誰かに受け入れられ、優位な立場にいないと不安である、という心理の裏返しのようにも思われます。

かかわり方としては、反論しないで話をじっくりと聞くこと。迷惑だと思えば、そのときの自分の気持ちを正直に伝えることもたいせつです。時間がないときには「今、手が放せないので時間のあるときに話を聞かせてもらいますね」と言って思いを伝えたり、「あなたがそう言われるのは理解できますが、相手が本当に望んでいることかどうかは疑問に感じます」など明確

に伝えてみましょう。  
班長の言動が目にあまる場合は、自治会長やほかの役員に相談することも必要です。また、支援員が班長宅を訪問し、話を傾聴したり、悩んでいる隣人をサポートする意味で訪問し、話を聞くということもよいと思います。

### 用語解説

#### ニーズ

生活課題・社会的必要のこと。本人や家族が援助してほしいと望んでいるもの、客観的にも必要と思われること、または、支援者から見て援助が必要と思われるものを指す。暮らしの場では、本人自身が気づいていなかったり、我慢していることで埋もれていることが多く、そのようなニーズは近隣の見守りから発見される場合が多い。

## Q 11 • 高齢者の孤立

息子と2人暮らしのIさん(70歳代女性)。日中はたいてい団地内の談話室でひとりで読書をしています。親しかった人たちは団地を出て行ってしまいました。団地内に同世代の人がおらず、団地外の人との交流はないと言います。息子さんの仕事が休みの日は、車で買いものなどを楽しんでいるようですが、友人がいないのはさみしいと訴えます。団地外の人と知り合う機会をつくりたいのですが、どうしたらよいでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 支援員は、Iさんとの間に信頼関係ができていますね。また支援の基本である寄り添う姿勢や聞くこと、話すことがしっかり行われていることがよくわかります。また、その結果として、Iさんの訴えを整理して、課題をとらえることができます。支援は、要援護者の課題を整理してニーズを導き出すことができれば、半分以上進んだということができます。

次に、団地外の人と知り合う機会をつくることについて考えてみましょう。Iさんの友人をつくりたいという希望がかなえられるよう、資源を活用したり、資源をつくり出す支援を行います。この段階で重要なことは情報を収集することです。地域には、公的な資源(社会福祉協議会・保健福祉センター・支援員・保健師など)や私的な資

源(ご近所の人や友人・ボランティア・町内会の人たちなど)がさまざまなところに点在していますが、私的な資源の情報は、入手が困難な場合もあります。地域の情報は、地域の民生児童委員や自治会の役員などから入手できることもあります。また、社会福祉協議会や保健福祉センター、保健師や相談員が情報を把握していることもあります。支援員はさまざまな人や機関とネットワークをつくり、つなぐことが解決の糸口を見つけることになります。資源が存在しないときには、このネットワークを利用して資源そのものをつくることも考えましょう。

## Q 12 • ほかの地区からひとりで入居

この仮設住宅は、同じ地区からの住民が多いため、住民同士のつながりはかなりできていると思っていましたが、ほかの地区からひとりで入居したJさん(70歳代女性)は「友だちもいないし、ここへは来たくなかった」と話します。Jさんは、最近、带状疱疹で2週間入院しました。人に迷惑や負担をかけたくないという気持ちが強く、自分から周囲に積極的にかかわる姿勢はありません。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Jさんには、慣れない環境のなかで生きようとする力があります。それから他人には迷惑をかけたくないという気持ちももっています。自分のことは、自分の意思で決められる強さをもっているととらえることができます。

まず、これまでとは違った生活環境のなかにおいて、ストレスを感じない人はいないということを理解しましょう。住み慣れた土地や家が被災し、仮設住宅に入居しなければならぬという段階でまずストレスを感じています。今回はそのうえでさらに新たな環境のなかで生活をまた一から始めなければならぬのです。支援員は、近所の人との関係をまた一からひとりで構築しなければならぬというJさんの思いをくみ取ることがたいせつです。

Jさんは、幸いにも“力”もっています。支援員は、Jさんが地域にある資源を知り、自ら選択し、決定できるようにする支援を行うことが必要です。そのためには、信頼関係が生まれるようなかかわりから始めるということが必要となります。支援員は、今のJさんのさびしいであるとか迷惑をかけたくないという気持ちを話のなかからくみ取ることが必要です。そのような関係のなかで、他者とのかかわりをつくりだしていくことです。Jさんと住民が頼り・頼られるという関係になれるような機会を設けることも必要だと思います。支援員は、相手のもっている力に着目し、地域の社会資源と結びつけることが必要です。

## Q 13 • 仲間割れ

Kさん(82歳)とLさん(65歳)は、仮設住宅入居以来、親しくつき合ってきましたが、つい最近、集会所のみんなのいる前でKさんがLさんを侮辱する発言をしました。Kさんは、認知症はありませんが、そのことはよく覚えていないようです。以来、2人が顔を合わせることもなくなってしまいました。

### ●ヒントになるキーワード

- Keyword  
1
- Keyword  
2
- Keyword  
3
- Keyword  
4
- Keyword  
5
- Keyword  
6
- Keyword  
7
- Keyword  
8
- Keyword  
9
- Keyword  
10

**A.** どんな地域でも、人間関係が密になればなるほど、接触する機会が多くなりますから、トラブルは起こるものです。支援員はトラブルに着目することもたいせつですが、このトラブルを広く人間関係のなかで生じる事象としてとらえることが必要です。被災後しばらくは、同じ被災者という境遇を共有して助け合っていますが、時間の経過とともに、それぞれの生活には変化が生じていきます。仮設住宅からいち早く転居していく人、仕事が見つかり生活が安定していく人、仕事がなく経済的に逼迫した状況におかれる人、精神的な問題を抱えている人など、同じ地域に暮らしていても差異が顕在化してきます。それは、ある意味では仕方のないものであり、支援員がコントロールできるものではありません。支

援員自身が、時間の流れ、個人と地域に生じる変化、住んでいる場所、人びととのつながりなどを全体としてとらえていくことが求められます。KさんもLさんも長い人生のなかで、幾度もトラブルを乗り越えてきています。それはつまり、折り合いをつける力をもっているということです。相手との距離をおくことも折り合いをつける方法の一つととらえ、見守るという姿勢でかかわってはどうでしょうか。



## Q 14 • ひとり暮らし高齢者宅へニートの息子が同居

明るく話好きで、支援員の訪問を楽しみにしてくれていたMさん(70歳代女性)のところへ、40歳代のニートの息子が同居することになりました。同居後は、息子への気兼ねか、近所の人たちや支援員の訪問も避けるようになってきました。息子は、病院の送迎や買い物もしてくれません。Mさんにとっても、一緒に暮らすメリットがないように思います。

### ●ヒントになるキーワード

- Keyword  
1
- Keyword  
2
- Keyword  
3
- Keyword  
4
- Keyword  
5
- Keyword  
6
- Keyword  
7
- Keyword  
8
- Keyword  
9
- Keyword  
10

**A.** Mさんがもともと明るく話し好きな人だったことを知っていて、支援員の訪問を楽しみにしていたということは、支援員とMさんの間には信頼関係が芽生えていたのでしょうね。息子と同居することになると、暮らしはやはり変わってくるでしょう。息子が不在であれば、Mさんが自由に訪問を受け入れることもできますが、自宅にいれば話す内容にも気を遣うでしょうし、何より部屋に人を招き入れることはできにくくなります。ある意味では自然なことです。また息子や娘がいると、親の手助けをすることを周囲は期待してしましますが、支え合える関係ではない親子もいます。支援員の常識を押しつけることは、自分の事情を理解してくれないという思いをMさんに抱かせてしまいます。

では、具体的にどんなふうに支援をしていったらよいのでしょうか。支援員がMさんを訪ねるのではなく、Mさんが外に出かける機会をつくることも一つの方法です。訪問することは支援員とMさんの関係強化にはなりますが、Mさんと周囲の人たちとの関係の広がりとしては弱い面があります。Mさんが参加したいと思う活動は、ほかの皆さんも興味をもつものかもしれません。Mさん自身の世界が息子との同居によって、狭くならないよう支援することがたいせつです。





## Q 15 • 生活保護を受給する男性への周囲の冷たい目

Nさんは、生活保護のお金が入ると、お酒を買ったり居酒屋へ行き、お金がなくなると近所の人に「タバコをくれ」などと言ってくるようです。そういった生活を知っている住民から支援員に「税金で暮らしているくせに、酒を飲んで遊んでいる。働かせろ」という苦情がきます。このままでは、Nさんを相手にする人がいなくなるのではないかと心配です。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Nさんのもっている“力”をとらえると、近所の人に頼むことができるかとみることができるかもしれません。つまり、サインを発することができる人ということです。また近隣の人は、よくも悪くもNさんを気にかけているという見方ができます。

Nさんは、金銭管理が上手にできないようです。Nさんに指摘や指示をするだけでは支援とは言えません。Nさんがどんな生活をしているのかということにも目を向けてみましょう。つまり、働きたくても仕事がないなど、お金が酒代に消えるという生活の裏にある要因を考えるのです。また、近隣の人との関係性や本人の精神面にも目を向けることが必要です。抱える課題は一つではありません。

アルコール依存は、病気ととらえましょ

う。治療が必要となります。家族との関係も考えなくてはなりません。“これで最後にしてね”などとお酒で解決しようとすれば、それは依存心を支えてしまいます。本人はもとより家族にもしっかりとした知識が必要となります。この事例のように、本人がサインを出していることをチャンスとしてとらえましょう。行政機関、地域包括支援センター、訪問看護ステーションなどの専門機関へ紹介し、みんなで支える環境づくりが必要となります。



## Q 16 • 地域になじめない

震災後、住み慣れたまちを離れて、みなし仮設（借り上げ賃貸住宅）に住んでいるMさんは、人づき合いも少なく、地域のイベントにも参加しません。本人は人とのかかわりをもちたいと思っているようですが、どうしたらよいのかわからないようです。Mさんと地域の人たちをつなげることができでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 人とのかかわりをもちたいと願うMさんは、地域の人たちとどんなかかわり方を望んでいるのでしょうか。もともと住んでいた地域で、参加していた活動、地域のなかで担っていた役割、続けてきた趣味や特技など、まずはMさんを知ることから始めましょう。

次に、Mさんが住むみなし仮設（借り上げ賃貸住宅）のある地域を知ることも重要です。地域に自治会はあるか、回覧板やお知らせはどのように届くのか、役員の任期や選出方法、どんなイベントをしているか、どんな活動者がいるか、その活動者と接点をもつ支援員はいるか。

Mさんのことを知ると同時に、その地域がどのような地域なのかを知ることが、「どんなイベントや方法ならMさんが地域とつ

ながることができるのか」を探るきっかけとなります。地域のイベントに、活動者との接点をもつ支援員とMさんが一緒に参加し、つないでもらいましょう。

また、地域内のみなし仮設（借り上げ賃貸住宅）で同じような悩みを抱えている人や、以前から住んでいる人のなかにも、「仕事を退職して地域で人とかかわりたいけど、どうしたらよいのかわからない」といった人もいるかもしれません。自治会や小学校区などの地域で話し合う機会に、このような課題を提出して住民と話し合い、解決方法を一緒に考えてみましょう。

## Q 17 • 住民がイベントに参加してくれない

支援員が企画したイベントへの参加が少なくて困っています。閉じこもり予防や住民同士の交流をはかってもらえるように企画をしているのですが、なかなかうまくいきません。住民に声かけをすると、仕方なく参加する人がいるという状況です。今後は住民が自ら集まれる機会をつくれるようにサポートしていきたいのですが、どのように参加を促せばよいでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 行事などへ参加しにくい理由はいろいろあるのではないのでしょうか。

人との関係を絶っている人、一歩踏み出せない人、自分のことで精いっぱいではのかのことまで考えられない人などは、支援員や住民が継続して誘うことが必要です。

また、行事内容などについて考えてみると、企画者の意図した内容と参加する側の希望との間にミスマッチが起きると、いくらよい企画でも参加してもらえないでしょう。

交流行事の目的には、仲間づくりや情報共有などがありますが、一度、入居者たちがこんな活動がしたいな……と思うことを発言する場を設け、一緒に考えてもらってみてはどうでしょう。実際の運営部分で手伝ってほしいことなども出してもらい、お

手伝いしてみてもよいでしょうか。それらを繰り返し、自信がつくまで、おつき合ひしませんか。

行事を終えたあとに、振り返り、よりよい企画へ工夫を積み重ねましょう。

### 用語解説

#### ふれあいサロン活動

仲間づくりやちょっとした助け合いといったふれあい活動をとおして、住民同士の絆をつくる活動。孤立防止や介護予防などを目的に、お茶会や健康体操などのさまざまなプログラムを、その地域の実情に応じて、住民同士でつくりあげていく。場所は、地域の集会所や個人宅など、どこでもできるもの。

## Q 18 • 一部の人が共有スペースを独占

災害公営住宅の集会所が一部の人にいつも占有されていて、ほかの人が入りにくい状況になっています。住宅には、子どもが多く、遊び場として開放してほしいのですが、「ものが壊れる」「汚れる」「自治会長のいないときは、使えない」と言われてしまいました。公平な集会所運営をするにはどうしたらよいでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 共有スペースの利用は、利用者の偏りがあったり、利用時間が重なったりすることでトラブルになることがあります。災害公営住宅には集会所が設けられることが多いと思います。利用対象者は災害公営住宅に居住する住民だけではなく、地域の住民も対象となることが考えられます。集会所の利用を調整したり、集会所を管理する組織がどこであるかによって対応も異なりますが、自治会が管理することを前提に考えてみましょう。

このような課題を解決する際に必要とされる支援員の基本は、寄り添う姿勢と広い視野です。また技術としては、聞き上手・話し上手・説明上手がポイントとなります。第一段階は、集会所を利用したい人の希望時間や利用頻度などのニーズを整理するこ

とで、状況を理解することです。また遊び場として、子どもが使用した場合の課題も整理する必要があります。このような状況を把握して、集会所の管理者に説明して、集会所が有効に活用されるように管理することがたいせつです。たとえば、いつ、どのような活動に利用されているのかが見えるようにすると、活動の広報にもなります。空いている日を見て活動を立ちあげる人もいるかもしれません。

できるだけ、自発的な活動が促進されるよう、共用スペースの交通整理は重要です。情報の混乱がトラブルを引き起こすことがあります。これも情報を管理することで未然に防ぐことができます。

## Q 19 ● ボランティアとサロン利用者の折り合いが悪い

ボランティアの過干渉がひどく、サロンを利用しに来た人が煙たがってすぐに帰ってしまったり、「もう来たくない」と愚痴をこぼしたりしています。支援員として中立な立場で双方がよい関係を築けるように働きかけたいのですが、どのように対応すべきでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** ボランティアとサロン利用者の板ばさみになっているのはつらいですね。実は、せっかく来てくれるボランティアが、サロンなどの雰囲気を壊すことはめずらしいことではありません。サロン利用者の「手伝ってほしいこと」「一緒にやってほしいこと」をボランティアが理解せず、つい自分たちが「やりたいこと」「やってあげたいこと」を基準にかかわってしまうことから行き違いが起きてしまうのです。

さて対処方法ですが、まずボランティアの受け入れ窓口、あるいはコーディネートしている機関などを確認し、相談してみましょう。窓口が特になく、支援員が調整をする立場にあるときには、まずは利用者の苦情や不満を聞き取りましょう。そして、ボランティアが訪問に来たときに、利用者

が活動についてどのように感じているか、活動についての要望などを伝えましょう。ボランティアにサロン利用者の要望を聞く気持ちがなく、へそを曲げてしまうようであれば、もはやそれはボランティア活動ではありません。ボランティアがサロン利用者の役に立ちたいのであれば、具体的にどのようにしてほしいのか、サロン利用者が望んでいることなどをていねいに伝えることがたいせつです。



## Q 20 ● 利用者同士のトラブル

サロン常連の利用者Oさんが、はじめて参加する人に対して、「気に入らないやつだ」などとデリカシーのない発言をします。この発言によってサロンの雰囲気が悪くなったり、利用しなくなった人もいます。Oさん自身も震災で心の傷を負っていることから、Oさんの心のケアも含めた対応が必要だと思いますが、どのようにすればよいでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Oさんをトラブルメーカーとして排除するのではなく、Oさんの心のケアを含めた支援を考えたいという視点は素晴らしいと思います。サロンに人が集まっているということは、サロン活動が機能しているということですね。そして、利用しなくなった人の情報が入ることから、活動に参加する人たちのかかわりが密であるということがわかります。

人が集まって交流をすれば、必ず摩擦は生じるものです。みんなで仲良くすることは望ましいのですが、さまざまな人が集まるのですから、気の合わない人がいるのは自然なことです。

さて、Oさんを含めた利用者同士のトラブルですが、サロンを利用している皆さんは、同じ地域で暮らしていかなければなら

ないことをご存知の人たちです。日々の生活のなかで、相互の違いを認めつつ、折り合いをつけて生きてきた人たちです。Oさんもそうですし、サロンに集う皆さんもそうです。どのように活動に参加するかを、自分たち自身で選択することも折り合いをつけることです。

トラブルだけに着目すると、楽しく活動している部分が見えにくくなってしまいます。Oさんを観察し、どんなことに対して否定的な表現をするかを調べてみてはどうでしょう。そうするとOさんの考え方やものごとのとらえ方を知ることができ、力を見出せるでしょう。



## Q 21 ● 不登校の小学生

仮設住宅で暮らす不登校の小学6年生の女の子。仮設住宅での暮らしがストレスなのか、両親とも会話をしていないと母親から相談を受けました。まずは両親との関係を修復できるように女の子の心のケアをして、そのうえで学校にも通えるようにしていきたいのですが、どのように働きかければよいでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** まずは、不登校自体が問題ではないことと、不登校の子どもをもつ親（保護者）は不安から子どもへ強くあたるようになり、子ども自身が親と接することができなくなるという背景を理解しましょう。子どもにとっては、学校へ通うことより、自分自身の命を大事にすることが最も重要です。

また、親があせることなく子どもを見守れるように、親の不安などにも耳を傾けることもたいせつです。親はどんな状況でも、味方であると子どもに伝えられるようになることが大事です。子どもや親には、同じ悩みをもつ人が多くいることを伝え、子ども自身の心のよりどころ＝居場所を一緒に探し、自分で生きていく力を育む支援が必要です。

そのうえで、子どもに寄り添い、話を聞きましょう。被災地の子どもは精神的に大

きなストレスを感じていることが少なくありません。遊びが乱暴になったり、ひきこもりがちになったり、勉強に身が入らないなど、子どものサインの出し方は多様です。お母さんばかりに子どもの支援を期待するのではなく、たとえば子どものストレスを発散するための遊びをサポートする大学生などのボランティアを活用したり、お母さん以外の大人が話を聞いてあげることにもたいせつです。勉強が遅れることが心配な場合には、勉強をみてもらえるような集まりをつくってボランティアを募ったりすることもたいせつですね。地域にはさまざまな専門機関（児童相談所・保健福祉センター・保健師など）があり、たくさんの力をもった住民（教員経験のある住民・大学生・ご近所など）がいます。支援員は自分自身のなかに抱え込まず、地域で支えていくしくみが必要と考えます。

## Q 22 ● 仮設住宅に住む子ども同士のトラブル

仮設住宅に住む子どもたちが、集会所などで遊んでいるときに、ひとりの子どもがほかの子どものおもちゃをとったり、頭を叩いたりすることがよくあるようで、学校から相談を受けました。トラブルを起こしている子どもの母親に注意を促しましたが、あまり反省をしていない様子です。このような、仮設住宅に住む子ども同士のトラブルについて、どのように対応していけばよいでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** 子どもたちは、仮設住宅に入るまでは住んでいたところで当たり前のように元気よく遊んでいたと思います。また、その周りには大人たちがいて、何気なく子どもたちの様子を見ていたと想像します。

仮設住宅は、これまでのコミュニティとは異なった新たにつくられたコミュニティであることに着目しましょう。つまり、子どもたちも大人同様、ストレスを感じながら生活をしているということです。そうは言っても、仮設住宅での生活は小さな地域社会です。そのなかで、近隣との関係が悪くなることは、双方にとって好ましい状況ではありません。支援員がひとりではなんとかできる問題でもありません。子どもがどのような生活環境のなかで生活しているのかをとらえることが重要です。そのうえで、

子どもに寄り添い、話を聞き、保護者とも話をしていくことがたいせつです。

地域には、さまざまな専門機関があります。支援員は、自分自身のなかに抱え込まず、児童精神科医や児童相談所などにつなげ、地域で支えていくしくみが必要と考えます。

被災地の子どもは大きなストレスを抱えている可能性があります。子どものストレスを発散するための遊びをサポートするためのボランティアの活用も有効です。



## Q 23 ● 母子家庭で子どもに目が行き届かない

スーパーでパート勤務をしているPさん(20歳代女性)は、3歳の子どもと2人暮らし。家族を震災で亡くされています。子どもを保育園に預けて毎日働いていますが、収入は月に10万円程度です。子どもと遊ぶ時間もないようで、子どもには表情がなく、栄養不足も心配されます。本人は毎日忙しくしており、コンタクトがとりづらい状態です。どうすればPさんが子どもと向き合える環境になるのでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Pさんが一生懸命に仕事と子育てでされている姿を理解されていますね。Pさんとコンタクトがとれるよう、あきらめないでかかわっていることがうかがえます。Pさんがひとりで仕事と子育てをしていること、収入が少ないことは本人から聞き取られたのでしょうか。支援員を信頼し、自分自身について語っているのだと理解できます。

さて、Pさんが子どもと遊ぶ時間がとれないこと、子どもの表情の乏しいこと、栄養状態などが心配だということですが、まずはたいせつなことは、Pさんが毎日暮らすための努力をしていることを言葉にして認めていくことです。働くことや子どもを育てることは当たり前のことのように思われますが、被災し、助けてくれる人がそばにおらず、慣れない環境のなかで生きること

はたいへんなことです。周囲にいる人たちは、どうしても子どもに目がいきがちですが、子どもが元気になるためには、お母さんが元気であることが必要になります。必死にがんばっていることを認めてくれる人がいることは心に余裕をもたらしますし、認めてくれる人には話をしたくなります。お母さんが仕事をしているときは、子どもは保育所や幼稚園に通っていると思うので、子どもの様子を把握し、母子に対して支援できる人も確認しておく支援員自身も安心です。



## Q 24 ● 訪問拒否世帯でのDV

近所でもあまり姿を見かけないという30歳代の女性Qさんは夫と2人暮らし。訪問しても出てくることはありません。外で偶然出会ったときに顔にアザがあり、どうしたのかと尋ねると、「なんでもありません」と、その場をすぐに立ち去ってしまいました。隣人に聞くと、大きな泣き声が聞こえてくることもあるそうです。DVを受けていると思われるのですが、Qさんとはなかなか話すことができません。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 支援員はQさんの変化に気づき、Qさんに心配しているという思いを伝えたかったのですね。Qさんは、誰かに話しても問題がすぐに解決するわけではないことを知っているのでしょうか。では、支援員はQさんとのようにかかわることが必要でしょうか。

まずは怯まず、でしゃばらず、歩調を合わせることで、Qさん自身が話したい、聞いてほしいと思うまで待ちましょう。そして、「気にかけているよ」「心配しているよ」ということを、Qさんが感じられるようにかかわりましょう。無理に家を訪ねたり、話をさせようとするのはQさんに歩調を合わせていることにはなりません。

そして、あなた自身が負担に感じないようにするために、専門家(保健師など)に気になっている女性がいることを伝えるこ

とです。たとえば、Qさんが自宅を離れようと決心がつくまでには時間が必要です。DVは常に起こっているわけではなく、やさしく接してくれるときもあるので、決意を固めるまでには時間がかかるのです。

Qさん自身が自分の人生をどう生きたいかを決めることにつき合っていることを支援員自身が理解し、慌てないで、あせらないで、怯まず、でしゃばらず、歩調を合わせてかかわりましょう。

### 用語解説

#### DV(ドメスティック・バイオレンス)

配偶者や交際相手などの親密な関係にある人物(おもに男性)から(女性へ)の暴力。殴る蹴るといった身体的な暴力だけでなく、怒鳴る、罵るなどの心理的暴力、性的暴力、生活費をわたさないなどの経済的暴力、行動を制限するなどの社会的暴力がある。親子間の暴力に対して使われることもある。

## Q 25 • 子どもに対する虐待

28歳男性のRさんは、小学校に通う3人の子どもと4人暮らしです。妻とは3か月前に離婚をしており、それ以来Rさんはアルコール依存症になり、働きに出ていないようです。訪問も拒否されるので内情が見えにくいですが、近所の人のお話では、子どもたちは父親の暴力を恐れているようだ、ということでした。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 虐待が抱えている課題は、多くの場合一つではありません。複雑に絡み合った課題が家族全体のストレスとなり、その「はげ口」が最も弱い立場の子どもに向かってしまっているのです。アルコールに頼ろうとするのも、同じく自分自身を「はげ口」にしているということです。

支援を考えるときには、虐待やアルコール依存への対応のみならず、それらを引き起こしている原因にも着目し、それぞれの課題を全体の構造のなかでとらえておく必要があります。

さらに、このような状況はいったんできてしまうと、家族だけで解決することは難しく、また周りからの働きかけにも応じにくくなりがちです。相談できる人がいないなど、社会からの孤立も抱えている課題の

一つなのです。

まず、支援員は単独ではかかわろうとはせず、専門職や地域住民など周りの人たちの力を総動員してつながりを保ち続けようとするのが肝要です。さらに、つながりが期待できる新たな資源を見出すことがたいせつなことです。子どもに関しては、児童相談所や学校、祖父母や親戚などの力になってくれる人たちにも目を向けましょう。

このようななかかわりのなかで、周りに支えられていると実感できれば、必ず、要援護者自らに今の状況を変えたいという意欲が生まれ、周りの人たちと育まれたつながりを生かして課題を克服しようとする行動が起こります。

## Q 26 • 将来に希望を見出せない

43歳独身男性のSさん宅へ訪問したところ、部屋が乱雑で、風呂場が物置と化し、しばらくお風呂に入っていないようでした。着衣にも乱れがあり、何事にもやる気が感じられません。本人は、みなし仮設(借り上げ賃貸住宅)期間が終了したらホームレスになると話しています。どのように対応すればよいでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 震災では、多くの人が自分の意思とは関係なく一か所の仮設住宅に集められたり、Sさんのようになじみのないところでの生活を余儀なくされています。また、地域的な問題ばかりではなく、仕事も一瞬にしてなくなってしまったという人も大勢います。喪失感を強く感じながら生活をしている人は少なくありません。

Sさんもそのようななかのひとりかもしれません。しかし、Sさんは、現実にはひとり暮らしができています。そして、支援員の訪問を断らないという強みもあります。

できないと思われていることも、よく観察してみればできているということが多々あります。Sさんにどのような力があるのかを考えていかなければなりません。「できない人」という発想からは、よりよい支援

は生まれません。

支援員は、「できないことを探す」より、「できる力を発見する」ことがたいせつな支援の視点となります。

Sさんは、被災前にどんなお仕事をしていたのでしょうか。ホームレスになると話しているということは、助けてくれる人がいない、経済的にもきびしいことを伝えてくれています。

Sさんとじっくり話せるようななかかわりを続けるなかで、Sさん自身が自分の人生を考えてくれるような支援をしましょう。



## Q 27 ● 病気を抱えていて何もしたくない

糖尿病があるTさん(58歳女性)は、無職の20歳代の娘と同居しています。Tさん自身も働いていないため、生活費は今までの貯金から捻出しています。病気を抱えているため、無気力になりがちで、娘ともかかわりをもつことをせず、会話のない状態が続いています。Tさんが気持ちをもち返すにはどのように働きかければよいのでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 病気もあり、収入もなく、貯金を切り崩して生活をする状況のなかでは、希望をもって前向きにがんばろうと思うのは難しいでしょう。自分の気持ちに余裕がなければ、家族であっても他者とかわることはできにくくなります。糖尿病の治療のために医療機関とつながっているなら、医療ソーシャルワーカーなどに協力をしてもらい、患者会などにつなげることもできます。

また、娘さんが無職である理由にもよりますが、娘さんは人とうまくかわれない可能性もあります。同じ屋根の下で暮らしているからといって、仲良く暮らせる人ばかりではありません。Tさんと娘さん、それぞれの歩調に合わせて支援することがたいせつです。経済的に困窮した状況であれば、生活保護制度などをきっかけに、娘さ

んの自立支援を行うこともできます。今つながっている人や機関とは関係ができていくので、それを広げていく、強化していく視点が求められます。まずはTさんとの関係を育てて、今後どんな生活をしたいかを聞き、それに合わせて支援を組み立てることが必要です。

本人たちも、現状よりもっとよい状態を望んでいるかもしれません。ただ、それが実現できるかどうかは別です。働きたくても働けない、娘も思いどおりにはならないとなると鬱々とした日々は続いてしまいます。でも、慌てたところで現実が変わるわけではないので、今できること、今すべきことは何かを一緒に考えて、Tさんのやることから始めることが歩調を合わせるということになります。

## Q 28 ● ご主人の死から立ち直れない

35歳女性のUさんは、震災で夫を亡くしました。「自分が死ねばよかったのに」と涙ながらに話され、その気持ちからなかなか抜け出すことができません。訪問は快諾してくれますが、心は閉ざしがちです。自分の世界に閉じこもってしまい、外にもあまり出ず、笑顔もありません。希望をもつよう働きかけるにはどうすればよいのでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 身近な人の死から受けるショックの大きさは計り知れないものです。今はショックの大きさに比例して、さまざまな感情が激しく揺れ動いている段階なのかもしれません。ある日は何気ないひと言に人のやさしさを感じて救われたり、また別の日には怒りや自責の念、さびしさに打ちひしがれるということもあるでしょう。

このような日々は精神的にも肉体的にも多くの体力を奪います。その結果、がんばらなければいけないと思っても身体に力が入らなかったり、疲れて眠くてたまらなかったり、逆に眠れなかったり、またそんな自分を責めてみたりするものです。

そういうときは休息が必要です。リラックスできる空間で、何も考えずにゆったりとした時間を過ごすことです。支援員は安

心して過ごせる環境づくりに配慮して、体力の回復を待ちましょう。「待つ」ことも大事な支援です。

元気を取り戻せるまでの時間は人によって違います。突然の別れであればなおのこと、またそれまでの絆が深ければ深いほど、多くの時間が必要です。

そして、今は希望がもてなくても、「いつか元気になれる日が必ずやってくる」ということをしっかりと心に留めておくことがたいせつです。支援員は、そのことを伝え続け、ともにそのときが来るのを待ちましょう。

## Q 29 ● 何事にも興味を示さない男性

震災後、ボランティアや支援団体の援助を受けるのが当たり前になっていたVさん(67歳男性)。自発的に行動することが少なくなり、趣味の将棋や食事にもあまり興味を示さなくなっていました。友人と将棋の時間をもつなど、もっと周りの人とのかかわりをもってもらうためには、どうしたらよいでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** 支援員はVさんが時間の経過のなかで、どんなふうに変化してきたかを把握できています。人は与えられるだけの生活では、自ら行動を起こすことに消極的になりがちです。さて、Vさんを理解するためにもう少し視野を広げてみましょう。

いつから自発的に行動しなくなったのか、きっかけは何か、地域のなかでVさんと交流のある人はいるのか、地域に同じ趣味の集まりはあるのか、あるとしたら、Vさんはそのような集まりの存在を知っているのかなどを確認しましょう。知り合いがいなかったり、情報が入っていなかったりすると、行動を起こすことに消極的になりがちです。自ら行動を起こすには、動機(たとえば、こうなりたいといった気持ち)が必要です。将棋の楽しさを忘れていたり、

誰かと話すことの楽しさから遠ざかると、自ら行動を起こすことがますます億劫になります。

同年代の人や同じ趣味の人は地域にいますか。あるいは参加するのに敷居の低い地域のイベントはないでしょうか。今までやったことがある、あるいは参加したことがあるものは参加しやすいものです。さらに、親しくしている誰かから誘われると断りにくくなりますね、そういった状況をつくることもよいでしょう。頼まれると断れないというVさんの性格などにも目を向けて、地域の人たちにも声をかけてみんなで一緒に楽しむという視点も重要です。

## Q 30 ● 頼られるのが負担

仮設住宅自治会で副会長をしているWさんは40歳代と若いため、イベントの担当などいろいろな役割をふられてしまい、それが負担になっていると相談を受けました。しばらくイベントなどは増やさず、自治会の活動は控えたいと言います。精神的にも疲れているようで、眠れないようです。会長に、Wさんのことを伝えたほうがよいでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** 副会長のWさんの強味は何かを考えてみましょう。まずは40歳という若さです。それから、いろいろな役割をふられています。つまり、裏を返せば「頼られる存在」であるということです。また、その役割をこれまで十分に果たしてきたという強さをもっています。

改善の一つは、Wさんのこれまでの活動を評価することです。Wさんが一生懸命してきたことを認めるのです。支援員は、聞き上手、話し上手、説明上手がモットーです。「期待されているのだから」という説得ではなく、Wさんの話をよく聞くことがこの場面に必要な支援なのです。また、Wさんの気持ちを代弁することも必要です。会長に伝えることも必要だと思います。地域にはさまざまな資源があります。ボラン

ティアや外部の団体からの協力も視野に入れることも必要です。そのようなかかわりのなかで、地域住民同士のつながりやほかの地区とのつながりができれば、Wさんの負担も軽減することができます。

ここでたいせつなことは、寄り添うということです。支援員は、Wさんのこれまでのこと、現在のこと、これからのことなど、どんな気持ちや考えがあるのかを真摯な姿勢で傾聴することです。また、自ら声を出して気持ちや考えを他者に伝えられる人とそうでない人とがいます。支援員には、代弁するというのも頭に入れておかなければなりません。声をあげられない人、伝えることが苦手な人の代弁者となることも必要だと思います。

## Q 31 • 今まで別居していた家族と同居する

震災後に姑と同居するようになったXさん(42歳女性)。今まで別居をしており、お互い顔を合わせない暮らしをしていましたが、同居してから意見の食い違いなどが起こり、ストレスがたまるようになったという相談を受けました。夫は、経済的な面からも今までどおり同居を望んでいます。しかし、Xさんの不安定な精神症状は悪化しているようです。Xさんの負担を軽減するにはどうしたらよいでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 震災後の生活問題では、仮設住宅への申し込みが世帯単位ということもあり、これまでさまざまな理由で別居していた人たちが同居を余儀なくされているという現実が多々あるようです。

支援員は、Xさんがどのような環境のなかで生活しているかを整理しなければなりません。Xさんについて考えてみると、これまで別居をしていたという事実、意見の食い違いなどでストレスがたまるようになったということでした。夫は、経済的な面から同居を望んでいるということです。人間関係については、どうでしょうか。Xさんがそれほどまでにストレスを感じていることを理解する人が周囲にはいないのかもしれない。

支援にあたっては、価値観の違う人同士

が同じ屋根の下で暮らしているということを認識しなければなりません。Xさんに理解してほしいと説得するのは意味がありません。それよりも、Xさんの気持ちに寄り添い、傾聴することが必要です。同時にXさんの精神面についても配慮しなければなりません。

Xさんの精神面も含めて、医療機関(病院・クリニックなど)や相談機関(保健福祉センターなど)と連携をとること、そして姑も地域とつながることができるようにすること、夫もXさんをサポートできるように、夫の支援も視野に入れることがたいせつといえるでしょう。

## Q 32 • 介助疲れ

50歳女性Yさんは、震災後に足を痛めて歩くことが難しくなった夫の介助をしています。家事などすべてのことをYさんがしているので、精神的負担も大きく、集会所で行われるイベントなどにも、夫を残して外には行けないと、参加できない状況です。Yさんのストレスを軽減させるよい方法があるでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



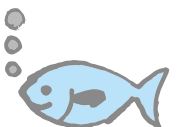
**A.** Yさんのストレスを軽減するには、①夫を外出できるようにしてYさんがひとりになれる時間をつくる、②Yさんの精神的な負担を取り除く、という二つの方法が考えられます。

①には、A：介護保険の申請を援助して、夫がデイサービスやショートステイの介護サービスを利用する。B：夫と仲のよい住民やボランティアなどが夫を訪問し、一緒に外出したり話し相手になるなどがあります。

②には、A：「介護する家族の会」などにYさんに参加してもらい、同じような境遇の人と悩みを吐き出す機会をもつ。B：支援員が訪問の際にYさんの話をゆっくり聞く、などがあります。また支援員は、集会所で行われるイベントに、夫婦一緒に参加

できるものを提案したり、Yさんが自宅でもできる小ものづくりなどを紹介するのもよいでしょう。

いずれにしても、Yさんが夫の介護を抱え込まないように、支援員はいつもYさんに寄り添い続けることがたいせつです。関係が切れずに、Yさんがなんでも相談でき、愚痴の言える関係であることが大事です。Yさんの負担が軽くなるように支援していきたいという思いを伝えていきましょう。





## Q 33 ● 介護疲れから自殺未遂に発展

介護疲れと生活不安から、飛びこみ自殺をしようとしたZさん(70歳代女性)。たまたま助けられて無事でしたが、明るく社交的だったZさんがなぜ……と、ご近所が心配しています。介護する夫が入院した際は、表情も明るく落ち着いていましたが、退院後には再び精神状態が不安定になり、自殺をほのめかすようになりました。家に閉じこもりがちで、周囲とのかかわりも減っています。息抜きできる時間や場所をつくってあげたいです。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Zさんは、これまでずっと夫を介護してきました。高齢者が高齢者を介護することは、容易なことではありません。たいへんな思いで介護をしてきたであろうことは容易に推測できます。ご近所の方が、Zさんはもともと明るく社交的な人だったと話しているようですが、明るく社交的であることが人に相談できることとイコールではありません。無理をして、明るく社交的にふるまっている可能性もあります。

支援の基本は、寄り添う姿勢です。ひとりで介護を一生懸命されてきたのかもしれない。支援員は、そのたいへんさや将来についての不安を十分に聞くことが重要です。聞いてくれる人がいることで気持ちが軽くなります。

介護は、地域で支えるという考え方に立

つことが必要です。地域には、さまざまな介護に関するサービスがあります。たいせつなことは、地域にどのような社会資源があるのかを知ること、どのように手続きをすればよいかを知ることです。情報を多くもつことは、いざというときに慌てなくて済みます。つまり、不安の軽減にもつながります。

介護の考えは、地域で支えるとうことです。介護の問題は、その家庭特有の問題ではありません。今となっては、どの家庭にも起こりうる問題ですから、日頃から地域で支えるという考えに基づいて、地域づくりをしていくことが必要です。

## Q 34 ● 夫を亡くして認知症状が進行

夫を亡くしてから認知症状が現れはじめたAさん(80歳代女性)。日中、同居する息子が働きに出ている間に、水を出しっぱなしにしたり、エアコンを間違えて使用したりするそうで、最近、訪問介護サービスを受け始めたところです。もともとAさんは、おしゃべり好きな人でしたが、周囲には知人もおらず、出かける機会もありません。Aさんが地域の人とつながることで、認知症状の緩和につながると思うのですが……。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 訪問介護サービスを受けることで、Aさんの様子を正確に把握できる人ができたことは安心材料の一つです。訪問介護サービスを利用できたということは、息子さんご本人の状態を理解しているということです。生活の様子を見ながら、訪問介護サービスをきっかけに地域の人たちとつながる支援を一緒に考えていくことはたいせつな視点です。今後、Aさんの正確な情報をもとに、必要な支援が見出されると思いますが、デイサービスなどのように、同じ年齢層の人たちとかかわる機会を得られるサービスも含めて検討することも必要だと思います。また、息子さん自身の負担についても気かけ、安心して一緒に生活し続けられるように働きかけることがたいせつになります。ホームヘルパーやボランティアな

どと一緒に散歩や買い物に出かけ、自然にご近所とおつき合いが生まれるような視点もたいせつですね。

認知症に限らず、自分だけでは人とかわることが難しい人はたくさんいます。支援員を介して、家族や地域、専門職とかかわるこの機会が得られると、それをきっかけとしてかかわりが広がります。現在は、ホームヘルパーとAさんという直線的なかかわりがあるので、ホームヘルパーを介してほかの人とAさんがつながるように、声をかけてみてはいかがでしょうか。

また、ホームヘルパーだけではなく、ボランティアやご近所の人たちがAさんの状態を理解し、Aさんと地域がつながるといふ視点をもってかかわることがたいせつだといえます。

## Q 35 ● 母の認知症を認めない息子

認知症のBさん(83歳女性)は、息子と2人暮らしです。仮設住宅入居前から軽い認知症があったようで、周りも気にかけていました。最近、もの忘れがひどくなり、近所の人から、「ガスの消し忘れなどがあると心配だ」と相談がありました。そこで、息子さんに介護サービスを勧めましたが、「生活に支障がないので大丈夫ですよ」と、あまり重く受けとめていない様子です。親子関係は良好なようですが、何か起こってからではたいへんです。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 認知症の母を介護する息子は、母をどのように見ているのでしょうか。認知症やそのケアのこと、そして介護保険制度のことをどの程度ご存知でしょうか。もしかするとたいせつな母としてのイメージを壊しきれず、悩んでいるのかもしれませんが、認知症や介護保険サービスについて、情報不足のまま十分な理解がないのかもしれませんが、周囲に本当の気持ちが言えないだけで、ひとりで悩んでいる可能性は高いのではないのでしょうか。母親も、震災で環境が急変したことで、認知症が進行してしまったとも考えられます。

しかし周囲の人の心配は、もしも火災でも起きたらと大きくなっているようです。認知症はBさんだけに限らず誰にでも起こりうる病気です。「もの忘れ」「脳の健康」な

どのミニ教室やセミナーを集会所で開催できないかどうか、地域包括支援センターに相談してみてもはどうでしょうか。健康相談として何気なく保健師などに訪問してもらうのもよいでしょう。支援員としてたいせつなことは、Bさんと息子が「困っていません」「助けて」といった小さなSOSが出る関係性を持続することです。「いつでも、あなたのそばにいますよ」というメッセージを送り続けてください。



## Q 36 ● 高額なガス代を請求される女性

ひとり暮らしをしているCさん(82歳女性)は、これまで自立した生活をされていましたが、先日訪問した際、からっぽの鍋が火にかかっているのに気づきました。慌てて声をかけましたが、Cさんは、ガスの火にはまったく気づいていなかったようです。事故がなく幸いでしたが、調べてみると、ひとり暮らしにもかかわらず、毎月のガス代が3万円を超えていました。Cさんは認知症が疑われますが、どこに相談すればよいのでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Cさんの様子を心配し、時間の経過をふまえて、いろいろな情報を集めたのですね。Cさんに寄り添っている姿が感じられます。Cさん自身が困っていることを自分で説明したり、理解できているかはもう少し確認が必要です。

Cさんは周囲の人たちとかかわりがありますか、Cさんの生活の様子を知っていますか、Cさん自身の手伝ってくれる人はいませんか。また家族とのかかわりの様子を知っている人はいないのでしょうか。

支援員は忘れてしまいがちですが、現実に今ひとりで暮らしているということは、ひとりで暮らせる力があるということです。ただ、ひとりではできにくいこともあるようですから、どう手伝えればよいのかを知る必要があります。少し手伝ってもらえ

れば、地域で暮らし続けられる人はたくさんいます。これまでもCさんは生活のなかで周囲の人たちに助けられていたのかもしれませんが、これまでCさんを手伝ってくれていた人たちには、Cさんがうまくできないことを理解してもらい、支援員に情報が集まるようなしくみをつくるとよいでしょう。誰かが訪ねていって、一緒に食事をするのも楽しい時間になりますね。支援員自身も不安を感じたときに相談できるよう、地域包括支援センターや市町村の保健師などとつながっているとよいでしょう。

## Q 37 • アルコールで暴れる男性への苦情対応

ひとり暮らしのDさん(50歳代男性)は、がれき撤去の仕事をしていますが、仕事がない日は朝からずっとお酒を飲んでいきます。これまでに何度か、近所の人との些細な会話でトラブルになり、大暴れして家電や壁を壊してしまっています。人に危害を加えたことはないようですが、近所の人を脅えきっていて、Dさんを外出禁止にできないかと相談がありました。Dさんの健康状態も心配です。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Dさんはひとり暮らしで、近隣の人とのつながりがあるなかで暮らしています。お酒を飲まなければよいのと思いますが、連続して飲酒しているという状況です。

アルコール依存者の特徴は、否認です。「飲んでいない」「いつでもやめられる」「迷惑はかけていない」「仕事もきちんとしている」など、客観的に自分自身を見ることができなくなっています。また、自制が効かなくなっています。

支援の基本は、寄り添う姿勢と広い視野ということです。誰でも“力”はもっています。支援員は、“できる”ことに着目し、寄り添い支援することです。また、目の前にある“困ったこと”、たとえば酒を隠すとか、人とのつき合いを避けるということに対処するのではなく、本人は将来どの

ようになりたいのかを考えることです。

そのためには、“暴れる困った人”と見るのではなく、暴れるのは“症状”と見ると、物ごとは違って見えることを理解しましょう。アルコール依存は“病気”であり、“治療”が必要です。

地域には、さまざまな資源があります。たとえば、医療機関をはじめとして、保健師や民間の相談支援機関などです。支援員は、自分自身で抱え込まず、専門機関につなぐということも意識することが必要です。



## Q 38 • 息子のアルコール依存を隠そうとする母

Eさん(80歳代女性)は、50歳代の息子と2人暮らしをしています。息子はふだんは働きに出っていますが、休みになると酒を飲んで暴れていると、近所からたびたび苦情が入っています。息子の不在時に訪問して、Eさんに困りごとはないか聞いてみると、自分の健康や生活についていろいろ話してくれましたが、息子のことは何も話そうとしません。窓ガラスはところどころひび割れてガムテープで補修されており、明らかに暴力のあとが見られます。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 息子さんが不在のときに訪問すると、Eさんはいろいろと話してくれるのですね。Eさんは自分のことに耳を傾けてくれる人の存在を感じてくれたことでしょう。

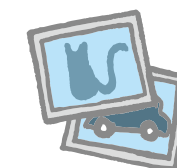
さて、息子さんがお酒を飲んで暴れるということですが、お酒を飲んでいるときに論したり、お酒をやめさせようとしても聞く耳をもちません。危害が及ぶようでしたら警察を呼ぶなどの対応が必要になります。

Eさんがケガをしたり、殴られたりしたようなあとがないか、「暴れた」という情報が入ったら確認することが必要でしょう。もしEさんへの危害が確認できたら、すぐに専門的な支援を行う必要があります。具体的には専門職(保健師など)から説明してEさんに事態を理解してもらうこと、お酒を飲んでいないときに息子さんと話して

もらい、お酒の問題とどう向き合うのかを考えてもらう必要があります。

Eさんの身に危険があるときは、別の場所に移動してもらう準備をすることも必要です。もちろん、無理矢理に移せませんから、Eさんや息子さんがどのように判断するかということになりますが、すぐに結論を出せなかったり、何度も同じことを繰り返すこともあります。

支援員は相手の歩調に合わせて、怯まずにかかわり続けることが必要です。





## Q 39 ● アルコール依存症のひとり暮らし高齢者の支援

Fさん(70歳男性)は、離婚して仮設住宅でひとり暮らし。お酒ばかりを飲んでおり、みるみる体が弱って入退院を繰り返しています。1か月ほど前、同じ仮設住宅のひとり暮らしの飲み友だちがアルコールで急死したことにショックを受け、しばらくお酒を控えていましたが、また飲酒を再開しています。この仮設住宅には同様の問題を抱えた人がいます。再び突然死が発生しないよう、地域で取り組めることはありますか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** アルコール依存症は、本人が断酒しようと行動を起こさない限り解決の道が見出せない病気です。Fさん自らがアルコール依存から抜け出したいと思っているなら、退院の際に生活支援を一緒に考えることがたいせつです。相談窓口である保健所・精神保健センターやアルコール専門の病院・クリニックを紹介しましょう。

友人が亡くなったときに断酒しようとした行動は、彼の強さではありますが、自分だけの力で生活を変えることはたいへんなことです。そこで、同じような体験を共有し、立ち直った仲間が集まる自助グループ(断酒会)に参加することで、断酒の方向へ進むことができます。

支援員は、治療とともに生活支援を組み合わせることを考えるとよいでしょう。ア

ルコールに依存しなければならないFさんの背景に寄り添いながら、お盆や年末年始など家族だんらんの時間が多くなる時期に、気楽に立ち寄れる場所づくりや、Fさんが得意なこと(大工仕事・園芸・趣味活動など)に焦点をあてて役割をつくり、地域で孤立しないように支援しましょう。

また地域で、アルコール依存症から立ち直った人から話を聞くプログラムや相談会を開催し、アルコール依存症のある人が自分を見つめて考える機会を提供するとともに、アルコール依存症に対する偏見をなくしていきましょう。とにかく支援員は、時間がかかることを肝に銘じて、あせらずにかかわることがたいせつです。

## Q 40 ● もの盗られ妄想のある女性

「買い物に出かけたり、花壇の水やりをしている間に、部屋のものが盗まれる」とたびたび訴えるひとり暮らしのGさん(50歳代女性)。Gさんの話では、以前、市役所に預けてあった玄関のスペアキーを紛失されて以来、職員が泥棒を働いていると疑っているようです。最近では知人も疑いだし、周囲とも疎遠になっています。警察は事件性はないと判断しており、Gさんの話は妄想ではないかと感じます。なんらかの精神疾患でしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** Gさんが精神疾患かどうか、訴えていることが妄想かどうかについては、専門家でなければ判断ができません。そして、もし治療が始まったとしても、すぐにさまざまな症状が消失するわけではないので、地域のなかでどのようにかわるかを知ることは必要です。

Gさんが以前、市役所に鍵を預けていたということは、市役所になんらかの支援を求めていたということですね。それはどんな理由だったのでしょうか。仮にGさんの不安が妄想だとしても、自宅に泥棒が入って、そしてそれを誰も信じてくれなかったら、どんなに不安に感じるでしょう。支援員は、Gさんが訴えていることが事実かどうかはわからなくても、不安に感じている思いは理解することができるはずです。

支援員が気持ちを理解することで、支援員は気持ちを理解してくれる人だということがGさんに伝わります。地域の人たちは、Gさんからものを盗んだと言われたくないので、距離をおくようになっているでしょうから、しばらく落ち着くまでの間、専門職が主導でかわることが有効でしょう。Gさんとかわるときには、2人1組で訪問するなどの工夫をすることも安心してかわれる方法です。怯まずにかかわり続けることがたいせつです。そして、歩調を合わせて聞き上手になることが重要です。

## Q 41 ● 統合失調症の息子の暴力に耐える母

Hさん(50歳代女性)は、統合失調症の30歳代の息子と2人暮らし。息子は災害義援金が入ったことで作業所に行かなくなり、Hさんにお金を無心するようになりました。お金を渡さないと、殴る、罵倒するなどの暴力をふるうそうです。さらに、息子は他人の家に無断で入ったりものを盗むため、住民も不安がっています。Hさんは、近所にお詫びをする毎日で、いつか心労で倒れてしまうのではないかと心配です。息子の将来も気がかかります。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** ご近所に謝りに行っているということは、Hさんは本来ならばご近所とうまくつき合っていきたいと望んでいるのでしょうね。どのように支援するかですが、まず、息子の通院加療が途切れていないかを確認する必要があります。もし治療が継続していないのであれば、統合失調症が原因で暴力や暴言などが出ている可能性があります。コンタクトがとれる人がいないか観察してみましょう。落ち着いているときと混乱しているときがある、いつもどんなことを話しているかなども観察し、その情報を医療機関や保健師に伝えることで必要な支援につながる可能性が高くなります。統合失調症による暴言や暴力であれば、ご本人もつらい状態に陥っています。治療は安定した暮らしにとって必要不可欠なものです。治療がつか

て遠ざかっている可能性もあるので、保健師などと相談しながら進めていきましょう。次にHさんへの支援ですが、息子には治療が必要であることを理解してもらい、息子の統合失調症について、Hさんからご近所に伝えることも有効です。こんなふうにつき合ってほしいなどお願いするとご近所も心づもりができ、安心するでしょう。Hさんがもし暴力によって傷ついているのであれば、2人を引き離すことも視野に入れ、支援することも必要です。Hさんには、距離をおくことが息子を加害者にしないことにつながることも理解してもらいましょう。災害義援金は、Hさんと息子の2人の被災について支払われているものでHさん自身のお金についてはHさんが管理し、息子が使えるお金ではないことを話しましょう。

## Q 42 ● 自立に意欲的な統合失調症の男性

震災で両親を亡くし、仮設住宅でひとり暮らしをする統合失調症のIさん(40歳代男性)。デイケアに通所しており、今の生活に意欲的で症状も安定しているため、自立は可能だと感じます。ただ、仮設住宅に来た当初は、生活環境の変化への戸惑いから、奇声をあげたり、徘徊するといった行動が見られました。今後、仮設住宅から退去する際に、再び大きな生活の変化に上手に適応できるよう、地域や行政でサポートできることはありますか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Iさんの今後の生活のなかで起こりうる課題について、対応を考える視点はすばらしいと思います。今落ち着いた生活を送っている姿を見れば、またもとの生活に戻ってしまうのではないかと心配になるのは当然です。ただ、避難所から仮設住宅に転居した頃は、単に住居を移したということ以外にもたくさんの変化がありました。震災当初は食べものや飲みものもなく、狭いところに押し込まれ、落ち着いた気持ちになることもできませんでした。大きな余震もたびたびあり、睡眠も妨げられることもありました。仮設住宅ではひとりの空間が確保されるので、生活のリズムを取り戻すことができるようになります。余震もおさまり、徐々に前の生活に近づくことで、落ち着きを取り戻したのだと思います。

今後、新たな環境に移行するなかで、たとえば転居前に災害公営住宅と一緒に見に行ったり、転居先の近所の人に挨拶したりするなど、転居することをゆっくり理解できるよう支援することがたいせつです。また、転居先でも専門的な支援が得られるよう、つなぐことも必要になります。転居にともない、さまざまな情報を理解しなければなりません。精神障害者はゆっくりとねいに繰り返し説明することで理解が深まります。何度も確認したり、自分で経験したりすることをたいせつに考え支援しましょう。新しい地域への転居やそれに伴う手続きなど、誰もがはじめて経験することには戸惑うものです。仮設住宅に転居したときの情報を共有し、必要があれば素早く対応できるような体制をとることがサポートになるでしょう。

## Q 43 ● 目が見えない住民への配慮

視覚障害のあるJさん(50歳代女性)は、夫と2人暮らしをしています。これまで地域の人と積極的にかかわってきましたが、仮設住宅に移り、以前のように気軽に外出もできなくなりました。近所の人ともうまく意思疎通ができずに、日常生活に不安を感じています。Jさんのサポートには近隣の理解と協力が不可欠ですが、Jさんの障害はあまり知られていません。こちらから皆さんに伝えて、協力してもらおうよう働きかけてよいでしょうか。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** Jさんの状況を見てみましょう。視覚障害をもちつつ地域で生活してきた力のある人、夫との2人暮らしを支えてきた人ととらえることができます。Jさんは、自分の障害をどのように認識しているのでしょうか。また、ここでどのように暮らしたいのでしょうか。これまでの地域では、意思をどのように周囲の人に伝えてきたのでしょうか。仮設住宅では、また一からの関係づくりを余儀なくされます。

Jさんに気持ちを聞いてみることから始めましょう。慣れない環境のなかで、一から関係を築いたり、Jさんの考えを傾聴することから始めます。そうすることにより、信頼関係が生まれます。本人の了解が得られれば、ボランティアやホームヘルパーなどを活用することも視野に入れておくこと

が必要です。次に、少しずつ近所とのつき合いができるように支援する必要があります。障害については、本人の了解を得て、地域の人に理解してもらえよう働きかけが必要です。さらには地域での活動に参加できるような支援が必要です。地域の人びとが支え合えるよう地域づくりが必要とあります。そのためにも社会資源と結びつける視点も忘れてはなりません。



## Q 44 ● 聴覚障害者と地域のコミュニケーション

Kさん(70歳代女性)には聴覚障害があります。手話ができますが、近隣に理解できる人がおらず孤立している状況です。ふだんは、長男の妻が日常生活のお世話をしていますが、嫁には話しにくい日常生活の不安などを誰かに聞いてもらいたい気持ちがあるようです。Kさんの人間関係を広げるため、今後、地域のイベントなどにお誘いしていきたいのですが、言葉の壁を感じます。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** これまでKさんの心情や不安を理解できるような支援を行ってきたのですね。Kさんの人間関係を広げるための支援を視野に入れている点がすばらしいと思います。

さて、具体的な対応方法についてですが、地域に手話ができる人がいるかどうかを探ることが必要になります。Kさんの話し相手となる手話ができるボランティアを探すなどでもよいですし、Kさんが手話を使えるというメリットを生かすことがたいせつだと思います。家族以外の人とつながり、自分だけの世界をもつことは豊かに生きるうえでは重要になるので、ぜひ地域の資源に目を向け、Kさんの世界が広がるように支援しましょう。

子どもたちに手話を教えたり、手話ができるボランティアを募り、何か活動につな

げたりすることなども考えられます。Kさん自身にもどんな活動に参加したいか、どのような生活を送りたいかについてのアイデアを出してもらうことも必要でしょう。

### 用語解説

#### 民生委員・児童委員

各市町村の区域において住民の福祉のために活動する行政委嘱ボランティア。民生委員は民生委員法に基づき、任期は3年。おもな活動内容は、担当地区の住民の生活状態を把握、生活援助、相談・助言・福祉サービス情報の提供など。地域の社会福祉事業者等と連携し、関係行政機関に協力することが規程されている。市町村の区域において、児童および妊産婦の保護、保健・福祉についての援助を行う者を児童委員といい、民生委員が充てられる。任期は3年。おもな活動内容は、課題を抱える児童や母子家庭の相談・支援、地域の児童の健全育成活動、児童虐待防止への取り組みなど。民生委員・児童委員を民生児童委員と略して呼ぶこともある



## Q 45 ● 近所づき合いや介護サービスを拒否

ひとり暮らし高齢者のLさん(70歳男性)。糖尿病のため視力が低下し、認知症状も見受けられます。生活環境も健康もどんどん悪化していて、いつ何があってもおかしくない状態です。親族や近隣とのかかわりを避け、介護サービスも拒否されているため、今は市や民生児童委員と連携し、定期的に訪問して見守りを続けています。介護サービスにうまくつなげたいのですがどうしたらよいでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** 支援員はLさんの様子をよく把握していて、周囲とのかかわりについても理解できています。支援員が定期的に訪問して見守りを続けているということは、Lさんに受け入れられているということです。Lさんは病気もちながらひとり暮らしを続けているのですから、十分な生活環境とは言えなくても、工夫して生活ができているということでしょう。

Lさん自身が不便だと感じていること、たいへんだと思って話すことを一つひとつ解決できると、協力してもらうことに対して拒否的ではなくなります。聞き上手になることもたいせつですし、説明上手になることもたいせつです。経験したことがないことは、いくら勧められても積極的にはなれないものだからです。

また、視覚からの情報が入りにくく、認知症も懸念される状況だとすると、理解力が落ちている可能性があります。言葉で説明をしてもなかなか理解しにくい状況のなかで、利用したことがないサービスの理解を促すことは至難の業です。Lさんが困っていることに照準を合わせたり、Lさんの経験を例にあげて説明をするなど、工夫が必要です。怯まないで、でしゃばらないで、歩調を合わせて支援することを心がけましょう。信頼している人からの話は理解しやすいものです。定期的に訪問できる関係を活用し、この関係を成熟させるようにしていくことが支援の鍵といえます。

## Q 46 ● 孤立死を恐れる男性

Mさん(80歳代男性)は、震災で息子を亡くし、1年前には病気で妻にも先立たれました。要介護3ですが、現在もなお自宅マンションでひとり暮らしを続けています。週3日はヘルパーが訪問し、あとの2日はデイサービスに通っていますが、残りの2日は一歩も外に出ません。近隣とのかき合いもなく、「いつか自分は孤立死するだろう」と不安をよく口にされるようになりました。Mさんの不安を取り除くためにできることはありますか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** まず、私たちが支援員として、震災以前と現在のMさんの生活や心境、身体的な変化を受け入れ、Mさん自身が「孤立死するかもしれない」と不安に感じていることに対して、共感的にかかわることがたいせつです。震災から3年の間に身近な人が次々にいなくなることの不安はいかばかりでしょうか。誰かとしっかりつながっていたという感覚を取り戻せるような支援をすることがたいせつです。1週間のうち5日間サービスを利用しているという点が、Mさんの強みであることに注目しましょう。

Mさん自身が、今後の生活に対して極度の不安を感じているならば、施設入所やケアホームなどの利用を将来的に検討するという提案によって、不安が軽減するかもしれません。いずれにしても、支援員がひと

りで判断するのではなく、Mさんにかかわる支援員間での情報交換や、支援の視点について共有しておくことがたいせつです。

「残りの2日は一歩も外に出ない」との記述がありますが、Mさんは、「外に出たくない」のか「出られない」のかという点が重要で、それによって対応は変わります。また、心理的な孤独感を抱えていることを「孤立死」という言葉で伝えてくれています。人との交流を促進する視点もたいせつです。介護保険サービスの利用を見直すことも一つの考えですが、Mさんが望む生活と身近な資源(お茶っことなどのふれあいサロン、傾聴ボランティア、友愛訪問活動など)をつなげるための話し合いを、Mさんを中心に進めることが必要だと思います。

## Q 47 ● 老老介護で介護サービスを拒み続ける

脳梗塞の後遺症で片マヒがあるNさん(75歳男性)は、足に障害をもつ兄(80歳)と2人暮らしをしています。これまで兄弟でうまく家事を分担してきたようですが、最近になって訪問してみると、部屋は散らかり、使用済みの食器も放置されていました。2人は歩行がおぼつかず、買い物にも不便をしているようで、栄養状態も気になります。介護サービスの利用を勧めてみましたが、「行政のサービスは受けない」と強く拒否をされてしまいました。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** これまで兄弟2人で協力して、生活を送られてきたのですね。自分たちの生活は自分たちでなんとかしたい、という思いが強いのでしょうか。そういう思いはたいせつです。「どのように生きるか」はそれぞれの価値観ですから、その生き方を尊重するかわりがたいせつです。今まできちんと暮らしてきたのですから、Nさんが今の状況に満足しているわけではないでしょう。ただ、困っているからとはいえ、すぐには人に頼れないという気持ちはよくわかります。

支援員は、Nさん兄弟が、自分たちの生き方を貫いて生活を送るためにはどうしたらよいかを考えることがたいせつです。困っているのだと思って紹介した行政のサービスを拒否されると、支援員自身が行きづまったような気持ちになることがあり

ます。行政のサービスを利用しないと意思表示をするには、理由があります。まずはその思いに寄り添いましょう。無理強いは関係を悪化させ、もっと困った状態になったときに、SOSが発信できない状況をつくり出してしまいます。

今までと様子が変わったかもしれませんが、2人で生活ができていることには変わりありません。信頼関係を築くかわりを継続し、聞き上手になって、Nさん兄弟が工夫して暮らしている様子を話してもらえようになりましょう。



## Q 48 ● 人嫌いの息子に怯えてひきこもりがちの母

仮設住宅でひとり暮らしをしていたOさん(76歳女性)は、社会的で地域に積極的に顔を出していました。しかし、別の仮設住宅に住んでいた息子(40歳代)との同居が始まって以来、外出しなくなりました。息子は人嫌いが激しく、Oさんが出かけようとするとうまく文句を言うようです。姿を見ないことを気にかけて知人が訪問したそうですが、息子に「帰れ!」と追い返されました。Oさんがうつになったり、虐待を受けていないか心配です。

### ● ヒントになるキーワード



**A.** Oさんは、これまでひとりで生活ができていたという力のある人です。また、地域とのつながりがあるということを理解しておくことが大事です。

訪問活動をしていると、快く応対してもらえないこともあれば、そうでないこともあります。後者のほうが多いかもしれません。しかし、訪問しなければOさんの様子がわかりませんし、Oさんが地域から孤立してしまう可能性もあります。

Oさんへの支援を考えると、息子の存在は大きいものと考えられます。支援員がひとりで行くよりも、地域の専門職に同行してもらって訪問することが望ましいと思います。また、一度ではなく、何度も訪問することが必要かもしれません。何度も訪問することで、Oさんへの精神的な支援に

もなります。

支援員は、ひとりで抱え込まず、地域にある社会資源、たとえば行政機関や民間の相談機関などを利用し、役割分担をしながら支援を進めていくことが必要です。

### 用語解説

#### 社会的孤立

人はさまざまな人や組織などの地域社会の関係の中で生活している。このような地域社会関係をもとうと思っても、その関係を育めない状態を「孤立」と呼ぶ。また、その「孤立」が個人の要因ではなく、少子高齢化や災害などの社会的な要因によってもたらされる孤立の状態を「社会的孤立」と呼ぶ。

## Q 49 ● 母を虐待して追い出した息子

Pさん(70歳代女性)は、ひきこもりの40歳代の息子と2人暮らしをしていましたが、息子からの暴言・暴力などに思いつめ、今は別の仮設住宅に引っ越してひとり暮らしをしています。残った息子には収入がなく、近所のもの音に「うるさい!」と怒鳴りちらしているようで、Pさんが息子の身を案じています。一度、訪問しましたが玄関で追い返され、翌日からは居留守で会えません。息子とのかかわり方を教えてください。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Pさんと息子とのかかわり方は分けて考えましょう。Pさんが離れて暮らす息子を案じる気持ちには共感できますが、一緒に暮らすことは困難です。また息子に積極的にかかわることはよけいな刺激になるので避けましょう。それぞれが心地よい距離感を保つことがたいせつです。

また、寄り添う姿勢と広い視野を忘れないことが重要です。居留守を使い会えない状況を変えるには、相手から拒否をされても、落ち込んだり、自分のかかわりが悪いからなどと考えず、淡々とかわり続けることです。また、会うのを嫌がられたり、居留守を使っていることがわかっていれば、追いつめないこともたいせつです。ちょっとしたことにも敏感になっている息子には、あせりや混乱が見られることがあ

るので、支援員はあせらずに歩調を合わせることを意識しましょう。たとえば、「心配していることを伝える」「あなたのことを忘れていませんよ」「見守っていますよ」というメッセージを紙に書いて伝えるなど、さりげなく伝える方法が考えられます。

Pさんには、心配のあまり、あせって息子とかわらないように、今の気持ちを聞いて、落ち着いて見守れるように支援することです。何よりもたいせつなことは、支援員があせったり慌てたりして、息子が嫌がっているのに何度も訪問したり、Pさんの息子に対する心配が深まるような情報を提供して、心を乱すことがないように状況を判断しましょう。一緒に暮らせない事情を抱えている2人ですから、特にPさんには息子と距離をとることを理解してもらえよう支援することがたいせつです。

## Q 50 ● 多くの薬に頼るひきこもりの女性

訪問してもなかなか顔を出してくれないQさん(50歳代女性)。以前、一度だけ会うことができたのですが、足元がおぼつかない様子で、体調が非常に悪そうです。聞けば、大量の抗うつ剤を常用しているそうで、病院には定期的に通っているそうです。その後、何度か訪問しているのですが、居留守なのか会えません。話を聞き出すにはどうすればよいのでしょうか。

### ●ヒントになるキーワード



**A.** Qさんとの接触が少ないにもかかわらず、たくさんの情報を収集していますね。きっと聞き上手なのでしょうね。聞き上手であることはとてもたいせつなことです。ご近所にQさんの生活の様子をご存知の人はいませんか。同じ地域で暮らす人は互いの生活についてよく知っています。支援員は、つい自分たちがかわった場面からQさんの生活をとらえがちですが、Qさんの生活からとらえ直してみましょう。

Qさんが定期的に通院しているということは、Qさんの様子を把握している人が病院にいるということです。病院のスタッフと協力をして支援を行うことも考えられます。ただ、地域での生活支援は、病院のスタッフに依存することはできません。Qさんが病院とのかかわりをたいせつにしてい

るとすれば、病院とのかかわりを地域につないでいく支援を考えることもできます。

さらに、通院の必要性を理解し、通院できる力があるということは、日常生活でも買いものやゴミ出しなどができるということではないでしょうか。できていないことを数えるのではなく、できる力を発見することで支援方法が見出せるようになります。たいへんな状態だから病院への通院は継続しているのです。たいへんな状況を理解していることを伝えましょう。慌てず、あせらず、継続的にかかわるように心がけ、歩調を合わせて、Rさんの負担にならないようなかわりを工夫しましょう。



**【監修・執筆】**

大坂 純 仙台白百合女子大学 人間学部 教授

**【執筆・協力】**

郡山 昌明 仙台白百合女子大学 人間学部 准教授  
 志水 田鶴子 仙台白百合女子大学 人間学部 准教授  
 浜上 章 宮城県サポートセンター支援事務所 アドバイザー  
 荻田 藍子 兵庫県社会福祉協議会 地域福祉部 副部長  
 岩城 和志 淡路市社会福祉協議会 計画推進担当主任  
 河合 由紀子 NPO 法人 わ・輪・Wa 尼崎 代表(社会福祉士)  
 小前 琢哉 三田市社会福祉協議会 地域福祉課 課長  
 常岡 良子 宝塚市社会福祉協議会 西地区担当課  
 永坂 美晴 医療法人社団弘成会 明石市望海在宅介護支援センター センター長  
 風 保憲 淡路市社会福祉協議会 北淡支部長  
 山本 信也 宝塚市社会福祉協議会 東地区担当課 係長

**【執筆分担】**

|    |           |     |     |     |     |     |     |     |
|----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 大坂 | キーワード1～5  | A8  | A11 | A14 | A18 | A20 | A24 | A29 |
|    | A36 A40   | A45 | A47 | A50 |     |     |     |     |
| 郡山 | A1        | A5  | A12 | A15 | A22 | A26 | A30 | A31 |
|    | A37       | A43 | A48 |     |     |     |     | A33 |
| 志水 | キーワード6～10 | A3  | A6  | A7  | A13 | A19 | A23 | A27 |
|    | A34       | A38 | A42 | A44 | A49 |     |     |     |
| 浜上 | A10       |     |     |     |     |     |     |     |
| 岩城 | A2        | A41 |     |     |     |     |     |     |
| 河合 | A32       | A39 |     |     |     |     |     |     |
| 小前 | A25       | A28 |     |     |     |     |     |     |
| 常岡 | A9        | A16 |     |     |     |     |     |     |
| 永坂 | A4        | A35 |     |     |     |     |     |     |
| 風  | A46       |     |     |     |     |     |     |     |
| 山本 | A17       | A21 |     |     |     |     |     |     |

平成 25 年度宮城県震災復興担い手 NPO 等支援事業

東日本大震災

地域生活支援

## 「困った」ときの Q&A

---

2014 年 3 月 21 日

特定非営利活動法人 全国コミュニティライフサポートセンター (CLC)  
〒 981-0932 宮城県仙台市青葉区木町 16-30 シンエイ木町ビル 1F  
TEL 022-727-8730 / FAX 022-727-8737  
<http://www.clc-japan.com/>

---