

特集

社会的に孤立する人びとを支えるボランティアな活動



孤立

を生み出した社会的背景と ボランティア・市民活動への期待

● 多くの「孤立」を生み出した背景について

昭和30年代、40年代までのわが国は、情報や交通といった公共のインフラがまだ不十分な状況にあったため、人びとのかかわりがなければ、生活そのものが成り立たない地域社会だった。

しかし、経済的に成長し、さまざまな生活インフラが整うことによって、煩わしいと思われていた地域関係がなくても生きていける社会になってきた。現在のように多くの「孤立」が生まれている背景としては、皮肉なことに多くの日本人が望んだ「個」でありたい願望が満たされる社会が実現されてきたことがあげられる。

「無縁社会」というものが取り沙汰されるようになったのも、一人で生きることが可能となって、一人で生きてきた人たちが人生の終焉を迎える時代になったからである。超高齢社会を迎え、年間100万人の方々が亡くなっていくという時代になって、はじめて、人びとがほしいと願っていたはずの「個」の社会の結末が露呈してきて、その寂しさとか、悲しさが課題化したのである。

こうした状況を変えていくためには、日本人が「個」でありたいという意識を根本的に変えて、他者との関係の大切さを改めて認識し、他の人とかかわることの煩わしさを越えていかなければいけないと思っている。

● 誰もが「希望」のもてる社会や地域づくりを

「無縁社会」や「孤立死」、「自殺」といった問題を考えるうえで見逃せないのは、当事者が希望を失っていることである。富の集中による経済格差の拡大のなか、もたざる人たちは希望を失うことで、挫折をしていく。それを乗り越えていくためには、誰もが「希望」のもてる社会や地域づくりが必要になる。

いまでは福祉の制度も整ってきたが、制度が一つできるたびに同時に人間と人間の営みを分断していく側面があるような気がしてならない。もともとは家族や近隣関係で支えていた介護や子育てが、制度で補わなければ成り立たなくなってきたわけだが、法律や制度ができることで、支えあいの関係が失われてしまう傾向があるように感じる。

● ボランティア・市民活動の価値と評価

「孤立」をはじめ、社会の抱える問題が顕在化し、誰もが危機意識をもっているいま、ボランティア・市民活動は、そうした状況を改善する大きな特効薬だと考える。

現代のような経済中心の社会は、基本的には効率性と成果主義であって、金銭と数値で評価される社会となっている。それらを突き進めていくと、人とかかわりが副次的な要素に置かれ、削ぎ落とされてくる側面がある。

一方、ボランティア・市民活動は、利害を越えたかかわりが基本であり、金銭は介在することはあるものの、それは評価の指標ではない。人とのコミュニケーションや、情熱（パッション）、愛といったものが評価の軸にあって、経済社会とは異なる関係性をもっている。

社会のしくみとして、NPOが公共サービスを担うことが、ビジネスで届かないニーズに対応したり、行政コストを下げたりといった価値をもつのも確かだが、そのなかで、評価の物差しが、金銭的なものに置き換わり、効率性や成果主義に取り込まれてしまう傾向に危惧をいただいている。

ビジネスは経済活動として成り立たせることが必須となるため、そこから取り残されてしまうものがある。ボランティア・市民活動は人とかかわりや情熱といった、最も大切な評価の軸を他のものに譲ってはいけないと考える。

● 他人を一人にしない社会づくりに向けて

昭和30年代後半からすすめられてきたボランティアの啓発が、今は低調になっている気がする。それを改めて訴え、しっかりと根付かせていかないと、本当の意味での地域の担い手や孤立社会を変革していく人間関係の構築ができなくなってしまう気がする。

人間は一人では生きられないということを実感しなければいけない。自分が一人でいてはいけないということは、他人を一人にしていけないということであり、これが人間としての最低条件だと考える。

そのことを、一人ひとりが自覚すれば、大きな変化につながると思う。そのための意識改革の種を撒いていくことが必要だと考える。



財団法人 富士福祉
事業団 理事長
えだみ たろう
枝見 太朗さん

事例1

多様で複層的なつながり
で孤立した人をつなぐ

社会福祉法人 荒川区社会福祉協議会 [東京都荒川区]
<http://www.arakawa-shakyo.or.jp/>

荒川区は高齢化率が高まってきている一方、再開発による集合住宅の新しい住民の増加などで、かつての下町のつきあいが希薄になってきている。そのため、荒川区社会福祉協議会（以下、「区社協」）では、さまざまなボランティアや関係機関・団体・地元商店等と連携して、地域で問題を抱える方のニーズ把握と支援を行っている。

● ニーズと支援をつなぐボランティア等の確保

区社協では平成20（2008）年度から、従来の民生委員の活動に加え、さらにきめ細かく地域の個別ニーズを把握し、関係機関につなぐボランティアの「福祉お仲人さん」を養成している。現在、60人くらいのメンバーは自主的に講座に参加した地域の住民の方で、講座では、社協や行政などの関係機関や相談窓口とその機能を、それぞれの担当職員に来てもらって説明してもらい、顔と顔がつながるようにしている。

また、区社協では、民生委員によるひとり暮らしの方の調査のなかで、傾聴ボランティアの必要性が高いことが分かったことから養成講座を開いている。事実、傾聴活動の需要は非常に高く、社協で把握したニーズだけでなく、行政や個人等さまざまなところから、月に40件ほど依頼が寄せられている。受講希望者も比較的多く、1回の講座に約30人の受講がある。

傾聴ボランティアのグループ「ダンボの会」は、平成14（2002）年に養成講座の受講生が中心となって結成し、現在では60人ほどになっている。グループ結成後も、活動依頼の受付は区社協が行い、活動を通じて把握したニーズと地域資源とをつなぐ役割を担っている。特に、個人宅に最初に訪問する際は、区社協の職員に加え、可能であればケアマネージャーも同行するようにしている。

活動にあたっては、傾聴ボランティアはあくまで「聴く」



傾聴ボランティア「ダンボの会」の講演会

ことが役割であって、問題は自分で解決しようと抱え込むのではなく、社協や必要な機関につなぐようにすることを確認している。「ダンボの会」では、自主的に月例会などの勉強会を開くなど、ケースや悩みをもち寄る場を設け、「いのちの電話」で活動しているメンバーからスーパーバイズを受けるなどしている。

さらに、区内の飲食店、理容・美容室、公衆浴場、クリーニング店などには、業界組合などを通じて働き掛け、「ふれあい協力店」（現在122店舗）に登録してもらい、地域ニーズの把握や情報発信の役割を担ってもらっている。



屋外で行われたサロン活動

● 地域の方が集う場と関係者の顔の見える関係づくり

現在32か所あるサロンには、高齢者以外に、子育て中の母親、聴覚障害者、男性介護者などテーマ別のサロンがある。各サロンの成り立ちや主体は多様であるが、いずれのサロンにも毎回、区社協職員が参加するとともに、民生委員、地域包括支援センター、行政の関係各課、消防や警察等の関係機関や団体、商店街の方々にも参加してもらうようにしており、互いの顔の見える関係づくりと情報の共有を行う機会としている。

また、区内に点在している「おもちゃ図書館」も、近年増えてきている団地の若い母親や外国籍の方ともつながる場となっている。

本年11月には、相談の窓口が身近にあることを周知するため、社協や行政、ハローワーク、成年後見センター、司法書士や葬祭業を営む団体など、19の関係機関・団体が合同で窓口を開設する、「がっちり相談アカデミー inあらかわ」を開催し、相談窓口の担当者同士の顔の見える関係づくりも行った。

● 制度の狭間での孤立防止に向けて

区社協では、ニーズ把握がすすみ、支援を展開していくなかで、行政では対応できない部分に取り組んでいく必要性が見えてきた。深刻な状況に陥る前の段階にいる人や制度の狭間であって支援を受けられない人、ニーズはあっても自ら声を上げられない人への支援、個人でなく家族全体を対象とした支援や障害者の方が団体に活動する場合の支援、制度がつくられたことによって、かえってつながりにくくなった当事者同士の関係づくりなどである。

そして、継続的なサービスが求められる場合に対応していくために、今後は特に住民参加型在宅福祉サービスを伸ばしていくことをめざしている。



社会福祉法人 荒川区社会福祉協議会
荒川ボランティアセンター

あさの よしあき
浅野 芳明さん

事例2

民間事業者や行政とのネットワークによる見守り事業

NPO 法人 シーズネット [北海道札幌市]

<http://www.seedsnet.gr.jp/>

NPO法人 シーズネットは平成13(2001)年4月に設立し、「仲間づくり」と「役割づくり」をキーワードとして、シニア世代が豊かなセカンドライフを過ごすための取り組みを続けている。会員は現在約830名、平均年齢は70歳で女性が多い。

● さっぽろ孤立死ゼロ安心ネットワークモデル事業の推進

シーズネットでは、平成19(2007)年12月に札幌市から「孤立死ゼロ推進センター(以下、推進センター)」事業の委託を受け、高齢者の孤立防止のしくみづくりに取り組んでいる。

推進センターの基本的な活動は、孤立に関する相談事や問い合わせ、孤立死を防ぐための啓発を目的とした出前講座、孤立死を防ぐためのネットワークづくりである。

ネットワークづくりのモデル事業では、築20年以上世帯数50世帯以上のマンションから対象を選定し、市内の中央区、豊平区の2つの地域のマンションに協力を要請した。

ところが、マンションの理事会などにおいて「孤立死」問題の重要性が十分に認識されておらず、趣旨は理解するが他人事という傾向が強かったため、事業に協力してもらうための説得等に約5か月以上を要した。推進センターがマンションへ出向き、活動の意義を説明して事業への理解を促し、最終的には5棟のマンションから協力が得られた。

事業の開始とともに、まずは全世帯を対象に「安心できる老後のマンション暮らし」のアンケートを実施(回収率75.5%)し、この取り組みに対して居住者はどう考えているのか、モデル事業が必要と思うかなどの回答を募った。さらにアンケートの中身を分析して、70歳以上の方を対象に何が困っているかを調査し、理事長が個別に面接し普段の生活状況を細かく把握していった。

現在では、「安心・安全委員会」という組織をつくり、チェックリストを設けて、気になる方をさりげなく見守るしくみができ上がっている。

一方、マンションだけでなく、一戸建住宅の地区でのネットワークづくりに向けて、平成22(2010)年度から民間事業者にも加わってもらいながら、市内の西



高齢者の孤立防止に向けた会員のミーティング



気になる人たちを対象とした食事会

区、豊平区、厚別区の3つの地域で「孤立死防止・地域連携ネットワーク事業」がスタートした。

配食サービス、新聞配達、飲料配達、地域のスーパーマーケットなどの事業者に、日頃の業務のなかで気になることがあった場合に、地域包括支援センターなどに連絡してもらった仕組みを、業者に負担をかけない形でつくり上げるべく、現在準備を進めている。

● 課題解決に向けたネットワークづくり

マンションや町内会、専門機関、民間の建設会社などからの依頼によりこの1年間で、出前講座の件数が増え、孤立死防止への関心の高まりがうかがえる。

本年10月には、マンションを中心としたセミナーを企画し、ほとんど活用されていない集会所やサロンの立ち上げ方法や継続の仕方について、それぞれ特色のあるサロンの責任者を招き、体験発表をしてもらった。

年間約600件の相談受付のなかで、多いのは「普段はそっとしておいてほしいが、何かあったときには私を一番に見つけてほしい」という声である。高齢者はできるだけ人の世話にならずに生活することを望んでいるため、見守り活動においても、監視されているかのように感じさせず、さりげなく見ていくことが大事になる。

推進センターでは、民生委員を含めた地域住民と、民間事業者、専門機関、行政の4層で、いろいろな人が見守ることを理想に掲げ、「4層見守り」による課題解決ネットワークの構築を図り、それぞれのもつ力をつないでいくことをめざしている。

● 高齢化社会のなかでの孤立防止に向けて

新たな暮らしの場を考えるには、まずは仲間をつくり、居場所をつくり、役割づくりが大事である。シーズネットでは、高齢化社会の進展に向けて、そのための取り組みを進め、多くの人びとが互いに手をつないでいく社会をつくっていきたいと考えている。



NPO法人
シーズネット
孤立死ゼロ推進センター
すぎや のりあき
杉谷 憲昭さん

事例 3

一人ひとりに寄り添う
総合的な支援で
孤立した人を支える

財団法人 沖縄県労働者福祉基金協会 [沖縄県那覇市]
<http://www.rofuku-okinawa.jp/>

● 総合的な相談と一人ひとりに寄り添う支援



「就職・生活支援パーソナル・サポート・センター」の開所式
 (平成 22 年 11 月 19 日)

財団法人 沖縄県労働者福祉基金協会（以下、「労福協」）では、勤労者や生活困窮者のさまざまなニーズへの窓口となっており、NPO や行政、多様な専門家と連携して総合的な支援を行っている。

相談センターでは、生活にかかわるすべての相談を 1 か所に対応すべく、弁護士、司法書士、社会福祉士、社会保険労務士などの専門家がアドバイザーとして配属されている。

また、NPO と連携して子育ての緊急サポート事業を行っており、急な残業への対応や、病児・病後、宿泊などの対応を行っている。

利用者のなかには、生活資金、就労、DV など、いくつもの問題を抱えている人たちが少なくないため、それらの解決に向けて、一人ひとりに寄り添いながら支援を行ってきた。

こうした取り組みに内閣府が着目し、「寄り添い型・伴走型」で就職困難者・生活困窮者の支援を継続的・一体的に行う「パーソナル・サポート・サービス」のモデルプロジェクトの指定を受け、検討委員会にも参加している。

● NPO との連携による総合的な支援活動

労福協では、この他に職業紹介、職業訓練などの機能も生かしながら、NPO と連携した支援を展開している。

子育て支援の NPO やホームレス支援の NPO、フードバンクなど 25 団体との連携の下で、家も仕事も失った人たちに対して、まずは住宅と食事を確保し、NPO の仕事などを紹介しながら、最終的には当事者がやりたい仕事に就くための援助を行っている。

すぐに仕事が見つからない人には、2 級ヘルパー講座の受講を勧める場合があるが、その人に子どもがいれば労福協が無料で預り、介護中の高齢者がいたら、その支えをするなどして働ける環境を整えるようにしている。なかには、つまずきやすい人もいますので、就職後も最低 3 か月間は連絡を取ってフォローアップをしている。

こうした活動を進めていくうえで、労福協では NPO にさまざまな企画や提案をして、共同で助成金を申請するなどして、NPO の資金を確保してきている。また、そうして蓄



センターの支援により、野菜栽培に取り組む当事者たち

積したノウハウを新しい NPO に提供するなどして、NPO の活動も支援している。

● 一つ一つの問題を解決しつつネットワークとノウハウを蓄積

こうした取り組みは、4 年ほど前、あちこちの窓口をたらい回しにされていた人を、非常に苦勞しながら支援したことがきっかけだった。それ以来、いくつもの問題を抱えている人に対して、総合的な支援をしていこうと考えて始めた。

はじめは、スタッフの間から不安の声もあがったが、どこまでやるかということを決めず、「やれるところまでやってみよう」という気持ちを全員で確認してすすめてきた。

そうして、さまざまなケースで当事者に寄り添って悩むつつ、課題を解決できるプログラムを関係機関や団体に働き掛けて勉強していくなかで、ネットワークが広がり、ノウハウが蓄積されてきた。そのように取り組むなかで、はじめは専務理事と非常勤職員の 2 名の体制だったが、現在では、約 50 名のスタッフを擁するようになった。それぞれに専門分野をもっており、福祉関係のスキルをもつ人が多いが、キャリアカウンセラーや就職情報誌の営業担当者もいる。年齢も 20 代からベテランまで多彩であり、「志がいちばん」との考えから、資格をもたない人も採用している。

● セーフティネットの再構築に向けて

相談に来る人の多くは、家や仕事と同時に、人や社会との関係が途絶えてしまうことがもっとも辛いと言う。そのため、まずは相談員たちが「頑張れ」と突き放して言うのではなく、そっと寄り添って一緒に取り組んでいくことを心掛けている。

このような関係を通じて、かつて労福協の支援を受けた人が、今度は自分がサポートをする側に回りたいと、ボランティアや相談員などのスタッフとしてかかわっている例も少なくない。

現在は、社会のセーフティネットが不十分なため、労福協に多くの相談者が訪れている。自立支援に向けて、できることはすべてやっていきたいが、困っている人を支えるだけでなく、そうした人をつくらないように社会の根本的なところを変えなければいけないと考えている。



財団法人 沖縄県労働者福祉基金協会
 専務理事
 たまき つとむ
 玉城 勉さん