

提言

相談活動の充実と寄せられたニーズの社会化に向けた提言

提言項目 - 1 複雑化する相談を解決していくための取り組み

現状

相談機関・団体は、都民や利用者からの多様なニーズを日々受けとめ、第一線で支援を行っている。昨年度、本会で実施した相談機関・団体実態調査によると、相談機関・団体の対応分野にかかわらず、数多く寄せられている相談内容は、「不登校・ひきこもり」、「対人関係（家庭、職場、学校、そのほか）の不和」であった。例えば、高齢者のもとに、失業や離婚で生活できなくなった子どもが戻り、社会的にひきこもり、アルコール依存や家庭内暴力をふるい、高齢者自身の生活に支障をきたすなど、一つの相談が複数の問題をはらんでおり、家族のうち誰かひとりにアプローチすれば解決できる問題ではなく家族を含めての中長期的な支援が求められる特徴のある相談が増えている。

* 相談機関・団体・相談者の取り組み

（１）複雑化する相談を解決し支援していくための相談員の質の向上

複雑化する相談を解決し支援していくために、相談員への研修や同じ相談分野への対応を行う他機関・団体の相談員同士の情報交換や相談対応している分野以外の周辺分野の知識を習得することなどが重要です。

（２）相談員のメンタルヘルスに配慮した体制づくり

相談内容が複雑化するに従い、相談をうける相談員のメンタル面での負担も大きくなっています。相談の共有化、定期的なスーパービジョンを受けるなど、一人の相談員がクライアントを抱え込まない体制づくりが必要です。

（３）得意分野の異なる相談機関・団体との連携による問題解決の手法の構築
相談者が抱える複雑な問題を一つの相談機関・団体で対応していくことは限界がある場合もあります。具体的な相談者の問題を解決するためのネットワークは、複数の団体に関わることになり調整機能が十分に果たされることが要件です。支援にあたって相談者が一番信頼を寄せるキーマンを明確化することにより、キーマンを通じて相談者の状況や意向の変化について情報を把握し支援方針を決定していくなど、複数の団体のネットワークによる支援する経験を蓄積し、力にしていくことがまず求められています。

* 区市町村の取り組み

(1) 不登校・ひきこもりの方とその家族へのライフステージを見据えた支援の実施
不登校で学齢期をすごし、そのまま社会的ひきこもりにつながる人も増えていることから、不登校を教育相談として捉えるだけではなく、学齢期後も見据えた支援を地域の中で展開していくことが必要である。ニート問題が浮上している昨今、就労や生活意欲をひきだす支援が社会問題となっている。不登校・ひきこもりの方への支援を、「学校へ行かない」という側面から捉えるだけでなく、将来を見据えた長期的なスパンの縦の支援を展開する必要がある。

また、不登校・ひきこもりの方の家族は、そのことで精神的にストレスを抱え、家族関係に不和を生じることもし少なくない。本人だけではなく家族を含めた支援を地域で実施していくことが必要である。

(2) 不登校・ひきこもりの方を含めた地域の中での社会参加の場づくりへの支援
不登校・ひきこもりの方を含め、さまざまな問題を抱え、定型的な時間による勤務が難しい人が地域に増えています。同じ問題を抱える人たちが集まるサロンやセルフヘルプグループのミーティング開催など社会参加の場を求める声は多く、地域の中の身近な場所にこうした社会参加の場が定期的に作られるように、場所の確保への支援や公民館会議室の賃借料の免除など区市町村によるバックアップが求められます。

*** 東京都の取り組み**

(1) 区市町村の地域単位の不登校・ひきこもりなどのさまざまな問題を抱える方への取り組みに対する支援

地域の保健所、福祉関係者が地域で支援をしていけるように、精神保健福祉センターなどで行われてきたひきこもりの方へのノウハウを生かし、区市町村の取り組みを支援していくことが求められます。

(2) 民間団体が区市町村の地域で活動できるような基盤整備

多くの民間団体は、全都的を対象に活動している団体ではありますが、事務所の所在地以外の地域で事業を展開しようとする場合には、会場確保一つをとっても難しい状況です。民間相談機関・団体の培った支援機能を広め、問題を地域で解決していくために、自治体内に所在地があることにこだわらない、民間団体と区市町村との協働を提案することが求められます。

提言項目 - 2 相談機関・団体が行う相談支援活動への評価と充実

現状

相談機関・団体へは、日々都民からの相談を通じてさまざまなニーズが寄せられています。支援を必要とする人にとって、相談員は、伴走する人であり、時には代弁者でもある存在であることが求められます。相談者の話すことを傾聴し、ニーズやその人の抱える問題を把握し、受容し、一緒に問題整理し、次にどうしたらよいかを一緒に考える存在であることが求められます。丁寧で適切な支援を行うことが相談者から求められています。しかし、運営面で安定した基盤をもっている相談機関・団体は少なく、それゆえ、まず寄せられた相談へ対応することで手一杯の状況で、把握した多様でマイノリティなニーズを社会化、顕在化し、新しい制度や仕組みづくりにつなげる活動に取り組む必要性を感じつつもその余裕がなかったり、相談員がボランティアで、別の仕事を抱えながら相談支援活動を行わざるをえず、なかなか相談活動そのものに専念することが難しい状況にあります。しかし、寄せられる相談が多様になり、中長期的な支援が求められることが増えていることから、相談者本人が主体的に問題解決していくことを支援していくためには、相談支援活動を安定的に行い充実させていくことが急務です。

* 相談機関・団体・相談員の取り組み

(1) 相談活動に対するスーパーバイザーの養成

定期的なスーパービジョンを受け、日々の相談活動の検証を行っていくために、スーパーバイザーの養成が求められます。同じ問題を抱える相談者の解決に資するため、相談をそのとき限りのものとせず、団体として蓄積し相談者へ還元していくことが求められています。

* 都・区市町村の取り組み

(1) 民間相談機関・団体の相談活動への評価と基盤整備支援

相談機関・団体は、都民や利用者を第一線で支援しており、ニーズや都民が今抱える問題を把握しています。相談機関・団体が、住民にとって重要な役割を果たしていることを評価し、民間相談機関・団体が都民や利用者に対し継続的かつ安定的な支援ができるよう相談員や相談場所の確保、問題を社会化するための広報啓発活動への援助が必要です。

(2) 民間相談機関・団体の相談員研修の機会の確保

相談機関・団体が、今後も社会的な支援を必要とする都民をサポートしていけるよう、

公的相談機関か民間相談機関かを問わず、相談員の研修機会の確保や研修助成制度の創設が必要です。

提言項目 - 3 相談機関・団体に対する基盤整備支援と地域のネットワークの促進

現状 提言 - 1の現状でも書いたとおり、寄せられる相談が複雑になり、一団体だけでは対応しきれない場合や同じ問題に取り組む団体同士、同じ地域を活動エリアとする団体同士などでの連携の必要性を感じているものの実質的なネットワークにいたっていない団体も多くあります。

*** 相談機関・団体の取り組み**

(1) ニーズを社会化していくための相談機関・団体のネットワークづくり

相談の中から把握した課題を同じ課題に取り組む団体同士が連携し、問題性を広報啓発したり、問題を解決するための方策をとりまとめ、アピールすることや、複数の問題を抱える人に対してのネットワーク化による支援は相談者にとって、支援内容の質を深めることにつながりとても有益なことであり、取り組みが必要です。

(2) 相談機関・団体のネットワークによる支援方法の構築

相談者が抱える複雑な問題を一つの相談機関・団体で対応していくことは限界がある場合もあります。具体的な相談者の問題を解決するためのネットワークは、複数の団体に関わることになり調整機能が十分に果たされることが要件です。支援にあたって相談者が一番信頼を寄せるキーマンを明確化することにより、キーマンを通じて相談者の状況や意向の変化について情報を把握し支援方針を決定していくなど、複数の団体のネットワークによる支援する経験を蓄積し力にしていけることがまず求められています。

*** 区市町村の取り組み**

(1) 都民が安心して相談できる基盤整備

支援を必要とする人にとって、相談機関・団体が不安定な団体では安心して相談することもできません。問題を抱える相談者が、相談を安心してできる体制を整備することが必要です。相談機関・団体の運営の安定化のために、相談場所の確保への支援や団体PRのための広報掲載の協力などが考えられます。

(2) 相談機関・団体が把握したニーズを解決していくための区市町村と民間団体の協働

また、区市町村と民間団体の協働の相手先として、相談機関・団体の相談活動や相談事業以外の活動の検討を求めると同時に、団体の自主性・柔軟性を損なわないような民間活動との協働の構築が求められます。

地域の団体間のネットワークへの広報協力、場の確保への区市町村の支援が求められ

ます。

*** 都の取り組み**

(1) 区市町村が行う都民が安心して相談できる基盤整備への支援

- 3で書いた区市町村の取り組みに対する支援が必要です。

(2) 相談機関・団体が把握したニーズを解決していくための区市町村と民間団体の協働への支援

提言 - 3で書いた区市町村の取り組みに対する支援が必要です。特に相談機関・団体に寄せられる相談者が抱える問題は制度施策化されていないものが多く、民間団体が全都的に対応してきたものです。区市町村の協働が、住民にとって有益なものかどうかという視点にたち、団体の所在地にとらわれず、団体の事務所が所在する区市町村だけではなく、他の区市町村とも協働できるシステムが作られるような仕組みづくりが必要です。

*** 東社協、区市町村社協、市民活動支援団体の取り組み**

(1) 提言 - 3 相談機関・団体が取り組むこと(1)(2)で提案する相談機関・団体のネットワーク化への支援

ネットワーク組織化にあたっては、組織化への働きかけ、場の設定、呼びかけ、広報協力、世話役へのサポートなどあらゆる支援を図ることを求めます。

提言項目 - 4 新たなニーズを社会化していくための取り組みの充実

現状 相談機関・団体へは、日々都民からのさまざまなニーズが寄せられている。しかしながら、相談機関・団体は運営面で安定した基盤をもっているところは少なく、まず、日々の相談事業を行っていくことが先決であり、広報誌の発行、研修会などの行事の実施、新たな事業の実施、政策提言など、新たなニーズを社会化していくための取り組みが必要ということを理解しつつも、一相談機関・団体だけではなかなか取り組みが難しい状況にあります。

*** 相談機関・団体の取り組み**

(1) 新たなニーズを社会化するための広報啓発

新たなニーズに対し、連携先を探しながら対応しつつ、社会的な問題としてアピールしたり、問題を解決するための方策をとりまとめている団体もあります。また、自主事業で新たな事業を広げている団体もありますが、まず相談で受けとめたニーズを社会化するための手始めとしてレポートの公表など、広報啓発が求められます。

*** 都・区市町村の取り組み**

(1) 相談機関・団体が把握したニーズを収集するシステムづくり

相談機関・団体に寄せられる相談の中には、これまでの制度では対応できない新たなニーズが含まれている場合が増えています。こうした相談機関・団体がキャッチしたニーズを行政として把握し、対応を講じるシステムが求められます。

(2) 三障害以外の障害も含めた障害者福祉分野の福祉サービス体系の再編

障害者福祉分野では、これまでの身体、知的、精神障害と同様の支援が高次脳機能障害、発達障害など、また難病の方も求める相談があがっています。障害別によってサービス対象者を限定するのではなく、サービスを利用したい人が利用できる機能に着目した制度設計が求められます。

*** 東社協、市民活動支援団体の取り組み**

(1) 相談機関・団体が把握したニーズの社会化への支援方策の確立

民間団体の政策提言活動は、本来事業に付加された形で行われるので、団体にとっての負担が大きい状況です。相談機関・団体が把握したニーズを社会化するために協働事業によるマンパワー面でのサポートなどが必要です。