



令和5年度独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業

ミッションへの参加が互助を促進する当事者主体のシェルター運営事業

報告書

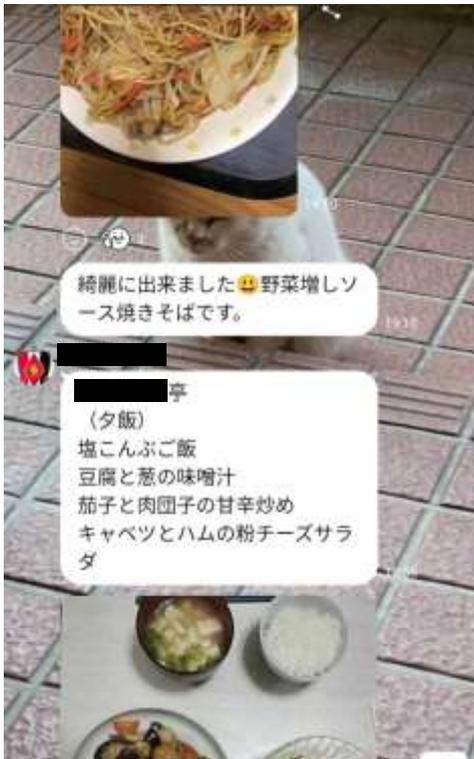
2024年(令和6年)3月

特定非営利活動法人やどかりサポート鹿児島

目次

1.	はじめに	1
2.	無料シェルターの運営	3
1)	シェルターの概要.....	3
2)	利用実績.....	4
3)	シェルター利用についての分析	7
3.	当事者主体の入居支援事業.....	10
1)	「当事者主体の居住支援」とは	10
2)	「ミッションへの参加が互助を促進する当事者主体のシェルター運営事業」.....	12
3)	当事者主体の居住支援におけるシェルター運営のあり方	13
4)	事例.....	14
4.	当事者のための交流会・研修会・事例検討会の実施	23
1)	当事者のための交流会・研修会・事例検討会	23
2)	交流会・研修会・事例検討会に参加したピアサポーターのアンケート結果	24
5.	オンライン居場所の実施	25
1)	オンライン居場所について	25
2)	メタライフ居場所運営手法の分析	27
3)	オンライン居場所参加者のアンケート結果	30
4)	オンライン居場所の今後の活用方法	31
6.	シンポジウムの実施	32
1)	シンポジウムの内容・広報・参加者について	32
2)	各登壇者の発表.....	34
3)	シンポジウム後のアンケート結果	40
7.	やどかりライフにおける当事者の互助活動についての調査.....	45
1)	調査目的.....	45
2)	調査結果.....	45
3)	考察～やどかりライフにおける互助活動の現在地.....	56
8.	事業の成果と今後に向けて	57
1)	コミュニティの互助のモデルの起点となるピアサポーター.....	57
2)	ピアサポーターを育てていくにはチーム間のコミュニケーションや研修を多くとり、信頼関係を築き、目指すべき方向性を一緒に形成していくこと	59
3)	つながりを作るためのツールを使い、コミュニティを育てていく	59
4)	コミュニティに意思決定権を持たせる	61
5)	NPO スタッフや専門職のバックアップ.....	62
6)	「助けられ体験の場」としてのシェルター	62
7)	課題1 コミュニティのしごと	63
8)	課題2 各地域におけるコミュニティの形成.....	64
9.	まとめ.....	65

1. はじめに



今年度始めた LINE オープンチャット「おしゃべりルーム」の様子

今年度始めたやどかりライフ参加者らの LINE オープンチャット「おしゃべりルーム」で、最近はやっていることがあります。それは今日の料理の写真を UP すること。「本日の料亭 RS の夕食はゴーヤチャンプルーです」「キッチン ST の本日のメニューは豚の生姜焼き、ハムサラダ、明太子ご飯(^_^)」などなど。それに対して「美味しそうですね〜」

「料理じょうず！」などといったレスが付き、いつしか「ぜひ、食べに来て」となって、けっこう頻繁にそれぞれのおうちで会食も行われている様子なのです。

よく居住支援に関する研修会で引用されますが、「居住」とは、フリー百科事典『ウィキペディア (Wikipedia)』によると、「そこに家族の生活の拠点を定めて、寝食を共にし、子供を育て、客を招き、社会活動、経済活動を行い、生活をしていくこと」だそうです。やどかりライフ参加者は、単身生活者がほとんどなので「寝食を共にし、子供を育て」はさておき「客を招く」ことが「居住」の一部なわけです。いいかえるならば、単に部屋があり単にそこで寝起きをするだけではなく、自らの生活の拠点を中心として、自らコミュニ

ニティを形成し、コミュニティの中で「招き招かれる」こと、それが居住なわけです。

令和 4 年度、やどかりは、WAM 助成をいただいて「生活困窮者支援のための当事者主体のシェルター運営事業」を実施しました。その報告書で私は次のように述べました。

「居住とは参加である、とまで断言すると行き過ぎかもしれませんが、居住支援とは参加支援である、とはいえるのではないのでしょうか。居住とは、単に屋根があればよいというものではなく、地域の中でつながりや役割をもち地域に参加することを含むものであることは確かであって、居住には地域への参加が含まれるのですから、居住支援は参加支援です。」

今年度、やどかりは、いや、やどかりライフ参加者たちはさらに進化し、本事業を実施しました。本事業の名称は「ミッションへの参加が互助を促進する当事者主体のシェルター運営事業」です。やどかりライフ参加者たちは、シェルター運営という「ミッション」に「参加」することで、より明確な役割を得て、つながりを強化し、コミュニティを形成し、「互助」すなわち互いに支えあい助けあう活動を深化させていきました。

特にコミュニティの形成の過程とその効果が注目されました。コミュニティが形成されると、そこには自然と『しごと』がうまれます。それは近代産業における賃金労働とは異なる形で、例えば誰かが入院することになった、放っておけない、とか、みんなの居場所が散らかっている、掃除しないといけない、とか、コミュニティに参加していることで自然と生じる支えあい助けあいであったり、コ

コミュニティの維持に関する『しごと』であったり、コミュニティが存することそれ自体から発生する『コミュニティのしごと』です。

そうした『コミュニティのしごと』をわれわれ支援者ではなく、当事者が率先して行う。そうすると、その姿に触れた同じ立場にある当事者が触発され『コミュニティのしごと』に参画するようになっていくのでした。

一方で、『コミュニティのしごと』の深化は難しい課題もはらみ始めました。本事業の助成金を用いて『コミュニティのしごと』の一部に賃金を支払いました。つまり、『コミュニティのしごと』は、その一部が無償、その一部が有償という難しい緊張関係が生まれたのです。そんな緊張関係をどのように克服していくのか？われわれのコミュニティの次の課題です。

そんなハラハラも含めて、本報告書をとおして、やどかりライフ参加者らの躍動を感じていただければ幸いです。

最後に、本事業を実施する機会を与えていただいた独立行政法人福祉医療機構のみなさまに心よりの感謝を申し上げます。誠にありがとうございました。また、『コミュニティのしごと』を担っていただいたすべてのなかまにも深く感謝を申し上げます。ありがとうございました！

NPO 法人やどかりサポート鹿児島
理事長 芝田 淳

2. 無料シェルターの運営

コロナ禍が長期化する中、目的が限定されない無料のシェルター、すなわち属性に関わらず誰にでも提供可能な「その日の屋根」を運営することにより、誰もが安心して過ごすことのできる場所及び地域生活を再構築することのできるステップを提供すること、を目的とし、個室シェルターを3戸運営した。シェルター③の物件は2023年秋に車椅子利用の身体障がい者の方が入居されたが、その方の住宅確保支援において車椅子移動可能な物件が見つからなかった。このためシェルターを他物件に移設し、シェルター③として使用していた物件を利用し住宅確保支援を行った。

1) シェルターの概要

本事業におけるシェルターの概要は次のとおりである。

	シェルター①	シェルター②	シェルター③
場所	鹿児島市中心部から 車で約10分	鹿児島市中心部から 車で約20分	鹿児島市中心部から 車で約10分
間取り	1R（洋室8畳）	1K（和室6畳）	1R（洋室6畳）
広さ	25.00 m ²	16.38 m ²	20.00m ²
設備	バス・トイレ別 ベランダあり	バス・トイレ別 ベランダあり	バス・トイレ別 ベランダあり
備付の家電	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 冷蔵庫・洗濯機・電子レンジ・炊飯器・テレビ・掃除機・WIFI設備を完備し、入居時からすぐに生活できるようにしている 		
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 利用料無料とすることで、どのような属性の方でも受入れが可能な状況にしている ▶ 火気厳禁のためガスコンロは設置していない ▶ 消耗品などの生活必需品を設置し、どのような状況で入居に至っても受入れが可能な環境を整備している 		
運営期間	2023年4月1日～ 2024年3月31日	2023年4月1日～ 2023年3月31日	2023年5月8日～ 2024年3月31日
備考	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 主にDV・虐待被害者を対象とする。シェルター①については当事者主体のシェルター運営ではなく、専門職対応を主とする。 		



実際に使用したシェルターの室内の写真

2) 利用実績

本事業におけるシェルター利用者の年代や属性については以下のとおりである。

	年代	性別	属性	初回の相談先	利用に至った経緯	住居確保
1	70代	女	高齢者	福祉事務所	病気の治療中で困窮状態のため生活保護を申請	確保
2	70代	女	虐待被害者	本人の家族	同じアパート住人から、金銭的虐待を受けている	確保
3	40代	男	生活困窮者	社会福祉法人	片眼が失明寸前の状態だったが、元々住んでいた地域では治療できる施設がない	確保
4	50代	女	DV被害者	本人	パートナーからのDV被害があるが転居は希望していない。一旦非難をしたい	自宅へ帰宅
5	60代	男	刑余者	福祉事務所	更生保護施設に入っていたが人間関係がしんどくなり退所	確保

6	30代	男	刑余者	他県 支援団体	養父からの暴力により警察に保護。警察より県外に逃げることを勧められた	確保
7	30代	男	刑余者	他県支援団体	近隣トラブルにより住宅に住めなくなった	逮捕
8	40代	女	DV 被害者	福祉事務所	家族から経済的虐待を受けているため転居	確保
9	30代	男	ホーム レス 生活者	鹿児島市就 労支援セン ター	住宅を借りることができず 車上生活をしている	確保
10	30代	男	刑余者	福祉事務所	行き場がなく、住宅の契約もできない	確保
11	70代	女	DV 被害者	福祉事務所	離婚のため自宅を1週間以内に出るよう夫から言われた	確保
12	60代	男	ホーム レス 生活者	公立病院医 療連携室	ホームレス状態で緊急入院。連帯保証人になってくれる人がいないため、住居の契約ができず行くところがない	確保
13	50代	男	身体 障がい者	福祉事務所	連帯保証人になってくれる人がおらず、住宅の契約ができない	確保
14	50代	男	身体 障がい者	福祉事務所	母親と一緒に住んでいたが関係が悪く家を出た	確保
15	40代	男	生活 困窮者	やどかり HPからの 連絡	他県より何もかも捨てて逃げてきた	確保
16	50代	男	精神 障がい者	相談支援事 業所	転居先が決まっているが、つなぎで帰っている実家の騒音が酷く、眠れていない。入居ができるまで、居住先がない	確保
17	20代	男	ホーム レス 生活者	福祉事務所	退職後に借金ができ、親元に帰ると迷惑をかけるので帰れない。現在ホームレス状態	確保
18	20代	男	ホーム レス	福祉事務所	ホームレス状態で生活保護申請	確保

			生活者			
19	40代	男	ホームレス生活者	ホームレス支援団体	知人の家に身を寄せていたが、お金が尽きてホームレス状態	確保
20	20代	女	ホームレス生活者	ホームレス支援団体	配偶者と折り合いが悪く家を出た。連帯保証人がおらず家を見つけれない	確保
21	50代	女	精神障がい者	ホームレス支援団体	お金もないし、本日宿泊するところもない	失踪
22	50代	男	精神障がい者	ホームレス支援団体	他県から逃げてきたが行くところがない	住宅入居時の一時扶助費を受け取った後失踪
23	50代	男女(兄妹)	生活困窮者	鹿児島地方裁判所	兄弟で同居していたが家賃滞納により強制執行が行われる。強制執行後行き場がない	確保
24	30代	女	生活困窮者	福祉事務所	家賃滞納により住居を強制退去となり生活保護申請	確保
25	20代	男	知的障がい者	本人	家賃滞納のため退去を要請された	確保
26	50代	男	ホームレス生活者	ホームレス支援団体	退職で寮から退寮することになり日雇い労働で働きながら食いつないでいたが所持金が付き、生活保護を申請	確保
27	50代	男	ホームレス生活者	福祉事務所	退職により寮から退寮することになり生活保護申請	確保
28	70代	男	ホームレス生活者	福祉事務所	住宅を強制退去になり、他民間シェルターを利用していたが、住宅確保に至らず福祉事務所より相談受理	確保
29	40代	女	ホームレス生活者	本人	他民間シェルターを出ていくように言われたが、他にいくところがない	確保

3) シェルター利用についての分析

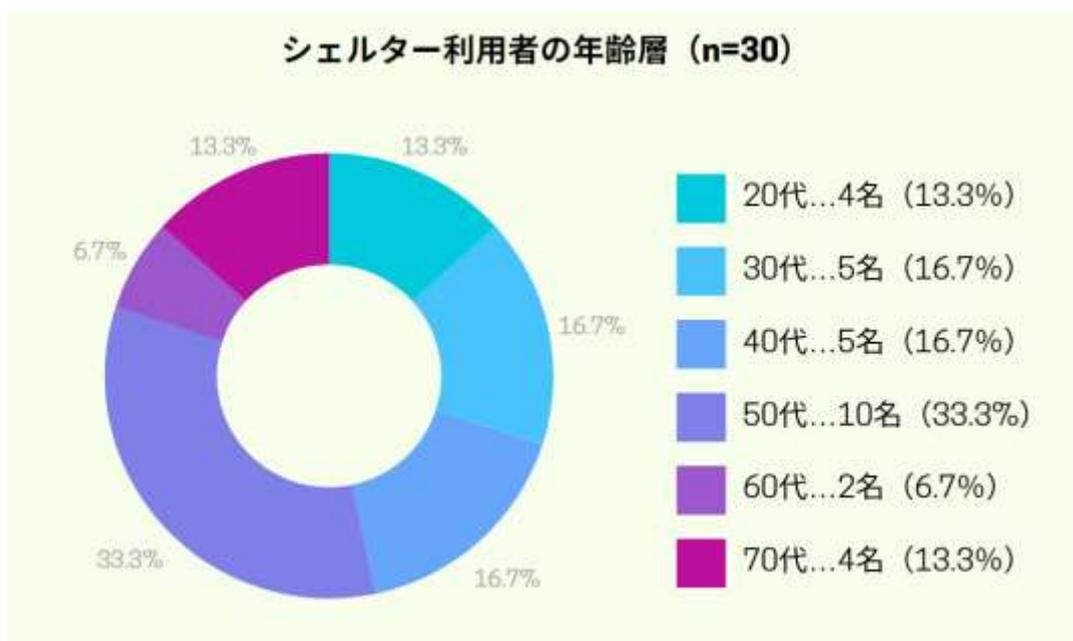
① シェルター利用者総数

本年度のシェルター利用者の延べ世帯は 29 世帯，延べ人数は 30 人であった。

② 利用者の年代・性別・属性についての分析

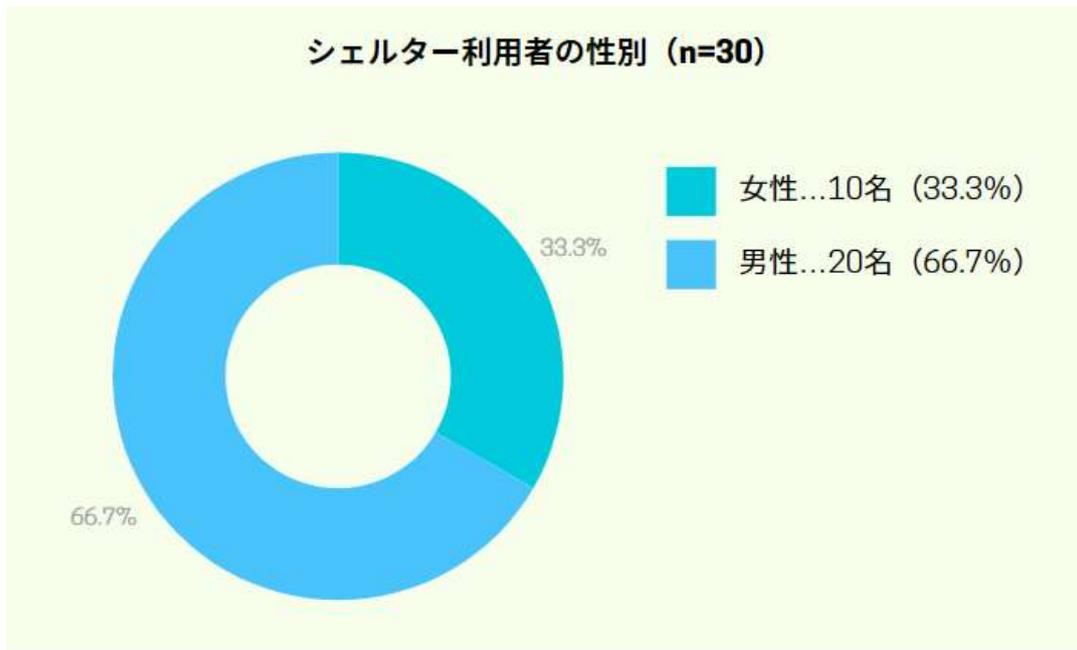
シェルター利用者の年代は，50代が33.3%と最も多く，次いで30代と40代が16.7%，20代と70代が13.3%であった。平均年齢は48.75歳であり，男性の平均年齢は46.52歳，女性の平均年齢は53.44歳であった。

	20代	30代	40代	50代	60代	70代	合計（人）	平均年齢
男性	3	4	3	7	2	1	20	46.52歳
女性	1	1	2	3	0	3	10	53.44歳
合計	4	5	5	10	2	4	30	48.75歳



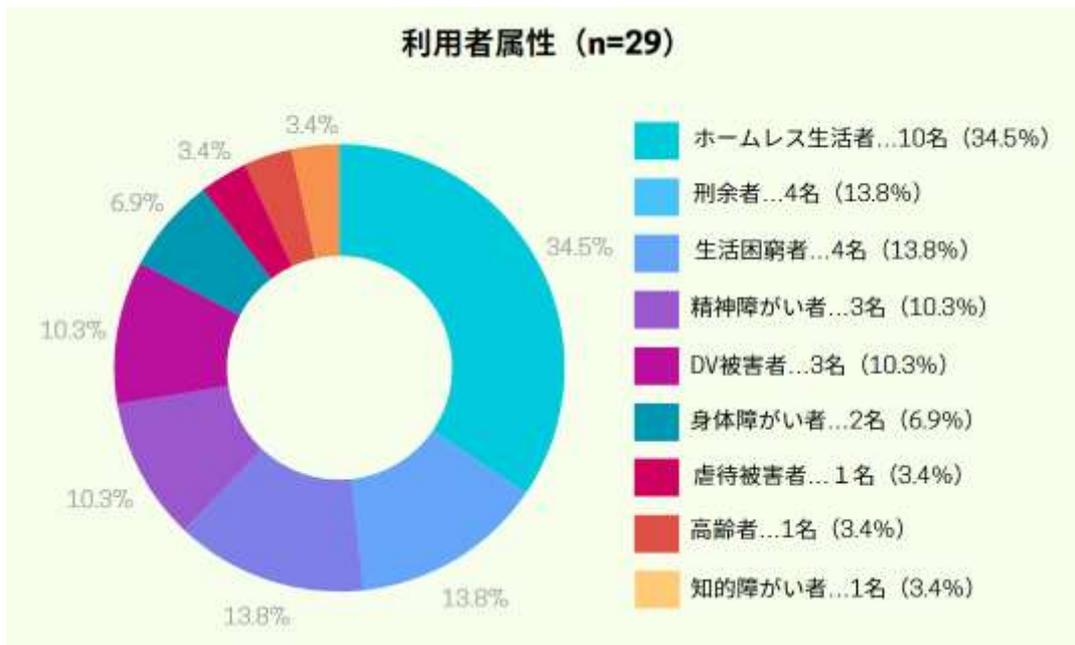
※延べ人数から集計

利用者の性別は，男性が20名で66.7%であったのに対し，女性は10名で33.3%であった。



※延べ人数から集計

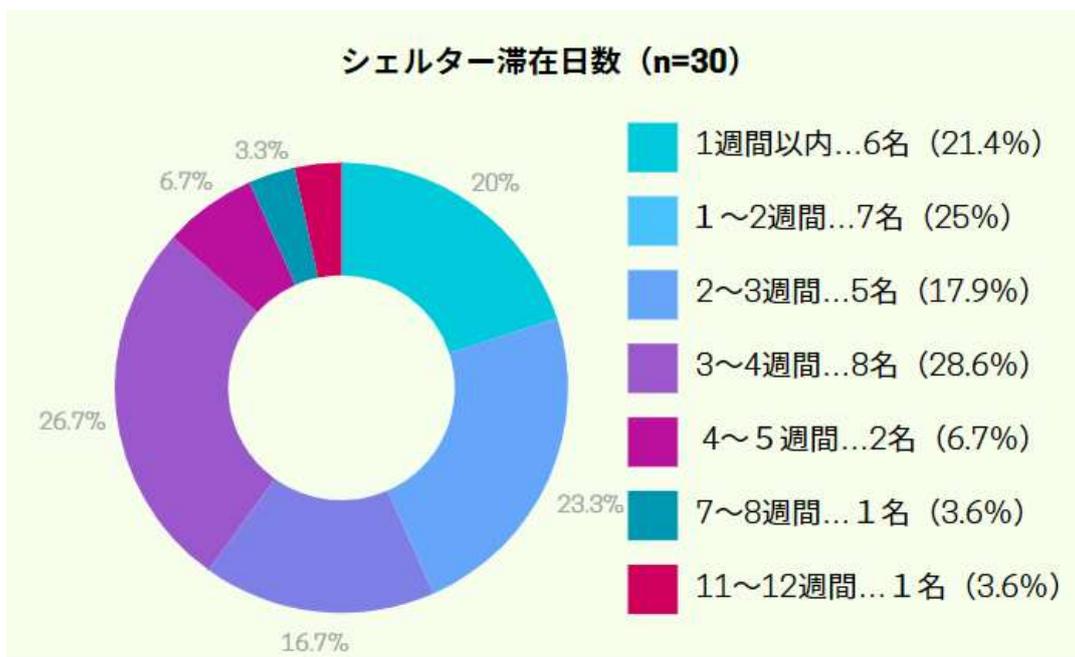
シェルター利用者の属性は、ホームレス生活者が10名で34.5%と最も多く、次いで刑余者と生活困窮者が4名で13.8%であった。



※延べ世帯数から集計

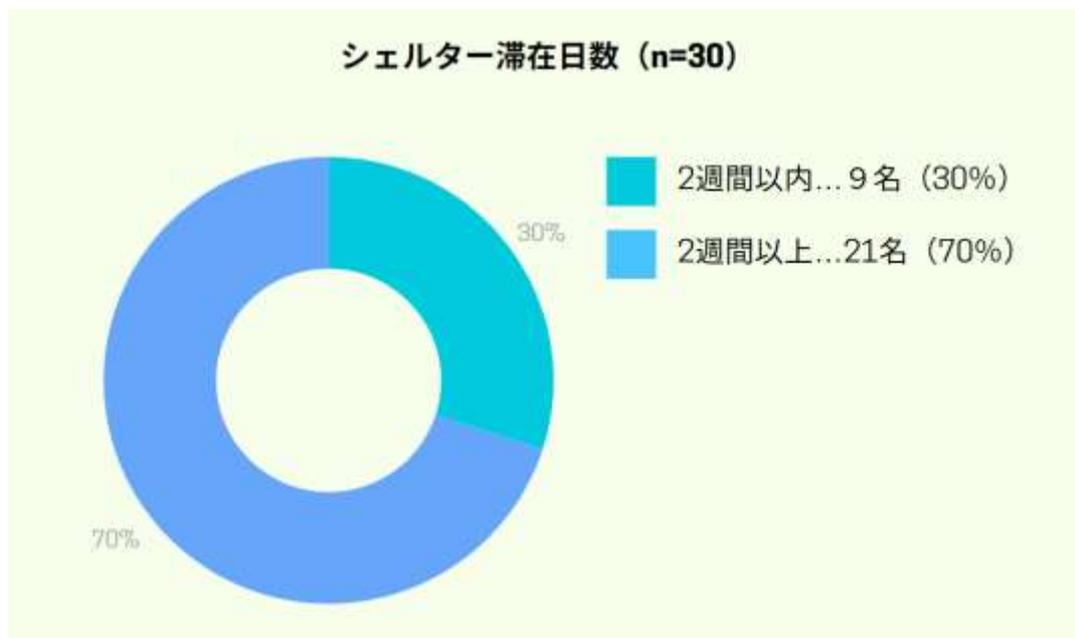
③ 利用日数についての分析

シェルター利用日数は、表・グラフに表したとおり3～4週間で最も多くて8名で28.6%、次いで1～2週間で7名で25%となった。また、利用日数の平均値は19.65日であった。



※延べ人数から集計

また、他事業所においてシェルター入居期間の期限として設定されている場合が多い、2週間以内の利用日数は、全体の約30%にとどまった。



※延べ人数から集計

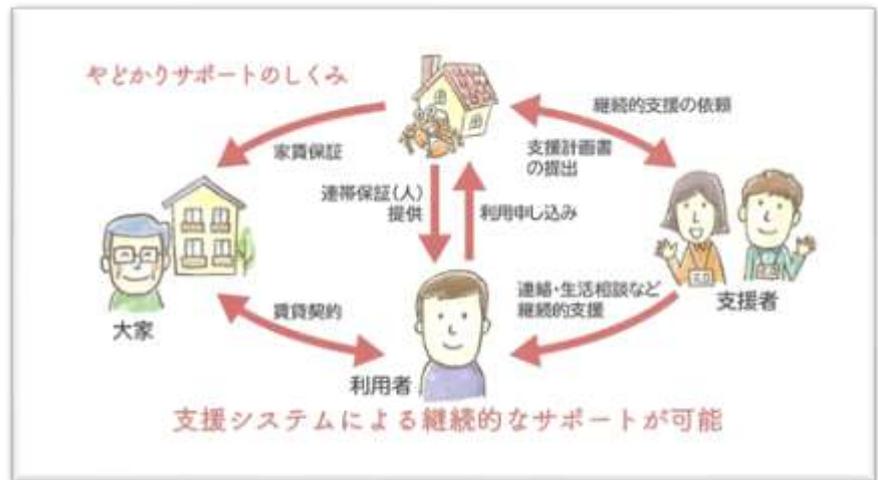
3. 当事者主体の入居支援事業

1) 「当事者主体の居住支援」とは

① 地域ふくし連帯保証

やどかりは居住支援法人である。

2007年から「地域ふくし連帯保証」を実施してきた。同事業は、だれもが居住に困らない社会を目指して、連帯保証人がいないために住居の確保に困難を抱えている方々に対して連帯保証を提供するものである。鹿児島県全県で実施しており、各地の地域福祉の担い手と連携し、「支援者」を置くことを前提としている。「つながりと保証の提供」が同事業のコンセプトである。つまり、単に保証を提供するだけでなく、地域との「つながり」の提供をも目指す事業なのである。現在利用者は402名となっている(2024年2月末現在)。



「地域ふくし連帯保証」は「支援者」を置くことを前提としているが、誰でも適当な「支援者」が見つかるわけではない。例えば、障害者手帳を持っている方の場合、相談支援専門員がつき、就労継続支援事業所やヘルパーの支援がはいる、「地域ふくし連帯保証」における「支援者」も見つけやすい。要介護高齢者も同様である。これに対して、例えば、『身寄り』のない「元気高齢者」や稼働年齢層の中老年ホームレス生活者等は「支援者」を見つけない。既存の制度において、こうした方々は「ひとりで生きていける」「自立した」存在として扱われ支援の対象とならないのである。しかしこうした社会的には「ひとりで生きていける」「自立した」存在として扱われる方々こそ、「つながり」が希薄で社会の中で孤立しがちなため、「つながり」に関する支援が必要な場合が多い。

② やどかりライフ

そこで、やどかりは、「地域ふくし連帯保証」の利用者どうしが互いに「つながり」あうことを目指した。「地域ふくし連帯保証」の利用者は、みな連帯保証人が確保できず同事業を利用するわけであるから、およそ『身寄り』がなく「つながり」が希薄で社会的に孤立している方々である。こうし

た方々に対して「これからは同じ境遇にあるものどうし支えあい助けあう暮らしを始めませんか」と『互助する暮らし方』を勧めることを始めたのである。

2019年度、独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業である「当事者どうしの支えあいを支える「やどかりハウス」立上げ事業」を実施した。連帯保証人が得られないなど社会的に孤立している当事者が互いに「つながり」あい、支えあい助けあうことで、社会における「つながり」と「役割」を持って、豊かで安定した生活が送れるようにするため、また、こうした支えあい助けあいにより、「貸す側」である大家や不動産事業者も安心して貸せるようにするため、当事者どうしの支えあい助けあいを前提として入居する「やどかりハウス」を地域に展開し、支援者は、当事者の主体性を尊重しつつ入居後の当事者どうしの「支えあいを支える」、地域共生社会においてあるべき新たな居住支援を実践する事業であった。

こうした取組みを当初は「やどかりハウス」と称していたが、助成事業終了後も「やどかりライフ」と名称を変更して継続している。「やどかりライフ」という『互助する暮らし方』に参加する当事者は増え続け、現在約125名となっている（2024年2月末現在）。

③ 当事者主体の居住支援

「やどかりライフ」を開始して、やどかりは、当事者の主体性の重要性に気づいた。

権利擁護という言葉がある。ときとして、支援者や事業者が障害者や高齢者の権利を守ることだと誤解されるが、権利擁護の主体は本人である。自分の権利を守るために一番中心となるべきは誰か？と尋ねられて「自分」以外の答えがあるだろうか。これは障害者や高齢者であっても同様である。支援者や事業者ができるのは、自分の権利を自分で守ろうとしている本人を支援することであり、これは権利擁護ではなく権利擁護支援である。居住支援も同じであることに気づいた。

居住力という言葉がある。「居住の権利を住民自らが発見し、支援者らとともに居住保障を求め、これを獲得しつつ、これにとどまらず、コミュニティの維持、より弱い立場の住民も支えるような新たな実践を模索しつづける力」である（『京都における居住困窮をめぐる実践の変遷』 石川久仁子 大阪人間科学大学人間科学部准教授 2019）。つまり人が住まう力である。居住力には経済力も含まれるだろうが、高い家賃の物件に住まうだけが居住力ではない。衣食住といった日常生活、就労・地域活動・近所づきあいといった社会参加、さらには「より弱い立場の住民も支えるような新たな実践」。これらをどのように実践するか、これが居住力である。居住支援とは、本人が本人の居住力を高めることを支援するものであると言える。

こうした気づきから、やどかりは「当事者主体の居住支援」を目指すこととなった。支援者が本人を支えるのではない。いや、そういう支援も行うが、それ以上に、当事者が主体となって、当事者が居住する、当事者が地域とつながる、当事者どうしが支えあい助けあう、居住力を高めることを目指し、支援者はそうした当事者の主体的行動を側面・後方から支える、つまり「支えあいを支える」ことを目指すこととしたのである。

④ 「生活困窮者支援のための当事者主体のシェルター運営事業」

令和4年度、やどかりは、WAM助成を得て、「生活困窮者支援のための当事者主体のシェルター運営事業」を実施した。やどかりが目指す「当事者主体の居住支援」をシェルター運営における支援にまで拡張したものである。

同事業の柱立て2「当事者主体の入居支援事業」の目的は「シェルター運営において必要となる支援を当事者主体で実施し、支える・支えられる関係性を超えた支えあい助けあいという相互関係のなかで居住に困難を抱えるという経験をした当事者自身と現に居住に困難を抱えている当事者がともに地域に参加し役割・居場所・つながりを得られるようにすること」としている。

具体的には、ピアサポーターをシェルター支援員として雇用し、シェルター利用者に対して、当事者経験を有しているからこそできる支援を活かす形で以下のような支援を展開した。

- (1)調整支援（仲介業者との調整、福祉事務所等行政との調整等）
- (2)同行支援（内覧、契約、役所への届出、新生活に必要な物品の購入等）
- (3)シェルターから新居への引越作業の支援
- (4)相談支援（同じ経験をした当事者（ピア）として新生活のスタートに向けた様々な相談に応じる。例えばであるが、近所の安い店や中古の家具を売っている店の情報、バス便の情報、役所の対応に関する情報等、当事者どうしであればこそその情報は、支援者による情報を超えている場合がある。）
- (5)居住生活支援（住居を確保した後に必要となる生活用品の買物、役所への届出、銀行口座の作成、通院時の同行等の支援）

実際のところ、当事者であるシェルター支援員は思っていた以上の仕事をしてくださった。

そして、同事業の実施をとおして、やどかりは、個々の当事者が単にシェルター支援員としての仕事をこなすだけでなく、多くの当事者がシェルター運営という「ミッション」に参加することにより、より明確な役割を得て、つながりを強化していく姿に触れたのである。

2)「ミッションへの参加が互助を促進する当事者主体のシェルター運営事業」

本事業は、当事者主体の居住支援の推進、特に令和4年度の「生活困窮者支援のための当事者主体のシェルター運営事業」の経験を経て、これをさらに一歩進めようとするものである。

事業名は「ミッションへの参加が互助を促進する当事者主体のシェルター運営」。

事業概要は「生活困窮者・コロナ禍による失業者・DV被害者等「その日の屋根」が必要な人に対して安心して過ごすことのできる場所であり安定した地域生活の再構築を目指すためのステップであるシェルターを提供することを目的に、さらには、そうした支援活動というミッションへの参加を当事者に促し、支える・支えられる関係性を超えた支えあい・助けあいという相互関係のなかで、居住に困難を抱えるという経験をした当事者と現に居住に困難を抱えている当事者が、ともに地域に参加し役割・居場所・つながりを得て、自律的な「互助」関係を構築することを目的に、当事者主体のシェルター運営を行う事業」である。

また、

- 【当事者がミッションに参加することによりコミュニティのつながりが深まる】ということを実証し、その後の支援に活かす。

- SNSにおけるつながりの場の提供等を行い【つながりのアイテム】を増やすことにより、互助の足腰を鍛える。
- 令和4年度WAM事業において、当事者の職員雇用について触れたところであるが、現在、令和6年4月からの雇用について検討中である。当事者の職員雇用について引き続き検討する。といった取り組みを行うこととしたところである。

3) 当事者主体の居住支援におけるシェルター運営のあり方

当事者主体の居住支援では、①専門職による相談受理、②専門職による見立て、③専門職→ピアサポーターへの繋ぎ及び情報共有、④ピアサポーター→やどかりライフへの繋ぎといった流れで支援を行うことにより、利用者のコミュニティへの定着を促進している。

②の専門職による見立てにおいては、生活状況・金銭状況・心身状況の分析をワンストップで行い、その方に必要な「住居及び施設」「行政手続」「民間サービス」「医療」「福祉」「法律」へのスムーズな繋ぎも同時に行っている。

例えば、DV被害者からの相談があった場合、生活保護申請のための「行政手続」への繋ぎ、一時的な避難所利用のための「施設」（シェルター等）への繋ぎ、場合によっては離婚調停のための「法律」への繋ぎや、分析により障害があることが疑われた場合は「医療」「福祉」への繋ぎも必要となってくる。シェルターから住居確保に至った場合は、「住民基本台帳事務における支援措置」を利用するための「行政手続」も必要となる。

居住支援は住居の相談を受けるものではあるが、住居の相談を受ける中でその他の課題が浮かび上がる事例がほとんどである。この「他の課題」を無視して住居の相談だけを受けていてはその方の生活は改善されず、また同じ課題を繰り返した生活に戻ってしまい再度住居を失うという結果になりかねない。そのため、居住支援の相談はワンストップである必要があり、幅広い知識が要求される。相談員は、相談者のその後の生活に対する希望を聞き取り、課題を整理し、必要な繋ぎを行うための連絡・調整をし、住宅確保後の生活全般を想定し、相談者と共にその後の生活を組み立てるマネジメントスキルが必要なのである。

そして、専門職からピアサポーターへ、さらにやどかりライフへと繋げることで、当事者主体の居住支援はコミュニティへの定着を促進する。

ピアサポーターは本事業においてピアサポーターとしての研修を受け、当法人に雇用された当事者である。そのため、シェルター利用者の情報を専門職と共有している。本事業ではシェルター3戸中、2戸をやどかりライフのコミュニティ内（以下、やどかりコミュニティ、という）に設置しておりやどかりコミュニティのピアサポーターに、シェルター入居後から入居者と可能な範囲で関わりを持ってもらうようにしている。なお、1戸は、主にDV・虐待被害者を対象とし当事者主体のシェルター運営ではなく、専門職対応を主とするため、やどかりコミュニティ外に設置している。

住居を失うという壮絶な体験の直後である利用者は、人との関りの一切を拒絶していたり、あるいは誰かが近くにいないと落ち着かないという非常に不安定な状態だったりする。その方に、コミュニティの一員として一対一の関わりを持ってもらうわけであるから、ピアサポーターが「あ、これはそ

っとしておいた方がいいな」とか「毎日顔を出しておこう」と、感じるままに関係性を持ってもらうようにしている。そういう意味で「可能な範囲」で関わりを持ってもらうのである。同じ壮絶な体験をしたピアサポーターだからこその匙加減に、私たちは信頼を寄せている。

シェルター入居中からピアサポーターと関わりを持った利用者は、ピアサポーターからコミュニティの情報を受け取り、近所に住んでいるやどかりライフ参加者とも関係性を築くようになる。その頃には、シェルター入居者もやどかりコミュニティの一員として今度は新たにシェルターに入居した方を「支える」ことができるようになる。

以上のように、専門職によるアセスメントを経て、シェルター入居当初から専門職によるマネジメントを受けつつも、当事者自身が主体となって、地域生活開始後のコミュニティへの参加や支えられるだけでなく支え支えられる関係の構築を念頭に置きつつ、当事者間どうしのかかわりを促していくのである。

4) 事例

本事業でシェルター受入れ支援・住宅確保支援・居住生活支援を行った事例のうち3事例を紹介する。

① 疾病を抱えながらピアサポーターとの関わりを通じてコミュニティに参加した中高年男性の事例

対象者の概要	A氏（60代，男性）
シェルター入居の経緯	<p>知人Dの店の手伝いをし、同店の寮に住んでいたが、新型コロナウイルス感染症により店が閉店。その後知人E宅に同居をしていたが、自身の疾病のためこれ以上はお世話になれないと考え、ネットカフェ等に寝泊まりをするようになった。しかし、2023年夏には所持金が尽き、近隣の公園にて寝泊まりをするようになる。</p> <p>2023年冬に本人が生活保護を申請。福祉事務所よりやどかりに、約3カ月近隣の公園で寝泊まりしていたホームレス状態の方のシェルター利用について、といった形で相談があり、これを受理し、シェルター利用に至る。</p>
専門職面談による見立て	<p>3つの疾病が重複している状態で（個人が特定されるのを防ぐため疾病名は伏せる）、雨の日は特に足が痛く居室内も歩行が困難になったり、季節の変わり目に寝込んだりと生活上の困難があるとのこと（障害福祉サービス利用は不可）。まず、必要な医療を受けることが優先事項と考えられた。</p> <p>また、シェルター入居時に住民票が職権消除されていることが判明。今後の生活を整えるために住民票の再取得も行うこととなった。さらに、家族に住所を知られたくないとの本人の意向があられたため、そのための手続きも並行してすすめることとなった。</p>

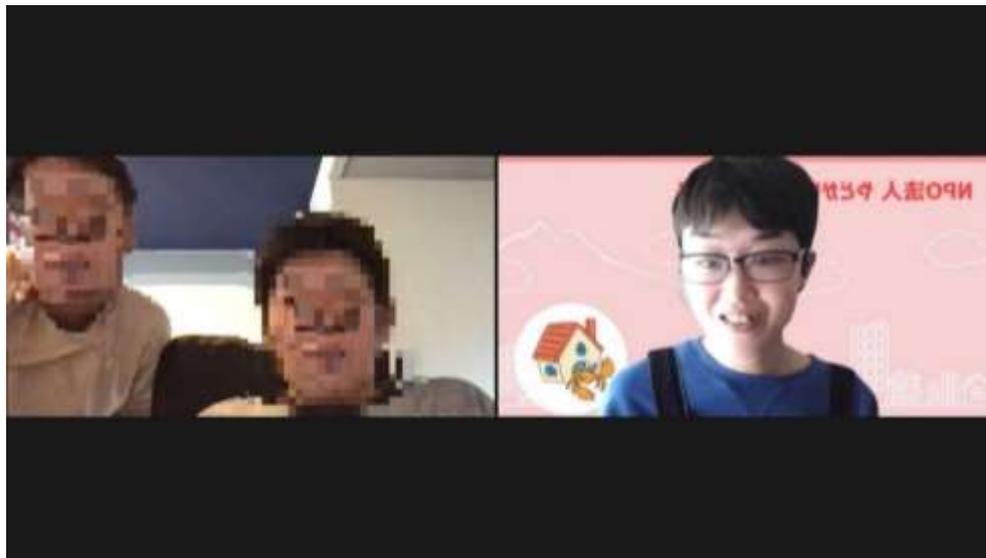
	<p>人との関わりは好まれる方と思われたが、「これまでの人間関係は全て切った」とのことであった。体調を整えながらピアサポーターへの繋ぎを行っていく方針とした。</p>
<p>専門職による支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 住宅確保支援 専門職より不動産事業者への繋ぎを行い、物件の内覧・契約等の仲介を依頼。福祉専門職と不動産事業者が連携を密に図ることにより、契約等や行政とのやり取りをスムーズに行った。 ➤ 職権消除された住民票の再取得 シェルター入居時に住民票が職権消除されていることが判明。銀行口座を作成したり、今後特別給付金を受け取ったりするためには、この住民票を再取得する必要がある。しかし、疾病により本人が市町村窓口に行くのが不可能なため、専門職と共に市町村へ問い合わせを行い、必要書類を集めて手続きを行った。 ➤ 「住民基本台帳事務における支援措置」（以下、住基ロック、という）に関わる手続き これまで家族による経済的 DV を受けてきた経緯があり、住民票の再取得についても消極的であった。住民票の再取得をしないことによる弊害と、住基ロックについて専門職より説明。住民票再取得と並行して住基ロックの手続きを行った。 ➤ ピアサポーターへの繋ぎ 本人同意により、ピアサポーターによるシェルター訪問を行ってもらおうよう依頼。まずは、顔見知りになってもらい、コミュニケーションを図ってもらった。
<p>当事者による支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ シェルター入居時からの見守り ピアサポーターがシェルター入居時から訪問。日常の困りごと等について話をし関係性を築いた。 ➤ 居場所サロンへの繋ぎ 居場所サロンに現に参加しているピアサポーターから直接居場所についての説明を行った上でお誘いし、初回はピアサポーターが同行することで参加された。居場所でやどかりライフ参加者とも顔見知りになった。 ➤ LINE オープンチャットへの勧誘 LINE オープンチャットにもピアサポーターからお誘い。これにより孤独・孤立を防止し、コミュニティへの定着を促進した。 ➤ 買い物支援 雨の日には特に居室内も歩けないほど膝が痛くなる時があるとのこと。買い物に行けないときには買い物支援を行った。
<p>その後の生活</p>	<p>シェルターを退去されてからはやどかりの居場所サロン近くの物件に引っ越された。ピアサポーターからの誘いで居場所サロンに参加するようになり、体調が良い時には顔を出される。3月の本事業における研修会・料理会では、自身が得意とする</p>

	<p>唐揚げの味付けを担当され、前日から唐揚げの仕込みを行った。研修会・料理会当日は残念ながら体調を悪くされ、不参加となったが、会の後に唐揚げをピアサポーターがお土産として持参した。</p> <p>また、ある外部団体視察に当事者代表として参加された際には、支援されるから安心するのではなく、「頼まれるから安心する」と発言されたのが非常に印象的であった。現在は、体調が悪く周囲に支えられることが多いA氏だが、元気になったら自分も役割を持ちたいという気持ちがあり、今はできなくても周囲から「頼まれる」ことが安心に繋がっているであろう。</p> <p>体調が悪く買い物に行けないときには、現在もやどかりライフ参加者が買い物を手伝っている。</p>
<p>今後の支援の方針</p>	<p>住民票の再取得と住基ロック手続きは終了し、物価高騰支援給付金も受け取ることができた。病院も通院できており、生活は整いつつある。体調の良い日には居場所サロンに参加し、やどかりライフ参加者の方々と交流が図れている。病状の変動が大きいため、今後もバックアップを行っていく方針。</p>
<p>本人へのインタビュー</p>	<p>2023年冬からやどかりのシェルターに入ったが、ピアサポーターのHさんが「体調はどうですか」とか、「ちゃんと食べられていますか」と声をかけてくれた。毎日来るわけでもなく、放置されるわけでもなく、いい感じに定期的に訪ねて来てくれた。シェルターから退去した後も今でもそのつながりが続いている感じがある。</p> <p>ホームレスになった時に人間関係を全部切ってしまったが、自分には寂しがり屋な部分があるので、たまに人と会って話せるのが嬉しい。やどかりはサロンがあるので、そこに行けば火曜日に誰かに会えるのが心の支えになっている。サロンに行けば他の利用者が声をかけてくれて、楽しい時間を過ごせる。誰かに気にしてもらえている安心感や、誰かに気にかけられていることで精神的に落ち着く。</p> <p>今住んでいるところはサロンから近い距離なので、参加しやすい。体調が悪くて欠席する事もあるが、行ける時は極力参加するようにしている。もしサロンから遠い物件に住んでいたら、自分には足の持病もあるので、参加したくてもできなかったかもしれない。</p> <p>やどかりコミュニティにおける生活は、社会で普通に生活していた時に比べると人とのつながりがあるのではないかと思う。同じ物件の人と近所付き合いもあるし、サロンに参加しているので違う物件の人とも友達になれる。普通に仕事していたころに比べると、知らないことも知れたし、今の方が楽しい時間を過ごせているかもしれない。今住んでいる物件も、体調が悪い時など何かあった時に頼りにできる人が住んでいるのが有難い。離れた場所に住んでいる人だと買い物などを頼むのも相手の負担を考えるとお願いしづらいが、今住んでいる物件には顔見知りのやどかり利用者も住んでいるので、精神的な支えになっている。</p> <p>居場所サロンへの参加には、「行っても知らない人ばかりだしな…」と最初あまり気が進まなかった。でもシェルター滞在中から関わってくれていたピアサポーターのHさんが「1回参加してみてください。楽しくなかったらもう来なくていいですし、一人で行くのが嫌だったら僕と一緒にいきますよ」と言ってくれたので参加</p>

した。一緒に行ってくれる人がいると、全く知らない人々のグループに入るわけでもないのだから参加はだいぶ楽だった。サロンに参加したもう一つの理由としては、すでにシェルターでお世話になっていたやどかりが運営しているサロンということも大きかったように思う。

自分はサロンだけでなく料理会もいいと思っている。料理会は「皆でご飯を食べましょう、楽しみましょう」という集まりだが、毎回違うものを作っているのだから、楽しみにしている人もいると思う。居場所サロンで「今度の料理会はなにがいいですか」という話合いがあるのが、会話の糸口になっている。前回のサロンでも料理会についての意見を出し合ったが、それぞれの作りたい料理の案が10種類以上出た。料理会の詳細について継続的に皆で話し合い、決めていくのも楽しみである。

今後の生活についてはまだ具体的なビジョンがない。今は足とお腹の調子が悪いので、体調を治していくことに専念したい。まずは普通のことができるようになりたい。今は横になって寝るのが苦しいので、椅子に座ってうつぶせになって寝ていたりするが、横になって眠れるようになりたい。足の痛みを治して散歩もしたい。極力無理なく生きていきたいというのが一番ある。サロンに行ったりすることがいい散歩になるし、誰かともしゃべりたい。そういうのを一つ一つ埋めて行ければと思っている。サロンには自分が好きなボードゲームが置いてあると聞いたので、体調がよくなったら皆と一緒に遊びたい。



ご本人へのインタビューの様子
インタビューには、近所に住んでいるピアサポーターが付き添った

② 誰にも相談できない状態で困窮を深めた女性がコミュニティに参加して相談し合える関係を築いた事例

対象者の概要	B氏 (30代, 女性)
--------	--------------

<p>シェルター入居の経緯</p>	<p>派遣社員として働いていたが、雇用先の仕事が減少。本人の就労日も徐々に減らされ収入が減り家賃滞納となる。生活保護という制度は知っていたものの、自身の状況では受けることができないと考えていた。</p> <p>家賃滞納が続いた結果、裁判所の強制執行により退去に至る。強制執行の際、役所に行くことを勧められ、生活保護を申請。福祉事務所よりホームレス状態の方のシェルター利用について相談受理し、シェルター利用に至る。</p>
<p>専門職面談による見立て</p>	<p>ずいぶん前から、生活保護申請ができる状態にあったにもかかわらず申請に繋がらなかったのは、近くに相談できる誰かがいなかったことや、ご本人が自身の困りごとを表出できない状況にあったことが原因と考えられた。</p> <p>また、家賃滞納や生活費のやり繰りによる心身の負担が大きかった様子で、長期間眠れない状況が続いており、その中で何とか仕事をしていたとのこと。まずは、生活を整え心身を休めることのできる環境を構築し、必要があれば医療に繋げる等の支援を行うこととした。</p>
<p>専門職による支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 住宅確保支援 専門職より不動産事業者への繋ぎを行い、物件の内覧・契約等の仲介を依頼。福祉専門職と不動産事業者が連携を密に図ることにより、契約等や行政とのやり取りをスムーズに行った。 ▶ 生活保護制度に関する説明 心身への大きな負担により眠れない状況が続いているにもかかわらず、シェルター入居時から仕事に行くことを希望される。生活保護制度について説明を行い、まずは身体を休め、安心できる住居を確保することを第一優先に考えるよう助言した。 ▶ ピアサポーターへの繋ぎ 本人同意により、ピアサポーターによるシェルター訪問を行ってもらおうよう依頼。まずは、顔見知りになってもらい、コミュニケーションを図ってもらった。
<p>当事者による支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ シェルター入居時からの見守り ピアサポーターがシェルター入居時から訪問。日常の困りごと等について話をし関係性を築いた。 ▶ 居場所サロンへの繋ぎ 居場所サロンに現に参加しているピアサポーターから直接居場所についての説明を行った上でお誘いし、初回はピアサポーターが同行することで参加された。居場所ではやどかりライフ参加者と近所のスーパーの場所等生活に役立つ情報交換をされた。 ▶ LINE オープンチャットへの勧誘 LINE オープンチャットにもピアサポーターからお誘い。これにより孤独・孤立を防止し、コミュニティへの定着を促進した。
<p>その後の生活</p>	<p>シェルター入居当初は「人との関わりが苦手」と話されていたが、毎週の居場所サロンに参加されている。やどかりコミュニティには女性が少ないため、他の女性</p>

	<p>利用者と話をして『女子会』を開くことを考えているとのこと。また、LINE オープンチャットの他、少人数で見守り合う LINE グループに参加され、B 氏の後にシェルター入居された女性の見守りもされている。現在は体調も整いつつあるとのこと、求職活動をしてられる。</p>
<p>今後の支援の方針</p>	<p>自身で生活を組み立てる能力が高い方であるため、住宅確保後の生活は安定している様子。やどかりコミュニティにも馴染んで、自立して生活しておられる。現在は、以前より眠れるようになったとのこと、必要時に相談支援を提供し医療に繋ぐ等の助言をすることとしている。</p>
<p>本人へのインタビュー</p>	<p>シェルター入居中に、やどかりスタッフからサロンのことを紹介され、他の利用者さんもいるということで興味を持った。自分は人見知りなので居場所サロンに初めて行くときはとても緊張し、ピアサポーターの H さんと初めて話したときには、目が泳いでいたのではないかと思う。しかしその会のサロンはたまたま参加者の人数が多くないときで、しかもとても気を使ってくれるメンバーだったため話す人もでき、その後も参加している。</p> <p>居場所サロンでは利用者さんと食料品の値段の変化や 100 円ショップの便利な商品について情報交換したりしている。よく話す人は同じ女性の利用者の S さん。サロンには男性が多いが、自分は男性が少し苦手なところがあり、女性のピアサポーターや利用者がいたらもっと安心できると思う。</p> <p>シェルター入居中から他の利用者との関わりがある点に対してはありがたいと感じている。自分になにか理由がないとなかなか出かけて行かないタイプの人間なので、シェルター入居中から他の利用者さんにサロンに誘ってもらったり声をかけられたりすると、外に出る機会が増える。</p> <p>現在はシェルターの近くの物件に暮らしている。車がよく通る道の近くにあるので、車の音がするが、それ以外は特に問題なく過ごしている。近くにスーパーが 3 件くらいあるので、ぐるぐる回って買い物をしている。現在は求職中で、接客やホテルの清掃などの裏方系のパートの仕事を探している。やどかりのボランティア活動にも声をかけられているので、仕事と両立して参加できればと考えている。</p> <div data-bbox="427 1458 1410 1962" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: right;">ご本人へのインタビューの様子</p>

③ 車椅子でホームレス状態だった男性のシェルター入居から介護サービスの利用までを当事者が支えた事例

対象者の概要	C氏（60代，男性）
シェルター入居の経緯	<p>母親と2人暮らしをしていたが、母親との折り合いが悪く家を出る。</p> <p>車椅子でホームレスをしているところを警察に保護され、役所に警察が同行し生活保護申請に至る。当初シェルター受入れの相談を生活保護課より受けるが、シェルターが満室のため受入れを断らざるを得なかった。</p> <p>数日後、生活保護課より再度相談受理。「現在、障害福祉施設に緊急保護として受け入れられているが、数日で退去しなければならない。しかしシェルターは車椅子という理由で全て断られ、受け入れ先がない。」とのこと。シェルター3部屋中1部屋が1階の居室で、車椅子使用について大家の承諾も得られたため、同居室が空き室になるのを待ってシェルター入居に至る。</p>
専門職面談による見立て	<p>初回面談時には、自身のこれまでの状況をほとんど表出されず、それが性質からくるものなのか障害からくるものなのか見立てが困難であった。発言の内容から精神障害も疑われたため、医療への繋ぎも必要と考えられたが、本人が医療・福祉サービス利用を望んでいない状態であった。</p> <p>これまで就労の経験も一人暮らしの経験もない様子であったが、母親のいる自宅に戻ることは拒絶されたため、まずは一人暮らしの経験をしながら本人と今後について話をしていくこととした。</p>
専門職による支援	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 住宅確保支援 C氏より「一人暮らしで自分の力で生活をしていきたい」との希望を聞き、不動産事業者と住宅確保について協議。様々な物件を検討した結果、C氏が入居したシェルターが今後の生活に最も適していると判断した。C氏からもそこに住み続けたいという希望があったため、シェルターを別物件に移設し、同物件をC氏が賃借した。 ➤ 障害福祉サービスに関する説明 障害福祉サービスによって、どのような支援が受けられるかを説明。シェルター入居当初は「自分の力で生活をしていきたい」という要望があられたため、今後必要があれば受けることができる旨お伝えした。 ➤ 金銭管理の導入 福祉事務所と当法人で連携を図り、C氏に金銭管理導入について提案。ご本人も「その方が安心」とのことで、金銭管理を導入することとなった。 ➤ ピアサポーターへの繋ぎ 同じマンション内のピアサポーターにシェルター入居中から訪問による関わりを依頼し、まずは交流を促進。当初は人との関わりを拒絶していたが、時間が経過するにつれて一人暮らしの困りごとをピアサポーターへ話すようになってきた。
当事者による支援	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 郵便局・銀行等への同行支援

	<p>シェルター入居当初は自力での生活を本人が希望されておられ、銀行等にも一人で行っていたが、必要な手続きができていないことが判明。本人とピアサポーターで話をして同行支援を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 家具什器の購入 家具什器については、購入前に見積書を販売店に作成してもらい、福祉事務所に提出する必要があるが、これについて本人に説明をすると「しなくていいです」と発言される。そこで、ピアサポーターが具体的に本人が必要とするものの聞き取りを行い業者に依頼することで購入ができた。 ➤ 障害福祉サービスを受けることについての話 専門職からピアサポーターへの繋ぎを行った当初は人との関わりを拒絶していたが、時間が経過するにつれて一人暮らしの困りごとをピアサポーターへ話すようになってきた。専門職とピアサポーターで情報共有を行い、ピアサポーターより障害福祉サービスを受けてみないかと話をしたところ、承諾され障害福祉サービス利用に向けて進むこととなった。 ➤ C氏とのコミュニケーション C氏と関り続ける中で、相手が女性の場合は「困っていることはありません」と発言されるものの、相手が男性の場合は困っていることを伝えることができることが分かってきた。特に男性ピアサポーターが最もよく困りごとを発言できる様子であったため、C氏とのコミュニケーションは男性ピアサポーターが担当し専門職と情報を共有したうえで支援方針を定めていった。 ➤ 福祉サービス利用までの生活支援 車椅子生活であるが、なにかに捕まることでなんとか歩行はできる状態であった。しかし、片手になにかを持って支えがない状態では歩行は困難であり、ゴミ捨てが自立して行えない。そこで、ゴミ捨ての日には朝玄関前にゴミを置いておいてもらい、ピアサポーターがゴミ捨ての際に一緒にゴミステーションまで持っていった。 ➤ 相談支援専門員の面談時の同席 本人の希望により、相談支援専門員の計画相談を受けることとなった。面談時には、C氏のシェルター入居後からの生活状況等をよく知るピアサポーターが同席することで、C氏が表出できない部分のフォローを行った。 ➤ ピアサポーターによる見守り 住宅確保後、C氏が居室内で転倒し自力で起き上がれず、なんとか電話でピアサポーターに助けを求めた、という一幕があった。それ以後、ピアサポーターのボランティアでの訪問見守りが行われるようになった。現在も福祉サービス導入までの繋ぎとして見守りが行われており、日々、見守りが完了すると、LINEにて専門職と情報共有を行っている。
その後の生活	<p>当初、障害福祉サービス利用を想定していたが、行政とのやり取りで要介護認定を受けることとなった。まだ、サービス利用には至っていないが、C氏の生活上の困りごととは大きく、サービス利用開始までの繋ぎが必要な状態である。ピアサポ-</p>

	<p>ターによるゴミ捨て、ボランティアでの見守り等を継続しつつ、1日でも早いサービス利用開始を待っている。</p>
<p>今後の支援の方針</p>	<p>少しでも早く、介護サービスの導入が必要な状況。利用開始後は、事業者と当法人とで連携を図りながら本人の生活を見守り、必要な場合にはすぐに相談支援を提供できる体制を整えていく。</p>
<p>本人へのインタビュー</p>	<p>生活保護を受けてから福祉事務所の人にやどかりを紹介されてシェルターにつながった。シェルターに入居してからすぐにピアサポーターのHさんとTさんが訪ねてくれて、困りごとを相談できたので安心して生活できた。</p> <p>足が悪く、車椅子を使っているが、シェルターが1階でそのまま入居できた。しかし、日々のゴミ捨てなどに不安があった。相談したら同じマンションのTさんがゴミ捨てを手伝ってくれているので感謝している。</p> <p>現在は家の掃除をするのも厳しくなってきたため、相談したところ介護サービスの認定も始まった。Tさんが認定に関する説明に同席してくれたり、声をよくかけたりしてくれた。今度施設に見学に行くが、それにもTさんがついてきてくれる。</p> <p>マンションでも顔見知りの人は何名かいて、現在の生活には満足している。今後の目標は特にないが、今のような生活が続いていければそれで満足なので、今後もつながりは持ちたいと思っている。</p> <div data-bbox="429 1034 1410 1619" data-label="Image"> </div> <p style="text-align: right;">ご本人へのインタビューの様子</p>

4. 当事者のための交流会・研修会・事例検討会の実施

1) 当事者のための交流会・研修会・事例検討会

当事者どうしの交流を図り互助を促進するとともに、「ピアサポーター」としての養成とスキルアップを行うこと、を目的とし、研修会事例検討会を全7回実施した。実施概要は以下のとおりである。

日時	会議の名称	場所	参加者数	内容
2023年 6月4日	新居場所 オープン茶話会	居場所 サロン	37名	NPO 法人やどかりサポート鹿児島の紹介 居場所での交流についての意見交換 LINE オープンチャットについての説明
2023年 7月2日	ピアサポーター 中心のシェルター 運営事業 開始説明会	居場所 サロン	11名	見守り合い活動についての説明 LINE オープンチャットについての説明 NPO 法人やどかりサポート鹿児島の理念共有
2023年 9月25日	第一回 ピアサポーター 中心のシェルター 運営研修会	地域の 施設	15名	当事者主体のシェルター運営事業についての説明・意見交換 NPO 法人やどかりサポート鹿児島の理念共有 グループワークによる事例検討 ピアサポーター同士での意見交換
2023年 10月27日	第二回 ピアサポーター 中心のシェルター 運営研修会 及び 料理会	地域の 施設	15名	NPO 法人やどかりサポート鹿児島の理念共有 当事者主体のシェルター運営事業についての意見交換 見守り合い活動についての意見交換 料理会
2023年 11月30日	唐湊地区 やどかりライフ メンバー交流・説明会	居場所 サロン	11名	NPO 法人やどかりサポート鹿児島の理念共有 見守り合い活動についての意見 LINE オープンチャットについての説明
2023年 12月27日	第三回 ピアサポーター 中心のシェルター 運営研修会 及び	居場所 サロン	21名	利用者どうしによる自己紹介 見守り合い活動についての意見交換 料理会 来年の抱負発表

	料理会			
2024年 3月19日	第四回 ピアサポーター 中心のシェルター 運営研修会 及び ピアサポーター ねぎらいの会	居場所 サロン	17名	NPO 法人やどかりサポート鹿児島 の理念共有 今後の見守り合いについての意見交換 料理会



実際の研修会・交流会の写真

2) 交流会・研修会・事例検討会に参加したピアサポーターのアンケート結果

会に参加されたピアサポーターに対し、事業終了時にアンケートをとった。結果は以下のとおりである。

- シェルター入居中に誘われてピアサポーターの研修会に参加した。やどかりの理事長である芝田さんから NPO の役割などについて説明があって、NPO の仕組みがどんな感じかわかったのがとても良かった。シェルター入居中から NPO やピアサポーターについて知れたのは意義があることだと思う。

- (事例検討での意見) シェルターに入居してきた人の意見を尊重し、してほしいこととしてほしくないことについて自分の考えを押しつけないようにすることが重要。
- (事例検討での意見) やどかりとピアサポーターでシェルター入居者がどのような人なのか情報を共有し、どのような支援になるのかあらかじめ確認をしておくことが必要。

5. オンライン居場所の実施

1) オンライン居場所について

① オンライン居場所の目的

やどかりでは居場所サロンを運営しているが、身体的精神的不調が原因であったり、対面での交流が苦手だったりすることから、サロン利用を希望しない人が一定数存在する。また、高齢者の場合、居場所サロンまでの距離が遠いため通うのが大変という声もある。そのためオンラインでの居場所を運営し、対面コミュニケーションが苦手な人や、居場所から遠い距離に住んでいる人々にも安心して楽しく過ごすことのできる環境を増やしたいと考えた。

オンラインコミュニケーションツールとしては当初 ZOOM を考えていた。しかし ZOOM だと居場所というよりもミーティング的な雰囲気が強く、ゲームのようにもう少し皆で遊べる雰囲気のものを探していたところ、METALIFE というコミュニケーションツールを発見した。METALIFE は自分の顔を映さなくても、アバターを使って参加することができる。また、バーチャルな居場所に看板を立てたりして参加者歓迎の飾りつけをすることなどもできる。対面コミュニケーションを苦手とする人々のために引きこもりの支援団体が居場所として使用していたこともあり、やどかりのオンライン居場所でも METALIFE を採用することとした。



METALIFE のアバター設定画面

好きなパーツを組み合わせることで自分のアバターをデザインすることができる

① オンライン居場所運営における開催スケジュール

オンライン居場所の運営メソッドを確立するために、他団体のオンライン居場所の見学、ピアサポーターとの意見交換を経て、オンライン居場所を実施した。

日時	会議の名称	場所	参加者数	内容
2023年 7月21日	運営スタッフによる他団体のオンライン居場所の見学	METALIFE	4名	オンライン居場所を使ってひきこもりの方を支援している一般社団法人トキライン（高知県）にオンラインスペースの運営やトラブル退所方法についてインタビューを行い、スキームを学んだ。
2023年 9月27日	第1回オンライン居場所	METALIFE	4名	運営スタッフ+ピアサポーターでオンライン居場所を実施。オンライン居場所運営を導入するにあたって、プログラム等について意見交換・検討を行った。 ピアサポーターがオンライン居場所運営に参加することにより、ピアサポーターによるアウトリーチ活動の際に対象者に説明・勧誘・支援が十分に行き渡ることを目的とした。
2023年 11月20日	第2回オンライン居場所	METALIFE	5名	運営スタッフ+ピアサポーター+やどかり利用者がオンライン居場所を実施。実際に対象となるやどかり利用者と意見交換を行い、感想を聞くことでさらにメソッドを確立することを目的とした。 利用者が住んでいる物件の通信環境やデバイス、SNSに対する親和性などオンライン居場所を進めていく上での障壁と対処法等について議論した。
2024年 1月24日	第3回オンライン居場所	METALIFE	8名	運営スタッフ+ピアサポーター+やどかり利用者がオンライン居場所を実施。 対面によるコミュニケーションを苦手とする利用者が参加。自己紹介ゲーム等を行った。
2024年 3月6日	第4回オンライン居場所	METALIFE	8名	運営スタッフ+ピアサポーター+やどかり利用者がオンライン居場所を実施。

				新しいやどかり利用者や対面によるコミュニケーションを苦手とする利用者が参加。自己紹介ゲーム等を行った
--	--	--	--	--

2) メタライフ居場所運営手法の分析

① オンライン居場所には下準備が必須

オンライン居場所は物理的な距離に関係なく自宅から居場所に参加できる大変便利なものだが、居場所に接続するためには通信環境やデバイスに左右される。また、インターネットに詳しくない参加者の場合、居場所につながったとしてもちょっとしたトラブルで中断が起これると自力で再接続するのが困難な場合もある。

オンライン居場所を運営するにあたって必要だと感じた点を以下に記述する。

(ア) 通信環境の障壁を取り除く

オンライン居場所に参加するには安定したインターネット接続環境が必須となる。インターネット無料物件に住んでいる利用者の場合この障壁はないが、鹿児島では特に古い物件等ネット接続環境がない所も存在している。その場合、ポケット Wi-Fi などの接続デバイスを準備しなければならない。

(イ) アプリ設定を手伝う

METALIFE への登録・ログインは簡単であり、インターネットに慣れた人であればすぐに接続することができる。しかし、やどかりの利用者には高齢・障害のため IT が苦手な方も多い。そのため運営側で METALIFE 登録・ログインの説明書を用意した。しかし、デバイスの種類や基本設定の状況によって、登録・接続時にアラート等が出る場合もあるため、IT に慣れたものがマンツーマンで説明・補助した方が確実に設定できることが分かった。このためピアサポーターに METALIFE への登録方法を理解してもらい、居場所参加予定者の家に直接出向いてアプリのセッティングを行ってもらうことになった。

メタバース居場所「MetaLife (メタライフ)」に スマホから入ってみよう！



ステップ①

メールアドレスを作成する

リアルより ワクワクする体験

MetaLifeへのサービス登録には、メールアドレスが必要です。GメールやYahooのメールアドレスを取得し、やどがりにご連絡下さい。その後、メタライフのHPに行きます。

ステップ②

MetaLifeのページでメールアドレスを入力、パスワードを設定してサインインします。

ステップ③

メールアドレスに6桁の数字が届くので、10分以内に認証ページに登録します。登録後にアバターをカスタマイズします。

ステップ④

やどがりからのメールで教えられたURLでマイクが機能しないトラブル発生???

リアルより ワクワクする体験

やどがりからメールで居場所のURLが送られてくるので、それをクリックすると入室できます。マイク使用不能など不具合がある場合MetaLifeのHPにサインインして入るとうまく行く事もあります。

オンライン居場所のログイン方法を説明するため実際に使用した資料

(ウ) 当日の通信トラブル、誤操作などに対応する

参加者がメタライフに接続して居場所に参加できても、アプリに慣れておらず間違っ関係ないボタンを押してしまってマイクが途切れたり、中断時にどうやって復旧したらいいかわからずに居場所を快適に楽しめなかったりするケースも存在する。こうしたトラブルが起こった時の対応は、最初オンラインでも可能と考えていたのだが、いざ実施してみるとトラブルはデバイス環境や通信環境などユーザー固有の問題である場合が多く、遠隔からの対処には限界があることがわかった。

そのため、一人で参加が難しそうだと判断した参加者の元には、居場所当日、開始時間の少し前からピアサポーターを派遣し、居場所中は隣でスタンバイしてもらい、トラブルが起こった時にすぐ対応してもらうようにした。

② オンライン居場所開催時の注意点

(ア) 進行プログラムなどをあらかじめ掲示板に書いておくの良い

オンラインではリアルな居場所よりも進行が伝わりにくく、「今、一体誰が何について話しているの?」と参加者が心理的に宙ぶらりんな状態になりやすい。メタライフの「掲示板」機能を使い、居場所の進行を見やすい場所に掲示しておくことで参加者もプログラムの進行が把握しやすい。



オンライン居場所に実際に設置した参加者の歓迎ボードとプログラムを書いた掲示板

(イ) 司会、ファシリテーターを準備しておく

リアルな居場所では参加者がバラバラに好きな相手とおしゃべりしてもそれはそれで楽しく過ごせるが、オンラインの居場所では、ある程度進行が決まっていたほうが安定した進行が可能となる。司会を決めておき、参加者全員に話題を振ったり、一人が長くしゃべり過ぎないように仕切ったりして、皆が話せるように心がける。また、自己紹介などをメインに置いた内容で居場所を開催する場合、各自の自己紹介に対して質問やツッコミを入れてくれる人が何人かいると盛り上がる。そのためピアサポーターにファシリテートを事前をお願いしておくのが重要である。

(ウ) 最初は司会やファシリテーターを入れて4~7人くらいの小規模で開催する

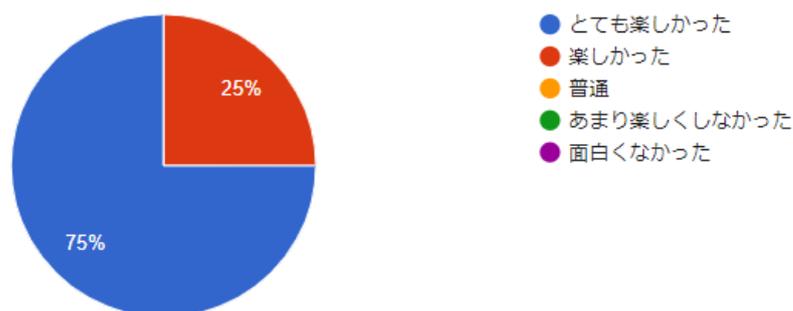
居場所の目的を普段会ったことのない人々の自己紹介や交流にした場合、参加者の人数が多いと一人一人の話をじっくり聞くことが難しい。また、通信環境などのトラブルが起こることも考えると、参加者が多いと対応しきれない可能性がある。最初のうちは人数を抑えて開催し、運営も参加者も慣れてきたら少しずつ人数を増やしていくというのがスムーズなのではないかと感じた。

3) オンライン居場所参加者のアンケート結果

オンライン居場所は初回の1~2回はプレオープンのような形でピアサポーターなどに参加してもらい、ログインしやすさやインターネット環境、プログラムについて意見交換・検討を行い、3回目から本格的に対面コミュニケーションが苦手な方や、やどかりの他のメンバーとまだ面識がない方を招待した。居場所利用者に対して行ったアンケート結果は以下のとおりである。

第3回メタライフ居場所に参加された感想をお聞かせください

4件の回答



第3回メタライフ居場所に参加した感想を教えてください。

4件の回答

いろんな話ができて楽しかったです。

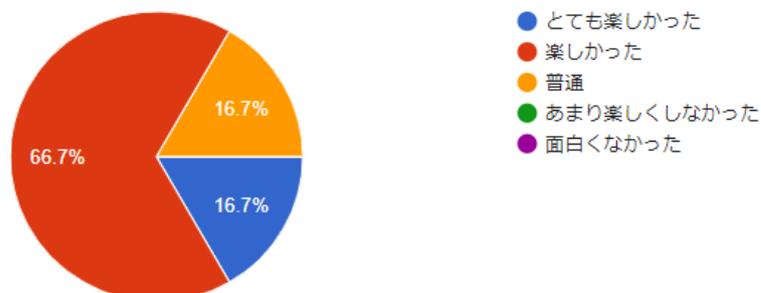
メタライフのインターフェースがとてもかわよくて、みなさんと初めてオンラインミーティングしてもそれほど緊張していませんでした。近藤さんが丁寧に色々説明や提示もしてくれて（気を遣わせて申し訳ないですが）、とても楽しい経験になりました。

恥ずかしくて緊張しました。

なかなか会えない人とも繋がれるのがいいです。

第4回メタライフ居場所に参加された感想をお聞かせください

6件の回答



第4回メタライフ居場所に参加した感想を教えてください。

6件の回答

思った以上に楽しかったです。

楽しかったです(〃ω〃)

楽しかったです

楽しいです

途中でスマホの調子が悪くなり残念ながら最後まで出来なかったです。

参加者アンケートの結果

4) オンライン居場所の今後の活用方法

通信環境の問題があったり、パソコンに慣れていない参加者が多かったりするような場合、オンライン居場所の運営には下準備や人員が必要であることが、今回改めて分かった。しかしオンライン居場所の「誰とでも距離に関係なくつながることができる」「対面での交流が苦手でも自宅で安心して他者とコミュニケーションが図れる」というメリットは非常に大きい。しかし、オンライン居場所には、WI-FI環境が無い人は参加できないという大きな課題もある。今後はこういった方も参加ができるよう、やどかりでポケット Wi-Fi を購入する等環境設定が必要であろうと考える。

高齢になって体の調子が悪くなり、「居場所まで移動するのは体力的にきつい…」という方は本当に多い。そういう方とのつながりを維持するのに、今後オンライン居場所が一層の役に立てばと考えている。

6. シンポジウムの実施

1) シンポジウムの内容・広報・参加者について

本事業の成果を示し、シェルターの必要性を明らかにするとともに、社会的課題の一つである「互助」の推進が、当事者の地域生活にどのような効果をもたらすか、さらに彼らの支えあい・助けあいがどのような可能性を秘めているかを全国に発信すること、を目的とし2023年2月10日にシンポジウムを行った。

題名	地域の支えあい、いかに生むか、いかに育てるか	
開催方法	オンライン（ZOOM ウェビナー）	
参加申込方法	申込 URL や QR コードからエントリーする Web 申込み	
運営場所	鹿児島自治会館 4 F402 号室（〒890-0064 鹿児島県鹿児島市鴨池新町 7-4）	
日時	2024年2月22日（木）13:30～16:30	
プログラム	13:30～	開会あいさつ
	13:35	NPO 法人やどかりサポート鹿児島 理事長 芝田淳
	13:35～ 13:55	【報告①】地域の支えあいを実践している立場からの報告 (1) 古田地区の支えあいについて 鹿児島県西之表市古田地区 区長 窪田良二 氏
	13:55～ 14:15	【報告①】地域の支えあいを実践している立場からの報告 (2) やどかりサポートの支えあいについて NPO 法人やどかりサポート鹿児島 牧之角康太 やどかりライフ参加者 城川亮 氏
	14:15～ 14:30	【報告②】支えあいをコーディネートしている立場からの報告 (1) ピアサポーターとコミュニティについて NPO 法人やどかりサポート鹿児島宅地建物取引士 近藤千鶴
	14:30～ 14:45	【報告②】支えあいをコーディネートしている立場からの報告 (2) 住民主体による支え合いを推進するために 鹿児島市地域包括支援センター 本部業務課主任 生活支援コーディネーター 大園紀子 氏
	14:45～ 15:00	【報告②】支えあいをコーディネートしている立場からの報告 「住民主体の支えあい活動の立ち上げ支援をとおして～すべての人が支え・ 支えられる仕組みづくり～」 南九州市長寿介護課 地域包括ケア係 保健師 西水流菜々 氏
	15:00～ 15:10	休憩

	15:10～ 16:25	<p>パネルディスカッション</p> <p>コーディネーター／鹿児島県くらし保健福祉部高齢者生き生き推進課地域包括ケア対策監 大園佳子 氏</p> <p>コメンテーター／大阪人間科学大学准教授 石川久仁子 氏</p> <p>パネリスト／鹿児島県西之表市古田地区区長 窪田良二 氏</p> <p>NPO 法人やどかりサポート鹿児島 宅地建物取引士 近藤千鶴</p> <p>やどかりライフ参加者 城川亮 氏</p> <p>鹿児島市地域包括支援センター本部業務課主任生活支援コーディネーター 大園紀子 氏</p> <p>鹿児島県南九州市長寿介護課地域包括ケア係 西水流菜々 氏</p> <p>コメンテーター／大阪人間科学大学准教授 石川久仁子 氏</p>
--	-----------------	--

NPO法人やどかりサポート鹿児島

地域の支えあい、いかに生むか、 いかに育てるか

焦点は
「住民主体の地域における
支えあい助けあい」

地域包括ケアシステムの構築、
孤独・孤立対策等、様々な取組みや
施策において、人と人のつながり
そして地域における支えあいの重要性に
注目が集まっています。

鹿児島県には、地域のつながり作りや
支えあいに関する優れた取組みが
多数存在します。
やどかりでは、
居住困難に陥ったことのある当事者自身が
「互助する暮らし方」を始める
「やどかりライフ」事業を行っています。

こうした取組みに参加している当事者本人、
取組みをコーディネートする自治体、
地域包括支援センター、NPOと
様々な立場や視点からの報告を受け、
みなで地域の支えあいをいかに生むか
そしていかに育てるかを考えます。

2024
02.22 THU 13:30 - 16:30
ZOOM開催
<https://qr.paps.jp/boZNV>

1. 報告①
地域の支えあいを実践している立場からの報告

(1) 「古田地区の支えあいについて」
鹿児島県西之表市古田地区 区長 窪田良二氏

(2) 「やどかりサポートの支えあいについて」
NPO法人やどかりサポート鹿児島

2. 報告②
支えあいをコーディネートしている立場からの報告

(3) 「ピアサポーターとコミュニティについて」
NPO法人やどかりサポート鹿児島 近藤千鶴

(4) 「住民主体による支えあいを推進するために」
鹿児島市地域包括支援センター 本部業務課主任 大園紀子氏

(5) 「住民主体の支えあい活動の立ち上げ支援をとおして
～すべての人が支え・支えられる仕組みづくり～」
鹿児島県南九州市 長寿介護課 地域包括ケア係 西水流菜々氏

3. 登壇者によるパネルディスカッション
「地域の支えあい、いかに生むか、いかに育てるか」
コーディネーター／鹿児島県くらし保健福祉部高齢者生き生き推進課
地域包括ケア対策監 大園佳子氏
コメンテーター／大阪人間科学大学 准教授 石川久仁子氏

【申し込み方法】
URLまたはQRコードからエントリー。

<https://qr.paps.jp/boZNV>

【大切】2024.2.20 (THE)
【参加料】無料

このシンポジウムは2023年度独立行政法人福祉医療機構
社会福祉振興助成事業報告会として行います。

■主催
NPO法人やどかりサポート鹿児島
〒890-0056
鹿児島市下栗田4丁目50番5号レジデント下栗田403号
TEL:099-800-4842 FAX:099-800-4845

HP

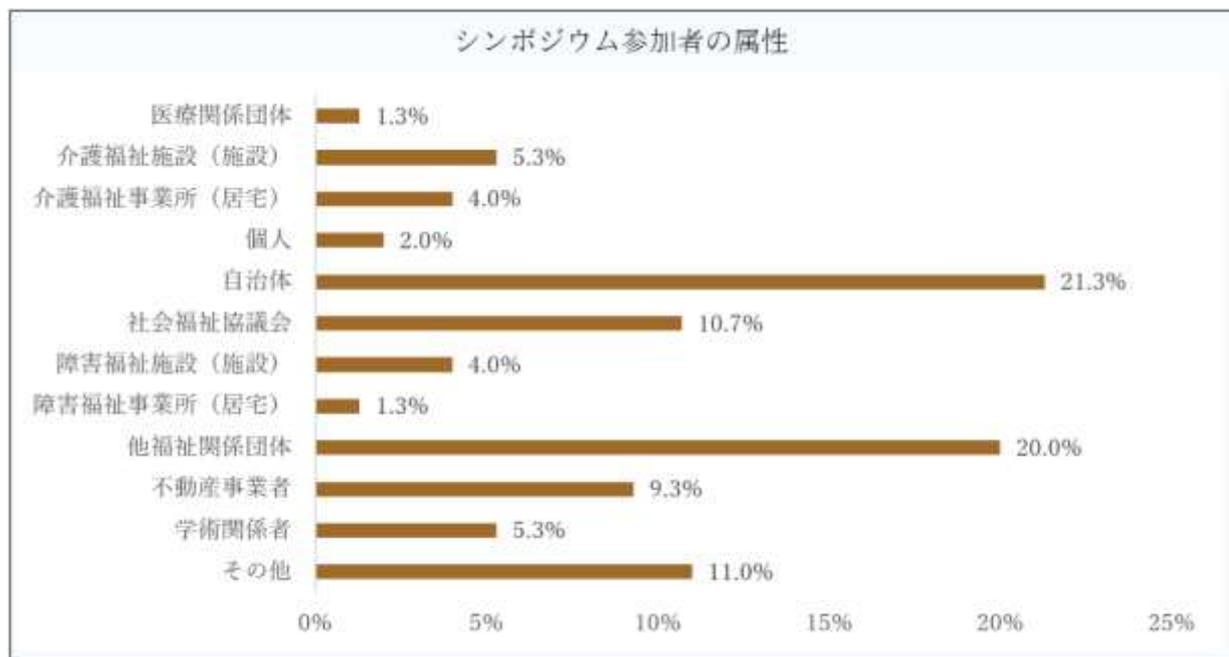
f

X

シンポジウムのチラシ（SNSでも配布）

参加申込者数は102名。地元鹿児島県の互助に焦点を当てたシンポジウムだったためか、鹿児島の申し込み人数が45.3%と約半数を占めていた。鹿児島の次に多かったのは東京（8%）、愛知（6.7%）、京都（4%）であり、SNSを利用して広報を行ったため全国から申し込みがあった。

また、属性別にみると介護・障害の福祉関係者が合計で34.6%の他、自治体が21.3%、社会福祉協議会が10.7%、不動産事業者が9.3%、学術関係者が5.3%と、幅広い属性の方に申込みいただいたことが分かる。



2) 各登壇者の発表

日本では今後高齢化が進んでいく中で介護を支える人材が低下していくことが予想され、これを支えるために地域の互助が注目されている。このため、シンポジウムでは鹿児島県内で互助を積極的に行っている自治体ややどかりサポートの「地域の支えあい実践している立場から」の発表と、南九州市や鹿児島市・やどかりなど、「支えあいをコーディネートする立場」からの2つの立場から発表を行った。

① 「『小さな福祉のまちを目指して』結の里の挑戦！『住み続けたいと思える地域になるために…』」：西之表市 古田校区区長 窪田良二氏

鹿児島県西之表市の古田校区は鹿児島の中でも互助が盛んで、地域互助のモデルとして多く取り上げられている。古田地区区長の窪田氏の発表では高齢者の住まいや空き家の状況など地域の実情を把握するために住民が作った「地域支え合いマップ」の制作の過程や、公民館でのお茶会・料理会や体操クラブ、研修会など様々な集いの機会の提供、住民のためのイベントの企画や、高齢者の配食に役立つキッチンカーなど、古田地区で行われている盛りだくさんの取組みの紹介がなされた。



登壇中の古田校区長・窪田良二氏

最先端技術を活用した見守りの展開① 2019年7月～

31

オートボックスセブンによる見守りロボット ZUKKU
実証試験への協力 古田地区・中割地区合同説明会 2019.7/19

ZUKKU
見守りAIロボット

人工知能AIによる見守り活動！

- AIによる自然会話
ゆるやかな見守りの提供
- 場所を選ばない見守りの提案
いつでも、どこでもコミュニケーションできる
- 楽しみの提供
話し相手として楽しみを提供

実際の大きさ
身長 100mm
横幅 70mm
奥行 65mm

古田校区の互助報告時の発表資料の一部

② 「やどかりサポートの支えあいについて」：NPO やどかりサポート鹿児島

やどかりサポート鹿児島の発表では、やどかりサポートで実際に行われている住民同士の互助の中身を、実際に互助を行っているやどかり利用者の城川亮氏と一緒に発表を行った。

城川氏からはLINEで知り合った利用者さんのエアコンが夏の暑い時期に泊まった時に修理しに行ったことや、LINEグループで見守りをしている時に一人の男性のLINEが止まってしまい、心配になって様子を見に行ったら部屋の中で倒れていた時の体験、互助を始めることによって自分自身が変化していったことなどが説明された。



登壇中の城川亮氏



やどかりサポート鹿児島の発表資料の一部

③ 「ピアサポーターとコミュニティについて」：NPO 法人やどかりサポート鹿児島

地域の支えあいをコーディネートする立場からの発表としてやどかりサポート鹿児島で行っているピアサポーターのアウトリーチについて発表を行った。やどかりでは他の利用者やNPO とつながりが薄くなっている利用者とのつながりを強化しようとしてピアサポーターと呼ばれる元当事者のスタッフによるアウトリーチを進めているが、その効果と課題について発表を行った。

やどかりサポート鹿児島 鹿児島市の互助について② ピアサポーターがコミュニティに与える良い点



やどかりピアサポーター

①訪問によって、その人の生活の状況を把握できる。
現地に訪問するからこそ分かることもあります。例えばアルコール依存症を疑われるケースや、病気でセルフケアができずゴミの回収になっていたようなケースも見られました。

①利用者に関心かけていくことで、つながりを作ることができる
やどかりではサロンに来れない人や連絡が取れない人の元には、ピアが訪問し信頼関係を築けるように試みています。利用者と近いフラットな関係であるピアが定期的に訪ねることで信頼関係ができると、利用者が困りごとなどを相談しやすくなります。
また、ピアが利用者同士を介して、コミュニティのハブとして機能し、「ピアの利用者」という関係から「利用者の利用者」という関係に移行することもあります。
ピアが利用者を訪ねて居場所サロンやライヴグループの様子を伝えることで、「居場所やLINEはそんな感じなんだ」というイメージが伝わり、「知っている人（ピア）もいるなら参加してみようかな」となることもあります。

②コミュニティで互助のモデル・起点となる。
ピアサポーターを起点に全く繋がりが無かった利用者に関係性が生まれ、見守りや助け合いが自然に行われる人間関係の土壌が形成されることが分かりました。
また、互助という言葉に全くかかわってこなかったコミュニティメンバーはそもそも互助をイメージする事が難しいのですが、ピアサポーターが入って実際に互助を行うことで、「互助ってこういう事なんだ」「身寄りがないと体調が悪くなった時に、こういう事で困るから互助が必要なんだ」という“覚付き”をメンバーに持ってもらえることができます。

やどかりサポート鹿児島 鹿児島市の互助について② ピアサポーターが身寄りのない人々を支援して見えてきたこと

・金銭の有無だけでなく、人間関係も“資源”の一つ。
“家族”が果たしている役割は思った以上に多い。
人はなぜ「助けて」と声を上げないのか？それはつながりが形成されてないためでもあります。信頼する人がいない場合、人はなかなか自分の状況を、語っていません。
しかし一度信頼する人間ができた場合、そこには多くの声が聞かれます。
「病気が悪いから病院に付き添って欲しい」「年金の受け取り方が分からない」「どこの病院が評判が良いか？」「家賃を踏み立てるのを手伝って欲しい」「お金を使い切ってしまったら月末まで食料が無い」「寂しい、話を聞いて欲しい」etc.

おそらくこういう事は、従来の日本では“家族”が受け取ってきたものではないかと思えます。例えば年金の受け取り方が分からなくても、家族がいる高齢者なら、子供にインターネットで調べてもらったり、年金事務所に行き添ってもらえることもできます。しかし単身高齢者には頼れる家族がいないため、ピアサポーターにこのような相談が多く、聞かれることになったのだと思えます。





・寄せられる相談の難易度は様々なので、地域互助にはバックアップが必要。
ピアサポーターを始めた当初は、シェルターの経験に加え、利用者のちょっとした手助けや、事務局からの情報伝達など、それはど「誰にでもできる仕事」を想定していました。
しかし実際にこの制度を開始すると、コアメンバーには利用者からの秘密を守るための信頼感や責任感、様々な人と関わるための高いコミュニケーション力と寛容性、利用者からの信頼を築くための継続的な活動、緊急時の対応などが必要だと分かるようになってきました。
また、依存症を抱えたり、別居所からの出席だったり様々な背景を持つ利用者からの相談に答えていくには、柔軟な対応についての基本的な理解も必要です。
そのためコミュニティでの互助を醸成する一方、互助行為へのフィードバックや、難しいケースのバックアップ体制の構築もまた必ず必要だと思います。

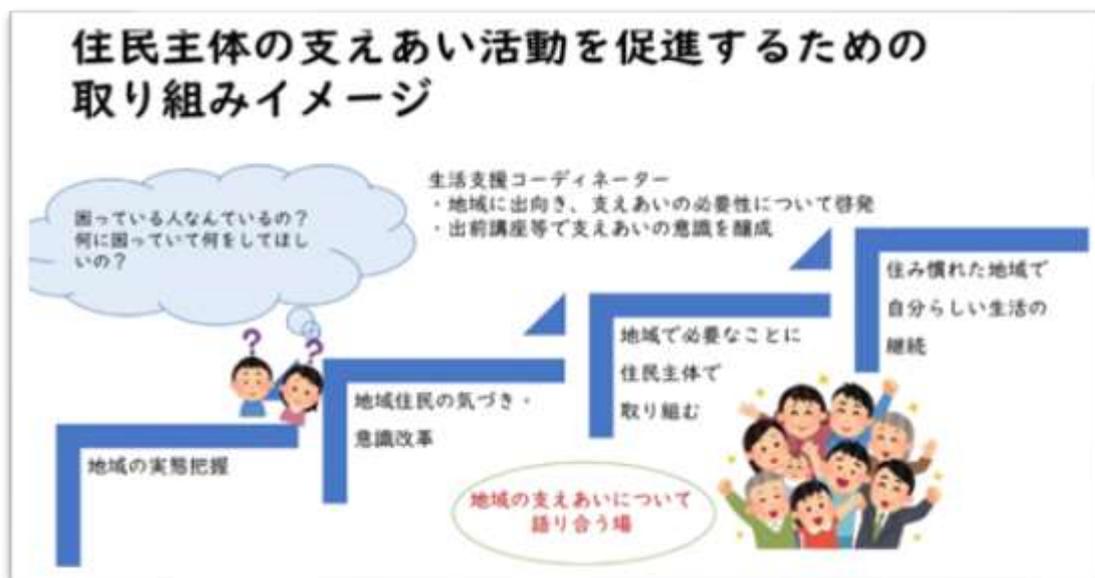
やどかりサポート鹿児島の発表資料の一部

④ 「住民主体による支え合いを推進するために」：鹿児島市地域包括支援センター本部 生活支援コーディネーター 大園紀子氏

鹿児島市で行われている地域の助け合いを推進していくための取組みについて、鹿児島市地域包括センターの生活支援コーディネーターである大園紀子氏が発表を行った。住民同士の支え合いに対しては「自分には関係ない話」「介護保険もあるし行政の仕事ではないのか」という考えを持っている方も存在している。その中で支え合いを促進していくためには、まず地域住民の気づきと話し合いが大切であり、生活支援コーディネーターは地域に出向いて啓発を行ったり、出前講座などを行い、地域の支え合いの意識を醸成するために様々な活動を行っているとのことだった。



登壇中の大園氏



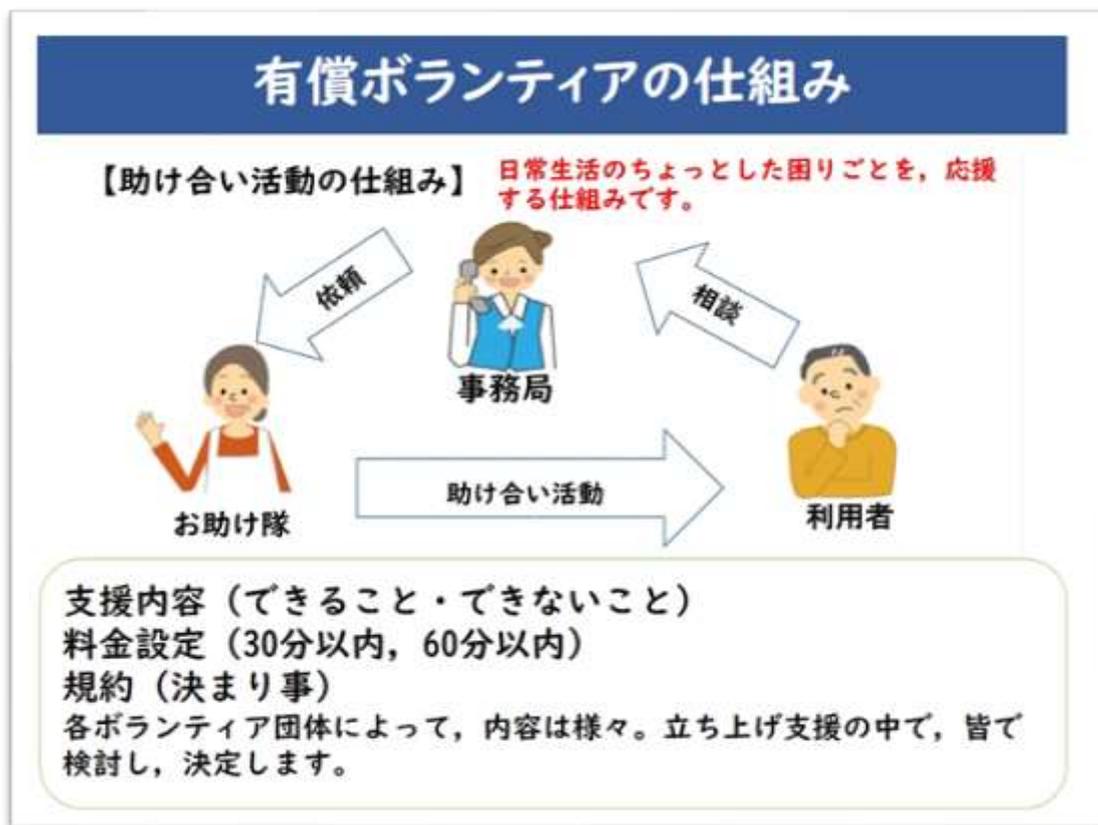
大園氏の発表資料の一部

⑤ 「住民主体の支えあい活動の立ち上げ支援をとおして～すべての人が支え・支えられる仕組みづくり～」：南九州市長寿介護課地域包括ケア係 保健師 西水流菜々氏

南九州市で住民の地域互助の仕組みとして取り入れられている有償ボランティアとその立ち上げ等について、南九州市長寿介護課の西水流菜々氏から発表していただいた。このコミュニティでは元々住民同士の無償の支えあいの活動があり「どうして有償で行うのか」という声があったが、有償で行う理由や、将来の事を考えると助け合いの仕組みを作ることが必要であることを説明し、地域の方から理解を得て行ったとのことであった。



登壇中の西水流氏



西水流氏の発表資料の一部

⑥ パネルディスカッション

後半に行われたパネルディスカッションでは、鹿児島県くらし保健福祉部高齢者生き生き推進課 地域包括ケア対策監 大園佳子氏にコーディネーターに、地域互助の推進について前半の登壇者をパネリストとして議論が行われた。

さらに大阪人間科学大学の石川久仁子准教授にもコメンテーターとして参加いただき、当法人の利用者を対象に行った『やどかりライフにおける当事者の互助活動についての調査』結果が発表された。また、今回のシンポジウムを通じて今後どのように行動していくかをパネリストが質問される一幕もあり、他の人の発表で得た刺激についてコメントする登壇者が多かった。



登壇中の石川准教授

3) シンポジウム後のアンケート結果

シンポジウムにオンラインで参加いただいた皆様のアンケートをとった結果、31件の回答が得られた。全体的な感想では、「大変満足した」が38.7%、「満足した」が58.1%と、良い評価を得ることができた。

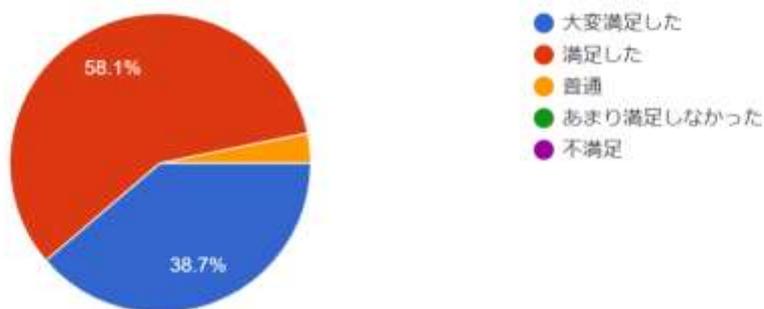
1. あなたが所属する団体の属性を教えてください

31件の回答



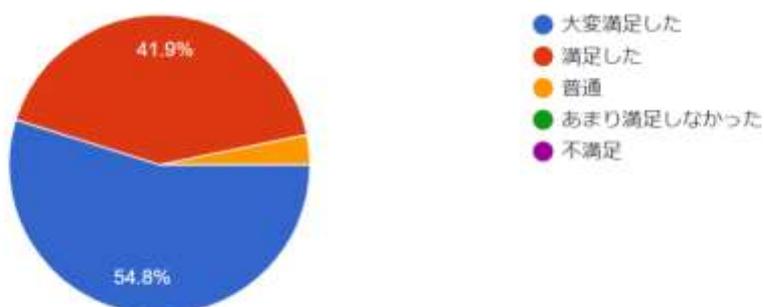
2. シンポジウムの全体的な感想をお聞かせください

31件の回答



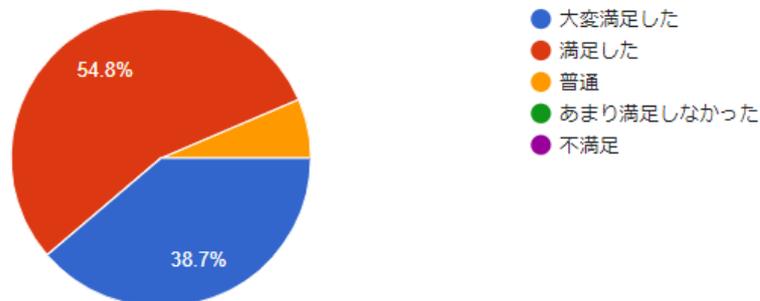
3. 報告①地域の支え合いを実践している立場からの報告「(1) 古田地区の支え合いについて」(鹿児島県西之表市古田地区 区長 窪田良二氏)の感想をお聞かせください。

31件の回答



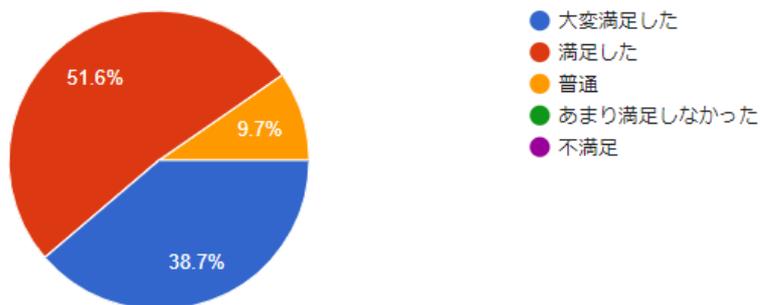
4. 報告①地域の支え合いを実践している立場からの報告「(2) やどかりサポート鹿児島
島の支えあいについて」(NPO法人やどかりサポート鹿児島 城川亮氏)の感想をお聞
かせください。

31 件の回答



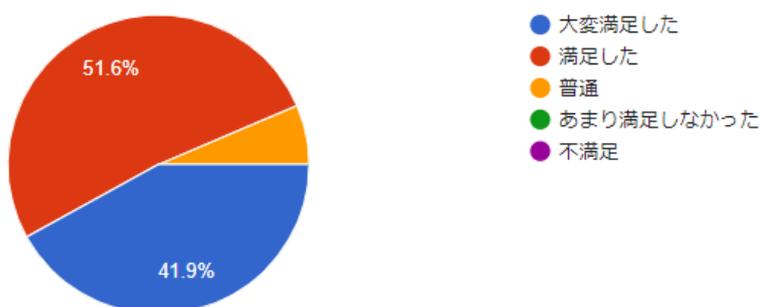
5. 報告②支え合いをコーディネートしている立場からの報告の「(1) ピアサポーター
とコミュニティについて」(NPO法人やどかりサポート鹿児島 宅建士・賃貸不動産経
理士 近藤 千鶴)の感想をお聞かせください。

31 件の回答



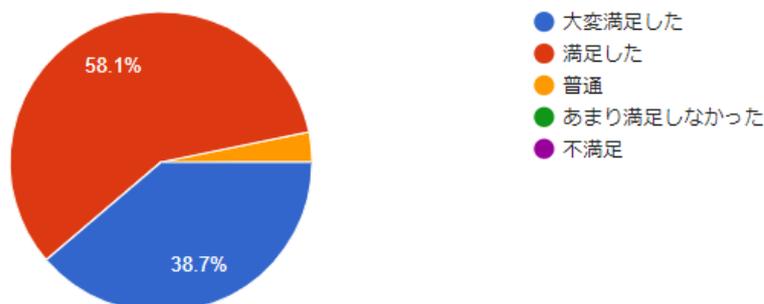
6. 報告②支え合いをコーディネートしている立場からの報告「(2) 住民主体による支
え合いを推進するために」(鹿児島市地域包括支援センター 本部業務課主任 生活支援
コーディネーター 大園 紀子 氏)の感想をお聞かせください。

31 件の回答



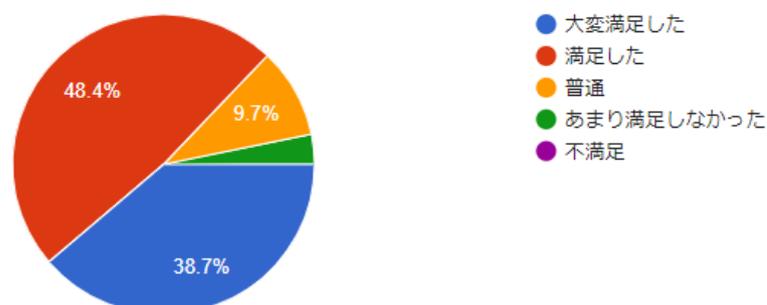
7. 報告②支え合いをコーディネートしている立場からの報告「(3) 住民主体の支えあい活動の立ち上げ支援をとおして～すべての人が支え・支えられる仕組みづくり～」(鹿児島県南九州市 長寿介護課 地域包括ケア係 西水流 菜々 氏) の感想をお聞かせください。

31 件の回答



8. パネルディスカッション「地域の支えあい、いかに生むか、いかに育てるか」の全体的な感想をお聞かせください

31 件の回答



① シンポジウム全体への感想 (15 件)

- 困りごとではなく、必要なことを支援していくという視点は、大きな気づきでした。
- このようなシンポジウムは、毎年開催してほしいです。運営お疲れさまでした。
- 地域づくりの可能性は無限大だと認識させていただきました。大変勉強になりました。
- 様々の支援事業で当事者の感想や話をもっと聴きたかったです。そして、観衆としてもし拍手などのリアクション画できたら嬉しいと思っていました。たくさんのご経験と情報を共有して、発表者のみなさんと司会に感謝を申し上げます。
- 貴重な資料や動画の配信、大変ありがたいです。他の職員とも共有し、勉強します。
- とても参考になりました。有難うございました。

- 古田地区の窪田さんが「ざわざわ」されていたのがとても印象的でした。地域の皆さんに、さまざまな事例、取組みを知っていただくことが大切だと改めて感じました。本日は参加させていただき、ありがとうございました！
- 地域づくりは本市の課題であり現在取り組んでいることでもあります。今日のシンポジウムで学んだことを活かしていきたいと思います。ありがとうございました。
- 古田地区の取組みについて、もっと詳しく知りたかった。
- 取組みの量が多いのでこの時間内では難しいことだと思うので、今後また機会を設けて頂けたらと思います。
- また、ピアサポーターの方の生の声を伺えたことがよかったです。
- 各地域の特色に合わせた活動の状況を知ることができて良かったです。今後も、ぜひ参加して、自分たちの地域のことを考えていきたいです。
- 非常に聞きやすく、納得できる内容でした。喋っている人が共有画面に映るのが良かったと思います。ありがとうございました。
- 示唆的な内容で、いろいろ考えさせられました。石川先生のプレゼン中のやどかりが果たしている役割と東京の都市での役割に関して、行政と同じとコメントがありましたが、これは逆です。やどかりさんのおこなっていることに行政が果たしている機能も備わっているということです。何でも面で押さえようとするのではなく、やどかりさんを始めとする多面的な活動の点を集めて、地域を作っていく力を強めていく時代だと改めて感じました。お疲れ様でした。
- 実際に地域作りをしている窪田さんの意見を聞いて、自ら住む地域の事をすごく考えているなど感じました。地域住民だからこそ出来る事なんだろうなど感じましたが、すごいリーダーシップだなと思いました。
- 実際の地域の旗振り役の方の意見が聞いて良かったですし、行政の視点とは違う見方を聞く機会があって、勉強になりました。もう少し詳しく聞きたかったです。
- 西之表の古田地区の取組みの部分で市営住宅を区営住宅に移管の話に興味があった。市営住宅は設備管理も行政が行うが区営となると管理の面でどう行っているのかが仕事以外で鹿児島市の住宅管理人業務をしてる関係上聞いてみたかったです。
- 鹿児島県西之表市古田地区窪田区長の活動にとってもすごいなと驚きました。地域支え合いマップが災害時の対応も可能にできる情報で作成されているので、今後、マップの更新作業をどのように行われていけるのかどこの自治体においても参考になりまた課題となる良い取組み例を紹介していただけたと思います。

7. やどかりライフにおける当事者の互助活動についての調査

本助成では大阪人間科学大学社会福祉学科の石川久仁子准教授に当法人の利用者を対象に『やどかりライフにおける当事者の互助活動についての調査』を行っていただいた。その内容は以下のとおりである。

1) 調査目的

① 調査目的

やどかりライフにおける互助活動の実際を明らかにし、支援活動の内容の改善に役立てる

② 調査対象

やどかりサポート鹿児島島の居住支援事業（地域ふくし連帯保証）の利用者のうち支援者がいない人
※無料シェルターの近隣に暮らしている人を含む

③ 調査方法

原則として居住支援団体職員が説明し、聞き取る他記式アンケートを実施

- (1) 調査の期間 2023年11月20日（月）～2023年12月19日（火）
- (2) 回答者数 58名

2) 調査結果

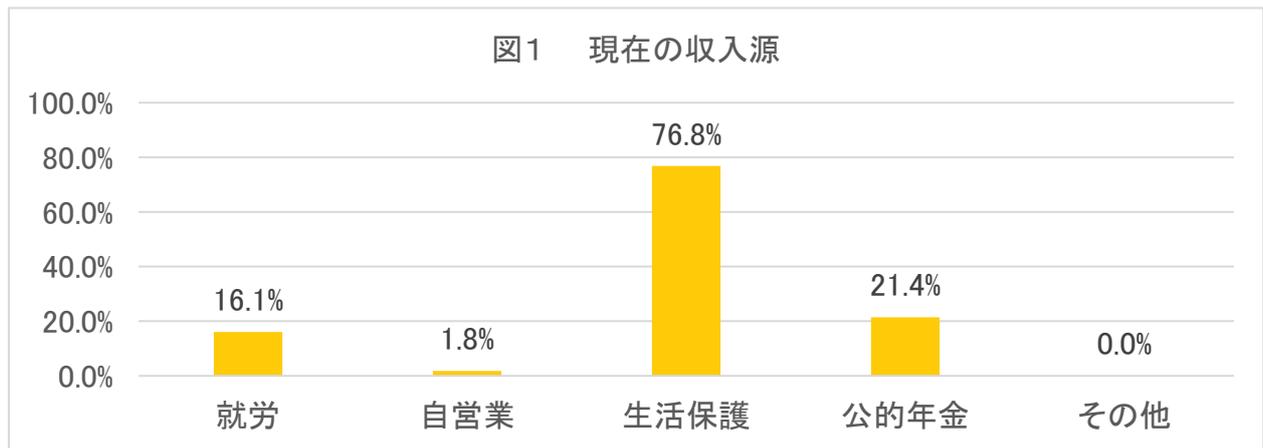
① 基本的属性

- ・ 単身の男性が8割以上であるが年代は20代から70代まで幅広い。
- ・ 現在、7割が民間賃貸住宅で暮らしているが、16.7%の人が支援付き住宅にて暮らしている。
- ・ 74.1%が生活保護費を受給していた。

表1 調査協力者の概要（n=56）

		人数	%
性別	男性	47人	83.9%

	女性	9人	16.1%
年齢	20～29歳	5人	8.9%
	30～39歳	2人	3.6%
	40～49歳	15人	19.6%
	50～59歳	31人	23.2%
	60～69歳	33人	21.4%
	70～79歳	28人	23.2%
世帯人数	1人	52人	92.9%
	2人	4人	7.1%
現在の収入	就労	9人	16.1%
	自営業	1人	1.7%
	生活保護	43人	74.1%
	公的年金	12人	20.7%
	不明	2人	3.4%
通院を要する持病	ある	34人	60.7%
	ない	22人	39.3%
障害の有無	手帳をもっている	8人	14.3%
	持っていないが何らかの障害が疑われる	13人	23.2%
	持っていないし、特に障害は疑われない	35人	62.5%



② 入居までの経緯

- 居住支援団体との出会いについては「自分から直接連絡した」と回答した割合が24.6%（14人）、「居住支援団体から声をかけてきた」が15.8%（9人）、「他の支援団体・機関などから紹介された」が59.6%（34人）だった。
- 居住支援を受ける直前の居住形態は民間賃貸住宅（アパート）と回答した割合が44.8%（26人）と最も多いが、ホームレス状態が36.2%（21人）と次に多い。不安定居住も含めると43.1%となる。その一方、福祉施設で暮らしていたと回答した協力者は0%、医療施設も1.7%（1人）とごく少数にとどまった。

表2 入居支援までの経緯

やどかりとの出会い	自分から直接連絡	14人	24.6%
	やどかりから連絡、声かけ	9人	15.8%

	他の支援団体や機関などから紹介	34人	59.6%
支援をうけてからの年数	1年未満	15人	26.8%
	1年以上3年未満	20人	35.7%
	3年以上5年未満	5人	8.9%
	5年以上10年未満	6人	10.7%
	10年以上	10人	17.9%
居住支援を受ける前の居住状況	民間賃貸住宅（アパート）	26人	44.8%
	持ち家	3人	5.2%
	医療施設	1人	1.7%
	福祉施設	0人	0%
	寮	3人	5.2%
	不安定居住	4人	6.9%
	ホームレス状態	21人	36.2%
	その他	6人	10.3%
やどかり個室シェルターの利用経験	ない	30人	53.6%
	ある	26人	46.4%

③ 就労について

- 現在の就労状態については82.8%（48人）が働いていないと答えた。
- 働けない事情について質問したところ、理由について記載のあった18人中12人が何らかの疾病を、それぞれ2人が障害、年齢を働けない理由としてあげた。
- 生活保護を受給していると答えたもののうち働いているものは8.9%だった。

表3 就労に関する質問

就労の有無 n=58	働いていない	48人	82.8%
	働いている	10人	17.2%
就労に向けての意向 n=47	働きたい	25人	53.2%
	働きたくない	4人	8.5%
	働くことができない	18人	38.3%
就労指導の有無 n=46	就労指導をうけていない	37人	80.4%
	就労指導をうけている	9人	19.6%

図2 就労に向けての意向

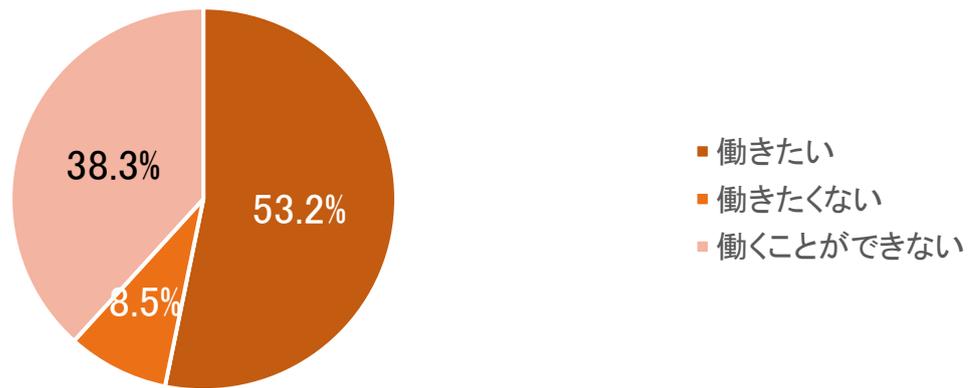


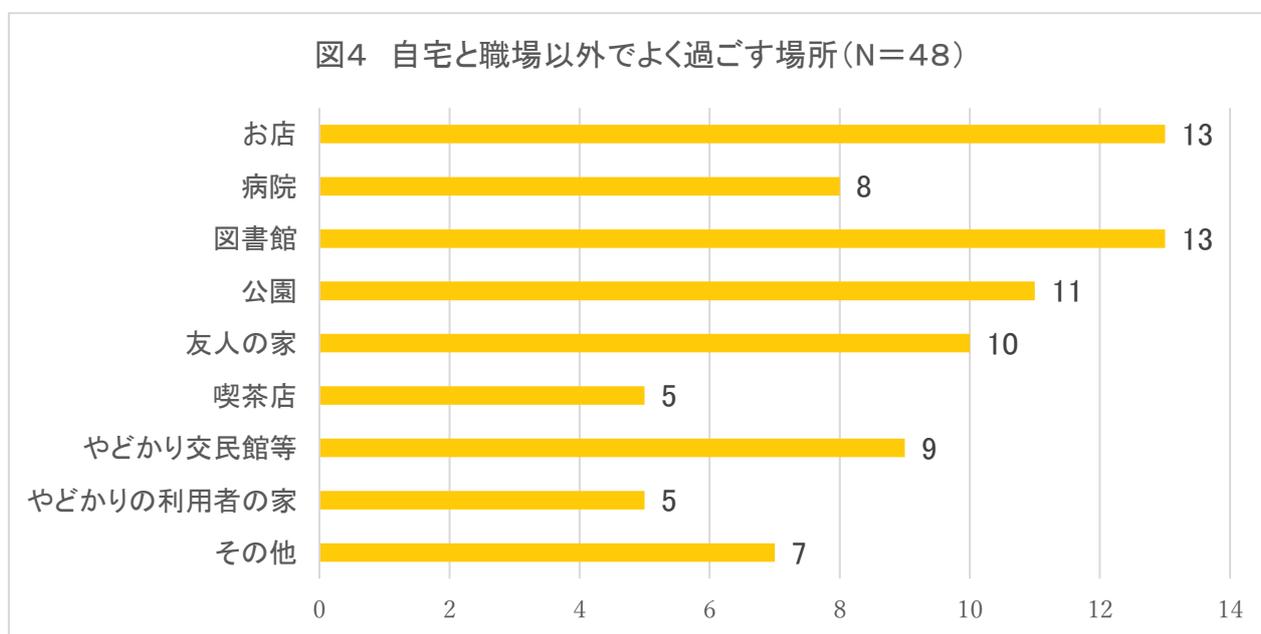
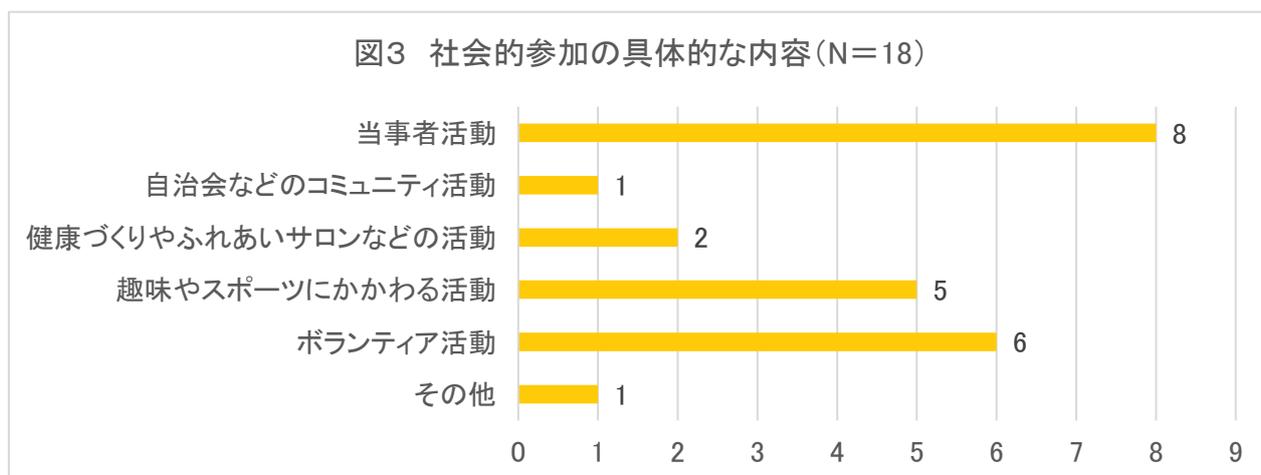
表4 理想の働き方（自由回答一部）

- ・いまは体をなおして再度はたらきたい
- ・病気と向きあえる環境がいいです
- ・体に負担のない程度で、1日6時間、週5日程度
- ・できるだけ長くつづけられる仕事が良いが、
- ・生活保護を受けながら、自営に戻れる体制を整えたいと
- ・日中の仕事、定時退勤
- ・パートで4時間ぐらい働きたいです
- ・人間関係に悩まない職場
- ・県外か市外かでの就労を希望し探している
- ・徐々に労働時間を増やし、最終的にはフルタイムで仕事をし、完全に自立したい
- ・働いてみて、その仕事が自分に合っているかなど、その時になってみて「コレ」が理想の働き方なのか分かるかもしれないです

④ 社会的活動

- ・ 何らかの社会的活動への参加の有無について質問したところ 33.3%（19人）が参加している、66.7%（38人）が参加してないと答えた。参加していると答えた者のうち、具体的な内容としてはやどかりサポート鹿児島県の居住支援事業を利用している当事者同士の活動と答えたものが最も多かった。
- ・ 自宅と職場以外に過ごす場所の有無については 83.3%（40人）がある、16.7%がないと回答した。具体的な場所については、店と図書館が最も多く 27.1%（13人）、続いて公園 22.9%（11人）

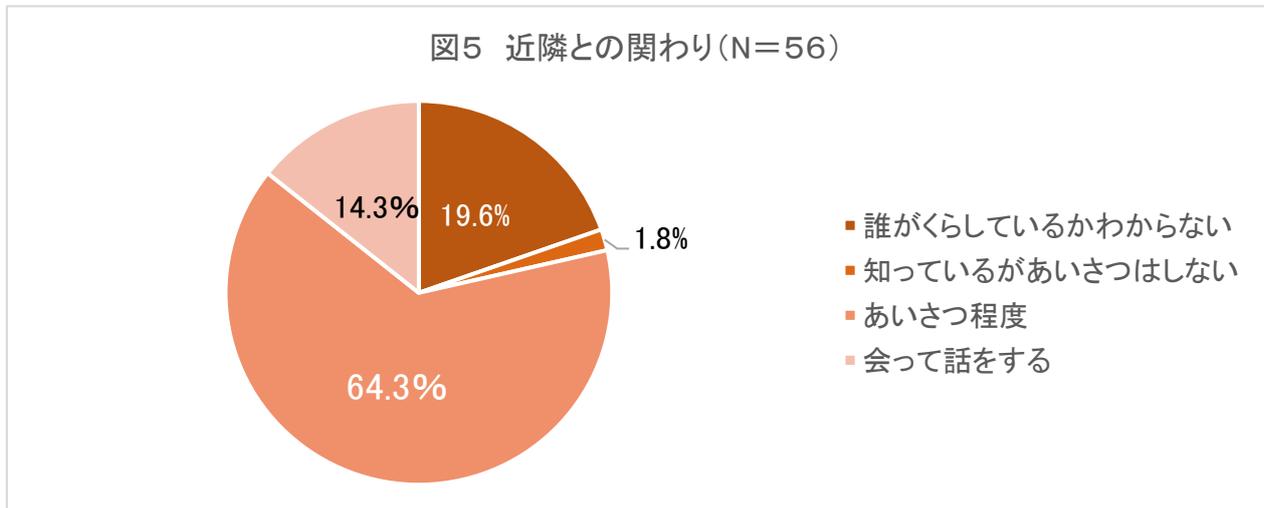
人)、友人宅 20.8% (10 人)、やどかり交民館等やどかりサポート鹿児島が運営する場所 18.8% (9 人) だった。



⑤ 定期的な人とのやりとり

- 定期的にあう人物としては 62.0%が居住支援団体スタッフ、29.6%が友人知人（やどかり利用者以外）、26.0%がやどかり利用者と回答した。その他の支援者の関わりはなかった。
- 対面ではなく、定期的にオンライン上でやり取りする人についても質問したところ、54.5%が友人知人（やどかり利用者以外）、27.3%がやどかり利用者、12.1%が居住支援団体スタッフと回答した。
- 家族親族については定期的に会う割合は 14.0%、オンラインでのやり取りは 15.9%と少なかった。
- それぞれ頻度を合算した際の頻度について質問したところ、直接会う頻度については 37.7%が 41.2%がオンラインでのやり取りが全くないと答えた。

- 困ったときに相談する人物としては52.8%が居住支援団体スタッフ、43.4%が友人知人（やどかり利用者以外）、28.3%がやどかり利用者と回答した。
- 近所の人との関わりは64.3%があいさつ程度、19.6%は誰がくらしているかわからないと答えた。



⑥ 主観的孤独度と生活満足度について

- 本調査では居住支援を受けての生活を評価するにあたり、主観的孤独感と生活点（「いまの生活に点数をつけるのであれば何点か」という2つの指標を設けた。
- 主観的孤独感に関しては「常にある」と回答した割合は7.0%、「時々ある」が12.3%、「たまにある」が29.8%となっている。一方、主観的孤独感が「ほとんどない」と回答した割合は40.4%、「決してない」が10.5%となっている。
- 「いまのあなたの生活に点数をつけてください（0点～100点）」という設問に対しては、1点から150点まで多様な点数がつけられた。一番多い点数は40点（9人）、二番目に多い点数は70点（7人）、平均点は53点だった。「非常に満足」と回答した割合は10.6%、「まあまあ満足」が37.1%、「普通」が38.6%となっている。一方、「すこし不満」と回答した割合は7.6%、「非常に不満」が6.1%となっている。

図6 主観的孤独感(N=58)

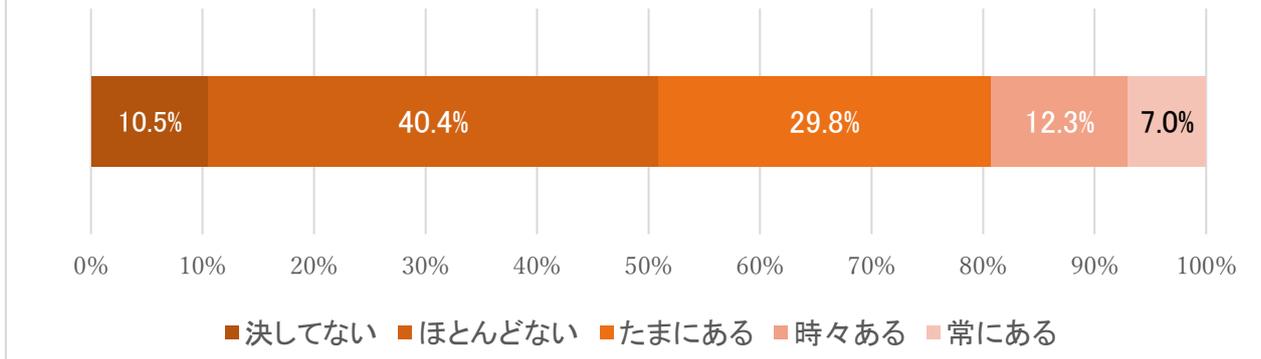
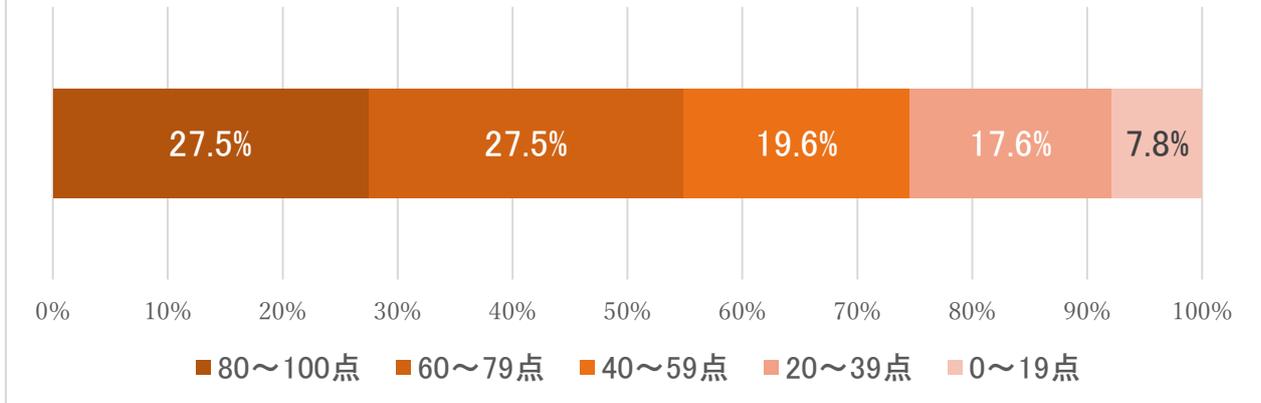


図7 現在の生活の点数(N=51)



主観的孤独感にどのような要素が影響しているのか探索をおこなったが、社会的活動への参加度や対面やオンラインなどでの人との関わりが最も影響していることがわかった。ただし、社会的活動への参加の有無については参加していない層の55.6%、定期的なやりとりが対面でもオンラインでもない層の53.8%も主観的孤独感は「ほとんどない」と答えていることにも注意しなければならない。

図8 主観的孤独感×社会的活動(N=56)

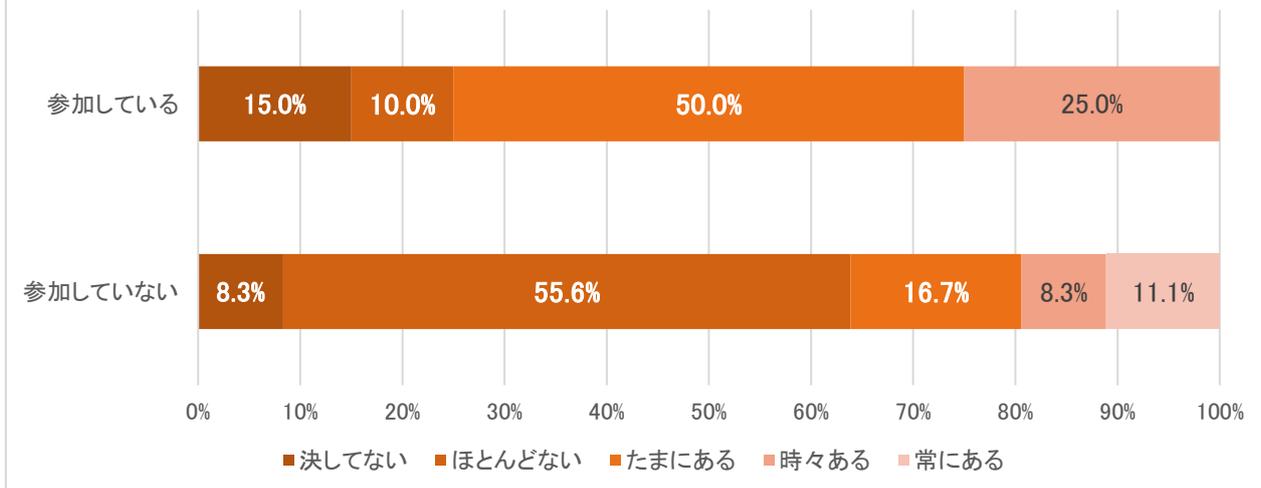
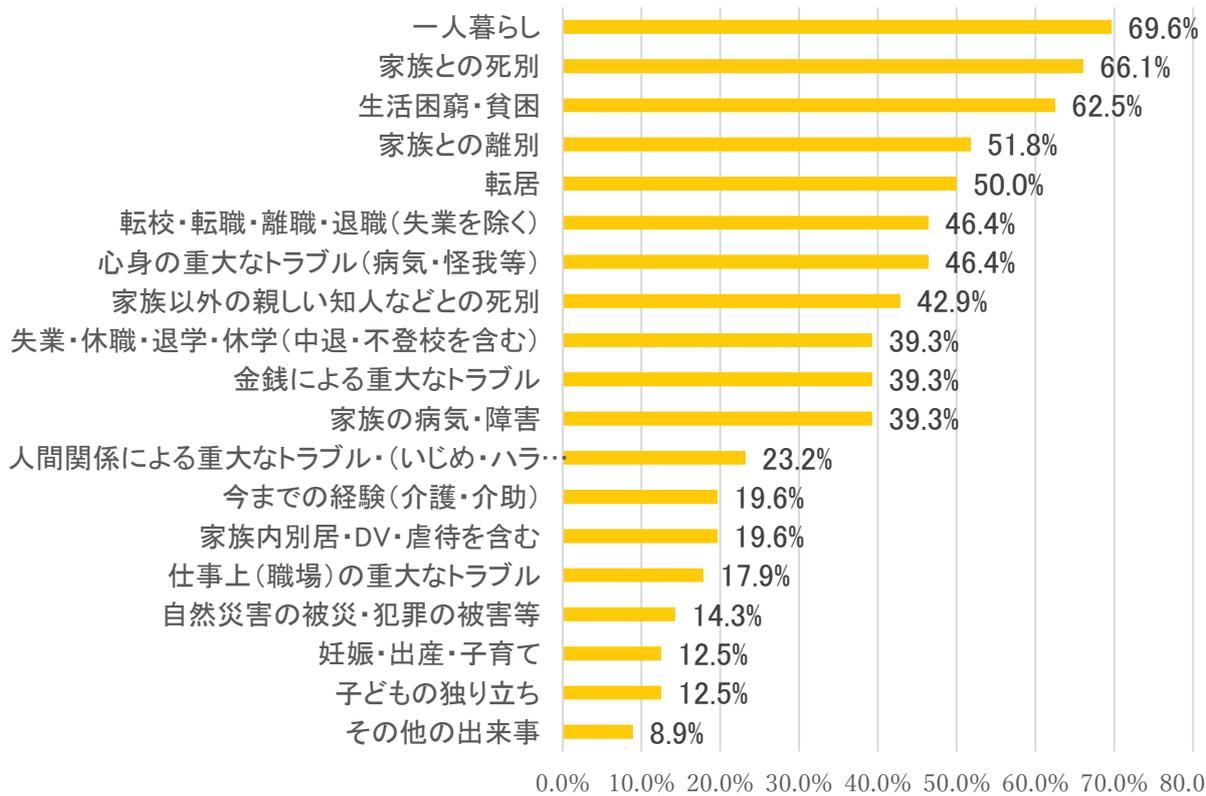


図9 主観的孤独感×定期的な人との関わり(N=50)



図10 いままで経験した体験(N=56)



- やどかりライフに関連の深い「やどかりが運営する個室シェルター」「互助会」「やどかりが運営する居場所」「つながるファイル」「孤独死ゼロアクション LINE」の5つの事業についての関わりについて質問したところ、やどかり交民館などやどかりが運営する居場所への参加が46.8%と最も多かった。一方、つながるファイルの作成については書いたことはないと72.4%が答えている。

表5 やどかりライフに関する質問

やどかり個室シェルターの利用経験<再掲>	ない		30人	53.6%
	ある		26人	46.4%
互助会への参加	参加していない		42人	77.8%
	参加している		12人	22.2%
やどかり運営の居場所への参加	参加したことがない		33人	53.2%
	参加したことはあるがいまはない		9人	8.5%
	参加している		14人	38.3%
つながるファイル	書き上げた		8人	13.8%
	現在書いている		2人	3.4%
	書いたことはない		42人	72.4%
孤独死ゼロアクション LINE への参加	参加していない		35人	63.6%
	参加している		20人	36.4%

表6 やどかり運営の居場所への参加について（自由回答一部）

<p>年齢, 男女, やどかり利用年数と皆さんそれぞれ違うが皆さん挨拶をしあい, 悩み事も相談できる暖かい雰囲気がとても良い</p> <p>行ける時は, 毎週参加させて頂いてます。サロンに, 参加すると, 色々な情報が聞ける事が, プラスになっています。また, ネコちゃんも, 居て凄く癒されています。参加すると, 元気になります。運営側の, スタッフさんも, 親切で, 話しやすく通いやすいです。凄く, 助かっています</p> <p>いろんな料理会とか人と話したりとか出来るので楽しいです</p> <p>コミュニケーションの場として, 今後も利用させていただきます。もっと多くの人に参加して欲しいと思う</p> <p>大変よく話をしてもらい, 為となっている</p> <p>とても楽しいです</p> <p>賑わっていて良かったと思う</p> <p>毎週楽しみに来てます</p> <p>以前より人が増えたので良いことだと思います</p> <p>参加されている, 皆さんが, 快く受入れてくれて, とても楽しいです。</p> <p>1回だけの参加なので何とも言えませんが 明るい雰囲気, 良い活動だとは思う。ただ参加した際に「次また参加したい」とはあまり思えなかった。</p>

まだ良く分かっていない

⑧ 互助について

- まず互助の意識として「不安や悩みを抱えている人へ積極的に声かけや手助けをしようと思うのか」質問したところ 50% (29人) がしようと思うと答えた一方 39.7% (23人) がわからないと答えた。
- 次に居住支援事業を利用している者同士で助けられた経験、助けた経験の有無について質問したところ、46% (18人) が助けられた経験、もしくは助けた経験があると答えた。

図11 不安や悩みを抱えている人への積極的に声かけや手助け(N=55)

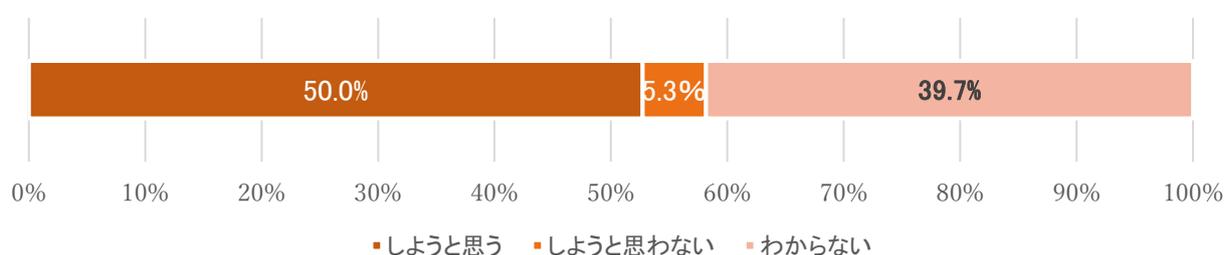


表7 助けた経験の有無×助けられた経験の有無 (N=55)

	助けた経験がない	助けた経験がある
助られた経験がない	32人(64%)	2人(4%)
助られた経験がある	4人(8%)	12人(24%)

表8 助けられた経験について (自由回答一部)

病院に付き添ってもらう

自分が話をしたい時に色々話を聞いてもらっている

毎月一回、家賃を支払いに行った際に芝田先生と面談している。

ヤドカリサポートや、ゆくさの会に行った際、マスク、カップ麺をいただいた。

体調悪い時に

米、缶詰ほかをお借りした

マイナンバーカードの手続きに一緒に行ってもらった。

自分一人では判断出来ない事がある時に相談にのってもらっている

毎月一回、家賃を支払いに行った際、芝田先生に、生活保護制度や、ヤドカリや、互助会の仕組み、色々な支払い等の相談をした事がある。

入居して間もない頃、痛風が酷く歩けなかったとき〇〇さんがお米を買ってきてくれた事がある

真夏の夜、壊れたエアコンを直しに来てくださいました。有難いことでした。

〇〇さんと〇〇さんに、就活時のアドバイスを受けた。

やどかり利用者から、スマホの使い方を教えてもらった

近隣情報を教えていただいた。

入居時にマンションの事、生活保護の事、やどかりの事など色々教えていただいた。

表9 助けた経験について (自由回答一部)

シェルター入居者への銀行同行

たくさん、やどかりサポートや本人さんから頼まれたとき

市役所、通院、入院、銀行、買い物、やどかり事務所などの同行

色々な方の分からない事や悩み事などを聞いた

いろんな話を聞いた

近くに悩んでいる人達が居た時に時間をかけて話を聞いてあげた

着なくなった洋服

互助会員 生活物品の手助け

生活保護や市役所の事、マンションや、やどかりサポートの事など

相談に来た人に自分なりのアドバイスをして背中を押してあげた

入院時や病気の方、足の悪い方などの買い物支援

買い物支援させていただきました。

エアコン修理

安否確認

初めて生活保護制度を受ける方と一緒に、必要品の見積もりをとりに、行った事がある。

退院される方の相談員との面談立会い

3) 考察～やどかりライフにおける互助活動の現在地

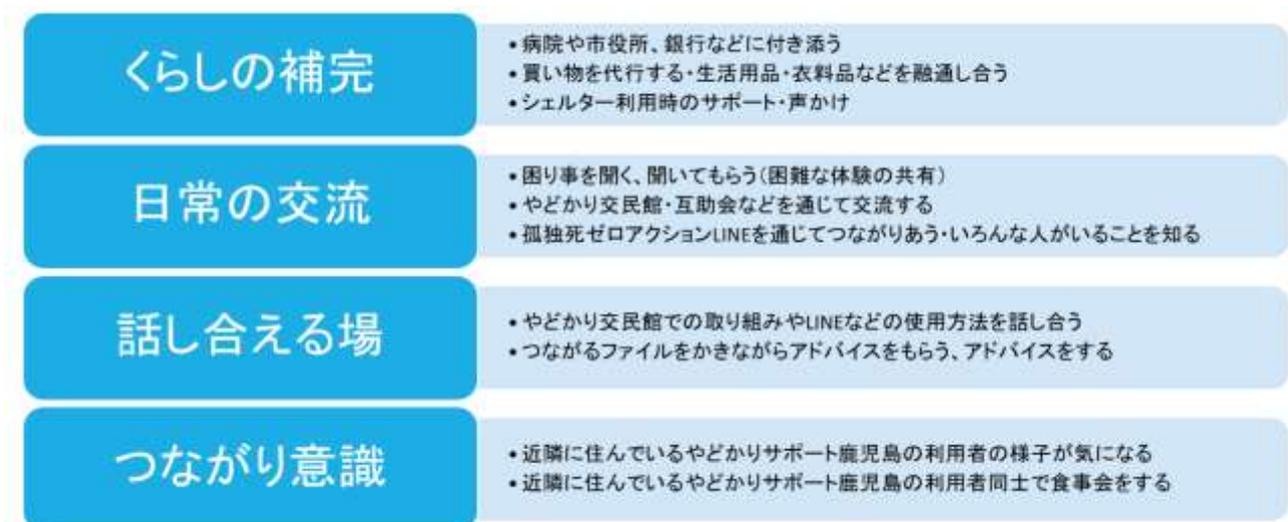
本調査の目的はやどかりライフがどの程度おこなわれているのか、また互助活動が実際におこっているのかを明らかにすることであった。アンケート調査結果に加え、7名から別途ヒアリング調査もおこなったが、やどかりライフの現在地として以下のようにまとめられるのではないかな。

- 孤独度が高い傾向にある人ほど助けられ経験があり、助けられ経験のある人は助け経験もしている。これを促進する要因として「シェルター運営にあたってのピアサポーターの存在」「シェルターがあるなど当事者多住傾向のあるマンション」「スタッフの関与」が考えられる。
- 交流は常にスムーズではなく、トラブルも存在、交流を忌避する人の存在も否定できないが、多様な個性、考えをもつ人たちがいることを知ることにつながっているのではないかな。
- やどかりサポート鹿児島の利用者間の互助関係を池田理ら（2022）の互助活動研究の枠組みを適用し、まとめると参考にするると図12のようになる。

一方で、以下のような課題、可能性もある。

- 助け、助けられ経験の体験者は半数以下であり、シェルター運営などピアサポーターも含め当事者が主体的に取り組むことのできるような取り組みがより一層求められている。
- 一般就労に至らない背景を抱えてはいるが、半数の人々は可能な範囲である種の就労を希望している。互助活動を基盤としつつ、就労準備的な取り組みも必要ではないかな。

図12 やどかりサポート鹿児島における互助関係



※池田理ら（2022）の研究を参考に

8. 事業の成果と今後に向けて

今年度行った「ミッションへの参加が互助を促進する当事者主体のシェルター運営」事業の成果と、今後の課題について以下に述べる。

1) コミュニティの互助のモデルの起点となるピアサポーター

本事業をとおして、互助が発生するという特徴を持つコミュニティを育てるには、ロールモデルとなるファシリテーターの存在が必要であることが示唆された。

多くの人は「互助」が何であるのか、事前にイメージを持っていない場合が多い。やどかりのコミュニティに入ってきた新しいメンバーにただ「互助してください」と言うだけでは、互助を行うことは非常に難しい。しかし、それは不親切だからとか性格とかの問題ではないだろう。たんに「互助がどんな行為なのか分からない」にすぎない。

それなら「互助」の内容を具体的に指示するという方法もある。例えば「〇〇さんは体調が悪いから、同じ物件のあなたが〇〇さんのゴミをゴミ捨て場まで運んであげてください」とNPOからお願いするというやり方である。しかしこの方法では、「やらされている」「自分が損をしている」という気持ちを依頼された人に対して発生させてしまう場合がある。やどかりはNPOとして居住困難者を助けているのだから、居住困難者はやどかりには助けられている。しかし、やどかりが「この人達と互助を行ってください」と依頼したとしても、その依頼された人が利用者コミュニティの誰からも「支えられ助けられた」という体験がない場合には、支援者が依頼することで、「なぜ何の関係もない自分が助けなければならないのか」、「なぜ自分は助けてもらえなかったのに、この人は助けてもらえるのか」というような一種の不平等感に似た気持ちを発生させてしまう場合がしばしば生じる。

コミュニティで互助が発生させるためには以下が必要である。

- ① 「私は『コミュニティ』に助けられた」という気持ちをメンバーが持っていること
- ② 「互助とはこのようなことである」というイメージを構成員がもつようなシステムをデザインすること

以上の2つの部分を担うことのできる存在がピアサポーターである。

シェルターに入居した人は、入居中にピアサポーターの関わりによって「支えられ助けられた体験」を得る。この「支えられ助けられた体験」があるからこそ、次に来る方々をどのように助ければいいのか分かるようになる。

また、ピアサポーターはシェルターの入居者が新しい生活をスタートするのを支え助けるために様々なアクションを行う。シェルターの利用者に対するピアサポーターによるアクションには様々なものがあるが、例えば以下のようなものを挙げることができる。シェルターの周りの交通手段や近隣のスーパーマーケットの場所を教えること、やどかりの事務所への付き添い、役所・銀行・病院への付き添い、ゴミの出し方を教えること、介護サービスの申請、居場所サロンへの付き添い、病気やケガで動けない人々への買い物支援等である。このようなピアサポーターとの関係によって得られた

「支えられ助けられた体験」がコミュニティにおける「互助とはいったいどのような行為なのか」ということの具体的なイメージとなる。

以上のように、ピアサポーターは、コミュニティにおいて「支えられ助けられた」という体験をとおして、互助のイメージを新規メンバーに示し、共有することを促す。それによって互助がコミュニティにおいて発生するうえで不可欠な役割をピアサポーターは果たしている。

なぜ「支援者」ではなく、本人もコミュニティの利用者である「ピアサポーター」のほうがコミュニティのファシリテーターとしてより効果的であるのか。その理由は、支援者が行う支援は、「支えられ助けられた体験」ではなく、被支援者によって一方的な「サービス」として受け取られる場合がしばしばあるためである。やどかりサポート鹿児島は身寄りのない人の賃貸物件の連帯保証提供事業をしてきたが、利用者はそれを「利用料」という金銭と交換に購入した「サービス」として認識してしまう。我々がホテルに宿泊料を支払って泊まる場合には、当該ホテルに「支えられ助けられた」と感じないように、連帯保証を「サービス」と考えて利用していると認識している被支援者は「支えられ助けられた」という感覚をもつことは困難である。専門家の支援についても似たようなところがあり、専門的な支援者が被支援者を助けたとしても、それは「専門職として当たり前」の行いであり、被支援者にとって「支えられ助けられた」という感情をもつことは難しいと考えられる。

支援者が行う支援行為と、ピアサポーターと利用者との互助の違いは、アルコール依存症の治療における医師の専門的な治療と、自助組織によるミーティングでの同じアルコール依存症の仲間たちとの関係の違いと類似しているのではないと思われる。ただし後述するが、ピアサポーターだけで互助を続けていけるというわけではない。そこには必ず利用者のあいだの互助の関係性を支える存在としてのNPOと専門職員が必要である。

やどかりサポート鹿児島 鹿児島市の互助について②
ピアサポーターがコミュニティに与える良い点



やどかりピアサポーター

- ①訪問によって、その人の生活の状況を把握できる。
短期に訪問するからこぞ分かることもあります。例えばアルコール依存症を疑われるケースや、病気でセルフケアができずゴミ屋敷になっていたようなケースも発見されました。
- ②利用者に関心かけていくことで、つながりを作ることができる
やどかりではサロンに来れない人や連絡が取れない人の元には、ピアが訪問し信頼関係を結ぶように試みています。利用者に近いフラットな関係であるピアが定期的に訪ねることで信頼関係ができると、利用者が困りごとなどを相談しやすくなります。
また、ピアが利用者同士を知り、コミュニティのハブとして機能し、「ピア⇄利用者」という関係から「利用者⇄利用者」という関係に移行することもあります。
ピアが利用者を知りて居場所サロンやライングループの様子を伝えることで、「居場所やLINEはそんな感じなんだ！」というイメージが伝わり、「知ってる人（ピア）もいるなら参加してみようかな」となることもあります。
- ③コミュニティで互助のモデル・起点となる。
ピアサポーターを起点に全く繋がりが無かった利用者に関係性が生まれ、見守りや助け合いが自然に行われる人間関係の土壌が形成されることが分かりました。
また、互助という言葉に全くかかわってこなかったコミュニティメンバーはそもそも互助をイメージする事が難しいのですが、ピアサポーターが入って実際に互助を行うことで、「互助ってこういう事なんだ」「身寄りがないと体調が悪くなった時に、こういう事で困るから互助が必要なんだ」という“気付き”をメンバーに持ってもらうことができます。

シンポジウム発表資料の一部

2) ピアサポーターを育てていくにはチーム間のコミュニケーションや研修を多くとり、信頼関係を築き、目指すべき方向性を一緒に形成していくこと

前年度の本助成事業では仕事の体験を互いに共有できるよう、ピアサポーターにはペアで行動してもらうようにしていたが、今年度はピアサポーターたち自らがチーム制を採用したいとの希望があり、チーム制を採用することになった。

チーム制には今までの課題であった仕事の集中による互助を行う利用者の燃え尽き症候群を防ぐという効果がある。誰も互助を行っていないのに自分だけ互助を行っているという状況は非常に辛いものだが、やどかりサポート鹿児島が関わっている身寄りのない人々は、問題を抱えた時にすぐにケアしてくれる家族がいないため外部に支援を求める頻度が他のコミュニティより多くなる傾向がある。その中で単に「親切な個人が何人かいる」というだけだと、彼らに「支援してほしい」という声が集中し、一時的に互助が行われる状況が発生しても、遠くない未来に燃えつき症候群を招き、せっかく互助が発生してもいつの間にか消えてしまうという問題が存在していた。

今年度燃え尽き症候群が発生しなかった要因としては、チーム制の効果が考えられる。個人ではなく「チーム」としてタスクに取り組めば、仕事の量を分散できるだけでなく、トラブルが起きた時に他のメンバーに相談もできる。更にチームで仕事をすることによって、個人で仕事をしていた時とは別の、チームで仕事をする楽しさを感じることができ、自分だけでは難しい仕事を仲間と協力して行うことで、仲間への信頼感やチームへの責任感、自己肯定感が生まれ、モチベーションを維持することが可能になる。

しかし「チーム」は生き物であり、ミッションに対して情報共有と対策の改善を行い、更に適切な方法でタスクをこなすことでスキルやビジョンを常に改善していくダイナミズムを備えた集団である。メンバー間での情報共有や振返りの機会がないと、チーム全体で情報の共有や更新がなされず停滞が起これ、チームという形を維持することが困難になってくる。チームを維持するためには、個人で仕事するのは違うメンバー同士のコミュニケーションが重要で、メンバー間で仕事の全体的なイメージを共有し、タスクについて話し合い振返りを行い、ミッションを再共有してタスク処理にさらなる改善を行うための時間が与えられなければならない。

また、ピアサポーターだけでなく、NPOスタッフもチームの構成メンバーとして話合いの機会を持ちミッションを共有することが非常に重要である。ピアサポーターのチームは、コミュニティの運営と新メンバーの入ってくるシェルターの窓口としての機能を果たしているNPOと常に情報共有を行うことを求めているためである。

3) つながりを作るためのツールを使い、コミュニティを育てていく

やどかりで互助を行うコミュニティの入り口としてシェルターの存在があげられる。居住に困難を抱えシェルターに入居した当事者は、ここでピアサポーターと関わり「助けられ体験」を得る機会を持つ。

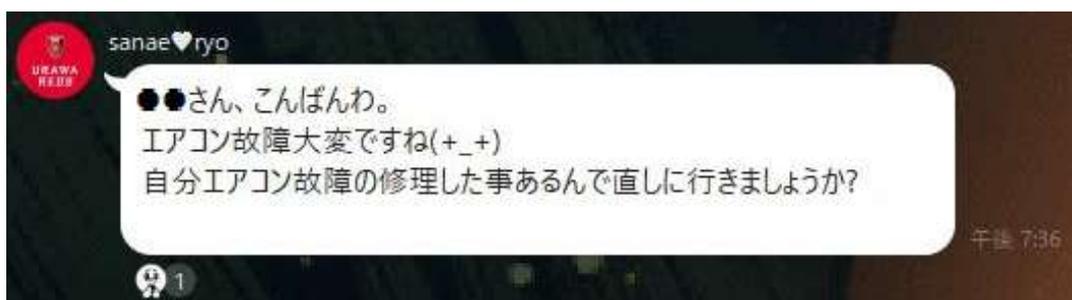
ただし、シェルターでの新規メンバーとピアサポーターとの間の人間関係は、この時点では2者関係に過ぎず、コミュニティで新規利用者が互助を行う動機づけには不十分である。人は接触のない相手に対して困ったことを相談したいとは思わないし、助けてあげたいと考えることも滅多にない。そのため、ピアサポーターを媒介にして新規利用者をコミュニティに接続する必要がある。

この役目を果たしているのがやどかりの居場所サロンである。ピアサポーターはシェルターを利用した人に居場所サロンへの参加を促す。新規利用者は居場所サロンに参加することで、やどかりコミュニティの中でピアサポーター以外の人間関係を獲得する。これがシェルターを出た後の地域コミュニティへの定着に繋がっている。

サロンから家が遠かったり、対面でのコミュニケーションが苦手だったりする人々のつながりの場としてはLINEグループがある。参加者はLINEグループで自分の作った料理の写真を載せたり、ちょっとした体調不良を伝えたりして、メンバー間のやり取りを楽しんでいる。LINEグループで居場所の情報があがることもあり、それを読んで居場所サロンに参加するようになったメンバーもいる。この発展形として、今年度はメタライフでのオンライン居場所も実施し、今後はつながりのきっかけとなるツールのひとつとなりえるであろうと考えている。



LINE オープンチャットで居場所の話題が出たことで、居場所に興味を持った利用者



LINE オープンチャットから発生した利用者コミュニティでの互助の一例

こうした居場所サロンやLINE グループの人間関係から、今年度は互助行為がいくつも生まれた。

メンバー同士を交流させるツールを提供し、コミュニティメンバー間のつながりを育てていくことは、コミュニティで互助が発生するのに重要な機能を果たしていると考えられる。

様々なツールがそろっていることで、コミュニティへの第一のつなぎ役となるピアサポーターも対象者に合ったツールを選択でき、孤立状態の利用者をコミュニティに誘う成功率が上昇する。

**やどかりサポート鹿児島 鹿児島市の互助について③
実際に互助を行っているピアサポーターの声**

ピアサポーターとして活動していくなかで、まず一番大切にしている事は「つなぎ役」だと言うことです。

- ①まず利用者さんと私たちがつながる
- ②居場所サロンやオープンチャットにつなげる
- ③近い物件に住んでいる住民同士をつなげる
- ④やどかりの事務局につなげる(相談や困り事がある場合)
- ⑤トラブルや喧嘩などでつながりが途絶えた利用者さん同士を再びつなげる
- ⑥体や精神が不調な利用者さんと病院をつなげる
- ⑦福祉サービスなどが必要な利用者さんを福祉につなげる

孤独・孤立対策も意識しながら「つなぐ・つながっていく」のお手伝いをさせていただくのがピアスタッフの役割だと認識しています。

その次に重要だと考えることは、ただでさえつながる事自体が希薄になっているなかで、せがくつながった関係を維持していくことも大切な役割です。

「①つながりの輪を広げていく活動」と、「③そのつながりを継続性のあるものにする活動」の二つがピアスタッフの最も重要な役割だと思っています。

Illustration: A man in a blue shirt holding a folder, with circular icons for '居場所サロン' (Community Salon), '安全確認' (Safety Check), and 'LINEグループ' (LINE Group).

シンポジウム発表資料の一部

4) コミュニティに意思決定権を持たせる

自律的なコミュニティを育てるためには、意思の決定をコミュニティに委ねることもまた重要である。今年度の事業を振り返ると、例えば料理会に関しては、それまでNPOが助成金を資金として場所を借り、食材等を購入していたが、利用者でお金を出し合って開催することになった。居場所サロンでの話し合いの結果、「来年度は取れない可能性がある助成金で料理会を開くより、自分達でお金を出した方が「継続性」があるから自分たちのお金でやる」という結論になったのである。また、単身者が急に体調が悪くなった時のリスクについても話し合われ、ボランティアの見守り活動が行われることになった。本事業では居場所サロンを開催したが、居場所サロンは回数を重ねていくにつれてやどかりコミュニティの運営についてメンバー同士が話し合う場所となった。

これまではNPOから利用者へと既に決定済みの企画をおろし、それに従ってもらうこともあった。しかし、コミュニティに対話の機会と意思決定権を与えた方が、構成員のコミュニティへの帰属感が高められ、そのコミュニティの自律性が育つと考えられる。

5) NPO スタッフや専門職のバックアップ

ピアサポーターを開始した当初は、彼らの仕事内容はシェルターの掃除に加え、近所のスーパーの案内、利用者のちょっとした手助けや、事務局からの情報伝達など、いわゆる「誰にでもできる仕事」を想定していた。しかし実際にこの取り組みを開始すると、依存症を抱えたり、刑務所からの出所後だったりと様々な背景を持つ利用者からの相談が訪れ、病気や制度についての基本的な理解も必要になることが分かった。また、プライバシーを守るための倫理観や責任感、様々な人と関わるための高いコミュニケーション力と受容性、利用者との信頼を築くための継続的な支援、緊急時の対応などが必要だということも分かってきた。

例えば統合失調症などで壁を激しくたたいたりして騒音を起こすようなケースにピアサポーターだけで対応することは難しいし、状況を悪化させてしまう可能性もある。手に余るタスクに直面することでピアサポーターのチームが無力感や燃え尽き症候群等の精神的ダメージを負うリスクもある。そのため、コミュニティにおいて互助を育てていくには、難しいケースに対するNPOや専門職のバックアップもまた必須である。

やどかりサポート鹿児島 鹿児島市の互助について②
ピアサポーターが身寄りのない人々を支援して見えてきたこと

・金銭の有無だけでなく、人間関係も“資源”の一つ。
“家族”が果たしている役割は思った以上に多い。

人はなぜ「助けて」と声を上げないのか？それはつながりが形成されていないためでもあります。依頼する人がいない場合、人はなかなか自分の状態や、困っていることを話しません。

しかし一度依頼する人間ができたら、そこには多くの声が寄せられます。

「調子が悪いから病院に付き添って欲しい」「年金の受け取り方が分からない」「どこの病院が評判が良いか？」「家賃を踏み立てるのを手伝って欲しい」「お食事を使い切ってしまうと月末まで食料が無い」「寂しい、話を聞いて欲しい」etc.

おそらくこういう事は、従来の日本では“家族”が受け取ってきたものではないかと思えます。例えば年金の受け取り方が分からなくても、家族がいる高齢者なら、子供にインターネットで調べてもらったり、年金事務所に付き添ってもらうこともできます。しかし單身高齢者には頼れる家族がいないため、ピアサポーターにこのような相談が多く、寄せられることになったのだと思います。

・寄せられる相談の難易度は様々なので、地域互助にはバックアップが必要。

ピアサポーターを開始した当初は、シェルターの掃除に加え、利用者のちょっとした手助けや、事務局からの情報伝達など、それは「誰にでもできる仕事」を想定していました。

しかし実際にこの制度を開始すると、メンバーには利用者からの秘密を守るための倫理観や責任感、様々な人と関わるための高いコミュニケーション力と受容性、利用者からの信頼を築くための継続的な活動、緊急時の対応などが必要だと分かってきました。

また、依存症を抱えたり、刑務所からの出所後だったり様々な背景を持つ利用者からの相談に答えていくには、病気や制度についての基本的な理解も必要です。

そのためコミュニティでの互助を醸成する一方、互助行為へのフィードバックや、難しいケースのバックアップ体制の構築もまた必ず必要だと思います。

シンポジウム発表資料の一部

6) 「助けられ体験の場」としてのシェルター

この章の初めで記述したとおり、互助が行われるコミュニティでは、コミュニティのメンバーは「助けられ体験」を持っていることが望ましい。その意味において利用者が運営に関わっているシェルターの存在は「助けられ体験」の起点としては非常に重要な役割を果たしている。

シェルターに入ったばかりの人は、引越しに伴う手続きや、今後の生活に対して非常に大きな不安を抱えている。それを地域で暮らす先輩としてのピアサポーターが手伝うことによって「助けられた」という感情が生まれる。そしてその感情が「次に来た人を助ける」という行動へと繋がっている

ようなのである。以下に本助成において『やどかりライフにおける当事者の互助活動についての調査』を行った大阪人間科学大学の石川准教授の調査結果を引用する。

孤独度が高い傾向にある人ほど助けられ経験があり、助けられ経験のある人は助け経験もしている。これを促進する要因として「シェルター運営にあたってのピアサポーターの存在」「シェルターがあるなど当事者多住傾向のあるマンション」「スタッフの関与」が考えられる。

	助けた経験がない	助けた経験がある
助けられた経験がない	32人(64%)	2人(4%)
助けられた経験がある	4人(8%)	12人(24%)

石川准教授の調査結果より

助けられた体験がない人の中で人を助けた人の割合を計算すると5.8%しかいないのに対し、助けられ経験がある人が人を助けた割合は75%と跳ね上がる。実際やどかりでピアサポーターをしてくださっている人の多くはシェルターをとおしてやどかりの利用に至っている方々であり、「助けられ体験」が互助につながっている可能性は大きいと考える。

7) 課題1 コミュニティのしごと

コミュニティが形成されると、程度の問題はあるであろうが、互助が一定程度は自然と発生するのではないか、と思われる。知り合いが困っているとき、人はそれを放っておけないのであろう。入退院支援が典型である。やどかりライフの活動において、入退院支援は非常に頻繁に行われているが、NPOや専門職のコーディネイト・マネジメントを経ることなく、当事者間で自然と始まったものであった。

また、コミュニティが形成されると、こちらも程度の差はあるであろうが、必ずコミュニティの維持管理に関する仕事が発生すると考えられる。やどかりライフには、やどかりライフに帰属する資産があるわけではないが、例えば、Lineグループという無料の仕組みであっても、多人数が参加する場を設定すると、そこには一定のルールが必要となる。実際、Lineグループにおいては、いわゆる「炎上」が何度か起き、そのたびに、参加者らがルール作りについて話し合い、その後同様のことが起きた際には、参加者からルールを再確認する投稿が見られた。また、やどかりサロンを実施しているやどかり交民館については、自ら所有する不動産ではないし、またその運営費も現状ではNPO頼りであるものの、それでも、鍵の管理、ごみの分別やゴミ出し、清掃といった「管理業務」が発生し、これらをコミュニティに属する者らが自然と分業していつている。

以上のように、コミュニティが形成されると、自然と互助・支えあい助けあいが生まれるとともに、コミュニティの維持管理に必要な事務も発生する。こうしたコミュニティが存するがゆえに発生する「しごと」を『コミュニティのしごと』としてみた。『コミュニティのしごと』はなんなのか、どこまでなのか、誰がするのか、権利なのか、義務なのか、様々な疑問が浮かび上がるが、おそらく、こうした『コミュニティのしごと』に関する認識をコミュニティが共有していることが重要なのであろう。

『コミュニティのしごと』は原則として無償のものである。しかし、コミュニティが一定の規模になると、その維持やその活動の促進等のために、一部有償にせざるを得なくなると思われる。やどかりライフにおいても、昨年度から、一部の『コミュニティのしごと』に対して、本事業の助成金を活用して賃金を支払っている。では、『コミュニティのしごと』において、どこまでが無償で、どこから有償であるのが適当であろうか。これも『コミュニティのしごと』はなんなのかという命題を構成する一要素ということではあるが、「お金」に絡むだけに、特に強い緊張関係を産む要素である。

次年度以降、やどかりでは、この『コミュニティのしごと』はなんなのか、という問いに向き合いたいと考えている。

やどかりライフ参加者の間で『コミュニティのしごと』に関する共通認識が形成されており、居住困難に陥った経験を持つ当事者らが『コミュニティのしごと』を分かち合い、それが無償であっても有償であってもいきいきと『しごと』し、一部のものは『コミュニティのしごと』において就労自立し、それをコミュニティ全体が応援している。

それはとても困難なことかもしれないが、こうした理想の状態を目指したいと思う。

8) 課題2 各地域におけるコミュニティの形成

本事業において居場所サロンをコミュニティメンバーの交流の起点にしているが、物理的距離はコミュニティの形成に非常に大きな影響を及ぼしていることが示唆されている。居場所が遠い場合、足の調子が悪い者や、居場所から遠い所に住んでいる者は居場所に興味を持っていても参加をためらう傾向にある。また、サロンで知り合ったとしても、メンバーが互いの顔の見える範囲で生活しないと人間関係が疎遠になることを考えると、コミュニティの圏域はそれほど広くない。

このため、次年度は一つの大きなコミュニティを作るのではなく、鹿児島市内で利用者が集住しているいくつかのポイントでサロンを開くようにし、互助の起きるコミュニティを複数立ち上げることを考えている。

9. まとめ

2017年、住宅セーフティネット法の改正が行われ、新たな住宅セーフティネット制度が始まったときに、居住支援の射程は、入居後の支援（居住生活支援）に及ぶことが明確になった。やどかりを含め、それ以前から居住支援に取り組んでいたものらにとっては当然のことではあったが、住宅の確保が必要な人に対する支援の必要性については当然として、その後の生活にまで支援が必要であるとの社会的合意が得られるのか、いまだ疑問がある中での法改正であったため、多少の驚きと大きな喜びをもって受け止められた。

その後、居住支援は居住そのものとは異なる様々な分野とつながり、活用されるようになった。やどかりも取り組んでいるが、多数の団体が居住支援を通じて地域の孤独・孤立対策に取り組んでいる。近年、『身寄り』問題に関する様々な動きが見られ始めているが、ここでも居住支援法人等の取り組みが期待されている。2022年に制定された「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」においては、「国及び地方公共団体は、困難な問題を抱える女性への支援のための施策を講ずるに当たっては、必要に応じて福祉、保健医療、労働、住まい及び教育に関する施策その他の関連施策の活用が図られるよう努めなければならない」と明確に「住まい」という文言が用いられている。障害者支援、DV被害者支援、刑余者支援等、既存の支援の枠組みにおいても、居住支援の充実、居住支援との連携が求められており実際に進みつつある。

2024年3月、本報告書執筆時点において、住宅セーフティネット法及び生活困窮者自立支援法の法改正が国会で審議されている。居住支援のさらなる充実発展、他分野とのさらなる連携が望まれている。

こうした時系列のなかにおいて、やどかりでは、2019年頃から「当事者主体の居住支援」を目指し、当事者の主体性を重視した居住支援を展開してきた。

2022年には、当事者が中心となったシェルター運営にまで踏み出した。当事者のアルバイト雇用も始めた。居住支援の「起点」であるシェルターを利用しているさなかから、当事者がかかわることで、地域との「つながり」を獲得し、単に支えられる立場から、支えたり支えられたりする関係を構築していく当事者の躍動的な変化に触れることができた。

そこで、今年度は、シェルター運営という「ミッション」に当事者が「参加」することをとおして、「つながり」の構築はもちろんのこと、支え支えられる当事者間の「互助」を促進することまでも念頭に置いた本事業を行った。そのために、2022年度から取り組んできた当事者の雇用を拡充し、軸となる人員を配置した。また、当事者がミッションに参加することによりコミュニティのつながりが深まるということを実証するための調査研究も行った。さらには、SNSにおけるつながりの場の提供等を行い「つながりのアイテム」を増やすことにより、互助の足腰を鍛える取り組みも行った。

これらの取り組みの成果は本報告書のとおりであり、「助けられ体験」という重要な視点の発見、ピアサポーターの重要性の確認等、様々な知見が得られたところであるが、事業全般をとおしてのキーワードは「コミュニティ」であった。

「当事者主体の居住支援」は、個々の「つながり」作りから、個々の「支えあい助けあい」へ、そしてこれらを包含するコミュニティを考える段階へと着実に進展しているということであり、毎年、事業開始時には深く意識できていなかった新たなキーワードを発見することになるところが、「当事者主体の居住支援」のダイナミズムであると感じるところである。

コミュニティを意識したとき、「つながり」を創出していくためのピアサポーターの存在の重要性が明確になった。互助はコミュニティが存在するがゆえに生じる『コミュニティのしごと』としてとらえることでその促進のあり方が見えてきた。

課題も生まれた。コミュニティを意識したとき、『コミュニティのしごと』として個々の互助のみならず「コミュニティの維持管理」にかかわる「しごと」も発生する。互助のコーディネートと「コミュニティの維持管理」を行うために、よりピアサポーターの重要性が増すところ、本事業においては、ピアサポーターの雇用を行ったが、それにより、互助の一部が無償、一部が有償という緊張関係が生まれた。個人的には、ボランティアとは「ただですること」を意味するものではなく「ただでもすること」であり、時に無償、時に有償ということは『コミュニティのしごと』として当然に起きうる自然な事象だと考えるが、そうした考え方がコミュニティにおける共通に認識となり得るのか否か、今後の課題である。

また、コミュニティの形成には、一定の距離的な近接性が重要な要素であることが明らかになった。鹿児島市内に散在するやどかりライフ参加者のコミュニティの形成をさらに促していくためには地域ごとの取組みが必要となるであろう。

最後に、他地域への横展開についてである。「当事者主体の居住支援」は今後さらに充実発展が期待される居住支援において、重要な要素になっていくものであると確信している。実際、「当事者主体の居住支援」は、一定の注目を受けており、生活困窮者自立支援制度人材養成研修事業（全国社会福祉協議会が実施）や居住支援研修（全国居住支援法人協議会が実施）で取り上げられる等しているところである。

しかし、具体的な横展開が起きているかという点、なかなかそうはいえない。分かりやすく述べると「いいなあ」「すばらしいなあ」という感想はいただけるのだが、誰も真似しないのである。理由として、①実際に体験し触れてみなければ、研修だけでは互助のイメージがつかみにくいこと、②互助を促進する支援者側のメソッドが確立しておらず他地域における取組みに取り入れにくいこと、③多くの支援分野において支援者と受益者を明確に分けてきた文化があること、④「安全」や「責任」を重視すると当事者の参画を促しにくいこと、等が考えられる。これらの課題を打ち破るための実践や調査研究が全国で行われることが期待される。

NPO 法人やどかりサポート鹿児島
理事長 芝田 淳