

3

3. 小川卓也 (NPO 法人エスエスエスエス)：千葉ドロップインセンター — ホームレス予防なんでも相談所

【スライド1】

首都圏で宿泊所を運営しておりますエスエスエスエスの小川です。本日は千葉支部のおはなしをさせていただきます。よろしくお願ひします。

社会福祉サービスに関する情報の提供とその活用次第で、ホームレス状態に陥ることを未然に防げるということとは皆様もすでにご存知のことと思います。

当法人では、当施設利用者の方々に、ホームレス状態に陥ってしまった理由に関するアンケート調査を実施したところ、最も多かった意見が「どこで？誰に？何を？相談すればいいのかわからなかった」、「生活保護のことや福祉団体のことを知っていただければホームレス状態にならなくてすんだ」というものでした。

近年、ホームレス状態に陥る問題は複雑化し、住居の問題だけではなく、債務、健康、失業、求職、DVなど多様な問題が絡み合っています。「福祉事務所に相談に行っても門前払いされた」など、公的相談窓口（福祉事務所等）の対応の悪さも深刻な問題としてあげられています。ですが、『これからホームレスになる恐れのある人達』への支援は、民間・行政施策ともに手付かずとなっているのが現状です。

当法人では、複雑で不親切な日本の社会福祉制度を、それぞれの問題を解決できず困っている方々に対して、有益な情報として提供し、必要に応じた支援を行うことで、地域におけるセイフティネットの役割を果たすと共に、誰もが地域で安心して暮らせる社会作りにも貢献することを目的として、平成18年8月に「ドロップインセンター～ホームレス予防なんでも相談所～」を千葉市中央区弁天3-2-1 101に開設いたしました。

【スライド2】

例えば、通常「生活相談」、「債務等の法律相談」、「医療」、「就労」などの相談は、各専門窓口へ行かなければ解決が困難です。「ドロップインセンター」では、「福祉」、「生活」、「法律」、「医療」、「就労」などの各個人の状況に合わせた問題解決に向けて、一括してコーディネートできる機能をもった相談所を目指して開設しました。

「債務相談」は、相談者から債務状況のヒアリン

グをして、必要に応じて当法人の顧問司法書士や弁護士を紹介できる体制をとっております。「法律相談」では、債務相談同様、「日本司法支援センター（法テラス）」による無料相談への紹介をさせていただいております。「医療相談」に関しては、相談対応として、福祉事務所への生活保護の申請援助が中心となっており、求職相談」では、当法人の就労支援員であるハローワークOBとプロフェッショナルキャリアカウンセラー等の有資格者による、個人面談やグループカウンセリングの実施を行っております。「住居相談」については、住居不定状態の相談者へのシェルター（緊急一時宿泊施設）や宿泊所等への入所紹介を行う一方で、保証人なしアパートの紹介も行っております。そして、「生活相談」においては、一人では解決しづらい個々の問題について、当法人施設の相談援助業務経験者と精神保健福祉士が対応しております。

【スライド3】

続いて、ドロップインセンターの開設から現在に至るまでの経緯についてですが、センターの構想の段階で千葉県社会福祉協議会から賛同を得ております。平成17年12月に千葉県社会福祉協議会の推薦により、「平成18年度社会福祉法人 社会福祉事業研究開発基金」から100万円の助成を受けることができたことに始まります。

まず、平成18年3月～7月は、この助成金をもとに「ドロップインセンター」設置に向けて、「研究会」を設立しました。有識者、社会福祉士会、行政関係者、法律関係者、民生委員などを含む委員により、支援基盤を確立し当事者への支援を広げ、広く当事者とのネットワーク形成に取り組みするために、第1回～第5回の研究会を開催致しました。

続いて、平成18年8月～10月は、初めての試みということもあり、「ドロップインセンター」の効果の立証をする為にも3ヶ月間の試験運営を行いました。そして、試験運営から3ヶ月経過した平成18年10月に「ドロップインセンター運営報告会」を開催した後、当法人の社会貢献事業として、完全自己資金による継続運営を開始致しました。

平成19年6月には、より良い相談援助業務を目

指し、第3者による「評議委員会」も設置し、これまで2回開催致しました。さらに、平成20年2月には、これまでの実績が認められ、「平成20年度の社会福祉法人 社会福祉事業 研究開発基金」に再び助成を受けることができました。

【スライド4】

初期相談手段として、圧倒的に電話での相談(254件が多いのは、フリーダイヤルを設置しているのも、最初は9割近くの相談者が電話での問い合わせ後、来所されて相談が始まるという流れになるからです。逆に、電話での相談から始まり、いざこちらへ来てくださりとなったときに嫌がられるケースも多々あります。

相談者男女比は、圧倒的に男性が多くなっており、男性が360人(86.0%)である一方、女性：57人(14.0%)というデータがあがってきております。このデータは2006年8月～2007年12月の17ヶ月なのですが、相談者総数は413名でした。413名という相談者の数は、もとの当法人だけのネットワークだけでは見込めなかったものだと思います。「千葉県社会福祉協議会」のネットワークによる「地区社協」への周知、そして、そこから「民生委員」、「相談者」へとよく周知がなされたのではないかと思います。なお、相談件数と相談者数が一致していないのは、世帯で相談に来たケースがあったためであり、実際4名ほど多くなっています。

【スライド5】

また、年齢構成(2006年8月～2007年⑩月)に関しましては、相談の一番多かった年齢層は50～59歳となっており、平均年齢は54歳でした。ただし、名前や住所・性別・年齢などの個人情報、差しつかえなければお聞きするという前提で相談受付を行っているので、「不明(98名)」となっているのは、そういう状況が含まれております。

【スライド6】

相談者現住所(2006年8月～2007年12月)に関しては、路上からの相談者の総数が165名もの数になっています。「ホームレス予防」と言っておきながら、「ホームレス」からの相談が4割も占めているということがバテてしまっわけです。

これも開設当初に想定していたのですが、こちらがポスターやチラシ、県社協などを通じて、いくらか「ホームレス予防」と呼びかけても、これから『明

らかに「ホームレス」になる恐れのある人達』であっても、彼らは共通して「自分はこのままだとホームレスになってしまおう」という自覚があまりにも薄いことが印象的です。社宅・アパートを追い出されて友人宅に転がり込み、そこも追い出され、路上に出はじめた「自分はホームレスになったんだ」と自覚するわけです。ホームレス問題は、ホームレスになってからでないと見えてこない、という現実がここでも理解できていると思います。

続いて、「SSS施設」からの相談者が59人と2番目に多くなっていますが、「ドロップイン」という言葉には、「気が向いたときに立ち寄れる場所」という意味があるのですが、現施設入所者も気軽に立ち寄り相談をすることのできる環境を目指しています。なので、あえてこの数字はデータに隠れさせていただけしております。

【スライド7】

センター紹介元(2006年8月～2007年12月)ですが、相談者の紹介元の第1位が「福祉事務所」という結果に皆さんは驚かれるでしょうか。本来、相談を受けるべき「公設の福祉事務所」が「民設の相談所」へ当事者の救済を公に依頼してくるという現実です。正直「水際」的要素がないとも言えません。

ですが、私達は「福祉事務所」は福祉の総合的窓口と謳われてはいるものの、生活保護以外の複雑な問題を抱えた相談に関しては、現実問題対応が困難であると考えています。例えば、CWが生活保護以外の制度を利用して問題を解決できるかどうかというのと、業務量の問題も考えるとかなり厳しいと思います。

「ドロップインセンター」では「公設がどうの！民設がどうのこうの！」と言っているのも当事者の問題解決は遅れる一方なので、福祉事務所とは問題解決を図れるよう役割分担を話し合いながら日々支援に努めています。「何をどうすればいいかわからないくなっている人」に「何をどう対処していけばいい」という解決方法をコーディネートしていただくことを、まず第一に考えるようにしています。

更生保護施設に空きがないということもあり、保護観察所からの住居相談の問い合わせも増加傾向にあります。「司法ネット」に関する問題定義については、『シエルトレス32号』の巻頭に当相談所の事例が紹介されていますので、そちらをお読みいただきたいと思えます。

【スライド8】

相談内容（2006年8月～2007年12月）は、やはり「住居」の相談が圧倒的に多く、収入面に関わる「生活」相談とのワンセットでの相談が多く寄せられておりました。

「健康」に関しては、主に医療相談です。医療相談を3回実施しましたが、意外に相談件数が少なかったことは印象的でした。「その他」に関する補足説明ですが、主に通販によるトラブルなどのように「消費者センター」に相談すれば解決するようないなす。あとは、まれに女性からの恋愛相談もありましたが、ここには含まれていません。

【スライド9】

相談に対する対応の内容（2006年8月～2007年12月）は、相談当初、圧倒的に「情報提供」が多くなっていきます。たとえ複雑な問題を抱えた相談者であっても、正しく有益な情報をコーディネートして提供することで、救われる人がいかに多いかということを実感しております。

【スライド10】

この相談結果（2006年8月～2007年12月）に関するデータでは、「解決」の数を「不明」の数が上回っていて見栄えが悪いのですが、実は電話相談（254件）が圧倒的に多いので相談に対して情報提供をした後、折り返しの結果連絡がないケースがあります。そのようなケースが「不明」の部分に反映されてしまっています。ですので、「便りがないのはいい知らせ」といいますから、「不明」ケースの多くは解決しているものと期待しています。

【スライド11】

先ほどの『相談結果』の「解決」の部分42%（2006

年8月～2007年12月）の内訳がこのデータとなります。ここでは、このように解決内容ごとに件数を抽出できていますが、実際は相談者の抱える問題は複雑化しているため、『Aさんは「住居問題」でした。』『Bさんは債務に関する法律相談でした』というようににはなっていないです。

このデータは、『主訴』が解決したかどうかのみを集計したものなので、住居の問題が解決したからといってそれで終了ということではなく、その後の調べで「債務」があったり、「親権争いの問題」があったりと、〇か×かの世界ではないということを補足させていたいただきます。

最後にまとめとして、4つの点を主張させていただきます。

1 点目が、ホームレスに陥った方々の共通の背景は、利用出来る社会福祉制度に関する情報不足が原因であるということ。2 点目に制度を活用できなかつたことが、個々の抱える問題を悪化させているということ。3 点目に、ホームレスになる前の段階での相談は、比較的制度の活用が容易なため、ホームレスになることを未然に防ぐことが可能であるということ。最後に4 点目として、これからのホームレス支援には、「ホームレスになることを未然に防ぐ予防策」が必要不可欠であるということです。補足として、神奈川県川崎市におきましても、「川崎市健康福祉局」や「神奈川県社会福祉協議会」との連携のもと、「川崎ドロップインセンター」を今年（2008年）4月の開設に向けて、現在研究会の設立準備を進めております。

当法人では、これからも「すでにホームレス状態の方に対する支援」に併せて、「ホームレスになることを未然に防ぐ予防策」にも力を入れていきたいと思っております。

以上、ありがとうございます。