

# NORMA

2024  
12  
DECEMBER

社協情報 ノーマ No.382

## 特集 コロナ特例貸付の借受人へのフォローアップ支援

債権管理システム抽出結果からみるコロナ特例貸付債権の現状と課題〈p.2〉

事例1 鶴岡市社協としてのアウトリーチ支援  
山形県・鶴岡市社会福祉協議会

事例2 積極的なアウトリーチをめざして  
～将来を見据えた体制づくりと業務システムの確立～  
京都府・八幡市社会福祉協議会

## ●社協活動最前線〈p.6〉

住民が主役の町であるために「きょう・ここ」を拠点とした活動を展開  
北海道・京極町社会福祉協議会

## ●ビネットで学ぶ、地域福祉実践【第16回】〈p.8〉

ビネット11「生きづらさを抱える20代女性とその家族への支援」（後半）  
同志社大学 教授 野村 裕美氏  
東京都立大学 准教授 室田 信一氏  
豊中市社会福祉協議会 事務局長 勝部 麗子氏

## ●社協×〇〇 ～他分野との協働で広がる可能性～【第6回】〈p.10〉

社協×eスポーツ  
地域をつなぐeスポーツの輪  
熊本県立大学 ボランティアグループ「豆乳ヨーグルト」

## ●仕事に役立つTopics ～福祉の動きを知ろう〈p.11〉

こどもの意見表明支援について

## ●「基本要項2025」への期待【第7回】〈p.12〉

佐賀県・佐賀市社会福祉協議会 事務局次長兼地域福祉課長兼佐賀市成年後見センター長 池田 敦子氏



## コロナ特例貸付の借受人へのフォローアップ支援

全国の社会福祉協議会（以下、社協）において令和2年3月から令和4年9月の2年半にわたり実施された緊急小口資金等特例貸付（以下、コロナ特例貸付）は、貸付総数約382万件、貸付総額約1兆4,431億円という膨大な規模となり、その多くがすでに償還を開始しているところである。

また、令和4年10月28日、厚生労働省より発出された事務連絡において、償還免除申請に未応答の借受人や償還が困難な借受人等、さまざまな状態の借受人に対する情報提供やアウトリーチ等の「フォローアップ支援」の実施が求められている。

当該事務連絡の発出から2年以上が経過した現在、各地の社協で地域の実情等に応じたフォローアップ支援が展開されている一方、必ずしも支援が十分ではなく、いまだ試行錯誤している社協も少なくない。

本特集では、全国の社協におけるさらなるフォローアップ支援の推進に向けて、全国共通の債権管理システムから抽出したコロナ特例貸付に関する情報（令和6年9月30日抽出時点）をもとに、コロナ特例貸付の全国的な概況を報告するとともに、市区町村社協のフォローアップ支援に関する事例を紹介する。

### 債権管理システム抽出結果からみるコロナ特例貸付債権の現状と課題

#### 1. コロナ特例貸付債権の概況

すでに償還開始しているコロナ特例貸付債権の現状は（図1）の通りである。免除等により債権債務関係が終了した債権が最も大きな割合を占めており、社協による免除申請勧奨等の成果が確認できる。

一方で、全額滞納している「未応答」の債権が全体の4分の1を占めている。いかにこの層の状況を把握し、免除や償還等につなげるかが課題となっている。

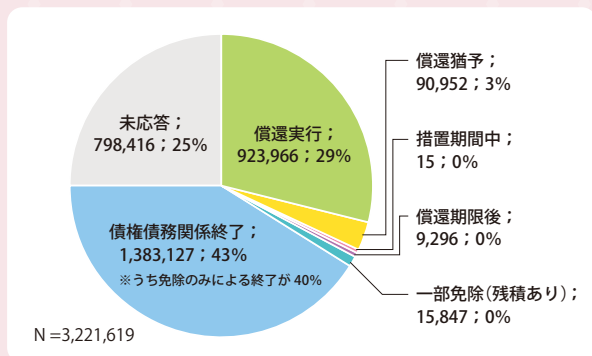


図1 コロナ特例貸付債権の現状（総合支援資金（再貸付）除く）

#### 2. コロナ特例貸付債権の償還状況

すでに償還開始しているコロナ特例貸付債権（免除や猶予等によって償還の必要がない状態にある債権を除く）の抽出時点における償還計画額に対して、実際に償還された金額は4割に満たない状況となっている（図2）。

コロナ特例貸付では、政府の要請により、申請・審査の迅速化・簡略化を求められ、借入申請者の状況把握等を満

足にできなかった経過等を踏まれば、本貸付の状況を償還率の良し悪しで語るべきではない。しかし、税金を原資としていることや、償還している借受人と滞納者の公平性の観点はもちろん、不良債権化の防止のためにも償還率の向上に向けた取り組みが必要である。

資金種類		累計償還計画額	累計償還金額	償還率
R5.1 償還開始	小口	126,987,209,030	47,415,252,139	37.3%
	総合（初回）	47,567,714,280	17,664,344,612	37.1%
	合計	174,554,923,310	65,079,596,751	37.3%
R6.1 償還開始	小口	3,244,742,800	1,094,564,795	33.7%
	総合（初回）	1,445,123,620	464,405,131	32.1%
	総合（延長）	9,291,439,410	3,090,640,381	33.3%
	合計	13,981,305,830	4,649,610,307	33.3%
総合計		188,536,229,140	69,729,207,058	37.0%

図2 コロナ特例貸付債権の償還状況（総合支援資金（再貸付）除く）

#### 3. コロナ特例貸付債権の滞納状況

令和5年1月に償還開始している緊急小口資金・総合支援資金（初回貸付）で償還すべき状態にある債権（債権債務関係が終了した債権等を除く）のうち、滞りなく償還している債権は2割にとどまっている（図3）。図1のコロナ特例貸付債権のうち、「償還実行」債権は過去に一度でも償還したことのある債権であるが、このことから、「償還実行」債権には滞納状態にある債権が多数含まれていることが分かる。

また、12回以上償還遅延している債権は6割にのぼっており、多くの債権が長期的な滞納状態にある。



償還遅延回数	債権数	%	償還遅延回数	債権数	%
×0	284,492	20.3%	×7	19,472	1.4%
×1	61,822	4.4%	×8	29,487	2.1%
×2	38,323	2.7%	×9	14,319	1.0%
×3	26,317	1.9%	×10	15,338	1.1%
×4	21,040	1.5%	×11	15,292	1.1%
×5	19,119	1.4%	×12以上	836,189	59.8%
×6	18,047	1.3%	合 計	1,399,257	100.0%

図3 コロナ特例貸付債権の滞納状況(令和5年1月償還開始の緊急小口資金・総合支援資金(初回貸付))

#### 4. コロナ特例貸付債権の免除状況

令和5年1月に償還開始している緊急小口資金・総合支援資金(初回貸付)に対して、累計約113万回の免除が適用されている。免除要件ごとに見ると、判定年度の住民税非課税による免除が最も大きな割合を占めている(図4)。

判定年度住民税非課税(※1)と、判定年度以降住民税非課税(※2)を合算すると、全体の9割は住民税非課税による免除である。それとともに、次点で多い免除要件が自己破産であることを考えると、コロナ特例貸付の借受人が厳しい経済状況にあることがうかがえる。

- (※1) 厚生労働省が定める免除要件のうち、各資金種類に定められた判定年度(総合支援資金(延長)であれば令和5年度など)の借受人および世帯主の住民税が非課税の場合、当該資金種類の貸付元金が免除となる。
- (※2) ※1にある判定年度は住民税課税だったものの、当該判定年度以降に※1の状況に該当した場合、免除申請した月以後、最初に到来する償還開始月以降の償還計画額の残額が免除となる。

合 計	1,127,476	100.0%
判定年度住民税非課税	959,218	85.1%
判定年度以降住民税非課税	63,806	5.7%
生活保護	28,457	2.5%
障害者手帳	6,404	0.6%
12か月以上未済・所得割非課税	0	0.0%
死亡	20,228	1.8%
失踪宣告	0	0.0%
自己破産	32,795	2.9%
個人再生	272	0.0%
12か月遅延・住居不明	1,057	0.1%
12か月遅延・償還指導	54	0.0%
期限後2年連続非課税	17	0.0%
時効	0	0.0%
自然災害ガイドライン	455	0.0%
猶予後免除	14,279	1.3%
本則要件	434	0.0%

図4 コロナ特例貸付債権の免除状況(令和5年1月償還開始の緊急小口資金・総合支援資金(初回貸付))

#### 5. コロナ特例貸付債権の猶予状況

すでに償還開始しているコロナ特例貸付債権に対して、累計約20万回の猶予が適用されている(図5)。

猶予理由としては、病気や失業といった客観的な根拠があるというよりも、都道府県社協会長の判断によるものが圧倒的に大きな割合を占めている。このことから、何かしら就労しているものの、償還をするほどの収入がなく、暮らしに余裕がない借受人等が多いことが分かる。

累計猶予決定回数	199,463	100.0%
理由1(被災)	418	0.2%
理由2(病気)	15,764	7.9%
理由3(失業)	23,237	11.6%
理由4(他の借入猶予)	1,867	0.9%
理由5(自立意見書)	15,270	7.7%
理由6(社協会長)	127,748	64.0%
その他	15,159	7.6%

図5 コロナ特例貸付債権の猶予状況(総合支援資金(再貸付)除く)

#### 6. フォローアップ支援の必要性和市区町村社協への期待

コロナ特例貸付では、政府、厚生労働省の要請により、コロナ禍のなか生活に困窮している人びとにより迅速に貸付金を送金することが優先され、本来の生活福祉資金貸付で行ってきた借入申込者への相談支援や、その人の状況に応じて必要額を貸し付けるといった判断等ができないまま貸付申込が急増し、未曾有の貸付規模になった。一方、コロナ特例貸付というツールによって、これまで社協につながるものがなく、潜在化していた層も含めたさまざまな地域住民とつながることができた。

そもそも状況を把握できていない借受人や、今なお経済的に苦しい状況に置かれている借受人が多くいることを概況報告の数字が物語っている現状において、コロナ特例貸付を通じてつながることができた地域住民の状況把握等のフォローアップ支援の実施が急務である。

また、令和6年10月22日にコロナ特例貸付に関する会計検査院の意見表示が公表された。そのなかで、フォローアップ支援が十分に実施されていない事態があるとして、厚生労働省に対して改善が要請されており、フォローアップ支援をめぐる状況も変化していくことが想定される。

フォローアップ支援を、申請受付時にできなかった社協本来の相談支援を行う絶好の機会としてとらえ、地域住民の身近な存在である市区町村社協による取り組みの展開が望まれる。

## 事例

# 1

## 鶴岡市社協としてのアウトリーチ支援

山形県・鶴岡市社会福祉協議会

鶴岡市の基本情報（令和6年9月30日現在）

- 人口 117,161人
- 世帯数 49,570世帯
- 債権数 744件



### フォローアップ支援の開始

鶴岡市社会福祉協議会（以下、市社協）では、令和5年3月に全社協が開催した「全国生活福祉資金貸付事業運営研究協議会」で示された先進的なフォローアップ支援の体制等を参考に、同年4月より支援体制作りや支援方法等の検討を開始した。市社協では市の補助を受け、令和2年5月より鶴岡市独自の「鶴岡市緊急小口資金拡充支援資金」貸付事業（貸付限度額10万円。据置期間、償還期間、貸付期間等については特例貸付と同様）も実施している。特例貸付の緊急小口資金において、限度額の貸付を受けている世帯が対象であり、特例貸付の対象世帯493件のうち67%にあたる329件に貸付しているため、特例貸付とともにフォローアップ支援を行っていく必要があった。

### フォローアップ支援の取り組み

令和5年度は「貸付フォローアップ支援会議」を3回開催し、担当する生活支援課、出先である各福祉センター、自立相談支援機関が、支援の内容について方向性を協議した。山形県社協（以下、県社協）からの月次報告書を元に償還状況一覧表を作成するとともに、緊急小口資金、総合支援資金、鶴岡市緊急小口資金拡充支援資金について合算して3回以上滞納がある世帯をフォローアップ支援の対象とした。借受人へ電話連絡して生活状況や困りごと等を聞き取り、連絡が取れない、または状況確認が必要な場合は訪問を行った。訪問は2名で行い、定期的に自立相談支援機関の職員も同行。従来の生活福祉資金、市社協の小口貸付の滞納世帯も含めて訪問し、償還免除や償還猶予の申請について再案内し、不在の世帯には訪問を知らせる文書を残した。生活福祉資金の担当部署が合併前の旧市町村毎に6つの福祉センターに分かれているため、フォローアップ支援が広範囲に及ぶことが課題であったが、借受人の了承が得られた場合には福祉センター間でのケース移管を行った。

また、鶴岡市内で特別養護老人ホームを運営する9つの社会福祉法人により、令和3年度から毎年12月にフードドライブが実施されているが、特例貸付の借入世帯にもその案内とアンケートを送付し状況を確認するとともに、食料の受け取りに来所した際にはさらに世帯状況の聞き取りを行った。令和5年度のフォローアップ支援の結果、連絡が取

れたのは約6割。なかにはコロナ禍前の通常的生活福祉資金の償還についての相談があり、償還計画の見直しにつながったケースもあった。

### 課題と今後の展望

フォローアップ支援のなかで、県社協からの郵便物を確認していないため必要な情報が届かず、償還免除等の手続きを取っていない借受人が多くいた。また、訪問すると転居等で実際には住んでおらず、転居先も不明なケースや、県外へ転出し連絡をとることが難しいケースなどへの対応に課題がある。

市社協では特例貸付申請の際にほぼ全世帯と面談を行い、独自に県社協への意見書を作成し対応した。このように申請時の世帯状況等が把握できていることが強みである。なかには貸付後に離婚して母子家庭となり、申請時より収入が減少、さらに同居の子どもが障害を抱えていたというケースのほか、家族構成が変わった世帯等もあり、生活困窮の要因が変化している現状を確認し、個々に必要な支援につなげている。

令和6年12月末に償還期限が迫っている借受人へのフォローアップを期限内に行うことを目標に、滞納世帯の状況を確認している。連絡が取れない世帯に対しては、全件訪問を行うこととし、夜間の連絡や週末の訪問を検討し、自立相談支援機関の同行訪問も継続していく予定である。訪問の際に電話や面談だけでは見えない困窮の状況が確認できることも多い。今後も生活状況を確認しながら支援するとともに、フォローアップ支援の対象世帯だけでなく、従来の生活福祉資金、市社協の小口貸付の滞納世帯も含めた訪問を行い、継続した支援を行っていききたい。



貸付フォローアップ支援会議



## 事例 2

### 積極的なアウトリーチをめざして ～将来を見据えた体制づくりと業務システムの確立～ ..... 京都府・八幡市社会福祉協議会

八幡市の基本情報（令和6年9月30日現在）

- 人口 68,789人
- 世帯数 34,254世帯
- 債権数 2,853件



#### 相談体制の整備と内部の連携

特例貸付の相談者は、これまで社協とは全く関わりのなかった世帯がほとんどであったが、スピード重視と対面での対応の制限によって、八幡市社会福祉協議会（以下、市社協）では、相談時に各世帯の詳細な状況が把握できていなかった。このため、フォローアップ支援を始めるにあたって、まずは、各世帯の具体的な状況を把握する必要があったが、膨大な件数に対応するには体制が不十分であったため、昨年11月に「温ったか京都・寄り添いワーカー（相談員）」2名の増員を行った。

また、他制度や地域活動との連携が必要と考え、市から受託の家計改善支援事業および就労支援事業の相談員等を交えた個別支援部門の会議を定期的に開催、さらに、個別支援と地域支援の全体会議を開催し、情報共有を図ることとした。

#### アウトリーチで見えてきた複合的な課題とつなぎ

フォローアップ支援の実施体制は整えたものの、具体的な業務の進め方については、最初は手探りの状態であった。

まずは、全世帯に対して生活物資の提供とあわせてアンケート調査を行い、そのなかで支援を希望する世帯に電話をかけることとした。その際、聞き取った生活状況を「フォローアップシート」に記入し、その後は、「アウトリーチ表」にやりとりの内容を追記し、支援経過を記録することとした。なお、面談の際に可能な場合は、家計改善支援事業で使用している家計表に相談者の家計の状況を記入することで、家計の問題点を理解してもらえるよう努めている。

今年度は、滞納世帯をはじめ、償還猶予世帯等に対して電話等によるアウトリーチを行っており、今後はさらに償

還免除世帯等にも対象を拡げていくこととしている。

こうした取り組みのなかで、さまざまな複合的な課題も見えてきた。例として、必要な介護サービスを受けていない方を地域包括支援センターの職員と一緒に訪問して介護認定につなげたケースや、地域から孤立している方については福祉委員に相談し、地域のサロンに参加してもらったケースもあり、関係機関や地域との連携によって必要な支援につなげることができた。

このほか、相談員による生活相談会や弁護士相談会を開催したり、生活困窮世帯を対象に「もちつき大会」を開催したところ、多くの参加者から「相談してよかった」、「もちつき大会にぜひまた参加したい」などの声をいただいた。

なお、フォローアップ支援業務は法律等に基づくものではなく、さまざまな相談者にどう関わっていくのか、明確な目標設定を行うことが難しいように感じている。相談者が求めるような答えを必ずしも出せるわけではないが、それでも相談者に寄り添い、一緒に考えていくことが何よりも大切であると考えている。

#### 事業を進めるうえでの課題と今後の展望

今後、償還猶予された世帯の償還再開に向けて、本当に償還できるのか、あるいは免除を適用するのか判断が求められることから、よりきめ細かなアウトリーチが必要と考えているが、現体制でどこまでできるのか不安を感じている。

また、支援対象者のすそ野を広げていくことも、今後重要になってくると思っている。コロナ禍で多くの世帯が特例貸付を利用された一方、物価高騰が続くなかで、借受世帯以外の多くの方も困窮状態にあるものと思われ、今後は、幅広くアプローチしていく必要があると考えている。

さらに、業務全体のバランスも課題であると感じている。まずは幅広いアウトリーチにより各世帯の状況を確認する必要があるが、一方で時間をかけて深く関わる世帯も増えており、限られた人員と時間のなかでどのようにバランスを取って業務を進めていくのかが課題である。

最後に、特例貸付によってこれまで市社協が見えていなかった市民の生活実態が明らかになったと思っている。息の長い大変な業務ではあるが、市社協にとってはこれまで関わりのなかった住民と直に関わる大きなチャンスでもあり、腰を据えてしっかりと取り組んでいきたいと考えている。

#### 生活の困りごと

N=236（複数回答）

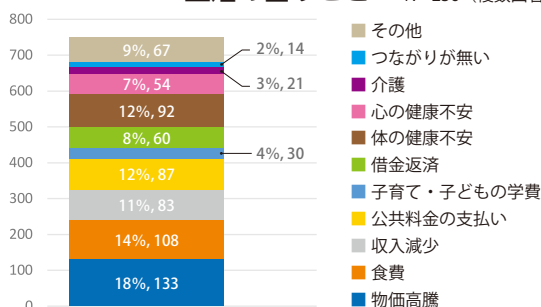


図 令和5年度 特例貸付借受世帯に対するアンケート調査結果から



## 住民が主役の町であるために「きょう・ここ」を拠点とした活動を展開

### 北海道・京極町社会福祉協議会



ふきだし公園湧水口。公園内には散策路や展望台が整備されており、景色を楽しむこともできる。レストランや売店では、名水を使用したコーヒー等を味わえる。

京極町社協が母体となり開いた「京極町共生型地域福祉拠点 きょう・ここ」。現在、町社協が設立を支援したNPO法人により運営されており、町社協はその活動を後方からサポートするとともに、社協内の他事業とも連携し「きょう・ここ」を拠点に地域住民を支援している。「住民が主役の町」であるために住民を後方から支える町社協の想いや取り組みをうかがった。

#### 社協データ

(2024年10月17日現在)

【職員数】 32名（正規職員20人、非正規職員12人）

#### 【主な事業】

- 生活支援体制整備事業
- 地域力強化推進事業
- 法人後見受任事業
- 日常生活自立支援事業
- 京極町生活サポートセンター運営事業
- 重層的支援体制整備事業
- 持続可能な権利擁護支援モデル事業
- 貸付・給付事業
- 訪問介護事業、通所介護事業
- 居宅介護支援事業
- 包括的支援事業
- 総合事業
- 介護予防通所型サービス事業
- 介護予防訪問型サービス事業
- 一般介護予防事業
- 移送・配食・除雪・電話サービス
- 福祉用具・行事用備品の貸出し

#### 町民の居場所「きょう・ここ」

落ち着いた桃色の外壁に斜めの屋根が可愛い、2階建ての家屋。その扉を開け、靴を脱いで上がると、10畳ほどの居間があり、カフェのようなテーブルで年齢層の異なる数人が談笑している。壁際には、値札の貼られた住民手づくりの靴下や野菜等がカゴいっぱい並んでいる。台所には天ぶらを揚げる割烹着姿の高齢女性。奥の部屋からは、130個のお弁当を詰める人たちの忙しくも楽しそうな声が聞こえてくる。「もう何時間かすれば、学校終わりの子どもたちが来るんでないかい？」

ここは、2017年4月に京極町の市街地に開設された地域福祉拠点「きょう・ここ」。発端は2016年、京極町社会福祉協議会（以下、町社協）が元会長から「地域福祉のために使ってほしい」と多額の寄附を受けたことにある。ちょうどこの頃、「ちょっと困った時に助けを求められる場がほしい」「ちょっと休める場がほしい」といった住民の声が聞こえていたため、寄附金を元手にそうした「居場所」をつくることとした。日頃より町社協の方向性に共感し連携している行政からも補助金申請等の面で協力を得て、空き家を購入・改修し、「きょう・ここ」としてオープンさせた。

「きょう・ここ」は誰もが集える場であり、地域住民が「やってみたいこと」を企画し、実現させている。例えば、囲碁、編み物、麻雀、おしゃべり会などだ。また、介護予防・日常生活支援総合事業の一般介護予防事業として体操・脳トレ等も行っている。

#### 「きょう・ここ」に集う住民たち

「きょう・ここ」には町社協の声から始まった取り組みもある。例えば、手づくり弁当を子育て世帯や高齢者世帯に渡す「おそうざいマルシェ」や、子ども無料・大人300

円で食事ができる「子どもデイ」だ。冒頭のお弁当づくりの様子は、おそうざいマルシェの準備時間の景色である。町社協職員から話を聞いて、地域のニーズに応えたいと共感した住民たちが、町社協が立ち上げた活動を引き継いだり、新たな取り組みを企画したりしている。

今や多くの地域住民が多様な活動をしているが、「きょう・ここ」設立直後は、来訪者がほとんどいなかった。「社協の施設だから困った人や用事のある人が行く場所」というイメージが町民の間にあると考えた町社協は、それを払拭すべく、住民に「きょう・ここ」の運営により積極的に関わってもらうことで、「福祉を必要とする人だけでなく、誰でも気軽に行ける場所」という印象を広めるようにした。「きょう・ここ」の中から住民の明るい声が聞こえるようになると、どんどん人が集まるようになった。「住民がキラキラと楽しそうに活動しているからこそ、『自分もやってみよう』と思えるんです」と事務局長の駒田さんは語る。

住民一人ひとりに丁寧に关わる町社協職員は、個別の声がけも欠かさない。町社協が運営する地域包括支援センターや事務局を担う老人クラブで出会う地域住民のなかで、元気な方はもちろん、体力に自信のない方にも、「きょう・ここ」へ足を運んでみないかと声をかけ、利用につなげている。

#### 住民の主体的な支え合いをめざして

「きょう・ここ」は、居場所機能だけでなく、「支えあいステーション」という有償の助け合い活動の拠点としての機能も有している。既存の制度では対応できない掃除や買い物、通院等の困りごとを住民が助け合うしくみだ。

町社協は、「きょう・ここ」設立計画当初より住民主体の支え合い活動を行う組織をつくることを意図してきた。そこには、「住民の力を信じる」という町社協の行動指針



北海道の南西部に位置する羊蹄山ようていざんの麓にある町で、面積は231.49km<sup>2</sup>。政令指定都市の札幌市に隣接しており、札幌市の中心部からは車で2時間弱の距離にある。羊蹄山に降った雨や雪が数十年の歳月を経て地下に浸透し地表に湧き出した「ふきだし湧水」は北海道を代表する湧水であり、町内の湧水地周辺の「ふきだし公園」には年間80万人が訪れる。

【地域の状況】(2024年9月時点) ●人口/2,796人 ●世帯数/1,478世帯 ●高齢化率/36.4%

があった。「福祉というのは、困っている人を助けるだけでなく、『やってみたい』や『ほっとけない』といった住民の声を実現することで結果的に誰かの幸せになるものでもあるんです」と駒田さん。こうした意識から、誰もがひとりの住民として地域生活課題を見出し、住民同士が緩やかにつながり、お互いが配慮し合える活動の拠点として「きょう・ここ」を機能させようとしたのだ。

町社協は、「きょう・ここ」開設に向けた住民懇談会の段階から、町にはこんな困りごとを感じている人がいるので、一緒に考えてほしいということ、また、京極町で暮らすすべての人が明るく豊かに生活するためには、誰もが集える居場所づくりに加え、支え手・受け手を超えて助け合う環境をつくるのが大切であることを丁寧に伝えていった。「最初からこちらの意図をきちんと説明することで住民にも理解してもらえました。子どもたちへの福祉教育やボランティア講座などを通じて、地域福祉の大切さや理念を住民に長年伝え続けてきたことが実ってきているように思います」と事務局次長の藤波さんは語る。町社協の説明に共感する住民の声を聞いたほかの住民が、「あなたがそういう場が欲しいなら応援するよ」と言うなど、共感の輪が広がって行き、主体的に活動する住民が増えていった。現在は72人の住民が登録し、活動を支えている。

利用者も、支えられるばかりではない。支えあいステーションのサービスを利用するひとり、特技の編み物で靴下や雑貨をつくり、「きょう・ここ」で販売し、売上を「きょう・ここ」に寄附している。商品は人気で、特に寒い季節、子どもから高齢者まで喜んで購入しているという。このように、「きょう・ここ」は、地域の人が役割をもっていきいきと活躍できる拠点になっている。

#### 運営する住民とともにNPO法人を立ち上げ

「きょう・ここ」開設から約2年後の2019年2月、それまでの活動でボランティアとして関わってきた地域住民を中心として、NPO法人きょう・ここを設立した。法人格をもつことで、将来的に補助金や寄附金、会費を得やすくし、活動を長く持続させようとしたためだ。2019年4月よりNPO法人に「きょう・ここ」の運営を委託し、藤波さんもNPO法人の理事として参画し、経理や規定の整理等をサポートし続けている。

現在「きょう・ここ」には、老若男女・障害の有無を問わず多くの町民が集まっており、NPO法人の事務職員やパート職員、ボランティアによる相談支援的でない関わりによって、「福祉専門職に話すまでもない」と住民が考えているさまざまな悩みごとが聞こえてくる場になっている。町社協にとっては、暮らしに困りごとを抱える人の相談を「きょう・ここ」経由で聞くことや、地域生活課題の把握にもつながっている。

一方、町社協からも、相談支援等で関わっている住民を「きょう・ここ」につないでいる。多様な活動が展開され、目的の有無にかかわらず自由に出入りできる場であるため、参加のハードルが低いのだ。なかには、町社協の支援する3年ほどひきこもっていた人が半年ほど「きょう・ここ」へ通うことで、徐々に自信を取り戻し、就労移行支援事業所へ継続的に通えるようになった例もある。ほかにも、不登校気味の子どもの「きょう・ここ」へ来ることで、家族以外の人と交流する経験を積み重ね、学校では話せなかった友だちと「きょう・ここ」で待ち合わせ、互いに話し合う姿も見られる。

「人口の少ない町だから、少数の人たちの抱えるニーズはなおさら制度につながりにくい。そうした一人ひとりの力になる取り組みもできるのが『きょう・ここ』です」と藤波さん。

今後は子どもたちによる会議を設けるなど、若い人たちや女性たちに、より参加してもらいやすい取り組みを考え、さらなる活動に発展させていく予定だ。そこに行けば誰かがいて話を聞いてくれる「町の茶の間」として、まだ「きょう・ここ」を知らない住民にも気軽に立ち寄ってもらえる場をめざし、社協職員自ら地域の一人として「きょう・ここ」を拠点に住民たちと活動を広げていく。



おそうざいマルシェの弁当詰め



本連載では、実際に市区町村社協の皆さんから提供された事例(ビネット)を用いた検討をもとに、その着眼点や思考のプロセス等をお伝えします。解決を目的とする一般的な事例検討とは異なり、社協職員としての考える力の向上や思考の広がりを目指しています。紹介するコメントが正解というわけではありません。あくまでもいち検討会参加者としての着目点を紹介しているので、ご自身の考えとの異同を味わい、多様な考えに触れてみてください。

今年度は、野村裕美氏(同志社大学 教授)、室田信一氏(東京都立大学准教授)、勝部麗子氏(豊中市社協 事務局長)に加え、事例に登場する本人の状況に理解のある支援機関や当事者団体の方にも検討会に参加いただき、一事例を2号にわたってとりあげます。さっそくビネットに登場するCSWの立場に立って、「私ならここに着目する」という視点を大切に読み進めてみましょう。

## ビネット

11

## 生きづらさを抱える20代女性とその家族への支援 (後半)

### 今回検討会に参加してくれた方

※本事例は個人が特定されないように一部加工しています。

- 東京都・狛江市社会福祉協議会 大澤 遥香氏
- 静岡県・菊川市社会福祉協議会 後藤 瑞希氏

- 東京都・北区社会福祉協議会 高安 真佐江氏
- 一般社団法人ひきこもりUX会議 林 恭子氏

### 事例の概要



小学生の時から断続的に不登校となることがあり、大学入学後ひきこもり状態となっている20代のAさんについて、Aさんの母よりCSWに相談がありました。Aさんは両親と3人暮らしですが、父は家を空けることが多く、母に対しての暴言や暴力があり、警察を呼ぶ事態が頻発しているとのことでした。

当初、Aさんは支援を拒否していましたが、ある時、Aさんが就労を希望したため、CSWの紹介で短時間就労を始めました。これをきっかけに、Aさんのこれまでの人生や一般的な学生生活を送ることができなかった劣等感、家族に対しての負い目などを話してくれました。Aさんとは少しずつ関係性を築けており、状況が悪化しているわけではありませんが、家庭内の状況に変わりはなく、効果的な支援ができず悩んでいます。



前回(10・11月号)、社協職員の皆さんから自身の着目する点を紹介しました。室田先生、勝部さんならどこに着目しますか。



私は、Aさんが“一般的な生活”にこだわっているところが印象的でした。そのこだわりゆえの苦しさもあるのではないかと思います。暴力や暴言などの短期的な課題も無視できませんが、社会的にはそろそろ自立する年齢になってくると思うので、家を出て自立して生活していくのか、それは難しいと考えているのか、それについてAさんと家族の意向が気になります。Aさん自身に今後の生活のイメージを作ってもらい、就労なのか社会的な制度を使うのか、また、Aさんの家族はどのような将来像を描いているかの相談に乗り、双方の橋渡しをしながら支えていく必要があると考えます。



おそらくお母さんは50代ぐらいで、一般的には自分から行動できる年代ですが、まずはよくここまでつなぐってくれたな、本当によかったなと感じます。これまでは、Aさんに対して時に指示的・介入的になり、そのことでAさんはイライラがたままって爆発することもありながらも、お母さんはできるだけAさんの意に沿うように努力してこられたと思います。今後は、Aさんの自立について考え、周囲の人たちの力を借りることが大切であり、それが親の役割でもあること、私たちがチームとしてAさんの人生を歩むためのお手伝いができることを、しっかりと伝えていく必要があると思います。



私は、この家族の感情の流れが気になります。具体的にはお母さんとの生活のなかで、Aさんはどのような気持ちの流れからたびたび暴力を起こすのか、お母さんもそれに対してどういう風に気持ちが高ぶっていくのか。また、何度も警察を呼ばれ、Aさんはどう気持ちを収めているのか。お父さんがお母さんのガス抜きになってくれているのか、反対に怒りを高める存在になってしまっているのかなども含めてしっかりと聞き取り、お互いが楽になるような環境にするにはどうすべきか模索したいです。





それでは、今回の事例を通じて、林さんはどのようなことを感じられましたか。



## 大きく5点 お伝えしたいと 思います。

一般社団法人ひきこもりUX会議 代表理事 林 恭子氏

高校2年で不登校、20代半ばでひきこもりを経験。2012年から、“当事者発信”を開始し、イベント開催や講演、研修会の講師などの当事者活動をしている。

### ① 発達障害の特性を前提に

Aさんは自閉スペクトラム症の診断を受けているとありますので、学校や職場で思うようにいかないことをはじめとした生きづらさは、障害の特性からくるものではないでしょうか。Aさんとお母さんの支援は切り離し、発達障害の特性があることを前提に、Aさんが楽になるような職場との調整や、家族に対して発達障害への理解を促すなどしていくことが必要だと感じました。

### ② お母さん自身の抱える問題に向き合う

話をうかがっていると、Aさんはお母さんに対して、直接暴力をふるうというよりは物に当たる形でのストレスの吐き出し方であり、頻繁に警察を呼ぶお母さんの行動に対してやや疑問をもちました。また、市社協につながるまでもにお母さんはさまざまな場所に相談しており、Aさんのためというよりお母さん自身がとにかくこの状況を何とかしたいと焦りパニックになっている印象があります。Aさんの支援のためにお母さんをどう支えるかというより、Aさんとお母さんを切り離し、お母さん自身が抱える問題にも向き合っていくのがよいのではないのでしょうか。

### ③ 夫も含めた家族間の調整を優先する

夫婦関係も気になります。ほとんど家を空けているとのことですが夫（Aさんの父）は果たしてどのくらい妻を支えているのでしょうか。②で話したお母さんの支援として、夫婦関係の調整をして、夫婦生活を今後どうしていきたいか、二人に考えてもらうことも大事だと思います。そうした意味では、Aさんと両親は切り離して支

援しつつも、家族全体の支援としては、Aさんの就労支援というよりも家族間の調整が優先なのではないかと感じます。

### ④ 一人ひとり違ってよい、といずれ本人が収めていく

“一般的な生活（＝人並みの生活）”にAさんはこだわられています。これは当事者が当たり前に抱く感情だと思います。当事者の方、特に10代～30代前半くらいまでは、「普通になりたい」「人並みになりたい」という憧れは相当強いです。特に20代はエネルギーがある分本当に辛いんですね。Aさんが人並みになりたいと思い、今仕事を頑張っていることを思うと胸が痛くなる思いです。ただ、そうした憧れをどう収めていくのかという点については、周囲のサポートでできることはあまりないという実感があります。支援員からの「人並みといっても実はみんなさまざまに苦労がある」「Aさんも十分できている」というような言葉は本人には届かないと思います。「人並みにはなれない、でもそれでもいいんだ」とありのままの自分を受け入れるという収め方をいずれ本人ができていくと思うので、一般的な生活への憧れの気持ちが本人にあるんだということは理解しつつ、あまりその思いにフォーカスしなくてもよいのではと思います。

### ⑤ 発達障害の自助グループへつなぐ

発達障害のある人の自助グループがある地域も今は増えてきているので、できればAさんもいずれ自助グループにつながるのよいのではと思いました。そこでできた仲間と話していくことで気づくこともたくさんあると思います。



林さんがおっしゃっていた、お母さんがパニックになっているということは私もすごく感じていました。また、Aさんにもお母さんにも関わっていくことの難しさも感じていたので、そこを切り離してそれぞれの支援を行っていく必要性など、皆さんの意見を聞いて多くのヒントをいただきました。野村先生の話していた「家族の感情の流れ」についてはあまり考えていなかった視点でしたので、今後さまざまなケースに関わる際にも大切にしていきたいです。

これまで福祉とあまり接点がなかった分野で活躍する人・団体にフォーカスし、福祉や社協の新たな可能性を探る新連載。第6回は、熊本県立大学総合管理学部のゼミで立ち上がったボランティアグループ「豆乳ヨーグルト」さんです。認知機能低下改善の効果があるとの研究から、自分たちの活動と結び付けたことがグループ名の由来です。

第6回

社協 × eスポーツ

地域をつなぐeスポーツの輪

熊本県立大学 ボランティアグループ「豆乳ヨーグルト」

≫ 大学ゼミと地域がつながった経緯

私たちは、熊本市社会福祉協議会（以下、市社協）東区事務所の白石さんからの声がけをきっかけに今回の地域活動に参加するようになりました。市社協主催のふれあい・いきいきサロン（以下、ふれあいサロン）においてeスポーツ体験会（以下、体験会）を開催するにあたり、大学のゼミで地域活動を行っていた西森先生に協力依頼がありました。これを契機に、ボランティアグループ「豆乳ヨーグルト」を立ち上げ、地域の方々との交流を目的とした体験会を定期的を実施するようになりました。

熊本県立大学では「地域に生き、世界に伸びる」をスローガンとして掲げています。学生による主体的な地域貢献を重要視しており、普段の講義やゼミ活動を通じて、自ら考え行動する力を養っています。体験会はその力を発揮する場であるとともに、地域の活性化と多世代交流の推進に寄与しています。地域と連携し、ニーズに応じた活動を行うことで、大学が掲げる「地域への貢献」という目標にも取り組んでいます。



≫ 地域貢献に向けた学生の関わり

体験会だけでなく、さまざまな場でeスポーツを通したふれあいが生まれています。高齢者向けにはふれあいサロンや老人会、子ども向けには子ども会や放課後等デイサービスなどで行うなど、eスポーツへの苦手意識を少しでも軽減させ、楽しみながらまた参加したいと思っていただけるように心がけています。特に、これまで関わりが少なかった高齢者と子どもがeスポーツをきっかけに世代を超えてつながることで、地域全体の絆が強まっていると感じ、それを実感することで私たち自身の次へのモチベーションになります。また、なぜ地域でサロンを行うのか、地域住民の方に生きがいをもっていただくために何が必要なのかなど、市社協の方との定期ミーティングにより工夫や視点を学び、大学での学びともつながっていると実感しています。



≫ 今後の課題と展望

私たちは、eスポーツの操作方法を教え、一緒に楽しむだけでなく、うまくなじめていない方にも寄り添い一緒にほか

の方を応援するなど、さまざまなコミュニケーションの形を意識しています。また、幅広い方に活動を知ってもらうためにSNSを活用することで、地域全体での認知度も徐々に高まっており、ボランティアなどの支援者や参加者の増加が期待されています。一方で、学業や就職活動による時間的制約や、メンバーの入れ替わりにより活動の継続性が低下するリスクが課題です。また、市社協のサポートにも限界があり、人的リソースの不足による運営負担の増加が懸念されています。そのため、長期的な活動計画の策定や、新しいメンバーへの引き継ぎ体制の構築が重要です。

私たちは、eスポーツの普及以外にも大学コンソーシアム熊本地域創造部会主催の政策アイデアコンテストや、市社協主催の事業アイデアコンテストにも取り組んでおり、福祉に関する課題解決のアイデアを考え、日々の活動で培った経験を活かしながら提案しています。コンテストへの参加を通じて、私たちは実践的な課題解決力を身につけることができます。

また、私たちの活動内容は、熊本県立大学の「地域ラブラトリー」というサイトにも掲載されています。「地域のため」「未来のため」をテーマに、大学の研究室が行う地域愛あふれる研究や活動を紹介し、発信する場です。ぜひご覧ください。

最後に、私たちの活動は、参加者や協力してくださる地域の支援者なくしては成り立ちません。今後も参加者と一緒に、私たち自身も楽しむことを大切にし、積極的に地域交流や地域貢献に取り組んでいきたいと考えています。また、この活動を後輩へ引き継ぎ、活動を継続することでノウハウを蓄積し、地域や世代に応じたよりよいeスポーツの提供をめざしていきます。



地域ラブラトリー  
西森研究室



太鼓を叩くゲームの体験会の様子



# 仕事に役立つ Topics

## 福祉の動きを知ろう



### こどもの意見表明支援について

#### こどもの権利保障に関する現状について

1989年に国連で採択され、1994年に日本が批准した児童の権利に関する条約第12条には、児童が自己の意見を表明する権利を確保すること、児童の意見は年齢及び成熟度に従って相応に考慮されるものとするなどが定められています。また、令和5年4月1日に施行された「こども基本法」においてもすべてのこどもの意見の尊重、最善の利益を優先するように基本理念に記されています。さらに社会的養護の分野では、従前から厚生労働省（以下、厚労省）が示している児童相談所（以下、児相）運営指針や一時保護ガイドラインにおいて、里親委託や施設入所措置・一時保護の決定等に際して、こども（保護者等）に十分説明し、意見を聴き、意向を尊重すべきことも定められています。

しかし、令和2年度に厚労省が全国の児相（219か所）に対して行った一時保護の実態等についての調査\*によれば、一時保護等の決定や入所措置等の決定・解除等の局面において意向等聴取の手続を設けている児相は8割程度、意向等を考慮・反映する手続を設けている児相は5～6割程度となっていました。聴取の方法としては「児童福祉司等との面接」、「権利ノートやはがきの活用」、「意見箱の活用」などが挙げられています。また、課題は「意見表明できない児童の意向確認の方法」、「児相職員や施設職員は中立的立場でないこと」、「必ずしも児童の意向が反映できないこと」、「聴取側の体制不足」などが挙げられています。

\*参考：厚生労働省第1回児童相談所における一時保護の手続等の在り方に関する検討会資料3（令和2年9月18日）

#### 国による施策

このようななか、こどもが意見表明する機会を確保するとともに、意見表明を支援する仕組みが必要であるため、令和4年に成立した児童福祉法等の一部を改正する法律においては、社会的養護に関わるこどもの養育環境を左右する重大な決定の際の意見聴取等措置義務の導入に加え、「意見表明等支援事業」（以下、支援事業）が法定化されました。

支援事業は令和6年4月から施行され、都道府県は事業が着実に実施されるように必要な措置の実施に努めなければなりません。支援事業の具体化にあたって要となるのは、こどもの意見などを十分に把握し、関係機関等に対して代弁する支援員の養成です。支援員は、都道府県等が適当と認める研修を修了することが必要で、すでに市民、社会的養護関係者、弁護士、社会福祉士などが活動しています。支援員は、こどもの利益のために独立性をもって活動することが重要である

ため、自治体が直接雇用・契約するのではなく、外部委託（個人委嘱）をすることを基本としています。

#### 支援員の役割や活動内容

こども家庭庁が令和5年12月に策定した「意見表明等支援員の養成のためのガイドライン」によると、支援員の業務内容はこどもの立場に立ち、意見形成支援や意見聴取等による把握、希望に応じて行政機関・里親等の関係機関に対し、代弁した上で伝達するために必要な連絡調整をするというものです。

こどもが、誰かに伝えたいことを意識化したり言葉にしたりできるようにするのが意見形成支援です。こどもが納得のいくまで十分に時間をかけて話を傾聴し、意見をまとめる手助けをします。こどもに伝えたいことがある様子が見られたときは、児童福祉関係の制度や仕組み等の情報について、年齢や多様性に配慮しながら提供し、意見を言葉にできるように支援します。その際、意見を誘導することがないように十分な配慮が必要です。支援員は、こどもの同意を得たうえで関係機関に対して意見表明をサポートします。こどもが希望する場合や、乳幼児や障害児など言語的な意見・意向の表明が困難な場合は、こどもの思いを酌み取り、代弁をして関係機関に伝達することもあります。その際にも、意見・意向を恣意的に解釈することがないように配慮が必要です。また、関係機関への伝達等を円滑に行うためにも、支援員は、児相職員や里親・施設職員等の関係者とのコミュニケーションのなかで活動について分かりやすく説明し、認識を深めてもらうよう働きかけることが重要です。さらに、意見形成の段階に至る前段階の支援として、こどもたちが「自分の意見を持っていい」「話してもいい」と思える雰囲気づくりや、信頼関係づくりも求められます。

#### 社協に求められる取り組み

社協においても、子どもを取り巻くさまざまな地域生活課題に対する支援や対応が求められています。現在では、ひきこもりや不登校、ヤングケアラー、さらには孤独・孤立を抱え生きづらさを感じるこどもたちも増えており、社会的養護に関わるこどもだけでなく、すべてのこどもたちの意見表明が尊重されることが重要です。こどもの意見表明権や関わりのポイントについて理解し、うまく自分の思いや悩みを表現できないこどもたちにも丁寧に寄り添い、信頼関係を構築しながら、こどもたちが安心して自分たちの不安を言えるような関わり方が大切です。

# 「基本要項2025」への期待

第7回



池田 敦子氏（佐賀県・佐賀市社会福祉協議会 事務局次長兼地域福祉課長兼佐賀市成年後見センター長）

大学卒業後、知的障害者施設・特別養護老人ホーム等を経て、平成6年に入職し、相談援助業務一筋に従事。令和2年より事務局次長として現在に至る。◎資格：社会福祉士・ケアプラクティス。◎座右の銘：弱気は最大の敵・そこに愛はあるのか！

## 社協職員として大切にしていること

入職して30年、改めて社協職員として大切にしてきたことを振り返ってみると、相手に対して「伝えること・伝えること」を常に意識してきたように思います。

これまで社協職員としてさまざまな相談援助に携わってきました。しかし、ひとつとして同じ相談はありません。

「福祉」の原点は「対人援助」そのものだと思います。人と人との関係は一朝一夕にできるものではなく、関係を築くまでに長い時間を要することもあり、時に良好な関係すら築けないこともあります。それでも私たち社協職員は、「人」や「地域」との良好な関係構築に向けて、前向きにアクションを起こし続けていく必要があります。

「話した」という事実のみで終わりとせず、「伝えること・伝えること」を、これからも大切にしていきたいと思っています。

## 基本要項をもとに改めて社協を考える

今回、委員会で作成された「社会福祉協議会基本要項2025第一次案」を受け、佐賀市社協では、職員による話し合いを実施し、在籍年数により3つの層に分かれてグループワークを行いました。そのなかで、今年度の採用職員から、「そもそも社協の基本要項って何ですか？よくわかりません」との率直な意見が出ました。

この意見こそ、今まで社協で働いてきた私たち自身が、自らの活動の歩みをしっかりと認識してその目的や意義などを明文化することなく過ぎてしまい、今に至っている証しなのだと改めて気づかされ猛省しました。

社協職員として活動してきたすべての実践には、明確な「社協の使命」があったはずで。グループワークのなかで、使命についての議論はもちろん「社協の活動原則」「社協

の機能」「今後の取り組み」など全般にわたって協議しました。特に、これから私たちの社協が取り組まなければならない活動、新たに取り組んでいきたい活動については、職員から前向きで活発な意見がたくさん出てきたところに、職員の熱い想いを感じることができました。その想いを地域住民と一緒に「見える形」にしていけるのが社協職員です。まさに、社協職員としての真骨頂です。

これから、大きく変わっていくだろう社会情勢の変化に適応した「地域にとって存在意義のある社協」になるために、この第一次案をもとに佐賀市社協バージョンの基本要項（活動理念・使命・役割・機能等）を、職員一丸となって創りあげていきたいと思っています。

## 全国の社協職員へ

全国には1800以上の社協があり、12万人以上もの職員が働いています。

「社協」とは誰のために、何を目的とした組織（協議会）なのか…。私は、社協にはさまざまな困難に立ち向かう力や、新たな取り組みにチャレンジしていく力があると信じています。

社協という組織の最大の強みは、なんといっても志を同じくする仲間が全国にたくさんいることです。その仲間とのネットワークはとても力強い味方です。さらに、地域住民が社協の大応援団だということです。

私たちは、社協職員である前に地域のなかで生活しているひとりの「住民」です。その視点を大切に「地域」や「住民」と向き合っていきたいと思います。

最後になりますが、私たち社協職員が直面するさまざまな場面への対応に一言。「そこに愛はあるのか！」

さあ、私たち社協職員の出番です！

### INFORMATION

#### 案内 基本要項2025 第二次案への意見照会について

ご意見をお待ちしております。  
※社協の役職員専用ページとなります。



#### 書籍紹介 コロナ特例貸付の借受人へのフォローアップ支援事例集

全国社会福祉協議会  
頒布価格 500円（税込・送料別） A4判 82頁  
2024年3月発行



### 編集後記

気温が下がり、朝起きるのもだいぶ辛い時期になりました。毎年冬を迎えると、牛の世話をしていた頃を思い出します。朝5時には牛舎に向かい、牛を起こしながら糞を掻き出して、搾乳にとりかかります。作業を終えたら、身体に染み付いた臭いを洗い流すべく風呂に向かいます。風呂にはシャワーが無いので、蛇口からは冷水しか出なかったもので、洗面器に溜めた冷水を震えながら身体に浴びせました。今ではそんな思いをすることはなく、温かい電車で出勤し、暖房の効いた室内で仕事をし、帰れば湯が出るシャワーがあります。本当にありがたいことですが、寒く、眠く、辛く、臭いけれども、確かな充実感のあったあの頃に、一日だけでも戻りたい自分もいます。（今）

#### 》》 アンケート

今後の企画・編集の参考にさせていただきますので、読者アンケートにご協力ください。

