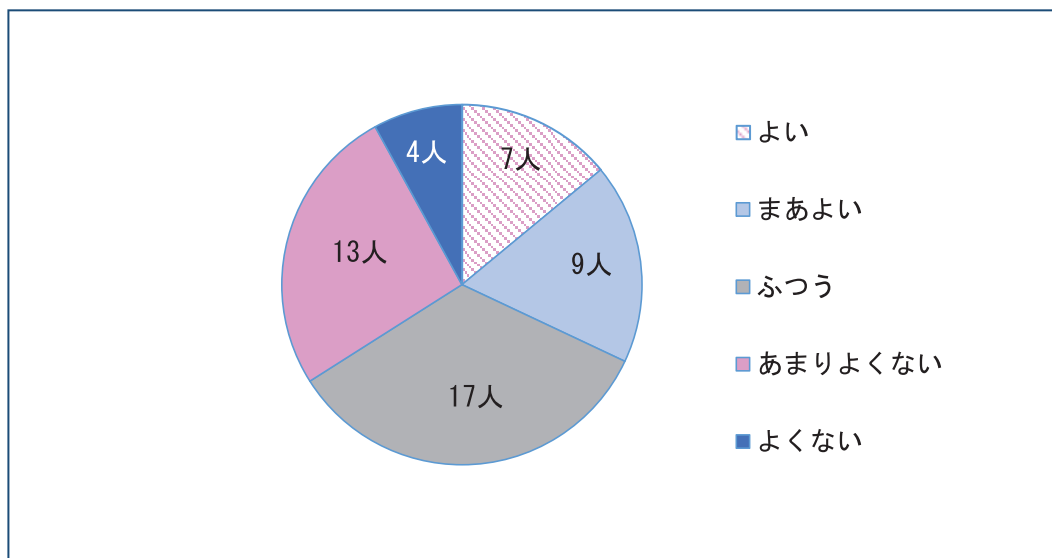


エ. 現在の健康状態

問 2. あなたの現在の健康状態はいかがですか。あてはまるもの 1 つに○をつけてください。

図表 6 3 現在の健康状態



「3. ふつう」と回答された人が 17 人（34%）で最も多く、次に「4. あまりよくない」が 13 人（26%）と続いている。

オ. 日常生活での悩みやストレスの有無

問 3. あなたは現在、日常生活で悩みやストレスがありますか。

図表 6 4 ストレスの有無

	人数	割合
ある	40	80%
ない	10	20%
合計	50	100%

「ある」と回答された人が 40 人（80%）となっている。

厚生労働省『国民生活基礎調査』平成 25 年版での、12 歳以上の「悩みやストレスの有無」では「ある」が 48.1%であった。これより、ストレスを抱えている者が比較的多いといえよう。

カ. ストレスの原因

問 3-1. それは、どのような原因ですか。あてはまるすべての原因に○をつけてください。
 その中で最も気になるストレスを番号記入欄に記入してください。

図表 6 5 対象者のストレスの原因

	あてはまるすべての原因		最も気になる悩みやストレス	
	回答数	割合	回答数	割合
1. 家族との人間関係	12	9%	3	8%
2. 家族以外との人間関係	10	8%	0	0%
3. 恋愛・性に関すること	1	1%	0	0%
4. 結婚・離婚	2	2%	0	0%
5. いじめ・セクシャルハラスメント	0	0%	0	0%
6. 生きがいに関すること	8	6%	3	8%
7. 自由にできる時間がない	2	2%	0	0%
8. 収入・家計・借金等	31	24%	14	35%
9. 自分の病気や介護	17	13%	9	23%
10. 家族の病気や介護	5	4%	0	0%
11. 妊娠・出産・育児	2	2%	0	0%
12. 家事	4	3%	0	0%
13. 自分の学業・受験・進学	0	0%	0	0%
14. 子どもの教育	5	4%	1	3%
15. 自分の仕事	19	15%	5	13%
16. 家族の仕事	1	1%	0	0%
17. 住まいや生活環境	8	6%	3	8%
18. その他	3	2%	1	3%
19. わからない	1	1%	1	3%
合計	131	100%	40	100%

あてはまるすべてのストレスの原因としては「8. 収入・家計・借金等」が 31 件（24%）と最も多く、次いで「15. 自分の仕事」が 19 件（15%）、「9. 自分の病気や介護」が 17 件（13%）と続いている。また、最も気になるストレスとしては「8. 収入・家計・借金等」が 14 件（35%）、「9. 自分の病気や介護」9 件（23%）の順となっている。

いずれも就業に関する項目と自らの健康に関する項目が高い。経済的実態が、生活上の困難のみならず精神的ストレスをも引き起こしていることが分かる。

【健康の概要】

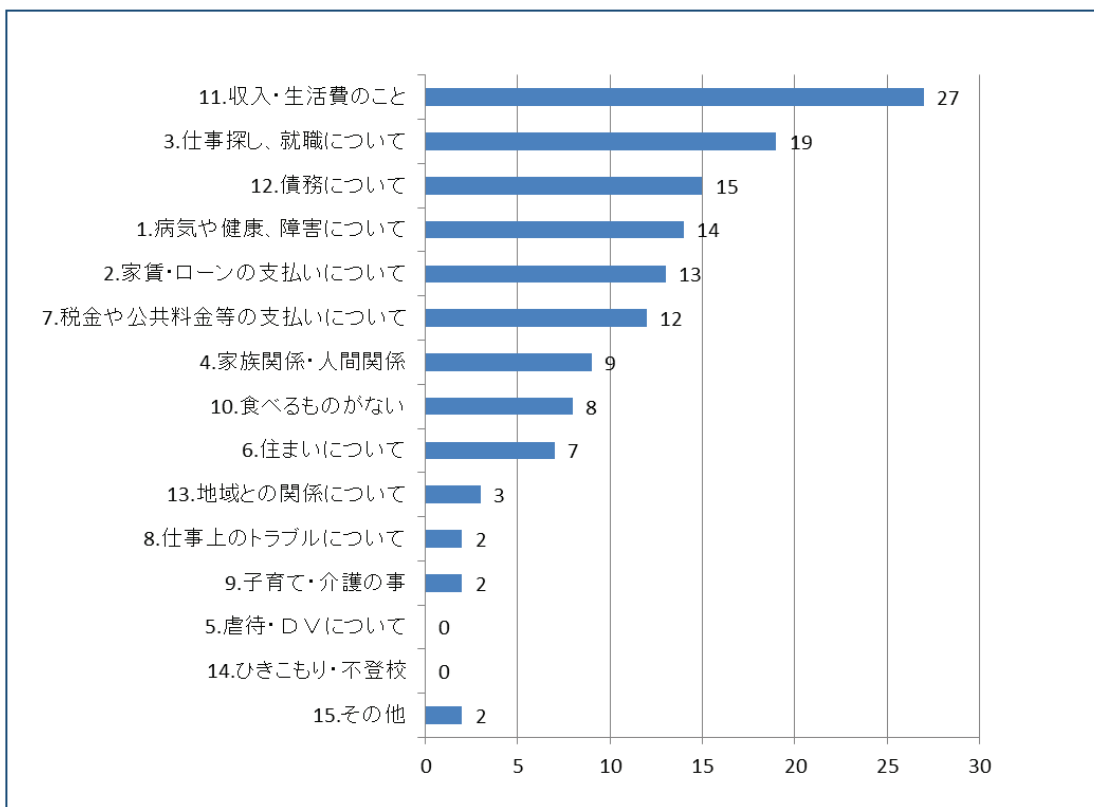
本調査では、有訴者、通院者いずれも全国平均からすれば高い割合である。また、精神上的の悩み・ストレスでも、「ある」とした者が全国平均のおよそ倍となっており、とりわけ先述の就労状況、経済状況からもたらされる「収入・家計・借金等」、「自分の仕事」、「自分の病気や介護」等のストレスが強いことが明らかとなった。

(6) 事業利用に関する調査

ア. なばり暮らしあんしんセンターへの相談内容

問 1. あなたはなばり暮らしあんしんセンター（社協）でどのような相談をされましたか。
あてはまるものにすべて○をつけてください。

図表 6 6 相談内容内訳



相談内容については、「11.収入・生活費のこと」が最も多く 27 件となっている。次いで、「3.仕事探し、就職について」が 19 件、「12.債務について」が 15 件となっている。

就業、経済的自立、金銭トラブル解決に向けた対応が上位を占め、当センターの目的に

則した相談が展開されていることがわかる。しかし、「1. 病気や健康、障害について」や「4. 家族関係・人間関係」等、日常生活に関する相談を含め幅広く対応していることがわかる。

イ. なばり暮らしあんしんセンターでの相談内容への対応

問 2. 問 1 で相談した内容について、どのような対応を受けましたか。

図表 6 7 センターの支援内容

	人数	割合
1. 解決にむけて相談対応、情報提供を受けた (現在も支援を受けている)	46	92%
2. 他の制度や専門機関を紹介された	3	6%
3. 解決に向けての相談対応、情報提供を受けたが意向に沿わなかった	1	2%
4. その他	0	0%
合計	50	100%

相談内容への対応については、「1. 解決にむけて相談対応、情報提供を受けた（現在も支援を受けている）」が 46 人（92%）と最も多く、次いで「2. 他の制度や専門機関を紹介された」が 3 人（6%）となっている。

ウ. 相談支援の中で、役に立ったこと。嬉しかったこと。

問 2-1. 問 2 で 1 または 2 と答えられた方におたずねします。その対応で役に立ったこと、嬉しかったことについて自由に記入してください。

○自由回答

自由回答をカテゴリー分析すると、以下の点が明らかとなった。

図表 6 8 支援を受けて役に立ったと感じたこと、嬉しかったこと

カテゴリー1	カテゴリー2	カテゴリー3
話を聴いてもらった 話を聴いてもらったこと 相談したことを親身になって考えてくれた 時間をかけて聴いてもらえてうれしかった 話をじっくり聞いてもらった たくさん話ができて良かった 話し相手になってくれた 気持ちが楽になった 悪い印象がなかった 親切だった 親切に対応してもらっている いつも親切に対応して教えてもらっている やさしかった 相談しやすかった きちんとした対応 誠実に対応してくれる 対応が良かった 相談ができて心強かった 物忘れがある中で相談に乗ってくれるのがうれしい 来訪時に、子どものことを話題にして楽しかった 職員が自分を知ってくれていてうれしい 自分の時間に合わせて相談をしてくれた 家に訪問までしてくれた 市のケースワーカーと一緒に自宅に来てくれた 時々訪ねてもすぐに相談に乗ってもらえる いつでも相談に乗ってもらえる 定期的な面談を受けている 定期的に訪問してくれる	傾聴の姿勢	担当職員による相談支援技術
自分が知らないことを教えてくれた 家計簿のつけ方を教えてくれた 歩行器、税金等の制度について教えてくれた 奨学金についての情報提供 債務に関する相談をしている 経済的支援 税金の納入手続 車検代の分納手続 対応策の提示 一緒に支払いを考えてもらった 病院受診同行 〇〇モータースへ同行してくれた 一緒に市の税金窓口に行ってくれた 弁護士相談等、一緒に対応してくれたので不安が少なかった 一緒に法律相談に行ってもらい、助かった 専門的な機関に相談でき、債務整理ができた 債務整理の手続をしてくれて安心している 女性相談の紹介 相談先を見つけたことができた 生活支援金による金銭管理 良い物件が見つかった つなぎ資金が借りられた 履歴書の書き方を教えてもらった シルバー人材センターの紹介 農業体験へ行けるようになった セミナーに参加できて良かった 就労に結びついた 就職相談 次につながる支援や進路 面談によって生活をまわさないと意識した ストレス解消 暮らしやすくなった	親切かつ誠実な対応	
	長期的・定期的な相談	相談体制
	専門的知識等の情報提供・指導	生活困窮者自立促進支援モデル事業の成果
	他機関・業者等への同行・アドボケート	
	他機関・団体・サービスの紹介・仲介	
	就労に向けての支援	
	相談後の意識の変化	

まず「話を聴いてもらった」、「親身になって考えてくれた」、「時間をかけて聴いてくれた」等を「傾聴」というサブカテゴリーとしてまとめた。また「親切だった」、「親切な対応」、「優しかった」、「相談しやすかった」等を「親切かつ誠実な対応」としてまとめた。これらは、いずれも「担当職員の相談支援技術」、とりわけコミュニケーション技術の成果としてカテゴライズし得るものであろう。

次に、「時々訪ねてもすぐに相談に乗ってもらえる」、「いつでも相談に乗ってもらえる」、「定期的な面談」等を「長期的・定期的な相談対応」としてカテゴライズした。経済的自立に向けての長期的・定期的対応は、経営基盤が安定している社会福祉協議会の強みの1つであろう。

第3に、①「家計簿のつけ方」、「歩行器、税金等の制度」、「奨学金」といった「専門的知識等の情報提供・指導」、②「病院受診同行」、「一緒に市の税金窓口へ」、「一緒に法律相談」等の「他機関・業者等への同行・アドボケイト※」、③「専門的な相談機関に相談」、「女性相談の紹介」、「相談先を見つけることができた」等の「他機関・団体・サービスの紹介・仲介」、④「履歴書の書き方」、「シルバー人材センターの紹介」、「農業体験」等の「就労に向けての支援」が、それぞれサブカテゴリーとして析出できた。これらに、⑤「面談によって生活をまわさないといけないと意識した」等の「意識の変化」を加えた5つのサブカテゴリーは、就労準備支援モデル事業、「就労訓練事業の推進」モデル事業、家計相談支援モデル事業を含む「生活困窮者自立促進支援モデル事業」の成果としてまとめることができるだろう。

エ．相談支援の中で、対応に困ったこと。「もっとこうしてほしかった」等の希望

問2-2. 問2で3と答えられた方におたずねします。なぜ意向に沿いませんでしたか。対応に困ったこと、または「もっとこうしてほしかった」という希望を自由に記入してください。

○自由回答

- ①病気が悪化しないように、定期的に連絡をとれるようにしてほしい。
- ②担当（者）が出張に行き過ぎて冷たいと思う。
- ③実際に働いてトラブルになり、その為、以降の仕事に対する積極性が出なくなった（自分にも原因がある可能性はある。）
- ④練習しているのはありがたいが、こんなにゆっくりしていいのか。
- ⑤仕事があれば早く見つけたい。よい仕事があれば紹介してほしい。

※アドボケイト(advocate): 個人がもつ権利をさまざまな理由で行使できない状況にある人に代わり、その権利を代弁・擁護すること

上記回答は、さらにその具体的内容を明らかにしていく必要があるが、①・②については、担当職員を信頼しているからこそ、より密接なつながりを求める切実なニーズと思われる。

また、③・④・⑤は、職種や早期就業に対するニーズと受けとめられる。実践力を養成できる就職訓練、就業先の開拓および職種との慎重なマッチング等が求められよう。

【事業利用に関する意識の概要】

相談内容では、就業、経済的自立、金銭トラブル解決への対応等、当センターの事業目的に則したものが中心となっていた。さらに日常生活に関する相談にも対応しており、先述の「社会状況」において明らかとなった「キーパーソンとしての専門職」が、この点からもうかがえる。

また、利用者にとって役立ったこと、嬉しかったことでは、担当職員によるコミュニケーション技術、長期的・定期的な相談対応、専門知識等の情報提供・指導、他機関等への同行・アドボケイト、他機関等の紹介・仲介、就労支援等があり、これらは生活困窮者自立促進支援モデル事業の成果といえる。

一方で、就業訓練や就業先の開拓、および利用者とのマッチングの検討が課題として浮き彫りになったといえよう。

3.本調査から明らかになった利用者像

本調査結果から、なばり暮らしあんしんセンターの利用者像として、以下のようにまとめることができよう。

就労の意思を有しているが、健康問題、家族関係、あるいは年齢的制限等の理由により、現在、就労できない状況にある。そのうち健康問題に関しては、有訴者率・通院者率がともに高く、また「収入・家計・借金等」・「自分の仕事」等、就労できない状況だからこそ生じる精神的ストレスをも合わせもっている。

就労できない状況は、支出月額にも大きく反映されており、約 80%の世帯が全国平均額（251,576 円）を大きく下回る 15 万円未満である。そのため、被服費・食料費・公共料金を確保できない、あるいは未払いというケースをそれぞれ 2 割ほど生み出している。これらより、就労できないことから生活費確保が困難となり、就労できない理由である心身の健康問題を悪化させる、もしくは解決できない、というスパイラルにあるといえる。

一方、社会関係では、「医療・福祉・教育機関の専門家」、「友人・知人」、「家族・親族」を核として構成されており、決して孤立しているわけではない。なかでも「医療・福祉・教育機関の専門家」は、就職面・金銭面での専門相談の相手はもちろん、日常会話の相手として、あるいは日常生活上の相談相手として、重要なキーパーソンになっている。

さらに、当センターの事業について役に立ったこと・嬉しかったことは、担当職員による傾聴や誠実な姿勢、長期的・定期的な相談対応が多くを占めており、当該職員への信頼や期待がうかがえる。また、専門知識等の情報提供・指導、他機関等への同行・アドボケイト、他機関等の紹介・仲介、就労支援といった生活困窮者自立促進支援モデル事業の機能についても挙げられており、本事業に対して一定の期待と効果を実感している。

こうした利用者像を踏まえ、今後の生活困窮者自立支援施策を具体化する必要があるだろう。しかし、地域に潜在する生活困窮者は、上記利用者の就労状況、経済状況、社会関係よりさらに深刻な生活問題を抱えている可能性がある。よって、本調査項目に準拠した生活困窮者実態調査を実施し、同施策に反映していくことも求められよう。