

孤独をやわらげるために

京都自死・自殺相談センター Sot to の取り組み

2020
9 月号
no.588

『京都の福祉』は福祉関係者に福祉の課題や情報を提供する「京都府社会福祉協議会」(府社協)が発行する広報誌です

支える人を支える 京都の福祉



- 今月の「ふくしびと」は看護師 仲井なるみさん ▼7ページ
- 生活福祉資金貸付制度のご存知ですか? ▼4ページ

もえくさ



T.S

全国的市町村は、「権利擁護支援」の地域連携ネットワークづくり」とその中核的な役割を担う機関の整備を進めている。

ところで、「権利擁護」という言葉は「人権擁護」や「権利保障」と同じ意味なのか。2000年4月施行の新成年後見制度とともに、社会福祉法新設の福祉サービス利用援助(地域福祉権利擁護)事業によって権利擁護支援の必要性が浸透した。旧成年後見制度は、本人保護のために本人の財産管理権をなく奪するものだったが、新成年後見制度や地域福祉権利擁護事業は、本人の自己決定の尊重を基本理念とし、社会がこれを支える仕組みへと転換された。

その後約20年間で「権利擁護」は福祉関係者間で定着した感があるが、さて「権利擁護」のいう「権利」とは何か、真に権利の主張と行使は可能なのだろうか。

例えば成年後見制度の利用助成制度は自治体によってまちまちで、両制度とも全国的に低所得者も報酬や利用料の負担が必要だ。権利行使の主体が本人であることは言うまでもないが、これを実質化する「扶助制度」の創設や事後救済手続を整備する必要があると思う。

孤独をやわらげるために

京都自死・自殺相談センター Sototo の取り組み

9月10〜16日は「自殺予防週間」です。京都府内でも、行政や民間の相談機関により様々な自殺予防の取り組みが行われています。その中から、認定特定非営利活動法人（認定NPO）京都自死・自殺相談センター Sototo（そとと）の相談委員長金子宗孝^{かねこむねたか}さんに、自死・自殺予防の取り組みについて伺いました。

「2019年の日本の自殺者数は2万人と過去最少を記録しました。また、今年は新型コロナウイルスの影響で4月の自殺者数は前年比で減少という報道もあります。近年の傾向について教えてください。」

「今年でいえば、3月4月のタイミングで『学校や職場に行かなくてよかった』という状況があるでしょう。また、コロナの影響で社会全体の不安があまりにも大きく、相対的に個人の苦痛がやわらいだことが考えられますが、根本的な解決があったわけではありません。」

「近年、Sototoではメールの相談が増えています。当初は電話相談だけでしたが、2012年から試験的にメールを開始したところ、想定以上

に10〜20代からの連絡が増えて、『やめるわけにはいかない』と。2014年に本格的に取り組み始めました。先ほど、自殺者数は過去最少という話がありました。10代の自殺率はむしろ増加しています。ただ、メールは電話よりも、相談員のスキルが必要で、電話のように言葉の抑揚や息遣いが感じられないため、メールから相手を読み解くのは難易度が高いのです。メール対応できる相談員を増やすことと、メール相談部門は赤字なのが課題です。」

「Sototoの特徴を教えてください。」

「他団体と比較したわけではありませんが、すべてを自分たちで1から考えているのでSototoのオリジナリ

「逆になぜ人の話を聞くのがつらいのかというと、心のどこかで見返りを求めているからですかね?」

「そうなんです。『相手のわかってほしいことをわかって』とつとめて対応する、とは印象的なフレーズです。具体的な事例はありますか?」

「数年前に、『好きだった人が結婚してしまった。まだ同じ町にその人が住んでいるのを見るのがつらいので、死ぬのと思う』という相談を受けたことがあります。3時間ぐらい電話でとんとん話したあとに、その人と通じ合えたような感覚がありました。その人は『あなたと話して思い残すことはなくなりました。でもやっぱり、明日死ぬのうと思います』と言いつつ、電話を切りました。その日は私もよく眠れませんでしたし、その人は死ぬだろうと覚悟しました。でも、翌日の電話相談の担当者から『死のうと思っただけやめた。昨日の電話担当者に伝えてほしい』というその人からの伝言があったんです。その人とはそれきり。でもその人にとって、自分との電話は少なからず意味があったんだな、と感じました。」

「3時間もあいた、ずっと話を聞き続ける。金子さんはどうしてそこまでがんばれるのでしょうか。」

「逆になぜ人の話を聞くのがつらいのかというと、心のどこかで見返りを求めているからですかね?」

「誰にもわかってもらえない」という孤独を見出し、Sototoの役割を見出しました。」

「たとえば、死ぬほど思い詰めている人は『がんばって生きても仕方ない』『自分がこのつらさを克服して社会復帰すること、誰が望むのだろうか』と考えることがあります。彼らが『生きていくことが地獄』と感じているなら、私たちが『死ぬな』というメッセージを伝えることは、『もつと苦しみなさい』と伝えることでもないと、知っておかないといけません。」

「思い詰めた人に『自分のような状況を見出し、死ねばいい』という気持ちは元気になるべきだ」という気持ちがあるからでしょう。でも、私たちはそもそも相手の変化を強要しないし期待もしない。結論は明示しない。だから相手になにか劇的によくなったような決定打は与えることはできないけれど、できることを精一杯するだけです。」

「自殺願望がある人に出会うことがあります。自分の意見を言って、無意識のうちに相手を傷つけたこともあります。」

「かわり方が下手でもいいから、その人とはかわり続けてほしいです。なぜなら孤独が人を追い詰めるからです。そのときに先入観をもって相手に接しないでほしい。たとえば『この人は自殺するかもしれない』と思って接すると、その気持ちはおのずと相手に伝わります。どんな状況の人でも先入観なしに『自分が人として対等に向かい合ってもらっている』という実感は、その人の尊厳を回復する手がかりになります。」

「もつとも、その自殺願望がある人が家族や友人のような自分に近い存在だった場合、1対1で支えるのはしんどいものです。そんなときは私たちのような第三者機関を頼ってください。」

「最後に、社会に向けての提言があれば、教えてください。」

「孤独をやわらげる」がキーワードですね。実際、Sototoの相談員になるにはどんなカリキュラムがあるのですか?」

「数か月かけた10回の講習と面談を経てはじめて相談員になれるのですが、そこで『話を聞く』ことの本質を心から理解します。わかりやすい事例を紹介しましょう。会話の相手から『私の話、聞いてた?』と聞いたただされたこととはありませんか? その相手は音声が届いたか知りたいたいのではなく、『自分がどんな気持ちになったかを、理解してくれましたか?』と聞いているのです。」

「ああ、そのやりとりは、多くの人に心当たりがあるでしょう。」

「『自分がわかってほしいことを、わかってもらえない』という落胆とショックは、人に孤独を感じさせる、深い感情です。死にたいと思うほどの深刻な悩みは、原因がなくなったらすぐに解決するわけではありません。もちろん適切な窓口や支援の仕組みは必要ですが、それだけでは解決できない、その人のやるせない気持ち。たとえば、

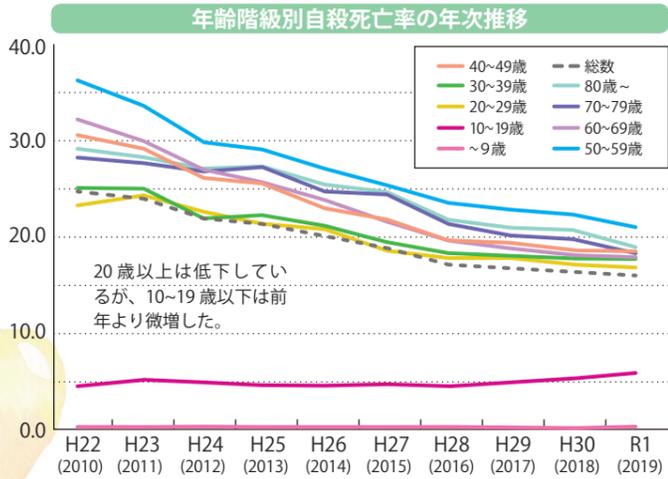
「先ほど、Sototoは『孤独をやわらげる』が目的だと述べました。国の施策を見ると、『社会の歯車として働けるように社会復帰させる』が目的のように見受けられます。本当にその目的設定で、自死・自殺が減るのでしょうか? 実際には、人とのぬくもりやあたたかさでしか埋められないものがあるのです。国においても、私たちのような考え方を基本にして政策を考えてもらえればと願っています。」

認定特定非営利活動法人
京都自死・自殺相談センターのSototoとは...

2010年に設立されたNPO。2020年4月には、より公益性の高い団体であるとして、認定NPOとなった。「相談活動」と「居場所づくり」を軸に活動を展開している。「相談活動」は、電話は下記参照。メールはサイトの専用フォームより随時受付。「居場所づくり」は、孤独を感じる人が安心して過ごせる場としての「おでんの会」（毎月開催）、映画を見ながらつるぐ「ごろごろシネマ」（毎月開催）、大切な人を自死で亡くした人のための個別面談「そととたいむ」（隔月開催）がある。電話番号 075-365-1616（毎週金・土19時〜25時。おかけ間違いのないようお願いします。）
<https://www.kyoto-jsc.jp/>

教えてくれた人 ^{かねこむねたか} 金子宗孝さん

大阪出身。2010年2月のSototoの立ち上げから関わり、事務局長を経て、2014年から相談委員長。現在は研修と講演、メール相談を主に担当する。
▼noteにエッセイあり!
https://note.com/neko_nekoko



この猛暑なのに、エアコンが壊れた A さんの場合



解決

貸付

ある年の夏に A さんの家では、エアコンが故障しました。エアコンを買い替えたいが、購入費用の捻出ができないため、自宅にある扇風機のみで生活していました。日に日に気温が上昇するなかで、ある時、A さんは暑さに体が耐えきれず、熱中症により倒れてしまい、救急車で搬送されました。

搬送された病院には、医療相談室があり、そこには相談員がいました。A さんの退院に際して、相談員がヒアリングを行うと家にあるエアコンが故障していることがわかりました。相談員は、A さんの収入状況ではエアコンを一括で購入することは難しいと考え、社会福祉協議会が実施している生活福祉資金を利用すれば、A さんの課題が解決するのではないかと考えました。相談員は A さんの代わりに社会福祉協議会に相談を持ち掛けました。その後、A さん自身が相談を行い、生活福祉資金の貸付が決定して、無事に家にエアコンを設置することができ、夏も快適に生活することができるようになりました。

生活福祉資金貸付制度をご存知ですか？

一時的な困りごとに

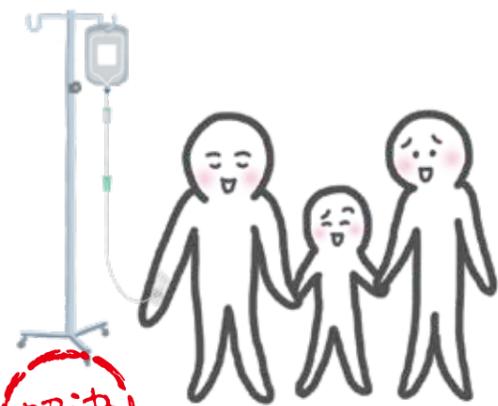
生 生活福祉資金貸付制度は一時的なお困りごとに関して貸付をおこなって、生活の立て直しを支援する制度です。

例えば、①就職が決定したが、勤務地が遠方にあり転居が必要な場合、②失業したため、生活費や就職活動の資金が足りない場合、③子供の進学が決まり入学時納入金が必要であるが、資金が足りない場合、④自宅を持つているが、毎月の生活費が少額の年金のみで、生活費が不足している高齢者世帯などの場合に貸付を行います。

一方で、一時的な経費ではなく、恒常的に生活費の不足が生じている場合は、生活福祉資金を利用することができない場合があります。例えば、一定の収入はあるものの支出が多い、借入の返済に追われるなどで生活費が足りない場合などです。

このような場合には、一時的に支援ができたとしても、困りが根本的に解決したことにならず、京都府社協で実施する家計相談支援事業など、他の方法によって生活の再建をめざす必要があります。

医療費が払えるか不安な B さん家族の場合



解決

病院の地域連携室に相談のってもらい、医療費が減額。

ある時、社会福祉協議会の窓口で B さんから相談がありました。B さんは最近体調を崩し、仕事を休みがちになり、収入が減っています。これまで夫婦共働きで生活できていたが、妻も B さんの看病で収入が減りつつあるとの話でした。通院治療の回数が増え、医療費がかさむことが想定されるため、今後のことが心配とのことでした。

B さんの通う病院は、無料低額診療事業を行っています。社会福祉協議会の相談員は、病院の相談員に相談し、B さん世帯が、無料低額診療事業の対象にならないか相談してみると、対象となる可能性があるとのことでした。その後、B さん世帯は、病院で無料低額診療の申請を行い、審査の結果、無料で診察を受けることができるようになり、負債を負わずに済むことになりました。

※低所得者などに医療機関が無料または低額な料金で診察を行う事業

貸付 OK ① 就職のため引っ越ししたいけど、お金がない！



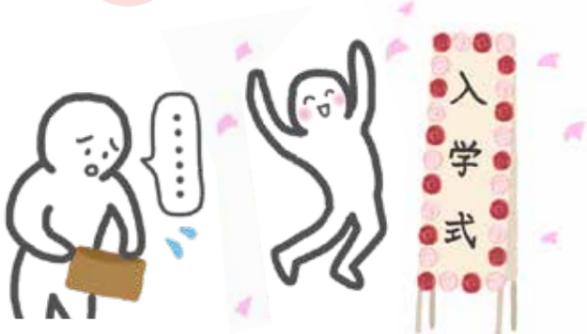
就職が決まって、引っ越しが必要。でも当面の引っ越し資金がない！

貸付 OK ② 失業中だけど就活資金が足りない！



失業して、就職活動のためにスーツを買いたいけれど、手持ちのお金がない！

貸付 OK ③ 子どもの高校入学費用が払えない！



私立高校無償化の対象で、学費支給はされる見込み。でも、入学金を先に払わないと！

貸付 OK ④ 家はあるけど生活費が足りない！



家はあるけれど、年金だけでは生活費が不足している……

生活福祉資金貸付制度は、低所得、生活保護世帯、障害、高齢世帯に対して資金の貸付と必要な相談支援を行うことにより、自立支援と社会参加の促進を図り、安定した生活を送れることを目的としています。

貸付対象世帯として

- ①低所得世帯（所得水準が生活保護基準の 1.8 倍以内であり、他制度等の利用が困難な世帯）
- ②障害者世帯（「身体障害者手帳」「療育手帳」「精神障害者保健福祉手帳」の交付を受けている者の属する世帯で、所得水準は生活保護基準の 2.5 倍以内の世帯）
- ③高齢者世帯（日常生活上療養又は介護を要する 65 歳以上の高齢者の属する世帯で、所得水準は生活保護基準の 2.5 倍以内の世帯）

生活福祉資金では、日常生活のお困りごとに関する福祉資金、高等学校や大学等の高等教育を行う学校に就学するのに必要な費用に関する教育支援資金、失業等により生活の立て直しに必要な費用に関する総合支援資金、低所得の高齢者世帯の恒常的な生活費の不足を補う不動産担保型生活資金があります。

生活福祉資金は京都府社会福祉協議会が実施主体です。ご相談の窓口は各市区町村の社会福祉協議会です。

新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、貸付の対象世帯を低所得世帯以外に拡大し、休業や失業等により生活資金でお悩みの方々に向けた、緊急小口資金等の特例貸付を実施しています（申込は令和 2 年 9 月 30 日まで）。お問合せは下記まで。
京都市在住の方：京都市社会福祉協議会
上記以外の方：お住まいの市町村社会福祉協議会

※いずれも貸付には審査があります。



これから同居者の
皆さんと一緒に
生きて行きたい

グレイスヴィルまいづる 施設サービス室室長・看護師 ● ^{なか} ^い 仲井 なるみさん

◆この職場を選んだ決め手は？

このまちに暮らす人々と「共に暮らし、共に考え、共に感動し、共に働く」という法人理念に感銘を受け、ここで働きたいと思いました。

◆職場のいいところ

子育てしながら働いてきましたが、学校行事を優先させてくれるなど、働くお母さんに優しい職場です。

◆休日の過ごし方

家でゆっくり過ごして体を休めています。

「もともとは病院で看護師をしていました。脳外科にいた時、患者さんの術後の様子を観察することがあり、当初はいろいろ話しかけていたのですが、反応がないことに慣れてくると、言葉がけも少なくなっていました。ある時、その方にふと『手を握ってください』と話しかけると、握り返してくれたんです。その出来事が私の看護観を変え、言葉で表現することが苦手な人たちと関わりたいと思ったんです」と話す仲井さんは、グレイスヴィルまいづるで働き始めて16年目を迎えます。

より豊かになるよう、職員ご家族で相談しながらケアに取り組んでいます」
仲井さんは、人生の先輩でもある入居者から得るものがあると言います。
「悩み事があると入居者さんの部屋を訪ね、相談したりするんです。答えてくれる代わりに、頭を撫でてくれたりする。そういう方の存在が私にとって安らぎの場なんです。ケアする側と受ける側。私も身も入居者の皆さんにケアされ、助けてもらっているし、育ててもらっています。これからも皆さんと一緒に生きて行きたいですね」

【施設名】特別養護老人ホーム グレイスヴィルまいづる
【場所】京都府舞鶴市字布敷小字中島 52-1
【URL】https://gracemura.org
【TEL】0773-75-7121 【FAX】0773-78-3322

令和元年度の運営適正化委員会の
苦情・相談実績について

京都府福祉サービス運営適正化委員会は、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、助言、相談、調査等を行い、福祉サービスの利用者の権利を擁護することを目的に活動しています。昨年度（令和元年度）の苦情・相談の状況についてお伝えします。

● 令和元年度実績について

▼ 苦情の受付・解決について

令和元年度の初回（新規受付）苦情件数は108件、継続苦情相談数は156件です。

7月に全国社会福祉協議会から提供された速報値によると、苦情件数は全国でも5番目に多くなっています。

解決の結果は「相談・助言」が97件、「紹介伝達」が11件となっています。

単に苦情先事業所や他機関への紹介伝達、また傾聴のみにとどまらず、申出人の思いを踏まえ、内容を整理したうえで、双方の調整を図るよう努めています。

▼ 苦情内容について

苦情内容は、前年度と同様「職員の接遇」が最も多く、次いで「サービスの質や量」「説明・情報提供」の順となっています。「職員の接遇」では、利用者や家族に対する関わり方や対応、言葉遣いが主な申し出の内容であり、「サービスの質や量」では、利用者・家族が期待するサービスが受けられないという苦情が多くありました。

これらを改善するためには、利用者に対して、提供するサービスの内容や対応について、普段から丁寧な説明や経過報告を行うなど、事業者としての説明責任を十分に果たすことが大切と考えます。

また、「権利侵害」は、すべて虐待に関する内容であり、関係行政機関に連絡するなど必要な対応を行いました。

▼ サービス分野別件数

初回苦情をサービス分野別で見ると「障害者」分野が最も多くなっており、これは全国的な傾向となっています。前年度と比べて「障害者」「高齢者」分野が増加しており、「児童」分野は横ばいとなっています。

「障害者」分野は就労継続支援B型、居宅介護の事業所が多くなっています。また、相談支援事業所の相談支援専門員に対する苦情も多くなっています。「高齢者」分野では特別養護老人ホームへの苦情が最も多くなっていますが、地域包括支援センターや有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅への苦情や相談も増えています。「児童」分野では、認定こども園への苦情が最も多くなっています。

利用者・家族からの苦情は長期化・複雑化しており、解決が困難な事例が増えてきています。

本委員会としては、引き続き、苦情・相談対応を通じて福祉サービス利用者の権利擁護を図りつつ、現場で様々な事例に対応する事業所への支援を充実していく必要があると考えます。

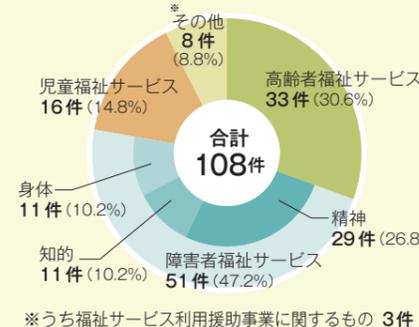
図1 令和元年度 苦情・問い合わせ等 総受付件数 319件（昨年度実績 371件）

| | 受付方法 | | | | | | | | |
|----|------|--------|--------|--------|-----------|--------|------|------|--------|
| | 来所 | | 書面・電話等 | | その他（メール等） | | 合計 | | |
| | 初回苦情 | 問い合わせ等 | 初回苦情 | 問い合わせ等 | 初回苦情 | 問い合わせ等 | 初回苦情 | 継続苦情 | 問い合わせ等 |
| 合計 | 6 | 3 | 85 | 49 | 17 | 3 | 108 | 156 | 55 |

図2 初回苦情の内容

| | 高齢 | 障害 | 児童 | その他 | 計 |
|----------|------------|------------|------------|----------|--------------|
| 職員の接遇 | 9 | 27 | 7 | 1 | 44 (40.7%) |
| サービスの質や量 | 7 | 13 | 1 | 0 | 21 (19.4%) |
| 説明・情報提供 | 7 | 4 | 4 | 4 | 19 (17.6%) |
| 権利侵害 | 5 | 3 | 1 | 1 | 10 (9.3%) |
| 被害・損害 | 1 | 4 | 1 | 0 | 6 (5.6%) |
| 利用料 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 (0.9%) |
| その他 | 3 | 0 | 2 | 2 | 7 (6.5%) |
| 計 | 33 (30.6%) | 51 (47.2%) | 16 (14.8%) | 8 (7.4%) | 108 (100.0%) |

図3 サービス分野別件数の割合



京都府社会福祉協議会からのお知らせ

「福祉職員こころの強化書セミナー」

～より良い人間関係を築くために、
こころの整え方をマスターしよう！～

日程 11月18日(水)

時間 10:20～16:00

会場 ハートピア京都 3階 大会議室

受講料 会員 7,530円/
非会員 10,530円(テキスト代含む)

講師 久田 則夫氏

日本女子大学人間社会学部 教授

テキスト 福祉職員こころの強化書

※詳しくは、下記までお問い合わせください。

問い合わせ先 京都府福祉人材・研修センター研修課 TEL. 075-252-6296 <http://www.kyoshakyo.or.jp/event/>

上記は予告なく変更・中止する場合があります。予めご了承ください。

国勢調査に御協力ください!

今年は5年に1回の国勢調査の年にあたります。保育所の建設計画や災害時に必要な備蓄を準備する際になどに利用されるもので、国の最も重要な統計調査となっています。皆様の御協力をお願いいたします。

回答方法は、調査票への記入のほか、インターネット回答も可能です。また、「拡大文字調査票」「点字調査票」「音声対応電子調査票」も準備されています。希望される際は、調査員又はお住いの地域の市町村にお問い合わせください。



「京都の福祉」は、みなさまからの情報をお待ちしています!

府社協の広報誌「京都の福祉」は、「支える人を支える」をテーマに、読み手のみなさまに活用していただける紙面づくりに努めています。ご意見や感想はもちろん「こんなテーマを取り上げてほしい」「取材してほしい」、そんな情報をぜひ気軽にお寄せください。

● 本会へのご意見等は、下記URLの「お問合せフォーム」を通じてお寄せください。

<http://www.kyoshakyo.or.jp>

京都府社協

検索



本紙は、共同募金の
配分金によって
つくられています。

© 中央共同募金会

令和2年度
社会福祉施設
総合損害補償

しせつの損害補償

インターネットで保険料試算できます

ぶくしの保険

検索

老人福祉施設、障害者支援施設、児童福祉施設の

事故・紛争円満解決のために!

プラン1 施設業務の補償 (賠償責任保険、動産総合保険等)

■ 基本補償(賠償・見舞)

| ▶ 保険金額 | | 基本補償(A型) | 見舞費用付補償(B型) |
|--------|-------------------------|-----------|--------------------------------------|
| 賠償事故 | 身体賠償(1名・1事故) | 2億円・10億円 | 2億円・10億円 |
| | 財物賠償(1事故) | 2,000万円 | 2,000万円 |
| | 受託・管理財物賠償(期間中) | 200万円 | 200万円 |
| | うち現金支払限度額(期間中) | 20万円 | 20万円 |
| | 人格権侵害(期間中) | 1,000万円 | 1,000万円 |
| | 身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中) | 1,000万円 | 1,000万円 |
| お見舞い等 | 徘徊時賠償(期間中) | 2,000万円 | 2,000万円 |
| | 事故対応特別費用(期間中) | 500万円 | 500万円 |
| | 被害者対応費用(1名につき) | 1事故10万円限度 | 1事故10万円限度 |
| | 傷害見舞費用 | | 死亡時100万円 入院時1.5~7万円 通院時1~3.5万円 |

保険期間1年

| ▶ 年額保険料(掛金) | | 基本補償(A型) |
|-------------|-----------------|---|
| 基本補償(A型) | 定員 | |
| | 1~50名 | 35,000~61,460円 |
| | 51~100名 | 68,270~97,000円 |
| 付見舞費用(B型) | 100名以降1名~10名増ごと | 1,500円 |
| | 基本補償(A型) 保険料 | + |
| | | [見舞費用加算] 定員1名あたり 入所: 1,300円 通所: 1,390円 |

プラン2 施設利用者の補償

プラン3 施設職員の補償

プラン4 社会福祉法人役員等の補償



スケールメリットを活かした
充実した補償と
割安な保険料
です。

● この保険は全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、雇用慣行賠償責任保険、役員賠償責任保険、個人情報取扱事業者賠償責任保険、普通傷害保険、労働災害総合保険、約定履行費用保険、動産総合保険、費用・利益保険)です。

● このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問い合わせは下記までお願いします。●

団体契約者 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課 保険会社〉
TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

損保ジャパン日本興亜は、関係当局の認可等を前提として、2020年4月1日に商号を変更し、「損保ジャパン」になります。

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667 FAX: 03(3581)4763

受付時間: 平日の9:30~17:30(12/29~1/3を除きます。)