

講演②

「長野県社協の投げ出さない相談支援体制～満足できる支援なんてひとつもないんです～」

佐藤尚治氏 社会福祉法人長野県社会福祉協議会 主任

佐藤と言います、よろしくお願ひいたします。今ご紹介がありました長野県社協の投げ出さない相談支援体制。色合いがみなさんと違ったしゃべりになるかもしれませんが、ぜひ聞いていただければと思います。

長野県社会福祉協議会（以下「社協」という。）の佐藤尚治と申します。今回みなさまの前でお話しするキッカケというのが、おそらく2019年の環境省さんが始めました「社会福祉施策と連携した多頭飼育対策の検討会」に福祉側から参加させていただいたことにより、講演のお声がけをいただいたのかなと思っております。

私自身、福祉に入ったのが2010年からの内閣府のモデル事業でした「パーソナルサポートサービス事業」で、そこで対人援助を始めたのが関わりのキッカケとなっています。とにかくその頃から福祉分野だけで解決を目指すのが困難で、支援の在り方とか連携の在り方を学ばせてもらったというところです。今は地域共生社会づくりを行っています。一言で言いますと困っている人も困っていない人も一緒に今後やっていける地域社会を作っていきましょうねということなのです。長野県内で重層的支援体制整備を推進するために多方面と連携しながらやっているところです。

今回のシンポジウムでは、多頭飼育問題に対していろいろな方角から、みなさんと一緒に学べると思っておりますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

今回はどういった事例を話そうかと考えた時に、上手くいっている事例よりも上手くいっていない事例の方、支援と言っても上手くいくこともあるのですけれども、すぐさま解決することの方が稀で、解決しないということもやっぱりあったりするのですよね。そんな現場を振り返ってみて、支援を続けるのも大変だなという事例にもたくさん関わってきたのが正直なところなのですが、では何故そういった現場に今でも関わっているのかと考えた時に、ある言葉が感染しているなと思ひました。それが高知県高知市の相談支援の3原則「逃げない、あきらめない、投げ出さない」という言葉です。これは現場の担当者が作ったという話で、言うのは簡単じゃないですか。でもやるのはメッチャ大変なのですよね。そこからできた姿勢が現在の福祉スタイルとも言われてる「断らない相談支援」とも言われているぐらいです。

今の社会っていかにして断るかばかり考えてるじゃないですか。できる可能性を考えるよりも、できない理由ばかり並べたてる。ことさら相談支援の世界では、いったん相談を受けたとしても結構難しい場合も多かったです。途中でやっぱり無理なのではないかなとか、やるだけやったからもういいとか、そもそも本人のやる気の問題だしねと。自分の内側からそういう声も聞こえてきます。意気込みだけでは本当にどうにもならな

くて、それこそ相談員支援によっては抱え込んで燃え尽きて最終的にバーンアウトする。そんなことが現場でしょっちゅう起きています。

それくらいこのような言葉を実践するのは相当大変なのですが、その中で1番覚悟が必要なのは投げ出さないという言葉だと思っています。ある支援者の話では、「投げ出さない」というのは「更に頑張って問題を解決しにいくのだぞ」という話ではなくて、「解決できなくても投げ出さない」ということであり、「関わり続ける、繋がり続けるということから降りない」という話なのですよということなのです。こういうことを僕らは「伴走型支援」と言って、体内に染み込ませて細胞化させて、DNA にしていく。つまり支援者にとって支援というのは解決できるかできないかの2択ではないんだよという話なのです。

ただ、多頭飼育問題の場合、「解決できなくても関わり続けるんだよ」なんて悠長なことを言っていられない場面も数多く出くわしますよね。圧倒的な違い、不足するもの、何なのかという話なのですが、これは時間だと思います。私はこれが人支援と動物支援の連携時の違和感、温度差なのかなという風に考えています。本日はこういったところを出発点とさせてもらいながら、我々社協はどんなことをどんな風にどう連携していくのかといったことを話していきたいと思います。

まず多頭飼育問題の場合、苦情から発見に繋がるものが多かったですりしますが、更にそこにアパートの退去とかトラブルとか事故がついてくると、非常に時間的にもタイトな対応が求められてきますが、人とこの場合の動物とでは猶予となるそれぞれの時間が全く違っていています。連携時の違和感、温度差という正体なのですが、結論から言いますと、支援と保護の感覚の違いだと思っています。人に対する支援の場合、自立を促すことが軸となっているので、長期的な目標を設定しながらやっいていこうとしますが、動物の保護では生命優先になりますので緊急的であったり、短期的な解決を目指していくことになります。ケースが発生してから連携しようと思ってもこの時間の概念がぶつかり合って温度差が生じやすいと考えています。だからこそ発生時に起こる避けられない現実と支援者の痛みの共有、それを通常時からいかにしておくかということが必要となってきます。つまり事前の示し合わせをどれだけ行い、時が来た場合に備えられるかという話です。この事前の根回し、波長合わせ、目線合わせというこの状況ができていない話であれば、連携して欲しい相手としてみればいきなり話を持ってこられてもなど、そういう状態で面食らってしまうのだと思います。

まず内輪の勉強会とかケース検討でよいと思います。そこに誘うくらいでよいと思いますので、まず動物側を知ってもらうということから始めることが大事なのかなと感じています。例えば私たち社協が対応したケースでは、多頭飼育問題はほぼ崩壊直前か進行が早そうな状況に発展していることが多いのですけれども、そんな中で福祉側はその方の生活に注目していきますので、その方が今後どのようにすれば生活が安定に向かうのか、人生がよい方向に行くのか、お話を聞きながら一緒に考えていこうとします。その際、実際に一緒に住む動物が多数いたとしても、生活費のことを考えた話題が多くなりがちで、餌代

とか不妊手術とか衛生環境のことは目がいきますが、動物の健康状態は見立てもなかなかできませんし、飼い主本人の言葉を鵜呑みにするしかない、そういった時も多いのですよね。獣医さんとか保健所さんが見てくれればわかるようなことでも自分たちではわからない。そんな時に気軽に相談できる窓口があって、窓口の方が非常に感じのよい方だったりして、フットワークが軽くて「これから一緒に見に行きましょうか」なんて申し出てくれば超ラッキー最高なのですけれども。現実というのは状況をお話して、「また教えてください」で終わることがほとんどだったりします。本当に諦めそうになるシーンの1つなのですが。

動物愛護管理センターに動物を引き取ってもらいたいと、連れていく人たちがどんな理由でどんな人たちでどんな事情で連れていくのか、それに対して職員さんたちはどんな思いで対応しているのか。福祉側は普段想像もしませんし、知らないのです。例えば引越しが理由でとか、離婚とか失業が理由で経済的なことが理由でとか、高齢者で体力がもう効かなくなってきたからとか、そんな理由で…となっていることも知らない。だから今後そういう場面を知ることができる機会を多く作ってあげたいと思っています。

また、動物愛護側から言えば、先に発見したのが福祉側の場合、飼育者本人と関係性ができているということでケースには入りやすくなるという話ですが、動物愛護側が先に発見した場合、本人接触とか関係構築とかをどのようにしていったらよいかわからない。どういう対応が適切かも含めて困ってしまう。ケースに入ってもらうために、福祉側をどのように呼び込んだらよいかということもなかなかわからない。動物虐待対策ガイドラインの中に動物の飼育状況とか共通のチェックシートがありますので、こういうのを加工して上手く使ってもらえればよいとは思いますが、例えば飼い主の生活環境のシートだったりしますが、最低限連携する相手にとっては必要な情報になっていくかと思っておりますので、ぜひご活用いただければと思います。

例えば、意見交換の場で福祉側は「こんな展開で、この辺が上手く想像できない」ということをケースを使ったりして互いに共有します。この共有により互いに想像しやすくしていきますが、ケース共有というのは「今更聞けないということをどうなくすか」だったりします。孤立してしまうことや引きこもったり閉じこもったりする、そういう事情の背景にどういうことがあるのかとか。8050って何？とか、子どもの貧困にはどう対応するのがよい？とか。ちなみに8050はここ5、6年で福祉の世界で定着してきた言葉で、80代の親御さんと50代の無職の子どもさん、そういう世帯を指しているのですよね。

動物愛護側にしても、例えば、感染症という言葉がありますし、そういう言葉や、獣医さんの守備範囲がこれくらい、こんな感じですよ、というような、そういう知らないことをお互いに考えながら共有していく。

こういったことを支援者1人で考えないで欲しいし、1人で考えさせないで欲しいと思っています。つまり、「孤立を何とかしていきたいのだったら、自分たちが孤立していたらあかんねん」と。これも関西弁で支援する人から言われた言葉です。いろいろなコミュニ

ケーションを取りながら、一緒に行ってくれそうな方に一緒に行ってもらえるようになっていただけるように、自分から働きかけていくようにします。人は待っていても変わってくれないものなので。そうやっていろいろやっているうちに、地域に味方になってくれる、連携先のキーパーソンがちゃんとできていきます。「協力者は見つけるのではなく作るのだ」という話ですが、僕ら社協にしてみれば相手が連携して欲しいと言っているのであれば、できるだけ一緒に動いていけるようにします。困っている時に一緒に動いてくれる人がいないというのは、真っ暗な夜道をライトも持たせられず歩かされるという気持ちになってしまいます。だから、一緒に動いてくれる、あなたがいてくれてよかった、団体があってくれてよかった、そういう風に感じてもらいたい。そうやって、制度はもちろんのこと、自分たちがちゃんとセーフティネットになっているという話ですね

それと、大事なのが連携時の作法というものをちゃんと抑えておくということです。我々支援者は、例えば、相談に来る支援をしなければならない人にはメチャクチャ優しくしたりします。すごくいい感じで、良いトーンで、ソフトな感じで対応したりしますが、それが連携先の相手になると態度が変わってしまったりしてね。例えば、行政の方は本日もいらっしゃるのであまり悪いことは言えないですが、行政の方が相手の場合は、そういう形で急に事務的になったり、ぶっきらぼうだったり、ツンツンしちゃったりとか、「何なんですかアレ」という感じなのですよ。「連携先は機能である前に人間なのです」ということなのです。

また、対象者ご本人との関係性について。最初は顔を覚えてもらうことから始めて、雑談や世間話ができるような関係性ができるまで、いろいろなことを手を変え品を変えといった形でやって、やっと会話ができるようになっていく。支援者のことを信頼してもらえるようになっていけば、本人さんは受け入れやすくなったりする場面も増えてきます。ただ、この方法はそこそこ時間がかかってきます。

だから全体で問題の見方を整理しておく、そんな必要があります。時間が経って、腫れあがって膨れてしまったケースでは、関係性よりも優先する項目ができてしまいます。こうした状況のケースでは、選択肢というのはもうほとんどないのです。支援よりも措置の方が強いからです。つまり何故、コトが大きくなるのかという話ではなくて、何故その問題が起こる前に介入できなかったのか、関係を持てなかったのか、そういう要因を考えていく必要があるのですよね。

多頭飼育問題は、確かに飼い主ご本人に非がある場合がほとんどなのですが、問題が発生してしまうことに気づけないようになっている社会のシステムや地域の風習、文化のようなものがあるのだということを、自覚的に考えておく必要もあるのかなと思っています。こういったことを、小規模、少人数からでもよいので考えられる習慣を持つようにしています。また、個人情報云々で情報共有が困難な時はこういう手段もごぞいます。

ここからモヤモヤが残る支援ケースをご紹介します。一応ここから話すケースは本人の了解はあるのですが、実際のものなのですが、本人特定をできる

だけ避けたいので、複数のケースの情報を混ぜこぜにしてあります。その上でご了承いただければと思いますのでよろしくお願いいたします。〈以下、個別ケースにつき、詳細省略〉

以上のケースから、この2つのケースは周辺環境への悪影響という確認はできていないものの、動物の状態や飼い主の生活状況は悪化していく兆候は見られました。生活困窮や多頭飼育の人で共通点として見えることは、やっぱり孤立していますし、相談できる関係性を持っていませんし、周囲との繋がりが無いというところですね。承認欲求も満たされていないし、社会的役割も持っていなかったりします。

このように問題の背景に何があるのか、その方がどんな人生を送ってきて何を生きがいとしているのか、そもそも繋がる力が弱い人たちの孤立という問題を周囲が把握できるようになっているのかということ。そういった背景も見ずに、知らずに、表面に浮かんだ問題だけ捉えてそこに合わせた制度だけ作っても、解決は目指せないだろうなと思っています。

ここであえてハッキリ申し上げたいのは、「支援には処方箋がない」ということです。これは今回のガイドラインでも同じ話で、処方箋にはならないという話なのです。ただ目の前に来た問題が解決しにくいというのは非常に悔しいですね、それはわかります。人によってはガイドラインの内容がイメージしていたもの、期待と違っていたというのものもあるかもしれません。「そうは言っても・・・」とか、「それとは違う視点から、こう考えることができるのではないか」とか、どういったことを加えていけばよいのかということも踏まえて、みなさんのご意見もいただきながら考えていければと思っています。そうやって、この多頭飼育問題の解決レベルをみんなして底上げしていきましょうよという話です。ぜひ御協力をよろしくお願いいたします。

それと、僕らは支援をしている時に何回も自覚していますが、本人を変えたいとか変えようと思っている支援者の集まりはしんどいです、評論家ばかりだから。そんな時には「評価しても評論家にはなるなよ」ということばが頭によぎります。これも誰かから感染した言葉だったりしますが、問題解決は最終的に支援者ではなくて、本人が達成していくものだから、支援者は材料を与えているだけに過ぎないということです。支援者ってたいして力がなかったりします。満足できる支援なんて1個もやれていなかったりする。社協もたいしたことができないし、他もたいしたことができなかったりします。みんなたいしたことできないから、多機関で知恵を出し合っていくのだと思っています。

多頭飼育問題は特にそうなのですが、人が絡みながらも、かけがいのないものをアッサリとなくしていくような状況は止めていけるように、僕らがタッグとかスクラムを組んでいかなければならない。それをやるのは「僕」や「私」といった1人称2人称ではなくて、「僕らであり、我々であり、私たちである」、「We are」なんだと思っています。こういう幅広い難解難問に対して1機関なんかで解決できるはずがないんです。1人で魔法使いのようにポンポンポン解決できるはずがないんです。だから、多機関みんな受け止め

る、そういうマインドが必要になって来ています。

私たち社協というのは、これを自分や自分たちの中だけの課題で終わらせるのではなく、もっと関心を広げていってみんなの課題にしたいと思っています。みんなの課題になれば、その分できることもちゃんと増えていきますので、そうやって解決していくそのプロセスが大事だと思っています。そうやってこの多頭飼育問題の解決の方向性に対してにじり寄っていくこと、投げ出さない姿勢を持って僕は、僕らは、周りにもぜひ感染させていきたいと思っています。

でも、いちいち心折れますよね。そんな時は相談しましょう。誰かしら相談に乗ってもらえるのは嬉しいし、心を支えてもらえます。誰にでもいいですよ、話を聞いてもらえる相手なんであれば。

なぜなら。相談というのは、どうしようもなくなった状況の中でヒトができる唯一のことだからなんです。

ちょっとお時間が過ぎてしまいました、本日はご清聴いただきましてありがとうございます。