

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 30 年 6 月 8 日現在

機関番号：47407

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2015～2017

課題番号：15K00744

研究課題名(和文) 地方消費者行政における協働的な生活困難者支援のプログラム開発の研究

研究課題名(英文) A study by the local consumer administration to develop a cooperative support program for people in tough financial circumstances

研究代表者

川口 恵子 (KAWAGUCHI, KEIKO)

尚綱大学短期大学部・その他部局等・教授

研究者番号：10369861

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,700,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、生活困難者支援に必要な家計管理支援、生活技術の習得支援、福祉的アプローチの方法を現地調査から明らかにした。熊本県3自治体における3年間の継続調査を中心に、事業者の生活困難者支援事例調査と高知・新潟・米沢・秋田の先進事例調査も行った。
支援プログラムのノウハウには、家計管理支援では相談当事者だけでなく家族を含めた支援が必要で、請求書・領収書の見方等の基礎スキル習得の支援、事業者を含むチーム支援、福祉的アプローチ、アセスメントシート作成・活用の必要を見出した。

研究成果の概要(英文)：Based on field surveys, this study clarified specific methods of household finance management support, daily life skills support, and the social welfare approach needed to support those who have difficulty carrying out tasks in their everyday lives. A primary survey was carried out continuously over the course of three years in three Kumamoto Prefecture municipalities. Additional surveys covered examples of support provided by groups for such individuals. Furthermore, precedents in Kochi, Niigata, Yonezawa, and Akita were also surveyed.

It was found that the following factors were necessary in support programs. In household finance management support, including family members while providing support for acquiring basic skills as well as team-based support for acquiring daily life skills were required, and in a social welfare approach, the creation and utilization of assessment sheets.

研究分野：複合領域

キーワード：地方消費者行政 協働的 生活再建支援 生活困難者支援 事例調査

1. 研究開始当初の背景

(1) 本研究は、「地方消費者行政における協働的な相談・支援体制作りのモデル研究(基盤研究(C)課題番号 24500918; 研究代表者川口恵子)」の継続研究として行うものである。

(2) 上記研究(2012~2014)では、事例調査から生活困難問題への支援には、基礎自治体を核とした地域コミュニティの役割が大きいことと、協働的な相談・支援体制の構築プログラムをプロジェクトマネジメントの手法で明らかにした¹⁾。

(3) その中で、生活再建には金をやるだけでは解決せず、生活全体を見守る支援が必要であり、とくに家計管理支援、生活技術の習得支援、福祉的アプローチが不可欠で、これらに関する支援の具体的なノウハウが分からないという新たな課題を見出した。

(4) 地域において生活困難者への持続的支援の核となるのは消費者行政であるとの問題意識を持っている。周辺地域の市町村に寄せられる生活相談は、複合的かつ金銭がらみで、表面化した問題はひとつでも複数の要因が絡んでおり、従来の縦割り行政では対応できない。なかでも多重債務問題が絡むと厄介だとの現場の認識がある。消費生活の範囲が広くなり多様化した中で、円滑に業務を進めるためには、行政全体に消費者行政の視点が不可欠になっている。民間支援団体等の支援では、まず支援可能事例かどうかを見極めることが多く、深刻な層ほど支援対象から漏れることになる。行政の担当者は、このような相談に対して具体的な支援の内容、方法が分からずに苦慮している実態がある。具体的に何をどうやって支援していけばよいのかという方法論が抜け落ちている。

(5) 本研究は、前記(3)、(4)の課題に応えようとするものである。消費者行政における協働的支援と生活困難をキーワードにした事例研究である。このような視点を切り口にした実証研究はなく、十分に意義があると考え

る。

2. 研究の目的

本研究の目的は、協働・連携の観点から事例調査を通して、地方消費者行政の生活相談における、生活困難者の生活再建支援の具体的な内容・手法を探り、支援プログラムを開発するとともに、その利用=実践を試みることである。

(1) 調査対象は、先駆的取組みをしている熊本県玉名市、長洲町、玉東町である。人口は順に約 68,000 人、16,000 人、5,400 人、高齢化率 30%前後の中・小規模自治体である。この他、研究に関連して必要と思われる先進事例調査を随時行う。

(2) 上記熊本県 3 事例について、家計管理支援、生活技術の習得支援、福祉的アプローチの具体的な方法を現地調査から明らかにする。

(3) 支援先進地フランス(パリ・ブザンソン市)の事例を精査、支援内容や支援者育成のノウハウを整理し必要な手法を明らかにする。

(4) プロジェクトマネジメントサイクルによる生活困難者支援プログラム案を提示する。さらに、開発したプログラムを 3 調査地で試行し、結果を踏まえモデルを修正する。

3. 研究の方法

(1) 1 年目は、現地調査を行い収集した事例を分析し、プロジェクトマネジメントの手法を用いて、プログラムに必要な要因を整理する。

(2) 2 年目は、モデルプラン作成、試行の段階に入る。構築の各プロセス毎に必要な要件を確定し、開発したモデルプランを、いくつかの市町村で試行する。試行については、熊本県消費生活課との連携・協力によって遂行する。

(3) 3 年目は、引き続き試行を観察しながら結果をフィードバックしてモデルを修正する。

4. 研究成果

(1) 事例調査

熊本県玉名市、長洲町、玉東町の各自治における生活支援状況を把握するために、相談窓口である消費者行政を中心に現地調査を行った。実際の家計管理支援の場に同席して支援内容を観察するとともに、「玉名市生活安全ネットワーク委員会」(年5回開催)にも参加して、行政、社会福祉協議会、学校、NPO 団体等の多職種からの意見聴取を行った。また、先進事例として、高知市生活支援相談センター、大阪浪速区有限責任事業組合の現地調査を行い、行政だけでなく事業者の生活困難従業員に対する生活支援の内容についても調査を行った。同様に、新潟市パーソナルサポートセンター、同フードバンク、米沢市消費生活センター、同社会福祉協議会、秋田県藤里町の比較調査を実施した。さらに、沖縄県特有の自助組織「共同売店」についても行政の関与状況の現地調査を石垣島、波照間島で実施し、基礎資料を得た。

海外の事例調査としては、予定していたフランス(パリ・ブザンソン市)の社会家政援助者の調査を治安の関係から中止した。代替として、韓国における生活支援の実践について「健康家庭支援センター」の事例を文献調査した。

(2) シンポジウム開催

シンポジウムは最終年度に開催予定であったがモデル修正の示唆を得るため前倒して2年目に実施した。「地方自治体における共同的な生活困窮者支援を探る」のテーマで、自治体連携推進会議と共催で開催した。主に九州各県の自治体や社協の職員、NPO 等市民団体、研究者など約80名の参加があり、事例発表と意見交換を行った。

(3) 結果

多職種による生活困難者支援の連携体制

複合的な問題を抱えた住民への相談に対しては、多職種による庁内ネットワーク会議

を設置し、情報を共有して行う支援内容の検討が有効であった。職員の相談対応におけるスキルアップにもつながっていた。このような仕組みで複合的な問題を抱えた町民を早期発見し、ネットワーク会議で多方面からの支援体制を構築することが可能になり、効果的な支援につなげることができた。

ソーシャルワークによるチームアプローチとアセスメントシートの試み

支援では、単一課での対応に限界があるため、ソーシャルワークの視点を取り入れたチームアプローチによる根気強い支援が必要とされていた。相談者の複合的な生活問題に関する情報を収集・分析し、解決すべき課題を把握・共有するためにするため、支援におけるアセスメントシートが有効であった。

支援体制における事業者の位置づけの必要

先進事例調査からこれまでの支援体制の中に事業者が抜け落ちていることが分かった。

(4) 考察

生活困難者の特性と対応

支援を必要としている人に共通してみられるのは、本人を取り巻く問題に対する当事者意識の低さが見出された。理由として、日々の生活で精一杯で自分たちの状況が冷静に把握できないのではないかと考えられる。支援を受けることによって本人にどのようなメリットがあるのか、丁寧に時間をかけて説明することで支援を受けてみようとする意欲を引き出すことにつながってくると考えられる。

家計管理支援の必要と内容・方法

生活困難者支援の根幹に家計管理支援が不可欠であるとの知見を得た。家計管理支援を必要とする当事者は現状認識能力やコミュニケーション能力が低い傾向にあり、通常の知識や技術による家計管理の方法では対応できない。ソーシャルワークのチーム対応

で家計管理支援の第一歩につなげる必要があるといえよう。支援内容も収支計算や金銭管理に到達するために必要な基礎力として請求書、領収書の見方及び保管など基本的な生活スキルの習得などきめ細やかな支援が求められている。

支援者としての事業者参加の必要

安定した生活に不可欠な安定就労実現のためには、雇用する側の事業者の主体的参加が不可欠であり、行政・事業者・支援者の連携体制の構築が必要である。

(5) 総括

生活困難者の支援に求められる具体的なノウハウには、チームによるソーシャルワーク的支援の必要、基本・必須的支援内容として基礎的生活スキルを含めた家計管理支援の必要、事業者からの支援の必要の3点を見出した。

(6) 今後の展望

支援体制に事業者を位置付けた支援プログラムを提案、試行し、結果をフィードバックしてより実効性のある有用な支援のノウハウを明らかにしていく。また、学校教育における基礎的な生活スキルの習得の重要性に鑑み、家計管理教育の充実・強化を家庭科教育学会や現場の先生方の研修会等を通して働きかけていきたい。

引用文献

1)川口恵子、地域コミュニティにおける持続的な生活支援の試み - 消費者行政の視点を核とした新たな展開 - 、日本家政学会誌、2013 Vol.64 No.6 pp.279-288

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 5 件)

赤星礼子・川口恵子・小川直³・後藤直子・川崎孝明・財津庸子、炭鉱閉山の島における高齢者の生活調査にみる消費者市民社会構築の可能性、日本消費者教育学会誌 消費者

教育第35冊、2015、査読有、pp.227-236

前田芳男・川口恵子、消費者市民の育成 - 学生主体の討論技術とワークショップ手法の開発 - 、日本消費者教育学会誌 消費者教育第36冊、査読有、2016、pp.119-128

川崎孝明・川口恵子、学生支援の現場からみた消費者市民社会の消費者像に関する一考察、日本消費者教育学会誌 消費者教育第36冊、査読有、2016、pp.203-210

前田芳男・川口恵子、大学教育を通じた消費者市民の育成、日本消費者教育学会誌消費者教育第37冊、査読有、2017、pp.211-220

川崎孝明・川口恵子、生活困窮者における家計管理支援方法の検討～ソーシャルワークの視点を活用したチームアプローチの事例より～、尚絅大学研究紀要第49号、査読無、2017、pp.43-58

〔学会発表〕(計 3 件)

川口恵子・前田芳男・川崎孝明・谷村賢治、地方消費者行政における協働的な生活困難者支援プログラム開発の研究(第1報 高知・大阪調査)、日本消費者教育学会第36回全国大会、2016.10.1~2、横浜国立大学(神奈川県横浜市)

前田芳男・川口恵子、大学教育を通じた消費者市民の育成、日本消費者教育学会第36回全国大会、2016.10.1~2、横浜国立大学(神奈川県横浜市)

赤星礼子・川口恵子・川崎孝明、離島における共同売店の存続意義、日本消費者教育学会第37回全国大会、2017.10.15、きらめきプラザ、(岡山県岡山市)

〔図書〕(計 件)

〔その他〕

シンポジウム開催

尚絅大学川口研究室・自治体連携推進会議共催、「地方自治体における共同的な生活困窮者支援を探る」、尚絅大学管理棟 201 教室、2017.2.19

6 . 研究組織

(1)研究代表者

川口 恵子(KAWAGUCHI, keiko)

尚綱大学・短期大学部・教授

研究者番号 : 10369861

(2)連携研究者

川崎 孝明(KAWASAKI, takaaki)

尚綱大学・短期大学部・准教授

研究者番号 : 20421307

前田 芳男 (MAEDA, yosio)

岡山大学・地域研究統合情報センター・
教授

研究者番号 : 40746723

(3)研究協力者

谷村 賢治(TANIMURA, kenji)

徳村 美佳(TOKUMURA, mika)