



支援員が受ける相談とはどんなものなのでしょうか？ある支援員の一日に密着してみました。

- 8:45 ~**
 - 出勤 ●りんく開館準備
 - 清掃訓練参加者と作業内容の確認
- 9:00 ~**
 - 開館 ●記録の入力などの事務作業
 - 電話対応
- 9:30 ~**
 - 朝礼（職員の予定確認・相談者の情報共有）
- 10:00 ~**
 - りんくで面談
- 11:15 ~**
 - 自宅訪問による面談
- 12:30 ~**
 - 昼食、休憩
- 13:45 ~**
 - 病院と情報を共有
- 15:30 ~**
 - 就労継続の面談
- 17:15 ~**
 - 関係機関との調整
- 19:30**
 - りんくへ戻り、帰宅

清掃訓練
就労に向けた訓練の一環として、りんくの施設清掃を実施。最初は支援員と一緒に作業を行い、慣れてきたら、訓練生が一人で施設清掃を行う

30代の女性が2歳の子どもを連れて相談に行きたいとの電話が。子どもが退屈しないように絵本やおもちゃの準備をし、面談を行う

高校を中退したAさん。外に出ることが難しいため、自宅へ訪問し、本人の得意なことを一緒にやりコミュニケーションを図る

りんく利用開始後、発達障がいがあることが判明した方の障害基礎年金の申請手続きを支援。通院している病院と情報を共有しながら、本人の生活歴を記録にまとめる作業を行う

対人面に強い不安があったが、りんくの清掃訓練に参加し、清掃の仕事に就くことができたBさん。現在も息抜きの場として、りんくのプログラムを活用しており、就労継続の面談を行う

「母の年金を同居する次男が使い込んでいる可能性が高い」と長女から相談を受け、状況を確認すると、公共料金の支払いも滞っており、給水停止ギリギリの状態であった。虐待の疑いが強く、地域包括支援センターへ

共に悩み考え動く

生活サポートセンターりんく

納得のサポート体制
平成25年10月の開所から5年が経過した、生活サポートセンターりんく。りんくを利用して、就労に結びついた方は、この5年間で延べ138人います。
この方々の悩みを聞き、一緒に考え、支えてきたのが、支援員の皆さんです。支援員には、生活相談支援や就労相談支援、就労準備支援などの役割があり、さまざまなケースに対応するため、社会福祉士や精神保健福祉士などといった有資格者を配置しています。
支援員は、20歳代から50歳代までの男性3人、女性4人の合計7人です。相談者の中には、DVや虐待などで、特定の性別や年齢の方に対し

悩みはないですか？と聞かれて、何もありませんという方はどれくらいでしょうか？私たちは、生活する中で、大なり小なり、悩みを抱えています。中には、自分だけでは解決することが難しい問題もあると思います。
生活サポートセンターりんくは、さまざまな悩みを抱え、生活に困っている人の相談を受けたり、一緒に考えたりする相談窓口です。
今月号は、そんな悩みをサポートする人の一日に密着しました。

困りごとを聞き、整理しながら解決のお手伝いをする相談支援。関係機関と調整・同行や、自宅などへの訪問も行います。相談者と相談をしながら、問題解決に向けた自立支援プランを作成し、希望する方法で、問題解決に取り組みます

引きこもり、仕事が長続きしない、長期離職中といった方を対象に、就職活動をする前の段階の方向けの就労準備支援プログラムの内容を考え実施します。プログラムを通して、相談者の得意なこと・苦手なことを確認し、支援に活かします

相談支援や就労準備支援プログラムで相談者と話したことやプログラムでの様子を日々記録し、残しています

支援員の業務内容
支援員は、困っている方の相談を聞き、相談者に寄り添いながら支援を行なっています。支援員の仕事は、大きく三つに分かれます。
て、苦手意識を持っている方もいます。性別や年代の異なる支援員を配置することで、そういったケースに対応し、また、専門性の異なる支援員を配置することで、相談者の多様なニーズに対応しています。

支援員の想い

支援員の一日を追い追いましたが、詳しく話を聞いてみましょう。

【ありとあらゆる相談を】

相談は、本当に多岐にわたりますね。相談者が困っていることであれば、どんな相談でもという感じですね。まずは相談を受けて、引き継げるものは、関係機関に引き継ぐという流れになります。問題が複雑で、二つ三つと重なっているときは、特にしっかりと話を聴きますね。

【相談件数は】

相談を受けるのは一人ですが、相談者が複数のこともあります。相談者が伝えるのが苦手という場合は、家族や関係機関の方が同席するというケースが多いです。



去年の相談件数は、年間185件で、2日に1件のペースですね。これは新規の相談の件数で、2回

決していくんです。「靴を買う」「練習する」「3歳の大会に出る」というように。それを一緒に走る、伴走型の支援ですね。相談者の自己理解は重要ですが、相談を受け、支援をする私たちもそうなんです。自分を理解していないと、人のことは見えないし、お手伝いもできないですからね。

【大切なこと】

さまざまな課題に注目すること以外にも、その方の良い部分や得意分野を伸ばしていくという視点も重要です。一見、遠回りに見える関わりを通して、自信を取り戻し、結果的に就労に結びつくことがあります。就労したことはもちろん嬉しいですが、生き生きと過ごせるようになることが一番重要だと思います。

全ての課題を一度に解決することはできません。相談者と一緒に、悩み、考え、行動すること



主任相談支援員 浅山 美保さん

目以降の相談も含めると、973件なので、1日2件以上となりますね。

【相談の仕方】

電話やメールでも受けていて、まず電話が入ることが多いですね。仕事に行けなくなった、家から出づらいうい、体調が良くないという内容が多いです。

あと、スマートフォンなどを使って、ホームページからメールで連絡をくれる方もいますが、相談というよりは、相談日時の調整ということが多いです。

家から出づらいういという場合は、自宅に伺うこともありますが、逆に家に来られるのが嫌だという方もいますので、そういったときは、公共施設の人目につかない場所など



で、少しずつ解決に向かうと思っています。

【働く人へのゴールではない】

働きだすことはできても、働き方がまだ分からないというのがあって、その部分でも私たちはお手伝いをしていきます。

労働条件を確認したり、勤め先の人と話をする時間をつくったり、それで課題が解決していることもある

を利用して話を聴いています。

【まず受けとめる】

相手の話をなるべく否定しないということに気を付けています。「話していいんだ」と思われるために、まず受け止める。「でもね」「それはダメですね」ということは基本的に言ってはいけません。

【ちょっとしたきっかけで】

10年くらい家から出られないという方の相談を受けていて、自宅で会うことになり訪問したんです。普段は絶対に人に会わない、人と話をしないという方で、なかなか自分のことを話してくれませんでした。その後も何度か訪問し、ある日「今後の目標を書いてください」とノートを渡したところ、「自分の力で自立したい」と書いてくれたんです。そこからトントン拍子に課題が解決していったという経験があって、それを今でも思い出します。

自分の想いがあり、タイミングが合えば、変わるんだというのを実感しましたし、そこから少しずつ信頼関係を築くことができました。「ああしましょう、こうしましょう」という押し付けではなく、相手

んです。働き続けて、生き生きと生活することのお手伝いをする感じですね。

りんくの取り組みの特徴としては、余暇支援も含めて、アフターフォローが充実しているということですね。余暇がすごく大事なものだと思っています、趣味があると、落ち込んで、持ち直すじゃないですか。そういったアフターフォローも行っています。



の本当の想いを引き出すと、それがきっかけになるんだなということに気付かされました。コミュニケーションが苦手だと思う方がちな方でも、口頭でのやりとりがゆっくりなだけで、じっくり考えて、文章で表現してくれる場合もあります。その方の表現方法やペースに寄り添っていききたいと思っています。

【自己理解の大切さ】

相談者は、「すぐ働きたい」というケースが多いんですけど、話を聴く中で、すぐに働けそうにはないという背景が見えてくるんです。いつも、マラソンに例えるんですけど、「靴も履いていない、練習もしていない、それでフルマラソンを走ると同じですよ」と。なかなか自分の状況は見えないから、第三者的に「鏡に映るあなたは、今こんな状況ではないですか？」と問いかけているんです。今は無理をしないで、まず目の前にあるいろいろな課題を段階的に目標を立てて、少しずつ解

生活サポートセンターりんくが受ける相談は、多岐にわたります。「どこに相談していいか分からない」「こんなことで相談していいのかわからない」「相談するのが恥ずかしい」など、相談すること自体に抵抗がある方も少なくありません。まずは相談してみよう。相談することで気持ち少し楽になるかもしれません。そして、りんくは就労後の支援もしっかり行います。ゆるく、りんくとつながり続けませんか？

ゆるりんく

ゆるりんくは、働き始めた方を対象に、2カ月に1回、土曜日もしくは日曜日にお楽しみ会を開き、みんなで楽しく交流します。平成30年度からの新たな取り組みで、プログラムを通じて状況が分かるため、問題が発生していた場合の早い段階での支援が可能となります。久しぶりに仲間と会って活動することで、参加者の息抜きにもなっています。

ゆるりんく、の由来

ゆるりんく、という名前は、第1回目の参加メンバーで考えたものです。ゆるく、りんくとつながりつける、という意味で付けられました。



クレープづくりの様子



焼肉交流会の様子

参加者の感想

久しぶりに懐かしいメンバーと会って、以前通っていたことを思い出して嬉しかった。今は、仕事をしながら資格取得に向け勉強をしていて毎日忙しいが、いい息抜きになった。 20歳代男性

岩見沢市生活サポートセンター りんく

所在地
〒068-0023 岩見沢市3条西3丁目2番地1
☎ 25局 5200
Eメール linksoudan@iwa-link.net
開所日時
月～金曜日（祝日、年末年始を除く）
午前9時～午後5時30分
※祝日を除く火曜日と金曜日は、午後8時まで夜間電話相談を開設しています。

