

## 基本方針

### 「寄り添い」「つながり」、そして「伝える」ことの大切さを追求する

新型コロナウイルス感染症は、それまでの価値観を大きく揺るがす破壊力を持って全世界をパンデミックの渦に巻き込みました。日本においても2020年度は緊急事態宣言が2度発令され、人との接触を極力避けるための方策が「善」となり、ネットを活用したオンラインやテレワークが普及しました。

さらに、コロナは事業者の倒産・休業・廃業など経済に与える影響も大きく、これに伴う生活環境の変化により家族内のストレス増加や家庭崩壊など新たな問題も発生しました。コロナ前の社会に戻る、ということは想定できません。今、このような状況の中で新たな「暮らし方」が求められています。このことは、言い換えればくらしサポート・ウィズの存在価値が試されているのです。

2020年度、くらしサポート・ウィズは「寄り添い」「つながり」を大事にしながら4つの主体事業と2つの連携事業を中心に事業活動を展開してきました。2021年度もこの事業展開を踏襲し、さらに「伝える」ことの大切さを理解した事業活動を追求します。コロナによって日常生活のあらゆる場面で不安や不満を抱える人が増えています。「寄り添い」「つながり」、そして相談者等に必要とされる適切な情報を「伝える」ことで、私たちの社会的な役割をさらに追求します。

#### 【主体事業】

- (1) 相談事業は、生活の中で不安を抱える生活者に寄り添いながら、必要に応じて適切な情報提供や専門機関等との連携を強化します。さらに、委託元であるパルシステムとの連携を深め、「新しい生活様式」の中での相談手法や学習会手法を追求します。
- (2) インターンシップ事業は、協同組合だけでなく社会的企業も含めた「協同の学び」の場として引き続き展開します。インターンシップの核になる学生の体験実習の場をコロナ禍でも提供できるよう、昨年度のオンライン活用を踏まえながら受入団体と交流・マッチング手法を追求し、今後も持続した運営体制の確立をめざします。
- (3) 居住支援事業は、住まいの相談に関する広報活動及び他団体連携を強化するとともに、パルシステム東京と連携した空き家・空き室相談の実績を積み重ね、展開手法を確立します。また、学習会の場を設け、居住支援の意義や必要性に関する啓発活動をすすめます。
- (4) 奨学金伴走支援事業は、モデル事業の現役奨学生に対して引き続き支援を続けるとともに、パルシステム給付型奨学金事業の本格展開に伴い伴走支援団体のネットワークづくりに注力します。さらに、本事業の社会的意義を発信するための広報活動をパルシステムと連携してすすめます。

#### 【連携事業】

- (1) 首都圏若者サポートネットワークと若者自立支援及び就労支援を継続して進め、相談事業、居住支援事業との連携を模索しながら関連団体との連携を強化します。
- (2) 一般社団法人全国居住支援法人協議会の事務局業務委託を担いながら省庁連携を深め、全国の居住支援法人の活動推進を支援します。

## 事業別方針

### 1. 暮らしの相談と関連する支援事業

#### (1) 電話相談を安定的に継続し、適切な情報提供や専門機関等との連携を強化します。

困ったときにいつでも相談ができ、誰かと話をしたい時にも安心して話ができる電話相談を追求していきます。緊急事態の際も安定的な運営を心掛け、継続するコロナ情勢に対応していきます。

また、居住や就労に困難を抱える方、ひきこもりやDV等家庭内不和、人間関係や家計管理がうまくいかないなど、複合的な問題を抱える相談者は話を伺う中でご本人の問題整理のお手伝いをし、解決に向けた対応が必要なケースは専門機関へのつなぎや情報提供などを行っていきます。

#### (2) 「暮らしの困りごとLINE相談」を継続し、相談者の多様なニーズに対応します。

LINE相談では電話相談に繋がりにくい層からの相談が期待されます。日々更新されるSNSツールの機能等を活用し、相談者にとって利用しやすいツールになるように機能の更新も追求していきます。

#### (3) 相談部門内の情報と対応スキームの共有を強化します。

相談部門内のミーティングを定期的に行い、困難事例の共有、対応策検討や相談員マニュアルの見直しを行い、相談対応の向上を目指します。

### 2. 暮らしの向上のために必要な情報の提供

#### (1) パルシステム組合員・職員が必要な時に「暮らしの相談ダイヤル」を利用できるように、継続的な広報等で働きかけをします。

パルシステムグループに協力をいただきながら、組合員情報誌等への掲載、インターネットやSNSツールを利用した広報などを継続的に取り組みます。

#### (2) 社会課題を学ぶ場を設け、よりよい社会づくりをみんなで考える機会を提供します。

相談から見える社会的課題を学び考える場や、居住支援が必要な日本の現状、奨学金や伴走支援が必要な若者の現状などを学ぶ機会を、オンライン配信などを利用して多くの方に届くように提供していきます。

#### (3) 事業活動を通して見える社会の課題を発信していきます。

相談事業を主軸とした当法人が行う様々な事業からは、社会的な課題が浮き彫りになってきます。事業を通して見える社会的な課題について主体的な発信を行っていきます。

#### (4) メールマガジン配信やホームページの充実化を図り、当法人の取り組みの認知度を高めます。

1) 月1回配信のメールマガジン登録者を1,000名まで増やし(3月末時点733名)、当法人の活動を多くの方に知ってもらい、相談や居住支援事業等の利用に繋げていきます。

2) HPは企画や相談事例を随時更新し、SNSツールの利用等新たな取り組みの模索も行っていきます。

3) 「ウィズレポート」を半期に1回会員向けに発行し、事業の進捗状況を伝えていきます。

### 3. 暮らしの改善及び文化の向上を図る事業

#### (1) 奨学金伴走支援事業では、困難を抱える学生の伴走を行います。また、奨学金運営事務局として伴走支援団体のサポートを行っていきます。

- 1) 伴走支援に関わる団体と連絡を密にとり奨学生を支援していきます。
  - 2) 伴走支援を通して得られた課題や制度運用上の改善点などを委託元であるパルシステムと共有していきます。
  - 3) 奨学金給付終了者に対する、支援終了時の支援のあり方について模索します。
- (2) 同じ悩みを持つ人たちが集まる場を提供し、エンパワーメントにつなげていく働きかけをします。
- 1) 離婚や別居を考えている方が必要な知識を学ぶ講座を開催し、ご自身で問題解決をしていくお手伝いをします。また、パルシステム共済生活協同組合連合会との連携した取り組みにも着手します。
  - 2) 「ひきこもり女子会@パルシステム」を当事者のサポートスタッフとともに開催します。
  - 3) 対象を40代、50代のひきこもりの女性に限定したカフェの開催など、新たな取り組みにチャレンジします。
- (3) 首都圏若者サポートネットワーク※1の共同事務局を担い、若者の自立支援・就労支援に取り組みます。
- 1) 「若者おうえん基金」関連業務や委員会、企画の運営協力を行います。また、社会的養護下の若者が直面する課題の解決に向け、ワーキンググループで政策提言にむけた検討を進めます。
  - 2) 就労が困難な若者を協同組織や社会的企業等の仕事につなげるプログラムを継続して実施します。
- (4) 一般社団法人生活サポート基金との連携を強化し、社会課題の解決に共に臨みます。
- 1) 家計、債務、生活関連（居住・就労）等、相互の相談先として連携をさらに深めていきます。
  - 2) ソーシャル・エンジェル・ファンド※4の運営事業者として行う就労・就学支援に首都圏若者サポートネットワークの事務局として連携し、若者の自立を応援します。

#### 4. 協同の理念の浸透と人材の育成

- (1) 「つながりインターンシップ@協同」を継続し、学生、受入団体が共に学ぶ場をつくります。
- 1) オンラインと対面それぞれのメリットを生かし、調査型と体験型を組み合わせたプログラムを進めることで、受入・協力団体、大学、学生が協同組織を共に学ぶインターンシップを追求します。
  - 2) インターンシップ修了生が継続して活動する場の検討に関わり、主体的な学生の活動をサポートしていきます。
  - 3) 「よいしごとステーション※2」と連携し、非営利・協同組織を担う人材育成のプラットフォームを検討していきます。
- (2) 教育機関との連携プログラムを継続し、若者が社会と向き合う機会をつくります。
- 1) 5年目となる立教サービスラーニング（RSL）※3のプロジェクト・プランニングを引き続き立教大学から受託します。今年度はオンラインでも受け入れ可能なプログラムを提案し、学生に学びの場を提供します。
  - 2) 日本大学生物資源学部から依頼の大学新入生向けの消費者契約講座をコーディネートし、新生活でトラブルに巻き込まれないように啓発をします。
- (3) 協同組合の職員向けの講座や人材育成のプログラム作りなど、各組織の依頼に応じたプログラムを提供します。
- 1) 困難を抱える方と共に働く理解を深める講座や、職場内のコミュニケーション向上のプログラムなど、組織の持つ課題や依頼をうかがい、カスタマイズしたプログラムの提供をしていきます。

## 5. 住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づく居住支援に関する事業

(1) 居住支援事業では、くらしの相談で培ってきたスキルとネットワーク団体との連携を活かして、当法人として取

り組む居住支援のスタイルを整えていきます。

- 1) 住まいの確保に困難を抱える方への支援は、行政や不動産会社、福祉団体と連携し、相談者が抱える困難の背景を紐解きながら伴走型の支援を進めます。
- 2) 空き家・空き室の困りごとを抱える方に対して、生活協同組合パルシステム東京やパルシステム生活協同組合連合会と連携して、困りごとの解決に向けた講演や、住宅セーフティネット制度を活用した住宅確保要配慮者への住まい活用など、制度の認知度を高めるための広報およびセミナーを開催します。
- 3) 東京都居住支援協議会や国土交通省、厚生労働省、法務省の居住支援関連の取り組みに積極的に参画し、ネットワークを広げていきます。
- 4) 国土交通省補助金申請し、資金面での貢献を追求していきます。

(2) 一般社団法人全国居住支援法人協議会（全居協）の事務局として、機関運営、研修運営を円滑に進め、全国の居住支援法人の普及と推進を目指していきます。

1) 全居協の方針に基づき、事務局を担っていきます。

### ～2021年度の全居協の取り組み～

#### ① 研修事業の充実

2020年度実施したオンラインでの研修手法を踏まえながら研修会の充実を図ります。居住支援法人に対する基礎研修やリーダー研修だけでなく、全居協独自の認定研修等の開発も視野に入れて展開します。

#### ② 居住支援に関する調査研究

居住支援法人の役割や「あるべき姿」は、確立されているものではありません。全国では様々な事例や展開がなされている中、居住支援法人とはどうあるべきか、その理念やあり方が求められています。昨年度に引き続き、関係省庁・関係機関・有識者等と連携した調査研究をすすめ、「あるべき姿」を追求します。

#### ③ 居住支援法人の設立や運営の支援

居住支援法人の事業者数を今後さらに増やしていくため、居住支援法人の指定を検討する事業者等に対する運営支援（アドバイス事業）をすすめます。今年度は支援手法を検討し、将来的に全国的な支援につながるよう、その基盤づくりに着手します。

#### ④ 広報ネットワークの強化

研修の充実や居住支援法人の設立・運営支援を進めるためにも、広報機能の強化は不可欠です。関連情報の収集に加え、ホームページ、メールマガジンでの迅速な情報配信を進めるとともに、関連ネットワーク組織との連携を強めることで、幅広い分野での居住支援の理解浸透を図ります。

#### ⑤ 居住支援法人の会員強化と政策提言

2) 国土交通省補助金の運用上の課題を整理し、全居協の活動として国への提言活動に活かします。

## 6. 組織運営・管理体制

### (1) コンプライアンスを順守し、健全な運営・実務管理を図ります。

- 1) 非営利型の一般社団法人として健全な事業運営を推進します。
- 2) 補助金や助成金等の可能性を追求しながら、財政面でのさらなる安定化を図ります。
- 3) 機関運営、実務管理のさらなる強化を進めます。
- 4) 4つの事業部門（相談、インターンシップ、居住支援、奨学金伴走）それぞれの強みを生かした事業運営を行うとともに、各事業部門、事務局間での連携をさらにすすめていきます。

### (2) 職員間のコミュニケーションを軸に、組織体制の強化を図ります。

- 1) 適正な人員、業務のバランスを見極め、課題や役割の明確化を図ります。
- 2) 職員が安心して能力を発揮できる職場をつくり、ひとりひとりがスキルと個性を活かすことで生産性の向上をめざします。
- 3) 職員全体研修は、職員からの課題を受け止め、知識向上、ネットワーク交流、職員間コミュニケーション等の内容で年4回開催します。

#### 補足説明

- ※1 首都圏若者サポートネットワーク：児童養護施設や里親家庭など公的な支援の下で育った子どもたちが、社会の中でみずからの力を発揮して生きていくことを応援する民間のネットワーク。当法人はユニバーサル志縁センター、ワーカーズコープと共に共同事務局を担っており、事業の一つである就労キャリア支援ワーキングの中では自立援助ホームの若者を協同組織の就労に繋げる取り組みを行っている。
- ※2 よいしごとステーション：協同組合を通じて、働くこと自体を社会づくりに結び付け、「誰もが共に働き、共に生きる地域づくり」のため、さまざまな「働く」が生まれる仕組みづくりを目指す。運営母体の協同組合バンク運営協議会に参画。
- ※3 立教サービスマーケティング (RSL)：「学びは私たちの世界、社会、隣人のため」という建学精神に基づき、市民社会を担える人材輩出を目的として実社会での実習体験と大学内での学びを融合させた立教大学のプログラム。
- ※4 ソーシャルエンジェルファンド：東京都は「金融による社会的課題解決への貢献」を掲げ、ESG投資の活性化に向けた取り組みを推進しており、2020年2月に東京版 ESG ファンドの管理報酬の一部を活用して社会貢献性の高い事業へ支援を行う「ソーシャル・エンジェル・ファンド」を創設。生活サポート基金は運営事業者として2020年に採択された。