

## 地域福祉コーディネーターによる援助の日数と回数の分析 —記録に残らない援助への示唆—

障害・高齢ユニット リサーチアシスタント  
上西 一貴

キーワード：地域福祉コーディネーター，記録，援助日数，援助回数

### 1. 求められる継続的援助

2017年の社会福祉法改定により，同法第4条第2項に地域生活課題という概念が定義された。ここでいう地域生活課題とは福祉，介護，介護予防，保健医療，住まい，就労及び教育に関する課題と，福祉サービスを必要とする地域住民の地域社会からの孤立その他の福祉サービスを必要とする地域住民が日常生活を営み，あらゆる分野の活動に参加する機会が確保される上での各般の課題のことである。

厚生労働省社会・援護局（2000：3）の「社会的な援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会報告書」では，社会福祉の対象となる問題として「貧困」，「心身の障害・不安」，「社会的排除や摩擦」，「社会的孤立や孤独」を挙げ，これらが複合的に出現するとされている。

地域生活課題や社会福祉の対象となる問題は，社会的に解決すべき問題であって誰もが直面する可能性がある問題であるといえる，地域は問題が起こらないように管理された閉ざされた空間ではないから，人が地域生活を続けていくことには，さまざまな問題に直面し，それに対処する過程という側面がある。そしてそこで直面する問題は単一であったり，短期間で解決で

きたりするようなものであるとは限らない。

こうした問題は個人だけでなく地域や社会に対する働きかけが必要になるため解決することがそもそも困難であり，また困難のなかにいる本人の状態・状況は時間とともに変化する。このような問題に直面する人々を援助するとき，本人の状態と本人をとりまく状況を動的に捉えて継続的に援助する必要がある。このような，ある人が地域生活を続けるための援助を本稿では継続的援助と呼ぶことにする。

地域における問題に直面した人々を援助する役割を担う専門職の1つとして地域福祉コーディネーターを挙げることができる。東京都社会福祉協議会によれば，地域福祉コーディネーターは「『①個別支援』『②小地域の生活支援の仕組みづくり・地区社協等の基盤づくり』『③小地域で解決できない課題を解決していく仕組みづくり』という三つの役割を担い，一定の小地域圏域にアウトリーチして，住民と協働して問題解決に取り組む社会福祉協議会のコミュニティワーカー（専門職）」（東京都社会福祉協議会 2017：6）とされ，幅広い援助を期待される存在であることが窺える。

文京区社会福祉協議会では2012年から地域福祉コーディネーターの配置を開始し，現在では1地区2名体制を基本として4地区で活動を展開しており，個人への援助と地域への援助という2つの質の異なる援助を展開し実績を蓄積してきた。前述のとおり地域福祉コーディネーターには圏域担当という特色があるため，テーマ型の援助者と比較すると，個人を継続的に援助する可

能性が高いと考えられる。そこで本稿では地域福祉コーディネーターを継続的援助の担い手の1つとして位置づけることにする。

なお、本稿では引用や実際に使用されている語を除き「支援」ではなく「援助」という語を用いることにする。

## 2. 目的

本稿では地域福祉コーディネーターによる個人に対する継続的援助に着目する。継続的援助は理想的には理解できるが、実際にどのような現象として現れるかは、通常、個別の具体的事例によって示されるものである。

しかし、具体的事例に着目すると抽象化して理解することが難しくなる。そこで本稿では地域福祉コーディネーターによる記録を用いて、記録のなかでの継続的援助のあらわれ方を援助日数と援助回数という変数を用いることで大まかに把握することを目的とする。

## 3. 方法

### 1) 使用するデータ

文京区社会福祉協議会と福祉社会開発研究センターとの協定にもとづき、文京区社会福祉協議会の「地域福祉コーディネーター活動記録」をデータとして使用する。

活動記録は地域福祉コーディネーターの活動を見える化することを目的として2012年4月に開始された記録である。記録開始当初はMicrosoft Excelを用いた記録様式に直接入力するかたちで運用されていたが、現在はクラウド上で管理され、各地域福祉コーディネーターのモバイル端末からも入力することが可能となっている。援助の「記録の信頼性については、それを担保す

るために、提供されたサービスの記録がタイムリーに残さなければならない」（八木 2015：14）とされるが、このようなICT技術の活用が主に地域で活動する地域福祉コーディネーターの記録の即時性を担保しやすくしているといえる。

活動記録の基本的な構造としては、個人単位のカルテのような記録ではなく件（相談や対応）を単位とした記録であり、主な記録内容は「作成者」「日付」「相手方」「個人No.」「地域支援No.」「事業・会議名等」「活動内容」「対応」「ワーカーの思い・気づき・コメント等」「支援方法」などである。記録内容の項目にあるように、文京区社会福祉協議会では個人への援助と地域への援助という件（相談や対応）の2つの属性を設定している。活動記録の詳しい構造や、個人と地域という援助の属性を設定した経緯などについては小林（2017：2018）に詳しく書かれている。

本稿では分析のため2012年4月4日から2018年3月31日までの2188日分の活動記録を一次的な対象とした。この間の記録件数は33903件であり、そのうち個人援助の記録は10498件で、クライアント数は778人であった。

### 2) 倫理的配慮

活動記録の分析は文京区社会福祉協議会と東洋大学福祉社会開発研究センターの研究協定にもとづいて実施された。個人情報保護への配慮として筆者がクライアントの個人名を特定できないようにクライアントの個人名が消去された状態で提供された。ただし、個人名の代替として数字表記のIDである「個人No.」が記録に残されているため、活動記録を名寄せする機能は保持され、分析に支障はなかった。

なおデータの利用については事前に東洋大学大学院福祉社会デザイン研究科研究等倫理小委員会の承認を得ている。

### 3) 分析方法

地区と年度ごとに保存されている個人援助の活動記録を1つのファイルに統合した。つぎに「個人No.」をもとに名寄せをして日付順に並べた。そして778人分の活動記録を個票化し、「日付」と「個人No.」に着目して、各ケースの援助日数と援助回数という2つの変数に加工し、記述統計を示した。

## 4. 続的援助の見える化

### 1) 用語の定義

援助日数とは1つのケースのなかで援助があった（記録された）日に着目して、最も2012年4月4日に近い日から最も2018年3月31日に近い日までの日数のことである。

援助回数とは、1つのケースのなかで2012年4月4日から2018年3月31日までの援助の回数ことである。すなわち記録の件数のことであり、相談件数や対応件数と言い換えてもよい。文京区社会福祉協議会では、援助の形態をクライアントへの援助としてクライアント自身にアプローチする直接支援と、クライアントへの援助としてクライアントの周囲にアプローチする間接支援の大きく2つに分類し、その両方を含めて個人支援と捉えている。そのためここでいう援助回数は、直接支援と間接支援の両方の回数が含まれる。つまり本稿における援助回数はクライアントに接触した回数ではなく、ケースに接触した回数ということができる。

援助頻度とは援助日数を援助回数で除した値で、援助回数1回あたりの援助日数のことである。言い換えると全体を均した場合には、何日に1回の頻度でケースに接触したかを確認するための値のことである。

### 2) 援助日数と援助回数の要約

個人援助全778ケースの援助日数と援助回数の分布を図1、要約を表1に示す。援助回数の最大値は281回であり、援助日数の最大値は2107日であった。図1の散布図のとおり、正規分布にはなっておらず、援助回数が小さいケースが多いことがわかる。このような分布は当然のことであるが、一般に援助は個別性が高いということを示しているといえる。

援助回数が少ないケースでは、例えば、匿名で情報を求める電話相談があった場合や、周囲から「〇〇さんを最近見かけないが大丈夫か、状況を確認してほしい」などと相談があり対応したものの所在不明であった場合などクライアントになるはずの本人と一度も接触できないまま終わってしまう場合や、確認したが地域福祉コーディネーターによる援助が必要でないと判断された場合、あるいは適切に他機関へ送致した場合などがあり得る。このような場合のケースをそうでないケースと混合させて分析するには問題があると考えられる。

本稿では稲沢（2017：8-12）のように援助が援助対象と援助関係と援助過程の3要素がそろうことによって成り立つという考えを採用する。対象はクライアントの否定的な（良くない）状態・状況のことであり、援助関係は援助者とクライアントの間の人と人との関係のことである。そして援助過程は実際の援助行為のことである。

このような前提を置くと、本人不在（匿名性が高い）のケースは援助関係がないと解釈できるから、たとえ援助対象と援助過程があっても記録に残されたとしても援助が成り立たないことになる。このようなケースは一般に援助回数が小さいケースとして観察できると考えられる。そのように考えると分析を進めるためには援助関係があるケースとないケースの境界となる援助回数の基準を設定しなければならないことになるが、援助の個別性が高いという事情を考慮すると、絶対的

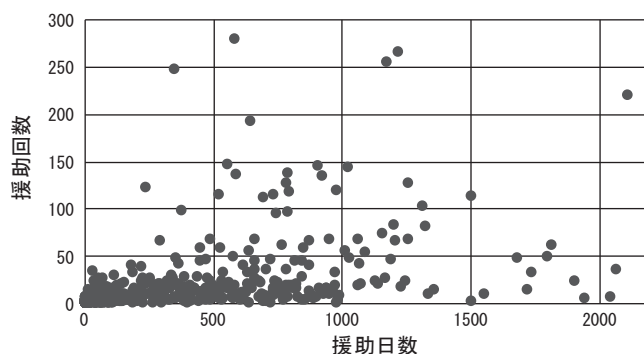


図1 援助日数と援助回数の分布  
出所：筆者作成.

表1 全778ケースの援助日数と援助回数の要約

	援助日数		援助回数	
	統計量	標準誤差	統計量	標準誤差
平均値	230.562	13.433	13.467	1.078
平均値の95%信頼区間	下限	204.193	11.350	
	上限	256.931	15.583	
5%トリム平均	179.743		8.114	
中央値	27.000		4.000	
分散	140382.210		904.352	
標準偏差	374.676		30.072	
最小値	1.000		1.000	
最大値	2107.000		281.000	
範囲	2106.000		280.000	
4分位範囲	344.000		9.000	
歪度	2.102	0.088	5.060	0.088
尖度	4.732	0.175	31.718	0.175

出所：筆者作成.

表2 援助回数10回以下569ケースの援助日数と援助回数の要約

	援助日数		援助回数	
	統計量	標準誤差	統計量	標準誤差
平均値	92.462	9.525	3.206	0.102
平均値の95%信頼区間	下限	73.754	3.005	
	上限	111.171	3.406	
5%トリム平均	52.526		2.983	
中央値	7.000		2.000	
分散	51622.907		5.931	
標準偏差	227.207		2.435	
最小値	1.000		1.000	
最大値	2043.000		10.000	
範囲	2042.000		9.000	
4分位範囲	49.500		3.000	
歪度	4.110	0.102	1.144	0.102
尖度	22.304	0.204	0.425	0.204

出所：筆者作成.

表3 援助回数11回以上209ケースの援助日数と援助回数の要約

	援助日数		援助回数	
	統計量	標準誤差	統計量	標準誤差
平均値	606.536	30.090	41.402	3.310
平均値の95%信頼区間	下限	547.215	34.876	
	上限	665.856	47.928	
5%トリム平均	573.824		34.197	
中央値	535.000		22.000	
分散	189230.644		2289.924	
標準偏差	435.006		47.853	
最小値	10.000		11.000	
最大値	2107.000		281.000	
範囲	2097.000		270.000	
4分位範囲	563.000		30.500	
歪度	0.976	0.168	2.786	0.168
尖度	0.937	0.335	8.759	0.335

出所：筆者作成.

基準を設定することは適切ではない。

そこで本稿では操作的に援助回数11回以上というケース選定基準を設定した。これは援助回数11回以上であれば援助関係がない可能性が低いという消極的な基準設定であり、11回以上のケースでは援助関係があるという積極的な基準設定ではない。このような考えから、本稿では11回以上の援助があったケースを援助が成り立っていた（成り立っていない可能性が低い）ケースとする。援助回数11回以上という基準でケースを選択すると該当するケースは全778ケース中209ケースであった。

ここからは援助回数11回以上のケースと援助回数10回以下のケースを全体として抽象的に記述してその特徴を示す。まず表2は援助回数10回以下の569ケースの要約である。援助日数の平均値は92.462日であり、5%トリム平均は52.526日であり、中央値は7日であった。援助回数の平均値は3.206回であり、5%トリム平均は2.983回であり、中央値は2回であった。平均値を用いた援助頻度は28.844であり、5%トリム平均を用いた援助頻度は17.610であり、中央値を用いた援助頻度は3.500であった。

表3は援助回数11回以上の209ケースの要約である。援助日数の平均値は606.536日であり、5%トリム平均は573.824日であり、中央値は535日であった。援助回数の平均値は41.402回であり、5%トリム平均は34.197回であり中央値は22回であった。平均値を用いた援助頻度は14.650であり、5%トリム平均を用いた援助頻度は16.780であり中央値を用いた援助頻度は24.318であった。

中央値を用いて要約すると、援助回数が10回以下の場合には3.5日に1回程度の援助があり、11回以上の場合には24日に1回程度の援助があるということになる。とくに11回以上の援助については注意が必要である。表1のとおり、援助日数の最大値は2107日で援助回数の最大値は281回であるから、11回以上といっても個別性があり、1つずつのケースに着目すれば援助頻度は緊急度の高いときのような密の状態と、そうでないときの疎の状態

があるはずである。

### 3) 援助日数と援助回数の相関

単純に考えると援助日数と援助回数の2変数には正の相関があると予測できる。そこで全778ケースの援助日数と援助回数についての Kendall の順位相関係数  $\tau$  を算出すると0.708 ( $p < .000$ ) であり、強い相関が確認された。

次に援助回数11回以上209ケースのみを対象として援助日数と援助回数について Kendall の順位相関係数  $\tau$  を算出すると0.283 ( $p < .000$ ) であり、弱い相関が確認された。

以上のことから、全778ケースにおいては援助日数と援助回数に強い相関がみられるが、援助関係がない可能性が低い場合援助が成り立っていない可能性が低いと考えられる援助回数11回以上209ケースにおける援助日数と援助回数には強い相関がないということが出来る。

## 5. 記録に残らない援助への示唆

本稿では地域福祉コーディネーターを継続的援助の担い手として位置づけた。しかし、地域福祉コーディネーターの動きを見える化する活動記録を分析すると、援助が成り立っていない可能性が低いケースを選定した場合には援助日数と援助回数に強い相関がみられないことが明らかになった。

援助日数と援助回数に強い相関がないということは、全体としてみたときに、援助回数が大きいにもかかわらず援助日数が小さいケースと、援助回数が小さいにもかかわらず援助日数が大きいケースの存在が想定できる。まず前者については、例えば援助開始の時点で早急に対応や連絡・調整が求められる緊急ケースなどが該当するだろう。

そして後者は前者に比べ援助と援助の間隔が大きいことを意味する。つまり援助空白期間が大きいということである。援助空白期間は援助過程がない期間といえるから、援助が成り立たなくなった状態であるといえる。

援助空白期間があるということは、地域福祉コーディネーターの援助は継続的ではないことを意味するのだろうか。援助空白期間は地域福祉コーディネーターの援助が記録されない部分と言い換えることができるが、記録がなかった期間中、当該のクライアントは何の援助もなく生活していたと断言することはできるだろうか。

ここで活動記録の目的を再確認する。活動記録の第一の目的は地域福祉コーディネーターの活動、つまり地域福祉コーディネーターが何をしたかを見える化することである。そのためクライアントの状態・状況を詳細に追うものではない。この目的は、地域福祉コーディネーターが援助した記録は残るが、それ以外の主体による援助の記録は報告を受けない限り残らないということの意味する。

つまり、活動記録における援助空白期間は、クライアントにとっての援助空白期間であるとは限らず、他の援助が成り立っていた可能性を否定することはできない。よって記録が残っていないからといって継続的援助ではないと断言することはできない。

もし地域福祉コーディネーターにとっての援助空白期間においてクライアントの援助が継続しているならば、その間に援助を成り立たせている主体は他の専門職だけなのだろうか。

この疑問については、個別の事例研究や「相手方」の変数を用いた分析をしなければ答えられない。地域福祉コーディネーターの援助を空白期間がありながらも継続的援助であると考えれば、援助空白期間を「援助がない期間」として捉えるのではなく「記録に残らない援助期間」として理解しなければならない。

地域福祉コーディネーターの援助には見える化しに

くい部分があり、その部分にも地域における個人援助の特色があるのではないだろうか。

## 文献

- 稲沢公一（2017）『援助関係論入門 「人と人との」関係性』有斐閣。
- 小林良二（2017）「地域福祉実践記録の見える化について 文京区社会福祉協議会地域福祉コーディネーターの取り組みから」『地域福祉実践研究』8, 10-18.
- 小林良二（2018）「インフォーマル支援とフォーマル支援の『つながりにくさ』と『つなぎ方』」東洋大学福祉社会開発研究センター編集『つながり、支え合う福祉社会の仕組みづくり』中央法規出版, 33-58.
- 厚生労働省社会・援護局（2000）「社会的援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会報告書」
- 東京都社会福祉協議会（2017）『東京から「我が事・丸ごと」地域共生社会を切り拓く！ 地域福祉コーディネーターの役割と実践 コーディネーター座談会から』東京都社会福祉協議会。
- 八木亜紀子（2015）「ソーシャルワーク実践における観察と記録をめぐる特質」『ソーシャルワーク研究』41（1），相川書房, 5-17.