

「自発的に支援を求めない住民」に対する多職種チームによる援助の一考察 -援助プロセスにおける後期の支援に着目して-

社会福祉学研究科社会福祉学専攻博士後期課程2年
勝又 健太

要旨

本研究は、昨今社会福祉領域で制度のはざまの問題として「自発的に支援を求めない住民」への専門職による支援が注目されるようになってきていることに鑑み、都市部A区が多職種チームの専門職を対象にインタビュー調査を行い、援助後期においてどのような援助傾向がみられるか、援助プロセスの枠組みに沿って分析を行った。分析の結果、A区が多職種チームにおいてはフェーズⅠ：早期発見・予防期、フェーズⅡ：初動期、フェーズⅢ：展開期前期、フェーズⅣ：展開期後期、フェーズⅤ：フォローアップ期の援助プロセスが生成された。この中では援助過程後期から終結後に至った後の支援として、先行研究にみられる危機介入の想定よりも広範囲に渡る援助プロセスの展開が確認された。結果をふまえ、このような支援が早期発見・介入に特化した傾向で捉えられる研究動向に対し、当事者の長期にわたる援助プロセスの連続性を担保するための出口支援の必要性を提唱した。

キーワード：多職種チーム、自発的に支援を求めない住民、援助プロセス、質的研究

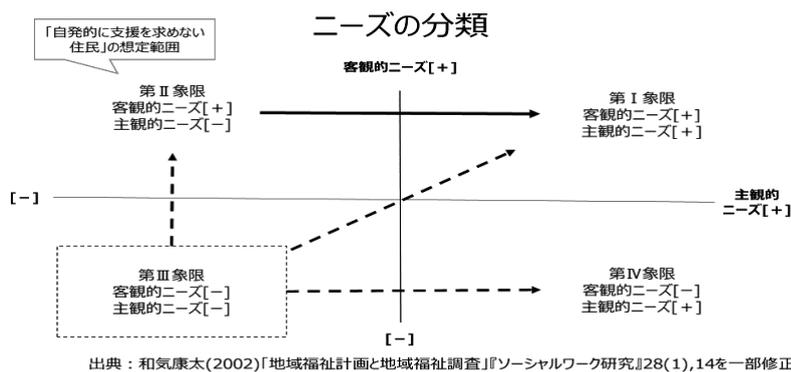
1. 研究の背景

昨今、社会福祉領域では法や制度を前提にした実践の限界が叫ばれ、「問題/ニーズを抱えた対象者が、その問題解決/ニーズ充足に必要な手段・方法や資源がなく、要支援状態のままにおかれている状態」（平野2015:19）と定義される「制度のはざま」の問題が注目されるようになってきている。「制度のはざま」の問題には、制度による支援の対象になっていないだけでなく、対象になっていたとしても制度につながらない人々、支援を受けたくない人々の問題があり、はざまに落ち込んでいる問題の多くは意思表示しない、できない問題として並列していると考えられる。

このような意向の表明が困難な人に対しては「契約」による権利義務のケアモデルを用いることが難しくなり、ケアを社会の責任として捉える「バルネラブル・モデル」への転換の必要性が提言されている（古川2008；日本学術会議2010）。その問題の解決について、相談の形態として住民による見守りと専門職によるアウトリーチの手法が取り入れられ、自ら支援を求めない、あるいは情報を入手できない人々のニーズの早期発見や介入に力点が置かれるようになってきている（和気2018）。

他方、そうした支援を必要とするにも関わらず見守りやサービスを拒否する住民の課題は「支援困難事例」の中心問題の一つに捉えられている（岩間2014；加山2018）。支援を拒否する住民は様々な背景を有するが、行政専門職は公的な立場のケア提供者であるが故に、支援を拒否されたからといって彼らへの支援を中断することは難しい（平野ら2007）ことから、このような支援においては、介入時の個人の自己決定の尊重に専門職がジレンマを抱えることが報告されている（浜崎・岸2011；池田ら2013）。このとき、信頼関係を形成できなければ、人々の問題改善が見込めず、ニーズの悪化・深刻化を防ぐことができないばかりか、援助職に強いストレスをもたらし、バーンアウトの危険性を生む（副田2015:154）ことが指摘されている。支援の担い手の援助のあり方や支援利用者との人間関係の確立が支援の受け入れや継続希望に大きく関与していることも示唆されているように（山崎・逸見2018）、「自発的に支援を求めない住民」の関わりを考えるにあたり、支援のあり方の問い直しが不可欠となっている。以上のことから本研究では「自発的に支援を求めない住民」の援助のあり方について、プロセス研究の手法に沿い、援助の構成について整理する研究方法を取って検証を行っていく。

操作的定義



図表1 ニーズの分類

最近の社会福祉研究において「自発的に支援を求めない住民」は、上述の和気の類型(和気2002)でいう第II象限にあたる客観的ニーズ (+) 主観的ニーズ (-) のケースのように、援助者の専門知や制度から照らしてニーズありと客観的に捉えることができるものの、本人ないしは周りの家族が自身のニーズに気づいていない、拒否しているため、サービスの利用

申請に結びついていない場合が該当する。

このことから、上野の「庇護ニーズ」(上野2003)、副田の「インボランタリークライアント」(副田2015)、平岡の「ニードについての理解能力(判断能力)の欠如」がみられる人々に対してどのような対応が必要であるか(平岡2011)、というニーズの捉え方が問われるようになってきている。

また、近年の研究では「セルフ・ネグレクト」の概念のように、判断能力があるにもかかわらず支援を拒否するような人々のニーズをどのように理解するかについても論究がされている(岸・野尻ら2014)。

しかし、この第Ⅱ象限における「支援拒否」という状態をマイナスと捉える場合には説明が必要である。エダ・ゴールドシュタイン(Eda Goldstein)は「自ら援助を求める気のない、接近困難なクライアント」の共通特性の中で、怒りや挑発的な言動、無関心さといった拒否の一因には「自己防衛」があることを指摘している(Eda Goldstein1999)。また小川も、支援「拒否」とは個人の縮小した生活態度が自己主張という形で社会へ表出された姿であり、そこには過去のサービスに対する不快な経験や、生活の知恵としての生活の縮小が重なり、世話を受けない価値観・警戒心につながることを整理している。小川は続けて、支援「拒否」を本人の主張として受け止め、本人を知り援助を特徴づける機会としてとらえ直す重要性を述べ、「拒否」は本人が生活イメージを回復して、主体的にサービスを使いこなすまでのプロセスの一部(小川1999)と整理している。

これらの論拠に鑑みれば、支援者の訪問の際にドアをあけて強い支援拒否があるような接近困難な事例であっても、粘り強いかかわりを通して信頼関係形成につながり、本人と周りの力で解決していく事例も報告されているように、対象となる住民は「自発的に支援を求めない人」から「解決困難な課題に自らも解決に参画しようとする人」に変容していくからこそ、生活再建の出口に向かっていくことができると考えられる。

以上をふまえ、本研究では操作的定義として「多職種チームの専門職が対応に苦慮する接近困難な事例のうち、要援護状態にありながら、何らかの事情で自ら申請ができない人、およびサービス利用に拒否的な人」を総称してあらわしていく。

先行研究の動向

これまでの「自発的に支援を求めない住民」に関する先行研究を整理すると、①概念の理論化(Eda Goldstein1999；岩間2014)、②特徴と関連要因の解明(吉岡・黒田2015)、③援助展開に関する質的・量的な実証研究(岸・野尻ら2014；染野2015；加山2018；榎澤2018)、及び事例研究(小川1999；小口2015)、④関係形成の方略に関する海外の文献レビュー(副田2015)が整理されている。そこで、この中から本研究に近い援助プロセスに関する動向を下記に整理した。

図表2 「自発的に支援を求めない住民」の介入のあり方に関する研究動向(筆者作成)

	小川 (1999)	浜崎・岸ら (2011)	岸・野尻ら (2014)	染野 (2015)	小口 (2015)	加山 (2018)	棚澤 (2018)
研究方法 N	事例研究 -	実証研究(質) 7	実証研究(質) 17	実証研究(質) 4	事例研究 -	実証研究(量) 127	実証研究(質) 6
対象者	ホームヘルパー	地域包括支援センターの看護師等	地域包括支援センターの看護師	10年以上の経験を持つ地域包括支援センターのセンター長、管理者	社会福祉専門職	社会福祉協議会職員	20年以上の経験を持つ社会福祉職3名と保健師3名
分析視点	援助「拒否」へのアセスメント	介入方法と専門職が直面するジレンマおよび困難の分析	セルフ・ネグレクト事例への介入方法	専門職のアウトリーチ実践プロセス	援助「拒否」の背景要因の整理	支援困難な問題を構成する要因分析と援助プロセス	きっかけ作りから支援関係に至るプロセス
援助プロセス	玄関の外・玄関の中・玄関から部屋の一部・室内に分け援助「拒否」の型とアセスメントを整理。	(1)見守り介入、(2)緊急時介入、(3)予防的介入の3つのプロセスを整理。	(1)初動期、(2)展開期、(3)早期発見・予防に分けた分析	(1)緊急性確認期、(2)困難要因把握期、(3)信頼構築期、(4)状況改善サポート期、(5)事態好転期の五段階に整理。	生活の後退のプロセスからくる「拒否」の形成に着目。拒否のアセスメントとして、クライアントに会う前・出会ったとき・出会った後の三段階分け対応を考察。	支援困難事例へのアプローチを(1)ニーズ把握からインテーク、(2)アセスメント、(3)プランニング、(4)援助実践、(5)モニタリング、(6)終結/フォローアップに類型。各段階において必要な援助スキルを整理。	相談の端緒で支援者に沸き起こる【陰性感情の発露】を減らすために【不安の軽減と支援の地固め】によって基盤づくりをし、実際に現場へ出向くことで【支援者魂の発動】が成され、具体的な【きっかけ作りの作業】に移行していく過程を整理。

上記をふまえ、「自発的に支援を求めない住民」の介入のあり方に関する先行研究においては、下記4点の特徴があげられる。(1)社会福祉学・保健学の分野に研究の蓄積が見られる。(2)援助プロセスは、概ね早期発見・予防段階と介入段階に分けて説明され、アウトリーチの支援手法から危機介入的な援助に焦点が当てられることが多い。(3)介入段階における自己決定尊重と安全確保とのジレンマに焦点をあてた論究が多い。(4)実証研究においての対象者の想定として、独居高齢者やセルフ・ネグレクト、支援困難事例をもとにした分析がなされている。

以上の動向に鑑みると、これまでの先行研究においては早期発見や初期介入といった支援の入り口に注力した論究から実践家の手探りで初動期の段階が蓄積されてきたのに対し、支援の出口は論究があまりされてこなかった傾向が見受けられる。しかし、支援拒否ありの住民は無しの住民に比べ有意に長期であることが明らかになっているように(吉岡・黒田2015)、長期的な援助プロセスをふまえれば後期への注力も同時に必要になる。

そこで、本研究では「援助後期」の想定について、介入期後半から終結後までの援助傾向に着目し、これらを総称して「出口支援」と捉え、どのような傾向がみられるかという視点から、まだ十分明らかにされていない知見に焦点をあてて検証を行っていく。

多職種連携の逆機能

厚生労働省が示した地域共生社会の実現に向けた報告書の中では多職種の協働による包括

的相談支援体制の構築があげられ、文字通り制度のはざまにある課題に対して多職種・多機関のネットワークを強化していく方向性が目指されているが(厚生労働省2019)、実相としてこうしたネットワークを多職種連携という文脈で論じるにあたっては、そこに生じる逆機能の側面を看過することはできない。

一つの示唆として、川島が調査した生活困窮状態にある「稼働年齢にあり精神疾患をもつ母と子の家庭」38ケースの分析結果によれば、生活困窮者支援窓口における支援開始時から終結後他機関への引継ぎに至る一連のプロセスにおいて、支援の入り口ではケース投げ込みの実態があり、支援期間中も連携を取らない分野別の支援が確認され、出口では、連携の不足と引継ぎ満足度の低さの関連が検証され、連携ネットワークの内実がケースの入口・出口さらには引継ぎに至るまで影響を及ぼしていることが確認されたことが報告されている(川島2015:33)。こうした支援ネットワークの不連続性によって分節化される課題を鑑みると、必ずしも支援ネットワークの人数が多いことが充実したネットワークを示すわけではない。

また、Galpinらは、「グループで重要かつ、難しい決定を行うとき、個人として決定を行うときよりも責任が分散されやすく、結果として危険な選択をしてしまう」という多職種連携のリスクを指摘し、その典型例として「見守りという表現の何もしないことを決めるとき」をあげている(Galpin&Hughes2011)。

「自発的に支援を求めない住民」の支援において個人の自己決定の尊重のジレンマはニーズの発見・判断の遅れにつながり、専門職による援助が後手にまわる危険性が指摘されているが(小長谷・岸2012)、これらの結果からは、専門職が自己決定尊重の判断の結果としてとった「様子見」や「見守り」という選択肢が、当事者にとっての「放置」という状況をも生み出しかねないことが示唆されうる。このような支援におこりやすい不連続性もふまえれば、多職種連携が責任の分散回避という形で矮小化されてはならない。以上のことから、多職種連携を無批判に受け入れるのではなく、当事者の支援ネットワークにおける具体的な役割分担のあり方など、連携の内実への注力も同時に必要である。

上述の整理から本研究にて援助プロセス後期の援助傾向を検証していくにあたって、多職種連携における逆機能の側面にもあわせて着目していく。

調査対象地域の概要

首都圏 A 区は 2017 年時点では、人口約 32 万人、世帯数約 20 万世帯である。地域特性としては単身世帯が全世帯数の約 6割を占める。独居高齢者・若者世代が多いことや、流動人口の割合が多いことも挙げられ、都心で働く外国人も多く在住する地域である。

A 区の大きな特徴としては、対象統合型の総合支援の取り組みである。日常区民活動圏域(15 圏域)において上述した見守り対象者名簿の同意が得られなかった住民を中心に事務職および医療・福祉の専門職からなる支援体制を設置し、高齢者、子どもといった属性や介

護、福祉といった行政区分にとらわれず、潜在的な要支援者の発見や支援がむずかしい人々に、チーム(以下、「行政アウトリーチ体制」と略)で積極的に地域へ出向く形で相談対応に取り組んでいる。加えて、A区社会福祉協議会(以下、「社協」と略)では、通常の業務に加え、15地区に分け職員による地区担当制(兼務)の体制をとっており、2015(平成27)年度からは地域担当業務、事業担当業務だけでは対応できないあらゆる相談に対応するため、専門職員を配置した「福祉何でも相談」の窓口を開設している。A区においてはこうした行政アウトリーチ体制と社協の協働での「多職種チーム」による支援体制が構築されている。

2. 研究方法と目的

都市部A区においては、2017(平成29)年以降アウトリーチに特化した体制づくりを自治体を中心となって構築してきたが、社会福祉士をはじめとする専門職らが支援の対応に苦慮する事例のうち、「自発的に支援を求めない住民」に対してどのような援助を行っているのか、その援助プロセスを明らかにした論文は先行研究の中には見られなかった。そこで、インタビュー調査を通して①その援助内容を明らかにし、②「自発的に支援を求めない住民」への援助後期においてどのような援助傾向があるかを分析した。

本研究のデザインは質的研究である。先行研究で明らかになっていないA区の援助体制を明らかにするために、質的調査を用いて仮説構築を試みる。分析方法は佐藤郁哉の質的データ分析法(佐藤2008)を参考に、逐語録のオープン・コーディングをもとにサブカテゴリを抽出し、カテゴリに類型化したうえで集約したコンセプト(概念)を生成していく定性的コーディングを用いた。

そして分析段階において、既にこの分野の援助展開に関する研究では①介入前後段階、②予防的支援段階に整理されている傾向があることをふまえ、岸が整理した初動期、展開期、早期発見・予防のプロセス(岸・野尻ら2014)、染野の整理した5段階のプロセス(染野2015)を考察段階で分析の枠組みに増やすことにした。その上で、調査の分析結果を特性要因図(石川1956)¹⁾に整理した。ただし、本論文においては紙面の制約から簡易図に置き換えた。

インタビューは下記①～④の質問項目に沿ったインタビューガイドを作成して行った。①基本属性(職種、経験年数、所持資格)、②事例の概要、③その支援における関係を築く変化のポイントやきっかけ、④今後の課題、等であった。事例概要の選定は、「インタビュー自身がこれまで携わった支援拒否事例においてとても介入が難しいと感じたケース」について内容をあらかじめ用意してもらった。なお、本研究における「多職種チーム」は両者の協働体制ではあるものの、立場や機関の違いによってその支援傾向は必ずしも同一でないことが予測される。このことから、行政・社協の支援者それぞれに調査し、データ収集する必要性がある。

調査は2019年6月中旬から9月下旬までの間に、A区行政アウトリーチ体制専門職7名及び社会福祉協議会地域担当職員4名を対象とし、計13事例についてインタビューガイドを用いた半構造化面接を行った。行政アウトリーチ体制7名の現職における支援経験年数は約三年半、社協4名の現地区担当としての経験年数の平均は約10年であった。いずれもインタビューは一名あたり、60～90分であった。調査対象者（以下、支援者）の職種や経験年数と語られた事例については下記に記載した。

図表3 A区行政アウトリーチ体制・A区社協の概要

調査1：A区行政アウトリーチ体制						
対象者	役職	資格	現職経験年数	入区年数	事例	概要
A氏 (男性)	係長・事務職	—	3年半	20年	1	8050世帯。精神疾患の娘と高齢の両親（父支援拒否、母認知症・サービス未介入）
B氏 (女性)	福祉職	社会福祉士	2年半	2年半	2	生活保護、認知症、単身高齢女性、ホームレス状態による悪臭から近隣からの苦情、入室拒否
C氏 (女性)	福祉職	保育士	1年半	17年		
D氏 (女性)	事務職	—	3年半	9年		
E氏 (男性)	係長・事務職	—	5年目	26年	4	認知症（要介護5）、高齢単身女性、キーパーソンの協力拒否
F氏 (男性)	係長・事務職。福祉課各部署を経験	—	3年	35年	5	精神疾患受療中断、近隣トラブル、ごみ屋敷
G氏 (男性)	係長・事務職	—	1年半	23年	6	高齢単身女性、支援拒否、セルフ・ネグレクト

調査2：A区 社会福祉協議会						
対象者	現地区担当としての経験年数	入職年数・所属部署	資格	事例	事例として語られた主な対象	
H氏 (女性)	12年	21年目・経営管理部門勤務	社会福祉士	7	引きこもり、中高年単身女性	
				8	認知症、単身高齢女性、セルフ・ネグレクト	
I氏 (女性)	12年	12年目・なんでも相談専属担当	社会福祉士	9	ごみ屋敷、受療中断（強迫性障害）、セルフ・ネグレクト	
				10	ごみ屋敷、シングルマザー、児童養育困難（精神疾患）	
J氏 (女性)	6年	6年目・ボランティアセンター勤務	社会福祉士	11	引きこもり、中高年単身女性（A氏の事例を引き継ぐ）	
K氏 (男性)	10年	10年目・なんでも相談の専属	社会福祉士	12	引きこもり、中高年単身男性、セルフ・ネグレクト	
				13	単身高齢女性、ごみ屋敷、支援拒否	

本研究の妥当性について支援事例のデータの質を担保するため、インタビュー調査の実践事例を選出するにあたり、スノーボール・サンプリング法（雪だるま式標本法）を用いた。

具体的にはA区役所地域支え合い推進部・A区社協の全体事務を統括している管理職の立場の職員と協議した上で、調査対象者の人選も含めて選定してもらい、本研究の操作的定義の該当事例について支援経験のある職員の紹介を依頼する方法をとった。

倫理的配慮

本調査は、東洋大学大学院の研究倫理委員会の承諾を得て実施した。その上で東洋大学大学院紀要の研究倫理規定に依拠した。対象者及び所属長に本研究の趣旨と目的、匿名性の保持、参加の自由、目的以外にデータを使用しないこと等について口頭と文書で説明し、同意書を交わしてから実施した。なお、生成されたデータ、分析結果について、調査協力代表者二名に再度面接し、確認を得て、調査の結果が臨床的にも妥当であるとの回答を得ることができた。

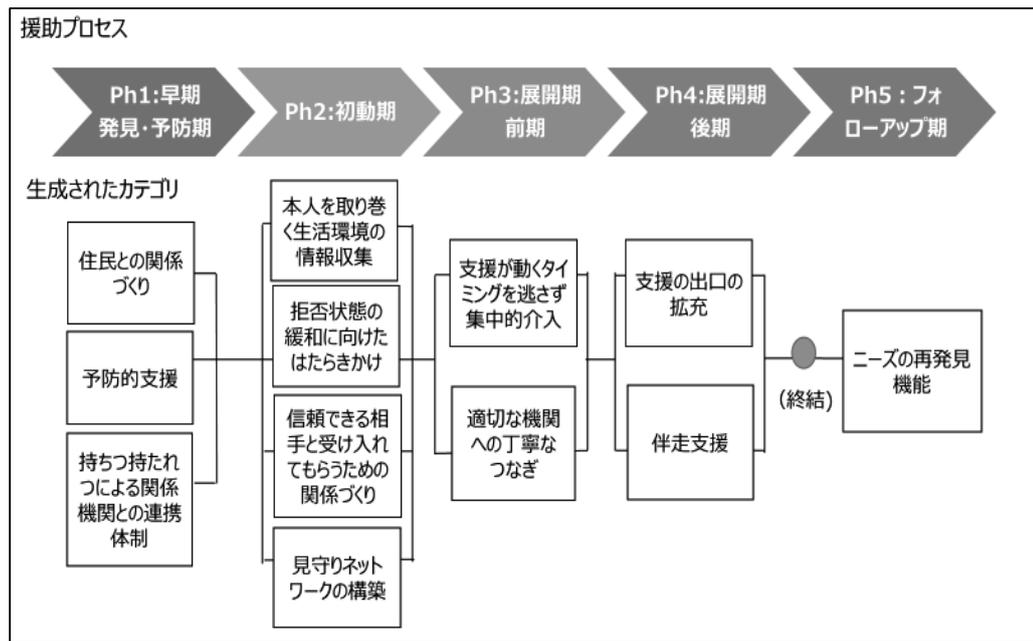
3. 結果

以下に結果を記述する。記述にあたっては、データを“ ”、コードを<>と示したうえで、生成したカテゴリは< >で示す。

分析の結果、行政アウトリーチ体制からは8のカテゴリ<早期発見に向けた体制づくり><アウトリーチマインドによる支援検討><拒否状態の緩和への促し><信頼できる相手と受け入れてもらうための関係づくり><見守りネットワークの構築><支援が動くタイミングを逃さず集中的介入><適切な機関への丁寧なつなぎ><ニーズの再発見機能>と23のコードが生成された。

社協からは7のカテゴリ<早期発見に向けた地域づくり><介入前の本人を取り巻く生活環境の情報収集><信頼できる相手と受け入れてもらうための関係づくり><拒否状態の緩和への促し><SOSを表出しやすい環境づくり><支援が動くタイミングを逃さず集中的介入><支援の出口の拡充>と20のサブカテゴリが生成された。その上で、生成された15のカテゴリのうち類似項目の統合を図り、12のカテゴリに整理を行った。

次に、多職種チームの二機関それぞれから生成されたカテゴリをもとに特性要因図に整理し、援助プロセスの各段階としてフェーズⅠ：早期発見・予防期、フェーズⅡ：初動期、フェーズⅢ：展開期前期、フェーズⅣ：展開期後期、フェーズⅤ：フォローアップ期の援助プロセスに位置付けられた。



図表 4 多職種チームから生成された援助プロセスの分析データ (※)

※特性要因図から簡易図に置き換えたもの

これらを一般的なソーシャルワークの援助過程をあてはめると、①ニーズ把握・インターク（フェーズⅠ）、②アセスメント及びプランニング（フェーズⅡ）、③援助実践及びモニタリング（フェーズⅢ／フェーズⅣ）、④終結およびフォローアップ（フェーズⅤ）という対応関係で表すことができる。援助前期・中期の過程であるフェーズⅠ～フェーズⅢにおいては多職種チーム二機関の間で支援傾向は類似している点が多いものの、援助後期・終結後の展開において、その立場・機関によって関わり方がそれぞれ異なる機能を有している点が明らかになった。社協からはフェーズⅣとして展開期後期、行政アウトリーチ体制からは終結後の支援としてフェーズⅤのフォローアップ期が特化した傾向として生成された。本研究ではこの分析結果に基づき、援助後期の生成カテゴリに焦点を絞り、下記にその内容について概説する。

図表5 A区多職種チームから得られたカテゴリー・コード・データの抜粋

多職種チーム・行政アウトリーチ体制に特化して見られたフェーズⅤ カテゴリー・コード・データの抜粋		
カテゴリー	コード	データ
ニーズの再発見機能	他課との並走支援	C01:すでに生活保護にかかわっていたケースだったのですが、本人が立ち退きを求められていて、次の場所が見つからないから民生委員さんも心配して相談してくれて、間に入って関係調整や生活保護につなぐお手伝いをしたり、その間に次の場所にもつながった。
		A15:これまでの行政の支援は「制度につなぐ」というのが目的で、本来生活保護につながってれば私たちの対象外であるんですよ。だから「それは私たちの範疇ではない」って任せちゃうかもしれないところだったが、アウトリーチの必要性に照らし合わせて、状況の変化を支える側面からいえば今後自分たちももっと携わっていかなくちゃならない。多職種チームになったことで、長期的な支援の中に意識変化が出てきましたね。
	他機関のフォローアップ	D23:包括や社協も大変だと思います。ごみ屋敷の訪問とか、もっと重たいケースを抱えているから、そこまでほくちちみたいに近くの関係になれないから、そういうところはほくちちがやって、深刻なところは他機関にやってもらう。持ちつ持たれつの中で、申請につながらないケースに関して、他機関のフォローアップの側面はありますね。
	終結後の後方支援	E28:本人の家がセンターから近いこともあって、本人が平日夕方センターに顔を出してくれることがあるから、サービスにつながった後も、ケアマネさんやデイサービスにも連絡して情報提供したりはしています。ご本人の中でサービスへの拒否もまたでくるかもしれないので、つないで終わりではなく、何かあったときはすぐにまた一緒に対応できるのも私たちの強みですよ。
多職種チーム・社協に特化して見られたフェーズⅣ カテゴリー・コード・データの抜粋		
カテゴリー	コード	データ
支援の出口の拡充	地域の緩やかな紐帯の拡充	H22:急に人間関係が増えるというとな人は混乱するので、少しずつ本人の状況を見ながら地域の方々に協力してもらい、つながりが持てるよう働きかけていった。地域の人と一緒に家の中を片づけたりする間に世間話をして、とても良い人たちだということや他人への警戒心がほぐれたのと、色々な人が入ったことによって、自分の持っていた価値観がちょっとずれているということに本人が気づいた。
		J08:ごみ屋敷掃除の際、地域の近所の方が「あなた、これは持っていても使えないから」など言ってくれて、地域の方が入っていただくと、専門職ではできないかわりができる

		<p>と思いました。本人も後々になって、「あのとき言ってもらえてよかった」と。私たちだけでいつまでも支え続けていけるわけではないので、長期的な本人の生活再建に向けても、専門職だけで抱え込まないことが大事だと感じます。</p> <p>K42：関係が築けていったあとは、本人が社会とつながる何かを考えないかという提案はしていて、その気持ちが芽生えてくるペースにあわせつつも、その裏では地域の協力者と一緒に引きこもりの方の当事者の会を創ろうという動きがあったので、つなげようという動きはあわせてしていた。</p>
	関係調整によるソーシャルサポートの修復	<p>H28：本人からすると「大家さんはなんでわかってくれないの」という思いがあったところで、大家さんからすると、「どうして50代にもなって引っ越しができないかがわからない」といっていた。過去の誤解は仕方がないので、大家さんと本人の間に私も混じって三人の話し合いの場を作ったんです。その誤解が解けた後からの支援が早かった。</p>
伴走支援	依存関係を生まない関係性の線引き	<p>J14：関係が築けた後、本人から毎日電話がかかってきた面があって、担当Hとの依存関係にならないよう話していたんです。いつまでも私たち専門職だけで支えていけるわけではないので…。そこで、「これまでは急場的な支援だったからHが担当していたけど、これからはあなたがどうやって地域にふみだしていくかがテーマになるので、私が担当します」と担当交替を了承してもらい、次の段階に向け役割の線を引いた。</p>
	本人の意欲をアセスメントしながら次のステップにつなげる	<p>J15：急場の支援が片付いて関係性もできた後、ご本人は「すぐにでも仕事したい」と言うこともありましたが、今の状態をふまえて、「すぐには難しいと思うので、まずは予定していたことができるように、ゆっくり積み上げていきましょう」というふうに、どこにもつながらなくても、常に一緒に目標を確認しながらのかかわりはしています。</p>

フォローアップ期

行政アウトリーチ体制に特化して見られたフォローアップ期においては「ニーズの再発見機能」のカテゴリが生成され、下記の3つのコードに整理された。

まず、対象者データE28のように、サービスにつながった後の認知症高齢者の支援において、見守りの担い手として引き続き連携を図ることで後方支援体制を作っており、支援が終了した後における支援拒否という形での地域住民の潜在的な生活後退ニーズの再発見への注力が確認された。

次に、対象者データC01、A15のデータのように、過去に生活保護等の行政福祉サービスを利用していた住民の事例が聞かれた。適切な機関につないだ後も行政アウトリーチ体制が必要に応じて地域で本人を見守り、関わりをもっていたことから、＜既につながったケースの他課の並走支援＞を行っている実践が確認された。個人情報保護の観点から情報共有に壁

が生じてしまい、他機関や地域とのケース検討の俎上にあげる必要があるかどうか判断に迷うケースも、庁内の強みを生かした個人情報共有により、行政内部での迅速な対応に移すことにつながっていた。庁内連携が促され、行政部署間の垣根を越えた連携の促進を促している行政アウトリーチ体制の実践が明らかになった。

最後に、申請主義からこぼれるニーズの注力を通じたアウトリーチ体制の実践は、対象者データD23にあるように他機関との連携時においても発揮され、持ちつ持たれつの関係により、制度につながらない潜在的ニーズを持つ住民のフォローアップの側面を担っていることが確認された。

展開期後期

社協に特化して見られた展開期後期からは、《生活再建に向けた支援の出口の拡充》、《伴走支援》というカテゴリが生成された。この中では、対象者データJ08、H22のように、ごみ屋敷掃除の際、専門職だけでは心を開かなかった対象者でも、地域住民の目線から行った本人への「おせっかい」が支援を受容してくれるきっかけになったことから、支援の出口となる生活再建の道筋につなげる実践として《地域の緩やかな紐帯の拡充》が確認された。また、対象者データH28のように、支援者が対立関係にある相手と本人の仲介に入り、関係性を修復する《関係調整によるソーシャルサポートの修復》が確認された。

対象者データK42からは、同じ課題を抱える当事者を巻き込みながらひきこもりの当事者会を立ち上げ、資源開発を通して生活再建につなげる中間的就労の場づくりといったセルフヘルプ・グループへのリンケージの視点が確認された。

続いて《伴走支援》のカテゴリでは、既存のサービスでは連携先が乏しいことから、専門職が生活再建に向けた息の長い支援を行っていることが明らかになった。このとき、対象者データJ14,15のように、支援の後期において専門職は《当事者と依存を生まないための援助関係の線引き》をしつつも、《本人の意欲をアセスメントしながら次のステップにつなげること》を意識付けて行っていた。これらのように、当事者の生活再建を見越して、当事者組織の立ち上げなどを通じた《支援の出口の拡充》、《伴走支援》が援助後期のカテゴリとして生成された。

なお、多職種連携の逆機能の側面に関しては先行研究でも指摘があったが、本調査においても社協によるフェーズ1：早期発見・予防期において、下記のような発言が聞かれた。

H15：「こちらから幾度か打診するのですが、なかなか情報提供しても、機関によっては支援者が動いてくれない時もあるのが難しいですね。行政も個人情報の問題があるので…」

H34：「それは包括側からすると、情報提供だけはしたと。後は申請があって、勝手にす

すめるわけにはいかないからと。その後、徘徊までは行かないけど、どこかで発見されて親族が呼び出され、県外から来てその都度対処をしていたが、根本的な解決にはならなかった。」

対象者データH15のように、対象者の支援において社協がアプローチを試みたもの、民間法人であるがゆえに所属組織以外の他機関が保持する当事者の個人情報へのアクセスを拒否される実態も確認された。また、対象者データH34のように、それ以前に関わった専門職が本人・家族の自己決定尊重の結果としてとった判断が、結果的に支援に不連続性を生じさせていたと考えられることから、支援者間の情報共有がうまくいかなかった点も確認された。

このような支援は通常の支援に比べ、支援ネットワークの内実において責任の所在が不明確になりやすい傾向が確認された。

4. 考察

図表 6 先行研究との差異

本研究		Phase I 早期発見・予防期	Phase II 初動期	Phase III 展開期前期	Phase IV 展開期後期	Phase V フォローアップ期
A区多職種チーム	社協	○	○ (SOSを表出しやすい環境づくり)	○	○ (支援の出口の拡充、伴走支援)	—
	行政アウトリーチ体制	○	○ (拒否状態の緩和への配慮、アウトリーチマインドによる支援検討)	○	—	○ (コースの再発見機能)
岸・野尻ら(2014)		早期発見・予防期	初動期	展開期	—	—
染野(2015)		—	緊急時確認期・困難要因把握期・信頼関係築期	状況改善サポート期	事態の好転期	

※「—」は調査で確認されなかった部分

本研究の結果からは、先行研究における岸・野尻ら(2014)、染野(2015)の知見に重複した援助過程としてフェーズ I～IIIの初期対応や関係形成段階に注力した要因が確認できた。他方、それらの先行研究との差異として援助過程後期の支援に注力している行政・社協それぞれの要因が確認され、それらをフェーズIV：展開期後期、フェーズV：フォローアップ期に位置付けた。

先行研究の知見においては染野のいう「事態の好転期」や、岸らのいう「展開期」の適切

な機関へのつなぎ支援が目指されているが、本研究においては援助関係構築後に、適切なサービスや制度・社会資源につながらない、もしくは資源がないことから支援者が関わり続ける必要性が生じていることから先行研究の想定より長い期間の援助過程に注力していることが明らかになった。

また、「自発的に支援を求めない住民」はソーシャルサポートネットワークが遮断された状況にあり、家族システムなどの閉じたネットワークの中だけでは虐待が起きてしまう可能性がつかまとう。外からの開かれたものをつくっていかなければ、拒否状態への逆戻りは容易に起こり得ることも示唆された。これまでのこのような支援に関する研究動向は、「認知症や精神障害などの疾病を中心とした切り口で分析しているものの、地域での生活者としての住民の特徴や支援の拒否との関連要因については十分に検討していない（吉岡・黒田2015:20）」という指摘があるように、まさしく地域の生活者としての観点を踏まえれば、課題のみに着目した援助ではなく、援助後期における出口支援の視点の論究も避けては通れないことを示すものと言える。

本研究では、当事者の支援において終結後も現在進行形で援助が続いていることから、出口支援の想定について、援助後期から終結を終えてフォローアップの段階で次の支援につなげるまでの過程をさすことを整理し、これまで論究が十分でなかった援助後期についての論究を述べてきた。このとき、対象者は「自発的に支援を求めない人」から「解決困難な課題に自らも解決に参画しようとする人」に変容していくからこそ出口に向かっていくことができ、行動変容を支えていく援助実践の重要性を示してきた。

「契約」に基づくケアマネジメント専門職などの支援と異なり、「バルネラビリティ」を有する住民を支援する行政や社協の専門職には、支援を客観的に指標化することが困難である。従って、支援の出口段階において緩やかな紐帯を修復・回復させたり、創り出さなければ、専門職がいつまでも抱え込むことになってしまう。一人一人の生活は多様かつ複雑であり、社会に関わる経路は多くの選択肢があること望ましく、専門職による伴走支援のみを想定することは適切ではない。長期間続く支援を一連のプロセスと捉える上で、出口支援の想定が重要である。

多職種連携の逆機能の克服

本研究により、長期間にわたって続く「自発的に支援を求めない住民」の援助プロセスにおいて、多職種チームによる支援体制を築いた自治体の専門職の機動力の実効性という観点から多職種チームの存在意義をあらためて確認することになった。

他方、A区多職種チームからは「見守りという名の放置にならない支援」への注力が確認されたものの、同時に前述した多職種連携の逆機能の課題も確認された。調査では、支援の不連続性が生じていたケースにおいて社協がアプローチを試みたものの、民間法人であるが

ゆえに所属組織以外の他機関が保持する当事者の個人情報へのアクセスを拒否されたという実態も確認されたことである。

つまり、「本人の生活という視点から見れば当然のことながら一連のプロセスである時間軸が、支援者ネットワークの不連続性によって分節化される」という課題（川島2015:33）が「自発的に支援を求めない住民」の支援においても起こりうる点が示唆され、調査からこのような支援は通常の支援に比べ、支援ネットワークの内実において責任の所在が不明確になりやすい傾向が確認された。

「連続したプロセス性を持つ社会的排除の支援において、支援側もまた連続したプロセス性を担保しなければ、包括的伴走型支援は実現しえない(川島2015:34)。」という指摘があるように、多職種連携がつながりのはざまを作ることになってはならず、当事者の長期的な援助プロセスを支える支援関係者の連携の内実への論究が必要である。

今後の支援に向けては、多職種チームの個人情報共有の取り決めや、本人を取り巻く関係者を招集し、協議の場に参集、協力を促す上での権限を拡充させる等の方策により、このような支援における専門性に応えられる環境づくりが一層求められる。

5. 今後の課題

本研究は調査対象が一自治体に限定されているため、事例の代表性を担保できない。しかし、コンセプトから生成された展開期後期、フォローアップ期の支援実態を検証することはこのような支援における介入のあり方をさぐる上での有用な手がかりになると思われる。今後はA区及び類似の体制を敷く他の自治体に着目し、生成されたコンセプトの妥当性の検証に焦点をあてていく必要がある。

6. 引用文献

Diane Galpin & Dorena Hughes(2011) 「A Joined up approach to safeguarding and personalisation : a framework for practice in multi-agency decision-making」 THE JOURNAL OF ADULT PROTECTION.Vol13(3).

Eda G. Goldstein & Maryellen Noonan(1999) 「Short-Term Treatment and Social Work Practice : An Integrative Perspective」 FREE PRESS = 福山和女・小原真知子監訳(2014),エダ・ゴーストシュタイン・メアリーエレン・ヌーナン著「統合的短期型ソーシャルワーク ISTTの理論と実践」金剛出版.

古川孝順(2008)「社会福祉援助の新地平」有斐閣.

浜崎優子・岸恵美子(2011)「地域包括支援センターにおけるセルフ・ネグレクトの介入方法と専門職が直面するジレンマおよび困難」『日本在宅ケア学会誌』15(1), 27.

平岡公一(2011)「社会福祉とニード」平岡公一・杉野昭博・所道彦・鎮目真人『社会福祉学』有斐

閣.

- 平野方紹(2015)「支援の『狭間』をめぐる社会福祉の課題と論点」『社会福祉学研究』122, 19-28.
- 平野美千代・平野憲子・和泉比佐子他(2007)「地域保健活動における中堅保健師の自身のなさ：精神障害者支援を展開した保健所中堅保健師のインタビューを通して」『日本地域看護学会誌』10(1), 66-71.
- 菱川愛・渡邊直・鈴木浩之(2017)「子ども虐待防止におけるサインズ・オブ・セーフティ・アプローチ実践ガイド -子どもの安全を家族とつくる道すじ-」明石書店
- 池田恵利子・川端伸子・高橋智子(2013)「事例で学ぶ『高齢者虐待』実践対応ガイド：地域の見守りと介入のポイント」中央法規出版.
- 石川馨(1956)「品質管理入門」QCテキスト・シリーズ1、日科技連出版社.
- 伊藤順一郎(2008)「重度精神障害者に対する包括型地域生活支援プログラムの開発に関する研究」総合研究報告書（主任研究者：伊藤順一郎）<http://www.ncnp.go.jp/nimh/fukki/publication/index.html>(2020.8.25入手)
- 岩間伸之(2014)「支援困難事例と向き合う-18事例から学ぶ援助の視点と方法-」中央法規出版.
- 川島ゆり子(2015)「生活困窮者支援におけるネットワーク分節化の課題」『社会福祉学』56(2)26-37.
- 加山弾(2018)「支援につながりにくい事例に対する地域福祉実践」『つながり、支え合う福祉社会の仕組みづくり』東洋大学福祉社会開発研究センター編, 14-31.
- 岸恵美子・野尻由香ら(2014)「地域包括支援センター看護職のセルフ・ネグレクト事例への介入方法の分析」『高齢者虐待防止研究』10(1), 106-120.
- 小長谷百絵・下園美保子・岸恵美子ら(2015)「地域包括支援センターの専門職による高齢者のセルフ・ネグレクトへの支援の必要性の認識 -高齢者の特性による支援の必要性の認識の違い」『高齢者虐待防止研究』11(1), 117-131.
- 厚生労働省(2019)「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会」(地域共生社会推進検討会)最終とりまとめ
(<https://www.mhlw.go.jp/content/12602000/000582595.pdf>, 2020.8.15入手)
- 棚澤直美(2018)「自発的に支援を求めない事例への関わり：きっかけ作りから支援関係に至るプロセス研究」『作業療法』作業療法士協会, 37(3), 285-294.
- 中西正司・上野千鶴子(2003)「当事者主権」岩波新書.
- 日本学術会議(2010)「現代における〈私〉と〈公〉, 〈個人〉と〈国〉-新たな公共性の創出」(<http://www.scj.go.jp/ja/info/kohyo/pdf/kohyo-21-tsoukai-11.pdf>, 2020.5.2入手)
- 小川栄二(1999)「援助『拒否』とは何か」(世田谷対人援助研究会編)「ホームヘルプにおける援助『拒否』と援助展開を考える」筒井書房.
- 小口将典(2015)「セルフ・ネグレクトにおける援助『拒否』への介入と援助展開-ごみ屋敷問題の解決に向けた手がかりとして-」『大阪社会福祉士』21.

- 佐藤郁哉(2008)「質的データ分析法—原理・方法・実践—」新曜社.
- 副田あけみ・土屋典子・長沼葉月(2012)「高齢者虐待防止のための家族支援: 安心づくり安全探しアプローチ(AAA)ガイドブック」誠信書房.
- 副田あけみ(2015)「インボランタリークライアントとのソーシャルワーク—関係形成の方法に焦点を当てた文献レビュー—」『関東学院大学人文科学研究所報』(39), 153-171.
- 染野享子(2015)「自ら支援を求めない独居高齢者への地域を基盤としたアウトリーチ実践プロセス—地域包括支援センターのセンター長、管理者に焦点とした質的分析—」『社会福祉学』56(1), 101-115.
- 和気純子(2018)「地域包括ケアシステムから地域共生社会へ—地域づくりの方法と課題—」『老年社会科学』39(4), 452-459.
- 和気康太(2002)「地域福祉計画と地域福祉調査」『ソーシャルワーク研究』28(1), 14.
- 山崎久美子・逸見功(2018)「孤独死防止へ向けた見守り支援受け入れ／拒否に関する一人暮らし高齢者の心理特性の検討」『防医大進学紀要』41, 59-73.
- 吉岡京子・黒田真理子(2015)「保健福祉専門職による支援を拒否する住民の特徴とその関連要因の分析」『日本公衆衛生雑誌』62(1).

¹ 特性要因図とは、石川馨が1956年に開発した、特性と要因の関係を系統的に線で結んで樹状に表した問題抽出のための図をいう。ある問題に対して関連する原因の洗い出しを行うため、問題(特性)とその発生の原因(要因)だと考えられる事項とを矢印で結んで図示する方法をとる品質管理の手法である(石川1956)。

A study of support by multi-agency for "residents who do not voluntarily seek support"

Focusing on later stages support in the aid process

KATSUMATA, Kenta

Abstract:

In this study, in view of the fact that professional support has been attracting attention for the needs of "residents who do not voluntarily seek support" as a problem in the social welfare field in recent years, we conducted an interview survey on the success stories of assistance in multi-agency in urban A wards in accordance with the framework of aid process research.

As a result of the analysis, process of the multi-agency team were composed of 5 stage such as (Ph I) Early detection and prevention, (Ph II) Initial intervention, (Ph III) Main term of intervention :first half, (Ph IV) Main term of intervention :second half (Ph V) Follow-up and re-assessment.

In this, as factors in the latter half of the aid process, more widely than the assumption of the crisis intervention seen in the previous research was confirmed as support after it reached the end from the latter half of the aid process. Based on the results, he proposed the necessity of assuming on later stages support the continuity of the long-term aid process of the parties in response to research trends in which such support is regarded by a tendency specialized in early detection and intervention.

Keywords: Multi-agency, residents who do not voluntarily seek support, aid process, Qualitative Research