

平成30年 8月30日現在

機関番号：24402

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2015～2017

課題番号：15K17221

研究課題名(和文) ソーシャルワーク実践におけるアウトリーチ型援助方法に関する基礎研究

研究課題名(英文) Basic research on outreach approach in social work practice

研究代表者

鵜浦 直子 (Unoura, Naoko)

大阪市立大学・大学院生活科学研究科・講師

研究者番号：10527774

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、都市生活のなかで潜在化しやすい生活困難を抱えた人たちへのソーシャルワーク実践におけるアウトリーチ型援助方法に焦点をあてた研究である。都市生活のなかで生活困難な人たちが潜在化してしまう要因について、「個人的要因」「本人と社会との関係から発生する要因」「社会の要因」という3つの視点から整理を行った。アウトリーチ型援助方法としては、アウトリーチを支えるうえで民生委員が大きな役割を果たしていること、対象者別のアウトリーチ型実践の類型化は難しかったが、アウトリーチのきっかけとなる情報の流れを明らかにすることができた。

研究成果の概要(英文)：This research focuses on outreach approach in social work practice for people who have difficulty living in urban life easily. We analyzed the factors that people who are difficult to live in urban life become latent from the three perspectives of "Personal factors", "Factors arising from the relationship between the person and society" and "Factors of society". It was difficult to categorize outreach types in social work practice by different types of needs, but, it was clarified that welfare volunteers in districts play a major role in outreach of social work. And the flow of information in outreach was clarified.

研究分野：ソーシャルワーク

キーワード：ソーシャルワーク アウトリーチ

1. 研究開始当初の背景

(1) 孤立状態のなかで自ら SOS を発信できない人たちの増加

近年、長期間失業している、ワーキングプア、ネットカフェ難民、ひきこもりなどの問題が大きく取り上げられるようになってきている。彼らは、社会とのつながりを絶っていたり、つながりをなくしてしまっているために、SOS を発信しにくい状況にあり、生活の困難さを深刻化させていることがある。そして、彼らの抱える生活の困難さは、これまで福祉の対象として捉えられることが少なかったために、援助につながりにくい状況もあった。さらに、自ら SOS を発信することが難しいがために、援助機関側も、彼らがどこにいて、どのような支援を必要としているのかを把握することが困難であった(みずほ総研報告書 2013:9)。彼らの抱える生活課題が大きな社会問題となっている現在、援助者側から彼らを発見し、ニーズを把握すること、そして援助へとつなげていくアウトリーチ型の援助が求められている。

(2) 権利擁護における予防的支援の重要性

高齢者や子ども、障がい者への虐待の深刻化が大きな社会問題となっている。そして認知症や知的障がい、精神障がいなど判断能力が不十分な人々を狙った消費者被害などの問題も頻発している。このような権利侵害への対応においては、被害の回復や保護などが重要であるが、権利侵害の発生自体を未然に防ぐ、または発生したとしても事態の深刻化を防ぐ早期発見・早期対応による予防的支援も大切となる。

権利侵害が発生しやすい要因を整理すると、「本人や家族等の日常生活上の課題が解決されずに放置されている」「社会とのつながりが希薄ななかで本人が生活している」「判断能力が不十分であることなどによって、本人から声をあげることが難しい」「周囲が本人のことを勝手に決めてしまい、本人の意向とは異なる生活や生き方を強いられている」がある(鵜浦 2013:30-31)。これらの要因は、上記(1)で示した孤立状態のなかで自ら SOS を発信できない人たちのことを指すものでもあり、これらの要因を放置しておくことはまさに彼らの権利侵害につながる。権利擁護の観点からもアウトリーチ型の援助が極めて重要となっている。

(3) 生活困窮者自立支援法における自立相談支援事業

2015年4月より生活困窮者自立支援法が施行される。現在、福祉事務所を設置している自治体では、必須事業である自立相談支援事業等の実施体制づくりに取り組んでいるところである。この生活困窮者自立支援法の対象となる「生活困窮者」は、法において「現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者」とさ

れている。これによると、経済的困窮状態にある人を対象とした制度であるとみえるが、本法が成立する過程においては、その背景には社会的孤立が複雑に絡み合っていることが多く、社会的孤立も含めた支援が必要であると言われてきた。

実際、近年、孤立無業(SNEP: Solitary Non-Employed Persons)と呼ばれる人たちが増加している。孤立無業とは「20歳以上59歳以下の在学中を除く未婚無業者のうち、ふだんずっと一人であるか、一緒にいる人が家族以外にいない人々」(玄田 2013:22)のことをいう。彼らは、社会的なつながりが希薄ななかで暮らしているため、彼ら自身あるいは彼らの家族だけでは解決しがたい生活課題が発生してしまうと、一気に生活困窮状態に陥るというリスクを抱えている。社会的孤立は、それ自体が問題というだけでなく、都市生活におけるさまざまな課題を生み出す要因となる。そのため、自立相談支援事業に関するマニュアルにおいては、アウトリーチによる援助が求められるとされている。孤立は、それ自体が問題というだけでなく、都市生活におけるさまざまな課題を生み出す要因となる。そのため、自立相談支援事業に関するマニュアルにおいては、アウトリーチによる援助が求められるとされている。

【参考文献】

- 鵜浦直子(2013)「ソーシャルワーク実践における予防的アプローチとしての成年後見制度の活用」『ソーシャルワーク研究』vol.1,39-2,相川書房。
- 玄田有史(2013)『孤立無業(SNEP)』日本経済新聞社。
- みずほ情報総研(2013)『生活困窮者支援に係る新たな相談支援事業における支援の考え方とプロセスに関する調査研究報告書』。

2. 研究の目的

本研究は、都市生活のなかで潜在化しやすい生活困難を抱えた人々へのソーシャルワーク実践におけるアウトリーチ型援助方法に焦点をあてた研究である。潜在化しやすい生活困難を抱えた人々の特徴や彼らを発見するための仕掛けづくり、発見から援助へとつなげるためのプロセスを検証し、アウトリーチ型援助方法の類型化を図ることとした。そして、ソーシャルワーク実践におけるアウトリーチ型援助方法の実践モデル構築に向けた理論的基盤を明らかにすることとした。

これまでもソーシャルワーク実践においては、さまざまなアウトリーチが展開されてきているが、それらは実践知にとどまっておらず、理論的に成熟させていくという取り組みは十分になされてこなかった(田中 2009:41)。平成27年4月より施行する生活困窮者自立支援法においてもアウトリーチ

の支援が求められている。ソーシャルワーク実践におけるアウトリーチ型援助方法に焦点をあてた本研究は、ソーシャルワーク実践におけるアウトリーチの理論的發展に寄与するといえる。

3. 研究の方法

本研究は、平成 27 年度から平成 29 年度の 3 年間にわたって実施した。研究方法は、主にヒアリング調査による質的調査を用いた。

平成 27 年度は、先行研究(国内外の文献)のレビュー及び量的調査を用いて、地域のなかで潜在化している人たちの特徴と発見のための仕掛けづくりを明らかにした。

平成 28 年度は、住民の福祉活動が発見や見守りにどのような役割を果たしているか、住民の福祉活動に寄せられる課題は何かを明らかにすることとした。主には、イギリスにおけるアウトリーチ拠点の見学や情報収集等を通じて分析することとした。合わせて、判断能力が不十分で、家族からの支援を受けることが困難な人々への自己決定を支援する IMCA (Independent Mental Capacity Advocate) の取り組みにも焦点を当てて、検討することとした。

最終年の平成 29 年度は、3 年間の研究成果を総括するとともに、潜在化する人たちの特徴に合わせたアウトリーチ型援助方法の類型化を図ることとした。潜在化する人たちの特徴に合わせたアウトリーチ型援助方法の類型化に向けたヒアリング調査を実施し、ソーシャルワーク実践におけるアウトリーチ型援助方法の実践モデル構築に向けた理論的基盤を明らかにすることとした。ヒアリング調査の対象者は、A 市のコミュニティソーシャルワーカー 9 名である。

4. 研究成果

(1) 潜在化しやすくなる要因

都市生活のなかで生活困難な人々が潜在化してしまう要因について、先行研究をもとに、「個人的要因」「本人と社会との関係から発生する要因」「社会の要因」という 3 つの視点から整理を行った。

「個人的要因」については「生活意欲」「生活習慣」「精神的不安定」「判断能力の低下」などの本人の精神面の要因と、「疾病」などの本人の身体的要因から整理した。「本人と社会との関係から発生する要因」は、「本人と家族・親族等の関係」「本人と地域との関係」「本人と社会との関係」から整理した。「社会の要因」は「地域活動の活発さ」「民生委員の活動」「町会加入率」「地域特性」から整理した。

また、地域包括支援センターやコミュニティソーシャルワーカーの実践事例の先行研究から、潜在化する人たちにアウトリーチするきっかけは、その人たちが暮らす近隣住民からの声であることが多いことが明らかとなった。そのため、アウトリーチのきっかけ

をつくるためには、住民との協働が不可欠であり、住民の福祉活動が重要であることがわかった。

(2) 発見における住民の福祉活動の役割

イギリス Age UK のアウトリーチサービス
平成 28 年度の研究において、住民の福祉活動が発見や見守りにどのような役割を果たしているかについて、イギリスにおける Age UK のアウトリーチサービスの情報収集、判断能力が不十分な人へのアドボカシー (IMCA) についての分析を行った。

Age UK はイギリスのなかでもかなり大きな慈善団体組織である。高齢者自らが Age UK にアクセスすること、両者の合意のもとで訪問型の援助を行っている。

たとえば、Dementia Service というサービスに関して、認知症で孤独や孤立を感じている人々に対して、ボランティアが定期的に訪問をしたり、地域での活動に参加したり、外出を支援する手助けをしていた。事前に本人から依頼を受け、予定を合わせて訪問をしていた。

また Age UK には Befriending services というものがあり、ボランティアが一人暮らしの高齢者のところへ週に 1 回程度訪問し、会話をしたりするサービスを提供している。

これらのサービスを利用する人たちは、自ら利用の意思を示すとともに、比較的、生活状況としては落ち着いているといえる。本人が自らこうした社会的なサービスと関わること求めている場合は、早い段階から関わることができ、関わりの中で変化があれば、早期に適切なサービスへとつなげるものとなる。しかし、潜在化しやすい人たちは、先行研究でも整理したように、個人的要因のなかで生活に対する意欲が低下していたり、判断能力が不十分なために、こうしたアウトリーチサービスを利用することができないことが予想される。自発的でない本人や、判断能力が不十分であることから SOS を発しない本人へのアウトリーチに関しては、課題は山積である。

判断能力が不十分な人々へのアウトリーチ

IMCA (Independent Mental Capacity Advocate) は、認知症の人が医療や居所のことで決めなければならないときに、家族や親族などのサポートが得られず、認知症の本人自らの意思を客観的に捉え、周囲の人たちが決定することをサポートしてくれる存在である。IMCA は政府から認定は受けているが、その組織は NPO などの民間組織であり、すべての地域にきめ細かに存在しているものでもない。発見後も引き続き、認知症のある人が住み馴れた地域で安心して暮らせるための仕組みの一つとして機能することができればよいが、実際にはその活動は地域に限られていたり、人員が不足していることなどが

ら、充分にいきわたっていない状況にある。

(3) 潜在化する人たちの特徴に合わせたアウトリーチ型援助方法

アウトリーチを支える民生委員

アウトリーチの第一歩となる他専門職や相談機関に情報が入ってくるのは、普段からお付き合いのある地域住民からが多いことがヒアリング調査でも明らかとなった。なかでも民生委員が多かった。民生委員は、民生委員法第 14 条の規定によって、担当地域の住民の生活状態の把握、生活に関する相談・助言その他の援助、福祉サービスの利用に関する情報提供その他の援助、社会福祉事業者との連携等、福祉事務所そのほかの関係行政機関業務への協力、その他、住民の福祉の増進のための活動、が職務となっている。この職務によって、民生委員は日ごろから生活に困っている住民がいないか意識したり、住民の情報が入ってくる。そして、支援が必要な住民の情報が入ると、民生委員と住民とのやりとりで解決できそうな場合はそこで対応し、民生委員とのやりとりだけでは限界がある場合、相談機関等へその情報を伝えることを行っている。専門職によるアウトリーチは、こうした、民生委員に求められている本来の職務によって支えられていることがわかった。

地域から得られる情報は多岐にわたる

ヒアリング調査はコミュニティソーシャルワーカー（以下、CSW とする）を対象に行ったが、CSW が地域から得られる情報に関しては、たとえば「高齢者ならこの人」などと分けられるものではなく、情報の内容は多岐にわたっていた。しかし、地域包括支援センターや CSW の実践事例の先行研究と照らし合わせてみると、民生委員が自分たちでは対応できない、またどの専門相談機関へつなげればいいのか悩ましい場合に、その情報が CSW のもとに届く構図が見えた。

現在、地域には、地域包括支援センターや市役所、児童相談所などの相談機関があり、民生委員は日ごろから各相談機関とつながっている。このことから、ある程度、民生委員の人たちのなかで、自分たちでつかんだ情報をアセスメントし、どの相談機関につなげるべきか判断ができていくことがわかる。ヒアリング調査において「うまく活動しているところは、たぶんつながり先がどこかというのは明確にわかっている」との発言もあった。

CSW はある意味、どこへつなげればいいのかわからない、判断することが難しい人たちの情報を受け取る役割を果たしているといえる。そして、潜在化しやすい人たちの近くにいる民生委員などの近隣住民がアセスメントの力や社会資源についての知識を持っていれば、アウトリーチのきっかけとなる発見は円滑に行うことができるといえる。ただ、どう判断すればいいかわからない場合にお

いては、近隣住民のなかでその情報を抱え込んでしまうことになる。もともとと潜在化しやすいものが一層潜在化することになるといえる。

(4) アウトリーチ型実践の類型化

アウトリーチ型実践の類型化については、CSW とのインタビュー調査の結果、対象者の状況別に整理することは難しかった。というのも、CSW がアウトリーチを行うきっかけとなる情報が「ふわっと入ってくる。世間話のような形で入る」とのことであり、このことをきっかけに「とりあえず話を聞きます」とアウトリーチを始めるということであった。

また、アウトリーチの実践において重要となる潜在化している人をどのようにキャッチするかについて大きな役割を果たしているのが民生委員であったが、その民生委員を中心に自分たちの地域でその人をサポートできることもあり、潜在化している人たちすべてが必ずしも何らかの相談機関につながなければならないという必要もないことがわかった。

そして、民生委員などの地域住民は、自分たちで情報を掴んだ潜在化している人のうち、既存の福祉制度等と照らし合わせることができる人であれば、各専門の相談機関につなげて、支援をスタートさせることもできていることもわかった。一方、自分たちではアセスメントできない場合に関しては、コミュニティソーシャルワーカーという相談窓口へ情報が届けられるという構図に整理することができた。

加えて、情報が適切なところへ届けられるうえで重要なのは、情報を持っている人とその情報の受けとめ先との関係性であることが明らかとなった。インタビューをとおして明らかとなったのは、比較的情報を持っている人たちにとってなじみのある相談機関は、地域包括支援センターと CSW であった。地域の相談機関として、地域包括支援センターと市役所、保健所、障害関係の相談機関等があるが、地域包括支援センターと CSW、保健所以外はあまり登場してこなかった。

対象者別のアウトリーチ型実践の類型化は難しかったが、アウトリーチのきっかけとなる情報の流れに関しては以下のように示すことができた。

本人の情報をキャッチした民生委員や近隣住民等は、その情報をつなげる先が判断できれば、地域包括支援センター等の専門の相談機関につなげることができる。つなげる先の判断がつかない場合は、CSW や市役所といった相談機関へつなげていることがわかった。そのなかで、障害関係の相談機関がアウトリーチの発見の段階でインタビュー調査のなかでは出てこなかった。しかし、CSW に入ってくる情報のなかに障害のことが絡んでいることが多く、この点から考えると障害関係の相談機関が情報を持っている人たち

との関係性をどのように構築していくのがアウトリーチ型実践を広めていくうえでは課題になることを指摘できる。

(5)考察-アウトリーチ型実践の課題

長期間、本人と関わる体制

アウトリーチによる支援となる場合、自ら支援を望んでいない人たちもその対象となる場合がある。そうした人たちが支援を求めるまでにはかなりの時間がかかることがある。そのため、長期間、その人たちと関わるができる体制を組織としてとることが可能かどうか問われるといえる。

複数の専門機関同士のサポート

そして、複数の専門機関からのサポートがあったうえで、長期間、関わるができる体制がとられるかがカギとなる。先にも述べたように、障害などの問題を抱えた人達も多い。インタビュー調査に協力してもらったCSWは、本人との関わりをもつために、長期間かけて取り組んでいるが、その多くがCSWと情報提供してくれた住民との両者で関わっていることが多かった。専門機関からのアドバイスなどのサポートを現状としてはなかなか受けることができない状況であった。地域のなかで潜在化しやすい人たちの特性と、それを地域を基盤として支援を展開しようとなると、複数の専門機関でサポートしあいながら取り組む必要がある。その体制を構築することが不可欠である。

ワーカーのアセスメント力

また、複数の専門機関からのサポートを得るためには、潜在化しやすい人たちの状況を適切にアセスメントする力も問われる。関わりを拒否する人たちも多くいるなかで、その人たちの状況を適切に把握し、様々な社会資源へとつなげることが求められる。

本人と援助関係を構築するスキル

最後に、アウトリーチのカギとなるのは、支援を受け入れる、支援を利用したいという意思を潜在化しやすい人たちが持つことができるかどうかである。そうした働きかけを行う基盤となるのは、援助関係である。

(6)まとめ

住民は多くの情報を持っているといえる、それがCSWなどの相談機関へつなげた際には、適切な対応を行えるようにしなければならない。そのためには、ソーシャルワークそのものの質を高めることが不可欠である。

しかしながら、アウトリーチにおいて、そのきっかけとなる周囲の気づきは、かなり深刻になっていることが多いと思われる。予防的支援がソーシャルワークにおいてキーワードとなっているが、その予防的支援を実現させるとなるとソーシャルワークだけでなく、社会的な施策や体制も重要となる。ソ-

シャルワークは困っている人がいて初めて動き出すことになるが、その前提から始める予防的支援では遅い。困ることが必ずどの人でも将来発生する(リスク)ことを前提に社会的に施策を打つなどして対策をとることも合わせて考えておく必要があるといえる。

5. 主な発表論文等

[雑誌論文](計0件)

[学会発表](計0件)

6. 研究組織

(1)研究代表者

鵜浦 直子(UNOURA, Naoko)

大阪市立大学・大学院生活科学研究科・講師

研究者番号: 10527774