

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 5 月 30 日現在

機関番号：25406

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2011～2013

課題番号：23730530

研究課題名(和文)福祉アクセシビリティを鍵概念としたソーシャルワーク実践方法と体制整備に関する研究

研究課題名(英文)The Task of Social Work Practice to Improve Accessibility to Social Resources

研究代表者

越智 あゆみ(OCHI, Ayumi)

県立広島大学・保健福祉学部・助教

研究者番号：60445096

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,500,000円、(間接経費) 750,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、相談のしやすさ、利用しやすさを表す「福祉アクセシビリティ」を鍵概念に設定し、個別支援とともに地域の中での連携・協働の仕組みづくりに取り組むソーシャルワーク実践をどのように展開していくか、その具体的方法と体制整備のあり方について検討した。実際に福祉サービスを必要とする状況にあった人から福祉アクセシビリティの障害状況を聞き取り、分析した。その結果をもとに、福祉アクセシビリティが確保された相談支援システムの構築を目指して、相談支援従事者のスキルアップを図る研修プログラムの企画・実施と、相談をつなぐ仕組みづくりに取り組んだ。

研究成果の概要(英文)：Accessibility is the most important key word in this research. The accessibility to social resources for everyone is an important task of the society. When there are some problems, social workers have to try to improve these situations. It is necessary to build a consultation support system in the community. When we think about the consultation support system, we have to note that there are a lot of people who need support but have not yet used social consulting services. Social workers have to find people who are faced with various problems, clarify their barriers, share with people in the community and try to improve accessibility to social resources.

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：社会学・社会福祉学

キーワード：福祉アクセシビリティ ソーシャルワーク 相談支援システム 地域生活支援 自殺対策 研修プログラム

1. 研究開始当初の背景

2003年6月、日本学術会議第18期社会福祉・社会保障研究連絡委員会は、対外報告として『ソーシャルワークが展開できる社会システムづくりへの提案』を提出した。この報告書は、支援を必要としながら相談窓口にたどりつくことができている人が増加しているが、それらは従来の「貧困」を主たる対象とした対応では解決できない課題であり、「人びとがその環境と相互に影響し合う接点に介入する」(国際ソーシャルワーカー連盟2000)ソーシャルワーク機能が発揮できる社会システム構築の必要性を指摘している。

支援を必要としながら相談窓口に到達できていない「福祉サービスを必要とする人」に対応するため、問題の発見・把握を重視した相談支援体制を構築することが社会的に求められているが、どのような機能やシステムがあれば問題の発見・把握を重視した相談支援体制が構築できたといえるのかは明確にされていない。「待ちの姿勢」や「窓口のたらいまわし」といった従来から指摘されてきた課題を克服し、問題の発見・把握を重視した相談支援体制を構築するためには、なぜ「福祉サービスを必要とする人」が数多く存在するのか、それらの人々が相談窓口に到達する上で何が障害になるのかを明らかにしていくことが、ソーシャルワーク研究の喫緊の課題となる。

筆者は、「福祉アクセシビリティ」についてはOECD(1979)や宮岡(1990)、「ソーシャルワーク機能」についてはNASW(1981)など、本研究課題のキーワードとなる概念の先行研究レビューに取り組んできた。これらの過程で確認したのは、(1)これまで「福祉アクセシビリティ」は物理的障壁や経済的障壁、情報の障壁などの解消・軽減を目指す概念として「静態的」に捉えられてきたこと、(2)ソーシャルワークの観点からは、当事者や周囲の人が利用したいと思う意欲や主体性、意欲喚起のきっかけとなる機会の確保、支援を必要とする人の発見なども含む、より幅広い多面的な捉え方が重要になること、(3)それらの捉え方をしていく際に、岡村重夫の主体性に関する理論や、嶋田啓一郎の力動的統合理論、上田敏の「主観的体験」に関する提言、パールマンによるワーカビリティ概念などが論拠となりうること、であった。本研究では、これまでの研究の到達点を踏まえながら、福祉アクセシビリティを鍵概念としたソーシャルワーク実践について、その意義と必要性を提言することを目指した。

2. 研究の目的

本研究の目的は、相談のしやすさ、利用しやすさを表す「福祉アクセシビリティ」を鍵概念に設定した上で、個別支援とともに地域の中での連携・協働の仕組みづくりに取り組むソーシャルワーク実践をどのように展開していくか、その具体的方法と体制整備のあ

り方を明らかにすることである。

この目的を達成するため、本研究では次の2つの研究課題に取り組んだ。1点目は、実際に福祉サービスを必要とする状況にあった人から福祉アクセシビリティの阻害状況を聞き取り、分析することである。2点目は、1点目の研究課題で得られた結果を踏まえ、個別支援とともに地域の中での連携・協働の仕組みづくりに取り組むソーシャルワーク実践をどのように展開していくか、その具体的方法と体制整備のあり方について検討することである。

3. 研究の方法

上記2点の研究課題に対する研究方法は、次のとおりである。

1点目の研究課題については、発達障害のある子どもの養育者19人を対象に、福祉アクセシビリティ状況と経験した支援機能を聞き取り、分析した。その研究成果に対して寄せられた意見を手がかりとして、(1)「専門職の態度」に焦点をあてた検討、(2)「制度・政策との接点」に焦点をあてた検討、(3)「アウトリーチ」との関係に焦点をあてた検討を行った。

2点目の研究課題に関しては、福祉アクセシビリティが確保された相談支援システムの構築を目指して、相談支援従事者のスキルアップを図る研修プログラムの企画・実施と、相談をつなぐ仕組みづくりに取り組んだ。

4. 研究成果

(1)福祉アクセシビリティの阻害要因の分析結果にもとづく課題の検討

「専門職の態度」に焦点をあてた検討
筆者が実施した調査結果において、最も多くの事例で福祉アクセシビリティの阻害要因となっていたのは、「専門職」の「態度」であった。支援に取り組む「専門職」の「態度」と、「必要な人・利用者」に分類される項目(「戸惑い、葛藤、積み重なる気持ち」など)の内容をみていくと、相互に密接に関連していることが確認できた。「必要な人・利用者」の「ワーカビリティ」に働きかけ、「主体性」が発揮できるように支援していくためには、「専門職」の「態度」は大きな課題となる。調査で明らかになった「福祉アクセシビリティ」の阻害要因を解消・軽減していくことは、人と環境との接点に介入するソーシャルワーク実践の重要な課題といえる。

「制度・政策との接点」に焦点をあてた検討

筆者が行った調査結果に対して、「制度・政策との接点を取り上げるのがアクセシビリティの研究ではないか」という意見が寄せられた。この指摘を手がかりにして、「福祉アクセシビリティ」をソーシャルワーク実践の課題として捉えることの意義を再考した。制度・政策の利用条件を改善し、制度の谷

間をなくしていくことは、「福祉アクセシビリティ」の重要な課題である。しかし、人と制度を結びつけるソーシャルワーク機能が発揮されなければ、人と制度が繋がらない場合があることは、筆者が実施した調査でも明らかになっている。自己決定と自己責任を重視する「措置から契約へ」という制度の変化は、「知る権利」の保障や、知識と機会を得た上での「自己決定権」の保障の重要性を一段と高めた。本人の戸惑いや葛藤によって必要な支援につながりにくくなっている場合には、本人への働きかけが求められる。周囲の人の無理解や偏見への働きかけが求められる場合もある。これらのことから、今日的課題に対応できる「福祉アクセシビリティ」が確保された相談支援システムにおいては、これらの役割を果たしていくソーシャルワーク実践が不可欠といえる。

「アウトリーチ」との関係に焦点をあてた検討

筆者が行った調査結果に対して寄せられた意見の中に、「福祉アクセシビリティ」とアウトリーチの異同や両者の関係を問うものが複数あった。アウトリーチに関しては、近年、相談支援・生活支援における重要性が広く知られるようになり、事業化も図られてきている。そこで、アウトリーチ研究で蓄積された知見と筆者が実施した調査結果をもとに、「福祉サービスを必要とする人」への支援に取り組むことのできる「福祉アクセシビリティ」が確保された相談支援システムと、そこでのソーシャルワーク実践のあり方を検討した。

アウトリーチは、「接近困難なクライアント」に対する支援方法として発展してきたが、次の点を指摘する先行研究があった。1点目は、心身の疾病や障害が本人だけでなく家族全体の生活問題、精神的問題に連鎖的につながっていくことである。2点目は、アウトリーチが求められる状況は特別な人に起こるものではなく、誰にでも起こることである。3点目は、自責感や余裕のなさ、自尊心に対する脅威などが援助希求行動を阻害する要因になることである。4点目は、日常生活の繁忙は、自らが直面している問題を認識し、サービス利用の動機づけをもち、情報を得て、特定の機関・施設を選択し、機関・施設と連絡をとり、直接機関・施設に赴く時間的余裕を持つことを妨げる要因になることである。これらはいずれも、筆者が実施した調査において、「福祉アクセシビリティ」の阻害要因として調査対象者から語られた内容と合致していた。

「福祉サービスを必要とする人」への支援に取り組むことのできる「福祉アクセシビリティ」が確保された相談支援システムと、そこでのソーシャルワーク実践のあり方について考えていく際には、次の2つの観点から検討する必要がある。1点目は、ソーシャル

ワーク機能を発揮できる個々の専門職の専門性である。アウトリーチに関していえば、単に訪問すればよいというものではなく、その支援の中で「生活のしづらさ」に直面し、人生の目標や将来展望が描けず希望や意欲を持ってない人々に対して、生活者である本人を主体として問題解決に取り組む支援を展開できる専門性が求められる。2点目は、ソーシャルワーク機能を発揮できるシステムである。アウトリーチは、専門職が積極的に働きかけていくことができ、同時に、必要に応じてサービスに結びつけることができるだけの職員数やサービスの質・量、サービス提供における実質的権限を持っているはじめて可能になる。また、「福祉サービスを必要とする人」にとって相談しやすい環境条件（相談窓口までの空間的距離のほか、相談窓口が空いている時間帯や利用料金、対応する職員の態度など、「福祉アクセシビリティ」の構成要素となる内容）にも目を向けていく必要がある。加えて、支援が必要になった時に福祉サービスを利用するという発想をもつかどうかは、福祉サービスの存在や、自分にも福祉サービスを利用する権利があるということを知っているか否かにかかっており、「福祉教育」も重要な要素といえる。

(2) 相談支援従事者を対象とした研修プログラムの開発

筆者が行った調査の結果、最も多くの事例で福祉アクセシビリティの阻害要因となっていたのは、「専門職」の「態度」であった。これらの課題に対応するため、相談支援従事者のスキルアップを図る研修プログラムの企画・実施に取り組んだ。

わが国の重要かつ喫緊の課題の一つに、生きづらさ、生活のしづらさに直面し、生きる希望や意欲を失いかけている「自殺に傾いた人」を発見して支援に取り組むこと、それが可能となる福祉アクセシビリティが確保された相談支援システムを構築することがあげられる。見直し後の自殺総合対策大綱（平成24年8月改正）の副題に「誰も自殺に追い込まれることのない社会の実現を目指して」が掲げられたことに象徴されるとおり、自殺せざるを得ないと考えるほどに追い詰められる前の段階で、悩みを相談し、必要な支援策にたどりつくことができるようにしていくことが重要である。そのためには、保健医療福祉専門職だけでなく、行政などの相談窓口職員、関係機関職員、民生・児童委員、家族や友人、同僚、近隣住民なども、悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る人（ゲートキーパー）の役割を果たすことができるように、各地域で、専門職や地域の人々を対象としたゲートキーパー研修が広く行われていくことが期待される。

そこで本研究では、次の2つの研修プログラムを企画・実施した。

1 点目は、相談支援従事者による悪い対応例の DVD 映像を見て、カードワークをするグループワークである。これは、研修参加者が自分の日頃の対応を振り返り、今後の対応の留意点を確認することをねらいとしている。この研修においては、各地域における研修の担い手養成も念頭に置き、研修の進行表やシナリオを追いながら、実際に実施する側（研修の企画担当者および研修講師）の役割を担うことを意識して参加できるように配慮した。

2 点目は、自殺の危機にある人が相談窓口を訪ねてくるところから始まる事例検討によりゲートキーパーの役割の実際を学ぶグループワークである。これは、初期対応やネットワークによる支援等、具体的な援助方法の一連の流れを体験的に学ぶことをねらいとした研修プログラムである。この研修では、全員で一人の相談対応者になり、相談に来た A さんへの対応をグループで一緒に考え、日頃の業務に役立てることができるよう内容を構成した。

これらの研修プログラムを、広島県内の市町村保健福祉担当課や精神保健福祉センターなどと連携して企画・実施し、地域の人材育成および連携・協働の仕組みづくりに役立てた。開発した研修プログラムは、各地域で実際に開催しながら、順次改善を図った。この研修プログラムの効果を検証し、さらなる改善を図っていくことが今後の課題である。

(3) 福祉アクセシビリティが確保された相談支援システムの構築を目指した地域実践

「生きづらさ」「生活のしづらさ」に直面し、生きる希望や意欲を失いかけている「自殺に傾いた人」を発見して支援に取り組むこと、それが可能となる福祉アクセシビリティが確保された相談支援システムを構築することは、わが国の重要かつ喫緊の課題といえる。この課題に対して、支援を必要とする状況にある人への個別支援とともに、地域の中での連携・協働の仕組みづくりに取り組むソーシャルワーク実践が果たす役割は大きい。

そこで筆者は、所属大学が位置する広島県三原市内の関係者と継続的に協議を行い、福祉アクセシビリティが確保された相談支援システムの構築を目指した地域実践に取り組んだ。具体的には、自殺対策に関する幅広い分野の関係機関との連携を図り、自殺対策を推進するための体制を強化することを目指して立ち上げられた三原市自殺対策連携推進会議（以下、連携推進会議）の会長を引き受け、副会長の相談支援事業所施設長（精神保健福祉士）や事務局担当者（保健師）と緊密に連携しながら事業展開を図った。相談窓口担当者の相談技術の向上と、相談をつなぐしくみづくりの2点を重点的取組事項に位置づけた上で、前者に関しては、相談窓口対応マニュアルを作成し、ゲートキーパー養成研修のテキストとして活用した。後者に關

しては、相談窓口同士が連携して支援に取り組むことを目的とした相談窓口連携シートの開発を試みた。相談窓口連携シートについては、精神保健福祉士や保健師が参加する三原市精神保健福祉ネットワーク「こころ♡ネットワークみはら」の定例会議でも議題に取りあげ、実際の相談対応経験にもとづく意見交換を行って、より使いやすい様式や使用方法の検討を行った。これらの取り組みを総括する冊子『三原市における自殺対策の取り組み～ひとりで悩んでいませんか？話してくださいあなたの気持ち～』を発行し、その中に、相談窓口対応マニュアルや相談窓口連携シート、相談窓口一覧などの情報を集約した。

今後の課題として、この取り組みの成果の検証方法を検討していく必要性が挙げられる。地域の自殺者数および自殺死亡率の減少は確かに一つの指標であるが、例えば関係機関職員の意識の高まりや連携の強化、市民からみた相談窓口への相談しやすさの向上など、複合的な観点から評価していく必要がある。検証方法に関する議論も重ねながら、今後も取り組みを継続していく予定である。

5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕(計9件)

Ayumi Ochi (2014) The Task of Social Work Practice to Improve Accessibility to Social Resources : A Qualitative Study of the Experience of People Bringing Up Children with Developmental Disabilities., Full Papers of 2013 Asia Pacific Regional Social Work Conference., non-peer-reviewed, in printing.

細羽竜也・越智あゆみ「自殺対策の総合的展開においてソーシャルワーカーが果たす役割」『介護福祉研究』第21巻第1号, 1-5頁, 査読あり, 2014年.

越智あゆみ「福祉アクセシビリティ研究における『経験の語り』の重要性」『介護福祉研究』第21巻第1号, 18-22頁, 査読あり, 2014年.

越智あゆみ・長谷部隆一「三原市自殺対策連携推進会議において精神保健福祉士が担う役割～福祉アクセシビリティが確保された相談支援システムの構築を目指して～」『精神保健福祉』第95巻, 査読なし, 235頁, 2013年.

越智あゆみ「NPO法人ウイングの実践がもつ意味-まちづくりの拠点『可笑屋』を中心に」『コミュニティソーシャルワーク』第11巻, 49-51頁, 査読なし, 2013年.

越智あゆみ「メンタルヘルスに関する普及啓発事業の企画・実施への学生参加支援の意義—地域を基盤とした社会福祉専門教育の取り組み—」『日本社会福祉教育学会誌』第8巻, 57-67頁, 査読あり, 2013年.

越智あゆみ「『福祉アクセシビリティ』を

鍵概念とした研究方法の活用可能性』『コミュニティソーシャルワーク』第 10 巻, 61-70 頁, 査読あり, 2012 年.

越智あゆみ「書評リプライ『福祉アクセシビリティ - ソーシャルワーク実践の課題』』『社会福祉学』第 53 巻第 2 号, 128-130 頁, 査読なし, 2012 年.

越智あゆみ・大橋謙策「ソーシャルワーク実践における福祉アクセシビリティ」『Proceedings of 21st Asia-Pacific Social Work Conference』, 179-188 頁, 査読あり, 2012 年.

〔学会発表〕(計 7 件)

越智あゆみ・長谷部隆一「三原市自殺対策連携推進会議において精神保健福祉士が担う役割 - 福祉アクセシビリティが確保された相談支援システムの構築を目指して - 」, 第 12 回日本精神保健福祉士学会学術集会(石川県・金沢エクセルホテル東急), 2013 年 6 月 15 日.

Ayumi Ochi, The Task of Social Work Practice to Improve Accessibility to Social Resources : A Qualitative Study of the Experience of People Bringing Up Children with Developmental Disabilities, 2013 Asia Pacific Regional Social Work Conference, June 6, 2013. Manila, Philippines.

越智あゆみ「『福祉アクセシビリティ』を高めるソーシャルワーク実践としてのアウトリーチ - 今日的課題に対応できる相談支援システムがもつべき機能 - 」, 日本社会福祉学会第 60 回秋季大会(兵庫県・関西学院大学), 2012 年 10 月 20 日.

越智あゆみ「メンタルヘルスに関する普及啓発事業の企画・実施への学生参加支援 - 地域を基盤とした社会福祉専門教育の取り組み - 」, 2012 年度日本社会福祉教育学会第 8 回大会(東京都・立正大学), 2012 年 8 月 25 日.

越智あゆみ「『福祉アクセシビリティ』を高めるソーシャルワーク実践 - 今日的課題に対応できる相談支援システムのあり方」, 日本ソーシャルワーク学会第 29 回大会(神奈川県・関東学院大学), 2012 年 6 月 10 日.

越智あゆみ・大橋謙策「発達障害のある子どもの養育者からみた『福祉アクセシビリティ』問題と求められる支援機能」, 日本社会福祉学会第 59 回秋季大会(千葉県・淑徳大学), 2011 年 10 月 8 日.

Ayumi Ochi, Kensaku Ohashi, The Concept of Accessibility to Social Resources in Social Work Practice., アジア・太平洋ソーシャルワーク会議(東京都・早稲田国際会議場), 2011 年 7 月 16 日.

〔図書〕(計 4 件)

越智あゆみ『平成 23~25 年度科学研究費助成事業(学術研究助成基金助成金)若手

研究(B)「福祉アクセシビリティを鍵概念としたソーシャルワーク実践方法と体制整備に関する研究」研究成果報告資料集』, 全 103 頁, 2014 年.

越智あゆみ「社会福祉」韓国障害者開発院編『東アジア障害者福祉政策比較研究』, 全 432 頁(担当 323~338 頁), 2013 年. 三原市自殺対策連携推進会議委員(会長:越智あゆみ)『三原市における自殺対策の取り組み~ひとりで悩んでいませんか?話してください あなたの気持ち~』三原市自殺対策連携推進会議発行, 全 68 頁, 2012 年.

越智あゆみ『福祉アクセシビリティ - ソーシャルワーク実践の課題』相川書房, 全 168 頁, 2011 年.

6. 研究組織

(1) 研究代表者

越智 あゆみ (OCHI, Ayumi)

県立広島大学・保健福祉学部・助教

研究者番号: 60445096