

考えた財産です。そのため、支援員が支援の方向性に行き詰まった時、あるいは迷いが生じた時に、過去の相談記録にあたることで、類似する事例のなかで取り組まれた支援やその結果を参考にすることができるでしょう。来談者の抱えている問題を個別化して扱う一方で、個々の記録からある程度の法則性を見だし、支援方法の一般化を試みることも必要です。つまり、記録の活用という視点から明らかになる記録の意義とは、過去の出来事を記入し戸棚の中に寝かせておくのではなく、支援過程で得た知見を将来のために活用していくための根拠にもなる点にあると言えるでしょう。

2. 相談申込書（案）→別紙：アセスメントシート①参照²⁾

記録は、目的にしたがって記入されます。ここでは一般相談における相談申込書とアセスメントシート（案）を一例として提示し、相談申込書の書式を解説することにします。

(1) ケース NO について

面接記録に番号を付けて管理することは合理的です。その際、来談者の名前の頭文字と番号を併用して管理しておくと、検索が容易になると思われます。

(2) 申込形態について

相談申込書は、初回の来所時、あるいは来所する前に、本人が記入することを前提とします。来所できない場合は、所属機関のホームページからダウンロードできるようにしたり、電話相談の場合は、支援員が記入することも想定できるでしょう。

(3) 連絡先について

支援員が、今後、来談者に連絡を取る場合の手段を考えましょう。それぞれに長所や短所があると思います。例えば、電話での連絡の場合、来談者につながらなかつたり、本人以外の人が出てしまう可能性もあります。また、時間的な制約も受けるでしょう。FAX の場合、文面が来談者以外の人目に触れてしまう危険性が考えられます。手紙の場合は、封書にしたり、送付元が他者に特定されないよう配慮することが必要です。さらに、手紙の場合は、情報伝達に時間を要してしまう問題があります。したがって、迅速かつ確実に情報伝達や連絡を取るには、来談者が希望する時間帯や方法により行うことが必要です。

(4) 相談経路について

来談者がどのような経路で母子自立支援員の存在を知り、来所の決断に至ったのかを把握することは、来談者の社会資源のつながりに関する情報、情報へのアクセス能力、支援過程で重要な役割を演じるキーパーソンを見つける手がかりになるかもしれません。

(5) ひとり親になった理由

ひとり親になった理由を尋ねることで、母子自立支援員が支援の対象とする母子・寡婦であるか否かを確認することができます（母子自立支援員は、実態として離婚前の相談など、必ずしも母子だけを対象とするわけではありません。そのような場合にはひとり親になろうと考えている理由を確認します）。

(6) 相談したいことについて

面接で相談したいことについて、本人の言葉で思いや考えを書いてもらうことは重要です。本人が、面接を開始する前の段階で何を解決したいと思っているのかが明らかになります。そのことによって、母子自立支援員が対象とする課題なのか、より適切な機関や施設が存在するのか等について大まかな判断は可能になります。結果、今後のアセスメントを効率的に進められるだけでなく、来談者の負担の軽減にもつながるでしょう。

3. 相談記録→別紙：アセスメントシート②参照³⁾

このアセスメントシートは、初回面接で聞き取りたい項目を取りまとめてあります。た

2) 全国社会福祉協議会、「平成 14 年度地域福祉権利擁護事業の機能拡充に関する研究—地域における利用者支援の拡充に向けて—」2002 年、p101 を参考に作成。

3) 前掲、全国社会福祉協議会、pp.101～104 を参考に作成。

だし、来談者の状況によっては1回で聞き取ることは難しいかもしれません。1回で全てを聞き取る必要はなく、数回に分けてもかまいません。

(1) 相談したいことについて：相談申込書の内容をコピーペーストして下さい。

(2) 問題の進展、来所に至る経緯：来談者が抱えている悩みの進展状況や、その悩みに対して、本人や家族がこれまでどのように対応してきたかを記入して下さい。また、母子自立支援員の存在を知ったきっかけや来所するまでの経緯、その時の心境などを時系列に沿って記入して下さい。

(3) 職業について：現在、職に就いているか否か、今後も仕事を継続できるか否かを確認することが必要です。また、これまでの職務経験の有無や資格を活用した就労経験の有無など、就労能力に関する情報を入手することが必要です。

(4) 生活歴について：来談者のこれまでの生活状況や家族の状況をより明らかにするための項目です。「これまでの生活状況」では、現在の状況を理解するために重要な状況が含まれています。例えば、過去の人生の転機を尋ねた場合、来談者はその事実をどのように捉えているか、また、その乗り切りの事実をどのように自己評価しているのかにより、来談者の価値観や問題解決能力を把握できたりします。また、その情報に基づいて話を深めることにより、どのような支援を必要としているのかの検討が可能になるかもしれません。また、生活歴を尋ねる話の流れから、現在の生活状況や健康状態、就労状況などが明らかになることもあります。また、記録をとどめる際には、面接でのやり取りを通して、来談者の表情や雰囲気等が把握できることもあります。ただし、来談者本人が話した内容と支援者の見解は明確に分けて記入することが大切です。結婚期間の状況については、語りたくないプライベートな情報でもあり、聞き取ることが難しいかもしれません。そのため、直近の結婚期間中の出来事や母子家庭となった経緯などを中心に話を向う程度にとどめる方がよいかもしれません。聞き取りは、プライバシーに深く立ち入ることになり、来談者の心を傷つけることのないように配慮したいものです。支援のためには信頼関係の形成が必要であり、そのため、支援員は、威圧的であったり、恣意的な態度を厳に慎まなければなりません。

(5) エコマップについて：来談者の話を整理し、具体的な生活状況を確認するため、経済状況や社会福祉サービスの利用状況、かかわりのある社会資源についてエコマップを用いて視覚化します。その結果、現在利用していないサービスについても、今後の利用の可能性を検討することができます。また、現在利用している社会資源や、今後利用が見込まれる社会資源の量だけでなく、サービスの質や使い勝手にも着目する必要があります。そのため、支援員は、事前に資源リストを作成したり、実際に訪れて情報を確認し、常に情報の更新に努めましょう。

(6) 今後取り組むべき課題（主訴）の抽出

来談者が申込書に記入した「相談したい内容」に基づいて面接が行われ、支援員と来談者の協働作業を通して作成するエコマップによって課題状況を視覚化しながら、支援を必要とする課題を抽出します。記録には、それまでのプロセス、課題を抽出した結果、来談者がどの課題を解決していきたいと考えているかなどを記入してください。また、この段階で、課題解決に向けて共に取り組んでいくことの意味確認を行ってください。

(7) 支援方針・目標設定について

面接の基礎：「現時点での支援方針の吟味」「現時点で採用された支援方針のモニタリング」を参照してください。

(櫻井真一)

相談申込票(アセスメントシート①)

ケースNO	申込受付日時	平成 年 月 日 (曜日)(午前・午後 :)				
-	受付担当者名			申込形態	来所・電話・訪問・その他	
ふりがな 氏名	氏名の頭文字と番号 で書類を管理する。	生年月日		明治・大正	年	月 日
本籍地		昭和・平成 (満 歳)				
住民登録地		〒 丁目 番地 号				
現住所	〒 丁目 番地 号					
連絡先	電話	FAX		E-mail @		
相談経路	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 友人の紹介 (具体的に:) <input type="checkbox"/> 家族・親族からの紹介 (具体的に:) <input type="checkbox"/> 当事者団体からの紹介 (具体的に:) <input type="checkbox"/> 警察・病院など (具体的に:) <input type="checkbox"/> 福祉事務所等関連機関・施設からの紹介 (具体的に:) <input type="checkbox"/> その他 (具体的に:)					
生活保護受給歴	<input type="checkbox"/> 有 実施機関 () 受給理由 () 受給期間() <input type="checkbox"/> 無					
福祉施設利用歴						
ひとり親になっ た理由	<input type="checkbox"/> 死別() <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 離婚() <input type="checkbox"/> 遺棄 <input type="checkbox"/> 未婚の母					発生年月日
家族状況	氏名	続柄	生年月日	年齢	職業・学年	備考
相談したいこと						
今後の希望						

相談記録(アセスメントシート②)

ケースNO	初回相談日時	平成 年 月 日 (曜日) (午前・午後 :)	決裁印
—	相談担当者名	相談形態	来所 ・ 電話 ・ 訪問 ・ その他
ふりがな 氏 名	生年月日	明治 ・ 大正 年 月 日	昭和 ・ 平成 (満 歳)
相談したいこと			
問題の進展 来所に至る経 緯	年 月 日	できごと	
		主訴となる問題の進展状況、および、本人や家族がどのような対応をしてきたのかを記入する。また、母子自立支援員の存在を知った経緯や相談しようと考え、来所するまでの経緯を時系列にそって記入する。	
生活状況	職業	<input type="checkbox"/> 有り → 勤務先() 雇用形態 <input type="checkbox"/> 常勤 (職種:) <input type="checkbox"/> パート <input type="checkbox"/> 月収 (円) <input type="checkbox"/> 時給 (円) 勤務時間 (~) 通勤時間 () 勤務年数 () 社会保険 <input type="checkbox"/> 有り <input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> なし 取得資格 <input type="checkbox"/> 有り <input type="checkbox"/> なし	
	住居	<input type="checkbox"/> 持ち家 <input type="checkbox"/> ローン 有(円)・無 <input type="checkbox"/> 実家に同居 <input type="checkbox"/> 夫と同居 <input type="checkbox"/> 借家 (公営・公団・社宅・民間) 家賃(円) 共益費(円)	
	ひとり親になった理由・時期	<input type="checkbox"/> 死別() <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 離婚() <input type="checkbox"/> 遺棄 <input type="checkbox"/> 未婚の母 発生年月日 親権者 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 夫	
	夫との往来	<input type="checkbox"/> 有 (定期・不定期) <input type="checkbox"/> 無 養育費の支払い <input type="checkbox"/> 有(円)・ <input type="checkbox"/> 無	
	収入	<input type="checkbox"/> 養育費 (円) <input type="checkbox"/> 児童扶養手当 全額(円) 一部(円) 申請中 <input type="checkbox"/> 遺族年金 (円) <input type="checkbox"/> その他(円)	
	健康状態	<input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 不良 通院 <input type="checkbox"/> 有 () <input type="checkbox"/> 無	
		障害者手帳 <input type="checkbox"/> 有 (種 級 障害名) <input type="checkbox"/> 無 既往歴 () (年頃) () (年頃) 入院歴 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 () ~ 病院名 () () ~ 病院名 ()	

生活状況 本人の生活歴	<input type="checkbox"/> 出身世帯の状況・幼少期の生育環境 <input type="checkbox"/> 学歴・職歴等（詳細は履歴書・職務経歴書を参照） <input type="checkbox"/> 婚姻歴 <input type="checkbox"/> 結婚前の状況 <input type="checkbox"/> 結婚および婚姻中の経過（母子家庭となったいきさつなど）	<p align="center">面接者の分析</p> <p>面接での質問を通して、来談者の表情、雰囲気等を把握。面接者の印象、社会生活上の強さと課題を分析、支援方針等のイメージを記載。</p> <p>来談者の語った内容から、面接者が感じ、考え、推論していくプロセスを記述し、来談者との間で、どのようなコミュニケーションが行われたかを記載する。</p>
	<p align="center">家族構成（現在、あるいは直近のパートナーとの関係）</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>相談に来られた方の出身世帯の家族構成を記入</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>形成世帯の家族構成を記入</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%;"> <p>パートナーの出身世帯の家族構成を記入</p> </div> </div>	<p align="center">面接者の分析</p> <p>面接での質問を通して、来談者の表情、雰囲気等を把握。面接者の印象、社会生活上の強さと課題を分析、支援方針等のイメージを記載。</p> <p>来談者の語った内容から、面接者が感じ、考え、推論していくプロセスを記述し、来談者との間で、どのようなコミュニケーションが行われたかを記載する。</p>
家族・親族との関係	<p align="center">相談に来られた方の見解</p> <input type="checkbox"/> 家族関係 <p>相談に来られた方が、子どもとどのような接し方をしているか、お互いがどのような気持ちを持っているかなど、家族や親族との相互の関係について表現している内容を記載する。</p> <input type="checkbox"/> 前夫との関わりについて <p>相談に来られた方と夫、子どもと夫との相互関係の様子。それに対する気持ちなど、本人が表現している内容を記入。</p> <input type="checkbox"/> 家族と地域社会との関わり <p>職場の同僚や近隣者、友人らとの交流、子どもの学校や保育所などとの関係について記載。</p> <input type="checkbox"/> 子どもの状況 <p>子どもの家庭や学校での生活の様子を記入。問題が生じている場合には詳しく記載する。</p>	<p align="center">面接者の分析</p> <p>面接での質問を通して、来談者の表情、雰囲気等を把握。面接者の印象、社会生活上の強さと課題を分析、支援方針等のイメージを記載。</p> <p>来談者の語った内容から、面接者が感じ、考え、推論していくプロセスを記述し、来談者との間で、どのようなコミュニケーションが行われたかを記載する。</p>

初回面接時における面接の過程の要旨

		相談に来られた方の見解	面接者の見解
相談の要旨	相談したい内容	相談者が最初に来所した時の主訴を、本人が表現した通りに記録する。	本人の抱えた問題点、ニーズについて。来所時の本人の状況、(身なり、身体的・心理的状況など)についての所見を記載。
	□エコマップ(社会資源相関図)		
	民間・営利部門(職場、経済的機関など)		公的部門(学校、福祉事務所など)
		前ページで作成した家族関係図と現在までに活用している資源を記入しながら、相談者の抱えている問題状況を図式化して把握する。また、未だ利用されず、課題解決のために利用することが可能である資源についても記入し、課題解決の方向性を確認し合う。	
		私的部門(親族・友人・宗教など)	民間・非営利部門(NPO・社会福祉施設など)
		今後取り組むべき課題の定義 面接を通して問題点を整理した結果、どの課題を解決していこうと考えたかを、本人が表現した通りに記載。また、課題解決に向けた支援関係へ入ることへの意思確認も行う。	
解決に向けて	相談に来られた方の見解	相談者が、取り組むべき課題に対して、自分の強さを活用して克服するために希望する支援内容・プログラム等。	面接を通じたのち、面接者としての所見を踏まえ、支援内容や方法を記入。情報分析のプロセスとその根拠を明らかにすること。また、本人や家族の持つ強さやその可能性、意思を考慮する。解決の見通しや総合的判断も記入。
	支援方針・目標	□支援方針・目標 <支援方針> ▲相談に来られた方の見解と、面接者の分析結果とすりあわせ、両者の合意に基づいて課題解決に向けた支援の方針を決定する。 <そのために必要な社会資源> <当面の目標> <当面の目標を達成するために連携・調整が必要な社会資源>	

《面接の基礎》

面接は、母子自立支援員（以下、支援員）と相談に来られた方（以下、来談者、電話相談の場合は利用者）が協力して、来談者の抱えている悩み事、今後の希望を共に理解し、よりよい解決策と一緒に模索する場といえます。そこで、まず、来談者がどのような気持ちで、何を期待して来談されたのかを考えていきます。次に、「面接の基礎」として、支援員と来談者が作り出す「支援関係」に注目し、来談者が安心して相談できる環境について考えます。また、支援員が来談者と共に「支援関係」を作り出すために必要となる知識について検討します。最後に、面接を通して作られた「支援関係」は、来談者が抱えている悩み事の解決にどのような影響を与える可能性があるのかを考えてみましょう。その中で、面接経験の浅い支援員が抱えるかもしれない悩みや迷いについても触れてみましょう。

1. 来談者が「相談に来られた」ということ¹⁾

面接は、支援員と来談者がはじめて出会う時です。来談者には、面接に訪れようと思心するまでに、いろいろな葛藤があったと考えられます。例えば、自分の抱えている問題を自分自身で解決できなかったことの絶望感や無力感、自分の悩みを他人である支援者に相談することの抵抗感や不安などを抱えているかもしれません。また、それらの葛藤を抱え迷いながら来所したかもしれません。また、離婚したいと考えている場合、「家庭の問題は家庭内で解決すべき」という社会的風潮が残っている中で、専門家に相談することは大変な勇気を必要とすることです。恐らく他に相談する相手がいれば相談に来なかったかもしれません。このようなことを考えてみると、来所して相談することは、来談者にとって自分が抱える問題解決の最終手段であったかもしれません。その際、支援員が対応を誤れば、来談者はさらなる悲しみ、怒り、無力感を増大させてしまうことになります。そのため、支援員は、来談者が来所する前から抱えていた葛藤や気持ちの迷い、来所を決断した勇気に対して共感し、受けとめ、来談者が「ホッとした」「また相談に来たい」という思いを抱いて帰ることができるよう努めなければなりません。したがって、支援者は来談者の立場に立ち「相談するとはどういうことか」を考えることが大切になります。

(1) 来談者の気持ちを理解するために

来談者の立場に立って「相談するとはどういうことか」を考えるため、まず、支援員は自分自身のつらかった経験や一人で解決できない課題に直面し窮地に立たされた時のことを思い出してみましょう。その時、まず誰に助けを求めようとしたか。助けてもらえるように頼む時、どんな気持ちだったのでしょうか。相談相手にはどんな対応を期待していましたか。相談してみてどのような気持ちになりましたか。相談してよかった場合はどうだったのでしょうか。相談しなければよかったとした場合はどうだったのでしょうか。これらのことを自問してみてください。また、同僚や友人などにも同じように質問してみることも大切です。自分の経験を振り返り、他人の経験を聞かせてもらうことで自分の持った感情と共通する部分と異なる部分があることがわかつていくと思います。自分の経験を他人の経験をもとに相対化することが重要です。なぜなら、面接で大切なことは、支援員の気持ちを投影することではなく「来談者の気持ちを来談者の立場で理解する」ことだからです。

(2) 支援員が来談者との出会いの局面で陥りやすい落とし穴

支援員として経験の浅い職員にとって、面接業務を含め全ての仕事を覚えなければなら

1) 渡部律子『高齢者援助における相談面接の理論と実際』医師薬出版、1999年、pp35～37。

ない段階で、自分以外の人の気持ちや雰囲気を感じ取る余裕はないかもしれません。そのため、はじめて来談者と出会う際、自分の知識や経験の不足から、自分は「支援員としてきちんと面接できるだろうか」と、必要以上に不安を感じてしまうことでしょう。しかし、支援員が、来談者と出会った時、支援員の自信のなさを来談者が感じたら、相談する気持ちになれるでしょうか。恐らくできないものと思います。支援員として自分の力量の限界を認識しておくことは大切ですが、面接は、支援員と来談者が課題解決のため共に向き合う場面とも言えます。支援員が来談者を見失った状態では、効果的な面接を行うことはできません。

まず、経験の浅い支援員は、全てのことを一度に処理しようと頑張らないことです。来談者の抱えている課題状況を聞き出すことだけに集中するのではなく、肩の力を抜いて来談者の気持ちに寄り添うこと、来談者のペースで共に面接を進めていくことに努めて下さい。最初は何も話してもらえないかもしれません。しかし、来談者は支援員にこれまでの努力を理解され「受け入れられた」と感じる事ができれば、徐々に緊張がとけ、やがて安心して相談ができるようになるでしょう。様々な葛藤や複雑な心境に揺れながら訪れた来談者が、面接をした結果「また相談に来てみたい」と思うような出会いになることが大切です。そのような経験を重ねることで、相談員も徐々に成長していくのです。

なお、経験を重ねることで知識や技術は向上しますが、「新鮮な気持ち」が失われ、感覚がマヒすることがあります。支援員は経験の浅い時期に感じた「新鮮な気持ち」を大切にし、感じたことをメモをとっておくことをお勧めします。一方、経験豊富な支援員は、「経験や技術に溺れて」「偉くなった」と錯覚して来談者を見失う危険性があります。そのような危険性を回避するには、常にメモを残していた支援員としての「新鮮な気持ち」としての原点に立ち戻ることもよいでしょう。また、経験の有無に関わらず、支援員は来談者との出会いはいつでも未知なる経験として捉えるべきです。その中で、常に来談者の話に耳を傾け、気持ちを理解し共に面接を進める一貫した姿勢を大切にしましょう。

2. 来談者が安心して相談できる環境²⁾

(1) 面接室での相談

面接室での面接は話の内容だけでなく、来談者の表情、動作、服装、全体的な雰囲気などがわかり、相手の状況を把握しやすい利点があります。また、電話相談等と比べ、来談者に支援員の支援しようとする意思が直接伝わるので、信頼関係の形成を促進し、共に課題の解決・改善に努める関係を築きやすくなるでしょう。

① 面接室の条件～リラックスした環境で面接を実施するために～

- i. 相談内容が外に漏れず、プライバシーを守れる場所であることが大切です。そのためには、面接室の外から来談者や相談内容が特定されない環境であるべきであり、また、建物の入り口から面接室までの距離も近い方が他者との不必要な接触が少なく、望ましい環境といえるでしょう。
- ii. 来談者が相談に専念できるように、静かで落ち着いた雰囲気、空間を作ることが大切です。面接室は、ともすると狭く圧迫感を与える空間になる可能性があります。そのことで来談者に不必要な緊張感を与え、相談に専念できなくなる可能性も生じてきます。そこで、来談者がリラックスして面接に臨めるよう、花や絵画を飾る等の雰囲気作りが重要です。また、時折、支援員から視線を反らすことができるよう、来談者と支援員の座る位置などにも配慮が必要です。さらに、1時間前後の面接が想定されるため、長時間座っていても疲れにくい椅子が備えてあることも大切です。
- iii. 子どもが退屈せず待つことができるような遊戯スペースやおもちゃ等があることが大切です。来談者は、子どもを連れて来所する場合があります。その際、子どもの安全の

2) 大阪府健康福祉部児童家庭室家庭支援課「母子家庭等自立支援相談マニュアル」2003年、p.5。

確保や、相談している間、子どもの面倒をみてくれる人的物的な環境が整っていると、来談者は相談に集中しやすいでしょう。

- iv. 来談者の急変等にすぐ対応できる環境であることが大切です。面接中に来談者の体調や精神状態が急変することも考えられます。そのため、面接室には、非常ボタンなどを使って速やかに応援を呼べる設備があり、職員室に近い場所にあることも大切です。そのような面接環境は、支援員にとって安心して面接が行えるだけでなく、来談者にも安心感を与えることにつながります。
- v. パソコンが使用可能な環境になっていることが大切です。相談内容に基づいて来談者と支援員が共に情報収集を行うには、状況に応じてパソコンを活用も必要となります。そのため、面接室はインターネットが利用可能な環境にしておく必要があります。

② 面接の時間

- i. 支援員、来談者双方が疲れずに相談内容に集中できる程度であること。
- ii. 支援員が十分に話を聴き支援の方向性を判断できる程度であること。長時間にわたって話を聴くことがよい面接であったり、短時間で済んだから効率的な面接であったりするものではありません。相談内容によって時間がかかる場合もありますし、短時間で済む場合もあります。一般的に、人が集中できる時間は1～1.5時間程度と考えられます。

③ 相談員が留意する点

- i. 予約なしの来談であっても、ゆっくり来談者の話を聴くことが基本となります。別の用件があり時間に制約がある場合は、事前にその旨を来談者に伝え了承をえましょう。
- ii. 相談内容を聞く時間がない場合、通常は次回の相談予約を行い調整します。ただし、この際、来談者の話の内容、服装、表情などを見て緊急性の有無を確認する必要があります。緊急性がある場合には、支援員が対応できなくても、所属する部署の他の職員が対応するようにします。緊急性の有無の確認は必ず行いましょう。
- iii. 予約した面接時間は、来談者ために確保した時間なので、支援員は緊急事態以外は守る必要があります。
- iv. 相談内容によっては長時間になる場合もあるので、臨機応変に対応していきます。

(2) 電話での相談³⁾

電話相談は、利用者がどこからでも気軽に相談を持ち込め、その相談を匿名にすることも可能です。一方、支援員には、電話がつながっている間に利用者の主訴を的確につかみ、簡易な情報提供でよいのか、来談を促すべきか、緊急の対応が必要かなどを判断しなければならず、迅速かつ慎重に対応することが求められます。利用者にとっては、気軽に利用できる相談方法ですが、支援者にとっては、今後の面接相談につながる最初の出会いの場であるかも知れないため、丁寧に対応することが求められます。電話相談では、コミュニケーション媒体が声だけなので、支援者は話の内容だけでなく、声のトーンなどからも利用者の状況を把握できるように、また、利用者にとって好印象で信頼を持ってもらえるような話し方ができるように心がける必要があります。

① 電話相談の基本的な知識

- i. 利用者が内容を誤って受け取ることはないように明瞭に話すことが大切です。
- ii. 支援者が温かみのある声で受容的に対応することは、利用者に相談しやすく信頼できるという印象を与えます。なお、声のトーンが明るすぎると自分のつらさをわかってもらえないとの印象を与えることもあるため利用者に合わせて若干下げましょう。
- iii. フィードバックを行い、話を理解したことを示しましょう。
- iv. 電話相談の時間の目安は概ね30分程度です。長時間の電話相談になると、他の方の来所相談に対応できなくなることがあります。長時間になりそうな相談内容の場合は、電話相談では限界があるので面接相談で対応するように促しましょう。

② 支援員が留意する点

3) 前掲、大阪府健康福祉部児童家庭室家庭支援課、pp14～15。

- i. 緊急性の有無を判断する：緊急の場合、他機関への橋渡しなどの対応を行います。その際、相手を特定できるように住所、氏名、連絡先、子の名前等を確認しましょう。
- ii. 面接相談の必要性を判断する：必要な場合は、利用者の住所、氏名、連絡先を聞き、日程調整の上、できるだけ早い日時を設定しましょう。
- iii. 正確な情報を丁寧に提供する：最新で具体的かつ信憑性の高い情報の提供に努めましょう。他人から聴いた情報は、自分で調べ正確さを確認して提供しましょう。
- iv. 支援できない時ははっきり伝える：他に適切な機関があれば、情報提供と共に橋渡しを行います。連絡先等も先方に確認の上、伝えることもできます。その際、機関に同行することも必要になる場合があります。
- v. 利用者の氏名を聞く：了承が得られる場合、氏名、住所、電話番号を聞く。
- vi. 再相談しやすいような配慮を行う：困った時にはいつでも連絡するように伝え、相談しやすい関係を作りましょう。また、機関の機能を説明し、対応できることを伝えておきましょう。

③ 相談の内容

本マニュアルの各項目を参照してください。

3. 支援員が「支援関係」を構築するために必要な能力

(1) 「心で感じる」能力

① 信頼関係の構築

母子自立支援員は、支援を開始するにあたり、来談者との間に信頼関係を築くことが求められます。来談者が相談に訪れるまでには、自分が抱えている問題に何らかの対処を行ってきた経験があるはずです。そのために、自分自身では解決できなかった絶望感や無力感に押しつぶされそうになりながらも、やっとの思いで来所しているかもしれません。また、個人的な問題を他人に相談することへの抵抗感がありながらも、それらの感情や葛藤を乗り越え、専門家のもとへ相談に訪れる決心をしたのかもしれませんが。さらに、来所しようとした後も、支援員がどのような人かわからない、自分の悩みをきちんと受けとめてもらえるだろうか等、不安を抱えながら来所するケースが多いかもしれません。そして、これまで行ってきた取り組みの中で疲れ切り、やっとの思いで来所したことにより、問題解決を主体的に行おうとする意欲が減退していることも考えられます。そのため、支援員は、面接を通して来談者の心境を感じ、受けとめ、彼女が置かれている状況を共に把握するように努めましょう。その際、必ずしも信頼関係が「構築されている」ことを前提に面接を行うことにこだわらず、面接のやりとりを通して信頼関係の「構築を目指す」ことも必要です。信頼関係の構築を目指すことは、継続的に面接を行う場合はもちろん、1回で終了するような場合でも大切です。来談者の言葉に耳を傾け、気持ちに寄り添いながら緊張を解きほぐし、来談者から「受け入れられた」という感覚を感じ取れたならば、来談者からより深い話を聞くことができます。そのことが、よりよい支援を行う可能性を高めることとなります。しかし、特に、面接開始の初期段階で、来談者に不信感を持たれ、心を閉じられてしまうと、その回復はとても困難になります。そのため、支援員には細やかな注意が求められます。支援員は、時には「騙された」と感じてしまうこともあるかもしれませんが、来談者の気持ちを受け入れ、理解しようと努める姿勢を常に示し続け、来談者の視点から状況を把握するように努めましょう。そのような過程を通じて、はじめて支援員と来談者は信頼関係を構築することができるでしょう。しかし、あくまでも相談の目的は来談者の支援にありますので、来談者の視点から把握された状況を、必ず一歩引いた姿勢のもとで共に捉え直し、課題解決への手がかりを共に見つけて行かなければなりません。そのため、支援員には「心で感じる力」が求められることとなります。

i. 面接への姿勢

まず、面接開始の段階における支援員と来談者の関係を考えてみましょう。支援員は、

多くの場合、来談者よりも制度や社会資源の活用に関する知識や経験を持っています。しかし、来談者が抱えている課題の内容については、まだ理解できていない状態です。また、来談者は、これまでも何らかの方法で課題に対応してきましたが、対応が難しくなり、よりよい対応方法の相談を望んでいる人と言い換えることもできるでしょう。そのため、両者が協働して課題解決に取り組むことが大切になります。その際、支援員は、来談者のこれまでの努力に対して共感的態度で理解を示し、学ぶ姿勢を示すことが大切です。一方、来談者は、支援員がこれまで行ってきた自分の頑張りを受けとめ、理解しようとする姿勢から「受けとめられている」という安心感を感じ取り、徐々に緊張感がほぐれ、自分が抱えている悩みを打ち明けやすくなるでしょう。

ii. 対等な関係であること⁴⁾

面接は、支援員と来談者が対等な関係にあることを前提に始まります。来談者は不安を抱えデリケートな状態になっています。抱えている問題を自分自身で解決できなかった無力感や絶望感などから自信を失っているかもしれません。そのような状況の中で、支援員は、来談者とはじめて出会います。そのため、支援員の挨拶、礼儀、姿勢は対等な関係を作り上げる上で重要になります。さらに、面接では、相談者は来談者が抱える課題の解決を目指すパートナーであること、上下関係があるわけではないことを強調していくことも大切です。しかし、無意識的にも「支援する立場」と「支援される立場」には上下関係が成立する危険性があり、支援者には細心の注意が求められます。あくまでも、課題解決の主体者は来談者であり、相談員はサポーターであることを忘れないで下さい。

対等な関係を示すため、支援員は、来談者に対して、そのことを面接の過程で逐次説明し、確認を行います。まず、面接を開始する前に支援員は自己紹介をします。この時、所属機関の機能説明が主に行い、支援員のプライベート情報の提示は不必要です。また、面接開始の段階で来談者のプライベート情報を聴くことについて、事前に了承を得ることが必要です。例えば「どうすれば一番よいかを考えるためプライベートなことを伺わせていただくこととなりますのでご了承下さい」など、断りを入れる必要があります。また、面接中は来談者の立場に立ち、話を聴くことを心がけましょう。そのことにより、来談者の不要な緊張を和らげ、抱えている悩みを本人がどのように認識しているか、今後、どのように解決したいと考えているかについて共に理解を深めていくことができます。対等な関係として認められることで、来談者は、相談に訪れるまで持っていた無力感、絶望感を軽減し自信を回復させていくでしょう。そして、面接を繰り返していく中で、課題解決の主体者であることを自覚し、積極的に取り組む姿勢を見せることになります。そこで、支援員は特に次の点を心がけることが必要です。

1) 個別化すること

支援員は、多くの方と面接を行います。その経験から、来談された方の悩みに、共通性や類似点を見いだすかもしれません。そのような経験を手がかりに課題解決の方法を検討することや、将来のために知識を蓄積することは意味のあることです。しかし、課題状況は、支援員にとって類型化できる側面もありますが、来談者には、それぞれが直面している独自の問題であることを、また、彼女らが問題と認識した背後にある意味の違いを理解するように心がけることが必要です。共通性や類似点を見いだす視点と共に、1人1人の違いを大切に作る姿勢も重要なのです。

2) 相手の立場で話を聴くこと

来談者の話を聴く過程で、支援員は「自分ならこうする」と思い、批判めいたことを言いたくなる場合もあるかもしれません。面接を含めた支援の目的は、支援員の価値観で来談者を裁くことではありません。面接の目的は、来談者が、どのような悩みを抱え、それをどのように認識しているかを理解することにあります。そのため、来談者の話をよく聴き、彼女の視点に立って気持ちや考えを理解することに心がけるに

4) 前掲、大阪府健康福祉部児童家庭室家庭支援課，pp.7～8。

は、自らの価値観の偏りを認識し、その影響を最小限に抑えるように求められます。

3) 情緒的になりすぎないこと

支援員は、面接を通して、来談者の気持ちや考えを受容し、共感的な態度で理解を示すは大事です。しかし、これは、情緒的になりすぎることの意味していません。彼女の気持ちをフィードバックすることで、思いや考えを理解していることを伝えることが大切です。また、支援員は、落ち着いて状況を把握することも求められますので、共に揺らいだ後は、一歩引いて状況を捉え直してみましよう。

iii. 「主訴」を聞き取る

支援員は、面接を通して来談者が抱える課題の理解を深めます。それは、客観的な状況把握だけではなく、来談者がその状況をどのように意味づけたのかを知ることを意味します。支援員には、面接の中で、来談者の気持ちをいかに聴かせてもらえるのか、その力量が問われることとなります。来談者は、支援員に「何でも話して下さい」と言われても、抱えている課題の大きさや複雑さにより、話し出せない場合もあります。また、自分が抱える課題状況を筋道立てて話しができるのは、課題を作り出している要因の関連性が把握できているためであり、既に自分で解決策を見いだしているのかもしれない。しかし、実際には、自分自身の力で解決できず、専門家に相談するために来所しているのです。

そこで、支援員は、来談者自身が抱えている課題に対する思いや格闘している様子などを自分の言葉で語ってもらうように促し、来談者と共に状況の整理を試みてみましょう。面接の中で来談者のペースに合わせ一步一步事実を確認することは、支援員にとって忍耐を求められる場面とも言えます。ある程度状況が把握できると、打開策が見えてきた気持ちになり、来談者より先回りしたいという衝動が支援員に働くかもしれません。しかし、面接は、来談者が課題解決の主体者であることを忘れないで下さい。また、来談者が「主訴として認識している内容」を確認し合うことは、来談者の「主訴として認識している内容」を把握するだけではなく、来談者が、支援員に自分の悩みを話すことで「主訴」を客体化して捉え直す機会にもなります。「客体化された主訴」は「主訴として認識している内容」と必ずしも一致しているとは限りません。そこで、支援員と来談者の双方が「困っていること」「支援を必要とする事柄」を共に把握し、言語化して理解し合えたものを、これからのかわりの「主訴」として位置づけましょう。その後、共に課題解決にあたることを確認し合う契約を結ぶことで支援員と来談者の間に支援関係が成立します。この段階で双方が取り組むべき「主訴」が明確であれば、援助の終結も確認しやすくなります。

iv. 秘密を守ること

地方公務員法第34条が「職員は職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする」と定めているように、相談内容は、来談者の承諾なくして他人に漏らしてはいけません。支援員が秘密を守るという前提があるからこそ、来談者との間に信頼関係が構築できるのであり、対等な関係で面接ができるのです。来談者が面接で語る内容には、他の人に知られたくない話も含んでおり、そのため、たとえ支援員が善意であっても来談者の承諾なく他の人に漏らした場合、信頼関係が損なわれ、来談者が不利益を受けることも起こりかねません。しかし、今後の支援のあり方を検討していく際には、関係機関と連携を取ることが避けられず、現実にある程度の情報を共有する必要があります。そこで、面接で知り得た情報や相談内容を、必要な場合は、事前到来談者の了承を得た上で関係者と共有できるように努めましょう。そのため、面接は個人的な相談ではないこと、支援員は所属する組織の代表として来談者にかかわっていることを事前に理解してもらった上で面接を受けていただく必要があります。

(2) 「頭で考える」能力

① 生活状況の把握～アセスメントシートを用いたアセスメント～

来談者の生活状況を把握し、支援の方向性を決定していくアセスメントの局面は、相談援助にとって非常に重要な局面と言えます。しかし、支援員が的確なアセスメントを行う

力量を身につけることは容易ではありません。これは、支援員が自分（自分達）の実践を常に振り返り、必要な知識や技術を習得しながら実践を積み重ねることで可能になるものであり、長い年月と経験が必要です。そこで、アセスメントの力量をつけるにあたり、アセスメントを行うツールとしてのアセスメントシートは、その一助となります。アセスメントシートを活用して来談者の生活状態を確認することで、支援員は、来談者が「支援を必要としていること」を把握できるようになるでしょう。なお、支援員には、アセスメントシートの質問項目の知識に加え、その項目が持つ意味の理解、質問項目を適切な形で言語化する力、来談者の話を分析する力、つまり「頭で考える」能力が求められます。「頭で考える」能力がなければ、面接で質問項目を尋ねることに夢中になりすぎ事務的に質問し、不十分な情報に基づいた支援を展開する危険性が生じてきます。また、このことは、支援の基本となる来談者とのかかわりを重視する姿勢を損なうことにもつながります。支援員はアセスメントを通して何を明らかにし、それを支援の過程にどのように生かすのかの課題を、常に「頭で考える」能力を鍛え、検討して行きましょう⁵⁾。

② 支援計画の策定

「主訴」に応じた支援を企図するには、支援員が来談者に適切となる支援を判断する必要があります。この判断を誤ると有効な支援とならないだけでなく、支援員が自己満足に陥っているような場合には、来談者に不利益を及ぼすこともあります。そのため、この局面は、来談者と共に慎重に進める必要があります。支援員は、面接で得た情報（事実）を羅列するだけでなく、断片的な事実を組み立て、練り直し、統合しながら「解釈と推論」を行い、支援に向けて一定の方向性を導き出す必要があります。次に、この方向性に基づき具体的な計画を立てます。この時、支援員の判断を単に押しつけるのではなく、来談者と共に考える姿勢が大切です。支援員が考え判断したことを提案したり、面接で来談者の気持ちや思いを聴き出しながら、最終的に両者が合意し、支援計画が策定されることが必要です。また、支援員は「主訴」の解決だけでなく、課題解決のプロセスを通して、来談者自身の問題解決能力の向上を視野に入れた支援を展開することも重要です。そのため、アセスメントシートを用いて「主訴」の解決に向けた支援や自立支援の目標を立てることは、計画的な支援の展開の基本となります。その際、少なくとも以下の項目について明確になるように心がける必要があります。

i. 「主訴」は何か？

上記の「主訴を聞き取る」を参照してください。

ii. 緊急性の度合いは？

「主訴」が形成される背景には様々な要因が関係しています。それら要因の関連性を理解し調節していくには、優先順位を付けなければなりません。そのため、支援員は緊急性の度合いを判断することが求められます。例えば、面接を通して、来談者や子どもの生命に危険があるとか、生活費が底をついて生活できない状態にあるなど、緊急に対応する必要性が認められた場合、上司に相談して、他機関への橋渡しなど適切な対応を迅速に行いましょう。その際、支援員は、来談者の住所、子どもの連絡先や氏名、面接の中で緊急性があると判断した根拠、対応策として考えられる選択肢、選択肢の中で適切と思われるものとその理由、見込まれる効果とリスク等を明確にした上で、今後の対応策を決定することが肝要です。上司への相談は、状況報告のみではなく、対処策の提案を行って協議するスタンスが求められます。

iii. 現段階での来談者の自己解決能力は？

課題解決の主体は、あくまでも来談者です。来談者の課題解決能力は、本人の能力的な側面の他、状況によっても変わってきます。そのため、支援者は、支援を展開している間も、来談者の自己解決能力の変化を分析し、適度な距離感を保ち、来談者の課題解

5) 全国社会福祉協議会「平成 14 年度地域福祉権利擁護事業の機能拡充に関する研究—地域における利用者支援の拡充に向けて—」2002 年、pp.99 並びに前掲、渡部、pp.74~76。

決能力の向上に向けた支援を常に検討していく必要があります。

iv. 現段階で支援に取り込める社会資源は？

面接を通して取り組むべき課題が明らかになると、その解決に向けて様々な社会資源と連携の可能性を探る場面も生じてきます。そのため、公的機関だけでなく、民間セクターやボランティア団体、友人・知人などのインフォーマルな資源にも目を向け、支援に取り込める社会資源を検討しておくことが必要になります。支援員は、常に社会資源の開拓に努め、資源リストを作成し、情報の更新を怠らないことが肝要です。また、常に「顔の見える関係」になっておくよう心がけてください。

v. 現段階での各社会資源の機能（できること、できないこと）は？

支援員は、所属機関の機能や根拠となる法律・制度によって対象や権限が制限されます。同様に、個々の社会資源も、それぞれで万能なわけでもありません。そこで、個々の資源の機能や特徴と併せて、できること、できないことを把握した上で社会資源の活用を検討し、課題解決に向け現実的な支援計画を立てる必要があります。

vi. 現段階での支援方針の吟味

課題解決のための支援策は絶対的ではありません。そのため、あらゆる角度から検討し、ブレインストーミングを行い、可能な限りの選択肢を検討し、決定することが必要です。また、そのプロセスで採用した方針が適切と考えた根拠を明らかにすることは、来談者や支援員のみでなく、連携する社会資源のスタッフとも支援のグランドデザインを共有でき、適切な支援の展開が期待できることとなります。さらに、支援方針の根拠を明らかにして共有化することで、新たな視点を持った見解が現れ、よりよい支援策を生み出す可能性が高まります。

vii. 現段階で採用された支援方針のモニタリング

採用した支援方針については、状況に応じて柔軟に対応する必要があります。しかしながら、安易な変更は支援の一貫性を失い、適切な支援とは言えなくなることもあります。そのため、採用した支援方針の限界をあらかじめ予測しておくことが必要です。また、効果測定の評価基準を事前に設定し、常に代替案に変更する可能性やその基準を明確にしておくことが必要です。モニタリングを通して、時々々の状況が当初の予測の範囲内なのか、予測不能な事態に陥っているのかを判断でき、適切な形での軌道修正が可能となります。

(3) 言葉や文字で伝える⁶⁾

① 言語化する力

アセスメントシートは、あくまでも、来談者と彼女の置かれている状況に関する情報収集の一助であり、全ての項目を機械的に質問しても、来談者とその固有の状況の理解へとつながることはありません。情報収集の際のポイントは、支援員自身がどのような情報を何のために収集し、そこから何を読みとるのが明らかになっていることです。したがって、質問項目は、来談者の状況に合わせ、彼女の言葉による返答で聞かせてもらわなければなりません。また、彼女自身が、問題について、どのように感じ、考え、行動してきたのか、これまでどのように対処してきたのか、支援の必要性を認識した理由（主体的か否か）、支援員に対する期待などを、支援員自身が自らの言語能力を駆使して彼女に語ってもらう必要があります。また、支援員と来談者の間で、今後の取り組みに関する共通理解を形成する際に、エコマップを用いて状況を視覚化することは有効でしょう。

② 事実を読みとり組み立てる力

面接が終了した時、来談者が語った事実、来談者と支援員が共通して理解できた事実等に関する情報の分析や統合を進め、それを整理することでケース記録が作成されます。この時、支援員は、面接を開始する前と比較して多くの情報を得ている状況に置かれています。そこで、支援員には、それらを総合的かつ客観的に理解していく能力と、その結果を

6)前掲、渡部、pp.75。

要領よく他人に伝えられる文章表現能力が求められることになります。つまり、的確な情報収集が行われ、支援を行うための豊富な社会資源が存在したとしても、支援員に、この両者を適切な形で結びつける能力がなければ、連携する他職種、同僚、上司などに対して相談援助面接の経過とその効果を説明できないことになるでしょう。すると、支援員としての業務自体に支障を来し、結果として、来談者の課題解決に向けて適切なサービスを提供することが難しくなります。さらに、支援員自らが、仕事内容を関係機関に説得力ある言葉で解析し、説明できなければ、支援を通して得られた知見は普遍性を持った方法や立脚点として設定できず、支援員個人の「勘のよさ」、あるいは支援員以外の関係者の尽力により「たまたまそうなった」こととの差異も明らかにできなくなります。そこで、支援員は「なぜ、自分はここでこのような発言をしたのか」「なぜ自分はこれらのデータからこのような推論を行ったのか」などを考え、その思考のプロセスを言語化して吟味することが求められます。つまり、支援員には、来談者の気持ちに寄り添い、来談者から語られた事実を共に考え、その事実を構成している物事を共に検討しながら、来談者の課題解決能力の向上に向けた支援の展開が求められることになります。そのため、支援員は、常にケース記録を通じて自らの思考プロセスの特徴を自覚できるように努め、ケース会議を通してその適切さを吟味することが求められます。同時に、支援員は、自ら判断し行動する前に、自らの思考過程を批判的な姿勢で振り返り、記録に残すことが大切です。そのことが支援の質の向上につながるようになるでしょう。

ここでは、面接室での相談を中心に面接の基礎を検討してきました。支援員は、ここで示された内容を面接の基礎知識として理解したいものです。しかし、これらの知識を理解したのみでは、効果的に面接に取り組むことも難しいと言えましょう。効果的な面接となるには、知識を前提とした経験が必要なのです。

面接経験の浅い人は、来談者の生活歴や抱える問題の重さに押しつぶされそうになり、解決策を見いだせないまま無力感にさいなまれることもあるでしょう。また、面接室で来談者と対面して話を聴くことは、支援員にとっても緊張する場面です。机をはさんで対面し、来談者がリラックスするために努力する一方で、机の下では足が震えるような経験、話の收拾がつかなくなり、記録の作成時に質問項目が聞き取れていないことに気づき啞然とした経験や、緊張のあまり先走りすぎて面接が独り相撲になることもあるかもしれません。面接は、多くの失敗を重ねて少しずつコツをつかんでいくものです。しかし、経験の浅さを理由に、来談者に不適切な支援を提供してよいことにはなりません。そのため、経験の浅い間は、職場の先輩や上司に相談し、フォローアップを受けながら成長していくことが必要でしょう。定期的にスーパービジョンを実施し、研修を受けながら面接技術の向上に努めましょう。

面接は、来談者の気持ちに寄り添い、共に感じ、共に考えるプロセスを意味します。支援員は、面接を通して来談者から学び成長する存在であることを強調しておきたいと思います。一方、来談者が面接に向かう目的は、これまで抱えていた悩みを整理し、課題解決に向けた方向性を見いだしたいとする点にあります。経験の浅い支援員は、来談者が来談時の絶望感や無力感から解き放され、「受けとめられた」「また相談に来たい」という感情を持って帰宅できる面接に取り組めることを当面の目標にしたいものです。

(櫻井真一)

《他機関との連携》

連携とは、目的を同じくするもの同士が、連絡しあったり協力しあったりして行動することをいいます¹⁾。他機関の連携とは、立場や役割の異なる複数の機関が、問題に直面している母と子どものサポートという共通目的のもとに、連絡や協力を行うことです。

相談支援にあたる専門職は、多様な人や機関等とつながり合うことで、母子を支える力強い人間関係の網の目をつくっていくことができます。

1. 他機関との連携について

他機関との連携について、緊急性を要する例と継続的なかわりを要する例をとりあげます。

【事例：緊急性を要する連携】

Aさん(24歳)は、夫の暴力に悩まされてきました。結婚する前は、夫が暴力を振るうとは思いませんでしたが、酒を飲むと人格が変わったように暴力を振るうのです。暴力は、これまで、Aさんに向けられてきましたが、ここ数ヶ月は、長女(4歳)にも及ぶようになってきました。Aさんは、暴力のたびに子どもを連れて何度か実家や友人宅に逃げたりしましたが、そのたびに夫に見つけ出され、連れ戻されることになりました。Aさんが市の母子自立支援員の所に子どもを連れて相談にきた時は、腕にたばこを押しつけたような火傷や青あざが身体のいたるところにありました。

母子自立支援員は、Aさんの話や身体の状態から、夫の暴力が極めて深刻な状況にあると判断しました。このまま帰宅させたら、もしかするとAさんの命にかかわるかもしれないと考え、Aさんの同意を得て、すぐに配偶者暴力相談支援センターと警察へ連絡を取りました。配偶者暴力相談支援センターは、母子自立支援員の相談の状況と母子の状態から、一時保護の措置が必要と判断しました。

母子自立支援員は、今後の生活の方向性として、Aさんとの相談のなかで把握した、子どもと一緒にいたいというAさんの意向等を最大限伝えるようにしました。また、Aさんの話を聞いていくうちに、夫が執拗にAさんを探すのではないかということを感じました。そこで、Aさんの意向を聞きながら、可能であればできるだけ遠くの施設で夫に見つからないよう生活するのがよいと考えていることを、併せて配偶者暴力相談支援センターへ伝えました。また、Aさんには、今は、できるだけ早く夫から逃げることで、後から身の回りの必要なものを警察と協力して家から持ち出すようにするのがよいと提案しました。Aさんの荷物の持ち出しについては、警察に協力してもらうことを配偶者暴力相談支援センターと警察にも提案しました。

配偶者暴力相談支援センターは、Aさん母子の保護を他県で比較的良好に連携をとっているシェルターに委託することにしました。警察は、Aさんの荷物を後から持ち出す際に、女性の警察官を派遣することを約束してくれました。

【事例：継続的なかわりを要する連携】

Bさん(22歳)は、夫と離婚してから長男(3歳)と暮らし始めました。最近になって、長男がいうことをきかない時に叩くことが多くなってきました。相談を受けた母子自立支援員は、Bさんが長男の子育てに難しさを感じていることと、長男に対し自分が虐待をしているのではないかと不安を抱いていることを相談のやりとりを通じて判断しました。そこで、生活全般の相談にのりながら、今後も継続してBさんの子育ての様子を見守る必要があると考えました。Bさんへの情報提供として、地域の児童館で毎月開かれている子育てサークルへの参加を提案するとともに、その集まりに参加している児童家庭支援センターの相談員を紹介しました。

Bさんは、児童館の子育てサークルへの参加を通じて、同じように子どもを育てている親たちの話を聞いたり、悩みを打ち明け合ったりする中で、子育てに対する不安な気持ちが落ち着いてくるのを感じてき

1) 『新明解国語辞典』三省堂

たようです。一緒に参加している児童家庭支援センターの相談員は、Bさんとの関係が少しずつ作れてきたと感じた頃、児童家庭支援センターでの相談を定期的を利用することを提案しました。

その後、相談員は、Bさんへのかかわりの中で、Bさんが仕事で帰りが遅くなった時、保育所からの子どもの引き取りに大きなストレスを感じていることを聞きました。そこで、Bさんが仕事で忙しい時などに子どもを預かるトワイライトステイ事業を利用することを提案しました。また、相談員は、Bさんの仕事や家計の状況について、積極的に相談にのるよう母子自立支援員へ伝えました。

相談員から話を受けた母子自立支援員は、児童家庭支援センターや児童館の職員と連絡を取り、Bさんの子育ての状況を把握しながら、Bさんと仕事や収入など生活状況を全体的に見直す作業を進めることにしました。同時に、Bさんの住む地域の子育て経験に強い民生委員児童委員を紹介し、急な問題が発生した時には気軽に相談するよう伝えました。

以上、二つの例でみたように、連携のあり方は、その目的により変わってきます。次に連携を進める意義やポイントについて整理します。

2. 連携の必要性、重要性

(1) 複数の専門職がかかわることの効果を最大限に生かす

連携とは、立場や役割の異なる者同士が、同じ目的のもとに協力していくことです。連携の最も一般的なものは、事例であげているような複数の機関が、協働して母子の支援にかかわって行くような場合です。ある機関は、母子の生活全般の状況を見ることや、見えてきた問題に対して具体的なサービスの提供を専門的な役割としています。また、ある機関は、子どもの心理的状态や問題に向き合うことを専門的な役割としています。さらに、全国どこにいても電話やインターネットでアクセスができ、相談にのることができる機関もあれば、問題を抱えた母や子どもと同じ地域に存在し、その地域の環境について詳しい情報をもっている機関もあります。これらの機関がそれぞれ別々に活動していたならば、個々の機関が得意とする分野しか対応できません。しかし、それぞれが互いに連絡を取り合い、情報を共有し、必要に応じて協力し合えば、母と子どもが抱える問題の多くの側面に同時に対応することができるようになるのです。

また、連携は、機関と機関の間で行われるだけではありません。人と人の間でも連携を行うことはできます。特に、生活問題の解決に役立つ資源や情報は、機関がそれぞれ持っているだけでなく、機関の中の特定の人や機関に所属しない人が持っている資源や情報を活用できることもあります。ある機関や組織に所属しているからこそできる支援や、そのような機関や組織に所属しない個人としてできる支援が総動員できるならば、より多様な生活の側面にかかわることができるのです。

(2) ひとりで抱え込んでしまうことの危険を認識する

連携は、支援者が対応できる範囲を広げ、より豊かな支援を提供できるという点で重要ですが、連携の重要性は、それだけではありません。支援にあたっている者が、ひとりでそのケースを抱え込んでしまうという危険を回避するためにも必要となってきます。

ある母子から深刻な問題の相談を受けている母子自立支援員が、困っている母子に何とか自分が力になってあげたいという強い気持ちを持っていたとします。その強い気持ちや覚悟が「すべて私がやらなければ…」という思い込みにつながると、本来利用できる多様な機関や人が持っている資源や情報を利用できなくなることがあります。ひとりの支援者が深くかかわることで、利用者が抱えている問題や生活状況を深く理解することは可能になりますが、その支援者が知らない資源や情報に利用者はアクセスすることができなくなってしまいます。

また、ある利用者の抱えている問題や将来の生活の方向性に対する意向を良く理解している支援者が、何らかの事情で支援にかかわれなくなると、それまで積み重ねてきた支援がすべて失われてしまうこととなります。ひとりの支援者が持つことのできる資源や情報

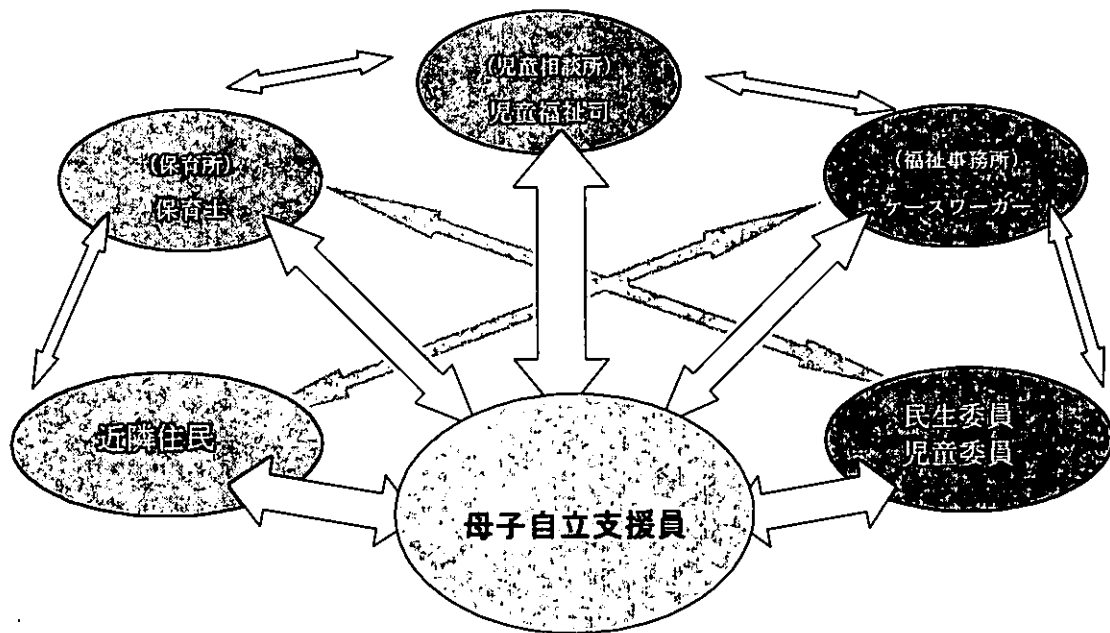
には限りがあります。より多くの支援者の知恵や資源や情報が集まれば、問題の解決や改善の可能性が広がるとともに、支援者自身も負担が軽くなり、より冷静で活発な活動を展開することができます。このような活動で大切なのは、自分が活動できる範囲を冷静に見極めることです。自分がどこまで引き受けられるのか、どこから先は自分以外の人につなげていくのかを、その都度判断していくことが求められます。

3. 連携を進めて行くためのポイント

(1) ネットワークという活動のあり方

ネットワークとは、組織のあり方を意味し、部署の系統的な配置や上司と部下の関係などの形式的な関係にとらわれず、それぞれの人の長所を生かしながらつながっていく実質的な関係の持ち方のことを言います。命令や決定権を上司と部下のどちらが持っているかで上下一列のつながっている組織がある一方で、ネットワークは、たとえば、必要があれば電話で誰とでも話せるような、複数の人が同時に網の目のように横につながっている関係のイメージです。連携を行う支援者は、必要がある時に、組織内の上下関係や、配置されている部署にとらわれず、関係を持つことが有効になる場合があります。これは、組織内だけでなく、組織と組織の間にも必要となってきます。

(2) ネットワークの考え方



(3) ネットワークを作ること

連携は、必要となった時にすぐにできるのが理想です。しかし、連携をしたくても目的を同じくする人がすぐに見つからなかったり、同じ目的を持った人が一緒に行動したくても、すぐに行動できないことがあります。連携には、必要な時のために前もって準備が必要です。

連携を行うために、まず、必要なことは、母や子どもが利用できる社会資源にはどのようなものがあるのかよく知ることが重要です。ここでいう社会資源とは、子育て支援などのサービスを提供する機関や施設だけでなく、母子家庭や子どもが利用できるお金やものを支給する制度、支援活動を行う人（マンパワー）など、また、専門機関に所属している人、そうでない人、お金をもらって活動する人、そうでない人などを広く含んでいます。どこに連絡を取ると、どのようなサービスを利用できるかについて情報を把握しておくことが必要です。

ひとり親家庭の抱える課題は、子育てと仕事の両立という課題を中心に、生活全般に及びます。子育て支援を行える機関や施設、子育て支援を行う専門職や専門職でなくても子育て支援に参加できる人、子育てしている親が利用できる制度（国、県、市町村）に関する情報、ドメスティックバイオレンスなどで女性が利用できる人や施設・制度、子どもが利用できる人や施設・制度、仕事を探す時に利用できる機関や制度など、人の生活の多様な側面にかかわる分野のサービスや制度を知ることが重要です。

連携を行う上で、次に必要となるのは、利用できる人や機関・制度を、実際に必要な時に使えるようにしておくことです。どこに出かけると、何を利用できるか知っていても、それが必要に応じて直ちに活用できなければ意味がありません。特に、人と人との関係については、日頃から互いが互いの活動を理解し、協力できるような信頼関係を築き上げておくことが必要です。普段は、まったく連絡をとらないし、何をやっているのかもわからない人から、急に助けてくれ、協力してくれと言われても、言われた相手は戸惑ってしまいます。日頃から、互いの役割を理解し合いながら、実際にどのような連携ができるのか互いに確認しておくことが必要です。例えば、地域で催されている専門的な講座、集会、勉強会、児童虐待防止などの専門職による会議など、形式的な場に積極的に参加して他の専門職と知り合うこともあれば、同じ地域の専門機関や専門職と日常的に連絡を取り合い情報交換することもあります。大切なことは、自分のできる役割と、相手のもっている役割を明確に把握できるようになることです。

また、日頃、連絡をとりあっている中から、いろいろな情報を得ることができ、また、他の人に情報を提供することが可能となります。自分ひとりでは、入ってくる情報に限りがありますが、多くの人とつながっていれば、より多くの情報を得ることができるようになります。

（４）連携を進める際の注意

① 利用者プライバシーの確保

多くの人とむすびついて協力していくことは、利用者にとっても大きな力になります。しかし、個人のプライバシーの扱いについては、専門職同士の関係においても、当然、最優先されなければなりません。専門職として利用者との関係で知り得た情報は、たとえ相手専門職の立場でかかわっている人であっても、本人の許可を得た上で情報を伝えるように配慮すべきです。他職種と連携してかかわる場合には、支援をより一層有効なものとするため、情報を提供して連携をとることを利用者と確認するようにしましょう。

② 所属する機関や組織との関係

他機関や他職種との連携については、組織の形態にとらわれずに行動する場合もあります。その場合、組織の立場を離れて、利用者のために行動することもあるかもしれません。しかし、所属している機関や組織との関係について、まったく無視して行動することは危険がともないます。援助者が大きな困難に直面した場合、組織が助けとなったり、大きな力となることを忘れてはいけません。また、組織に属しているからこそ知り得ている情報や活用できている資源があることも事実です。他機関や他職種との連携は、所属している組織の責任者と可能な限り連絡や報告を行いながら進めるよう心がけてください。

《参考文献》

『ひとり親家庭へー新しい生活を始めるためのガイドブックー』新企画出版社。

『母子家庭等自立支援相談マニュアル』大阪府健康福祉部児童家庭室家庭支援課，2003年。

『お母さんと子どものくらしネットワーク』大阪府健康福祉部児童福祉課・大阪府中央子ども家庭センター，2002年。

岩上真珠他編『ソーシャルワーカーのための社会学』有斐閣，2002年。

（耕田昭子）

《社会資源》

社会資源とは、母子家庭への支援に活用できるサービスを提供する機関や施設、母や子どもが利用できる金銭や現物を支給する制度、さらに支援活動を行う人（マンパワー）など、支援のために活用できる人的物的資源のすべてを指します。特に、サービス提供をする機関・施設やマンパワーについては、公的な立場、民間の立場、ある機関や施設に所属している人、そうでない人、金銭をもらって活動する人、そうでない人などを広く含んでいます。

また、母子家庭への支援に活用できる社会資源は、生活のあらゆる側面にかかわる分野に広がりをもって考える必要があります。特に、子どもを育てる親を支援する分野、子どもの育ちを支援する分野、母親や女性を支援する分野、衣・食・住など生活の基本にかかわる分野、就労を支援する分野などの社会資源は重要なものとなってきます。

ここでは、ひとり親家庭が生活課題に直面し、それを自力で乗り越えていくステップをイメージしながら、それぞれの段階で活用できる社会資源を取り上げていきます。

1. 自立のステップと社会資源

ひとり親家庭は、親（母親）と子どもという限られたメンバーを中心として、さまざまな困難を乗り越えていくことが求められます。生活とは、日々立ち現れる生活課題を多種多様な社会資源を活用し、生活技術を駆使しながら、乗り越えていくこととなります。

多くの生活課題は、親や子どもという限られたメンバーだけでも、自分たちの力だけで克服していくことができます。しかし、生活課題のなかには、限られたメンバーだけでは乗り越えていくことが困難なものもあります。また、いつもは乗り越えられても、その時のメンバーの状態や活用できる社会資源の状況によっては、乗り越えることが困難な場合もあります。そのような時に、母子自立支援員は、母子の生活状況を的確に把握し、自分たちの力で困難を乗り越えていくために活用できる社会資源を見直す作業をしていくのです。どうしてもならない困難に直面して前へ進めなくなった時、さまざまな社会資源を活用しながら、再び自立した生活を取り戻すこととなります。社会資源の活用は、自立へのステップの上で考えていく必要があります。

なお、自立へのステップは、困難に直面してから自立へと歩いていく、次の4つのステップとして考えることができます。すなわち、困難の前の時期、生活困難の時期、自立準備の時期、自立確立の時期です。

2. ステップは前後したり繰り返したりする

自立へのステップを考える時、まず、第一に大切なことは、この4つのステップが必ずしも順序よく段階を踏んでいくものではないということです。人間の生活は、普段は無意識に過ごしていますが、非常に複雑な環境の中で、さまざまな資源と情報を用いながら、技術を駆使し、課題を乗り越えていくことで展開します。自分の置かれた状況をうまくコントロールしようとしても、思わぬ結果を招いたり、予想外の失敗にみまわれることは多くあることです。母子家庭の自立へのステップも、同様です。ようやく大きな課題を克服し、自立へのステップを進んだかと思えば、次に、新たな課題が立ち現れ、前よりも悪い状態に陥ってしまうことがあります。また、反対に、自立への道を立ち戻ったように見える母子家庭が、あることをきっかけに、自立へのステップを一足飛びに進むこともあります。そんな時、支援にあたっている者は、自分や相手の苦労が水の泡となってしまったように感じ、やりきれない気持ちになることもあるかもしれません。しかし、忘れてはいけ