対人援助学研究 2022, Vol. 12　130-142.

研究論文（Articles）

児童相談所の児童福祉司はどのように職場に援助を求めているか
――TEA（複線径路・等至性アプローチ）による分析――

弦　間　　亮[*1・*2]・仲　　真紀子[*3・*4]
（京都府宇治児童相談所[*1]・立命館大学人間科学研究科[*2]・
立命館大学 OIC 総合研究機構[*3]・理化学研究所[*4]）

Child Social Workers' Help-Seeking Behaviors: Through Analysis of TEA

GEMMA Ryo [*1・*2], NAKA Makiko [*3・*4]
（Kyoto Prefectural Uji Child Guidance Center [*1]・Ritsumeikan University, Graduate School of Human Science [*2]・Ritsumeikan University, Research Organization of Open Innovation and Collaboration [*3]・Institute of Physical and Chemical Research [*4]）

As the demand for the Child Guidance Centers（CGC）has increased, it is necessary to establish a support system for CGC social workers who meet their workplace needs. In this study, ten social workers at a CGC were interviewed about their help-seeking behavior（HSB）. A TEA analysis（Sato, 2015）revealed five important periods, in which they engaged in HSB: (1) Difficulties in the early stages of assignment to a CGC, (2) Exploring styles of HSB, (3) Changing role in the workplace, (4) Emotional shock, and (5) Awareness of next-generation succession. Moreover, the social workers reported that pressing situations tended to occur suddenly and often could not be resolved without HSB. Based on these findings, a support system should be created to help social workers adjust to difficulties in the early stages of their careers and changing roles in the workplace as well as to ameliorate emotional shock resulting from workplace experiences.

現場の福祉司の現状やニーズに即した支援体制の整備は不可欠である。児童福祉司がどのように職場に援助を求めているのか，その援助要請プロセスを明らかにするため，A 県児童相談所の児童福祉司 10 名に対し，面接調査を行った。TEA による分析を行った結果，援助要請プロセス上に，≪児相配属初期の困難≫≪援助要請スタイルの模索≫≪職場内での役割変更≫≪大きな情緒的ショック体験≫≪次世代継承への意識≫という 5 つの重要時期が見出された。児童福祉司の援助要請の特徴は，差し迫った状況が突然生じること，援助要請をしなければ解決しないことが多く，援助要請せざるを得ないことであった。とくに配属初期の成長段階において，援助要請をしやすくするサポートを整備することは重要である。また，職場内の役割変更時や情緒的ショック体験時などの危機状況について，誰しもが通る可能性があるという前提の元，支援体制を準備しておく必要があることが示唆された。

Key Words : Child Guidance Center, Child social workers, Help-Seeking, TEA
キーワード：児童相談所，児童福祉司，援助要請，TEA

Ⅰ．研究の背景と目的

1. 研究の背景

2021 年度，児童相談所（以下，児相とする）での児童虐待相談対応件数は 207,659 件であり（厚生労働省，2022），過去最多であった。児童虐待通告が増加し続けていることへの対策として，国は児相の体制強化をはかり，中心的役割を担う児童福祉司（以下，福祉司とする）の大幅増員や研修体制の充実を進めている（厚生労働省，2018）。福祉司は，児童福祉法が児相に必置と定めている子ども家庭福祉の専門職員であり，非常に高度な専門性が求められる。その役割は，児童虐待のみならず，養護，非行，育成等，子どもに関する様々な相談に応じ，子どもや保護者に対して調査や支援・指導を行うとともに，関係機関との調整役割も担うことである。2022 年 4 月 1 日現在，5430 人の福祉司が存在するが（厚生労働省，2022），大幅増員した福祉司の人材育成は喫緊の課題であり，現場の福祉司の現状やニーズに即した支援体制の整備は不可欠である。

2. 児童福祉司への援助に関する先行研究

福祉司への援助は大きく二つに分けられる。第一は，知識・スキルの成長促進的援助である。全国の福祉司の約半数は勤続年数が 3 年未満であり（厚生労働省，2022），多くの福祉司がいわば新人期にあり，成長促進的援助が求められている。福祉司の成長促進的援助に関する研究は，指導役のスーパーバイザー（以下，SV とする）に焦点を当てたものが多く，これまで SV が援助の担い手として中心的な役割を果たしてきたことがわかる。川松・池田・増沢・中垣・南山・秋本・遠藤・駒崎・西岡（2017）は，SV に関する文献をレビューし，児相業務の拡大・複雑化や児童虐待対応への社会的要請を背景に，福祉司の業務遂行を指導する SV の重要性が増し，SV が法定化されるに至った経緯をまとめている。また，SV による援助方法について，具体的な場面に沿って対応の留意点をまとめた川﨑・衣斐・野坂・菅野・武田・山澤・佐々木・長尾（2009）や，教育的機能，支持的機能，管理的機能の 3 機能から整理した芝野（2015）の研究などがある。三菱 UFJ リサーチ＆コンサルティング（2020）の調査では，福祉司が日常業務の相談や，SV からの適切なスーパーバイズが受けられる体制の強化を期待していることを明らかにしている。しかし，森田（2018）の調査によれば，SV は全体の 3 分の 1 は兼務であり，多くの自治体では未だ SV が不足している実態がある。こうしたことを踏まえ，弦間・鳥川・仲（2021）は，SV だけではなく児相全体として人材育成を考えていくべきとし，福祉司同士のピアグループ活動の活用を指摘している。また，川並・井上（2018）は，福祉司の人材育成は OJT のみで育成するものではなく，他機関とのやりとりや研修会・交流会の機会を活用していくことを提案している。このように，近年では，SV に限らない福祉司への成長促進的援助の在り方が検討され始めている。

第二は，精神的援助である。福祉司の業務は，緊張を伴う保護者対応や，トラウマ体験に触れることで生じる精神的二次被害を伴うため（Stamm, 1999），精神的な援助が必要である。PwC コンサルティング合同会社（2021）の調査では，回答した児相の 30.3% に，メンタルヘルス不調で 1 か月以上休業した職員がいることがわかっている。これは，全産業の 6.7% と比較して 20% 以上高い数値である。心の調子を崩すきっかけとして，他律的で突発的なケース対応などによる心理的負担や，経験の浅い職員も困難事例への対応が求められる負担など，児相特有の要因があるとしている。そして，シフト勤務制など業務負荷に配慮した組織作りや，メンタルヘルスや職員マネジメントに関する研修などの対応策の必要性を指摘している。野田・濱口（2007）は，児童虐待相談において，福祉司がバーンアウトに陥るメカニズムを明らかにしている。それによると，保護者の攻撃性や研修の不足といった困難な職務環境の認知がバーンアウトを促進すること，児童擁護や保護者援助といった援助動機がバーンアウトを抑制することが示唆されている。そして，バーンアウト防止のためには，職務環境の改善，児童虐待相談対応への援助意識が高い職員の任用，援助動機を保つためのサポートなどの必要性を指摘している。このように，先行研究では児相特有のストレス状況やメカニズムの存在が明らかにされ，様々な精神的援

助の対応策が提言されている。

以上，福祉司への援助として，成長促進的援助と精神的援助に関する研究の動向について概観した。しかしながら，日常的な業務，知識・スキルの成長促進，そして精神的援助と多岐にわたる事柄に対し，福祉司が具体的に，どのように職場に援助を求めているかは必ずしも明らかではない。

3. 援助要請に関する先行研究

一般に，他者に援助を求める行動や意識は「援助要請」「被援助志向性」として検討されている。援助要請は他者に助けを求める行動を，被援助志向性はその前の意識を示す概念である（水野，2017）。これまでに，援助要請や被援助志向性は子どもや親，大学生，さらには教師や看護師といった援助専門職に至るまで，援助ニーズをもつ様々な人を対象に研究がなされてきた。この援助要請，被援助志向性のメカニズムを解明する上で，プロセスを理解することは重要である。

代表的な援助要請プロセスモデルでは，大きく分けて問題の認知，援助要請の意思決定，援助要請の実行のプロセスをたどる（高木，1997）。高木のモデルは援助要請全般を対象としているが，特定領域を対象とした研究もある。例えば，弦間（2012）は，学生相談室に相談したあるいは相談しようとした大学生に面接調査を行い，大学生の学生相談室への援助要請プロセスを明らかにした。その結果，相談の試みが1回の学生にとっては，過去の援助要請体験を思い出して参考にすることが援助要請の分岐点となっていた。一方，相談の試みが複数回ある学生にとっては，他者の勧めや積み残した問題への思いが分岐点となっていた。弦間のモデルでは，援助要請を繰り返す中で，援助要請の契機が変化していく様子が示されている。また，前川・金井（2017）は，メンタルヘルス専門機関への援助要請プロセスを調べるため，労働者に面接調査を行った。その結果，援助ニーズは，問題の認識と対処行動の模索を繰り返しながら徐々に認識されるようになり，きっかけを得て意識化され，援助要請行動へとつながることが明らかになった。きっかけには，職場のケア体制や上司・同僚といった，職場の要因が大きく影響していた。これらのプロセスモデルは，本研究にも応用できる可能性がある。しかし，福祉司の職場への援助要請は，日常業務，知識・スキルの成長促進，精神的援助と多岐にわたる。また，専門機関のみならず支援者同士の援助関係も存在する。そのため，個人の内面の問題をカウンセラーに相談するプロセスとは異なることが予想され，児相固有の事情を組み込んだ援助要請プロセスを明らかにする必要がある。

なお，本研究は職業人の援助要請を扱っているが，いわゆる職業上必要な「報連相」に限らず，福祉司が援助を求めたいと思い行動したもの全てを援助要請と定義している。つまり，本研究では客観性よりも主観性を重視し，当事者の視点から援助資源が援助要請しやすいものになっているかを明らかにすることを目指している。

本研究の目的は，児相の福祉司が何に困難を覚え，職場に対して，どのように援助要請したのか，あるいはしなかったのか，その結果どうなったのかを把握することである。そのために，A県児相10名の福祉司に対し，職場への援助要請についての面接調査を行い，その結果を複線径路・等至性アプローチ（Trajectory Equifinality Approach; 以下TEAとする）を用いて分析する。TEAとは，時間を捨象せずに人生の理解を可能にしようとする文化心理学の新しいアプローチである（サトウ，2015b）。時間の流れに沿って個人の経験の分析を行うことで，福祉司の援助要請プロセスや重要時期を調べる。最後に，全体考察を行う。

Ⅱ．倫理的配慮

調査協力者及び協力者の所属長に対し，研究の趣旨，協力者の権利，個人情報保護，結果の公表について説明し，文書による同意を得た。なお，本研究は，北海道大学社会科学実験研究センターにおける人間を対象とする研究倫理審査の承認（元年度－19）を得て実施した。

Ⅲ．方法

1. 調査協力者

TEA の対象者選定の枠組みである，歴史的構造化ご招待（Historically Structured Inviting: HSI）を用いた。2019 年 12 月，A 県児相の福祉司 31 名を対象に予備調査を行い，職場の援助資源に対し援助を求めた／求めようと思った経験があり，調査への協力が得られた福祉司 10 名を調査協力者とした。TEA では調査人数について 1／4／9 の法則があり，1 は径路の深み，4 ± 1 は多様性，9 ± 2 は類型を見出すことができる（サトウ，2015c）。本研究では，径路の類型化を目指し，幅広い属性の方の経験を調査するため，10 名に調査協力を依頼した。10 名の属性は，男性 5 名，女性 5 名，20 代 2 名，30 代 7 名，40 代以上 1 名であり，採用区分は福祉職 4 名，精神保健福祉職 1 名，心理職 2 名，保健師職 2 名，行政職 1 名であった。経験年数は 1 年目が 4 名，2 ～ 3 年目が 1 名，4 ～ 5 年目が 3 名，6 年目以上が 2 名であった。

2. 調査方法

調査協力者は同意書に署名し，調査に参加した。探索的な情報収集を目指し，面接は半構造化面接とした。先行研究（弦間，2012）を踏まえ，項目は①悩みの気づき，②援助要請の時期と対処，③解決プロセス，④過去の援助要請体験，⑤他者からの勧め，⑥積み残した問題，⑥援助要請の改善案とし，時間的経緯に沿って話してもらった。

TEA では，信頼性を高めるために面接は 3 回行うと良いとされる（サトウ，2015c）。1 回目は 2020 年 1 月～ 3 月に対面で，2 回目は新型コロナウィルス感染予防から非対面も取り入れながら，同年 10 ～ 12 月に実施した。3 回目は職員の異動等があり面接が難しかったため，メールにてやりとりした。面接は録音し，書き起こし資料を分析の対象とした。

3. 分析方法

TEA は，研究者が関心のある経験を持つ者を研究に招待する歴史的構造化ご招待（HSI），等至点に至る径路をモデルとして描く複線径路等至性モデリング（Trajectory Equifinality Modeling :TEM），分岐点で変容や維持が生じる際の自己に関する仮説的メカニズムである発生の三層モデル（Three Layers Model of Genesis :TLMG）を統合したものである（サトウ，2015a）。

TEM により，以下の概念を用いて経験の径路を可視化する。多様な経験の径路がいったん収束する点である等至点（Equifinality Point: EFP），等至点に対する論理的な補集合である両極化された等至点（Polarized EFP: P-EFP），ある選択によって行動が多様に分かれていく点である分岐点（Bifurcation Point: BFP），論理的・制度的・慣習的にほとんどの人が経験せざるを得ない点である必須通過点（Obligatory Passage Point: OPP），等至点から遠ざけようとする環境要因や文化社会的圧力である社会的方向付け（Social Direction: SD），等至点へと誘導する環境要因や文化社会的支えである社会的助勢（Social Guidance: SG）である。

TEA では，研究者と協力者がやりとりを通して双方の納得する TEM 図を作ることができたと考えるトランスビュー的飽和と，研究者が設定した等至点に対し，現象に即した意味のある補集合的経験を明らかにする両極化された等至点飽和の 2 つを，信頼性・妥当性の基準とする（サトウ，2015c）。本研究でもこれらの基準を踏まえ，分析結果が妥当であると判断できるまで検討を重ねた。

TEA では，調査協力者の思考や活動の時間による変化を記述する。特に，実際行われた思考や活動，行われなかった思考や活動を経て，援助要請に関わる経験がどのように収束し，または拡散しているのかを分析する。研究者が当初設定した等至点は，調査協力者にとって必ずしも意味があるとは限らないため，分析の過程で柔軟に再設定することも重要である（サトウ，2015d）。研究者が設定した等至点は＜職場に援助要請する＞だったが，分析の過程で＜職業人として今後も職場に援助要請しようと思う＞に変更した。その理由は，後者の方が協力者の語る意味に沿った表現として望ましいと考えられたためである。

Ⅳ．結果

1．援助要請プロセスの全体像

協力者10名全員の径路をまとめたTEM図を図1・2に示す。左から右へと非可逆的時間が流れており，児相配属までを前史，配属後を現代史，未来を未来史とした。分析の結果，援助要請プロセス上に，≪児相配属初期の困難≫，≪援助要請スタイルの模索≫，≪職場内の役割変更≫，≪大きな情緒的ショック体験≫，≪次世代継承への意識≫という5つの重要時期が見出された。10名の経験は一旦＜職業人として今後も職場に援助要請しようと思う＞という等至点に収束するが，その後援助要請の捉え方が変化する。また，福祉司は＜緊急な判断を迫られる＞状況に応じて，援助要請せざるを得ないという経験をしていた。

分析では径路の類型化を目指したが，明確な類型は見出されず，むしろ等至点以後に径路が多様化していた。そのため，当事者にとっての重要と思われる経験のまとまりを重要時期と表現し，径路の多様性を記述した。

以下，時期ごとに記述する。プロセス上に立ち現れた重要時期を≪≫内，TEM図にまとめた語りは＜＞内，語りデータ及び研究者がある程度断片化した語りは［］内に記した。なお，語りは個人の特定を防ぐため，内容のエッセンスを損なわない範囲で変更した。

2．5つの重要時期

1）≪児相配属初期の困難≫

彼らの職歴は，前職の有無や，その中に児童福祉領域の経験が含まれているか否かなど，多様であり，＜それぞれの援助要請に対する捉え方が異なる＞。援助要請に対する捉え方は，自発的に援助要請すべき，できるだけ自己解決すべき，援助要請にためらいあり，ニュートラル，と多様だった。必ずしも全員が援助要請に積極的でないことがわかる。

協力者は，児相配属後，＜児相業務のわからなさ＞につまずき，＜介入的ソーシャルワークへの戸惑い＞を経験し，＜職場への援助要請を決意する＞といった径路をたどる。協力者全員がこれらを経験していた。＜職種の違いによる困惑＞は福祉職以外の者の一部が経験し，業務内容の違いに困惑していた。特に，＜児相業務のわからなさ＞や＜介入的ソーシャルワークへの戸惑い＞は，協力者全員にとり大きな経験だったようである。協力者の語りから，＜多様な業務内容＞と＜相談ニーズのない人への介入＞が援助ニーズを高めていた。一方，＜職場に相談して良い事柄が不明瞭＞，＜援助要請せず自己解決する先輩たちの存在＞といった状況が，援助要請を遠ざけていた。すなわち，この拮抗状態が，＜児相業務のわからなさ＞＜介入的ソーシャルワークへの戸惑い＞を必須通過点にさせていた。

2）≪援助要請スタイルの模索≫

協力者たちは，援助要請すべきか否かの拮抗状態の中で，＜緊急な判断を迫られる＞状況により，＜職場への援助要請を決意する＞。理論的には＜自己解決を決意する＞道も考えられるが，全員が援助要請を決意していた。緊急判断としては，法的対応，一時保護対応などが挙げられていた。児相業務では，しばしばこうした切迫した状況に陥る。その後も援助要請する方向へと導くものとして＜緊急な判断を迫られる＞状況が登場する。

援助要請を決意した協力者たちは，＜他の福祉司がSVや会議に援助を求めている様子を見る＞ことで＜同じように援助要請してみようと思い＞，＜職場に援助要請する＞。一方で，＜相談のタイミングがつかめない忙しさ＞や＜余裕のない職場の雰囲気＞から，＜同じように援助要請できないと思い＞，一旦は援助要請を決意したものの，翻意して＜職場に援助要請せず自己解決をはかる＞者もいた。しかし，最終的には＜緊急な判断を迫られる＞状況により，全員が＜職場に援助要請する＞に至った。協力者の中には，援助要請せざるを得ない状況と感じていた者も含まれていた。また，協力者の語りから，＜相談できる関係の構築・援助資源の広がり＞も，援助要請の実行を後押ししていると考えられた。これはその後の援助要請の選択にも影響し続ける。

援助要請した後，＜得られた援助は期待通り＞か，＜期待通りでない＞かによって径路が分かれていた。この分岐点には，＜期待すべき援助が不明瞭＞である状況が大きく影響していた。＜期待通り＞と

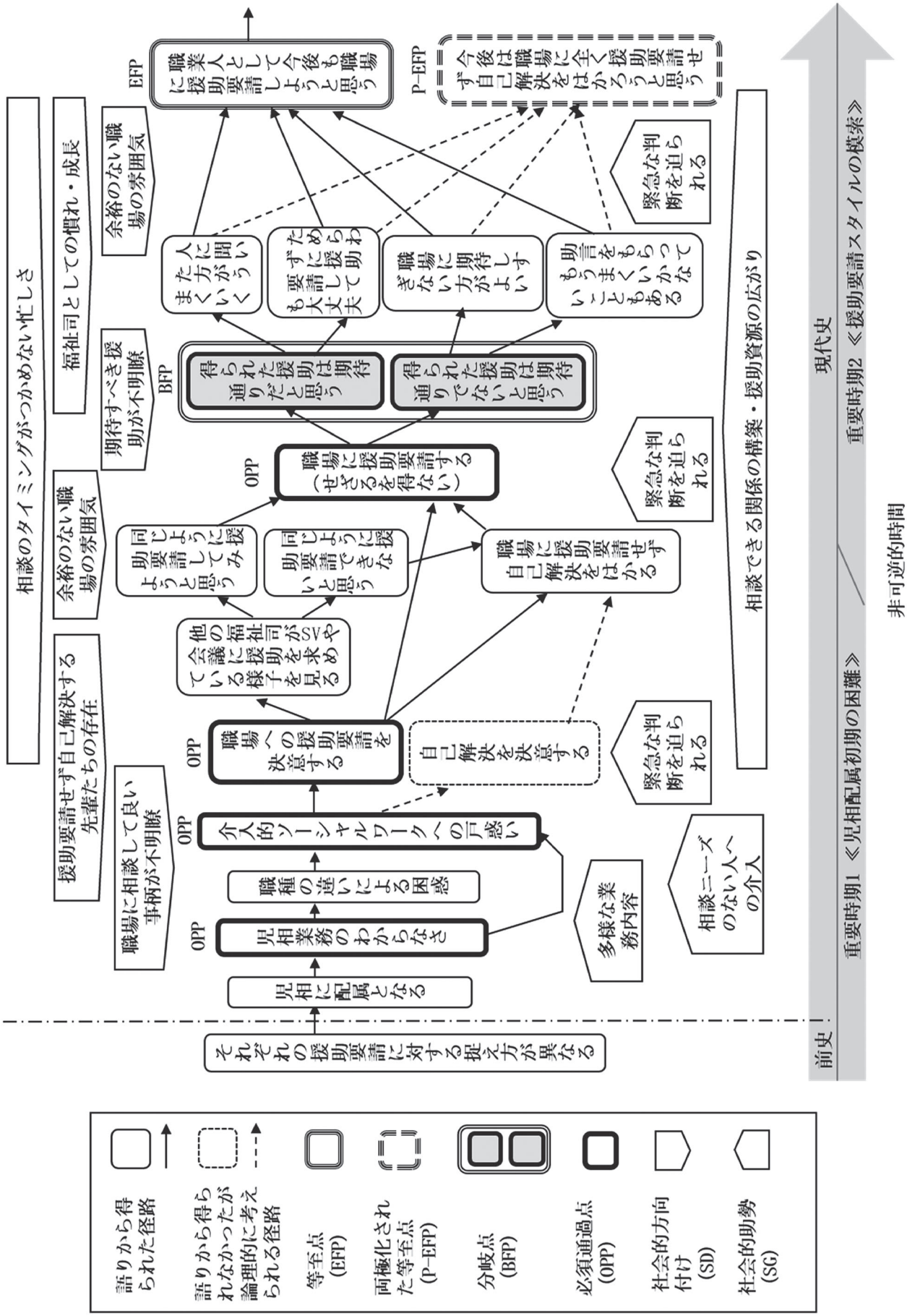

図１　児童福祉司の職場への援助要請プロセス（前半）

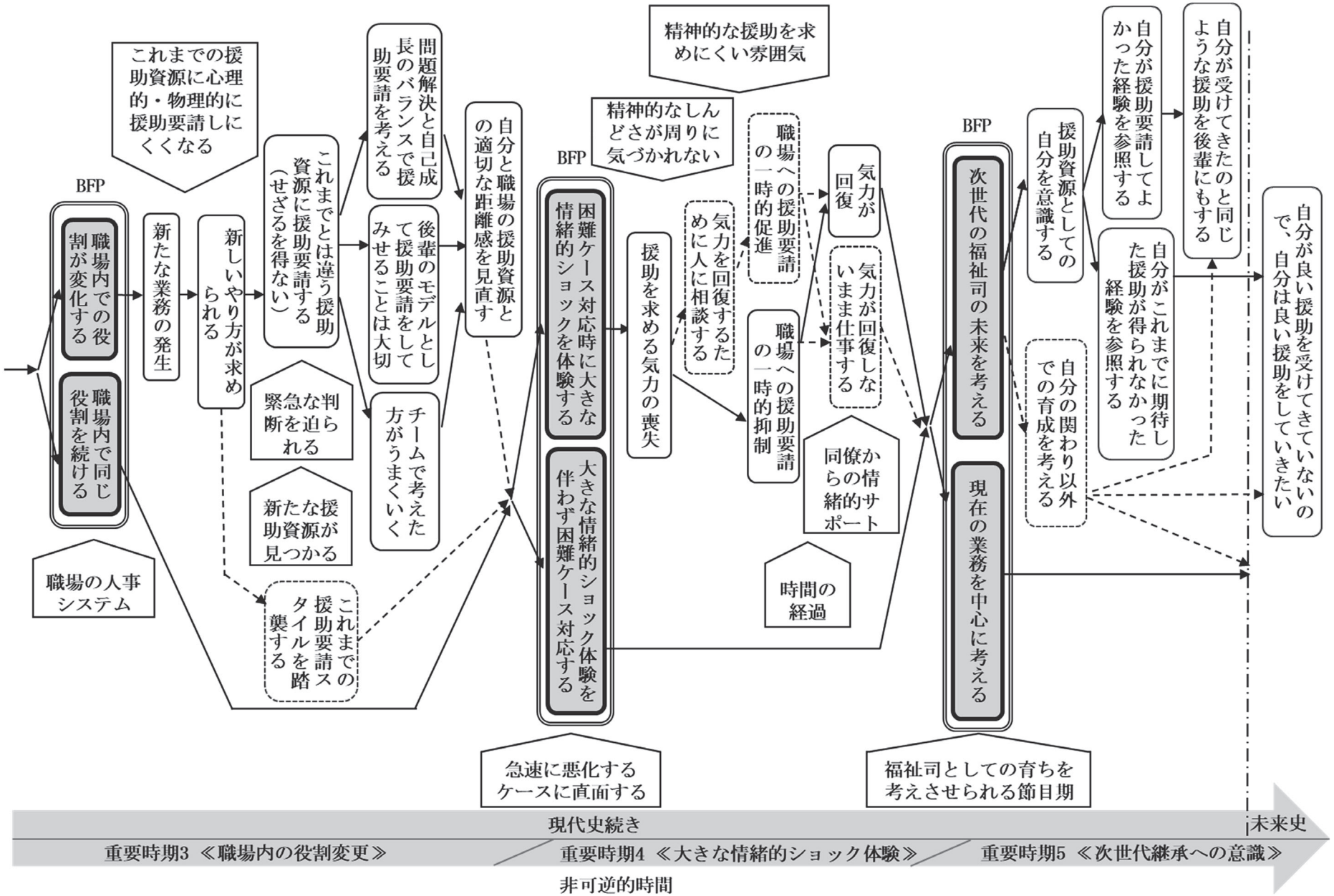

図２　児童福祉司の職場への援助要請プロセス（後半）

感じた者は，＜人に聞いた方がうまくいく＞，＜ためらわずに援助要請しても大丈夫＞だと思い，＜期待通りでない＞と感じた者は，＜職場に期待しすぎない方がよい＞，＜助言をもらってもうまくいかないこともある＞と思う。ここでは，＜福祉司としての慣れ・成長＞が新たな社会的方向付けとして加わっていた。慣れや成長によって，自己解決できることが増え，援助要請しなければならない機会は減る。しかし，＜相談できる関係の構築・援助資源の広がり＞や＜緊急な判断を迫られる＞といった状況により，結果的に援助要請することを繰り返す。そして分岐した径路は，＜職業人として今後も職場に援助要請しようと思う＞という等至点に収束した。両極化された等至点は＜今後は職場に全く援助要請せず自己解決をはかろうと思う＞だが，彼らは全員その道には進まず，［一人で解決するのは無理だと思う。相談は解決策の一つだと思う］という語りに表れているように，仕事に必要な方法として援助要請を捉えるに至った。

3）≪職場内の役割変更≫

ここでの分岐点は，＜職場内での役割変化＞を経験したか否かである。役割変化は，5名の者が体験していた。虐待対応班から地区担当班，地区担当班から虐待対応班，係員からリーダー・係長，というパターンがあり，2年以上の福祉司経験がある者のほとんどが経験していた。これは＜職場の人事システム＞上生じている分岐点である。

いずれにしても，＜新たな業務が発生＞することにより，＜新しいやり方が求められる＞。そこでは，［リーダーになったためにSVに相談しにくくなった］という語りに表されているように，＜これまでの援助資源に心理的・物理的にこれまでのようには援助要請しにくくなる＞状況が発生した。

一方で，［みんなで知恵を出し合った方がうまくいく］にみられるように，＜新たな援助資源が見つかる＞といった社会的助勢が発生し，社会的方向付けとの間で力が拮抗していた。ここでも＜緊急な判断を迫られる＞といった状況に後押しされ，協力者たちは最終的に＜これまでとは違う援助資源に援助要請する（せざるを得ない）＞方向へと進んだ。例えば，［他のリーダーに相談する］［地区担当班の時は一人担当地区だったのでわからなかったらSVに相談するが，虐待対応班の時はチームで相談してわからなかったらSVに相談する］といった語りがあった。理論的には＜これまでの援助要請スタイルを踏襲する＞といった径路も考えられたが，5名ともこの道には進まなかった。

そして，＜問題解決と自己成長のバランスで援助要請を考える＞＜後輩のモデルとして援助要請をしてみせることは大切＞＜チームで考えた方がうまくいく＞といった援助要請の捉え方の変化を経験し，＜自分と職場の援助資源との適切な距離感を見直す＞といった径路に至る。

4）≪大きな情緒的ショック体験≫

分岐点は＜困難ケース対応時の大きな情緒的ショック体験＞であり，2名がこの体験をした。この分岐点は，＜急速に悪化するケースに直面する＞ことによって生じていた。ある者は［一所懸命やればやるほど関係がこじれてうまくいかなかった］体験から，［失敗体験を人に言うのも嫌なくらいだったので自分の中に閉じ込めた］と語っている。また，ある者は［関わっていた方が亡くなり，大きく気持ちが落ち込んだ］体験から，［そっとしておいて欲しかった］と語っている。2名とも＜援助を求める気力の喪失＞から，＜職場への援助要請の一時的抑制＞の径路をたどった。

理論的には＜気力を回復するために人に相談する＞という道が考えられるが，＜精神的なしんどさが周りに気づかれない＞＜精神的な援助を求めにくい雰囲気＞という社会的方向付けの影響を受け，＜職場への援助要請の一時的促進＞につながることはなかった。ある者は［誰かに発信すること自体が難しかった］と語っている。またある者は［最終的に気持ちを整理するのは自分であり，ゆっくり考えたかった］と語っている。その後，＜時間の経過＞や＜同僚からの情緒的サポート＞の影響を受け，＜気力が回復＞していく。一般的には，情緒的ショック体験時には援助要請が促進されるのではないかと考えられるが，逆に抑制される結果となった。

5）≪次世代継承への意識≫

この時期には，＜福祉司としての育ちを考えさせられる節目期＞が社会的助勢となって，援助資源と

しての自分を意識し，次世代継承への意識が高まっていた。分岐点は＜次世代の福祉司の未来を考える＞か＜現在の業務を中心に考える＞かであり，3名が＜未来を考える＞道に進んでいた。3名ともこれまで援助を求める側であったが，逆に援助を提供する側，すなわち＜援助資源としての自分を意識する＞ようになる。この分岐点は，＜福祉司としての育ちを考えさせられる節目期＞，たとえば職場内での役割が変化して数年後に生じた。

2名は＜自分が援助要請してよかった経験を参照＞し，＜自分が受けてきたのと同じような援助を後輩にもする＞ようになった。一方，1名は＜自分がこれまでに期待した援助が得られなかった経験を参照＞し，＜自分が良い援助を受けてきていないので，自分は良い援助をしていきたい＞という道に進んだ。どちらも援助要請者から援助者になるという径路だが，過去の援助要請体験はポジティブ，ネガティブと異なる。ある者は［年が上になると自然とそうなってくる。自分が経験してきたことを少しでも役に立ててもらえたらいいかな］と語っている。経験年数が上がってきたことにより，自然な流れとして次世代への引き継ぎが意識されてきたのだと考えられる。一方，ある者は［次の世代の人が自分と同じような思いをしないように，しんどい人に寄り添える先輩になろうと思う］と語っている。

Ⅴ．考察

以下，福祉司の職場への援助要請プロセスについて，1. 福祉司がどのようなことに困難を覚え，2. 職場に対して，どのように援助要請したのか，またはしなかったのか，3. その結果どうなったのか，の順に述べる。

1. 児童福祉司はどのようなことに困難を覚えるのか

ここでは，職場による福祉司への援助の必要性が高いと考えられた危機について，TEA で見出された重要時期の中から，3つの危機を取り上げて考察する。

1）児相配属初期の危機

本研究で見出された福祉司の職場への援助要請の必須通過点は，児相配属初期に集中していた。相談ニーズのない対象者への援助は，高度な技術を要する。そのような介入的ソーシャルワークを配属初期から求められることは，大きなストレスであろう。鈴木（2016）は福祉司に面接調査を行い，職業アイデンティティ形成初期は，児相に対するイメージと実際のギャップによる戸惑い（リアリティ・ショック）の影響が大きいことを明らかにした。また，必須通過点ではなかったが＜職種の違いによる困惑＞も配属初期の戸惑いを生む経験となっていた。吉村（2021）は福祉司を経験した児童心理司の面接調査から，専門性の違いに揺らぎながら新たなアイデンティティを形成していく在り様を明らかにしている。本研究で示された配属初期の戸惑いも，リアリティ・ショックやキャリア移行に伴う揺らぎとして説明できると考える。また，＜職場に相談して良い事柄が不明瞭＞，＜援助要請せず自己解決する先輩たちの存在＞といった社会的圧力の存在から，このような戸惑いの中，援助要請に関するオリエンテーションや援助要請モデルが十分に提供されていないことが，援助要請の阻害要因として働いていたと考えられる。SV や OJT 体制，各種研修の充実の必要性はすでに提言されているが（三菱 UFJ リサーチ＆コンサルティング，2020; 森田，2018），その中に援助要請に関するリタラシーを高める視点を取り込むことも重要である。

2）職場内の役割変更時の危機

本研究の協力者は，職場内の立場が変わることによる戸惑いを経験し，援助ニーズが高まっていた。これは配属初期の状況に類似しているが，一度固めた援助要請スタイルの変更を余儀なくされるのは相当のストレスであろう。援助要請スタイルを変更してまで援助要請するのは，緊急性の影響が大きく，児相業務がいかに個人の力だけでは遂行しきれないかを示唆する結果と捉えることができる。

また，配属初期とは異なり，経験年数ゆえに立場上援助を求めるよりも提供する役割をとることが求められ，自身の援助要請がしにくくなることが特徴的である。職位・役割によっては人数が少なく，より上位のポストもなく，援助要請先が見つからない場合もあると考える。解決策として，他のリーダー

に相談する，上司や部下様々な人に相談するといった語りがあった。PwC コンサルティング合同会社（2021）の調査においても，所内で相談できる機会が少ない管理職にとって，横のつながりを作ることができる環境の重要性を示している。

3）情緒的ショック体験時の危機

情緒的ショック体験時のケアは，バーンアウトやそれに伴う離職を防ぐという点で重要である。本来援助を受けることが望まれる状態であるにもかかわらず，そうした体験が援助要請を行う気力を奪い，援助を受けることができないとすれば問題である。この危機に直面した２名はともに時間の経過後，同僚からの情緒的サポートを得て回復したが，理論的には回復しない道筋も考えられる。例えば，下田・武内（2015）は小学校教師の休職経験者に面接調査を行い，疲弊時には援助要請が抑制され，そのまま休職に至るケースがあることを示している。本研究においても，援助要請はなされずとも，援助を必要としている可能性はあることが示唆された。

本研究の福祉司は，社会的圧力として＜精神的な援助を求めにくい雰囲気＞を感じていた。川乗・鎌原・相良（2018）は，社会福祉援助職に質問紙調査を行い，他者に相談することで無能さが露呈し，自己評価を低下させてしまうのではないかという懸念が，援助要請をためらわせる大きな要因であることを明らかにしている。本研究においては，そのような評価懸念は現れておらず，前提として職場に精神的な援助を求める文化がないことが，情緒的ショック体験時の援助要請を阻害している可能性が示唆された。Munro（2019）は，イギリスの児童保護機関を評価する中で，社会から児童保護機関に向けられる厳しいプレッシャーが，失敗の許されない文化を作り出していると指摘する。本研究においても，こうした組織文化が，個人が自分の弱さを見せることを阻害している可能性も考えられるが，今後検討が必要である。

2. 職場に対して，どのように援助要請したのか，あるいはしなかったのか

福祉司の援助要請の特徴として，1）差し迫った状況が突然生じること，2）援助要請をしなければ解決しないことが多く，せざるを得ないことを取り上げ考察する。

1）差し迫った状況

福祉司の職場への援助要請の最大の特徴は，福祉司が望む望まないにかかわらず，職場に援助要請せざるを得ない差し迫った状況が発生し，最終的に援助要請に至っている，ということである。これまでの援助要請プロセスモデルでは，個人の認知判断に重点が置かれ，問題の重大性や援助要請にかかるコストなどが判断された後に，援助要請が実行されると考えられてきた（高木，1997）。本研究でも個人の認知判断が介在していることは間違いないが，最終的な援助要請の判断には，緊急性という外的要因の影響が強いことが示唆された。子どもの安全に関わる判断が常時求められる児相ならではの要因が，援助要請をするか否か迷った末の最後の後押しをする要因となっていることが伺えた。このことは先行研究では必ずしも指摘されていない。緊急性は援助要請における重要な要因となり得ることが，本研究から明らかになったといえよう。

2）職業的援助要請

児相では援助要請はせざるを得ないものと捉えられやすく，援助要請するか否かの葛藤が生じにくい可能性がある。この点において，相談機関への援助要請を扱った弦間（2012）や前川・金井（2017）の研究とは異なる結果となった。職業上の問題の解決について職場に援助要請することは，限定的な問題に対する，ある種義務的な解決方法であり，「職業的援助要請」と言えるかもしれない。本研究では，困難ケースへの対応や法的対応などの具体的対応に関する相談が挙げられていた。組織や個人において，援助要請は職業上必要なものであるという認識が深まれば，抵抗感は低減し，援助要請は実行されやすいかもしれない。

一方で，緊急性は高くないが職業上必要な問題や，職業上必要と判断しにくい内容については，援助要請しにくい可能性がある。また，精神的な問題も援助要請しにくい問題種別であろう。＜相談のタイミングがつかめない忙しさ＞や＜余裕のない職場の雰囲気＞といった社会的方向付けの影響を受け，援助要請の内容が矮小化される可能性もある。援助要請

を受けた側は，語られていない内容，すなわち職業的援助要請の背後に隠れている潜在的な援助ニーズに気づく必要があるだろう。一方で，川並他（2018）やPwCコンサルティング合同会社（2021）が指摘するように，他機関や外部専門家といった資源を積極的に活用していくことで，児相内部での援助の限界を補う道も考えられよう。

3. 援助要請の結果どうなったのか

援助要請の経験の結果として，1）援助要請の在り方の調整，2）次世代継承を取り上げる。

1）援助要請の在り方の調整

福祉司は，自身の援助要請のスタイルを模索し，固め，再構築していた。このような援助要請の在り方は，福祉司が，自身にとっての適切な援助要請の在り方を調整し続けているプロセスとして捉えることができる。本研究のように長いスパンで見た場合，職場への援助要請は一つの型として捉えるのではなく，状況に応じて変化し得るものとして捉える方が良いと考えられる。その際，本研究で得られたような，配属初期，役割変更時，情緒的ショック体験時といった危機の視点から，時期ごとの援助要請の在り方や必要な援助資源を捉えることは有効だと考えられる（Ⅵ全体考察で記述する）。

2）次世代継承

本研究は援助要請に関する調査だが，最終的には自身が他者を援助する行動へとつながっていた。経験年数やポストが上がれば，後進を育てる意識や使命感が芽生えることは想像しやすいが，その径路は一定でないことが伺われる。良い援助を受けた分，次は援助を提供する側となることによって集団に貢献しようという場合もあれば，期待した援助が得られなかったので自分は後進に良い援助をしていきたいという場合もあった。後者については，不満や怒りをポジティブに昇華させるなどの性格傾向やレジリエンスが関わっているのか，さらなる検討が必要である。

Ⅵ. 全体考察

以下，援助要請プロセスモデルにおける3つの危機，そして次世代継承の視点から，福祉司への援助を提起する。

配属初期の成長段階においては，援助ニーズが高いにもかかわらず援助要請の方法が確立していない。そのため，福祉司は援助要請のスタイルを模索することが求められる。組織としては，援助要請は必要不可欠であるという認識のもと，援助資源や援助要請の仕方を教示する教育的サポートや，上司や先輩の方から声をかけるアウトリーチ的な援助が有用であろう。

役割変更時は，ベテランであっても援助要請の在り方を変更せざるを得ない。福祉司においても援助ニーズが高まり，援助要請スタイルの再構築が求められる。このことを前提とし，役割変更時は都度援助資源を確保したり，同じ役割のピア同士の援助関係を構築できたりする仕組みがあると良いだろう。同じ役割の者が近くにいなければ，他児相の者とつながることも有効であろう。

情緒的ショック体験時は，一時的に援助要請が抑制される可能性がある。したがって，福祉司が援助要請しにくい状況に陥ることを前提とした，職場環境のサポート体制づくりが必要である。トラウマによる二次障害を予防するために，日ごろからの支持的な環境が重要という報告がある（Stamm, 1999; Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2014）。援助を要請せずとも，業務で気になったことやしんどさを話すことが大切だという組織内での価値づけがなされ，意図的に話す場が設定されることが必要である。

最後に次世代継承についてだが，援助を受けた福祉司が，将来援助を提供する側になっていくということは，援助のサイクルと捉えることができる。組織として，このような援助サイクルを構築するためには，援助要請だけでなく，福祉司同士の援助行動を活性化させるという方策も重要である。管理職やSVといった指導的立場になる前に，早くから後輩サポートを体験させる，リーダーやチューター制度の導入は，その方策の一つであろう。

Ⅶ. 今後の課題

今後の課題として，一般化と個別化が挙げられる。A 県児相の結果をそのまま全国の児相に適用することは難しいかもしれない。他方で，緊急性が重要な鍵となる援助要請のプロセスは，児相のみならず，医療や災害・事件対応等の現場でも見られるかもしれない。対象を広げ，援助要請の在り方の類型化を目指す研究が必要である。

謝辞

日々の激務の中，本研究にご協力いただいた A 県児童相談所児童福祉司の皆様に心より感謝申し上げます。

引用文献

弦間亮（2012）．大学生がカウンセリングルームに行けない理由・行く契機．安田裕子・サトウタツヤ（編），TEM でわかる人生の径路―質的研究の新展開 . 誠信書房，125-137.

弦間亮・鳥川智史・仲真紀子（2021）．児童相談所の児童福祉司が共に学び合うピアグループ活動―若手チームでもできるピアスーパービジョンの工夫 . 子どもの虐待とネグレクト , *23 (3)*, 332-339.

川松亮・池田琴恵・増沢高・中垣真道・南山今日子・秋本光陽・遠藤康裕・駒崎道・西岡弥生（2017）．平成 29 年度研究報告書　児童相談所と市区町村における児童相談担当職員の人材育成に関する研究．子どもの虹情報研修センター.

川並利治・井上景（2018）．児童福祉司養成に必要な実務の専門性スキル－児童相談所スーパーバイザーの視点－．金沢星稜大学人間科学研究，*11 (2)*，15-24.

川乗賀也・鎌原雅彦・相良陽一郎（2018）. 社会福祉援助職における援助要請意図がバーンアウトに及ぼす影響 . 千葉商大紀要 , *55 (2)*, 63-70.

川﨑二三彦・衣斐哲臣・野坂正径・菅野道英・武田玲子・山澤重美・佐々木宏二・長尾真理子（2009）．平成 21 年度研究報告書　児童相談所における児童福祉司スーパーバイズのあり方に関する研究（第 2 報）. 子どもの虹情報研修センター .

厚生労働省（2018）．児童虐待防止対策体制総合強化プラン 平成 30 年 12 月 18 日児童虐待防止対策に関する関係府省庁連絡閣議決定．Retrieved form https://www.mhlw.go.jp/content/000468293.pdf（2022 年 8 年 6 日）

厚生労働省（2022）．令和 4 年度全国児童福祉主幹課長・児童相談所長会議資料．Retrieved form https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/000019801_00005.html（2022 年 9 月 19 日）

前川由未子・金井篤子（2017）．メンタルヘルス専門機関に対する労働者の援助要請プロセス　被援助者の内的体験に焦点を当てて．心理臨床学研究，*35 (4)*，364-375.

三菱 UFJ リサーチ＆コンサルティング（2020）．児童相談所の専門職の資格の在り方その他必要な資質の向上を図る方策に関する調査研究．令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業，厚生労働省.

水野治久（2017）．援助要請・被援助志向性の研究と実践．水野治久（監修）永井智・本田真大・飯田敏晴・木村真人（編），援助要請と被援助志向性の心理学　困っていても助けを求められない人の理解と援助，金子書房 , 2-11.

森田展彰（2018）．児童相談所の実態に関する調査．平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業，厚生労働省.

Munro, E.（2019）．*Effective child protection 3nd Ed.*, Sage. 増沢高（監訳）小川紫保子（訳）（2021），子ども虐待　保護から早期支援への転換　児童家庭ソーシャルワーカーの質的向上をめざして．明石書店.

野田さとみ・濱口佳和（2007）．児童虐待相談による児童福祉司のバーンアウトモデル . 子どもの虐待とネグレクト，*9 (2)*，213-224.

PwC コンサルティング合同会社（2021）．児童相談所職員のメンタルヘルスに関する調査．令和 2 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業，厚生労働省.

サトウタツヤ(2015a)．複線径路等至性アプローチ(TEA)．安田裕子・滑田明暢・福田茉莉・サトウタツヤ（編），ワードマップ TEA 理論編―複線径路等至性アプローチの基礎を学ぶ．新曜社，4-8.

サトウタツヤ(2015b)．TEA における時間概念．安田裕子・滑田明暢・福田茉莉・サトウタツヤ（編），ワードマップ TEA 理論編―複線径路等至性アプローチの基礎を学ぶ．新曜社，9-13.

サトウタツヤ(2015c)．TEM 的飽和．安田裕子・滑田明暢・福田茉莉・サトウタツヤ（編），ワードマップ TEA 理論編―複線径路等至性アプローチの基礎を学ぶ．新曜社，24-28.

サトウタツヤ（2015d）．EFP とセカンド EFP．安田裕子・滑田明暢・福田茉莉・サトウタツヤ（編），ワードマップ TEA 実践編―複線径路等至性アプローチを活用する．新曜社，8-12.

芝野松次郎（2015）．児童相談所におけるソーシャルワーク・スーパービジョン－児童虐待に対応して－．一般社団法人日本社会福祉教育学連盟（監修），ソーシャルワーク・スーパービジョン論，中央法規，399-413.

下田桃子・武内珠美（2015）．小学校教師のバーンアウトの実態・経過と支援・予防に関する研究－２人の中年期女性教師の疲弊についての語りから－．大分大学教育福祉科学部付属教育実践総合センター紀要，*33*，65-80.

Stamm，B. H.（ed.）（1999）．*Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators, 2nd Ed.*, Sidran Press. 小西聖子，金田ユリ子（訳）（2003），二次的外傷性ストレス：臨床家，研究者，教育者のためのセルフケアの問題．誠信書房.

Substance Abuse and Mental Health Services Administration.（2014）．*SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach.*, HHS Publication No.（SMA）14-4884. Rockville, MD: Substance Abuse and Mental Health Services Administration.（大阪教育大学学校危機メンタルサポートセンター・兵庫県こころのケアセンター（訳）（2018），SAMHSA のトラウマ概念とトラウマインフォームドアプローチのための手引き.）Retrieved form https://www.j-hits.org/_files/00107013/5samhsa.pdf（2022 年 8 月 6 日）

鈴木清（2016）．2 年目，3 年目児童福祉司の職業アイデンティティ形成について：質的データ分析から．国際文化研究紀要，*23*，23-52.

高木修（1997）．援助行動の生起過程に関するモデルの提案．関西大学社会学部紀要，*29 (1)*，1-21.

吉村拓美（2021）．児童福祉司を経験した児童心理司の専門性アイデンティティ発達プロセス－複線径路・等至性アプローチ（TEA）による離職・休職率低下に向けた方策の検討－．子どもの虐待とネグレクト，*23 (2)*，192-202.

（2021. 8. 6　受稿）（2022. 11. 9　受理）
（ホームページ掲載　2022 年 12 月）