

役場の対人援助論

(2 1)

岡崎 正明

(広島市)

「神は細部に宿る」

あと、5%

本誌の団士郎編集長のマンガ「家族の練習問題」。その中に「あと、5%」というお話がある。とある病児保育所の話である。

病児保育というのは、保育園に通っている子どもが病気になった際、代わりに預かってくれるところだ。病気が分かってから、親が病児保育所に連絡し、いつもの保育園の代わりにそちらに連れて行く。そんな感じだろうとたいていの人がイメージするし、実際にそういうところである。

だがそれでは「利用者の真のニーズ」にあとちょっと足りないと、マンガではいう。

「すぐ、お迎えに来てください！」という保育園からの連絡。

始まったばかりの仕事の調整。周囲への申し訳なさ。結局協力しない夫への怒り。今朝気づかないフリをした自分への後悔。誰に向けていいか分からない苛立ち…。多くの母親が経験したであろう、この瞬間への対応が1番大事で、1番欠けているというのだ。

マンガで紹介されている病児保育所では、その対応をする。

まず親から連絡を受けた病児保育所のスタッフが、折りたたみ自転車で子どもを保育園に迎えに行く。そしてタクシーで病児保育所へ連れて帰った後、契約小児科医に受診。対応の指示を受け、その経過を親に電話で報告する。パジャマや着替えはレンタル物を用意しており、親は仕事を片付けてから病児保育所に迎えにいけばいいという寸法。翌日からは病気が治るまで、ここに通わせればいい。なるほど。これならお迎えに慌てる心配はない。

対人援助サービスではこういう相手の立場に立った、細やかな配慮が大事だと筆者は語る。「詰め5%が分かれ目」なのだと。古典的な言い方をすれば「神は細部に宿る」というやつである。

なるほどなあと、思わず納得する。確かに様々ある対人援助の制度の中にも、いまいち現場の事情に即していなくて、使いにくいものがあったりする。基本の理念や趣旨は間違っていないのだけれど、肝心なところが四角四面で、惜しいんだよなーと思うことがある。

いろんな現場でも

考えてみれば細部が大事というのは、なにも対人援助サービスに限ったことではない。

職人の世界なんてまさしくそうだ。素人目には似たような茶碗に見えても、名人の作った物と模倣の規格品。土の成分は変わらないはずだから、それこそ違いは5%も無いかもしれない。だがそのわずかな差が、絶対的な価値の差を生んだりする。芸術や料理、音楽の世界も、天才とそうでないものの差を分けるのは、その程度の違いなのかもしれない。

私の好きな話にこんなのがある。

ヤンキース時代の黒田博樹投手が、ある試合で先発した時のこと。

2点差に詰め寄られた8回。3番打者への2ボールからの3球目。絶妙にコントロールされたシンカーが真ん中低めに決まったように見えたが、球審の判定はボール。黒田は両手を上げ「WHY?」と言わんばかりに捕手からの返球を受け取った。

直後に二塁打を許し交代。ベンチに戻る黒田へ、球審が「たかが1球だろう!」と、判定ミスを開きなるような発言。そのひと言に、黒田がキレた。数メートルの距離でにらみ合い、慌ててコーチや監督が割って入る事態に。

「こっちはその1球を投げるためにたくさん調整して、いろんなデータを取っている。それを軽く言われるのはちょっと…」

試合後インタビューを受けた黒田は、珍しく激高した理由をそう話した。たかが1球といえはそうかもしれない。試合全体からすれば、5%にも満たない構成要素かもしれない。しかし私は、彼のその怒りがとても真っ当なもののように思える。これぞ正しいプロフェッショナルのあり方ではないかと感じる。

己の現場をふり返って

10年以上ぶりに子どもの相談現場に帰ってきた。

周囲から「どう?」「だいぶ変わったでしょ」などと感想を聞かれることも多い。だが正直あまり大きな変化は感じない。スマホが普及しようが、ゆとりと呼ばれる世代だろうが、人間が永らく続けてきた家族の営みの基本は、そう変わるものではない。親離れ子離れ、夫婦の葛藤、決定権と境界。家族が持つ課題や構造は、共通している。

むしろ変化を感じるのは制度やルールのほうだ。

児童虐待が世の注目を浴びるようになってしばらく経つ。衝撃的で痛ましい事件報道を受け、法律が整備・改正された。児童相談所の権限強化や虐待通告の啓発など、早期発見と重度化防止の取り組みが進み、社会の問題意識は変わったように感じる。

それを裏付けるように、平成17年度に約34,000件ほどであった全国の児童虐待相談件数は、平成27年度に10万件を超えた。10年で実に3倍だ。

ただしここで注意が必要なのは、この10万件すべてが現に虐待があった件数ではない（あくまで虐待の疑いだったり心配な相談の数）ということと、虐待死事件そのものは減少も増加もしていない（ここ10年50件前後をいったりきたり）、という点だ。

「もしかして？と思ったら連絡を！」を進めた当然の結果として、現場には精度の荒い情報が入るようになった。「近くで子どもの泣声がよくする。どこの家かはちょっと…」といった話も増えた。調べても世帯が特定できなかつたり、訪問してみると病気や障害で夜泣きがひどい子だった…なんてこともある。そのこと自体が問題だとは思わない。ダイヤモンド鉱山や精密工場の検品のように、『万に1つ』を探し出す作業。大変な苦労がともなうが、子どもの命を救うという大切な目標をもった、尊い仕事だろう。

でもそのためなら、残りの9,999件の心情は顧みられなくていいのかといえば、もちろんそうではないはずだ。

「匿名の虐待通告がありました！」

前触れも無く玄関先にお役人が現れる衝撃。ちょっと考えただけで、あまり気持ちのいいものではないと容易に想像できる。おどろきと戸惑い。なかには涙ぐむ方もある。自分の子育てにNGを出されたように受け止めたり、近隣への不信がふくらんだりする人もいる。反応は様々だが、どんな支援にも副作用があることは忘れてたくない。もしこれを「命を守るためにはしょうがない」で済ませるのなら、人への支援の仕組みとして、デザインが間違っている。地域の雰囲気や社会の空気を作る力は、むしろこの9,999件の方が強いかもしれない。

現場もそのあたりの課題は感じていて、なるべく副作用が生じない安全確認のあり方を探っている。保育園や学校など、子どもと直接関わる人たちに確認をとったり、保健センターでの定期健診を活用したり。

ただ国の指針では「状況等を勘案し緊急性に乏しいと判断されるケースをのぞき、48時間以内に安全確認をすることが望ましい」とされていて、時間的制約が課せられるケースも出てくる。また、そもそも緊急性があるのかないのか、その判断をする情報が乏しいケースもあり、対応は簡単ではない。

たかが言葉、されど言葉

どうしても安全確認のために家庭訪問が必要となった場合、私は「匿名で泣声が心配というご相談がありました…」

と、極力「相談」という言葉を使うようにしている。「通告」「通報」には、「密告・告げ口」といったイメージが付きまといがちなためだ。中には騒音への苦情と受け取る方もいるため、なるべく「万が一を心配されて、連絡くださった方がいた」と、悪意がないことを説明している。

もちろんそれですべて納得とはいかないが、それでも使う単語で話の雰囲気や受ける印象は変わる確率がある。細かいことかもしれないが、そんなことで変な誤解が減るのなら、やらない手は無いと思っている。

対人援助の世界は、言葉によるコミュニケーションが支援の成否の鍵を握る。ちょっとした言い回しや伝え方、抑揚や行政用語、方言、口調などの違いで、相手の受け止め方や理解は大きく変わってくる。言葉の与える印象は、とても重要なのだ。

その中でも『虐待』という言葉は、特に取り扱いの難しい言葉だと思う。

法律的には「児童虐待」でももちろん間違いないが、一般的にこの言葉は、とても強い意味を含む印象を与える。鬼のような親が、子どもをいじめ倒す。熱湯をかけたり、命に関わるほどの暴行をしたりしてイビリまくる。子どもは生気が無く、怯えて暮らしている…。そんなイメージを連想しがちだ。

もちろんゼロとは言わないが、実際の現場で圧倒的に多いのは、そんなに分かりやすいものではない。100のケースがあれば100の事情や状態がある。

そもそも児童虐待とは child abuse（チャイルド アブ्यूズ）の日本語訳だが、これは直訳すると「子どもの濫用」である。子どもの権利を不当に侵害し、不適切に扱うというのが本来のイメージだ。暴行し、虐げることが連想させる「虐待」という言葉のイメージとは、微妙にズレがある。

また近年では養育の放棄・放任である neglect（ネグレクト）と合わせて、child maltreatment（チャイルド マルトリートメント）＝「不適切な養育」という概念が提起され、支援の対象として考えられている。現在児童相談所や、関係機関が問題と捉えて動くのは、概念的にはこの child maltreatment の部分なのだが、法律・行政用語としては「児童虐待」と呼ぶのである。どうもこのズレが、無用なトラブルを生んでいる部分がある。

子どもに灸（やいと）をすえる。お仕置きで外にしばらく締め出す。罰としてご飯を1食抜く。ゲンコツをする。子どもだけで夜留守番させる一。

以前であれば、社会的にある程度許容されていたこうした養育態度に対し「今は虐待です！」と単純に使うと、「虐待＝残虐ないじめ」というイメージを持っている親側から、激しい抵抗を受ける。

親「虐待（＝いじめ、イビリ倒す行為）なんかじゃない！ 躰だ！」

支援者「それは躰ではなく、今は虐待（＝法律的に不適切な養育）です！」

同じ言葉を使っているようだが、文脈や解釈が違うため、実は議論が噛み合っていないのだ。互いに言葉ツラだけに反応して言い争い、本質の話し合いにならないとすれば、これほどもったいないことはない。

だから親が躰だというのなら、少なくとも「躰けようとした」という、その目的自

体は認めるべきだと私は思う。どんなにやり方が不適切であれ、親が「子どもにこんな人になって欲しい(またはならないで欲しい)」との願いを持って行った解決努力は、まずねぎらうべきだ。

その上で、でもそのやり方(叩く、締め出す、食事を抜くなど)は、「上手くいっていない」とか「副作用のほうが強い」とか「今は法律的に不適切とされている」と、説明する。そこまで理解してもらって、ようやく話が噛み合うベースができるのだと思う。

虐待という言葉の使い方ひとつをとっても、これだけ細かい配慮がいる。まさに対人援助の世界は「神は細部に宿る」「あと5%が大事」なのである。