

『余地』

～相談業務を楽しむ方法3～

<おじゃましてーす①>

杉江 太朗

～「家庭訪問」～

家庭訪問という言葉聞いたことがありますか？子育て経験のある方や、教育関係の方は、学校の先生が生徒の各家庭を順にまわっていく「家庭訪問」を思い浮かべるのではないのでしょうか。友達の家に遊びにいくことをわざわざ「家庭訪問」とは言いませんよね。ネットで検索をすると、ウィキペディアに「家庭訪問」という項目がありました。そこでは、「教師や牧師（！）などが、家庭を個別に訪問すること」と書かれています。また、それ以外にも学校の先生方が家庭訪問する際の対応時のマナーを教えてくれるようなサイトが複数見られました。

日本の中で、牧師が訪問することはないとは思いますが、学校の先生が個別に訪問すること、その際に、玄関先でいいのか、上がってもらうのか、そしてお茶を出すのか、そもそも掃除出来ていないし、えっ！？手土産いるのかな・・・？なんてことで悩んだ経験のある方は多いのではないのでしょうか。

私の働く職場でも「家庭訪問」を行うことがあります。今回は、その家庭訪問をテ

ーマに書いていきたいと思います。

～「家庭訪問」の分類～

家庭訪問という方法がどの程度、公式化されているのかは、わかりません。論文を探してみると、保健師や教師の家庭訪問について書かれたものがたくさんあるようです。また行政機関で言えば、生活保護のケースワーカーも家庭訪問をしています。それぞれの機関によって訪問する目的は違うと思いますが、それを目的別に分類して考えてみたいと思います。

① 直接支援型

対象者に対して直接の支援を目的とする訪問。例えば、訪問介護や訪問看護、障害のある家庭や、ひとり親家庭にヘルパーさんが訪問するものなど。保健師が訪問して乳幼児の発達を確認する訪問もここに含めても良いのかもしれない。市町村のサービスの中で、「養育支援事業」という、家庭訪問をして養育のお手伝いをするというものも直接支援型か。ニーズは対象者、利用者にあるため、通される部屋など

は限られているが、おそらく居留守等を使われることはなく、比較的受け入れてもらいやすいはずである。

② 調査型

生活保護のケースワーカーや児童相談所のワーカーなどが対象者の生活環境を調査、確認するための訪問。ニーズは援助者にあるため、家の全体や構造を把握するために、対象者の了解を得た上で、家の中をほぼ全部確認する。また地域によっては、警察官による訪問もあるよう。これは、家の中ではなく、主に家族構成を確認するためのもので、主に玄関先で終わる。援助側がニーズを持っていることから、対象者によっては、煙たがられる可能性もある。

③ 所在地把握型

学校が1年に1度行う家庭訪問は、基本的には、登校ルートやその地域の実情を確認することが目的と言われている。そのように場所を特定し、周囲の状況を把握するための訪問。比較的短時間で終わることが多いはず。また児童相談所でも、担当している子どもがどんなところに住んでいるのかを確認するために、近くに行ったついでに家の前を通ることも。この場合、家庭訪問とは言わないかも知れないが、所在地を把握するためのものである。

④ 営業型

金融機関や水道屋などが営業のために訪問するもの。「〇〇の方から来ました」という営業には注意が必要。「消防署の方から来ました。」「消火器の点検です。」という営業はまずもって詐欺ではないだろうか。もし相手にする場合は、本当にその会社から来ているのか確認するために、名刺やバッジ、社員証など確認すべき。訪問する側は、基本的には受け入れられないものとして訪問するべきであり、受け入れを断られた場合は、すぐに謝辞を伝え、退散すべき。

⑤ 面接型

児童相談所のワーカーや、行政機関の相談員などが面接を目的として訪問するもの。来所が、時間的、距離的、物理的に難しい場合などに行う。子どもと面接をする場合は、家族の了解を得た上で、子どもの自室であることもある。基本的には、ワーカーの立場で言うと、アウェイである。一方で、生活に入り込むチャンスにもなり、得られる情報は多くなるはず。

⑥ 突撃型

中々、出会えない人に出会うために、相手に訪問することを知らせずに訪問するもの。例えば、児童相談所では、

子どもの安否を確認する目的や、保護者に出会う目的がある場合で、特に保護者の協力が得られないときに、アポを取らずに訪問することがある。生活保護の訪問や呼び出しに応じない場合も抜き打ちで訪問をすることがあるらしい。基本的には面会や呼び出しに応じて頂けないときに行うことが多いのではないかと。良く、「突撃訪問」という呼び方をされることがあるとかないか。

⑦ 介入型

強制的に家庭訪問をするものの典型的な例は、警察官などが行う「家宅捜査」ではないだろうか。裁判所の許可があって行えるもので、受け入れる側にその拒否権は認められないはずである。児童相談所も子どもの安否が確認できない場合、手順を踏み、最終的に家庭裁判所の許可を得た上で、「立入調査」を強制的に行う権限を持ち合わせている。

以上の分類に何か根拠があるのかと言われると実際のところありません。私自身の感覚的なものです。他にも様々な職種の方が家庭訪問をされると思うので、この分類に当てはまらないものもたくさんあると思います。

ここでお伝えしたいのは、目的によって、『家庭訪問』を受け入れる側にニーズ

があるのか、『家庭訪問』をする側にニーズがあるのか異なること、そのニーズの所在によって、受け入れる側の心理的な負担が変わること、さらにどのような目的であっても、『家庭訪問』を受け入れる側の陣地に入ることになり、あくまでもペースは訪問される側にあるべきであることなどです。特に行政機関が訪問する場合は、高圧的、侵襲的にならないことが最優先です。自分が何の目的で訪問をしているのか、そして相手の本音（仕方なく受け入れてくれているのか、ウェルカムなのかなど）がどこにあるのかを明確に認識しておくことが、その家庭訪問を効果的なものに出来るのかの分かれ道になるように思います。

次に家庭訪問をする際に私が気を付けていることを書いていきます。

～チャイムを鳴らすその前に～

家庭訪問をする目的が様々であることは先ほど書いた通りです。どのような目的であれ、家庭訪問をすることで、その家族が「どのような家族なのか」知るためのたくさんの情報を得ることが出来ます。

* 位置情報を知る

家庭訪問をする前に、まず準備が必要です。スマートフォンやタブレットを用意して、グーグルマップで場所を調べましょう。そもそも家がどこにあるのか、近所には何があるのか、最寄駅からどのぐら

いの距離なのか、バスが通っているのか、所属の小学校や保育園までどのくらいの距離なのか、近くの病院は・・・など、あらかじめ位置情報やその周辺の情報を知っておくことで、その家族の生活を想像することが出来ます。

また賃貸の場合、不動産会社のホームページなどで、そのマンションの家賃や間取りを見ることが出来ます。間取りを知っておくことで、何人の家族に対して、何部屋あるのかなどあらかじめ知ることができ、また家賃の相場を知ることが出来るのでその情報も大いに役立つはずですよ。（当然、訪問時は見たなんて言いませんよ）

*目的地までの行き方を考える

もし車で行く場合、その家の近くに車が停められる場所があるかどうかを把握しておかなければなりません。駐車禁止のところに停めてしまって、駐車違反を取られては困りますよね。私は、アポを取る際に、近所に車を停める場所があるかどうか確認するようにしています。場合によっては、駐車場を空けてくれたり、近所のコインパーキングやマンションに設置された来客用の駐車場の有無を教えてくださいました。そのやり取りの中で、家に車が何台あるのか、その人が家の周囲のことをどの程度把握しているのかなど想像することが出来ます。もし聞けなかった場合は、あらかじめ停める場所を探

してからいきましょう。行ってから探すと予定していた時間に遅れてしまう可能性も出てしまいます。

電車やバスで行く場合は、当然ですが、時刻表を調べて、遅れないようにしましょう。

*チャイムを鳴らすその前に

さあ家の前に着きました。チャイムを押す前に、周辺のチェックをしましょう。

私は、まずマンションの場合、そのマンションの管理会社、駐車場に泊まっている車の車種やナンバープレート、そしてゴミ捨て場や駐輪場、郵便ポストの状態などを簡単に確認するようにしています。マンションの管理会社を知ること、基本的な特徴（この会社は保証人がなくても契約できる〜）などを知ることが出来ます。車の車種を見ることで、どのような所得層が住んでいそうなのか、またナンバープレートについては、県内ナンバーなのか県外ナンバーなのか、特に遠方のナンバーが多く、さらにワンルームマンションなどの場合、会社の社員寮などを兼ねていることがあります。社員寮を兼ねている場合、転出入が多くなったり、そもそも家族連れで生活をする世帯は少なかったりします。またゴミ捨て場や駐輪場の衛生面である程度のマンションの住民のマナーへの意識がわかったり、自転車の種類を見ることで、マンションの住民の大体の家族構成がわかったりします。

通学用の自転車には通学用のシールが貼っていたりしますよね。

一軒家の場合は、大体の築年数、周囲との築年数の差、家の周囲や庭の衛生状態、子どもの用の遊具の有無、車の台数、種類、などを見ています。家の外観はみんなに見られる場所です。ある程度「周囲の目」を気にする場所であるからこそ、その家族の特徴が出るかも知れません。（と言いいながら私の家は雑草が生い茂っていますが・・・）また子どもの用の遊具を見ることで、普段外で遊んでいるのか、どのような遊びをしているのか想像がつきます。この時期はビニールプールが干している場合が多いかもしれません。また大手のハウスメーカーのような、同時期に開拓された新興住宅の中の新築一軒家と、古くからある住宅地にある新築一軒家では、周囲の住民との関係性も変わってくるのではないのでしょうか。

*余談

余談ですが、むかしに、営業をしている時期があり、1日に30件近く回ることもあったのですが、家の周囲のチェックは徹底的にするようにしていました。営業の場合は、その瞬間が一発勝負になります。家の周囲を見て、とっさに「このような人が出てくる」と想像をしてから（当たるかどうかは別でしたが）チャイムを押していました。花を植えていたり、飾りつけ（クリスマスのイルミネーションな

ど）をしていたりすれば、セールストークの中で使えます。飾りつけや花は外から見えるものです。飾りつけ敢えて見せているのだと考えたときに、その情報を扱わない手はありません。少しでもネタを見つけた上でチャイムを鳴らして、インターフォン越しに終わらず、ドアを開けてくれて、最初の挨拶まで出来たとき（ほとんどありませんでしたが）、「イルミネーション綺麗にされてますね」と挟むと会話が弾むことに繋がりました。そのあたりが営業成績に影響したかどうかは・・・ですが、今の仕事で家庭訪問をするようになってから、家の周囲を見渡すという癖は大いに役立っています。

チャイムを鳴らすその前に、様々な情報を仕入れておくことで、その人がその場所で「個人」としてどのような生活をしているのか、どのような時間軸で生活しているのか、さらに地域やご近所という「集団」の中でどのような関わりを持っているのか、どのような関係性がありそうなのかなど想像しやすくなると私は感じています。

またチャイムを鳴らす際は、名札を外すなどの配慮が必要です。その訪問自体をご近所さんに知られたくない場合もあるかも知れません。またチャイムを鳴らしてインターフォン越しに話す場合も、「児童相談所の〇〇です。」と言うのではなく、「〇〇です」と言うようにしていま

す。これも名札を外すことと同じ理由からです。その簡単な配慮が欠けてしまうことで、その家庭訪問を不意にしてしまう可能性があるかもしれません。

～チャイムを鳴らしたその後～次回号に 続く

私が目指す、家庭訪問の目的は、あくまでもその家族の生活が将来少しでもより良いものになることです。決して個人のプライバシーを覗くことが目的ではないのですが、受け入れる方からしたら同じような目的で受け入れてもらえているとは思いません。家庭訪問をすることは、相手の生活に侵入することであり、またその時間、相手の生活を止めてしまうことに繋がります。家庭訪問をする、忙しい時間に来てしまって申し訳ないことを伝えた上でさせて頂いています。スケジュール上、夕食の準備時間に重なってしまったときは本当に恐縮してしまいます。

次回号では、チャイムを鳴らしたその後、どのようなことを気にしながら対応をしているのか、その家族のことを知るために何を見るようにしているのか、家庭訪問の実際を書いていきたいと思います。