

役場の対人援助論

(27)

岡崎 正明

(広島市)

はるかなる“連携”を目指して

プロローグ

「連携」。

この言葉を聞いて、私たちは何を思うだろう。

おそらく人類は狩猟時代から、この言葉と向き合ってきた。非力な人間がマンモスを倒す時、恐ろしい外敵から群れを守る時、仲間との連携やチームプレイは、必要不可欠だった。

現代社会でも、その重要性は少しも色褪せていない。職場では「関係機関と連携して」「各課が連携して」。ニュースでは「日米韓が連携し…」など。おそらくこの言葉を1日聞かない日は無い。それほど「連携」は私たちの日常の中にある。

しかし、では「連携とはそもそも何なのか?」「理想的な連携とはどういう状態なのか?」と問われると、はたしてどれだけの人が自信を持って答えられるだろう。

この2文字は、大切に、使い勝手が良く、それに真っ向から異を唱えられる人はいない。だが反面、実態が見えにくく、掴みたいのに掴めない。まるで砂漠のオアシスのように、私たちの目の前に現れては消えてしまう。そんな魅惑的でおぼろげな存在でもある。

そこで私はしばし、この「連携」という、身近で果てしないテーマについて考察していきたい。はたして真の連携というゴールに辿り着けるのか。はたまた途中で挫折し、森に迷い込んで尽き果てるのか。それは今の私にも分からない。

分かるのは、少なくとも歩みださなければ辿り着く可能性はゼロだということ。そして、何もこんな大袈裟な語りにはなかつたのではないか、ということである。(この

調子で書き出したんだから仕方ない)

どうか一緒に、はるかなる連携への旅路にお付き合いいただければ幸いである。

第1章 つなぐ

農業のはじまりとともに社会的分業が生まれ、それまで各自が自分の食うものを確保していた時代から、次第に「農機具作り職人」や「土器作り職人」といった、1つのことに特化して暮らす者＝専門家が出てきた。

時が進み、現代はまさに専門家百花繚乱の時代。「ワインの味を吟味する人」、「道路標識を作る人」、「コンピューターウィルスを倒す人」など、分業はさらに細分化し、深化した。もはや自分の生活を、全て自分の力だけで成り立たせることなど、誰にもできない。

対人援助の世界も例外ではない。私の属する福祉の分野でも、さまざまな相談機関・専門機関が増えた。ナントカ110番や、ナントカ支援センターでいっぱいである。それによる恩恵やメリットも当然あるのだが、ただし専門特化するということは、逆にその専門以外のことは守備範囲でなくなることも意味する。この視点は、忘れてはいけないと思う。

実際自分の近接領域の専門機関が、具体的にどんな支援を、どのようにしているのか。「隣は何をする人ぞ」ではないが、案外知らないことも珍しくない。

しかし支援を必要とする当事者というのは、基本的に複雑で個別性に富んでいるものだ。例えばDV(夫から妻への暴力)の相談であっても、そこには「安全面の課題」から、「住居」や「生計」の問題。「医療」や「金銭管理」、「子どもの発達」「借金問題」「就労支援」などなど、様々な要素が絡まることが多い。

これらを1つの機関や専門家だけで対応することは不可能で、思いつくだけでも、「警察」「婦人相談所」「母子生活支援施設」「福祉事務所」「病院」「児童相談所」「弁護士」「ハローワーク」などといった、多くの機関が協力しながら、それぞれの課題解決に向けて関わることになる。

ここで満を持して「連携」の登場となるわけだが、この、

「自分の守備範囲でないものを他につなぐ」

という、連携の中でも最も基本的と思われる作業について、私たちはいったいどれだけきちんと理解しているのだろうか。

第二章 つなぎ方

相談の目的や内容から、関わりの主体が自分のところではなく、他の機関や専門家の方が適切と判断される。そんなとき、私たちは

「それならこういうところがありますよ」

「こちらに相談されてみては」

と紹介・案内し、つないでいくことが求められる。

当たり前すぎて「それくらい誰でもできるでしょ」と思われそうだが、実はこの「つな

ぎ方」が、その後の支援の成否に大きな影響を及ぼすことがある。
実際現場では、ここでの些細なつまづきのために思わぬクレームになったり、引き継いだ側の機関が困る事態になったり…ということが、少なからず起きている。
そこでここからは、この「つなぎ方」をおおよそ3つのタイプに分類し、それぞれのもつ特徴や注意点を紹介する。

【その1 テニス型】

このタイプは、例えば、
「通販でいらぬものを買わされた」→「それなら消費生活センターへどうぞ」
「子どもが引きこもりなんです」→「それなら引きこもり支援センターですね」
のように、出てきた単語・内容に即座に反応してガイダンスする、いわゆる「総合案内的」つなぎ方を指す。

相手が「打ち出してきた球」（相談内容）を、あっという間に「はね返す」（回答する）ような対応。このスピード感が、テニス型最大の特徴である。

そのため、相談者側の意図が明確で、「コレコレこういう機関に相談したい」「このことについて知りたい」といった場合には大変効果的である。即時性に優れ、話に無駄がない。

さんざん説明させられたあげく、「それはあっちの部署ですね」と言われ、また次の部署で同じ話を1からさせられる…などという、お役所でありがちなトラブルを避けることにもつながる。

ただテニス型の弱点として、そのスピード感のあまり、相談者の真のニーズを把握しきれないままで回答するおそれがある。その場合、こちらの対応が相手の思いと合致せず、下手をするとクレームやトラブルになる可能性もある。

「引きこもりの上に、暴力もあるんです」→「危険な場合は110番されたらいいかと」
→「以前警察が来てもダメだったから…」→「場合によっては医療保護入院という制度もあります」
→「うちの子を無理やり入院させるといいますか!？」まるでテニスのラリーのように、するどいやりどりの応酬に…なんてことになると、信頼関係の構築とは程遠くなるので注意が必要だ。

そもそも相談者の多くは、必ずしも課題が整理されていたり、思いが明確になっていたりするわけではない。そこに至るまで何度も逡巡を重ね、迷いに迷って相談に来ていたり、矛盾する気持ちを抱えていたりするものである。

そんな人が勇気を出して初対面の他者に中々言えなかった話をする。その相手がちゃんと話を聴かず、安易に「それなら〇〇へ行ってください」とだけ言ったとしたら。その案内が例え適切なものであったとしても、相談した側には「あしらわれた」「受け止めてもらえなかった」という印象が残ってしまいかねない。

そのためテニス型のつなぎをする際は、相手の話す内容だけに引っ張られ過ぎず、口調やその様子などから、表出言語とは別の文脈や真意（コンテキスト）が感じられないか。さらに話を聴いて欲しそうな素振りはないかなど、慎重に見極める姿勢が必要となる。

【その2 キャッチボール型】

このタイプはその名の通り、相手から「放たれたボール」(相談)をまずはしっかりと「受け止める」(傾聴・受容的面接対応)ことを大切にし、その上で「必要な場所に投げ返す」(つないでいく)という対応であり、いわゆる「総合相談」的つなぎ方といえる。

例えば、母親からの子どもの精神疾患の相談だったとして、状況から解決のためには医療機関につながるのが最適と思われたとしても、まずは母親の気持ちやこれまでの解決努力をしっかりと聞き、労い、慰労する。そのワンクッションを重視する。その上で、「〇〇についてお困りということによろしいですか？それならば、まずは医療機関に相談されてみるのがいいかと思うのですが」などと、相手のニーズを確認しながらつなぎ方向に結び付けていく。これがキャッチボール型の特色である。

相談者としてはしっかりと話を聴いてもらえ、その上でより具体的な解決につながるところに引き継いでもらえるため、安心感や満足感が高まる。当然次の機関につながる可能性が上がることも期待される。

ただし、キャッチボール型の弱点としては、面談の場面でどれだけ話がスムーズにいても、本当にその後、相談者が次の機関につながったのか？その確認はとれない。もちろん相談の内容にもよるが、事態の緊急性や置かれた状況から、確実に次の機関につながってもらいたいケースの場合、この点の不安はキャッチボール型のつなぎでは解消されないのである。

【その3 バトン型】

キャッチボール型のそうした弱点をカバーするのが、このバトン型である。

バトン型は相談事を、テニス型やキャッチボール型のように「それはあちらですよ」と、口頭(つまりは飛び道具)だけで次の機関につなぎ(投げ渡す)のではなく、リレーのバトンや駅伝のタスキのように、直に次の走者(支援機関)に「手渡して」いく。他機関との効果的な調整業務なども視野に入れている点で、「ソーシャルワーク」的つなぎ方とも言える。

例えば窓口で認知症の方のご家族が来たとして。事態に悩み、かなり憔悴しているようだと思われたとする。その際、まずは相手の話をしっかりと受け止める。ここまではキャッチボール型と同じである。

次により効果的な機関(地域包括支援センターや認知症の専門病院など)につなごうと考えた場合に、チラシを渡したり、連絡先を教えるという方法でとどまらず、

「よろしかったら〇〇地域包括支援センターの職員を知っていますので、ご紹介しましょう。すぐ近くですので今から来てもらいましょうか？」

とか、

「××病院の相談予約をとりましょう。いつがよろしいですか？よかったら相談員の方もお知っていますので、ご事情をお伝えしてこちらで予約しますよ」

などと、同席・同行・電話などでこちらが間に入り、確実に次の機関につないでいくように動いていく。

そうすることで、次の機関にスムーズに状況が伝えられたり、その後の相談がどうなったかの追跡が可能になったりする。1度きりではない、継続的な関係構築にも役立つといえよう。

バトン型は他機関へのつなぎ方としては理想的であり、最も確実・丁寧な対応といえる。ただし半面、他のつなぎ方より手間がかかり、現場でこれをすべての相談にしていることは、正直現実的ではないかもしれない。

また相談者のニーズの強さや、状況によってケースバイケースであることから、すべてにおいてバトン型が最も良い、という単純な話ではなく、3つのつなぎ方の持つ特徴をしっかりと覚悟して、場面にふさわしい方法を使い分けることが望ましいと思われる。

第三章 まとめに

ここまで他機関へのつなぎを主題に進めてきた。だが振り返って考えてみれば、例え他機関につながないケースであっても、相談者と支援機関との関係は、その人の一生から見れば所詮かりそめの関係で、一生お付き合いが続いていくことはまずない。

そういう意味で我々の仕事は、その人の人生のある部分を「つなぐ」役割だと言えなくもない。

だからこそ私たち対人援助者は、自分の機関にとっての都合の良さや悪さだけを見たり、自分のところで扱う課題だけを考えて「あとは知らん」と思考停止してはいけないと思う。

相談者の未来がどこにつながるのか。その想像力を豊かにする努力が必要だ。

「そもそもこの人はどんな経緯でここにやってきたのだろう」

「今後この人にはどんな課題が起こり得るのだろう」

「ここからどこへ、どうつながることが、この人にとって良いのだろうか」

「そのために、現時点でできることはなんなのか」

そんな風に、相談者の「少し前」と「その先」も視野に入れた、広い視点を持つことが大切ではないか。真の連携への道は、そんなところにもヒントがありそうな気がする。

次回さらなる連携の高みを目指し、考察の旅を続けていきたいと思う。