

役場の対人援助論

(2 9)

岡崎 正明

(広島市)

手続きはお好きですか？

ソーシャルワーカー、再検査に行く

先日眼科に行った。おそらく人生で初のことだ。

人間ドックで再検査となったためなのだが、目の検査の項目に「視神経乳頭異常」という見慣れないワードがあり、封筒には“紹介状”という恐ろし気な代物が入っていた。

調べたところ、緑内障という病気の可能性があるらしい。緑内障は最悪失明するという、現代医学では完治できない病。気づかないうちに進行する恐ろしい病気…。ネットで情報を検索すればするほど不安は高まっていく。「まさかね」「昔から目だけは良いのが自慢なのに…。あれこれ考えても仕方がないので、職場近くの評判の良い眼科に行くことにした。

待合には「当院では患者様に分かりやすい説明を心がけているため診察時間がかかり、待ち時間が長くなる場合がございます。ご了承ください」という張り紙。院長のポリシーが感じられ、頼もしい。

(ええよええよ。ちゃんと説明てくださるんなら少々は待ちますよ。だからどうか、たいしたことないって言って！)

顔では平静を装いながら、心の中はお百度参り状態。

2つ3つの簡単な検査などを済ませ、しばらく待っているとよいよ「岡崎さんどうぞー」の声。どうか頼みます！祈るような気持ちで診察室に入ると、50代位のシブめの医師がそこに。プロフェッショナルな雰囲気は、スゴイ名医に違いない。この人が私の運命を握っている。そう思うと、ますます緊張は高まる。

名医はいくつかの質問をしてきた。親族に緑内障の人はいるか？再検査になったのは

初めてか？など。

私は頭をフル回転させた。(数年前に母が目の手術をしたような…あれは白内障？)(そういえば隣のおばちゃんが緑内障だって…あっ、親戚じゃないから関係ねーや)。

名医の期待に応えようと、精一杯の的確な回答を探し、少しでも心証を良くしようと思えるだけ誠実かつ協力的に答えた。

フムフム聞いていた医師は、おおよそ見当がついたといった様子で、私の眼底写真を画面に映し出し、テキパキと以下のような説明をし始めた。

医師「岡崎さんの場合ですね、シシンケイニュートウカンオウカクダイと言いました。おそらくこの部分が一般の人より大きいのだと思います。まあこれは個人差があってウンタラカンタラ…。眼というのはここにスイショウタイがあって、これがコウサイで、そしてナンタラカンタラ…。で、緑内障というのはこのセンイチウタイが詰まってシシンケイが圧迫されるわけです。なのでガンアツが上がると要注意なんですけど、ガンアツが高くなくても緑内障になることもあるわけです。これはどういうことかといいますとウンタラカンタラ…。分かりますか？」(これでも真面目に聞いてた)

私「はあ…」

医師「まあ、つまりは今のところ問題ありません。もし親族に緑内障の方がおられたら、定期的に健診を受けることをお勧めしますが、そうでなければしばらく様子を見てよいでしょう」

診察時間は10分もなかったらうか。

私は緊張から解かれ、見事名医から「問題なし」の太鼓判をもらい、安堵して帰宅の途についたのだった。

それにしても。

あの時医師はとても丁寧に、素人の私にもなるべく分かるようにと、細かく、分かりやすく説明をしてくれた。

にもかかわらず、私の頭にはほとんど入ってこなかった。

なんとなく心配ないとの結果だけは理解できた。しかし、そこに至る過程の説明はチンプンカンプンだった。それはなぜなのだろう？そして分からないのにどうして私は「分かりません」と言えなかったのだろう？運転しながらそんなことを考えていた時、ハッと気がついたのだ。

これと似たようなことが、私が普段仕事をする相手にも起こっているのではないだろうかということに。

伝わる説明とは

お役所(福祉関係)で働いていると、様々な制度の説明をしたり、申請を受け付けることがある。

その内容は生活保護や各種手当、医療費の補助制度やヘルパーを派遣する事業、老人ホームや保育園などの利用に関することなど、幅広く多岐に渡る。当然それぞれ利用できる条件やルールが違ったりする。

そんな中で分かりやすく説明をして市民に理解してもらい、制度の利用をしてもらっ

て生活の安定や自立につなげてもらう。それはお役所の仕事の中核ともいえる大事な仕事である。

だから職員は日々たくさんの市民を相手に、丁寧かつスピーディーに説明を繰り返す。

「この制度は所得制限があるので、所得証明書が必要です」

「有効期間があるので、10日までに提出してください」

「資格を確認するために、キュウシヨクカツドウモウシタテシヨを出してください」

誰もお役所で、そんな説明を受けたことがあるだろう。

ではその時説明を1から10まで正確に、完璧に理解できたと胸を張って言える人が、果たしてどれくらいいるだろう？ どうしてそれが必要かといった根拠や理由も含め、すべてについてすんなり納得できたと言い切れる。…きっとそんな人は少数派なのではないだろうか。

おそらく多くの方は「よく分からない点もあるけど、なにせそれがいるんだな」と分からないながらも割り切って了解し、与えられた証明なり期限をクリアしていく…どちらかというところという感じではないか。

その感覚は眼科医に「はあ…」と答えた時の私と、とても近い気がしてならない。

両者に共通するのは、「重病かもしれない…」「どんな手続きがいるんだろう…」という不安やモヤモヤ（不確定要素）を抱えていること。病院や役所という、アウェイ感いっぱい慣れない環境にいること。初対面の医師や職員と会話するという緊張感。そして聞き慣れない医学用語や行政用語と、見慣れない書類や資料など、普段あまり関心を持つことのない情報に接している点。

こうした条件のため、いつも以上に理解が難しい相手に対し、我々はいよいよ良かれと思って、言葉を尽くした説明を繰り返してしまうことがある。しかし習熟度の高い人間の、立て板に水の如く流れるような説明に大抵の方はついていくことができず、さきほどの理解度20%のような生返事が出ることになるわけだ。

こんな場合に必要なのはより詳しい説明なんかではなく、相手の置かれた立場への想像力と、理解度に合わせてポイントを絞った説明だろう。

まずは挨拶や表情で話しやすい雰囲気を作る。

それから「今から説明する内容は、普段聞きなれない内容のため、分かりにくくて当然ですから、遠慮なく質問してくださいね」といった前置きを伝える。

次に「シシンケイニユウトウカンオウカクダイ」だの、「キュウシヨクカツドウモウシタテシヨ」だのといった、素人が聞いただけでは頭の中で漢字変換しにくい言葉は、紙に書いてあるものを見せて意味を伝えるなど、視覚情報を利用する（ちなみにそれぞれ漢字にすると「視神経乳頭陥凹拡大」「求職活動申立書」となる。漢字を見ると、言葉で聞くだけよりもイメージが付きやすい）。

また、重要な結論（検査であればその結果や、制度利用であればその可否など）からまず伝え、その上で根拠や理由を説明するといった工夫や、あまり細かいことは相手の様子を見て省くなど、臨機応変な対応も必要だろう。

相手が『説明調』ではイメージしづらく、頭に入りにくいようであれば、「例えばこういう世帯の場合に…」などと『物語調』にするのも有効かもしれない。

正解はひとつではないが、少なくとも「詳しい説明＝伝わる説明」ではないというこ

とを、支援者となる人間は頭の隅に入れておく必要があるように思う。

手続きでつまづく人

私が普段仕事で関わる人の中には、複合的な問題を抱えた家族が多い。

例えば精神疾患を抱えたひとり親家庭。障害児を抱えた貧困世帯。依存症や暴力に加え、不衛生な環境が日常化している家庭、などなど。

そうした家庭では、役所の制度を利用する機会も比較的あるのだが、実はその中に時々、手続きでかなり手こずるケースが存在する。

具体的には、提出期限が守れない、書類が揃えられない、連絡がつかないといった、約束事やルールが守られないとか、いくら必要と思われる制度の利用を促しても、消極的だったり拒否があったり、ときには苦情やトラブルにつながったりして、話が前に進まなくなるケースである。

こういう話をすると、事情に詳しくない人からは「それは本人の責任では？」「わがままなんじゃ？」と言われたり、場合によっては世間から「モンスター〇〇」と定義づけられたりする。

しかし経験上、相手方の対応に問題が感じられるときこそ、こちら側は安易に感情的な反応をしない方がいい。そんな気がしている。

確かに役所というのは申請主義。当の本人から自発的な申請がなされないと、制度の適用はされないという考え方だ。対人援助の世界でも、最近は特に「自己決定の尊重」が叫ばれる流れもあって、当事者が求めていることを他人がとやかくお節介することへの警戒感は強い。

その考え方自体は間違っていないし、大切なことだ。ただ、浅い対象理解に基づく安易な自己決定第一主義は、社会システムの矛盾や構造的問題を無視した、危険な自己責任論につながる恐れがある。

実際の現場ではそのまま放置しておく、当事者やその周囲の権利や福祉が、著しく害されてしまうというケースが存在するのが現実（例えばゴミ屋敷や虐待の問題など）であり、それは自己責任論だけでは解決に向かわない。

そんな時に思い出したいのが、さきほども言った「相手の置かれた立場への想像力」である。

すべき手続き（することで明らかに本人に有益なこと）をしようとししない、または中々それが前に進まない本人。それがその人の真の自由意思なのか？本当に冷静に考えて出せた回答と、受け取っていいのか？

はたまた環境や症状等の影響を受け、学習してしまったあきらめと防衛の結果なのか？その言動の文脈や真意はどこにあるのか？支援者として、そういう想像力は欠かしてはいけないと思う。

本人は本当に説明が理解できているのか？（相槌は分かっているフリだけかも？）

消極的なのは何に引っかかっているのか？（金銭的負担？他者の侵入への不安？他には？）

本当にただ怠惰なだけ？（やり過ごす術？葛藤回避？）
約束が守れないのはなぜ？（守ることで安心を得た経験の不足？）
嘘をついてしまう理由は？（本気で思い込み？当人なりのサバイバル術？）
ニーズがない？（他にニーズはないのか？本当はつながりたい？理解されたい？）
感情的になっているせい？（売り言葉に買い言葉的な反応？時間を置いたら変わる？）
この人のこれまでの課題解決パターンは？（自身の無さからくる人任せ？不器用？）
どんな人生を歩んできた？（生育歴は？原家族は？）
知的な力はどうか？（登校状況は？学歴・職歴は？）
他者とつながってきた経験は？（家族は？友人は？結婚は？）
手続きをしないことで本人が得られるものがあるとしたら、それは何か？（変化しない安心？支援者との関係不変？）

いわゆる中流階級の家庭に生まれ、生活に困ることもなく、親の愛情を受けて普通に育ち、小中高大と進んで仕事についてきた私。

そんな私が、大きく違う生き方をしてきた当事者の人生を理解する。当然簡単なことではない。気安く「分かりますよ」などと言えるわけがない。

だがせめてそんな当事者の生きづらさを、この手続きをすることの大変さを、私にできる最大限の想像力でもって考えてみる。うまく進まない要因に、その人生に、思いを馳せる。そしてあらゆる可能性を考え、こちらのできる対応を試みる。

プロとして、それくらいの努力をしても罰は当たらない気がしている。

事実これまでこの仕事をしてきて、「支援を受け入れない人」「手続きしない困難事例」といわれた方が、様々な経過を経て手続きをして支援を活用し、少しずつ変化していく場面に、私自身何度も立ち合わせてもらった。

それは人の持つ可能性を信じさせてくれる、なかなか心地よい経験になっている。