

役場の対人援助論

(3 2)

岡崎 正明

(広島市)

見えるもの。見えないもの。両方大事なんだ。

見える化はススム

マニュアルやアセスメントシート、フローチャートに評価表。

今、さまざまな分野で「あいまいで見えにくい基準」を「わかりやすく、明確な基準」に。

そして「素人では判断・決定しにくい」を、「熟練でなくても判断できる」ように。そんな動きが花盛りだ。

それ自体は「一部の人にしか分からない世界をなんとか広げよう、扱いしやすくしよう」という、人間なら自然に持つ欲求のように思うし、悪いことではない。

現にマニュアル化や見える化で改善されたり、より多くの人とその利益を享受できるようになった例もたくさんある。私自身も現場でマニュアルやアセスメントシート作りに取り組んだこともあり、それなりに意義のあることだと思っている。

ただ何事にも完璧はなく、逆に副作用というものがあったりする。それは忘れてはいけないと思う。この世界はなんでも分かりやすく数値化・標準化できて、目に見えるものばかりで構成されているわけではない。

児童虐待のリスクアセスメントに AI を導入するという話も出てきているが、果たしてそれが家族支援の現場に有効に機能するのか。個人的には疑問の方が多い。手段として取り組んでいたものが、いつの間にか目的に替わるなんてことがなければいいが…なんて思ったりしている。

匠のワザ

「おかあさん。このままじゃったら大変なことになるよ～（トーン低め）」

こどもが不適應のサインを出しているにも関わらず問題意識が上がらない、または感知できない保護者や、必要な手続きをいつまでたってもできない親。

そんな相手に、うちの A 相談員が使う必殺技がこのセリフ（私は愛を込めて「大変なことになっちゃうよオバサン」と呼んでいる）。

ポイントは具体的に何がどう大変になるかは言わないところ（笑）

これは相手の理解力なども考慮してだ。なんとか困り感と動機づけを上げ、事態を動かすための第一歩として使う。もちろんいつでも誰でも多用しているわけではなく、相手の状況やタイミングを見て。これが結構きっかけになることがあり、その後の支援が動き出す場面を、これまで幾度も見てきた。

そのほかにも A 相談員には、

「この世で一番難しい仕事は子育てだと思うのよ」

「同じ女として、お母さんには幸せになって欲しいんよ」

など、一撃必殺の（？）名言がいっぱいだ。1 度会った人物の印象から、その後の経過を見通す神業もあり、最近は仏さまのように思えてきた感すらある。この人が占い師やったら、間違いなく人気出るだろうな～なんて、余計だが、かなりの的を得たことも考えてしまったりする。

そんな尊敬すべきベテラン囑託相談員 A さん。別に大学で心理学を研究したわけでも、専門的な資格をたくさん持っているわけでもないだろうが、彼女の持つ感性や相手の懐に入る術、そして家族というものへの理解の深さにはいつも驚かされる。

場面場面で「優しい母」や「賢いマダム」になったり、ときには「おせっかいな下町のオバチャン」を使い分けるなど、自分の個性とその活かし方もよく心得ているし、硬軟使い分けもお手の物だ。

それらはおそらく教科書で学んだものでも、ナントカ療法のスキルでもなく、天性のカンと仕事や家庭生活の経験で培われ、磨かれた「ワザ」というべきものである。

当学会の理事長でもある中村正立命館大学教授は、こうしたベテランのワザ＝実践知の重要性を以前から述べている。

また子どもの虹情報研修センターの川崎二三彦所長も、著書『虐待死』でソーシャルワーカーの「感じる力、感受性が大切だ」と、マニュアルや法定の研修では補完できない大切なものがあることを述べていた。

学術書や研修で学べる理論的な「スキル」とは違い、理屈だって学べない「ワザ」「勘」「センス」のような感覚的能力。それらを身に付けるための近道はなく、現場で経験し、先輩のやり方を見ながら失敗したり、後悔したりを繰り返して獲得するほかない。まさしく伝統工芸の匠の技に共通するものに思える。

虐待対応マニュアルでは分かりやすく具体的に、

「『一緒に死にたい』と発言し、心中の危険がある場合は最重度として保護を検討」などと書いてくれている。

しかし実際のところ、現場はマニュアルだけでは有効に動かない。そこを的確に理解し支援する、使い手側の習熟度が大切だ。

この母親の「一緒に死にたい」が、何を意味するのか？どんな文脈や真意があるのか？同じ言葉でも、個人や状況によってその意味は大きく変化する。逆に一見もっと軽い発言であっても、緊急度が高い事態もあるのが人間の生きる現場である。

砂時計の苦悩

今、全国のどこの役所でも起きている問題が「いびつな年齢構成」というやつである。

いわゆる団塊の世代の退職が始まり、それまで比較的抑えられていた新卒職員の採用が、ここ数年で一気に増えた。現在職場は20代がとて多く、30代から40代はとて少なく、50代がそこそこいる。そんな“砂時計型”になっている。

これで何が困るかという、若手職員がモデルにしやすい、気軽に相談できるセンパイがおらず、いきなり敷居高めの課長・部長クラスに報告するしかないといった事態である。現場で実働部隊を動かす係長やリーダークラスが不足しているため、数少ない中堅にさらに負担がかかり病休に。そしてますます人手が不足するという悪循環が起きている。

また、若手職員も早急な独り立ちを求められ、それについていけない者が病休、早期退職に追い込まれてしまう事態も珍しくない。私も世のありがちなおっさんとして、「まったく、最近の若者はよ〜」と思うことも多いが、反面「そうはいつでも今の若手はしんどいわなあ」と感じる。

そんな中、児童虐待や家族支援の最前線ともいえる市町の要対協事務局では、うちのAさんのようなベテランの嘱託職員にかかる部分が大きくなっていると、その分野を研究している人から聞いたことがある。

若手職員は優秀だが経験不足。中堅・古参は数が少ないうえに、正規職員は3年ほどで異動を繰り返すため積み上げができず、ワザが磨かれない。そのため非正規のベテラン職員がその部署の心臓になっている。そんなことが現場で起きているという。

果たして身分に適した責任や、仕事内容に合った対価になっているのか？という疑問もよぎるが、さらにいえば、遠くない将来に必ず訪れる「ベテラン嘱託の退職」という課題を感じずにはいけない。

Aさんのようなワザと知見を、私たちは組織としてどう引き継ぎ、次へと活かすのか。本気で考えなければいけない時期に来ていると思う。

希望のタネ

児相の若手職員であるワーカーのBさん。彼女と仕事で関わるようになって数年が経つ。

仕事を始めたばかりの頃の Bさんは、熱意を感じるが「これは会議で決まったことなんで」などと、正論を最短コースで言う印象が強く、時に自信のなさそうな態度が見えることもあった（慣れてないので当たり前だが）。

しかしこの頃、少し様子が変わってきた。

以前より相手に付き合う余裕が見え、最終的には同じ結論になっても懐が深くなったというか。共感が上がっている印象である。

この変化の要因は何か。彼女自身の努力や経験値が大きいことはもちろんだが、私はひそかに、うちの Aさんと仕事をすることが増えたためではないか。そうにらんでいる。なぜなら私もそうだったから。

今から 15 年以上前。

私が見相時代に担当したエリアの家庭相談員 Cさんも、周囲が頼りにするベテラン囁託さんだった。多くの悩める親たちからの相談を、ひっきりなしに受けていた。

一緒に水漏れでビショビショになった母子世帯の家に片づけに行ったり、アルコール依存のお父さんとの面接に同席してもらったり、訪問に行く途中の車内で、役所のデスクの一角で、あーでもない、こーでもないと言われながら支援のあり方を議論したり…本当にいろいろな思い出がある。

Cさんからは有形無形の多くのことを教わった。家族への想像力を持つこと。子どもの立場に寄り添うこと。変化を必要以上に恐れないこと。それはアドバイスだったりもしたが、ともに活動し、その姿を横で見せてもらったことで初めて受け取れたものも多かったように思う。

これはあるベテラン保育士から聞いた話だが、ある園で落ち着かない子どもへの対応がとても上手な保育士がいた。ほかの職員が関わるとその子は教室を飛び出してしまったり、他児とトラブルになってしまうのに、その保育士が関わると落ち着いて集団に入れたという。

みんなでその保育士のやり方を教わろうと、あれこれアドバイスをもらうがどうも上手くない。そこでビデオでその保育士の保育の様子を撮影し、見せてもらったらしい。

子どもへの声かけの仕方やタイミング、絶妙に関わったり、逆に距離を取って見守ったり。実際の保育を見ることで、他の職員も大いに参考になり、落ち着かない子への対応がより良くなるようになったという。

ヒトが言葉を獲得する過程を例に挙げるまでもなく、私たちの学びの基本は「見て」「真似て」である。アナログだろうが、まどろっこしだろうが、相手の息遣いや間の取り方まで知るためには、繰り返し時間と空間を共有し、舞台の最前列で、まさしく“ライブ”を鑑賞すること。それ以上のものはないのだろう。

そんなことを考えていると、今日もうちの Aさんと見相の Bさんが、私のデスクの横で同行訪問する世帯のことでアレコレ打ち合わせをしている。時には意見がぶつかったり、愚痴ったり、はたまた笑ったりしながら。

私はその様子を横目で見つつ、Cさんのことを思い出している。