

# 役場の対人援助論

( 3 8 )

岡崎 正明

(広島市)

## 役場の新しい生活様式

### それ以後の世界

豪華客船が横浜で足止めされ、海外での感染拡大が連日報道されていた頃。

テレビを見ながら「こわいねー」「こりゃ大変だ」と言いつつも、それはちょっと自分とは遠い世界のニュースだった。

それがあっという間に、「三密」「ソーシャルディスタンス」「テレワーク」などの新語が巷に飛び交うようになり。

最初は少し照れながら「おっと、ソーシャルディスタンスに気をつけないと」なんて言っていたのが、気がつけば職場の会議やイベントの中止、保健所業務の応援、窓口に飛沫防止のフィルム設置、ついには初めての緊急事態宣と、瞬く間にコロナは役所の日常にやってきた。

気がつけば私たちの仕事や生活は、コロナ以前から大きく変わらざるを得なくなってしまった。

いまでは飲み会も無いのが当たり前となり、出来かける際にマスクを忘れると、パンツをはき忘れたような恥ずかしさすら覚える（いや、はき忘れたことはないけれど）。

3年前には想像もしなかった日常に私たちは暮らし、なんとか適応しようともがいている。

社会的・経済的影響の大きさも甚大で、失業や休業、営業不振による解雇といった事例を聞くこともしばしば。収入減と生活不安。それは家族の中で一番弱い立場の子どもにも、大きな影響を及ぼす。

感染者の増大や医療のひっ迫など、繰り返される暗いニュースとともに、日々感じる様々な不便や悪影響。不安がとめどなく膨らみそうになるが、そんな時はもう少し大き

な時間軸で世界を捉えてみるのがクセだったりする。

今年の6月末時点での国内のコロナ感染症による死者は約15000人。これはもちろん大きな数字だが、スペイン風邪の死者は45万人と、比べものにならないほど多かった。もっと言えば、奈良時代の天然痘では当時の人口の3分の1が亡くなったという。

言葉でいうのは簡単だが、「5人家族のうち少なくとも2人が死ぬ…」と自分に置き換えてみると、想像するだけでも耐えがたい状況だということが理解できる。

そう考えると、私たちの祖先は今よりもっと恐ろしい状況と、先行き不安を経験しながらも、それでも生き抜いてきたわけで。人類は時に愚かな選択をしたり、ぶつかり合ったりしながらも、科学や政治制度を進歩させ、着実に感染症への対策を身につけて、滅びずにここまで命をつないできている。厳しめに見ても、それくらいは言えそうだという事実が、私に少しの落ち着きと希望をくれる。

## 現場の変化アレコレ

子育て支援と子どもの虐待予防というのが今の私の中心業務だが、その世界でもコロナによる変化は当然起こっていて。

中でも大きいのが、人流や接触機会減少のための動きだ。

児童相談所や生活保護のケースワーカー・保健師・学校などにより行われていた家庭訪問。支援活動の中で結構なウエイトを占めるものだが、これも縮小や中止が現在まで続いている。

「緊急性の高い案件以外は極力控えるように」という方針が多く現場で出され、私自身も「このケースは電話にしとくか？いやでも…」と判断に悩むことも多かった。周囲を見ても、明らかにその回数や頻度は減ったように思う。もちろん必要性やリスクが高いケースは訪問しており、今のところ私が知る限りの現場で、致命的な問題は起きていない。

しかし緊急性や心配度が高くないケースは、電話ですべて事足りるのか？これまでの訪問は不要だったのか？と言えば、もちろんそうではない。

当事者と支援者が直接会い、顔を見て話すことでしか得られない情報や、作れない関係があるのも紛れもない事実。それが支援にとって決定的な役割を果たしたりするのが、対人援助の世界である。問題は起きてなくても「最近どう？」「元気？」と何気なく声をかけ、つながる。その見える化できない効果と重要性は、忘れてはならないと思う。

また、民間ではSNSやオンライン会議など、離れた相手とつながるツールの活用が広がり、対面できない状況をカバーすることに一役買った面があるが、行政ではハード面の問題や「どんな人にも公平・平等に」という原則のため、新しい技術に移行するのにどうしても時間がかかってしまうという課題も顕在化したように思う。

家庭訪問以外では、保健センターでの乳幼児集団検診や、子育てオープンスペースなどが中止・縮小されたことも、影響を懸念する声が大きかった。

これら保健師との関わりが深い事業は、発育・発達課題の早期発見のためにももちろん重要だが、同じような立場の人との共感や情報交換、身近に相談しやすい専門職であ

る保健師との出会いのチャンスであり、子育ての孤立化を防ぐためにもとても大事な役目を持っている。

新型コロナ関連の業務に保健師が忙殺されたことも母子保健業務に影響があり、保健師の知人たちからはそのジレンマを度々聞いた。

この他にも相談現場で様々な変化や影響を感じるがあった。以下に思いつくまま書き留めておく。

#### 【休校】

全国の学校が一斉休校となった期間。世間では学力格差の問題も聞かれたが、同様に「生活習慣格差」もあったように思う。

家庭の養育力があまり高くないものの、学校が生活の中に定着していることで、朝一定の時間に起き、昼は栄養バランスの取れた給食を食べ、夜は最低限翌日の登校に支障ない時間に寝る。このようなパターンが維持されていたものが、学校がなくなったことで保たれなくなり、昼夜逆転や長時間のテレビゲームといったことに歯止めがきかなくなる。そんな相談が明らかに増えた。ひどいケースでは「ゲーム依存」という状態で医療への相談につなぐものもあった。

また登校渋りや休みがちのような「不登校予備軍」の子が、休校をきっかけに完全に行けなくなるということも多く見られた。

ただ知人の心理職からは、もともと不登校で学校に行けないことにしんどさを抱えていた子の中には、一斉休校で負担感が減少したり、授業のオンライン化など学習の多様化で学校との関わりが増え、プラスの変化が起きたケースもあったとも聞かされた。

子ども虐待の業務に関して言えば、休校により登校による見守りができなくなることは、リスクマネジメントの点からも課題となった。

#### 【自宅待機・外出自粛】

これまで日中は学校や会社など、それぞれ別の場所で過ごすことが多かった家族や夫婦が、一緒に過ごす時間が増えるという変化。これが当然、プラスの現象を生むこともあれば、トラブルを増やす要因になることもあった。

特に普段家にいる時間が比較的少なかった父親が自宅にすることで、父母や父子間のトラブルによる相談は増えたように思う。先に述べたように父親の在宅は休業や通常業務の縮小など、本人にとっては望まない変化であることが多く、そもそも高ストレスの状態。そこで妻や子と普段以上に接触機会が増え、コミュニケーションが上手くいかないと、暴言や暴力につながってしまいやすいのは想像に難くない。

私の職場でも、警察からの面前 DV による心理的虐待の通告は増加しているが、その中には深刻な病理や支配があるというよりは、些細な父母間・父子間トラブルで父親が手を出してしまって…といったものが多く見られたように思う。

#### 【登園自粛】

保育園は親の就労の問題もあって全国的な一斉休園とはならなかったが、それでも「可能な方は登園を控えてください」といったお願いや、ちょっとした風邪症状でも利用できなくなるという事態も起こった。

私の関わる家庭では、精神疾患や知的障害といった就労以外の理由で保育園を利用している人も多い。そうした保護者の中には、本当は登園させたいが、自粛要請があると断り切れずに自宅保育に切り替え、ストレスから精神不安が悪化してしまう人もいた。

中には子どもへの適切な粹付けができないため、幼児が1人で飛び出し、近所のスーパーにいるところを保護されて…といったトラブルに発展する例もあった。

園側も、様々な事情があって子どもを預かっていることは分かっているため、利用の際の判断では相当の葛藤があったようだ。感染対策の徹底を思えば、ちょっとした鼻水や微熱などでも迎えに来てもらうべき。しかし家庭の事情を思えば、できるだけ預かった方が親子ともに助かるのは間違いない。かといって養育に不安がある家庭だけを特別に扱えば、他の利用者からは「あの人はよくてどうしてうちはダメなのか」との苦情も出てきてしまう…。知り合いの園長からは、そんな苦悩も聞かされた。

## 意外な効用

大好きな外食や旅行もほとんどできなくなるなど、個人的には仕事でもプライベートでも、コロナによってストレスを感じる人が多い日々だ。ただ世の中は様々な要素が絡み合っていて、起こった災厄が人類に意外なプラスの影響を与えたりするというのは、これまでの歴史でも繰り返されてきたことで。

「人間万事塞翁が馬」は、結構好きな格言だったりもする。そんなわけで私にも思わぬ変化や出会いがあった。

そのひとつが研修や会議・打ち合わせなどのオンライン化だ。文系でアナログ人間の私は、これまでそうしたものに縁遠かったが、コロナをきっかけにオンラインでの研修に初めて参加し、その利点を体感した。

現地へ行く手間とお金がかからない、参加費も安価なものが多い、自宅で他の用事をしながらでも参加できるなど、研修参加の敷居がずいぶん下がったように思う。以前であれば興味深い研修でも、遠方開催だったり、仕事が立て込んでいるとあきらめることが多かったが、「オンラインで聞くだけなら」と、参加回数もコロナ以前より増えたように思う。

もちろん限界や弱点もあり、グループワークなどより深くきめ細かなコミュニケーションが求められる場合は、やはりオンラインよりも対面式で、空気感や会話の間が感じられるほうがいいな—という気がしている。だが講義形式のような、新たな情報を受け取ることがメインであれば、オンラインはかなり有用な研修スタイルだと感じる。

そんな中で今年の冬に出会い、私の生活に大きな変化をもたらしたのが、「オンライン市役所」である。

オンライン市役所とは、国家・地方公務員で運営するオンラインプラットフォームで、全国の900を超える自治体・機関から、3500名以上が参加している（2021年8月20日現在）。分かりやすく言うと、公務員限定のオンラインサロンのようなもので、情報交換をしたり、各自治体の特徴的な取り組みをシェアしたり、同じような悩みを持つ者同士で話すことで、明日からの活力や仕事のヒントをもらったり…という場になっている。

オンライン市役所では、基本「〇〇課」というネーミングで様々なグループが作られ、同じようなことに関心のある人が集まって活動している。「人事企画課」「障害者支援課」といった、実際の役所にもありそうなものから、「やめよう課」「図解・グラレコ課」「保健師とつながろう課」といったちょっと変わったものや、中には「図書室」「ラーメン部」

など、仕事よりも興味や趣味で集うようなものまで、実に 50 以上もある。

こうした同業種の集まりというのは昔からあるが、公務員を対象に、しかもオンライン上でというのは新しい試みだろう。特に公務員は職場の看板を背負うと、個人の自由な発言は中々ににくく、防衛的になりがちだったりするし、同業他者とあまり知り合う機会がない。しかしオンライン市役所では、公務員ではあるが、あくまで個人として参加できることで、日頃感じている仕事への思いや課題を、同じような仕事をする者同士で語り合うことができる。そこでは意外な助言やアイデアをもらえたり、共感が得られたりする。そうして参加する公務員がより良い仕事に結び付けられれば、最終的には地域住民にとってのプラスにつながるという仕掛けだ。

私はこの存在をたまたま職場の回覧で回ってきた「地域保健」という雑誌で知り、現在 3 つの課に所属している。月に数回オンライン上で全国の自治体の人から様々な情報を得たり、悩みを話し合ったり。まだ 1 度も直接対面したことがない人ばかりだが、すでに冗談を言い合えたり、尊敬出来たり、中には同志と思えるような存在もある。オンライン市役所がきっかけで出会った本や知識も数多く、この数か月で私の日常に欠かせない存在になっている。

特に印象的なのが、人とのつながり方が飛躍的に変化する経験をさせてもらったことだ。偶然オンライン市役所で知り合った方とのご縁で、私が著作を読んで以前から直接話を聞いてみたかった作者の方とつながることができ、おまけになんと研修の講師としてお招きする（それもオンラインでの）機会を得ることができた。

他にも他県の若手対人援助職の方の相談に乗っていたら、偶然にもその職場のことをよく知るベテラン心理職 Aさんと私が知り合いで、オンライン上で私とその若手の方と Aさんとを引き合わせる役をさせてもらったり。

どちらもこれまでの私の生活であれば、絶対に起きなかった出会い方・つながり方だ。そこから生まれる化学変化や展開を思うと、新しい生活様式も悪い事ばかりではないな—と思ったりする。

ただ、良い事・悪い事と単純に分けられない「まだよく分からない」部分があるのもまた事実で。ワクチンのこともそうだが、数年先にこれがどんな影響を及ぼすのか、または及ぼさないのか。誰も経験したことがないことは、誰にも分からないという、当たり前前の事実の前に私たちは常にいる。

あるベテランの療育畑ひとすじの職員さんからは「窓口で赤ちゃんにマスクで笑いかけても笑わないの」「感染予防ですってマスクをしてるお母さんがいて心配で。赤ちゃんはお母さんの表情を見てマネして笑い、それに相手が反応して…の繰り返しでコミュニケーションを学ぶでしょ。この影響がこの先どうなるか…」という話を聞かされた。正直、ちょっと底の見えない沼に足を入れようとするような、そんな不安感を覚えた。コロナの影響の奥深さを、感じずにはいられない日々である。