

# 役場の対人援助論

(40)

岡崎 正明

(広島市)

## 理解すること

### 帰ってきた男

今年度、16年ぶりに児童相談所へ戻った。

「10年ひと昔」というが、最近の時代の流れはさらに早い。パソコンなんか5年で古い機種。芸能人のスキャンダルなんてもっと消費スピードは早い。

久しぶりに戻った児相は、変わらないこと・変わったことが半々か、むしろ変わったことのほうが多い印象で、それがますます戸惑いの原因となった。

そこは昔と同じく、家族支援の最前線ではあったが、警察との関りや虐待対応へのルールは大きく変化していた。

それもそのはずで、なにせ私が以前いた頃と比べ、虐待相談件数は全国で10倍。そして職員数は2倍になっていた（この数字がもはやミスマッチだが）。

チームリーダーという仕事を与えられ、日々悩み、考え、憤り、時に小さな希望に感動しながら働いている。

奮闘している若い職員たち。支えてくれる同僚や上司。そして関係する他機関や社会資源。常に「足りて無さ」を感じながらも、それでもその場に踏みとどまって、できること精一杯をする。それが今も昔も変わらぬ児童福祉現場のリアルだ。そんな仲間たちに、心から敬意と感謝を表したい。まあそれと同じくらい悩まされ、ぶつかることもあるのだけれど。でも人が変わるって、そういうことだとも思う。

以前のいちワーカーという立場から、スーパーバイザーとして。その役割にふさわしい仕事をまだまだ模索中で、日々至らなさを感じている。かといってあまり不足ばかりを思うと続ける気力が失われる。そうなると、結局巡り巡って職場や市民の利益にならないな…と思い、目の前のできたことを正当に評価することも忘れないようにしている。

リーダーやバイザーという立場になると、広く多くのケースを知り、俯瞰することが求められる。ケースへの関りも間接的になりがちである。ワーカー時代のように担当ケースにどっぷりと深く、至近距離で関わり、直接的に働きかけることは少なくなる。

ケースに真正面から対峙する機会は減るが、当然楽になるわけもなく。ワーカー時代の数倍のケースへの「理解・判断・選択」を迅速に求められる業務は、常に気が抜けない。ワーカーと協働しながら助言や指示・サポートを通じてケースと関わっていく感覚は、手の届かない奥歯に詰まったもやしを、舌だけでなんとか…と思うけど、どうにもできない！というくらい、もどかしくてしょうがない（この例えいるか？）。

バイザー的業務は前職でもやってきたし、虐待対応もそれなりに経験してきた自負はあるが、正直なところ兎相に来てから感じるストレスや不安全感は、昨年までの比ではないほど私自身を揺さぶっている。原因は様々あるだろうが、その中でも大きいのはやはりケースの圧倒的な分量だろう。

私が所属する児童相談所が、昨年度受けた虐待通告・相談の件数は、約 2200 件。

私のチームは市内の半分を管轄しているため、単純計算でおよそ 1100 件。 $1100 \div 365 = 1$  日平均 3 件ほどとなる（現在、それ以上のペースで相談件数が伸びているが…）。

実際のところは休日があったり、きょうだいのケースもあるので単純には言えないが、それにしても 1 日に 3 件の子どもついて、限られた情報からリスクアセスメントを行い、その家族像についてアレコレ想像し、早期の安全確認や、考えられる支援策、効果的な関わり方、関係機関との連携…などなど、多くのことをかなり短期間のうちに検討し、進める必要がある。

中には緊急度の高いものも低いものもあるが、それを見極めるのも十分な注意が必要で。表面上の情報だけで「リスクは低い」とした判断が、後から思わぬ形でひっくり返されるおそれもある。かといってそんな不安から何でもかんでも手厚くできるほど、時間的・人的な余裕もないのが現実だ。

そのように神経を使う作業が、毎日毎日尽きることなく続く。この負担と精神的な消耗感の中に、私を含め全国の兎相職員がいると思われる。

## 理解とアセスメントの違い

日々さまざまな子どもや家族の情報に触れ、それを扱って仕事する中で、私はふと「人を理解する」「家族を理解する」とはどういうことか？改めて考えることがある。

「理解」という言葉を辞書で引くと、

「物事の道理や筋道が正しく分かること。内容をのみこむこと」「他人の気持ちや立場を察すること」などと書かれている。

「あなたのお気持ちはとても理解できる」

「相互理解が重要です」

「私のその時の思いが理解できますか？」

普通の会話や、ニュース・ドラマなどでも頻繁に使われるその言葉の意味は、私の中でもそんなにズレてない気がしている。

だが今の仕事において、「ケース理解」や「家族理解」という意味で使う時。私は果たしてどれだけ正しい意味で、この言葉を扱えているだろうかと思う。

児童虐待相談の現場で重要視される理解とは「その家族がどれだけ虐待の危険度が高いのか？」を知るための、いわゆるリスクアセスメントが中心である。

子どものケガやアザの状況、身辺の乱れ、発育発達特性、対人関係、登校状況から、親の病歴、経済状況、親戚や地域との関係、生育歴など。今ある情報から虐待のリスク（危険因子）を見極める。もちろん家族の強みや安心につながる情報も大事にするが、家庭という密室で起こる悲劇を見逃さないために、どうしても危険や心配な情報にウエイトを置き、敏感になることが求められる。

ただその時気をつけなければいけないと思うのは、私たちはつい自分が知った情報だけで、相手を理解した気になりがちである、という事実だ。

先に述べたような虐待のリスクアセスメント中心で家族を見ることを繰り返していると、つい「この親はこんなリスクがある人だから」「この家族はこんなにリスクが多いから」という視点だけで、相手を判断してしまう。「典型的な DV 夫だね」「パーソナリティ障害の親って、こんな感じ」。ステレオタイプや偏見が私たちの中にできるのは、あっという間だ。

しかし家族というのは、別に虐待が「おきるか」「おきないか」だけの価値で測るために存在しているのではない。もっと複雑で多様で、個性に富んだ存在のはずである。

その対象者は関係機関とは度々衝突するが、友人とは長く関係性を維持できる人かもしれないし、片づけられないけど、風呂掃除だけは好きで丁寧にする人かもしれない。

甘いものが好きだけどあんこは苦手かもしれないし、勉強は嫌いでも推理小説は好きかもしれない。意外な特技があって全国大会に出てたり、乾燥肌で、暑がりや、おまけに胃が弱いタイプかもしれない。どんな遊びが好きで、どんな芸能人が好きか。小さいときの夢は…。そんなあらゆる些末でささやかな特徴の集合体が個人であり、そんな人が集まっているのが家族だということを、忘れてはいけない。

私たちが見ている家族の姿は、たかだか訪問や面談の限られた時間の中で、しかも支援職相手に見せた顔にしか過ぎない。自分が病院にかかったときに医者や看護師に見せる数十分の姿が、自分のすべてでないことを思えば、その理解が家族の一面でしかないことは至極当然のことだろう。

## 理解の海を深く潜る

本当に相手を理解するというのは、ただその人の情報を知ったり、何かの尺度でアセスメントすることだけではできない。そういう前提を、対人援助職として忘れたくない。

もちろん今の仕事ではそれだけを突き詰めていくことは難しいだろう。それでも私は、つい分かった気になってしまいがちな己に自戒を込めて、そう思っている。

では相手を深く理解するという事は、どういうことなのか。

私なりに考えて今辿り着いているのは「自分がその相手になったら、どういう景色が見えるのかを想像し、追体験すること」という感覚である。

BSNHKで放送している「英雄たちの選択」という番組がある。個人的に歴史が好きでよく見る番組なのだが、番組の中で毎回、歴史上の人物が大きな選択をする場面が取り上げられ「あなたがその時その人物ならどうしますか？」と問われる形式になっている。例えば石田三成なら、関ヶ原の戦いをあの時あの状況でするか、しないかとか。それはすでに歴史の答えを知っている今の自分が、後出しジャンケン的に「こうすりゃよかったのに～」としたり顔で言うのではなく、己がその人の立場に置かれ、その状況を迎えたとして…という想像を求める作業だ。

前者は他人の立場から評論するだけだが、後者は本人の気持ちや立場を想像し、その存在になってみる行為。どちらが深く対象に迫れるかは明らかだろう。

ブレイディみかこ氏が紹介していた英国の諺「他人の靴を履いてみる」も、この感覚に通じるものがある気がしている。

これは以前私が行っていたお店での話。

当時の職場の近くで、時々ランチに利用していたお好み焼き屋さんだった。

行き始めた頃は、足の不自由な私がフラフラと歩くのを見て、接客担当のバイトと思しき青年が戸惑いの表情をしながら、こちらをチラチラと気にかけている様子があった。先輩と思われる店員も私の様子を気にし、「カウンターで大丈夫ですか？」と、ちょっと特別なものを扱う感じで案内してくれた。支払いを済ませて店から出ようとする私を見ると、バイト青年は慌てて店のドアを開けに行こうとし、それを目の端で捉えた私は速度を緩めて歩き、彼がドアを開けるタイミングを待ったりしていた。内心「別に出入りに支援はいらんのだけどなー」と思いながらも。

そんなことがしばらく繰り返されていたが、ある時支払いを終えて店を出た後に気がついた。

そういえば今日はわざわざ扉を開け閉めしに来なかったな…。別に客が多くて忙しい状況でもなかった。バイト青年はレジで会計を受け持ってくれ、迷いのない表情で私に「ありがとうございましたー」と営業スマイルを示すと、すぐに私のいた席に行って皿やコップを下げていた。先輩定員も「お好きな席どうぞ～」と他の客にするのと同じような声かけだけで、すぐ調理に集中していた。

一連の流れがあまりに自然で店を出るまで気づかなかったが、その時私はあの店と少し距離が縮まった気がして、なんとなく嬉しくなったのだった。「常連」まではいかないにしても、「よく来るランチ客」くらいに昇格できたというか。

店側の私という存在への理解が深まったことで、互いにとって自然な距離感や付き合い方を見つけられた。そんなことを体感した経験だった。

相手をより良く理解する過程には、実はこういう時間の共有や体験的な部分が、とても大切なのではないだろうかと思っている。昔から「人には添うてみよ馬には乗ってみよ」というのではないか。それがより相手への想像や共感を深めることにつながる気がしている。

周りの評価や表面的な情報、目的が限定された会話の中できる理解は、一面的なものになりがちだ。一見効率が悪くとも、繰り返し出会うことや、無駄と思える情報、たわいない雑談の中に、実は相手への理解を深めるヒントが隠されていることもあるのではないか。そしてそういう意外なところに、膠着した支援を大きく転換する鍵があったり。そんな場面に、20年の対人援助業務の中で何度か出会ってきたように思う。