

役場の対人援助論

(4 3)

岡崎 正明

(広島市)

その面接の、前と後

お仕事は面接

役場の対人援助職の仕事の中心は、なんといっても人と会って話すこと＝面接することである。

ケースの当事者・家族・関係機関の人と、日時を調整して約束を取り付け（ときには取り付けずアポ無しで）、訪問したり来所したり、どこかで待ち合わせしたりして話をする。そしてそれを記録に残す。その後また誰かと調整して約束し、面談しては記録する一。ものすごく単純に言うと、私たちの仕事はその繰り返しだ。

報道などでもいわれている通り、児童虐待や児童福祉の仕事はここ数年相談件数が右肩上がり。私の現仕事場である児童相談所も、日々みんなバタバタし、次々と面接をしている。「午前は A くんのお母さんが来所」「午後からは B ちゃん宅に訪問の予定」など、1日に複数の予定をこなすことも当たり前だ。

面接自体は 1～2 時間程度がほとんどなので、数字だけでみれば 8 時間労働の中で 4 件程度はできる計算だが、やっている人間の感覚からすると毎日 4 件を続けていくというのは難しいと感じる。まあ、たまにならできるだろうが。現実的には 1 日 2 件くらいがいいところで、それでも業務量としては結構なボリュームになると個人的には思う。

そんなことを言うと「医者が 1 日何人診察してると思ってるんだ！」「接客業なんてそんなもんじゃないぞ！」などと怒られそうだが、これには訳がある。児童相談所や一部福祉系相談業務の面接では、不測の事態が起きやすい。その中には結構な確率で、

「約束した時間に相手が現れない」

「大幅に遅れる」「直前にキャンセル」

「訪問してもいない」「連絡がつかない」
なんてケースがあるのだ。

誤解の無いよう言いたいが、別にこれは当事者への非難ではなく、そもそもニーズ（動機付け）の問題があるためだ。

こちらは会いたくても相手方は別に求めている。いや、むしろ会いたくないと思っている。そういうことがこの業界では多々存在する。子どもの前での激しい喧嘩で通報された夫婦も、認知症の自覚がない1人暮らし高齢者も、当人からすれば「別に頼んでない」というのが率直な思いなわけで。そんな人々が我々支援者と「会いたくない」と思っても、なんら不思議はないのだ。また当事者やその家族が様々な疾患や障害、生活上の苦勞を抱えているケースも多く、予定通りに物事が進まないことが起こる確率を高めている。

そんなわけで1日4件面接しようとしても、そう簡単にこちらの予定通りには事が運ばない。いや、むしろ予定通りにいかないのが当たり前で、そんな中でいかにうまく調整や段取りをしていくか。そういうことが求められる現場であるために、面接件数だけで単純に業務量を測れない、ということなのである。

面接への道は1日にしてならず…

「面接」がお城でいう本丸なら、城門や櫓は、「連絡」や「日程調整」である。まずそこを越えなければ、目指す本丸にたどり着けないわけだが、この城門や櫓の攻略が、ときに結構な難関であったりする。

例えば2、3度電話してつながらないなんてのは当たり前。折り返しが無いこともよくある。ならばと曜日や時間を替え、繰り返し電話をする。相手の仕事や生活状況から「朝早くがいいかな?」とか、「昼休憩なら電話に出るかも」「夕方の方がこの人調子いいよな」など、電話にに応じてくれそうなタイミングを予測し、何度もトライする。時には相手がしつこいと思うくらいにかけまくる。そんな作戦が展開されることも稀ではない(もちろんすんなりつながる人も多くいるが)。

ちなみにこの作戦は他の業務と同時並行で行うことが多いため、難易度が高いと(電話に應じる時間が極端に限定されるとか)、別の長い相談電話に捕まったりしてかけそこね、翌日に延期…なんてこともよくある。

電話がダメなら他の方法も駆使する。例えばつながりやすい関係者(保育園や学校など)に伝言を頼む、なんていうのもよくある。でもそんなケースに限って、電話を相手がかくれた時にたまたまこちらが面談中で出られず、すぐにかかけ直したけどまた相手が出ない…なんて、古い恋愛ドラマみたいなすれ違いも起こる。

また最近では、メールやショートメッセージの方がリアクションが良い人も一定数いたりする。あるいは古典的な手紙の郵送、自宅まで行って手紙を差し置く、さらには相手の行動パターンを把握し、役所の窓口などで待ち伏せ…なんて手法もある。相手の個性や状況に合わせ、あの手この手で面接に漕ぎつける。そんな地道な努力を現場は日々繰り返している。

そうやってなんとか苦勞してお膳立てした面接も、急なキャンセルや相手方の都合で

またゼロから仕切り直し…なんてことも珍しくない。「面接」への道は、平坦なものではない。

そんな風に考えると、この業界のお仕事は「面接」はもちろん大事だが、それと同程度に「面接の場を作る」というお仕事も、結構重要だったりしている。

作戦会議

面接にまつわる話でもうひとついえば、最近の児童相談所や一部福祉系相談業務の現場では、複数で面接対応することが多くなってきたという事情がある。支援者側が1人ではなく、部下と上司、違う職種同士、同僚など、2人以上で相手との面談に対応する。そんな形が増えてきた。

だから調整も、1人対応の際よりもうひと手間かかるわけだが。それでも特に若手のケースワーカーには、できるだけ複数対応するよう促している。もちろん3~4人で相手を囲んで威圧する…なんてことがないように留意しているが。

なぜそうまでして複数での面接対応をするのか。主なメリットをまとめると、

- ① 面接での聴き漏らしや受取違いを減らし、困った場面や不測の事態に助け合える。
- ② 後から相手方と「ああいった、こういった」というような水掛け論になることを抑制。
- ③ 他者の面接を見ることや、互いの面接について意見交換することでの学びの効果が期待できる。

このあたりが大きいと思う。

先ほども述べたが福祉業界の面接では、予期せぬことが起こりやすい。同席していた幼児が愚図りだして話が滞る、相手が急に攻撃的になる、などということはもちろん、場合によっては体調不良や災害だって起こりえる。その時、複数でいるのと1人で対応しているのでは、危機管理上も大きな違いである。特に児童相談所は、保護者と対立的な面談をすることも多く、①②の観点は重要だ。

また全国的にも経験の少ない若いケースワーカーが多いのが実情で、その意味では③の効果も重要となっている。

私も職歴が20年ほどとなり、スーパーヴァイザー的なお仕事が増えてきた。複数対応面接でも、役回りとしては上司や先輩職員として同席することが多い。

若いワーカーと2人で面接をする場合、私は事前に作戦会議をする。これをフワッと済ませる人もいるが、私は結構しっかり協議することを意識している。それは若いワーカーにとって格好の実地訓練・OJTの場となり、私もワーカーも、相互の理解が進んで学びが深まると感じるからだ。

具体的ポイントをあげると、

- ① ワーカーがこのケースをどうアセスメントし、どんな支援方針にもっていきたいのかを把握することで、ワーカー自身の力や個性、困り事などを私が理解することにつながる。
- ② 私なりのアセスメントや支援方針を伝えることで、ワーカーが別の視点や可能性をケ

ースに感じるきっかけとなる。

- ③ 互いの思いをディスカッションして戦略を練ることで、面接の具体的な目標（これだけは聞く！など）が定まり、より具体的な意図を持った面接を行うことができる。

このあたりが大きいと感じている。

ただこの作戦会議も昨今の業務多忙の中、あまりじっくりと時間はとれなくなっている。そのため業務の合間に5分、10分とか、訪問に行く車内の時間を有効活用することが多い。

余談だが私はこの車内の時間が結構好きである。運転席と助手席で並行して話せるという位置・距離感もいいのかもしれないが、ケースの話はもとより、職場では普段あまり話さない何気ない雑談や趣味の話ができたりもして、仕事仲間のことを知る貴重な時間になっていたりする。こういう直接業務に関わらないと思いがちなコミュニケーションが、実は職場の人間関係づくりやメンタルヘルスの維持にも重要だということを、私たちはもう少し重視すべきじゃないかと思っている。

感想戦の重要性

様々な苦労を経て実施した面接。それが無事終われば、あとは記録を書いてひと段落・・・といきたいところだが、実は面接の後にも大事なことが待っている。

それは面接中に生じた感情や疑問、想いを振り返り、こちらの質問や展開が意図したようにいったのかを改めて見直し、次回の面接や支援方針を検討する作業。反省というべきか反芻というべきか。ようはそういうことだ。

1人での面接ならば、主に自分の中でそれを行うことになるが、複数対応の面接であれば、同席した職員と意見交換しながら行う。これを将棋に例えるなら、面接が本番の対局で、意見交換は感想戦ということになるだろう。私は個人的にこの感想戦が好きだし、とても大事だと思っている。私にとっても若いワーカーにとっても、大切な気づきを多くもらえると思うからだ。

相手の発言や反応を見てどう感じたか。当事者の主張、考え方や語り口、質問への回答。「私はこう感じたよ」「あの発言は意外だった」「あの反応は想定内だね」など、感じたことを出し合い、より深い対象者理解へつなげていく。

また支援者側の質問の意図や、本当はやりたかったことなどを話すことも、若いワーカーの育成には有用だ。経験のある職員が、どうしてその質問をそのタイミングでしたのか。何を考えて作戦会議での方針を修正したのか。そんなことを共に振り返り共有することは、面接それ自体に匹敵するくらいの学びの機会だと感じている。また、その場でちょっとしたグチや負の感情を吐き出し、共感しあうといったストレス解消の一環にもなる。

将棋や囲碁の世界では、プロでも、いやプロだからこそ試合後の感想戦を大切にしていると聞く。たった今真剣勝負をし合ったもの同士が、敵味方の立場を超えて「あの時他の選択肢はなかったのか」「どのような考えでその差し手を選んだのか」などを客観的に語り合い、さらに互いの将棋を高め合うために学び合う。そこに真摯に取り組める人ほ

ど、総じて力を伸ばすとの記事を読んだこともある。

私たちにとっても感想戦の意義は近いものがあると思うのだが、最近はその時間も以前よりじっくり取れない気がしている。働き方改革で業務の効率化が叫ばれ、労働時間の短縮が進むのは良いことだが、残念ながら業務量自体が減るわけでもなく…。そんな中で業務の余白的な時間でされてきた、雑談やケースのグチ語り、振り返りなど、感想戦につながる時間が削られてきた印象だ。

さらにはそこに新型コロナウイルスの流行が追い打ちをかけ、職場でも全般的なコミュニケーションへの抑制傾向が高まっている。懇親会や忘年会もなくなり、昼休憩も「黙食」が推奨されるなど、職場は以前と比べてなんだか静かに冷たくなってしまった感がある。最近ようやくその傾向は和らいできた感じだが、以前と比べればまだまだ遠慮気味な雰囲気漂っている。

感染対策もクラスター防止が大事なのも分かるが、「人」への興味を持つことを大切にすべき私たち対人援助職が、隣で働く仲間とすら対話できない、つながれないで果たしていいのだろうか。そんな複雑な気持ちで働く今日この頃である。