

〔講義①〕 相談支援員の役割と個別支援の基本

～地域で暮らす「一人」を大切に、
「一人」が大切にされる地域づくりを目指すソーシャルワークの理解～

同志社大学 社会学部

社会福祉学科 空閑 浩人（くがひろと）

はじめに ～私たち相談支援員が、絶対に「手放してはいけないこと」は何か～

(1) 「諸君ヨ、人一人ハ大切ナリ」（同志社大学創立者・新島襄（1843-1890）の言葉）

- * 個別支援を含むソーシャルワークとは、そこにいる「一人」を大切にすることのかわりや支援の営みであり、そこで暮らす「一人」が大切にされる関係づくりや場づくり、地域づくりの営み（マイクロ、メゾ、マクロの実践）
- * そのために、個人、家族、集団、組織、地域、社会（マイクロ、メゾ、マクロレベル）への支援と働きかけを（個人、チーム、組織、事業所、施設、法人として）、人々と協働して行うこと
- * 「いま・ここで」の、その当事者・利用者との、出会いとかかわりと時間と場を大切にすること
- * その人の「ライフ・ストーリー」における「過去」を責めるのではなく、あるいは「将来」を心配するだけでなく、「現在（いま）ともにあること」、「その人生の物語を共有する関係にある」として「いること」を大切にすること（楽しむ、喜ぶ、愛おしむ、尊ぶ、支え合う、分かち合う・・・）こと

(2) 中山七里の小説『護られなかった者たちへ』（宝島社文庫、2021年）より

- * 東日本大震災の被災地を舞台に、「生活保護」をテーマにした物語
- * 2021年に同名での映画（主演は佐藤健・阿部寛）が公開された

何もすることがなくて部屋に閉じ籠もっていると自分がこの世に一人ぼっちでいるような気になります。でも、それは間違いです。この世は思うよりも広く、あなたのことを気にかけてくれる人が必ず存在します。（中略）あなたは決して一人ぼっちではありません。（468-469頁）

- * 個別支援の実践とは「あなたは決して一人ぼっちではない」ということをひたすら伝え続けること

(3) 「ペスト」と闘う唯一の方法は「誠実さ」？（それは「自分の職務を果たす」ということ）

- * 主人公である医師のリウーと新聞記者ランベールとの会話から

「今度のことは、ヒロイズムなどという問題じゃないんです。これは誠実さの問題なんです。こんな考え方はあるいは笑われるかもしれませんが、しかしペストと闘う唯一の方法は、誠実さということです」「どういうことですか、誠実さってというのは？」と、急に真剣な顔つきになって、ランベールは言った。「一般にはどういうことか知りませんがね。しかし、僕の場合には、つまり自分の職務を果たすことだと心得ています」（カミュ著・宮崎嶺雄訳（1969）『ペスト』新潮文庫、245頁）

- * 私たち相談支援員の「誠実さ」とは何か？相談支援員として果たすべき「職務」とは何か？
- * このような（複雑な、不透明な、不安定な、変化の激しい）時代、様々な生活問題や社会問題を抱える時代だからこそ、私たちは相談支援員としての「職務」を「誠実に」果たすことが大切

(4) 私たち相談支援員一人ひとりが、当事者や家族、地域の大切な「資源」となる

資源のなかでもっとも重要なものは、いうまでもなく、人間自身の創意、想像力と知力である。（E.F.シューマッハー/酒井懋訳（2000）『スモールイズビューティフル再論』講談社学術文庫、96頁）

- * 私たち相談支援員の「創意工夫する力」「想像力と創造力」「知力と思考・考察力」が資源となる

1. 人が生きること、生きて存在することの尊さ（人間の尊厳）を忘れない

- *人が「居る」「生きる」「暮らす」「生活する」ということにかかわるソーシャルワークは、「その人が生きてそこに居ること」そのものの尊さ、尊厳、かけがえのなさを手放してはいけない
- *漫画『健康で文化的な最低限度の生活』から・・・『健康で文化的な最低限度の生活』は、柏木ハルコによる漫画。『ビッグコミックスピリッツ』（小学館）にて、2014年から連載中。新人ケースワーカーの義経えみるの目を通して、生活保護のリアルに迫る物語。
- *ベテランケースワーカー半田明伸の「深い！」言葉

(1) 人にはそれぞれに「事情」と、それぞれの「人生」「生活」「暮らし」とその歴史がある

これが義経さんに担当してもらった世帯、ケースファイル110世帯分です。

この一冊一冊にそれぞれの事情・・・それぞれの人生があります。

(by 半田明伸：コミック第1巻「第1話 生活保護のお仕事」より)

(2) その人の「尊厳」を守る支援とは何か？

【「あれから、あの面談の意味をずっと考えている。私に対して怒りの表情を見せた阿久沢さんが、何故半田さんの説得には乗ったのか」 (by 義経えみる)】

半田さん「どんな温厚な人でも尊厳を侵されれば怒ります」

義経えみる「尊厳・・・ですか・・・」

半田さん「仕事を失う、病気になる、お金がなくなる、そういったことで人の人生の選択肢はどんどん少なくなります。でもどんなに選択肢が少なくなっても、時には全く選択肢がないような状況でも、その人の生き方を最終的に決めるのは本人です・・・基本的にはね。本人の意向を無視して、こちらの都合で無理矢理動かそうとすれば人は当然怒ります。どんな人にもその人なりの「都合」があります。人は自分の「都合」でしか動きません。その「都合」を知るにはまず相手にしゃべってもらわないと・・・そのためにはこっちにも「聞く準備がある」と示す必要がありますね」

(コミック第2巻「第10話それぞれの」より)

(3) 初回訪問・初回面接の目的とは何か？

義経えみる「そっか、その辺の親子関係も何とか話してもらわないとですね・・・がんばりませう」

半田さん「今日、訪問調査1回目でしたっけ？」

義経えみる「あ、はい」

半田さん「だったら、1回で全部調査するのは無理ですから、まずは本人が『今、一番しんどいと思っ
ていること』を共有する・・・が最優先ですからね」(コミック第3巻「第24話迷える青年」より)

2. 個別支援におけるその人（その家族）の「ライフ・ストーリー」への着目

(1) ライフ・ヒストリーとライフ・ストーリー

- *ライフ・ヒストリー（生育歴、生活歴、家族歴）とは、その個人や家族のこれまでの人生にあった客観的な出来事や事実。ライフ・ストーリーとは、それらの出来事や事実を通して（出来事や事実とともに）語られる主観的な個人や家族の経験や意味づけ、解釈（あるいはその変遷）
- *その時々々の社会状況や社会構造との関係でその人の生活や人生を捉える個別支援には、どちらも視点も必要である
- *その上で「ライフ・ストーリー」に焦点を当てる意義とは何か→「人に歴史あり、人生に物語あり」

(2) その人の「現在（いま）」を知るための「ライフ・ストーリー」

- *その人の「現在（いま）」を知るためのヒントは、その人のライフ・ストーリー（これまで経験され

てきたその人と環境との相互関係、相互作用)のなかにある

- *その人をしてそう生きざるを得なかった、そうせざるを得なかった環境や構造、社会的な文脈がある
- *「その人はなぜそうするのか」への視点、その人の言動の背景にある環境や構造への視点こそ、ソーシャルワークにおける個別支援の視点
- *ソーシャルワークは、その人の人生で経験されてきた、あるいは現在も経験されている、(もしかしたら、本人も気づいていない) 抑圧や生きづらさの背景にある社会的・環境的・関係的・地域的・構造的な問題へ切り込んでいく営みでもある

(3) そして、「当事者は嘘をつく」!?・・・なぜ、ライフ「ストーリー」なのか?

○「どうやって本当のことを語ればいいのか」被害から 20 年以上が経っている。記憶違いや、自分に都合のいい記憶の改変が起きている可能性は十分にある。また、人生のすべてをそのまま語ることは現実的には不可能なので、私はどの記憶を語り、どの記憶を語らないのかを選んでいかなくてはならない。(5 頁)

○たとえ、本当のことを語ろうとしても、私は嘘をつくことから逃れられない。(中略)この物語は真実だが、私は常に「嘘をついている」と思いながら語っている。あなたが、私の言葉を疑う以上に、私は自分の言葉を疑っている。だからこそ、私はあなたに最後まで聞いて欲しい。真実を明らかにするためにではなく、私の生きている世界を共有するために。(6 頁)

(小松原織香 (2022) 『当事者は嘘をつく』筑摩書房)

- *その人が「それでも生きること」「生き続けること」ために大切なのは、過去の出来事や事実そのもの(だけ)ではない。その出来事や事実に対する「意味づけや解釈(とのその変遷)」である
- *ソーシャルワークにおける個別支援が聴くべき、知るべき、共有するべきは、その人の人生における出来事や事実や情報そのものだけでなく、その人の「生きている世界」、その人が「生きてきた世界」、「その人をして生きられた人生」である

3. 個別支援におけるニーズ把握やアセスメントとは、支援者の「関心」とそのあり方のことである

- *ある状態に対して、それが「問題」と見なされなければ、それは問題とはならない
- *個別支援の対象となる生活問題・生活課題とは、その状況に対して、支援者が何をどのように見るか、見ようとするかという、「関心」とそのあり方のことであるとも言える
- *個人の「ライフ・ストーリー」とその背景にある社会環境や社会構造への関心は、個人的なことと社会的なこととをつなぐ思考、人々の個別で独自の経験から社会問題へとつなぐ思考へと展開する
- *個人や家族が経験してきた「生きづらさ」として現れる社会問題への関心とその向け方は、個別支援におけるニーズ把握やアセスメントの視点やまなざしとして重要
- *見ようとしなければ見えない個人や家族の姿がある、聴こうとしなければ聞こえない声がある、知ろうとしなければ知ることができない人生や生活の物語(ライフ・ストーリー)がある

○知らなかつたか? 知ろうとしていないだけだ。(34 頁)

○僕らが知るべきは、大人が教えるべきは、情報ではなく「痛み」だ。僕らがなるべきは、情報を知っている人間でなく、「痛み」を知っている人間だ。(52 頁)

(村本大輔 (2020) 『おれは無関心なあなたを傷つきたい』ダイヤモンド社)

- *単なる出来事や事実という「情報」を知るだけの私たちや個別支援(のニーズ把握やアセスメント)ではなく、そのなかで経験されるその人の「痛み」を知る私たち相談支援員とその営みでありたい

4. たとえば、地域で孤立して、自ら支援を求めてこない、あるいは拒否をする人々のことを考える

(1) なぜその人々は支援を求めない(「助けて」と言えない)のか?

閉ざされた家庭にいる人は、「支援者の顔は笑っていても、目は笑っていない」と語る。困っているときには放置し、問題がどうしようもなく膨れあがってから笑顔で近づいてくる支援者への敵意がある。その根底にあるものは、助けを求めようにも迷惑だと避けられ、あるいは偏見によって拒まれてきたという体験であり、社会に対する不信である。(中略) その結果として、子どもと親は well-being への意欲や将来展望を抱けず、諦めや不信を表出して、社会との関係を閉ざしている。

(金子恵美 (2019)「虐待・貧困と援助希求—支援を求めない子どもと家庭にどうアプローチするか」松本俊彦編『「助けて」が言えない—SOSを出さない人に支援者は何ができるか』日本評論社、104頁)

『「助けて」が言えない』ことや失踪を繰り返すことには、その人なりの理由がある。それをけっして否定したり責めたりすることなく、安全で安心できる支援を提供することこそが重要であり、そのための方策にはまだまだ工夫の余地がある。『「助けて」が言えない』ことは、その人の弱みではなく、『「助けて」が言えない』「言ったらさらに尊厳を奪われる」状況をつくりだしていく社会の仕組みの側にこそ課題があるのではないだろうか。少なくとも支援者の立場に身を置くならば、このような問題設定のもと、みずからの拠って立つ支援構造の問い直しを含めて考えることが必要であろう。(200頁)

(熊倉陽介・清野賢司 (2019)「どうして住まいの支援からはじめる必要があるのか—ホームレス・ハウジングファースト・援助希求の多様性・つながりをめぐる支援論」松本俊彦編『「助けて」が言えない—SOSを出さない人に支援者は何ができるか』日本評論社、200頁)

(2)「安全で安心なコミュニケーション」の経験から、社会や支援に対する信頼を取り戻す

- ①たとえば、自己責任や自助努力ありきの価値観が社会に蔓延するなかで、自らの状況を何とかしたいものがきながらも、社会からの否定的なまなざしの前に苦しみ、徐々に他者や社会への信頼を亡くし、やがてあきらめの気持ちとともにSOSを発しなくなり、そして支援をも拒否するに至ることを、関係的・社会的・構造的に強いられ状況があるとは言えないだろうか?
- ②そもそも孤独・孤立のなかにある人々(本人や家族)が、他者や周囲に心を閉ざすのはなぜか。専門職に相談しないのはなぜか。なぜそれらの人々は支援を拒否するのか?
- ③その背景にあるのは、自らの状態を周囲から問題視され、否定され、また専門職や支援者からは、(暗黙裡のうちに)一方的に改善や解決すべき対象と見なされてきた経験ではなかったか?
- ④社会から信頼されていないという経験の積み重ねが、社会に対する不信感をもたらしているとは言えないだろうか。自分が専門職や支援者から信頼されていないという経験が、専門職や支援者を信頼しない背景にあるとは言えないだろうか?
- ⑤たとえば、その人が支援者に「本音」を言わないということは、本音を言えなくさせられている支援者との関係や状況があるということ、支援者から期待されること、支援者の意向に沿うことを言わざるを得ない支援者との関係を経験していることの現れと捉えることができるのではないか?
- ⑥支援者にとっては「支援」しているつもりが、もしかしたら、本人にとっては「蔑まれる」「排除される」経験となっていないだろうか?
- ⑦その状況に対する「定義権」は、研究者側・専門職の側の特権なのか?

けれど、医療でも教育でも福祉でも、定義権は常に専門職の側にあった。親が求めるものが専門職の判断や考えと相違したり制度やメニューの許容範囲を超えたりしていれば、それは「過剰な要求」として「親側の問題」「固有の親に属する問題」に帰されてきたのではなかったか。

(児玉真美 (2019)『殺す親 殺させられる親—重い障害のある人の親の立場で考える尊厳死・意思決定・地域移行—』大月書店、350-351頁)

- ⑧本人にとっては、その状態や自らの気持ちや葛藤が、否定や批判されることなく受け止めてもらえる、「安全で安心なコミュニケーション」の体験の積み重ねと、そこから、支援や社会に対する「信頼」を取り戻すかかわりや働きかけ、関係の経験が必要ではないのか?

- ⑨支援者の側からだけでなく、「本人の側から」「親子の側から」「家族の側から」の視点で考える、振り返る（相手の側に立っての「想像力」の大切さ）（「想像する力」→「創造する力」）こと
- ⑩求められるのは、その人とその「生（ライフ・ストーリー）」の全体に対する「肯定」と「尊重」、そして「信頼」のメッセージを伝え続ける支援や支援関係、個別支援のかたちではないのか？

5. 個別支援における利用者（当事者・相談者）との安心で安全なコミュニケーションとは何か？

(1) 「誰かがちゃんと見てくれている」という安心感のなかで人は育つ・支えられる

「ママがスマホばかりみてるから、ぼくはスマホになりたい。（中略）ママがみってくれないと、ぼくはいなくてもいいようなきもちになっちゃうよ。だいすきなママがキライになりそうなぼくがキライなんだ。だからママのスマホになりたいです」（のぶみ（2016）『ママのスマホになりたい』WAVE 出版）

*誰かが自分をいつも見てくれている、見守ってくれている、その関係そのものが支えになる

(2) 自分や相手を「傷つけたり、試さなくてもいい」関係を経験すること

自殺や自傷を繰り返したり、非行や薬物から抜けられなかった人が、その泥沼から脱することができたとき、しばしば口にするのは、見捨てることなく、変わらずに見守っていてくれたことへの感謝の言葉である。（中略）それをしっかりと確かめることができさえすれば、大きな安心感が次第に蘇り、もう自分や相手を傷つけたり、試す必要もなくなっていく。（241 頁）

（岡田尊司（2016）『生きるための哲学』河出書房新社、241 頁）

(3) 「自尊感情」「自己肯定感」は他者のメッセージによって育まれる

「私は私である」という自己同一性を支えているこの自己肯定の力はどこからやってくるのだろうか。それもまた、誰の目にも耳にもふれない透明な「私」自身がつくりだすのだろうか。そうではないと言いたい。その力は、「あなたがあなたであることはよいことだ」という他者のメッセージからやってくる。しかも、その「よい」には理由はない。ただ「あなた」がいるということがそれだけでよいことなのである。（藤谷秀（2001）『あなたが「いる」ことの重み』青木書店、12 頁）

*私の存在が「無条件に肯定」されるコミュニケーションや他者とのつながり、場所、社会関係があるということは、人が生きていく上で欠かせないこと

*ソーシャルワークは、人間の生に対する「社会的（Social）な肯定」のための、思想と理論と実践

(4) 「私の小さな世界を知ってくれている」人の存在が、私が生きる支えになる

*アニメ映画「天気の子」&RADWIMPS とソーシャルワーク・個別支援

すべての人が皆自分だけの世界を持ち、その世界の中で必死に生きている。役割を持ち、何かしらの責任を負い、自分というたった一つの命を今日から明日へと日々運んでいく。（中略）そしてすべての人が、そんな自分だけの「世界」をもがきながら生きている。その姿を近くで誰かに見てもらえる心強さや安心感を知っている。「見てくれている」「私のこの小さな世界を知ってくれている」「大丈夫？と気にかけてくれる人がいる」ということがどれほど大きな支えなのかを知っている。そして誰もがかけがえのない大切な人がもがく姿を見た時、「この人の大丈夫に、自分がなりたい」と願っている。（RADWINPS 野田洋次郎「解説」新海誠『小説天気の子』角川文庫 2019 年、308-309 頁）

*「君を大丈夫にしたいんじゃない、君にとっての「大丈夫」になりたい」（RADWINPS 「大丈夫」）

*その人が「もがく」姿を、「大丈夫、ちゃんと見ていますよ」という相談支援員でありたい

*私たち相談支援員の存在が、当事者の、利用者の、地域の人々の「大丈夫」でありたい

*個別支援・ソーシャルワークを担う事業所や施設の存在が、地域の「大丈夫」でありたい

(5) その人にかげられる「言葉」も、その人を取り巻く大切な「環境」である

彼らはみな、加害者になる前に、被害者であったような子たちなんです。極度の貧困のなか、親に育児放棄や虐待をされてきた子。発達障害を抱えているために、学校でひどいじめを受けてきた子。きびすぎる親から、拷問のようなしつけをされてきた子。親の過度の期待を一身に受けて、がんばりすぎて心が壊れてしまった子。心に深い傷を持たない子は、一人もいません。その傷を癒やせなかった子たちが、事件を起こして、ここに来ているんです。（「はじめに」より）

気の強い乱暴者だけが、犯罪者になるわけではありません。むしろ、気の弱い、自分を出すことのできない、おとなしい子の方が、少年刑務所にはずっと多いのです。そんな子は、「自己肯定感」が低いのが常。（中略）大切なのは「ありのままの自分に価値があるんだ」と気づくことです。（27頁）

（寮美千子編（2016）『世界はもっと美しくなる 奈良少年刑務所詩集』ロクリン社）

.....

言葉 「いいんだよ」「がんばったね」「よくやった」
この言葉が ほしい この言葉が ボクを幸せにする
「お前はアカン」「でき悪い」「お前はいらぬ」
この言葉は いらぬ この言葉は ボクを不幸にする
嫌な言葉を言われると 自信をなくし 自分自身が嫌になる
好きな言葉を言われたくて 行動し ボクは ボクを見失う
一つ一つの言葉がボクを造る 一つ一つの言葉が ボクを壊す (46-47頁)

- * 私たち支援者は、その人（当事者や家族）にどのような「言葉」をかけることが大切なのか
- * 私たちはどのような「言葉」で、その人に伝える、見守る、支えることが大切なのか
- * その人が、どのような「言葉」をかけられ、どのような「言葉」に包まれながら、地域で生きていくことを私たちは願うのか
- * あらためて、個別支援での様々なコミュニケーション場面における「言葉」の大切さを考えたい

6. その人が「生きてこそ」のソーシャルワーク

* 国連難民高等弁務官、国際協力機構理事長として、人道支援・復興支援の現場に携わってきた緒方貞子（1927-2019）の言葉から

○ 生きているからこそ、保護ができるのです。とにかく生きる。生き続けられるようにするというのは、基本的なことだと思います。（42頁）

○ 最終的には、やっぱり、命を守るということでしょうね。（中略）「生きてもらう」ということに尽きるんですよ。（中略）それが人道支援の一番根幹にあるんだと思う。判断をするとき、まず、生きてもらう方法を考えるんですよ。（68頁）

（緒方貞子（2013）『共に生きるということ』PHP研究所、下線は引用者）

- * それでも「生きること」を支えるソーシャルワーク・・・生きていく限り、可能性は無限にある！
- * 漫画・アニメ『ONE PIECE』「ワノ国編」での四皇カイドウとモンキー・D・ルフィの会話から

カイドウ「おれに勝てる可能性でもあんのか？」

ルフィ「生きてんだから 無限にあんだろ!!」

（『ONE PIECE』第1026話「天王山」 [コミック102巻]）

- * その人が「そこに生きて、生活すること」をあきらめない個別支援・ソーシャルワークでありたい
- * 相談支援員がいること、相談支援を担う事業所があること、そしてソーシャルワークがあることは、この時代の、地域の、社会の「大丈夫」であり、そして「希望」である！
- * 私たち相談支援員と出会った人々が、個別支援やソーシャルワークと出会った人々が、（もう一度）上を向く、そして前を向けるように、かかわり続けることから降りない個別支援でありたい