

## 支援者が対応する上で抱える困難

立命館大学産業社会学部・社会学研究科 教授 山本耕平

### Findings

- 支援記録をつけていない状況や支援者ミーティングが十分に行われていない状況が確認された。
- 子育て世代が支援現場で働き続ける上で、自己の生活をより安定したものにしていく状況が確認された。
- 家族と協力や関係構築を持つことが困難であると捉えている状況が確認できた。

#### 1. 支援者が対応する上で抱える困難を考えるために

困難を有する子ども・若者の支援に当たって、その実践が抱える困難を検討する際、明確にしておかなければならない基本的な課題がある。その一つは、支援実践哲学や支援倫理である。この哲学や倫理如何により、子ども・若者の命が奪われることや、そのような事態に至らないまでも、民主的な議論や科学的な検討が保障されず、場合によってはカリスマ的な指導者により、客観的なアセスメントが否定されるようなこともある。そのような実践は、例え「可哀そうだから放置しておけない」というヒューマニズムから出発しているものであっても、子ども・若者がその人がその人として尊重される社会参加を保障するものになっていると言えない。

また、集団議論や支援者相互での批判、豊かな研修や休暇、さらに賃金が保障されることは、その職場で支援者としての育ちが保障されることに繋がり、安心して働き続けられる条件となろう。そうした諸条件が保障されない時に、就労意欲が減退し、キャリアパスへの不安や葛藤が生じるばかりか、個々の支援者のエンパワーメントはもちろんのこと、民間支援団体の支援力も弱まるのではなかろうか。

さらに、支援対象者自身と家族が有している課題が、あまりにも深刻なため、支援上の困難が生じることがある。彼らが有する発達障害や知的障害あるいは精神障害のように基礎的障害の深刻さはもちろんのこと、育ちの中でその基礎的障害がより困難になり支援上の困難を生み出している可能性があるのではなかろうか。

なお、本稿では単純集計結果以外の数値は欠損値を除いて算出しているため、報告書の巻末集計表とは一致しない。

#### 2. 実践価値、倫理と社会的評価

対人支援の現場は、専門的な技術、倫理観、実践効果さらには社会的評価に裏付けられて展開される。その仕事を選ぶ人のうち、人の役に立てる、やりがいのある仕事に就くという思いで入職する人は少なくないのではなかろうか。しかし、自身が抱いた使命感や熱意が、職場の諸条件の中で壊され、強いストレスを感じ、その職を辞したいとの思いにつながることもある。

##### (1) 自己評価、他者評価、社会的評価と支援者

対人支援の現場は、職場や地域あるいは社会において、支援者一人一人が、自身の役割や価値を認識し誇りをもって生きていくことを実感できる場である。反面、過酷な労働条件の中で、職場で

自らの自尊感情を育てることが困難になっている現状もある。その時には、自分の身近にいる人が自分を温かく包み込んでくれる、自分を必要と考えてくれる、あるいは自分の気持ちをわかってくれるといった「包み込まれ感覚」を失うことがある。また、同僚と気持ちの通じ合いができず、その仕事をとおして自身を好きになる機会を失い、それまでの人生で築きあげた価値観を大切にできなくなることもある。そうした職場との出会いでは、自己尊厳が否定され、知らず知らずのうちに傷つき自己肯定感を低めることになる。

本調査対象となった特定非営利活動法人（以下「民間支援団体」という。）で専ら支援に携わっている職員（以下「支援者」という。）の勤務年数を尋ねたところ（A 調査票問 13）、3 年未満の職員が正規職員で 32.2%、非正規職員で 41.6%となっている。また、5 年以上勤務している正規職員は 32.4%、非常勤職員は 16.1%であった。支援に従事している職員数が最も多い年齢層（A 調査票問 14）は、正規職員では 30～39 歳が最も多く 114 法人（25.5%）であり、40～49 歳が 81 法人（18.1%）となり、非正規職員では、40～49 歳が 104 法人（23.3%）、30～39 歳が 71 法人（15.9%）となっている。

また、支援者が現在の法人に勤務してからの給与変化（B 調査票問 11）では、最も多いのが「ほとんど変化なし」で 605 名（56.9%）あった。子育て世代（20 代～50 代）に限ってみると、「上昇傾向にある」とする者は、「29 歳以下」（21.2%）及び「30～39 歳」（21.1%）が多く、40 代以降徐々に少なくなっていく（図 1）。このことから、子育て世代が支援現場で働き続ける上で、自己の生活をより安定したものにしていけることが困難になっている状況を推測できる。ややもすると、かなり多くの者にとって、賃金と自己の生活の維持との間にコンフリクトが生じ、処遇面での不満を持つことが考えられるのである。処遇の問題と就労継続意志との関係を見ると、賃金など処遇面が十分でないと感じるものが 233 人と、最も多い人数を示しているが、そのうち 171 人（73.4%）が、現在の法人で支援を続けたいと答えている（図 2）。また、それら 171 人中 94 人（50.0%）が子ども・若者支援の現場に転入職した動機として「人の役に立ち社会に貢献したかった」と回答し、調査対象者全体で見ても 523 人（49.2%）が同様の理由をあげている（B 調査票問 2）。このことから、若者支援の現場に参加している者は、給与等の処遇ではなく、困難を有する子ども・若者を支援するという他者貢献に自己評価を求めていることを示しているとも考えられる。

これに関して、筆者らが大阪・京都を中心に障害者福祉現場の職員を対象とし、仕事とメンタルヘルス不全の係に焦点をあてた調査<sup>1</sup>がある。この障害者福祉現場の職員を対象とした調査と本調査は、民間の対人関係職場を対象とし、その職場で働く従事者への質問紙による調査からどのような対人関係職場の困難さをもつのかを分析している点では類似性がある。処遇や職場の状況と支援の仕事の続けることについて検討を加えたところ、類似調査では 50.2%が「仕事のわりに賃金が低い」と回答しつつも、72.0%の人が「現在の職場に従事し続けたい」と回答した。

この調査からも対人関係職場で働く人が支援の仕事に魅力を感じていることが推察できるが、このような彼らの思いや他者貢献性に期待し、支援者の身分保障が整わないことにより“ワーク・ファミリー・コンフリクト”、なかでも“サラリー・ファミリー・コンフリクト”<sup>2</sup>と考えられるよう

<sup>1</sup> NPO 法人大阪障害者センター：福祉現場のメンタルヘルス検討会（峰島厚、山本耕平、大岡由佳、北垣智基、深谷弘和）2011。3、障害者施設職員のメンタルヘルス調査報告書—訳 1200 人の職務・精神健康度調査から—、

<sup>2</sup> 金井篤子らは、「ワーク・ファミリー・コンフリクトとメンタルヘルスの関連に関する心理学的考察」（科学研究基盤研究 C 課題番号 09610113）において、ワーク・ファミリー・コンフリクトを「役割葛藤の一形態であり、組織からの要求が家庭における個人の達成を阻害し、また家族からの要求が組織における個人の達成を阻害すること」と定義し、このワーク・ファミリー・コンフリクトの仕事満足度のなかの処遇満足度

な状況が生じ、B 調査票問 10（6）では 5.8%（962 人中 62 人）にとどまっているものの、支援者自身が、今後のキャリアプランを描けなくなっていくことも推察できる。

図 1 子育て世代と賃金の変化（B 調査票 年齢×問 11）

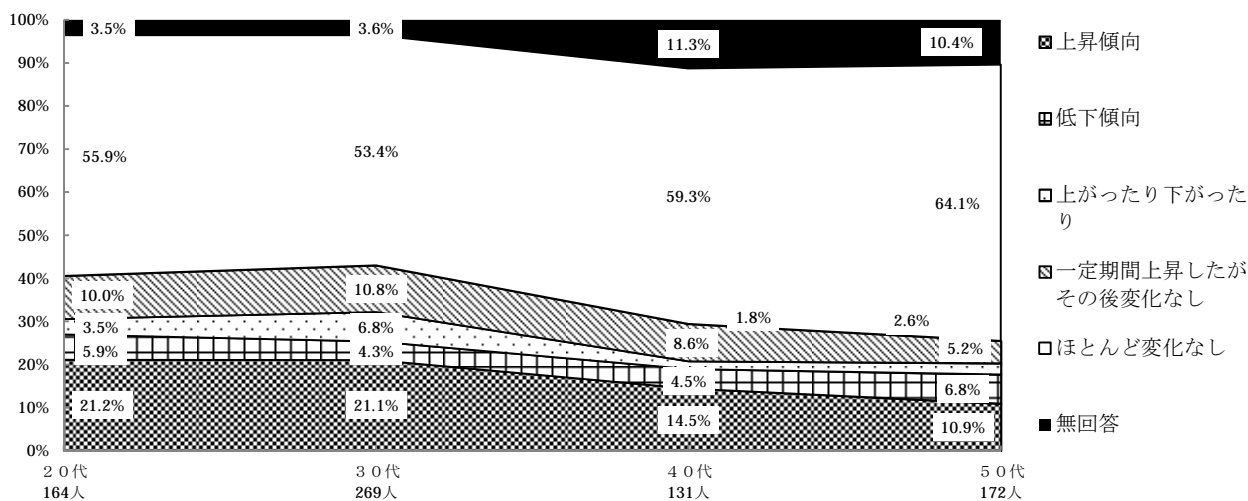
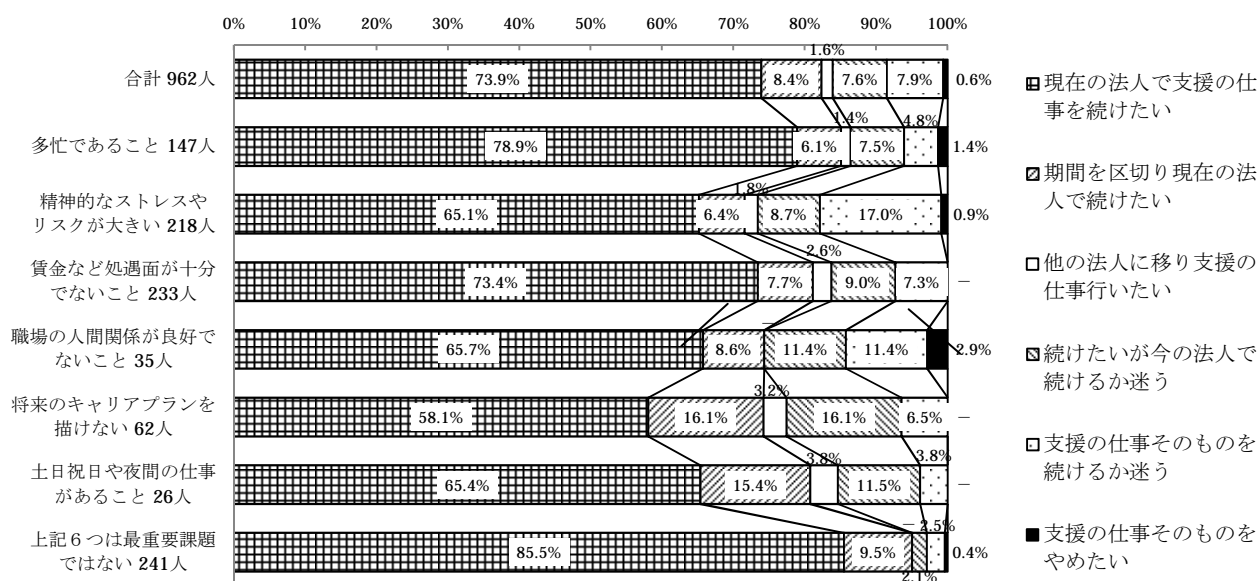


図 2 職場・処遇の問題と就業継続意志の関係（B 調査票 問 10（6）×問 13）



## （2）支援現場におけるストレス

本調査では、調査対象者の雇用形態（B 調査票 性別×雇用形態）は、男性では正規雇用が 61.9%、非正規雇用が 28.0%となっている。また、女性では正規雇用が 47.6%、非正規雇用が 38.4%である。男女ともに年齢による雇用形態の差異は極端には見られない。なんらかの職から子ども・若者支援の現場に転じた人の前職経験（B 調査票問 1）をみると、教育職であった人が最も多く 325 人（30.5%）であり、販売・接客 306 人（28.8%）、福祉職 241 人（22.7%）と続く。

また、興味深いこととして 497 人（46.7%）が「当該法人の理念や目的に共感した」、453 人（42.6%）

に一要素として「仕事の量からみた給与の程度」を設けている。本報告で、サラリー・ファミリー・コンフリクトとしたのは、サラリーがその生活を維持する額に満たなく、家族からの生活維持及び向上要求が高まり、支援者が職場と家族との間でコンフリクトを持つ状況として捉えるものである。

が「支援の仕事に興味・関心があった」と回答しており、以前から現在従事する職場となんらかの関わりを持っていたのではないかと推察できる。

各法人が特に注力している子ども・若者の問題と、その法人に所属する支援者が解決すべきと考える課題との関係を見たところ（A 調査票問 20（2）×B 調査票問 10（6））、総体として「賃金などの処遇面が十分でないこと」と、「精神的なストレスやリスクが大きい」の2つが高くなっている。なかでも、不登校支援に特に注力している法人に所属する支援者の 28.6%（46 人）、発達障害者（児）支援の 25.7%（88 人）、ひきこもり支援の 23.8%（43 人）、ニート支援の 20.0%（15 人）が「賃金など処遇面が十分でないこと」をあげた。「精神的なストレスやリスクが大きい」と回答した者は、ひきこもり支援に注力している法人に所属する支援者の 25.4%（46 人）、ニート支援の 24.0%（18 人）、発達障害者（児）支援の 20.5%（70 人）、不登校支援の 19.3%（31 人）であった。

また、子ども・若者当事者自身が持っている課題を見ると（B 調査票問 3（1）×問 3（4））、例えば、最も困難な事例としてひきこもりを選んだ支援者、不登校を選んだ支援者が双方ともに 80% を超し指摘したのは、コミュニケーション能力の低さ（ひきこもり 82.3%、不登校 81.3%）、人と関わることの不安（ひきこもり 91.5%、不登校 85.1%）、同世代からの孤立（ひきこもり 87.5%、不登校 83.2%）、こころの不安定さ（ひきこもり 89.5%、不登校 87.0%）である。

支援実施に際し解決すべき課題であるが、不登校やひきこもりを、人生や人間としての成熟の過程での一つの「つまずき」として捉えるならば、その支援は、「つまずきに出会うことを通して悩み、その悩みを通して自分とあらためて向き合い、自分と問答し、自分の生きるべき道を見つけ出していく」過程そのものに向き合う支援である<sup>3</sup>と言えよう。また、その過程で、彼らは、捉えどころのない漠然とした不安や孤独に苦しむ<sup>4</sup>。人と関わることに不安を持ち、同世代から孤立し、言語で自身の苦しさを伝えることが困難な彼らは、自身を傷つける行為で自身の苦しさを訴えることもある。支援者にとって、そうした行為が実践の中で自己を追いこみ疲弊する要因となることもある。その彼らが支援者に必要以上に依存することは当然あり得ることである。また、その苦しむ子ども・若者に、過度な共感・感情移入を行い、適切な支援が困難になることを、全体（B 調査票問 10（1））では 270 人（25.4%）、ひきこもりを最も大変な事例として回答した支援者に限ると（B 調査票問 3（1）×問 10（1））、81 人（26.6%）の者が指摘している。

支援対象者と向き合う上で必要な能力を質問したところ（B 調査票問 14）、カウンセリング能力が 466 人（43.8%）と最も多かったが、科学的分析能力や実践を振り返る力を指摘した者も、各々、195 人（18.3%）、139 人（13.1%）であった。これは、自己が支援者として育つために不可欠な課題であり、当初の対人支援職への思いを継続させる重要な力となりうる。多くの人が誇りを持ち対人支援の職に関わっているが、反面、この誇りは、「自分だからできる」との思いを強め共依存的な関わりを生み出すことがある。その思いが、過重な労働であっても自身の辛さを抑え込み強迫的な適応を生じさせることもある。そのような適応を生じさせることを防ぐためには、科学的分析能力や実践を振り返る力が必要となる。その克服のためには、支援者個々のストレス耐性を強めるのみでなく、民間支援団体が集団としてストレスと対峙する準備を行う必要がある。

### 3. 安心し、子ども・若者と共に成長できる就労の場となっているか

対人支援現場で避けて通ることができない問題にバーンアウトがある。バーンアウトとは対人援助職の現場に多く見られるもので、意欲的に仕事に関わっていた人が突然仕事への意欲を失くすことで

<sup>3</sup>高垣忠一郎、2009、私の心理臨床実践と「自己肯定感」、立命館産業社会論集、45-1、P7-8

<sup>4</sup>山本耕平、2009、ひきこもりつつ育つ—若者の発達危機と解き放ちのソーシャルワーク、

あり、その一要因としてストレス感受性（ストレス耐性）がある。しかし、ストレス感受性は、不変のものではなく、いわば実践に伴う「揺らぎ<sup>5</sup>」の中で強まったり弱まったりするものである。支援者は、支援過程において葛藤や怒り、不安を強め、自身の実践はこれでいいのかと揺らぐ。

#### (1) 揺らぎを保障できる実践体であるのか

職場に問われることは、職員に「揺らぎ」をどう保障できるかである。本調査の自由回答に、支援者が、母親がわが子の障害と出会い動揺する中で、その障害を受容する過程に寄り添う「お世話<sup>6</sup>」の重要性に気づき、その実践を通し自己が母親の孤立化を防ぐ取組を行ったとの語りがあった。この気づきは、支援者集団が、集団として母親の状況を丁寧に話し合い、共に支えあうことを重視する中で可能となったものであろう。いわゆる問題行動と当事者が向き合うためにも、同回答者は、専門知識を用い「指導<sup>7</sup>」を行う際に「一方的に決めつけず、本人の言い分を十分に引き出し、ゆっくりと話す中で、気づきを待つ」と語る。これは、支援者が当事者の日々の状況を分析（アセスメント）する中でこそ獲得できる実践知である。

問われなければならないことは、支援の妥当性を検討する上で、当事者の意見や言葉、行動をどれだけ重視できているかである。支援実践哲学は、子ども・若者を育てる上で基本となるものであるとともに、そこで働く職員が子ども・若者と育ちあうためにも不可欠である。今後、各実践体を対象とした質的調査を実施する必要性があろう。

#### (2) 相互に育ちあうことが困難になっていないか

支援実践哲学とともに、日々の実践の振り返りに欠かせない取組に支援記録と支援者ミーティングがある。まず、支援記録であるが、A 調査対象の 447 法人中 231 法人（51.7%）が全ての支援対象者の記録をつけている（A 調査票問 26）。そのうち、通所事業を行っている法人（217 法人）に限れば、153 法人（70.5%）、同様に居住支援を行っている法人（57 法人）に限れば 36 法人（63.2%）が全ての支援対象者の記録をつけている（図 3）。一方、A 調査対象の 447 法人中 21 法人（27.1%）が自主事業に関する支援記録をつけていない。

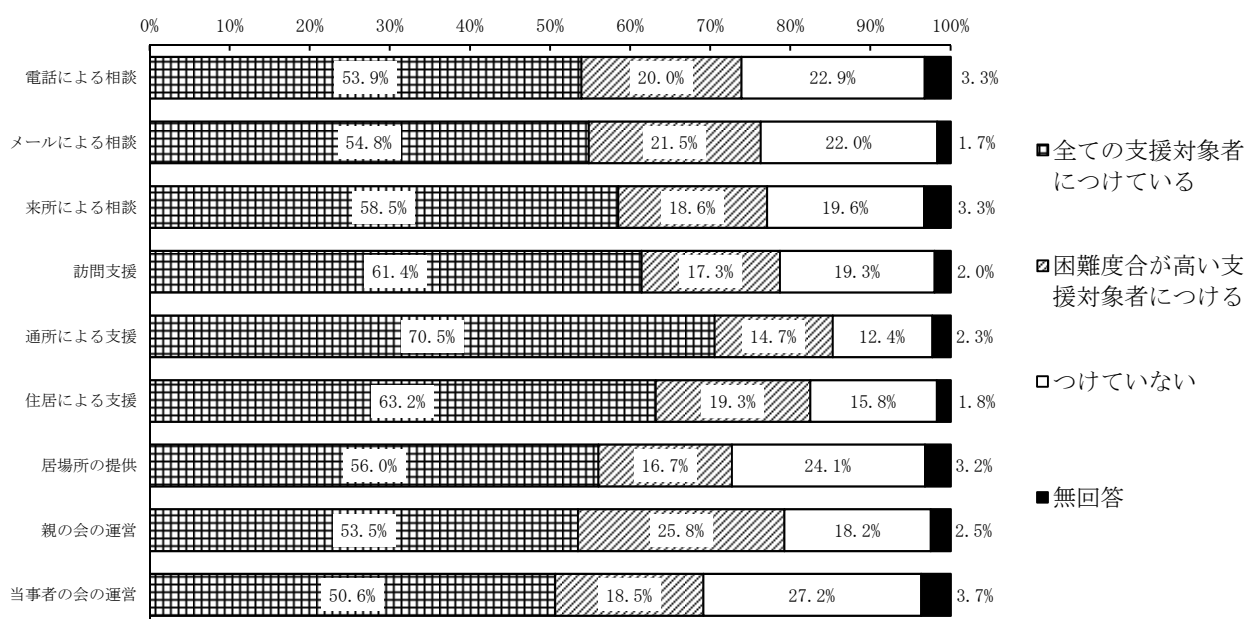
揺れ動く支援対象者の状況を的確に把握し、今後必要となる支援方法や支援策を明確にするために記録は不可欠である。電話やメールでの相談は、軽微な事例や身元・生活上の背景等を明かさないう相談があるために、記録として残しにくいものもあることは推察できる。しかし、訪問支援や来所相談では、カンや経験が左右する実践を克服するために、支援者が集団で共通の目的を認識することが必要である。このため、職員が総体として共通言語で子どもや若者の育ちを語り合う機会の保障として記録とミーティングが問われなければならない。

<sup>5</sup> 尾崎新、2000、「ゆらぐ」ことのできる力—ゆらぎと社会福祉実践、誠信書房

<sup>6</sup> 尾崎（1994）は、援助関係における多様な関わり方を「指導」「お世話」「主体性の保障」の3つに整理している。彼によると、「指導」は、「クライアントに知識や情報の提供を目的とし、どちらかといえば援助者がクライアントに対して指導的立場をとる関わり方」であり、「お世話」は、「クライアントの保護ないし支持をめざし、援助者がクライアントのかかえる困難を理解し、支持ないし保護しようとする関わり方」、「主体性の保障」は「クライアントが援助において主体性や責任を發揮することを重視する関わり方」とそれぞれ定義される。

<sup>7</sup> 尾崎新、1994、ケースワークの臨床技法—「援助関係」と「逆転移」の活用、誠信書房

図3 支援記録の実施状況と提供している支援の関係 (A 調査票 問26×問19(2))



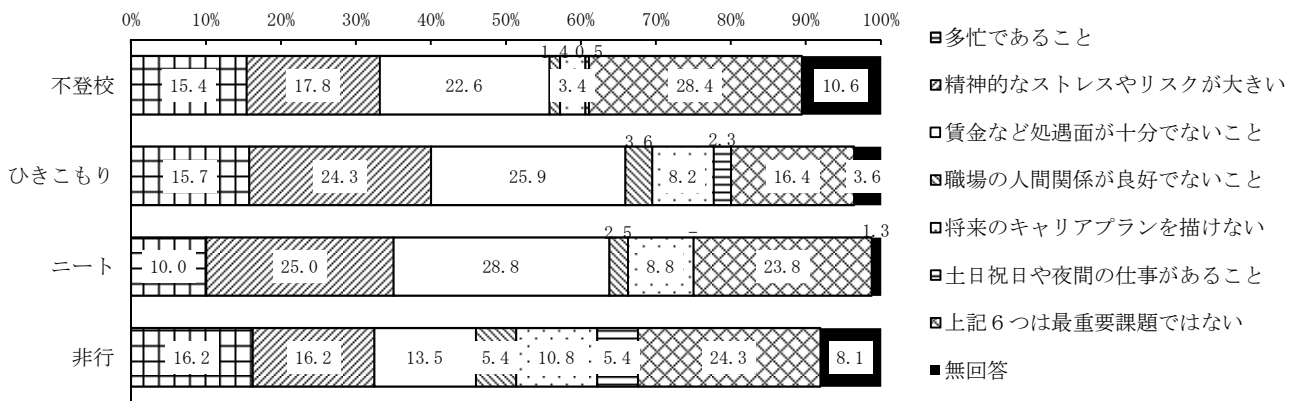
しかし、当事者の会の運営をしている81法人中22法人(27.2%)で支援記録がつけられていない(図3)。これは、いくつかの側面が考えられよう。一つは、その運営主体が当事者である場合には、同じ体験をしてきた者の記録をつけることへの葛藤である。プロの支援者であっても客観的な支援を展開するためには、大きな情緒的エネルギーが必要とされる。二つに、当事者の会の運営を民間支援団体が行ない、プロスタッフが支援している場合でも、当事者の主体性を保障しようと配慮し、支援記録を作成しないことがあるのではなかろうか。ただし、客観的な分析に基づく実践展開のためには記録は必要となるであろう。

法人の自主事業のうち支援記録を困難度合いが高い支援対象者のみにつけている法人(72法人)は、その事例が命や暮らし、発達との関わりで緊急性が高いものであるために、記録を残さなければならない場合があるのではなかろうか。緊急性の高い事例の中では、余裕をもって支援に携わることができなくなり、自身が目指す支援を展開することができず自身の実践への思いや夢を妥協させなければならない現実と向き合うことがある。困難度合いが高い支援対象者のみに自主事業の記録をつけている法人のうち、過去1年間に支援者が離職し、離職申し出の際の理由(A調査票問11)について回答があった23法人について、その内訳をみると、「責任や仕事の負担が重かった」(6法人)、「賃金等の処遇面に不満を感じていた」(5法人)がやや多くみられた(多重回答質問)が、このデータからはケース数が少ないために困難度合いと離職との関わりを明らかにすることはできない。

次に、支援者ミーティング(A調査票問27)についてみると、支援に従事する職員全員で実施している事業者が219法人(49.0%)、当該支援対象者の担当職員で実施が94法人(21.0%)、統括職員のみで実施が49法人(11.0%)、実施していないが63法人(14.1%)となっている。

さらに、支援を展開する上で解決すべき課題について調査したところ(図4)、不登校、ひきこもり、ニート、非行を最も困難な事例と回答した支援者では「多忙であること」、「精神的なストレスやリスクが大きい」、「賃金など処遇面が十分でないこと」を解決すべき課題として回答するものが多かった。その一方「職場の人間関係」「将来のキャリアプランを描けない」「土日祝や夜間の仕事」は低い割合を示していた。

図4 最も困難と感じるケースと処遇や職場の状況（B調査票 問10（6）×問3（1））



支援記録を作成することや支援者ミーティングを設け、より充実した支援を目指すことが必要であるが、その一方で、それらの業務（間接支援業務）によって生じかねない負担増により直接支援をより充実させるゆとりを失う状況を生み出すことも危惧される。

#### 4. 支援対象者や家族との間に生じる課題

支援者が対応する上で抱える困難の中でも重要な位置を占めるものに、支援対象者の家族との関係が考えられる。

##### (1) 子ども・若者、家族と生育上の体験と支援

本調査において、実際に支援を行った子ども・若者のうち、支援をする上で最も大変と感じた者の生育上の経験を支援者に聞いたところ（図5～8）、経済的に苦しい生活を送った、両親が離婚（再婚）した、家族から虐待を受けた経験がある、虐待とまではいかないがしつけが必要以上に厳しかったという回答が上位を占めた。これらの子ども・若者の中には、今、なお深刻な危機の渦中にある者と、なんらかの脆弱性を持った家族の下で不安定な育ちを行ってきた者がいることがうかがえる。虐待のさなかであり、命や育ちの危機に晒されている場合には適切な保護を第一の目的とするものの、それ以外の者には、家族と子どもが共に育つことが可能となる支援を展開することが目的となる。

リーサ・カプランらが、「ワーカーと家族は、家族の主導に従い、家族の歩調で歩み、問題を解決する。家族のニーズに優先順位をつけたり、援助目標を指示したりするワーカーは、家族に否定的な伝言を伝え、家族が自分の問題を取り扱えないと家族に話すことによって、家族の影響力を削いでしまっている」<sup>8</sup>と、支援者が家族の協力者、促進者として実践を展開することが必要であることを指摘している。深刻な状況を持つ家族の下で育った子ども・若者と出会う時、ややもすると支援者は、その家族に責任があるかのように捉え、家族の否定的な側面のみを目を奪われてしまうことがある。しかし、家族には、家族が歩んできた歴史とその下で形成してきた課題に向き合う力があることを忘れてはいけない。

<sup>8</sup> リーサ・カプラン、ジュディス・L・ジラルド、小松源助監訳、1994-2001、ソーシャルワーク実践における家族エンパワーメント—ハイリスク家族の保全を目指して、中央法規

図5 相談者の状況と家庭事情 (B調査票 問3(1)×問3(5))

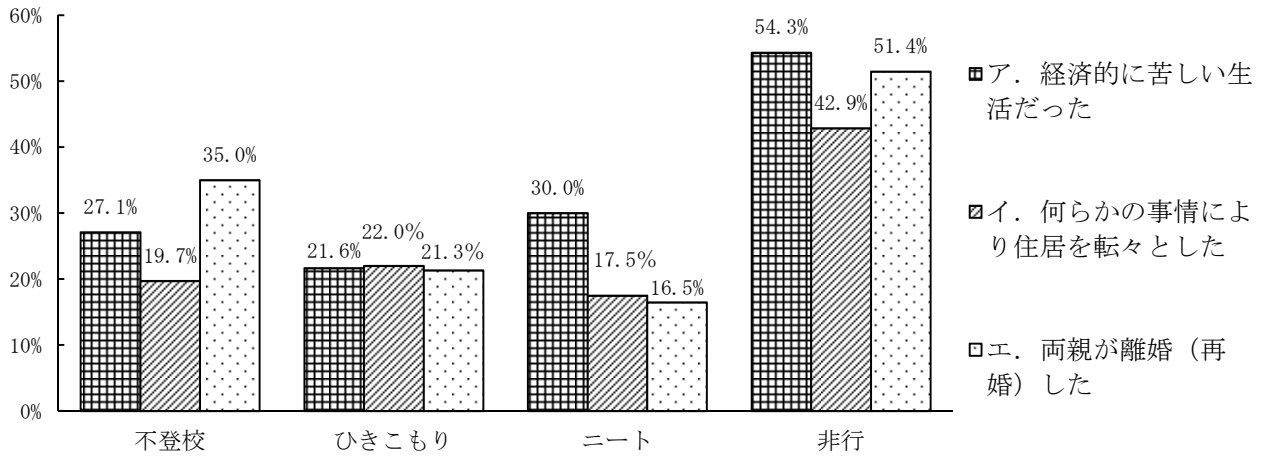


図6 利用者の状況と生活歴 (B調査票 問3(1)×問3(5))

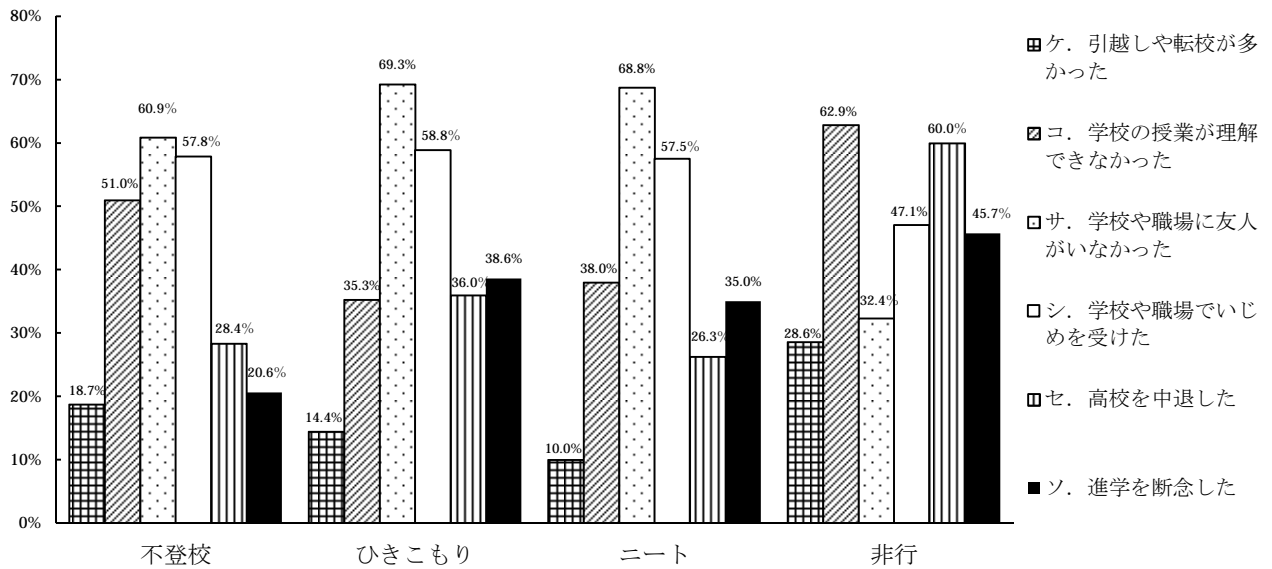


図7 利用者の状況と養育環境 (B調査票 問3(1)×問3(5))

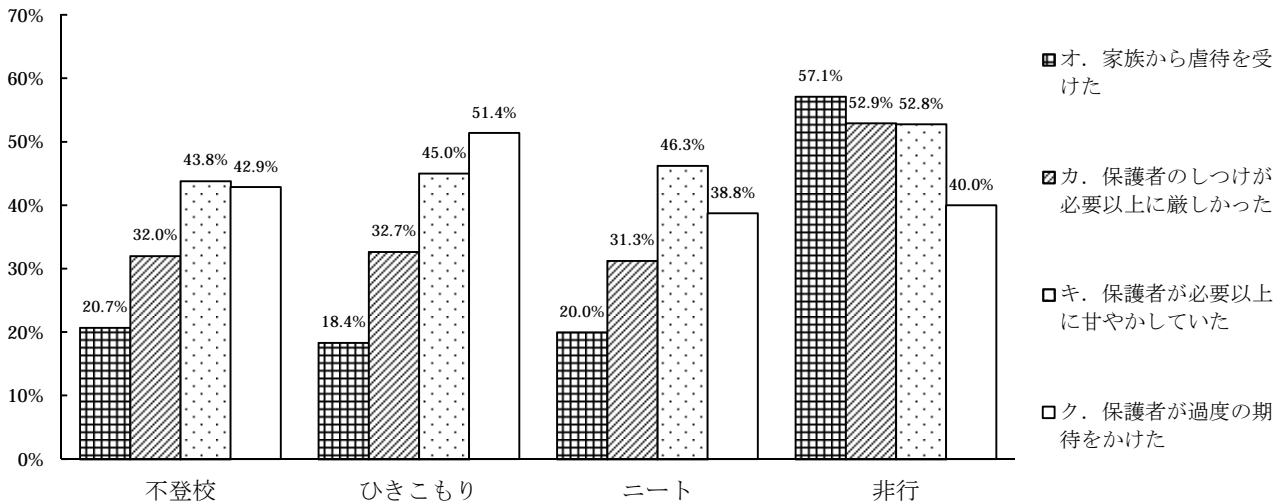
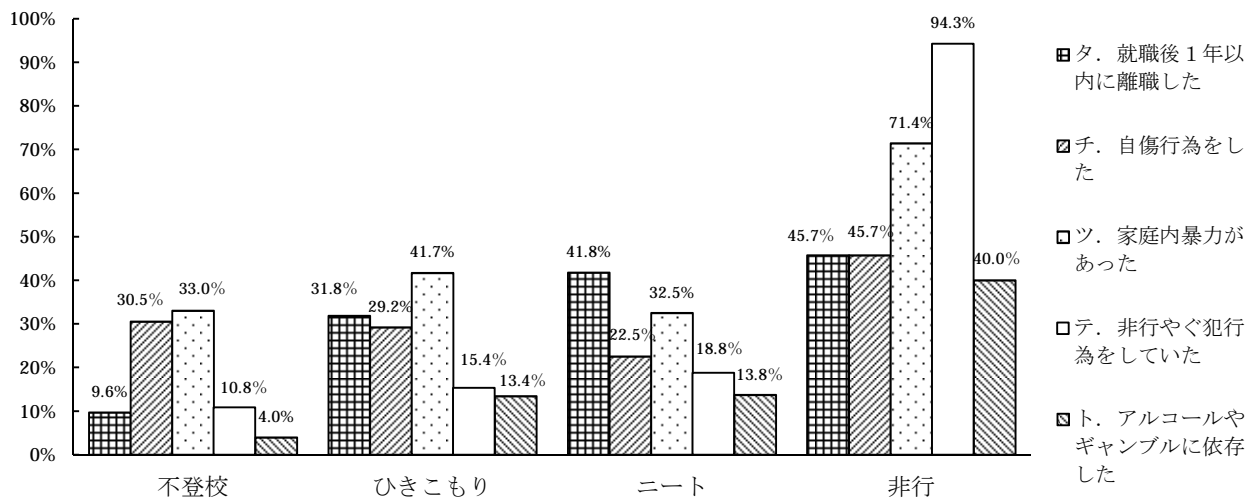




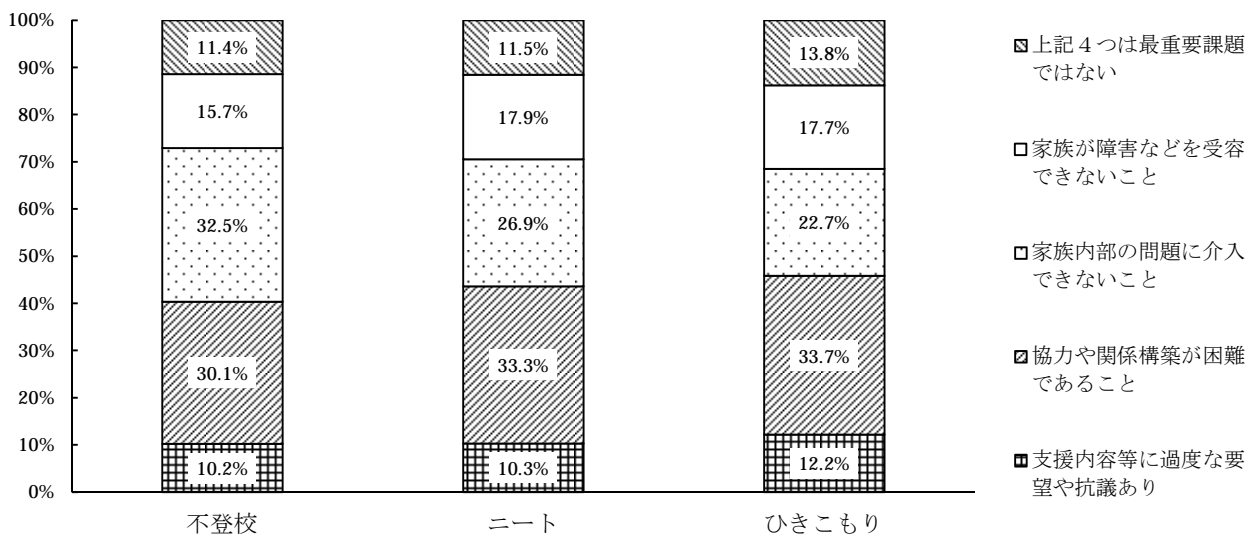
図8 利用者の状況と行為・嗜好 (B 調査票 問3(1) × 問3(5))



(2) 家族との関係構築の困難さと支援の場

支援者と支援対象者の家族との関係を見ると (図9)、不登校・ひきこもり・ニートに最も注力している法人の支援に携わっている30%以上の支援者が家族と協力や関係構築を持つことが困難であると回答している。もちろん、これらの問題においては、家族が総体として有する課題を緩和ないし解決する必要がある。不登校・ひきこもり・ニート等の課題においては、家族が子どもや若者の課題と認知し、その課題と対峙することが必要である。しかし、「家族との協力や関係構築が困難であること」と「家族内部の問題に介入できない」を合わせると、不登校支援62.7%、ニート支援60.3%、ひきこもり支援56.4%となる。これらから考えられることの一つに家族の閉鎖性がある。そこから、家族が有する問題を支援者に明らかにしたくないとの思いが生じることがある。

図9 特に注力している対象別の家族との関係 (A 調査票 問20(2) 第1位 × B 調査票 問10(2))



子ども・若者支援の対象は、そのなんらかの困難を有する子ども・若者と家族である。家族内部の問題への介入が困難である時、子ども・若者支援の実践が目指さなければならない総合的な支援、つまり、子ども・若者とその家族がその課題を緩和ないし解決する社会的支援を展開することにかかなりの労力を必要とされる。その一方で、家族から支援内容に対する過度な要望や抗議があると回

答した者は、ひきこもりで12.2%であるが、不登校で10.2%、ニートで10.3%とともに低い値となっている。これは、何を現わしているのだろうか。子ども・若者支援の一部には、まだ支援者の支援力に依拠する支援組織がある。こうした支援組織では、子どもや若者を支援者に「任せる」といった感覚が存在する傾向がある。本来、支援は、「支援－被支援」といった関係ではなく、よりよい内実をそこに参加する支援者や子ども・若者、家族が共に創りあげるものであるから、家族からの支援内容への要望や抗議は、当然生じるものである。この要望や抗議が過度でなければ、支援機関への協力さらには協働実践を展開する力となる。

家族との関係構築をいかに進めるかは、今後、困難を有する子ども・若者支援を充実させる上で重要な課題である。ただ、この課題は、家族が障害や課題をどう認知するのか、さらには、子どもや若者とどう向き合うのかといった家族臨床上の課題のみではない。求められるのは、家族が民間支援団体の事業とともに築きあげる主体として育つ実践ではなかろうか。あくまでも家族は支援の客体ではなく、支援者とともに自身の子ども・若者を育てるしくみを創り上げる取組に参加することを保障する実践が必要であろう。