

福祉情報からみた相談援助の留意点

Considerations of Consultation Assistance from the Viewpoint of Welfare Information

武 田 英 樹

Hideki Takeda

I. はじめに

漫画の神様といわれた手塚治虫は「なにが必要な情報か、ということですが、ぼくはとどのつまり、生命の尊厳を伝える情報が最も必要でかつ重要な情報だと思います」と述べている¹⁾。手塚の作品は子どもだけでなく大人にも夢と希望を与えた。福祉情報も生命の尊厳を伝え、子どもから大人まですべての国民たちに夢や希望を与えることができる。ただし、利用者のもとに適切な情報が適切な形態で適切な情報が届けられることが必要となる。

しかし、福祉情報の取り扱いには年々、難しくなっている。なぜなら、近年、社会福祉制度は多様化しているからである。さらに各々の福祉サービスが複雑に絡み合いながら存在している。一般市民はこの状況に対応できているのであろうか。実際のところは、「複雑すぎてよく分からない」といった具合であろう。

だからといって、市民それぞれが「困った時に備えて、地域にどんなサービスがあるのか事前に調べておこう」といった準備態勢を整えて、日々の生活に臨むといった状況も現実には想定しがたい。多くの市民は、普段は必要としない複雑難解な福祉情報について、興味のレベルでは意識している。しかし、理解するレベルまで意識を高めることについては、保留状態にあるといえよう。このような中、福祉情報を取り扱う福祉専門職は、生活困難状態に陥った人たちの生活を支援する。その過程において、その人自身の存在価値を本人、そして社会に認知させていく役割をもっている。

さて、小生は拙稿にて、介護サービスの第三者評価事業の視点から福祉情報の重要性について、次のように論じている²⁾。①情報のサポートを行うために、情報媒介者が必要である。②この情報媒介者の担い手には、ソーシャルワーク専門職が適している。③この情報のサポートの中で扱う福祉情報は、第三者評価事業によって得られたサービス情報が公共性の面からも有益である。

本論ではこれらの主張を踏まえた上で、概ね次の5つの視点から相談援助の留意点について論じることとする。

- 1) 福祉情報に係る利用者の実情について
- 2) 利用者の福祉ニーズが潜在化するとき
- 3) 具体的な福祉情報を提供する必要性
- 4) 要求ではない福祉ニーズとは
- 5) 福祉情報の価値について

なお、本論は福祉情報の取り扱いについて利用者を取り巻く課題から分析し、福祉専門職における相談援助の留意点について論じた点に独自性と一定の価値を有すると考える。

II. 利用者の実情とニーズの潜在化

1. 利用者が福祉情報を必要とするとき

利用者は日常の生活の中で福祉情報を取り扱う機会は多くはない。普段は「福祉は大切」程度の興味であろう。このレベルで福祉情報がどれ程までに複雑多様化し、自分に必要な福祉情報を的確に収集することがどれ程までに難しいことなのかは把握していないであろう。

利用者が福祉情報を必要とする時とは、どのようなときであろうか。「心理的不安定」「身体的不安定」「社会的不安定」等によって、生活困難状態になったまさにその時、利用者は福祉情報を必要とするのである。しかし、危機的状況や生活困難状態に陥った状態で複雑多様化する福祉情報を段取りよく収集し、自分あるいは家族に合った福祉サービスを選択していけるであろうか。多くの場合、相談援助場面において「なんかいいサービスないですか」「おまかせします」といった受身的な判断、対応になってしまうのが現状ではないだろうか。

また、危機的状況や生活困難状態に陥った事態に加え、以前から複雑多様化する生活問題が重複していた場合、的確な自己分析によってニーズの明確化を図ることができるであろうか。この場合も「何に困っていて、どうしたらいいのやら、分からなくなつて」といった混乱をきたしてしまうのではないだろうか。場合によっては、情報収集、整理・分析が億劫となり、「面倒だから、もう結構」と福祉サービスの利用自体を諦めてしまうことが危惧される。

2. 利用者ニーズの潜在化

しかし、これはまさに現在の「利用者と福祉専門職との関係」や「福祉ニーズの特徴」を表していることになる。例えば、生活を左右する買い物をする時、曖昧な意思表示で物事を人任せに進めることは考えにくい。もし、家を新築するとしたら「間取りはどうしますか」「壁紙は」「照明は」「キッチンは」といった設計士の質問に対して、一方的に「おまかせします」というだろうか。もし新車を購入するとしたら「お好みの車種は」「色は」「ナビは」「何人乗りですか」といった販売店スタッフの質問に対して、「予算200万円でおまかせします」と答えるだろうか。

しかし、利用者は「どこかいい施設ないですか」「おまかせします」といった曖昧な表現でニーズを伝えてくる。これらの言葉はどのような理由から発せられるのであろうか。その理由としては、次のようなことが考えられる。①スタッフを福祉専門職として信用している。②情報不足でよく分

からない。③情報を集めて1つひとつ吟味している時間がない。④漠然とした不安で問題を整理できない。

よって、利用者の「どこかいい施設ないですか」「おまかせします」という言葉は、必ずしも福祉専門職の力量を認めた上で任せているわけではないということである。さらに、この言葉では利用者の本当のニーズは定かではないということでもある。既述の「面倒だから、もう結構」の「面倒だから」は「よく分からないから」という意味を前提に含んでいる。特に相談援助場面で利用者が「もういい」と感情的になる時などは、注意が必要である。このような態度は、利用者が援助者に対して不利な状況で援助関係が進んでいることへの「抗議」を表現しているかもしれない。そこには、利用者のもつ福祉情報が圧倒的に不足していることが要因としてあげることができる。福祉専門職は、「情報不足は利用者ニーズを潜在化させていく」ことを理解して、相談援助に携わる必要がある。

3. 申請によるサービスへのアクセス

日本の福祉制度は申請主義によって成り立っている部分が多い。公的福祉サービスにはそれぞれ受給資格の基準が設けられている。しかし、事実上の受給資格を得るには利用者からの申請が必要となる。言い換えれば、申請がなければ何も起こらないということになる。「シティズンシップの立場からすれば、自らの意思によって権利を行使するということになるが、生活困窮・困難状態に陥った利用者が自分のニーズに合った制度にアクセスし、申請するには限界がある」³⁾。福祉サービスの受給資格を得ようとした場合、利用者には情報を得る力と申請する力が必要となる。

よって、日本の福祉は制度に関する情報を得て、申請に至った人がその権利を得るというシステムである。しかし、既述のとおり、複雑化した福祉制度に多様化した福祉ニーズが複雑に絡み合う現代社会では、本来福祉が必要な社会的弱者ほど、福祉にアクセスできにくいシステムとなっている。

Ⅲ. 福祉専門職と相談援助

1. 具体的な福祉情報の提供

利用者が生活困難状態に陥った時、何らかの福祉サービスが必要な状態にある。利用者は「何らかの福祉サービスがあれば生活困難状態から脱却できるのに」といった考えに辿り着くことが想定される。危機的状況に陥った時に容易ではないのが、この「何らかの福祉サービス」から「この福祉サービス」へと進んでいくことである。たしかに昔に比べると、利用者福祉専門職が繋がるための接点は多くなっている。しかし、普段の生活で必要としない接点は、目の前にあっても見失いがちである。これに加え、福祉専門職は利用者福祉専門職と繋がった時にどんな福祉情報を必要としているのかを認識しておく必要がある。つまり、利用者は「何らかの福祉サービス」を必要としているのであるが、この「何らかの」の具体的な内容を必要としているのである。福祉専門職が相談援助において意識しなければならない部分は、この具体的な内容を的確に伝えることといえる。

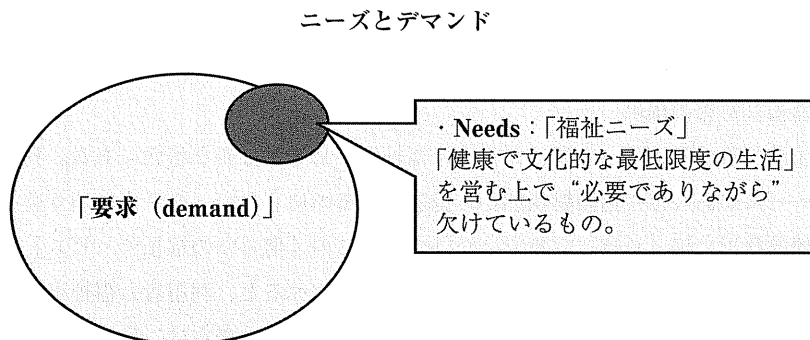
例えば、電気屋さんが「これからは、オール電化です」とユーザーにアピールしたとしよう。しかし、これでユーザーは納得して「じゃあ、オール電化にしてください」というのであろうか。ユーザーが知りたいのは「オール電化にすれば光熱費が安くなりますよ」「オール電化にすれば火の消し忘れによる火災の心配がありませんよ」「工事費用はいくらかかりますよ」といった具体的なことである。例えば、自動車販売店が「この車いい車なんですよ」といって車を売り込んでも、ユーザーが知りたいのは、「燃費がいいのか」「乗り心地がいいのか」「加速がいいのか」「デザインがいいのか」といった具体的なことである。

これらの例は福祉現場に置き換えても同じことがいえる。利用者が欲しがっている福祉情報とは、「ホームヘルプサービス」「デイサービス」といった、どのような介護サービスがあるのかというサービス種別だけではなく、「ホームヘルプサービスを使うと、朝、味噌汁が飲めるのか」「園芸が好きなんだけど、そのデイサービスにいくと土いじりができるのか」といったサービスの具体的な内容なのである。

2. 福祉ニーズとデマンド

私たちは生活を営む上で多くの要求：demandを持ち合わせている。そして、ひとつでも多くの要求を満たせることで満足感や幸福感を得ていることも事実である。では、福祉分野においても市民の要求に応えることが求められるのであろうか。福祉分野では欲求：Needsと表現し、「利用者の福祉ニーズを把握」という様に用いることが一般的である。よって、「利用者の要求を把握」とは表現しない。

福祉ニーズが必要な状態とは「健康で文化的な最低限度の生活」を営む上で「何かが欠けているために非常に好ましくない状態にあること」⁴⁾といえる。福祉サービスは原則として利用者の福祉ニーズに応えるのであって、デマンドに応えるのではない⁵⁾ (図1)。



福祉サービスでは、原則として利用者の福祉ニーズに応えるのであって、デマンドに応えるのではない。

図1 福祉ニーズとデマンド

ただし、福祉専門職が注意しなければならないのは、顕在化しているにもかかわらず、発掘されないニーズである。現在の利用契約制度については、報酬単価を伴うサービスで対応できるものだけをニーズとして拾い、報酬設定がなされていない生活課題、あるいは金銭には換算できないような生活課題はニーズとして抽出されにくいとの指摘がある⁶⁾。

例えば、介護保険の相談に来た利用者の相談に対して、「残念ですが介護保険には、そのようなサービスはないんですよ」だけで相談を打ち切るような対応は提供した情報内容に間違いはないかもしれないが、相談援助を行ったとは評価し難い。

3. 情報の非対称性と情報のサポート

利用者と福祉専門職の間には相当量の情報の格差が生じている。この情報の非対称性は、対等な利用契約を結ぶことにも支障を生じやすい⁷⁾。利用者・家族と福祉専門職との間で展開される相談援助関係の不具合や利用者の福祉ニーズの潜在化は、情報流通のシステム障害が要因となる場合があるということである。既述した通り、実際に情報が複雑になると利用者には考えること自体が大きなストレスとなり、億劫になってしまうことがある。

このような場合、一方的に大量の福祉情報を流し、その収集・整理・分析はいざサービスを必要とする利用者の自己責任、自己決定というのではあまり現実的とは言い難い。利用者の福祉ニーズに合った、正に利用者の欲しい福祉情報を分かりやすいように整理して、的確に提供する情報のサポートが求められる⁸⁾。

情報を上手く入手できれば、行動選択の幅が広がり、新たな生活への可能性も広がり、生活をより豊かなものにできる。一方で情報を上手く入手できなければ、得ることができるはずの利益享受の道が選択肢に上がってこない。出合った福祉専門職の情報量と情報のサポートで利用者の生活が変わるということになる。

4. 福祉情報の価値

現代社会においては自己責任能力あるいは自己解決能力を超えた想定外の事態によって、安定した生活が脅かされるといったことが少なくない。計画どおりに物事が進まず、襲ってくる生活困難状態に対して、「情報というものは、人間の弱まった生きる力を回復し、まっすぐに生きる力を強めるために、大きな役割を担う存在」となる⁹⁾。例えば、公的な福祉サービスは、「自己解決できない」「周囲にも助けてくれる人がいない」等の時、公的責任において「健康で文化的な生活」を保障してくれるセーフティネットといえる。生活困難状態に陥って、そこから脱却するための公的な福祉サービスに関する情報が提供されなくなれば、「私は社会に必要な人間か」「私は存在価値がないということか」と利用者が捉えることにもなりかねない。

例えば、ホームレス状態にある人たちが、「今日、寝る場所、食べるものがない」と相談してきたとしよう。もし、その要因が「博打で全財産を失ってしまった」「自分がしたいと思う仕事がないので働かない」といった理由の場合、「自己責任」「怠け者」と世論から非難の声があがるかもしれない。ホームレス状態にある人に対して、公的支援を行うことに否定的な市民も少なくない。実

際のところ、貧困問題は表面的なことで判断や評価できるものではなく、生まれてから現在までのライフステージの中で社会から排除されてきた結果ともいえる。ホームレス状態にある人のイメージも世論の中でステレオタイプ的に固定化されたネガティブなものが多く、事実と異なることも少なくない。では「自己責任だから」「怠け者だから」という世論の声が強いので、福祉専門職として相談援助の対象からそういった人たちを排除するということが妥当な判断であるはずがない。「今日、寝る場所、食べるものがない」という事実に対して、福祉専門職はどのような処理をするのであろうかということになる。相談援助の対象にしないということになると「あなたに寝る場所が用意されなくても問題はない」「今日、あなたが食事を摂ることができなくて問題はない」という判断をしたことになる。福祉専門職は世論や社会通念に基づいて相談援助を行うのではない。

福祉情報の価値はその人の存在価値を表すことになる。利用者に質の高い福祉情報を伝えることができれば、その人の存在価値が高いということを証明することにも繋がるのである。福祉専門職が行う相談援助は、生きる意欲を高める福祉情報をサポートしていく役割を担っているのである。

Ⅳ. まとめ

福祉専門職として福祉情報を取り扱う上での相談援助の留意点について概ね以下の6点をあげる。

1. 情報不足は利用者ニーズを潜在化させていくことを理解して、相談援助に携わる必要がある。
2. 利用者への福祉情報の提供は、サービス種別だけではなく、サービスの具体的な内容が必要なのである。
3. 福祉専門職が行う相談援助は、生きる意欲を高める福祉情報をサポートしていく役割を担っているのである。
4. 利用者の福祉ニーズに合った、正に利用者の欲しい福祉情報を分かりやすいように整理して、的確に提供する情報のサポートが求められる。
5. 福祉サービスの受給資格を得ようとした場合、利用者・家族には情報を得る力と申請する力が必要となる。
6. 福祉サービスは原則として利用者の福祉ニーズに応えるのであって、すべてのデマンドに応えるのではない。

Ⅴ. おわりに

トルストイは「生命とは、幸福になろうとする欲求である」と述べている¹⁰⁾。人間にとって幸福を追い求めることが生命力を高めるということの意味しているといえよう。国民にとって福祉は幸福を向上したり、維持したり、回復したりするための重要なツールともいえる。特に、生活困窮状態に陥った場合、福祉に関する情報がその人のその後の人生を左右する重要なものとなる。そして私たちが社会生活を営んでいく上で経済的豊かさや生活の安全性を維持し、さらに精神的豊かさを満たそうとするとき、正確で信頼性の高い情報が必要となる¹¹⁾。

近年の福祉分野は、措置制度から利用契約制度へと移行し、多くの社会福祉事業が民間によって運営されている。利用者と福祉専門職との関係も「一方的に保護される対象者ではなく、サービスを主体的に選ぶ利用者・消費者となった」²⁾。

相談援助は各々の事業内で展開される対人援助である。相談援助に関わる福祉専門職は、地域のフォーマル、インフォーマルな社会資源情報を集約し、利用者に対して、情報のサポートを行う公共性の高い職種である。相談援助に求められる公益性は公的機関であろうが民間機関であろうがまったく変わりはない。

情報はネットワークで構築され、ネットワークは専門職の関係性で構築されることを念頭に「正直者が損をする」ことがないように中立公正な相談援助を期待したい。

本論は2010（平成22）年4月の姫路市地域包括支援センター連絡会総会において筆者が講演した「福祉情報と地域包括支援センターの役割」の内容を相談援助の視点から加筆・修正したものである。

【引用文献】

- 1) 手塚治虫『ガラスの地球を救え—二十一世紀の君たちへ—』光文社、1996年、113頁。
- 2) 武田英樹『ソーシャルワーク実践と介護サービスの第三者評価—情報のサポートによる社会資源の有効活用—』日本福祉図書文献研究9号、2010年、103-112。
- 3) 武田英樹『福祉政策の構成要素』高間満・相澤譲治編著「社会福祉論」久美出版、2010年、142頁。
- 4) 武川正吾『社会政策の社会学—ネオリベラリズムの彼方へ—』ミネルヴァ書房、2009年、20頁。
- 5) 武田英樹 前掲書3), 125頁。
- 6) 松端克文『支援者のエンパワメントに向けて—したたかさと巧みさを—』「EPOブックレット No.7」2008年、125頁。
- 7) 武田英樹 前掲書3), 141頁。
- 8) 武田英樹 前掲書2), 110-111頁。
- 9) 村上則夫『社会情報入門—生きる力としての情報を考える—』税務経理協会、2009年、15頁。
- 10) トルストイ著／西本昭治訳『人生論』社会思想社、1966年、244頁。
- 11) 村上則夫 前掲書9), 71頁。
- 12) 大森彌・松村祥子編著『改訂版福祉政策 I 福祉政策の形成と実施』放送大学教育振興会、2006年、129頁。

【参考文献】

- ・アジット・S・バラ／フレデリック・ラペール著／福原宏幸・中村健吾監訳『グローバル化と社

会的排除—貧困と社会問題への新しいアプローチ』昭和堂，2005年。

- ・上野千鶴子・大熊由紀子・大沢真理・神野直彦・副田義也編『ケアその思想と実践6 ケアを実践する仕掛け』岩波書店，2008年。
- ・T・H・マーシャル著／岡田藤太郎・森定玲子訳『社会学・社会福祉学論集—市民資格と社会的階級他』相川書房，1998年。
- ・塩野谷祐一・鈴木興太郎・後藤玲子編『福祉の公共哲学』東京大学出版会，2004年。
- ・山口道宏編著『「申請主義」の壁—年金・介護・生活保護をめぐる』現代書館，2010。