

3 困難な相談・支援ケースへの関わりからみえてくる今後の活動の課題

今回調査では、相談・支援活動の中で最も課題や困難を感じたケースについてたずねたところ、過半数～7割超の委員から回答が寄せられた。ここでは、第2章の単純集計結果にみられた特徴をより明らかにするために、クロス集計や自由記述からの概要の抽出を試み、今後の活動の課題について探ってみた。

(1) クロス集計結果からみた困難ケースの主な内容と関わり

＜新任・中堅・主任＞

①最も課題や困難を感じたケースに関わる「きっかけ」(複数回答)

最も課題や困難を感じたケースの内容(主な課題)として新任と中堅に多くあげられた「高齢者の孤立」と「経済的困窮者・低所得世帯の課題」に絞って、そのケースに関わるきっかけ、経路をみることにする。

「高齢者の孤立」では、新任・中堅共通して「自身の巡回活動や訪問活動による発見」(6割)と「近隣の方からの相談(通報)」が多い。他方、「経済的困窮者・低所得世帯の課題」では、「自身の巡回活動や訪問活動による発見」は中堅で4割、新任では2割であった。(図表3-3-1)

図表3-3-1 ケースの内容別にみた「最も課題や困難を感じたケースに関わるきっかけ」
＜新任・中堅＞

(単位%、回答者数は実数)

	最も課題や困難を感じたケースに関わるきっかけ						
	回答者数	よ自分 つて自 身の見 した巡 回活 動や 訪問 活動に	報要 ～援 を護 受者 けた 宅の 、近 隣 の 方 か ら 相 談 へ 通	参サ 加ロ 者ン 等活 動な か動 ら話 を 聞 いた 民 児 協 活 動 の 場 面 で	等校 か、 政、 行 政 、 地 域 包 括 支 援 セ ン タ ー 、 学 協	そ の 他	無 回 答
高齢者の孤立							
新任委員	107	61.7	35.5	1.9	10.3	6.5	—
中堅委員	91	64.8	42.9	5.5	5.5	5.5	—
経済的困窮者・低所得世帯の課題							
新任委員	73	21.9	31.5	1.4	27.4	28.8	—
中堅委員	74	44.6	33.8	2.7	23.0	18.9	—

[「最も課題や困難を感じたケースに関わるきっかけ」：複数回答・あてはまるものすべて、
「上記ケースの内容」：単数回答]

主任では、上位3位にあげられた「児童・生徒の引きこもりや不登校」、「児童への虐待」、「育児不安」について「関わるきっかけ」をみることにする。

「児童・生徒の引きこもりや不登校」と「児童への虐待」については、「関係機関からの依頼」が7割を占め、「近隣の方からの相談（通報）」が2割程度に留まっている。「育児不安」については、「サロン活動等で話を聞いた」が4割、「自身の巡回活動や訪問活動による発見」が2割と、ケースの内容によって関わるきっかけに違いがみられる。（図表3-3-2）

図表 3-3-2 ケースの内容別にみた「最も課題や困難を感じたケースに関わるきっかけ」
 <主任>

（単位%、回答者数は実数）

		最も課題や困難を感じたケースに関わるきっかけ						
		回答者数	よ自分自身が発見した巡回活動や訪問活動に	報要（を）受けた者の住宅の近隣の方から相談（通	参サ（加）者等から話を聞いた	等校、行政、児童相談所など支援センター、学協	その他	無回答
主任児童委員								
ケースの内容	育児不安	39	20.5	5.1	43.6	23.1	20.5	-
	児童への虐待	59	-	23.7	3.4	71.2	8.5	-
	児童・生徒の引きこもりや不登校	114	8.8	13.2	7.0	70.2	12.3	-

〔「最も課題や困難を感じたケースに関わるきっかけ」：複数回答・あてはまるものすべて、
 「上記ケースの内容」：単数回答〕

② 最も課題や困難を感じたケースへの相談・支援活動の内容（複数回答）

①の最も課題や困難を感じたケースに対する相談・支援活動の内容をみると、「高齢者の孤立」では、新任・中堅ともに「定期的な訪問活動」が最も多い。「経済的困窮者・低所得世帯の課題」では、「関係機関の紹介や情報の提供」、「関係機関への対応依頼」などの割合が新任よりも中堅の方が多い。

関係機関と連絡や連携を取りながらの支援については、総じて中堅の割合が新任よりも高くなっている。（図表 3-3-3）

図表 3-3-3 ケースの内容別にみた

「最も課題や困難を感じたケースへの相談・支援活動の内容」〈新任・中堅〉

(単位%、回答者数は実数)

	最も課題や困難を感じたケースへの相談・支援活動の内容													無回答
	回答者数	定期的な訪問活動	相談の継続	適切な機関の紹介や、サービスなどに関する情報の提供	関係機関などへの通報	関係機関などへの対応依頼	関係機関などへの同行による支援	サロンや行事などへの参加の勧誘	近所の方への見守りの依頼	地域ぐるみでの支援活動の立ち上げ	民児協における支援チームの結成等	要援護者への対応についての関係機関との協議	その他	
高齢者の孤立														
新任委員	106	68.9	36.8	33.0	23.6	29.2	12.3	17.0	41.5	0.9	1.9	12.3	0.9	—
中堅委員	91	68.1	45.1	49.5	33.0	39.6	20.9	20.9	39.6	3.3	2.2	17.6	5.5	—
経済的困窮者・低所得世帯の課題														
新任委員	73	41.1	41.1	24.7	21.9	39.7	19.2	4.1	13.7	2.7	—	31.5	4.1	—
中堅委員	76	40.8	39.5	40.8	28.9	52.6	22.4	6.6	19.7	—	—	36.8	5.3	—

〔「最も課題や困難を感じたケースへの相談・支援内容」：複数回答・あてはまるものすべて、
「上記ケースの内容」：単数回答〕

主任の①のケースに対する相談・支援活動の内容をみると、「児童への虐待」では、「近所の方への見守り依頼」と「関係機関との対応協議」、「関係機関への通報」、「関係機関などへの対応依頼」がいずれも約4割と高く、「相談の継続」は約2割に留まっている。「児童・生徒の引きこもりや不登校」では、「相談の継続」（4割）も多いが、「関係機関などへの対応依頼」、「関係機関との対応協議」に加えて「関係機関などへの同行」もやや高い傾向がみられる。

一方、「育児不安」では「相談の継続」が5割を超え、「関係機関への対応依頼」、「サロンや行事への参加の勧誘」と続いている。（図表3-3-4）

図表 3-3-4 ケースの内容別にみた
「最も課題や困難を感じたケースへの相談・支援内容」＜主任＞

（単位%、回答者数は実数）

		最も課題や困難を感じたケースへの相談・支援活動の内容							
		回答者数	定期的な訪問活動	相談の継続	適切な機関の紹介や、サービスなどに 関係する情報の提供	関係機関などへの通報	関係機関などへの対応依頼	関係機関などへの同行による支援	サロンや行事などへの参加の勧誘
主任児童委員									
ケースの内容	育児不安	39	23.1	53.8	23.1	20.5	30.8	10.3	28.2
	児童への虐待	59	22.0	22.0	10.2	37.3	37.3	8.5	1.7
	児童・生徒の引きこもりや不登校	112	27.7	42.0	23.2	24.1	36.6	18.8	1.8

		最も課題や困難を感じたケースへの相談・支援活動の内容					
		近所の方への見守りの依頼	地域ぐるみでの支援活動の立ち上げ	民児協における支援チームの結成等	要 援 護 者 へ の 対 応 に つ い て の 関 係 機 関 と の 協 議	その他	無回答
主任児童委員							
ケースの内容	育児不安	17.9	5.1	10.3	17.9	2.6	-
	児童への虐待	40.7	6.8	10.2	39.0	10.2	-
	児童・生徒の引きこもりや不登校	24.1	1.8	8.0	34.8	2.7	-

〔「最も課題や困難を感じたケースへの相談・支援内容」：複数回答・あてはまるものすべて、
「上記ケースの内容」：単数回答〕

(2) 自由記述の内容からみた困難ケースの主な内容と関わり

1) 困難を感じたケースの内容（主な課題）と記載件数

(1) のケースへの「相談・支援を行うにあたっての課題、難しいと感じたこと」という自由記述の設問への回答状況を見ると、ケースの内容（主な課題）別2回等件数の多寡がみられた。その具体的な記入件数から、次のような特徴をみることができる。

○新任・中堅では、自由記述でも「高齢者の孤立」、「経済的困窮者・低所得世帯の課題」に関する記載が多いが、「障害児・者（精神障害者）の地域生活の課題」、「児童・生徒の引きこもりや不登校」（とくに中堅）に関する記載も少なくない。

○主任では、やはり「児童・生徒の引きこもりや不登校」、「児童への虐待」が多いが、「育児不安」、「ひとり親家庭の孤立」、「家庭内暴力」、「青少年の非行」などの記載も多い。

内容（主な課題）	新任	中堅	主任
高齢者への虐待	3	10	7
高齢者の孤立	64	58	
介護ストレス、介護家族の孤立	8	7	
消費者トラブル	4	8	0
育児不安	0	1	24
児童への虐待	4	4	47
家庭内暴力	2	5	11
青少年の非行	1	2	12
児童・生徒の引きこもりや不登校	7	18	80
ひとり親家庭の孤立	6	6	15
青年・中年層の孤立・引きこもり	6	8	2
障害児・者への虐待	0	1	0
障害児・者の地域生活の課題	19	29	9
精神障害者の地域生活の課題			
外国人の孤立	2	1	3
ホームレスなどの問題	0	0	0
経済的困窮者・低所得世帯の課題	42	54	7
多重債務の問題	5	5	1
その他	14	19	24
合計記入件数	187	236	242

2) きっかけや関わりの内容にみる特徴

困難を感じたケースに関わるきっかけや関わり方について自由記述から共通点を探てみると、(1)のクロス集計でも確認できたことを含めて、次のような特徴がみられた(記述部分の抽出資料は省略)。

○新任、中堅に共通して回答が多かった「高齢者の孤立」では、自身の訪問活動による発見や近隣からの相談が多くなっている。「経済的困窮者・低所得世帯の課題」では、全体としては、近隣からの相談、関係機関からの依頼が多いが、中堅の場合には自身の訪問活動の中からニーズを発見しているケースも少なくない。

○中堅の回答に多くみられた「児童・生徒の引きこもりや不登校」、「障害児・者の地域生活の課題」等では、自身の訪問活動による発見、近隣からの相談、行政・関係機関等からの依頼に3分される。このようなケースへの関わり、活動の展開については、相談の継続とともに関係機関との連携によるチーム対応まで幅広く行われている。

○主任の記載が多かった「児童・生徒の引きこもりや不登校」、「児童虐待(の疑い)」については、いずれも8割以上が、行政や専門機関等からの依頼によって関わりが始まり、活動も近隣や関係機関等とのネットワークのなかで展開されている傾向がみられた。

○一方で、「自身の巡回や訪問によって発見した」あるいは「要援護者宅の近隣の方から相談を受けた」ケースに対する支援では、とくに新任(主任の新任委員も)の場合に、関係機関等へうまくつなげず、また民児協内あるいは、関係機関等とのネットワークをつくれないうえに困難を感じているようすがうかがえた。

3) ケースの具体的特徴や支援の困難さからみた検討課題

自由記述の内容を、①ケースそのものの具体的特徴(課題の重さや複雑さ)と、②委員としての具体的な対応・支援の困難さの内容に分けてみてみた。新任・中堅と主任に取り組むケースの内容により若干の違いはみられるものの、大きな傾向としては、同様の課題を抱えているようすがうかがえた。

[困難を感じたケース内容の特徴]

記載されている多くのケース(主任の場合はほとんど)で、親子や家族内での多問題を抱えており、そのようなケースの場合、委員の最初の関わりはそのケースの入り口に過ぎず、解決に向けた対応・支援には、「複数の当事者」への関わりと、

複数の専門機関等との関わりの双方が求められているようすがうかがえる。

支援活動をすすめるうえで、近隣との関係に課題を感じている場合も少なくない。高齢者・障害者の場合、それまでその人が地域でどのような関係を築いていたか、どのような関わりを求めている（求めていない）かなどによって、プライバシーの問題や本人同意についての判断の難しさが共通してあげられており、とくに見守り支援活動のネットワークの組み方等に関する困難さがうかがえる。

[課題や困難さの具体的な内容と検討課題]

今回の調査では、個々のケースの詳細な内容や終結までの経過は把握できていないが、記載内容から、民生委員・児童委員（主任児童委員）の扱う課題が複合化し、対象やテーマの拡がりが見られるという共通傾向が見られる。具体的な悩みの記述から部分を抽出し、今後の検討課題についてまとめてみる。

○支援に際しての委員の役割、活動範囲の明確化

（具体的な悩み）

- ・どこまでが民生委員の仕事なのか
- ・どこまで踏み込んでいいのかわからない（プライバシーとの関係）
- ・本人が民生委員・児童委員の役割を誤解している（直接援助、個人的な金銭的支援等々）
- ・問題が大きすぎる、専門的すぎる
- ・地域の行政、関係機関のなかでの民生委員・児童委員（主任児童委員）活動の役割、支援の範囲等の合意形成が得られない

○必要な知識・援助技術の習得や経験の伝承

（具体的な悩み）

- ・対処方法がわからない（新任）
- ・関わりのきっかけがつかめない（新任）
- ・本人との信頼関係が築きにくい（築けない、時間がかかる）
- ・本人や家族と委員の間の認識差（起きている事柄に対する認識差）
- ・本人の介入拒否（訪問をいやがる、話をしてくれない）／家族からの介入拒否
- ・自身の障害（特に精神障害）等についての知識・理解の不足
- ・言葉や生活習慣の壁（外国人の場合）

○支援に際しての、関係機関、地域住民等との重層的な連携・ネットワークづくり

(具体的な悩み)

□チームとしての活動のあり方、情報の共有

- ・行政、専門機関、学校などからの情報が得られない、必要な情報共有ができない
- ・複数の機関との関わりで、的確、迅速な事実確認が困難
- ・委員が関わることで、関係機関等が支援から手を引いてしまう（特に学校）
- ・ケース検討の必要性について、学校等関係機関の合意がえられない
- ・専門機関のなかで、委員の活動が認知されていない
- ・民生委員が主体となる際の支援チーム結成の仕方がわからない（構成メンバー、手順等）
- ・状況調査等を依頼されるが経過情報が伝えられない、フィードバックがない等

□地域住民との関係

- ・見守りにあたっての近隣住民との関わり方の仕方がわからない（協力依頼の方法、必要な情報の提供の範囲、情報を共有すべき人の見極め）
- ・地域と当事者の関係（近すぎる、理解がえられない）

○単位民児協内の連携や相互協力の仕組みづくり

(具体的な悩み)

- ・民生委員・児童委員と主任児童委員との連携や役割分担ができていない
- ・活動方針に対する民児協内での考え方の違い