

児童福祉司として思うこと

藤井 友恵

はじめに

私は現在、鳥取県米子児童相談所で児童福祉司として勤務しています。児童福祉司としては1年目ですが、大学卒業後採用されてからは一時保護所の児童指導員として2年間勤務してきました。児童福祉司になって9ヶ月が経過しましたが、その中で感じていることをお伝えさせていただきます。

1. 児童福祉司の業務

まず、初めて児童福祉司として着任したときに感じたのが、その業務量の多さと煩雑さでした。担当しているケース数は92ケース（平成20年1月現在）で、この数は決して少なくはありませんが、米子児童相談所の児童福祉司の中では少ない方です。

一般的にケースワーカーの仕事として言われている社会調査や調整役だけでなく、各種会議への出席や、面接や訪問、電話対応、毎月の業務報告（社会福祉統計）の集計なども行っています。児童相談所の一般的な業務については以下の通りです。

（1）相談受付、調査

子どもに関する問題について、子ども、家庭、学校からの相談や、福祉事務所、警察等の関係機関からの通告や送致を受け付けます。

受け付けた相談について、子ども、保護者等の状況や事態を把握し、必要な支援を判断するために、調査等各診断を行います。

相談については、主に次の4種類があります。

養護相談

保護者の都合（家出、失踪、死亡、離婚、入院、服役など）で養育困難、被虐待、被放任など、養育環境の問題を有する児童に関する相談です。

虐待通告があれば、緊急性の有無にかかわらずすぐに受理会議をし、現場確認や関係機関に聞き取りを行っています。米子児童相談所では、初期対応をしっかりとするための虐待対応班を試行中です。

障害相談

肢体不自由、重度心身障害については保健師の担当です。言語発達障害、自閉症、知的障害（療育手帳や特別児童扶養手当）については心理判定員の担当です。その他、障害児施設給付費支給申請・決定など、児童福祉司担当になるものもあります。

非行相談

ぐ犯行為、触法行為についての警察からの児童通告など、非行に関する相談です。

育成相談

性格行動上の問題（落ち着きがない、内気、緘黙、不活発、家庭内暴力など）、不登校、しつけなどに関する相談です。

こうした各種の相談を受けた後、社会調査を行います。調査は、児童福祉司が中心となり、子どもの家庭環境、所属集団の状況、生活歴、生育歴、現況等について、保護者や児童に面接し（呼び出しによる所内面接または訪問面接）聴取する他、関係機関への訪問、電話での聴取などにより行います。

（２）指導、措置

調査結果から導き出された社会的診断に加え、心理診断、医学的診断、行動診断等の結果を総合的に判断し、子どもに関わる問題の解決に最も効果的と考えられる援助指針を決定します。併せて、子どもおよび保護者等への指導（助言指導、継続指導、他機関あっせん等）や、児童福祉施設等への入所または通所、里親への委託、家庭裁判所、福祉事務所送致等の行政処分としての措置を決定します。

（３）面接の難しさ

その中で私は、自分自身の援助者としての力不足を感じており、例えば面接の中で、受容、傾聴、共感だけでは効率的な面接にならないことを実感しています。どの対象者においても、受容、傾聴、共感しか知らない状態で面接に臨むと、ただ対象者の話を聞くだけの面接を重ねることになり、解決の方向には進みません。数回の面接の中で主訴を聴取し、必要な社会資源に結びつけることを主な目的とした業務であれば本来のソーシャルワーカーの業務と言えます。しかし、対象者が訴える個人の内面の問題を解消しながら、同時にソーシャルワーク業務も行わざるを得ない現実があります。そのため、どうしても援助者として不足するスキルがあることを実感します。

効率的な主訴の解消を目指すためには、養育に関する知識や養育技術を指導していく作業も必要であり、単なるしつけ相談（かんしゃく、夜尿など）に関してもその場で助言できることが求められていますが、援助技術が不足している状況下では、各種助言や養育指導に関しては心理職に任せたいという気持ちが生じやすくなります。また、研修や自己研鑽の必要性を感じながらも、日々の多忙さから、やっと迎えた休日には休みたいという欲望との葛藤が生じがちです。さらに、援助技術の習得については、ほとんど

自己研修に委ねられているため、面接技法などの必要な技術を習得しないまま援助者になる危険性が大いにあるのが現状です。

2 . 事例を通じた援助技術の修得・向上

このような現状の中で、子ども(以下本児とする)の暴力等の問題行動に困っている母からの相談を受けました。本児はADHDの診断があり、その母も神経症という診断があります。現在月に2回の通所面接を行っており、本児は心理職が担当し、母は児童福祉司である私が担当しています。母は、本児が幼い頃から、仕事と本児への日々の対応に追われていて気持ちに余裕がなく、母が困るような行動が起こるたびに懲罰的に対応していました。このように、幼い頃から適切な関わりが不足していたため、愛着関係の再構築と適切な指導方法を認識してもらう目的で、母へのペアレントトレーニング(親としての適切な対応方法の訓練)を導入しました。

しかしそれを提案するも、母は要求水準が高く即効性を求めるため、当初は「やっても意味がない」「やっているのに変わらない」と実施に対して拒否的でした。本児に心理テストを実施しましたが、その結果、被虐待児にみられる特徴が出ました。その結果を母に返し、また改めてペアレントトレーニングを提案すると、「初めからこんなのできたらこんなところに相談に来てません」「叱らないのなら、どうやってあの子に教えるんですか。今どうにかしないと社会に出てから困るのはあの子なんです」と、怒り口調かつ涙ながらに訴えて帰られました。その後、医師の投薬変更により、本児に落ちつきが見られはじめましたが、母としては学校の対応に不満があったため、学校と母と医師を交えた話し合いを実施しました。

学校には、あらかじめ医師からの助言を伝え、それに基づいて本児への支援について校内全体で検討し、できることから実行してもらいました。後日実施した検討会では、現在学校が実施していることやその成果、今までできていなかったこと、本児の様子などを医師を交えながら意見交換をしました。学校、母、医師とで本児の特質や日々の様子、発達障害がある子どもに対する基本的な対応方法を共有することで学校と母との距離が縮まり、両者の意思疎通が円滑になりました。

母は、日々感じている本児への対応の大変さに共感してもらうだけでなく、医師の助言で学校が前向きに対応を検討しようとしている姿勢に安心した様子でした。私は、本児や母を支援している人たちが前向きに協力していけることを、うれしく感じました。その後、母が少しずつ当所の提案を受け入れてペアレントトレーニングを実行しているためか、親子関係が良好になってきました。母は受容的で情緒的な眼差しを本児に向けられるようになり、本児の良い面をほめることができるようになってきています。本児も、母の顔を窺うことはまだあるものの、母に甘えたり自分の感情を言語化して表す

ことができるようになってきました。

この事例に対応するまで、「ペアレントトレーニングなんて、心理職がやるもんだ」と思っていました。何もわからない状態に対応せざるを得なかったため、先輩職員から書籍を借り、自分で読んで研究し、ワーク用のプリントを作り、手探りの状態で始めました。「ペアレントトレーニング」という言葉は知っていましたが、何の講習も受けず、ただ書籍の中に書いてあることを実施してみるということには、とても責任を感じ、勇気がいります。もっともらしく、かつ理解しやすいようにかみ砕いて具体的に親に説明し、「やってみようかな」「やらないといけないな」と思ってもらえるように動機付けもしないといけません。このように、力不足を感じつつ不安と闘いながらなんとか実施することができていますが、経験のない技術であっても、現場で必要があれば、必死に学習し、実施してみることでなんとか身につけていくことができるということを発見しました。また、援助の過程で母の問題解決への意欲を引き出すことが、一番大変だということ、再認識しました。

現在では、新たに面接技術（動機付け、問題解決のための面接技法など）を学ぼうとしています。私の大学時代をふまえて振り返ると、4年生になれば一通りの社会福祉学の基礎を理解しているし、比較的自由な時間が多いのではないかと推察します。そのため、就職が内定した頃にでもそれらの新しい技術を勉強しても大丈夫なのではないかと思えます。これらの技術は相談援助職だけでなく介護職や家庭生活の中でも役立ちます。「解決したい問題」は、特別な人にだけあるものではなく、生活していく上で誰もが持っているからです。

3. 仕事をするこの意味

仕事をするということは、任命され仕事に就いた瞬間からプロであることを求められます。「この仕事1年目だし…」という言い訳をしたい気持ちは常にありますが、そのように思っても何の慰めにもならないことを日々実感しています。また、社会福祉士という資格を持っていることに、仕事をしていく上でのプレッシャーを感じることもあります。資格を取ったからといって、それは決してゴールではありません。

莫大かつ煩雑な業務の中を生き抜くために、一つでも何か新しいことに挑戦し学んでいくことが、他の業務にも積極的に取り組むための動機になります。今の私は「面接技術がもう少しあれば、もうちょっとまともな対応ができるのになあ」と思っています。

児童相談所では、関わりを拒否するような家庭に介入したり、面接の中で罵声を浴びせられたりと、なかなか自己肯定感を高められる場面が多くはありません。その中でなんとかやりがいを見出せるときといえば、関係構築が困難な保護者との面接が成立し、保護者からの拒否感が薄らいでいくのを感じたときや、関わりの中で主訴が解消したり、

当事者が解決する力を身につけて「なんとかやってみる」という自信をつけて去っていくときです。「この人に関わってよかった」と、うれしい気持ちでいっぱいになります。また、当事者との関わりだけでなく同僚や上司との良好な関係というのも、モチベーション維持の重要な要素です。困難な場面に直面したときの不安感や日頃の嫌な気持ちを、ざっくばらんに表明できる関係性を日頃から構築していくことが、私の気持ちを軽くしてくれています。

どれだけ新しい技術を習得しても、それだけでは不完全感はなくならないと思います。いろいろなケースに当たって経験していくしかないとは思いますが、少しでも学校教育の中で即戦力として動ける技術を養うことは、その一助になると思います。しかし新しい技術等は日々進化して出現するため、学校で学習することだけではなく、日々学ぶ意識が大切だということを忘れずに、今後も福祉専門職として従事していきたいと思っています。

4. おまけ

以下は、私のある1日のスケジュールです。

(8:30 始業、12:00～13:00 昼休憩、17:30 終業)

8:20 ごろ出勤

8:30 業務開始。朝礼。課員の一日の流れを把握。

メールと電子決裁(文書発行のための電子システム)の進行状況を確認。

虐待通告があった3人の兄妹に関する関係者会議の日程調整のため、保育園、小学校、中学校、市家庭児童相談室、市健康対策課に電話

10:30 性格行動ケースの母子通所対応

12:00 昼休憩

13:00 障害児施設給付費給付申請のための面接

15:00 入所児童との面接のため、施設訪問

16:30 施設のファミリーソーシャルワーカー、家児室相談員との家庭訪問

17:15 電話連絡がつかない家庭への訪問(お手紙ポストイング)

17:40 本日の業務記録の作成開始

18:30 翌日の援助方針会議のための資料作成開始

この他にも、障害児施設給付費の支給決定の事務、統計業務などが入ってくるので、定時に終了することはほとんどありません。家庭裁判所に送致するケースがあったときには、日付変更後の帰宅が1週間続きました。

以上で終わります。

(鳥取県米子児童相談所、教育学部福祉社会コース2004年度卒業)