

「福祉アクセシビリティ」が確保された相談支援システムにおけるアウトリーチ  
—今日的課題に対応するソーシャルワーク実践—

○ 県立広島大学 越智 あゆみ (5018)

キーワード：福祉アクセシビリティ，相談支援システム，アウトリーチ

### 1. 研究目的

わが国の戦後の社会福祉体制を特徴づける申請主義の下では，相談窓口に現れ，社会福祉援助を利用する意思を表明した人にどのように支援するかを考えてきた。しかし，相談窓口に来て申請していない人の中にも，様々な困難に遭遇し深刻な状況にある人が多数存在する。相談窓口を知らなかったり，情報を集めることができないなど様々な理由によって，支援を必要としながら相談窓口に到達していない人（本研究では「福祉サービスを必要とする人」と呼ぶ）に対してもソーシャルワーク機能を発揮して支援に取り組むことは，社会的にも求められるソーシャルワークの今日的課題といえる。

演者は，人と環境との接点のあり方を示す「福祉アクセシビリティ」を鍵概念に位置づけた上で，福祉サービスを必要とする状況にあった人が経験した「福祉アクセシビリティ」の阻害状況と，その阻害状況の解消につながった支援機能を，質的記述的研究法を用いて明らかにする研究に取り組んできた<sup>(注1)</sup>。この研究に対して，これまでに様々な意見が寄せられてきた。その中には，「福祉アクセシビリティ」とアウトリーチの異同や両者の関係を問うものが複数あった。アウトリーチに関しては，近年，相談支援・生活支援における重要性が広く知られるようになり，事業化も図られてきている。演者は，アウトリーチを「福祉アクセシビリティ」を高めるソーシャルワーク実践の一つだと考えて，アウトリーチに関する先行研究からも多くのことを学んできた。そこで本報告では，アウトリーチ研究で蓄積された知見と演者が実施した調査結果をもとに，「福祉サービスを必要とする人」への支援に取り組むことのできる「福祉アクセシビリティ」が確保された相談支援システムと，そこでのソーシャルワーク実践のあり方を検討した<sup>(注2)</sup>。

### 2. 研究の視点および方法

本報告では，まず，アウトリーチに関する研究論文のレビューを行って，これまでに蓄積されてきた知見の整理を行った。その上で，演者が実施した調査結果の中で，アウトリーチに関連のある結果を取り上げ，先行研究の知見にもとづく検討を行った。検討にあたっては，先行研究における対象者観と，アウトリーチの必要性の捉え方に特に注目した。

### 3. 倫理的配慮

本研究における調査は，県立広島大学研究倫理委員会に研究倫理審査を申請し，承認を得て実施した。結果の公表に際しては，調査対象者に了解を得た。

#### 4. 研究結果

研究結果の詳細については、発表当日、資料を配布予定である。

アウトリーチは、「接近困難なクライアント」に対する支援方法として発展してきたが、次の点を指摘する先行研究があった。1点目は、心身の疾病や障害が本人だけでなく家族全体の生活問題、精神的問題に連鎖的につながっていくことである。2点目は、アウトリーチが求められる状況は特別な人に起こるものではなく、誰にでも起こることである。3点目は、自責感や余裕のなさ、自尊心に対する脅威などが援助希求行動を阻害する要因になることである。4点目は、日常生活の繁忙は、自らが直面している問題を認識し、サービス利用の動機づけをもち、情報を得て、特定の機関・施設を選択し、機関・施設と連絡を取り、直接機関・施設に赴く時間的余裕を持つことを妨げる要因になることである。これらはいずれも、演者が実施した調査において、「福祉アクセシビリティ」の阻害要因として調査対象者から語られた内容と合致していた。

#### 5. 考察

「福祉サービスを必要とする人」への支援に取り組むことのできる「福祉アクセシビリティ」が確保された相談支援システムと、そこでのソーシャルワーク実践のあり方について考えていく際には、次の2つの観点から検討する必要があると考える。1点目は、ソーシャルワーク機能を発揮できる個々の専門職の専門性である。アウトリーチに関していえば、単に訪問すればよいというものではなく、その支援の中で「生活のしづらさ」に直面し、人生の目標や将来展望が描けずに希望や意欲を持ってない人々に対して、生活者である本人を主体として問題解決に取り組む支援を展開できる専門性が求められる。2点目は、ソーシャルワーク機能を発揮できるシステムである。アウトリーチは、専門職が積極的に働きかけていくことができ、同時に、必要に応じてサービスに結びつけることができるだけの職員数やサービスの質・量、サービス提供における実質的権限を持っていると初めて可能になる。また、「福祉サービスを必要とする人」にとって相談しやすい環境条件（相談窓口までの空間的距離のほか、相談窓口が空いている時間帯や利用料金、対応する職員の態度など、「福祉アクセシビリティ」の構成要素となる内容）にも目を向けていく必要がある。加えて、支援が必要になった時に福祉サービスを利用するという発想をもつかどうかは、福祉サービスの存在や、自分にも福祉サービスを利用する権利があるということを知っているか否かにかかっており、「福祉教育」も重要な要素といえる。

（注1）越智あゆみ（2011）『福祉アクセシビリティーソーシャルワーク実践の課題ー』相川書房。

（注2）本研究は、科学研究費助成事業（若手研究（B）、課題番号 23730530、「福祉アクセシビリティを鍵概念としたソーシャルワーク実践方法と体制整備に関する研究」）の助成を受けている。