

第4回

「インテーク」時のスーパービジョン

明治学院大学社会学部
助教授新保 美香
しんぼ みか

【事例】一日の面接相談を終えて

——スーパーバイザー佐々木さんと面接担当ワーカー田中さんの会話——

佐々木(SV) 田中さん、お疲れさまでした。今日は何件くらい相談がありましたか。

田中(CW) 病院からの通報二件を入れて、七件ありました。

佐々木 そうでしたか、大変でしたね。

田中 はい。お昼過ぎに、同時に相談がたて込んでしまった時には、どうなってしまうかと思いましたが、佐々木さんが応援に入ってくださったので、助かりました。ありがとうございます。

佐々木 利用者の皆さんは、ここに来るだけで大変な思いをしているんですね。そのうえ、長時間何も対応せずにお待たせしてしまうと、だんだん積極的に相談をしようという気持ちもなくなってしまうんです。

田中 そうですね。相談に来た方をお待たせしている時は、私も面接をしていて、とても気になります。応援体制があると、安心できますね。

佐々木 ところで、民生委員さんと一緒に来所していた高齢の男性はどうになりましたか。

田中 はい、アパートの立ち退きを言われており、低所得者が入居できる住宅を紹介してほしいということが主な訴えでした。でも、よくお話をうかがったら、年金収入だけでは

生活が大変で、体調が悪いにもかかわらず、まったく病院も受診されていないようでした。

佐々木 そうですか。それで、田中さんは、どのように対応されましたか。

田中 生活保護制度について、ご説明しました。近々申請にみえる予定です。健康状況のことが心配でしたので、保健師を紹介しました。また立ち退きについては、民生委員さん

がご本人と一緒に大家さんのところに行き、状況を確認してくださることになりました。これらのことは、高齢者担当ワーカーにも引き継いでおきました。

佐々木 わかりました。今日受けた相談で、何か気になったことはありませんか。

田中 そうですね、市民からの電話で、「近所の一人暮らしのおばあさんを、このごろあま

り見かけない、どうしたらよいか」という相談がありました。すぐに地区の民生委員さんに連絡して、様子を見に行っていたきました。特に異常はなく、娘さんのところに遊びに行っていてしばらく留守だったそうです。ホッとしましたが、最初はとても心配しました。佐々木 それはよかったです。今日は、特に何もなくすみました。今後、できるだけこのような通報には注意して、迅速に対応するようにお願いします。今日も一日忙しかったですね。週末はゆっくり休んでください。田中 はい。佐々木さんも、どうぞよい週末をお過ごしください。

「インテーク」時におけるスーパービジョンの留意点

① インテークとは何か

インテークは、「受付面接」ともいい、援助活動開始時の面接のことをさします。社会福祉の実践過程のなかで、インテークは、利用者とワーカーとが初めて出合い、援助関係を結んでいく、とても大切な局面だと考えられ

ていますが、生活保護実践でも同様です。

生活保護実践におけるインテークは、相談を受け付け、申請に至るまでのプロセスととらえることができます。インテークを担当するワーカー（面接相談員、以下面接担当ワーカー）は、生活上のさまざまな困難を抱えて相談に訪れる利用者の相談に対応するばかりでなく、相談に来ることのできない住民の状況を察知し、利用者となることができるようにはたらかけていくということも含め、重要な役割を担っています。

岡部卓は、生活保護実践におけるインテーク時には、①不安・緊張の緩和・解消、②信頼関係の樹立、③主訴の明確化、④制度の説明、⑤申請意志の確認、を行っていくものと整理しています。（岡部卓著『福祉事務所ソーシャルワーカー必携』全社協、一九九八年、十七頁の図（本誌一月号二十六頁に一部改変のうえ、転載参照）。ここでは、①⑤の内容について改めてふれませんが、インテークの局面では、生活保護の相談に訪れる利用者のもつ思いを理解し、利用者が安心して相談できるような対応をしていくことが、常に求められているといえるでしょう。

スーパーバイザーの皆さまには、生活保護実践におけるインテーク時に、ワーカーが利用者に対して配慮しなければならない事柄を

再確認していただくとともに、面接担当ワーカーがもつ不安や、業務の特性を理解し、面接担当ワーカーが安心して、相談に訪れる利用者を迎えることができるように、サポートしていただければと思います。

②初めて相談に訪れる利用者への配慮

生活保護の相談に訪れる利用者は、多くの不安とともに、「これで問題解決が図られる」という期待をもって相談の窓口を訪れます。インテークでは、こうした利用者の思いを理解して、できるだけ、利用者をあたたかく迎えていることが伝わるように、対応していくことが求められています。これは、利用者とのよりよい援助関係を結ぶために、ワーカーにとつても、とても大切なことです。

利用者を長時間待たせたり、ワーカーが乱暴な言葉遣いで対応した場合、たとえそれが、ワーカーの忙しさが原因であったとしても、利用者は「きちんと対応してもらえないのは自分のせいだ」と考えてしまいがちです。そして、相談に対する積極的な気持ちを失ってしまうのです。

それぞれの福祉事務所で、相談の受付方法についてはさまざまな工夫をされていると思いますが、ここでは、インテーク時の利用者への配慮について、三点をあげておきます。

一つは、利用者が来たことに気づいたら、「ご相談ですか？」と、タイミングを逃さずこちらから積極的、かつ丁寧に声をかけていくことです。利用者がどのように相談していいのか迷い、窓口の前を何度も行き来する光景は、相談窓口ではよく見られるものです。

二点目としては、利用者への何の対応もせず、長時間待たせないようにすることです。相談が一時期に集中してしまうことは、よくあることです。こうした時に、スーパーバイザーや地区担当ワーカーが面接の応援に入るとして、どの職場でも考えられていることでしょう。しかしながら、スーパーバイザーや地区担当ワーカーも、それぞれの業務をもっており、応援体制にも限界があります。この場合、スーパーバイザーが面接に入っていないワーカーが、利用者へ、緊急性のある相談かどうかの確認をしながら待ち時間の見込みを伝え、面接可能な時間に再度来所していただくか、そのまま待っていただくようお願いするとういと思います。利用者は、相談したいという意志が伝わったことで、安心して自分の相談の順番を待つことができるようになります。また、落ち着いて待機できる場所に、案内することも大事です。

三点目は、利用者に対するねぎらいの言葉をかけるように、心がけることです。「お待ち

せして、すみませんでした」遠いところ、よく来てくださいました「天候の悪いなか、大変でしたね」といった一言で、利用者は、自分が相談に来たことが、受け入れられたと感じることが出来ます。たとえ、利用者を長時間お待たせすることになってしまった場合でも、丁寧なねぎらいの言葉は、利用者のいらいだちや不安を、緩和させていくことでしょう。よいコンディションで、面接を開始するためにも、配慮していきたいことです。

スーパーバイザーの皆さまには、利用者があたたかく迎えられていると実感できるような職場の雰囲気づくりができるよう、ぜひ、事務担当職員を含めた職場全体の職員に、はたらきかけていただければと思います。

③ インテークでの情報収集と情報提供

インテークで面接担当ワーカーが聴取する基本的な情報は、①利用者の個人情報(住所・氏名・年齢・家族構成等)、②主訴(利用者が一番相談したいと訴えていること)、③生活保護の利用要件に関わる情報の概要(資産・収入・健康・就労の状況等)です。福祉事務所で利用されている面接記録票には、生活歴も含めて多くの項目が準備されている場合もありますが、インテークでの情報収集は、なぜその情報を聴取する必要があるか、利用

者に説明したうえで、必要最小限にとどめておくことが大切です。本格的な調査は、申請後に利用者の同意を得て実施していくことが原則であることを、ふまえておく必要があります。

また、インテークにおける面接担当ワーカーの大切な役割は、利用者につながるように生活保護制度の説明を行うことです。制度の仕組みがよく理解できない状態で、申請を受理してしまつと、あとで利用者が混乱します。

①生活保護は国民の権利として利用できる制度であること、②個々の世帯の必要に応じた八つの扶助で対応すること、③生活保護ワーカーが、生活保護費の認定に関わる業務を行うと同時に、生活の安定にむけた援助を行うこと、④「最低生活費」に足りない部分について対応していく制度であり「足りない部分」の程度を把握するために、収入や資産などについての届け出に協力していただく必要があること、⑤不服申し立ての制度があること、の五点が制度の概要を伝えていく時のポイントになります。加えて、わからないことは、いつでも、どんなことでも相談してほしいと、重ねて伝えておくことも大切です。インテーク時の対応のおおよその内容について、職場のワーカー全員が理解しておくことが必要です。また、「保護のしおり」や諸制

度のパンフレット等、説明時に必要な資料はスーパーバイザーがワーカーとともに、日ごろから整備しておきたいものです。

面接担当ワーカーの業務特性への理解と配慮

① 面接担当ワーカーの業務特性

面接担当ワーカーの業務には、地区担当ワーカーとは異なる特性があります。一つは、日々予測できない新たな相談に対応しなければならぬということです。したがって、計画的に仕事をするのが、地区担当ワーカーに比べると難しい状況にあります。

二つ目には、比較的短時間、短期間のうちに、相談内容の見極めをしなければならないことがあげられます。緊急性がある相談なのか、実施機関がどこになるのか、どのような他法他施策が活用可能なのかなど、利用者の相談内容への対応方法について吟味し、当面の方針を決定していかなければなりません。そのためには、生活保護法の運用に関する知識だけでなく、他法他施策に関する幅広い知識が必要であり、それらをどのように利用していくかを見極める判断力も求められます。三つ目は、生活保護制度の利用につながる利用者ばかりでなく、生活保護受給には至らないけれども、さまざまな生活上の問題を抱

えた相談者にも、対応が求められることです。生活保護の申請がなされれば、その後、地区担当ワーカーが関わっていくことができますが、生活保護には該当せず、他の社会福祉サービスの利用にもすぐに結びつかない利用者の相談についても、面接担当ワーカーは、継続して対応していかなければならない場合が少なくありません。

② 面接担当ワーカーへの配慮

面接担当ワーカーの業務の特性から、面接担当ワーカーも、業務を行うなかで、多くの仕事のやりにくさや、不安を感じるものです。面接担当ワーカーが日々受ける相談内容は、利用者の生存に関わるような深刻な内容も多く、その場で解決できるものばかりではありません。そのような相談の「重み」を、最前線で受けとめているのが、面接担当ワーカーであるともいえます。

インテーク面接は、緊張の続く仕事なので、できるだけ面接担当ワーカー一人が相談の「重み」を抱え込まないように、スーパーバイザーは、ワーカーからの報告を待つだけでなく、自分からも声をかけワーカーをねぎらいつつ、その日の相談内容について確認することをおすすめします。そして、面接担当ワーカーが、安心して面接に集中できるように、面接の応

援体制も、ぜひ構築していただければと思います。

【事例】で、スーパーバイザーは、①その日の相談受付状況の確認、②対応した利用者の状況確認、③今後対応に留意しなければならぬ点の確認、を行っています。これらの点については、面接担当ワーカーの作成した相談記録票のみで確認するばかりではなく、直接ワーカーから報告を受けることによって、相談内容やポイントが共有しやすくなります。また、面接担当ワーカーの対応については、①面接担当ワーカーが、何の解決策も見通しも伝えずに、利用者の相談を終了させていないかどうか、②第三者からの通報や相談に対して、適切な対応ができていくかどうかについて、気をつけて確認するようにしてください。近年、要援護世帯の餓死等のニュースが継続して報道されています。福祉事務所は、住民の生活を支えていく、第一線機関です。生活保護法で対応できないからといって、他の方策を示さずに面接を終えてしまったり、二度と相談ができない（しにくい）ような対応をしていないかどうか、留意する必要があります。そして、地域からあがってくるSOSを察知できるようにワーカーに意識づけていくことも、スーパーバイザーの役割として求められているところです。

③ 面接担当ワーカーと地区担当ワーカーの相談の引き継ぎ

生活保護の申請が受理されると、面接担当ワーカーから、地区担当ワーカーに相談が引き継がれます。生活保護の相談や申請件数が増加している現在、面接担当ワーカー、地区担当ワーカーの業務は、それぞれ多忙を極めています。こうしたなかで、面接担当ワーカーは、できるだけ地区担当ワーカーに詳細な調査や状況把握を委ねたいと考え、地区担当ワーカーは、面接の段階で、保護の要否判定に必要なより多くの情報を聴取しておいてほしいと期待しやすいものです。

それぞれのワーカーの業務の担当範囲は、各職場の体制によって異なる部分があると思いますが、お互いにそれぞれの状況を理解しつつ、気持ちよく引き継ぎができるように、スーパーバイザーの皆さまには、ぜひ調整をお願いしたいと思います。

緊張を伴うインテーク面接ですが、スーパーバイザーの声かけや配慮により、利用者も面接担当ワーカーも、よりよい援助関係を築く一歩を共に安心して踏み出していくことができるようになると思います。

次回は、インテークに続く局面である「アセスメント」時のスーパービジョンについて、取り上げます。