

第7回

「訪問調査」に関わるスーパージョン

明治学院大学社会学部
助教授

新保 美香

【事例】何のための訪問調査？

——スーパージョー佐々木さんと地区担当員山田さん、先輩ワーカー横山さんの会

話——

佐々木(SV) 山田さん、なんだか元気がありませんね。どうかしましたか。

山田(CW) はい…。今日はこれから担当地区の定期訪問に出かけるのですが、ちょっと気が重いです。

佐々木 それは、どうしたのですか。

山田 先日訪問したお宅で、「わざわざ家まで様子を見にくることはないだろう。これから、自分が福祉事務所に行くのもう来なくてもいい」と言われたのです。突然のことです。どのように答えてよいのかわからず、困ってしまいました。

佐々木 そうだったんですか。

山田 引継訪問が終わり、自分一人で訪問をするようになりましたが、いざ、利用者から「なぜ訪問するのか」と問われた時に、うまく答えられないことに改めて気がつきました。横山(先輩CW) 確かに利用者の中には、なぜ私たちが訪問するのか、その目的をよく理

解されていない方もありますよね。私も昔「見張りに来ることはないだろう」と言われたことがありましたよ。利用者によっては孫が訪問するかのよう「また、おしやべりに来てね」とおっしゃる方もありますね。

佐々木 横山さんは、ワーカーが訪問することについて、どのように利用者に伝えておられるのですか？

横山 そうですね…。例えば「家庭訪問は、生活上で何か困っていらつしやることではないか」うかがったり、生活保護制度が適切に利用できているか確認しあう機会です。窓口ではゆっくりお話できないので、定期的にお宅におじゃまします。ご協力ください」というようなかたちで、お話ししているでしょうか。

山田 なるほど…。

横山 利用者のお話をうかがうばかりでなく、制度の説明や紹介もしています。

佐々木 それは大切なことですね。

横山 だんだん慣れてくると、計画どおりに訪問できていれば、それでいいように思ってしまうがちです。山田さんの話を聞いて、目的をもって訪問することの大切さと、ワーカー

の訪問の意味を利用者に理解していただくことの必要性を再認識しました。

佐々木 山田さんには、いい気づきの機会を与えていただけたようですね。

山田 とんでもありません。私も横山さんのように、利用者の皆さまに訪問の意味をご理解いただけるようにはたらかけてみたいと思います。

「訪問調査」に関わる

スーパージョンの留意点

①訪問調査の目的について

生活保護ワーカーの実践活動のなかで、大きな位置を占めているものの一つとして訪問調査をあげることができるでしょう。訪問調査は生活保護実践に固有な活動でもあり、ワーカーが利用者の生活実態に即した援助を適切に行っていくために、なくてはならない活動です。実施要領では「要保護者の生活状況を把握し、処遇に反映させることや、これに基づく自立を助長するために指導を行うこと」を目的として「いることが示されています。

ワーカーには、生活保護法第二十八条の規定により「立入調査」を実施する権限が与えられていますが、同条第三項に明示されているように「犯罪捜査」ではないため、訪問調査の際も利用者に対する配慮を忘れず実施することが大切です。

〔平成十四年度には〕実施要領の訪問調査に関する項目が改正されています。改正のポイントは、①訪問調査の趣旨がより明らかになったこと、②訪問月の指定や訪問回数の規定がなくなったことです。本誌二〇〇二年五月号、六頁には「訪問調査の趣旨について、単に生活状況の調査及び把握にとどまらず、把握した生活状況を基に世帯の処遇に反映させたり、必要な指導援助を行うためであること」を明確にした」と解説されています。「何回訪問したか」ではなく、「何のために訪問したか」や「把握したことをいかに援助に生かすか」ということが、さらに問われるようになったものと受けとめられます。

訪問回数について従来のような規定はなくなりましたが、訴えない世帯の生活上の困難をきちんと把握していくという意味で、訪問は、①目的をもつて行う、②必要に応じて行う、こととともに、③計画的に実施する、という視点も継続的にもち、実施されることが望ましいものと思われれます。

② 訪問調査の意義

訪問調査には、所内面接では緊張しがちな利用者が、日々の生活の場でリラックスして自分の話をするができるという利点があります。また、訪問調査は利用者の最低生活を保障するために不可欠な活動です。利用者に支給される保護費は、利用者の就労の有無、入退院の有無、疾病・障害の有無のほか、生活の変化やそこから生ずる「必要」に即してこまかく調整する仕組みとなっています。こうした調整なくしては生活実態に応じた保護ができないため、ワーカーには利用者からの申告を待つだけでなく、定期的な訪問等により、積極的に生活上の変化等を把握していくことが求められています。

利用者が生活保護制度のすべてを熟知し、制度を自在に用いることができればよいのですが、現状では制度で対応できる内容は生活全般にわたり幅広く、利用者がすべてを理解しておくことは困難です。ワーカーが訪問調査を通じて利用者の「生活上の必要」や「抱えている課題」を客観的に捉え、はじめて的確に保護を実施することができるようになります。

ワーカーの訪問調査を、目的にかなったものにするためには、利用者に訪問調査の意味を正しく伝え、理解を促し、ワーカーの訪問に協力していただく必要があります。

【事例】では、ワーカーの訪問調査が利用者

に理解されず、ワーカーが対応に苦慮しています。もし利用者が、ワーカーの訪問を「生活を監視するために行っている」「おしゃべりをしに来ている」と考えているとすれば、そこでワーカーが行う援助や助言は「プライバシーの侵害」「おせっかい」「単なる好意」「ほどこし」などと誤解されてしまう可能性があります。訪問調査を利用者にいかにわかりやすく説明できるか、ワーカーとスーパーバイザーの双方で、日ごろから話し合っておかれるといいと思います。

③ スーパーバイザーが配慮したいこと

訪問調査に関して、ワーカーがやりにくさを感じるのとは以下のような場合であると考えられます。

①利用者が訪問に拒否的な場合、②利用者の訴えや話が長く、訪問時間が長時間に及んでしまう場合、③長期間不在が続き応答のない世帯に訪問しなければならぬ場合、④ワーカー自身が訪問調査時に何をしたらよいかわからず、理解できていない場合、などです。

①のような利用者が訪問に拒否的な場合は、無理に訪問せず所内面接を実施し、訪問を拒否する理由を把握した上で対応することが望まれます。利用者に「わざわざ来てくれなくてもいいのに」と軽く言われた程度であれば、ワーカーがその場で訪問の目的を伝え、理解

してもらえるように働きかければよいのですが、場合によってはスパーバイザーが同席し、ワーカーの訪問調査について利用者に理解を求めていくことが必要なこともあります。

②のような場合も、利用者が訪問の目的を理解していないことが原因となっていることが多いようです。その日にワーカーが対応できる時間をあらかじめ提示したうえで、予定の時間になったら話を切り上げ、次の面接の約束をするなどの工夫を、ワーカーに示唆していただきたいと思います。

③のように、利用者が長期不在であったり、保護費の受け取りに来所しないことから、ワーカーが様子を見にいかねばならない場合も少なくありません。ワーカー単独で行動することのないよう、家主や民生委員、場合によっては警察等とも連携しつつ、サポートしてください。

④のように、ワーカー自身が訪問の目的を理解できていない場合も計画どおりに利用者を訪問しなければならぬことにやりこさを感じます。「利用者の要請がなく訪問すること」に対して、どんなワーカーも最初は戸惑います。訪問の目的は何か、訪問時の話題、訪問時に確認してくるなど、特に新任ワーカーには具体的に伝えておくことが必要です。その際【事例】のように先輩ワーカーの助力を得ることも、具体的な方法をワーカー

が把握し理解するために有効です。

訪問調査に出かけてしまうと、ワーカーはスパーバイザーの援助を直接受けることができません。ワーカーが訪問調査に不安をもっている場合は、同行するなどの方法でワーカーを支援してください。

ワーカーの訪問調査を よりよいものにするために

①訪問調査を実施するうえでの留意点

ここで訪問調査を実施するにあたり、ワーカーに注意を促しておきたい点をいくつか示しておきます。

A できるだけ約束して訪問すること

利用者が「いつでもどうぞ」と希望しない限り、「ついで」の訪問や約束なしの訪問は、できるだけ避けたいものです。利用者が訪問の目的を理解しておらず、いつでも突然訪問された場合「監視されている」という感じを抱きやすくなり、よりよい援助関係を築くことがむずかしくなります。どのようなスタイルで訪問してほしいか、時期、時間帯等をあらかじめ利用者に確認しておく、訪問が計画しやすくなります。

B プライバシー保護に配慮すること

玄関先に不用意に役所の名前の入った自転車や公用車を駐車する。／玄関先で大声で「福祉事務所の者です」と名乗る。／近所の人に

「あなた役所の人？あのひとはね」と話しかけられて、「〇〇さんがどうしましたか？」と返答する。／同じアパートの世帯を、次々に訪問する。／道で出会った利用者に、大声で「〇〇さん」と声をかける。／「福祉事務所名」の入った不在票を見えるところに置く。

これらは、利用者が生活保護を受けていることをワーカーが不用意に近隣に知らせる行動です。生活保護を受けることは国民の権利であり、恥ずべきことではありません。しかし、利用者にとってみれば、近隣には知られたくない、詮索されたくない秘密であるかもしれない。どのように配慮したり工夫できるか、ぜひワーカーとともに確認してください。病院や施設に入所されている利用者を訪問する際も、可能な限りの配慮をするよう心がけたいものです。

C 訪問先を必ず職場に報告し、

帰庁時間を守ることに

予定の帰庁時間を過ぎててもワーカーが訪問先から戻ってこない場合、スパーバイザーはとても心配されることと思います。訪問時には、利用者との話が長引き、知らず知らずの間に予定時間を過ぎてしまうことがよくあります。予定外の訪問はなるべくしないこと、そして、予定の変更や帰庁時間の遅れについては、必ず職場に連絡するようワーカーに徹

底したいものです。

D 訪問先で相手を追いつめるような言動はしないこと

生活保護は利用者にとっての「生命線」です。利用者にとって不本意な保護の「停廃止」に関わる「指導指示」を、訪問先でワーカー単独で行うことはできるだけ避けるように伝えておくことが大切です。「○○しなければ、保護は廃止になります」というような言動は、しかるべく手順で手続きをして、説明は所内で行うか、スーパーバイザーの同行訪問のもとに行います。「生命線」を脅かされたように感じてしまった利用者の感情を、その場でワーカーがフォローすることはきわめて困難です。

②訪問調査で何をしたらよいか

訪問調査の際は、ただ相手の話を漫然と聞いたり、こちらの要件を伝えることだけに終始せず、生活の場の状況をよく観察して利用者の生活上の変化を捉えたり、利用者がリラックスできる場の中で、利用者の本音や真意を把握することを心がけるよう、ワーカーに促してください。

訪問調査の際に確認すべき情報については各職場ごとに整理され、ワーカーも理解されていると思いますが、そのポイントをここで

も簡単に示しておきます。

A 世帯員に関わること

世帯員に変化はないか。世帯員を取り巻く人間関係に変化はないか。親族の状況。「稼働能力のある世帯員」いつも在宅している世帯員」だけが面接対象ではないことに留意。

B 住環境に関わること

住環境は世帯が生活するのに適切かどうか。住環境に変化はないか。家具什器の状況。住居の契約更新、立ち退きの有無など。

C 身体に関わること

健康状態。病気の状況。通院・服薬の状況。

A・D・Lの変化について。介護の状況。介護サービスの利用状況について。

D 社会生活に関わること

就労の状況。通学や施設への通所の状況。地域活動への参加状況。近隣との関係。

E 家計に関わること

収入の状況。家計のやりくりの状況。必要な金品の有無。

これらの状況は、利用者の「現在」をとらえる視点です。このほか、利用者の「過去」「未来」にも着目したいものです。過去は、利用者の生活歴を聞くなかで把握できますが、生活保護の決定実施上の必要性を伝えたいうえで、うかがうことが大切です。利用者宅に飾ってある賞状や写真、仏壇等から過去の話に

広がっていくこともあります。訪問調査の機会を利用して、それまで確認できていなかったことを聴取するのもよい方法です。

利用者とともに「未来」すなわち「将来への希望」について話し合うことの大切さについては、本連載第6回の「援助計画の策定」でご紹介したとおりです。

スーパーバイザーの皆さまには、訪問調査の際にも将来に向けた話題を取り上げ、それを援助に活用するように、ワーカーに示唆していただければと思います。

* * *

ワーカーの行う訪問調査は、一年を通じて、利用者や関係機関の都合に合わせて行わなければならない大変な活動です。面接を、スーパーバイザーや同僚の協力が得られる所内ではなく利用者宅等外部で単独で行うことには、相当の緊張も伴います。スーパーバイザーの皆さまには、そのことを理解していただき、ワーカーの訪問調査活動が利用者の生活の安定や問題解決に生かされるように、ぜひ支援していただきたいと思います。

次回は、「ケース記録」に関わるスーパービジョンについて取り上げます。