

## [研究ノート]

## 支援困難事例に対する一考察 — 東アジアの文化的特性と関連付けて —

齊 藤 順 子<sup>\*</sup>

Key words : 支援困難事例, 社会福祉実践, ソーシャルワーカー, 東アジア, 文化的特性

### はじめに

支援者であるソーシャルワーカーが何らかの理由で「困難」を感じる事例は、社会福祉実践の中で常に存在し、取り上げられてきた。それは、1960年代に「多問題家族」、「接近困難（hard-to-reach）なクライアント」「Involuntary Clients」としてとらえられ、わが国にも知見が導入された。わが国では、2000年代に入ると「対応困難」「複雑困難」「支援困難」などの呼ばれ方がなされ、社会福祉、看護、介護の分野で取り上げられるようになった。それらの研究や実践が積み重ねられることにより、支援困難事例のメカニズムが理解され、実践へ応用できるのは有用である。

これまで筆者は、事例検討やスーパービジョンの機会を通して、ソーシャルワーカーが「困難」と感じる事例に触れてきた。ソーシャルワーカーたちは、いったん、困難感を抱くとクライアントへの接近の敷居が高くなり、その結果、連携が困難となり、クライアントの孤立が深まる状況に至る。一方、支援困難事例のカテゴリーに当てはまるクライアントを担当していても、支援困難とは受け止めず、支援を行っているソーシャルワーカーにも出会っている。そこに彼／彼女らの相談援助技術のスキルだけとは言い切れない印象を抱いている。また、彼／彼女らの支援には、ネットワークの活用にも長けており、背景には、地域性や文化特性の理解と活用があるのではないかと考えている。本稿では、それらの「コツ」を読み解くことが支援困難事例へのアプローチや発生予防一助になるのではないかととらえ、支援困難事例に対するソーシャルワーク実践と日本を含めた東アジアの文化特性に関連付けながら考察したい。

### I 支援困難事例のとらえかた

これまで文献レビューによる支援困難事例に対する概念整理がなされているが（副田 2016,

---

<sup>\*</sup> 淑徳大学総合福祉学部教授

飯村 2017, 吉岡 2019など), 本稿では, まず支援困難事例がどのようにとらえられ, 類型化されているかに着目したい。

岡田 (2010) は, 支援困難に関して, 支援者が支援しようとする際に何らかの困難があること, 支援にまつわる困難性の表現, 支援者が支援する対象として気づき, 次に支援困難だと認識し, 取り出されることによって表面化する, 支援者からの見方であるにとらえている。15事例の分析から6つの支援困難要素を①対象者と支援者の課題認識の面で生ずる困難, ②対象者と支援者の解決行動の面で生ずる困難, ③課題事態の困難性, ④サービスにまつわる困難性, ⑤支援者側の条件としての困難性, ⑥支援の仕組みに関する困難性と導き出している (岡田 2010 : 52-75)。

岩間 (2014) は, 支援困難事例を援助者にとっては日常的であるが, 的確に答えるのが難しいとし, 困難事象の多様性, 困難さを呈する事象と原因の複合性, 援助職者が困難さをもたらす要因を挙げ, 支援困難事例の発生要因を①個人的要因 (発生源が個人の側に帰属するもの), ②社会的要因 (発生源が社会の側及び関係性に帰属するもの), ③不適切な対応 (発生源が援助者側の不適切な対応にあるもの) に分類している (岩間 2014 : 134-140)。

福富 (2012) は, 介護支援専門員に対する調査から, 援助困難と感じている事例の上位に「本人がサービスを拒否する」「利用者本人と家族の関係が悪い」「利用者本人と家族の意向が異なる」「低所得・経済的困窮」であると指摘し, 本人や家族の側に問題があったり, 両者の関係性に問題がある事例を支援困難と感じていると論じている (福富 2012 : 50-51)。

加山 (2016) は, 社会福祉協議会の実践から, 「支援困難ケース」という呼称を充てて, 既往の研究で用いられる「支援困難事例」とは別に概念整理を行っている。具体的には, ①複数の問題で構成されていること, ②問題が繰り返されていること, ③本人が生命の危機を認識していないこと, ④本人・家族などからの支援に対する拒否, ⑤既存の制度では対応できない問題であること, ⑥一人のワーカーでは対応できない問題であること, ⑦ケース会議が緊急に開かれること, ⑧支援の方針を立てても実践が不調であること, ⑨複数回の訪問や協議を要すること, と定義し, 一つでも当てはまる場合は, 支援困難ケースであるとしている。発生要因として, ①制度外の問題であること, ②問題が重複していること, ③見守り・支援に関する障壁があること, ④組織体制に問題があることに分類している (加山 2016 : 7)。

これらの論者を含めて, 事例困難事例は, クライアントとその問題, 環境, 支援者 (ソーシャルワーカー), 制度を含めたシステムが要因であり, 一つの要因ではなく, 複数の要因が重なり, 複雑化し, 発生すると強調されている。

支援困難事例に対するアプローチとして, 利用者と周囲のシステムの関係性をアセスメントし, 周囲のシステムに働きかけていく力量の改善 (福富 2012 : 53), システム早期発見・早期対応による予防的アプローチ (岩間 2014 : 147-149), 記録やアセスメントの手法・ツールの開発 (加山 2016 : 12), 題解決志向アプローチ (副田 2016 : 164-169), 専門家からの助言やスーパーバイズ (吉岡 2019 : 85) が提言されている。

## Ⅱ 東アジアのソーシャルワーク実践（韓国・日本）にみる支援困難事例のとらえ方

### 1. 東アジアのソーシャルワーク実践について

筆者らは、韓国、台湾、日本のキャリアのあるソーシャルワーカーへインタビュー調査を行ってきた（戸塚・齊藤：2015，齊藤・戸塚：2017，2018，齊藤・村上：2019）。

それは、欧米（主に北米）の人々の生活様式や文化、価値基盤のもとに醸成され、発展してきたソーシャルワーク理論に対し、生活様式や文化、価値基盤の異なるわが国でのソーシャルワーク理論の検討の必要性が指摘されており、東アジアのソーシャルワーク実践から導き出すことが可能ではないかと考えたからである。

調査した結果、韓国、台湾、日本のソーシャルワーカーは、北米のソーシャルワーク理論を中心に学び、実践活動を行っていることが明らかになった。調査をはじめた当初は、ソーシャルワーカー自身が受けた教育と実践での文化的な相違や違和感について質問をそのまま行っていたが、相違や違和感について感じると答えるソーシャルワーカーはいなかった。しかし、実際の実例や「自己決定」等のソーシャルワークの実践原則に対する考え方を聞いていくと、彼／彼女らの実践に文化特性や地域の特徴を意識し、アセスメントされた実践が語られた。

つまり彼／彼女らの実践は、「対人援助はその場その場で学ぶ」の言葉に代表されるように西洋的価値基盤を中心に醸成されたソーシャルワーク理論をそのまま受け入れるものでも、葛藤としてとらえるものでもなく、自国の文化に溶け込むよう解釈をして、活用している（齊藤・戸塚2018：183）。今回、支援困難事例に対してキャリアのあるソーシャルワーカーは、どのようなスタンスをとっているのかに着目した。

### 2. ソーシャルワーカーの実践にみる「困難」の認識

本稿では、これまで調査を行った14人のソーシャルワーカーのインタビュー内容から支援に関する「困難」を語った5人のソーシャルワーカーについて取り上げる。

#### ①総合社会福祉館におけるソーシャルワーカー（韓国）

以下は、ソウル市内の総合社会福祉館のソーシャルワーカーが語った「困難」である。

実践での困難について「日々困難を感じる」という。例えば、地域で生活するアルコール依存者への対応をしようとするが、家族の拒否に合い、なかなか接近できない等、韓国の家族主義、血縁主義の文化が家族内の問題をクローズにし、援助を求めない傾向があるときには困難さを感じるという。また、韓国にはもともと地域社会に相互扶助ネットワークがあり、そのネットワークには、1次がインフォーマル（家族・友人・地域住民）、2次が民間、3次が行政という段階があり、1次から3次へ段階を経て地域のネットワークを形成していく方が解決に結びつきやすいと感じている。（戸塚・齊藤2015：154）

総合社会福祉館のソーシャルワーカーは、支援の困難さの背景に韓国の伝統的な「家族主義、血縁主義」の文化があること、相互扶助の文化からインフォーマルからフォーマルへの介入がスムーズであるにとらえている。

### ②ホームレス福祉施設のソーシャルワーカー（韓国）

以下は、ソウル市内のホームレスが入所する施設のソーシャルワーカーが語った「困難」である。

困難を感じるに関しても、施設にはケアが必要や健康上の問題を抱えている入所者が多く、障害別のフロアになっていないために個別性に合わせたSWが難しいと感じ、また、幅広い知識と専門性が求められるとも感じているという。また、韓国には障害を持つ人も地域社会で見守る相互扶助、ネットワークがあったが、1997年の経済破綻により、地域社会で見守る文化に変化が生じたと感じている。また、両親が健在の場合は面倒をみられるが、きょうだいの世代になると面倒を見られなくなり、施設入所に至るケースがみられる。入所者は家族のもとに戻りたい、暮らしたいと思っているが、なかなか実現できない現実があるという。C氏はホームレス福祉施設しか居場所がなく、施設で亡くなる入所者が増えており、ターミナルケアや高齢者心理の勉強をしたいと考えている。（戸塚・齊藤 2015：155-156）。

ホームレス福祉施設のソーシャルワーカーは、多様な障害を持つ利用者への個別的な支援、そして、韓国の伝統的な相互扶助、家族主義の文化的背景とその変化、その変化との間にはさまる利用者の支援に困難さを感じている。

### ③老人福祉館のソーシャルワーカー（韓国）

以下は、ソウル市内の老人福祉館のソーシャルワーカーが語った「困難」であるが、ご本人が館長であり、スーパーバイザー業務が主であることから、新人に対する「困難」を語っている。

スーパービジョンを通して、若い職員が困難を感じているのは、ソーシャルワーカーが間違っていないのに、我慢しなければならぬケース。高齢者の場合は本当に多い。1日500名利用する昼食提供は時間が決まっている。高齢者の中には遅く来館して「どうして食事ができないんだ」と怒る人がいる。高齢者本人は、状況を頭では理解できているが、心で受け止めることができない。自分が望んでいる通りにできなければ、職員に怒ることが多い。若い職員に対して高齢者は我慢しない。

（高齢者には）自分が正しい、相手がわからなかったら正しくない、そんな論理。自分に利益になるか、損になるか、それが基準ではないかと思う。経験が大切。ソーシャルワーカーが経験を積むことで対応ができるようになる。

〈新人が難しいと思うケース〉

高齢者同士のけんか。高齢者が、政治に関心が高い。お互いに話しながら、自分と意見が合わない、大きい声で喧嘩する場合もある。政治だけではなく、合理的な話ではない自分の悩み、不安や非難である。

ある高齢者がリハビリの自分の順番が気に入らない。どうして3番目ではなく、5番目で呼ぶのか。その高齢者は、事故にあって体調が良くなく、悩んでいる。自分への治療が効果あるのに、他者より自分の順番が遅い。リハビリのスタッフは間違った対応はしていない。しかし、その高齢者に長く話を聞くと、1年以上リハビリを続けており、(リハビリの効果が上がらない)ことに落ち込んでいる。高齢者は自分の心の中に恨み(ハン)があって、自分の一生がつらくなって、悩み、腹を立てて他人に強く言う。そんなケースはたびたびある。長い間、話し合うとその怒りは解ける(齊藤・戸塚 2017: 233-234)。

老人福祉館のソーシャルワーカーは、マネジメントする立場から高齢者と若い職員の間世代間ギャップ、韓国の高齢者の歴史的経緯からなる独特の思考パターンへの理解を指摘している。実際、筆者らは館長であるソーシャルワーカーが、職員と利用者の中で「通訳」の役割を果たしている姿を目にしている。

#### ④地域活動支援センターのソーシャルワーカー（日本）

以下は、近畿地方の地域活動支援センターのソーシャルワーカーが語った「支援困難事例」についてである。

私は……ケース自体ではあんまり思わないですね。難しいケースはありますが、こういう方向で行ったらいいな、と思ってもなかなか本人さんはぜんぜん違う方向だったりとか、もうどうしようもなく、医療が入っても崩れていく人とか、やっぱりそういう難しいケースはもちろんあるんですけども。なんかでも、どうしようもないこともあるなって。さっさとあきらめているわけではないんですけど、そこはちょっと距離を置くようにしているんです。なにが支援困難かってやっぱり、関係者とのあれかな、そこが一番かなあ、と思います(齊藤・村上 2019: 130)。

地域活動支援センターのソーシャルワーカーは、難しいケースはあると認識しながらも支援困難とはとらえていない、地域の不動産や民生委員を活用しながら支援を行っており、支援困難と感じるのは、関係者間の調整を示している。

#### ⑤地域包括支援センターのソーシャルワーカー（日本）

以下は、近畿地方の地域包括支援センターのソーシャルワーカーが語った「支援困難事例」についてである。

支援困難事例はわかりだと思っていますけど、どうしようと思っていると、だれかが助けてくれるので、何とかなっているかなと思うんですけど、まだ、現在進行形の人もたくさんありますが、なんかだれかがなんかの役割を担ってくださって支援してくださっているので、いつもしんどいんですけどね(齊藤・村上 2019: 133)。

地域包括支援センターのソーシャルワーカーは、語る事例の内容は支援困難事例のカテゴリーに当てはまるものの、「だれかがなんかの役割を担う」ととらえ、地域のインフォーマルを含め

たネットワークを活用した実践を行っている。

### Ⅲ 支援困難事例に対する地域の特徴、文化的特性の関係と実践

支援困難事例に対する東アジアのキャリアのあるソーシャルワーカーの実践と認識から、いくつかの点が見いだせる。

第一は、ソーシャルワーカー各々が文化特性をとらえ、実践していることである。韓国のソーシャルワーカーたちは韓国の伝統的な家族主義、血縁主義の文化が残っており、地域社会での相互扶助ネットワークの存在を認識し実践している（①②の波線部分）。しかし、社会の変化の中で、家族主義や血縁文化、相互扶助ネットワークも変化しつつあり、その狭間に利用者があること、伝統と変化の両者をとらえ、バランスを見ながら介入をしている。地域活動支援センターのソーシャルワーカーも地域柄、「家」「家長制度」が残っており、地域移行、定着支援に本人と家族の意向が異なり、家族が「世間の目」を気にして、地域移行、地域定着が進まない場合があると述べている（齊藤・村上 2019：129-130）。

韓国の老人福祉館の館長は、若い職員と利用者である高齢者の世代間ギャップをその時代的背景を含めてスーパービジョンを行っており、ソーシャルワーカーの「経験」「時間」を重要視している（③の波線部分）。

第二に、ソーシャルワーカーが地域の特徴を理解し、地域の特徴を活かした介入方法を選択していることである。韓国の総合社会福祉館のソーシャルワーカーは、文化的特性をつかんだ上で、地域の特徴をつかみ、「インフォーマル→民間→行政」の順の介入がスムーズであるととらえている（④の波線部分）。地域包括支援センターのソーシャルワーカーは「だれかがなんかの役割を担ってくれる」ととらえ（⑤の波線部分）、地域の見守りをしている区長、民生委員のネットワークを活用し、行政が前面に出るよりも、地域に「お伺いをたてる」方がスムーズであるととらえ、実践を行っている（齊藤・村上 2019：132）。このような文化特性を理解し、地域の特徴をつかんだソーシャルワーカーたちの実践により、利用者がフォーマル・インフォーマルなネットワークと結びつき、支援の寸断が回避されている。

第一と第二の点は、ソーシャルワーカーたちが「クライアントと環境のアセスメントを行っている、できている」という言葉で言い表せるものであろうか。文化的特性や地域の特徴を読み解く力量は、ソーシャルワーカーのアセスメント力であると言える。利用者と周囲のシステムの関係性をアセスメントし、周囲のシステムに働きかけていく力量であるとも言える（福富 2012：53）。しかし、これらは、アセスメントのツールや記録には反映されない部分である。

このような「経験」「現場で学ぶもの」は、「技」や「勘」として、とどめておくべきものだろうか。老人福祉館のソーシャルワーカーのような若い職員と利用者の「通訳」型のスーパーバイズ、地域活動支援センター、地域包括支援センターのソーシャルワーカーのような新入職員や

キャリアの浅いソーシャルワーカーを同行し、地域の特徴や介入の方法の教育は社会福祉実践の現場では日常的に行われているだろう。たとえば、システム化されたものとして、介護支援専門員では、地域同行型研修の取り組みが始まっている。

「技」や「勘」と思われる実践の知を「可視化」し、アセスメントの手法やツールとして開発していく試みや、同行型研修がシステム化されていくことにより、支援の困難感が減少するのであれば支援困難事例の予防につながり、また、一つのアプローチへと発展できるのではないかと考える。

## おわりに

ソーシャルワーカーの実践事例の集積や分析は十分といえないため、本稿の考察は仮説にとどまっている。今後は、さらに日本をはじめとするソーシャルワーカーのインタビューを行い、分析を通して、実践の知を可視化し、支援困難事例に対するアプローチを検討していきたい。

## 【文献】

- 福富昌城 (2012) 「介護支援職も任が直面する支援困難事例の背景」『福祉と人間科学』22, 45-54.
- 飯村史恵 (2017) 「支援困難事例から考える福祉サービスの今日的課題」『立教大学コミュニティ福祉研紀要』5, 119-137.
- 岩間伸之 (2014) 『支援困難事例と向き合う：18事例から学ぶ援助の視点と方法』中央法規.
- 加山 弾 (2016) 「支援困難ケースを対象とするソーシャルワークに関する一考察 —社会福祉協議会による実践をもとに—」『福祉社会開発研究』(東洋大学) 8, 5-12.
- 岡田朋子 (2010) 『支援困難事例の分析調査 —重複する生活課題と政策とのかかわり』ミネルヴァ書房.
- 齊藤順子・戸塚法子 (2017) 「東アジア型ソーシャルワークモデル構築のための検討 —韓国のソーシャルワーク実践と文化的特性についての考察(その1)—」『総合福祉研究』(淑徳大学社会福祉研究所) 21, 231-239.
- 齊藤順子・戸塚法子 (2018) 「東アジア型ソーシャルワークモデル構築のための検討 —韓国のソーシャルワーク実践と文化的特性についての考察(その2)—」『総合福祉研究』(淑徳大学社会福祉研究所) 22, 221-229.
- 齊藤順子・村上 信 (2019) 「わが国のソーシャルワーク実践と文化的特性に関する一考察」『総合福祉研究』(淑徳大学社会福祉研究所) 24, 127-135.
- 副田あけみ (2016) 「インボランタリークライアントとのソーシャルワーク —関係形成の方法に焦点を当てた文献レビュー—」『関東学院大学人文科学研究報告』39, 153-171.
- 戸塚法子・齊藤順子 (2015) 「日本と韓国のソーシャルワーク実践を基礎づける文化的背景に関わる一考察 —日本型実践モデル構築に向けての“序論”として—」『淑徳大学研究紀要』(総合福祉学部・コミュニティ政策学部) 49, 143-160.
- 吉岡京子 (2019) 「地域包括支援センターにおける高齢者の支援困難事例に関する文献レビュー —2005～2017年に発表された論文に焦点を当てて—」『日本地域看護学会誌』22(2), 79-88.