

地域共生社会で展開するアウトリーチ支援において支援員に求められること
ークライアント3段階説とアウトリーチ支援の全体像ー

社会福祉学専攻 戸川 葉子

要 旨

現在の地域における社会問題として、8050 問題・ひきこもり・児童虐待・認知症高齢者の一人暮らしなどがあり、これらは外部から気づかれにくく、自ら支援を利用することが難しい人もいる。そのままの状態では生活することができなくなる可能性があるため、アウトリーチによって社会とつながる必要があると考える。

生活困窮者自立支援事業は2015年に始まり、開始当初は訪問支援の一部にアウトリーチが位置付けられていた。2018年の改正では「長期にわたり無業の状態にある人」に対してアウトリーチが必要であると位置づけられ、2021年の改正では包括的な相談支援に位置づけられ、ひきこもりなどの社会参加に向けてより丁寧な支援を必要とする方に対するアウトリーチであると明記されている。このことから、アウトリーチの必要性が増してきていることが理解できる。

研究の目的は、アウトリーチを必要とするクライアントに求められる支援を理解するために、クライアントの視点とアウトリーチに必要とされる支援の視点を明らかにし、支援全体を捉えた基礎的研究を行うことである。研究方法としては、インターネットによるCiNiiからの検索や、使用文献の参考文献から必要な文献を探し文献研究によるものである。

アウトリーチを必要とするクライアントは、拒否や無関心が見られ非自発的であり、精神疾患を抱えている場合がある。この特徴から、対人関係に対する不安や人との関わりが不得手である可能性が考えられる。

先行研究では、クライアントの関係性の構築が重要であることと、関係構築するためには支援者の技術・姿勢・支援環境が必要であることが明らかにされているが、これだけではアウトリーチ支援の実践は難しいと考えるため、地域共生社会で実践するために必要なアウトリーチ支援で、支援者に求められるものを基礎的研究によって明らかにする。

これまでのソーシャルワークは、クライアントが支援者のところへ出向いてクライアントから支援を求めている状態だが、アウトリーチのクライアントは支援を求めていることや必要としていない状態である。アウトリーチは支援者がクライアントに出向いて支援することから、これまでのソーシャルワークとは異なる。このことから、アウトリーチ支援を行うためには支援に必要なことを理解する必要があると考える。

クライアントのニーズには、潜在的ニーズと顕在的ニーズがあるが、アウトリーチのクライアントは認知症高齢者・社会的孤立・ゴミ屋敷などの社会的ニーズが存在する。この社会的ニーズが表出している段階があることから、アウトリーチのクライアントには潜在・表出・顕在の3段階が存在していると私は考える。これにより、潜在的クライアントはクライアントと認識されていない状態、表出的クライアントはクライアントと認識されている状態、顕在的クライアントはクライアントが支援を受け入れている状態の3段階に位置付ける。このクライアント3段階によって、クライアントと支援過程の現状や支援全体を理解することができる。

クライアント 3 段階説と福富による先行研究であるアウトリーチの役割と機能を活用して、アウトリーチ支援者・地域（関係機関を含む）・クライアントを構成者とする直接的なアウトリーチ支援を考えた。支援内容は、潜在的クライアントは支援者が地域に出向き、表出的クライアントはクライアントを理解し関係性を構築する支援が求められる。顕在的クライアントでは、支援者はクライアントとの関係構築を継続してニーズを把握し、クライアントがサービスを利用できるような支援が必要であり、関係機関を含む地域は他の関係機関や地域住民が支援者と連携してクライアントとの関係構築が必要である。そして、クライアントは支援者・関係機関・地域住民らと連携しながら社会とつながりながら生活をする支援が必要であると考えた。

アウトリーチはクライアントへの直接的な支援だけではなく、取り巻く環境を整えることが必要であると考えたことから、根本によるアウトリーチの広義を活用して地域に必要な視点と支援者に求められる取り組みによる支援を考えた。広義は①ニーズの掘り起こし、②情報提供、③サービス提供、④地域づくり等の過程における専門機関による積極的な取り組みの4つが示されており、広義から必要な支援を示すために視点・視点に必要な具体的内容・支援者の取り組みに必要なことを明らかにした。

①についてクライアントの人数と抱えている課題を視点とし、地域の活動に積極的に参加することが取り組みとして必要である。②については地域におけるアウトリーチの現状と福祉活動を視点とし、取り組みはアウトリーチと活動について住民や関係機関に情報提供をすることである。③については地域に必要なサービスの内容と提供者を視点とし、地域の組織的取り組みが実現できるような取り組みが必要である。④については各専門機関の役割や専門分野の知識や方法について地域の理解を視点とし、専門機関について地域の理解を促進することを支援者の取り組みが必要だと考えた。

クライアント 3 段階説による支援やクライアントを取り巻く地域に必要な支援を理解することで、アウトリーチ支援の全体像や支援段階における利用者を理解することができ、見通しを立てた支援の展開が図れるようになるのである。これにより、クライアントの社会生活が実現できる可能性が高くなると私は考える。

以上のことからアウトリーチ支援は、クライアントを取り巻く環境が整備されることで効果的な支援ができ、地域で共生できる社会が構築されることで実現できると考える。

今後の課題は、クライアントや地域の特徴を踏まえた支援展開の方法を明らかにされることや地域によるアウトリーチの支援展開を構築するための方法を見出すことであると考える。