

## ソーシャルワーカーが直面する「困難事例」を考える

西原 雄次郎\*

### はじめに

ある調査では、地域包括支援センターで働く介護支援専門員の業務上の悩みのトップは、「困難ケースへの対応」だったという。回答者の44.5%がこれを業務上の悩みとして取り上げていたという。<sup>1)</sup> 地域包括支援センターで働く者に限らず、現場のソーシャルワーカーにとって、「困難事例」との出会いは、ワーカーという職業を継続するかどうかを左右しかねない局面に立たされる場合が多いのである。現場経験のあるソーシャルワーカーであれば、特定の当事者との関係で思い悩み、仕事に向かう気力も奪われ、熟睡できず、「この次あの人と会う時にはどうしたら良いのだろう」と思い悩む日々が続いたことがいくつも思い出せるであろう。仕事にやり甲斐を感じ、それなりに問題解決に向けて貢献できたという事例が仮に10件続いても、「1件の困難事例」が他の全てをひっくり返してしまうほど、すなわち、「やり甲斐」や、「達成感」や、「満足感」等々、仕事を通じて得られるあらゆるプラスの感情や意識の全てを「1件の困難事例」が木っ端みじんに粉碎してしまうことが実際にあるのである。

「この事例さえなければ」とまで考えるくらい

に追い詰められ、この職業を選んだ自分を悔いたりもするのである。

ところが、不思議なことに、この様な「困難事例」の多くは、いつかどこかで「通り過ぎて行く」時がきっとやって来て、急転直下「解決」に向かったり、様々な形でワーカーの前から「離れて行ったり」するのである。そしてその「困難事例」との関わりを通してワーカーは鍛えられ、一つ上の実力を付与されるのである。

今この時も、現在進行形で「困難事例」と関わって、悪戦苦闘しているワーカーにとっては、そんな悠長なことを言っておられる場合ではないとは思ふ。現在、その様な関係の渦中にあるワーカーにとって、最もしんどいことは「この関係がいつまで続くのかわからない」という恐怖感である。「〇月〇日まで」と期限が決まっていれば、少々ことは耐えられるものである。訓練を積んだ専門職としてのソーシャルワーカーであれば、期限付きであれば頑張れるものである。ところが期限がわからない、未来永劫続くかも知れないということほど不安にさせるものはないのである。

様々な領域の様々な現場で働くソーシャルワーカーの仕事は、困難の多い仕事である。マニュアル化できない、応用問題を連続して解くような側面のある仕事である。常に物事を多方面から検討する習慣を身につけていることが求められる仕事である。だから、すなわち、困難だからこそやり甲斐もあり、達成感も得られ、専門職として誇り

\* Nishihara, Yujiro  
人間福祉心理学科・社会福祉学専攻 教授

を持って働き続けることが出来るのである。

本稿では、ソーシャルワーカーが出会う、一般に「困難事例」と呼ばれている事例にはどの様なものがあり、これにどの様に対応すべきなのか、出来るだけ具体的に検討を加えることとする。

## I : 「困難事例」とは、どの様な事例なのか

「困難事例」と一言で言っても、その困難の表面化の仕方や、困難の質には様々なバリエーションがあると思われる。まず、それらを整理しておきたい。

### 1. 「問題」そのものの「深刻度」に起因する場合

人生の途上で自力解決が困難な生活上の諸問題に直面した時、人はソーシャルワーカーの所属する様々な福祉機関や福祉団体や福祉事業所を訪問し相談をする。この時相談を担当するのがソーシャルワーカーである。相談に来る人達の直面している諸問題のレベルは、人によって様々である。自力解決力のレベルの高い人もいればそうでない人もいるし、問題そのものが非常に深刻で、誰がどうしても解決の目途の立たない、非常に深刻な問題の場合もある。どうして特定の当事者にこの様に不幸な出来事が次々と押し寄せてくるのかと、援助する者として暗澹たる気分させられる場合もある。

いわゆる老々介護や老障介護と言われる状況に直面しておられる方々の諸課題は、いずれも非常に厳しいものであり、誰が担当してもすぐに出口が見つからない事例が多く存在する。

また、子どもの頃に両親と死別し、児童相談所を通じて預けられた里親家庭で虐待を受け、そのため児童養護施設へ措置され高校卒業までをそこで暮らし、そこから学卒後就職した会社が約2年で倒産し、再就職した先で出会った人と結婚し子をもうけたが、この配偶者から虐待を受け、離婚をしようにも相手が応じてくれず、悲嘆にくれていているという当事者がいるとする。この様に1人の人に不幸が重なることの理不尽さを思うし、直面

している問題は、虐待をしてしまう配偶者の生い立ち等も含めて、心理・社会的な複合した課題が錯綜していて、問題の深刻度は相当なものであり、「解決」への道筋は容易ではないことは誰にでも想像がつくであろう。

万引き等の軽犯罪を重ねて実刑判決を受け、その後刑期を終えた身寄りのない知的障害者が、刑務所の門を出た時から寝泊まりする場所もなく、支えてくれる家族との関係も途絶えており、出所後すぐにまた近くのコンビニで万引きをしてしまうという、いわゆる「累犯障害者」と言われる人達の直面している問題も解決への糸口が簡単に見つかりそうになく、問題そのものが持っている困難さゆえに「困難事例」と呼ばれる場合が多いのではないだろうか。

筆者はある町の障害支援区分判定審査会の委員をしていて、毎月サービス利用の申請をされる方々の生活上の様々な困りの実情を、書類を通して垣間見させていただいている。その中には、委員一同が頭を抱え込んでしまうような…、非常に深刻な問題状況に立ち至っておられる方が少なからずおられる。1人の人に、1つの家族に、どうしてこれほど深刻な問題が1つではなく幾重にも重なるように覆い被さるのだろうか、運命の非常さに首うなだれるしかない無力感を味わわれることもある。審査会の業務は支援区分の審査をすることであるから、それ以上のことを求められているわけではないし、勝手な介入は出来ないのではあるが、当事者が直面されているであろう生活上の「問題」そのものの「深刻度」が並外れていれば、これを担当する者にとっては、間違いなく「困難事例」と呼ばざるを得ないと思われるのである。

また、知的障害のある人達の中に、いわゆる「強度行動障害」と言われる障害を有する人達がいる。彼らの言葉にならない思いを、周囲の者が受け止めることが余りにも難しく、家族も多くの支援者も試行錯誤を繰り返している。彼らとの対応に疲れ果てて、いわゆる多問題家族と言われるような状況に直面している人達の置かれている状

況は、困難事例そのものである。

この他にも様々な、非常に難しい問題に直面している人々がいる。当事者が直面している生活上の諸問題そのものが非常に深刻で、解決への道筋を同行しようとするソーシャルワーカーにとっては、困難事例と言わざるを得ない事例が数多く存在するのである。

## 2. 当事者のワーカビリティの状況、その人格・性格等の要因に起因する場合

様々な事情で、当事者の問題解決へ向かうためのワーカビリティの状況が非常に低下していて、援助を活用しようとする意欲も低下し、問題に対して投げやりな姿勢に終始してしまっている場合や、当事者自身が問題を作り出しているとしか思えない事例にワーカーは遭遇する。

例えば、アルコールや薬物依存の当事者の場合、一定の治療のルートに乗ってくればまだ解決への道筋は開けてくるのだが、自分自身の課題を認めようとせず、医療機関や治療機関や自助グループの集まり等々にどうしても行こうとしない当事者も多く存在する。ソーシャルワーカーはこの様な当事者と治療者をつなぐべく日々悪戦苦闘している。

また、問題に直面している当事者の中には、極端に他罰的で攻撃的な人が存在する。過去によほど手ひどい心の傷を負ったからか、多くの相談機関で嫌な体験をさせられたからか、その要因は様々で単純ではないが、ワーカーの言葉をそのまま受け取ることが出来ず、あらゆることに猜疑心を持って対応し、穏やかな表情が全く見られず、周囲の人々とも常に衝突を繰り返すタイプの人がある。

生後すぐから虐待を受け、心と身体に深い傷を負わされた人達の中にも、後遺症としての人格上の課題を背負われている人達がいる。子どもにとって、どの様な親の下に生まれるかは全くの運命であり、どの様な状況で生まれ育っても、心身の健康が維持できるような生育環境を整えることは社会の側の責務であるが、残念ながら不適切な

対応故に、問題がいつそう深刻化した人達がいる。

この様に、様々な事情のために、現在その人自身が周囲の人から「問題の人」とみられており、残念ながら、この人と関わることは誰にとっても容易なことではないと言わざるを得ない人が存在する。

困難事例と言われる事例の中には、このように当事者自身が困難の主人公と思われる事例も存在するのである。

## 3. ワーカーの力量、人格・性格等の要因に起因する場合

筆者はこの様な文章を書いているが、筆者の側に課題があると思われる事情で、別のワーカーから見れば困難事例とは言えない事例でも、筆者にとっては困難事例と言える場合があることを過去に何度も経験している。個々のワーカーの特性によっても、それぞれ特徴のある「困難事例」が存在すると思われる。

もちろん、資格も持たず、基礎的な教育も受けず、十分な訓練も受けずに相談援助の仕事をしていれば、専門性がない結果として様々な「困難」に出会うはずである。ただこの場合は、専門職には困難と思われることも、専門職でないために困難という自覚がないまま援助関係が展開している場合もあるかも知れない。

わが国の福祉の現場の状況は、残念ながら全てが専門職によって担われているわけではない。特に公的な相談機関である福祉事務所や児童相談所等に、社会福祉士や精神保健福祉士等の国家資格を有する職員が必置となっているわけではないために、ワーカー側の事情で「困難事例」となっている場合が相当数存在するものと思われる。また、既述のように、困難事例と気付かずに処理されている事例も多く存在するのではないかと推察される。深刻な問題を見落とし、後に社会的な問題に発展する事例も散見されるのである。対応の拙さの結果として「困難事例にしてしまう」ことの無いように、重々気を付けたいものである。

困難事例は、援助する側の事情によって、困難事例にさせてしまったり、困難事例と気付かれなかったりすることもあることに留意したい。

#### 4. 当事者とワーカーとの関わりの状況に起因する場合

ソーシャルワーカーの担う対人援助の仕事は、感情労働と呼ばれるものである。ワーカーと当事者との間の人為的な人間関係を軸に援助関係は始まり、深まり、展開し、終結へと向かう。様々なタイプの当事者と関わり、目的や目標を明確にし、一定の距離を置きながら信頼関係を築き、これを継続させることは簡単なことではない。「一定の距離を置きながら信頼関係を築く」とは、当事者と友人になったり、親子のように仲睦まじくならないことであり、同時に「苦手な人」や「とんでもない人」とも信頼関係を築かねばならないということである。この普通の業務自体に相当な困難がつきものであるが、この関係がギクシャクし、関係が壊れ、結果として「困難事例」となることもよく見られることである。

スタティックな状態で困難事例が存在すると同時に、前項でも述べたが、関係の結果として「困難事例になる」という事例も存在するのである。

この点から言えば、ある事例を誰が担当するかということは大事なことである。担当可能なワーカーが複数勤務しているのであれば、管理職者が個々のワーカーの特性を理解し、その育成も念頭に置きながら担当事例を振り分けていくという役割は大変重要なことである。公的機関の中には、担当地区を決めて一定の地区は全て同じワーカーが担当するという方式をとっている機関も多く存在する。しかし本項の事情を念頭に置けば、やはり個々のワーカーの年齢、性別、専門性、経験年数等々を考慮して担当者を決めることの方が重要なはずである。

## Ⅱ：その局面をどう乗り越えるのか

さて、このような困難事例にどの様に対応し、どの様に乗り越えて行くのか、特に困難の状況がピークになっている局面をどの様に乗り越えたら良いのだろうか。困難の状況がピークになっているとは、全てではないが、困難の状況が時々刻々変化する場合もあると体験的に思うからである。その様な事例の場合は、とにかくピークを何らかの方法で乗り越える手立てを講じることで、全体を乗り越える見通しが出てくると考えるからである。

### 1. 「困難」の実情をアセスメントし直す

当然のことながら、援助のプロセスの過程で、当該事例が困難事例と認識された時点で、改めてアセスメントをし直すことは不可欠である。当初のアセスメントの際に、見落とししていることは無いか、当事者との関係で何が課題になっているのか、一端立ち止まって振り返り、全体を見直す作業が不可欠である。

感情労働の一つとしてのソーシャルワークの実践では、援助者としてのワーカーも、援助関係の「渦中の人」になりがちであり、特に困難事例と呼ばれる事例との関わりでは「木を見て森を見ず」の状況になりがちである。一端意識的に渦中の外に出て、事例の全体を俯瞰し、見通す作業をする必要がある。

当事者自身に社会的正義に反する行状がある場合、たとえば子どもを虐待する親、暴力的な夫、飲酒によるトラブルを繰り返す人、等々との関わりでは、なおさら感情的にも「渦中の人」になりやすい要因を含んでいると思われる。前項Ⅰ-4に示したように、関わり方の状況の結果として困難事例になっていると思われる事例の場合は、他の場合以上に再アセスメントが求められる事例であると考えるべきである。

## 2. スーパービジョンや事例検討等を通じて多くの知恵を出し合って協議をする

次にまた当然のことながら、再アセスメントを個人で行うだけでなく、スーパーバイザーからスーパービジョンを受けることや、事例検討をチームで行うことも、必要不可欠な取り組みである。上記1に記した再アセスメントの実施だけでなく、事例に直接関わっていない「渦中の外」にいるスーパーバイザーや、同僚や関係者等々から様々な意見を聴き、また意見交換をすることは、困難事例の当事者と専門的な対人関係を再構築する上で有効な方法である。

このスーパービジョンや事例検討には、再アセスメントを行う等の取り組み以外に、担当ワーカーを支え、その成長を支援するという意味も含まれており、困難事例と関わり、解決へと歩む過程で無くてはならない取り組みなのである。<sup>2)</sup> この取り組みは、結果として当事者により良いサービスを提供することになるということをお忘れしない。

## 3. 担当者を支える体制を整備する

上記2の取り組みも担当者を支える取り組みの一つである。その取り組みの中でも十分担当者を支えることは可能な部分もあるが、それだけでなく、具体的な支援体制を整備し確認することが必要な場合もあるということを確認しておきたい。

たとえば、相談担当者が勤務先から帰宅の途につこうとした時に、当事者が待ち伏せをしていて後をつけ、担当者の自宅を確認して自宅にやって来て様々な要求をしたり、あるいはそのような意図的なことではなくとも、休日に買い物中に当事者と偶然遭遇して、街頭でしつこく相談内容に関する考えを求められたり、公私の隔たりを超えて当事者が担当者の私生活の領域にまで侵入して要求を突きつけてくるといったことも無いわけではない。

あるいは、余りに深刻な当事者の問題状況の故に、解決の糸口が見つからず、担当者は日夜そのことを考える余り寝不足になり、食欲が減退し、

体調を崩し、といった心身の健康を害しかねない事態も起こり得ることである。

また、この困難事例と言われる事例の当事者との関わりでは、当事者と「一定の距離を置きながら信頼関係を築く」というワーカーとしての基本線を維持することが危うくなるような、一定の距離を置けずに親密になり過ぎてしまうような場合も想定しなければならない。

現場にいると、考えてはならないことであるが、「この事例さえなければ…」とつい思わせられてしまう事例が存在する。本論のはじめにも書いたが、他の10件は一定の関わりを持ってそれなりに解決の方向が見えているけれど、1件の困難事例があると、それがあたかも担当している事例の全てであるかのような錯覚にとらわれ、気持ちの上で追い詰められていく場合があるのである。

このような場合、担当者には「弱音を吐く」ことが必要であり、これをスーパーバイザーはもちろん、同僚によって支える組織体制が求められるのである。担当者（同僚どうしであれば、お互い様の関係である）を孤立化させず、危機的な状況を乗り越えるまでサポートをし合うという職場の風土を普段から大切にしたいものである。チームで難関を乗り越えることが大切であり、日頃からの職員相互の連携が不可欠と言えるだろう。

## 4. 「現状維持」にも意味があり、価値があると考える

さて、I-1に記したように、問題そのものが非常に深刻で、誰が担当してもどのようなサービスを利用しようにも先が見えない困難事例の場合はどう考えたらよいのだろうか。担当者として自らの無力感に打ちのめされたり、当事者の置かれている日々の状況を考えるだけでも心が塞いでしまうような事例に、私たちがソーシャルワーカーという職業を続けていれば出会うものである。このような時、ソーシャルワーカーとしての自分の存在にはどのような意味があるのだろうか、自らの存在意義にさえ疑問がわいてくることもあるのである。

この様な時、ワーカーに出来ることは、先ず、当事者の語る困難な状況に耳を傾け、困難な状況をしっかりと受け止め、理解することに努め、理解したことを伝え、また傾聴するという、個別的なソーシャルワーク実践の基本に立ち返ることである。「私は、あなたの困難な状況をわかりたいし、理解したい」ということを言葉と態度で示し、「この世に、1人は自分の困難な状況を理解しようとしてくれる人がいる」ということを当事者にわかってもらう取り組みを続けることが必要である。

そうすることで、問題を抱えながらも、たとえば1週間なら生きることが出来るかも知れない。現状維持という状態でも1週間を過ごすことが出来、1ヶ月を過ごすことが出来れば、「まだ問題は解決していないけれども、振り返ればもう半年の間、何とか生活をしてこられましたね」と振り返ることが出来る時が来るかも知れないのである。

現状維持でも、その状況で暮らしを持続することが出来れば、その援助には意味があり、価値があると考えべきなのである。もしも援助がなければ、現状維持さえ危うい状況に立ち至っていたかも知れないのである。

ソーシャルワーカーの援助を必要としている人達の中には、一般的な幸せの水準よりもはるかに遠い状況に置かれている人達が沢山おられるものである。この方々が、いつかどこかで時間の経過を振り返ることが出来、「あの頃は最低だった」「あの頃のことを思えば、ずいぶん今は…」と言えるようになる時まで、ソーシャルワーカーは伴走者として支え、現状以下にならないような支えを続けることの意義は大きいと考えるべきなのである。

##### 5. 「時間の経過」によって問題が「解決」する局面が必ず来る時があると信じる

上記4と関連するが、現状維持を続けることが出来、時間を経過することが出来ていけば、様々な形で問題が「解決」する局面が必ず訪れると信

じたいのである。前項に書いた当事者の気持ちではなく、担当ワーカーとして「あの頃が最悪だった」と振り返ることが出来る時期が必ず来るものである。スーパーバイザーや同僚に支えられて、自身のワーカーとしての成長や、もちろん当事者の「変化」にも支えられて、「その時」はきっと来るのである。

たとえば、困難事例と考えて悪戦苦闘していたが、ある時期から「何故この事例を困難事例と考えていたのだろうか」、「どうして〇〇さんのことをこんなに受け入れられなかったのだろうか」といったように、同じ当事者にもかわらず、ワーカー自身や当事者の変化によってその様には受け取れなくなる場合が確かにある。

また、あれほど苦情を言い続けていた当事者の側から、「今度、〇〇県に引越すことになりました。ここにいた時は本当に愚痴をいっぱい聞いてもらって助かりました。ワーカーさんが居なかったら一家心中していたかも知れません」等と言われて、「えっ!」という形で援助関係が終了する場合もあるのである。この当事者にとっては、まさに現状維持のためにワーカーに苦情を言い続け、個人攻撃の様にワーカーに怒りを投げつけることで現状維持が出来ていたのである。それ以上落ち込まずに頑張れたのである。担当ワーカーにしてみれば、「そんなことならもう少し早くそう言ってくれば、気持ちの持ちようも違うのに」と思わせられたりするのである。

いずれにしても、問題解決だけがゴールではなく、困難事例の場合には現状維持も大切な支援であるということを強調しておきたい。生きてさえいれば、すなわち、援助関係が継続していれば、どこかで解決のきっかけと巡り会える時が必ず来ると信じたいのである。それを見過ごすことのないようにしたいと思うのである。

##### 6. それでも最悪の場合、「逃げる」「逃がす」ことが必要な場合もある

困難事例を担当する中には、上記の様な様々な取り組みを重ねても困難事例のままであり続け、

担当ワーカーが心理的にも精神的にも追い詰められる場合がある。この様な時、担当ワーカーの自己責任の部分もちろんあるかも知れないが、担当者が燃え尽きてしまわないためにも、組織全体が疲弊しないで本来の役割と機能を果たし続けるためにも、担当者を当該困難事例から解放することも必要な選択肢の一つである。

担当者個人のことを考えれば、転職も含めて、具体的に「逃げる」手立てを考えることも許されると筆者は考えている。困難事例の中には、それほど困難な事例も含まれている。ソーシャルワーカーを育てる役割を担っている筆者にとっては、「…であって欲しいけれど、身に余り、とても持ちこたえられないような困難事例であれば、どうぞ自分の身の安全を第一に考えて、転職等の方法で逃げることも許されますよ」と言いたくなるのである。大きな組織であれば、別の事業所へ定期的に異動すること、異動させることも大切な方法である。

その場から逃げても、ソーシャルワーカー生活が続けることは可能であり、自分が居なくなっても組織は活動を続け、担当者が変わることで予想外の好転が起きたりし、筆者は、上記5に記したような仕方で案外あっさり終局を迎える例も少なからず見聞してきたのである。

## おわりに

筆者はこれまで様々な福祉機関や団体や事業所と関わりを持たせていただき、現在も多くの経験をさせてもらっている。外部スーパーバイザー（コンサルタント）として定期的に事例検討の場にも出させてもらっている事業所もあって、自分が担当していたらどうするだろうかといつも考えつつ、多くの事例を検討させてもらってきた。その中で、誰が担当してもどうにも解決の糸口が見つかりそうもない、特に困難な事例と言える事例にもたびたび出会ってきた。困難な事例であっても投げ出すことをせず、皆さんが協力して、それらの一件一件としっかり向き合い、誠実に対応し

ておられる姿に感動さえ覚えたこともたびたびである。

困難事例は担当者を成長させるきっかけになると思えるけれども、一方で担当者をつぶしてしまいかねない要素も含んでいる。外部スーパーバイザーとしては、そうならないように、応援団のようなつもりでアドバイスをさせていただいている。

このことや、他の様々な機会（障害、児童、医療、高齢者、更生保護等々の分野での機会）に経験したことが、本論の背景になっている。

この様な諸々の経験を通じて、ソーシャルワーク実践の場で困難事例と呼ばれる事例についてどの様に考えたら良いのか、現場のソーシャルワーカーの人達が困難事例との関わりで心身を疲弊させてしまうことを少しでも和らげることも念頭に置きつつ、現在自分が考えることを取り敢えず整理しておく必要があると考え、本論を執筆した。所期の目的を果たせたか、心許ないが、ひとまず筆を置くことにする。

## 注

- 1) 参考文献②による
- 2) この点に関して、参考文献⑤と⑥の拙稿を参考にさせていただきたい。

## 参考文献

- ① 社会福祉法人万葉の里『困難事例研究と支援手法の開発～地域活動支援センター活動の向上を目指して～』2013年3月
- ② 渡部律子 料所奈津子 Kwansai Gakuin University Working papers series. Working paper 33, 1-38, 2006-02  
[http://ci.nii.ac.jp/els/110005000607.pdf?id=ART0008075870&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order\\_no=&ppv\\_type=0&lang\\_sw=&no=1420677593&cp=](http://ci.nii.ac.jp/els/110005000607.pdf?id=ART0008075870&type=pdf&lang=jp&host=cinii&order_no=&ppv_type=0&lang_sw=&no=1420677593&cp=)
- ③ 渡部律子『事例から学ぶ 気づきの事例検討会 スーパーバイザーがいなくても実践力は高められる』中央法規 2007年12月
- ④ 阿部由美「事例検討に学ぶーピア相談員が定期的に行ってきた事例検討の意義と支援現場での変化ー」『さぼーと』

2014年8月号 32～35頁 公益財団法人日本知的  
障害者福祉協会発行

- ⑤ 西原「ソーシャルワーク・スーパービジョンに関する体験的考察」『ルーテル学院研究紀要』39号 43～50頁 2005年
- ⑥ 西原「事例から学び、事例を通して教えられることとは一現場の実践力を高め、援助者も支えられる事例検討―」  
『現場実践から学ぶ 知的障害児・者支援〔困難事例編〕』8～14頁 2014年5月 公益財団法人日本知的障害者福祉協会