

北海道内の相談支援事業所におけるアウトリーチの現状と課題  
ー地域住民への情報発信を焦点にー

社会福祉学専攻 森 彩佳

要 旨

相談支援事業所の多くは少人数で運営し、職員が多忙なため、アウトリーチに積極的に取り組むことができていない現状があり、支援につながっていない障害者が地域に存在する。知的障害や自閉症と診断されれば学齢期から特別支援学級に在籍し、卒業後も福祉サービスにつながりやすい。また身体障害者は自ら情報を集め、福祉サービスにアクセスしやすいという特徴がある。しかし精神障害者や発達障害、特にグレーゾーンの人たちは、外見からはハンディがあるかどうか分からず、発達検査などでも引っかからなかったため「見えない障害」として、支援者から発見されにくいという特徴がある。特に8050問題とされる世帯や引きこもりの人たちは、本人たちに困り感がない時期においては相談支援につながりにくいという特徴を持っている。

こうした世帯に対して、相談支援の仕組みや福祉サービスに関する情報が十分に伝わっていないと、積極的に相談したいという意欲が喚起されにくい。支援者側の事情としては、どのような人がどこに、どんな状態で住んでいるか把握する手段が乏しいため、直接的なアプローチが困難である。そのため、相談支援事業所がアウトリーチとして地域に対して情報発信に取り組み、「いつでも相談できる場所があることをまず知ってもらうこと」が重要なのではないかと考えた。

本研究では、北海道内の相談支援事業所を対象にアンケート調査を行い、さらに相談支援事業所の管理的立場にある人5名に対して半構造化の聞き取り調査を実施した。その結果、多くの事業所ではアウトリーチの重要性を認識しつつも、人手不足や職員の経験・力量不足によってアウトリーチに十分に組み合っていない実態が浮かび上がった。制度的背景としては、計画相談支援の導入によって福祉サービスの利用者とは既に繋がっているが、現在支援に繋がっていない人は、支援者にとって高度な支援技術を要するケースが多いため、トラブルを回避するために十分なコンタクトを取れていないという実情もある。また、新規利用者との繋がりには関係機関からの紹介や家族からの相談が多く、受動的な姿勢が見受けられる。都市部と町村で比較すると、都市部の方が相談支援事業所の数が多いため事業所同士で役割分担が進んでおり、基幹相談支援センターがアウトリーチを担っているということが明らかになったが、町村では少人数で様々な事業を行わなければならないため、取り組みにくい傾向がある。

こうした現状においてもアウトリーチに取り組むヒントとしては、やみくもに情報発信すれば良いというわけではなく、地域の利用者をカテゴライズすることによって、アプローチしたい対象を定めることがポイントになる。福祉サービスを使っていないカテゴリーの人たちに対して、どうすればアプローチできるか検討することが重要と考えた。また、民生委員や町内会とつながりを持つ取り組みも見られるが、地域住民は世代交代していくので、長期的な目線に立って継続的に行っていく必要がある。そのためには基幹相談支援センターの役割を再度確認し、相談支援事業所だけでなく福祉サービス事業所や行政、病院などの関係機関が共通認識を持ち、それぞれが自分事として「ともに地域を支えていく」と捉え

ていくことが重要である。