

コロナ禍において社会福祉士が直面した ソーシャルワーク実践の課題と対応

—社会福祉士の相談支援に対する調査からの考察—

福 富 昌 城
竹 田 匡

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は日本社会に大きな影響を与えた。これに対して社会福祉士を対象として、経験した困難と対処方法について調査を行った。その結果、従来行っていた相談援助活動の遂行が困難になるなかで、ソーシャルワーカーはさまざまなジレンマに直面することが明らかになった。これに対して、ミクロ・メゾ・マクロのそれぞれのレベルでソーシャルワーク実践を展開し続けようとする工夫が見られた。

また、調査結果を考察することで、コロナ禍であってもソーシャルワーク実践の本質は変わらないこと、既存の支援システムが機能不全になるなかでも、エコシステムの視点を活用し、本人中心の丁寧なミクロ実践を行うことが重要であること、そこから見つかる課題に対してメゾ・マクロ実践へと展開していくことが重要であることといった示唆を得ることができた。

キーワード：新型コロナウイルス、パンデミック、社会福祉士、ソーシャルワーク実践

Japanese society has been severely affected by the spread of COVID-19. In response to this situation, we conducted a survey of Certified Social Workers about the difficulties they experienced and how they coped with them. The results revealed that social workers faced various dilemmas as they found it difficult to carry out their previous social work practice. In response to this, we found ingenious ways to continue social work practice at each of the micro, meso, and macro levels. In addition, by examining this effort, the following suggestions were made. This experience shows that the core of social work practice remains the same, even with the corona disaster. Even if the existing support system becomes dysfunctional, we should utilize an ecosystem perspective to conduct careful micro-practice that is person-centered. And, to develop the solutions to problems found in this process to the meso-macro level.

Key words : COVID-19, Pandemic, Certified Social Workers, Social Work Practice

1. 問題の所在

2020年に新型コロナウイルス感染症が世界規模で発生し、日本においても大都市圏を中心に感染症が広がっていった。その後、3回の緊急事態宣言が発出されたが、2022年9月現在でも第7波を経験し、その終息の見通しは未だ立たない状況である。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大（以下コロナ禍）は日本社会にさまざまな影響を及ぼした。ここでは福祉サービスの利用者と援助者に与えた影響について見ておきたい。

利用者には、自身や家族の感染への不安に加えて、感染予防のため地域サロンの閉鎖など参加の場が失われたことによって心身体機能の低下（吉田2021:140）が生じた。また不満・不安が高まり

(笠藤 2021 : 19)、そのストレスから虐待等へと発展したり、認知症の BPSD が悪化する例もあった(榊原 2021 : 36)。感染予防策としての対面接触機会の抑制は利用者の社会的孤立を深め(小林 2022 : 55-58)、その一方で差別や偏見・排除などが生じるようになった(岡部 2020 : 26、藤 2021 : 11)。

また、コロナ禍は利用者を支援する援助職者にもさまざまな影響を与えた。外出を控えることで機関を訪れる利用者が減り(榊原 2021 : 36)、利用者とは対面して面接を行うこと自体も制限され、利用者の状態把握が困難になった(高木 2021 : 12-13)。さらに、アウトリーチや地域活動が制限されることで問題の早期発見も困難になり(笠藤 2021 : 18、中 2022 : 36)、サービス未利用者や虐待リスクの高い利用者の把握はさらに困難になった(吉田 2021 : 140)。また把握している利用者に対しても、施設・事業所側の受け入れが制限されることからサービス調整が進まない状況も生じた(榊原 2021 : 36)。

さらに、研修や連絡会等が開催できなくなることで、援助職同士が意見交換をする機会が失われた(藤 2021 : 11、大和 2021 : 144)。初めて体験する大規模な感染症拡大への対応は、先が見えない手探りの状況で試行錯誤をせざるを得ず、そのことが援助職者に大きなストレスをもたらした(高木 2021 : 13、本多 202 : 33-34、大和 2021 : 144)。加えて、自らも感染するリスクを抱えて仕事と個人としての生活の二重の負担を感じる一方(岡田他 2021 : 53)、所属機関や法人に感染者が出ると地域からの差別・偏見に晒されるという事態にも直面することとなった(斉藤他 2021 : 6-7)。

そこで本稿では、こうしたコロナ禍でソーシャルワーカーがさまざまな課題に直面しつつ、それにどのように対処したのかを明らかにするとともに、この経験から学ぶべきことを考察する。

2. 調査の方法

(1) 調査の目的

コロナ禍において、日本社会福祉士会地域包括ケア推進委員会(竹田匡委員長)では、コロナ禍がソーシャルワーク実践に及ぼした影響とそれへ

の対処を明らかにするために調査を行った。なお、この調査結果報告書は日本社会福祉士会 HP において公開されている(<https://www.jacsw.or.jp/information/2021-0421.html>)。本稿では、この調査結果について、先行研究に照らしつつ考察することにする。

(2) 調査の概要

調査は、①基礎的調査と②ヒアリング調査の2段階に分けて行った。①基礎的調査では、コロナ禍における社会福祉士の相談支援活動の実態を把握することを試みた。②ヒアリング調査では、基礎的調査のなかから相談支援活動を維持または発展できた実践例について、さらに詳細に実践内容を把握することを試みた。

(3) データ収集の方法

1) 調査協力者

調査協力者は、主として地域包括支援センター、相談支援事業所、生活困窮者自立支援機関に所属し、相談支援機能を担う社会福祉士(都道府県社会福祉士会の会員)とした。調査協力依頼は以下のように行った。

- ① 都道府県社会福祉士会を介した個人会員への協力依頼
- ② 本調査研究の関係者等への協力依頼

2) 調査方法

①基礎的調査

調査方法は質問紙調査とし、調査協力者に調査票を添付ファイルでメール送信し、回答された調査票を日本社会福祉士会事務局に添付ファイルでメール返信してもらった。

調査項目は以下の通りである。

1. 基本情報：都道府県社会福祉士会、市区町村、所属機関、役職/職種、回答者氏名
2. 地域の人口、新型コロナウイルスの陽性者数
3. コロナ禍におけるソーシャルワーク実践
4. 成果について
5. 課題について

調査期間は 2020 年 8 月 17 日～9 月 23 日、調査協力者数は 122 名であった。調査協力者の属性(所属機関)は表 1 の通りである。

表1 調査協力者の所属機関

分野（所属機関）	調査協力者数	%
高齢（地域包括支援センター）	57	46.7%
障害（相談支援事業所等）	34	27.9%
生活困窮（生活困窮者相談）	13	10.7%
行政	6	4.9%
社会福祉協議会	5	4.1%
成年後見（ばあとなあ等）	3	2.4%
医療機関	1	0.8%
居住支援法人	1	0.8%
地域定着支援センター	1	0.8%
その他	1	0.8%

②ヒアリング調査

ヒアリング調査では、基礎的調査の調査票を地域包括ケア推進委員会委員が分析し、新型コロナウイルス感染防止とソーシャルワーク実践の両立に資する6事例を抽出した。

ヒアリング調査では、6名の調査協力者に対して地域包括ケア推進委員会委員（2名以上）がインタビュー調査を行った。主なヒアリング項目は以下の通りである。

1. 課題／取り組みの発端／状況をどのように捉えたか（アセスメント）
2. その課題の解決／状況の改善のためにどのような取り組みを行ったか
3. 取り組みの展開について
4. ソーシャルワーカーとしてどのように判断したか
5. 社会福祉士へのメッセージ

ヒアリング調査を行った6事例の概要は以下の通りである。

1. コロナ感染に関するアンケートを実施し、その結果を自立支援協議会専門部会のリモート会議を活用して共有する等の取り組みを行った基幹相談支援センターの事例
2. コロナ禍でも感染症予防対策を行い、一部は規模縮小や内容変更をしながらも、継続してホームレス支援を展開し続けた県社会福祉士会ホームレス支援委員会の事例
3. 緊急事態宣言下で自宅でも体操に取り組めるようCATVによる介護予防体操の配信につなげた地域包括支援センターの事例

4. 地域活動における感染症予防啓発と対策支援を行った委託型地域包括支援センターの事例

5. コロナ禍におけるテレワークの試行を行い、行政に働きかけて活動の指針化につなげた委託型地域包括支援センターの事例

6. 屋外での集まり、夜間の車中泊見回り、シェルター運営、屋台カフェの取り組みを継続し、関係機関と連携して生活困窮者支援を継続したNPO法人の事例

(4) データ分析の方法

基礎的調査の回答から、特徴的、あるいは重要な意味合いを含んでいると思われる部分を切片化した。その上で、それぞれの切片化されたデータを比較し、共通する要素を含んだデータをグループ分けした。その上で、グループ化したデータについてマイクロ・メゾ・マクロ実践のいずれに当たるのかを考えて、さらにグループ化した。そしてそれらのデータを元にソーシャルワーカーが経験した困難や対処、課題についてデータを元に記述した。

(5) 倫理的配慮

基礎的調査の回答にあたっては、回答内容及び回答者個人が特定されないように個人情報に関する記述については配慮を求めるとともに、公表にあたっては、回答者を含む個人を特定できないように配慮した。また、回答者に対しては、書面にて本調査の目的を説明し、回答をもって調査への

同意とした。なお、本調査の実施にあたっては、日本社会福祉士会の理事会での承認を得た上で実施している。

3. 調査結果

(1) コロナ禍における社会福祉士が直面した困難な状況

コロナ禍以前には、ミクロ実践では利用者に対する定期訪問やアウトリーチによるニーズ把握、メゾ実践では関係機関や地域の居場所からの情報収集・ニーズ把握、各種協議会・地域ケア会議・事例検討会等からの情報収集、そうした情報収集ができるように他機関と関係構築を図るといった取り組みが行われていた。それが、コロナ禍においては従来通りに行うことが困難になった。

コロナ禍で、ソーシャルワーカーはさまざまな困難に直面することになる。ミクロ実践では、給付金対応に忙殺される、利用者からの相談がなくなる、相談機関の活動休止や母体法人・行政からの訪問活動の抑制が求められる、活動自粛等で訪問による利用者のニーズ把握が困難になる。コロ

ナ感染を危惧して事業者側がサービス提供を抑制したり、利用者側がサービス利用を拒否する等で、ニーズとサービスをつなぐことが難しくなる等が起こった。このようにソーシャルワーカーは従来行っていた相談支援活動が困難になる状況に直面した。

メゾ実践では、感染予防のため会議が延期・中止となる、ICT環境が整わずオンライン会議が行えない等が起こった。また、健康教室や地域の居場所となっていた活動がストップすることになり、利用者への支援提供が困難となる状況も生じた。さらに、感染対策物品の不足や福祉施設でのクラスター発生に伴うフェイクニュースの流布等の活動に悪影響を与える状況も起こった。

このように、対面で行う利用者等への相談面接や家庭訪問ができないなかで、ソーシャルワーカーは利用者の状況が不安定になっていることが予測できるにもかかわらず状態の把握が困難になったり、ニーズ充足のために活用する社会資源自体が活動停止になり十分な利用者支援ができないという大きなジレンマに晒されることになった。

表2 コロナ禍において社会福祉士が直面した困難な状況

	活動	内容(例)	
ミクロ実践	本来の相談支援活動ができない	他業務に課殺	・給付金の相談申し込みが殺到し、本来の相談支援ができない。
		相談がない	・コロナの影響で相談がほとんどなく、ニーズ把握ができていない。
		相談機関の活動休止	・平日の日中活動プログラム・土曜の休日開所を休止した。
		ストップがかかる／自粛	・母体法人より感染症対策の名のもとで不用意な訪問活動は行わないよう命令があり、実際にはアウトリーチ的な活動はほとんどできなかった。
	サービスにつなげられない	・入所施設で面会制限や短期入所の受け入れを見合わせている状況。緊急受け入れについて依頼するも、難色を示された。	
	別居家族からの支援が受けられない	・県外に子どもがいる高齢者は、子ども達が帰省できず支援を受けられなくなってしまった。	
ストレスからの行動障害	・入所者のストレスから互いや自傷行為が増えて困っているとの相談を受けた。		
メゾ実践	会議が開催できない	延期、中止	・感染拡大予防の観点から会議が先送り、もしくは状況に応じた開催とせざるを得なくなった。
		ICT環境が整わない	・各事業所のインターネット環境にばらつきがあり、カメラやマイク等の周辺機器を整える等の対応は各事業所の予算の関係で限界があった。
	居場所・社会資源の運営停止・中止	・社会資源についてはすべて止まり、集いの場に出向くことができなくなった。	
	風評被害／フェイクニュース	・同一区内の福祉施設でクラスター発生。それに伴いフェイクニュースがSNSで配信され、区内でも混乱が生じた。	
	感染対策物品が入手できない	・感染対策物品の供給について老人福祉施設連盟などの協働体制が組めず、その組織としての対応能力に疑問を感じた。	

(2) コロナ禍で直面した困難な状況への対応

利用者のニーズ把握や相談ができず、社会資源も使えない、関係機関との横の連携も図りづらいという状況に対して、マイクロ実践では、訪問と電話を併用して相談支援を継続したり、電話、手紙、ファックス、メール、ライン、ズーム等さまざまなメディアを用いて利用者の状況把握を行う等の工夫が行われた。また感染予防対策を徹底しながら、カンファレンス、訪問、同行支援等を継続する取り組みもなされた。

機関の活動時間を拡大したり、リモートによる在宅勤務での相談支援を検討したり、不安を抱える利用者に丁寧に話を聴き、他部署と連携してたらい回しにならない配慮をする、利用者に対して訪問を自粛することもできると選択肢を提示しながら関わる、風評被害を防ぐためにも個人情報の取り扱いへの配慮を徹底する等、さまざまな工夫がなされた。事業所運営では、在宅ワークで行う業務内容を整理する取り組みもあった。

メゾ実践としては、ICT 環境を整備しリモート会議を活用することの他、三密を避けての対面会議、書面会議等で連携・協働を維持しようとする工夫がなされた。また、協議会を通じての情報共有、実態調査や潜在的ニーズの調査を行うなど、状況の把握に努める、さらに地域住民、民生委員に対して感染対策や体操等の情報発信を行う、他分野との連携・協働を行うなどの取り組みもなされた。関係者・機関に対しては感染予防の情報の提供を行い、ガイドライン作成等で不安解消を図る取り組みもなされた。

マクロ実践としては、自治体や議会、国に対して要望書、意見書、提言を提出するといった取り組みの焦点は「感染した場合の在宅介護の継続・入院時の受け入れ体制」「感染予防対策が事業所毎にばらつきがあるといった実態」「担当者の情報交換会開催」「制度の運用方法の是正」など、さまざまであった。これらの前段には関係者間での情報共有・実態把握と問題意識の整理といった取り組み

表3 コロナ禍で直面した困難な状況への対処方法

	活動	内容(例)
メゾ実践	訪問と電話を併用して相談支援を継続	・訪問による相談支援(主に単身生活者)と電話等による相談支援(通所系サービス利用者)を併用した。
	リモートによる相談支援(電話/手紙/ファックス/メール/ライン/ズーム)	・リモート環境が整ったことで、Webでの面談が可能になった。
	感染予防対策の徹底	・カンファレンスは、玄関先等屋外でできる場合は、屋内に入らず話し合いを行うようにした。
	相談/活動体制を拡充	・通常の事業実施時間である平日(月～金曜日)9～17時以降にも利用者等からの相談を受け付けられるようにした。
	丁寧な傾聴と他部署への連携	・コロナ禍において仕事の減少・休業等への不安・心配、見通しが持てないことに対する怒り・憤りなどを抱えた相談者が多く、丁寧に話しを聞くように工夫をした。傾聴を心がけ、他部署との連携を取ることで、相談者が「たらいまわし」にならないような配慮ができたのではないかと思う。
	個人情報保護の徹底	・風評被害による利用者の不利益などへの配慮も必要となり、平時よりもいっそう個人情報の取り扱い等にも気を遣った。
	業務の見直し	・アウトリーチによるニーズ把握が困難な状況となり、かつ在宅勤務によって個別ケースを持ち帰ることのできない状況からニーズ調査票を作成した。
マクロ実践	要望書/意見書/提言を提出	・自立支援協議会地域部会が開催できるようになり、障害児通所支援事業所で構成することも部会で、それぞれの事業所の感染対策や困り事の意見交換を行った。その結果、「各事業所が各々行っている感染予防対策がその内容・方法で果たしてよいのか、不安である」「保育園と同様、学校は休業になっても放課後等デイサービスは開業しておくようにといいながらも、事業所任せの感染対策だった」「いろいろな支援策が自分たちの事業所にも該当するのかどうかかわからない」「在宅支援のリモート支援の延長を望む」といった要望が出され、それらの意見を取りまとめて行政へ提出した。
	行政に働きかけルールを明確化/ガイドライン作成	・コロナ禍における相談支援の実施方法について話し合い、行政より通知を出してもらった。相談支援を中断することなく、継続できる方法を提示し、ニーズ把握は継続することができた。

がなされていた。こうした自治体への働きかけが相談支援の実施方法に関する通知、あるいは相談支援事業所が閉鎖した場合のガイドライン作成につながるなど、自治体と協働作業によってコロナ禍の課題に対処する取り組みがなされていった。

(3) コロナ禍でのソーシャルワーク実践から見えてきた課題

コロナ禍においてさまざまな課題が明確になった。マイクロ実践では、サービス／支援が結びつけられない状況に対処しなければならない困難さ、利用者のQOLの低下や家族の負担増に直面することになった。サービス／支援が結びつけられない状況には、利用者が感染への不安から医療・福

表4 コロナ禍でのソーシャルワーク実践から見えてきた課題

	活動	内容(例)
マイクロ実践	必要と思われるサービス／支援の拒否	・感染を怖れるあまり、4月からもう半年間もサービスを中止している方もいる。
	必要なサービスが受けられない	・作業所や短期入所事業所が障害者の受け入れを休止したり、ヘルパー事業所が訪問回数を減らすことがあり、在宅で過ごす障害者が増えた。
	家族・親族からの支援が得られなくなる	・遠方の家族が訪問することができず「会いに行けないのできちんと生活できているのか心配」である。
	本人のストレスや負担増	・「集まりたくても集まらない」という声が大きく、集まらないことによるストレスや意欲の低下、フレイル症状がみられた。
	社会的活動の制約から来る心身機能／QOLの低下	・独居または、高齢者世帯において、自家用車で自由に移動行動されていた方たちが、外出機会を失い、閉じこもりがちとなり、生活の質を低下させていた。
	家庭内での介護者／保護者の負担増	・特別支援学校が休みになり、家でみなければならない。仕事を休むという負担だけでなく、家で、障害児を24時間みていることでの身体的・精神的な負担が大きい。
	弱者層が危機に陥りやすい(孤立／関係性の希薄／情報弱者)	・外国籍、高齢者、障害者、女性などの相談が人口比率に比べて多い。弱い立場から切られていくことが現実味を持って知らされた。
	援助を必要とする外国籍の人の存在	・外国籍の相談者が増え、我が町には、こんなにも外国人労働者がいることを把握した。
	経済的困窮への脆弱性	・コロナによる離職や減収で、生活が苦しい、借金や家賃等が払えないなど、住居確保給付金に関する相談や、貸付(お金)に関する相談が激増した。
	感染リスクの不安	・コロナ禍においてニーズというよりも感染に対する恐怖の方が人々を動かしていると感じた。
	感染した場合の対応	・障害者(児)と同居する家族・保護者からは、障害者(児)がコロナウイルス感染症に感染した場合の治療方針(方法)について多くの相談を受け付けた。
	感染予防と相談支援活動のジレンマ	・母体法人が施設に感染症を持ち込まないことを最優先し、一職員として施設対応に準じた行動が求められた。そのため公私ともに行動制限が生まれ、コロナ禍では時間に融通が利きそうであった反面、積極的なアウトリーチが困難であるというジレンマを感じた。
相談支援／従来の支援の重要性の再確認	・(緊急事態宣言解除後は)自宅に訪問することで環境面へのアプローチも含めて相談援助ができることの意味の大きさを感じた。	
メゾ実践	対応マニュアルの欠如による混乱／支援・活動の持続可能性	・コロナ発生時の対応マニュアルのなさ、機関によって差が開いたのを感じた。(守りに入って何もできない事業所も発生したり、すべてのことに否定的になる傾向が強い組織など)。
	ICT環境の脆弱性	・関係機関(特にハローワークや行政)のリモート環境を整えるのに時間がかかっているように感じる。
	本人中心の支援の再確認	・「本人不在」の支援とならないよう、オンラインツールの活用だけでなく、今後の相談支援担当者間の連携のあり方を考えることになった。
	平時の活動／連携／ネットワークの重要性	・それまでの活動の蓄積が極めて重要であることが再認識させられた。
	対応策の未整理(ルール化、マニュアル化、ガイドライン化)	・福祉施設では感染拡大のおそれがあり、感染症のある方やその疑いのある方を受け入れることができない状況。そのような事態になった場合の対応については、市は問題として把握しているものの、対策については検討されていない。

社サービスを拒否したり、サービス事業所側の見学や利用受け入れ中止等の事情も影響していた。あるいは、県境を越えて別居家族が支援しに来ることが難しくなるという状況も影響していた。

集まりたくても集まれない等、利用者はストレスを感じ、さらにサービス休止や外出自粛などによる社会的活動が制限されることで利用者の心身機能やQOLが低下することになった。また、子どものいる家庭ではサービスや学校が休止となったことで家族の負担が増えていった。

こうした状況に直面したソーシャルワーカーは、問題が顕在化している人たちの支援だけでなく、この状況の中に社会的弱者層（高齢者、障害者、女性、外国籍の人）が容易に生活困難な状況に陥ってしまうことを目の当たりにすることになった。コロナ禍以前では社会的支援を必要とせず生活できていた人たちが、収入減、失業などによって経済的困窮状態に簡単に陥ってしまう状況は、こうした人たちが抱える脆弱性を再確認するだけでなく、社会的なセーフティネットの脆弱性を露呈するものでもあった。感染予防と相談支援活動をいかに両立させていくか、そのジレンマにソーシャルワーカーは直面したが、それは改めて相談支援の重要性を確認する機会でもあったと

いえる。

メゾ実践では、新型コロナウイルス感染発生時の対応マニュアルがなかったり、ソーシャルワーカーが濃厚接触者となった場合の対応、ソーシャルワーカーの所属機関内で感染者が出た場合の対応が不明確であることによる混乱が生まれた。また、ICT環境の脆弱性も露呈した。こうしたことはコロナ禍における業務継続の問題であり、業務継続計画（BCP：Business Continuity Plan）を策定しておくことの重要性が再確認された。このような状況は、本人中心の支援が行える連携のあり方を再考する機会となり、平時の活動の蓄積の重要性が再確認されることにもなった。

マクロ実践としては、コロナ禍等の感染症発症者に対してどのように支援を行っていくか、その対応策が未整理であることが露呈した。このような状況への対応のルール化、マニュアル化、ガイドライン化を進める必要性が再確認されたといえる。

(4) コロナ禍の経験から得られた今後の課題

コロナ禍の経験から得られた今後の課題として、以下の諸点が整理されると思われる。ミクロ実践としては、ソーシャルワーカーが晒されるジレンマにどのように対処していくかがあげられ

表5 コロナ禍での経験から得られた今後の課題

	活動	内容（例）
ミクロ実践	援助者のジレンマ 所属組織・自治体・住民 vs 社会福祉士	・法人の方針とアウトリーチの間のジレンマ。 ・通常の包括業務を行うことについての、施設内の反対も当然発生した。区からの委託業務との板挟み状況が発生した。
	従来の相談支援 vs コロナ禍での対応	・対面が大前提とされてきた相談業務の意識改革が迫られる。 ・リスクヘッジを意識するあまり本質（誰を支援するのか、自分たちの使命は何なのか）を見失ってしまう方たちとの見解の隔たり。
	対面 vs リモート	・自ら動きづらいという身体特性をもつ虚弱高齢者に対するアセスメントは実際に専門職が訪問するしかなく、リモートで行うということは想定しづらい。
メゾ実践	感染予防とサービス提供の両立	・職員の安全性確保とサービス提供の継続に関し、両立の難しさを感じる。
	新しいニーズに対応できる社会資源の開発	・コロナ禍における新しいニーズに対応できる社会資源とスキルが現在の地域にはない。
	相談支援活動を継続していくためのルール作り	・コロナ禍でも相談を続けていけるルール作り。
	ICT環境の整備の必要性	・（所属法人は）IT等に対して意識が低く物理的な環境などにおいて対策が後手となってしまった。
	ICT活用におけるセキュリティの確保	・リモート会議や相談対応における個人情報などを含むセキュリティの確保が必要である。
	相談崩壊の防止	・相談崩壊をいかに防ぐか。

る。これらのジレンマの性質は主として以下の3つが考えられる。

1. 所属組織・自治体・住民 vs. ソーシャルワーカーのジレンマ。これは所属組織や自治体、住民から訪問しての相談支援活動が感染リスクをもたらすとして制限を求められるなかで、相談支援活動を行うことへのジレンマである。
2. 従来の相談支援 vs. コロナ禍での対応のジレンマ。これは、コロナ禍では従来行ってきたアウトリーチ、対面による相談支援の見直し求められるが、それはリモートでの非対面的な活動でよいのかというジレンマである。
3. 感染予防 vs. 社会的排除の危険性のジレンマ。これは、感染予防対策は重要であるが、過度な怖れが偏見を助長する危険性を生むのではないかというジレンマである。

メゾ実践では、感染予防と相談支援の両立を図る必要性がある一方、関係者・機関との連携をいかに図っていくかという課題が明らかになった。また、コロナ禍での新しいニーズに対応できる社会資源の開発や対応のスキルを高めていく必要がある。こうしたなかで相談支援活動を継続していくためのルール作りや ICT 環境を整備していくことが必要である。その一方で、ICT を相談支援に活用していくにあたってのセキュリティの確保も重要な課題と考えられる。こうした課題を克服していくことが、相談崩壊を起こさずに、相談支援活動を継続的に展開していくことにつながると思われる。

4. 考察

(1) コロナ禍においてもソーシャルワーク実践の本質は揺らがない

本調査からは、先行研究にあるように、コロナ禍においてソーシャルワーク実践をコロナ禍以前のように行うことが困難である状況が明らかになったといえる。しかしながら、利用者の抱えるニーズは変わらずにあり、さらに感染に対する不安は利用者の精神的ストレスを高め、感染予防のために取られる他者との接触の制限は身体的な機

能低下と同時に社会的な孤立とそれによる心理的負担をもたらすことになった。そして、コロナ禍における利用者のニーズが増大しているにもかかわらず、それにソーシャルワーカーが十分に対応できない状況を作り出した。この状況に向き合っていくことが、コロナ禍におけるソーシャルワーカーが克服しなければならない大きな課題といえる。

生活上の困難を抱え、支援を必要としている人を発見し、援助関係を構築しながらその人のニーズを把握し、さまざまな社会資源との結び付きを支援し、ニーズを充たしていくこと。その過程でその人が感じている不安や悩みに耳を傾け、共感的に寄り添っていくこと。また、こうしたケース発見ができ、あるいは連携・協働して支援が行えるようなネットワークを構築しておくことなどは、コロナ禍であっても共通するソーシャルワーカーが果たすべき役割といえる。

こうしたソーシャルワーカーの役割について、上原は専門職としてのコアな部分は揺るがない(上原 2021: 83)と、また、中は本人中心のソーシャルワーク実践や地域が本来持っている力を信じることは変わらない(中 2022: 36)と指摘している。従来通りのソーシャルワーク実践が行いにくい状況であるからこそ、ソーシャルワーク実践の中核となるものを見失わず、困難ななかでもそれを実践できるようにさまざまな努力をしていくことが求められていると考えられる。

さらにソーシャルワーカーの視点はサービス利用者個人だけでなく、家族全体あるいは別居している家族・親族や、利用者に関わりのある近隣住民、利用者に支援を提供しているインフォーマル、フォーマルな支援者をも含めた範囲を視野に入れることが求められる。小林は家族も含めた当事者と支援者との関係性を築く意識や工夫の重要性を指摘しているが(小林 2022: 8)、社会的孤立状態が形成されやすいコロナ禍において、ソーシャルワーカーが本来持っている、利用者をエコシステムの的に捉えていく視点の重要性が再確認されたと考えられる。

(2) ソーシャルワークの特徴である環境への働きかけの重要性

コロナ禍は既に整備されているフォーマルな社会資源や、既に形成されているインフォーマルな社会資源とのつながりが絶たれる状況を作り出した。このような状況下では、利用者支援において既存の制度やサービスを紹介し、利用に結びつける仲介機能が十分に機能しないことをソーシャルワーカーは経験した。そこからは、中の指摘にあるように本人中心の視点をソーシャルワーカーがどれだけ持つことができるかが問い直されることになる。また、斉藤らは「今困っている人」にどう向き合うか、どのようにその人と環境をつないでいけるかを考える姿勢の重要性を指摘している(斉藤他 2021: 20)。これは、コロナ禍で壊れてしまった利用者の支援システムの再構築を支援することがソーシャルワーカーに課せられた課題となるということであろう。そのためには、利用者だけでなく利用者を取り巻くシステムに対しても支援を行うことの重要性も再認識することが必要である。斉藤らはコロナ禍で家族へのサポートが大事になると指摘しているが(斉藤他 2021: 22) このことは同時に、地域のインフォーマルな支援者や、あるいはサービス事業者等への支援までも視野を広げて考えることの必要性を示唆していると思われる。

このように考えると、ソーシャルワーカー自身も含め、既存の支援システムが機能不全に陥るなかで、ソーシャルワーカーにはそれらを修正し、あるいは作り直す働きが求められるといえる。久保は、ソーシャルワークは制度化された枠組みを超えたアプローチを展開すると述べている(久保 2020: 69)。それは、利用者と周囲のシステムとのつながりを作り、また作り直すというマイクロ実践でのアプローチだけでなく、コロナ禍であればこそこの課題に取り組むためにさまざまな組織・集団との関係を形成し、再調整していくメゾ実践も含まれる。さらに、既存の仕組みやルールが想定できていなかった状況に直面するなかで、それらの仕組みやルールを現実に合わせて再設定したり、新たな仕組みやルールを提案し、それが実際に機能するように関係機関との調整や交渉を重ねていく

マクロ実践も同様に重要になってくる。

ヒアリング調査を行った実践例3では、フレイル予防のために自宅のできる体操という福祉・介護側が持っているコンテンツをステイホーム中の高齢者に届けるために、ケーブルテレビ局とコラボレーションするという取り組みが行われていた。これは、コロナ禍の状況に対して福祉・介護の持っている力の範囲で対処するのではなく、業種・職域の垣根を越えたつながりを作ることによってなされた実践といえる。コロナ禍という新しい状況に直面したとき、それへの対処方略として垣根を越えていくネットワーク構築が意味を持ってくる一例といえるだろう。

ただし、こうしたメゾ・マクロ実践へと展開していくためには、丁寧なマイクロレベルの実践が不可欠であることも指摘されている(榊原 2021: 39)。一人ひとりの利用者への丁寧できめの細かいまなざし抜きには、メゾ・マクロ実践での対応へと広げなければならないニーズは見えてこない。

パンデミック下でソーシャルワーカーが見えづらいという指摘がある(大和 2021: 147)。それはソーシャルワーク自体がパンデミック下での活動が想定されていなかったことに起因する(和気 2021: 5)。しかし、前述したように垣根を越えたネットワークを作る実践の中にソーシャルワークが見えてくるということもできるだろう。また、コロナ禍を災害ソーシャルワーク的な視点で捉えてみたとき、発災時よりも生活再建期にこそソーシャルワークが必要になってくるといえる。岡田らの指摘にあるように「現在を見ながらも、将来生活を見据えた中長期的な取り組みが必要になってくる」(岡田他 2021: 53) ことを考えると、個々の利用者の生活を再建していくプロセスにソーシャルワーカーがどのように関わっていくかは、ソーシャルワークの重要な課題と考えられる。また、この間の経験を精査し、有効な対処方法を吟味していく作業が、今後より一層重要になっていくと思われる。

研究の限界

コロナ禍でのソーシャルワーク活動の実態は所

属事業所・施設の分野と属性によって異なる特徴が現れると思われる。本調査は都道府県社会福祉士会の会員を対象に行ったものであるため、こうした分野・属性毎の特徴と対応策を明らかにするところまでには至らなかった。この点が本研究の限界である。

謝辞

本調査にご協力いただいた会員みなさまに感謝申し上げます。また、調査の実施、分析に携わった地域包括ケア推進委員会委員みなさま、日本社会福祉士会担当事務局員の神園明香さんに感謝申し上げます。

文献

上原正希他（2021）「『新型コロナウイルス（COVID-19）感染拡大におけるソーシャルワーク実践の現状把握と今後のあり方に関する調査』結果からの一考察」『ソーシャルワーカー』20

岡田多恵子・鈴木正幸・山本智弘・川上忠裕（2021）「新型コロナウイルス感染対策に伴う影響調査から浮かぶ現状と課題」『社会福祉士』28

岡部卓（2020）「分断された『暮らし』の修復を社会福祉はどう担うか」『社会福祉研究』139

笠藤晋也（2021）「新型コロナウイルス感染症流行に伴う変

化について、大阪から思う事」『医療ソーシャルワーク研究』11

久保美紀（2020）「ソーシャルワーク専門職が取り組む実践の水準向上を目指して」『ソーシャルワーク実践研究』13

小林理（2022）「コロナ禍におけるソーシャルワーク専門職の社会的使命を再考する」『ソーシャルワーク実践研究』15

斉藤正和・疋田勝・伊藤良太・菅谷友紀子（2021）「座談会 コロナ禍における MSW の挑戦」『医療ソーシャルワーク』55（95）

榊原次郎（2021）「コロナ禍における診療所で働くソーシャルワーカーの取り組み」『医療と福祉』55（1）

高木博史・大藪元康・安達警紀・北村祐次・浅野愛（2021）「コロナ禍における社会福祉士の現場実践に関する実態調査」『ソーシャルワークぎふ』26

中恵美（2022）「コロナ禍の地域と SW を問う」『保健医療社会福祉研究』30

藤洋介（2021）「新型コロナウイルス感染症流行に伴う変化について、福岡で思う事」『医療ソーシャルワーク研究』11

本多勇（2020）「自立したソーシャルワーカーとはーパンデミックの中で考えさせられることー」『社会福祉研究』138

大和三重（2021）「新型コロナウイルスと高齢者」『Human Welfare』13（1）

吉田守美（2021）「コロナ禍における地域福祉活動の現状」『八戸学院大学紀要』62

和気純子・坂本陽亮・緒方茜・岸本尚大（2021）「新型コロナウイルス危機に世界のソーシャルワーカーはどう対峙したのか」『人文学報』37