

[論文]

ダブルケア当事者を対象とした個別相談事業の意義と課題

——ピア・サポーターと専門職の協働による取り組みを事例に——

澤 田 景 子

名古屋学院大学現代社会学部

要 旨

本稿は、ピア・サポーターと相談援助経験を有する専門職との協働によるダブルケア当事者を対象とした個別相談事業の取り組みから、その意義や可能性、課題について検討を行った。個別相談事業の利用実績、利用者アンケート、運営スタッフによる振り返り内容の分析からは、専門的な相談援助とは異なる経験的知恵の共有や情緒的支援を中心とした相談へのニーズが窺えるとともに、行政・相談支援機関との連携が課題として浮かび上がった。また、本事業は、当事者支援の役割に加え、ピア・サポーターと専門職との協働による学び合い、相互理解の場としての可能性が示唆された。

キーワード：ダブルケア，個別相談，ピア・サポート，テキストマイニング

The Significance and challenges of individual consultation projects for people in Double Care

——A case of collaborative efforts between peer supporters and professionals——

Keiko SAWADA

Faculty of Contemporary Social Studies
Nagoya Gakuin University

※ 本稿は文部科学省私立大学研究ブランディング事業「ストック・シェアリングを通じた地域価値の編集による新世代型コミュニティの実現に向けた多層的研究」における成果の一部である。

発行日 2023年1月31日

1. はじめに

近年、少子高齢化を背景に、老老介護、介護殺人といった介護を取り巻く厳しい実情が顕在化している。そして、これは高齢世代、シニア世代に限った問題ではない。要介護者数が増加する一方¹⁾、家族員数の減少、共働き家庭の増加等、家族が介護にかけられる時間や人員は確実に減少している中、若い世代が介護に直面し、多くの困難を抱えていることが指摘されている。その中で、子育てと介護を同時に担うダブルケア²⁾は、課題が複数分野に跨るため、実態が把握されづらく、適切な支援につながらないまま孤立しているケースが少なくない。また、30代、40代の働き盛りが主な担い手となるダブルケア当事者への公的な支援は、高齢者が高齢者を介護する老老介護や子供が介護を担うヤングケアラー³⁾に比べ、優先度が低く捉えられる傾向にあり、積極的な支援策を講じる自治体は少ないのが現状である。一方、任意団体や非営利活動団体等による取り組みは、当事者・経験者らの集いの場である「ダブルケアカフェ」³⁾が各地で開催される等徐々に広がりを見せている（ダブルケア支援者研修用テキスト編集委員会：東 2021）。

名古屋学院大学では、一般社団法人ダブルケアパートナー（以下「ダブルケアパートナー」という）とともに、2019年5月からダブルケアカフェを継続的に開催している。しかし、取り組みを通じて、共感や情報共有の場を求めながらもダブルケアカフェのスタイルではない形を求める層へのアプローチが課題として浮かび上がっていた（澤田 2021）。

そこで本稿では、専門職との協働による新たなピア・サポートの取り組みとして2021年6月から始めた、ダブルケア当事者を対象とした個別相談事業の利用実績やアンケート結果、運営スタッフの振り返りミーティングの内容をもとに、その意義や可能性、課題について論じたい。

2. ダブルケア当事者に対する相談支援の現状と課題

2.1. 公的な相談支援の現状

ダブルケア当事者に対する公的な相談支援は、縦割り行政の狭間で、分野毎の断片的な対応に留まっているのが現状である。そのため、ダブルケア当事者は子育て、介護、教育、就労等をわけて相談することが求められる。しかし、ダブルケア当事者の生活は分野別に困難さが生じているのではない。それらを分けて整理し、言語化するには、高度な知識と時間が必要となる。日々の生活に追われる当事者にこれらを求めることは、「相談に応じない」と言われているようなものであり、相談自体を諦めるのである。

こうした中、大阪府堺市では、2016年10月から市内7区の基幹型地域包括支援センターに、ワンストップで相談に応じるダブルケア相談窓口を設置した。2016年度はダブルケア当事者による相談が120件、具体的なダブルケアに関する相談が12件であったが、2018年度はそれぞれ247件、120件と認知度の高まりとともに相談件数が増えている（アカデミア 2019）。同市では、相談窓口の設置にあたり、①子ども青少年局や教育委員会、大阪労働局といった関係機関への協力要請と連携体制の構築、②個別ケースへの対応力強化のための検討会の開催、③各区の状況に応じたダブルケア窓口の表

示を実施した他、セミナーの実施や各種広報によりダブルケアへの理解の推進と相談窓口の周知を図った（堺市 2017）。

堺市のように、ダブルケアに特化した相談窓口を設置している自治体は珍しいものの、国は近年の福祉ニーズの複雑化・多様化を受け、公的支援を「縦割り」から「丸ごと」へと転換し、世代や分野を超えてつながりあう「地域共生社会」の実現に向けた取り組みの一環として、「属性を問わない相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施する重層的支援体制整備事業を、市町村による任意事業として新たに創設（2021年4月）した。これを受け、各自治体では、包括的相談支援の体制整備が進められているが、ダブルケア等複合化した課題を抱えていながらも支援にアクセスできていない潜在的な相談者へのアウトリーチや、どのようにつながりを形成するか、本人の力を引き出す支援環境づくり等具体的な支援体制の構築が課題となっている。

2.2. ダブルケア支援の相談しづらさ・孤立感

ダブルケア当事者が感じている相談しづらさは、縦割りの相談窓口によるものだけではない。先述したように当事者が自身で起きている問題を整理することは敷居が高く、ダブルケアによる負担を強く感じているながらも、「相談する内容がまとまらない」といった場合や「窓口でうまく伝えられない」、「相談している内容か自信がない」、「専門職が話す専門用語を理解できず、やりとりが上手くできない」といった理由から、積極的に相談窓口を頼ろうとしなかったり、相談窓口にアクセスできていても、悩みや困り事を相談しないケースは少なくない。

加えてインフォーマルなつながりでも、ダブルケアは家庭内の事情を多分に含んだ問題が多く、他人には話しづらい。その上、同世代の知人には介護経験を持つ者はおらず、有益な情報や共感を得られないため、積極的に話そうとしない傾向がみられる（澤田 2018）。さらに、ダブルケア当事者の感じる精神的負担感として、兄弟や親戚間での認識のズレやパートナーの理解不足が上がっており（ソニー生命 2015）、身内だからこそその相談しづらさも抱えている。

このような当事者の相談しづらさからは、様々な問題に直面するダブルケア生活の中で、悩みを打ち明け、気軽に相談できる場や人の存在を求めている様子が窺え、公的相談窓口や相談支援機関と潜在的な相談者との距離を縮めるような場の創出が課題といえる。

3. 個別相談事業の概要

3.1. 名古屋学院大学と支援団体によるこれまでの取り組み

名古屋学院大学とダブルケアパートナーによるダブルケア支援の取り組みは、2019年5月に開催したダブルケアカフェに始まる。このダブルケアカフェは、ダブルケア当事者及び経験者の集いの場として2ヶ月に1回、対面又はオンラインにて現在も開催している。両者による取り組みは、その後、地域コミュニティとの協働による①専門的な支援体制の構築、②自働力の向上、③支え合える地域づくりの3つを柱として、行政、社会福祉協議会、児童館、介護サービス事業者団体らとの共催による地域住民向け講座やシンポジウム、相談援助者向け研修の開催等広がりを見せている（ダブルケア支

援者研修用テキスト編集委員会：. 2021)。

これまでの取り組みからは、ダブルケア支援におけるピア・サポートの中心的活動といえるダブルケアカフェは、①日常生活の延長線上で気軽に参加でき、安心できる場、②本音で相談や話ができる場、③仲間とつながり・共感し合える場、④情報交換・学びの場、として有効である一方、集団を好まない、個別でじっくり話をしたい、外出する余裕がないといった層へはアプローチはできていないという課題が明らかとなった(澤田 2021)。このような現状を踏まえ、ダブルケアカフェだけではなく、多様なピア・サポート活動が地域の中で取り込まれること、それにより当事者が自身にあった場を選択できる環境づくりの重要性が浮かび上がった。

3.2. 個別相談事業の実施概要と運営方法

これらの問題意識をもとに、悩みや困り事を抱えていても、相談できずにいるダブルケア当事者が個別でじっくり話せる場として、また新たなピア・サポート活動の取り組みとして、名古屋学院大学とダブルケアパートナーの共催によるダブルケア当事者向けの個別相談事業を試行的に取り組むこととなった。運営スタッフ間で意見を出し合った結果、本事業の名称を「ダブルケアお悩み相談」と決め、相談は無料、実施期間は2021年6月から11月とした。その後、運営スタッフによる振り返り、反省点を踏まえて、実施方法を一部見直し、2022年4月から継続開催することとなった。実施概要は表1のとおりである。

本事業は傾聴を基本とし、共感的な態度に基づく情緒的支援、必要に応じて相談内容に関する情報提供、助言等を行うものとした。一方、ピア・サポーターを含む相談対応者の負担が大きくなりすぎないように、またトラブル防止の観点からも、高度な知識(医療、サービス利用の詳細な利用基準、具体的な費用等)を要する助言や他機関等への連絡・調整(緊急性が高い場合を除く)といった専門的な相談援助は行わないことを原則とした。さらに、当初、傾聴や相談等の支援活動に関心を持つダブルケア当事者・経験者を相談対応者として計画したが、多忙な当事者及び経験者スタッフ(以下「経験者スタッフ」という)のみでスケジュールを組むことは負担が大きく、また家庭内で急な予定が入った際の再調整が難しくなること、経験者スタッフから「相談対応した経験がなく、私たちだけでは不安がある」といった意見が上がったこと、相談記録や個人情報保護の遵守等についての知識・技術が

表1 ダブルケアお悩み相談実施概要

1月あたりの開催頻度	4枠(月2日開催、1日あたり2枠)
1枠あたりの相談時間	1時間
開催方法	対面(名古屋学院大学)又はオンライン(Zoom)
実施時の相談対応者の配置	2名(ダブルケア当事者・経験者スタッフ、福祉又は子育て分野での支援経験及び資格を有する専門職スタッフ)
申込方法	団体ホームページまたは公式ラインアカウントにて3日前までに申込み
周知方法	大学及び団体ホームページ、団体SNS・公式ラインアカウントへの掲載、チラシ配布、地域イベントでの啓発活動

必要になるといった諸事情を踏まえ、原則、経験者スタッフと、福祉又は子育て分野での支援経験及び資格を有する専門職スタッフがペアとなり相談対応を行うこととした。相談対応者は、①支援団体のスタッフ登録を行い、②実施内容や遵守事項等について個別に説明を受け、③大学と支援団体が開催する「聴き上手さん講座」を受講することを条件とした。2022年8月末時点で、相談対応者は経験者スタッフ4名、福祉又は子育て分野での支援経験及び資格を有する専門職スタッフ5名の計9名である。

4. 利用実績と利用者アンケート

4.1. 利用実績

2021年は6月から11月、2022年4月から8月まで計22回開催したダブルケアお悩み相談の利用実績は、表2のとおりである。利用者の延べ人数34人、月あたりの定員枠4人のうち平均延べ人数は3.09人となり、急な予定等でのキャンセルがあったことも踏まえると、高い利用実績であったといえる。実施方法としては、コロナ禍の影響もあり、対面3割、オンライン7割であった(図1-1)。また、利用者は、全て女性であり、年代は30代から50代であった(図1-2)。地域別では過去にダブルケアカフェ開催実績のある愛知県、岐阜県がそれぞれ4割、その他東京都2名、大阪府、京都府、熊本県から1名ずつの利用があった(図1-3)。申込書に記入された相談内容を分類したところ、表3のとおりであった。相談内容からは話すことで気持ち・考えの整理をしたい、分野を超えた様々な内容について相談したいと考えている様子が窺える。

表2 利用実績

利用者	男性	女性
延べ人数	0	34
月平均延べ人数	3.09 (定員4)	
実人数	0	22

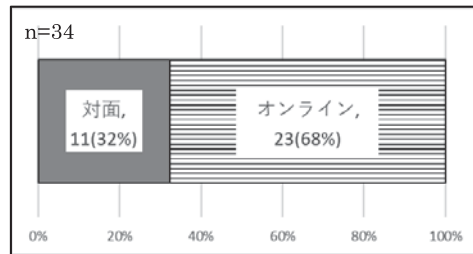


図1-1 実施方法別人数と割合

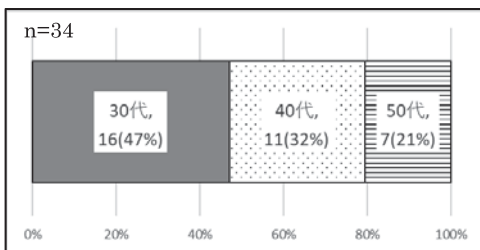


図1-2 実施方法別人数と割合

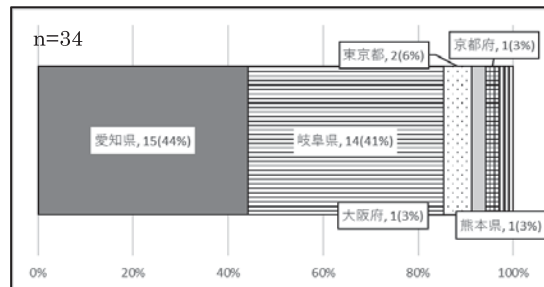


図1-3 地域別人数と割合

表3 申込時の相談内容（複数該当，n = 34）

相談内容	件数	相談内容	件数	相談内容	件数
気持ち・考えの整理	12	子どもへの影響	4	職場の理解不足	1
仕事との両立	7	要介護者と子どもの関わり	3	職場での関係不和	1
介護方法・制度に関する情報提供	6	自分の時間がない	3	仕事に対する家族の不理解	1
今後への不安	5	地域との関わり	3	ケアラー支援への関心	1
心身の不調・病気	5	要介護者のサービス拒否	3	経済的困窮	1
要介護者・親・親族との関係不和	5	就職活動	2	夫の不調・病気	1
認知症への対応	4	相談先に関する情報提供	2	退院後の方針	1
子育ての悩み・不安	4	ケアマネジャーとの意思疎通	2		

4.2. 利用者アンケート

続いて、アンケート結果について分析を行った。アンケートは、お悩み相談実施後、利用者に Google Forms への入力を依頼した。アンケートへの回答は無記名とし、個人が特定されない形で調査結果を公表することを明記した上で、アンケートへの回答を持って調査協力の同意とした。回答数は19、回答率55.9%であった。満足度は「とてもよかった」68%、「よかった」32%となった（図2）。

さらに、フリー記述については、KHCoderを用いたテキストマイニングによる分析を行った。固有名詞として把握すべき単語を強制抽出対象とする前処理を施した後の単純集計では、総抽出語数1521語（使用語数574語）、異なり語数405語（使用語数293語）となった。頻出回数3回以上の単語は29語となり、表4のとおりである。さらに、出現パターンが似通っていた語のグループを探るため、頻出回数3回以上の設定で共起ネットワークにて分析を行った（図3）。

結果、6つのグループが検出され、KH CoderのKWICコンコーダンスを用いて内容を確認し、以下のとおり命名した。

1) 傾聴・相談による気持ちの安定

「張り詰めた気持ちをほぐすことができました」「傾聴してもらい、経験者に背中を押してもらえて気持ちが少し楽になった」のように、傾聴や相談により気持ちが軽くなった様子、「オンラインで相談でき、現状を客観的に考えることができました」「相談させていただいて、制度のことや何が不安なのか、モヤモヤしていたことが分かった」といった気持ちの整理ができた様子が窺えた。一方で、「誰にも話せず辛くて、もう少し早く話したり解決できていたら」「自分はネットから相談まで辿りつ

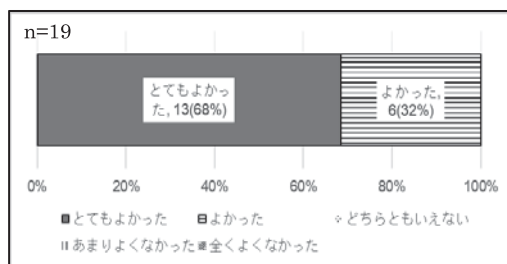


図2 満足度

表4 頻出語一覧（頻出回数3回以上）

頻出順位	語	頻出回数	頻出順位	語	頻出回数	頻出順位	語	頻出回数
1	話	14	11	人	5	21	サポート	3
2	聞く	13	12	話す	4	22	安心	3
3	相談	10	13	楽	4	23	嬉しい	3
4	思う	9	14	思い	4	24	機会	3
5	気持ち	8	15	時間	4	25	肯定	3
6	考える	8	16	自分	4	26	出来る	3
7	ダブルケア	6	17	理解	4	27	場所	3
8	介護	6	18	もう少し	3	28	心	3
9	ありがとう	5	19	アドバイス	3	29	窓口	3
10	今	5	20	ケアラー	3			

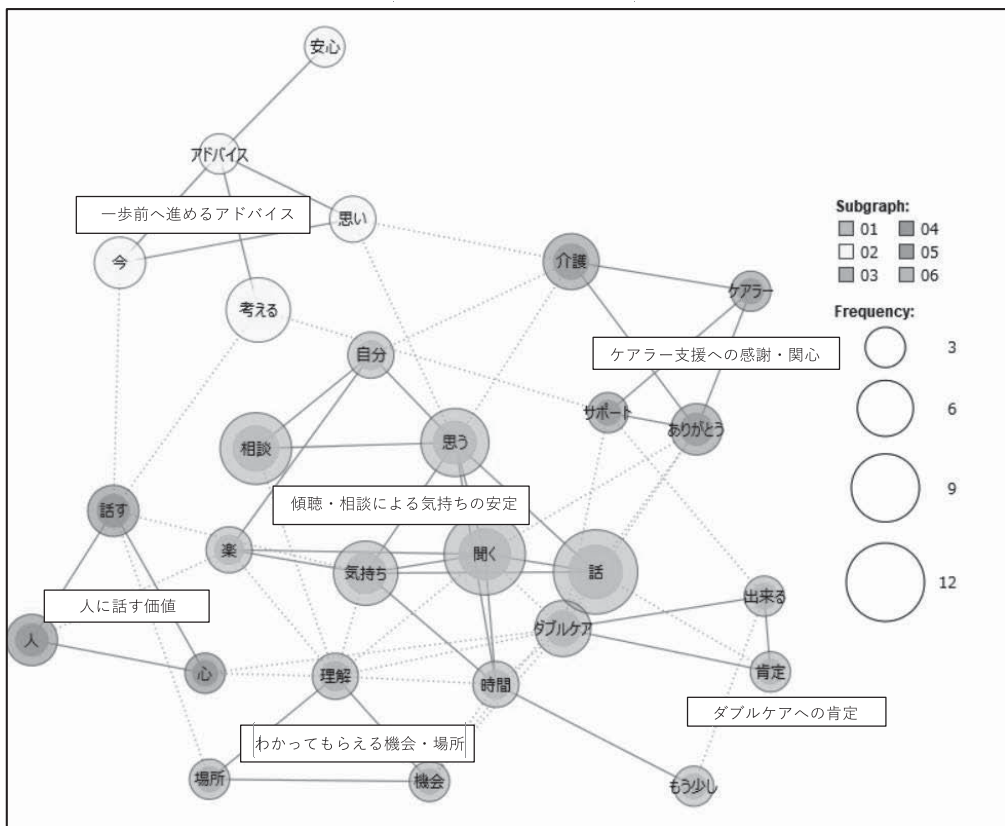


図3 共起ネットワーク

いたが、広報等にも載せた方が目に留まりやすいと思った」のように本事業へのアクセスしづらさに関する意見も述べられていた。

2) 一歩前へ進めるアドバイス

「ポジティブなアドバイスをいただいて、今後のことを安心して考えられるようになりました」「将来の変化と今の両方を考えながら、今行うべきことをしていこうと思います」のように相談対応者とのやり取りをきっかけに、一歩前へ進みたいという心情が述べられていた。

3) わかってもらえる機会・場所

「話したいことや伝えたいことをすぐに理解して下さることに感動しました」「ダブルケアを理解している方に聞いてもらえる」といった、自分の状況をわかってもらえる場所だという声とともに、「話を聞いてもらえる機会がない」「相談場所が周りになく、理解者もいない」のように、これまでそのような機会がなかったとの記述もみられた。

4) 相談者への肯定

「私の話を肯定的に聴いていただける」「自己肯定しているものの、家族以外の他から認めてもらえる喜びは大きい」のように、相談対応者の肯定的に受け止める姿勢について、好意的な印象を持つ声が聞かれた。

5) 人に話す価値

「人にとって客観的な視点は大事だと感じました」「人に話すことで整理できました」「ここでのつながりは心の支えです」のように、他者に話すことへの価値を感じている様子が窺えた。

6) ケアラー支援への感謝・関心

「ケアラーにとって味方となる団体はとても貴重です」といった活動への感謝や、「サポート活動への参加も真剣に考えています」といったケアラー支援活動に関心を寄せる声が聞かれた。

5. 運営スタッフによる振り返り

2021年度の試行期間終了後、運営スタッフによるオンラインミーティングを行い、振り返りと今後に向けての課題の洗い出しを行った。実施日と参加人数、時間は表5の通りである。出席者には、調査目的、匿名性の保障、データ管理等十分な説明を行った上で、事前に調査協力の同意を得た。さらに、ミーティング内容は承諾を得た上で録音し、逐語録を作成した。逐語録から検討事項と課題を抽出したところ、9つのカテゴリーに分類された(表6)。分類後、運営スタッフのオンラインミーティングにて、解釈が適当であるか検討を行った。各カテゴリーの説明は以下のとおりである。

表5 振り返りミーティング

		2021年11月8日	2022年2月10日
出席者	相談対応スタッフ	5	6
	事務スタッフ	2	2
ミーティング時間		60分	60分

ダブルケア当事者を対象とした個別相談事業の意義と課題

表6 運営スタッフによる振り返りと課題の洗い出し

【「相談」に関すること：相談ケースへの対応】	
様々なケースへの対応	対応に戸惑う・不安になるケース、対応が難しいケース、色んなケースを受けていく、リピーターへの対応
傾聴を超えた対応の必要性と難しさ	傾聴以上の対応が必要なケース、傾聴の線引き・対応を区切る難しさ、ある程度のアドバイスは必要
専門機関へつなぐ難しさ	つなげる機関ではない難しさ、地域によって異なる内容も多く責任が持てない
相談対応の敷居をあげすぎない	相談対応者の責任が重くなりすぎないように、専門機関へつなぐのは敷居がある
相談後の相談者へのフォローアップ	公式ラインへの書き込みへの対応、その後を聞いてほしいニーズ、相談後の関わり方、相談後もつながりた いニーズ
【「相談」に関すること：多様な相談ニーズにどこまで応えるか】	
個別相談へのニーズ	とにかく話を聞いてもらいたい、プライバシーを守られたい安心感、肯定的受け止めを求める、じっくり聞 いてもらいたい、子育ての悩みも結構多い、気持ちを発散したい
応えられていないニーズ	専門的アドバイスを求める傾向、もっと話したそうな人は多い、継続的な相談支援を求める声
「相談」の捉え方・期待は様々	相談の範囲は様々、当事者と専門職で「相談」の意味合いが違う、民間団体による相談に求めるもの、解決 までは望んでない、いいアドバイスがもらえたらラッキー、無料相談で解決までは望まない、専門家からの アドバイスへの期待はある、ちょっとしたアドバイスは期待する、主観的なアドバイスでもいい、
【「相談対応者」に関すること：相談対応者の育成と拡充】	
敷居を低くし、相談対応者を増やす	相談対応者が少ない、相談対応者の裾野を広げる、ピア・サポーターを増やす、ピア・サポーターへの負担 は少なく・敷居を低く
専門職スタッフを増やす	専門職スタッフを増やす
相談対応者が成長できる仕組みを	相談対応者の不安や悩みを吸い上げていく必要性、相談対応者が自信を持てるように、傾聴について学びた い、ピア・サポーター向け勉強会、ピア・サポートの経験を共有し、学び合える機会、ステップアップでき る仕組み、初回講習があるといい
ピア・サポーターの戸惑いへの対応	時間での締め方、返答のバリエーションを増やす、実践を通して感覚をつかむ、肩の力の抜き方を学ぶ、重 い話も受け止められるように
相談対応者がメリットを感じられるか	相談対応を通じて理解を深める、楽しくやれるか
初心者が相談対応を安心してできる	慣れているスタッフと組む、初心者へのフォローアップ、慣れるまでは緊張する
相談対応者へのメンタルケア	深刻に受け止めすぎない、2人でフィードバック
やりがいを感じられる	やりがいを感じられるか、相談者からの感謝は嬉しい、相談者が上向いたと感じる、依頼が多いのは嬉しい
【「相談対応者」に関すること：経験者と専門職2人体制の好循環】	
2人体制でフォローし合う	2人での対応は安心、双方でフォローし合える、経験者の共感があって専門職のアドバイスが入っていく、 2人で事前に内容確認・打合せは大切
双方の弱み	専門職だけでは深まらない、経験者だけだと心に負荷がかかる
双方の強み	経験者だから言葉が入ってくる、専門的な話は専門職スタッフに、相談支援の専門職がいる安心感
【「相談対応者」に関すること：人・日時調整の大変さ】	
調整事務の大変さ	人手が増えれば細かなニーズに対応できる、今は指名の調整難しい、多くの人に相談対応体験してほしい、 専門職も経験者も日程候補は少ない、相談対応者が参加しやすい日時
相談枠を増やす難しさ	相談枠を増やせるか、人員・環境的に枠を増やすの難しい
【「運営」に関すること：事業の位置づけと方針】	
事業における個別相談の位置づけ	相談機関に行く手前のワンクッション、相談場所を選べる大切さ、信頼できる相談場所、三者がよかったと 感じられる、手探りで作っていく
事業における個別相談の方針	傾聴をベースに、原則単発での相談対応、専門職スタッフは必ずいるように、トラブルにならないように
【「運営」に関すること：受付事務の見直し】	
基本は全て受ける方針	一回受けて整理する、受付拒否は難しい、対応されなかったとならないように
受付システムの煩雑さ解消	予約管理の煩雑さ、受付システムの導入検討、申込フォームの簡素化
【「運営」に関すること：個人情報保護と運営内の情報共有】	
個人情報の管理	個人情報への配慮、適切な書類管理、コンプライアンスを学ぶ機会
情報の取り扱い	情報共有は最低限、引継ぎが必要な情報の取り扱い
スタッフ間での情報共有	運営方針・困りごとをスタッフ間で共有・相談できる機会を、可能な範囲で事務にもフィードバック
【「運営」に関すること：利用のわを広げる】	
当事者へどうアクセスするか	SNSを活用した広報、個別相談への利用を促す層
コミュニティをつくる	オンラインとリアルをつなげる、コミュニティのようになってきた

1) 「相談」に関するカテゴリー

「相談」に関して、2つのカテゴリーが生成された。一つ目は【相談ケースへの対応】である。対応が難しいと感じたり、戸惑ったケース等について話し合う中で、傾聴以上の対応を求められた場合の難しさを感じていた。一方、専門機関との連携は、求められる援助内容や責任が重くなりすぎるとはではないか、といった懸念の声が上がられた。その他、相談後の相談者へのフォローアップについても検討が必要だと感じていた。二つ目は、【多様なニーズにどこまで応えるか】である。相談者から、プライバシーが守られた中で安心して、話を聞いてもらいたい、気持ちを発散したい、肯定的に受け止められたいといったニーズを感じる一方で、ダブルケアカフェに比べて専門的アドバイスや継続的な相談支援を求められる傾向があり、現状の体制では応えることが難しいニーズを感じ取っていた。そして、これらを踏まえ「相談」の捉え方、期待は人によって様々ある中で、本事業でどこまで応えるのかについての話し合いがなされていた。

2) 「相談対応者」に関するカテゴリー

続いて、「相談対応者」に関して3つのカテゴリーが生成された。一つ目は、【相談対応者の育成と拡充】である。現状は、経験者スタッフ、専門職スタッフともに相談対応者は少なく、裾野を広げる必要性を感じていた。そのためには、相談援助の未経験者であっても、安心して取り組めるようなフォローアップの体制、学び合える機会を持ち、ともにステップアップできるような育成の仕組み、メリットややりがいを感じられる環境づくりが重要だという声が聞かれた。二つ目は、【経験者と専門職2人体制の好循環】である。経験者スタッフと専門職スタッフの2人体制での相談対応は、双方の弱みと強みをフォローし合っていると考えており、両者ともに今後も継続を望んでいた。三つ目は、【人・日程調整の大変さ】である。経験者スタッフ、専門職スタッフともに仕事や子育て、介護等で多忙なため、現状、相談者側からの指名、夜間の相談といった細かなニーズには対応できず、人手の増員が課題だという意見が上げられていた。

3) 「運営」に関するカテゴリー

「運営」に関する内容として4つのカテゴリーが生成された。一つ目は【事業の位置づけと方針】である。様々な課題についての話し合いから、現状を踏まえて、本事業は「相談機関に行く手前のワンクッション」、「信頼できる相談場所」であること、ダブルケア当事者、経験者スタッフ、専門職スタッフ「三者にとってよかったと感じられる」場としていくこと等本事業の位置づけを再確認していた。また、「傾聴をベースに」「専門職スタッフは必ずいるように」等相談対応に関する方針についても再確認していた。二つ目は、【受付事務の見直し】である。受付窓口となる事務スタッフが対応に困らないよう、受付に関する方針を確認していた他、受付事務の煩雑さを解消していくための事務業務の見直しが話し合われていた。三つ目は【個人情報保護と運営内の情報共有】である。個人情報の管理や情報の取り扱いについて検討するとともに、コンプライアンスについて学ぶ機会の必要性やスタッフ間で運営方針や困り事を共有・相談できる機会を求める声が上がられていた。四つ目は、【利用のわを広げる】である。本事業のような場を求めているながらアクセスできていない層へ、どのようにアプローチをするのかといった検討、当事者・経験者同士がつながりあえるコミュニティとして発展させていく可能性についての意見が述べられていた。

6. 考察

ダブルケア当事者を対象としたソニー生命らによる調査（2015）では、必要な支援として、「介護も育児も合わせて相談できる行政窓口」は90.5％、「地域でのダブルケア経験者による直接相談」と回答した者の割合は81.1％に上っている。前者は、公的窓口・専門機関等によるいわゆる相談援助であり、後者は経験から得た知恵の共有や共感に基づく情緒的支援といえ、両者ともにニーズが高いことがわかる。本事業での利用実績からみても、専門的な相談援助とは異なる経験的知恵の共有や情緒的支援を中心とした相談には、一定のニーズがあるといえる。

ここでは、本事業の結果・分析をもとに、民間によるピア・サポーターと専門職協働のダブルケア当事者を対象とした相談事業の役割や可能性、課題について考察する。

6.1. 民間による相談事業に求める役割

利用者へのアンケート調査、運営スタッフによる話し合いの内容から、本事業に求める役割としては、①自分のことをプライバシーが守られた中でじっくりと話し、相談できる場、②深い共感の中で、自身を肯定的に捉えられる場、③アドバイスや助言、情報を得られる場、④気兼ねなく話せる雰囲気の中で、気持ちや考え、問題の整理ができる場、があげられる。認知症の人と家族の会愛知県支部代表の尾之内（2020）によると、家族介護者の負担は、知識不足からくる負担、身体的な負担、精神的な負担の3つに分けられ、特に精神的な負担の軽減が重要だとしている。その上で、心の葛藤や人間関係、先への不安といった精神的な負担は、専門職による支援で解決することは難しく、家族介護者が自身の気持ちを整理して受け止め、解決できる力を身につけることが必要だと指摘している。このような家族介護者の力を引き出す支援は、制度・サービスへの接続や利用調整、関係機関とのコーディネート等マネジメント業務の比重が高くなる公的相談窓口や相談支援機関で全てを寄り添い、担うことは、人的、時間的にも厳しいであろう。ダブルケア当事者が自己肯定感や自己解決力を高める場として、また相談を躊躇うダブルケア当事者と公的相談窓口・相談支援機関との距離を縮めるワンクッションとして、支援団体等民間による相談事業が、様々な地域で取組まれることが望ましいと考える。

また、今回、オンライン会議システムによる相談も選択できるようにしたところ、オンラインの利用率は7割近くとなった。外出が難しく、時間的余裕のないダブルケア当事者にとって、相談する手間やコストのかからない多様な手段での相談支援が求められているといえる。

6.2. つながり続ける相談支援体制の構築に向けた課題

本事業は、経験的知恵の共有や傾聴による情緒的支援を中心とした相談事業として実施したものの、実際の相談では、専門的な相談援助が必要な場面もあり、対応の線引きが難しい等、公的機関・相談支援機関へのつなぎや連携が大きな課題となった。重層的支援体制整備事業でも掲げられているつながり続ける支援体制を目指す上では、公的相談窓口・相談支援機関のみならず、民間団体による相談事業等、多様な相談経路から当事者が自身にあった場を選べること、そして、実効性の高い公助・共

助・互助の連携による相談支援のネットワークを形成できることが重要な鍵となる。つなぎ・連携による切れ目のない相談支援体制の構築に向け、本事業からみえた課題について以下に述べる。

○公的相談窓口・相談支援機関との連携・協力の必要性

「介護方法・制度に関する情報提供」は、相談者の相談内容で3番目に多かった。また、相談対応者も、ダブルケアカフェに比べて、専門的アドバイスや継続的な相談支援を求める傾向を感じていた。実際、傾聴を基本とした相談を謳っていたとしても、相談者の目線で考えれば、悩みや困り事を区切ることはできず、対応の線引きは難しいのが実情であろう。

一方、相談対応者の目線で考えれば、制度、サービスの詳細な運用方法は地域によって異なる点も多く、専門職スタッフからも、分野が多岐に亘り、相談者の居住地が限定されない本事業では、具体的な専門的アドバイスには限界があるとの声が上がっていた。また、相談内容によっては、直接、公的窓口や担当ケアマネジャー等への情報提供や調整依頼が望ましいケースもみられている。相談者の居住地域を限定するのも一つの方法ではあるが、親戚・近隣・ケアマネジャー等に知られることを警戒し、遠方の地域だからこそ相談できた、といった相談者の声も一定数聞かれており、今後の検討課題としていく必要がある。

いずれにせよ、本事業のような経験知の共有や情緒的支援を中心とした相談事業と公的相談窓口や相談支援機関等を中心とした専門的な相談援助が、必要に応じて情報共有を図り、つなぎ合えるような連携・協力の体制づくりや実施方法について模索していく必要がある。

○相談対応者のスキル向上と拡充

先に述べたような行政・相談支援機関との連携を図るにあたっては、厳格な個人情報の取り扱いや各機関の役割への理解等相談対応者のスキル向上が必要不可欠となる。現在、ピア・サポート初心者向けの連続講座を開催しているが、今後は、成長段階に応じてスキルアップできる仕組みや、相談対応者間で共有・相談しながら学び合える機会づくりを推し進めていくことが必要である。また、相談対応者の人材確保も重要な課題である。初心者へのオリエンテーションやフォローアップ体制を整えるとともに、活動へのやりがいや喜びを仲間と分かち合える機会を設ける等、活動に踏み出しやすい体制づくりを推し進めていきたい。

○行政・相談支援機関等におけるダブルケアへの理解

連携を進める上で、まずは行政・相談支援機関及びその担当者が、ダブルケア当事者の置かれている現状に関心を持ち、支援の必要性を理解することが第一歩となる。特に、介護分野では、長年、支援の対象は介護の受け手となる要介護者であり、家族介護者は要介護者の生活を支える資源の一つとして区分されてきた。ケアラー支援への理解が広がりつつある今日においても、働き盛りが主な担い手となるダブルケアは、老老介護やヤングケアラーに比べ、支援の必要性を認識されていないのが現状である。

各地域においてケアラー支援条例の制定⁴⁾や包括的相談支援の体制構築が進められる中、ダブルケ

ア支援を明確に位置付け、窓口担当者や相談援助者がダブルケア支援への理解を深める取り組みが求められる。

6.3. ピア・サポーターと専門職の協働による循環型支援の可能性

本事業では、相談対応を行った経験者スタッフ（ピア・サポーター）、専門職スタッフ両者ともに刺激や学びを得ていた。本事業には、当事者支援の役割に加え、ピア・サポーターと専門職との協働による学び合い、相互理解を深める場としての可能性が示唆されたといえる。三者それぞれに対する本事業の意義、可能性について以下に整理するとともに、三者の関係性を図4に示した。

○ダブルケア当事者自身の解決力、対応力を高める

当事者への理解や共感をベースとした傾聴により、当事者は気兼ねなく自身の状況を語ることで、気持ちや考えを整理していくとともに、何を負担に感じているのか、解決したい悩みは何かといった問題を、時間をかけて言語化し、家族やケアマネジャー等相談援助者に説明する力、伝える力を高める場となる。また、同じ経験を持つ仲間の存在を感じ、深い共感を得る中で、孤立感の軽減と自己肯定感の向上が図られること、さらには、ピア・サポーターとの関わりを通じて、自身の経験を活かした支援活動に関心を持つきっかけとなることも期待できる。

○経験者スタッフ（ピア・サポーター）の成長とやりがい

集団の中で話を聴く当事者カフェに比べ、個別相談での相談対応は、個人のケースにしっかりと耳を傾け、言葉をかけることが求められる。運営スタッフの振り返りからは、ピア・サポーター自身が戸惑い、悩みながらも、返す言葉の一つ一つを慎重に考え、専門職スタッフの対応やアドバイスから学ぼうとしている様子が見てとれる。そうした意味において、ピア・サポート活動に関心のある当事者・経験者が、支援経験を積む場としての役割も本事業の重要な役割の一つである。当事者・経験者は、ダブルケア経験があるからといって、ピア・サポートの担い手としての自信を持っているわけではない。本事業をとおして、様々なケースに触れ、やりがいを感じ、専門職スタッフや同じピア・サポーター仲間ともに学び合う中で、ピア・サポート力や活動意欲、自己肯定感や自己効力感を高めていく。

○専門職の当事者理解の深化

本事業は、ケアの受け手への支援を中心に、サービスのプランニングや関係機関との連携調整、モニタリング等を行う専門職による相談援助とは大きく異なる。普段の業務とは異なる立場からダブルケア当事者の語りに触れることで、専門職スタッフは当事者の経験世界への理解を深めていく。さらに、経験者スタッフと仲間として対等な立場で事業にあたることで、ピア・サポート活動へと踏み出す当事者・経験者の心情への理解を深めていくことが期待される。

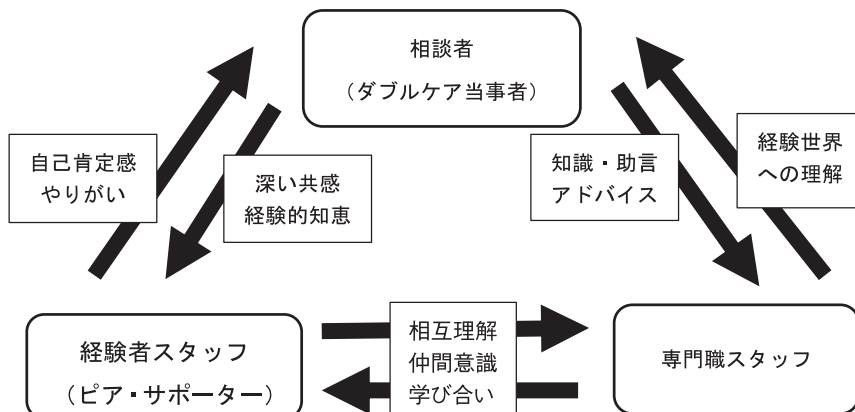


図4 相談者、経験者スタッフ、専門職スタッフの関係図

7. おわりに

本稿では、大学と民間支援団体が実施するピア・サポーターと専門職との協働によるダブルケア当事者を対象とした個別相談事業の実践から、その意義と可能性、課題について考察した。重層的支援体制整備事業は、国の予算を活用して自治体を実施する事業ではあるものの、地域の中で複雑化・複合化した課題を抱えた人に対し、様々な支援を重ねて、つないでいく「重層化」のコンセプトは、事業の枠を超えて参考となる部分も多い。ダブルケア支援においても、多様な相談経路を確保し、様々なニーズを受け止められる相談支援の体制を構築するとともに、当事者が仲間や支援者とつながりを持つ機会の創出、支援や活動に関心のある者が集い、支援や理解のネットワークを広げる機会づくりが、一体的に実施されることが求められる。

今後は、今回の課題を踏まえ、公的相談窓口や相談支援機関との連携、ピア・サポーターの育成についての取り組みを進めるとともに、ダブルケア支援の拡充に向けたプラットフォームの形成や地域における一体的なダブルケア支援の体制づくりについても模索していきたい。また、本事業では、男性の利用はみられなかった。男性ケアラーは女性以上に孤立しやすい傾向があると言われており、男性当事者の実情にあった支援・サポートについても今後の検討課題としたい。

注

- 1) 厚生労働省「令和2年度介護保険事業状況報告（年報）」によると2021年3月末時点の要介護（要支援）認定者数は681.8万人となり、介護保険制度が始まった2000年4月末時点の218.2万人に比べ、約3.1倍に上る。
- 2) 相馬・山下（2016）によれば、ダブルケアは、狭義では子育てと介護の同時進行を指し、広義では家族や親族等との親密な関係における複数のケア関係とそこにおける複合的課題を指す。
- 3) 東（ダブルケア支援者研修用テキスト編集委員会編 2021）によれば、ダブルケアカフェは、神奈川県、大分県、岩手県、愛知県等全国で10箇所以上（2020年7月末時点）実施されている。

ダブルケア当事者を対象とした個別相談事業の意義と課題

- 4) 2020年3月、埼玉県が全国で初めてケアラー支援に関する条例を制定し、その後、ケアラー支援に関する条例制定の動きは全国へと広がりを見せている、これらケアラー支援に関する条例では、ケアラー支援に関する基本理念、自治体の責務並びに住民、事業者及び関係機関の役割、推進計画や施策の基本となる事項等を定めている。

参考文献

- 相馬直子・山下順子, 2016「ダブルケアとは何か」『調査季報』178, 20-25
- 東恵子, 2021「第4章第1節ダブルケア支援の萌芽」, ダブルケア支援者研修用テキスト編集委員会編, 2021『窓口対応者・相談支援者・ソーシャルワーカー向け子育てと介護のダブルケア支援研修用テキスト』名古屋学院大学, 96-103
- 澤田景子, 2021「第4章第4節個別ニーズから地域課題へ～熱田モデルを例に～」, ダブルケア支援者研修用テキスト編集委員会編, 『窓口対応者・相談支援者・ソーシャルワーカー向け子育てと介護のダブルケア支援研修用テキスト』名古屋学院大学, 132-142
- 澤田景子, 2021「ダブルケア当事者が集う『ダブルケアカフェ』の役割と展望—名古屋市熱田区を拠点とした取り組みを事例に—」『名古屋学院大学論集（社会科学篇）』vol. 58（4）, 203-218.
- アカデミア, 2019「アカデミー『研修』の現場を行く！大阪府堺市 子育てと介護を同時に担うダブルケアの支援に向けて全国で初めて相談窓口を開設」『アカデミア』131, 38-43.
- 堺市, 2017「堺市ダブルケア支援事業について」https://www.city.sakai.lg.jp/shisei/gyosei/shingikai/kenkofukushikyoku/Seikatsufukushibu/suishin_konwakai/h29/29konwakaishiryou.files/daburukea.pdf, 2022年8月27日閲覧.
- 厚生労働省, 2017『『地域共生社会』の実現に向けて』https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_00506.html, 2022年9月2日閲覧.
- 厚生労働省, 2021「重層的支援体制整備事業におけるアウトリーチ等を通じた継続的支援事業について」<https://www.mhlw.go.jp/content/12201000/000650996.pdf>, 2022年9月13日閲覧.
- 三菱UFJリサーチ&コンサルティング, 2020「重層的支援体制整備事業に関わるようになった人に向けたガイドブック〈概要版〉」https://www.murc.jp/sp/1509/houkatsu/houkatsu_09/houkatsu_09_1-2.pdf, 2022年9月13日閲覧
- 澤田景子, 2018「ダブルケア（育児と介護の同時進行）を行う者の経験世界の構造と支援課題に関する一考察」『経済社会学会年報』（40）, 129-140
- ソニー生命・相馬直子・山下順子, 2015「ダブルケアに関する調査2015」https://www.sonylife.co.jp/company/news/27/nr_151222.html, 2022年9月3日閲覧
- 樋口耕一, 2020「『社会調査のための計量テキスト分析【第2版】』ナカニシヤ出版.
- 尾之内直美, 2020「3. 認知症の人と家族の会愛知県支部の取り組みから」『日本老年医学会雑誌』57（1）, 28-33
- 社会福祉法人豊心会, 2019『ピアサポートの活用を促進するための事業所向けガイドライン』<https://www.mhlw.go.jp/content/12200000/000521819.pdf>, 2022年9月5日閲覧