

# 役場の対人援助論

(53)

岡崎 正明

(広島市)

## 発表！役場の対人援助論的、要注意ワードランキング

②

さてさてお待ちどうさまでした（誰が？）。

今回の「役場の対人援助論」は、前回の第一弾に続き、「役場の対人援助論的、要注意ワードランキング」の残り 3 つを発表することとしたい。前回も述べたが、これらの言葉は私が対人援助の場でよく使うけれど、使い方に細心の配慮がいるな～と個人的に思う、“取扱注意” な言葉たちである。

### 第3位：反省

役場の対人援助職というのは、どうしても法律を根拠に働く場面が多くなる。「行政」という、法律を正しく執行するべき役割である以上、それは宿命的なものだ。そして法律を執行する側というのは「二権力を持って行使する側」ということであり、そこではただの「支援する側と受ける側」という関係だけでなく、「権力側と被権力側」という構図が生まれる。

特に児童虐待や高齢者虐待、障害者虐待、非行問題や依存症支援の現場などでは、支援を受ける側やその家族に、法的・倫理的な違反や問題行動があることが多い。そういう中で私たち支援者は、ルール違反や問題行動の再発をなんとか防ぎたい、止めたいと関わることになる。

そこでよく扱うことになるのが、この「反省」という言葉である。

「父親は今回のことへの暴力を『大変反省』しており…」「本人は万引きについて『深く反省』し、もうしないと述べ…」こんな記録や報告文を見ることがあるのだが、私はちょっとモヤモヤしてしまう。もちろん書いている方は相手との会話や態度などからそういう印象を感じ、素直に書いたのだと思う。私自身も現場でそんな風に感じる対象者に出会うことはあるし、新人時代は似たような報告を上司にしていたものだ。だから全然責めるつもりはないのだが、でもやはりちょっとこの言葉の使い方は危ういと思うので、

思わず「うん。分かるんだけど・・・。ただ“反省”って相手の心の中のこと、見えないじゃん？」と、訂正を入れてしまう。より正しく言うなら「本人は涙を流して謝罪するなど、反省の態度を見せ…」とか、「『ケガをさせたことは反省している』と父親は述べていた…」にしたほうがいいんじゃ?と。

長年矯正教育の現場を見てきた、臨床教育学者の岡本茂樹氏の著書『反省させると犯罪者になります』(新潮社)は、35万部以上売れたベストセラーだ。その中で岡本氏は、加害者にすぐ反省を求める、反省したフリばかり身に付けることになり、本当の反省につながらない。まずは「被害者の心情を考えさせない」「反省は求めない」「加害者の視点で考えさせる」方が、実はずっと効果的だと述べている。なるほど、と納得する内容が書かれた良書だが、個人的には加害者の心性について理解が深まる上に、私たち周囲や社会の“クセ”についても、鋭い示唆を与えている本だと思う。

こどもや高齢者、障害者などの弱い立場の相手にひどい行為をする。物を盗ったり誰かを傷付けたり、過度なギャンブルや飲酒で周囲に迷惑をかける…。そんな人に会うと、私たちはつい「なんて奴だ!」「自分のやったことが分かっているのか?」「どれだけ迷惑かけてると思ってるのか!」という心持ちになる。それは普通の反応だろう。だが支援者としてその態度にひっぱられることは、大変危険だ。なぜなら相手はそういう態度に敏感に反応しがちで、ある者は反発的になって支援を受け入れなくなるかもしれないし、またある者は、上手に反省のフリだけをして、その場をやり過ごしてしまうかもしれない。それは結果として効果的な支援(=再発防止)につながらないことを意味する。

まずいことをした本人が、「泣く」「自分の非を認める発言をする」「俯き加減に申し訳なさそうに語る」「謝る」「再発防止を誓う」・・・。おそらく私たちの社会は、自然にそんなものを求めるクセがある。だからそういう態度が表面上でも示されると「お!反省しているんだな」と思ってしまいがちである。だがその態度だけで相手の反省の度合いを測ったり、再発防止の成否を論じることは、あまり正確ではないかもしれない。現場に長くいると、そんなことを感じる。

最近思うことは、真の反省というのは、後悔→懲悔→決心といった過程を経て形成される、なかなかに息の長いプロセスなのではないかということだ。ここで私がいう「後悔」とは、自分のやったことを振り返り「やるんじゃなかった」「やめときやよかったです」と悔いることで、どちらかというと「自分寄りな思考」である。自分が損をする、窮地に立たされる。そういう自身の身を守りたい心性がまず働くのは、生き物として当然だろう。

その次に出てくるのが「懲悔」で、自分の行いで相手や周囲にどんな痛みがあったかを想像・共感し、「申し訳なかった」と心から思い謝ろうとする、こちらは「相手寄りな思考」である。そしてその双方ができた上で、「もう繰り返したくない」「やらない!」という「決心」が芽生えてくる。だが、そう思いながらも自信が無くなったり、開き直りくなったり、不安に陥りそうになりながら、それでも自らを律していこうと前を向く態度。それが本当の意味での「反省」なのではないだろうか。ヒヨエ~、我ながら考えただけでも大変な作業だ。

そういうわけで反省って、簡単には扱えない言葉だなあ、難しいなあと感じている。

## 第2位:虐待

この言葉が「あまり好きではない」という感覚は、結構共感してもらえると思う。それくらい良い響きの言葉ではないし、「戦争」とか「差別」といった言葉同様、正直あまり

聞きたくない言葉だろう。1位でもいいくらいだ。

しかし現在の福祉の現場において、残念ながらこの言葉が登場する場面はわりとあって、特に私が今いる児童福祉の分野では、日頃から使わないわけにはいかない言葉である。ご存じのとおり、児童虐待の相談件数は毎年過去最多を更新しているし、相変わらず死亡事件などがあるとニュースでセンセーショナルに取り上げられたりしている。

児童虐待防止法という法律では、虐待の定義は、身体的虐待・心理的虐待・性的虐待・ネグレクト（養育の放棄）という四種類であり、保護者など児童を監護している者による、比較的広範囲な行為を指すことになっている。例えば身体的虐待については、「児童の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴行を加えること」とされているので、叩いたり蹴ったりはもちろん、つねったり物を投げたり、仮にケガをしなくても、ケガをさせる可能性のある行為は、法的には「虐待」という認定になる。他にも、子どもの前で大人同士が暴力やひどい暴言を伴う喧嘩をしても、それは「面前DV」ということで、心理的虐待の範疇となる。

それが子どもにとって良いことではないと誰もが思うし、私自身もその定義に異論を挟むつもりはない。ただやはり、一般の人の感覚からすると、「虐待」という言葉は相当に強い表現であり、例えば熱湯を浴びせるとか、凶器で殴打するとか、かなりひどい行為を指す印象があるようだ。だからお母さんが子どものお尻を平手で1回叩いたとか、お父さんがゲンコツで頭を1発叩いたといった行為に、真正面から「それは虐待ですよ！」というと、「そんなにひどいことはしていない！」などと結構な反発を受けることになる。この法律用語と一般名詞としての虐待という言葉の使われ方の差が、なかなかに厄介な問題をはらんでいるように思う。

もちろん子どもの安心安全を守り、子どもの福祉の向上を責務とする立場から、保護者の言い分に「そうですよね。しつけの範囲ですよね！」と同調するわけにはいかないが、かといって全面的に対立すればいいというものでもない。私たちが「いいえ！それは虐待で違法行為ですから、即刻やめなさい！」と言えば、相手が「分かりました！」「ハハー！」と、水戸黄門の印籠を見せられた悪代官のようにひれ伏し、言うことを聞いてくれるのであれば構わないが、現実は大抵そんなことにはならない。

むしろ保護者との対立が深まってしまうと、支援拒否や虐待リスクの上昇が心配され、問題解決が遠のいてしまうことがある。虐待が起こる家庭の保護者は、自分から助けを求められないものの、実は子育てや生活に困っているという人が多い。私たち児童福祉の支援者の仕事は、悪い保護者を摘発・処罰して子どもを守る、という趣旨のものではなく、不適切な養育になるほどの困難を抱えた家族に介入・支援を入れ、子どもの権利侵害を防ぐことを目指すものであり、そういう意味で保護者もまた支援の対象者であり、子どもの安心安全を作っていくために欠かせない存在なのだ。「虐待」という言葉は、その支援者との関りを作る上で、なかなかの障害になってしまうことがある、要注意ワードなのである。なんでもオートマチックに「虐待ですよー」とやることも問題をこじらせるし、かといって虐待という言葉を避けすぎて、「お父さんもよかれと思ってだよね」「お母さんも困ってたんですね」だけで終わらせてしまうと、子どもの安全が守れない事態になってしまうおそれもあるため、使い方が結構難しい、劇薬のようなところがある。

そんなことを感じるのは私だけではないようで、子ども家庭庁では「体罰によらない子育て」というリーフレットを作ったり、虐待が脳に与える影響の研究で有名な、福井大の友田明美さんは「マルトリ预防」という言い方をしたり（マルトリ=マルトリートメントで、「子どもの健全な発育を妨げる不適切な養育」という意味）と、いろいろな工夫がされているが、残念ながら広く一般に普及するところまではいっていない印象だ。「虐待」という強い表現までするのは気が引けるが、社会として啓発すべき不適切な養育状況。

それをどんな言葉で表現したらいいのか。まだズバッとハマる言葉は私の中でも見つかっていないが、最近結構いい線いっているのでは？と感じるのが「境界やぶり」という言葉で、性的虐待や暴言のほか、金銭持ち出しなど子どもの問題行動にも使える、汎用性の高さが良いな～と思っている。でも2025年11月の現時点では、ネットで「境界やぶり」を検索しても、今のところ土地の境界の話しか出てこないので、まだまだ普及には時間がかかる感じである。

## 第1位：指導

そしてなんとなんと。栄えある？第1位がこの「指導」という言葉である。「なんだよ～。そんな言葉？」と思われるかもしれないが、いやいや。なかなかどうして。この指導という言葉は、よく使わざるを得ない上に、正直厄介だなあ～と思う言葉なのである。

指導という言葉の意味を調べると「1. ある目的・方向に向かって教え導くこと。2. 柔道の試合で、選手の軽微な違反行為に対する宣告。4回受けると反則負け」といった説明が出てくる。2番目の柔道の話はさておき、1番目の方は概ね納得できるイメージだと思う。教育現場で先生から生徒へ指導がされる。スポーツの世界でコーチから選手に指導する。熟練の演出家が若手俳優の演技指導をする。そんな感じで、「指導」という言葉は、年齢・経験・技術・知識などが上位のポジションにある者から、下位のポジションにある者への教育や啓発、指南や指示といったものをイメージしやすいだろう。

これがさらに行政や医療の現場で使われるとどうか。公務員や医師からの指導というのは、逆らうとダメな根拠（法律とか健康への影響など）がありそうで、なんとなく従わないといけない感じがするし、どこか「冷たい」「事務的」「手厳しい」「容赦ない」といった印象がないだろうか？

実際の「行政指導」や「医師の指導」という言葉は、実は法的な拘束力はなく、逆らっても罰せられたりはしない。あくまで相手との協力を前提とした「お願い」や「助言」なのだが、権力や権威がある相手に指導と言われると、どうしても構えてしまいやすい。さらにこれが前出の虐待の現場などになると、そもそも助けて！教えて！と自ら相談したわけではない人も多いため、

「はあ？指導？なんでそんな上から言われないといけないの？」

「頼んでないわ！」

という反発や抵抗が強くなってしまい、関係を構築するのに非常に困難をきたすことになる。このあたりが、指導という言葉が要注意だと思う理由のひとつだったりする。

さらに私自身、相手を「指導」できる資格があるのか？正直自信がないというのが本音だ。さきほどのリクツでいくと、私たち子育て支援に関わる者は、相手（保護者や親）より子育てや躾の技術や知識が上位で、“達人”でなければならないということになるが、そんな判定はたして誰ができるだろう。そういう疑問が常にある。

だが役場の対人援助業務の中では、行政指導にあたる対応をしなければならないこともあります、あるいは若手にそういう指示をすることもある。それが現実だ。若い職員がその指示をストレートに履行しようとして、効果も見極めずに相手に「ダメです」「やめてください」なんて対応をする場面に出会ってしまうと、「確かに私が言ったんだけどね…」と、モヤモヤしてしまうこともある。

また、役場の対人援助現場でよく議論となるのが、「指導」と「支援」の役割を、誰がどう担うのか？ということである。さきほどから述べている様々な虐待問題や法的・倫理的不適切状態、セルフネグレクトなどの場面においては、生命身体の保護や実効性の

確保といった事情により、支援よりも指導を優先する関りが求められることになる。そしてその役回りは、基本的に権限のある側に求められることが多い。例えば高齢者虐待の現場なら、民間の介護事業所やケアマネジャーよりも、行政の委託を受けた地域包括支援センター、さらには行政本体である福祉事務所に。児童虐待の現場であれば、子ども食堂をしている民間のNPOや児童家庭センターよりも、福祉事務所の子ども家庭総合支援拠点、さらには児童相談所へ…。より法的権限を持った機関が、指導的役割を担うことになるのだが、その中で援助職や関係機関は葛藤にさらされることになる。

「だいぶ心配だけど、信頼関係も大事だし…」

「まだ支援的な関りでやれるのでは…いや、もう限界？」

「指導的に介入したら逆効果にならないか？でもほかに打開策はないか…」

「なぜ法的権限を持った機関はもっと積極的に動かないの？」

「支援アプローチに工夫が足りないんじゃ？指導的な対応はまだ早計だ！」

関わる人間・機関の間で、そんな疑問や想い、感情が渦巻き、ときには迷いや対立・衝突を生むことになる。これもまた、「指導」という言葉が生み出す現象のような気がする。

そしてよくよく考えると、こういう援助者間の対立が強くなる時というのは、互いに相手に対して「傾聴し、受け止める」支援的態度が薄まり、「(こちらが正しいと信じる)ある方向に導こうとする」指導的態度が濃くなっている。まさしく、援助職と対象者の間で起きている関係性が、援助職間で再演されているのである。

最近個人的に大変興味を持っているTIC(トラウマ・インフォームド・ケア)の視点も踏まえると、「指導」という言葉を取り巻く周辺がそんな風に見えてきて、あらためてその取扱いの難しさを感じる。やはり、まずは相手の話を聴き、受け止め、寄り添う姿勢で向き合う。なんだかんだいっても、結局そこから始めるしかないのだと思っている。