

在宅勤務で相談支援の仕事をして感じたこと

相原 耕平

(コミュニティ福祉学科2003年卒業)

私は2003年にコミュニティ福祉学科を卒業して、精神障害を持った方の生活・就労支援を行なっている社会福祉法人に入職し、そこで17年働いている。昨年からは、法人内の地域活動支援センターで相談支援専門員として、相談支援事業（障害福祉サービスを利用するための利用計画作成や、地域移行（退院）支援）を担当している。

今年に入ってから世界的に拡大し、今もお終息が見通せない新型コロナウイルス感染症は、福祉の現場にも大きな影響を及ぼしているが、私の勤める法人では感染拡大防止のために、4月～5月の間、基本的に利用者には施設への通所を控えてもらい、代わりに、自宅にいる利用者と電話でやりとりをして生活状況や健康状態などを確認する形の在宅支援を行っていた。職員も通勤による感染リスクを減らすため、通常よりも短時間勤務となり、週1～2日の休業日が設定され、在宅勤務日も設けられた。私自身は、自宅が職場から離れている（片道1時間30分ほど）こともあって基本的に在宅勤務となり、最終的に6月末までその状態が続いた。

さて、私の業務である相談支援は面談が仕事の中心である。在宅勤務は、それらの当たり前を転換する働き方が求められるものとなった。今回私は、この学会誌への投稿の機会を利用して、在宅勤務を通して見えたことや感じたことを振り返りたいと思っている。

在宅勤務となって大きく変わったのは、利用者とのやりとりがすべて電話となり、対面に代えて電話で近況や生活の意向を伺う形となったことである。電話は相手の顔が見えないし、言葉だけのやりとりだと細かいニュアンスは掴みにくい。対面ならばその方の利用計画や週間スケジュール表を目の前に広げて一緒に確認しながら話ができるが、そうした視覚的なツールが使えない。正直なところ、電話でうまく聞き取りができるのか自信を持ってない状態で在宅勤務を開始せざるを得なかった。相手にとっても初めてのことなので負担が掛かるだろうと思い、短

時間で聴き取りができるように、普段よりもポイントを絞って臨むようにした。そうして始めてみると、予期した通りやりとりがスムーズにいかないことはあるものの、意外にも話が長引いたり脱線したりすることは少なく、コンパクトに聴き取りをできることが多かった。その理由としては、電話のやりとりを苦手とする方が少なからずいたことや、言葉のやりとりだけになる分、話題だけに集中できた方もいただろうことがあったのではないだろうか。また、利用者のいるところまで出掛ける必要がないため、移動の時間や交通費の負担がなく、聴き取りの予定が組みやすいということにも気付かされた。

加えて幸運だったのは、相談支援事業の業務効率化のために相談支援専門員に専用のノートパソコンが配備されていたので、支援記録や利用計画等の管理ソフトがインストールされたパソコンを自宅へ持ち帰って使うことができ、だいぶ事業所に近い環境で事務作業ができたことである。その結果、在宅勤務の間は普段よりも聴き取りの件数は伸びていた。電話のために利用者へのアクセスはよく、事業所にいないことで諸々の電話対応や事務作業をすることもなかったのも、業務効率はとてもよかった。

その一方で、実質的に一人職場となったことでのやりづらさも感じてきた。事業所にいれば、ケース対応についての報告や相談を近くにいる同僚とすぐにすることができる。ちょっとした雑談もできるし、それは気持ちの切り替えにもなる。しかし、一人だと、ただ黙々と電話をかけたり、パソコン入力をしたりするばかりとなってしまふ。業務効率はよいが、精神的には疲労感やモヤモヤした気持ちが溜まりやすかったと思う。

障害を持った方たちへのコロナ禍が及ぼした影響にも触れたい。いわゆる自粛期間中の生活状況について聴き取りをしていると、さまざまな反応が見えた。自宅で過ごす時間が増えたことで暇を持って余す方もいれば、その時間を趣味や家族の手伝いに使う方もいた。また、元々自宅に居づらい方だと、運動と気分転換のためにどこかしら行き先をつくって、毎日出掛ける習慣を維持している方もいた。しかし、残念なことにさまざまな不安から体調を崩して入院された方もいた。

地域移行支援で関わっていた入院中の利用者については、特に国から非常事態宣言が出されていた間は、感染防止の観点から面会や外出同行が難しく、支援が止まってしまうという問題が生じた。病院によって感染防止の対策内容は異なるが、面会がまったく出来ない病院もあり、そこへ入院する利用者とは電話で辛うじて連絡を取る状態であった。退院に向けて院外宿泊を始めようかという方もいたが、感染リスクを考えるとなかなか動き出せず、歯がゆさを感じた。

最後に、家庭を持つ身として感じたことを書く。在宅勤務の間、自宅が職場となったことで、通勤時間が丸々浮くことになった。朝は、普段なら出勤前に大急ぎでやっている洗濯や掃除が余裕を持ってできたし、何より幼稚園が休園となって外へ出る機会が減ってしまっていた娘と近所を散歩するだけの時間を持てたことは大きかった。終業後もそのまま家庭へ戻れるので、団らんの時間を多く持つことができ、職住近接の環境で働くことのよさを肌で感じることもできた。この時期は娘がずっと家にいたため、普段なら日中は仕事へ出ている妻と私はどちらかが家にいる必要があったが、休業日も含めて私の在宅時間が増えたお蔭で妻の仕事への影響をいくらか減らすことができたこともありがたかった。

今回の経験は、働き方について、対応が難しいと思うことでも、考え方次第、やり方次第で、柔軟に適応していくことができるのだという気付きをもたらしてくれた。ここで取り組んだことは、このまま終わりにせず今後の仕事に活かしていきたいと思う。