

【調査報告】

民間相談機関における『総合相談』の特徴

—20年間の相談記録の内容分析結果から—

大塚 明子¹⁾・金田 寿世²⁾・石田 賢哉³⁾

和文抄録

本研究の目的は、浅草寺福祉会館（以下、当会館）の相談データを元に、当会館の相談を分析・検証し、一民間相談機関としてどのような相談活動を行ってきたのか、また当会館が行ってきた総合相談について検討することである。分析対象は、2000年度から2019年度（20年間）の当会館の年度新規来談者1,134件の相談データである。データ分析にはKHcoder3を用いて、計量的なテキスト分析を行った。

分析結果としては次のことが得られた。主訴内容の傾向について検証した共起ネットワーク分析では10のサブグループが出現し、多岐にわたる相談内容を受けていることが明らかになった。主訴データと相談後の対応の関連性を見た対応分析からは、当会館においては、支援やサービスにつなぐ以前の相談が多いことが示された。このことから、国の施策では支えきれない、支援を求めることができない人たちに對するアプローチの一つとして、一民間相談機関である当会館の相談が機能していることが明らかとなった。

キーワード：総合相談、民間相談機関、地域共生社会、テキストマイニング、相談記録

I. はじめに

近年のわが国では、1997年の介護保険法成立に伴い2000年に介護保険制度が施行され、社会福祉基礎構造改革を経た法制度改正も含めて社会生活環境が大きく変動してきた。その後、2016年6月に閣議決定された「ニッポン一億総活躍

プラン」（閣議決定2016:16）では「子供・高齢者・障害者など全ての人々が地域、暮らし、生きがいを共に創り、高め合うことができる『地域共生社会』を実現する」と示され、これを受けて同年7月に厚生労働省が「我が事・丸ごと地域共生社会実現本部」を設置した。そして、地域共生社会の実現に向けての改革と方向性として「公的支援の『縦割り』から『丸ごと』への転換」「『我が事』・『丸ごと』の地域づくりを育む仕組みへの転換」を掲げ（厚生労働省2018）、従来の縦割りの専門分化された相談から、丸ごとの総合相談支援の体制整備へと政策的な転換が行われてきた。

総合相談については、地域共生社会の実現が示された2016年に岩間が「総合相談は、近年の地

2023年9月29日受付／2024年5月1日受理

1) OTSUKA Akiko

浅草寺福祉会館

2) KANEDA Hisayo

浅草寺福祉会館

3) ISHIDA Kenya

山口県立大学社会福祉学部

E-mail: fkaikan@sensouji.or.jp

域における相談支援体制を象徴する重要な概念であるが、実際には多義的に使われている傾向が強い(岩間 2016: 24)と述べており、各研究者や自治体、関係団体により等によっても厳密な定義は異なっているのが現状である。千葉県の独自事業として総合相談事業を担っている中核地域生活支援センターの実践として、朝比奈によれば「『たらいまわしにしない』相談活動を目指して、対象者や課題を限定しない」(朝比奈 2018: 40)とされており、厳密な解釈や概念規定は様々な立場から異なるだろうが、総合相談とは、内容を問わない相談であることは概ね共通していると言える。

政策が変化していく中でも、様々な民間機関では相談活動が実施されてきた。1960年には社会福祉協議会の「心配ごと相談所」が全国設置となり、また東京都を一例にすれば、同じ頃に巣鴨・高岩寺の「とげぬき生活館」や台東区・浅草寺の「浅草寺福祉会館」が開所され、1971年には日本でも「いのちの電話」による電話相談が始まっている。そうした民間の相談活動も千差万別であるが、相談内容を問わず話を聞くことを掲げている。

さらに、1993年に斎藤が当時の民間相談機関に関する座談会「コミュニティケアと相談・援助活動」の中で「従来相談というのは、心理相談、医療相談、教育相談、法律相談、そういう専門分化していたのですが、最近『よろず相談』、これは既に先生方にお話をいただきましたが、心配ごと相談、いのちの電話、とにかく何でも聞きますという相談機関がたいへん多くなってきた」(斎藤 1993: 13)と述べている。また、民間相談機関連絡協議会代表の山崎も総合相談を地域総合相談と捉えて「ひとまず問題を事項別に細分化せず総合的にとりあえず、丸ごと受け止めてくれる場」(山崎 2007: 5)としている。このように民間相談機関の中では、行政が総合相談を位置付ける前から、同様の活動をしている機関が少なからずあったことが示されている。

「民間相談機関」の明確な定義づけはないが、本報告では暫定的に国や地方自治体などの「行政

相談機関」ではない民間で相談を受けている機関としておく。浅草寺福祉会館(以下、当会館)も所属する「民間相談機関連絡協議会」(2022)の所属団体一覧では、社会福祉法人やNPO法人、社団法人、財団法人、宗教法人等の団体が加盟し、当該協議会によれば民間相談機関の強みとは「制度・政策に縛られない相談活動」としている。特に当会館は、行政等からの補助金・助成金等の受給を得ていないため、活動の自由度は高く、時代のニーズに合わせた事業展開を可能にしている。

II. 研究の目的

本研究は、政策的な相談活動の位置づけが大きく変化してきた2000年から20年間の相談データの分析を通じて当会館が実施してきた「総合相談」の特徴を検討することを目的とする。特に、来談者の属性や相談内容との関連に着目し、他の相談機関との比較も行いながら、「民間相談機関」としてどのような役割を担ってきたのかを明らかにする。

III. 研究方法

1. 当会館の概要

当会館は、台東区浅草にある宗教法人浅草寺が運営する民間の福祉施設である。浅草寺は古来より庶民信仰の霊場であり、国内外の参詣者だけではなく宗教を問わない観光客や地域住民等多くの人が集う場となっている。当会館は、浅草寺境内に1923年の関東大震災の翌年に開設した「浅草寺婦人相談宿泊所」を前身とし、1960年に設立された。寺院への浄財(賽銭等)を社会に還元するため利用料は無料である。来談者の属性(地域、年齢、性別等)や宗教・宗派などは問わず広く門戸を開いた福祉活動を行っており、開設当初から弁護士が受ける「法律相談」と共に、日常生活の中での困りごとの相談を60年以上に亘って受けてきた民間相談機関である。

これまで当会館が行ってきた相談活動の理念や

体制等の変遷を踏まえ、各相談について当会館の年報（浅草寺福祉会館 2016: 2018: 2019）や当会館記念誌（浅草寺福祉会館 2010）等で報告してきた。報告では、来談者の年齢別のライフイベントや時代背景によって相談の主訴は変化していくこと、また来談者自身が相談の主訴を言語化できないこともあること等を報告した¹⁾。また複数の学会に所属し、学術大会における自由研究発表も行なっている²⁾。

2. 研究方法

本研究においては、社会福祉基礎構造改革が始まり、社会福祉を取り巻く環境が変わってきた2000年度から、2019年度まで20年間のデータ（2000年4月1日から2020年3月31日）を使用した。これは、2020年春頃から世界的なパンデミックとなった新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響により当会館も一時閉館、活動縮小を行っており、相談活動を十分に行えなかった時期があり同質データの分析を行う観点から2019年度までとしている。20年間の「困りごと相談」全件数4,192件のうち、年度ごとの新規来談者1,134件の相談データを本研究における分析対象とした。

「困りごと相談」は社会福祉士や精神保健福祉士等のソーシャルワーカー（以下、相談員）が交代で受けている。相談室での対面方式で、空いていれば当日受付もするが基本は予約制である。原則1回60分で相談料は無料。来談者の性別や年齢、居住地域等は問わず、また相談内容や利用回数にも制限はない。

相談データは、相談1件ごとに来談者の性別や年齢、居住地域等の他、相談員が記録した40字程度の主訴の内容（主訴データ）や相談員の相談後の対応等が入力されている。【相談後の対応】では5つの分類項目から相談員が主に行った対応1つを選択して記入を行った。各分類項目の例としては、【関係機関への紹介・連携】は来談者同意の上で福祉事務所のケースワーカーや病院のMSW等関係機関へ連絡して来談者と支援機関をつなぐ。【会館事業・相談との連携】は当会

館の法律相談へつないで来談者の希望があれば弁護士へ申し送り、また当会館の他事業（憩いの場事業）を紹介して社会参加の一つとして活用してもらう。【関係機関資料提供】は地域資源や専門的な機関の資料等を渡す。【解決への課題整理・提案・確認】では複合課題の整理や助言、来談者自らの提案の支持・肯定等を行う、等が挙げられる。5つ目の【傾聴にとどまる】については、基本的に全ての相談は傾聴を行なっているが、他の4つの対応をせずに傾聴に徹した場合にのみ選択を行った。

3. 分析方法

データ分析は計量的なテキスト分析を用いた。この手法によって、質的なデータを量的情報に変換し処理することでデータの特徴を計量的に把握することが可能となる（樋口 2014, 2023）。分析に使用したソフトはKHCoder 3である。

テキストマイニングによる分析では、分析対象語の選定等によって結果は異なってくる。そこで、分析対象語の選定方法、類義語の設定について以下の手順でおこなった。

(1) データセット

主訴データとは、相談概要を40字程度にまとめられているデータのことである。本研究においては主訴データをテキストマイニングの分析対象とする。相談1件ごとに来談者の性別や年齢、居住地域等、相談員の対応等が入力されている。基本属性及び相談員の対応に関する項目は表1のとおりである。

(2) 自然言語処理とデータクリーニング

Excelに入力されていた主訴データについて、表記の揺れを確認し、同義語を統一した（例：兄・弟・姉・妹＝きょうだい、子ども・子供＝子、長男・次男・二男・三男＝息子）。また、主訴データを統計解析がおこなえるようにするため、形態素解析をおこなった。

①使用する品詞について

デフォルトで助詞は分析対象外となっている。相談の全体像を把握するために、名詞、形容詞、動詞、副詞を使用することとした³⁾。

②一般的な用語の削除

一般的な用語については分析対象から強制排除をおこなった。具体的には、「才」「言う」「思う」「年」「前」「考える」「行く」「聞く」であった。

③辞書登録の設定

「生活保護」や「都営住宅」「障害基礎年金」「日常生活」など福祉に関連する用語及び主訴データに特徴的な用語の辞書登録をおこなった。

4. 倫理的配慮

日本ソーシャルワーク学会研究倫理指針及び、日本社会福祉学会の研究倫理規定に基づく研究ガイドラインに基づく倫理的配慮を行っている。また個人情報保護及び研究の実施に関しては、当該所属施設の承認を得た上で、研究についての情報を研究対象者に公開（会館内及び当該施設ホームページに掲載）し、研究が実施されることについて研究対象者が拒否できる機会を保障した。

IV. 結果

1. 来談者の基本属性

分析対象の相談データ数は 1,134 件である。来談者の属性【性別】【年齢】【居住地域】については、相談を通して得られた情報をもとに分類を行った。【相談時間】【相談後の対応】は、相談終了後に相談員が記入した記録を使用した。

属性については表 1 の通りである。来談者の【性別】は [女性] 60%、[男性] 40% で女性の方がやや多かった。【年齢】は [50 歳代] から [70 歳代] で全体の 6 割超となった。最年少は 17 歳、最年長は 93 歳であり、幅広い年代層から利用されていることがわかった。【居住地域】に関しては来談者の申告による分類のため実際の居住地や住民票とは異なる場合もあるが、当会館が所在する台東区内が 4 割弱、台東区を除く東京都内が約 4 割、その他が 2 割程度であった。相談における地域の制限はないため、都内近郊に留まらず北海道から沖縄まで日本全国から、また数件ではあるが海外居住者による利用もあった。

表 1 来談者の属性及び利用状況等

n=1134

属性	カテゴリー	件数
性別	男性	449(39.6)
	女性	685(60.4)
年齢	10 歳代以下	4(0.4)
	20 歳代	36(3.2)
	30 歳代	114(10.1)
	40 歳代	162(14.3)
	50 歳代	260(22.9)
	60 歳代	266(23.5)
	70 歳代	204(18.0)
	80 歳代	83(7.3)
	90 歳代以上	4(0.4)
	不明	1(0.1)
居住地域	台東区	422(37.2)
	東京都（台東区以外）	468(41.3)
	他道府県	195(17.2)
	住所なし	35(3.1)
	不明	14(1.2)
相談時間	50 分未満	304(26.8)
	50 分から 70 分	480(42.3)
	71 分以上	350(30.9)
相談後の対応	他機関への紹介・連携	52(4.6)
	当会館各事業との連携	158(13.9)
	他機関資料提供	292(25.7)
	解決への課題整理・提案・確認	564(49.7)
	傾聴のみ	68(6.0)

() 内は、各属性ごとの分類項目構成比（少数点第二四捨五入）

【相談時間】では、困りごと相談は基本的に 1 回 60 分のため、前後 10 分を含めた [50 分から 70 分] を中心として、3 つに分類をした。標準の [50 分から 70 分] が 4 割強と多少多い傾向ではあるが、[50 分未満] [71 分以上] も其々 3 割程度の構成比となっており、各ケースにより相談時間を柔軟に対応させていることがわかった。最短相談は 5 分、最長相談は 120 分を超えていた。

【相談後の対応】では、選択の最多は [解決への課題整理・提案・確認] が半数となり他の選択

『仕事』『生活』等に関する語句との関係が見られた。選択件数が約半数と最多である〔解決への課題整理・提案・確認〕については『娘』『孫』『きょうだい』『母』『実家』等の家族や『関係』『態度』『人間関係』等、他者との関係に関する語句との関係が示された。また〔関係機関への紹介・連携〕に関係しているのは『探す』であった。

全体の傾向として、中心点を境に〔関係機関への紹介・連携〕〔会館事業・相談との連携〕〔関係機関資料提供〕の3つの分類項目を含む左側は金銭や生活の語句、〔解決への課題整理・提案・確認〕〔傾聴のみ〕の2つの分類項目を含む右側は、家族や他者との関係の語句と、其々関係が深いことが示された。

V. 考察

1. 相談主訴の特徴

図1の共起ネットワーク分析で出現した10のサブグループには、主訴の特徴が示されている。〔家族〕のグループからは、来談者の意識が自身の親や子世代だけではなく、孫世代に対しても向いていることが分かる。また〔他者との関係性〕グループでは、前グループと同じく家族の語句が出現しているが、より他者との関係性に視点が置かれたグループとなっており、その関係性がネガティブなものとして語られていることが明らかとなった。〔婚姻と住まい〕のグループでは、婚姻関係における問題や近隣住民との関係性の課題が現れた。

一方で〔ライフイベントと金銭〕グループでは、前述のグループに出現していた家族、他者との関係性や自身の心情ではなく、より現実的な語句が共起しており、解決に向けて具体的な動きが必要なグループと言える。〔メンタルヘルス〕〔医療〕グループは共起している語数が少ないものの、主訴の特徴の一つとして、医療やメンタルヘルスに関わることが挙げられることを示している。

家族に関することや医療・心情の相談、生活に根付いた相談や他者との関係に纏わるものという

相談内容が挙げられ、総合相談において多岐にわたる内容を受理していることが明らかになった。

2011年より事業が開始された「よりそいホットライン」は「全国初の『匿名』『何でも』『いつでも』『無料』の電話相談」(2021, 8)であり、内容問わずに話を聞く総合相談の機関である。2019年同事業報告書では、本研究と同様に相談主訴の量的分析を行っている。相談内容における抽出された頻出語からは(2021, 109)『心と体の悩み(精神の病気)』と『家庭の問題(家庭不和)』の出現頻度が高いことがわかる」とあり、示されている抽出語の共起ネットワークを見ても複数のサブグループに家族や心身に関する語句が含まれている。本研究においても、家族や心身に関わる相談は語句として出現しており、「総合相談」に寄せられる相談内容の特徴として共通していると言える。

それでは、当会館における主訴の特徴としてもう一つ出現していた「他者との関係に纏わる相談」についてはどうか。人は誰しも社会の中で生きており、他者と全く関わらずに暮らすのは難しい。自分以外の人と関わりながら生きていくということは、そこに摩擦が起きてくる事もまた自明の理である。故に他者との関係について話したいという思いは人が暮らしていく上での根幹であり、社会や時代が変わっても普遍的なものだと考える。前述の家族に関する相談も、見方を変えれば自身以外の他者との関係に纏わる相談とも言える。図1の共起ネットワーク図で示されていた『相続』という語は、一見すると金銭等に関する相談だが、結びつきが強い語を見ると『きょうだい』となっており、共起関係を考えると相続について家族と揉め事が起きている家族関係の相談であるとも言える。また同図では『心配』『不安』『苦しい』という感情を示す語句も出現している。これは困っていること、問題・課題の解決のみならず、そこに当然付随してくるネガティブな感情をも受け止めてほしいというニーズが読み取れる。先述の「よりそいホットライン」の分析結果と比較してみても、他者との関係に関する語は当会館の方が多いことがわかる。つまり「他者との

関係に纏わる相談」が当会館における主訴の特徴であるとする。

2. 相談後の対応

図2の対応分析の全体の特徴として、中心点を境に「関係機関への紹介・連携」[会館事業・相談との連携][関係機関資料提供]の3つの分類項目を含む左側は金銭や生活の語句、[解決への課題整理・提案・確認][傾聴にとどまる]の2つの分類項目を含む右側は、家族や他者との関係の語句との関係が示されていた。この分類は、前者は「困りごと相談」以外の何かしら外へのコンタクトの必要性を相談員が提示した対応であり、後者は外とのコンタクトを示していない対応となっている。つまり主訴内容の特徴の違いと連動して、対応の方針も異なっていることが明らかとなった。

そして対応の件数が、前者3の分類項目を合わせて4割程度、後者2つの分類項目を合わせて6割近くとなっている。つまりは関係機関へと繋ぐ必要がない、繋がらないと相談員が判断した件数が半数を超えるということである。勿論ポジティブな意味合いではなくネガティブな要因が影響しているケースも否定はできない。本来は関係機関と繋ぐべきだと相談員が判断しても適切な機関が見つからない、または来談者本人が関係機関を拒否する場合、或いは単に相談員の見立てや力量不足に由来するもの等である。ただ多くの場合は主体的に相談員が選択をしており、これは関係機関での問題解決を求めるものではなく、相談を受理し単回で終結、もしくは継続の相談という判断になったことを示している。

図2において「解決への課題整理・提案・確認」と関係が深いことが示されたのは、主訴の特徴としても挙げた他者との関係に纏わる語句であった。この事から家族や他者との関係の相談を受け、相談後の対応として「解決への課題整理・提案・確認」を行う傾向があることが示された。

それでは相談後の対応として「解決への課題整理・提案・確認」とは、実際何を行なっているのだろうか。これは相談内容が幅広い内容であるの

と同様、相談後の対応もそのケースにより千差万別であり、分類する際にもスタッフ間で何度も検討を重ねた上での分類となっている。まず前提として相談後の対応というのは、来談者が口にする希望・要望を単にそのまま受け取り対応している訳ではない。来談者からは「今日は〇〇の情報を知りたい」という主訴であっても、実際に話を聞いていくと「自分はこんな酷い目にあっている」「これまでの人生は大変だった」「相手の態度が許せない」等、来談者自身の内面や感情面の話が大半であることも少なくない。この場合、話を受け止めて整理をしていく過程で来談者自身も落ち着きを取り戻し、相談終了時には「話してスッキリした」「〇〇についてはもういい」と情報提供は不要として終了することもある。反対に来談者が「話を聞いてくれるだけで良い」と言っている、話の内容や緊急度合いから本人の了承を得て関係機関へと連絡し繋いでいくことも起こり得る。

来談者は自身の置かれている環境や現状、今日の前にある問題・課題、他人との関係、自身の感情等、様々なものが積み重なり絡まり合った状態で来所する。相談員はそこで、その連れ合いを来談者と共に少しずつ解きほぐしていく作業をするのである。相談というと「話を聞くだけ」とも思われがちだが、分類項目「傾聴にとどまる」がほとんど選択されていない様に、相談員は来談者に対して能動的な働きかけをしている。専門相談の相談員がその分野の専門職である様に、総合相談の相談員もまた、来談者を立体的に捉え、状況や感情を踏まえた上で今何をすべきかを見立て、来談者と共に考える専門職なのである。専門相談であれば課題があればそこへの解決に向け動き出す。しかし総合相談では、課題があることを分かっているとしても一旦その課題には手をつけずに相談を進めることが往々にしてある。今本人がどこまでできるかを見極めながら、課題への直面はまだ難しいと判断すれば、また別の角度から解きほぐしていくことを提案してみる。来談者が話しをしながら整理していく中で、自身の課題と向き合い、少しずつでも前へと進んでいく過程と一緒に歩ん

でいくのである。

先に触れたが、相談員は関係機関へと繋ぎたくとも、来談者自身がそれを拒否するケースもある。例えば生活が困窮して仕事も難しい場合、選択肢の一つとして生活保護の申請を挙げたとする。しかし来談者が「国の世話にはなりたくない」「前に相談に行ったが断られた。もう行きたくない」等を理由として福祉事務所への相談を望まないケースもある。このような場合、相談員は無理に生活保護申請を勧めることはしない。窓口で嫌な対応をされた事や何故国に頼りたくないのか等、本人の心情を丁寧に伺いながら、それでは今日の生活はどうするのか、この先当面の生活はどうしていくのかを一緒に考える。その結果何か他の良い案が浮かぶこともあるし、国の制度は嫌でも民間の支援団体なら利用したいと少し軟化することもある。また数回の面接を重ねていくうちに「生活保護の違うワーカーになら相談に行っても良い」と来談者自身の中での変化が起こることもある。これは一例であるが、来談者を適切な制度や関係機関に繋いでいくことは、曲折があり容易ではない。

相談に繋がる難しさについては、鶴田も「社会保障制度などの社会資源を自ら使えない、または使うことをためらう、もしくは結びつくまでに時間がかかる人が社会的に顕在化し、その対応が必要になってきた」（鶴田 2022, 170）と指摘している。地域共生社会の中で、困った時に必要な相談先や関係機関と繋がるためには、まずその人自身が解決へと進む覚悟をするまでのプロセス自体に寄り添う必要がある。つまりは、制度として単に地域に相談先を整備しただけでは解決とは言えず、困っている人たちが実際に相談へとつながるために、その準備をも共に行ってくれる場が必要なのである。公的機関においても同様な対応は行われていると考えるが、他機関へと繋がらない対応を行なった件数が半数を超えるという結果を踏まえれば、当会館においては、支援やサービスにつなぐ以前の相談が多いことが示されたと言える。

3. 当会館における「総合相談」

厚生労働省が示す地域共生社会とは「制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えてつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会」（厚生労働省 2022）である。これだけ孤立・孤独が大きな問題となっている現代社会の中で、身近な地域で繋がり、支え合うということは大切なことである。しかし一方で橋川は、地域共生社会の危険性として「一歩間違えれば、先にも触れたように、地域福祉の推進に参加することは当然のこと、ないし参加しない者を地域から排除すべきという同調圧力となって姿を現しかねない」（橋川 2021, 35）ことを挙げている。支え手が人である以上、当然其処には摩擦が起きる事もあり得る。その点を考慮するならば、単に「相談は地域へ」では解決しない問題が表出していると言える。

これまで国の政策として行われてきた専門相談は縦割りの相談で、専門相談の間に狭間が出来てしまい、本当に困っている人が身動きを取れずに相談できないということが起きていた。そのため総合相談へとという政策の転換が行われた。これは縦軸ではなく横軸で相談を捉えることで「何処にも相談できない」人を無くす取り組みであったはずである。しかし総合相談の実施主体が市町村である以上、今度は「地域」という縦軸が出現している様にも思われる。

平野は支援の「狭間」をめぐる社会福祉の課題として「制度化にあたっては、まずその対象を限定しなければならない。この対象の限定とは、対象の『定義』と『範囲』を決定することである」とし、さらに「制度は狭間を生み出すメカニズムを必然化しており、制度を普遍的で完全なものにとらえて対象者に接する限り、狭間はなくなる」（平野 2015: 22）と述べている。つまり施策として制度化する以上、そこに狭間ができるのは必然であり、そこに対するアプローチが重要となってくるのである。

本研究結果において、来談者の属性は6割超

が台東区外からであり、地域ごとを前提とした総合相談の利用者属性とは別様であった。そして相談後の対応の半数以上は「解決への課題整理・提案・確認」という外とのコンタクトを示さない対応を行っている。つまり地域の相談や専門相談ではない相談機関で受けるべきニーズがある事が示唆されたのである。

かつて岩間は、総合相談における「総合」の意味として5つの点を挙げて整理しているが、その1つとして「地域生活上の多様なニーズを持つクライアントを援助対象とする」(岩間2011:9)を挙げており、これは当会館における相談と重なりと言える。

制度の狭間、をどう捉えるかについても様々な議論はあるが、国の施策では支えきれない、支援を求めることができない人々に対するアプローチの一つとして、当会館の相談が機能していることが明らかとなった。

4. 本研究における限界と今後の課題

本研究における限界としては以下の点が挙げられる。今回使用したデータは一民間相談機関のものであり、寺院であるが故のバイアスを否定しきれないこと。そして同じ民間の機関であっても公的な補助金を受けているか否かにより活動の幅が変わるのが現状であり、民間相談機関としての定義が未整理の部分があるため、今後さらなる議論が必要と考える。

今後の課題としては、公的機関等、種別ごとの比較調査や当会館の相談データの継続調査等が挙げられる。そして来談者の居住地域で相談内容の特徴を再分析する、あるいは年代と居住地域とで相談内容の再分析を行うことで、地域ごとの特性が明らかになる可能性もある。

また今回使用した、予約制・面接室内で受ける「困りごと相談」以外にも、実際には緊急性が認められる場合や来館者の状況に応じて、電話や受付ロビーでそのまま相談を受けて対応を行うことも少なくない。これは別途「臨機相談」として記録しているが、本来の相談の意味を考えるならば、臨機相談の検証に関しても今後の課題として

挙げたい。

VI. おわりに

本研究の対象データは2000年度から2019年度の20年間としたため、2020年からの新型コロナウイルス感染症(COVID-19)におけるデータへの影響は最小限である。しかし今後も継続したデータの蓄積や時代変化におけるデータの分析を行っていく際には、「コロナ禍」と呼ばれる時代のデータの扱いについては、一過性の特殊なものかどうかの見極めが必要となると考える。

社会福祉法改正により、2021年4月から「重層的支援体制整備事業」や「包括的相談支援事業」が規定され、さらなる「総合相談」の重要性は高まっている。居住地域や利用回数も制限のない当会館のような民間相談機関は、国が目指す施策とは違った立場、法制度下で行われる様々な支援とは異なる視点から、活動を継続できることが強みである。これからも相談内容や対象を限定しない相談である「総合相談」を継続しながら、来談者一人ひとりの傍に寄り添って生活の根幹を支え、困った時にはいつでも誰でも駆け込める「拠りどころ」の様な場であり続けたい。

本研究は、当会館の清水谷尚順主任、ソーシャルワーカーの渡邊智明と井手友子および高橋知恵が共同し、スーパーバイザーの石川到覚大正大学名誉教授が参与している。

注

- 1) 報告書については、対象となるデータ数や分析の目的、方法は本研究とは異なっている。
- 2) 相談に関する主な学術大会での自由研究発表は以下の通りである。これらの研究は、本報告の内容と関連はあるものの研究目的や分析方法等は異なっている。
渡邊智明(2010)「浅草寺福祉会館における相談事業の史的展開～相談内容の分析から～」日本仏教社会福祉学会第45回大会
金田寿世(2015)「民間相談機関における法律相談

の史的変遷～浅草寺福祉会館の取り組みを通して～

日本仏教社会福祉学会第 50 回大会

大塚明子 (2017) 「浅草寺福祉会館における『総合相談』の可能性～『困りごと相談』における『相談内容』の分析から～」日本仏教社会福祉学会第 52 回大会

大塚明子 (2018) 「浅草寺福祉会館における『総合相談』の可能性②～『困りごと相談』『窓口相談』における『主訴内容』の分析から～」日本仏教社会福祉学会第 53 回大会

大塚明子 (2021) 「浅草寺福祉会館における『総合相談』の可能性③～相談活動 20 年による主訴データの内容分析を中心に～」日本仏教社会福祉学会第 55 回大会

大塚明子 (2022) 「浅草寺福祉会館における相談活動の意義～相談記録の定性データを分析した結果から～」大正大学社会福祉学会第 46 回大会

3) 相談員が相談概要を要約してまとめていたこともあり、主訴についてはある程度抽象化されていた文章であったため、コーディングを行う必要はなかった。

参考文献

朝比奈ミカ (2018) 「複合的な課題を抱える家族へのソーシャルワーク」『ソーシャルワーク研究』44-2 (174), 39-50.

橋川健祐 (2021) 「地域共生社会政策に対する批判的検討と今後の課題に関する予備的考察」『金城学院大学論集 社会科学編』17(2), 31-40.

樋口耕一 (2014) 『社会調査のための計量テキスト分析；内容分析の継承と発展を目指して』ナカニシヤ出版

樋口耕一・中村康則・周景龍 (2023) 『KH Coder OFFICIAL BOOK II 動かして学ぶ！はじめてのテキストマイニングフリー・ソフトウェアを用いた自由記述の計量テキスト分析』ナカニシヤ出版.

平野方紹 (2015) 「支援の『狭間』をめぐる社会福祉の課題と論点」『社会福祉研究』第 122 号, 19-28

一般社団法人社会的包摂サポートセンター (2021) 「『よりよいホットライン』2019 年度報告書」

(<https://www.since2011.net/activity/report/>) 第 1 章第 2 節 「『寄り添い型相談支援事業』(よりよいホットライン) について」 8.

同上 第 2 章 「むすびにかえて～『心と体の悩み』と

『家庭の問題』」 109-113.

岩間伸之 (2011) 「地域を基盤としたソーシャルワークの特質と機能」『ソーシャルワーク研究』37-1 (145), 22-27

岩間伸之 (2016) 「地域のニーズを地域で支えるー総合相談の展開とアウトリーチ」『月刊福祉』99-9, 22-27.

閣議決定 (2016. 6. 2) 「ニッポン一億総活躍プラン」

厚生労働省 (2018) 「『地域共生社会』の実現に向けた包括的な支援体制の整備等について」

(<https://www.mhlw.go.jp/topics/2018/01/dl/tp0115-s01-01-04.pdf>)

厚生労働省 (2022) 「地域共生社会のポータルサイト」(<https://www.mhlw.go.jp/kyouseisyakaiportal/>)

厚生労働省老健局長通知 (2006. 6. 9) 「地域支援事業の実施について」 63-93

民間相談機関連絡協議会 (2022) 「民間相談機関連絡協議会 (みんそうれん) について」

(<https://www.minsouren.org/aboutus>)

斎藤友紀雄・山崎美貴子・小島セツ子・ほか (1993) 「コミュニティケアと相談・援助活動」『現代のエスプリ』第 310 号, 5-31

浅草寺福祉会館 (2010) 「浅草寺福祉会館 50 年史」 66-95.

浅草寺福祉会館 (2016) 「民間相談機関における法律相談の史的変遷～浅草寺福祉会館の取り組みを通して～」『浅草寺福祉会館年報第 45 号』 36-53.

浅草寺福祉会館 (2018) 「浅草寺福祉会館における『総合相談の可能性』～『困りごと相談』における『主訴内容』の分析から～」『浅草寺福祉会館年報第 47 号』 47-56.

浅草寺福祉会館 (2019) 「浅草寺福祉会館における『総合相談』の可能性」『浅草寺福祉会館年報第 48 号』 48-63.

鶴田禎人 (2022) 「地域共生社会におけるソーシャルワークの政策的位置付けと課題」『医療福祉政策研究』5(1) 151-173

山崎美貴子 (2007) 「ソーシャルワーク実践における『総合相談』の動向と求められる機能」『ソーシャルワーク研究』33-3(131), 4-12.

本研究は、日本ソーシャルワーク学会第 39 回大会で発表したものを元に加筆修正を行い、内容を発展させたものです。

The Characteristics of “Comprehensive Consultations” in a Private Consultation Organization:

An Analysis of 20 Years of Consultation Records

OTSUKA Akiko

(SENSO-JI SOCIAL WELFARE CENTER)

KANEDA Hisayo

(SENSO-JI SOCIAL WELFARE CENTER)

ISHIDA Kenya

(YAMAGUCHI PREFECTURAL UNIVERSITY, Faculty of Social Welfare)

Keywords: comprehensive consultation, private consultation organization, community-based society, text mining, consultation records

The purpose of this study was to inspect and analyze the consultation records of the Senso-ji Social Welfare Center (hereafter referred to as the “Center”), to examine the consultation activities and comprehensive consultation services of a private consultation organization. The period analyzed was 20 years (April 1, 2000—March 31, 2020), involving data of 1,134 first-time visitors for each fiscal year. KHcorder3 was used for data analysis and quantitative text analysis was performed.

Data analysis yielded the following results.

Co-Occurrence Network analysis revealed the emergence of 10 subgroups, indicating significant diversity in consultation content. Correspondence Analysis indicated that many of the consultations were conducted before referring clients to support and services. This suggested that consultation activities provided by the Center function as an approach to clients who are not supported by government measures and cannot seek support from the government.