

## 企業ソーシャルワークの必要性と可能性

### —モニター相談の事例から—

○ 武蔵野大学 前廣 美保 (会員番号 8308)

キーワード：企業ソーシャルワーク、被雇用者支援、EAP

## 1. 研究目的

ソーシャルワークには、すでに困難な状況に陥った人への支援だけでなく、困難を未然に防ぐことも含まれる。被雇用者への支援である EAP(Employee Assistance Program)は、アメリカのソーシャルワーカーにとっては重要な仕事のひとつであり、雇用主と被雇用者の双方をクライアントとしてとらえ、両者の利益に矛盾が生じないような労働環境を調整するための支援が数多く実践されている。

近年の日本においては、精神的な疾患や障害のために働き続けられなくなる被雇用者に対して、精神科医や心理カウンセラーなどによる支援を採用している企業は多い。しかし、精神的な不調の根本的な理由を探り、本人の生活環境への介入と調整を専門に行うソーシャルワークを導入する企業はまだ少ない現状がある。

そこで、企業が被雇用者支援として EAP ソーシャルワークを取り入れることによって、雇用者側にも被雇用者側にも利益があることを明らかにするためにモニター調査を行った。

## 2. 研究の視点および方法

本研究の調査は、株式会社インクルージョンオフィスの企画により「武蔵野ソーシャルワーカーズ」というソーシャルワーク集団が行った。調査期間は 2015 年 7 月～9 月の 3 ヶ月間とした。外部委託の企業ソーシャルワークとして「いつでも、どこからでも、行きにくい相談室を使わずに、匿名性を持ちつつ、相談できるメール相談」のサービス提供をめざして、企業 A 社と連携してモニター調査を実施した。A 社では、企業で働く女性の離職を食い止め、育児との両立ができる、働きやすい職場環境の構築を検討していた。

モニター対象者(相談者)は「都内の従業員規模 1000 人以上の会社に勤務、大卒、既婚、子あり・なし、夫婦年収 800 万円以上」という条件でランダムに集められた 25～35 才の女性 22 名であった。調査方法は、17 名のソーシャルワーカーが、面談とメール相談を実施した。相談者 22 名のうち 16 名は、はじめに面談行ってからメール相談を開始、6 名は面談なしでメール相談開始とした。

メール相談の方法は、相談者が個別に担当者へメールを送信し、受け手側である調査者は全員が閲覧し、提携の弁護士や社会保険労務士も含めて、多様な領域を包括して回答への意見交換を行い、最終的には、担当者が個別に返信する「組織相談」という仕組みを用いた。それらの相談事例の特徴と傾向を分類し、事例報告とした。

### 3. 倫理的配慮

本調査、研究によって得たすべての情報は日本社会福祉学会の「研究倫理指針」に基づき、分析の焦点が損なわれない範囲において特定の事例として判別できないように修正、改変を加えた。データには個人名を掲載せず ID で管理し、PC での情報交換時には PW 管理とした。関係企業、個人とは情報保護指針を説明の上、署名による承諾を得た。

### 4. 研究結果

初回面談では、「ソーシャルワーカーに相談したいこと」を相談者から自由に話してもらった。モニターとして選ばれた対象者ではあったが、相談内容は実際に抱えている悩みであり、妊娠、出産、育児、職場での人間関係などにとどまらず、親の介護、夫からの DV、借金、精神的な不調など、かなり深刻な話題があげられた。

メール相談では、期間を決めて①出産・育児、②仕事・キャリア、③健康・医療、④法律・トラブルの4つのテーマで、相談者は必ずひとつはその内容で相談することを依頼してあった。具体的な内容については以下の通りである。①保育園探し、不妊治療、子どもの偏食、育児休暇の取得、子育ての負担、ママ友の関係、②在宅ワーク、子育てとキャリア形成、職場の過重労働、移動による心的負荷、パワーハラスメント、妊娠ハラスメント、③鬱病からの職場復帰、自立支援医療費制度、労働災害、親の介護、慢性頭痛、夫の病気、子どもの夜尿症、医療保険制度、④隣家とのもめ事、離婚と親権、土地の相続、など。

続いて、フリーテーマでの相談を設定したところ、兄弟の障害、アルコール依存、夫の借金、自分自身が受けた過去の虐待、子どもを持つことへの不安、留学への迷い、怒鳴る夫との関係など、メールで簡単に情報提供するだけでは終わることの難しい内容も寄せられた。また、相談者のほとんどは相談への対応に満足していたが、中には、深刻な内容の相談を繰り返す者もあり、モニター期間の対応では不十分だったとの声も出ていた。

### 5. 考察

本調査に参加した女性は、経済的、社会的に恵まれた環境にあると言える。高学歴で身なりもきちんとしており、一見して問題を抱えているようには見えない。しかし実際は、社会的な支援を求めており、相談の機会がないだけであることが明らかになった。『「福祉」は困難な状況にある特別な人のためのもので、自分で何とかできれば誰かに頼ってはいけない』という思い込みが、一般に浸透している現状が伺える。

経済優先色の濃い現代社会において、誰もがひとつ間違えれば今いる場所から転落の可能性を孕む。個人の生活を大切に、心身ともに健康に働き続けることを可能とするために、企業へのソーシャルワークの導入は必要である。今後は、女性に限らずに被雇用者支援を推進する具体的な仕組みの構築と、相談支援サービスの質の担保が課題である。