

【論 文】

障害者の地域生活を支える 24 時間相談支援の 生成プロセスに関する研究

米澤 大輔*

要旨：障害者を対象とした 24 時間相談支援について、地域における援助の実践者を分析焦点者に設定し、インタビューにより収集した認識を修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチの手法を用いて分析した。24 時間相談支援の生成過程に焦点化して分析した結果、[地域生活支援の持つ価値の内在化]した援助者によって、その価値に照準した利用者の[ニーズを諦めさせない]援助が展開され、既存の定型サービスでは対応できないニーズに対しては[非定型サービスを可能にするシステム]が構築されたこと。そして、制度設計に一定の権限を持つ者に対する[制度構築を動機づける活動]によって情報伝達され、試行を経て制度化されたことを確認した。さらに、24 時間相談支援の生成プロセスの延長線上には、地域住民を「第三者」ではなく「双方向の援助関係」の当事者として組織化する試みを通じて、[新たな「福祉コミュニティ」の形成]が行われることを確認した。

Key Words: 障害者, 地域生活支援, 24 時間相談支援, 地域福祉, 修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ

1. 緒言

社会福祉学固有の視点の一つは、社会福祉を社会福祉政策と社会福祉援助実践との連関システムとして把握するところにある(日本学術会議 2015)。社会福祉援助は、原理的には政策や制度の規定の下にあるが、政策や制度の外側において新たな領域を開拓し、事業化を試み、新たな制度を構築している(古川 2005)。近年に成立した制度だけでも、介護分野における「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」、社会的養護分野における「小規模住居型児童養育事業」、生活困窮者自立支援制度の骨格部分を形成する包括的相談支援などが想起される。こうした新たな試みに関しては、実態と課題についての報告(宮島 2016, 廣瀬 2010)がされる一方、その制度が構築されたプロセスを精緻に追尾した報告は、現時点では見当たらない。

障害者福祉政策分野では、2006 年施行の障害者自立支援法(以下「自立支援法」)の基本的な枠組みを踏襲した「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」が施行された。自立支援法施行に際しては、従前のサービス水準の維持や、サービス提供事業者の円滑な新体系事業への移行などを支援するため、「障害者自立支援対策臨時

2018 年 12 月 20 日受付 / 2019 年 7 月 12 日受理

* 新潟大学大学院医歯学総合研究科口腔生命福祉学分野

特例交付金による特別対策事業」が創設された。この事業のメニューの一つとして、「障害者を地域で支える体制づくりモデル事業」（以下「モデル事業」）が 2009 年度から試行された。モデル事業の目的は、障害当事者個別のニーズに応じた 24 時間の支援体制を構築することであり、事業実施拠点が「あんしんコールセンター」などと呼ばれている。初年度からモデル事業に取り組んだ 6 県のうち、N 県では 2009 年度に 1 か所、2010 年度に 2 か所、2011 年度には 4 か所でこの事業を実施した。時限事業である特別対策事業の終了（2011 年度末）に伴い、モデル事業は、個別給付対象の相談支援である「地域定着支援」と「地域移行のための安心生活支援」に分割され、継続的な制度に位置づけられた（厚生労働省 2012）。さらに、2013 年度からは障害者福祉サービスを利用するすべての障害当事者を対象とした相談支援（いわゆる「オールケアマネ体制」）が開始されている。本研究では、「オールケアマネ体制」の前段で試行され、その起動を促した「24 時間相談支援」に焦点を当てる。

「社会福祉政策と社会福祉援助実践との連関システム」に言及するには、普遍的な制度構築を動機づけた特定の援助実践に焦点を当て、実践が生起した地域の社会的文脈を意識しながら分析することが有効だと考えられる。Becker (1973) は、社会的な現象はその発生にあたりあらゆる原因が同時に作用することはありえず、多様な要素が連関的に作用すると指摘する。連関的作用の経時的な機序と構造を把握するには、そうした援助実践に関係した人たちが認識する「現実」を収集し、その解釈を通して「厚い記述」(Geertz 1987)を試みる質的研究法が優先的に選択される。こうした認識に立ち、援助実践者が認識した「現実」の収集とその分析を通して、援助実践と制度システムとの相互行為のプロセスを再構成することを本研究の目的とする。

II. 研究方法

1. インタビュー

N 県内でモデル事業を実施した 4 事業所（全数）の援助実践者 9 名（管理者 4 名、コーディネーター 5 名）を対象に、2011 年 8 月 9 日から同年 10 月 4 日にかけて順次インタビューを実施した。インタビュー協力者一覧は表 1 のとおりである。各事業所の対象者はすべて、モデル事業の立ち上げを行った管理者と 24 時間相談支援業務を実際に行っているコーディネーターの複数名同席で実施した。

対象者に対しては、事前に目的、方法、想定質問をまとめた文書を提示したうえでインタビューを実施。インタビュー調査質問内容は表 2 のとおりである。面接調査の場所は、対象者の所属する事業所内における音声および視覚的情報が秘匿可能な個室で行い、対面的相互行為のなかで「語り」が自然に表出されるよう試みた。1 事業所につき 2 時間程度の集団面接を行った。対象は 4 事業所であるが、分析に使用したのは 3 事業所 7 名であり、1 事業所は会話録音の許可が得られなかったため、会話メモと提供された資料は参考にとどめた。

インタビューは、モデル事業開始以前に当該自治体の障害者福祉施策の企画、立案、運用を担当した経歴を持つ者と障害者の相談援助業務経験者の 2 名で行った。そのため、調査対象事業者による援助実践の態様や制度の改変に伴う事業の時系列変化を知悉し、対

表 1 インタビュー協力者一覧（調査日時点）

事業所	事業開始年月	協力者	その他の事業	対象者数	利用者の主な障害種別
A 事業所	2009 年 10 月	管理者 1 名 専任 1 名	指定相談支援 単独型短期入所 居宅介護 就業・生活支援センター	90 名	知的障害者
B 事業所	2010 年 6 月	管理者 1 名 専任 1 名	指定相談支援 併設型短期入所 居宅介護	40 名	知的障害者
C 事業所	2011 年 7 月	管理者 1 名 専任 1 名 兼務 1 名	指定相談支援 単独型短期入所 居宅介護	170 名	障害児 知的障害者 精神障害者
D 事業所 (資料参考)	2011 年 8 月	管理者 1 名 専任 1 名	障害者支援施設 指定相談支援 併設型短期入所 居宅介護 訪問看護	54 名	知的障害者

象者との間でラポールを形成していた。一方、対面的相互行為であるインタビューでは、「権力的な作用や抑圧的な作用」（桜井・小林 2005）が生じる可能性を排除できず、「調査者－被調査者関係」の非対称性が問題視される。一方が事業許認可等に一定の権限を持つ行政職員であり相手側がそれにコントロールされる事業者という立場であれば、当然その非対称性は増幅されうる。この研究では、そうした可能性を自覚したうえで、「知悉している」ゆえに細部にわたる「語り」を引き出す作用と、データの妥当性を高めるための内的・外的一貫性の担保に比重を置いた。

2. 分析方法

分析は、木下（1999, 2003, 2007, 2014）による修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ（以下「M-GTA」）に依拠した。

分析手順は、データから直接「概念」を生成するための「分析ワークシート」作成→概念間の関係性に着目した「カテゴリー」の生成→「ストーリーライン」の描写という M-GTA の定式を踏襲した。なお、コード化とカテゴリーの抽出の作業は、M-GTA による分析に精通した者を含めた複数の研究者間で議論し、複数の研究者間で議論し、全員の意見が一致するまで検討を重ね、その妥当性を確認した。

3. 倫理的配慮

倫理的配慮については、調査対象者のプライバシーに全面的に配慮し、公表にあたっては利用者やその家族などの個人が特定されない形とすることを説明し了解を得た。加え

表 2 インタビュー調査質問内容

<p>【基本情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業内容（一体的に実施しているサービス） ・営業日・営業時間 ・支援内容 ・対象地域・対象者 ・組織体制・職員数 ・事業費 <p>【質問項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業を始めようと思ったきっかけや理由は何か。 ・支援の流れはどのようになっているか。 ・支援の実績（件数等）はどうか。 ・どのような効果があると感じているか。 ・特に実施してよかったと思う点は何か。 ・課題だと思う点は何か。 ・利用者の感想や意見等にはどのようなものがあるか。 ・地域住民の感想や意見等にはどのようなものがあるか。 ・事業者（法人・事業所）内の職員等の感想や意見等にはどのようなものがあるか。 ・関係機関の職員等の感想や意見等にはどのようなものがあるか。 ・事業を実施するために必要な条件は何か。 ・他の地域や事業者で実施できないとすればどこが課題であると考えているか。 ・入所施設を拠点として 24 時間の支援体制を構築することはできないのか。 ・障害者の地域生活への移行を促進するために課題だと思うことは何か。

て、インタビュー内容を分析するために IC レコーダーで録音し、分析作業終了後は廃棄することを説明し承諾を得た。なお、本研究は新潟大学歯学部倫理委員会の承認を受けて行われた（認証番号 23-R8-11-06）。また、本研究に関連し、開示すべき利益相反関係にある企業などはない。

III. 結果

オープン・コーディングにより生成した概念とカテゴリーは表 3 のとおりである。文中のカテゴリー名は〔 〕で、概念は〈 〉で表記している。発話内容については、簡略化するため代表的な内容を抜粋した。また、分析対象とした発話の部分には【 】を付している。

① 地域生活支援の持つ価値の内化

〈入所施設に対する懐疑〉、〈入所施設の限界性の自覚〉、〈入所施設に依存しない援助実践の志向〉という概念を集約したカテゴリーである。入所施設とは、障害者を居住させ日常生活上の援助を包括的に提供する施設の総称であり、自立支援法施行以前の障害種別毎

表3 生成された概念とカテゴリー

カテゴリー	概念	代表的な発話内容(抜粋)
①地域生活支援の持つ価値の内化	入所施設に対する懐疑	私も入所施設の職員から出発したもので、施設は35年くらいの経験があります。(中略) 障害者たちは何か悪いことをしましたか? 何も悪いことをしないのに「明日迎えに来るからね」と言われて30年、40年…。【こんな障害者政策があつてよいのでしょうか。】
	入所施設の限界性の自覚	【入所施設では、地域は見えない】んですよ。私は最近入所施設の職員が気の毒だと思います。それは、【地域の困り感が届いてない】ですからね。
	入所施設に依存しない援助実践の志向	いまだに入所施設の役割は地域の拠点になるなんていっていませんけど、【あれは20年も前にいっていた話です】からね。(中略) 安心安全コールセンターという事業も、最初は施設の中でやろうと思ったんです。でも、やはり【とりあえずは地域に出なければだめだと。】
②ニーズを諦めさせない	ニーズ・キャッチ	電話の相談であるのは、【今すぐ来てくださいというのが多い】のと、…とりあえずどこかに預かってもらえないかというのが多いですね。それは、今興奮して大変なのでということ、あとは【家族が病気になってしまったので】ということもありますね。
	ニーズ応答性	やっぱり「これはだめです。あれはだめです」と言うと、この事業が縮小してしまう。拒否することは簡単にできるんですね。ただそれをしてしまうと、…【一通り受けてみて決めていくというスタンス】の方がいいだろうなど。
	ニーズを諦めさせない援助実践	【「サービスは断らない」とうちは決めている】んですけど、「なんで断らないか知っているか?」と職員に聴くと、(中略)「大体、3回位断るとお母さんくじけ始めるんだ」と。「5回断ると入所を考え始める」と。で、「10回断ると殺したくなるんだ」と。
③非定型サービスを可能にするシステム	24時間365日体制での対応	利用者さんはとてもいいといますね。こうやって、毎日通院してくれる人がいたり、家族にすれば【24時間支援する所があるというのが切り札】だね。
	緊急時の対応	【これまでも緊急対応の電話っていっぱいかかってきてた】んですよ。「今泊めてくれ」とか、「今迎えに来てくれ」とか、(中略)「おじいちゃん死んだ」とか「おばあちゃん死んだ」とか。(中略)それはもう【いつでもね、死んだ時にかけてきてくれたらよるしい】と。それが、元々の発端としてあつたんですね。
	既存のサービスでは補完できない援助	【夜間の緊急対応がなかなか出来ない】という所と、あと夜間ショートステイのニーズが多くて、【夜の連絡調整をする人が必要】だと感じました。
④制度構築を動機づける活動	情報と認識を共有する場	うちのコールセンターはモデルがあつて、元々【フォーラム】の中で…出して。K市のフォーラムだったんですけど。…それをJ市に持ってきてもらったというイメージが一番強いですね。
	政策立案権限を持つ者との交流	それを去年のフォーラムの時に【厚労省の人】が見ていって、【これがこれからの日本の福祉の一つの流れになるかもしれない】と仰ってましたね。
	援助実践の伝播	K市でのフォーラムで、コールセンターの話が出たときに、【ぜひうちでも取り組みたいなと思った】のが最初のきっかけでした。
⑤新たな「福祉コミュニティ」形成の可能性	地域住民の援助実践への参加	【障害者の応援団になる】訳ですよ。だから、障害者自身が差別と偏見があるというのは、知らないということから始まる差別と偏見ですね。だから、【うちに手伝いに来てくれる人達はみなさん来てよかったと言ってくれます。】
	双方向の関係づくり	我々も実習だとかひとつの社会資源を使っている訳だから、やっぱり【施設も地域の社会資源の一つにならないといけない】と思う訳です。

に併存した更生施設や授産施設や、現行の障害者支援施設を指す。入所施設では生活が施設内で完結するため、障害者が長期間にわたって一般社会からは隔離された環境下で生活することの弊害が指摘される。

入所施設の目的は障害者の福祉（welfare, well-being）の充足であると考えられるため、〈入所施設に対する懐疑〉は、入所施設が目的に照らして有効に機能せず、逆に障害者が望まない生活様式を強いるなど逆機能しているのではないかとする援助者の懐疑を示す。そうした懐疑は、入所施設での生活が構造的に地域から分離しているとの認識をもたらし〈入所施設の限界性の自覚〉に至る。この自覚は、援助者に〈入所施設に依存しない援助実践の志向〉を生じさせる。こうしたプロセスを経て生成される認識は、援助者が行為の都度参照する「価値」に昇華すると解釈できる。

② ニーズを諦めさせない

〈ニーズ・キャッチ〉、〈ニーズ応答性〉、〈ニーズを諦めさせない援助実践〉という概念を集約したカテゴリーである。

24時間相談支援においては、障害当事者やその家族とのコミュニケーションから、能動的にサービス・ニーズを捉えており、そうした取り組みの態様を〈ニーズ・キャッチ〉として概念化した。また、24時間相談支援では、表明されたニーズを受けとめ充足する対応を基本として〈ニーズ応答性〉を高めている。さらに、調査対象事業所では、そのすべてで、障害者を一時的に預かる「シェルター」機能やフレキシブルな活用が可能なホームヘルプサービスなどのパーソナルサービスを装備し、〈ニーズを諦めさせない援助実践〉を可能とする体制を整えている。そうした営為が「ニーズを諦めさせない」援助実践の基盤であると解釈できる。

③ 非定型サービスを可能にするシステム

〈24時間365日体制での対応〉、〈緊急時の対応〉、〈既存サービスでは補完できない援助〉という概念を集約したカテゴリーである。

障害者の入所施設から地域生活への移行にあたっては地域における居住の場が必要となるが、成人期以降の障害者のケアを家族が担うことは例外的であるため、居住の場としては共同生活援助（ケア付き共同住宅＝グループホーム）が選択される。一方、特定のエリア内でグループホームを利用して暮らす障害者が一定数を超えると、既存の「居住系＋日中活動系」サービスなどの定型サービスのみで障害当事者の日々の暮らしのなかで生ずる多様なサービス・ニーズのすべてに対応していくのは困難となる。障害当事者の地域生活支援では、発病や体調不良による受診・通院介助や入院時の付き添い、精神的混乱に伴う行動コントロールの不調や他者とのトラブルが発生した場合の個別対応などの〈24時間365日体制での対応〉を必要とする事態が生ずる。対象となる居住サービスの利用者が少数であれば、バックアップ機能を担う日中活動系サービス事業所などの職員による応急的な支援によってそのような事態への対応も可能であるが、一般的な入所施設の定員数（50～100人）を上回る数の障害者を一定のエリア内で支援する場合には、そのような事態が「まれ」ではなく「日常」となる。また、一般的に官執型（平日の昼間のみ）で稼働する既存相談機関は、虐待対応などを除けば、夜間や休日に起こる〈緊急時の対応〉が可

能な体制はとられていないため、24 時間相談支援では〈既存サービスでは補完できない援助〉を担わざるをえない状況が生じ、非定型サービスを可能にするシステムが整えられてきたと解釈できる。

④ 制度構築を動機づける活動

〈情報と認識を共有する場〉、〈政策立案権限を持つ者との交流〉、〈援助実践の伝播〉という概念から導出されたカテゴリーである。

この「フォーラム」とは、職域（職能）団体である「地域生活支援ネットワーク」が 2004 年から継続的に開催しているフォーラムを指す。このフォーラムは〈情報と認識を共有する場〉であり、分析焦点者の属する事業所による援助実践の紹介や課題の検討などを通じて必要性についての認識が参加者の間で共有された。この団体は、組織単位の縦割り関係ではなく個人単位の対等な関係を主軸とするネットワークであり、フォーラム参加者は、援助実践に携わる者だけでなく、障害者福祉行政に携わる者や研究者なども含まれることから〈政策立案権限を持つ者との交流〉の機会でもある。援助実践を展開するなかで認識された必要性に応じて試みられた 24 時間相談支援がフォーラムにおいて共有され、〈援助実践の伝播〉がなされた。こうして制度構築を動機づける活動が展開されたと解釈できる。

⑤ 新たな「福祉コミュニティ」の形成

〈地域住民の援助実践への参加〉、〈双方向の関係づくり〉という概念を集約したカテゴリーである。

1 で述べたとおり、入所施設では閉じられた環境下で自己完結型な援助実践が展開されがちである。したがって、地域住民には入所施設における「障害者の日常」は不可視である場合が多い。一方、24 時間相談支援が展開されるエリアでは、24 時間相談支援だけではなく障害者の地域生活を支えるための日中活動系のサービスやグループホームなどが整えられている。そうした場では、ボランティアや協力者として、あるいは調理などケアを補完する者として〈地域住民の援助実践への参加〉があり、障害者と交流をとおして障害者の日常は地域住民に可視化される。結果的に地域住民の障害者への偏見は払拭され、意図的であるか否かにかかわらず〈双方向の関係づくり〉が成立する。このことは、新たな「福祉コミュニティ」の形成を示唆すると解釈できる。

IV. 考察

障害者を対象とした 24 時間相談支援は、特定の地域における援助実践を通して生起し、制度システムとの相互行為を通して制度プログラムに位置づけられた。この生成プロセスは、図 1 に示した。すなわち、①〔地域生活支援の持つ価値の内在化〕された援助者によって、②その価値に照準した利用者の〔ニーズを諦めさせない〕援助が行われ、③既存の定型サービスでは応ずることのできないニーズに対しては〔非定型サービスを可能にするシステム〕が構築された。そして、④制度システムの構成要素である制度設計に一定の権限を持つ者に対する〔制度構築を動機づける活動〕によって情報伝達され、試行を経て

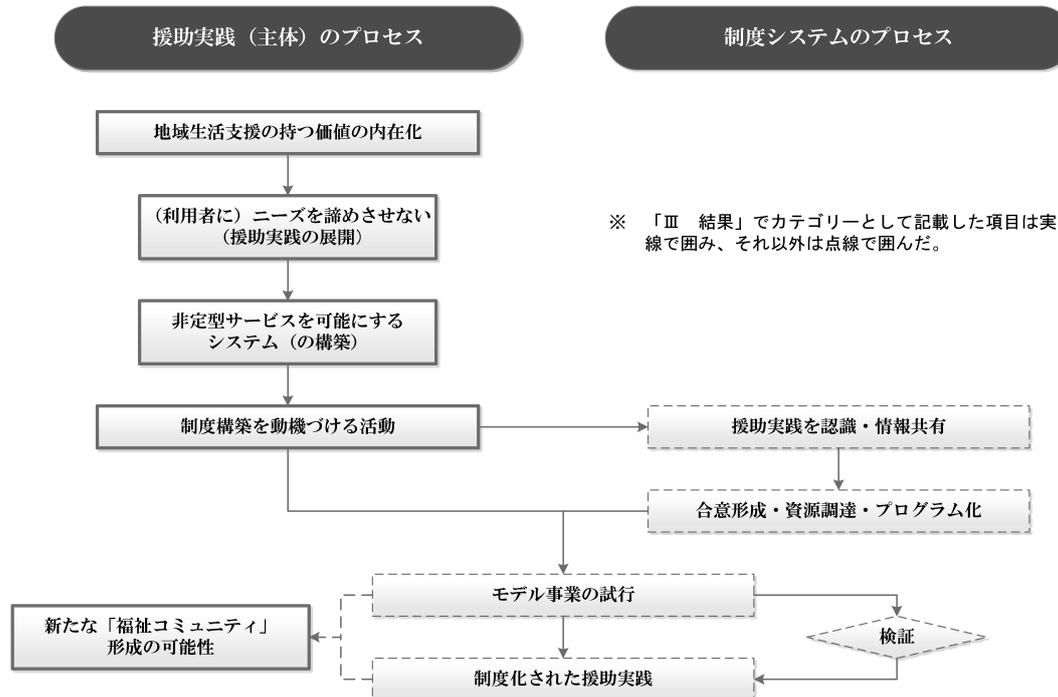


図 1 生成された概念とカテゴリー

制度化された、というプロセスである。さらに、24 時間相談支援の生成プロセスの延長線上には、援助実践が展開される地域の人々を単なる「第三者」ではなく「双方向の援助関係」の当事者として組織化する試みを通じた⑤〔新たな「福祉コミュニティ」の形成〕があることを確認した。

本研究では、対面的相互行為であるインタビューによって援助実践者の主観的な「語り」を収集し、M-GTA の手法を用いて分析している。この手法によって得られる結果は、限定された範囲内において適用しうるグラウンデッド・セオリーである。したがって、本研究が明らかにしたのは、援助実践者の視点から捉えた援助実践が生起し普遍的な制度プログラムに位置づけられるまでのプロセスにすぎず、そこには対象者である障害当事者やその家族がこの援助実践をどのように認識しているのか、という視点は含まれない。ここに本研究の限界がある。

V. 今後の研究課題

新たに生起した援助実践がそれに関与する人たちの相互行為を通して普遍的な制度プログラムに至るプロセスには、援助対象や社会福祉施策体系の枠組みを超えて共通する要素のあることが本研究のテーマに底流する仮説である。仮説の一般化には、新たな援助実践が制度プログラムに組み入れられたプロセスに共通する要素を析出し、それが援助対象や施策体系の異なる社会福祉援助実践に還元可能であることを明らかにする必要がある。そのためには、本研究の枠組みを援用して新たに生起した援助実践の調査を積み重ね、社会福祉を「社会福祉政策と社会福祉援助実践との連関システムとして把握する」ための記述の蓄積を図りたい。

VI. 結論

障害者を対象とした24時間相談支援の生成過程に焦点を当て、M-GTAの手法を用いて分析を行った結果、[地域生活支援の持つ価値の内在化]、[ニーズを諦めさせない]、[非定型サービスを可能にするシステム]、[制度構築を動機づける活動]、[新たな「福祉コミュニティ」の形成]という5つのカテゴリーを抽出し、それらの経時的な発生機序を確認した。これらのカテゴリーは、援助対象や政策体系の枠組みを超えて、社会福祉援助実践が普遍的な社会福祉制度に適用される発生機序のプロセスに共通する可能性が示唆された。

謝辞 調査に協力していただいた各事業所の皆様、インタビュー調査に回答していただいた回答者の皆様に感謝申し上げます。また、本論文を作成するにあたり、ご指導をいただいた指導教員の新潟大学高橋英樹教授、新潟県福祉保健部島田久幸様に心より感謝いたします。

引用文献

- Becker, H. S. (1973) *Outsiders, Studies in The Sociology Of Deviance*, The Free Press.
(=2011, 村上直之訳『完訳アウトサイダーズ ラベリング理論再考』現代人文社.)
- Geertz, C. (1973) *Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture*, Basic Books. (= 1987, 吉田禎吾・中牧弘允・柳川啓一・ほか訳『文化の解釈学 I』岩波現代選書.)
- 古川孝順 (2005) 『社会福祉原論 [第2版]』誠信書房.
- 廣瀬タカ子 (2010) 「社会的養護とは——小規模住居型児童養育事業の可能性と課題」『世界の児童と母性』69, 40-5.
- 木下康仁 (1999) 『グラウンデッド・セオリー・アプローチ——質的実証研究の再生』弘文堂.
- 木下康仁 (2003) 『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践——質的研究への誘い』弘文堂.
- 木下康仁 (2007) 『ライブ講義 M-GTA——実践的質的研究法修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて』弘文堂.
- 木下康仁 (2014) 『グラウンデッド・セオリー論』弘文堂.
- 厚生労働省障害保健福祉部 (2012) 『全国障害福祉主管課長会議 障害福祉課／地域移行・障害児支援室資料』厚生労働省.
- 宮島 渡 (2016) 「小規模多機能型居宅介護の到達点と課題」『地域ケアリング』18(9), 13-8.
- 日本学術会議社会学委員会社会福祉学分野参照基準検討分科会 (2014) 『大学教育の分野別質保証ため教育課程編成上の参照基準 社会福祉学分野』日本学術会議.
- 桜井 厚・小林多寿子 (2005) 『ライフストーリー・インタビュー 質的研究入門』せりか書房.

The Generating Process of 24-hour Consulting Support Services for Disabled Persons Living in the Community

Daisuke YONEZAWA

24-hour consulting support service for disabled persons living in the community, an interview survey was conducted to collect subjective opinions of the practitioners, setting them as the analytically focused persons and analyzing the responses using a modified grounded theory approach. As a result of the analysis that focused on the generation process of 24-hour consulting support service, the following 5 categories were extracted and their chronological mode of generation was confirmed as follows: Supports were provided by support providers who have “internalized the values of community living support.” Based on these values, the supports were developed “not to make the users give up their needs.” For those needs that cannot be met by existing standard services, “a system that enables non-standard services” was created. The system was communicated through “activities that motivated the establishment of such a system” targeted for those who have some authority in designing such system and established after some trials. It was also confirmed that there is a “forming a new type of ‘welfare community’” as an extension of the generating process of 24-hour consulting support service, through organizing the local residents, not as a ‘third party,’ but as the ‘interactive support’ stakeholders.

Key Words: Disabled persons, Support in community life, 24-hour consulting support service, Community social work, Modified Grounded Theory Approach