

原 著

ソーシャルワークの実践スキル体系 (1)  
- West Virginia Project にもとづく教育資源開発の試み -

Social work skills(1) -Working paper for developing educational resource for social worker-

近藤 哲郎

要約：本稿は、日本の福祉専門教育が実践のための教育を等閑に付してきたという現状に鑑み、そのような福祉専門教育上の欠落を早急に補うために、アメリカで開発されたソーシャルワークのスキル一覧表を活用して、ソーシャルワークのプロセスの全体をそれぞれの局面でワーカーが活用すべきスキルの体系として明確に描き出し、福祉専攻の学生がソーシャルワークとは具体的にどのような実践であり、その実践を遂行するためにはどのようなスキルが必要であり、専門職としての能力を高めるためには何を勉強（修得）すべきかを根本的かつ包括的に把握できるような教育資源の開発を目的とする。本稿ではその第一部として状況把握（アセスメント）の局面を扱う。

Key Words：ソーシャルワーク，実践，スキル，教育，福祉

序

ソーシャルワークは実践である。ソーシャルワークの専門教育は実践のための教育である。したがって、効果的な実践を構成する一連の行動パターン（すなわち、スキル）を逐一明確にし、それらを全体として体系的に示すことができなければ、真に実践力のともなう専門職の養成教育などありえない。言い換えると、ソーシャルワークの専門教育には、ワーカーが現場において何をやるか（あるいは何をすべきか）というレベルで実践全体を分析的に再構成し、それをスキルの体系として示しうるものがどうしても必要である。ところが、日本の福祉専門教育には、いまだそのようなスキル体系も開発されないまま専門教育が継続しているという現状がある<sup>(1)</sup>。もしそうなら、日本のソーシャルワーカー養成教育は専門教育としての必要条件すら十分に満たしていないと言わざるをえないだろう。そこで、われわれは、このような福祉専門教育の根本的な欠落を早急に補うべく、アメリカで開発されたソーシャルワークのスキル一覧表を活用して、状況の把握（assessment）から実践の評価（evaluation）へといたるプロセスの全体、また個人への介入から地域変革の実践までをカバーするソーシャルワークの全

体を、それぞれの局面でワーカーが活用すべきスキルの体系として明確に描き出すことを目的とする。すなわち、福祉専攻の学生、卒業生、場合によっては現場のワーカーが、ソーシャルワークとは具体的にどのような実践であり、その実践を遂行するためにはどのようなスキルが必要であり、専門職としての能力を高めるためには何を勉強（修得）すべきかを根本的かつ包括的に把握できるような教育資源の開発である。

さて、われわれが検討するテキストは、ソーシャルワークの実践に最低限必要不可欠な知識とスキルのセット（fundamentals）を特定することを目的として、1975年から77年にかけて実施された大学学部レベルのソーシャルワーカー養成教育のためのカリキュラム開発プロジェクト（West Virginia Project）に関する報告書である（"Educating the Baccalaureate Social Worker - Report of the Undergraduate Social Work Curriculum Development Project"1978, 以下「報告書」）<sup>(2)</sup>。このプロジェクトでは、現場のワーカーとその養成教育に携わる教員とが互いに対等の立場で協力しつつ、①さまざまな機関に属するソーシャルワーカーの業務分析（task analysis）、②同様の業務分析を活用したカリキュラム開発のための先行研究、③現場のワーカーからの情報、④多くの教育関係者からの情報、および⑤専門文献からの情報を資料として、まず、実際にソーシャルワーカーが各々の局面で何を目的とし、最低限どのようなことをしているか（entry level ac-

tivities) を特定する (報告書の Chapter 7). そして、この職務データに基づいて、あらゆるソーシャルワーカーに必須の専門能力 (competency) 1~10と、その各々の専門能力を構成する細々としたスキルの一覧が、多くの関係者 (ワーカーや教員) の間の合意形成という形で導出されるのである (報告書の Appendix B)<sup>(3)</sup>.

それゆえ、われわれがとるべき研究の手順は、まず Chapter 7 のデータ (アメリカのワーカーが実行している行動パターン、以下「職務データ」) を徹底的に整理・分析した上で、主に、この職務データの理解を土台とし、また報告書に含まれる他の論文やデータ (特に Ch. 8, Ch. 9) をも適宜参照しつつ、Appendix B の専門能力ごとに整理されたスキル一覧表 (ソーシャルワークのコアを形成するスキル一覧) を説明しきることである。すなわち、細々とした個々のスキルの断片的な理解にとどまるのではなく、それらの相互的な位置関係をも正確に見定め、できるかぎり現場のソーシャルワークの展開に沿う形で、このスキル一覧を体系的に把握することである。このような体系化の作業を俟ってはじめて、スキル一覧表はその個々のスキルの意味、すなわち、それがなぜソーシャルワークに必要なかを明確に示すのであり、教育資源としての活用もまた可能となるのである<sup>(4)</sup>。

さて、前述のとおり、このスキル一覧表は10の専門能力によって構成され、専門能力1~3が、状況把握 (アセスメント) から実践の評価へのプロセス (問題解決のプロセスと呼ばれる) に即したソーシャルワークの縦の流れを構成するスキル一覧であり、専門能力5~9が、ソーシャルワークの介入領域の横の広がり (個人への介入、個人と環境の関係への介入、環境への介入) に対応する一連のスキルである (図1 <スキル一覧表の構成> を参照)<sup>(5)</sup>。したがって、専門能力1~3は、個人の利用者を対象とするいわゆる直接的実践と、組織や地域を対象とする間接的実践の二つをともに念頭においたスキル体系であることを銘記した上で、さっそく専門能力1から検討をはじめよう。

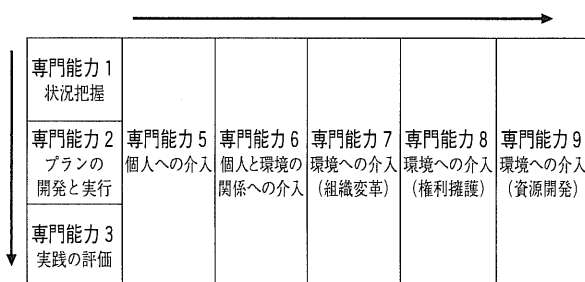


図1 スキル一覧表の構成

## 専門能力 (competency) 1

ケース開始 (intake) の局面も含め、ワーカーがすぐさま直面する課題が状況把握 (アセスメント) である<sup>(6)</sup>。専門能力1はこの状況把握のためのスキル一覧であり、その全体を体系的に図示したものが次のページの図<専門能力1>である (以下「体系図」)<sup>(7)</sup>。報告書の職務データによれば、この課題に対してワーカーの遂行すべき機能は三つある。すなわち、①状況把握のための情報収集と、②その際、社会的弱者 (vulnerable) や被差別的状況にある人々 (あるいは、利用者本人が自分のニーズや問題を積極的に表明しないか、表明しえない非自発的な利用者) のケースでの特別な努力、および③収集した情報に基づく状況の把握 (アセスメント) である<sup>(8)</sup>。したがって、この職務データに照らせば、体系図の0番目に示されるスキル項目(1)~(3)は状況把握 (アセスメント) の実践そのものというよりは、むしろその前提、すなわち専門職としての実践を可能にするための必要条件として位置づけられるだろう。それでは、ソーシャルワークを専門職の実践とするこれらの基本的なスキルとは何か。

### 0. 専門職としての実践の前提となる基本スキル

#### (0-1 自己の活用)

##### (1)自分自身の専門職としての自己 (professional self) を活用する

- ①状況把握 (アセスメント) の全過程を通じて、専門職の倫理に基づく観点 (準拠枠 frame of reference) を維持するスキル。
- ②利用者との面接 (interviewing) や関係形成に影響を与えそうな自分自身の行動 (behaviors) を認識し、それを意図的にコントロールしたり活用するスキル。

まず、ソーシャルワークが専門職としての実践であるかぎり、そのプロセスに含まれるさまざまな判断や行動は専門職としての観点からなされるものでなければならない。この専門職としての観点、つまり判断や行動の準拠枠 (frame of reference) というべきものを最も根本的に基礎づけるのがいわゆる《専門職の倫理》である。今 NASW のソーシャルワークの価値および倫理原則を参照するならば、ソーシャルワーカーは「①困難な状況にある人々を支援すること、および (その困難の解決のために) 社会的な問題に取り組むことを自らの主要な目的

専門能力1 状況把握（アセスメント）のためのスキル体系

人々と社会的諸制度との関係（relationship）を開始する必要がある状況、強化する必要がある状況、回復する必要がある状況、保護（protect）する必要がある状況、終了する必要がある状況を把握し特定する。

0 専門職としての実践の前提となる基本スキル

0-1 自己の活用

- (1) 自分自身の専門職としての自己を活用する
  - ① 状況把握（アセスメント）の全過程を通じて、専門職の倫理に基づく視点（準拠枠）を維持するスキル。
  - ② 利用者との面接や関係形成に影響を与えそうな自分自身の行動を認識し、それを意図的にコントロールしたり活用するスキル。

0-2 多様性の認識

- (2) 人々の多様性に積極的に対応する（respond）
  - ① さまざまな文化や生活習慣をもつ集団が、そのニーズ、コミュニケーションや関係形成のスタイル、個人や集団としても目的において示すさまざまな違いを認識し、それらの違いに敬意を払い（respect）、受容するスキル。
  - ② これらの集団が一般社会の制度を利用しようとする際に、上記のような違いがどのように影響するかを認識するスキル。

0-3 社会的な問題の認識

- (3) 社会的な問題を特定する
  - ① 専門的な文献やマスメディアばかりでなく個人的な経験も活用して、社会や地域レベルの社会的な問題に気がつくスキル。

I 参加を促すスキル

- (4) 実践を構成する活動へ利用者の参加を促す
  - ① 状況把握（アセスメント）の必要性やそのプロセスについて、クライアント・システムを教育するスキル。
  - ② クライアント・システムが、状況やニーズに関する自分たちの認識や信念を共有するように促すスキル。
  - ③ 非自発的なクライアント・システムが、状況を把握する活動（アセスメント活動）に可能なかぎり最大限の参加ができるように支援するために特別な努力をするスキル。

II 関係形成のスキル

- (5) 人々と関係をもつ（relating to others）
  - ① 温かさや敬意をもって、専門職としての立場を維持しながら、人々と関係をもつスキル。
  - ② コミュニケーションを促し、感情と情報の共有化を促進するような、オープンで受容的な雰囲気を入人々との関係においてつくり出すスキル。

III 情報収集のスキル

（面接と観察による情報収集）

- (7) 面接する
  - ① 状況把握（アセスメント）の活動に必要な情報を交換するために、意図的な仕方で行う人とコミュニケーションするスキル。
  - ② 文化の異なる（bicultural）状況で効果的にコミュニケーションするスキル。
  - ③ 言語の異なる（bilingual）状況で（必要に応じて）効果的にコミュニケーションするスキル。

(6) 活動と状況を観察する

- ① 活動（activity）が生じている諸条件を観察し、その諸条件を活動に関連させるスキル。
- ② 行動（振舞い方behavior）を観察し、その観察を言葉で述べられた事柄に関連させるスキル。
- ③ 行動パターンと状況の意味を解釈するスキル。

（調査法と文献による情報収集）

- (9) データを収集する
  - ① 社会制度が遂行する業務（functioning）に関する情報を得るために、調査法や文献資料を活用するスキル。
  - ② 未だ充足されていない個人・地域・社会のニーズに関する情報を得るために、調査法や文献資料を活用するスキル。
  - ③ 人々と社会制度との関係における諸問題に関する情報を得るために、調査法や文献資料を活用するスキル。

（社会制度の情報収集）

- (10) 政策（policy）を分析する
  - ① 制度の政策（方針）とその活動を明確にするスキル。
  - ② これらの政策（方針）と活動がクライアント・システムに対してもつ影響を記述するスキル。

（他の情報源からの情報収集）

- (11) 同僚のネットワークを活用する
  - ① 状況把握（アセスメント）活動に関連する情報を共有したり明確にするために、同僚とコミュニケーション＝相互作用（communicating-interacting）するスキル。
- (12) 家族・集団・地域のネットワークを活用する
  - ① 状況把握（アセスメント）活動に関連する情報を獲得したり明確にするために、関係するさまざまな個人や集団とコミュニケーション＝相互作用するスキル。

IV 記録のスキル

- (8) 記録する
  - ① 正確でかつ状況把握（アセスメント）の目的にとって十分な程度に、面接や観察あるいは他の関連した活動や相互作用（interaction）の記録を（守秘義務に関する法的規定の範囲内で）とるスキル。

V 状況把握（アセスメント）のスキル

- (13) 解釈して状況把握（アセスメント）する
  - ① いくつかの情報を関連づけ、行動パターンを明確にするスキル。
  - ② 獲得した情報に基づいて、人々と社会制度との関係における既存のあるいは潜在的な問題を特定するスキル。
  - ③ 特定された問題を、既存のあるいは必要とされる社会福祉サービスやサービス提供の戦略に関連づけるスキル。

とし、②社会的不正義に立ち向かい、③人々が本来もっている価値と尊厳に敬意を払い (respect)、④人々のつながり (relationship) を変化導入の手段として最も重視し、⑤人々に信頼されうる仕方で行動し、⑥常に専門職としての知識や技術 (expertise) を高めながら、あくまでも自分の専門能力の範囲内で実践すべき」存在として規定される。したがって、ソーシャルワーカーはまず自分の中に、このように規定された存在としての自己、つまり一般的な生活者としての自己とは必ずしも同じでない《専門職としての自己》を形成し、ソーシャルワークの全過程を通じてこの《専門職としての自己》を意識的に活用するのである<sup>(9)</sup>。たとえば、上記倫理原則③にもかかわらず、個人的に好意がもてず尊敬もできないような相手に対して、ワーカーは個人的には、つまり生活者としては関心をもったり付き合う必要はないかもしれない。しかし、ソーシャルワークとはワーカーが利用者と無関係にその便宜や救済をはかるものでは決してなく、利用者との信頼関係に基づいて、利用者自身が自分で自分の問題を認識し、現実的な目標をたて、意欲をもって問題解決に向かうことができるように支援する実践である。したがって、ワーカーが専門職としての支援を目的とするかぎり、たとえどのような利用者であろうとも、利用者の信頼を得ることができなければ、またその前提条件としてワーカー自身が利用者を心から尊敬する (respect) ことができなければ、そもそもソーシャルワークという実践は成立しないのである。このような意味で、《専門職の倫理》は一般的な道徳というよりは、むしろソーシャルワークを可能にする根本的な原則としてまず理解されるべきであり、ワーカーが専門職として実践しようとするかぎり、専門職の倫理に基づくこの観点 (専門職としての観点) を常に維持しなければならないのである (専門能力1のスキル項目 (1)-①, 以下1-(1)-①)。

したがって、利用者とワーカーとの関係は、日常生活で家族や友人の間に成立するような自然で相互的な支援関係とは異質である。つまり、それはワーカーが自分自身を徹底的にコントロールして利用者との間に意図的につくり出す信頼関係なのであって、そのような意味で専門的支援関係 (professional relationship) と呼ばれるのである<sup>(10)</sup>。それゆえ、ワーカーが自分のとりがちな行動パターン (ため息, 笑顔, ユーモア等) を熟知し、利用者に向き合う際に、それを意識的に抑制したり積極的に活用することは、専門職としての実践を遂行するための最も基本的なスキルである (1-(1)-②)。

(0-2 多様性の認識)

(2)人々の多様性に積極的に対応する (respond to human diversity)

- ①さまざまな文化や生活スタイル (life style) をもつ集団が、そのニーズ、コミュニケーションや関係形成のスタイル、個人や集団としてもつ目的 (personal and group goals) において示すさまざまな違いを認識し、それらの違いに敬意を払い (respect)、受容するスキル。
- ②これらの集団が一般社会 (dominant society) の制度を利用しようとする際に、上記のような違いがどのように影響するかを認識する (recognize) スキル。

さて、ソーシャルワークの実践には利用者を心から尊敬する (respect) ことがどうしても必要であるとは理解できても、「ホームレスを尊敬できるか」と問われればたいていの者は躊躇する<sup>(11)</sup>。もしそうなら、利用者を尊敬するとはいったいどのような実践なのか。これが人々の多様性への積極的な対応 (respond)、つまりその多様性を認識し活用するというソーシャルワークのスキルである。

人々の多様性を認識するとは、端的に言えば、専門職として利用者を差別しないということである。つまり、利用者を理解不能として排除したり、一般的なステレオタイプや偏見を押しつけて利用者の示す多様な側面 (個々の違い) を無視しないということである<sup>(12)</sup>。もちろん、日常生活において、われわれは自分とは異なる社会的カテゴリー (集団) に属する人々の行動パターンや生活スタイルをどうしても理解できないと実感することがある。男性 (女性) にとって女性 (男性) はやはりどこか理解できない部分がある。にもかかわらず、親密で良好な男女の関係ではある程度理解しあっているというのも事実である。「わからないが、わかっている」とでもいべき事態がある。それはなぜか。ひとえに相手を知りたいという自然な感情が根底にあって、ただ相手の話しを《聴き》その行動を《観察》することによって、彼らが何を大切に、何を喜び、どのような行動パターンをとりがちかについて少しずつ理解を深めていったというプロセスがあるからである。そこでは、決して相手を理解不能として排除しないし、また女だから・・・男だから・・・というようなステレオタイプに過度にとらわれてもいない。ワーカーが専門職として利用者との間に形成しようとする関係も基本的にはこれと同様のプロセスである。ただワーカーは、このプロセスを自然な感情からではなく、生活支援を目的として意図的につくり出

すのである。

つまり、ホームレスであれ、高齢者であれ、非行少年であれ、彼らを利用者とするかぎり、ワーカーは、まず意図的に彼らを知りたいと思い、彼らと話し合い、彼らの多様な側面（特にワーカー自身とは異なる側面）への理解を継続的に深めていく必要がある<sup>(13)</sup>。しかも、その目的が利用者の生活支援にあるのだから、ワーカーは利用者の多様な側面の理解にとどまるのではなく、利用者の示す多様性（個々の違い）を積極的に評価し（respect）、そこに利用者のもつ力（strengths）を見出すのである。たとえば、ホームレスの利用者の良き人間性、秘めたエネルギー、仲間たちであり、趣味や仕事で培った能力であり、現にホームレス状況を生き抜いているさまざまな工夫やスキルである<sup>(14)</sup>。ソーシャルワークは利用者のもつ力を土台とし、それらを活用することではじめて有効な支援策を組み立てることができる。したがって、それがどれほどささやかなものであれ、利用者になんらかの力（場合によっては、一般の人々にはとても見出せない力）を認めるかぎり、おそらく誰もその利用者を侮ることなどできないだろう。ワーカーが専門職としての観点を維持し利用者と真摯に向き合うかぎり、利用者を心から尊敬することはそれほど難しいことではないのである（1-(2)-①）。

ところで、利用者が社会的に提供されているサービス（制度）を使えるようにするということがソーシャルワークの根本的な支援内容である<sup>(15)</sup>。したがって、たとえばホームレスや子育て中の母親が、その行動パターンや生活スタイルを維持しながら一般に提供されている就労の機会を活用できるかどうか、またできないのであれば、どのような点で活用できないのかを認識することが状況把握（アセスメント）の最も基本的な課題である（1-(2)-②）。

（0-3 社会的な問題の認識）

③社会的な問題を特定する（identify）

専門的な文献やマスメディアばかりでなく個人的な経験も活用して、社会や地域レベルの社会的な問題に気がつく（aware）スキル。

さて、もし就労を必要とする子育て中の母親が、その特有の行動パターンや生活スタイルゆえに一般的な就労ができないとすれば、それは、彼らには一般的な形で就労する力がないという個人的な問題なのか。それとも、

彼らには多様な力があるにもかかわらず、それを子育て中という一点だけで受け入れられない社会的な条件の問題なのか。もちろん、子育て中の母親に広く見られる特徴を個人的な問題として把握するかぎり、この問題の解決はありえないだろう。それゆえ、専門職として利用者の問題解決を実際に支援しようとするならば、利用者の問題の個人的にはどうしても対処できない部分を特定し、それを社会的な問題として把握し、社会的な条件の改善を促す実践（たとえば、個々の事業所に対する就労条件の変更交渉、保育所等の資源開発、社会的な啓発運動など）に結びつけていくことがどうしても必要である。しかし、社会的な問題とはいえ、既に《社会問題》化しているものもあれば、それほど認知されていないものもある。いずれにせよ、専門職としてのワーカーには、意識的な情報収集や日々の生活での実感を通して、社会的な問題（個人的には対処できない問題）に対する自らの感受性を高めていくことが必要なのである（1-(3)）。

それでは、以上の基本的なスキルを前提として、次に、専門能力1の《体系図》に即して状況把握（アセスメント）の具体的なプロセスへ入っていこう。この状況把握のための実践にまず必要なのが利用者の参加を促すというスキルである。

I. 参加を促すスキル

④実践を構成する活動へ利用者である人々の参加を促す（involving client population）

- ①状況把握（アセスメント）の必要性やそのプロセスについて、クライアント・システム（client system）を教育する（educate）スキル。
- ②クライアント・システムが、状況やニーズに関する自分たちの認識や信念を共有するように促すスキル。
- ③非自発的なクライアント・システムが、状況を把握する活動（アセスメント活動）に可能なかぎり最大限の参加ができるように支援するための特別な努力をするスキル。

ソーシャルワークとは利用者自身が自分の問題を解決できるように支援する実践だから、その全プロセスへの利用者の参加はソーシャルワークの前提である。しかも、ソーシャルワークの原則は、ワーカーではなく利用者こそが、利用者の状況や問題およびその解決策を最もよく知る《利用者の問題のエキスパート》であると見なすの

だから<sup>(16)</sup>、ワーカーは利用者にソーシャルワークとはどのようなもので、状況把握(アセスメント)はなぜ必要か等について十分に説明し、利用者が意欲をもって状況把握のプロセスへ参加できるように促す必要がある。これが利用者を《教育する》ということの意味である(1-(4)-①)。

しかし、いくら利用者の参加を促そうとしても、利用者である人々(利用者とその家族や地域の人々)の考え方が互いにあまりに異なれば十分な参加も期待できないだろう。ワーカーは利用者である人々を集め、そのメンバー全員が率直に自らの胸のうちを話すことができ、また批判がましくない仕方で互いの思いや考えを聴くことができる機会をつくることで、利用者である人々の間で状況や問題に対する一定の理解が徐々に共有されていくように支援しなければならない。これがソーシャルワーカー必携のファシリテーション(facilitation)のスキルである(1-(4)-②)<sup>(17)</sup>。

また、利用者が参加を拒否したり、無力感に陥っているようなケースでは、電話や手紙、贈物といった手段でワーカーが利用者に強い関心をもっていることを伝える努力をしたり、カウンセリングによって利用者の気持ちの回復を支援することも必要だろう(1-(4)-③)<sup>(18)</sup>。

## II. 関係形成のスキル

### (5)人々と関係をもつ(relating to others)

- ①温かさや敬意をもって、専門職としての立場(professionalism)を維持しながら、人々と関係をもつスキル。
- ②コミュニケーションを促し、感情(affect)と情報の共有化を促進するような、オープンで受容的な雰囲気を入り出すスキル。

ソーシャルワークのプロセスへ利用者の意欲ある参加を促すためには、利用者がワーカーを信頼し、安心して率直に自分の思いや考えを話すことができるような関係を、ワーカーは利用者との間につくり出す必要がある。このような利用者との信頼関係を意図的につくり出すための最も基本的なスキルが面接技法である(1-(5)-②)<sup>(19)</sup>。面接技法とは、利用者を意図的に知りたいと思い(傾聴)、利用者の言うことをひとまず絶対的・無条件的に受け入れ(受容)、利用者の立場に立って理解する(共感)という実践であるが、その際、ワーカーは自分の関心、誠

実、敬意、熱意といったものが利用者に明確に伝わるような仕方で、服装、言葉づかい、視線、態度などにも注意する必要がある。また、このスキルは、ワーカーが専門職として、利用者のみならず他の組織や地域の人々との関係形成をはかる場合にも活用できるスキルである。

## III. 情報収集のスキル

専門能力1の《体系図》を参照しよう。利用者の参加を促し(I)、利用者との関係形成(II)をはかりながら、ワーカーが次に実行するのが情報収集(III)である。情報収集は状況把握(アセスメント)の要である。この情報収集のためのスキルが、面接、観察、調査(聞きとり調査とアンケート)、文献(インターネットを含む)という四つ手段の活用である。

### (面接と観察による情報収集)

#### (7)面接する(interviewing)

- ①状況把握(アセスメント)の活動に必要な情報を交換するために、意図的な仕方で人々とコミュニケーションするスキル。
- ②文化の異なる(bicultural)状況で効果的にコミュニケーションするスキル。
- ③言語の異なる(bilingual)状況で(必要に応じて)効果的にコミュニケーションするスキル。

面接技法は関係形成の手段であるが、同時に情報収集の手段でもある。しかし、情報収集の手段としては利用者が自ら話すことをただ《聴く》だけでは十分でない。やはり、利用者の問題、状況、力(strengths)など生活支援に必要な情報を得るために適切な質問のことができることが重要である。そのためには、インサー・キム・バーグの《有益な質問法》の活用や<sup>(20)</sup>、また何よりも問題の構造と有効な支援策についての《知識》に依拠したワーカー自身の質問力が必要となるだろう。たとえば、DV被害者に一般的な心理特性や困難、およびその有効な支援策の知識があれば、その疑いのある利用者に対して質問すべき項目はある程度明白である<sup>(21)</sup>。状況把握(アセスメント)のためのチェックリストはその典型的な一例だろう(1-(7)-①)<sup>(22)</sup>。また、たとえば自閉症をもつ利用者の場合のように、絵に描いたり図示することがコミュニケーションをはかる上で決定的に重要となるケースもある(1-(7)-②)<sup>(23)</sup>。

**(6)活動と状況を観察する**

- ①活動 (activity) が生じている諸条件 (conditions) を観察し、その諸条件を活動に関連させるスキル。
- ②行動 (behavior) を観察し、その観察を言葉で述べられた事柄に関連させるスキル。
- ③行動パターンと状況 (situation) の意味を解釈するスキル。

しかし、利用者には話したくないことや話せないこと、また利用者自身が気づいていない状況もある。したがって、ワーカーは、面接ばかりでなく、たとえば性別役割分業観が固定され長時間労働が要求されているという一般的な事実 (社会的な諸条件) を《観察》して、子育て中の母親の就労が困難である状況を理解したり (1-(6)-①)<sup>(24)</sup>。また、利用者の当惑した表情やいらいらした態度を《観察》して、それと利用者の話す内容との矛盾に注目し、利用者との話し合いをさらに深めることによって (1-(6)-②)<sup>(25)</sup>、その表情や態度の意味も含め理解しようとすることも必要である (1-(6)-③)。

(調査法と文献による情報収集)

**(9)データを収集する**

- ①社会制度が遂行する業務 (functioning) に関する情報を得るために、調査法や文献資料を活用するスキル。
- ②未だ充足されていない個人・地域・社会のニーズに関する情報を得るために、調査法や文献資料を活用するスキル。
- ③人々と社会制度との関係における諸問題に関する情報を得るために、調査法や文献資料を活用するスキル。

利用者に社会サービス (制度) の情報を提供する際には、最低限そのサービス内容、サービス水準、資格要件、コスト (料金等) の情報が含まれなければならないが<sup>(26)</sup>、ワーカーは通常、それらの情報を書籍、パンフレット、インターネット等の文献資料か、社会サービスを提供する機関などに問い合わせること (聞きとり調査) によって収集する (1-(9)-①)。また、一般的なニーズや問題 (あるいは有効な解決策) に関する情報収集でも、ワーカーが活用するのは調査法と文献資料である (1-(9)-②③)。調査法には聞きとり調査とアンケート調査がある。聞きとり調査の要領は基本的には面接と同じであり、良い情報を得るためには情報提供者との関係形成をはかることが重要である。また、アンケート調査は、本来、聞きとり調査を十分に実行した上で、そこで把握された事実を量的に検証するためのものだが、ワーカーにとっては、

サービスの改善や開発を目指して組織や地域に問題を提起し変革を促すような場合に、説得材料を得るためのスキルとして特に必要となるだろう。さらに、調査法は、ファシリテーションとともに、人々の組織化 (community organization) のための手法としても有効なスキルである<sup>(27)</sup>。

(社会制度の情報収集)

**(10)政策 (policy) を分析する**

- ①制度の政策 (方針) と活動 (activities) を特定するスキル。
- ②これらの政策 (方針) と活動がクライアント・システムに対してもつ影響を記述するスキル。

具体的な情報収集のためのスキルは以上であるが、社会サービス (制度) の情報収集に関連して、特に利用者がサービスを十分に活用できず、サービス提供の改善を促したい場合には、情報収集の焦点は次の二つである。すなわち、①どのような考え方でサービスが提供されているか (サービス提供上の政策・方針) と、②具体的にどのような手順・手続き (procedures) でサービスが提供されているかである (1-(10)-①)。そして、それらのどの点が利用者のサービス利用を妨げているか<sup>(28)</sup>、つまりサービス提供上の改善点を明らかにすることが目的となる (1-(10)-②)。

(他の情報源からの情報収集)

**(11)同僚 (colleague) のネットワークを活用する**

状況把握 (アセスメント) 活動に関連する情報を共有したり明確にするために、同僚とコミュニケーション=相互作用する (communicating-interacting) スキル。

**(12)家族・集団・地域のネットワークを活用する**

状況把握 (アセスメント) 活動に関連する情報を獲得したり明確にするために、関係するさまざまな個人や集団とコミュニケーション=相互作用するスキル。

また、利用者の生活支援を目的とした情報収集のための情報源は、利用者やサービスを提供する機関 (制度) にとどまらない。ワーカーと同じ組織に属する同僚、たとえばワーカーや他の専門職 (1-(11))、ケースの状況把握 (アセスメント) に決定的に重要な人々、たとえばホームヘルパー、学校の教師、他の組織のワーカーなど、また地域で活動する集団・組織や地域の人々も重要な情報

源となりうるだろう (1-(12)). ワーカーは常にそのような人々との関係形成をはかり, 有益な情報を得るために努力する必要がある (29).

#### IV. 記録のスキル

##### (8)記録する

正確でかつ状況把握 (アセスメント) の目的にとって十分な程度に, 面接や観察あるいは他の関連した活動や相互作用 (interaction) の記録を (守秘義務に関する法的規定の範囲内で) とるスキル.

ところで, 面接, 観察, 聞きとり調査によって得た情報は逐一書きとめなければならない. 必要以上に言い換えも要約もせず, できるかぎり元の言いまわしや言葉づかいを残したままで書きとめるべきだろう. 面接等によって知りえたことも書きとめてはじめてデータとなる. また, 他のデータとつき合わせてはじめてその意味がわかることもある. ワーカーはこの二点を銘記すべきだろう (1-(8)).

一般に, ワーカーは常に自らの実践を他者に明確に説明できるようにしておかなければならない. これが実践の《記録》の意味である. そのためには, ソーシャルワークの全過程を通じて, いつ, どこで, 誰が, 何をしたか (何を言ったか) について, やはり逐一記録しておく必要がある. この実践の記録は, 自らの実践の改善や利用者・組織・行政等への説明に役立つばかりでなく, 何らかのトラブルがあった場合の訴訟に備えるためにも, つまり, ワーカーが自分自身と自分の実践を守るためにもきわめて有効である (30).

#### V. 状況把握 (アセスメント) のスキル

##### (13)解釈して状況把握 (アセスメント) する

- ①いくつかの情報を関連づけ, 行動パターン (patterns of behavior) を明確にするスキル.
- ②獲得した情報に基づいて, 人々と社会制度との関係における既存のあるいは潜在的な問題 (problems) を特定するスキル.
- ③特定された問題を, 既存のあるいは必要とされる社会福祉サービス (social welfare services) やサービス提供の戦略 (service delivery strategies) に関連づけるスキル.

このようにして, ワーカーは収集した情報 (記録したデータ) に基づいて, 何が起きているのか (1-(13)-①), 問題 (problems) は何か (1-(13)-②), ニーズや必要なサービスは何か (1-(13)-③) について状況を把握するのだが, ここで注意すべきなのは, このような状況把握をワーカーは一人でするのではないということである. すなわち, 利用者とワーカーがそれぞれに状況把握をしあい (mutual assessment), 問題や不安を率直に話し合うことによって, ひとまず利用者の問題や状況を暫定的に定義する. その上で, 既存のサービスが利用者のニーズにかなうかどうか, またどのようなサービスが利用者には必要なのかを, ワーカーは利用者と一緒に判断するのである (31).

(『ソーシャルワークの実践スキル体系 (2)』へつづく)

#### 注

- (1)たとえば, 日本社会福祉士養成校協会『社会福祉士の職域拡大と養成教育水準の向上に向けた当協会の取り組みについて』2006, 社会福祉・社会保障研究連絡委員会『ソーシャルワークが展開できる社会システムづくりへの提言』2003, 福島喜代子『ソーシャルワーク実践スキルの実証的研究』2005等を参照. 以上は井上深幸氏のご教示による.
- (2) B.L.Baer&R.Federico, *Educating the Baccalaureate Social Worker: Report of the Undergraduate Social Work Curriculum Development Project* (Ballinger Publishing company, 1978). 本書は, そもそも関西福祉大学社会福祉学部元学部長 Sun Lei Boo 教授が, 1998年から2001年にかけて, 学部長として福祉専門教育の構築をはかる際にその教育目標として紹介し導入しようとしたものである. Boo 先生にはソーシャルワークのあらゆる側面で数々のご教示を受け, その学恩ははかり知れないが, 本稿で検討するスキル一覧表の翻訳および解釈についての責任は全面的に近藤に帰する. なお, West Virginia Project という呼称については, *Encyclopedia of Social Work*, 18th edition, 1987, 663p.
- (3) B.L.Baer&R.Federico, *Ibid.*, Ch.4, 29p~47p
- (4)各スキル項目の位置づけは報告書にある情報に基づいて, あくまでも報告書の範囲内でおこなうが, 各スキル項目の解釈や説明には報告書ばかりでなく, ソーシャルワークの実践的なマニュアルとしてできるだけ日本語で読める文献を援用する.
- (5)専門能力4 (業界全体の水準を高めるスキル) と専門能力10 (自分の専門職としての成長を評価するスキル) は, ソー



- シャルワークの実践そのものを構成するスキルではないので本稿では省略する。また、専門能力1～10はそれぞれ専門職として必要なスキルと理論的な知識(conceptual knowledge)で構成されているが、本稿の目的がスキル体系の構築にあるので《理論的な知識》には触れない。
- (6)教育的な観点から'assessment'の訳語として〈状況把握〉を採用する。〈アセスメント〉は広く使用されているにもかかわらず意味内容があまりに不明である。〈状況把握〉ならば何をしなければならないのか学生にもある程度理解できるだろう。
- (7)この体系図こそが本稿の眼目なのだが、紙幅の都合上非常に小さい。A 3に拡大して最適である。
- (8) B.L.Baer et al., *Educating the Baccalaureate Social Worker*, 70p～71p.
- (9) National Association of Social Workers, *Code of Ethics*, <http://www.socialworkers.org/pubs/code/default.asp>, また, B.W.Sheafor et. al, *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*, 7<sup>th</sup> edition, 2005, 69p.
- (10) B.W.Sheafor et al., *ibid.*, 38p.
- (11) 'respect'を〈尊重する〉ではなく、あえて〈尊敬する〉と訳す点は、二神能基『希望のニートー現場からのメッセージ』東洋経済, 2005. から示唆をうけたが、〈尊敬する〉と訳すことで確かに学生の思考は深まる。
- (12)このスキル項目の理解には森田ゆりの秀逸な論文から決定的な示唆をうけた。森田ゆり『多様性トレーニングガイド』解放出版社, 9p～16p.
- (13) B.L.Baer&R.Federico, *Educating the Baccalaureate Social Worker*, 72p.
- (14) インソー・キム・バーグ(磯貝希久子訳)『家族支援ハンドブックーソリューション・フォーカスト・アプローチ』金剛出版, 67p. (Insoo kim Berg, *Family Based Services*, 1994, 40p)
- (15)社会的に提供されているサービスとは、社会制度・生活関連施策(岡村重夫)であり、資源・サービス・機会である。本稿では以下単に〈サービス〉または〈社会サービス〉と呼ぶ。
- (16) B.W.Sheafor et al., *ibid.*, 266p. インソー・キム・バーグ, 前掲書, 46p (20p).
- (17)ファシリテーションについては、森田ゆり『多様性トレーニングガイド』, 49p～57pを参照。
- (18) B.W.Sheafor et al., *ibid.*, 225p～227p. 森田ゆり『ドメスティック・バイオレンス』小学館, 2001を参照。
- (19) B.L.Baer et al., *Educating the Baccalaureate Social Worker*, ch.8. 報告書ではインターパーソナル・スキルの活用を挙げている。
- (20)利用者のもつスキルや力を発見するための〈過去の成功を尋ねる質問〉, 〈例外を見つける質問〉, 〈コーピング・クエスチョン〉, 利用者の希望や目標を発見するための〈ミラクル・クエスチョン〉, 利用者の状態を客観化するための〈スケールング・クエスチョン〉など実に《有益な質問法》である。インソー・キム・バーグ, 前掲書, 119p～159p (84p～117p).
- (21) DV問題の構造と有効な支援策については、森田ゆり『ドメスティック・バイオレンス』が詳細に展開している。
- (22)たとえば、英国保健省(森野郁子監訳)『児童虐待ーソーシャルワークアセスメント』, 第8章「包括的アセスメントを行うための項目」などを参照。
- (23)民族的な文化の違いはもちろんだが、ここでは自閉症の支援策としてのTEACCHを意識している。〈自閉症の文化〉という考え方は、服巻智子・服巻繁訳『TEACCHとは何か』エンパワメント研究所, 2007, 37p～58p.
- (24)スキル項目(6)-①の解釈については、かつてBoo先生の示唆をうけた記憶があるが、十分に具体的ではなかった。したがって、この解釈の責任は全面的に近藤にある。
- (25) B.L.Baer&R.Federico, *Educating the Baccalaureate Social Worker*, 70p.
- (26)たとえば、B.W.Sheafor et. al, *ibid.*, 212p～216p, 'making a referral (紹介する)'を参照..
- (27)たとえば、参加型アクション・リサーチである。ビル・リー(武田信子・五味幸子訳)『実践コミュニティワーク』学文社, 2005, 138p～164p (B.Lee, *Pragmatics of Community Organization 3<sup>rd</sup> edition*, 1999, 94p～111p).
- (28) B.L.Baer&R.Federico, *Educating the Baccalaureate Social Worker*, 71p.
- (29) B.L.Baer&R.Federico, *ibid.*, 70p.
- (30)詳細な記録が裁判において有力な証拠になりうるという事実を明確に示すことは、学生の記録に対する理解を深め、動機づける上で有効である。
- (31) B.L.Baer&R.Federico, *ibid.*, 71p.