

原 著

ソーシャルワークの実践スキル体系 (3) 実践の評価

—West Virginia Projectにもとづく教育資源開発の試み—

Social work skills (3) Evaluation

— Working paper for developing educational resources for social workers —

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。本稿ではその第三部として実践の評価の局面を扱う。

Key Words：ソーシャルワーク 実践 スキル 教育 福祉

序

本稿を含むわれわれの基本的な目的は、日本の福祉専門教育の現状にかんがみ、真に実践力のともなうソーシャルワーカー養成のための教育資源の開発にある。そして、そのための研究戦術として、アメリカの West Virginia Project (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) において導出された《専門職としての実践に最低限必要不可欠なスキルの一覧》をテキストとして⁽¹⁾、そこに含まれる個々のスキルの相互的な位置関係を見定め、その各々のもつ意味（機能）を徹底的につかみ出すことによって、これらのスキル全体を体系的に把握することが当面の目標である。われわれは既に先の二論文において、状況把握（アセスメント）およびプランの開発と実行における専門職としての実践、すなわち West Virginia Project における専門能力1および2を検討した⁽²⁾。本稿では、引きつづき専門能力3のスキル一覧に検討をくわえ、それらを《実践の評価（evaluation）》のためのスキル体系として把握することを目的とする。この専門能力3は、ソーシャルワークの一般的な縦の流れ（問題解決のプロセス）と、

介入領域に即した横への広がり全体を表わした図1〈スキル一覧表の構成〉にも明らかとなり、ケースワーク（直接的実践）にもコミュニティワーク（間接的実践）にも共通するソーシャルワークに一般的なスキル一覧である。

専門能力1 状況把握	専門能力5	専門能力6	専門能力7	専門能力8	専門能力9
専門能力2 プランの開発と実行	個人への介入	個人と環境の関係への介入	環境への介入 (組織変革)	環境への介入 (権利擁護)	環境への介入 (資源開発)
専門能力3 実践の評価					

図1 スキル一覧表の構成

専門能力3（実践の評価のためのスキル体系）

さて、《実践の評価》は、ソーシャルワークの一般的なプロセスがケース開始局面（intake）から出発して、利用者の参加を促しながら（engagement）、利用者と一緒に状況を把握し（assessment）、利用者の納得できるプランを開発（planning）したのち、その介入プランの実行（implementation）すなわち介入実践を開始すると同時に実行される実践である。それでは、《実践の評価》とはいったい何を評価し、何のために実行されるのか。われわれはスキル体系に入るまえに、あらかじめこの点

2009年12月4日受付／2010年1月20日受理
Tetsuo KONDOW
関西福祉大学 社会福祉学部

について検討しなければならないだろう⁽³⁾。

(1) 《実践の評価 (evaluation)》は何を評価するか

実践の評価は、根本的には、介入実践（プランの実行）がその目標をどの程度達成したかを評価する⁽⁴⁾。すなわち、目標は完全に達成されたのか、部分的に達成されたのか、あるいは全く達成されていないのかの判断である。したがって、プランの開発において介入目標が明確に設定されておれば、実践の評価はきわめて容易である。たとえば、図2に示す就労支援を例にとれば、プランの開発とは、まず利用者の《就労》という目標を達成する手段（戦略）として、より具体的な水準でハローワークの活用等三つの選択肢を把握し、その中からたとえば障害者職業センターを選択する。次に、この戦略として選択した《障害者職業センターの活用》をあらためて目標として、すなわち《就労》という目標を達成するために達成すべき下位目標として設定し、その実現のための戦略をさらにより細かな水準で具体的に把握し選択する・・・というように、目標の設定→選択肢の把握→戦略の選択（下位目標の設定）というプロセスをくり返ししながら、就労という《目標》の段階的な具体化と細分化（break down）をおし進め、最終的には《誰が・何を・いつまでにするか》、つまり利用者やワーカーのとるべき行動の目標（行動プラン）にまで落とし込む作業であった⁽⁵⁾。したがって、《実践の評価》とは、図3に示すように、まさにこのプロセスを逆にたどりながら、介入プランで設定された一連の目標が介入実践の進展につれてその最終目標に至るまで順次達成されたかどうかを一つ一つ確かめていく作業にほかならない。すなわち、まず行動プ

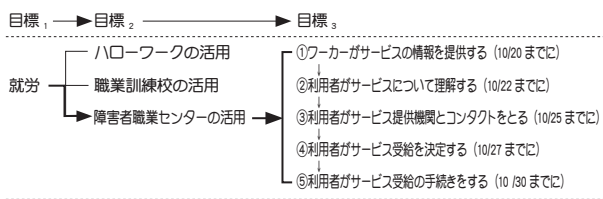


図2 就労支援のためのプラン開発のプロセス

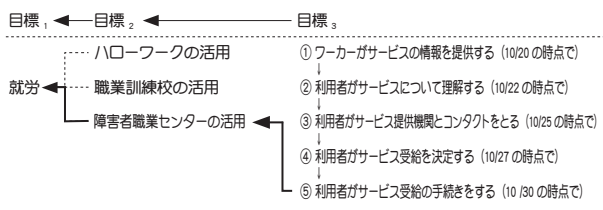


図3 就労支援の実践の評価

ランの水準で設定された各々の目標について、10月20日の時点でワーカーは利用者に対してサービスに関する情報を十分に提供したかどうか、10月22日の時点で利用者はサービスについて理解したかどうか・・・等々を確認し、またその結果として、利用者は障害者職業センターを活用できたかどうか、どの程度活用できたか、そして、最終的にそれが利用者の就労につながったかどうか、利用者は意欲をもって就労しているかどうかなどを逐一判断するのである。《実践の評価》がプランの実行（介入実践）の開始と同時に実行される所以である。

(2) 《実践の評価》は何のためにするか

それでは、以上のような実践、すなわち介入のプロセスにおいて段階的に設定された各々の目標が順次達成されたかどうかを継続的に評価するという実践は何のために実行されるのだろうか。言うまでもなく、その目的は介入の結果としての利用者の変化をモニターし、その実践がうまくいっているかどうかをチェックすることにある。したがって、もし介入実践が期待した効果をあげない場合、つまりプランにおいて設定された一連の目標の中で十分に達成されないものがある場合には、ワーカーは利用者とともに、その十分に達成されなかった目標そのものの水準やそれを実現するための戦略（下位目標）の水準で介入プランの変更をはかり、プランの最終的な目標の達成に向けて実践そのものを改善しなければならないだろう。これがソーシャルワークにおいて《実践の評価》が必要な第一の理由である。

ところで、ワーカーは利用者や自分の属する組織、また資金提供者やその他の第三者に対して、自らの説明責任として実践のプロセスとその最終的な結果を、守秘義務の範囲内で常に公表できなければならないというのがソーシャルワークの原則である。ソーシャルワーカーは人々に信頼される仕方で行動しなければならないとする《専門職の倫理》に照らしても、ワーカーの説明責任や実践の透明性の確保はソーシャルワークの前提である⁽⁶⁾。しかし、《実践の評価》がワーカーにとってより積極的な意味をもちうるとすれば、それはその成果の公表が実践の有効性を証明し、ワーカーとその実践の信頼性を決定的に高めるという点にあるだろう。たとえば、発展途上国の教育水準を高めるために本の寄贈や学校の創設等にとりくむNPOの成果として《学校200校（創設）、図書館2500カ所（設置）、本の寄贈120万冊、少女への長期奨学金1800人以上（給付）》という活動報告を見

たとき、われわれはこの組織の活動にどのような印象をもつだろうか。実際、このように数値化されて一目瞭然の成果の公表が、なによりも寄付に直接協力した人々に満足感をもたらし、NPOとその実践に対する社会全般の信頼性を高め、その後の実践、とりわけ公私の財政的支援の獲得を容易にしえたという事実は、われわれにも十分に納得のできる経験的事実である⁽⁷⁾。したがって、《実践の評価》は、実践をモニターするだけでなく、その成果を公表し自らの信頼性を高めるためにも、ソーシャルワークにとって必要不可欠な実践であるということができらるだろう。

(3) 《実践の評価》の四つの機能

それゆえ、《実践の評価》は、それがソーシャルワークにとって不可欠の構成部分であるとしても、その果たす機能によって二つのタイプを考えることができる。すなわち、実践のプロセスのモニターを目的とする《継続的な評価》と、実践の成果の公表を目的とする《最終的な評価》である。さらに、個々のワーカーが実行する個別の実践とその個別の実践の集積としてサービス提供機関のレベルで捉えられた集合的な実践（いわゆるプログラム）を区別するならば⁽⁸⁾、一方で継続的な評価（モニター）と最終的な評価（成果の公表）の区別、他方で《個別実践の評価》と《集合的な実践（プログラム）の評価》の区別を対立軸として、《実践の評価》は次のような四つのタイプに分類されるだろう（図4）。すなわち、個別実践のモニターとプログラム全般（集合的な実践）のモニター、および個別実践の成果の公表とプログラム全般の成果の公表である。それゆえ、ワーカーは、これら四つのタイプ、いやむしろ《実践の評価》がソーシャルワークにおいて果たす四つの機能を銘記して、その実行に積極的に携わらなければならないだろう⁽⁹⁾。

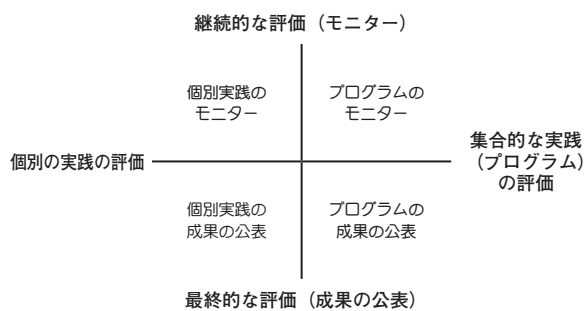


図4 《実践の評価》の4つのタイプ

さて、ソーシャルワークにおける《実践の評価 (evaluation)》を以上のように把握したならば、次はそれを実行する手順である。West Virginia Projectの報告書に含まれるワーカーの《職務データ》によれば、実践の評価においてワーカーの遂行すべき中核的な機能は、①実践を評価するための基準 (criteria) を開発すること、②実践の評価に関連するデータを実際に収集し活用することである⁽¹⁰⁾。この二点を踏まえて、《実践の評価》を構成するスキル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3〉(体系図3)である。われわれは以下、この体系図3に即して検討を進めるが、ここでもまず必要なのが利用者や協力者の参加を促すスキルである。

I. (実践の評価へ) 参加を促すスキル

(利用者の参加を促す)

(1) 実践を構成する活動 (practice activities) へ利用者の参加を促す (involving)

- ①評価の基準 (criteria) ・方法・時間枠 (time frame) を決める際に利用者 (クライアント・システム) の参加を促すスキル
- ②介入プランの目標が達成された程度について、利用者 (クライアント・システム) からのフィードバックを獲得するスキル。
- ③非自発的な利用者の参加をできるだけ促すために特別な努力をするスキル。

ケースワークであれコミュニティワークであれ、《実践の評価》はソーシャルワークの不可欠の部分である。しかも、ソーシャルワークはその全プロセスにおいて利用者の参加を前提とするから、介入実践の何を・いつ・どのように評価するかを、あらかじめ利用者とは相談して決めておき、プランの開発段階で評価の実践をソーシャルワークのプロセスに組み込んでおくことが必要である (専門能力3のスキル項目(1)-①, 以下3-(1)-①)⁽¹¹⁾。

さらに、介入実践の結果についても、その正確な判断や実践の改善に役立つ情報を得るためには、利用者自身の意見や感想を聴くことが大原則だろう⁽¹²⁾。したがって、プランに設定された各々の目標は達成されたのか、どの程度達成されたのか、もし利用者が介入の結果に不満ならば、それは目標達成の手段 (戦略) が不適切だったのか、それとも目標そのものの再検討が必要なのか、ある

専門能力3（実践の評価のためのスキル体系）

目標と介入プランが達成された程度を評価する。

I（実践の評価へ）参加を促すスキル

(1) 実践を構成する活動へ利用者の参加を促す

① 評価の規準・方法・時間枠に関する最初の決定にクライアント・システムの参加を促すスキル。

② 介入プランの目標が達成された程度について、クライアント・システムからのフィードバックを獲得するスキル。

③ 非自発的な利用者の参加をできるだけ促すために特別な努力をするスキル。

(2) 人々の参加を促す

① 評価の規準・方法・時間枠に関する最初の決定に同僚や他の関係者の参加を促すスキル。

② 介入プランの目標が達成された程度について、同僚や他の関係者からのフィードバックを必要に応じて獲得するスキル。

II 実践の評価基準を開発するスキル

(3) 行動を特定化する

介入プランの目標が達成されたかどうかはともかくとして、指標として用いる事柄を特定化できるスキル。

(4) 介入のタイムリミットを明示する

指標として用いる事柄を測定し評価するための時間枠を特定化できるスキル。

(5) 調査のための変数を開発する

指標として用いる事柄を、データの収集できる測定可能な変数に変換できるスキル。

(6) 調査の戦略を選択する

評価を目的として測定する事柄にとって適切な調査方法を選択できるスキル。

III 評価のためのデータ収集（調査）をするスキル

(7) 調査活動を実行する

① 評価を目的として、必要最小限の調査活動を自力で実行するスキル。

② 自分自身の担当ケース（そこで介入プランの目標はどの程度達成したか）の評価に関連する、より大規模な調査活動の実行に、他の人々と協力してとり組むスキル。

IV コンサルテーションを実行するスキル

(8) コンサルテーションを適切に活用する

① 介入活動の結果について同僚の意見を求めるスキル。

② 代替的な、または追加すべき介入戦略について、同僚と話し合うスキル。

③ 介入戦略に参加した際の自分自身の活動を、同僚と共に評価するスキル。

V 再合意（再契約）するスキル

(9) 契約を再び協議する

① 前回の契約とその結果に対する評価を前提として、新しい目標や新しい活動に関するプランの開発に、必要に応じてクライアント・システムの参加を促すスキル。

② 非自発的な利用者のニーズや選好にできるかぎり気を配るとともに、可能なかぎり契約のプロセスに彼らの参加を促すスキル。

いはそれ以外の問題なのか等々について、ワーカーは利用者の話しやすい雰囲気をつくりつつ、利用者と率直に意見を交換しながら検討を進めることが必要なのである(3-(1)-②)。

ところで、このような利用者の参加によって、利用者自身が実践の結果を自ら判断したり確認できるならば、それは利用者の問題解決への意欲とコミットメント（積極的な参加）を高め、実践の勢いを維持・強化する上で有効であることは言うまでもない⁽¹³⁾。いやむしろ、利用者が介入の結果や評価に関心をもちえないような実践では、そもそも利用者の参加を前提としたソーシャルワークの継続そのものが不可能なのである。それゆえ、とりわけ非自発的な利用者に対しては、その参加を促しうるかどうかが、つまり、介入のたとえわずかな成果であろうとも、それを利用者自身が確認できる何らかの機会を提供しうるかどうかが、ソーシャルワークを成立させる上で重要なポイントとなるだろう(3-(1)-③)。

(協力者の参加を促す)

(2) 人々の参加を促す (involving others)

- ① 評価の基準・方法・時間枠に関する最初の決定に同僚 (colleagues) や他の関係者の参加を促すスキル。
- ② 介入プランの目標が達成された程度について、同僚や他の関係者からのフィードバックを必要に応じて獲得するスキル。

また、ソーシャルワークは利用者ばかりでなく、他のさまざまな人々の力を借りてはじめて可能となる実践でもあった。それゆえ、とりわけ介入実践にかかわる協力者（他の専門職や地域の人々等、プランの実行メンバー）との間であらかじめ評価の仕方を決めておき、介入プランに設定された一連の目標がどの程度達成されたかについて、各々の協力者のそれぞれの役割に応じた判断を求めることがどうしても必要である。たとえば、障害者職業センターでの利用者の状態や変化についてはセンターのワーカーの意見や判断を求めなければならないように、身近に介護を提供するヘルパーにはヘルパーの、学校の教師には教師の、また見守りを依頼している地域の人々にはその人々の活動に応じて、利用者の状態や介入実践の効果にかんする情報提供をお願いしなければならないのである(3-(2)-①②)。

II. 実践の評価基準を開発するスキル

さて、以上のような利用者や協力者の参加を前提として、評価の実践においてワーカーのまずすべきことは実践の評価基準の開発である。この評価基準の開発とは、評価をどのようにするかという評価プランの開発であって、目標達成の程度を判断するために《誰が・何を・いつ・どのように》測定するかを決めることにほかならない。体系図3に即してその手順を見てみよう。

(何を評価するかを決める)

(3) 行動を特定化する (specifying behavior)

介入プランの目標が達成されたかどうかはともかくとして、実践の評価の指標 (indicators) として用いる事柄 (behaviors-events) を特定できるスキル。

評価プランの開発では、まず介入目標が達成されたかどうかを判断するための指標 (indicator) として、たとえば利用者の何らかの行動や状態、あるいは何らかの出来事を特定しなければならないだろう⁽¹⁴⁾。そして、介入の目標が十分具体的に設定されているかぎり、実践の評価の指標とは《介入目標》そのものにほかならない。つまり、介入目標が利用者の《就労》ならば利用者が就労できたかどうか、《障害者職業センターの活用》ならそれを活用できているかどうかの評価の基本的な指標となるだろう(3-(3))。

(いつ評価するかを決める)

(4) 介入のタイム・リミットを特定化する

指標として用いる事柄を測定し評価するための時間枠を特定できるスキル。

次に、評価の指標として特定された行動や状態あるいは出来事がどの程度出現しているかを《いつ》評価するかである。プランにおいて目標を達成するまでの時間枠が明確に設定されているならば、それに応じた評価の時間枠が特定されることになるだろう。たとえば、目標が10月30日までにサービス受給の手続をするということなら、必然的に10月30日の時点で目標達成の程度を判断することになる。しかし、そのような時間枠が明確に設定できない場合にも、目標達成に向けた介入実践のそれぞれの段階である程度のタイム・リミットを設ける必要があるだろう。つまり、介入実践の経過を把握し、利

用者の積極的な参加を維持するためにも、一定の段階で継続的な評価を実施することが必要である(3-(4))。たとえば、貧困家庭へ訪問型子育て支援を提供するイギリスのNPOの事例では、介入開始から6週間目に最初の評価(モニター)を実行し、以後3ヶ月~6ヶ月ごとに継続的な評価を実施して、介入目標の達成度や当初把握できなかった問題の有無等をチェックするのである⁽¹⁵⁾。

(何を測定するかを決める)

(5) 調査のための変数 (research variables) を開発する
指標として用いる事柄を、データの収集できる測定可能な変数に変換できるスキル。

ところで、《実践の評価》の焦点が介入目標の達成にあり、介入目標が利用者の《就労》ならその就労という行動が評価の指標になるとはいえ、利用者が意欲をもって自らの問題を解決し一般的な生活ができるように支援することをソーシャルワークの根本的な目的とするかぎり、ただ単に《就労》しているというだけでは意味がない。つまり、介入目標としての《就労》には、利用者が意欲をもって安定的に就労するというような意味が当然ながら含まれているはずである。それゆえ、その達成度を判断するとは、利用者が就労しているかどうかという事実にくわえて、さらにその《意欲》や《安定》の程度をも把握しなければならないということである。そして、この《意欲》や《安定》の程度を測定するために必要な作業が、いわゆる操作化 (operationalization)、すなわち直接的には測定が困難な指標を測定可能でデータ収集のできる指標 (変数) に置き換える作業である(3-(5))⁽¹⁶⁾。

一般に、《実践の評価》において測定可能とされる変数 (variables) には二つのタイプがある。一つは、数を数えるなどして客観的に把握できる変数であって、たとえば、あるサービスの利用回数や利用頻度、利用継続期間など、またテストの成績や先に触れた学校・図書館の設置数、寄贈図書の冊数などもそうである。もう一つは、スケールを用いて測定する人々の主観的な判断であって、たとえば、利用者の満足度 (非常に満足~非常に不満)、利用者にとってのサービスの価値 (なくてはならない~無いよりまし~必要ない)、あるいはサービスの使いやすさ (非常に使いやすい~非常に使いにくい) などである。この主観的なデータも、たとえばスケールに1~10のポイントを配分することで数値化は可能である⁽¹⁷⁾。いずれにせよ、ソーシャルワークという実践が

《意欲》や《感情》といった人々の内面に深く関連する以上、《実践の評価》はこのような客観的データと主観的データの双方に基づく判断でなければ十分でない⁽¹⁸⁾。すなわち、介入目標としての《就労》の評価には、勤務日数や勤務成績など利用者の就労行動にかんする客観的データと、その満足度や達成感といった利用者の主観的判断に関連するデータが必要であるということができるだろう。

(どのようにデータを収集するかを決める)

(6) 調査の戦略を選択する
評価 (evaluation) を目的として測定する事柄にとって適切な調査方法を選択できるスキル。

さて、評価プランの開発における最後の決定事項は、測定すべき客観的・主観的変数として特定した事柄、たとえばサービスの利用回数や利用者の満足度にかんするデータを誰が・どこで・どのように収集すべきかである(3-(6))。たとえば、利用者の状況について、ワーカーあるいはスーパーバイザーが利用者の自宅で何らかのスケールを用いて測定するのか、あるいは障害者職業センターのワーカーが利用者を観察するなどしてデータを収集するのか、あるいは地域住民を対象としたアンケートによる調査を実施すべきなのか等々を利用者や協力者と話し合っただけで決めるのである⁽¹⁹⁾。

III. 評価のためのデータ収集 (調査活動) をするスキル

(7) 調査活動 (research activities) を実行する

- ① 評価を目的として、必要最小限 (basic) の調査活動を自力で実行するスキル。
- ② 自分自身の担当ケース (そこで介入プランの目標はどの程度達成したか) の評価に関連する、より大規模な調査活動の実行に、他の人々と協力してとり組む (collaborate) スキル。

このようにして実践の評価基準 (評価プラン) が一応整えば⁽²⁰⁾、次にワーカーのすべきことは、介入実践の進展に応じて、一連の目標の達成度を評価するために必要なデータを実際に収集することである。この《評価》のための調査活動は、基本的には状況把握 (アセスメント) における情報収集となら異ならない。ただ、《状

況把握》では介入プランを開発するために利用者の状況にかんする情報を収集するが、《実践の評価》では、それをいわばベースラインとして、介入後の利用者の変化を把握するために情報を収集するのである。いずれにしても、面接、観察、調査（聞きとり調査とアンケート調査）および文献（インターネット）という情報収集に関連するワーカーの四つの基本的なスキルを駆使して実行すべき実践である(3-(7)-①)⁽²¹⁾。

さらに、サービス提供機関等の組織レベルの《実践の評価》では、ワーカーは地域住民を対象とするような比較的大規模な調査、たとえばサービスの認知度や住民意識の変化等についての調査に組織の一員として携わることもあるだろう。また、場合によっては、個々のワーカーの実践結果を組織レベルで集積するために、個別実践のデータを定期的に収集できるようなシステムの開発に他の人々と協力してとり組むこともありうるだろう(3-(7)-②)⁽²²⁾。

IV. コンサルテーションを実行するスキル

(8) コンサルテーション (consultation) を適切に活用する

- ①介入活動 (effort) の結果について同僚の意見を求める (consult) スキル。
- ②代替的な、または追加すべき (alternative or additional) 介入戦略について、同僚と話し合うスキル。
- ③介入戦略に参加した際の自分自身の活動を、同僚と共に評価 (evaluate) するスキル。

ところで、体系図3にあるように、《実践の評価》のスキル体系は、ワーカーが介入実践の評価に関連してコンサルテーションを実行することを要請する。言うまでもなく、ソーシャルワークの用語法では、それは対等な専門職間での意見の交換やアドバイスの提供を意味する。しかし、ソーシャルワークの全プロセスを通じて、ワーカーは他の専門職との間で情報を交換したり、相談し合ったりするのではないか。ではなぜ、とりわけ《実践の評価》においてこのようなコンサルテーションの活用が必要なのか。

端的に言えば、ワーカーの実践は専門職の実践として現段階の質的水準にかなうものでなければならないということである。それゆえ、ワーカーは常に最新の最も効果的な実践に関する知識や情報をもっていなければならない

ないし、少なくともそのような水準の実践に照らしてワーカーの実践は評価されるべきである⁽²³⁾。したがって、たとえ介入目標が首尾よく達成され利用者の満足を得られたとしても、その実践が現在の水準からみて質的に見劣りするものならば、それは改善されるべきである(3-(8)-①)。また、目標達成のための手段としてもっと効果的で効率的な戦略はなかったか、あるいは目標達成を促すためにワーカーがとった行動に不適切な点はなかったか等々について、ワーカーはコンサルテーションを活用して自らチェックすべきなのである(3-(8)-②③)。

V. 再合意 (再契約) するスキル

(9) 契約 (プラン) を再び話し合う (renegotiating)

- ①前回の契約 (プラン) とその結果に対する評価を前提として (given)、新しい目標や新しい活動に関するプランの開発に、必要に応じてクライアント・システムの参加を促すスキル。
- ②非自発的な利用者のニーズや選好 (好み) にできるかぎり気を配る (sensitive) とともに、可能なかぎり契約 (合意形成) のプロセスに彼らの参加を促すスキル。

このようにして実践の評価を終えた段階で、利用者の抱えるいくつかの問題がなお未解決であり、そのためのプランの変更や開発があらためて必要となることがある。このような場合、ワーカーはその都度状況把握 (アセスメント) の局面にまで立ち戻り、ソーシャルワークのプロセスを再度初めからくり返さなければならないが、その際、利用者の参加が前提となることはもはや言うまでもないだろう(3-(9)-①②)。

むしろ、検討すべきは、《いつまで》それをくり返すか、つまり、どこでケースを終了するかである。ケースワークであれコミュニティワークであれ、ソーシャルワークの実践は必ず終了する。それゆえ、何を目安としてケースを終了すべきかは一つの問題である。もちろん、利用者が自らの《問題》を解決し、それなりに一般的な生活のできていることが基本的な条件となるだろう。しかし、そうはいつても、利用者が自分では解決できない問題をまた抱えてしまうという可能性は常にある。したがって、もしそのような問題が生じた場合でも、利用者には《いつどこへ助けを求めに行けばよいか》がわかるだろうと確信できた段階で、ワーカーはそのケースの終了を判断

すべきだとするインスー・キム・バークの原則は、十分に考慮すべき原則の一つだろう⁽²⁴⁾。

(補論)

さて、《実践の評価 (evaluation)》を構成するスキル体系は以上であるが、最後に、イギリスの《貧困家庭の子育て支援プログラム》において開発され活用されている評価のための簡便なツール (下図 シート1~4) を検討しつつ、ワーカーが実行すべき評価実践の現実的なあり方を一瞥したい⁽²⁵⁾。

① シート1

まず、ワーカーは子育て支援の必要な利用者がもつ典型的なニーズを経験的に把握し、それらのリストを作成する (シート左端1~14の項目)。たとえば、孤独感の解消、親と子どもの情緒的・身体的健康の保持、家事や家計の支援等々である。その上で、個別のケースにおいて利用者のニーズとして把握し、介入目標として設定した項目にチェック (✓) を入れる。たとえば、話し相手がないゆえの孤独感の解消が利用者に必要なならば、項目1をチェックする。しかし、《孤独感の解消》という一般的な介入目標をどのように実現するかというプランの開発プロセスはこのシートには反映されない。項目2・3・8も同様である。

シート1

ニーズ (一般的な介入目標) のリスト	✓	どうしてこれがニーズなのか、どのように支援できるかを具体的に記入
1. 孤独感を解消するニーズ	✓	話し相手がない。
2. 地域の他のサービスや施設を利用する上でのニーズ	✓	親と一緒に幼児グループをさがす。
3. 親の情緒的な健康を保つためのニーズ	✓	医者から薬をもらっている。
4. 親の自尊感情を保つためのニーズ		
5. 親の身体的健康を保つためのニーズ		
6. 子どもの身体的健康を保ち促進するためのニーズ		
7. 子どもの情緒的健康を保ち促進するためのニーズ		
8. 子どもの行動のコントロールを目標としたニーズ	✓	2歳半の幼児に対して支援する。
9. 子どもの発達を支援するニーズ		
10. 家庭内の葛藤に起因するニーズ		
11. 家事をさきもりする上でのニーズ		
12. 家計をやりくりする上でのニーズ		
13. 5歳未満の多胎児や多子家庭ゆえのニーズ		
14. その他 (具体的に記入)		

② シート2

次に、介入実践を開始してのち6週間目に最初の評価 (モニター) を実行する。そこで、介入目標として設定

された項目1・2・3・8のそれぞれがどの程度達成されたかを三段階 (完全達成、部分達成、未達成) で評価する。たとえば、《孤独感の解消》はこの段階では《部分達成》である。また、家事支援や家計支援という当初把握できなかったニーズが発見されたならば、項目11・12の右端に新たに設定すべき介入目標としてチェックを入れる。

シート2

ニーズ (一般的な介入目標) のリスト	前回までのニーズ (目標)	目標達成の程度			どう支援したか	何が問題か	継続的ニーズ (目標)	新たなニーズ (目標)
		完全達成	部分達成	未達成				
1. 孤独感を解消するニーズ	✓		✓		毎週訪問		✓	
2. 地域の他のサービスや施設を利用する上でのニーズ	✓			✓		幼児グループが遠い	✓	
3. 親の情緒的な健康を保つためのニーズ	✓		✓				✓	
4. 親の自尊感情を保つためのニーズ								
5. 親の身体的健康を保つためのニーズ								
6. 子どもの身体的健康を保ち促進するためのニーズ								
7. 子どもの情緒的健康を保ち促進するためのニーズ								
8. 子どもの行動のコントロールを目標としたニーズ	✓		✓		幼児と外出する	幼児と新生児の関係	✓	
9. 子どもの発達を支援するニーズ								
10. 家庭内の葛藤に起因するニーズ								
11. 家事をさきもりする上でのニーズ					日常の家事支援			✓
12. 家計をやりくりする上でのニーズ					役所の債務処理支援を申請			✓
13. 5歳未満の多胎児や多子家庭ゆえのニーズ								
14. その他 (具体的に記入)								

③ シート3a

それ以後、3ヶ月~6ヶ月ごとに同様の継続的評価を実行したのち、ケース終了時に最終的な評価を実施する。すなわち、介入目標として設定された6項目のうち項目1・3は《完全達成》、項目2・8・11・12は《部分達成》である。これがこの個別実践 (ケースA) の成果である。

シート3a

ニーズ (一般的な介入目標) のリスト	介入目標 (ニーズ)	目標達成の程度			どう支援したか	何が問題か
		完全達成	部分達成	未達成		
1. 孤独感を解消するニーズ	✓	✓			よく聴き、話し、経験をわかち合った。	
2. 地域の他のサービスや施設を利用する上でのニーズ	✓		✓		幼児グループに行ったが成功していない。	
3. 親の情緒的な健康を保つためのニーズ	✓	✓			投薬のいらぬぐらいまで回復した。	

4. 親の自尊感情を保つためのニーズ					
5. 親の身体的健康を保つためのニーズ					
6. 子どもの身体的健康を保ち促進するためのニーズ					
7. 子どもの情緒的健康を保ち促進するためのニーズ					
8. 子どもの行動のコントロールを目標としたニーズ	✓		✓	1対1で遊ぶ方法を教えた。	
9. 子どもの発達を支援するニーズ					
10. 家庭内の葛藤に起因するニーズ					
11. 家事をきりもりする上でのニーズ	✓		✓	日常的な家事は可能。	
12. 家計をやりくりする上でのニーズ	✓		✓	役所が支援中	
13. 5歳未満の多胎児や多子家庭ゆえのニーズ					
14. その他 (具体的に記入)					

④ シート 3b

また、別の個別実践 (ケース B) の例を挙げてみよう。このケースの最終的評価では、5項目の介入目標のうち項目5・7が《完全達成》、項目3・10・13が《部分達成》という結果である。

シート 3b

ニーズ (一般的な介入目標) のリスト	介入目標 (ニーズ)	目標達成の程度			どう支援したか	何が問題か
		完全達成	部分達成	未達成		
1. 孤独感を解消するニーズ						
2. 地域の他のサービスや施設を利用する上でのニーズ						
3. 親の情緒的な健康を保つためのニーズ	✓		✓		母親と会話し話しを聴いた。	
4. 親の自尊感情を保つためのニーズ						
5. 親の身体的健康を保つためのニーズ	✓	✓			子どもや赤ちゃんの面倒をみた。	
6. 子どもの身体的健康を保ち促進するためのニーズ						
7. 子どもの情緒的健康を保ち促進するためのニーズ	✓	✓			ほかの子どもの面倒をみた。	
8. 子どもの行動のコントロールを目標としたニーズ						
9. 子どもの発達を支援するニーズ						
10. 家庭内の葛藤に起因するニーズ	✓		✓		肩の荷が軽くなるように傾聴した。	
11. 家事をきりもりする上でのニーズ						
12. 家計をやりくりする上でのニーズ						
13. 5歳未満の多胎児や多子家庭ゆえのニーズ	✓		✓		双子の赤ちゃんと外出。子どもたちと遊んだ。	
14. その他 (具体的に記入)						

⑤ シート 4

そして、この二つの個別実践 (ケース A とケース B) の成果を一つのシートに集計する。これが組織レベルでの集合的実践、つまりこのプログラムの成果である。すなわち、孤独感の解消という目標は取扱件数1件で完全達成率 100%、サービス利用の支援は取扱件数1件で部分達成、親の情緒的支援 (精神的サポート) は取扱件数2件で完全達成率 50%である・・・というように、プ

ログラム全般の基本的な成果を公表するのである (26)。

シート 4

ニーズ (一般的な介入目標) のリスト	ニーズをもった家庭の数	目標を完全達成した家庭の数	目標を部分達成した家庭の数	目標が達成できなかった家庭の数
1. 孤独感を解消するニーズ	1	1		
2. 地域の他のサービスや施設を利用する上でのニーズ	1		1	
3. 親の情緒的な健康を保つためのニーズ	2	1	1	
4. 親の自尊感情を保つためのニーズ				
5. 親の身体的健康を保つためのニーズ	1	1		
6. 子どもの身体的健康を保ち促進するためのニーズ				
7. 子どもの情緒的健康を保ち促進するためのニーズ	1	1		
8. 子どもの行動のコントロールを目標としたニーズ	1		1	
9. 子どもの発達を支援するニーズ				
10. 家庭内の葛藤に起因するニーズ	1		1	
11. 家事をきりもりする上でのニーズ	1		1	
12. 家計をやりくりする上でのニーズ	1		1	
13. 5歳未満の多胎児や多子家庭ゆえのニーズ	1		1	
14. その他 (具体的に記入)				

『ソーシャルワークの実践スキル体系 (4) 個人への介入』へつづく)

注

- (1) B.L.Baer & R.Federico, *Educating the Baccalaureate Social Worker: Report of the Undergraduate Social Work Curriculum Development Project* (Ballinger Publishing company, 1978) の Appendix B Knowledge, Values, and Skills Essential for the Attainment of the Entry Level Competencies; A Complete Elaboration.
- (2) 近藤哲郎「ソーシャルワークの実践スキル体系 (1)」『関西福祉大学研究紀要』No.11,2008 (以下「スキル体系 (1)」)、および「ソーシャルワークの実践スキル体系 (2) プランの開発と実行」『関西福祉大学社会福祉学部研究紀要』No.12,2009 (以下「スキル体系 (2)」)。なお、われわれが前提とする日本の福祉専門教育の現状、活用するテキスト、研究の手順等については上記「スキル体系 (1)」47p-48pを参照されたい。
- (3) 以下の一般的な議論は、B.W.Sheafor et.al, *Techniques and Guidelines for Social Work Practice, 7thed.* 2005, 469p-510p, K.K.Kirst-Ashman et.al, *Generalist Practice with Organizations & Communities, 2nded.* 2005, 321p-350p, インスー・キム・バーグ (磯貝希久子訳) 『家族支援ハンドブック - ソリューション・フォーカスト・アプローチ』金剛出版, 1997, 189p-191p (Insoo Kim Berg, *Family Based Services*, 1994, 142p-144p), 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, 274p-

- 284p (B.Lee, *Pragmatics of Community Organization 3rd ed.* 1999, 187p-193p), および B.Kozie, *Fundamentals of Nursing, 7th ed.* 2004, 316p-327p を参照した。
- (4) もちろん, 実践の《効率》や《質》も評価されるべきだが, それらが問われるのは少なくとも《効果のあった実践》についてだろう。
- (5) 前掲拙稿「スキル体系(2)」95p-96p, 《目標を設定し戦略を選択するスキル》を参照。
- (6) B.W.Sheafor et.al. 前掲書, 472p. われわれの《専門職の倫理》についての考え方は前掲拙稿「スキル体系(1)」48p-50p, またわれわれの参照する《専門職の倫理》とは NASW の *Code of Ethics* (1996) である。
- (7) ジョン・ウッド (矢羽野薫訳) 『マイクロソフトでは出会えなかった天職—はくはこうして社会起業家になった』ランダムハウス講談社, 2007, 160p-162p.
- (8) たとえば, B.W.Sheafor et.al. 前掲書, 470p. 《プログラム》とは組織の《事業》であり, 子育て支援等の明確な目標をもって多くの利用者(地域住民)に提供されるサービス(実践)である。
- (9) 《実践の評価》に対して消極的な見解については, B.W.Sheafor et.al. 前掲書, 472p-473p. また, 与那嶺司「ソーシャルワーク実践評価におけるシングル・システム・デザインとその諸課題」『関西福祉大学研究紀要』No.6, 2003 も参照。
- (10) B.L.Baer & R.Federico, 前掲 *Educating the Baccalaureate Social Worker*, 73p-74p. 《職務データ》とは, アメリカのワーカーが現実に実行する行動パターンのデータであり, 本研究全体の土台である。前掲拙稿「スキル体系(1)」47p-48p.
- (11) ビル・リー前掲書, 275p-276p (B.Lee, op.cit.188p).
- (12) B.W.Sheafor et.al. 前掲書, 474p.
- (13) 同, 472p.
- (14) たとえば, B.W.Sheafor et.al. 前掲書, 472p-473p, K.K.Kirst-Ashman et.al. 前掲書, 337p を参照。
- (15) 西郷泰之『ホーム・ビジティング 訪問型子育て支援の実際 - 英国ホームスタートの実践方法に学ぶ』筒井書房, 2007, 39p.
- (16) 《操作化 (operationalization) 》という語はわれわれが参照したアメリカのソーシャルワークのテキストにはあまり見られないが, 社会調査法では一般的な用語である。
- (17) B.W.Sheafor et.al. 前掲書, 475p. また主観的データの数値化については, 同, 473p, およびインスー・キム・バーク前掲書の《スケーリング・クエスチョン》を参照。
- (18) B.Kozie, 前掲 *Fundamentals of Nursing, 7th ed.* 2004, 320p, および B.W.Sheafor et.al. 前掲書, 473p を参照。
- (19) B.W.Sheafor et.al. 478p.
- (20) 但し, このような評価基準(評価プラン)がソーシャルワークの展開につれて変化しうるものであるという点については, B.W.Sheafor et.al. 前掲書, 474p-475p.
- (21) 前掲拙稿「ソーシャルワークの実践スキル体系(1)」52p-53p.
- (22) K.K.Kirst-Ashman et.al. 前掲書, 339p.
- (23) B.W.Sheafor et.al. 470p.
- (24) インスー・キム・バーク前掲書, 216p (Insoo Kim Berg, op.cit.163p).
- (25) イギリスのNPO《ホームスタート》の評価マニュアルおよび評価シートであるが, その詳細は西郷泰之 前掲『ホーム・ビジティング 訪問型子育て支援の実際』第三章, 特に 34p-67p を参照されたい。なお, シートは説明の都合上, 言葉遣い等に多少の変更をくわえている。
- (26) もちろん, 多くのケースを担当するワーカー個人の成果の公表にも活用できる評価手法である。