

はじめに

みなさんは、今どんな気持ちですか。社会福祉士を前に不安であったり、楽しみであったり、仕事や家庭の調整で「大変だ」という気持ちなど様々だと思います。社会福祉士として「現場」に入ることには特別な意味があります。私たちは社会人として、日々、様々な経験をしています。そして、その経験で培われた価値観（人間観や社会観）により、身の回りで起こる物事をそれぞれの視点で捉え、意味づけをし、理解しています。

こうして固まった自分の視点を、福祉現場場で振り返り、新たに学んだソーシャルワークの価値や倫理、知識、理論に照らし合わせることで、そして自己のあり方を問い直すことが要求されます。このようなプロセスを経て、皆さんは徐々に社会福祉士（ソーシャルワーカー）としての視点や行動を意識するようになるでしょう。

成人の学習に関して「認識変容学習においては、子どもの学習の特徴は『形をつくっていく』ことにあるが、大人の学習の特徴は『形を変えていく＝変容していく』ことにある」と述べています。

それでは、十分に経験を積み、様々な専門知識をもった社会福祉士（ソーシャルワーカー）なら、どんなクライアントの問題解決もできるものなのでしょうか。

どんなに経験豊かな社会福祉士（ソーシャルワーカー）であっても、初めて会うクライアントのことは何も知りません。多くの専門知識や社会経験を有していても、クライアントが「何に困ってここに来たのか」ということは、私たちに話してくれない（教えてくれない）限りわかりません。

クライアントの前には、その声に耳を傾けること、「あなたのことは何も知りません。何にお困りなのか、何を求めてここにいらっしゃるのか、これまでどのように取り組まれてきたのか。今、どのような気持ちなのかを教えてください。なぜなら、私は専門職を目指す者ですが、あなたに関しては、全く何も知らないのですから。」という姿勢で臨むこと、これが福祉の基本的態度です。これを「無知の姿勢 (Not Knowing)」と言います。

ハーレーン・アンダーソン（2001）は「無知の姿勢とは、セラピストの取るひとつの構えであり、態度であり、信念である。（中略）他者から常に『教えてもらう状態』を必要とし、言葉にされたこと、自分が知っていることについて謙虚になることを意味する。セラピストは自分の探すものを追求したり、知識を伝えたり、あるいは持論を宣伝したり、正当化するというよりも、クライアントが言おうとすることを実際に学ぶことにより関心をもつことになる」と述べています。

社会福祉士（ソーシャルワーカー）は、セラピストではありませんが、この「無知の姿勢」は現場に入る実習生が必ず実践し身につけなければいけないものです。そして、社会福祉士（ソーシャルワーカー）となった後も、常に根底に持ち合わせていなければならない姿勢です。

ソーシャルワーカーとは

- ①福 私 ⇒ 個人の尊厳を守る
- ②福 資 ⇒ 社会資源活用能力
- ③福 信 ⇒ 信頼関係の樹立
- ④福 支 ⇒ 支援能力
- ⑤福 死 ⇒ ターミナルに寄り添う能力



- ①マネジメント力
- ②プログラミング能力
- ③スーパービジョン能力
- ④ソーシャルワーカー像形成能力

1. 実習指導と演習と現場実習とは

1) 実習の目的

「相談援助実習（以下、実習）」は社会福祉士養成教育の中核をなす科目です。実習施設・機関において、次の3つを主な目的として学びます。

- （1）他の科目で学んだソーシャルワークの価値や倫理、知識、方法、技術を、社会福祉援助活動の現場で実践的に理解すること。
- （2）実習に関する様々な人との関わりを通して、上記（1）で掲げたソーシャルワークの専門性を社会福祉援助活動の現場で実践すること。
- （3）実習に関する様々な人との関わりを通して、自分の視点や行動を理解し、ソーシャルワーカーとしての視点や行動を意識して修正を図ること。

2) 実習の目標

実習の目的をふまえ、実習で学ぶべき具体的な内容と到達すべき水準は、次のとおりです。

- （1）社会福祉士実習生としての基本的姿勢を身につける。
- （2）利用者や関係者（家族・親族・友人等）との円滑な人間関係を形成する。
- （3）利用者を理解し、そのニーズの把握を行い、支援計画を作成する。
- （4）利用者や関係者（家族・親族・友人等）との援助関係を形成する。
- （5）利用者や関係者（家族・親族・友人等）の権利を擁護し、これに基づく支援を行う。

- (6) 多職種連携をはじめとする支援におけるチームアプローチの実際を理解する。
- (7) 社会福祉士としての倫理、就業規定を理解し、組織の一員としての役割と責任を理解する。
- (8) 施設・機関等の経営やサービスの管理運営にあたり、専門職の役割、機能、業務を理解する。
- (9) 実習先が地域社会の中の施設・機関等であること、地域社会の働きかけの必要性や方法を理解する。

1) 実習と実習指導は一体的に行われます

実習指導の主な目的は、実習の意義を理解し、実習生が自覚をもって準備を行い、実習を円滑に進め、実習で学んだことをソーシャルワーカーに求められる実践力につなげるために振り返りを行うことです。

2) 実習や実習指導で使用する教材

- (1) 『社会福祉士 相談援助実習（最新版）』 中央法規出版

2. 実習におけるスーパービジョン

1) 実習におけるスーパービジョンとは

スーパービジョンとは「社会福祉施設や機関などにおいて、スーパーバイザー（指導する者）によって、スーパーバイジー（指導を受ける者）に対して行われる専門職を育成する過程である」と定義されています（岡本民夫共同編集『エンサイクロペディア社会福祉学』中央法規出版 2007年）。

実習におけるスーパービジョンは、スーパーバイジーである実習生と実習担当教員、または実習指導者との間で実施されるものです。本校の場合は、養成校側のスーパーバイザーとして、実習担当教員（内部教員）と各地の実習巡回指導教員がおり、実習施設側のスーパーバイザーとして、実習指導者や実習担当者がいます。

実習生は、実習前後は主に養成校側、実習中は主に実習施設側からスーパービジョンを受けます。これを「二重のスーパービジョン体制」と言います。

2) スーパービジョンの3つの機能

スーパービジョンには、「管理的機能、教育的機能、支持的機能」の3つの機能があります。実習スーパービジョンの機能を以下のように整理しています

3) 実習指導者によるスーパービジョン

実習施設の実習指導者は、厚生労働省が定める実習指導者に関する要件を満たしており、実習生のスーパーバイザーとして実習全体を統括して指導します。指導の方法、頻度は実習施設により様々です。実習中に数回、時間をとって指導、助言をする方法、実習巡回指導教員の巡回時に実習生を含めた三者で実習内容をふりかえる方法などもあります。なお、実習中の実習生への指導を他の職員が行う場合もあります。

4) 養成校の教員によるスーパービジョン

養成校側のスーパーバイザーは、実習担当教員と実習巡回指導教員です。

(1) 実習巡回指導教員の役割

実習巡回指導教員は、厚生労働省が定める実習指導の教員に関する要件を満たしており、各地の現場や教育機関で本務をもっています。この実習巡回指導教員は、本校の外部講師として実習生に以下の個別指導をします。

①実習前の実習計画書作成の指導

実習巡回指導教員は、本校内部の教員の他、各地の外部講師の場合があるため、「相談援助実習（1）実習計画書（案）」等の指導は、EメールやFAX、電話等により行います。

実習巡回指導教員は、実習計画書案について「社会福祉士の実習として適切な目標か、適切な用語が使用されているか、などの指導や助言を行います。これを受け、実習生は修正を行い、実習巡回指導教員に再度提出します。最終的に実習施設へ提出してよい内容になるまでこの指導を繰り返し行います。

②巡回指導

実習巡回指導教員は、実習中、原則として週1回、実習施設を訪問し、対面で実習生を指導します。

実習指導者を交えて三者で話をするもありますが、実習生だけと面談する時間を設け、実習の体験内容、実習の目標の達成状況、学んだこと、疑問、不安などを聴きます。

実習巡回指導教員はその報告内容により、必要に応じて実習施設の実習指導者や実習担当者との調整を行います。あるいは、実習計画書の内容の修正を図るように実習生に助言します。また、実習記録の内容や表現が社会福祉士の実習として適切であるかを見て助言します。

こうした助言・指導だけでなく、実習生の様々な体験に耳を傾け、ソーシャルワーカーのものの捉え方や社会福祉士として共通の価値や倫理知識や方法、技術といった視点から、特定の体験をどのように受け止め、考えていくとよいのか実習生と話し合います。

このような指導を通して、実習生が出来ていること、残りの実習で努力すべきことを共に整理します。

3. 自分自身のものの見方を振り返る

ソーシャルワーカーは人を支援する専門職です。「ソーシャルワーカーとしてのものの見方」は「相談援助の基盤と専門職」や「相談援助の理論と方法」などの科目で学習します。これまでの社会生活、日常生活で培ってきた各自の「ものの見方」を、実習を通して「ソーシャルワーカーのものの見方」に近づけていきます。まずは、自分自身のものの見方を意識することからはじめましょう。

1) 「場」をみる (地域、施設、援助が展開する場の構造と機能を理解する)

「場」とは、実習施設の種別やプログラムにより異なります。ここでは、援助活動のエリアと考えましょう。すなわち、相談援助機関の実習であれば、場は当該機関が「管轄する圏域 (キャッチメントエリア)」です。この圏域をさらに細かく分けている場合もあります。

施設での実習であれば、定員規模にもよりますが、施設の建物全体や棟全体から把握しましょう。建物の各階のフロアは大抵、機能ごとに分かれています。この把握は、建物全体の見取り図により可能です。実習初期に「男性棟」、「女性棟」、「認知症の方のデイサービスのフロア」など、施設の建物の構造と機能を把握します。機能の分け方の理由を職員に質問すれば、事前学習で得た情報や知識との関連が見えるでしょう。

【ピネット① 特別養護老人ホームという場】

実習初日、実習指導者が建物全体を案内してくださった。1階は一般のデイサービスのフロアと事務室、ボランティア室、居宅介護支援の事業所と多機能になっていた。2階は比較的介護度の低い万の入所棟、3階は介護度の高い入所棟と認知症の方のデイサービスのフロアとなっていた。建物内は全て機能ごとに分かれていることを理解した。

「場」全体を把握した後は、実習で主に関わる特定の場に焦点をあてて見ます。

【ピネット② 高齢者デイサービスという場】

デイサービスの利用者のほとんどの方が車椅子を利用していた。コミュニケーションが難しい人たちが多かった。実習前の調べ学習で、ホームページを見ていたので、認知症の方が多いことは理解していたが、実際に関わるのは初めてだった。この日1日の実習を通して、職員の方たちの担う介護業務の大変さを理解できた。明日はスクーリングの演習で学んだ非言語コミュニケーションを意識して臨みたい。

このように特定の援助活動の場の利用者の障害や疾病の傾向、ケアの必要度、職員の主要な業務内容、特性、対象者と職員相互のやりとりの特徴など、まずは幅広く把握していきましょう。

2) 「流れ」を見る (1日の時間の流れ、日課、プログラムを理解する)

次に1日の時間の流れを把握します。流れとは「1日の日課やプログラム」です。実習生はその流れに合わせて、動きます。

【ピネット③ 就労継続B型事業所での朝の準備】

実習3日目の朝、利用者の方が通所してくるまでの時間帯、私は手が空いて

いたので、閲覧を許可していただいた「作業活動日誌」をスタッフルームで読んでいた。すると実習担当者の方に「もうすぐ、利用者の方の送迎バスが到着します。こちらで今日の作業準備の補助をしてください。」と促された。

実習施設には、朝から夕方までの基本的なタイムスケジュールがあります。利用者にとって、これが1日の生活のリズムになります。職員はその流れや日課の中で、利用者へのサービスを提供します。相談援助機関の実習の場合は、日により、流れは異なります。実習初期に施設や事業の目的、利用者の特性に応じた1日の流れを把握しましょう。その流れの中で動きながら、目標や課題の取り組み方を工夫することが必要です。

3)「動き」を見る（人と環境の交互作用の視点で様々な動きを理解する）

援助活動の場や1日の流れを大きく把握した後、次は「動き」を見ます。「動き」とは、職員集団の業務行動、利用者の行動、利用者間の力動です。これらを「相談援助の理論と方法」で学んだ「人と環境の相互作用、交互作用」に焦点をあてて観ていきます。例えば、ある利用者に関心をもち、その方の動き（行動）を見る際は、1日の行動、表情、気持ちの変化、場や状況による影響を見ましょう。朝、昼、夜を通した変化（日内変動）、ひとりでいる時と集団でいる時の変化、介護職のスタッフAさんに介助される時とスタッフのBさんに介助される時の変化等、その人独自の動きを追うといいでしょう。これらの動きを、「なぜそうなのか」と考察し、担当職員に質問する、許可を得て記録を閲覧する等多面的に情報を集めるとその方の理解が深まるでしょう。

【ビネット④ 特別養護老人ホームでの第1段階の実習を終えて】

私の前職は、一般企業の営業職であり、商品を販売する仕事である。さまざまな人と関わり、協力する生活相談員の仕事とは重なる面が多いと感じていた。しかし、生活相談員が対象とするのは物ではなく人である。私はある商品のシリーズを売り出すときは、その魅力をパターン化してPRするという営業手法を得意としてきた。利用者への支援でも、無意識に複数の利用者をパターン化してとらえていた。例えば、「認知症のある人、ない人」、「家族介護者がいる人、いない人」などパターンで分類し、支援方法を考えていた。

実習後半、私は自分が利用者を「人」としてではなく仕事の「対象」のようにとらえていたことに気づいた。それは利用者と接して、その人柄を知り、相談記録から、これまでどんな人生を歩んできたかの一端を知ったからだ。たとえ、今多くの支援がないと生活できない人であっても、「一人ひとりが尊い存在だ」ということに気がついた。社会福祉士の倫理綱領の前文に掲げられている「すべての人が人間としての尊厳を有し、価値ある存在である」の言わんとしていることを実習を通して理解することができたように思う。

このように実習で、自己のものの見方をふりかえる際、「日本社会福祉士会倫理綱領・行動規範」を参照することをお勧めします。実習の中で判断に迷い、「あのとき、あれで良かったのか」と問い直し、検討する際、より適切な判断や実践のあり方が見えてくるでしょう。

4. 現場で学ぶ相談援助の展開過程

実習では、利用者、家族、地域住民への様々な援助活動、援助場面に立ち会います。その活動や場面は「相談援助の展開過程」におけるどの局面、どの段階かを確認しましょう。相談援助の展開過程は「相談援助の理論と方法」で学びます。実習前にその流れを確認することをお勧めします。ここでは、いくつかのビネットを紹介します。これを通して実習がどのように行われるのかを理解しましょう。合わせて、相談援助系科目との関連性も見ていきます。

1) ソーシャルワーカーとして対応すべき課題を特定する

【ピネット⑤ 地域包括支援センターでの訪問同行】

第2段階の実習2日目、実習指導者とAさんの自宅へ向かった。Aさん宅では本人と娘さんを交えて担当者会議が行われた。Aさんは、単身生活で「食事をきちんと取れているのか懸念される」というケアマネジャーの情報による訪問だった。訪問すると、近所に住む娘さんは、「食べているようだ」と曖昧な返事だったが、台所の様子から料理をしている様子はない。Aさん自身は、外出し、惣菜も買っている。娘さんも週に2回は食事を作りに訪問している。これは本人、家族のストレングスである。最後に次回訪問の約束を取り付けて終えた。実習指導者とケアマネジャーは、現時点では、本人、家族から、本当に求めていることを言ってもらえる関係にない状況であることを確認しあっていた。ケアマネジャーは、施設のパンフレットや配食サービスのパンフレットを持参していたが、その場の話からは本人、家族の意向が確認できなかったため、この段階での提案は避け、「自己決定を尊重し、もう少し様子を見たい」との事だった。次回の担当者会議までにケアマネジャーが話をじっくり聴く機会を設ける」という点を合意して別れた。

このようにソーシャルワーカーは関係機関職員と連携して支援にあたります。このケースでは、状況の緊急度を判断するための情報収集や今後の支援のための初期の関係づくりが行われました。実習中も「相談援助の理論と方法」の学習やテキストを振り返り、相談援助の展開過程の中で理解をする視点を持しましょう。

2) ソーシャルワーカーとして対象者のストレングスを特定する

ピネット⑥ 知的障害のある方々の障害者支援施設で】

30歳代の入所利用者の個別支援計画の模擬的な作成をするため、Cさんへの関わりを持たせていただいた。日常の観察や会話から、社会性もあり、明るい人という印象を持っていた。個人記録や担当職員の話聞き、それが一変した。「入浴・食事に時間通りに参加できない、作業中の集中力を欠くことが多い、金銭管理が出来ない」等多くの生活課題を抱えていた。一方、日中活動のミニバスケットには熱心に参加し、所属するダンスクラブでは、大げさなジェスチャーで他の人を楽しませてくれる。また、時折外食のために外出するなど、自ら生活を楽しむ力があるという記載もあった。

「相談援助の理論と方法」では、「ストレングスモデル」という見方を学びます。この実習生は、アセスメントの局面で、Cさんに関する様々な情報の中から、Cさんが生活するうえでの生活課題を把握しました。これと同時に、Cさんの強み、能力、社会資源について気がつきました。アセスメントにおいては「課題とストレングス」の両方を見る多面的な視点が大切になります。

3) アセスメントに向けて情報を集め、整理し、統合する

ピネット⑦ 身体障害のある方々の障害者支援施設で】

第2段階実習で、入所者のBさんに何度も話を伺う中で昔のこと、家族のことや困ったこと、やりたいこと等を聴くことができた。Bさんのニーズを自分なりに知ることができた。ただ、ご本人の話を伺うだけではなく、介護職員や生活相談員の方へも話を聴くことで、本人の情報がより明確になりニーズも明確になっていた。「模擬的に個別支援計画を作成する」という実習の課題を通して、多くの情報を得ることができた。そして、「最終的にどのような支援が必要なのか」をご本人とも話し合い、個別支援計に反映できた。

このようにアセスメントのための情報を集め、分析する作業、支援目標としてそれを計画に反映する作業等一連の相談援助の展開過程では、常に対象となる方との協働作業により進めます。ご本人と話し合い、その意向、希望とすり合わせて現実的な支援目標を設定していきます。

4) 変化を目指すために課題と目標を話し合い、合意する

【ピネット⑧ 特別養護老人ホームでのケースカンファレンス】

実習8日目、ターミナルケアの方の食事についてのケースカンファレンスに同席させていただいた。栄養士、介護職員、生活相談員（社会福祉士）などが参加した。本人は最近、飲み込む力が弱くなり、むせ込むことが多くなってきた。また食事に時間がかかり、疲れが見えるため、栄養士からは流動食に切り替える提案がされた。介護職員からは「全く食べられないのではない。普通食に近い形で継続をしていきたい」という意見が出された。食事に対する意欲はあるが、食へのこだわりはない。流動食の拒否はなさそうだ。大きな苦痛がなく、最期まで穏やかに過ごしたい』というのが本人の希望である。午前中の早い時間帯はまだ元気があるが、夕食時は疲労しており、あまり食べられないことがある。」と最近の状況分析がまとめられた。その結果、「夕食のみ流動食にすれば、トータルでの負担が軽くなるのではないかという方針が固まった。生活相談員が家族に意向を確認し、了承が得られ食事の変更が決まった。生活相談員はそれぞれの専門職の考え方や提案を理解し、その中で本人や家族の意向にさ沿った方向を導いていく役割を担っていた。それだけではなく、その結果を本人や家族に理解して頂くことまで含めてソーシャルワーカーの仕事なのだと理解した。

このように実習施設では、多職種によるチームアプローチで支援計画を修正し、実行しています。その中心には常に利用者や家族がいます。ケースカンファレンスやサービス担当者会議は、現場で最も頻繁に使われる方法です。相談援助の理論と方法」その目的や方法を学びます。

5) 計画に落とし込み、支援を実行する

【ピネット⑨ 知的障害のある方々を対象とする生活介護事業所で】

第2段階実習で、Dさんの模擬的な個別支援計画を立てた後、「Dさんとマンツーマンで施設内の敷地の中を散歩する」という支援を実践しようと思い、実習指導者に許可を得た。Dさんに「散歩に行きませんか」と声を掛けた。Dさんは、「散歩」と繰り返す声を発しただけで、立ら上がる素振りは見せなかった。私は、「Dさんは散歩に行くことに気持が向いておられない」と考えた。しかし、実習指導者から「Dさんの障害の特性から、いつもと違ったことをしていただくためには、伝え方も工夫しないといけません。口頭だけで伝えたのでは理解しづらいと思います。紙に書いて説明すると応じてくださるかもしれません」と助言を受けた。このことを通して、Dさんのことをよく理解しないで作成した支援計画は実行しづらいことが分かった。情報収集やアセスメントを十分に行う必要性を痛感した。明日は、紙に書いてDさんを誘ってみようと思った。

ここでは支援計画を策定し、実際に実践するまでが書かれています。「どの段階ま

でを実習の課題にするのか」については、実習指導者や実習担当者と始めによく話し合ひましょう。

6) 経過を観察し、評価を行い、終結に向かう

実際の相談援助の展開過程には、「評価と終結」の局面があります。特別養護老人ホームの実習ではターミナルの状態であった入所者の方がおなくなりになり、お見送りの会に実習生も参加することがあります。また、地域の相談援助機関では、様々な形で支援の終結を迎える場合があります。「評価や終結」についても「相談援助の理論と方法」で学びます。ここでは、「喪失」や「悲嘆」という概念を理解することが大切になります。「相談援助演習」のテキスト『社会福祉士 相談援助演習』の「13. 危機介入アプローチに関する相談援助演習」の事例等も参考になるでしょう。ここまで相談援助の展開過程に沿い、実習で想定される場面をビネット形式で紹介してきました。実習中の援助活動や場面を適切に理解するためには、養成課程で学ぶ全科目の知識が必要です。その根底にあるソーシャルワークの価値や倫理をしっかりと理解する必要があります。実習では学習した知識を基礎として「相談援助演習」で学んだ技術を活用してほしいと思います。専門職の実習に要求される水準で実習を行うためには、レポートやスクーリングでの学習が不可欠です。

他人と過去は変えられないが
自分と未来は変えられる

【参考資料】

社団法人日本社会福祉士会の倫理綱領

・ 1995年1月20日に本会の倫理綱領として採択した「ソーシャルワーカーの倫理綱領」を改訂し、2005年6月3日に開催した第10回通常総会にて採択したものである。

社会福祉士の倫理綱領

前 文

われわれ社会福祉士は、すべての人が人間としての尊厳を有し、価値ある存在であり、平等であることを深く認識する。われわれは平和を擁護し、人権と社会正義の原理に則り、サービス利用者本位の質の高い福祉サービスの開発と提供に努めることによって、社会福祉の推進とサービス利用者の自己実現をめざす専門職であることを言明する。

われわれは、社会の進展に伴う社会変動が、ともすれば環境破壊及び人間疎外をもたらすことに着目する時、この専門職がこれからの福祉社会にとって不可欠の制度であることを自覚するとともに、専門職社会福祉士の職責についての一般社会及び市民の理解を深め、その啓発に努める。

われわれは、われわれの加盟する国際ソーシャルワーカー連盟が採択した、次の「ソーシャルワークの定義」（2000年7月）を、ソーシャルワーク実践に適用され得るものとして認識し、その実践の拠り所とする。

われわれは、ソーシャルワークの知識、技術の専門性と倫理性の維持、向上が専門職の職責であるだけでなく、サービス利用者は勿論、社会全体の利益に密接に関連していることを認識し、本綱領を制定してこれを遵守することを誓約する者により、専門職団体を組織する。

価値と原則

I（人間の尊厳）社会福祉士は、すべての人間を、出自、人種、性別、年齢、身体的精、神的状況、宗教的文化的背景、社会的地位、経済状況等の違いにかかわらず、かけがえのない存在として尊重する。

II（社会正義）社会福祉士は、差別、貧困、抑圧、排除、暴力、環境破壊などの無い、自由、平等、共生に基づく社会正義の実現をめざす。

III（貢 献）社会福祉士は、人間の尊厳の尊重と社会正義の実現に貢献する。

IV（誠 実）社会福祉士は、本倫理綱領に対して常に誠実である。

V（専門的力量）社会福祉士は、専門的力量を発揮し、その専門性を高める。

倫理基準

I．利用者に対する倫理責任

1.（利用者との関係）社会福祉士は、利用者との専門的援助関係を最も大切にし、それを自己の利益のために利用しない。

2.（利用者の利益の最優先）社会福祉士は、業務の遂行に際して、利用者の利益を最優先に考える。

3.（受 容）社会福祉士は、自らの先入観や偏見を排し、利用者があるがままに受容する。

4.（説明責任）社会福祉士は、利用者に必要な情報を適切な方法・わかりやすい表現を用いて提供し、利用者の意思を確認する。

5.（利用者の自己決定の尊重）社会福祉士は、利用者の自己決定を尊重し、利用者がその権利を十分に理解し、活用していけるように援助する。

6.（利用者の意思決定能力への対応）社会福祉士は、意思決定能力の不十分な利用者に対して、常に最善の方法を用いて利益と権利を擁護する。

7.（プライバシーの尊重）社会福祉士は、利用者のプライバシーを最大限に尊重し、関係者から情報を得る場合、その利用者から同意を得る。

8.（秘密の保持）社会福祉士は、利用者や関係者から情報を得る場合、業務上必要な範囲にとどめ、その秘密を保持する。秘密の保持は、業務を退いた後も同様とする。

9.（記録の開示）社会福祉士は、利用者から記録の開示の要求があった場合、本人に記録を開示する。

10.（情報の共有）社会福祉士は、利用者の援助のために利用者に関する情報を関係機関・関係職員と共有する場合、その秘密を保持するよう最善の方策を用いる。

11.（性的差別、虐待の禁止）社会福祉士は、利用者に対して、性別、性的指向等の違いから派生する差別やセクシュアル・ハラスメント、虐待をしない。

12.（権利侵害の防止）社会福祉士は、利用者を擁護し、あらゆる権利侵害の発生を防止する。

II. 実践現場における倫理責任

1.（最良の実践を行う責務）社会福祉士は、実践現場において、最良の業務を遂行するために、自らの専門的知識・技術を惜しみなく発揮する。

2.（他の専門職等との連携・協働）社会福祉士は、相互の専門性を尊重し、他の専門職等と連携・協働する。

3.（実践現場と綱領の遵守）社会福祉士は、実践現場との間で倫理上のジレンマが生じるような場合、実践現場が本綱領の原則を尊重し、その基本精神を遵守するよう働きかける。

4.（業務改替の推進）社会福祉士は、常に業務を点検し評価を行い、業務改善を推進する。

III. 社会に対する倫理責任

1.（ソーシャル・インクルージョン）社会福祉士は、人々をあらゆる差別、貧困、抑圧、排除、暴力、環境破壊などから守り、包含的な社会を目指すよう努める。

2.（社会への働きかけ）社会福祉士は、社会に見られる不正義の改善と利用者の問題解決のため、利用者や他の専門職等と連帯し、効果的な方法により社会に働きかける。

3.（国際社会への働きかけ）社会福祉士は、人権と社会正義に関する国際的問題を解決するため、全世界のソーシャルワーカーと連帯し、国際社会に働きかける。

IV. 専門職としての倫理責任

1.（専門職の啓発）社会福祉士は、利用者・他の専門職・市民に専門職としての実践を伝え社会的信用を高める。

2.（信用失墜行為の禁止）社会福祉士は、その立場を利用した信用失墜行為を行わない。

3.（社会的信用の保持）社会福祉士は、他の社会福祉士が専門職業の社会的信用を損なうような場合、本人にその事実を知らせ、必要な対応を促す。

4.（専門職の擁護）社会福祉士は、不当な批判を受けることがあれば、専門職として連帯し、その立場を擁護する。

5.（専門性の向上）社会福祉士は、最良の実践を行うために、スーパービジョン、教育・研修に参加し、援助方法の改善と専門性の向上を図る。

6.（教育・訓練・管理における責務）社会福祉士は教育・訓練・管理に携わる場合、相手の人権を尊重し、専門職としてのよりよい成長を促す。

7.（調査・研究）社会福祉士は、すべての調査・研究過程で利用者の人権を尊重し、倫理性を確保する。

「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義」 新 定 義

ソーシャルワークは、社会変革と社会開発、社会的結束、および人々のエンパワメントと解放を促進する、実践に基づいた専門職であり学問である。社会正義、人権、集団的責任、および多様性尊重の諸原理は、ソーシャルワークの中核をなす。

ソーシャルワークの理論、社会科学、人文学および地域・民族固有の知を基盤として、ソーシャルワークは、生活課題に取り組みウェルビーイングを高めるよう、人々やさまざまな構造に働きかける。

この定義は、各国および世界の各地域で展開してもよい。

ソーシャルワークの焦点

- ・ 多様性と普遍性
- ・ 集団と個人
- ・ マクロとミクロ
- ・ 社会変革と社会の維持

これらの関係を考え、実践する

「ソ ー シ ャ ル ワ ー ク の 定 義」 旧 定 義

ソーシャルワーク専門職は、人間の福利（ウェルビーイング）の増進を目指して、社会の変革を進め、人間関係における問題解決を図り、人びとのエンパワメントと解放を促していく。

ソーシャルワークは、人間の行動と社会システムに関する理論を利用して、人びとがその環境と相互に影響し合う接点に介入する。

人権と社会正義の原理はソーシャルワークの拠り所とする基盤である。

1. 新定義の特徴と概念

◆特徴

- ・多様性の尊重
- ・西洋中心主義・近代主義への批判
- ・マクロな社会変革の強調

◆概念

集团的責任：「地域・民族固有の知」・先住民・社会開発・社会的結束

2. 多 様 性 の 尊 重

重層定義

グローバル（世界）／リージョナル（地域）／ナショナル（国）各地域・国の文化や社会状況に沿った定義の「展開」を認める

「多様性尊重」の原理

社会正義や人権と並ぶ基本的原理として定義本文に

普遍主義（西洋中心主義・近代主義）への批判

人権や社会正義の普遍性をどう考えるか？

3. 西洋中心主義・近代主義への批判

西洋的思想・近代的原理への批判

多様性（⇔普遍性）

「地域民族固有の知」（⇔近代的・科学的知識）

集团的責任（⇔個人主義）

持続可能な発展（⇔無限の経済成長）

ポストモダン／ポストコロニアルの潮流を反映

4. マクロな社会変革の強調

マクロな社会変革・社会開発（⇔ミクロな個人の問題解決）の強調抑圧や不正義の構造に挑戦し変革するソーシャルワーク

5. 集 団 的 責 任

ソーシャルワークの基本原理の一つとして新たに位置づけ

「人々がお互い同士、そして環境に対して責任をもつ」（注釈）

集団というレベルで生じる責任

- ・相互扶助 相互依存し、ケアし合う人々（⇔「自立」した個人）
- ・環境への配慮 環境と共生する人々（⇔富の極大化を追求する近代人）

背景：個人主義偏重への批判、非西洋の集団主義的文化の尊重

人権（≡個人の権利）と共存すべきもの

※集団による個の圧殺につながらないよう注意が必要

5. 「地域・民族固有の知」・先住民

「地域・民族固有の知」

ソーシャルワークが基づく知識の多様性

近代の科学的知識だけでなく、非西洋の伝統的な知を尊重

注釈では、特に先住民の知を強調

先住民問題への注目

6. 社会開発

ソーシャルワークの「中核となる任務」の一つとして位置づけ

- ・国際開発（発展途上国の開発）の分野から
- ・社会開発一様々な社会的側面（教育・保健…）を総合的に向上させる

経済開発

- ・マクロレベルの働きかけに重点

7. 社会的結束

ソーシャルワークの「中核となる任務」の一つとして位置づけ人々の社会的・精神的結びつきや社会としてのまとまりを促進 背景：社会の亀裂（格差、人種的・民族的差異）の拡大ソーシャルワーカーは、社会変革をめざす一方で、社会の安定や一体性の保持にも取り組む特定の人や集団の権利侵害につながらないよう注意が必要

8. ソーシャルワークの焦点

- ・多様性と普遍性
 - ・集団と個人
 - ・マクロとミクロ
 - ・社会変革と社会の維持
- これらの関係を考え、実践する

相談援助の基盤となる自己覚知、コミュニケーション技術などを実践的に学ぶ

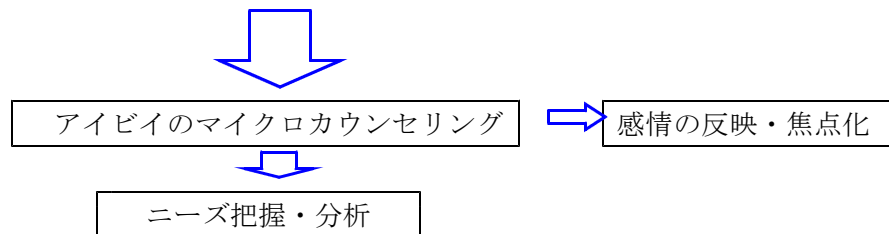
1. 人と人の出会いの過程

1) ソーシャルワークとは

人の生活のおかれている状況・心理状況とその背景・社会環境を総合的に分析する方法とそれらの課題を解決する支援

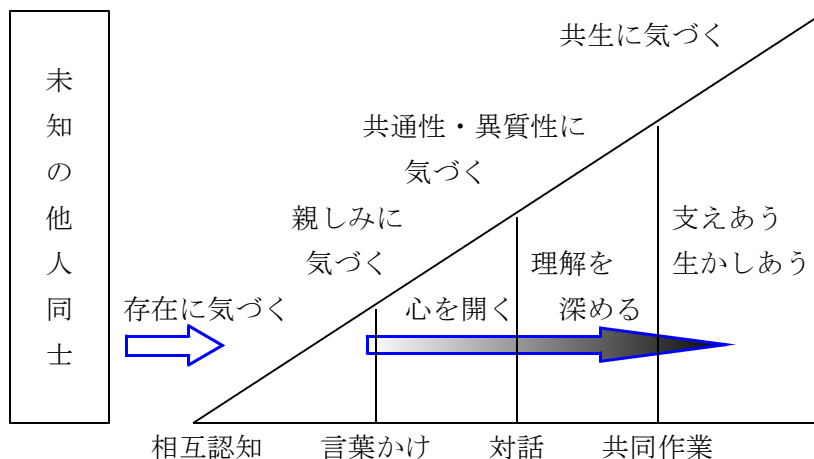
2) 2つのソウゾウ性

- ①想像性 ・どのように生活してきたのか
・どのような心理状況なのか
・現在どのような生活を送っているのか



- ②創造性 ・これからどのような生活を送りたいのか・・大切かつ重要

3) 人との出会い



- ・人と人が出会いコミュニケーションによって関係は深化する
- ・支援関係は共生に気づくことから始める
- ・第一印象が今後の関係を大きく左右する
- ・コミュニケーション技術はソーシャルワーカーの大きな力

相談援助演習の一口メモ

グループで話し合うときの姿勢態度

①話し合う時の基本

- ・謙虚さ
- ・非難・攻撃的発言はしない
- ・他人の発言に耳を傾ける
- ・話し合いに積極的に参加する
- ・話し合いのチームワーク、雰囲気を盛り上げる

②話し合いの進め方

- ・司会と書記をきめる（司会は書記を指名する）
- ・演習テーマが変われば、司会は次の司会を指名する
- ・メンバー全てが司会と書記を体験する

③留意事項

- ・事例の出所を詮索しない
- ・話し合いの時間を守る
- ・休憩等は司会者と協議して決める

傾聴という言葉（ラルフ・ラグトン）

私があなたに話を聞いてほしいとき、あなたがアドバイスを始めたら、あなたは私のしてほしいことに応えていません。私があなたに話を聞いてほしい時、あなたがなぜわたしがそう感じるべきであるかを言い始めたら、あなたはわたしの気持ちを踏みにじっています。

私があなたに話を聞いてほしいとき、あなたがわたしの問題を解決するために何かしなければならないと思ったら、おかしいかもしれませんが、あなたはわたしの期待に反しています。聞いてください！ わたしがしてほしいことの全ては、お話をしたり何かをしたりするのではなく私の言ってることを 聞いて欲しいだけです。私が自分ででき、する必要のあることを、あなたが私のためにしてくれたら、それは私の弱さを助長し立ち直りを遅らせます。だから、どうか私の話を聞いて耳を傾けてください。

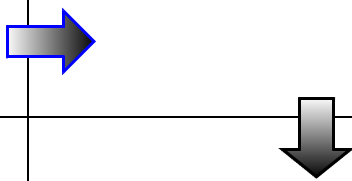
社会福祉法人京都いのちの電話事務局長 平田真貴子著 「ともかがみ」より抜粋
共鏡と書いて、合わせ鏡と同じ意味。また、二つのものを対照して見る 意味がある。

2. 自己理解と他者理解

1) 自己理解 (自己覚知)

① ジョバリーの窓

		自 分 で	
		知っている	知らない
他 人 が	知 っ て い る	開かれた窓	ブラインドの窓
	知 ら な い	隠された窓	暗い窓



演 習 1 自己紹介と他者紹介演 習 3

① 3分以内で自己紹介してください。

② 3分間で他者紹介してください。

口コミ効果

1. その製品やサービスについて不満をもっているお客様のうち実際に苦言を言う人は4%だけで他の96%は無言である
2. 期待を裏切られたお客様は、1人の人が8～16人の人に言いふらす
3. 期待を裏切られたお客様のうち91%の人は、二度とその会社の製品やサービスを買わなくなる
4. 苦情について会社が誠意を持って解決する努力をした場合は、苦情を言ったお客様の82%～95%は、それまでの関係を続行する
5. 不満・苦情が解決され、満足に転じたお客様は、5人の人にその満足について話す
6. 1人のお客を開拓するコストは、従来のお客を維持するコストに比べ5倍も高つく

事業所が何をしてくれるのかをとう前に
自分が何ができるのかをとうべきである

1. あなたは、何事もきちっとしないと気が済まないほうですか
2. 人から道を聞かれたら、親切に教えてあげますか
3. 何か決めるとき、いろいろな人の意見をきいて参考にしますか
4. あなたは、おしゃれが好きなのですか
5. あなたは人の顔色をみて、行動をとるようなくせがありますか
6. 人が間違っただけをしたとき、なかなか許しませんか
7. 友だちや年下の子供をほめることがよくありますか
8. 何かうまくいなくても、あまりカッとなりませんか
9. 皆とさわりだり、はしゃいだりするのが好きですか
10. イヤなことをイヤと言わずに、抑えてしまうことが多いですか
11. 自分を責任感の強い人間だと思いますか
12. 他人の世話をするのが好きですか
13. あなたはいろいろな本をよく読むほうですか
14. 「ワァ」「すげえ」「カッコいい」などの感嘆詞をよく使いますか
15. あなたは劣等感が強いほうですか
16. 自分の考えを譲らないで、最後まで押し通しますか
17. 人の悪いところよりも、良いところを見るようにしますか
18. はじめてのことをする場合、よく調べてからしますか
19. あなたは言いたいことを遠慮なく言うことができますか
20. 何か頼まれると、すぐやらないで引き伸ばすくせがありますか
21. あなたは礼儀、作法についてやかましいしつけを受けましたか
22. がっかりしている人がいたら、なぐさめたり元気づけてやりますか
23. 何かする場合、自分にとって損か得かよく考えますか
24. うれしいときや悲しいときに、顔や動作に自由に表すことができますか
25. いつも無理をして、人からよく思われようと努めていますか
26. 何事も、やりだしたら、最後までやらないと気が済みませんか
27. 友達に何か買ってやるのが好きですか
28. 何かわからないことがあると、人に聞いたり、相談したりしますか
29. 欲しいものは、手に入れないと気が済まないほうですか
30. 本当の自分の考えよりも、親や人の言う事に影響されやすいほうですか
31. 親から何か言われたら、その通りにしますか
32. 助けを求められると、私に任せなさい、と引き受けます
33. 体の調子の悪いとき、自重して無理しないようにしますか
34. 異性の友人に自由に話しかけることができますか
35. 悲しみや憂鬱な気持ちになることがよくありますか
36. 「ダメじゃないか」「・・・しなくてはいけない」という言い方をしますか
37. 誰かが失敗したとき、責めないで許してあげますか
38. お父さんやお母さんと、冷静に、よく話し合いますか

39. 人に冗談を言ったり、からかったりするのが好きですか
 40. あなたは遠慮がちで消極的なほうですか
 41. あなたは時間やお金にルーズなことが嫌いですか
 42. 弟や妹、または年下の子をかわいがるほうですか
 43. 勉強や仕事をテキパキと片づけていくほうですか

44. 絵を描いたり、歌を歌ったりするのが好きですか
 45. 親のごきげんをとるような面がありますか
 46. あなたは親になったとき、子供をきびしく育てると思いますか
 47. 電車で老人などに席をゆずりますか
 48. 迷信やうらないなどは、絶対に信じないほうですか
 49. あなたはイヤなことを、イヤと言いますか
 50. 内心では、不満だが、表面では満足しているように振る舞いますか

集 計 表

イ	1		6		1 1		1 6		2 1	
ロ	2		7		1 2		1 7		2 2	
ハ	3		8		1 3		1 8		2 3	
ニ	4		9		1 4		1 9		2 4	
ホ	5		1 0		1 5		2 0		2 5	

											合 計
イ	2 6		3 1		3 6		4 1		4 6		
ロ	2 7		3 2		3 7		4 2		4 7		
ハ	2 8		3 3		3 8		4 3		4 8		
ニ	2 9		3 4		3 9		4 4		4 9		
ホ	3 0		3 5		4 0		4 5		5 0		

○ = 2

△ = 1

× = 0

エゴグラム

	批判的	保護的	大人	自由な	順応した
20					
18					
16					
14					
12					
10					
8					
6					
4					
2					
0					
	イ 親の心	ロ 親の心	ハ 大人の心	ニ子供の心	ホ子供の心

☆ CPを上げる言葉

- 「私はこう思う」など、自分の考えや批判を述べる練習をする
- 決めたことは、最後まできちっとやろう
- こんなに黙っているのは、私の立場や年令にふさわしくない、少し発言しなければ…

☆ CPを上げる態度

- 時間や金銭にやかましくなる
- 部下や子供の間違いを、つとめてその場で叱るようにする
- 何か一つ、その場で譲らないでみる
- 生活の時間割を作り、それを守る

☆ N Pを上げる言葉

- 相手の気持や感情を認める言葉
例　～のような気持ちなのね

☆ N Pを上げる態度

- プラスのストローク（後述）を与える
- 美しい、好ましい点をほめる
- 個人的な関心を示すような態度
- 機会をとらえて、小さな贈物をする
- 相手のネガティブな言葉や態度に反応しない
- 「スケールの大きい人間だ」と感じさせる態度

☆ Aを上げる言葉

- もう少し詳しく説明して下さい
- 感情が高まっている時「少し考えさせて下さい」と問をとる
- 「～ということですか？」と話しの内容を確認する

☆ Aを上げる態度

- 物ごとを分析し、そこに何らかのルールや、パターンかないかを、調べる（行動分析）
- 自律訓練法、沈黙など、リラックスして冷静なる訓練
- 言いたいこと、したいことを文章にする
- 同じ状況で、他の人ならどう行動するかを考える
- 結果を予測して、問題全体をみる

☆ F Cを上げる言葉

- それは面白そうね
- やってみよう
- 私も仲間に入れて
- ゆかいね
- 「～とを感じる」（“思う” に対して）
- ユーモア、冗談
- おいしいですね、きれいですね
- 楽しみましょう

☆ F Cを上げる態度

- 不快感に多くの時間を費やさない
- 短い空想を楽しむ
- 芸術（絵・詩・俳句など）を楽しむ
- 娯楽（映画・スポーツ・テレビなど）を楽しむ
- 愉快的気分に入る

心に響く言葉

1. ウエイトレスの心あたたまるサービス

ある日のこと、東京ディズニーランド内のレストランに若い夫婦が見え、それぞれ自分の食事を注文してから、さらにもう一つお子様ランチを注文しました。子供連れでもないのにお子様ランチを注文されたので、注文を受けたウエイトレスは「なぜ？」というようなけげんな顔つきで一瞬とまどった。すると、ご夫婦はその訳を次のように話してくれたのであった。

「私たちには小さい子供がいて、よくその子を連れて東京ディズニーランドに遊びに来ました。その時は、いつもこのレストランに寄ってお子様ランチをいただいていたものです。ところが、最近その子を亡くしてしまいました。そこで、今日はその子を偲ぶために、二人でここに来ていつも子供が楽しみにしていたお子様ランチを注文したのです」すると、神妙な顔つきでこの話を聞いていたウエイトレスは、なんと、すぐに子供用の小さなイスを持ってきて、ご夫婦の間に置いたのであった。ご夫婦にとっては、お子様ランチを注文しただけでも満足していたのに、子供用のイスまで置いてもらったので大感激。まさに感動の境地であった。

2. 一杯のジュース

兵庫県のある年配のご夫婦が東北旅行をした際、帰り飛行機内での出来事です。このご夫婦には生まれながらの小児麻痺の子供さんがいて、ずっと寝たきりの状態であったが、四十歳で、ご両親より早く亡くなってしまいました。今回の旅行は子供に対して何もしてあげられなかった供養のため、せめて遺影に美しい風景を見せてあげようと、子供の写真を携えての旅行であった。飛行機の中から外を見ると美しい富士山が見えてきたので、子供にも見せてあげようと遺影を窓際に立てかけておいた時のこと。スチュワーデスが近づいてきて、「お写真に方にもどうぞ」と、コップに入ったジュースを一杯手渡してくれたのである。ご夫婦はこのスチュワーデスの思いがけない厚意に胸が熱くなり、感激で胸がいっぱいになった。ご夫婦にとってはまことにうれしい一杯のジュースとなったのである。このスチュワーデスは遺影の方の詳細については何も知らないわけであるが、その場の状況から察知、判断してジュースを差し上げた訳である。

演 習 3

私たちは毎日、起きた時から眠りにつくまで、選択の連続の中で生きています。暮らしの中の小さな選択は、就職や結婚といった人生の大きな決断の時とは違って、あまり意識しないことも多いのではないのでしょうか。ひょっとすると多くの場合、自分で決めているようでいて、実は「決めさせられている」のかもしれません。

以下の各文を読んで、自分にも経験がある、そんな気がする、という項目をチェックしてください。

- //
- 問 1 自分が過去に何かをしてもらったことがあるために、その人の頼みを断わりにくく、しかたなしにイエスと言ってしまったことがある ☐
- 問 2 依頼を断わった後に、相手が依頼の内容を少し減らして再び頼んできた場合、少々無理をしてでも引き受けることがある ☐
- 問 3 少しだけならと思い、頼まれ事を引き受けたが、思いのほか入れ込んでしまったことがある ☐
- 問 4 何か得するようなことを言われて乗り気になったが、途中で向こうの話が変わってきた。しかし、今さら断わるのはばかられる気がして断われない ☐
- 問 5 バーゲン中だと聞くと、要らないものまで買ってしまうことがある ☐
- 問 6 ここの店でしか買えないと聞くと、つい財布のヒモがゆるみがちだ ☐
- 問 7 これは世の中に 1 つしかないと聞くと、急にそれが良いもののような気がする ☐
- 問 8 あなただけが頼りと言われると、何となくがんばってしまう ☐
- //

解 説

・間1と間2は互酬性、つまり、相手も何か我慢しているのだから、自分も少しは無理してみようと思う、“お互いさまの心理”が働きやすいかどうかをチェックするための項目です。この“お互いさまの心理”は、私たちが人と関わって生きていくためにはとても大切な考えです。ただし、相手にこの心理を上手に引き出されている場合もあるので、注意が必要です。特に間2の場合、ドア・イン・ザ・フェイス・テクニックという説得の手法が用いられている可能性があります。

・間3と間4は、いったん決心したことを途中で簡単にやめるわけにはいかないという、“乗りかかった舟の心理”が強いかどうかをチェックするための項目です。このように、自分の行動に「一貫性」を保つ、ということは大変良いことなのですが、そのために自分の本心を見失っていないかの注意が必要です。間3の場合、フット・イン・ザ・ドア・テクニック、間4の場合は、ローボール・テクニックという説得の手法を、相手にひそかに使われている可能性があります。

・間5から間8までは、限定されたものにより魅力を感じ、その限定されたチャンス逃すまいとする、“チャンスの心理”が引き出されやすいかどうかをチェックするためのものです。間5は時間、間6は場所、間7は数量、間8は人、の限定がされています。稀少価値という言葉があるように、限定されたものはそれ自体、人の競争意識や特別意識を引き出すパワーを持っているので、惑わされることのないよう注意が必要です。

・このような、暮らしの中で誰もが経験する「なぜ自分はあの時、イエスと言ってしまったのだろう？」という疑問について、考えていきたいと思います。

①ドア・イン・ザ・フェイス・テクニック（譲歩誘導法）

②フット・イン・ザ・ドア・テクニック（段階的要請法）

③ローボール・テクニック（承諾先取要請法）

◎心理的アプローチを用いて日常会話の事例を考える

①譲歩誘導法の実例→

②段階的要請法の実例→

③承諾先取要請法の実例→

3. 価値観と倫理観

演習4

8つの価値観

氏 名	健康	夢	友情	財産	愛	社会秩序	自由	楽しさ
合 計								
グループ順位								

1) ソーシャルワークとディレンマ

ソーシャルワーク実践では、援助にかかわるさまざまな人々や組織の価値観がぶつかり合い、倫理的ディレンマが起こる。言い換えれば、ソーシャルワーカーは、自分自身の価値観と倫理の原則との狭間で悩んだり、また利用者の価値観を受け入れられなかったり、さらには同僚やほかの専門職の価値観との間にズレを感じたり、所属する組織の業務命令という「壁」に阻まれたりする。ディレンマとは、矛盾や葛藤のことであり、「ぶつかり合ういくつかの価値観のなかで、何を優先すべきか迷うこと」である。あるいは、「理想的な援助・目標を知っていて、それに向けて援助を行いたいのに、利用者がそれを望まなかったり、組織の価値観と違ったり、時間や資源に制限があるためにそれらを達成できないこと」でもある。現実には、さまざまなディレンマに苦しむソーシャルワーカーの姿がある。

〈 例 〉

- ・ 貧困に苦しむ人々のニーズに応えたいと思いながら、同時に組織から指示を受け、資格認定の事務処理手続きを優先させなければならない生活保護ワーカー
- ・ 退院する精神障害者に、引き続き社会復帰の訓練をしてほしいと願っても、相手がそれを望まないことに苦悩するソーシャルワーカー

- ・子どもを虐待しても何とも思わない母親を、受容できずに苦しむソーシャルワーカー
- ・知的障害者が地域での自立を望み、実現させようと動き出しても、地域に貸してくれるアパートが1軒もないという現実にぶつかるソーシャルワーカー
- ・脳梗塞で倒れた高齢者が、在宅での暮らしを望み、それを実現させようと働きかけるが、医者やほかの専門職たちからの反対に苦しむソーシャルワーカー

このようなディレンマを感じるのは、ソーシャルワーカーが倫理の原則を知っているからである。知っているからこそ、できない状況に苦しむのである。このディレンマと向き合うことは、言わばソーシャルワーカーの宿命でもある。

・ディレンマの構造を整理すると、主に次の6項目が考えられる。

- (1) 自身の価値観とソーシャルワーク倫理との葛藤
- (2) 自身の価値観と利用者の価値観との葛藤
- (3) 自身の価値観と同僚、ほかの専門職の価値観との葛藤
- (4) 自身の価値観と所属する組織の価値観との葛藤
- (5) ソーシャルワーク倫理同士の葛藤
- (6) 社会環境（時間や資源の制限）によって生じる葛藤

ディレンマの構造について考える

演習では、もっとも起こりやすいディレンマの構造を紹介し、どの価値観がぶつかりあうのか、何がディレンマの原因なのかを判断、分析する力を養う。もちろん、単に構造を理解するだけに留まらず、そのなかでの精神的葛藤を体感してもらいたい。そして、こうした解決法のないディレンマという状況が、ソーシャルワーカーに何をもたらすのかを考える。

・ かんがえる	⇒	あぐをかく
・ きく	⇒	いばる
・ くみとる	⇒	うとんずる
・ けんこう	⇒	えこひいき
・ こころをやしなう	⇒	おこる

演 習 5

ある精神科に通院する女子高生が、「妊娠したので、子どもを堕ろせる病院を紹介してほしい」という相談にやってきた。事情を聞くと、「今回の妊娠は、ちょっとした失敗だった」と話し、「私は、産んでも、堕ろしてもどちらでもいい」と言う。相手の男性は、「自分の子どもではない」と話しているらしい。次の週、両親がやってきた。父親は「絶対に堕ろさせる」「相手の男性を訴えてやる」と興奮している。母親は無関心であった。同僚のソーシャルワーカーは、堕胎について賛成、反対、それぞれの意見をもっている。妊娠した理由を探ると、家庭環境での愛情の希薄さが見えてくる。

家族からもっと事情を聞こうとしたが拒否される。所属する病院からも、家族のことにまで首を突っ込まずに、医者の指示を守れと釘を刺される。産むとしても、この地域では、子育て支援の社会資源は保育所のみである。現在、妊娠3カ月で、急がなければならない。ソーシャルワーカーは、個人の信条として、堕胎には絶対反対である。

1. このケースを担当したワーカーにはどのようなジレンマあるか
2. このケースは優先される価値観について
3. このケースの拠り所とする倫理綱領は何か

逆説日本昔ばなし「桃太郎」

作・花原 信昭

むかしむかしの365倍も昔のお話。日本には鬼さんという生き物が住んでいましたとさ。鬼さんは毎日、木の実を取って食べたり、川で魚を取ってみんなで平和に暮らしておりました。そのうち、いつの頃からか鬼さんと同じような形をした人間という生き物が誕生し、どんどんその数を増し鬼さんたちの暮らしているところに進入を始めました。人間は次第に勢力を増してきて、少数の鬼さんたちの生活空間を圧迫し始めました。そこで鬼さんたちは、山の奥に引っ込んでいきました。牙や角が生えて、恐ろしそうな顔をしていましたが、本当は心の優しい者たちだったのです。けれど人間のほうでは鬼たちの姿を恐ろしがり、山奥へ入って行って出会ったりすると、いつも「鬼だ鬼だ」と叫んで怖がりました。鬼に出会うと人間は持っている財布や着物を勝手に放り出して、大あわてで逃げていってしまうのでした。鬼さんたちはとても悲しく思いましたが、人間たちと仲よくなれる日が来るのを夢みて、仕方なく人間が落していった物を持って帰り、いつか返してあげようと大切に箱に保管するようになりました。やがて人間の数がさらに増えてくると、鬼さんたちは住み慣れた土地を離れ、小さな島に移り住みました。小さな島を鬼さんたちは「鬼ヶ島」と名付けそこで細々と暮らし始めました。

その頃、人間の社会では、あるところのあるお婆さんが川で洗濯をしているところへ大きな桃がドンブリコッコ、ドンブリコッコと流れてきました。それを切ってみたら中から赤ん坊が生まれるという奇怪な事件でありました。桃から生まれたので「桃太郎」と名付けられたその子供は、老人たちの偏見に満ちた甘い教育の結果、どこかひねくれた正義感を持ち、鬼を極度にきらう少年に育ちました。桃太郎は鬼退治に行くと言いだすと、犬・猿をきび団子でてなずけて、鬼ヶ島へ乗り込みました。静かに暮らしていた鬼たちは、大きな刀を持って獣を引き連れた桃太郎の来襲に驚きました。鬼に戦線布告もせず桃太郎たちはいきなり襲いかかりました。鬼たち全員を殺した後、一行は鬼が保管しておいた金品を見つけ略奪し、意気揚々と村へ引き上げました。そして桃太郎は英雄となりましたとさ。

演習6

ヘルパーの手記より

ひと雨きそうなときのアジサイがいちばんきれいだ、と話してくれたAさん。脳卒中の後遺症で半身まひの状態です。つい先日、74歳の誕生日をベッドの上で迎えたのです。かつては働きづめだったAさんも、今では食事から、お風呂、さらに下の世話まですべて夫に頼っています。こうした生活がもう1年7か月になろうとしています。

ある日、Aさんはおむつを取り替える私の耳もとで、夫に聞こえないようにあの人から、こんな役立たずを嫁にした覚えはない。お前がそんな身体でいるから、やりたいこともできず、行きたい所へも行けず、オレは世の中でいちばん不幸だ。治るなら治る、死ぬなら死ぬ、とはっきりさせてくと毎日言われるんです。それがつらくて、「いっそひと思いに死なせてほしい」と、涙ながらに訴えるのです。

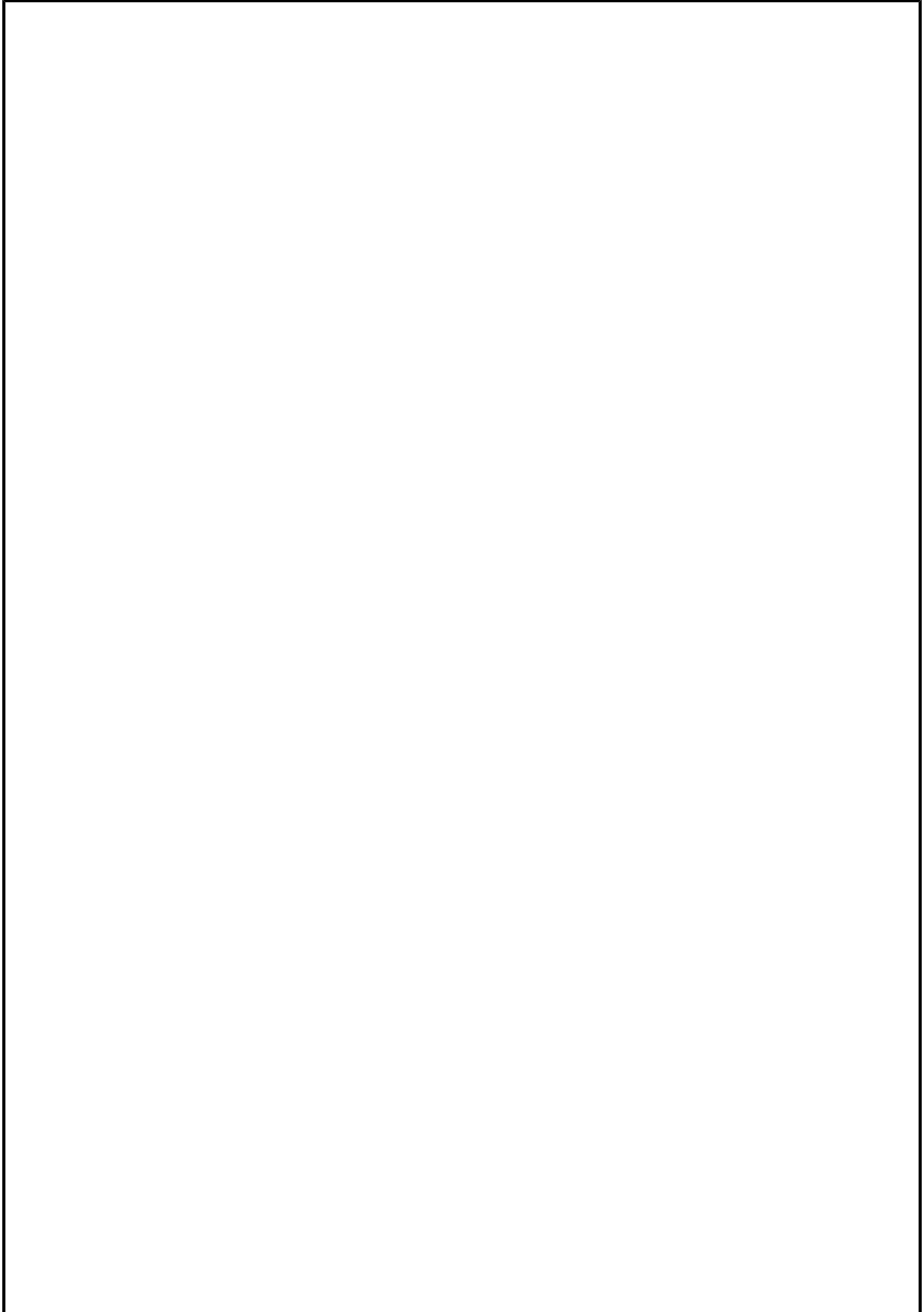
①この手記を読んで専門職としてこのケースの問題点は何ですか

4. コミュニケーション技術

演習7

図形の伝達

演習 7 の図形を描く



コミュニケーションの構造

<賢馬ハンスのエピソード>

ノンバーバル（非言語的）コミュニケーションの重要性を伝える楽しい実話

1900年、ドイツのベルリンで、フォン・オステン（von Osten）という男が1頭の馬を飼い始めました。馬の名前はハンス。まもなくフォン・オstenは、ハンスに前脚で床をたたいて数を数えるという芸を教えます。ハンスは覚えるのが早く、足し算、引き算、かけ算、わり算と、どんどんマスターしていきます。大勢の観客の前で、メガネをかけている人の数をあてたり、時間をつげるなど、とにかく前脚で床をたたいて答えられるものならなんでもOK。ついには、文字を数に置き換えて床をたたいて表すことで、文字どおりどんな問題にも答えられるようになったのです。

こうしてハンスは「賢馬ハンス」として世界的に有名になりました。ハンスは一体どうやって難しい質問に次々と答えているのでしょうか？ ハンスに科学的に興味を持った人たちや、何かトリックがあるに違いないと考えた人たちが、ハンス調査委員会を結成しました。ベルリン動物園の園長、サーカスの理事長、獣医、心理学や生理学の教授たちなど、そうそうたるメンバーが集まって、ハンスにさまざまなテストをしようというのです。まず最初に、飼い主のフォン・オstenのいないところで、ハンスを試しました。ここでもハンスはすべてに正解を出します。言葉を話せないハンスが脚で地面をたたいてその回数で解答を示すのを、人々は息を呑んで見えています。1、2、3、・・・正解の数だけたたいた後、ハンスの踏みみはピクッと止まります。これで、何のトリックも使われていないことが証明されました。「ハンスは本物の天才馬だ！」人々は興奮しました。しかし、次のテストでハンスは突然正解できなくなりました。それは、左の耳からフォン・オstenが思いついた数字を言って、右の耳からある調査委員が思いついた数字を言って、ハンスにその2つの数字の合計を答えさせるというものでした。つまり、それぞれの数字を開くまではその場の誰もが正解を知らない、という状況でハンスを試してみたところ、ハンスの答えがはずれたのです。何度繰り返してもハンスは誤答を続けます。そして、とうとう調査委員の1人がハンスの秘密を発見したのです。

それは何だと思いますか？ 賢いハンスは、人々の視線を敏感に感じとっていたのです。ハンスが正解の数をたたくまで、人々の視線はハンスの脚もとに集中します。ところが正解の数に達した途端、人々は驚きの視線でハンスの顔を見つめるのです。その微妙な視線と姿勢の変化から、ハンスはその時が正解の数、つまりごほうびがもらえる数だと知っていたのです。

ハンスは計算はできなかったけれど、やはり賢い馬だったのです。

演習 8

3 分間プレゼンテーション

- ①精神障害者地域移行のためのグループホーム建設に伴う地元説明会
- ②新興住宅地で自治会活動(福祉活動)として住民参加を促す
- ③中小企業の経営者の会議で社会貢献を依頼する
- ④地域生活定着支援センター職員が出所する累犯者の受入を施設の職員に依頼する

専門職としての価値観を考える

演習 9

Aは48歳 独身 1LDKの賃貸マンションで一人暮らしである。Aは運送会社の長距離トラックの運転手として25年程勤務していた。3年前に飲酒運転で物損事故を起こして会社を解雇された。大型免許が無くなり、その後二・三の工場で臨時工として働くが、無断欠勤や工員との口論などがあって工場をやめる。仕事内容は決して悪くないが、短気なのと元来酒好きで酒癖が悪く同僚とのトラブルが今日まで絶えなかった。8ヶ月ほど前から仕事が無くなり、親戚や知人から借金をして生活を続けていたが、一人で部屋にいとつい酒を飲んでしまい、体調を崩してしまった。倦怠感がひどく、働くこともできないため、医療費や生活費の捻出に困り果て、福祉事務所に行った。体調が悪く働けないので「早く何とかしてくれ！」と大きな声で頼んだ。

このケースで必要となる支援モデルと支援内容は何か

演習 10

難破船の人々

一艘の船が大西洋の真中を航海していた。乗っていたのは、この船の持ち主である大富豪クフ侯の娘であるフランソワ、三代にわってクフ家に仕える老執事、若い奴隷、そしてフランソワのフィアンセの4人であった。ジブラルタル海峡を回って地中海にある島の別荘へ夏のバカンスを楽しむための船旅であり、秋には盛大な結婚式が控えていた。

港を出てしばらく航海は順調だった。しかし、突然、大きな嵐が船をおそい、船は波に翻弄され、木っ端みじんに砕け散って4人は海に放り出された。「お嬢様、しっかりしてください。」フランソワは老執事の呼ぶ声に目を覚ました。そこは小さな無人島で、嵐はすっかりおさまっていた。流れ着いたのはフランソワと老執事、若い奴隷の3人で、フィアンセの姿はなかった。ただ、遠くに別の島が見え、船の残骸がうち寄せられており、フィアンセはその島に流れ着いたに違いなかった。

無人島に流れ着いて数日が過ぎた。食料と水は若い奴隷が魚を捕り、森を歩いて調達してくれた。そのようにはじめのうち若い奴隷は従順に仕えていたが、次第に態度が変わっていき、自己主張をするようになっていった。フランソワは我が身の不幸を嘆き、あのかすかに見える島にいるだろうフィアンセを思って泣き暮らしていた。そしてついにフランソワは若い奴隷に言った。

「わたしをあの島に連れて行って下さい。」若い奴隷は少し考えていった。「わたしと一夜をともにするなら、イカダを作って連れて行ってあげます。」フランソワは悩んだ。もはや若い奴隷は無条件に自分の言うことを聞いてはくれない。フィアンセには心から会いたい。でもそのために奴隷と一夜をともにするなんてできるはずがあるだろうか。フランソワは老執事に相談した。しかし老執事は、「わたしがそれを決めることはできません。お嬢様がご自身でお決めになって下さい。」というのみだった。フランソワは必死に悩み、考え、そして結局、若い奴隷と一夜をともにした。そしてついにフィアンセの待つ島にたどり着くことができた。確かにそこにフィアンセはいたが、勘のするどいフィアンセはフランソワと若い奴隷との関係を疑った。フランソワは困り果て、正直にフィアンセにうち明けた。なにもかもフィアンセに会いたい一心であったと訴えたが、フィアンセは決して許さなかった。それから数日後に貿易船が通りかかり、4人は救い出された。

設 問 4人の登場人物に関して、自分が共感できる順位をつけてみて下さい。

人 物	フランソワ	若い奴隷	老 執 事	フィアンセ
順 位				

◎難破船の人マの追加情報

適切な判断をするには、ほかにどのような情報が必要でしょうか。

○島と島の間は3キロ離れており、この海には無数の鯨がいました。

○この結婚はフランソワの国とフィアンセの国の政略結婚で、もともとフィアンセは乗り気ではなく、なにか理由を付けて破談にしたいと思っていました。

○フィアンセは体に障害があり、泳げませんでした。

○フランソワは35歳、再婚で子どもも二人いました。

○老執事はフィアンセから「なぜフランソワの行動を止めなかったのか」と怒りをぶつけられ、「私は必死で止めました」と言いました。

○若い奴隷は、1ヶ月前に戦争で捕らえられて、奴隷になる前はある国の王子であり、奴隷の身分にあることに耐えられなく苦しんでいました。しかしフランソワに出会ってからフランソワを心から愛するようになり、死を掛けても想いを遂げたいと思っていました。

◎以上の情報が入った後の順位はどうでしょう。

順位が変わったとしたら、それはなぜでしょうか。

設問 再び4人の登場人物に関して、自分が共感できる順位をつけてみて下さい。

人 物	フランソワ	若い奴隷	老 執 事	フィアンセ
順 位				

◎カンファレンスの手順

- ①開催の挨拶 「本日はご多用の中、ご足労頂きましてありがとうございます。」
 「カンファレンスを始める前に自己紹介をお願いします。」

②協議する概要説明

- ①協議主題
- ②概要説明

③カンファレンス

- ①ケース状況の説明
- ②課題の整理
- ③家族の意見
- ④協議と施設からの要望

④本日のまとめ

- ①これからの方針や確認事項の整理（口頭で説明し、「これでよろしいですか」と確認を取る）
- ②カンファレンスの要約記録
- ③要約記録の決裁と家族への配布
- ④残された課題

⑤職員への情報提供

演習12 あなたがケースワーカーだったらどのような相談をしますか

母子世帯、母親22歳、長女3歳、長男4歳の世帯構成。中学卒業後美容師見習いで働くが、仕事がきついため1年でやめる。喫茶店でウェイトレスとして働く。そこで客としてきていた男性（会社セールスマン、当時21歳）と知り合い同棲する。子どもができたのを機に結婚、家庭に入る。2年前夫は女性ができただけから家に帰らなくなり1年半前に協議離婚する。約束していた養育費等が入らないことから、母親は女友達の紹介で水商売（キャバレー・ホステス）に入る。子どもは、夜、実家に預ける。そこで知り合った男性と子どもは引き取らないとの条件で結婚の約束をした。今回ぜひ再婚したいため子どもを養護施設に入れてほしいとのことで、母親が児童相談所に相談のため来所した。

ロールプレイ

ケースワーカーと母親役を選びロールプレイを10分間行いグループ

演習6 支援の方向性を話し合ってください。

演習13

結婚して遠方で暮らしているたAさんは実家のことで福祉事務所に相談にきた。相談室でケースワーカーが話し掛けるとAさんは少しずつ実家のことを話し始めた。

父 B男 58歳 やや病弱な妻と83歳の母親との3人暮らし28年前郊外の旧村に隣接した新興住宅1戸建てを35年ローンで購入B男は中堅の商社の課長として都心部まで1時間半かかって毎日遅くまで仕事をしていた。仕事人間で家のことは妻と母親に任せていた。3年前会社が大手商社との合併のため、現職には留まれず地方へ単身赴任しなければならなくなったため迷った末、希望退職の募集に応じた。退職を機に、昔からやりたかった事業を始めた。しかし、始めた事業は思うように利益が上がらず、途中で廃業せざるを得なかった。事業を始めるにあたり、今まで蓄えた預貯金や退職金をすべて失ってしまった。その後、多数の会社の面接試験を受けたが、年齢等の関係で正職員として採用してくれるところはない。8ヶ月間頑張ったが、「もうムリだ」とあきらめて毎日ぶらぶらして暮らしている。久しぶりに帰省すると家の中は散らばり、以前との変わりように驚いた。母は虚弱な体でパートに出ていた。B男の母親は辛うじて自分のことができる程度である。亡くなった夫の遺族年金がかなりあり、家族の生活費となっている。父の収入が途絶えた後は、祖母の年金と母のパートで苦しいながらも住宅ローンも返済していた。それがここ半年ローンが滞り、銀行から督促状が来るようになった。父は「なんとかしなくては・・・」と言っているが、半年くらい前からパチンコにのめり込み生活資金の使ってしまう。また、家にいると酒を飲み祖母に暴力を振るい、年金を取り上げてしまうことがある。母も祖母もB男が怖くて文句も言えず、黙ってみているだけである。心配した地区の民生委員が3ヶ月程前尋ねてきたが、B男が憤慨して民生委員に怒鳴りつけたためその後は誰も係わりを持っていないようである。祖母は手芸が得意で2年前までは地域の会館で教えていたが今では何もせず自室で閉じこもってテレビを1日中見て時間を過ごしている。母もおとなしい女性で家事を行い、B男が商社に勤めていたときは家族は幸せであった。家族が「昔のように暮らせるようになって欲しい」とAさんは涙を浮かべて語った。

演習13を読んで、ケースワーカーとしてこの家族を分析し、相談方法を考察してください。

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

※ニーズ把握は次の目安にする

-

勘と科学的アプローチ

設 問 2つの事例から支援アプローチを学ぶ

ーやもめとメンドリー

あるところに「やもめがいた。彼女は、男性との生活に縁が切れ、小金をためることに興味をおぼえるような心境になっていた。そして何羽かの鶏を飼いはじめた。さいわい、メンドリは卵をよく産むので、彼女は内心ホクホクしていた。ある日、鶏舎の前に立って鶏をながめていたとき、もし「1日2個ずつ卵を産んだら・・・」という想像がふと頭をかすめたのである。そう思っただけで、彼女はすっかりうれしくなってしまう、そのため、これからよい飼料を十分やろうときめた。翌日からそれを実行し始めた。日ごとにメンドリは肥り出し、羽の色も見ごとに becoming いくのが目に見えてきた。彼女は「そのうちにきっと1日に2個ずつ生みだすに違いない」と信じた。ところが間もなく、毎日1個ずつ産んでいたものが、2日に1個というように減ってきた。それでも彼女は「何かの都合だろう。そのうちにきっと・・・」と自分にいいきかせていた。しかし、気の毒にも、彼女の希望は裏切られて、ついには、1個も産まなくなってしまったのである。これは、イソップ物語の中の話である。

ーテラーとショベル作業ー

ベスレヘム製鋼所に就任したテラーは、そこで行われているショベル作業の効率化に目をつけた。そこでは、約600人の作業員が鉾石、灰、その他の処理に徒事していた。彼は、ショベルひとすくいの重さが何ポンドの場合、もっとも疲労が少なく、しかも最高の作業成績を上げることができるかということに疑問をもち、標準的な作業員2人を選び、ひとすくいの重さをいろいろ変えて、慎重に観察し、1日当りの作業成績を記録した。すると、38ポンドの場合1日25トン、34ポンドの場合は1日30トンという具合にひとすくいの重さを減らすにつれて、1日の作業成績が上昇し、ひとすくい22ポンド以下になると、逆に1日の作業成績が下降することがわかった。

そこで、彼は重い鉾石には小さいショベル、軽い灰には大きいショベルというように、いつもひとすくいの重さが21～22ポンドとなるように、ショベルを工夫し、それに基づいて、600人の作業員を合理的、計画的に働かせることに成功した。そして以前には、1トン当り0.072ドルを要した経費を0.033ドルに引き下げ、これにより年間8万ドルの節約を実現した。

支援困難な事例1 ワーカーの記録から

Aさん（77歳・女性）は、この地域で長く一人暮らしをしてきた。若い頃に両親を亡くし、その後結婚することなく、ずっと小学校の先生として働いてきた。つい最近まで元気で、退職後は喫茶サロンのお世話役として地域活動にも積極的に参加していた。ところが、2か月前に腰を痛み、思うように動けなくなった。手術は難しいとのことで、ふだんの生活にもかなり支障をきたすようになっていく。

民生委員の協力で要介護認定の申請はしたものの、いざ認定結果が出ると「介護サービスなんて私には必要ない」の一点張り。交代で世話をしてきたAさん兄弟からは、「私たちも高齢だから続きません。もう専門の人たちにまかせたいです」という訴えがあり、また民生委員からは「本人がいくら嫌がっても、サービスにつなぐのがあんたたちの仕事だろう」と強い口調で迫られる場面もあった。

Aさんから援助者に対して、「兄弟とは歳が離れていて、私が育てたみたいなものだから面倒みて当たり前なのに。あんたたちも勝手に認定とか決めて。みんなサービスサービスって、それしか言わない。私の気持ち、誰も分かっていない。もう神経にさわるから誰も来なくていい。ここで死んだほうがずっと楽だよ」と話すなど、ますます拒否が強くなっているようである。

支担当ワーカーの所感

腰の状態が相当悪く、日常生活をこのまま維持するためにはサービスの利用が必要である。Aさんはそれを強く拒否し、日増しにその傾向が強くなっているようだ。イライラもあるようで、Aさんのトレードマークだった笑顔を見せることも減っている。心配して親族や民生委員が働きかけたが、かたくなにサービス拒否を続ける本人に手を焼くようになっていく。

元々、とても評判のいい小学校の先生で、一生懸命に子どもに向き合ってくれる先生だったとのこと。喫茶サロンでも中核的な存在であった。それだけに、Aさんをなんとか地域で支えていきたいと考えている。

ミクロの支援は・・・

メゾの支援は・・・

マクロの支援は・・・

支援困難な事例2 ワーカーの記録から

Eさん（92歳・女性）は、長女と2人暮らし。認知症が進行し、コミュニケーションも難しくなっていたが、くしゃくしゃの笑いじわのある朗らかな方で、近所やデイサービスの職員からとても慕われていた。周りの人たちがEさんを語るとき、一様に「Eさんはとてもかわいらしい方だけど、ご家族さんがねえ・・・」と顔を曇らせる。Eさんの長女は、Eさんにかかわるあらゆる機関にクレームを入れる。しかも、それは毎日のように続く。その内容は、クレームを受ける側としては些細なことと感ずることが多い。たとえば、デイサービスのスタッフに対して、昼食の献立メニューをチェックして、「刻み食に合った食材料の工夫が必要でしょう。ショートステイ先には、「面会に行ったら母がベッドで寝ているのを見かけました。昼間は寝かさずに、常に体操や読書をやらせてください」と。一事か万事、こんな感じである。クレームに対して専門機関の立場から説明しようとする、「上の人を出して」と長女の態度はさらにエスカレートする傾向にある。「ごもっともなご意見だと思います。今後改善させていただきますね」という具合に対応すると、そのクレームに対しては収まり、ターゲットが次に移っていく。平日のデイサービスを除いては、すべての介護を長女だけで担っている。それは、誰も真似のできないほど甲斐甲斐しいものだ。援助者が長女の介護に関心やねぎらいを示すと、「当然のことをしているだけです。娘ですからこのくらいはね」と少しはにかんだ表情を見せる。

支担当ワーカーの所感

Eさん本人の援助に集中したいと思うが、スタッフから聞こえてくるのはEさんの長女のことばかりで、まるでクライアントはEさんではなく長女ではないかと錯覚してしまうことがある。Eさんと長女の関係は悪くない。長女は、Eさんに対して執着とも受け取れるほどの強い愛情を感じているようだ。宝物でも扱うように丁寧な介護をしており、その点では頭が下がる。クレームもEさんのことを思うがゆえのことというのは頭ではわかっているが、関係機関のスタッフも疲弊して、Eさんのお宅からの連絡だけで萎縮している様子がありありとうかがえる。「こんなことがあったんですよ。ひどいでしょう」という長女の言葉に、援助者としては傾聴に努めてはいるが、それがEさんへの援助となっているどうか不安である。

ミクロの支援は・・・

メゾの支援は・・・

マクロの支援は・・・

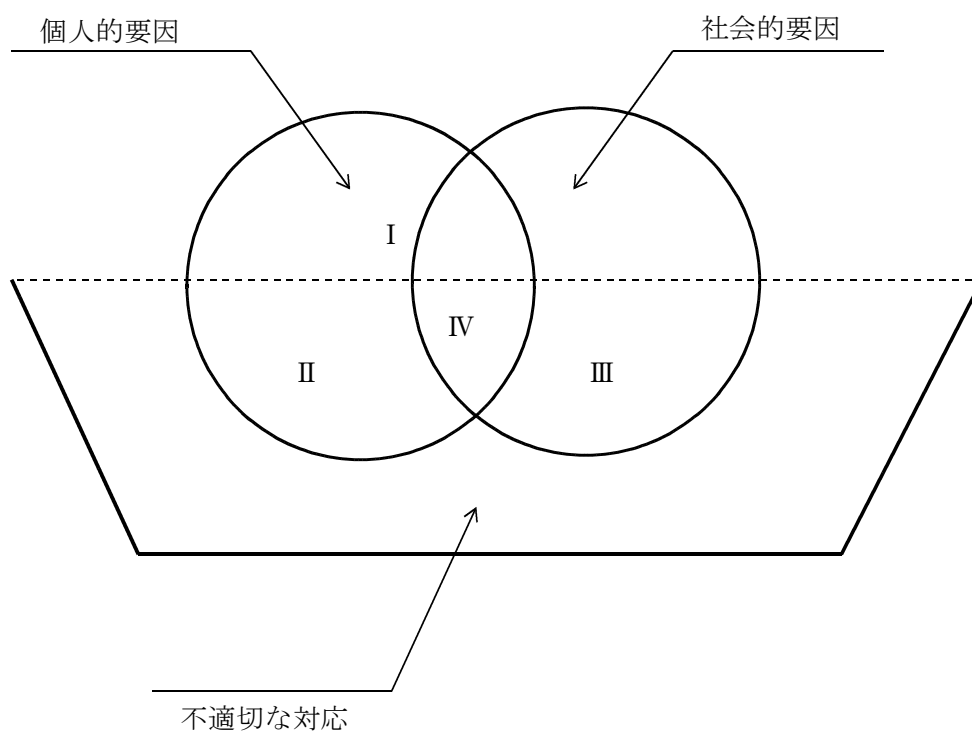
演習14 支援困難な事例1より

①個人・社会的要因・不適切な対応について考えよ

②Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ・Ⅳ類型の何れか

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

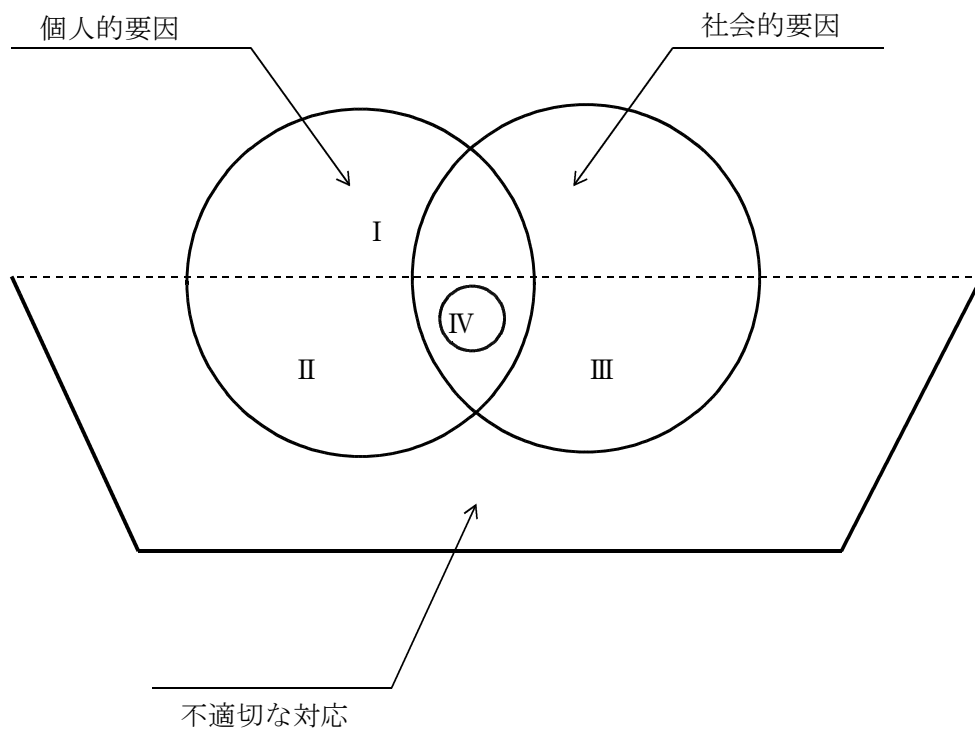


- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

検討例

- ・ 介護サービスの受入を拒否
- ・ 腰痛の発症
- ・ ADLの低下
- ・
- ・

- ・ インフォーマルサポートが
手を引いている
- ・
- ・
- ・



- ・ 本人の側からみたニーズにアプローチできていない
- ・ 「変化」に対応した援助ができていない
- ・

5. 支援の展開視点

開かれた社会関係を創造する

長女は、クレマー的行為によって何を満たそうとしているのか。対人援助としては、そこに的確にアプローチできなければならず、また解決に向けて的確に働きかけねばならない。

ここでの実践が依拠する価値の一つは、社会関係は開かれなければならないということである。人間が健全な生活を営み、意味のある変化を遂げていくためには、社会とのつながりが不可欠である。何よりも、自分がここにいることを実感でき、ここに存在することの意味や価値を確認できるのは人との関係のなかにおいてだけである。孤立と孤独、そして閉塞的な関係は、きわめて深刻なリスク要因となることはいうまでもない。

ひきこもり、自殺、虐待といった社会問題は、ともすれば閉じがちになる現代社会の象徴ともいえる。関係を開く援助ができるかどうか専門職に問われる。

事 例 支援困難な事例 ワーカーの記録から

Aさん（77歳・女性）は、この地域で長く一人暮らしをしてきた。若い頃に両親を亡くし、その後結婚することなく、ずっと小学校の先生として働いてきた。つい最近まで元気で、退職後は喫茶サロンのお世話役として地域活動にも積極的に参加していた。ところが、2か月前に腰を痛め、思うように動けなくなった。手術は難しいとのことで、ふだんの生活にもかなり支障をきたすようになっていく。

民生委員の協力で要介護認定の申請はしたものの、いざ認定結果が出ると「介護サービスなんて私には必要ない」の一点張り。交代で世話をしてきたAさん兄弟からは、「私たちも高齢だから続きません。もう専門の人たちにまかせたいです」という訴えがあり、また民生委員からは「本人がいくら嫌がっても、サービスにつなぐのがあんたたちの仕事だろう」と強い口調で迫られる場面もあった。

Aさんから援助者に対して、「兄弟とは歳が離れていて、私が育てたみたいなものだから面倒みて当たり前なのに。あんたたちも勝手に認定とか決めて。みんなサービスサービスって、それしか言わない。私の気持ち、誰も分かっていない。もう神経にさわるから誰も来なくていい。ここで死んだほうがずっと楽だよ」と話すなど、ますます拒否が強くなっているようである。

支担当ワーカーの所感

腰の状態が相当悪く、日常生活をこのまま維持するためにはサービスの利用が必要である。Aさんはそれを強く拒否し、日増しにその傾向が強くなっているようだ。イライラもあるようで、Aさんのトレードマークだった笑顔を見せることも減っている。心配して親族や民生委員が働きかけたが、かたくなにサービス拒否を続ける本人に手を焼くようになっている。

元々、とても評判のいい小学校の先生で、一生懸命に子どもに向き合ってくれる先生だったとのこと。喫茶サロンでも中核的な存在であった。それだけに、Aさんをなんとか地域で支えていきたいと考えている。

人としての尊厳は不変である

対人援助の「価値」とは、援助を方向付ける理念・思想・哲学のことであり、専門的援助の根拠となるものである。人としての尊厳は何があろうと不変である。このことは、その価値の根拠に位置づけられる。

しかし、実際の社会における規範や価値観に拘束されながら生活を営み、ときにさまざまな社会関係に翻弄され、また自身の心身も変化してゆく個々の当事者にとって、「不変」というわけにはいかないのも当然である。援助者は、人としての尊厳は不変であることを根拠としながら、所与の移りゆく状況の中で、本人の生きる意味、つまり本人の自己実現のあり方を本人自身が変えていけるように支えることが求められる。

今の私の存在に価値があることを実感した時、その後の変化に必要なエネルギーが湧き出す。そこから自分の人生行路における主体的な歩みが始まることになる。

- ①援助の扉を開く
- ②現実を直視する際に「痛み」につきあう
- ③どのように変わろうとも大事にされることを伝える

対人援助が依拠する「価値」へのアプローチ

人としての尊厳は不変である

対人援助の「価値」とは、援助を方向付ける理念・思想・哲学のことであり、専門的援助の根拠となるものである。人としての尊厳は何があろうと不変である。このことは、その価値の根拠に位置づけられる。

しかし、実際の社会における規範や価値観に拘束されながら生を営み、ときにさまざま

な社会関係に翻弄され、また自身の心身も変化してゆく個々の当事者にとって、「不変」というわけにはいかないのも当然である。援助者は、人としての尊厳は不変であることを根拠としながら、所与の移りゆく状況の中で、本人の生きる意味、つまり本人の自己実現のあり方を本人自身を変えていけるように支えることが求められる。

今の私の存在に価値があることを実感した時、その後の変化に必要なエネルギーが湧き出す。そこから自分の人生行路における主体的な歩みが始まることになる。

1) 2つの抵抗

Aさんのように、日常生活を維持するために必要と思われるサービスを本人が受け入れようとしない事例は珍しくないでしょう。近年、福祉関係の領域では、介護や家事支援、金銭管理といった具体的なサービスの提供によって問題解決を図ろうとする機会が増えています。したがって、援助者が新規にサービスを提供しようと働きかける場面において、クライアントの苦悩が「サービス拒否」という形で表出しやすくなっているといえます。

では、「サービス拒否」という言動は、クライアントにとって何を意味するのでしょうか。Aさんがサービスを受け入れようとしないのはなぜか。専門的援助においては、そこへの理解がとても重要となります。

以下、Aさんの事例を素材としながら、「サービス拒否」という支援困難事例を理解する際に必要となる「2つの抵抗」について明確にしておきます。

2) 「援助されること」への抵抗

人からの助けを受けずに自力で生活を営むというのは、狭い意味での「自立」の概念です。本来、「自立」とはもっと広くて多様な概念であるはずですが、たとえば「自分のことは自分でできるように」というのが子育てにおける一つの目標となることからわかるように、一般社会における価値基準の一つとして深く根づいていることも確かです。

つまり、「自分のことは自分ですることがよいこと」という価値基準のなかで社会生活を営む場合、その基準を満たせなくなった時点で、「よくない状態」に陥り、社会における自分の価値が低下してしまう、と本人は認識することになります。

Aさんのように自分で努力を重ねて生きてきた人、正確には自力で生きてきたとと思っている人にとって、他者から何らかの援助を受けるということに大きな抵抗が生じることになります。それは、できなくなることを認めることであり、社会のなかでの自分の価値や評価が下がることを意味するからです。とりわけ、Aさんのように世話好きで、地域の活動に携わってきた人にとっては、その立場が逆転することは受け入れがたいものなのでしょう。

3) 「変わること」への抵抗

人には誰しも、今日のこの暮らしが明日以降もこのまま変わらずに続いていくという漠然とした感覚があります。それは自然な心の働きであり、「変わらないこと」は今の日常生活に落ち着きと安心をもたらすのでしょう。それが幸せな生活であれば、なおさらのことです。その一方で、日常生活上のあらゆる変化はストレスをもたらします。それは、結婚、出産から転居、入院に至るまで、事の善し悪しにかかわらず、「変わること」は一つひとつが試練となります。

A さんをめぐる今回の状況は、一過性のものではなく、今後に大きな変化とストレスをもたらすことを予感させるものです。そのことを薄々感じる A さんは、そこと向き合うことにためらいを感じます。もちろん、腰痛によって日常生活に支障をきたしているという今の現実にも A さんが目を向けることにも大きなストレスがともないます。しかし、それ以上に、今のことだけでなく、腰が完治することは難しく、その後の生活に大きな影響が出ることと向き合う覚悟ができていないことが、結果としてサービス拒否という言動につながっているのでしょう。

A さんが「今の現実」を直視するということは、「今後の生活が変わること」を直視することにもつながるのです。

A さんにどのように働きかけたらよいのでしょうか。「2つの抵抗」に基づきながら、援助の方向性について考えてみましょう。

4) 援助の扉を開く

これから本格的な援助に向けてスタートを切ることになります。これは、A さんへの援助の扉を開く作業といえます。A さんのしんどさに気づいていること、そしてそれを支える覚悟が援助者にあることを、援助者のメッセージとして伝えることから始まります。同時に、この作業は、援助の基軸となる援助関係の形成に向けた働きかけにもなります。

A さんの「私の気持ち、誰もわかってない」という発言はとても重い意味を持ちます。この「私の気持ち」とは、どのような気持ちなのか。そして、その気持ちはどこからくるのか。「2つの抵抗」を下地としながら、A さんの言動をもとに洞察を深めます。ただし、A さん自身も「私の気持ち」について明確に認識できているわけではないでしょう。まずは、その漠然とした不安やしんどさを受けとめ、そこから一緒に明確化していく作業が求められます。

A さんに向けて援助の扉を開くというこうした取り組みは、A さんが人生の次のステージに進むための一歩を踏み出す環境を整えることを意味します。ここで何より大切なことは、その一歩を取り組みの主体である A さん自身が踏み出せるように支えることです。

5) 現実を直視する際の「痛み」につきあう

Aさんが自分の体はもう思うように動かないという現実を目を向けることには、大きなストレスがともないます。その現実を直視する際に伴うAさんの「痛み」を、援助者がその瞬間瞬間において確実に受けとめながらつきあっていくことは、この段階を乗り越えるための具体的なサポートとなります。

絶望の淵に追いやられたAさんの「痛み」は、あまりに強烈です。その「痛み」の共有を含んだ周囲からの支えは、Aさんが苦難と向き合うための不可欠な要素となります。ここでの援助者の役割は、それを専門的な援助として本人に向けて提供することなのです。

Aさんが現実を直視するということは、「2つの抵抗」で示したように、Aさん自身が変化に向けた将来へのスタートラインに立つことを意味します。

6) どのように変わろうとも大事にされることを伝える

対人援助においては、「今」に焦点を当てた援助と「その先」に焦点を当てた援助が求められます。Aさんの「今」だけでなく、「その先」に焦点を当てることによって、次の変化を支えることになります。

Aさんに向けては、まずどのように変わろうとも人としての尊厳や価値は何も変わらず、このまま大事にされ続けることを言葉や態度で伝えていくことです。自分のことが自分でできなくてもいい、ものわすれがあってもいい、ありのままで良いことを伝えることです。生きてきた道を一緒にたどり、それを評価していくことにも意味があります。

こうした取り組みは、生きる意味や価値の転換を図るという大きなテーマを含みます。Aさんに限らず、高齢になってからこのテーマと向かい合うことはとても大変な作業となります。けれども、当事者本人の人生であって、他の誰のものでもないということが厳然たる事実である限り、避けて通れないテーマなのです。

この大きなテーマと向かい合う際、の変化の先にも専門職を含めて支えてくれる人がいるという実感をもってもらうことも大切です。何があっても絶対に見放さない存在がここにあることを伝えることです。Aさんの場合、心配した親族や民生委員が働きかけましたが、サービス拒否を続ける本人への対応に困り、手を引きかけています。援助者としては、Aさんの今のしんどさを支えつつ、今後も親族や近隣の人たちが変わりなく支えてくれるように働きかけることもとても重要なアプローチとなります。

演 習 1 5

ある精神科に通院する女子高生が、「妊娠したので、子どもを堕ろせる病院を紹介してほしい」という相談にやってきた。事情を聞くと、「今回の妊娠は、ちょっととした失敗だった」と話し、「私は、産んでも、堕ろしてもどちらでもいい」と言う。相手の男性は、「自分の子どもではない」と話しているらしい。次の週、両親がやってきた。父親は「絶対に堕ろさせる」「相手の男性を訴えてやる」と興奮している。母親は無関心であった。同僚のソーシャルワーカーは、堕胎について賛成、反対、それぞれの意見をもっている。妊娠した理由を探ると、家庭環境での愛情の希薄さが見えてくる。

家族からもっと事情を聞こうとしたが拒否される。所属する病院からも、家族のことにまで首を突っ込まずに、医者の指示を守れと釘を刺される。産むとしても、この地域では、子育て支援の社会資源は保育所のみである。現在、妊娠3カ月で、急がなければならない。ソーシャルワーカーは、個人の信条として、堕胎には絶対反対である。

1 このケースを担当したワーカーにはどのようなジレンマ何か

2. このケースは優先される価値観について

3. このケースの拠り所とする倫理綱領は何か。

6. ストレngths視点の支援

演習16

- ①利用者の「強さ」に焦点化し、アセスメントする。
- ②利用者自身が問題解決の主役であることを理解する。
- ③利用者が自身のさまざまな能力・強さや資源をソーシャルワーカーとの協働のなかで活かし、生活問題を解決することを理解する。

A 子さん（14歳）は、小学校のときに男の子からいじめにあったことがきっかけで不登校気味になった。しかしその当時は、仲のよい友人が家まで送り迎えをしたり、学校にいる間も一緒に行動したりして何とか卒業した。本人もそのときの経験から、試験勉強を経て私立の女子中学校に入学し、1年の1学期まで楽しく過ごしていた。しかし2学期に入ると、A さんがかかわっている二つのグループが敵対し、その仲介をしたことで「どっちの味方なの？」と問い詰められることになってしまった。それ以来、A さんが話しかけても両方のグループから無視されるようになった。そしてその頃から、A さんは登校時間になると腹痛や頭痛が起きるようになった。当初、母親新しい環境になじめていないくらいにしか思わず、言われるままに休ませていた。しばらくして担任教員から連絡が入り、出席日数のことや教室での様子、保健室での状況を聞かされることになり、B ソーシャルワーカー（以下、B ワーカー）に相談することとした。母親が付き添ってきた A さんは、ジーンズに T シャツ姿で物怖じせずに、「こんにちは」と B ワーカーかにあいさつし、「お母さんがいなくても大丈夫」といって一人で面接室に入ってきた。そして、B ワーカーに不登校のきっかけを話した後で、今考えていることを話し始めた。「学校に行きたいとは思っている。この間、別室での定期試験を受けに学校に行ったが、教室に入ることはできなかった。また無視されるの怖いから。その日は家に帰ってきてものすごく疲れた。でも、何人かのクラスメートは「早く戻っておいで」と心配してくれたの。そのとき、C 子さんや D 子さんが助けてくれたら学校へ行くことができるかもしれないと思った。でもどうしたら・・・、もう私がいなくてクラスができているから・・・。テストはほとんどできなかった。でも英語だけは習っていたので、ほかの科目よりはましだった。学校も受験で望のところにいったし、勉強は嫌いじゃないよ。今もだめなのに将来のことはわかんないな。でも、学校にも通えていないから、お母さんにはなかなか言えないんだけど。小学校で習っていたダンスや歌をもう一度習ってみたいの。家で一人のとき、TV を観て踊ったりしているんだけど、誰かに見てもらってきちんとレッスンを受けてみたい。将来はそういう仕事に就きたいから。コンサートに行く仲間とはメールもやっていて、そういうときだけ嫌なことを忘れられるんだ。」

BワーカーとしてA子さんの支援計画を立案せよ。

①アセスメント

②支援計画

努力した者が全て報われるとはかぎらない、しかし
成果をあげた者は皆すべからず努力している

7. 事例研究の方法

1) 事例研究とは

事例を研究するということは、その記録に表現されているワーカーの知識前提・技術前提と価値前提を分析することにより、それぞれ妥当か否か、実践水準として適切か否かを検討することにある。その検討過程で、分析する側の実践能力も同時に知ることができる。もう一つは記録についてであるが、記録された情報によってその事例を理解するのに充分か否かを検討することによりケース記録の書き方を学ぶことである。あわせて事例と事例研究方法を覚えることが大切である。良い実践から良い記録が生まれ、良い記録はより良い実践を生むのである。

2) 科学的認識の方法としての事例研究

事例研究の対象となるのは、生活場面での解決を要する多様な問題やそこにかかわる人々である。事例研究は単なる個別援助だけにとどまらず、普遍性や一般性を導くことになる。事例を特殊例にとめず、「特殊において普遍を、個別において一般を考察することがある。あらゆる角度から事例を検討することによって、その問題に内在するものを検討することである。」という視点で日頃から研究を重ね、新しく出会ったケースについて対応力を高めていくことである。事例から典型性を導き出す過程は次のように整理される。

- ・ 特殊例になんらかの体験をする
- ・ その体験を一般化しようとし概念化の努力を試みる
- ・ 多くの事例に当たって見出した事実を迫体験して確かめる
- ・ 特殊例から出発した経験を一般的なものとして概念化し主張する
- ・ その視点を明晰に示す典型的範例を挙げる

3) 訓練としての事例研究

事例研究は新しい技法や論理の発見や現行学説への挑戦などといった目的をもって行れる。その過程において見逃せないのが専門的な力量を高める訓練として効果を持つゆえに良いケース記録が必要であり、良いケース記録の条件としては

- ・ 新しい発見があること
- ・ 連想が刺激されること
- ・ 魅力的なケースであること
- ・ 内容が具体的であること
- ・ 読みやすく、スッキリしていること
- ・ 人間へのかかわりが心温まるもの

訓練としての事例研究は単に個人的な技芸を高めるためだけでなく、職能集団として水準を維持することにより質の高いサービスを提供できるための、日常的な訓練システムの中に位置する。

◎これから専門的に事例研究をする人のために－

「事例研究の意義と諸問題」	星野 命
「ケース研究の理論」	田中 恒男 医学書院
「臨床心理学におけるケース研究」	河合 隼雄 誠信書房
「事例研究の意義と問題点」	河合 隼雄

4) 事例研究のすすめ方

①事例研究の姿勢と態度

事例の学び方としては、小集団（3～7人）で討議する。

討議する場合の基本的態度

ア．謙虚さ イ．事例の出所を詮索しない ウ．非難、攻撃的発言はしない

エ．他人の発言に耳を傾ける オ．討議に積極的に参加する

カ．会議のチームワーク、雰囲気盛り上げる

②記録の誤字、脱字をチェックする。

③文法等文書表記のチェックする。

④総合的な分析視点を持つ

とりあげた事例の主題、事実からワーカーとして援助について考察する。

援助計画、実施、評価について考察する。

福祉理論、サービス提供方法、サービス提供手順、連携を考察する。

ワーカーの福祉理念、スキル、倫理について考察する。

②記録の書き方について検討する

可能性は人間をすてない
人間が可能性をすてるのである

尊厳死予告の米女性が命絶つ「さよなら、世界」

末期の脳腫瘍を患いインターネット上で尊厳死を予告する動画を公開して話題を呼んでいた米国女性、ブリタニー・メイナードさん（29）が、自らの命を絶ったことが分かった。

メイナードさんはソーシャルメディアに「さよなら、親愛なる全ての友人たちと愛する家族の皆んな。今日、私は尊厳死を選びます。この恐ろしい末期の脳腫瘍は、私からたくさんのものを奪っていきました。（尊厳死を選ばなければ）さらに多くのものが奪われてしまうでしょう」「この世界は美しい場所です。旅は、私にとって最も偉大な教師でした。最も偉大な支援者は、近しい友人や仲間たちです。こうしてメッセージを書く間にも、私のベッドのそばで応援してくれています。さようなら、世界。良いエネルギーを広めてください。次へつなげましょう」とメッセージを投稿した。

結婚して間もない頃に激しい頭痛に襲われるようになったメイナードさんは、今年1月に余命1年6か月の宣告を受け、進行性のがんで苦痛を伴う死になると告げられた。その後、米国で「死ぬ権利」が認められている数少ない州の一つ、オレゴン州に夫と共に移り住むと、先月に自らの命を絶つと宣言する動画を公開。これが何百万人ものネットユーザーに視聴され、話題となった。

演 習

あなたはブリタニー・メイナードさんの尊厳死を肯定しますか、否定しますか？ あなたならどうしますか？

支持する理由→

否定する理由→

8. サービス担当者会議の進め方

① サービス担当者会議の意義

アセスメントを行い支援計画の原案を作成した段階で、その妥当性や有効性等を検証する必要がある。1人のワーカーだけではプランニング不十分な場合がある。そのため、対人援助の計画は各職域の関係者が集まって意見を交換してよりよいプランにすることが大切である。

② サービス担当者会議の目的

- ・ 情報の共有
- ・ 問題の解決

③ 方 法

- ・ ケースの問題設定
- ・ 支援計画の作成
- ・ 支援計画の実施の確認
- ・ 支援する場所

④ 構成メンバー

主治医・介護支援専門員・看護師・薬剤師・介護福祉士・訪問介護員・療法士・栄養士等

⑤ サービス担当者会議の手順

サービス担当者会議の準備→司会者の選任→記録係の選任→メンバーの紹介→司会者により開始→事例の報告→質疑応答→課題の抽出→課題の検討 →課題の優先順位の確定→支援の確認→支援目標の決定→支援分担の決定 →対策実施期間の決定→サービス担当者会議のまとめ

9. ホームレス

1. ホームレスとは

①ホームレスとは

経済的事情などにより、路上生活などを余儀なくされている状況にある人々のこと。

②ホームレスになった理由

失業などが原因で、住むところが無くなったり、悪質な金融業者などの取り立てから逃れようとしたケースなど

③どんな生活か

多くが、公園や河川敷などにテントを張り、廃品回収の仕事をして暮らすなど、過酷な状況で生活している。

2. ホームレスの現状

①ホームレスの数

平成20年

東京都	神奈川県	大阪府
3,796人	1,720人	4,333人

調 査	男	女	不 明	合 計
平成15年	20,661	749	3,886	25,296
平成19年	16,828	616	1,120	18,564
平成20年	14,707	531	780	16,018

②生活実態

年齢

平成15年・・・平均55.9歳

平成19年・・・平均57.5歳

年代層	40～54	55以上	その他
%	26.6	69.0	4.4

生活場所

場 所	公 園	河川敷	その他
平成15年	48.9%	17.5%	33.6%
平成19年	36.1%	32.7%	31.2%

仕事と収入

仕事・・・約70%の人が仕事をしている、約76%廃品回収

平均月収・・・1万円～3万円未満・・・30%

3万円～5万円未満・・・25%

ホームレスになるまでのいきさつ

直前の仕事・・・建設業関係・・・48.0%

製造業関係・・・12.7%

理由・・・仕事が減った・・・31.5%

倒産・失業・・・29.0%

病気・怪我・高齢・・・22.0%

健康状態と困っていること

・約半数が身体の不調の訴え

・60%の人が治療を受けていない

・困っていること

食べ物、入浴、洗濯、雨と寒さ、寝場所、孤独

演習 18

社会復帰したホームレス

Jさんは、工事現場で働いていたが、仕事上の事故でけがをしたことをきっかけにクビとなった。会社の寮で生活していたので、出て行かざるを得なくなった。貯蓄もなく、行く当てのないJさんは、公園で寝泊りするようになり、ホームレスとなった。しばらくすると仲間ができ、持ちつ持たれつの生活が始まった。その後、酒量は増え、毎日4リットルもの日本酒を飲む日々が続いた。10年は経ったある日、腹痛を起こし救急車で搬送され、総合病院に入院し、生活保護を受けるようになった。腹痛ははすぐに治まったが、アルコール依存症と診断され、別の精神病院に入院することとなった。半年の入院生活後、社会復帰を目指し県内の救護施設に入所することになった。

Jさんの入所した救護施設は、地域生活が困難なアルコール依存症者を対象としており、社会福祉士・精神保健福祉士などの専門職がおり、個別に支援を行っている。また、利用者には自助グループであるAAに参加することを勧め、AAのプログラムを使っでの回復も支援している。

入所後は、担当支援員による面接が行われる。生活歴、飲酒歴をはじめ、さまざまなことをテーマに定期的に面接が行われている。こうした面接を通して病識を深める支援をする。また、生活の様子にも気を配り、頻繁に

声かけを行う。アルコール依存症になる過程のなかで孤立し、対人関係能力が損なわれていた。

このケースについてケース会議を開催し、会議録と支援計画を策定して下さい

会議録

支援計画

支援に必要な社会資源とケースワーカーのネットワーク技術を考えよ

生きることの全体を支える I C Fに基づく支援

I C Fは『五体不満足の思想』である

五体満足でさえいてくれれば、どんな子でもいい。これから生まれてくる子どもに対して、親が馳せる想いはさまざまだろうが、最低限の条件として、上のような言葉をよく耳にする。だが、ボクは、五体不満足な子として生まれた。不満足どころか、五体のうち四体までがない。そう考えると、ボクは最低条件すら満たすことのできなかった親不孝な息子ということになる。だが、その見方も正しくはないようだ。両親は、ボクが障害者として生まれたことで、嘆き悲しむようなこともなかったし、どんな子を育てるにしても苦労はつきものと、意にも介さない様子だった。何より、ボク自身が毎日の生活を楽しんでいる。多くの友人に囲まれ、車椅子とともに飛び歩く今の生活に、何ひとつ不満はない。胎児診断、もしくは出生前診断と呼ばれるものがある。文字通り、母親の胎内にいる子どもの検査をするというものだが、この時、子どもに障害があると分かると、ほとんどの場合が中絶を希望するという。ある意味、仕方のないことなのかもしれない。障害者とほとんど接点を持たずに過ごしてきた人が、突然「あなたのお子さんは、障害者です」という宣告を受けたら、やはり育てていく勇気や自信はないだろう。ボクの母も、「もし、私も胎児診断を受けていて、自分のお腹のなかにいる子に手も足もないということが分かったら、正直に言って、あなたを産んでいたかどうか自信がない」という。

だからこそ、声を大にして言いたい。「障害を持っていても、ボクは毎日楽しいよ」。健常者として生まれても、ふさぎこんだ暗い人生を送る人もいる。そうかと思えば、手も足もないのに、毎日、ノー天気に行き来している人間もいる。関係ないのだ、障害なんて。そうしたメッセージを伝えるためにも、この本のタイトルをあえて『五体不満足』という、少々、ショッキングなものとした。五体が満足だろうと不満足だろうと、幸せな人生を送るには関係ない。そのことを伝えたかった。身体に障害をお持ちの方で、この『五体不満足』というタイトルを見て、不快に感じた方もいらっしゃるかもしれない。だが、そうしたボクの意図に、理解を示していただければありがたい。

「障害は不便である。しかし、不幸ではない」 ヘレン・ケラー

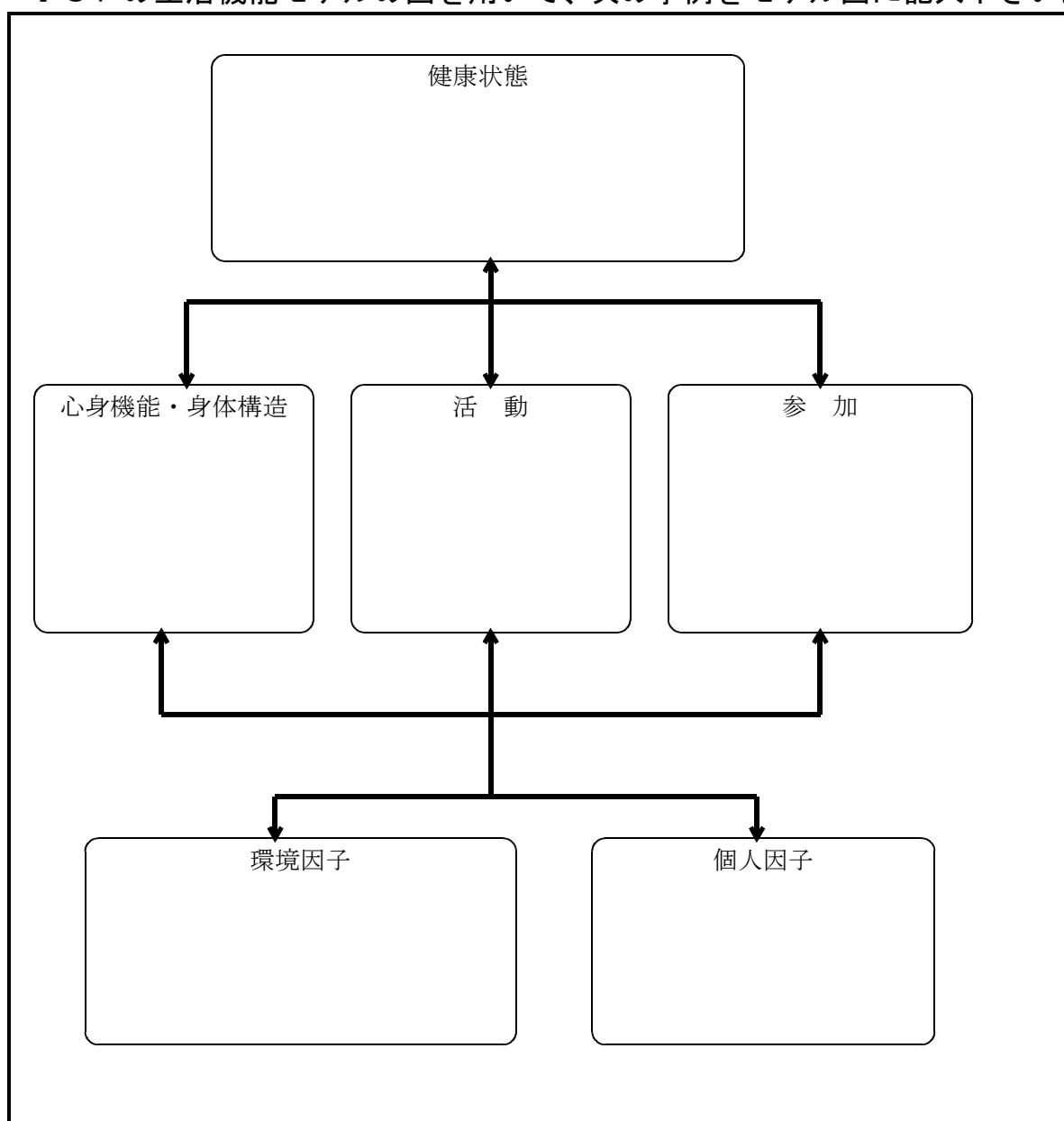
出典：五体不満足完全版. 乙武洋匡. 講談社文庫.

I C F の生活機能モデルの図を用いて、次の事例をモデル図に記入下さい。

64歳 父親（身障1級 要介護5 ALS 人口呼吸器装着）夫婦と子ども3人家族。大学を卒業した28歳になった一人娘が結婚することとなった。娘は遠方の都市部でOLとして仕事をしている。娘の結婚式に出席して、父親としてメッセージを贈りたい。

ご本人と家族の意向：11月16日（日）の娘の結婚式に・披露宴に列席し、娘夫婦にはなむけの言葉を文書とスライドショーで贈る。

I C F の生活機能モデルの図を用いて、次の事例をモデル図に記入下さい。



10. 支援困難な事例.

ワーカーの記録から

Eさん（92歳・女性）は、長女と2人暮らし。認知症が進行し、コミュニケーションも難しくなっていたが、くしゃくしゃの笑いじわのある朗らかな方で、近所やデイサービスの職員からもととても慕われていた。周りの人たちがEさんを語るとき、一様に「Eさんはとてもかわいらしい方だけど、ご家族さんがねえ・・・」と顔を曇らせる。

Eさんの長女は、Eさんにかかわるあらゆる機関にクレームを入れる。しかも、それは毎日のように続く。その内容は、クレームを受ける側としては些細なことと感知することが多い。たとえば、デイサービスのスタッフに対して、昼食の献立メニューをチェックして、「刻み食に合った食材料の工夫が必要でしょう。ショートステイ先には、「面会に行ったら母がベッドで寝ているのを見かけました。昼間は寝かさずに、常に体操や読書をやらせてください」と。

一事か万事、こんな感じである。クレームに対して専門機関の立場から説明しようとする、「上の人を出して」と長女の態度はさらにエスカレートする傾向にある。「ごもっともなご意見だと思います。今後改善させていただきますね」という具合に対応すると、そのクレームに対しては収まり、ターゲットが次に移っていく。

平日のデイサービスを除いては、すべての介護を長女だけで担っている。

それは、誰も真似のできないほど甲斐甲斐しいものだ。援助者が長女の介護に関心やねぎらいを示すと、「当然のことをしているだけです。娘ですからこのくらいはね」と少しはにかんだ表情を見せる。

支担当ワーカーの所感

Eさん本人の援助に集中したいと思うが、スタッフから聞こえてくるのはEさんの長女のことばかりで、まるでクライアントはEさんではなく長女ではないかと錯覚してしまうことがある。Eさんと長女の関係は悪くない。長女は、Eさんに対して執着とも受け取れるほどの強い愛情を感じているようだ。宝物でも扱うように丁寧な介護をしており、その点では頭が下がる。クレームもEさんのことを思うがゆえのことというのは頭ではわかっているが、関係機関のスタッフも疲弊して、Eさんのお宅からの連絡だけで萎縮している様子がありとうかがえる。「こんなことがあったんですよ。ひどいでしょう」という長女の言葉に、援助者としては傾聴に努めてはいるが、それがEさんへの援助となっているか不安である。

開かれた社会関係を創造する

長女は、クレマー的行為によって何を満たそうとしているのか。対人援助としては、そこに的確にアプローチできなければならず、また解決に向けて的確に働きかけねばならない。

ここでの実践が依拠する価値の一つは、社会関係は開かれなければならないということである。人間が健全な生活を営み、意味のある変化を遂げていくためには、社会とのつながりが不可欠である。何よりも、自分がここにいることを実感でき、ここに存在することの意味や価値を確認できるのは人との関係のなかにおいてだけである。孤立と孤独、そして閉塞的な関係は、きわめて深刻なリスク要因となることはいうまでもない。

ひきこもり、自殺、虐待といった社会問題は、ともすれば閉じがちな現代社会の象徴ともいえる。関係を開く援助ができるかどうか専門職に問われる。

ワーカーの記録から

Aさん（77歳・女性）は、この地域で長く一人暮らしをしてきた。若い頃に両親を亡くし、その後結婚することなく、ずっと小学校の先生として働いてきた。つい最近まで元気で、退職後は喫茶サロンのお世話役として地域活動にも積極的に参加していた。ところが、2か月前に腰を痛み、思うように動けなくなった。手術は難しいとのことで、ふだんの生活にもかなり支障をきたすようになっている。

民生委員の協力で要介護認定の申請はしたものの、いざ認定結果が出ると「介護サービスなんて私には必要ない」の一点張り。交代で世話をしてきたAさん兄弟からは、「私たちも高齢だから続きません。もう専門の人たちにまかせたいです」という訴えがあり、また民生委員からは「本人がいくら嫌がっても、サービスにつなぐのがあんたたちの仕事だろう」と強い口調で迫られる場面もあった。

Aさんから援助者に対して、「兄弟とは歳が離れていて、私が育てたみたいなものだから面倒みて当たり前なのに。あんたたちも勝手に認定とか決めて。みんなサービスサービスって、それしか言わない。私の気持ち、誰も分かっていない。もう神経にさわるから誰も来なくていい。ここで死んだほうがずっと楽だよ」と話すなど、ますます拒否が強くなっているようである。

支担当ワーカーの所感

腰の状態が相当悪く、日常生活をこのまま維持するためにはサービスの利用

が必要である。Aさんはそれを強く拒否し、日増しにその傾向が強くなっているようだ。イライラもあるようで、Aさんのトレードマークだった笑顔を見せることも減っている。心配して親族や民生委員が働きかけたが、かたくなにサービス拒否を続ける本人に手を焼くようになっている。

元々、とても評判のいい小学校の先生で、一生懸命に子どもに向き合ってくれる先生だったとのこと。喫茶サロンでも中核的な存在であった。それだけに、Aさんをなんとか地域で支えていきたいと考えている。

○ワーカーの価値観と支援の方向性を考える

人としての尊厳は不変である

対人援助の「価値」とは、援助を方向付ける理念・思想・哲学のことであり、専門的援助の根拠となるものである。人としての尊厳は何があろうと不変である。このことは、その価値の根拠に位置づけられる。

しかし、実際の社会における規範や価値観に拘束されながら生活を営み、ときにさまざまな社会関係に翻弄され、また自身の心身も変化してゆく個々の当事者にとって、「不変」というわけにはいかないのも当然である。援助者は、人としての尊厳は不変であることを根拠としながら、所与の移りゆく状況の中で、本人の生きる意味、つまり本人の自己実現のあり方を本人自身を変えていけるように支えることが求められる。

今の私の存在に価値があることを実感した時、その後の変化に必要なエネルギーが湧き出す。そこから自分の人生行路における主体的な歩みが始まることになる。

①援助の扉を開く

②現実を直視する際に「痛み」につきあう

③どのように変わろうとも大事にされることを伝える

対人援助が依拠する「価値」へのアプローチ

人としての尊厳は不変である

対人援助の「価値」とは、援助を方向付ける理念・思想・哲学のことであり、専門的援助の根拠となるものである。人としての尊厳は何があろうと不変である。このことは、その価値の根拠に位置づけられる。

しかし、実際の社会における規範や価値観に拘束されながら生を営み、ときにさまざま

な社会関係に翻弄され、また自身の心身も変化してゆく個々の当事者にとって、「不変」というわけにはいかないのも当然である。援助者は、人としての尊厳は不変であることを根拠としながら、所与の移りゆく状況の中で、本人の生きる意味、つまり本人の自己実現のあり方を本人自身が変えていけるように支えることが求められる。

今の私の存在に価値があることを実感した時、その後の変化に必要なエネルギーが湧き出す。そこから自分の人生行路における主体的な歩みが始まることになる。

1) 2つの抵抗

Aさんのように、日常生活を維持するために必要と思われるサービスを本人が受け入れようとししない事例は珍しくないでしょう。近年、福祉関係の領域では、介護や家事支援、金銭管理といった具体的なサービスの提供によって問題解決を図ろうとする機会が増えています。したがって、援助者が新規にサービスを提供しようと働きかける場面において、クライアントの苦悩が「サービス拒否」という形で表出しやすくなっているといえます。

では、「サービス拒否」という言動は、クライアントにとって何を意味するのでしょうか。Aさんがサービスを受け入れようとししないのはなぜか。専門的援助においては、そこへの理解がとても重要となります。

以下、Aさんの事例を素材としながら、「サービス拒否」という支援困難事例を理解する際に必要となる「2つの抵抗」について明確にしておきます。

2) 「援助されること」への抵抗

人からの助けを受けずに自力で生活を営むというのは、狭い意味での「自立」の概念です。本来、「自立」とはもっと広くて多様な概念であるはずですが、たとえば「自分のことは自分でできるように」というのが子育てにおける一つの目標となることからわかるように、一般社会における価値基準の一つとして深く根づいていることも確かです。

つまり、「自分のことは自分ですることがよいこと」という価値基準のなかで社会生活を営む場合、その基準を満たせなくなった時点で、「よくない状態」に陥り、社会における自分の価値が低下してしまう、と本人は認識することになります。

Aさんのように自分で努力を重ねて生きてきた人、正確には自力で生きてきたとと思っている人にとって、他者から何らかの援助を受けるということに大きな抵抗が生じることになります。それは、できなくなることを認めることであり、社会のなかでの自分の価値や評価が下がることを意味するからです。とりわけ、Aさんのように世話好きで、地域の活動に携わってきた人にとっては、その立場が逆転することは受け入れがたいものなのでしょう。

3) 「変わること」への抵抗

人には誰しも、今日のこの暮らしが明日以降もこのまま変わらずに続いていくという漠然とした感覚があります。それは自然な心の働きであり、「変わらないこと」は今の日常生活に落ち着きと安心をもたらすのでしょう。それが幸せな生活であれば、なおさらのことです。その一方で、日常生活上のあらゆる変化はストレスをもたらします。それは、結婚、出産から転居、入院に至るまで、事の善し悪しにかかわらず、「変わること」は一つひとつが試練となります。

A さんをめぐる今回の状況は、一過性のものではなく、今後に大きな変化とストレスをもたらすことを予感させるものです。そのことを薄々感じる A さんは、そこと向き合うことにためらいを感じます。もちろん、腰痛によって日常生活に支障をきたしているという今の現実にも A さんが目を向けることにも大きなストレスがともないます。しかし、それ以上に、今のことだけでなく、腰が完治することは難しく、その後の生活に大きな影響が出ることと向き合う覚悟ができていないことが、結果としてサービス拒否という言動につながっているのでしょう。

A さんが「今の現実」を直視するということは、「今後の生活が変わること」を直視することにもつながるのです。

A さんにどのように働きかけたらよいのでしょうか。「2つの抵抗」に基づきながら、援助の方向性について考えてみましょう。

4) 援助の扉を開く

これから本格的な援助に向けてスタートを切ることになります。これは、A さんへの援助の扉を開く作業といえます。A さんのしんどさに気づいていること、そしてそれを支える覚悟が援助者にあることを、援助者のメッセージとして伝えることから始まります。同時に、この作業は、援助の基軸となる援助関係の形成に向けた働きかけにもなります。

A さんの「私の気持ち、誰もわかってない」という発言はとても重い意味を持ちます。この「私の気持ち」とは、どのような気持ちなのか。そして、その気持ちはどこからくるのか。「2つの抵抗」を下地としながら、A さんの言動をもとに洞察を深めます。ただし、A さん自身も「私の気持ち」について明確に認識できているわけではないでしょう。まずは、その漠然とした不安やしんどさを受けとめ、そこから一緒に明確化していく作業が求められます。

A さんに向けて援助の扉を開くというこうした取り組みは、A さんが人生の次のステージに進むための一歩を踏み出す環境を整えることを意味します。ここで何より大切なことは、その一歩を取り組みの主体である A さん自身が踏み出せるように支えることです。

5) 現実を直視する際の「痛み」につきあう

Aさんが自分の体はもう思うように動かないという現実を目を向けることには、大きなストレスがともないます。その現実を直視する際に伴うAさんの「痛み」を、援助者がその瞬間瞬間において確実に受けとめながらつきあっていくことは、この段階を乗り越えるための具体的なサポートとなります。

絶望の淵に追いやられたAさんの「痛み」は、あまりに強烈です。その「痛み」の共有を含んだ周囲からの支えは、Aさんが苦難と向き合うための不可欠な要素となります。ここでの援助者の役割は、それを専門的な援助として本人に向けて提供することなのです。

Aさんが現実を直視するということは、「2つの抵抗」で示したように、Aさん自身が変化に向けた将来へのスタートラインに立つことを意味します。

6) どのように変わろうとも大事にされることを伝える

対人援助においては、「今」に焦点を当てた援助と「その先」に焦点を当てた援助が求められます。Aさんの「今」だけでなく、「その先」に焦点を当てることによって、次の変化を支えることになります。

Aさんに向けては、まずどのように変わろうとも人としての尊厳や価値は何も変わらず、このまま大事にされ続けることを言葉や態度で伝えていくことです。自分のことが自分でできなくてもいい、ものわすれがあってもいい、ありのままで良いことを伝えることです。生きてきた道を一緒にたどり、それを評価していくことにも意味があります。

こうした取り組みは、生きる意味や価値の転換を図るという大きなテーマを含みます。Aさんに限らず、高齢になってからこのテーマと向かい合うことはとても大変な作業となります。けれども、当事者本人の人生であって、他の誰のものでもないということが厳然たる事実である限り、避けて通れないテーマなのです。

この大きなテーマと向かい合う際、の変化の先にも専門職を含めて支えてくれる人がいるという実感をもってもらうことも大切です。何があっても絶対に見放さない存在がここにあることを伝えることです。Aさんの場合、心配した親族や民生委員が働きかけましたが、サービス拒否を続ける本人への対応に困り、手を引きかけています。援助者としては、Aさんの今のしんどさを支えつつ、今後も親族や近隣の人たちが変わりなく支えてくれるように働きかけることもとても重要なアプローチとなります。

3日間お疲れ様でした。今回の授業が皆様に
一つでも活用できるものであれば幸いです。
あなたの支援を待っている人がいます、
皆様のご活躍を心より念じております。

