

## [研究ノート]

# ソーシャルワーク・アプローチのパラダイムシフトは 起こり得るか

—援助方法論の足跡に何らかの手がかりを求めながら—

戸 塚 法 子<sup>※</sup>

Key words : VUCA, アート (art), 相談援助

## はじめに（本稿での範囲）

社会福祉領域において発展してきた相談援助活動は、背景に経済的問題を抱えながらも、さまざまな生活問題にいく手を阻まれている多問題家族、ひとり親家庭、高齢者、障がい児者を久しくその主な支援対象としてきた。今もこの方向性は変わらない。しかし、加えて、時代の急激な流れのなか、本来、支援対象の域に入ってくることのなかった人達が、社会福祉援助、あるいは福祉的な援助に限りなく近い何らかのサービスを必要とする“潜在的な（対象）予備軍”となってきたことも頭の片隅に留めておく必要がある。こうした背景には、地域の紐帯や住民一人ひとりの私的ネットワーク自体の希薄化、一人ひとりの価値観やそのライフスタイルの多様化、複雑化が、地域で隣接し合いながら暮らしている人々同士の接点さえも保てなくなってきたという事実を浮かびあがらせている。

こうした傾向をソーシャルワークに引きつけて捉えたとするならば、ソーシャルワークにサイエンスを持ち込むファクトベースの問題解決手法だけでは、もはや機能し得ない大きな兆候が現れてきているということになろう。折りしも、最近いろいろなところで取り上げられるようになってきた「VUCA」ということばは、こうした今の状況をまさに象徴していると言えよう。「VUCA」はもともと、Volatility（不安定）、Uncertainty（不確実）、Complexity（複雑）、Ambiguity（曖昧）の四つを組み合わせた造語として、米国陸軍が社会や経済の現況を表すために用いたとされている。今の日本もまさにこの「VUCA」によって言い現すことができるのであろう。つまり物ごとの因果関係を静的でシンプルな枠組みに収め整理できない状況が確実に起こってきているということになる。

---

※ 淑徳大学総合福祉学部教授

ではファクトベースの問題解決手法だけで充分機能しないとなると、そこにどのようなアプローチをプラスする必要があるのだろうか。最近、経営領域における新しい流れとして、直覚的に把握される「解」を試行錯誤しつつ、最適な「解」を“動的”に模索していく手法、アプローチが注目を集めてきている。これは従来からの、一定の手法さえ学べば、サービスをある程度誰もが提供可能になるものとは一線を画するものになる。現在の社会福祉士資格に代表される教育体系は、どちらかと言うとそうした汎用化路線に入ってしまうのであろう。今、経営領域で起こっている流れは、機能面から情緒面へのシフト、サイエンス重視型アプローチに対して「アート (art)」を盛り込もうとする流れであると山口も指摘している (山口 2017 : 111)。

本稿では、ソーシャルワークにおいてアート (art) という名のもとで、福祉サービス利用者の感性を豊かに刺激する情緒的で自己実現的なアプローチという兆しがいつ頃から現れてきたのかを取り上げつつ、今の日本のソーシャルワーカーが抱える援助上の課題、さらにはソーシャルワーク教育の方向性も含めた、今後のソーシャルワーク・アプローチにおけるパラダイムシフトの可能性の一端を探ってみたい。

## I 援助手法の萌芽期から見えてくる、現代に継承すべきものとは

1924年全米ソーシャルワーク会議の議事録に気になる一節が存在している。そこでは「クライアントの社会的な結びつき (Social integration) は、訪問員との面接だけでは獲得できないものであり、我々(ケースワーカー)は、クライアントの社会的範囲を広げていく一ステップとして、いくたびかの面接を通じて、家族をパートナーシップとして認識すると共に、一緒にプランを考え実践していくプロセスをふんでいく」重要性が指摘されている。(Brisley 1924 : 295)。今から100年近く前に相当するこの頃、ケースワークをアート (art) に属するものと捉える定義が多く出されているとパワーズは述べている (Bowers 1949/松本 1968 : 31)。そしてパワーズ自身も、かの有名な1949年の定義で、ソーシャル・ケースワークをアート (art) と定義している (Bowers 1949/松本 1968 : 57)。この定義は、彼がそれ以前に出された諸定義を分析し、導き出したことから、当時、ケースワークをアート (art) と捉え、アート (art)こそがいろいろなかたちでケースワークの特性と捉えられていたことが伺われる。

シュバイニッツも、1924年に出された自著のタイトルに「アート (art)」を組み込んでいる (Schweinitz, 1924)。また1913年には、グレンがケースワークについての興味深い言及をしている。それは「ケースワークはじょじょに形づくられていくアートであり、ケースワークにおけるアートと、他のそれとの主な違いは、前者がケースワークの媒介物 (medium) や人間の特質に関わるものであるのに対し、後者はアーティストの想像力のもとである変化を経験することである。しかしケースワークの場合、何かを創造するというよりは(何かから)解き放す、あるいは自由にしていくのであり、メディエーター (mediator) もしくは、換気する力のようなものである」

という指摘である (Glenn 1913 : 361)。当時のリッチモンドも、ケースワークの特性について、「ソーシャルケースワークは、さまざまな人々のために、さまざまな人々とともに、さまざまな事柄を行う。ソーシャルケースワークは特殊化し多様化していく。一方、社会改革は、さまざまな人々のために、同じことを行う手法を発見していくことによって一般化・多様化していく。そして Social well being に到達していく」と意味深い指摘を残している (Richmond 1915 : 43)。

これらどの文献においても100年近く前のものにも関わらず、現代にそのまま通じる対人援助の基本軸が明示されている。すなわち①人間性に関わるものであること、②当事者を解放したり自由にしたりしていくこと、③さまざまな人とさまざまなことを行うプロセスを共に歩むこと、がはっきり打ち出されているのである。

またソーシャルケースワークは、その初期段階において、リッチモンドによるケースワークの体系化に見られるごとく、医学、心理学、教育心理学、社会学、精神医学、家政学等、多様な学問領域からの知的吸収を積極的にかつさまざまなに行ってきた。このなかで筆者が注目したのは家政学とソーシャルケースワークの関係性である。今から同じく100年ほど前、既にソーシャルケースワークは、ケースワーク実践と家政学との関係性に一定の効果性を見出している (小松他 1979 : 15-20)。都市の中で生活苦にあえぐ、非常に貧しい生活状況下にある労働者家族の、貧困から派生する生活上の諸困難に対し、具体的には人々が獲得できるお金の範囲内での有効でバランスのとれた買物のしかた、食物の準備、そして住居の整理整頓の仕方等の行為を一緒に行ないながら、そのプロセスにおいて、その人が抱える生きづらさやつまづきを支援するという行為を重ね合わせ行っていたのである。そしてその相乗的な効果性を明らかにしていった。

他方、我が国における初期の援助技術論へと目を転じたとき、アメリカを中心に発展してきた援助手法をいち早く戦後日本へともたらした竹内愛二の功績を忘れることはできない。竹内は戦前アメリカでケースワークを学び、その後GHQの福祉施策推進の一環で谷川貞夫と福祉現業員指導に携わっている。その竹内が、自身の研究における総括として書き上げた著作に次のような一節がある。すなわち「専門社会事業は、法律やその他の基準等によって、予め規程されたものに機械的・常規的・事務的にあてはめて実施されるのみのものではなく、ワーカーと対象者との間に自然に展開される、情緒的、即ち心理・社会的関係を対象としてなされるものであり、従って個々の場合に新しい、またつねに異なる事態が、相継いで生起するものであって、ワーカーの科学的素養と、鍛錬された技術との使用は、瞬時の停頓や後退を許さないものであり、従ってそれが制度主義に陥る怖れは余りないといえるであろう」(竹内 1959 : 178) という指摘である。これを読み解く限りにおいて、竹内もパワーズ同様、専門社会事業がもつアート (art) の特性を暗に示していると言える。さらに竹内のもう一つの代表作『ケース・ワークの技術』でも、ケースワークの対象者に、ワーカーからの細やかな対応を示すありさまが克明に記されており、ここでもソーシャルワークのアート (art) たる一端に触れることができる (竹内 1950 : 43-50, 117-147, 166-175)。

## Ⅱ ソーシャルワーカーが実践現場で叫ぶ援助のSOS

筆者（戸塚）は以前、拙稿においてソーシャルワーク専門誌をレビューしたことがある（戸塚 2014）。そのなかで、ソーシャルワーク系の専門雑誌に見られる、最近の社会福祉領域における出版物から現代のソーシャルワーク現場に見え隠れするワーカーのジレンマがテーマとなっている文献を調べた。このレビューにおいて、ソーシャルワーカーが支援対象とする人々の「生」の連続性に日々寄り添い続けながらも、逆にユニークな“ソーシャルワーク実践”がわが国の福祉現場から少しずつ姿を消そうとしている実践があることに改めて気づかされた。（戸塚、2014：121）。筆者は対象者の波長、状況に合わせていく“ユニークで細やかな”ソーシャルワークを、その萌芽期から連綿と続いてきたアート（art）の行為とだぶらせつつも、その火が完全に消されてしまうことを危惧する。川向は「ワーカーが現場で迷ったり、身をずらしたり、葛藤を感じている状況での価値、倫理を十分に教える必要性や、突出した課題に突出した支援を行うだけの実践力が備わらないため、連携が連携の意味をなさず、支援を「ほどほどのもの」に落ち着かせてしまうようにしか機能しない実態があること」、「既存のサービス利用という切り口でしか相談を受けられない現状や、難しいことや、ややこしい問題には、初めから踏み込まないという実態。ソーシャルワーカーの支援自体が孤立しがちで、まさに個人あるいは当事者に、任されてしまう現実がある」（川向 2011：14）という、叫びにも似たメッセージを発信していることに着目した。まさに「VUCA」な現状を反映して、過去からのソーシャルワーク実践の固有の良さのようなもの（存在価値）が立ち行かなくなっているように思われる。

この現状を、志村はソーシャルワーカー養成という角度から、「現行法制度では対応できない部分に向かい合うからこそソーシャルワークの固有性や存在価値が創発される。そうした働きのできるソーシャルワーカーを大学4年間で養成するには限界があり、学部レベルでの教育、大学院の役割、専門職団体の生涯研修体制等を鳥瞰的に描いていく必要がある」と養成の難しさについて（志村、2011：49）言及している。加えて筆者は今のソーシャルワーク教育の現状をふまえ、これまでとは全く異なる教育システムが必要であると考え、渡部の言う「型にはめた」あるいは「常識の範囲内でのみの推測をもとにした」判断で問題や当人を理解しないこと（渡部 2009：6）。さらに田垣による、対象者が生きる「現状」、対象者が抱えるストーリーの可塑性、1回、あるいは数回の面接のなかで語りきれない経験に裏打ちされた対象者のさまざまな語り（田垣、2004：59-60）を深く読み解き、求められている支援へと繋げていく責任があると考え、同様のことを松岡も「私たちが思っているものと、個人の思っている生活ナラティブにはズレがある。個人の中のナラティブにもズレがある。前面に出ない場合もある。過去、現在、未来が区切りもなく混在している。現実とは流動的である。誰の声が反映されたナラティブかを考えることで分析に鋭さが加わる。ナラティブの中心は、彼ら自身の認めるストレングス、上手にその人のナラティブを使えば、問題解決を図れる可能性が非常に大きい」と指摘する（松岡、2006：

6-8). 他にも、植戸による「本人の意思を理解する能力が受け手に欠けている」という課題や(植戸, 2007: 24)、根本による「自尊心を高める援助がいかに大切かという例をたくさん見ている. 相手の良い特性を探しそれに対応したときの相手の言動を観察し記録しておくことが大切」(根本 2005: 12) が意味するもの、「どのように話し掛けたか、相手の表情がどうであったか等、日常的な応答と観察、それに基づくニーズ・アセスメント、ケア計画、モニタリング等の記述がサービスの質の評価として問われる」(根本 2005: 9-10) という指摘、いずれもソーシャルワークが含みもつソーシャルワーク実践に固有性、アート (art) な側面を明らかにしていく際に、必ず共有・確認していかなければならない事柄であろう。

まさにソーシャルワーカーとして必要不可欠な「想像力」「創造力」「洞察力」の養成方法をこれからの議論の土俵にしっかりとあげていくとき、木原が言うように(木原, 2004: 17)、日常的コミュニケーションのなかで構成され、つくられた物語を解体、脱構築していく作業の延長線上からそのヒントが見えてくるのかも知れない。そのなかで生活者である一人ひとりの「声」に隠されている「真の声」と真摯に向き合うという実践行為の心髄を今後どうソーシャルワーク教育のなかに担保し、養成過程に反映させていくかがネックになってこよう。

### Ⅲ 社会福祉援助事例集から見えてくるもの

では、ソーシャルワーカーに必要な不可欠な「想像力」「創造力」「洞察力」の養成が、ソーシャルワーカー教育をある意味映し出す「援助事例集」でどのように扱われてきているのだろうか。

かつて根本は、実践者の意識・知識・技術が不十分なために適切な記録が残されていない。今日出版されている事例集の多くは、アセスメント、評価の項がない。記録の問題以前の生活支援のあり方について視点の共有が必要である。対人関係の調整や促進の記録は余程のことがなければ記録上には残されていない。どのように話し掛けたか、相手の表情がどうであったか等、日常的なやり取りや観察内容までは記述されていない。サービスの質の評価においても、日常的な応答と観察、それに基づくニーズ・アセスメント、ケア計画、モニタリング等の記述が問われる。(根本 2005: 4-10) と言及している。ソーシャルワークにおけるアート (art) の一端が最も見えやすいのは、根本も言うところのアセスメント行為に関わる部分なのかも知れない。そして筆者は、ソーシャルワーク教育で多くの人に使われてきている事例集において、川向が言及する“ワーカーが現場で迷ったり、身をずらしたり、葛藤を感じている”さまがどのように教材として取り上げられているかを見ていった。事例集は特定時期に偏ることを避け、1990年代から2010年代までの事例集数冊を対象とした。そこから共通に見えてきたものとしては、

- ①読者対象：現任のソーシャルワーカー、社会福祉の教師・研究者（特に社会福祉士養成に携わる教員）、医療、保健、教育を専攻する学生、ボランティアの人達、社会福祉に関心をもつ一般の方々。



②事例作成者：当該分野に精通した実践現場のソーシャルワーカー。

③目的：社会福祉のさまざまな実践現場の実態、そこで働くソーシャルワーカーの業務内容の理解（社会福祉機関や施設、地域で扱われる対象者の多様なニーズの把握）、家族機能の低下、家族崩壊の実態、地域社会からの孤立状況等、ソーシャルワーカーが援助対象とする問題状況への直視、当該状況に対するソーシャルワーカーの把握の仕方や援助展開への理解、および人間の尊厳を護る最後の依り所としてのソーシャルワーカーの重要性、対象者との関わりの重さの理解。

特に社会福祉を学ぶ学生には自身の将来像を描いてもらうこと、養成校の演習授業から現任者の研修まで、どのような援助対象者にも対応する総合的実践力の養成。

④内容構成：ソーシャルワーカーによる援助過程の記述。

であった。

事例はどれも、問題の把握、処遇過程がわかりやすく記されており、事例を担当したソーシャルワーカーの足跡（客観的事実）が容易にたどれるほど紙幅ギリギリまで克明に記されている。読み手に何が重要で何を学んで欲しいのか、援助のポイントは何なのかも細かく表記されている。教材となる事例の配列も“よく出会う事例”から“対応が難しい事例”までがレベルごとで区切られている。特に最近の事例集は、“国試対策事例”としての側面が前面に出されており、ソーシャルワーカーにとって必要不可欠な理論・技法・価値・倫理等を効率的に「演習形式」で学べるようになっている。

全体を通して見えてきたのは、読者対象が教師から学生までと幅が広いために、学生にとってはやや難しいかも知れないところである。またどの事例にもさまざまなサービが社会資源として登場しており、これも初学生にはやや高めのハードルとなる。事例は逐語記録で示されている場合もあり、援助者の対応としては適切な関わり方が掲載されている。川向の言うところのソーシャルワーカーの葛藤状況はあまり出て来ない。また松岡が述べた「私たちが思っているものと、個人の思っている生活ナラティブにはズレがある」といったこともクローズアップされることはない。根本の言う「どのように話し掛けたか、相手の表情がどうであったか」といったことが想像し得る描写も少ない。まさに直覚的な「解」を相手との関わりのなかで地道に試し修正を加えながら、最善の「解」に利用者と到達していくプロセスが充分見えて来ないのである。この点が、今のソーシャルワーク教育事例集ではエアポケット状態になっている。ソーシャルワーカーとして支援に苦しむ試行錯誤のさまが見えて来ないことが、ソーシャルワーク自体への共感を逆に得にくくしているとも言えよう。ソーシャルワークをマニュアル的・汎用的に学ぶには最適であっても、ソーシャルワークが本来的にもつアート（art）に寄った魅力が、読む側の心にどれだけ残り続けるか（ソーシャルワーク実践への動機づけ）に課題が残るところである。また冒頭で触れたような、生活行為を共に行うプロセスに援助行為を重ね実践を展開していく記述は見あたらなかった。社会福祉の知識・技術を福祉領域以外の対人援助場面に重ねていく事例は、

今から数十年前に刊行された援助事例集の一部で取り上げられるに留まっている。

竹内愛二はかつて、現実の複合的状态（real complex situation）に生きている「真の複合人（real complex man）」たる人間を把握することの難しさに言及している。竹内はこの“状況”に迫るべく、「ケース・ワークが真に社会的であるためには斯かる科学的認識の総合性が要求される」（竹内 1949：103-104）と結んでいる。これを今のソーシャルワーク教育に落とし込むならば、援助事例を通じて、いかにその当事者や彼を取り巻く real complex situation を捉える力を醸成し、対象者と関わる意味の深さ、ソーシャルワーク固有の価値を周囲に伝えられるかであろう。まさに川向が言うところの“real complex situation”に象徴されるような、現場で迷ったり、身をずらしたりしながら、発信し続ける生身のソーシャルワーカーの姿を、読み手の共感と想像力を鍛える貴重な教材として、いかに提供することができるかなのである。援助の逐語記録は、初期のソーシャルワークに見られるように、“一緒に何かを考え、一緒に試行錯誤するプロセス”の生々しさと、当事者の夢の実現に向かって当事者の内に力を興し、本人を解き放していくという意味合いでの“拡がり感”を教材に落とし込んでいくことであろう。

## おわりに

かつて船曳宏保は、竹内愛二が言うところの「人間関係の調整」「個人の生活の全一性」のための技術が成立するには、特殊な条件が必要であると述べた。彼は、社会福祉がその対象者を拡大し、拡大した対象者が逆に社会福祉を承認し、支持していくことの必要性を主張したのである。彼は、個人における生活の全一性維持が単に個人の課題にとどまるのではなく、それ自体を社会的課題として表現することが全体としての社会にとって必要なことであり、それらを母体的条件にして成立しうるものなのであると説いた。そうした地平において成立する技術は、生活保護を如何に有効に行うかという技術とは性質を異にしているはずである（船曳 1979：28）とも指摘している。今から40年近く前の話しにはなるが、今日、我が国のソーシャルワークが直面する課題をある意味言い当てている。

このような延長線上でソーシャルワークアプローチを議論していくとするならば、ソーシャルワーカーの援助業務は、福祉現場離れどころか、やりがいのある、魅力的な仕事として大きく変わっていくように思われる。

## 【引用文献】

- Bowers, S. (1950), The Nature and Definition of Social Casework, in The Principles and Techniques in Social Casework ed, Cora Kasius, New York Family Service Association of America. (=1968, 松本武子訳「ソーシャル・ケースワークの本質と定義」20-57. 松本武子編訳『ケースワークの基礎』誠信書房.)
- Brisley, Mary S. (1924) Social Treatment through The Interview :An Attempt to Articulate Processes, National

Conference of Social Work Proceedings, 51, 292-295.

De Schweinitz, Karl. (1924) The Art of Helping People out of Trouble, Houghton.

船曳宏保 (1979)『現代社会福祉原論』新評論.

Glenn, John M. (1913), Case Worker Discipline and Ideals, National Conference of Charities and Corrections Proceedings, 40, 353-362.

川向雅弘, 堀越由紀子, 山田勝美 (司会: 山崎美貴子) (2011)「座談会: 資格制度とソーシャルワーク実践への影響」『ソーシャルワーク研究』37(2), 4-18.

小松源助, 山崎美貴子, 田代国次郎, 松原康雄 (1979)『リッチモンド ソーシャル・ケースワーク 社会的診断論を中心に』有斐閣.

木原活信 (2004)「ソーシャルワーク実践への歴史研究の一視角—『自分のなかに歴史をよむ』こととナラティブの可能性をめぐって—」『ソーシャルワーク研究』29(4), 12-19.

松岡敦子 (2006)「ナラティブ・アプローチと複雑な現実に対応するソーシャルワーカー」『ソーシャルワーク研究』32(1), 5-19.

根本博司 (2005)「実践記録の現状と課題」『ソーシャルワーク研究』31(3), 4-13.

Richmond, Mary E. (1915) The Social Case Worker In A Changing World National Conference of Charities and Corrections Proceedings, 42, 43-49.

志村健一 (2011)「資格制度がソーシャルワークの教育と研究にもたらしたもの—大学における社会福祉士養成教育を手掛かりとして—」『ソーシャルワーク研究』37(2), 43-50.

田垣正晋 (2004)「中途障害者を理解する方法としてのライフストーリー研究の意義」『ソーシャルワーク研究』30(3), 54-61.

竹内愛二 (1959)『専門社会事業研究』弘文堂.

竹内愛二 (1950)『ケース・ワークの技術』日本社会事業協会.

戸塚法子 (2015)「わが国の社会福祉領域で求められるべき『相談援助方法論』構築に向けて」『総合福祉研究』19, 淑徳大学社会福祉研究所, 113-125.

植戸貴子 (2007)「知的障害者の地域移行とソーシャルワーク」『ソーシャルワーク研究』33(2), 22-28.

渡部律子 (2009)「ソーシャルワークの研究方法: ソーシャルワーク研究の発展に向けて」『ソーシャルワーク研究』35(2), 4-16.

山口周 (2017)『世界のエリートはなぜ「美意識」を鍛えるのか—経営における「アート」と「サイエンス」—』光文社.

## 【参考文献】

渋谷哲, 山下浩紀編 (2016)『新版 ソーシャルワーク実践事例集』明石書店.

田中英樹, 中野伸彦 (2013)『ソーシャルワーク演習のための88事例 実践につなぐ理論と技法を学ぶ』中央法規出版.

山崎道子監修 (1988)『ソーシャルワーク・ハンドブック』中央法規出版.