

# 第1回 生活保護スーパービジョンの意義と枠組み

連載開始にあたって(ねらい)

スーパービジョンとは、「ソーシャルワーカー(以下ワーカー)がもっている能力を最大限生かし、よりよい実践ができるように援助する過程」ととらえることができます。つまり、援助者を援助することが、スーパービジョンであるといえるでしょう。

スーパーバイザーとは、ワーカーに対してスーパービジョンを行う役割をもった人のことをいいます。スーパービジョンの目的は、主として①より援助者の養成、②援助者の援助の質を高めること、と考えられています。スーパービジョンは、生活保護における社会福祉実践(生活保護実践)においても、とても重要です。生活保護実践では、「査察指導員」がスーパーバイザーとして位置づけられ、「生活保護現業員」であるワーカーに対してスーパービジョンを行ってきた長い歴史を持っています。これは、他の社会福祉領域には少ない、大変優れたシステムであると考えることができません。

この連載では、スーパーバイザーが果たす

べき機能や役割を、生活保護実践の特徴や固有性を大切にしながら、ソーシャルワーク実践の展開過程に沿って、あらためてとらえなおしていきたいと思えます。

また、組織を運営していく過程(新任ワーカーの受け入れや会議運営等)で必要となるスーパービジョンや、ワーカーの主要な業務である訪問活動、ケース記録作成の際にスーパーバイザーが配慮すべきことについても、取り上げていきます。

生活保護実践におけるスーパービジョンは、スーパーバイザーが、それぞれにもっている行政経験、知識、そして現在の職場での実践の蓄積を生かしながら行う、とても大切な仕事です。そして、生活保護を適正に実施していくことに寄与するばかりでなく、ワーカーを育て、自分自身も利用者やワーカーから学ぶことができる、素晴らしい仕事なのです。連載を通して、スーパーバイザーが、生活保護実践のなかで、さらによりよい働きをしていくために必要なことは何かを、具体的な例とともに提示していきたいと思えます。

生活保護実践におけるスーパービジョン(生

活保護スーパービジョンについて考えることは、生活保護実践に携わるワーカーの業務や役割を見直すことにもつながっていきます。スーパーバイザーとしての役割を担っていらっしゃる皆様のみならず、ぜひ、生活保護実践に携わる多くのワーカーの方々にも、自身の実践を吟味するきっかけとして、この連載をご活用いただければ幸いです。

## 生活保護実践における援助関係の特性とスーパーバイザーの関わり

ワーカーは、自分ひとりの力だけでは、よき援助者として成長していくことができません。ワーカーは、実践活動を通じて、利用者との多様な関わりを経験するなかで、実践に必要な知識や能力を獲得していきます。しかし、経験年数が長く仕事に習熟したワーカーでも、利用者との間で、いつもの確かな援助関係が保持できるとは限らないのが、社会福祉実践の難しいところです。ワーカーと利用者との関係や、ワーカーの実践活動を客観的にみつめ、適切な助力や助言を行うスーパーバイザーの存在があつてこそ、ワーカーの成

明治学院大学社会学部  
専任講師

新保 美香

長が助けられるのです。

福祉事務所に生活相談に訪れる利用者の多くが、生活上のさまざまな困難を抱えています。生死に関わるような、深刻な相談が持ち込まれることも少なくありません。利用者は目の前にある困難を何とか解決したいという思いで、ワーカーの対応に期待します。しかしながら、それらの困難の多くは、その場ですぐに解決できるものばかりではありません。また、どのように対応することが望ましいか、明確な対応方法が定まっているわけでもありません。ワーカーは、困難な状況を抱えた利用者の悩みを受け止めることの重みとともに、利用者から示された課題を整理し、いかに解決できるかを考えなければならぬという重みも同時に抱えることとなります。

ワーカーひとりですらその重みを抱えこんでしまおうと、ストレスが増し、仕事に前向きに取り組む意欲が失われていきます。

このような状況のなかで、スーパーバイザーがワーカーの感じる不安や大変さを理解し、ワーカーを支持したり、課題の整理を行うことを助けたり、解決方法に関する示唆を与えることはとても大切です。ワーカーは、スーパーバイザーのそのような助力があり、はじめて安心して、利用者とともに問題解決に取り組むことができるようになるのです。

また、生活保護実践において、ワーカーは

生活保護の決定実施上の必要から、利用者が

できれば知られたくないと考えるようなプライバシーにふれざるを得ないことがあります。利用者の生活上の必要に即して生活保護費の認定を行うためには、利用者の生活状況のこまかな変化を把握することも求められます。

しかし、こうしたワーカーの関与は、利用者とワーカーとの間に葛藤を生みだしやすいことも、生活保護実践におけるワーカーと利用者の援助関係の特徴としてとらえる必要があります。これらの葛藤を軽減させるためには、利用者にワーカーの関わりの意味を伝えるとともに、利用者自身が制度そのものを理解し、自分で主体的に制度を利用できるように促す援助が有効です。

スーパーバイザーが、制度の特性から生まれる葛藤があることを理解し、ワーカーに必要な助言を行うことで、ワーカー個人が必要以上にストレスを抱えることを回避させ、利用者によりワーカーの存在を有効に活用してもらうことを助けるのです。

スーパーバイジョンによってワーカーは、自らが行う実践活動そのものから、多くの気づきを与えられます。その気づきの蓄積が、一人ひとりのワーカーにとってかけがえのない「実践力」あるいは「問題対応能力」を醸成していくことにつながるのです。また、何よりワーカーの成長は、利用者にとってよりよ

い実践活動を確保していくという点からも、期待されているといえるでしょう。

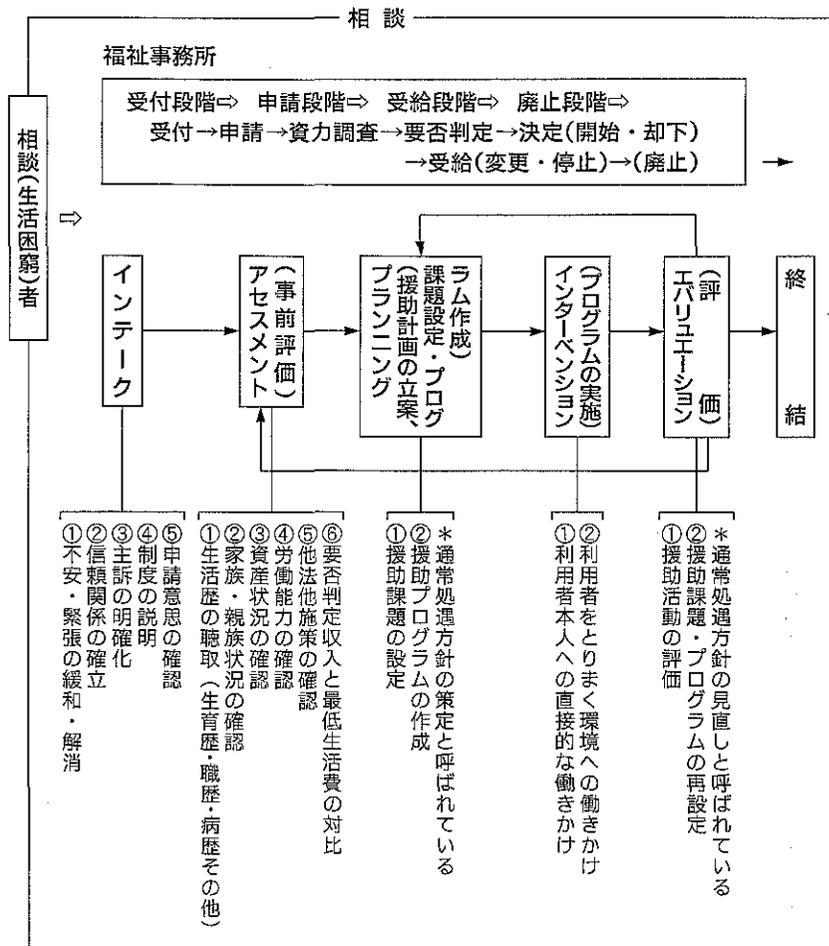
### 生活保護実践の過程への着目

生活保護実践は、①インテーク(相談援助の導入にあたる受付段階)、②アセスメント(事前評価・調査や要否判定を行う生活保護申請段階)、③プランニング(援助計画の立案・生活保護の決定とこれからの援助の方向づけを行う段階)、④インターベンション(介入・援助プログラムを実施する段階)、⑤エバリュエーション(評価・援助活動の評価やプログラムの見直しを行う段階)、⑥終結(経済給付と相談援助が終結する生活保護廃止段階)の各過程に分けて考えることができます。

P 26図は、岡部卓が『生活と福祉』誌上で連載をまとめた『福祉事務所ソーシャルワーカー必携 生活保護における社会福祉実践』(全国社会福祉協議会、一九九八年)のなかで示したものを一部改変したものです。岡部はソーシャルワークの実践過程を、生活保護の決定実施のプロセスに照応させながら整理しましたが、これは、生活保護実践の全体像をとらえるためにとても有効なものです。

生活保護実践の過程は、生活保護を必要としている利用者だけでなく、生活保護を必ずしも必要としない相談者、そして相談に來所することのできない人々に対する対応か

図 生活保護実践の枠組み



(出典) 岡部卓著『福祉事務所ソーシャルワーカー必携、生活保護における社会福祉実践』  
 全国社会福祉協議会、1998年、17頁の図を一部改変。

ら始まります。そして、生活保護開始後は、利用者だけでなく親族や関係機関とも密接に関わり、援助は実施されていきます。生活保護の廃止に伴い、援助は終結を迎えますが、生活保護が必要なくなったあとの利用者の生

活が安定したものになるよう見守るところまで、援助の過程には含まれています。こうした長く広範な実践過程において、ワーカーが適切な援助を行うことができるように、支

持し、必要な示唆を与えていくことが、スーパバイザーには求められているのです。ソーシャルワーカーの実践過程は、利用者とワーカーが出会い、援助関係をむすび、問題解決に向けての共同作業を行っていくプロセスであると考えられています。従来のケースワーク理論では、利用者の問題解決は、ワーカーが利用者に対して行っていくものとされてきました。しかし、近年のソーシャルワーク理論では、問題解決は利用者自身が行うものであり、ワーカーはそれとともに行う、あるいは支援していく役割をもつものにとらえるようになりました。

「診断」がアセスメント、「処遇」がインタビューセッションと表現されるようになったのもこうした考え方の変化に伴ったことです。生活保護実践では、現在も行政用語として「処遇」という言葉が用いられています。その内容は、「利用者の問題解決をともに行うこと」とであると理解しておくことが大切です。また、スーパバイザーには、利用者のもっている力に着目し、それを最大限に生かしながら、利用者自身が問題解決に取り組むことができるような援助がどのように実現できるか、ワーカーが考え実践できるように促していくことが期待されているといえるでしょう。各過程において、ワーカーに具体的にどのような関わり、有効な示唆を与えていけるかは、今後の連載で取り上げていきます。

生活保護実践における  
スーパービジョンの機能

一般的にスーパーバイザーには、スーパービジョンを行うときに、①教育的機能、②管理的機能、③支持的機能、の三つの機能をバランスよく果たしていくことが求められています。

生活保護実践におけるそれぞれの機能の内容とそこでのスーパーバイザーの役割は以下のとおりです。

①教育的機能

ワーカーに対して、生活保護実践活動に必要な知識や技術(社会資源・援助技術・利用者の理解)について教えることを指します。生活保護実践は、社会福祉実践であると同時に、地方公務員が行う行政サービスとしてもとらえられます。

したがって、社会福祉実践に必要な知識や技術のみならず、地方公務員として備えるべき知識や技術も、同時にワーカーに教えていくことが必要です。例えば、「秘密保持」は、地方公務員としてだけでなく、社会福祉実践に携わる専門職としても求められる職業倫理です。

また、生活保護実践を行う者に求められる職業倫理や価値観について教えていくとともに、それを実践のなかで具体化する方法を、

実務を通して学んでもらうことも大切です。単に知識を伝達するだけでなく、訪問・面接への同行、記録の活用、ケースカンファレンスの機会などを利用し、ワーカーと直接話し合うことで、この教育的機能の効果があがると考えられています。

②管理的機能

管理的機能には、二つの面があると考えられています。一つは、ワーカーの業務を見守る視点です。業務が手順や期限を守り、適切に実施されているかという点だけでなく、ワーカー自身が無理な仕事をしていないかを、担当ケース数、利用者との関わり、休暇の消化状況、研修への参加状況等をみながら、把握していきます。

もう一つは、機関全体の業務を見守る視点です。生活保護実践活動は、利用者の個別の状況に対応していきます。しかし、利用者に対する情報提供や対応に、職員ごとの大きな違いがあることは、できるだけ避けなければなりません。援助の内容や質を、機関として一定の水準に保つことが必要です。

そのためには、職員全員が、機関の機能や役割を理解できるように促すことや、それらを共有できるようにすることが大切です。

また、変化する住民のニーズに、機関が対応できているかどうか確認していくことも求められています。

③支持的機能

この機能は、「援助的機能」「個別支援的機能」ともいわれています。ワーカーが安心して業務を行うことができるように、見守り、サポートすることです。

生活保護は、国民の健康で文化的な最低限度の生活を支え、自立の助長を行うという重要な役割を担っており、人の生死に関わる仕事でもあります。したがって、生活保護実践では、ワーカーが利用者の危機的状況に立ち会わなければならない場合があります。また、ワーカーは利用者がひとりでは解決できないような問題状況を抱えたときほど、深くその世帯に関わる必要がでてきます。さまざまな困難を抱えた利用者に関わるなかで、当然のようにワーカーもストレスを抱えやすくなります。こうした状況のなかで、ワーカーの「燃え尽き(バーンアウト)」を予防するということにおいても、この支持的機能は大切であると考えられています。

\* \* \*

以上、生活保護実践の過程とスーパービジョンの機能を踏まえたうえで、どのようにスーパービジョンは行われていく必要があるのでしょうか。次号では、「生活保護実践におけるスーパーバイザーの役割」について、さらに詳しく取り上げていきます。