

## 第2回

生活保護実践における  
スーパーバイザーの役割

明治学院大学社会学部  
専任講師  
新保 美香

生活保護実践におけるスーパー  
ビジョン実施上の特性

スーパーバイザーは、生活保護実践において、援助者であるワーカーを育て、利用者によりよい援助を提供することに資する、とても大切な役割をもっています。スーパーバイザーが、ワーカーに対して適切なスーパービジョンを実施していくためには、まず、生活保護スーパービジョン実施上の特性とその背景を把握しておく必要があります。

これは、スーパーバイザーが、スーパービジョンを行ううえでの課題や困難の原因を、スーパーバイザー自身の力量や、ワーカー個人の適性のみに求めてしまわないためです。生活保護スーパービジョン実施上の特性とその背景は、次の五つの側面からとらえることができます。

①利用者との葛藤  
生活保護の業務は、生活保護の決定実施に

関わる強力な権限をもち行われる側面があり、このため、利用者との関係において葛藤が生じることがあります。生活保護制度を適切に運用していくためには、利用者の生活状況を把握する必要があり、生活のあらゆる部分に関わらざるを得ないのですが、利用者にとっての理解が得られにくい状況があります。また、利用者にとっての理解を得るための方法論は、まだ各職場に十分浸透していないといえるでしょう。

## ②ワーカーのストレス

生活保護実践でワーカーは、仕事の性質上、利用者の危機的状況に多く遭遇します。その際、相当のストレスを受ける業務であるにも関わらず、ワーカーはその対応方法を必ずしも十分に習得しないまま、実践活動に携わらなければならない場合があります。その結果、仕事について悩み、「一日も早く異動したい」と希望するワーカーが、少なからず生まれてしまいます。仕事に意欲のなないワーカー

の教育・管理・支持には困難が伴います。

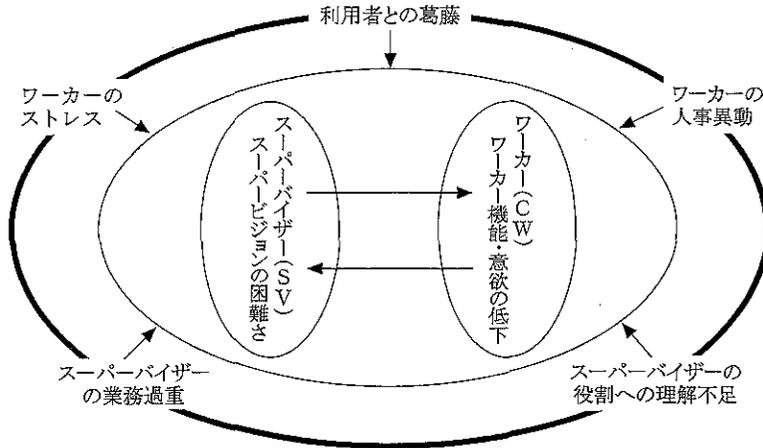
## ③ワーカーの人事異動

生活保護実践では、スーパーバイザー、ワーカーはともに地方公務員であり、一般的に一定期限での人事異動が避けられない状況にあります。このため、ワーカーが得た知識や技術の蓄積、継承が困難になっている状況があります。

## ④スーパーバイザーの業務過重

生活保護実践では、スーパービジョン(査察指導)を行うための一定の方針(監査指導方針)は確立されており、確認手段(査察指導簿)等も整えられています。しかし、それだけでは、利用者の状況やワーカーの関わりの詳細を、スーパーバイザーが把握することは困難です。また、ワーカーの利用者に対する援助内容や、生活保護の決定実施に関するワーカーの判断根拠は、ケース記録により把握することが多いのですが、情報源としての

生活保護スーパービジョン実施上の特性(課題)



限界があることが否めません。近年の生活保護に関する相談の増加、被保護世帯数の増加は、ワーカーのみならずスーパーバイザーの業務量も増やしており、ますます利用者の状況や、ワーカーの実践の進行状況を把握することを困難にしています。

⑤スーパーバイザーの役割への理解不足  
スーパーバイザーの立場や役割が、必ずしもワーカーに適切に理解されていない状況があります。スーパーバイザーは、ワーカーにとっては職制上での「係長」であることが多く、ともすると「自分の業務を細かくチェックする上司」としてしか、ワーカーがとらえていないことがあります。スーパーバイザーの役割の意味や、自分にとってどのような存在かを、ワーカーが適切に認識していないことから、必要以上の対立関係が生み出されている場合があります。

生活保護実践におけるスーパーバイザーの役割

生活保護スーパービジョン実施上の特性とその背景を理解した上で、生活保護スーパーバイザーは、どのようなことに留意して、ワーカーと関わる必要がありますか。

それらの具体的な対応策については、今後の連載のなかでも取り上げていきますが、ここでは、スーパービジョンの三機能(教育的機能・管理的機能・支持的機能)をバランスよく果たし、適切なスーパービジョンを行うために必要なスーパーバイザーの役割について、以下に三点をあげておきます。

①ワーカーの訴えを受けとめ、聴くこと  
—— 支持的機能の発揮

受容(受けとめること)と傾聴(聴くこと)は、ソーシャルワーカーが利用者によりよい援助関係を築くうえで大切な姿勢であると考えられています。スーパービジョンを行う際にも、ワーカーに対する同様の姿勢がとても大切であり、ワーカーとの信頼関係を築く基礎となります。

多くのワーカーは、スーパービジョンの三機能のうち、支持的機能を一番に果たしてほしいと望む場合が多いのです。こうした思いをワーカーがもつのは、生活保護実践が、利用者の生活や困難に直接関わることが多く、ストレスを抱えやすいからにほかなりません。

ワーカーは、自分の行った業務の内容について評価される前に、自分の行った行動、言動について、まず、「わかりました」「そうだったんですね」と受けとめてもらうことを求めています。自分のことがスーパーバイザーに受け入れられているという安心感があって初めて、自分の対応の誤りや足りない部分についての指摘を、素直に受け入れることができるのです。

スーパーバイザーが、最初にワーカーに対して行うことは、「誉めること」や「注意する」

ことではなく、ワーカーの考えや意見をワーカーが話すままに聴き、それを受けとめることです。ワーカーの思いを受けとめたいうえで、スーパーバイザーは、自分の考えをワーカーに伝えればよいのです。すこし遠回りのようですが、ワーカーとスーパーバイザーの関係は、より円滑になるはずで、ワーカーとの良好な関係の構築は、ワーカーが職場内で仕事の大変さや不安を語ることを促し、ワーカーのストレスを和らげることに繋がっていきます。

なお、受容は、ワーカーのありのままの考えを批判等せずにそのまま受けとめることであり、ワーカーの考えを肯定的に評価することとは異なるということに注意してください。

## ②客観的な立場でワーカーの業務をとらえること——管理的機能の発揮

ワーカーが自分の主観や感情に基づき、できない対応を無理に実施しようとしたり、逆にできる援助をあえてしないというようなことが起こらないように、客観的な立場から、ワーカーの行った業務や援助の内容をとらえることも、スーパーバイザーの重要な役割です。もし、スーパーバイザーが、ワーカーが感情的な対応をしていたことに気づき、その

ことをワーカーに伝える必要がある場合には、前述の受容的な関わりを心がけると効果的です。

ワーカーが決定実施した業務については、以下の二つの視点を用いてみていくことができます。スーパーバイザーが、管理的機能を果たしていく時に必要となる視点です。

- (A) 利用者(要保護者)の立場に立った時に、適切な対応であるか
- (B) 生活保護法の原理・原則に則して、適切な対応であるか

日常的なスーパーバイザーの業務では、(B)の視点、すなわち生活保護の現業機関の立場から、ワーカーの業務を点検、確認していくことが中心になっていると思います。これは、生活保護を適正に実施していくためには必要不可欠であり、ワーカーの行う保護の決定や援助を確実なものにするためにも、重要な業務であるといえます。

しかし、ワーカーが実施した保護の決定や援助が、利用者にとってどのような意味を持ち、受けとめられたかということを確認することも、同じように大切です。

援助はワーカーから利用者へ一方的に行われればよいというものではありません。(A)の視点、すなわち利用者の立場でワーカーの援

助を見直すことは、スーパーバイザーだからこそ、よりの確にできるのです。

## ③ワーカーとともに学び、ワーカーの

### 学びを促す——教育的機能の発揮

スーパーバイザーには、教育的機能を果たすことも求められています。これはどのような形で実現させることができるでしょうか。時には、ワーカーのほうがスーパーバイザーよりも生活保護実践の経験年数が長い場合があります。しかし、この場合においても、スーパーバイザーの教育的機能を十分に果たすことが可能です。

教育的機能は、必ずしもスーパーバイザーからワーカーに何かを「教える」ことだけで果たされるものではありません。生活保護に関する一定の知識や技術は、その知識を多くもつ人が伝達していけばよいことです。スーパーバイザーは、必要な知識や技術をもつ人や専門機関とワーカーとを、結びつけていけばよいのです。

むしろ、知識や技術を単に得てもらったのではなく、ワーカー自身が自分で考え、適切な判断を行う力をつけることを促すことが、教育的機能を果たすうえでのスーパーバイザーの重要な役割であるといえるでしょう。

時としてワーカーは、自分で判断できなくなった時に、スーパーバイザーを頼り、すべての判断を委ねてしまおうとすることがあります。

しかしこの場合、いつでも回答をスーパーバイザーが示すのではなく、スーパーバイザーを頼ろうとしている、その背景にあるワーカーの思考や感情の動きを理解しつつ、ワーカーが自分で判断できるように励まし、学習を促していくことが大切です。

ワーカーが生活保護手帳を読んでも、ひとりで対応策が探せなかった時や、援助に行き詰まりを感じている時こそが、あらためてワーカーとともに学ぶチャンスです。ともに、一つの課題について話し合い「どちらかの考え方に決める」のではなく、一緒に方策を考え検討するプロセスを共有することに意義があります。スーパーバイザーが、ワーカーとともに考え学ぶ姿勢が、ワーカーを育てていくのです。

スーパーバイザーが教育的機能を発揮することにより、ワーカーは自ら考え判断する力をつけ、必ず成長していきます。

ワーカーの成長は、スーパーバイザーの業務過重を軽減させていく大きな力となるはず

### スーパーバイザーの役割への理解を促す

ワーカーは、自分の業務に対してあまりコメントせず認めてくれるスーパーバイザーや自分で答えが出せない時にすぐに答えを与えてくれるスーパーバイザーを「よいスーパーバイザー」だと思ってしまうがちです。しかし、こうした発想は、ワーカーがスーパーバイザーの役割や機能を、十分に理解していないことから生まれているように感じられます。

スーパーバイザーとワーカーの関係は、ワーカーと利用者との関係に似ているといわれます。すなわち、生活保護実践におけるスーパーバイザーとワーカーとの関係には、ワーカーと利用者との間に生まれる葛藤が、同じように反映されることがあるということです。

前回、ワーカーと利用者との間に生まれる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あることを述べました。スーパーバイザーとワーカーとの葛藤を軽減させる方法も、同様です。

ワーカーもスーパーバイザーも、共に生活

保護の相談援助を行うことを通じて、住民の生活を支える重要な役割を担っています。その役割を遂行するために、ワーカーとは異なる立場から、ワーカーが適切な援助を行うことを見守り、支持し、時には共に学ぶ役割をもつスーパーバイザーが配置されているのです。

そのことを、個々のワーカーが理解し、実感できるような形で伝えていくことがとても大切です。

\* \* \*

生活保護実践は、あらゆる年齢層のさまざまな生活経験をもつ利用者の、生活全般に対応していく仕事です。

ワーカーの短期間での人事異動が避けられない現状がありますが、スーパーバイザーやワーカーがそれぞれにもつ、多様な行政経験や生活経験からもたらされる知見を有効に生かすことにより、利用者にとってよりよい援助を組織的に行っていくことが可能になります。

次回は、このことを踏まえて、「新任ワーカーの受け入れと職場づくり」について取り上げていきます。