

第5回

「アセスメント」時のスーパービジョン

明治学院大学社会学部
助教授新保 美香
しんぼ みか

【事例】新規申請世帯の訪問調査をひかえて

——スーパーバイザー佐々木さんと地区担当ワーカー山田さんの会話——

山田(CW) 佐々木さん、これから私の担当する地区の、新規申請世帯の訪問調査に行ってきます。着任後三カ月間は、佐々木さんや先輩ワーカーの皆さんに同行していただきますが、今日は初めて一人でいきます。

佐々木(SV) そうですか。山田さん、いよいよですね。気をつけて行ってきてください。ところで、今日訪問するのは、この前申請を受理した、単身男性の世帯ですか？

山田 そうです。五十代の方で、疾病のため就労できず、申請に至ったということでした。訪問する前に病状調査をしておこうと思ったのですが、時間がなくてできませんでした。

佐々木 山田さん、病状調査は、ご本人とお会いしてからでいいですよ。調査の必要性については、面接担当ワーカーの田中さんが話しているかもしれませんが、改めて山田さんが調査を担当すること、調査する必要性を説明して、相手の理解を得ておくと、そ

の後の調査もやりやすくなりますよ。

山田 そうですか。

佐々木 まず、山田さんがご本人に、体調や通院状況を確認し、そのうえで医師から話を聞くと、ご本人の病識や療養上の留意点などが、より明確になってくると思います。それに、なぜ病状について福祉事務所が把握しなければならぬかを山田さんが改めて説明し、相手の方の理解を得ることができれば、山田さんに対する信頼感も高まることと思います。

山田 わかりました。早く調査しなくてはと、ちよつとあせっていました。

佐々木 日頃から、調査は的確に、事務処理は迅速にとお願いしているので、山田さんにもブレッシャーがかかったかもしれませんね。

山田 いえいえ……。ほかに何か注意しておくようなことはありませんか？

佐々木 ご家族や資産の状況、そして、五十代で稼働年齢層にあたるので、病状や療養の見直しなど、把握しなければならぬことはたくさんありますが、生活保護が利用できるかどうかの判断ばかりでなく、今後、利用者の方が安心して生活するために、どんな援助を福祉事務所でできるか判断するために必要な情報収集だということも、伝えておくといいでしょう。今日、初めてお会いするので、から、相手の方の思いを山田さんなりに受けとめて、一緒に考えていこうという姿勢を示せば、きつと、調査に協力してくださると思います。今日把握しきれなかった点は、後日、来所していただき確認する方法もあります。あせらなくても大丈夫ですよ。

山田 ありがとうございます。それでは、行ってまいります。

「アセスメント」時におけるスーパービジョンの留意点

①アセスメントとは何か？

アセスメントという言葉(概念)は、近年用いられるようになったもので、長年社会福祉領域の仕事に関わってこられた皆さんにとっても、まだ耳慣れない言葉かもしれません。アセスメントは、「事前評価」ともいい、イン

テーク(受付面接)終了後、利用者の今後の方向性を検討する過程と考えられます。これは、「診断」といわれていた段階にあたります。

従来のソーシャルワーク理論における「診断」の考え方は、利用者のもつ「問題」の原因を追及し、その解決方法を見いだそうとするものでした。これは、「利用者の問題は、ソーシャルワーカーが解決するもの」という考え方に基づくものです。しかし、近年では、「利用者の問題は利用者自身が解決するものであり、ソーシャルワーカーはそれを助け支える役割をもつ」と考えるようになってい

ます。したがって、アセスメントの考え方には、利用者のもつ健康的な側面や、潜在的に持っている能力にも着目し、活用しようとする視点も含まれています。アセスメントは、利用者とワーカーが共に行うのが望ましいのですが、これは生活保護実践でも同様です。

生活保護実践におけるアセスメントは、調査や要否判定を行う生活保護申請段階と考えることができます。実際には、インテーク時に利用者から申請書を受理した後、あるいは福祉事務所の側で要保護性があると判断し、職権により保護を実施しようとする時に、開始されるものと考えてよいでしょう。

岡部卓は、アセスメントとは、①生活歴の聴取(生育歴・職歴・病歴その他)、②家族・

親族状況の確認、③資産状況の確認、④労働能力の確認、⑤他法他施策の確認、⑥要否判定 収入と最低生活費の対比を行うものと整理しています(岡部卓著『福祉事務所ソーシャルワーカー必携』全社協、一九九八年、一七頁の図(本誌一月号二十六頁に一部改変のうえ、転載)参照)。

この段階では、利用者の個人情報や他人にふれられたくないような内容について、ワーカーが把握しなければならぬことが多く、ワーカーには細心の配慮が求められます。ワーカーが適切な対応を実施し、利用者とともによりよい方向性を見いだすためにも、スーパーバイザーのサポートは不可欠です。

②アセスメント時の情報収集

アセスメントを行うためには、利用者のさまざまな状況を把握する必要があります。そのための調査を、情報収集といいます。情報収集は、多くの場合、インテークを担当した面接担当ワーカーから引き継ぎ、地区担当ワーカーが行います。

インテークの段階でもある程度の情報は得られますが、アセスメント段階では、生活保護の要否判定を行うだけでなく、利用者の困難を解決する方策を見いだすため、さらに具体的に情報を集めていくことになります。

情報収集は、①利用者本人、②利用者の家族、③利用者とかかわりのある他者、④利用者とかわりのある社会資源(他の相談機関や施設、病院、学校など)、⑤過去のケース記録や他機関・施設の記録や資料、などを情報源に行われます。

この際、①の利用者本人は、問題状況等を明らかにしていく時に、何より大切な情報源であると、ふまえておく必要があります。生活保護の要否判定を迅速に行うことは大切ですが、この段階での情報収集を、面接担当ワーカーから引き継いだばかりの地区担当ワーカーが行う際には、利用者本人に会う前に、本人以外の情報源から情報を得ることは、できれば避けたいものです。本人以外からの情報収集は、利用者の同意を得て行われることが原則だからです。利用者自身、インテーク時は不安で緊張しており、説明などを十分理解できていない場合が多いものです。秘密保持の観点だけでなく、利用者との信頼関係の樹立という点からも、留意したいものです。

生活保護実践におけるアセスメントの特性とワーカーへの配慮

①生活保護実践におけるアセスメントの特性
生活保護実践におけるアセスメントには、他の社会福祉実践分野と異なる特性がありま

す。①資産・能力等の調査を必要とすること
②アセスメントを実施し保護を決定するまでの期間が定められていること、の二点です。

①は、生活保護法第四条の「補足性の原理」に基づき、生活保護の要否を判断するために、資産・能力・その他あらゆるもの、そして扶養義務者の状況を確認する必要があると定められていることを意味しています。生活保護は、最低生活費と利用者の収入や資産等の対比によって、その要否や程度を決めていきますが、資産や収入の状況については、かなり具体的に把握する必要があることはご存じの通りです。要保護者の必要性に即して、こまやかに対応できる利点がある反面、利用者にとっては、個人情報等を明らかにしなければならぬという抵抗感、時には屈辱感を伴うことは否定できません。ワーカーも、対応に苦慮する点であるといえるでしょう。この点については、ワーカーがいくらか配慮をしたとしても、利用者が否定的な感情を抱きやすいとふまえておく必要があります。

②は、生活保護法第二十四条三項により、保護の決定は、申請後十四日以内(特別な理由がある場合には、三十日まで延ばせる)に実施しなければならないと定められていることを意味しています。ワーカーは、期限内に必要な調査を行わなければならないのですが、

実際には調査のすべてを完全に実施するのは困難でしょう。また、調査を行うために、利用者の了解を得たり、調査先との調整を行うことに、時間がかかる場合も少なくありません。【事例】のように、ワーカーは、早く決定をしなければならぬということ、できるだけ完全な調査を実施しなければならないということとの狭間で、ジレンマを感じることが少なくありません。調査の迅速性と的確性のバランスをいかにとっていくか、ワーカーひとりにそれを求めるばかりでなく、スーパーバイザーもその判断を適宜行い、ワーカーに示していくことが期待されています。

②アセスメント時の調査に対する利用者の理解と同意

生活保護の新規申請時の調査範囲や方法は、各福祉事務所や個々の世帯によっても異なると思います。利用者の資産、収入、病状、生活状況等の調査は、生活保護の決定のみならず、利用者が自らの問題を解決していくための判断材料として必要不可欠ですが、繰り返し述べているように、それは、ワーカーが一方的に行っていくものではなく、利用者本人が調査の必要性や意味を理解し、同意を得たうえで行う必要があります。利用者への情報を得るためには、利用者にも調査に積極的に協

力してもらうよう、はたらきかけていくことが求められています。

例えば、所属する福祉事務所では、調査の必要性を、利用者にとのよう説明しているでしょうか。また、関係先調査を実施する前に、「同意書」を提出してもらうことが多いと思いますが、その内容について、どのように説明し、利用者に記入してもらっているでしょうか。調査の必要性を一方的に利用者に伝えたり、ただ同意書を提出してもらうだけでは、真に利用者に「同意を得た」ということにはならないと考えられます。

ワーカーは利用者には、①生活保護制度をよりよく活用するために、生活の中で何が足りないか確認する必要があること、②このため、今ある資産や収入、持っていることから(能力)を明らかにすることに協力してもらいたい、という内容を、利用者にはわかる言葉や表現で伝える必要があります。生活保護は、「役所から与えられるもの」ではなく、「自ら自分のために利用するもの」という意識を、利用者を持つてもらいたいことが、調査に協力してもらうためのポイントとなります。

また、同意書を徴収し、関係先に調査をする場合には、調査の依頼先を利用者に明らかにし了解を得ることも、とても大切なことです。調査先を明らかにしたうえで、再度、そ

の調査先に関連する資料があれば、いつでも提出してほしいことを伝えておくとういと思えます。利用者の協力には、感謝の気持ちを言葉で伝えておくことも大事です。

利用者の理解と同意を得ながら、調査を実施していくための具体的な方法論は、まだ十分に構築されていない状況です。スーパーバイザーの皆さんには、ぜひワーカーの皆さんと協働し、具体的な対応の方法を積み重ね、共有できるようにはたらかけていただきたいと思います。このことは、利用者の制度に対する理解不足を原因とする不正受給を予防し、結果的に、生活保護を適正に実施していくことにも繋がるものと考えられます。

③調査の迅速性と的確性のバランスについて
生活保護の要否判定に伴うアセスメント時の調査は、迅速、正確に実施できるに越したことはありません。しかし、日々のワーカーの業務が多忙であり、調査内容も多岐にわたるという現実のなかでは、ワーカーは、調査を法定期限内に迅速に行うことと、調査を的確かつ完全に実施しなければならないということの双方を実現させようとして、プレッシャーを感じるものが少なくありません。

生活保護の決定実施に関わる関係先調査の調査件数は、年々増加しつつあります。その

ためか、ワーカーの皆さんからは、調査項目が多くなり、法的期限内での要否判定ができず、保護の決定実施の遅延が多くなっているという話もよく聞きます。

調査の的確性が大切であることは言うまでもありませんが、利用者は生活に困窮し、相談に訪れているのだということを忘れてはなりません。調査が長引いている期間、利用者が手持ちの金品で生活することに無理はないのか、配慮が求められます。

申請に関わる面接記録や書類を、スーパーバイザーの皆さんは、必ず目を通されることと思えます。この時、資産の有無だけでなく、内容も十分に検討し、緊急性がある世帯については、ワーカーの対応や事務処理が適切に行われているか、確認する目配りも必要です。また、あとで利用者に資産があったとわかった時の対応や取り扱いの見込みは、調査を実施する段階で利用者によく説明しておくよう、ワーカーに促しておくことも大切です。例えば、後日に受け取り可能な金銭がある場合、生活保護法第六十三条により、保護費の返還を求めるとなりますが、利用者がそのことを理解していないと、あとで大きなトラブルとなります。場合によっては、スーパーバイザーが同席のうえ、注意深く説明していくことも必要になるでしょう。

ワーカーが初めて利用者と面接する際、面接時間は二時間が限界でしょう。迅速に決定実施をしようと思い、初めての面接に時間をかけて、多くについて情報収集しようと、ワーカーがあせつてしまう場合もあります。ワーカーと利用者が集中し、落ち着いてアセスメントを行うためには、「事例」でスーパーバイザーが助言しているように、面接の機会を改めて設定することも必要な対応です。

* * *

アセスメント時におけるワーカーの対応は、利用者が生活保護制度に対して、積極的・肯定的なイメージをもてるかに影響します。プライバシーの開示を求めるため、利用者はアセスメントに否定的な感情を伴いやすいのですが、それを理解し、利用者がアセスメントに参加できるよう、促していきたいものです。スーパーバイザーの皆さんには、ワーカーがジレンマやプレッシャーを軽減できるよう、助力していただくとともに、利用者に制度の理解を得るためのプロセスづくりに、ぜひ協力していただきたいと思います。

今回は、「援助計画策定」から「援助（インターベンション）の開始」に至る過程におけるスーパービジョンについて取り上げます。