第6回 「援助計画策定」時と「援助（インターベンション）」開始期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

【事例】 開始記録を仕上げて……

——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、先日訪問した新規世帯の開始記録ができましたので、決裁をお願いします。

佐々木（SV） 山田さん、がんばりましたね。訪問調査のあと、ずいぶん苦労してまとめておられたようですが……

山田 はい、実務指導担当の横山さんに教えていただいたり、他の世帯の開始記録を参考にしながら、ようやく仕上げることができました。

佐々木 どんなどころが大変でしたか？（開始記録を見ながら……）

山田 そうですね。聞き漏らしてしまった情報がたくさんあって、あとでご本人に確認するのに手間取りました。

佐々木 最初のうちは、短時間に完璧に情報収集するのは、難しいものです。調査の結果は、よく整理されてまとめられているようですね。

山田 ありがとうございます。それから、開

始決定はなんとかできたのですが、今後、どのようにご本人に関わっていくのか、処遇方針を考えるのにも苦労しました。

佐々木 そうですか。処遇方針は、どのようにたてましたか？

山田 この世帯は単身で疾病により就労できず、保護申請に至った五十代の男性です。したがって、早期に病気を治療し、就労していただく必要があると考え、そのことを方針としてまとめました。

佐々木 ところで、ご本人は、その方針について了解していらっしゃいますか？

山田 はい、たぶんわかっていらっしゃると思います。

佐々木 処遇方針は、ワーカーが利用者に関わる時の指針です。利用者自身が、ワーカーの関わりの目的や意味を理解していないと、ワーカーの援助は空回りしてしまうことになりません。

山田 そうですね……

佐々木 もし、処遇方針についてご本人とまだよく話し合われていないようでしたら、初回の保護費支給日に、あらためてそのことに

ついて話をされるといいですよ。また、処遇方針をたてる際には、本人が現在もっている希望を聞くようにすると役立ちます。

山田 希望ですか。

佐々木 そうです。今後ご本人が自分自身の生活をどのようにしたいと考えているか、将来への希望を確認するのです。そのことをできるだけ考慮して処遇方針に反映させると、ご本人の主体性が生まれ、ワーカーの援助を利用者自身が積極的に活用できるようになるのです。

山田 なるほど、生活保護の仕事は奥が深いですね。

「援助計画策定」時のスーパービジョンの留意点

①「援助計画策定」とは何か

アセスメントが終了し、次に行われるのが援助計画策定です。これはプランニングともいわれ、アセスメントの結果をふまえて具体的な援助計画を策定する段階をさします。生活保護実践における援助計画策定は、処遇方

針の策定を意味します。一般的には要否判定を経て、保護が開始決定された際に行われていくものです。処遇方針はワーカーが単独で策定してしまいがちですが、利用者とともにつくっていくことが、援助を有効なものにするためにも必要であると考えられます。

岡部卓は、生活保護実践における援助計画策定時には、①援助課題の設定、②援助プログラム策定の策定を行っていく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、17頁の図（本誌一月号26頁に一部改変のうえ転載）参照。なお、岡部は援助計画策定を「援助計画の立案」としている〕。

生活保護実践ではまず、アセスメントの段階で把握したさまざまな情報から、利用者の問題状況を整理していきます。次に、利用者が解決しなければならぬ課題は何かを明らかにします。そのうえで、解決すべき課題に優先順位をつけていく必要があります。それは、いくつもの課題がある場合、それらを同時に解決しようとする利用者は混乱するからです。

通常優先的に解決すべき課題は、利用者の生存に関わるような緊急性の高いものと考えられます。例えば、急性期の疾病の治療、住居を失った人の住宅の確保などがそれに該当します。

緊急性の高い課題の次に、利用者にとって比較的解決しやすい課題を先に解決できるような計画すると、いつまでも多くの問題や課題を残しておくはずにすぎません。

スーパーバイザーには、ワーカーが処遇方針をたてる際に、利用者の課題を整理することや優先順位をつけていく場面で、ぜひワーカーをサポートしてほしいと思います。

②利用者とともに策定する「処遇方針」
処遇方針は、ワーカーが利用者に関わっていく時の大切な指針となります。ワーカーの援助を一方的なものにしないためにも、この処遇方針は、利用者とともに考え策定していくことが求められています。利用者とともに処遇方針を樹立することは、それほど難しいことではありません。

利用者が生活保護制度を利用しつつ今抱えている課題を解決していくために、①利用者がしなければならないことは何か、②ワーカーにできることは何か、というをお互いに確認しあっておけばよいのです。これは、利用者に対して、ワーカーの関わりの意味を理解してもらうことにも繋がります。

【事例】では、スーパーバイザーがワーカーに、処遇方針が利用者理解されているかどうか尋ねています。山田ワーカーが担当する、疾病により就労できない稼働年齢層の利用者に対しては、一般的には療養指導、就労

指導などの処遇方針がたてられることと思います。

しかし、利用者自身が療養することや仕事を探していくことの必要性を感じていなければ、療養指導も就労指導も単なるワーカーのおせっかいにしか映りません。

処遇方針を単なる努力目標としないためには、療養については、アセスメント時に把握できた病状や治療の見込みを利用者とともに確認したうえで、ワーカーが「早期に病気が治療できるよう病状の把握に努め、療養生活を見守る」ことを、利用者理解してもらうことが大事です。

また、就労については、利用者の就労や求職に対する希望をふまえ、どの段階で就労に向けて動いていくかおおよその計画をたてておくことが求められます。

「療養指導（療養援助）」、「就労指導（就労援助）」のような漠然とした処遇方針ではなく、例えば①療養について「本人より通院及び療養状況の確認を行う」、②二カ月後に再度病状調査を実施し病状を確認する、③就労について「(ア)就労可能な病状になったことが確認できた段階ですみやかに求職活動を開始する、(イ)その際ハローワークと連携して就労援助を行う」といったように、具体的な内容を示しておく、ワーカーが今後行うべき援助の方法と手順がより明確になります。

③「将来への希望」がもたらす利用者の主体性

【事例】ではスーパーバイザーが、利用者の将来への希望を聞いておくことが、処遇方針を樹立するにあたり有効であるとアドバイスしています。このことは、ぜひスーパーバイザーからワーカーに勧めていただきたいことです。

利用者は、ともすると「生活保護が開始された」というところで安心し、生活保護受給をゴールであるかのように感じてしまいます。そうになると、ワーカーの援助を「生活保護を受けるために仕方ないこと」として受けとめたり、仕事をする必要がないこととして生活保護を受けるためにしなければならないこと」と考えてしまいがちです。

しかし、生活保護制度やワーカーの援助は、利用者が生活を安定させていくために活用できる社会資源の一つにすぎません。利用者に将来への希望を確認していくことは、利用者から前向きな意欲を引き出すきっかけとなります。そして「希望」を語ることを通して利用者は、それを実現させるために自分が今後何をしていく必要があるか、自ら主体的に考えることができるようになります。

ワーカーと利用者が可能なかぎり協働し問題解決のプロセスを歩んでいくためにも、心がけておきたい対応です。

「援助(インターベンション)」開始期のスーパービジョン

①インターベンションとは何か

インターベンションは「介入」の訳語で、援助計画に基づき、利用者に対してワーカーが援助活動を実施していくことを意味します。近年ソーシャルワークの分野では、こうした概念が用いられるようになっていますが、これは生活保護実践における「処遇」または「援助」のことをあらわしています。

岡部卓は、生活保護実践におけるインターベンション実施時には、①利用者本人への直接的なはたらきかけ、②利用者を取りまく環境へのはたらきかけ、を行っていくものとして示しています(岡部卓、前掲書参照)。

生活保護実践でワーカーは、定期的な訪問調査や所内面接、入院入所先における面接などを通じて、利用者本人と深く関わっていきます。また、利用者個人に関わるばかりでなく、利用者を取りまく環境、すなわち利用者の家族や近隣、多様な関係機関の援助専門職とも連携しつつ援助を行っていきます。このためワーカーには、利用者の問題状況を把握する洞察力や面接技術が求められるばかりでなく、ネットワークを構築していく、技量も必要とされます。

こうしたワーカーに必要な実践力は、

一朝一夕に身に付くものではありません。しかし、①利用者が安心して相談できるような受容的な関わりを行うこと、②利用者の問題解決と一緒にあたっていく姿勢を伝えること、③ワーカーの援助の意図が利用者理解できるように関わることを、ワーカーが意識的に実施できるようスーパーバイザーがサポートしていただくことで、利用者に関わるうえで必要なワーカーの力量は自然に高まっていきます。

また、ワーカーが関係機関とよりよいネットワークを形成していくためには、①ワーカーが自身の役割や所属する機関の機能を伝えられるようにすること、②日頃から関係機関の援助専門職の役割や機能をもつ機能を理解しておくこと、をワーカーに促していくことで、円滑に連携できるようにしていきます。

②援助(インターベンション)の開始期における関わりのポイント

ここでは、生活保護が開始された初期の段階で、ワーカーが利用者に対して行うべき援助内容と、そこでの関わりのポイントを三点あげておきます。これらは利用者が、初めて支給される生活保護費を受け取りに来た際の面接や、開始後初めての訪問時に行われることが望ましい内容です。

一つは、制度説明を行うことです。インター

クやアセスメントの際にも、制度説明を利用者にわかる言葉を用いて行うことが必要であることを述べました。援助の開始期にも、あらためて制度説明をしておくことが大切です。

この時の説明は、保護費の受領方法、医療機関への受診方法、収入申告等届け出の方法、ワーカーの訪問調査の方法や予定など、実際に生活保護制度を利用するにあたって最低限必要な情報提供を中心に行うとよいと思います。

また、利用できる減免制度や低所得者サビスの説明とそれらの利用手続きの援助を行うことも、この時に忘れずに実施したいことです。減免制度等の手続きは、時期を逃してしまうとそのままになってしまう可能性が高いものです。

二点目は、利用者とともに処遇方針の確認を行うことです。福祉事務所やワーカーが、どのような目的や意図をもち利用者に関わるかを利用者に理解していただくことは、ワーカーの援助を効果的に実施するためにも必要不可欠であることは、前述したとおりです。

三点目は、世帯員全員と面接をしておくことです。例えば、就労している世帯員と面接ができないまま、他の世帯員からの申請手続きで保護が開始される場合も少なからずあるようです。しかし、生活保護制度の趣旨は、世帯員の誰か一人が理解していればよいとい

うものではありません。そして、世帯員一人ひとりの状況が把握できてこそ、その世帯に有効な援助計画を策定し、援助を実施することができるとは、援助を実施することです。

長年ワーカーが面接していない世帯員に、あとで面接しようとしてもうまくいかないことが少なくありません。開始時には、原則的には世帯員全員との面接をすませておくことが、利用者全員に制度を円滑に利用していたくために大切なことです。

また、子どもも利用者の一人としてとらえ、生活状況や健康状態を直接子どもと関わりながら把握しておく必要があります。

子どもとの面接は、中学校や高校の卒業が間近になった頃に行うことが多いようです。しかし、進路選択を控えた大切な時期に、いきなり「将来どうするのか」と尋ねることによって、子ども自身に不安やダメージを与えてしまうこともあるでしょう。日頃から、何に興味を持っているか、友人はいるか、将来何になりたいか、といったような内容を、子どもとの面接をとおして把握しておくことが望まれます。進路についても、進学するためにどのような制度利用が可能かという情報提供を早くから行うことで、親だけでなく子ども自身も自分なりに考え、準備していくことができるようになります。

アルバイト収入や、就職した場合の収入の扱いに関する情報提供についても同様の対応が必要です。

* * *

今回は、援助が始まっていく時にタイミングを逃さず行っておきたい援助のポイントを紹介しました。保護開始時に制度説明が適切になされていないことが、利用できる制度が紹介されていないことにより、後々のワーカーの援助にマイナスの影響が出ることもあります。できるだけ気をつけて対応しておきたいことです。

スーパーバイザーの皆さまには、ワーカーの援助が一方的に行われていないかどうか、また、ワーカーの役割や援助の意味を利用者が理解できているかどうかを、ワーカーとの会話やケース記録のなかから把握し、ワーカーと利用者が「共に」課題の解決を図っていくことができるよう支援していただきたいと思えます。スーパーバイザーの助言や見守りにより、ワーカーも自信をもって援助を行えるようになると思えます。

次回からは、援助（インターベンション）を実施する際の「訪問活動」「ケース記録」「会議運営」等に焦点をあて、そこでのスーパービジョンについて、順次取り上げていきます。