



第10回

エバリユエーション

「評価」と「終結」時のスーパービジョン

明治学院大学社会学部
助教 新保 美香

【事例】担当世帯との別れ

——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——

佐々木(SV) 山田さん、今月は二件、担当世帯の保護廃止がありましたね。

山田(CW) そうなんです。生活保護ワーカーになってはじめて、廃止世帯への対応を経験しました。たて続けに二つの世帯が廃止になったのですが、お一人は、残念なことにお亡くなりになりました。最近までお元氣に一人暮らしをされていた高齢者で、私も先月お会いしたばかりでした。突然でしたので、その時はとても動揺してしまいました。

佐々木 大変な思いをされましたね。

山田 はい。私自身、これまで人の死に直面する経験がなかったので、慣れないことばかりで、緊張が続きました。今回は、実務指導担当の横山さんに、来所されたご親族との面接に同席していただきました。葬祭の段取りやアパートの引き払いについてなど、今後の対応を冷静にご親族と調整されており、すごいなあと思いました。生活保護ワーカーは、本当に生活のあらゆることに対応していくも

のですね。

佐々木 そのとおりです。経験を重ねるなかで、冷静に起こった出来事に向き合い、対応できるようにっていくものなんです。もう一つの廃止世帯は、就労によって廃止になったのでしたね。

山田 はい。傷病により就労できずに申請された、五十代の男性でした。はじめて私が一人で開始の調査をして、担当させていただいた方です。比較的短い療養期間で回復され、ハローワークでの求職活動もうまくいき、基準を上回る収入が得られるようになったので、廃止となりました。

佐々木 それはよかったですね。不況で、求職活動もなかなか思うようにいかないことが多いものです。

山田 最初はどのように対応してよいか、よくわかりませんでした。とにかく、時期を逃さず病状調査や就労に向けた援助が開始できるように、ご本人との面接の機会をこまめにもつことが必要だと、佐々木さんや先輩の皆さんからアドバイスがありましたので、そのことを心がけました。また、ご本人が将来に向け

た希望や意欲を失わないように、できるだけ励ましながら対応するようにしていました。

佐々木 それはとても大切なことです。

山田 ハローワークも、先輩たちが日頃からよい協力関係を築いてくださっていたので、私のご本人とともに相談に行った時にも、とても親切に適切な対応をしてくださいました。ありがたかったです。でも、いずれにしても、担当させていただいていた世帯との別れは、寂しいものですね。

佐々木 そうですね。深く関わった世帯との別れほど、寂しさを感じるかもしれません。利用者の人生の一端に関わらせてもらうのがワーカーの仕事です。そこから学んだことを大切に、次の仕事に生かしていきたいですね。

「評価(エバリユエーション)」時におけるスーパービジョンの留意点

①評価(エバリユエーション)とは何か

評価(エバリユエーション)は、一般的な社会福祉実践の過程では、事後評価ともいい、援助が終結を迎える前の段階で、援助が利用

者にどのような効果をもたらしたかを見直し、評価することを意味します。

生活保護実践における評価は、「処遇方針の見直し」を行うことをさします。岡部卓は、評価の段階では、①援助活動の評価、②援助課題・プログラムの再設定を行っていくものと、整理していますが〔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〕、この①、②が「処遇方針の見直し」であるところとすることができま

れた時、などに行われていると思います。生活保護実践は、評価の機会を多くもつ実践分野の一つであり、大変優れた仕組みです。ぜひこうした「処遇方針の見直し」の機会を、よりよい援助を継続させていくためにできるだけ活用できるよう、スーパーバイザーは、ワーカーを支援していただきたいと思います。

②「処遇方針の見直し」の必要性

年度末に毎年行われている生活保護基準の改定時には、ワーカーは自分が担当する全世帯の基準改定を行い、その際に、処遇方針の見直しもあわせて行っておられることと思います。一人のワーカーが担当する世帯は年々増加傾向にあり、限られた期間で、一つひとつの世帯について丁寧に処遇方針を見直していくことは、大変な労力を要することです。しかし、処遇方針はワーカーの援助の基礎となる指針であり、スーパーバイザーが査察指導を行ったり、指導監査が行われる際にも、必ずこの方針を基礎として考えられることと思います。こうした点からも、処遇方針は各世帯の実状に即して見直しを行い、できるだけ具体的に記載しておきたいものです。

生活保護実践では、一般的に短ければ一年、長くとも二、三年で、世帯を担当するワーカーが変更されていきます。こうしたなかで、処遇方針が形式的なものであった場合、新し

く世帯を担当するワーカーは、一から世帯の状況を把握しなければなりません。ワーカーと利用者との関係はあらたに構築していくものですが、適切な処遇方針が示されていることは、新しい担当ワーカーや利用者の負担を軽減し、援助の継続性を保持するという点からも、大切なことと考えられます。また、処遇方針の内容は、利用者と共有しておくことが望まれます。

③「処遇方針の見直し」を形式的なものにしないための工夫

処遇方針を見直し、新たな方針を策定する前に、世帯状況の「要約（サマリー）」をまとめ、記録に記載するようにすると、とても役に立ちます。このことは、ワーカーが世帯状況を改めて確認し、自分の援助のあり方を見直す機会をつくりま

す。また、要約があることで、次に世帯の担当となるワーカーやスーパーバイザーが、ケース記録をはじめから読まなくても世帯の状況や援助の経過を把握することを可能にします。生活状況が安定している世帯には必ずしも必要ないかもしれませんが、処遇方針を形式的なものにしないために、おすすめしたい一つの方法です。

要約の内容は、例えば以下のような短いものでよいと思います。「母子三人世帯。主（四十歳）は常勤で就労中。長女中学三年、高校

進学を希望。長男小学五年、健康。公営住宅への転居を希望。」「単身高齢世帯(七十二歳)。週三回のデイサービス、および週二回のヘルパー派遣の利用で生活は安定。アパートの立ち退きを言われている。」「単身傷病世帯(四十歳)。病状安定。ハローワークにて求職中。」

こうした要約のあとに具体的な処遇方針が示されていると、担当ワーカーが処遇方針を策定した背景を、次に担当するワーカーやスーパーバイザーが理解しやすくなります。特に、ワーカーの時期を逃さぬ対応が必要となることが予測される世帯については、「要約」をまとめることを、ワーカーにすすめていただきたいと思います。

「終結」時における スーパービジョンの留意点

①「終結」とは何か

終結とは、ワーカーによる援助を終了する最終的な段階のことをさします。生活保護実践における終結は、「経済給付と相談援助が終結する生活保護廃止段階」(岡部卓前掲書、23頁)ととらえることができます。ここでは、

①収入と最低生活費の対比、②廃止後のフォローアップ、を行うことが必要とされます。

生活保護における廃止段階は、①収入が最低生活費を上回った場合、②世帯主の死亡や失踪により保護の必要がなくなった場合、③

世帯の転居や施設入所による転出があった場合、④本人が保護の継続を辞退した場合、⑤法第二十七条・二十八条・六十二条に基づく処分による場合、などに迎えることになりま

す。ここでは、廃止段階で、ワーカーが気を付けて対応すべきことと、スーパーバイザーがワーカーや利用者に対して配慮すべきことを、いくつかあげてみたいと思います。

②廃止段階における利用者の不安の解消

利用者が収入の増加等で生活保護を必要としなくなった場合には、生活保護法による経済給付やワーカーの援助がなくなったあとも、安心して自分の生活を維持していくことができるような準備を、ワーカーが利用者とともに行うことが必要になります。特に生活保護を受給していた期間が長期間にわたっていたり、問題解決のプロセスにワーカーが濃厚に関わった利用者の場合、ワーカーの関わりがなくなってしまうことそのものに不安を抱きやすいものです。場合によっては生活保護が受給できなくなる不安から、新たな問題を利用者がつくり保護を継続するような状況を生み出したり、意図的に能力活用を怠ってしま

う状況になることも考えられます。

ワーカーは、利用者が自分自身で生活の維持や問題解決を十分に行うことができるようになったことを伝え、利用者に自信と安心感をもってもらえるように関わっていくとよいと思います。また、利用者に残された課題がある場合には、その課題についても十分に利用者と話し合い、どのように解決できるか方法を明らかにすると同時に、場合によっては関係機関の援助専門職に丁寧に引き継いでおくことが必要となります。

また、それぞれの利用者に、将来起こることが予想されるさまざまな生活課題があることと思います。例えば、高齢世帯であれば加齢に伴う疾病の悪化やADLの低下、子どもがいる世帯では進学や就職、就労している世帯は、退職の時期を迎えることもあるでしょう。そうした時に、将来的にどのような制度を利用することが可能か、またどのような相談機関があるかをあらかじめ伝えておくことで、利用者の安心感は増すことと思います。そして、新たに生活保護が必要になった時には、いつでも相談できることを伝えておくことも大切なことです。こうした対応を、ワーカーが利用者に対して実現できるよう、スーパーバイザーには、終結のプロセスを見守っていただきたいと思います。

③「利用者の死」に伴うワーカーの 不安の解消

【事例】でワーカーが述べているように、

廃止による担当世帯との別れは、ワーカーにも一抹の寂しさをもたらすことがあります。これはごく自然な感情であるともいえます。しかし特に、ワーカーが利用者の死に立ち会った時には、スーパーバイザーの援助や見守りが必要な場合があります。

年齢が若く、死の場面に立ち会う経験のないワーカーにとっては、自分の担当世帯の死はとても衝撃的であり、深い悲しみをもたらす経験となる場合があります。こうした時には「現場では冷静に対応することはあたりまえ」として、ワーカーを叱咤激励するのではなく、利用者の死を悲しみ嘆くプロセスに、ひととき寄り添ってほしいと思います。スーパーバイザーの受容的な関わりによって、ワーカーも利用者の死を現実的に受けとめることができるようになっていくことと思います。

また、実践を行うなかでワーカーは、変死された利用者を発見してしまったり、遺体確認の場面に立ち会うような経験をすることも少なくないことと思います。これは、通常の市民生活のなかではなかなか遭遇することがない、特別な経験であると考えられます。こうした特別な経験から、ワーカーが大きなショックを受けることもあります。衝撃的な体験から受けたショックを和らげるための方法を、ワーカーは事前に学んだり身につけてい

るわけではありません。そこで感じた辛さを、スーパーバイザーや職場の同僚に表現できるように関わっていただきたいと思います。また、このような危機的状況にワーカーが直面しなくてもすむような対応方法を考えていく必要もあると思います。

③ワーカーが「援助の終結」を適切に

迎えるための配慮

ワーカーが利用者の問題解決に深く関わった場合や、長期間担当して密に関わりをもった時に、ワーカーの側が担当した利用者との別れを不安に感じることがあります。そして、廃止や、広い意味での援助の終結と考えられる担当員変更により自分が担当でなくなったあとも、引き続き自分が関わる必要があるのではないかと思ひ、援助関係を継続させていくとすることがあります。こうした場合にスーパーバイザーは、ワーカーの気持ちを理解しつつ、援助関係の終結をワーカー自身も受けとめることができるように、ワーカーを助力していったほしいと思います。

生活保護ワーカーと利用者との出会いは、ワーカーが地方公務員として生活保護の実務を担当するなかでもたらされるものであり、「期間限定の援助関係」であると考えられます。利用者はワーカーを選択することはでき

ませんし、ワーカーも同様です。また、ワーカーが利用者のプライバシーを把握でき、利用者の生活に深く関わることでできるのは、地方公務員として一定の職務を担っているからこそ可能となっていることです。このことは、ワーカーもスーパーバイザーも、常に心にとめておきたいことです。

利用者は誰もが、自分自身の生活を自分の力でよりよいものにしていくとする前向きな力をもっています。そんな「利用者自身のもつ力」を信じ、ワーカーも利用者も、安心して援助の終結の時を迎えていただきたいと思います。

* * *

援助の始まりから終結に至るプロセスにおけるスーパービジョンのポイントを、七回にわたりご紹介してまいりました。生活保護ワーカーは、利用者と援助関係を結び終結の時を迎えるまで、本当に多様な業務を行い、利用者の状況に応じたきめ細かな対応を行っているものです。こうしたワーカーの援助が利用者にとって適切に行われていくためには、スーパーバイザーの存在や関わりが重要であり不可欠であることを、あらためて確認していただければ幸いです。

今回は、「ワーカーの燃え尽き」とスーパービジョンについて取り上げます。