

第12回
(最終回)

生活保護スーパービジョンへの期待

明治学院大学社会学部
助教授

新保 美香

【事例】査察指導員会議を終えて

新井（二年目のSV） 佐々木さん、お久しぶりです。

佐々木（SV） 新井さん、お元気そうですね。

新井 はい、おかげさまでなんとかやっています。五年前、佐々木さんと一緒にケースワーカーとして働いていた頃がなつかしいです。今は新米査察指導員としてがんばっています。久しぶりにお会いできてうれしいなあ。

佐々木 私もこうして、同じ査察指導員という立場で新井さんと再会できたことがとてもうれしいですよ。今は何人のワーカーを担当されているのですか。

新井 七名です。そのうち二名が初めてワーカー業務を担当される方なので、一緒に悩んだり考えたりしています。自分がワーカーをしていた頃と違って、相談も増えてきましたし、ワーカーさんたちも本当に大変だと思っています。

佐々木 そうですね。新井さんも、忙しいでしょう。

新井 はい。ケース記録の決裁や面接業務の

応援、緊急時の対応など、次々仕事に追われています。なかなか、ワーカーさんたちに査察指導らしきことができてなくて、ちよつと悩んでいます。それに、ワーカーのなかには、私よりも年齢が上で経験が豊富な方もおられますし……。

佐々木 新井さんの気持ち、よくわかりますよ。私も査察指導員になったばかりの頃は同じような悩みをもちました。何か指導をしなければならぬように感じて、ずいぶん焦ったものです。

新井 そうですか。どうやったら、査察指導員らしい仕事ができるようになっていくのでしょうか。

佐々木 （笑って）「査察指導をしなければ」と焦ることはないと思います。私は二つのことを心がけました。一つは、ケースファイルを丁寧に読み、特に保護の決定に関して誤りがないか確認していくようにしました。ワーカーさんたちが一所懸命に仕事をしていても、認定に誤りがあって、利用者に不利益になるようなことがあったら、せつかくの援助が台無しになってしまいますから。

新井 なるほど、そうですね。

佐々木 そしてもう一つは、自分から声をかけ、ワーカーの話を聴くようにしていました。どんなことに悩んでいるか、何に困っているか。話を聴くなかで、個々のワーカーに対して自分がどんなサポートをしたらよいか、わかってきたように思います。

新井 さすが、佐々木さんですね。

佐々木 いえいえ、こうしたことは私も先輩の査察指導員に教えていただいたんですよ。今でもわからないことは、ベテランのワーカーや他の福祉事務所の査察指導員に相談しています。新井さんも困った時は、遠慮なく連絡してください。一緒に考えていきましょう。

新井 ありがとうございます。心強いです。

佐々木 査察指導の仕事は利用者やワーカーと接するなかで、多くのことを学べる素晴らしい仕事だと思います。特に、利用者が制度やワーカーの存在を活用されて、自分らしい生活を送っていけるようになるプロセスに関わることができるのはうれしいことですね。職場内や地域のさまざまな機関とのネットワークがたくさんできましたし、自分自身の視

野もとでも広がりました。最近になり、査察指導員になってよかったです、実感できるようになってきたんですよ。

新井 そうなんです。私もさまざまな人の繋がりを大切にしながら、この仕事に取り組んでいきたいと思っています。佐々木さん、またぜひ、お話を聞かせてください。

生活保護スーパービジョンの必要性

この連載も最後回を迎えました。今回は、これまでの連載を振り返り、皆さまにお伝えしてきた内容を整理し、まとめていきます。

生活保護スーパービジョンは、ワーカーの援助の質を高め、利用者によりよい援助を提供していくために、なくてはならない大切なはたらきです。また、生活保護制度がより充実していくためにも必要不可欠なものなのです。こうしたことを踏まえて、今後、スーパーバイザーの皆さまに、日々の仕事のなかで参考にしていただきたいことをお届けしたいと思います。

①生活保護スーパービジョンの必要性

スーパーバイザーは組織のなかでは管理職としての役割も担われており、その立場で必要となるさまざまな知識や技術を、研修等を通じて修得されていることと思います。例

えば、管理職としての組織や人の管理運営法などがそれです。そこで得られた学びは、日頃の業務のなかに生かされていることでしょう。

それでは、生活保護スーパービジョンの知識を得ることがなぜ必要となるのでしょうか。それは生活保護の業務が、利用者が抱えている生活上の困難の解決を図るための援助を行う社会福祉実践でもあるからです。行政の担う業務のなかで、これほど住民の生活に深く密着し、人や社会資源に直接はたらきかけていく性質をもつものは他に類がないように思われる生活保護実践とは、社会福祉実践のなかでも人の生死と関わり、危機状況に介入する機会の多い実践分野と位置づけられます。

「人の大変な状況」に、ワーカーが適切に関わっていくためには、社会福祉に関する知識や技術が必要となります。援助者としてのワーカーをスーパーバイザーが育て、サポートしていくときに、一般的な管理運営論に加えて、教育・管理・支持的機能を意識して行われるスーパービジョンの知見をもつことが大変役に立つのです。

スーパーバイザーは、異なる立場や視点からワーカーの業務を見守り、支えています。そのことをワーカーが実感できるように関わっていただくことで、スーパービジョンがよ

り有効に実施されていくことと思います。

②生活保護実践の各過程において

配慮したいこと

生活保護実践が、「インテーク」→「アセスメント」→「援助計画策定」→「援助（インターベンション）」→「評価（エバリユエーション）」→「終結」、という一連の過程を辿り実施されることは、連載の第一回目にお示しました。またそれぞれの過程において、スーパーバイザーがワーカーの援助のどのような点に着目し、スーパービジョンを実施することが望ましいかも、連載を通じてお伝えすることができました。

スーパーバイザーの皆さまに、それぞれの過程で共通して配慮してほしいことは、ワーカーが「利用者の主体性を尊重した援助」ができるように業務を見守り、サポートしていただくことです。近年、「利用者の問題解決は利用者自身が行うものであり、援助者は利用者の問題解決をともに行う、あるいは支援していく立場にある」と考えられるようになっていくことは、繰り返しお伝えしてきました。利用者が主体性をもち、自分のことは自分で決定できることが何より大切なのです。

制度の趣旨をわかりやすく伝えることや、処遇方針を策定する際に利用者とともに樹立し共有することは、ワーカーとともに積極的に取り組んでいただきたいことです。

福祉事務所やワーカーが、利用者の生活のあり方を「決めて」しまうのではなく、可能な限り利用者の希望を受けとめ、大切にしながら援助をすすめていくことができるよう、スーパバイザーは援助の過程に関与していただきたいと思います。

生活保護スーパビジョンへの期待

生活保護制度は、私たちが生きていく上で起こりうるさまざまな出来事によって生活を営むことが困難になった時に、「理由を問わず無差別平等に、健康で文化的な最低限度の生活を保障する」とても重要な制度です。また生活保護実践は、生活保護制度の利用の有無にかかわらず生活上の困難を抱えた利用者の相談に応じ、問題解決できるように具体的なはたらきかけを行っていくという、大切な役割を担っています。

生活保護実践に携わるワーカーの業務は、利用者の困難に関わるだけに大変なことも多いのですが、仕事を通じた学びが多く、利用者とともに喜びを共有することもできる、やり甲斐のある仕事です。スーパバイザーの業務も同様ではないでしょうか。加えて、自分の関わりによるワーカーの成長が実感できたり、組織をよりよいものに変えていくプロセスに直接関与できる、意義ある職務である

と考えられます。

スーパバイザーだからこそもちうる立場や視点を生かしていただき、今後スーパビジョンの一環として、以下のようなはたらきかけをしていただくことを、さらに期待したいと思います。

①生活保護制度の周知

生活保護制度は、残念ながら制度の理念やあり方が、一般市民に正しく理解されていない現状があるように思われます。

現在の生活保護制度が施行される前の「旧生活保護法」(昭和二十一年)「現行制度施行まで」には、「能力があるにもかかわらず勤労の意思がない者」や「勤労を怠る者」「素行不良な者」「扶養義務者が扶養をなし得る者」には保護をなさないという主旨の「欠格条項」が明記されていました。

現行生活保護法における「無差別平等」の考え方は、旧法における欠格条項の考え方を払拭し、貧困に陥った状況を表層的にとらえることなく、制度の実施を通して国民の誰もに最低限度の生活を保障していくことを意味しています。しかしながら、旧法にあるような考え方が、知らぬまに市民の意識に継承されている場合も少なくありません。このため、市民が保護を受給する利用者に対して否定的な感情をもってしまったり、保護が必要な状況になっても、生活保護を申請することを躊躇

してしまような状況が生じているように感じられます。こうしたことは、利用者に生活保護を受給することへの心理的な負担を強いるばかりでなく、法の正しい運用を妨げる原因にもなります。

ワーカーやスーパバイザーは、現行生活保護法の理念や主旨をしっかりと理解し、実践にあたっておられると思いますが、特にスーパバイザーには、利用者、協力機関である民生委員や仕事の上で関わりのある関係機関に対して、制度を正しく理解してもらうようなはたらきかけを行っていただきたいものです。

ある福祉事務所では、民生委員向けのパンフレットを作成し、研修で用いておられました。また、スーパバイザーがワーカーとともに「保護のしおり」を相談者用、被保護者用、生活保護基準算定用、一時扶助の紹介用、収入申告の方法の周知用と何種類か作成し、面接や訪問活動の折に活用している例もあります。

このような作業は、ワーカーが改めて生活保護法の内容を見直し、適切な説明を利用者に行うことを可能とするものです。それぞれの地域の状況にあわせて、「生活保護制度の周知」に向けた取り組みを、ワーカーと協力し、実現させていただきたいと思います。

②職場づくりと地域づくり

「ネットワークの構築」

スーパーバイザーには、職員が働きやすい職場をつくること、そして福祉事務所のある地域の福祉を充実させていくためのはたらきを行っていただくことも期待されています。

ワーカーの援助は個々の利用者に対して個別に行われていきますが、それは決してワーカー一人の責任のもとに行われるべきものではありません。ワーカーが行う援助の内容は、できるだけスーパーバイザーや他のワーカーも共有していききたいものです。特に、困難を抱えている利用者への対応は組織全体で状況を理解し、取り組むことができるような職場環境が必要とされています。

仕事の大変さばかりでなく、仕事のやり甲斐や意義も分かちあえるような、魅力ある職場づくりに、ぜひ、スーパーバイザーの皆さまのお力を発揮していただきたいのです。

また生活保護実践では、多様な関係機関とよりよい関係を築き、業務にあたっていくことも求められています。一人ひとりのワーカーの努力に任せるだけでなく、関係機関とよりよい連携ができるような下地づくりをスーパーバイザーにはお願いしたいと思います。例えば、関係機関との連絡会などを企画されている福祉事務所も多いと思いますが、医療機関や福祉施設、介護保険の事業所やハロー

ワーク等の職員に声をかけ、生活保護制度の説明を積極的に行うようなたちでの連絡会をもつことによって、多くの援助専門職に制度を理解してもらうことができるようになります。ワーカーとの顔つなぎもできますし、先に、自らが情報提供することにより、関係機関からも自然に情報が入ってくるようになるものです。

組織として社会資源に関する多くの情報を把握し、多様な援助専門職とのネットワークをもっていることは、ワーカーが多くの業務を抱え多忙なかで、効率的に適切な援助を行っていくとする際の、何よりの助けとなります。こうしたネットワークは、その地域の財産でもあります。利用者の生活のあらゆる側面に関わることを生かした「地域づくり」も、スーパーバイザーだからこそ果たせる大きな役割の一つなのです。

おわりに「ワーカー、利用者とともに歩む生活保護実践」

スーパーバイザーはワーカーの日々の実践を支援し、ワーカーの成長を助けていきます。それだけでなく、「人と人」「組織と組織」を繋ぐ大切な担い手です。生活保護実践がよりよく行われていくために、本当になくてはならない存在であることを改めて実感させられます。

スーパーバイザーだからこそできることがたくさんあります。どうか、スーパーバイザーのお一人おひとりがもつ行政経験や生活保護実践における経験から得られた知見を存分に生かし、ワーカーの援助がしっかりと利用者が届くようなはたらきを、今後も行っていくことを期待します。ワーカー、そしてスーパーバイザーが仕事の意義を実感しつつ、真摯にこの仕事に取り組むことで、一般市民も生活保護制度を肯定的にとらえられるようになり、制度への理解も深まっていくことと思います。

さいごに、スーパービジョンを行う際に最も大切なことは、ワーカーとともに歩む姿勢をもつことです。ワーカーもスーパーバイザーも、それぞれに与えられた職務のなかでめざす方向は同じです。すなわちそれは、「保護を必要としている人が、よりよい生活を営むことができるよう、支援すること」なのです。同じ目標をめざして、異なる役割をもちながら業務に取り組んでいることを忘れないでいたいものです。このことは、利用者との関係においても同じように考えていただきたいことです。

ワーカー、利用者とともに歩む実践を通じて、生活保護実践に携わる者ならではの、仕事のやり甲斐や喜びに数多く出会っていかれることを心から願っています。