



ソーシャルワーカーの組織内連携におけるジレンマ ：当事者中心の視点はどのように守られるか

石黒, 慶太
高橋, 眞琴
津田, 英二

(Citation)

神戸大学大学院人間発達環境学研究科研究紀要, 10(1):109-116

(Issue Date)

2016-09

(Resource Type)

departmental bulletin paper

(Version)

Version of Record

(JaLCD0I)

<https://doi.org/10.24546/81009722>

(URL)

<https://hdl.handle.net/20.500.14094/81009722>



ソーシャルワーカーの組織内連携におけるジレンマ —当事者中心の視点はどのように守られるか—

Social Workers' Dilemma of Collaboration in the Field Informal Learning from Reflection-in-Action

石黒 慶太* 高橋 眞琴** 津田 英二***
Keita ISHIGURO* Makoto TAKAHASHI** Eiji TSUDA***

要約：新自由主義という自己責任が問われている社会状況の中で、経済的・健康的な事象で、生きづらさや生きにくさを抱えている人は多い。ソーシャルワーカーは、そのような状況にある人々に寄り添って、その人の生活や人生が少しでも豊かになるように関わっていく専門職といえる。本研究においては、まず、ソーシャルワーカーの専門性に関連する先行研究を取り上げ、第一著者（以下、筆者）が過去に従事経験がある障がい者向けの生活介護、就労移行支援、就労継続支援の多機能型施設のフィールドノートについて、会話分析を試みた。その結果、筆者のソーシャルワーカーとしてのジレンマを生み出す要因として、福祉現場からの組織経営の重視によるコンシューマーとしての被支援者像、職場から求められる経営としての視点と被支援者本位の支援の板挟みになった、ミッションに沿わない存在としてのソーシャルワーカー、障がい者支援に当たっての自己の権力性に気づくことの重要性が示唆された。「障害者の権利に関する条約」が2014年2月に国内で効力を生じている。「障害者差別解消法」および「改正障害者雇用促進法」も2016年4月に施行となっており、ソーシャルワーカーの専門性のあり方については、今後議論すべきイシューとなるだろう。

1. はじめに

グローバルな規模で格差が拡大していると言われている。不安定な非正規雇用の拡大に伴う中産階級の没落、子どもや女性の貧困問題など、身近になった貧困問題は、国内の経済や再分配の問題の帰結ばかりでなく、グローバル経済に伴う格差の再配置の帰結だともされる（水野，2014）。また、現代日本の貧困は基本的に相対的貧困であり、経済的な問題ばかりでなく、文化的貧困や社会的貧困などと複合して発生する貧困である。EUをはじめとした国々で、社会的排除をキーワードにした社会政策が行われてきているのも、こうした背景に基づいている（岩田，2008）。

その一方で、日本の社会福祉制度は、公費負担の抑制と市場原理の導入・拡大を基本路線としてきており、福祉国家の放棄を当然のこととして成り立ってきている。貧困問題や社会的排除の問題が複雑化している今日、市場原理で対応できる社会福祉問題は、ますます表面的で限定的なものになってきているのではないか。競争原理にさらされたサービス提供者は、問題の本質にかかわることができず、対処療法的に被支援者と関わらざるを得ない。構造的に、被支援者の問題の本質は置き去りにされ、本人の自己責任に帰せられる。

こうした状況の中で、心あるサービス提供者の中には、対処療

法の駒として扱われている現状に対するストレス、問題の本質に構造的に踏み込むことができないストレス、目の前にいる被支援者に対する十分な支援を提供できないストレスを負うことになる。本論では、こうした状況の中にあるソーシャルワーカーが、省察的実践者として問題解決を図ることによって、被支援者に寄り添って、その人の生活や人生が少しでも豊かになるように関わっていく専門職としての本来の専門性を担保できるか、ということを考える。すなわち、幾多のストレスにもかかわらず、ソーシャルワーカーがソーシャルワーカーとしての初心を放棄することなく業務を遂行できるためには、どのような条件が必要か、ということを考えて思う。

2014年7月にオーストラリアのメルボルンでIFSW（国際ソーシャルワーカー連盟）がソーシャルワークの新しい定義をいくつか掲げた。新たに、「ソーシャルワークは、社会変革と社会開発、社会的結束、および人々のエンパワメントと解放を促進する、実践に基づいた専門職であり学問である」という新たな定義が導入された（公益財団法人 日本精神保健福祉士協会，2015）^{*1}。このことからソーシャルワーカーは、生きにくさを抱えている人々やその家族で起こっている問題に対して、社会的視点をもって取り組んでいく姿勢が重要であり、世の中の流れを意識し、学び続

* 大阪府岸和田子ども家庭センター

** 神戸大学大学院人間発達環境学研究所ヒューマン・コミュニティ創成研究センター学外研究員／鳴門教育大学（2016年3月31日 受付）

*** 神戸大学大学院人間発達環境学研究所教授（2016年7月1日 受理）

ける存在であるべきだといえよう。日本でも高度な知識と卓越した技術を用いて、個別支援や他職種との連携、地域福祉の増進を行う能力を有する社会福祉士のキャリアアップを支援する仕組みとして、実践力を認定する「認定制度（認定社会福祉士）」が誕生した。人は生きていく中で多くの困難を前に、自分や家族だけでは行き詰ってしまうことがある。ソーシャルワーカーは、困難の個人的要因だけでなく、社会・環境要因も理解しながら実践を深化させる必要があるともいえる。

そこで、以下においては、ソーシャルワーカーの専門性に関連する先行研究を取り上げて、概観することにする。

2. ソーシャルワーカーの専門性の位置

(1) 戦後の社会福祉権の確立

「福祉の実現は、その根底に、福祉の思想を持っている。実現の過程でその思想は常に吟味される。どうしてこのような考え方ではいけないのかという点を反省させる。福祉の思想は行動的な実践のなかで、常に吟味され、育つのである。」

これは、戦後から1960年代にかけて、戦災の孤児や知的障害のある子どもの施設である近江学園の運営に尽力した糸賀一雄のことばである。

第二次世界大戦直後においては、敗戦国となった日本の国土は荒れ果て、人々は飢えに苦しんでいた。街には、戦災孤児・浮浪児、負傷した軍人があふれていた。この時代は、貧困、障がいに関連する問題は山積しており（高橋，2010）、誰もが社会福祉を求めている時代であるといえる。このような中、GHQ（General Headquarters, the Supreme Commander for the Allied Powers）の指示に基づく、非軍事化、民主化、教育改革を日本政府が実施する間接的な統治下のもとに、1947年には、児童福祉法の制定、1950年には、新生活保護法、精神衛生法が制定される。日本で最初のソーシャルワーカーの任用資格である社会福祉士が制定される。この時期に、ソーシャルワーカーに関する研究もすすめられたが、ケースワークの過程を診断及び社会治療とする考え方もあったのである（成清・加納，2010）。

1951年には、中央社会福祉協議会、1952年には、日本社会福祉協議会が発足し、都道府県や市町村でのコミュニティの福祉計画や組織化が図られていった。1960年には、精神薄弱者福祉法の制定や日本ソーシャルワーク協会の結成がなされたが、この時代の障がい児者の分野では、冒頭で述べたような糸賀一雄をはじめとする独自の福祉実践も行われていった。日本独自のソーシャルワーク実践の一つであろう。1970年には「社会福祉施設5カ年計画」が策定され、緊急に保護する必要がある老人や重度の障がい者の施設整備が図られていった。それに伴い、社会福祉職員の待遇改善や資格化の動向もあり、国や地方公共団体の社会福祉措置費も増加していった（今村，2008）。それに伴い、ソーシャルワーク研究における科学的な方法論についても、検討がなされていった。1973年の岡本民夫の『ケースワーク研究』の発刊、1975年の『ソーシャルワーク研究』の創刊である。1987年には、社会福祉士、介護福祉士といった、福祉関係の専門資格が確立され、精神保健法が制定される。1997年には、精神保健福祉士、1998年には、介護支援専門員の資格も制定され、各分野に特化した専門資格が誕生

したが、木原（2003）は、ジェネリックなソーシャルワーカー概念の成立に触れ、「ソーシャルワーカーおよびその技術とは誰（何）なのか」といった疑問を呈している。

(2) 措置から競争原理の導入へ

日本の社会福祉は、ナショナルミニマムがその理念として考えられ、戦後は措置の時代であったといえる。つまり、国民が「健康で文化的な最低限度の生活を営む権利」を享受するため、国が、すべての生活面における社会福祉や社会保障の増進に関連する施策を講じていたともいえる。しかし2000年代からは、公的年金、介護保険等の社会保険を中心とする福祉制度に重点が移され、「選別主義」から「普遍主義」へと移行していったのである（今村，2008，p.34）。2005年には、障害者自立支援法により、精神障害者の就労支援の促進やひきこもり、ニートの相談支援にソーシャルワーカーの役割が期待されるようになった（成清・加納，2010）。

一方、福祉サービスにおいては、「高齢者分野における2000年4月の介護保険法施行、障がい者分野における支援費制度・自立支援法施行とともに、福祉サービスは営利・非営利を問わずさまざまな提供主体が参入し、サービス提供における競争原理が取り入れられている」（村田，2013）ことは、ソーシャルワーカーの実践に少なからず影響を及ぼした。今村（2008，p.16）は、介護保険制度に触れ、民間企業やNPO法人の多様なサービス事業者の参入による資本の効率性の重視に対して、従来の社会福祉法人や医療法人が培ってきたケアワーク研鑽に基づいた専門性の継承のあり方を懸念している。

競争原理の導入によって、サービス提供者間の切磋琢磨によるサービスの質的向上、個々のサービス提供者の特色を生かした分業体制の確立などでメリットを引き出すことが期待される。その一方で、複雑で困難な問題に対して、サービス提供者間で協力して取り組むような連携が生まれにくかったり、どのサービス提供者も忌避する傾向が生まれやすかったりなどといったリスクが増す。障害者自立支援法以降、地域ごとに自立支援協議会を設置し、困難事例などへの対応を多機関の連携によって解決する仕組みをつくらざるを得なかったのは、こうしたリスクへの対策を必要としたからと言ってよい。競争原理は連携の制度化によって補完される必要があったのである。

(3) 今日のソーシャルワーカーの専門性に関する研究

社会福祉士法第二条によると、社会福祉士とは、「専門的知識及び技術をもって、身体上若しくは精神上の障害があること又は環境上の理由により日常生活を営むのに支障がある者の福祉に関する相談に応じ、助言、指導、福祉サービスを提供する者又は医師その他の保健医療サービスを提供する者その他の関係者（福祉サービス関係者等）との連絡及び調整その他の援助を行うこと（相談援助）を業とする者」と定義されている。

ソーシャルワーカーは、「個人とその人を取り巻く環境・すべての状況を視野に入れて、それぞれの関係性に働きかけるという実践活動」を行っている（野尻，2014）といえる。日和（2014）は、「ソーシャルワーカーが実践のなかで何を感じ、何を考え、どのような判断をくだしているか等を明らかにすることによって、ソー

シャルワークの専門性や専門職性を明らかにすることができるのではないかと述べ、「ソーシャルワーカーが省察的実践家 (reflective practitioner) になることの重要性」を主張している。中根 (2008) も福祉教育プログラムの中で、「実践者による『状況との対話』や『自己との対話』もまた強調されなければならない」ことに言及している。木原 (2003) は、対人援助者としてのソーシャルワーカー像を、1 存在と受容、2 個と多様性、3 必要と欲求、4 聞くことと物語、5 場所と関係性 という五つの対人援助のエートスを実践原則として析出している。

荒井 (2014) は、ソーシャルワーカーの権力性について触れている。支援の負の側面に注目するために必要なのは支援に介在する「権力」の作用を読み解くことであり、専門職がクライアントを支援するという行為に潜む力学について解明することが求められるとしている。峯本他 (2013, p.133) は、地域包括支援センターにおける社会福祉士の課題について、社会福祉士へのフォーカス・グループ・インタビュー調査を行った。その結果、専門職間での連携が取れないジレンマや社会福祉士としての業務に十分力を注げないジレンマをあげている。蔵野 (2012) は、ソーシャルワーク実践の理論化技法の開発についてアンケート調査を行った。その結果、ソーシャルワーカーは実践をまとめることで、自らの援助実践を見直していく必要性を感じているとしている。

これらの先行研究を敷衍すると、今日の多様化・複雑化する社会での対人援助を中心とするソーシャルワーカーの実践においては、問題状況が複雑でかつ混沌としている状況が散見され、合理的な問題解決を図る手法は、さまざまなジレンマの直面によって阻害されている。したがって、ジレンマを伴う状況に対して、問題を読み取り、問題解決にあたる省察的アプローチが重要であると考えられる。

本論で追究する課題は、ソーシャルワーカーが複雑な環境の中で、特に専門職間の連携をめぐるジレンマをどのように経験しているのかという点に着目して、そのジレンマの本質を探り、さらにそれを乗り越えるためにソーシャルワーカーはどのような省察を求められるのかといった点である。

3. 研究の概要について

(1) 研究方法

本論では、ソーシャルワーカーの経験をデータ化し、それに基づいて考察を深める。経験を記述データにするための方法論として、フィールドでのエピソード、ナラティブの分析やアクションリサーチなどが有効であると考えられる。一方、多くの対人援助面では、科学的根拠としてのエヴィデンスも求められており、ナラティブ・アプローチとは、対極をなすものであると意見もある (荒井, 2014) が、ナラティブが存在し、問題意識が生まれるからこそ、エヴィデンスに基づいた実証を試みるともいえる。

そこで、本研究においては、筆者 (ファーストオーサー) 自身が過去に従事したことのある障がい者向けの生活介護、就労移行支援、就労継続支援の多機能型施設の201x年4月～201x+1年10月のフィールドノーツを分析対象とする。フィールドノーツの記述にあたっては、筆者と被支援者、連携関係者間の会話内容についてできるだけ詳細に記述した。分析においては、エスノメソ

ドロジーにおける会話分析注1を応用することとする。人間は、他者と出会う時に、意識が会話の中に現れるとされる (杉原, 2003) からである。フィールドノーツのそれぞれの会話部分について、実践に携わった筆者と特別支援教育、教育学に携わる2名の研究者の計3名で会話内容の検討を行った上、緩やかなグループ化を行い、テーマを付し、さらに会話分析を加え考察した。尚、本研究では、分析を進めて行くに当たって、ソーシャルワーカーとしての筆者と専門職との間に形成される社会関係に焦点を当てるが、「ソーシャルワーカーはかくあるべし」といったような当為論には与しない。分析及び考察を以下に述べていきたい。

また、本研究を進めていく上で倫理的配慮の点から、当事者や施設等に対しては研究目的、方法、期待される結果を伝え、同意を得た上で執筆した。

4. 障がい者向けの多機能型施設を運営する職場に従事するソーシャルワーカーである筆者の経験

(1) 会話と筆者の経験に基づいた思考1

ソーシャルワーカーである筆者は、個人的な知り合いとして関わっていた他の事業所からの依頼によりXを当事業所に受け入れることにした。Xは軽度の知的障がい者で、意思疎通においては問題なくやり取りができるだけでなく、一見、知的障がいがあるようには思えない男性である。当事業所の被支援者数は少なく、経営としては赤字が続いていた。そのこともあって、Xが当事業所に通所することについて現場職員は全く拒否的な態度を示すことなく、Xがいつから当事業所に通所できるのか気にしている程だった。この時、筆者は職場での自分の大きな一つの仕事を成し遂げたように感じた。この大きな一つの仕事を成し遂げたように感じた達成感、同僚の喜んでる顔が見ることができたということ、経営としての赤字が少しは埋まるという気もちから生じたものだった。

しかし、Xが当事業所に通所し始めて数日後、Xがこれまで通所していた事業所からまだXについての引継ぎができていないのでXについての引継ぎを早急にしたいと筆者に直接連絡が入った。この時、筆者は引継ぎをしていないということに対して驚き呆れると同時に、XやXの保護者やXが暮らしているグループホームの世話人、そして個人的な知り合いとして関わっていた事業所に対しての恥ずかしさを感じていた。以下の会話は、Xの引継ぎを早急にしたいという事業所からの意向を受け、電話連絡があったことと引継ぎをする日程調整の連絡を筆者が介護職Bに伝えている会話である。

筆者：私の友人からの紹介のXさんの件ですが、引継ぎをしたいそうです。

B：引継ぎって必要なんですか？

筆者：えっ、必要ないんです [か？]

B： [というか、会議でそんな時間ないんですよ↑。]

筆者：そうですか↓。<だけど>、時間を確保して引継ぎをしないと困るのはXさんだと思うのですが。やっぱり、これまでの経過をしっかり聞いて、Xさんが戸惑わない環境作っていかない

といけないと思うのですが。

(201X.4.29のフィールドノーツより)

(2) 会話と筆者の経験に基づいた思考 2

次のやりとりは、筆者がXが暮らしているグループホームの世話人であるYよりまだ個別支援計画をもらっていないという内容を受けて現場に連絡を入れた時の介護職の責任者の立場にあるCと交わされた会話である。現場に連絡を入れる2日前、筆者はYの依頼を受けてグループホームを訪問していた。その際、世話人Yよりグループホームでの普段のXの様子を聞き取った。この時の聞き取りは、Xや世話人であるYの不満を解消するために形式的に実施したというよりも、現場にグループホームでのXの様子を伝えることにより、現場が引継ぎをしてくれる大きなきっかけになるのではないかと期待もあったからである。そして聞き取りの終盤、筆者は世話人であるYが現場職員であるCに渡したはずだという個別支援計画の用紙を受け取った。この時、筆者は個別支援計画がまだ作成されていなかったことを初めて認知した。そして、それはあってはならないとこであり、Xの為にも早急に個別支援計画を作成するように促さなければならぬと感じていた。

筆者：土曜日にXさんのホームに行ってきたんですが(、)その時にこれ(計画書)を預かったんです。これをCさんに渡してほしいとのことでした。

C：はい。わかりました。

筆者：たぶん、私には話せないことや、話せなかったこともあるんで、時間を確保して家庭訪問をされた方がいいと思うのですが、h個別支援計画のこともありますし。

C：(h) 普通、家庭訪問してするんですか？(h)

筆者：私は家庭訪問をしない事業所を逆に知らないんですよ。てっきり、ここでもされていると思ってましたし。

C：まずはそんなことよりも、じっくりXさんを見たいんですね↑。

筆者：けど(、)だいぶXさんが来てから時間が経ってません↑？

C：けど(、)まだまだ見えていないことが多いし↓、それが分かるまで個別支援計画は書けませんよね？

筆者：…h そうですか↓。

(201x.11.25のフィールドノーツより)

(3) 会話と筆者の経験に基づいた思考 3

次の会話は、しばらくして筆者が別室に統括者であるFより呼び出され、現場の責任者がAに代わることが筆者に伝えられた場面である。Fは統括者であるが故に何よりも組織の経営を重視しており、度々「黒字」や「売り上げ」という言葉を使い、職員に対して常に経営の視点を持つように促していた。この時、筆者はXだけでなく、障がいのある当事者に対しての当事者性を意識し、その意識を大切にしていこうと意識すればするほど、職場からは疎まれるのだろうと感じていた。

F：筆者さん、実はね(、)現場の責任者が代わるの。

筆者：そうなんですか？

F：そう。(、)自ら自分では無理だから降ろしてほしいという話をされたみたい。だから次の主任はAさんになるの。

筆者：そうなんですか。

F：Aさんも、障がい者に関わった経験がないけど、施設長が彼だったら大丈夫ということで声をかけたみたい。

筆者：そうなんですか。

F：だから(、) 今後はAさんと連携をとってってね。それと、利用者を増やして黒字にもっていかないといけないから施設長に頼んであなたは営業に専念する環境を整えたから。(、) だから今後は、問い合わせや見学対応や契約は現場にしてもらうことになったから。

筆者：そう：なんですね。新年度も近いので、急いで引継ぎをします。

F：引継ぎはまだしなくていい。

筆者：引継ぎをしなくていいんです [か↑？]

F： [だって、まだ201x年度だし、新年度じゃないから。]

筆者：…。新年度の引継ぎは新年度に入ってからするんですか？

F：普通はそうでしょ。(、) Aさんは3月31日まで高齢施設の職員なんだし。

筆者：…。わかりました。

(201X.3.20のフィールドノーツより)

(4) 会話と筆者の経験に基づいた思考 4

筆者は、201x+1年.8.29に統括者であるFに問い合わせや現場対応は現場職員が行っていくから関与しないようにと伝えられて以降、筆者が他の事業所からの依頼により受け入れることとなったXは当然のこと、Xのグループホームの世話人であるYとも話をすることがなくなっていた。ただ、筆者にはFより当施設に通所する被支援者が別の施設に移っていき被支援者数の減少が止まらないこと、加えて、被支援者を増やして経営を黒字にするということだけは毎日言われていた。筆者はやはり当事者性を尊重しなければ、経営に影響するのではないか、当事者性を意識し、眼差しを向けることが被支援者数を増やすことに繋がるのではないかと強く感じていた。そして、そのことを思い切ってFに話してみたが、Fからは当事者性は関係なく、被支援者を増やすには営業しかないと言われた。次の会話はYから筆者の職場にかかってきた電話を偶然、他の職員が筆者に繋いだ場面である。

Y：もしもし、Yです。お世話になっております。

筆者：お世話になっております。

Y：相：談なんですけど(、) Aさんに何：回連絡しても違う職員さんに「折り返し電話させます」って言われて、待ってても連絡ないからまたこっちからかけたら、hまた「折り返し電話させます」ってこれが何：回も繰り返されて、こ：れ：じゃ：ダメだと思って(、) 筆者さんに電話したんですよ↓。

筆者：すみません。(0.3) なんだろう↑。

Y：個別支援計画を前からもらってなかったんですけど、も：少：し待とう↑、も：少：し待とう↑と思って>我慢してたけど、我

慢できなくて電話したんだけどAさんに繋がらないし↑。(.)で、本人(X)も「僕は個別支援計画はもらえないんですか」って言うから、「それはあなたの権利なんだから言いなさい」って言ったんですよ。(.)で、よ::や↑、初めてもらって帰ってきたんですけどね↓、(h)4月~9月末までの計画になってるし(h)。も::1か月しかないじゃないですかあ::。文章見てもhこれはなっ↓て思うこともあるし、聞きたくて電話しても、↑いつも「いない」って言われるし。(.)で、筆者さんに電話したんです(よ)。(0.5)やっぱりXさんは混乱しやすいから、同じ関わりで連携したくて電話してるんですけどね↓。こんなじゃねえ::。(1.0)連携できないなと思って↓。

筆者:気持ち分かります↓。

Y:hありがとうございます↑。(.)別に現場の人たちを責めてるんじゃないくて、普通のことを言ってると思うんですが:。

筆者:その通りだと思います。

Y:hでね↑、(.)最近になってXさんは行きたくないって言うてるんですよ↓。この間も「休みます」って連絡したって聞いて驚いたんですよ↓。

筆者:私の知っているXさんって、どんな辛いことがあっても休まないっていうのが強みだと思っていたのですが。

Y:そう。>それが彼の強みなんですよ<。でも、そんなこと言い出してるし。こんなこと、ここ(ホーム)に来てから初めてなんです。本人には何か言いたいことがあるなら障害者支援センター〇〇さんに言えばいいじゃないと言うんだけど「そんなこと言うと自分が嫌われる」とか「何でそう思うのか追及される」とか言うし↓。

筆者:本人さん、相当に悩んでたんですね↓。

Y:hそ::↑なんですよ。言いたいことも言えずに↓。

(201x+1年.8.29のフィールドノーツより)

(5) 会話と筆者の経験に基づいた思考 5

次の会話は、筆者が別室に統括者であるFより呼び出された時の場面である。筆者が別室に行った時にはEがいた。Eは数日前に一般企業から転職した人物で、それまで勤めていた職場では日用雑貨の営業をしていた。その時、筆者は職場の経営についての話がされることを察していた。そして、Fよりこれから話すことについては従うようにと伝えられるのだろうと感じていた。ここでの会話では、三人がソファーに座り、統括者であるFより新年度に向けての組織の新たな動き方について筆者とEに伝えられている。

F:筆者さん、Eさん、早速だけど来年度の営業について伝えたいことがあるの。

筆者:は [い。]

E: [はい。]

F:筆者さんも知ってると思うけど、Eさんはこれまで営業の仕事をしてきたでしょ↑。だから、これからは利用者獲得の為にEさんにも協力してもらって一緒に利用者を獲得して欲しいの。筆者さん、どう思う?しよ:::じきな気持ちを教えてほしいんだけど。

筆者:正直、経営をしていく上では人がいないと成り立たないことは理解しています。しかし、同時に何が利用している方や保護者、そして相談支援事業所が求めているのかといったニーズやもう少し当事者性を考えないと離れていけばかりじゃないかな:::とも思うんです。

F:ま:::ね↓(2.5)。Eさんはどう思う?

E:できます。大丈夫です。

F:Eさんはこう言ってるよ。これは業務命令だから協力して利用者を増やして行ってほしい。>と言うか、増やして<。

筆者:(2)はい。

(201X.3.28のフィールドノーツより)

4. 考察

(1) 会話と筆者の経験に基づいた思考 1 の考察

Bの「引継ぎって必要なんですか?」と言う発言は単なる問いとしての発話ではなく、その前の筆者の発言を受けて引継ぎの時間を確保することは困難であるという意思表示の現れである。これは次の筆者の「えっ、必要ないんですか?」の発言を受けたBの「会議でそんな時間ない」という発言からも理解できる。つまり、被支援者本位の支援をしたかったとしても組織から経営としての視点が強く求められてしまっているということの現れでもある。Bが頻繁に出席している職場の会議は被支援者本位のためにはどのような支援が必要かを考えるとといった学びの場ではなく、いかに経営していく上で黒字を算出していかかという会議であり、これまで経営としては赤字が続いていたことに対してBは度々呼び出されていた。このことからBは、職場から福祉事業所であったとしても経営の視点が強く求められ、また会議も頻繁にあったためにXの引継ぎの時間を確保することは困難であり、またそのために被利用者本位ということが考えられなくなってしまっている、または考えることができない環境に置かれているということは明らかである。

この外部との連携についての筆者とBとの会話において、福祉の現場においても現場責任者は競争原理にさらされ、経営の視点を重視しなければならない状況に置かれているということがわかる。「社会福祉及び介護福祉士法」の第47条においては、「社会福祉士は、その業務を行うに当たっては、(中略)福祉サービス関係者等との連携を保たなければならない。」と定義されているが、福祉の現場が競争原理にさらされ、経営の視点が重視され職場から求められてしまっているが故に、他の福祉サービス関係者等との連携が困難になってしまっているのではないかと推察される。

(2) 会話と筆者の経験に基づいた思考 2 の考察

筆者は、個別支援計画が策定されないことについて、Yが困惑しているのかもしれないということを伝えることによって、Cに対して、Yに連絡を入れるよう促している。しかしCは「家庭訪問ってするんですか?」と発言している。この発言も単なる疑問ではなく筆者の発言を受け、異議を唱えていると感じた。したがって、ここでは、Cの個別支援計画立案へのまだ書くことができないという意思表示と筆者の意向との間に齟齬が生じている。筆者は、個別支援計画の必要性や障がいのある本人の意向を尊重する

ことの重要性をCに訴えた。しかし、Cは「普通、家庭訪問するんですか？」と笑いながら「普通」ということばを用いて、筆者の訴えを受け入れることはできないと示している。一般的には、福祉現場の従事者は、障がいのある本人の意向を尊重し、個別支援計画を立案することが求められている。この事例からは、経営重視の視点にさらされている現場職員の立場を理解しつつも、個別支援計画の立案は必要とされており、そのことを伝えているもの上手く理解してもらえずに両者の立場の間で板挟みになり、筆者に葛藤が生じていた状況がわかる。

(3) 会話と筆者の経験に基づいた思考3の考察

まず、統括者であるFの「Aさんも、障がい者に関わった経験がないけど、施設長が彼だったら大丈夫ということで声をかけたみたい。」に注目してみる。この「彼だったら大丈夫」という発言は、以前の主任では頼りがいがないということではなく、「彼だったら赤字を黒字にすることができる」ということである。この発言から、組織を継続していく上では被支援者本位の支援の視点以上に経営の視点が重要であるということを筆者に訴えていることが理解できる。

次に、Aに対する引継ぎを「年度内に行うべきである」と主張する筆者と「新年度になってからでいい」という統括者との間に、引継ぎに関する意識の違いも鮮明になっていることも明らかとなっている。統括者は「黒字」という言葉を使用しながら、「利用者を増やして黒字にもっていかないといけない」「引継ぎはまだなくていい」福祉分野での利潤の追求についても浮き彫りとなっている。筆者の「そうなんですか。」という繰り返しの発言には、福祉の現場を取り巻く状況が競争原理にさらされており、被支援者の立場で物事を思考することが困難な状況の下、福祉事業所の経営の視点重視がこれまで以上に求められ、統括者までも余裕がなくなり被支援者に対して眼差しを向けたり、被支援者の生活がどのようにすると豊かになるといったことを考えられなくなったりしてしまっていることを感じ取ってしまい、この時、筆者は統括者であるFの発言に対して違和感を持っていた。

そして、筆者が必要不可欠と理解している被支援者や被支援者の周囲に存在する家族やグループホーム等の世話人といった人々の様子やこれまでの経過、そしてニーズといったことを引継ぎという形で伝達するということが、統括者であるFの「引継ぎはしなくていい」によって反故されていることが理解できる。加えて、それまでの会話の流れからも「引継ぎはしなくていい」という発言には、経営をしていく上で引継ぎという行為はそれ程、意味をなさないものとして解釈され、被支援者よりも統括者が考える経営の視点を重視するよという思いが含意されているということも理解することができる。このことから、経営という視点を重視してしまうと、本来の被支援者である当事者性を考慮にさえ入れられなくなってしまうたり、被支援者を見て経営を見るのではなく、経営を見て被支援者を見るという逆転さえ起きてしまったりするということと言えるのではないだろうか。このような見方が当然とされてしまうと、通所している被支援者だけでなく、社会に参加しようとしている被支援者は杓子定規に捉えられ、本来、それぞれに存在している多様性は蔑ろにされてしまう危険性さえ

大いに含んでいることは明らかである。

2014年7月にメルボルンで開催された国際ソーシャルワーカー連盟(IFSW)と国際ソーシャルワーク学校連盟(IASSW)の総会で新たなソーシャルワークのグローバル定義の採択に向けた見直し作業がされ、「多様性尊重」が追加された。多様性尊重の為に、まずは相手のことを可能な限り把握しなければならない。相手のことを全く知らずして、相手を尊重しているとは言い難い。しかし、福祉において他の福祉施設や他の事業所との競争原理が導入され、経営の視点が重要視されてしまっていることにより、被支援者の立場性を考慮に入れること以上に、どのように経営を継続していくかに重点が置かれ、なかなか被支援者の当事者性に眼差しを向けることが困難になっている現状があることが明らかとなって来る。つまり、「多様性尊重」の観点が求められている一方で、被支援者本位の視点を重視していくことが非常に困難な状況が創造されてしまっているということが明白になっている。この会話から、このことが筆者に強い葛藤を引き起こしているという理解できる。

(4) 会話と筆者の経験に基づいた思考4の考察

このやりとりは、個別の支援計画をもらえず、悩んでいる被支援者の存在を表している。まずYは以前と同様に、何度連絡しても繋がらないということと、Xとのやり取りを伝えることによって進捗だけでなく、「困っている」ということを筆者に伝えている。それを受けて筆者は、自分の職場を擁護するのではなく、逆にXやYの気持ちに同調し、YにXとの会話を許可してもらうことにより、直接Xの様子を確認しようとしている。

また、201x+1年.3.20日に筆者は統括者より「営業に専念する環境を整えたから。」と伝えられているにも関わらず、Xの世話人であるYの語りに「気持ち分かります。」と同調する発言をし、会話を続けている。加えて、筆者は「その通りだと思います。」とも発言し、Yの語りをさらに引き出す投げかけをYに対して行っている。そして会話の最後には、被支援者であるXが悩んでいたことを理解する発言を世話人であるYに対して発している。

ここでは、統括者であるFより「黒字にもっていかないといけない」「営業に専念する環境を整えた」という発言によって、被支援者本位の視点を重視していくことができない状況が創造されてしまい、今後は経営の視点に重点を置かなければならない組織の一員として存在することになったが、やはり当事者性を考えずにはいられないという両者の中で葛藤を抱えていたソーシャルワーカーの揺らぎが現れている。ここでの揺らぎは、筆者自身の中で、それまでは外部とも連携し、情報の共有化を進めていた筆者の立ち位置と統括者であるFの発言によりそれができなくなる立と位置になったという両者の立ち位置を省察する契機になり、筆者の当事者性について再確認するという作業が行われているということが出来る。

(5) 会話と筆者の経験に基づいた思考5の考察

筆者はFより「筆者さん、どう思う？しょ…:じきな気持ちを教えてほしいんだけど。」という発言を受けて、筆者自身の考えをFに伝えているが、それを受けたFの直後の業務命令という発言に

より、筆者の考えは受け入れられないということが筆者に伝えられているだけではなく、Fと筆者の間には権力関係が存在し、Fは筆者より上位の立場にあるということが明確に強調して伝えられていることが分かる。Fの「>と言うか、増やして<。」という発言からも、筆者に対して権力関係の存在の有無を明確にさせている。この発言を受けた筆者は、少し間がありながらも「はい。」と応えている。筆者の「はい。」には、Fに対して何も発言できないという立場性の築きが現れている。

5. ジレンマについてのメタ考察

以上の記述によって、社会福祉の現場において、被支援者の当事者性を重視するソーシャルワークの理念と、施設経営の合理性との間日常的なジレンマがあることが示された。このジレンマは、社会福祉に市場原理を導入したことから必然的に帰結し、近年の競争至上主義的な社会動向によって強化された課題と捉えてよい。果たして、このジレンマを乗り越えて、ソーシャルワークの理念を実現するためには、どのような条件が必要なのだろうか。本論で提示された課題の本質はこの点にある。この課題をめぐってさらに考察を深めるために、まず被支援者の当事者性を重視する視点と経営的視点とが両立しないのかどうか、ということについて検討するところから始めてみる。

(1) 当事者中心の視点と経営的視点が両立する条件や環境

福祉の現場が競争原理の環境下に置かれ、被支援者がいないと経営が成り立たない、そして被支援者を増やすことに重点が置かれ、その為に当事者性が蔑ろにされている現実が存在しているということが明らかとなった。では、当事者中心の視点と経営的視点が両立する条件や環境とは何か。

松岡(2006, p.13)は、「歴史的には『当事者』という言葉には、女性であれ、障害者であれ、公害被害者であれ、マジョリティから差異化され社会的に阻害されてきた集団として生成・定置されてきた。当事者と当事者を取り巻く社会の関係は、必ずしも親密ではなく、『抑圧されている人=当事者』という歴史的な特徴は、現代においても、なお無視できるものではない。」と及言している。

今回の場合であれば、筆者の会話分析そして考察から明らかになったことであるが、障がい者である被支援者と現場職員である支援者は、松岡の言及するマイノリティとマジョリティの関係である。そして、マジョリティである現場職員は、マイノリティである被支援者の当事者性に眼差しを向けるよりも、経営層によって使用される黒字という言葉に影響され、その通りに従わなければならない指導的立場のいる人たちから伝達されている。

そのように考えると、経営の視点を過剰に意識し、常に考えなければならぬという状況が、被支援者に対して眼差しを向けることを阻害していると言えるのではないだろうか。そして、筆者が被支援者に眼差しを向けることをも阻害している大きな要因となっているのではないだろうか。

こうした状況におかれたソーシャルワーカーが、当事者中心の理念の実現に向けた実践に向かうためには、経営の視点に半ば絡み取られた自己の立ち位置を自覚し、そうした自己の立ち位置を

ズラすことを考えなければならないのではないかと。ソーシャルワーカーが、経営からの束縛を相対化し、当事者中心の理念に立ち戻るための省察の方向性について、専門性と権力性の2点から検討してみる。

(2) 商品としての専門性

障害者施設において、被支援者の数は経営において非常に重要になってくる。これは、被支援者がいないということになってしまえば、経営が成り立たなくなってしまうということである。現在の福祉は昔と違って介護業界という言葉が違和感なく使われているように、業界化している。言い換えれば、福祉といっても被支援者の幸せを追求することに加え、経営感覚を磨かなければならないということである。そうした合理性の中では、支援者にとって被支援者はコンシューマーと位置づけられる。

しかし、重要なのは被支援者やその保護者は被支援者のことをコンシューマーとして考えていないということであり、また被支援者もそれを望んでいないということである。ソーシャルワーカーは、被支援者をコンシューマーとして位置づける経営感覚と、問題解決の公的支援を求める被支援者の感覚との間で、板挟みになっている。ソーシャルワーカーは、あくまで当事者本位でなければならないと考えるのであり、そこに専門職間連携の違和感が生じる原因の一つがある。専門職間連携のストレスは、同じ支援者という立場でありながらも、一方は被支援者すなわち当事者本位の立場であり、他方はそれとは逆に被支援者が商品化してしまっていることから生じていると考えられる。

ソーシャルワーカーが自らの立ち位置とアイデンティティを再確認することは、省察の起点として重要である。ソーシャルワーカーの専門性が対価によって発揮される商品であるということは、自分の限界を規定されることでもある。しかし同時に、そのように社会的に制約された存在として、利用者本位の業務遂行というミッションを担う自己と社会、利用者との関係を省察することが迫られる。

(3) 自己の権力性に気づくということ

「障害者の権利に関する条約」が2014年2月から国内でも効力を生じるようになった。それに伴って「障害者差別解消法」や「改正障害者雇用促進法」が2016年4月に施行される。法律を設けなければならないということの背景には、障がいのある人の権利が蔑ろにされてきた歴史がある。社会と障がいのある人々との間には、蔑ろにする側と蔑ろにされる側という権力関係が発生している。こういった法律は、弱者の側の権利を擁護するというだけでなく、強者の側に態度や行動の変容を迫っている。つまり導入されつつある障害者権利関連法制は、社会一般に、障がいのある人々に対する自己の権力性に気づかせるための働きも担っているといえることができる。

組織間連携は、現在の社会福祉制度のもとでの支援が、障がいのある人々に対して強力な権力を行使することだということに気づかせてくれる。支援組織に、障がいのある人々に対する権力行使への反省を無意味化する合理性が働いていることを知ることは、支援組織全体が、社会と障がいのある人々との関係構造の一環に

組み込まれていることを如実に物語っているともいえる。ソーシャルワーカーでさえもその関係構造の一端を担っているのである。

そうした中で、その関係構造を変革していく意図を内包した障害権利関連法制を、実社会に反映させていく主体としてソーシャルワーカーが自己形成していく際、自らがソーシャルワーカーとして障がいのある人々に行使している権力作用に自覚的であるかどうかという点は決定的に重要である。組織内連携によって明示される被拘束性を脱構築し、問題の本質に肉薄する主体として専門性を発揮できるか、という課題が、ソーシャルワーカーに省察の契機を与える。

以上のように、ソーシャルワーカーが経験するジレンマの本質は、ソーシャルワーカーが経営の合理性に絡め取られているところにあり、それによって自らの専門性が商品化され、自らが被支援者に対してもつ権力性が見えにくくなっているといところにあった。こうしたジレンマを乗り越え、ソーシャルワーカーの本来の専門性を取り戻すためには、自らの専門性の社会的構築と、被支援者に対する自らの権力性に焦点を当てた省察によって、経営の合理性に絡め取られた自己の立ち位置を相対化することが必要なのではないか。

*注1 本稿で用いられている会話記号は以下の通りである。

- [2人以上が同時に話し始めている部分を示す。
] 2人以上が同時に話している状態が終了した部分を示す。
(.) 僅かな間隔を示す。
文字:: のばされている音を示す。
文字? 疑問符は、尻上がりの抑揚を示す。
↑文字 上がり調子であることを示す。
↓文字 下がり調子であることを示す。
文字 下線部が強調されていることを示す。
hh 呼吸音を示す。
<文字> 不等号で囲まれた発話部分が、ゆっくりであることを示す。
>文字< 不等号で囲まれた発話部分が、速いことを示す。
() 聞きとりにくい部分を示す。
ゴチック太字 注目すべき発話であることを示す。

<引用・参考文献>

- 荒井浩道 (2014) 『ナラティブ・ソーシャルワーク “<支援>しない支援” の方法』 p.24, p.34.
今村理一 (2008) 『新しい時代の社会福祉サービス論』 ミネルヴァ書房, p.14.
岩田正美 (2008) 『社会的排除』 有斐閣
木原活信 (2003) 『MINERVA 福祉専門職セミナー10 対人援助の福祉エートス：ソーシャルワークの原理とスピリチュアリティ』 pp.85-91.
京極高宣 (2001) 『この子らを世の光に～糸賀一雄の思想と生涯～』, NHK 出版, p.196.
空閑浩人 (2015) 『ソーシャルワーク 新・基礎からの社会福祉』

ミネルヴァ書房, p.12, p.17.

- 蔵野ともみ・佐々木宰・佐藤富士子 (2012) 「ソーシャルワーク実践の理論化技法の開発に関する研究」『大妻女子大学人間関係学部紀要人間関係学研究』 14, p.160.
(公財) 日本精神保健福祉士協会 (2015) 「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義」(日本語訳) <http://japsw.or.jp/international/index.htm> で閲覧可能. (閲覧日: 2016.2.18)
杉原由美 (2003) 「地域の多文化間対話活動における参加者のカテゴリー化実践—エスノメソドロジーの視点から—」『日本語教育論集 “世界の日本語教育”』第13号, 国際交流基金, pp.4-5.
高橋眞琴 (2010) 「コーホート別に分析した福祉教育の成人学習者像—障がいのある人との「関わり」の経験と障がい観の形成を中心として」『日本福祉教育・ボランティア学習学会研究紀要』 Vol.15, p.7.
中根真 (2008) 「演劇を用いた福祉教育実践の展開過程と教師の役割—エスノグラフィ—のための予備的考察として」『日本福祉教育・ボランティア学習学会研究紀要』 Vol.13, p.96.
成清美治・加納光子編著 (2010) 『相談援助の基盤と専門職』 学文社
日本精神保健福祉士協会 (2015) 「ソーシャルワーク専門職のグローバル定義」(日本語訳) <http://japsw.or.jp/international/index.htm> で閲覧可能. (閲覧日: 2016.2.19)
野尻紀恵 (2014) 「福祉教育の当事者としての子ども—子どもの生活課題を視野に入れて (いしかわ大会シンポジウム)」『日本福祉教育・ボランティア学習学会研究紀要』 Vol.23, p.21.
日和恭世 (2014) 「ソーシャルワーカーの実践観に関する一考察：テキストマイニングによる分析をもとに」『別府大学研究紀要』, p.74.
松岡広路 (2006) 「福祉教育・ボランティア学習の新機軸—当事者性・エンパワメント—」『日本福祉教育・ボランティア学習学会 機関誌編集委員会 編』 Vol.11, p.13
水野和夫 (2014) 『資本主義の終焉と歴史の危機』 集英社新書, p.89.
峯本佳世子・杉原百合子・山田裕子・斉藤千鶴・田中八州太 (2013) 「地域包括支援センターにおける社会福祉士の課題—フォーカス・グループ・インタビューで見えた専門職のジレンマ」『介護福祉学』 20巻第2号, pp.133.
村田美由紀 (2013) 「社会福祉士養成における福祉経営教育の現状と実践」『共栄大学研究論集』 11巻, p.56.
Sucks (1995), *Lectures on Conversation Vol. I & II* (Edited by Jefferson, G. with an introduction by E. Schegloff), Oxford: Blackwell..