

# ジェネラル・ソーシャルワークとしての フィードバック展開

太 田 義 弘\*

## Development of Feedback in General Social Work

Yoshihiro Ohta

**Abstract** : Our research on the process of social work practice has brought a long history continued over about twenty years. This feedback research is an underdeveloped subject left behind also in the process study. The fundamental result of this research accumulated for many years was able to be published last year. The title is “Social Work and Training Method of Life Enhancement.” This book is what summarized the fundamental result of this research, and is aimed at scientific promotion of a social work process study by computer simulation.

The result of this feedback research is as follows.

- (1) Formulation of the feedback method as practical deployment of the ecosystem projects
- (2) Development of the computer software which enables practical deployment
- (3) Analysis of the life enhancement system through the feedback process of a micro practice
- (4) Construction and elaboration of the information-processing simulation method to feedback
- (5) Development of the feedback enhancing tool as computer simulation
- (6) Pilot surveys in practice fields, checking the using method and evidence by inspection using the projects

Especially this research materializes the result of social work practice as feedback research from a viewpoint of social work service evaluation. It analyzes the process of practice which it was complicated and was diversified based on the ecosystem projects.

This research could be able to deepen consideration by the assignment with joint scholars, or combined effort of social workers. Moreover, the far-reaching view to the future process research became clear simultaneously. And it is being estimated that success was able to be steadily achieved along with the desired end and plans.

**Key words** : ソーシャルワーク実践 social work practice フィードバック feedback  
フィードフォワード feedforward エコシステム構想 ecosystem projects  
生活支援 life enhancement

---

\*関西福祉科学大学社会福祉学部 教授

I はじめに

近年のことようやく社会福祉が、長年にわたって制度や政策として研究・教育されてきた伝統的な動向に対して、施策としての理想や目標を実践活動によって利用者の生活の中に実現する実践特性へと、その意義が認識されるようになってきた。この動向に後押しされ本フィードバック研究の課題は、30年近くにわたって継続してきたソーシャルワーク実践過程研究の中でも、残された最後の一大課題として位置づけられるものである。

ねらいはソーシャルワーク実践の成果や評価から社会福祉サービスを点検・評価し、その成果を日常の実践活動の改善と施設の運営や計画を再構成することと、さらに背景にある制度や政策の改善・開発にフィードバックしようとの意図と目的をもったものである。それはソーシャルワーク実践活動を通じて、実践の基礎をなす制度としての社会福祉を、実践活動としてのソーシャルワークに包括・統合化し、社会福祉を実践的に専門化・科学化しようとするものである。

わが国では、制度や政策としての社会福祉と実践活動としてのソーシャルワークとが峻別され分立し、伝統的には前者のハード福祉が先行

し、後者のソフト福祉が派生的に追従するという構図で展開されてきた。そのわが国特有の状況を克服し包括・統合化し、実践的に社会福祉を再構成しようとする概念が、ジェネラル・ソーシャルワークという視野と発想であり、図 I-1 のように整理できる。この視野や発想のもとにハード福祉とソフト福祉の実践的な包括・統合化がフィードバック研究をすることの意図である。それは単なる両者の併合ではなく、ジェネラル・ソーシャルワークという概念を専門性と科学性に基づく方法で展開するエコシステム構想を通じた実証によって可能になる。それにしても、この一大課題の論証は、本小論に許された紙面では至難であるところから、ここでは本研究の意図や背景、目的や方法を整理するととどめ、フィードバック研究をめぐる実証は、次の機会に展開することとしたい。

利用者に対する施策としての支援サービスは、順調かつ着実に進展してきているのに対して、施策を実践の中に包括・統合化し、生かして実効を実現する発想や方法は、まだ暗中模索である。本フィードバック研究は、その端緒を担う重大で未知な課題へのチャレンジである。この課題への認識は、すでに先行研究<sup>1)</sup>などにて展開してきたところであるが、幸い 2003 年度に科学研究費補助金の支援を得て考察を深め

フィードバックとしてのジェネラル・ソーシャルワーク  
支援科学としての実践的包括・統合化

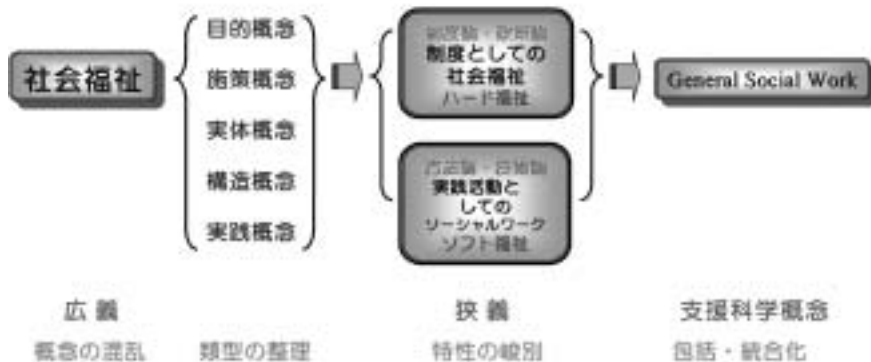


図 I-1

ることが可能になった。本小論は、その一部をさらに展開しまとめたものである。

## II フィードバック研究の意義と目的

### 研究の意義

伝統的な制度や政策中心の社会福祉研究が、幾星霜を経てようやく利用者の視点や立場を中心にした実践の成果から問い直すソーシャルワーク実践研究へと、焦点が移行する時代となってきた。しかし、その実践研究もミクロの方法研究とマクロの方法研究とに分化してきている傾向がある。分化とはいうもののミクロとマクロとは必ずしも相互に共通基盤をもっているわけではなく、前者は古いケースワークというミクロの方法・技術の域を脱出できない実践研究と、後者は伝統的な政策論研究者による実践的課題研究への関心の移行という分立的な動向である。

その一つの例として、前者が日本社会福祉実践理論学会での研究課題であり、後者が日本地域福祉学会での研究課題の動向に表出されているように考えられる。その理由は、わが国では両者が歴史的に社会福祉研究への視野や関心、発想や方法を異にしてきたからである。実践研究とはいえ、このような分立した二大実践研究の潮流の共通基盤を考察することは容易なことではないが、これらの動向に対して本研究の目的は、ソーシャルワーク実践研究としての共通基盤から、分立してきている方法の実践的包括・統合化を推進することである。

ところで包括・統合化とは、それら両者の視点や方法を集約し取捨・選択するような方法の撰取と併合で単純に可能になるわけではない。視野や発想を転換し、新しい包括・統合化論を展開しなければならない。そこで今回蓄積してきたソーシャルワーク実践過程研究の原点を再点検しながら、ソーシャルワークという実践的側面から、この包括・統合化の課題にチャレンジしようとするものである。

科学としての実践研究とは、単なる how to

もの方法・技術という枝葉末節な課題の追究だけであってはならない。その実践という方法や過程さらに成果を多角的に考察することから、方法や技術さらに実践計画などを支えるメゾやマクロの課題つまり制度や政策をも視野に入れておかねばならない。それは実践での課題を点検・評価して成果を方法や技術の改善からサービス運営や整備へ、さらに施策の拡充にフィードバックすることである。このような視野や発想から、はじめて方法としての実践研究の意義が見出せるといえるからである。

かねてから追究してきたジェネラル・ソーシャルワークという概念<sup>2)</sup>は、このような課題意識から出発しており、実践研究とは、その実践過程を深化させ、その過程を包括・統合化することを目指した実践概念を意味している。それはまた実践の成果に集約された過程研究を原点に戻って点検・評価・再構成すること、換言すれば実践成果をフィードバックすることの重要性を意味している。

改めて考えてみるとフィードバック研究とは、ソーシャルワーク研究にとって残された最後の一大課題であると考えられる。そのフィードバック研究もさまざまな視点や立場が想定される。社会福祉行政というサービス提供の立場を基点にしたもの、教育や研究という立場からの理論や政策の研究など、その焦点の置き方によっては多様なフィードバック研究が展開できるが、本研究はソーシャルワークという利用者中心の実践活動から、利用者の生活という固有な領域に視野を置き、生活コスモスというミクロよりマクロに広がる生活のエコシステム過程から課題を実践的に追究しようとするものである。

### 研究の枠組み

そこでまず最初に、本フィードバック研究の立脚点と発想を少し整理して提示しておかなければならない。それは本研究の意義や目的、さらに方法や効果を浮き彫りにするためである。

- (1) 専門性と科学性を深化させたソーシャルワーク実践過程研究の展開であること
  - (2) 実践過程のフィードバックを理論と実践の架け橋として具体化すること
  - (3) 利用者中心の視野や発想に立脚した参加と協働の立場から
  - (4) フィールドを利用者のミクロの立場を出発点にして
  - (5) 提供される社会福祉サービスを評価しながら
  - (6) 提供する施設・機関のサービス・システムを点検し
  - (7) 支援過程からフィードバック方法を検討し、評価と考察を推進する
  - (8) フィードバック過程への実践支援ツールを開発し定式化する
- ことなどを前提の枠組みにして研究の推進を計画してきた。

## 研究の経過

1976 年から 1 年間米国での在外研究で得た経験や示唆を契機にして、帰国後にソーシャルワーク実践研究とは、過程研究の深化と実証にあるとの確信から、鋭意この実践過程を考察する課題に焦点化した研究を継続し、その業績を今日まで約 80 編余り蓄積してきた。<sup>3)</sup> また 1979 年の帰国以来、今日まで日本社会福祉学会大会での自由研究報告にて本研究をめぐるテーマで逐次 28 回にわたる研究報告を継続してきた。それらの経緯と同時に、以下のようにまとめられる研究課題の考察を進めてきたところである。ソーシャルワーク実践過程研究として残された最後の研究が、統合化研究としてのフィードバック研究であり、今後の一大課題であると認識している。

その経緯を簡単にまとめると

- (1) 課題研究－実践研究としての過程研究への焦点化と方法や課題の整理
- (2) 基礎研究－過程研究の深化への方法と基礎理論の検討

- (3) 理論研究－実践への中範囲理論としてのエコシステム構想と展開方法の考察
- (4) 応用研究－実践理論展開への支援ツール「エコスカナー」の開発
- (5) 実証研究－研究会や従事者の協力のもと支援ツールを活用した実証研究の推進
- (6) 方法研究－多様な実践分野での事例の支援過程研究とその展開方法の研究
- (7) 教育研究－社会福祉教育やスーパービジョンへの支援方法の開発
- (8) 統合研究－フィードバックからメゾ・マクロへの包括・統合的ソーシャルワークの再構築

などが指摘できるところである。

目下のところ第 6 段階の方法研究から第 7 段階の教育研究を重ねている段階である。30 年近くの研究経過から本研究への着想や研究の経緯には紆余曲折があり、必ずしも明るい展望のもとに展開されてきたものではないが、着実に構想は実現の方向で進捗してきていると確信している。

本研究と関連した研究課題の重要性についての理解を得る背景には、積み上げてきた研究経過<sup>4)</sup>および成果<sup>5)</sup>があることをご理解いただきたい。

支援過程研究の課題に着手して以来、基礎研究さらに理論研究から実践課題へと取り組み、社会福祉サービスを利用者のミクロの社会生活という視点から考察し、支援過程に中心を置いた研究を深めてきた。そのためにコンピュータを介して利用者に有効で最適の情報を提供し、支援関係を通じて課題解決を促進しようという方法に挑戦してきた。コンピュータが人間を支援するわけではないが、ツールを介して人間は、想像を超えた世界で自己を再生することが可能だという現実を実感してきた。

コンピュータ科学が飛躍的に発達してきたが、コンピュータにできることは、人間が指示した手順を忠実に履行することで、それ以外の作業は不可能である。その手順をアルゴリズム

というが、それを工夫することによって人間の社会生活をシミュレーションすることが可能になってきた。人間の社会生活という個人的で抽象的な世界をシミュレーションから具体化し、利用者とソーシャルワーカーとが共有しようという試みをコンピュータ科学が支援してくれる。その経験と実感や成果が本研究の着想を強固なものにしてくれたといえる。

支援過程研究の深まりとともに課題は、実践の成果を如何にさらなるサービスや施策の再編へとフィードバックしていくかに当然帰結するが、最後に残された課題が本研究との取り組みである。そして実践の科学性や専門性の追究は過程研究の深化以外に方法はないと確信している。過程研究を継続し、エコシステム構想と称する生活支援過程に支援ツールを併用する方法で科学的展開を考察してきたが、これらの実践研究は共同研究者との協働なくしては成り立たなかった。既に指摘してきたところであるが、支援過程で蓄積し問題をメゾ・マクロへフィードバックし、如何に実践を再編するかが残された課題である。

### 研究の目的

本研究の目的は、利用者の生活支援というミクロやメゾ実践への課題をフィードバックし、方法や施策さらに環境を点検・評価・整備し、実践の再編へと循環する方法、それらをソーシャルワークとして統合化した実践方法を確立することにある。具体的には以下のような課題との取り組みを目指している。

- (1) ミクロ・マクロの研究さらに理論と実践との統合化の促進方法
- (2) 支援とフィードバック過程の理論的考察
- (3) フィードバックへの実践過程の評価方法
- (4) 事例考察によるフィードバックの実証研究
- (5) 支援過程への利用者参加
- (6) フィードバックへのスーパービジョン方法

- (7) フィードバックへの支援ツールの開発
- (8) 包括・統合的実践への推進方法の定立などが、本研究の目的である。

欧米ではソーシャルワークがもともと実践論として一元化しているため、わが国のような前提になる問題がないし、また欧米でのミクロとマクロをつなぐ実践研究は、理論と実践とが一体化していることから、フィードバック過程を特筆しなければならない理由がない。したがって特に注目されるフィードバック研究は見あたらない。むしろマクロに焦点化した実践過程でソーシャルワーク機関や施設のアドミニストレーションとして、あるいはソーシャルワーク・サービスのコーディネーションとして研究を積み上げてきた経緯があるとえよう。

フィードバックについてソーシャルワークの実践過程として、認識を新たにしなければならない事由は、わが国の特殊な社会福祉の事情によるものではあるが、その視野や発想を基点に、今後の実践や研究を志向し構想することの意義は大きく、かつまた斬新なものであるといわねばならない。

わが国での社会福祉研究でもフィードバック研究は、まだ希少研究であることはもちろんのこと、ソーシャルワークが目指す人間の社会生活支援という重要ではあるが、勘と経験のみに依拠してきた世界にコンピュータを導入して利用者参加のもとに実践過程を包括・統合的に科学化する方法は、新しい発想と方法だといわねばならない。

### Ⅲ フィードバック研究への視野

#### フィードバックの事例

本研究テーマが意図する実践からサービスや施策へのフィードバックと統合化とは、先にも触れてきたようにジェネラル・ソーシャルワークの概念を実践行動概念として具体化することに他ならない。利用者の生活支援へとミクロに焦点化されて実践成果をもたらすことで終結していたソーシャルワークを、さらにメゾ・エク

ソ・マクロに向けて発信することであり、それらをソーシャルワークという実践過程のなかに包括・統合した循環過程へと止揚することである。つまりフィードバックやフィードフォワードを内包したソーシャルワークとしての専門的な支援過程を定立することである。

その意義は、一方では、歴史的に分立・抗争してきた政策論と方法論の実践的統合化であるとともに、他方では、何よりも利用者支援という究極目標に理想や目標を掲げるだけでなく、施策の実効を利用者の生活の中に具現化することである。そのためには、これらの包括・統合化という課題を、実践方法の中から創出していかなければならない。それはまさにソーシャルワークの専門性や科学性を成果として具体化することになるからである。

そのためには第1段階が、利用者と出会う実践過程を克明に点検・評価することにはじまり、ソーシャルワーカーの支援方法の専門性を改善・向上することであり、第2段階は、それらを通じて実践機関や施設における社会福祉サービスの水準と方法を点検・評価し、向上・整備することである。さらに第3段階は、施設・機関が個別に対応することの難しい共通な課題に対して、関係者による新しい方法や施策などのアイデアを交換・検討する機会を見出す努力も必要である。そして第4段階では、施設・機関相互が利用者や住民とともに課題を共有し、行政や社会に対して課題への対応を求める参加と協働の働きかけが必要である。

このような実践過程の積み上げとフィードバックは、まさにソーシャルワークの専門性が問われる課題であり、地道な活動の継続と情報の交換やコミュニティへの広報などを通じた当事者・住民・従事者・専門家・行政などの参加と協働が不可欠である。

その実践例として注目できるのが、2004年度の滋賀県での活動事例<sup>6)</sup>である。障害者に対する支援費制度の有効活用をめぐり、かねてから①実践現場よりの問題の提起に対して、滋賀

県の②障害者施策推進協議会が、検討委員会を通じて対応を検討、調査結果をまとめて、詳細な利用者を中心にした滋賀方式の活用方法を計画し、③知事に福祉特区の申請を答申することになった。これを受けて申請・検討・審査の結果、④厚生労働省より「選べる福祉サービス滋賀特区」の認可を受けることとなった。それによって、⑤福祉特区として規制緩和によって公認されたサービスの提供を通じ、現場での声を評価にまとめてきたという実績がある。その活動の動向や発想と趣旨が、国のレベルに反映され一度は廃案になったが、⑥新しい「障害者自立支援法」の中に生かされてきたというフィードバックの経緯がある。

福祉先進県を自称する経緯や背景から、当事者や実践現場の姿勢と活動、行政や専門家集団と、さらに施策に利用者主体という理念が強調される時代的背景など、特殊な条件が重なったことである。地道な実践の成果が、それにかかわる人びとの参加と協働によってフィードバックされ、新しい施策に結実したという貴重な事例である。そして、その成果はまた実践現場で吟味され、フィードフォワードからさらにフィードバックへと循環することになる。

#### フィードバックの背景

このようなソーシャルワークとしての実践過程が、ミクロからマクロ、さらにミクロへと連動・循環するメカニズムには複雑な仕組みがあり、それが偶然働き結実したのではなく、さまざまな人や組織の意図と機能のもとに整然としたシステムを構成して結果を醸成してきている。

このフィードバックという実践を集約・評価し施策へと止揚するメカニズムは、理論的には構想されても、支援過程を通じて帰納するという実践的発想は、まだまだ未成熟である。本研究は、それへのチャレンジであり、それもコンピュータを支援ツールとして活用しながら、科学的な実践活動の過程展開を通じて理論と施策

の統合化、さらに実践過程の専門的な再編成という循環を可能にしようとする試みである。

そこでフィードバック過程研究に先立って、今なぜフィードバック研究なのかということ念頭に、これらの研究が後れをとってきた背景には、経緯や理由がある。それらについて少し触れておかなければならない。

わが国ではソーシャルワークが、社会福祉の方法・技術という派生的概念として位置づけられてきた経緯があり、社会福祉の制度や政策を中心にした議論の陰で、ソーシャルワークの固有性や専門性を問う論議は片隅に置かれてきた。しかし近年の社会福祉基礎構造改革に伴う発想の転換や施策の整備とともに、社会福祉の専門性や科学性は実践活動にあるとの認識が定着し、人材養成とともに実践活動としてのソーシャルワークに焦点が置かれるようになってきた。

世相は施策中心の社会福祉から実践中心のソーシャルワークへと着実に変遷してきている。その動向は遅ればせながら北米や北欧の先進福祉社会とも軌を一にしている。つまり制度・政策に併合された方法・技術から、方法・技術の分立へ、そしてソーシャルワークとしての制度・政策の統合化へと進展してきているということができよう。

それは福祉社会に生きる人びとの生活状況に対応して社会福祉が理念や計画という政策科学から内容と実効を重視した実践科学からなる方法へと移行してきていることを意味している。その方法も援助者側の援助論理から利用者の固有性と実存性を重視した支援論理へと発展し、支援科学として学際的な視野や発想で構成を模索するような時代になってきた。

フィードバック概念とは、このような動向のもとに実践の方法に焦点を置いた学際的な支援科学としてのソーシャルワークを中心に、利用者を支援する実践活動の成果を点検・評価し、施策の改善・整備に環流させると同時に、さらに施策を点検・評価して利用者支援を再編する

活動でもある。このようなソフト福祉とハード福祉の統合、マイクロ福祉とマクロ福祉の循環を包括・統合化する実践概念をジェネラル・ソーシャルワークと呼んでいるが、その鍵概念がフィードバック概念である。

### 支援科学としてのソーシャルワーク

長らくソーシャルワークの実践研究は、既存の制度や政策という枠組みの中で、そこに備えられた状況から重箱の隅をつつくような活動をしてきた。実践の現場も同様で、利用者支援のための前提や枠組みに不備や矛盾を感じながらも、日常業務に埋没して所与の課題に専従し、発想を転換する余裕や努力を欠いてきた現実もある。

もともとソーシャルワークという概念は、19世紀末に誕生した当初から固有で壮大な視野と発想をもっており、時代の進展と人びとの暮らしやニーズの変貌に、その方法や技術が厳しく専門性を問われ、隣接諸科学と切磋琢磨し、伝統的方法へと分化してきた経緯がある。そして今再び原点に回帰し、包括・統合化することによって専門性を熟成・精緻化することが求められている。

その理由は、政治や経済、科学技術の発展と分化が人間の生活を分断し、ソーシャルワークが焦点や目標にしてきた生活支援という視野や現実が拡散してきたことである。それを再編するためには学際的視野と、利用者の生活を中心にしたサービスのコーディネーションからなる施策と方法の統合化が焦眉の急を要する課題となってきた。

この課題に応えるために支援科学としてソーシャルワークという立場を中心に、それを取り巻く学際的コンステレーションを支援諸科学の構成として整理し、生活を包括・統合的にとらえようとエコシステム構想という理論と実践に架け橋となる中範囲概念を模索してきた。生活のトータルな生態的状况を人間と環境、時間と空間という広がりや流れの中で把握しようと、

コンピュータで生活状況を情報として収集・処理しながら、利用者の参加と協働のもとに生活支援過程を科学化して推進しようという方法である。

ソーシャルワークの一大特性である生活支援の究極目標は、利用者の課題解決と自己実現である。個人の内面生活から家族や近隣、職場や学校から地域生活まで、人と環境が織りなす生活の現実をとらえるとともに、サービスと施策の現状や評価から支援環境の整備や改善なども視野に入れておかなければならない。利用者の固有な生活支援のために包括・統合的なサービスを構成して対応するためである。そのためにはマイクロやマクロ、ソフトとハード、人と環境から直接・間接的な方法を包括・統合化するフィードバック方法が不可欠であることはいうまでもない。

#### 包括・統合的な支援科学

ソーシャルワーク実践を対象や分野に特化した従前の方法で遂行するのでは利用者のニーズに十分にこたえることができない。利用者の生活支援を目標に学際的な協働と包括・統合的なサービスのコーディネーションを志向するのが、支援科学としてのソーシャルワークの役割である。支援科学という概念は、ソーシャルワークという実践活動を原点にして社会福祉の固有性を再構成することであり、科学的方法と支援諸科学の学際的協働を志向する考え方である。

その特徴を次のように整理しておきたい。

- (1) 制度・政策の実践的統合化
- (2) 理論と実践との統合化
- (3) 科学的方法の統合化
- (4) 生活コスモスへのチャレンジ
- (5) 支援概念の展開
- (6) 支援諸科学の学際的協働

とであるが、少し説明を加えておきたい。

第 1 は、歴史的な制度・政策中心の社会福祉の動向をソーシャルワーク実践論として再編・統合化することである。その理由は、広く社会

福祉が、実践を通じて人間の幸せや自己実現を追求することに究極目標を置き、そのために制度や政策を前提にしながら、実践に収斂すべき科学でなければならないからである。マイクロのソーシャルワークのみならず、マクロを内包し実践過程のフィードバックから計画や施策を再構成できるものでなければならない。

第 2 は、理論と実践の乖離を克服し、理論が現場で生かされる実践理論へと成熟させねばならない。また現場で展開できる理論と実践とが一体化した手法の開発も一大課題である。そこには理論の実践概念化という架け橋つまり中範囲の理論と方法が必要である。

第 3 に、実践の科学化と称する生活状況や実践過程の科学的分析や整理・考察というレベルから、メタ理論を生きた実践理論へと展開するためにコンピュータ科学の導入が不可欠である。科学的な支援ツールを介して支援過程への展開に、利用者とはソーシャルワーカーとが参画・協働するという発想である。

第 4 は、ソーシャルワークの究極の課題は、方法や技術の実効性を立証することでもなければ、施策や計画の妥当性を確立することでもない。実践という過程を通じて効力を発揮する利用者自身の課題の解決や、生活状況それ自体の回復や改善そのものにある。利用者の生きる独特な生活世界 *cosmos* へと固有なアプローチをするために経験科学の方法を基盤に、認識科学の視野や発想のもつ意義を注入することが不可欠である。

第 5 が、ソーシャルワークの実践特性の根幹をなす概念で、援助サービスという援助提供者側の発想ではなく、利用者側でとらえる参加や協働という意識や行動からなる支援という概念を重要視することになる。利用者の経験や価値意識と固有の課題解決能力を活性化し、ソーシャルワーカーの援助方法が中心ではなく、利用者との参加と協働から課題解決能力を引き出す実践としての支援概念が中心でなければならない。



もう一つ第6に、生活支援という目標から支援への学際的協働は不可欠であるが、それは隣接諸科学のつまみ食いや摂取によって専門性が成立するものではない。ソーシャルワークに収斂される支援諸科学を体系化したコンステレーション<sup>7)</sup>を構成し、固有な扇の要である実践方法に科学としての支援科学の学際的な構成と固有性を強調しなければならない。

その意義は、支援諸科学の固有なサービスを利用者の生活の視座からコーディネートすることで、そこに支援科学としてのソーシャルワークの意義がある。隣接諸科学を含むさまざまな分立・対峙から分化・発展してきた理論や実践、施策や方法の統合化と活用へのコーディネーションが必要である。そのために次に掲げる架け橋となる実践行動概念としての中範囲概念が登場することになる。

これはソーシャルワーク実践を構成する要素としての価値・知識・方策・方法の枠組みに対応して、4分類される科学群に整理したものであるが、方法としての支援科学がジェネラル・ソーシャルワークである。

#### Ⅳ ソーシャルワーク実践過程とフィードバック

##### 実践過程としてのフィードバック

社会福祉の究極目標が、利用者との参加と協働に基づく過程の展開を通じた課題解決と自己実現にあるところから、施策や計画さらに具体的な社会福祉サービスのメニューを前提にしてソーシャルワークの成果は、つねに利用者という側面から評価されねばならない。そのために生身で個別・特有な人間というミクロの側面からのみ結果を狭隘化した視野で考察してきたところに大きな問題があった。利用者中心であることがミクロの側面だけを問題にすることと結びつき、マクロの視野が欠落する問題が生じてきた。そして支援という利用者とソーシャルワーカーとがかかわり参加・協働する実践過程のみに断片・歪曲化されて実践を考察してきたことが問題である。

これらの過程は、伝統的にミクロの実践過程と分類されてきたところである。本研究の実践・サービス・施策のフィードバックとは、先にも触れてきたように、究極的には利用者の生活支援というミクロに焦点化しながらも、そこで実践の成果を、さらにメゾ・エクソ・マクロに向けて発信することである。それはまたソーシャルワークという実践過程に包括・統合化され循環過程をへて利用者支援へと昇華されていくことを意味している。その概念を図示すると図Ⅳ-1のように描くことができる。

フィードバックという発想は、われわれソーシャルワーク実践にかかわる者にとっては、比較的目新しいことである。しかし、視野を自然界に向けると、われわれが認識をすると否にかかわらず、微妙なシステム関係のもとに森羅万象は、ミクロとマクロとをフィードバックするエコシステムのサイクルの中に存在し、機能していることに気づく。そして、われわれ自身の生活がまた、まさに開放的なシステム関係のもとに、つねにフィードバックの上に再生産される実体をもっていることに気づかされるのである。

ところが、ソーシャルワーク実践は、触れてきたように伝統的に利用者のもつ問題側面だけをとらえ、生活過程から一部分だけを抽出し、狭隘化した視野で解決を模索してきた。しかし今や、人と環境とが織り成すトータルなフィードバック作用に支えられたシステム関係という視野から、人間の生活支援という遠大な課題にかかわらねばならない時代が到来をしてきている。

このミクロとマクロをシステム思考と生態学的視座で結ぶ発想が、エコシステム構想にはほかならない。伝統的に社会福祉の領域においては、このミクロとマクロの課題が、実践に対して政策・制度、さらに理論へと相互にフィードバックされる過程として機能するという認識の仕方をしてはこなかった。そして上意下達や主従関係で実践を位置づけてきたところから、時

フィードバック過程のシステム図

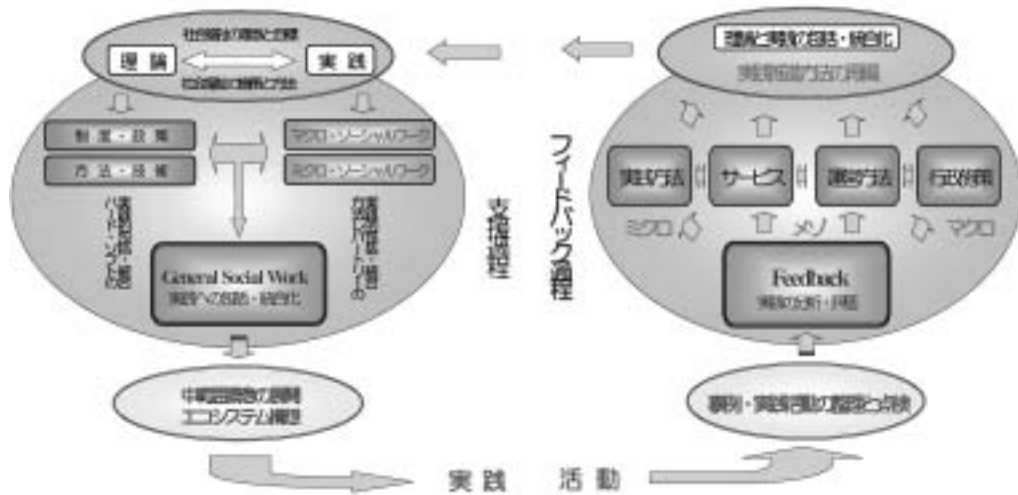


図 IV-1

には対峙した様相を帯び、臨機応変に、かつまた曖昧に理解をされてきた。そこで、もう一度、社会福祉の現実と原点を直視しながら、フィードバック過程を考察する前提になる課題に目を向けてみたい。それは発想を転換して究極目標である実践を中心にした視点から社会福祉をとらえ直し方法を考えることである。つまり社会福祉にとってのミクロの課題とは、一般に利用者を支援することに焦点づけられた活動としてのソーシャルワーク実践活動である。マクロの課題とは、その実践活動を支える前提条件になる施策や計画の整備にかかわる活動を意味している。すなわち、社会福祉サービスとその供給体制や方法、社会福祉施設、ニーズの把握とサービスの開発や社会福祉計画の策定、社会福祉行政などの基本的な社会福祉施策の改善・拡充などを意味している。

これもソーシャルワークの実践活動であることはいまでもない。仮に当面の目標を狭くとらえるならミクロの実践活動に対しては、間接的な実践活動ということになるが、フィードバックという発想を組み込み利用者支援を構想すれば、直接・間接を問わない包括・統合的な循

環過程ということになる。これがかねてから主張してきているジェネラル・ソーシャルワークという発想である。

フィードバック過程の考察

社会福祉の実践の課題が、マクロ的側面に規定されるところが多いにもかかわらず、伝統的にミクロ側面からのみ考えられてきたところに問題があり、ソーシャルワーク実践も、もっぱらミクロの最先端の課題と考えられ、マクロ的発想は所与の条件として絶対視し、批判はしても、それへのアプローチはまったくしてこなかった。したがって、制度・政策というマクロの課題を一方交通で、類型化して受けとめミクロの対象に伝達していく思考方法しかもちあわせてはなかったわけである。そしてマクロからミクロへ、マクロがミクロを規定するという発想にしか結びついてこなかったからである。

このようにソーシャルワーク実践としてフィードバック研究をすることの意義は、わが国の経てきた社会福祉研究がハードとソフトに分立してきた問題を克服し、究極目標である利用者の価値実現のために、実践という視野や発想か

ら統合化するという課題、つまりソフトからハードを包括・統合化することへの一大チャレンジであるといえることができる。それは、

- (1) 制度や政策としてのマクロ福祉と方法や技術としてのミクロ福祉との実践的統合化
- (2) 思想や原理という理論と目標を目指した専門的支援行為との実践的統合化
- (3) 支援活動に関連した隣接諸科学を学際的支援諸科学として構成し、その根幹を固有な支援科学として構成した実践的統合化
- (4) 利用者の生活コスモスという視野と発想から人間と環境とのホリスティックな実践的統合化
- (5) 生活ニーズを抱えた利用者と支援者としてのソーシャルワーカーとの参加と協働による実践的統合化
- (6) 利用者の生活コスモスへの確な対応をするために多様な実践レパートリーの実践的統合化
- (7) ソーシャルワーク実践施設や機関での社会福祉サービスを利用者側より点検することへの実践的統合化
- (8) それらのサービス評価から施設や機関での支援サービスやプログラムの改善、さらに社会福祉行政や制度・政策などの改善・向上への提言や示唆を通じた実践的統合化などからなる特徴をもっている。

このようにフィードバックという過程を考察することには、多大な課題が秘められており、その成果が期待される場所である。従来のソーシャルワークがミクロの実践過程に埋没して重箱の隅をつつくような閉鎖システムでの実践に終始していたことと、他方では、マクロ実践領域から制度や政策の普遍化や浸透を目指した住民主体と称する専門家主導体制の活動推進へと両極分解し、双方は不連続な実践活動として併存してきたという経緯に対して実践的にチャレンジしようとするものである。

フィードバック過程という概念は、社会福祉という曖昧な概念が内包してきた問題を、ソ-

シャルワーク実践という専門的な方法概念で包括・統合化することに他ならない。そのためにフィードバックとは、これらをソーシャルワーク実践という生きて働くエコシステムという過程のなかに包括・統合的に包摂して展開しようという実践的構想である。

本フィードバック過程研究の意義は、指摘してきたような諸課題のなかでも、当面は第7課題として指摘してきたソーシャルワーク実践施設や機関での社会福祉サービスを利用者側より考察することが出発だと考えている。これは包括・統合的な視野や発想と理論や実際とを実践的に統合化しようとするジェネラル・ソーシャルワークが、手がけなければならない身近で喫緊な課題である。

したがって、ソーシャルワークとは、利用者の課題解決と自己実現を目指した生活支援過程の科学的・専門的展開ではあるが、それらの成果をつねにフィードバックしながら、実践を過程として進化させ、サービスを点検・整備・拡充し、さらに資源としての人と環境からなる生活コスモスを再生・創造していく実践活動でなければならないことになる。

#### フィードバック概念

ソーシャルワーク実践は、本来社会福祉を構成する制度的なシステムが国家・社会⇒地方自治体・行政⇒実践機関・ソーシャルワーカー⇒利用者・家族へとマクロからミクロへと流れてくるシステムのもとに運営されている。つまり国家施策としての社会福祉が、社会福祉行政での計画を経て実践機関におけるソーシャルワーカーの専門的な実践活動を通じて機能を果たしている。それらの利用者支援を目指した実践的成果は、蓄積され評価・点検・整備され、時代の進展とともにマクロへとフィードバックし施策の改善や改革と結びつき、さらにミクロへとシステム循環してきている現実がある。

われわれが明確に認識できるかどうかの如何にかかわらず、このような経過で現実に対応し

た利用者個々へのミクロ的な支援活動から必要なサービスが提供され、さらにまたニーズに対応したサービスの改善・拡充というマクロ的な調整を通じ、その目指す実践機能を一定水準で維持するためにフィードバックやフィードフォワードを繰り返し、社会福祉サービスはオープンシステムとして循環活動を続け改善・整備されてきている。

これがシステムとしてのソーシャルワーク実践の実体であり、生態そのものである。したがって、ソーシャルワーク実践とは、オープンシステムとして連鎖反応から形成され、循環過程を継続する活動である。そこで、この循環過程をどのような視野や発想を起点にして考察するかということが重要で、このことによって実践過程研究の焦点や特性が定められることになる。そこは単刀直入に、やはりミクロの利用者支援に焦点化すべきであり、そこからマクロを模索するという発想を出発点にすることが、順当であると考えられる。それは社会福祉の究極目標が利用者の課題解決や自己実現にあるからである。

そのために支援科学としてのソーシャルワーク実践を中心課題として位置づけ、政策科学としての社会福祉の制度や政策を、その実践を専門的に推進する条件と位置づけ、実践を通じた利用者の立場から課題の具体的達成を指向することが重要である。実践というミクロとマクロのシステム関係を結合する機能は、一般に実践過程というシステムを構成する要素（施策・行政・実践機関など）を通じて、マクロからミクロへと働くことになるが、要素のもつ特殊事情や問題によっては、その目的に対応するために複雑な機能を果たし、通常のシステム循環とは逆の循環機能を果たすことがある。そこでフィードバックという実践機能を最適化し、実践目的を到達するための均衡維持機能を働かせることが重要である。

フィードバックの意義とは、このようなところにある。そこでフィードバックの目的を、次

のように概念づけておきたい。つまり、『フィードバックとは、システム過程で処理されてきた情報をアセスメントし、目標に対する結果の適合状況を維持するために、情報を循環再処理するシステムのもつ基本的制御調整機能をいう』<sup>8)</sup>とところに目的があるとまとめられよう。

#### ジェネラル・ソーシャルワークとしてのフィードバック

このようにフィードバック概念は、非常に重要な概念であるが、本流に対する支流という補助的、調整的概念で理解されている感拭えない。そこで視点を変え、フィードバック概念こそ、真の支援過程を支える本流であるとの認識に立脚し、フィードバックのもつ意味を再認識する必要がある。

もともとフィードバックという概念は、通常のソーシャルワーク支援過程に対して、それ自体の変容や調整・維持を可能にするための補助的な支援過程と理解されてきた。確かに直接的な支援活動という実践過程を中心に考察すれば、そのような理解は抵抗もなく成り立ところである。しかし、実践過程を改めて広義に認識すれば、システム過程という概念自体の特性にフィードバック概念が、本来内包されていることに気がつく。それは、むしろシステム過程概念のもつ多様な特性の一面をなす機能と理解すべきで、決して補助的過程であると考えべきではない。このようにソーシャルワークの実践過程は、利用者支援に焦点化しながらも、その過程を包括・統合的に指向しなければならない。これがジェネラル・ソーシャルワークの発想であり、フィードバック概念を積極的に内包した支援概念がジェネラル・ソーシャルワークの一大特性といえることができる理由である。

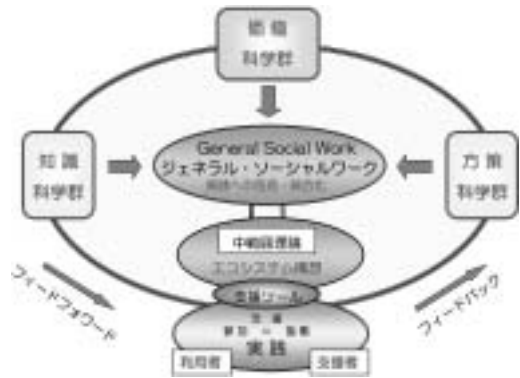
したがって、フィードバック概念のもつ意義を改めて指摘する理由は、伝統的な過程概念が、閉鎖的なシステム関係の中で、目標に対する短絡的な達成成果を求めるあまり、支援過程を直線的な終結段階で終了するものと理解して

きた視点に問題があった。したがって支援過程を循環するオープンなシステムととらえること、そして欠落した視野の再認識とダイナミックな発想の転換を求めることが重要である。同時にシステム過程概念のもつ総合的な視野や妥当性を強調しなければならない。

逆説的な極論をすると、システム過程という運動は、対局から見れば、すべてフィードバック過程運動そのものであると理解できる。それほどフィードバックとは、不可分の一体をなす重要な概念なのであるが、現実にはソーシャルワーク支援という目標に対する直接的過程が重視されるあまり、フィードバックからなるシステム過程という機能特性に対する評価を間接的であると認識してきたために、その呼称が、何か補助的な機能を連想させる概念につながってきたわけである。そのような用語のもつニュアンスにチャレンジし、イメージを一新するためにも、積極的な意味をこめてフィードフォワード feedforward という用語のもつニュアンスをも内包した概念として、フィードバックをシステム過程のもつ生産的かつ創造的な概念として位置づけねばならないと考えている。

ジェネラル・ソーシャルワークという視野や発想は、エコシステム構想という理論と方法をコンピュータで一体化した中範囲概念によつて展開されることになるが、そこには支援ツールに内包されている支援過程をアセスメントするための多様な情報と、そのシミュレーションによつてフィードバックという過程を科学化して推進するための情報を得ようとするアイデアが生かされている。そのイメージは、図Ⅳ-2のようにビジュアル化することができる。

ソーシャルワーク実践という固有な方法をとらえる背景や枠組みは、学際的な支援諸科学より構成され、その核に支援科学という実践特性をもつ方法が位置づけられる。それがジェネラル・ソーシャルワークであるが、そこで理論的に構想された概念を実践へと行動概念化するために、エコシステム構想が実働することにな



図Ⅳ-2

る。

エコシステム構想は、支援ツールを用い利用者とソーシャルワーカーとの参加と協働という支援過程の積み上げによって実践の成果を発現することになるが、その成果をアセスメントすることから、ソーシャルワーカーの支援方法の点検と評価、支援機関のサービスの点検と評価、さらに支援プログラムや施策を点検・評価し、それぞれのレベルにフィードバックしながら最適な支援方法やサービスあるいは施策の改善や整備から拡充へと積み上げ最適化しようという実践的方法である。

## V おわりに

ソーシャルワーク実践としてのフィードバック研究ということでは、一般的には未着手の領域の課題であるところから、その前提になる基礎的な課題の整理から始まり、利用者の生活支援というミクロに焦点化した課題へのアプローチを紹介しながら、メゾ実践への課題をフィードバックし、方法や施策さらに環境を点検・評価・整備し、実践の再編へと循環する方法、それらをソーシャルワークとして統合化することの意義について考察してきた。

それらをふまえてエコシステム構想に基づく実践方法としてのフィードバック過程を如何に展開するかは、まだこれから課題であるが、その試行を科学研究費補助金の支援を得て平成

15 年度より 3 年間にわたり実施してきた。そして、既に研究成果報告書<sup>9)</sup>として公刊しているので、実証的考察については、その報告書を参照願えれば幸いである。

注

- 1) 拙著『ソーシャルワーク実践とエコシステム』誠信書房 1992 年 160-184 頁
- 2) 拙編著『ジェネラル・ソーシャルワーク』
- 3) 「彙報」『龍谷大学 社会学部紀要』龍谷大学社会学部学会 第 22 号 2003 年 103-109 頁
- 4) 拙論「ソーシャルワーク実践研究とエコシステム構想の課題」『龍谷大学 社会学部紀要』龍谷大学社会学部学会 第 20 号 2002 年 4-7 頁
- 5) ・富士記念財団研究助成金研究 昭和 60 年度『精神障害者とその家族の生活援助／ソーシャルワーク実践システムの展開方法をめぐるシミュレーション・モデルの開発』1985 年  
・厚生省心身障害研究 平成 2 年度・3 年度『心身障害児者地域福祉に関するコンピュータ試行研究』1991 年  
・科学研究費補助金研究 (一般研究 C) 平成 4 年度『精神障害者と家族への社会福祉援助過程の研究』1992 年  
・科学研究費補助金研究 (一般研究 C) 平成

- 6 年度・7 年度『社会福祉実践への情報処理システムの研究』1995 年
  - ・クボタシステム開発 K. K. の開発研究部門の技術支援を受け、『エコシステム研究への支援ツール開発研究』1998 年
  - ・龍谷大学国際社会文化研究所共同研究 平成 14 年度・15 年度『ソーシャルワーク実践へのエコスキナー開発の研究』2005 年
  - ・科学研究費補助金研究 (基盤研究 C) 平成 15 年度-17 年度『精神障害者と家族への社会福祉援助過程の研究』1992 年
- 6) 滋賀県障害者施策推進協議会資料
- ・『新・淡海障害者プラン・平成 15 年度』平成 16 年
  - ・『障害者の支援費制度実施後の状況について』平成 16 年
  - ・『「選べる福祉サービス滋賀特区」について』構造改革特別区域計画に基づく認定申請 平成 16 年
- 7) 拙編著『ソーシャルワークと生活支援方法のトレーニング／利用者参加へのコンピュータ支援』中央法規出版 2005 年 12 頁参照
  - 8) 前掲拙著 179 頁
  - 9) 科学研究費補助金 (基盤研究 C) 成果報告書『実践・サービス・資源のフィードバックと統合化研究』平成 18 (2006) 年