

2007 年度
関西福祉科学大学大学院
社会福祉学研究科
臨床福祉学専攻

修士論文題目

ソーシャルワークを基盤とした
ケアマネジメント実践に関する一考察
—介護支援専門員の担当事例に発現する
ソーシャルワーカーの役割・技術の検証を通して—

指導教員（ 津田 耕一 教授 ）

社会福祉学研究科臨床福祉学専攻

学生番号 20660001 氏名 飯塚 範子

第 I 章 はじめに

ケアマネジメントは「対象者の社会生活上での複数のニーズを充足させるため適切な社会資源と結びつける手続きの総体」であり（白澤 1992：11）、ブローカー機能が最大の役割である。

ケアマネジメントは、歴史的にはM.リッチモンド時代の「サービス・コーディネーション」にケアマネジメントの起源をみることができるが（太田 2006：145）、ソーシャルワーク理論や技法の発展の中から誕生したものではなく、1970年代のアメリカにおいて、財政事情を背景に限られた社会資源を効率的、効果的に利用者へ提供していくためのシステムと、そのシステム下で実践者がサービスを統合的に供給していく実践アプローチとを模索する中で生み出されてきたものである（副田 1997：4-5）。

したがってケアマネジメントは、システムと実践アプローチの両方を指しているが、その発展の過程で「実践アプローチがケアマネジメントである」という認識が強くなり、これをソーシャルワークの一様式として位置付ける見方が広まっていった（副田 1997：5）。

ケアマネジメントの源流はソーシャルワークにあるということ、また、ソーシャルワークの統合化の流れの中、ケアマネジメントはソーシャルワークの中核技術に位置づけられると考えるならば、ケアマネジメントはソーシャルワークの価値や倫理を基盤としてしか成立しえないものであるということができる。

わが国では社会福祉基礎構造改革¹のもと、高齢者分野においては 2000 年に施行された介護保険法においてケアマネジメントの手法が取り入れられ、介護支援専門員により介護支援サービスという名称でケアマネジメントが実施されることになった。

介護保険法にみるように、法制度上には「利用者主体」「自己決定尊重」などのソーシャルワークの価値や理念とほぼ同様の文言が並ぶこととなった。確かに介護保険制度創設により、介護サービスを利用することはもはや特別なことではなく、ごく身近に見られる光景となった。要援護者にパートナーとしての介護支援専門員が保証され、高齢者の生活の質が向上したといわれている。

しかし現実には、ソーシャルワークの価値や理念を実践に具体化することができておらず、本来ソーシャルワークという固有な共通基盤があつてこそその援助方法であるケアマネジメントが、ソーシャルワークの視点を欠いて独り歩きし（太田 2005：3）、単なる制度上の手続きと化している、という批判的な意見も出ている。

そこで本研究では、「ソーシャルワークの基盤があつてこそそのケアマネジメントであり、ケアマネジメントはソーシャルワークの過程において展開される実

¹少子・高齢化の進展など福祉を取り巻く状況の変化、今後増大・多様化が見込まれる福祉需要に対応するため、1951 年以来大きな改正の行われていない社会福祉事業、社会福祉法人、措置制度など社会福祉の共通基盤制度についての一連の見直しを意味する。具体的には、社会福祉法、身体障害者福祉法、児童福祉法、知的障害者福祉法などの改正を指す。また、この見直しは、介護保険制度の円滑な施行、成年後見制度の導入などに資するものとされている。

実践技法の一つである」という認識から高齢者ケアマネジメント実践事例を検証し考察することを目的とする。

まずはケアマネジメント発展の歴史的経過を追い、続いてソーシャルワークの中でケアマネジメントがどのように位置づけられ、とらえられているのか先行研究を整理する。

次に、ソーシャルワーカーの役割とソーシャルワークの技術について概念整理を行い、事例検証に用いる枠組みを構築した。

ソーシャルワーカーの役割や技術は、ソーシャルワークの根幹である価値から導き出されるものである。また、援助過程の各段階あるいは時間の経過ごとに、適切にソーシャルワーカーの役割や技術が発現することは、ソーシャルワークの専門性を示すものでもある。このような立場から、ソーシャルワーカーの役割や技術に着目した研究手法は、介護支援専門員の実践が「ソーシャルワークを基盤としたケアマネジメント実践」であるかどうかを検証するのに適当であると考えた。

以上をふまえ、介護支援専門員の担当事例にソーシャルワーカーの役割と技術がどのように発現しているかを検証・考察し、提言を試みた。

第Ⅱ章 ケアマネジメントとは

第1節 ケアマネジメントの勃興と拡大

ケアマネジメントはアメリカにおいて 1960 年代後期に議論され、1970 年代に精神保健福祉の領域で始まり、1970 年代後半に広がりをもせたというのが定説である。

1960 年代半ば以降、アメリカでは多様な対象者にさまざまな細分化されたサービスプログラムが開発されていったが、これらのサービスは分断されたまま、それらのサービスをいかに調整していくのかが問題視されていた時期であった。当時アメリカでは、長期入院している精神障害者の退院促進が国策として進められていた。精神障害者が地域社会に復帰してくる際は多くのサービス利用が必要であるが、彼らは諸サービスにたどりつけず、上手に活用することが困難であることが明らかになってきた。一方、援助²を担うソーシャルワーカーは臨床的カウンセリングに偏りがちで、それは彼らの支援に有効ではなかった（副田 2005a : 161）。こうした中で、再入院や入所は減少せず、政府としては増加する医療費や福祉費の抑制のために、効率的・効果的なサービス供給システムの開発に取り組む必要に迫られたのである（副田 2005a : 162）。

特にケアマネジメントの考え方を広める契機となったプロジェクトが、連邦政府によるサービス機会統合プロジェクト³である。このプロジェクトにより、効果的なサービス提供を行うためにはケアマネジメントが必要であることが認識され、1970 年代には、精神障害者に対する地域支援プログラム（Community Support Program）を中心にケアマネジメントの導入がなされた。そしてコミュニティ・メンタルヘルス・センターが、長期入院していた精神障害者が地域で生活するために必要なサービスに 1 ケ所の窓口で結びつける機関となった。ケアマネジメントを具体的かつ明確な形で展開したのは、このメンタルヘルス・センターが最初である（白澤 2003 ; 副田 2005a）。その後、アメリカではケアマネジメントの対象者を精神障害者に限らず、長期のケアが必要な要援護高齢者、身体障害者、虐待児童の家庭、慢性疾患を有する退院患者、さらには HIV 患者へと拡大していった。

こうしたアメリカでの動きがイギリス、カナダ、オーストラリアといった国々にも波及し、国や州の政策として、主に長期ケアを必要とする人々を対象にケアマネジメントが取り入れられるようになっていった。

例えばイギリスでは 1990 年に国民医療保険・コミュニティケア改革法が成立した。この法律により、ケアマネジメントが公的サービス提供システムとし

²「援助」よりも「支援」の方が利用者の主体性を尊重しているといった意味合いが強いため、近年、「支援」の方がよく使われるようになってきている（副田 2005b : iv）。しかしソーシャルワーク実践においては、ソーシャルワーカーが自分の判断で相談者や利用者に働きかけることも少なからずあり、こうした場合には「援助」と表現した方がふさわしいと考えられる。本研究ではこのような立場に立ち、文脈に応じて使い分けるものとする。

³SITO（Services Integration Targets of Opportunity）のこと。1970 年代前期に行われたこのプロジェクトは、正確なサービス利用記録システムの導入、包括的サービスセンターの設置、ケアマネジメントプロセスの明確化など、ネットワーク方式型のサービス供給システムの構築を目指すものであった。

て導入され、地方自治体のソーシャル・サービス部において、要援護高齢者だけでなく、心身に障害のある者、さらには母子家庭などにもケアマネジメントを行うことになった。

第2節 ケアとケアマネジメント

1990年にイギリスにおいて成立した国民医療保険・コミュニティケア改革法にて、初めてケースマネジメントではなくケアマネジメントという用語が使われた。「ケアマネジメント」という言葉が採用された理由としては、「ケース」という言葉は個人に対して失礼であり、また管理する対象は「人」ではなく「ケア」であるということや、「ケース」という言葉に比べて「ケア」は温かいニュアンスをもっていることなどがあげられている。(白澤 2006: 3)。

一方、わが国において介護保険などの政策に用いられている「ケアマネジメント」には、サービス提供者の主導によるマネジメント、あるいはコスト抑制を目的とするマネジメントの側面が見え隠れするととらえて、あえて「ケースマネジメント」という言葉を用いる立場もある(芝野 2002: 109)。

本研究においてはケースマネジメントもケアマネジメントもその意味では基本的に同義であるという考え方に立ち(白澤 2006: 3)、基本的にケアマネジメントの用語を用いるが、文脈によって使い分けることとする。

さて、ケアマネジメントがマネジメントする対象である「ケア」とはどのような概念であろうか。

「ケア＝介護」のイメージを持たれがちであるが、介護は「ケア」の一部に過ぎず(蛭江 2006: 195)、「ケア」は場面によって「介護」のほか、「世話」、「気づかい」などとも訳される、非常に広い概念である(広井 1996: 95)。

つまりケアマネジメントにおける「ケア」は、介護や介助のみならず住居なども含めた、利用者のニーズを満たし社会参加を支援するサービス全般を意味する広い概念であるといえる。

第3節 わが国におけるケアマネジメントの導入

3-1) 高齢者分野のケアマネジメント

世界各国のケアマネジメントの動向は日本にも波及してきた。

1980年代後半、高齢者の在宅福祉が強調され、当時から進んでいた社会的入院の解消が大きな課題となっていた。日本におけるケアマネジメント研究は、厚生省(当時)と全国社会福祉協議会が1989年にそれぞれ「高齢者在宅ケア・ケースマネジメント研究班」と「ケースマネジメント研究委員会」を立ち上げ、研究をスタートしたことが本格的な始まりであるといわれている(白澤 2003: 70)。そして同年、「高齢者保健福祉推進十か年戦略(ゴールドプラン)」が作られ、ゴールドプランによって創設された在宅介護支援センター事業において、要援護高齢者のケアマネジメントが始められた(副田 2005b: 162)。

1994年、「高齢者介護・自立支援システム研究会」が厚生省(当時)に発足し、「新たな高齢者介護システムの構築を目指して」という報告書が提出され、

介護保険制度創設の直接的契機をつくった。これが「ケアマネジメント」という言葉が用いられた最初の公的文書であった（橋本 2000：5）。

これを受けて 2000 年 4 月より介護保険制度が始まることになる。

介護保険制度は、40 歳以上の国民が保険料を拠出し、それと公的財源を合わせて、介護や支援を要する状態になったときに、保健・医療・介護・福祉用具などの諸サービスの給付が受けられるものである。

介護保険制度では、要介護者や要支援者に対して介護支援サービスとよばれるケアマネジメントが実施される。要支援者には地域包括支援センターが、要介護者に対しては居宅介護支援事業者（ケアマネジメント実施機関）の介護支援専門員とよばれるケアマネジャーにより介護サービス計画（ケアプラン）が作成・実施されることになっている。なお、地域包括支援センターは、要支援者の介護支援サービスを居宅介護支援事業所の介護支援専門員に委託することができる。

要介護者の介護サービス計画は、「居宅サービス計画」と「施設サービス計画」とに分けられ、居宅サービス計画は、在宅の要介護者に対してケアマネジメントのプロセスを踏んで作成されるケアプランを意味する。施設サービス計画は、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設の入所者に対して作成されるケアプランのことである。

介護支援専門員になるには、一定の実務経験を有する医師・看護師・社会福祉士などの医療・保健・福祉の有資格者、あるいは資格は有しないが実務経験を積んだソーシャルワーカーや介護職員、ホームヘルパー等が、筆記試験に合格し、その後、実務研修を受講することが必要である。介護保険法第一章第七条の 5 には介護支援専門員の規定がある。その内容は、介護支援専門員とは、要介護者等からの相談に応じ、要介護者等がその心身の状況等に応じ適切な居宅サービス等を利用できるよう、市町村、居宅サービス事業を行う者、介護保険施設等との連絡調整等を行う者であって、要介護者等が自立した日常生活を営むのに必要な援助に関する専門的知識及び技術を有する者となっている。

3—(2) 障害者分野のケアマネジメント

1995 年、障害者プラン（ノーマライゼーション 7 か年戦略）が発表された。

1997 年には「今後の障害者保健福祉施策のあり方について」（中間報告）が公表されたが、これについて小澤は、「施設の多機能化、利用者による選択の原則、ケアマネジメントシステムの導入などの点で、高齢者福祉と同様、障害者福祉分野においても、これまでの福祉サービス供給の考え方に大幅な変更が提案された」と述べている（小澤 2006：128）。

1998 年に厚生省（当時）から公表された身体障害、知的障害、精神障害の 3 障害者用のケアガイドライン（知的障害の場合は試案）において、ケアマネジメントの具体的な進め方などが明らかにされた。

また同年（1998）から障害者ケアマネジャーの養成指導者研修が開催され、1999 年には「障害者介護等支援サービス（ケアマネジメント）体制整備推進事

業」が始まった。

2000 年、社会福祉事業法が改正され社会福祉法となり、身体障害者福祉法、知的障害者福祉法などの法律改正が行われた。

2002 年、身体・知的・精神 3 障害共通の指針となる障害者ケアガイドラインが公表され、2003 年には支援費でのケアマネジメントが開始された。

2006 年からは障害者自立支援法が施行され、同法にもとづくケアマネジメントが開始されている。

3-(3) 児童分野のケアマネジメント

児童家庭福祉の分野でケースマネジメントという言葉が初めて公式に使われたのは、1996 年度に 8 都道府県で実施された児童虐待ケースマネジメントモデル事業においてであると言われている（森 2000：68）。

1998 年、厚生省（当時）児童家庭局福祉課長通知の「児童養護施設等における入所者の自立支援計画について」において、児童の自立支援のために、ケアマネジメントの観点が必要であることが述べられている（森 2000：69）。

同年、児童相談所運営指針（児童家庭局長通知）が改定され、児童相談所が明確にケアマネジメントの機関として位置づけられた。

1999 年、児童相談所・児童養護施設等の職員のための専門的業務マニュアルとして発行された『子ども虐待対応の手引き』（厚生省児童家庭局監）には、全体を通してケアマネジメントの考え方がベースに流れている（森 2000：70）。

第 4 節 ケアマネジメント発展の背景

ケアマネジメントが普及しつつある背景やケアマネジメントを必要とする一般状況について整理してみる。

第一に、ノーマライゼーション理念が浸透し、施設ケアから地域生活支援へ移行してきた点があげられる。施設では入所している要援護者に対し、施設の中で自己完結的に様々なサービスが提供されるが、在宅で生活している要援護者の場合には、食事・入浴・医療など、それぞれ別々に地域に散在している社会資源を寄せ集めなければ実施できない。つまり施設福祉から在宅福祉への転換により、地域社会でばらばらに散在している社会資源を、それぞれの要援護者のためにパッケージ化することが求められるようになったのである。

第二に、高齢者・障害者など、医療・保健・福祉・住宅など多分野にわたる多様なニーズを持ち、長期間、総合的な支援を必要とする人たちが増加し、サービスのパッケージ化が求められた点である。また、現在も地域サービスが質・量ともに十分であるとは言えず、利用者のニーズとサービスの間にギャップが存在する場合もある。そのギャップを埋め、サービスを必要とする人が確実に利用できるシステムが不可欠となってきた。同時に、核家族化や女性の就労率増加による家族機能の低下もケアマネジメント発展の背景に挙げられる。

第三に、サービス供給団体の多元化である。従来は、社会福祉サービスは行政や法人による公的なサービスが大部分であったが、行政、医療機関、ボラン

ティア団体、民間企業、家族・知人などサービス供給団体が多元化し、サービスを効率よく上手に使い分けるために、サービスシステム全体を見渡してサービス利用を考えることが要求されるようになった。また、障害別、年代別（小児や高齢者など）、機能別（保健や雇用、住宅など）に類型化されている縦割り行政の弊害を克服し、サービスに関連性・連続性をもたせるためにもケアマネジメントが求められた。

第四に、サービス提供の効率化があげられる。低成長期における社会福祉財源の緊縮や対人サービスにおける費用対効果に対する認識の高まりを背景に、サービスの漏れや無駄をなくし、サービス提供を効率化することが求められるようになった。アセスメント、ケア計画作成というようにケアマネジメントの過程を経て社会資源を調整し連携することによって、要援護者に対するサービス供給の重複や漏れを防ぐことができる。また、要援護者の在宅生活をできる限り長く継続させることにより、施設入所によって生じるコストの抑制にも貢献できる。

最後に、社会福祉援助者側の理由もケアマネジメント発展の背景に挙げられる。白澤は、社会福祉の援助方法が、心理的援助から環境調整へと関心を大きく変えてきたことに触れ、環境調整へ焦点を向けることは「ケースマネージメントの目的とするものと同じであり、社会福祉援助方法論の基盤をケースマネージメントの中に見いだすようになってきた」としている（白澤 1992 : 29）。また、援助者の質の問題からケアマネジメント勃興の理由を考察したものもある。野中はケアマネジメントが生まれた理由のひとつに、「援助者すべての質の下限を引き上げるためにマニュアル化を必要としていた」と推測し、わが国では「名人芸の援助者に当たる場合と、そうでない場合とで、サービスの違いどころか、一生の運命を分かťであろうことが容易に想像されてしまう」としている。（野中 1994 : 181）。

第5節 ケアマネジメントの定義

ケアマネジメントの定義について先行研究をまとめたものが表1である。ケアマネジメントの定義は、現時点では必ずしも確立されていないと言われているが（金子 2004 ; 白澤 2006 ; 谷口 2002）、その核となるのはニーズにサービスを結びつけることであるのは明らかであるといえる。

表 1 ケアマネジメントの定義

	ケアマネジメントの定義
D. マクスリー (Moxley,D.) (1989 : 12)	「多様なニーズをもった人々が、自分の機能を最大限に発揮して健康に過ごすことを目的として、フォーマルおよびインフォーマルな支援と活動のネットワークを組織し、調整し、維持することを計画する人（もしくはチーム）の活動」
全米ソーシャル ワーカー協会 (Rose 1992 : 39)	「ケースマネジメントは、複数や複雑な問題・障害を有しているクライアントが必要としているすべてのサービスを効率的に利用できるように、サービスを提供する一つのアプローチである」
白澤 (1992 : 11)	「対象者の社会生活上での複数のニーズを充足させるため適切な社会資源と結びつける手続きの総体」
副田 (2005b : 162)	「複合的なニーズをもち多様なサービス・資源の活用を継続的に必要とする人びとを対象とした、サービス・資源の仲介・調整を中核とする地域生活支援の方法・技術」

第 6 節 ケアマネジメントの過程と機能、ケアマネジャーの役割

ケアマネジメントの基本的な過程は「アセスメント、ケア計画作成、ケア計画の実施、モニタリング」であるということは合意が得られている（白澤 1992 ; Rose 1992）。そして先行研究をみると、ケアマネジメントの機能は過程に一致し、アウトリーチやアドボカシー、資源開発なども基本的機能に次ぐ重要機能であると認識されていることがわかる。

白澤は、「ケースマネージャーの役割」を広く 15 の役割でとらえている。

その基本的な役割は「問題解決者」、「計画者」、「サービス・コーディネーター」、「評価者」、「診断者」である。また、ケースマネジメントの基本的機能を遂行するのに側面的に必要な役割は、「弁護士」、「仲介者」、「地域社会ないしはサービスの組織者」、「システムの連携者」、「サービスのモニターとシステムの修正者」、「記録保管者」、「コンサルタント」、「共同援助者」、「治療者・カウンセラー」、「促進者」である（白澤 1992 : 94）。

他の先行研究をみても、ケアマネジャーの役割には支持者、仲介者、代弁者、情報提供者などの多様な役割があげられている。

役割は本来、機能を遂行するために必要なものである。ケアマネジメントの機能をどこまで広げてとらえるかによって、ケアマネジャーの役割も変わってくるものであるということができよう。

第Ⅲ章 ソーシャルワークとケアマネジメント

第1節 ソーシャルワークの統合化とケアマネジメント

太田は、ケアマネジメントの起源はM.リッチモンド時代の「サービス・コーディネーション」に起源をみることができると述べている（太田 2006：145）。

しかしケアマネジメントは、ソーシャルワーク理論やソーシャルワーク技法の発展の中から誕生したものではない。それは1970年代のアメリカにおいて、財政事情を背景に限られた社会資源を効率的・効果的に利用者へ提供していくためのシステムと、そのシステム下で実践者がサービスを統合的に供給していく実践アプローチとを模索する中で生み出されてきたものである（副田 1997：4・5）。

それゆえケアマネジメントの用語は、システムと実践アプローチの両方を指している。しかし、その発展の過程で実践者がクライアントに対して諸サービスを調整し統合的に供給していく実践アプローチがケアマネジメントであるという認識が強くなり、これをソーシャルワークの一様式、一アプローチとして位置づける見方が広まっていく（副田 1997：5）。

おりしも、1970年代はソーシャルワークの統合理論とその発展形態であるジェネラリスト・アプローチが登場した時期でもある。ジェネラリスト・アプローチでは、クライアントの内的側面よりもクライアントと環境との接点に関心が向けられる。これはケアマネジメントの焦点とも一致していた。

そしてケアマネジメントは、今日では隣接科学の学際化とソーシャルワークの統合化への重要な役割をもつものとして定着してきた（太田 2006：145）。

白澤は、ケアマネジメントは人々と社会制度を結びつけ、さらには人々の内的な発展や社会制度の改善をめざすものであり、このことはソーシャルワークがめざしていることに全く合致しているとしている。「ケアマネジメントがソーシャルワーク実践の中核を占めるといっても過言ではない」と白澤は述べている（白澤 2006：19）。

副田は、ジェネラリスト・アプローチのソーシャルワーク論では、ケアマネジメントを「問題解決のための一様式、一アプローチである」と定義することになると述べている（副田 1997：23）。

ただしケアマネジメントは、その誕生と発展の経過から「①複合的ニーズをもつ人びとの地域生活を支援するためのサービスの統合的提供、②できるだけ効果的、効率的なサービス提供による費用全体の膨張抑制」という二つの目的を付与されている（副田 2005b：166）。この二つの目的は本来、バランスをとることが難しいものである。制度・政策においてケアマネジメントが活用される場合、財源抑制のためにケアマネジメントを活用する側面、つまり②の目的が強調される傾向にある（白澤 2006：114）。白澤は、「ケアマネジメントは、財源抑制のためにも、利用者の生活の質を高めるためにも活用できる、いわば両刃の剣の側面をもっている」と述べている（白澤 2006：114）。

第2節 わが国の介護保険制度に対する見解

わが国の介護保険制度についての意見をまとめてみる。

白澤は、居宅介護支援事業者でケアマネジメントが実施されるため、一元的にサービス提供ができるようになり、円滑なサービス利用が可能となったことが介護保険制度の最も評価できる点であるとしている（白澤 2006：124）。

また、わが国の介護保険では、単品サービスの利用だけで問題なく生活していけるような人もケアマネジメントの対象とし、パートナーを保障した。副田は、「そのことにより、高齢者虐待を始め、生活困難事例などソーシャルワーク援助を必要とする人びとを発見する可能性」が高まったことを介護保険制度の長所にあげている（副田 2005a：178）。

つまり介護保険法において、高齢者の在宅生活支援にニーズ優先アプローチ⁴を理念として導入し、その仕組みを整備し、介護支援専門員というパートナーを保障した。この点が介護保険制度の最も評価できる点であると考えられる。

一方、介護保険制度に対して批判的な意見も少なくない。ここでは、特にソーシャルワークの立場からケアマネジメントをとらえた意見をまとめてみる。

岩間は、「介護保険制度をめぐる動向は、対人援助の本質やその原理・原則などを実質上吹き飛ばしてしまいそうな勢いである」としたうえで、「社会資源と個別のニーズを結ぶというケアマネジメントという手法が、「援助の方法」から離れて一人歩きし、単なる制度上の「手続き」と化してしまうことに、強い不安を禁じ得ない」と述べている（岩間 1999：179）。

同じく植戸も、ケアマネジメント実践の基礎には重要な社会福祉援助の視点が存在することを指摘している。この基本的な視点が欠けていれば、本来、地域生活を支援するための援助活動もしくは手法であるケアマネジメントが「単なる小手先のテクニックあるいは事務手続き」になってしまうと述べている（植戸 2002：224）。

渡部は、アメリカではソーシャルワークが専門職化し過ぎたことへの反省として新しい方向性を見つけたが、わが国では、専門性の追求もないまま、ケアマネジメントという方法を取り入れようとした結果、「豊かな知識と経験がなくてもソーシャルワークの実践は可能、というふうに誤って解釈されて進んでいく危険性にもさらされている」と述べている（渡部 2003：11）。つまり、本来、教育者・アドボケートなど多くの機能を果たすはずのソーシャルワークが、ブローカー機能にその役割を縮小されていく可能性があるというのである。もし、このまま時間が過ぎていけば、ソーシャルワークは「どのような職種の人であっても多少の研修を受け習得できる単一の機能しかもたない仕事である」ととらえられるようになるのではないだろうか」と危惧している（渡部 2003：11）。

太田は、「ソーシャルワークに固有な生活支援という視野や発想を前提にして

⁴ ケアプランを作成するにあたって、利用者が在宅生活していく上でどのような生活課題（ニーズ）を持っているかを明らかにし、そのニーズに対してどのような社会資源が最適かを計画し、問題解決していくこと（白澤 2006：34）。

実践レパートリーが機能するわけで、その原点や基本を欠落した実践レパートリー⁵の便宜的な活用、それはケアマネジメントの独り歩きにみられるように本末転倒もはなはだしい」、「施策展開に便宜的な方法や技術が、ソーシャルワークという固有な共通基盤を欠落させたまま独走してきていることが問題である」と述べている（太田 2005：3）。

つまり、介護保険法にケアマネジメントの手法が取り入れられ、法制度上には「利用者主体」、「自己決定尊重」などのソーシャルワークの価値や理念とほぼ同様の文言が並ぶこととなったが、現実にはソーシャルワークの価値や理念を実践に具体化することができておらず、ソーシャルワークの視点を欠いてケアマネジメントのみが独り歩きする状況になっているといえる。

⁵社会福祉援助技術の展開方法は、生活支援に最適な方法レパートリーを中心に固有な展開過程で推進されるが、レパートリーとは、社会福祉援助技術の体系として類型化される諸方法であり（太田 2006：135）、12通りに分類されている。社会福祉援助技術は、直接援助技術、間接援助技術、関連援助技術とに三大分類されている。直接援助技術は、①ケースワーク、②グループワークの2つである。間接援助技術は、①コミュニティワーク、②ソーシャルワーク・リサーチ、③ソーシャル・ウェルフェア・アドミニストレーション、④ソーシャルアクション、⑤ソーシャル・ウェルフェア・プランニングである。関連援助技術は、①ネットワーク、②ケアマネジメント、③スーパービジョン、④カウンセリング、⑤コンサルテーションである（太田 2006：143）。

第IV章 ソーシャルワーカーの役割とソーシャルワークの技術

「ソーシャルワークの基盤があってこそそのケアマネジメントであり、ケアマネジメントはソーシャルワークの支援過程において展開される実践手法の一つである」という仮説を実際の事例で検証するにあたり、筆者はソーシャルワーカーの役割とソーシャルワークの技術に着目した。この章ではそれらの定義づけを行う。

第1節 ソーシャルワーク実践とソーシャルワーカーの専門性

ソーシャルワークとは、「利用者固有の生活状況を基点に、より豊かな社会生活の回復と実現を目指し、制度としての社会福祉諸サービスの提供を通じ、利用者による課題解決を可能にする支援活動の展開と、他方では、社会の発展に対応した社会福祉の維持と、その諸条件の改善・向上を目標にした専門的職業者による支援活動システムの展開過程」である（太田 2002：13）。

ソーシャルワークは価値の実践であるといわれており、価値とは「援助を方向づける理念・思想・哲学」である（岩間 2004a：37）。

ソーシャルワーク実践の根本的価値は、個人の尊厳、人権などである。根本的価値から、自己実現やノーマライゼーションなどのソーシャルワーク実践の目標を導く価値（中核的価値）が導き出される（副田 2002：45-8）。これらのソーシャルワーク実践の価値から、ソーシャルワーク実践の目標が導かれる。

表2は先行研究よりソーシャルワーク実践の目標をまとめたものである。

表2 ソーシャルワーク実践の目標

1.	クライアントの主体的視点の尊重
2.	クライアントの自立・自助・自己実現の促進
3.	クライアントの対処能力の向上
4.	意味ある関係・つながりの形成
5.	クライアントと資源・資源システムとの結合
6.	社会福祉サービス、各種社会資源の改善と向上
7.	公的政策の改善・発展の促進
8.	ソーシャルワーク実践の方法と実践行動システムの検討による専門性の向上

（秋山 2002：72-6、副田 2002：45 を参考に筆者作成）

ソーシャルワーカーはその実践の中でソーシャルワーク実践の目標を達成するために、「ソーシャルワーカーとしてなすべき一定の行動様式（諸活動のまとまり）」、つまりソーシャルワーカーの役割を果たす（副田 2002：228）。

また、ソーシャルワークが目標に向かって展開されるとき、有効かつ効果的な手法として、技術が重要な役割を担う（秋山 2002：77）。

秋山は、「技術とは、課題達成や目標達成にあたって、その取り組むべき行動に潜在、顕在する、専門的知識、価値、態度の融合・凝集によって生まれた、固有の技能や能力のことを指す。ソーシャルワーク実践援助技術の場合は、さ

らに、これにソーシャルワークの目標を具体化した原理や理念が付与された技能や能力のことである」と述べている（秋山 2002：77）。

ソーシャルワーク実践において活用される技術は、ソーシャルワークの価値や目標とは不可分の関係にある。したがって、技術がソーシャルワーカーにより適切に活用され、援助過程の各段階あるいは時間の経過毎に整合性をもって活用されることは、専門職であるか否かが問われる重要な事柄といえる（牧 2004：161）。

本章ではソーシャルワークの価値、目標、ソーシャルワーカーの役割と技術および専門性について以上のような流れでとらえたうえで、ソーシャルワークの役割や技術について具体的に論じていく。

第2節 ソーシャルワーカーの役割

先行研究より「ソーシャルワーカーの役割」を整理したものが表3である。

表3 ソーシャルワーカーの役割

1. 支援役割	直接サービス提供役割
2. カウンセリング役割	
3. イネープリング役割	
4. 教育・指導役割	
5. グループワーク・サービス提供役割	
6. ケア提供役割	
7. ソーシャルネットワーク強化役割	結合システム資源
8. 保護役割	
9. 仲介役割	
10. 権利擁護・代弁役割	
11. 調停役割	
12. ケアマネジメント役割	
13. 公的資源システムの改善・強化役割 (組織変革役割、コンサルテーション役割、ネットワーキング役割、資源動員・開発役割)	
14. 公的政策発展の促進役割 (新規事業の計画立案役割、政策決定過程への参加役割、権利擁護運動の役割)	

(副田 2002：231、齋藤ら 2002：155-200 を参考に筆者作成)

なお、これらのソーシャルワーカーの役割の大前提になるものが相談援助者（Conferee）の機能である。以下に簡単にふれておく。

相談援助者機能はソーシャルワークの機能の中で最も一般的なものであり、ソーシャルワークの援助過程全体を通し一貫して中心的な機能を果たすものである（齋藤 2002：157）。ワーカーがクライアントの主要な援助資源となり、クライアントとともに問題解決に取り組み、協働するための対等な関係性を基

礎にした機能である。また、援助対象や過程における介入方法の実施状況に応じて他の役割への移行が必要となる際、その原点となる機能でもある。

本研究では相談援助者機能を前提としたうえで、以下のソーシャルワーカーの役割を論じていく。

1. 支援役割

支援役割とは、クライアントが問題対処や問題改善への意欲、能力を回復できるように、不安などの感情を受け止めて緩和し精神的な安定を図る、安心感を与えるという活動を行うことである。その具体的な活動は、受容、勇気付け、助言などに分類できる（副田 2002：234）。

2. カウンセリング役割

カウンセリング役割とは、クライアントの問題対処の能力を高めるために、行動パターンやコミュニケーション・パターンなどの変化を個別面接（セッション）やグループワークによって援助する役割である（副田 2002：235）。支援役割と比較すると、不安の緩和や安心感の提供だけではなく、クライアント自身の変化を促進する活動も含む。

3. イネーブリング役割

イネーブリング役割とは、クライアントが持っている能力を活用できるように側面的に援助し促す役割である。内容的には支援役割と重なる部分が多く、教育・指導役割とも近い（副田 2002：236）。具体的な活動として三点あげられる。第一に、クライアントのもっている能力・長所が活かせる機会をクライアントとともに検討し提供する、能力活用範囲の拡大を目指す活動である。第二に、新しい活動の取り組みや技術の獲得に対する積極的な気持ちや意欲がもてるよう励ますことや刺激の提供である。最後に、簡単なことから始めて必要な望ましいことに取り組んでいけるよう援助することである。

4. 教育・指導役割

クライアントの社会的機能を高め、環境への対処能力を引き出すために、クライアントに必要な情報や、新しいソーシャル・スキルを学習する機会を提供していく役割が教育・指導役割である（谷口 2002：196）。

5. グループワーク・サービス提供役割

グループワーク・サービス提供役割とは、メンバー間の相互作用がもたらす力を活用してメンバーの問題改善・ニーズ充足などを促進する目的をもったグループワーク⁶において、ファシリテーターやコーチ役割を果たすことである。

⁶例えば、認知症高齢者介護者の会、デイサービスでのクラブ活動などがある。

6. ケア提供役割

これは、身のまわりの世話や介助をする役割である（副田 2002：237）。例えば、相談機関との接触をためらう人々に対し、相談機関のソーシャルワーカーがちょっとした買い物や掃除を手伝うことなどである。このことが信頼関係の形成に役立ち、サービス利用につながっていく可能性がある。

7. ソーシャルネットワーク強化役割

ソーシャルネットワークとは、人々が日頃取り結んでいる社会関係網を意味し、具体的には、例えば家族員、親族、友人、会社の上司などからなる。ソーシャルネットワークの強化役割は、ハンディキャップ、経済的困窮や社会的な差別を受けていることなどによって、小さなソーシャルネットワークしか築けない（築けなかった）人々、その小さなソーシャルネットワークが必ずしもサポर्टィブ⁷に機能していない人々、社会的に孤立していてサポर्टィブなネットワークをほとんどもたない人々などに対して行う。

この役割を果たすために必要な活動方法としては、①既存のソーシャルネットワーク（特に家族、隣人、友人といったインフォーマル・システム）のサポर्टィブ機能の強化、②ボランティアなど、サポर्टィブな機能をもつ関係の創出、③セルフヘルプ・グループなどへのクライアントの参加促進、あるいはクライアント自身によるそれらの組織作りの支援、などがある（副田 2002：239）。

8. 保護役割

保護役割は、「社会福祉実践の社会的責任の第一は生存の危機や社会生活上の困難に直面している人々に対する保護と権利の保障である（谷口 2002：179）」という考え方のもと、生存の危機や生活の限界状況に直面しているクライアント・システムに介入する役割である。例えば災害の被災者、被虐待者、事故や病気によって生活困難な人々などに対して、その安全と生活を保障するために、法的に裏付けられた権限や制度による保護、援助、あるいは専門的権威にもとづいたソーシャルワーク的介入を行うことなどである。

9. 仲介役割

クライアントのニーズにマッチする資源を提供するシステムにクライアントをつなぎ、クライアントがそこから資源を得られるようにする役割である。

仲介役割としての活動方法には、①リファール（紹介、連絡）と②交渉・調整とがある（副田 2002：241）。

①リファールとは、そのクライアントにとって最も適切な資源を提供するシステムがソーシャルワーカーの属する組織ではない場合、そのシステムを紹介し説明する。そのシステムにクライアントがコンタクトをとる意欲や能力、

⁷意味あるサポर्टィブな社会関係とは、その関係によって人が自己肯定感やアイデンティティを感じられる関係を意味する。

技術をもっていると判断できる場合や、コンタクトをとること自体がクライアントの問題対処能力を高めていくことになる場合などに実施することが望ましい。そうでない場合には、②の交渉・調整が必要である。

②交渉・調整とは、クライアントのニーズに最もマッチする資源をサービスとして提供しうるサービス組織に連絡を取り、必要なサービスの量やクライアントが利用したい日時などについて説明し、クライアントの希望がかなうよう交渉することである。また、組織のサービス提供上の条件をクライアントに伝え、両者の間に齟齬が生じないよう調整をはかる（副田 2002：242）。

10. 権利擁護・代弁役割

ここでの権利擁護・代弁役割はケース・アドボカシーを指している。クライアントの権利が侵害されていたり、権利の実現が妨げられている場合にこれを擁護し、クライアントが自ら権利回復や実現ができるよう支援する。また自らその権利を主張できないクライアントの場合は、代弁者として、権利回復や実現に向けて関係組織に働きかけたりする役割のことである（副田 2002：243）。

11. 調停役割

調停役割は、クライアントと資源を提供するシステムとの間に、あるいはクライアントに資源を提供する諸システムの間食い違いや対立があることによって、適切な資源が望ましい形でクライアントに届かない場合に遂行される。また、クライアントと家族・親族や隣人などのインフォーマル・システムとの間に齟齬がある場合、グループワーク・サービスにおいてグループのメンバー間に齟齬が生じた場合でも、この役割が果たされる（副田 2002：244）。

12. ケアマネジメント役割

多様な問題やニーズを抱え比較的長期にわたって複数のサービスを利用する必要があるクライアントに対し、諸サービスの仲介を中心として、多様な援助役割を必要に応じ継続的に行っていく役割である（副田 2002：245）。

ケアマネジメントの対象となるクライアントは複数の資源の活用を必要とする場合が多くあり、その際はワーカーが連携の機能を果たすことが重要である。連携とは、サービスの内容や質が重複した場合、資源間に連絡不足が存在しクライアントに資源が十分配分されない場合などにワーカーがタイミングを計りながら連絡調整し、各資源が担当する役割、業務範囲を調整することである（齋藤 2002：187）。仲介役割を果たす時にもこの連携の機能が発揮されるが、ケアマネジメント役割遂行にあたっては、より連携機能が重要になるといえよう。

13. 公的資源システムの改善・強化役割

公的資源システムの改善・強化役割は4つに整理できる。

①組織変革役割

組織側の要因のためにクライアントが効果的・人道的なニーズ充足を妨

げられている場合に、その要因を分析し、組織の変革を求める働きかけを行う役割である（副田 2002：246）。

② コンサルテーション役割

組織内の他職種や他組織から、クライアントの利益のために現在の問題をどのように改善したらよいかという相談を受けた場合などに、ソーシャルワークの視点から相談に応じる役割である（副田 2002：247）。

③ ネットワーキング役割

ソーシャルワーク実践を行っていくときに連携したり、連携し合う必要があると考えられる諸組織間のネットワークを構築する役割である（副田 2002：247）。

④ 資源動員・開発役割

組織内外の既存の資源を再活性化させたり、新しいプロジェクトなどを始めるために計画を立て資金や人を獲得したりする役割である（副田 2002：248）。

14. 公的政策発展の促進役割

公的政策発展の促進役割は3つに整理できる。

① 新規事業の計画立案役割

特定のカテゴリーに属する人々⁸のニーズを充足するプログラムが既存の制度にないことなどを認識した場合、地域の団体や住民などにこうした問題への関心を持ってもらい、組織作りを行って、新しいプログラムの創設を図っていく役割である（副田 2002：249）。

② 政策決定過程への参加役割

地域レベルの社会福祉政策の決定過程における委員会などに参加することや、自治体や国が検討を始めることになったプロジェクトや法案などについて、個人のソーシャルワーカーとして、あるいはソーシャルワーカーの専門職団体として意見を表明していくことなどである（副田 2002：249）。

③ 権利擁護運動の役割

ここでの権利擁護運動はコーズ(クラス)アドボカシーを意味している。例えば社会的に抑圧されている人々などの基本的人権を保障していくために、法の改正や立法化を求めて運動するものであり、社会的正義の回復、社会変革の実現を図る役割といえる（副田 2002：250）。

⁸ 例えばホームレスの人々や独居老人などがあげられる。

第3節 ソーシャルワークの技術

今日、ソーシャルワークの技術や技能は、体系的なものとして必ずしも合意をみているものではないといわれている（平塚 2004：14）。ソーシャルワークの技術の中には、ソーシャルワークが固有に発達させてきた技術、諸科学からの技術、対人援助分野に共通の技術などが含まれるが、ここでは、ソーシャルワークの枠組みのなかで活用される基礎的な技術をソーシャルワークの技術とみなすものとする（平塚 2004：14-5）。

ソーシャルワークの技術は、ソーシャルワーカーの人柄や能力、考えなどを通して表現されるアートとしての性格をもつ（副田 2005b：iv）。一方、ソーシャルワーカーなら誰でも学んでおくべき基礎的なものであることはいうまでもない。ソーシャルワークの技術の特徴として、それぞれの技術が援助過程と一致していることがあげられる。援助技術を組み立てることにより実践過程が成り立ち、一方で実践過程の展開が援助技術に相当する。

本研究では、「環境のなかの人間」の視点を用いてソーシャルワークの基礎技術の類型化を行った M.マクメイアン (McMahon, M.) による分類 (McMahon：1996) を基本とする。この分類に対しては「個々のスキルの具体性がみえず、抽象度が高い」という批判的な意見もあるが、実践レベルをふまえて総合的に体系化されているという長所がある（藤野 2004：53）。

秋山は、M.マクメイアンの分類に挙げられた技術以外にも、コミュニケーション技術、受容の技術、理解の技術などが必要であると述べている（秋山 2002：80）。この意見をふまえ、本研究においては、コミュニケーション技術は応答、解釈、明瞭化、情報提供の技術などに含まれるもの、理解の技術は感受性の技術に包含するものとし、受容の技術をあらたに付け加えることとした。そのうえでソーシャルワークの技術を整理したものが表4である。そして表4のそれぞれの技術について説明したものが表5～8である。

表 4 ソーシャルワークの技術

人	と（相互関係）	環境
<u>関係技術</u> <ul style="list-style-type: none"> ・傾聴の技術 ・応答の技術 ・感受性の技術 ・解釈の技術 ・明瞭化の技術 ・情報提供の技術 ・照会・送致の技術 ・受容の技術 	<u>問題解決技術</u> <ul style="list-style-type: none"> ・問題特定の技術 ・情報収集の技術 ・アセスメントの技術 ・目標設定・計画作成の技術 ・行動（インターベンション）選択と遂行の技術 ・評価の技術 ・終結の技術 <u>専門職技術</u> <ul style="list-style-type: none"> ・記録技術 ・調査技術 ・時間管理技術 ・チームワーク技術 	<u>政治的技術</u> <ul style="list-style-type: none"> ・弁護・擁護の技術 ・法的措置の技術 ・証拠の技術 （証拠提示の技術） ・取り引きの技術 ・組織化の技術 ・公表の技術 ・デモンストレーションの技術

表 5 関係技術

《傾聴の技術》クライアントの話に耳を傾け、より正確に相手の話を理解しようとするために必要な言語表現（渡部 1999：170）。
《応答の技術》クライアントの話を聴いていることを表し、話を促す相づちなど（渡部 1999：167）。
《感受性の技術》クライアントからの言語的・非言語的メッセージを受け止め、感じ取り、理解する技術（空閑 2004：116）。
《解釈の技術》クライアントが述べたことがらの意味を説明したり、さらに一歩進んだ解釈をすること（渡部 1999：168）。
《明瞭化の技術》クライアントが述べたことをワーカーが正しく受け取ったかどうかの確認のために使われる言語反応（渡部 1999：171）。
《情報提供の技術》クライアントがその情報を適切に使える時期にあると思われたときに、相手にとって役立つ情報を相手が理解できる形で提供すること（渡部 1999：168）。
《照会・送致の技術》ワーカーが所属する機関等ではクライアントのニーズに応えられないときは、他の機関にクライアントの援助を依頼すること（牧 2004：165）。
《受容の技術》相互のコミュニケーションの過程のなかで、クライアントが直面する問題やクライアントの思いをワーカーが個別化してとらえ、共有・共感すること（空閑 2004：118）。

表 6 問題解決技術

《問題特定の技術》ソーシャルワークの対象者となるクライアントが「援助の対象となる何らかの問題を持っている」ことが明らかになること（渡部 2002：132）。
《情報収集の技術》クライアントの問題解決に必要な情報を収集しまとめること（牧 2004：165）。
《アセスメントの技術》クライアントの問題解決に最適の方法を見つけ出すために、クライアントと問題を取り巻く状況を多面的・統合的に評価すること（渡部 2002：134）。
《目標設定・計画作成の技術》クライアントとともに実現可能な目標を設定し（牧 2004：166）、目標に向けてどのようなことを行っていくのか、具体的な行為をクライアントとともに決めていくこと。クライアント、ワーカーそれぞれがやるべきことと時期を決め、また、モニタリングの時期や方法などを確認する（副田 2005b：92）。
《行動（インターベンション ⁹ ）選択と遂行の技術》「プラン実施」の技術とも呼ばれる。計画の内容をワーカーやクライアントが遂行していくことを意味する。
《評価の技術》目標が達成できたかどうかを点検・確認すること（副田 2005b：98）。
《終結の技術》目標が達成され、クライアントの生活が安定し、ワーカーによる援助が終了段階にあることをクライアントとともに確認し、援助を終結すること（牧 2004：166）。

表 7 政治的技術

《弁護・擁護の技術》クライアントの生活を安定させるために、クライアントに影響を及ぼしている環境に権利擁護のための主張や活動をし、権利侵害を防止する技術（牧 2004：167）。
《法的措置の技術》クライアントの援助において必要な場合には法的措置をとる技術（牧 2004：167）。
《証拠の技術（証拠提示の技術）》クライアントを取り巻く環境に対して、クライアントの生活問題が当該環境の影響によるとの事実を提出する技術（牧 2004：166）。
《取り引きの技術》クライアントを取り巻く環境とのやりとりを通して取り決め・取り引きをすること（牧 2004：166）。
《組織化の技術》組織内・組織外において、援助活動が適切に行えるようなスタッフ集団を形成したり、より効果的なサポート体制やサービス供給体制を組み立てるために用いる調整・連携構築の技術。クライアントに支持的な環境となるべく近隣・地域に働きかけて調整・連携する技術（牧 2004：167）、地域において住民同士のつながりによるコミュニティを形成していく技術（空閑 2004：126）なども組織化の技術に含まれる。
《公表の技術》問題の地域協働的解決を目指す必要性やその手順を、地域住民に周知徹底させるための広報活動を行う技術（定藤 1981：195）。
《デモンストレーションの技術》行政庁や関係団体がクライアントの生活の安定につながるサービスを提供するように直接訴えかけたり、世論の支持を得るための組織作りをする技術（牧 2004：167）。

⁹ 「インターベンション」は、ワーカーの援助活動をさす言葉である（副田 2005b：95）。ソーシャルワーク実践の過程はワーカーとクライアントが協働するのが原則という考えから、「インターベンション」という言葉を避ける考えもあるが、本研究ではワーカーの援助活動に焦点を当てているため、インターベンションの言葉を用いることにする。

表 8 専門職技術

《記録技術》援助に関する記録を簡潔かつ正確に行い、記録を援助活動に活用する（牧 2004 : 166）。
《調査技術》クライアントの援助に必要な事柄をリサーチ、探求し、科学的な実践に高めること（牧 2004 : 166）。
《時間管理技術》クライアントの面接や同僚との打ちあわせ、何らかの業務を期限内にやり遂げることなど、時間を管理する技術（空閑 2004 : 128）。
《チームワーク技術》よいチームを作り援助によりよい効果をもたらすこと（牧 2004 : 166）。

なお、技術について論述する際には、必要な技術を網羅、列挙しつくすことにのみ目を奪われてはならない。秋山は、「人間と人間の社会生活環境を支援することによって達成される各人の自己実現のために、何をいかにすべきかを思料・思考すること、これこそが技術の本質的根幹なのである」と述べている（秋山 2002 : 81）。

つまり、ソーシャルワークにおける技術の内容を考えることは、ソーシャルワーク実践を担う者として、どのような行動や技術・能力が求められるかを考えることであるといえよう。

第V章 介護支援専門員の担当事例に発現するソーシャルワーカーの役割・技術

この章では、第V章の「表3 ソーシャルワーカーの役割」と「表4 ソーシャルワークの技術」が、介護支援専門員の担当事例においてどのように発現するのかを調査する。

第1節 Aさんの事例概要

・本事例の背景

①介護支援専門員の所属機関：病床数約230床、開設科目10科の総合病院。ソーシャルワーカーは開院当初（約30年前）より配属され、院内の一角に医療福祉相談室が開設されている。在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所も併設。T+2年10月現在、介護支援専門員は6名体制で、医療相談室、居宅介護支援事業所、在宅介護支援センターを兼務。なお、同一法人内に訪問看護事業所があり、Aさんもこの事業所を利用。

②介護支援専門員の属性：30代、女性。保持資格は社会福祉士、介護支援専門員。業務的には医療ソーシャルワーカーも兼務。T+2年10月現在、社会福祉士の経験は約9年、そのうち介護支援専門員としての経験は約3年。

・Aさん（男性。T+2年10月現在、69歳）の事例概要

病歴：T-5年、62歳の時に小脳出血を発症。脳外科病院で手術を受ける。T+1年の3月、身体障害者手帳2級（両上肢と体幹機能障害）の交付を受けている。かかりつけ医は介護支援専門員の勤務先病院の内科。

・T+2年10月現在のAさんのADL

〔歩行〕小刻み、パーキンソン様歩行。

〔移動〕立ち上がりや起き上がりは何かにつかまれば可能。自宅内は伝い歩き。

平坦な屋外は短距離であれば杖歩行可能。通院は車いすに乗り、介助を受ける。

〔食事〕食事動作は自立。嚥下能力は特に問題なし。

〔入浴〕見守り。背中では介助にて洗ってもらう。

〔排泄・更衣・整容〕自立。

〔家事・I-ADL〕支援必要。

〔理解・行動〕軽～中程度の認知症を認める。曜日や時間を理解することができない。薬が手元にあったら時間や回数に関係なく服用してしまう。

〔趣味・嗜好〕愛煙家（タバコの火の管理は今の所、失敗することはない）。飲酒はしない。

〔経済〕生活保護受給中。

〔家族構成〕Aさんの出身は四国。農家の生まれ。18歳頃に大阪に出てきて、建築関係の仕事をしていた。妻と結婚し、娘が一人生まれる。妻はすでに死亡、娘はT-2年に病気で死去。現在は2歳年上の兄（アルコール依存症の

ため精神科 B 病院に入院歴あり)、A さん、3 歳年下の妹(近くに住む)の三人兄弟で、A さんは兄と二人暮らし。20 歳代前半の孫息子と孫娘が一人ずついて、隣の市に住んでいる。

T 年 12 月、兄が来室し、弟・A さんが通院するため車イスを借りたいという要望が出されたことから居宅介護支援(ケアマネジメント)が開始される。

・事例選択理由

本事例は、小脳出血後遺症を患う A さんの事例である。A さんは歩行能力の低下がみられるものの ADL はほとんど介助がいないレベルであることから、支援の内容は ADL への対応よりも I-ADL の援助や外出支援、判断能力の低下に伴うソーシャルスキル低下への対応、社会的な面での関係調整が主になっている。また A さんの生活を支えるために、アルコール依存症を患う兄への対応や、他の家族との連絡調整も不可欠であることがこの事例の特徴である。現在も支援継続中。

・倫理的配慮

プライバシー保護のため筆者により事例を加工した。また A さんと家族(孫息子)に対して書面で同意を得た(同意日 2007 年 12 月 27 日)。

・その他

筆者が援助経過から発現する役割と技術を選定し、援助のポイントになる部分だけを表に記載した。介護支援専門員の援助方針の変化からみて、経過をおおまかに 4 期に分類した。

表中の「来室」は居宅介護支援事業所の事務所(相談室)に来室したこと、「当院」は居宅介護支援事業所の母体病院を意味し、「来院」「受診」は、そこに来院したことを示す(他の病院を受診した場合はその旨を明記している)。「CM」は Care Manager の略で担当介護支援専門員を、「PW」は Public worker の略で生活保護のケースワーカーを意味する。

第2節 Aさんの事例経過に発現するソーシャルワーカーの役割・技術

〔第1期〕 情報収集と各種サービス導入を中心としたかかわり

【T年12月～T+2年1月】 約1年2ヶ月間

日時	援助経過	発現する役割	発現する技術	援助に対する評価
12月	初回訪問。Aさんは「こんな病気になるとは思っていなかった」と話す。Aさんとともに車いすを選定。福祉用具レンタル業者に連絡。	【支援】【教育・指導】 【仲介】【ケアマネジメント】	関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《問題特定、情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》	信頼関係樹立。Aさんの感情を受容。Aさんとともにサービスを選択・決定しようとする姿勢がうかがえる。
5月	兄より電動車いすレンタルの希望があったため訪問。写真入りのカタログを用いてAさんに説明。Aさん、レンタルを希望したため福祉用具レンタル業者に連絡。同行訪問し、Aさんとともに電動車いすの車種を選定、置き場所などを確認。	【イネープリング】 【教育・指導】【仲介】 【ケアマネジメント】	関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》	電動車いすの活用により行動範囲の拡大が期待できることを、Aさんに理解できるように説明がなされている。その上でAさんの意思を引き出すようなかかわりが行われている。
6.28	6.24から週2回のリハビリ通院(理学療法士による歩行訓練)が開始されていたが、Aさん、通院日を間違えて来院(間違えたのは2回目)。フラフラで眠そうな目つき。電動車いすの運転は危険と思われるため、Aさんの横について歩き、自宅まで送る。兄から、Aさんが睡眠薬を朝に服用したかもしれないという情報が入る。Aさんは曜日や時間の認識がなく、服薬管理ができていないことが判明。明日、主治医の外来を受診するよう兄に伝える。	【ケア提供】	関係技術《傾聴、感受性、受容》 問題解決技術《問題特定、情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》	時間的に猶予のない状況では、CMにより直接的なケア(自宅まで送る)が提供されている。

6.29	(事前に CM より主治医に状況を申し送る) Aさんと兄、受診。診察時、主治医から服薬管理目的で訪問看護を受けるよう勧められ、利用に同意。	【仲介】【ケアマネジメント】	問題解決技術《目標設定・計画作成、行動選択と遂行》	主治医との連携が図られ、仲介者としての役割が果たされようとしている。
7.5	訪問看護の初回面接に同行。訪問看護師より曜日ごとに仕切られた整理箱に薬を入れることが提案され、Aさん了承。またAさんは曜日の感覚がなく、指定された日時に通院できない状態となっているため、訪問介護による通院介助を提案。Aさん、ヘルパー利用に同意。	【イネーブリング】 【教育・指導】【仲介】 【ケアマネジメント】【ネットワークング】	関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》 専門職技術《チームワーク》	サービスの初回面接にはCMが同席し、Aさんの不安軽減、Aさんとサービス事業者間のコミュニケーションをスムーズにするための配慮がなされている。また、Aさんが楽しみにしている通院リハビリにいかんしてきちんと通うかといった視点でサービス利用が提案されている。
7.6	Aさんや兄の同意を得て、妹へ電話。訪問介護と訪問看護の利用を開始するにあたり、妹に緊急連絡先になってもらえないか頼む。妹、了承。	【ソーシャルネットワーク強化】 【仲介】【ケアマネジメント】	関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《行動選択と遂行》	妹に連絡をとることは、緊急連絡先の確保とソーシャルネットワーク強化を意図して行われている。
7.7	訪問介護の初回面接に同行。サービス内容をAさん、ヘルパー事業者と確認(リハビリ通院介助・週2回)。ヘルパーはできるだけAさんとの会話をもつこと、また、服薬状況を確認することも依頼。	【イネーブリング】 【教育・指導】【ソーシャルネットワーク強化】【仲介】 【ケアマネジメント】【ネットワークング】	関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》 専門職技術《チームワーク》	自宅に閉じこもりがちなAさんにとって、訪問看護師やヘルパーがサポート的な関係となるよう連絡調整が図られている。
7.28	訪問看護と同行訪問。Aさんは相変わらず服薬管理ができないため、今後は訪問看護師より兄に1週間分ずつ薬を預け、兄は、朝食後にAさんに一包ずつ渡すことにする。Aさんと兄、了承。	【イネーブリング】 【教育・指導】【仲介】 【権利擁護・代弁】 【ケアマネジメント】【ネットワークング】	関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行、評価》	Aさんの状況をアセスメントし、「Aさんによる服薬管理」という目標よりも、「医師の指示どおり服薬し、持病の悪化を防ぐ」方を優先させることで、Aさんの権利(健康に生きる権利)が護られようと

		グ]	政治的技術《弁護・擁護》 専門職技術《チームワーク》	していることがうかがえる。
8.8	訪問。Aさんに通所介護（デイサービス）の利用を勧める。Aさん、「人前に出るのは好かないなあ」と、デイサービス利用に不同意。	【支援】【イネープリ ング】【教育・指導】 【仲介】【ケアマネジ メント】	関係技術《傾聴、感受性、 情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、 アセスメント、目標設定・計画作 成、行動選択と遂行》	サービス提供者から入る情報（Aさんが しばしば退屈だと訴えている、など）を 元にアセスメントがなされている。Aさ んの感情を受容。
8.25	訪問。最近では電動車いすに乗る機会はかなり減っているため電動車いす返却を提案。Aさん、「確かに最近ではあまり電動車いすに乗っていないので返すわ」と、返却に同意。	【イネープリング】 【教育・指導】【仲介】 【ケアマネジメン ト】	関係技術《傾聴、感受性、 情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、 アセスメント、目標設定・計画作 成、行動選択と遂行、評価》	電動車いすを使わずとも、最近ではヘル パーや訪問看護師との会話を楽しみ、そ れなりに社会との接点を持てていること をアセスメントした上で返却する。

〔第2期〕 兄が入院、Aさんの独居を支えるかかわり 【T+2年 2～4月】 約3ヶ月間

日時	援助経過	発現する役割	発現する技術	援助に対する評価
2.7	兄が来室し、「明日からB病院（以前入院したことのある精神科病院）に入院することになったから、相談に来て欲しい」とのことで訪問。Aさん、「ワシは家で生活したい。ひとり暮らしでも大丈夫」。	【支援】	関係技術《傾聴、感受性、 受容》 問題解決技術《情報収集、 アセスメント、目標設定・計画作 成、行動選択と遂行》	今後の生活形態として、自宅での生活あ るいは施設入所が選択できることをAさ んに理解できるように説明し、Aさんの 意思を引き出すようなかかわりが行われ ている。
2.8	当院にてサービス担当者会議を開催。 出席者：妹、PW、訪問看護事業者、ヘルパー事業者、CM。衣食住をどうするかが検討される。 今後は、薬を玄関の缶に入れておき、ヘルパーが毎	【イネープリング】 【仲介】【権利擁護・ 代弁】【ケアマネジメ ント】【ネットワーキ	関係技術《傾聴、感受性、 情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、 アセスメント、目標設定・計画作	Aさんの独居生活を成り立たせるという 目的のため、あえてAさん不在で会議が 開催されているが、CMにより権利擁護 の役割が果たされようとしていることが

	<p>朝そこから薬を出して A さんに渡す。A さんは薬が手元にあるとどんどん飲んでしまうため、A さんに対しては玄関の缶の存在は内緒にし、ヘルパーが毎朝薬を届けに行くということにしておく。</p> <p>一人で自宅の風呂に入るのは危険なため、デイサービスの導入が決まる（妹が A さんを説得する、と）。孫息子が金銭管理を行っているとのことで、今後必要な費用をどう受け渡しするか。妹、「孫息子と連絡が取りにくいので、CM から連絡をして欲しい」。</p>	<p>ング】</p>	<p>成、行動選択と遂行》</p> <p>政治的技術《弁護・擁護、組織化の技術》</p> <p>専門職技術《チームワーク》</p>	<p>うかがえる。これは十分なアセスメントに基づくものであるといえる。</p>
2.9	<p>訪問。昨日の決定事項を A さんに説明する。</p> <p>孫息子へ電話。孫息子、「お金は僕が管理している。僕は週に 2、3 回は祖父の様子を見に行っている」。</p> <p>昨日の会議での決定事項を伝達する。</p>	<p>【支援】【イネープリング】【教育・指導】</p> <p>【ソーシャルネットワーク強化】</p> <p>【仲介】【ケアマネジメント】</p>	<p>関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》</p> <p>問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》</p>	<p>CM が孫息子と信頼関係を作ろうとしていることがうかがえる。</p>
2.16	<p>市の配食サービスの初回配達日。A さん宅で A さんとともに配達を待ち、食券の購入を手伝い、食券の保管場所、弁当の置き方などを打ち合わせる。</p> <p>デイサービスの初回面接に同席。</p>	<p>【イネープリング】</p> <p>【仲介】【ケアマネジメント】</p>	<p>関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》</p> <p>問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》</p>	<p>初回面接時・サービス利用時は A さんの不安を軽減し、双方のコミュニケーションをスムーズにするための配慮がなされている。</p>
2.22	<p>デイサービス事業者より、利用初日の昼食をほとんど食べなかったとの連絡を受けて訪問。A さん、「お腹が空いていなかっただけだよ」。</p> <p>ヘルパー事務者へ問い合わせても、食べ物の好き嫌いなどは特にないと思う、と。デイサービスへ電話し、もうしばらく様子を見るよう依頼する。</p>	<p>【支援】【権利擁護・代弁】【ケアマネジメント】【ネットワークング】</p>	<p>関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》</p> <p>問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》</p> <p>政治的技術《弁護・擁護》</p>	<p>A さんが「楽しかった」と評価しているデイサービスを利用し続けるために、CM が A さんの代弁と連絡調整を行っていることがうかがえる。</p>

2.23	<p>デイサービス事業者より電話。Aさんがデイに出かけるときに玄関を施錠しないといいと主張するので施錠せずに出てきたことに対し不安がある、と。孫息子、「元々、施錠する習慣のない家。空き巣に入られてもデイの責任などとは全く思わない」と。孫息子の意見をデイサービスに事業者に伝え、このまま様子を見るよう依頼する。</p>	<p>【権利擁護・代弁】 【ケアマネジメント】 【ネットワーキング】</p>	<p>関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》 政治的技術《弁護・擁護》 専門職技術《チームワーク》</p>	<p>デイサービスの利用を開始すると、送迎時の玄関施錠の問題、デイサービスに持っていく荷物の準備などについて細かい確認が必要になった。Aさんが気に入ってくれたデイサービスを継続できるように調整を行った。</p>
3.15	<p>(Aさんはデイを気に入っているようだ、という情報が各サービス事業者から入っていることを受けて)デイ利用による生活リハビリ効果が期待できることから、週2回の通院リハビリを中止してデイ回数をもう一回増やしてはどうかAさんに提案する。Aさん、「デイに一本化するわ」と。調整をはかり、利用回数が週3回に増える。配食サービス業者、ヘルパー事業者、孫息子へも連絡。</p>	<p>【支援】 【イネーブリング】 【教育・指導】 【仲介】 【ケアマネジメント】 【ネットワーキング】</p>	<p>関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行、評価》 専門職技術《チームワーク》</p>	<p>Aさんの希望を汲み取るために、サービス事業者間の風通しを良くし、日頃からチームワークを良好に保っておこうとする姿勢がうかがえる。</p>
4.27	<p>ヘルパー事業者より電話。デイから帰るとAさんは一人で2階に上がり、2階のベランダにある洗濯機を使用しているらしい、と。孫息子へ電話し、現状を伝える。孫息子「足元が危ないのに、一人で散歩に出ることも多い。階段昇降するのも仕方ないと思う。デイが楽しいみたいでよかったと思っている」。</p>	<p>【支援】 【イネーブリング】 【教育・指導】 【権利擁護・代弁】 【ケアマネジメント】</p>	<p>関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》 政治的技術《弁護・擁護》</p>	<p>Aさんは歩行能力が低下しており、独力での階段昇降は危険であるが、最近では自分のことを自分でする意欲が出てきた様子。Aさんの「自分でできることは自分でする権利」の擁護と転倒リスク軽減との兼ね合いについて、孫息子の意見を引き出すかわりを行っている。</p>

【第3期】 兄が退院、Aさんと兄の落ち着いた生活を目指したかかわり

【T+2年 5～6月】 約2ヶ月間

日時	援助経過	発現する役割	発現する技術	援助に対する評価
5.14	兄、突然来室。アルコール臭あり。兄「今日、B病院を退院してきた」とからむような口調で話す。 孫息子へ電話すると「先ほど退院の話をB病院から聞いた。退院はあまり賛成しないが仕方ない」と。訪問。Aさんは「アニキが退院してきたが好きにしたらいい。ワシは今まで通り生活する」と話す。	【支援】【ソーシャルネットワーク強化】【権利擁護・代弁】【ケアマネジメント】	関係技術《傾聴、感受性、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》 政治的技術《弁護・擁護》	Aさんの意思を確認。感情を受容。孫息子に状況を報告し、見守り・連携体制を作ろうとしていることがうかがえる。
5.17	ヘルパー事業者より電話。今朝のAさんはいつもと様子が違った。兄が自分の薬をAさんに服用させた可能性がある。加えて、Aさんの薬を入れていた玄関の缶が見当たらない、と。 訪問看護師とともに訪問。兄が2階から降りてくる。アルコール臭あり、興奮していて多弁。兄はAさんに向かって「早く死んだらいいのだ」と繰り返す。Aさん、「そんなの何でお前に言われなければならないのか。アニキは酒をやめるべきだ」。長居すればするほど兄が興奮すると判断。訪問看護師がすばやくAさんの体温測定などを行い、Aさんにそれほど異常が見られないことを確認して帰る。 PWと孫息子へ電話し、兄とAさんの状況を伝える。様子を見守っていくことになる。	【保護】【仲介】【権利擁護・代弁】【調停】 【ケアマネジメント】【ネットワークング】	関係技術《傾聴、感受性、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》 政治的技術《弁護・擁護》 専門職技術《チームワーク》	兄にとって今まで何かと世話を焼いてやる対象であったAさんが、兄が入院中の3ヶ月間、各種サービスを利用しながらでも独居生活を成り立たせてきたこと、また、デイサービスという生きがいがいまでも見つけたことに対し、兄はねたみがあるのではないかと。そのためにAさんの薬を取り上げ自分の薬を飲ませたりするなどの行動をしたと推測された。 緊急の介入（訪問看護師と同行しAさんの体調をチェックする）を行い、薬の管理方法を変更した（ヘルパー事業者に薬を預かってもらい、ヘルパーが毎日Aさん宅に持参することになった）。
5.22	PWより電話。兄がB病院を受診したが入院にはならなかったとのこと。兄はAさんの意向と齟齬をきたす場合が多いので、兄の支援（必要時は通院や入	【権利擁護・代弁】 【ケアマネジメント】	関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、	PWと役割分担することで、CMはAさんの支援者という立場を貫く。 孫息子に適宜、状況を伝え、Aさん兄弟

	院につなげていく役割など)は、PWが中心的に担うことに決める。孫息子に電話し状況を伝える。		アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行、評価》 政治的技術《弁護・擁護》	の見守りを依頼する。兄は妹の言うことであれば聞き入れるとのことで、妹と孫息子の間で役割分担している様子。
--	---	--	--	--

〔第4期〕 Aさんの金銭管理や権利擁護を中心としたかかわり 【T+2年 7～10月】 約4ヶ月間

日時	援助経過	発現する役割	発現する技術	援助に対する評価
8.6	(Aさんは最近、微熱を出すことがあるが、空調の効いたデイサービスとクーラーや窓がなく暑い自宅との温度差が大きすぎることが原因ではないだろうかとの意見が訪問看護事業所から入ったことを受けて)孫息子へ電話し、熱中症の危険性と、冷房設備の導入について検討できないものか伝える。	【仲介】【権利擁護・代弁】【ケアマネジメント】【ネットワーキング】	関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》 政治的技術《弁護・擁護》 専門職技術《チームワーク》	Aさんは室温管理や水分摂取を心がける能力が低いため、熱中症の危険性が高い。訪問看護師からの情報を元にアセスメントし、孫息子との連絡調整を行うことで、CMがAさんの権利擁護役割を遂行しようとしていることがうかがえる。
8.10	訪問。自宅に、窓に取り付けるタイプのクーラーが設置されている。Aさん、「孫息子がつけてくれた」。ヘルパーが訪問したときに適宜、室温設定を調節するようヘルパー事業者に申し送る。	【仲介】【ケアマネジメント】	関係技術《傾聴、感受性、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》	Aさんが快適な環境で生活し、健康を保つために、温度設定をすることが難しい Aさんに代わって、サービス事業者が室温調節に気を配るよう、連絡調整が行われている。
9.10	訪問。Aさん、「冗談を言ったりしてみんなを楽しませるのがワシのデイでの役割だ」と話す。	【支援】【イネープリング】	関係技術《傾聴、感受性、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント》	Aさんなりにデイでの役割を見つけ、デイでの出来事に対して自身の見解を述べるようになったことを受け止める。

11.1	<p>デイサービス事業所より電話。Aさん、この週末に××教の集会に連れて行かれたとか、最近××教の人が勧誘に来ると話しているとのこと。</p>	<p>【ケアマネジメント】</p>	<p>関係技術《傾聴、感受性、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》 専門職技術《チームワーク》</p>	<p>Aさんの権利擁護が果たせるような援助を提供するために、各サービス事業者が気づいたことはCMに一報するよう、CMがサービス事業者間の風通しを良くする役割を担おうとしている。</p>
11.2	<p>訪問。自室のテレビ横には、見慣れないミニ仏壇のようなものが置かれ、机の上には××教の有料週刊誌が積まれていた。Aさん、「この前、自動車で集会に連れて行ってもらった」。</p> <p>孫息子へ電話し、××教の勧誘を受けていることを知らせる。孫息子、「元々祖父は宗教に全然興味のない人であった。今まで××教を信仰していたことはない」。成年後見制度などについての情報を提供することを約束する。</p>	<p>【支援】【イネーブリング】【教育・指導】 【権利擁護・代弁】 【ケアマネジメント】</p>	<p>関係技術《傾聴、感受性、情報提供、受容》 問題解決技術《情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行》</p>	<p>Aさんは、勧誘のために頻繁に訪問者が来ることを喜んでいる様子。Aさんの感情を受け止めつつ、孫息子と連携する。CMによって権利擁護の役割が果たされようとしていることがうかがえる。</p>

第VI章 考察

第1節 ソーシャルワークの技術についての考察

1-1(1) 関係技術

ほぼすべての場面において関係技術が使われており、そのうち、特に傾聴と感受性、受容の技術が多用されていることが指摘できる。これらの技術は、相談援助者機能を果たすために欠かせない技術である。相談援助者機能とは、ワーカーがクライアントと協働して問題解決に取り組むための対等な関係性を基礎にした機能であり、援助過程全体を通し一貫して中心的な役割を果たすものである。今回の事例においても、担当介護支援専門員により援助過程全体を通して相談援助者機能が果たされているといえよう。

また利用者や家族に対してだけでなく、関係機関とのやりとりの中でも傾聴や受容、情報提供などの関係技術が用いられている。このことは、介護支援専門員がサービス提供者側の思いや意見に耳を傾けていることを示している。利用者の生活支援をするためには援助する側の協力関係が欠かせない。

特に、Aさんのように判断能力の低下が認められる利用者の場合は、サービス関係者全員が利用者の権利侵害に敏感でなければならない。それは悪徳商法など外部からの権利侵害に対してアンテナを張り巡らせておくことと、サービス提供者が利用者の権利を侵害していないか、利用者の権利を擁護できているかを常に振り返ることの両方が含まれる。そのためには、関係者間で必要な情報を共有し、意識を統一しておく必要がある。介護支援専門員が、関係技術を駆使して援助側のチームワークを築いていることが示されたといえる。

ケアマネジメントにおいては多職種間連携・多分野協働チームによる援助が重要視されているが（副田 1997：26）、Aさんの事例においてもそのことが現れているといえよう。チームアプローチをするにあたっては、連携する各機関がそれぞれの専門業務の確認や役割分担をするだけでなく、それらの業務を手段として何を援助するのかについての共通の認識を持つ必要がある（岩間 2004a：41）、そのためにも関係技術やチームワーク技術が欠かせない。

1-1(2) 問題解決技術

問題特定、情報収集、アセスメント、目標設定・計画作成、行動選択と遂行、評価などの一連の問題解決技術が援助過程全体を通して繰り返し発現している。利用者のニーズにサービスを結び付けるといった積極的な問題解決場面だけでなく、単に「見守る」とか「様子を見る」という支援活動が選択された場合においても問題解決の技術が用いられていることがわかる。このことから、一見、援助者側は何もしていないように見える見守り行為も、アセスメントに基づいた専門的な「介入」方法の一つであることが示されているといえよう。

また問題解決技術は、利用者に対する場面はいうまでもなく、援助に関わるサービス提供者との関係においても使われていることがわかる。サービス提供者から入る情報は利用者のアセスメントに生かせる重要な情報源となる。また、サービス提供者が困っていることをサービス提供者とともに解決する場面にお

いても、当然のことながら問題解決技術が用いられている。

援助の主要な目的の一つは利用者の問題解決を支援することである。援助過程全体に問題解決技術が使われているということは、専門的な援助として当然であるといえよう。

1- (3) 関係技術と問題解決技術の関連

援助過程を通して感受性の技術も多用されていることがうかがえる。情報収集やアセスメント、評価の技術が出現するときは、同時に感受性の技術が用いられている。これは情報収集やアセスメントをするにあたり、利用者の言語的、非言語的メッセージを受け止め、感じ取り、理解する能力が欠かせないことを示している。つまり、傾聴、感受性などの関係技術が基礎にあり、それらを用いながら、情報収集・アセスメント・介入方法の選択と遂行・評価のプロセスが繰り返し行われているのが援助過程である、ということが現実の事例の中でも示されたといえる。

また、ソーシャルワークの技術はそれぞれの技術が援助過程と一致していることが特徴である。今回の分析の結果、援助過程全体に関係技術、問題解決技術が出現し、必要に応じて専門職技術や政治的技術も用いられていることがわかった。このことから、援助技術を組み立てることにより実践過程が成り立ち、一方で実践過程の展開が援助技術に相当するということが実際の事例の中でも明確に示されたといえよう。

第2節 ソーシャルワーカーの役割についての考察

考察の結果を二点に整理した。

一点は、それぞれの役割と、その役割が発現する場面との関係を考察した結果、発現する役割は、表中の「援助に対する評価」、つまり援助の意図と一致することがわかった。例えば、Aさんが楽しみにしている通院リハビリやデイサービスをいかにして継続するかといった視点で支援が展開されるとき、介護支援専門員によって「イネープリング役割」が遂行されていることがわかる。また、自宅に閉じこもりがちで他者との交流機会の少ないAさんに対し、訪問看護師やヘルパーがサービス提供中にできるだけ会話を持つよう介護支援専門員が連絡調整を図る場面においては、「ソーシャルネットワーク強化役割」が果たされている。

二点目には、役割が単独で発現することは少なく、ほとんどの場合、複数の役割が同時に発現していることが指摘できる。

まずは、ケアマネジメント役割と仲介役割が同時に現れていることについてである。今回の事例は介護支援専門員としての担当事例である。ソーシャルワーカーの職場は数多くあり、例えば医療ソーシャルワーカー、生活保護のケースワーカー、施設職員では求められる役割は異なる。当然、介護支援専門員の場合はケアマネジャーとしての役割が強く求められ、今回の事例においては援助過程全体を通してケアマネジメント役割が現れていることはいうまでもない。

ただ、そこに仲介役割も同時に現れていることについては説明を加えておく必要がある。

Aさんのニーズを満たすには複数のサービスが必要である。訪問看護に加えてヘルパーを導入する際は、介護支援専門員がAさんとヘルパー事業者を仲介することと同時に、訪問看護とヘルパーのそれぞれが担う役割を分担し調整することが不可欠である。事例を分析するにあたり、利用者のニーズに合う資源につなぐためにリファールや交渉・調整を行ったときに仲介役割が遂行されたものとみなした。また、ケアマネジメント役割は仲介機能を内包したうえで、例えば複数のサービス間の役割分担を調整するなどの行為も含んだ概念としてとらえた。Aさんの事例において、ケアマネジメント役割と仲介役割が同時に出現することが多いのはこのような解釈に基づいているからである。

次に、ケアマネジメント役割・仲介役割と同時に、「イネーブリング役割」や「権利擁護・代弁役割」、「ソーシャルネットワーク強化役割」などの役割が出現していることが挙げられる。この点が、ケアマネジメント役割の発現形態の最大の特徴であるといえる。利用者のニーズにサービスを結びつけることだけがケアマネジメントの目的なのではなく、ケアマネジメントという手段を用いて援助することによって果たしたい最終的な目的は、利用者のイネーブリングや権利擁護、ソーシャルネットワーク強化であるがゆえに、これらの役割がケアマネジメント役割とともに出現してくるものであるといえるのではないだろうか。

第3節 結論

実際の介護支援専門員の事例に発現するソーシャルワーカーの役割とソーシャルワークの技術を分析・考察した結論を四点に整理した。

第一に、技術の発現の形態を考察した結果、傾聴、感受性などの関係技術が基礎にあり、それらを用いながら、情報収集・アセスメント・介入方法の選択と遂行・評価という一連の問題解決のプロセスが繰り返し行われているのが援助過程であるということが現実の事例の中で示された。

二点は、それぞれの役割と、その役割が発現する場面との関係を考察した結果、発現する役割は援助の意図と一致することがわかった。

第三点は、ケアマネジメント役割と同時に権利擁護役割やイネーブリング役割、ソーシャルネットワーク強化役割などの役割が現れてくることがあげられる。この結果だけでは「ケアマネジメントはソーシャルワークの一援助技術である」と言い切ることはできないが、ニーズにサービスを結び付けることだけがケアマネジメントの目的ではなく、ケアマネジメントという手段を用いて援助することによって果たしたい目的は、利用者のイネーブリングやソーシャルネットワーク強化などであるということが推測できたといえよう。

四点目は、Aさんがどうやって生きていくかということに関わる場面において、ケアマネジメント役割と同時に「権利擁護・代弁役割」が頻出していることである。これはすなわち、Aさんが生きていく、暮らしていく権利の擁護が

介護支援専門員によって行われようとしていることを意味している。このことから、「自己決定の尊重」などを理念とする介護保険制度に規定された介護支援専門員の実践現場においても、「自己決定」の支援と同時もしくはそれ以前に、生命の安全の確保や当面の生活の安定化を図る必要のある人々に遭遇する可能性があるということがいえるのではないだろうか。生存権の保障や権利擁護の活動には高い倫理観と専門性が求められ、ソーシャルワークが内包する価値の実践においてその真価が最も問われる側面である。

今回の検証は一事例のみであるため普遍化はできないが、介護支援専門員の担当事例においても、利用者の自己実現という最終的な目的のためにケアマネジメントという技法が用いられ、ソーシャルワークの真髄である権利擁護や生存権の保護が要求される事例が存在するといえよう。つまり、ソーシャルワークの視点に立つケアマネジメントが要求されることがあり得るといえる。

第4節 提言

それでは、介護支援専門員がソーシャルワークの視点に立つケアマネジメント実践を志向するためにはどのようなことが必要であろうか。

第一に、介護支援専門員の養成システム見直しを行い、質の高い介護支援専門員を増やすことが必要である。現在、相談援助を主業務としていない職種が介護支援専門員の大多数を占める状況¹になっている。しかし現実には、近年、利用者がかかえる問題の内容が複雑化、多様化しているといわれており（岡本 2004：198）、そういった状況に対応できるような「相談援助面接の力」（渡部 2003：9）を養成する必要がある。

第二に、ソーシャルワーカーが介護支援専門員の現場に多数進出し、ソーシャルワークの力をケアマネジメントに活かすことがあげられる。

白澤は、ソーシャルワーカーが実施するケアマネジメントは、人々と環境の関係の障害として生活ニーズをとらえ、それを社会制度と結びつけ、ひいては人々の対処能力を高めたり、社会制度を改善していくことに目を向け実施していくことに独自性があると述べている。このような独自の視点をもつことにより、「ソーシャルワーカーの行うケアマネジメントは、他の専門職に比べてより効果的に、利用者の在宅生活を支援するものになることができる」としている（白澤 2006：19-20）。

また、高齢者やその家族に対人援助をしていく上で、ソーシャルワークの価値に根付いた人間観が要求される。それは、個々の人間に対する尊厳や人権を保障しようとする姿勢を意味する。そのような姿勢を介護支援専門員が持っていれば、援助過程への当事者の参加が可能となったり、権利擁護を当然の機能とする認識が生まれてくる。個々の利用者に合った真の「自立」をも見極める

¹介護支援専門員実務研修受講試験の合格者が保持する基礎資格は、看護師等が34%、介護福祉士が27%であるが、社会福祉士は4%に満たない（精神保健福祉士を合わせても4.4%）。厚生労働省（2006）「第9回介護支援専門員実務研修受講試験の実施状況について」

（<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/12/h1227-2.html> 2006.12.27）

ことができる（白澤 1993：282）。適切な情報や助言が提供されれば必要なサービスを自分で選択決定・利用できる利用者もいるが、一方で、判断能力が低下した利用者、虐待が疑われるケースなどにおいては、「自立」や「自己決定」の促進・支援・支持以前に生命の安全の確保や当面の生活の安定化を図るための援助活動が求められる（副田 2005b：218-9）。それぞれの利用者に合った援助のあり方を見極めるには、ソーシャルワークの価値に根付いた人間観が必要である。

第三に、介護支援専門員を規定している要因に目を向け、介護支援専門員が専門性を発揮できるようなシステム作りや条件整備を行う必要性があげられる。この点についていくつか提案してみたい。

一つは、現在の介護保険制度は単品サービスの利用で生活していけるような人もケアマネジメントの対象にしたことで、介護支援専門員の必要量や業務量を増やしているといわれている。この点についての議論を深める必要がある。

二つに、介護保険法が施行されてから公的な相談体制が弱体化したといわれているが、困難ケースや虐待ケースには行政の関与が不可欠であり、そのための条件の整備が必要であろう。

最後に、現在、多くの介護支援専門員がサービス供給機関で雇用されており、経営者から利潤追求を求められるため、利用者の福利を第一に考えたケアマネジメントを実施しにくい仕組みになっていることがあげられる。この点についての議論を深めることが求められている。

第Ⅶ章 おわりに

今回の研究方法はいくつかの先行研究を参考に考案し、ある程度の客観性は担保したつもりであった。しかし実際に検証を行ってみると「事例に発現するソーシャルワーカーの役割やソーシャルワークの技術」を一方的に援助者（介護支援専門員）側から見たものであることに気づいた。

例えば今回の研究では、介護支援専門員がソーシャルネットワーク強化の意図を持って援助をしたときに「ソーシャルネットワーク強化役割が発現した」と評価した。しかし利用者が、介護支援専門員の行為によって自身のソーシャルネットワークが強化されたかどうかについては検証していない。

同時に、当然のことながら、「ソーシャルワーカーの役割やソーシャルワークの技術が使われているから利用者の自己実現を支援できている」と結論づけることはできないということも明らかになった。「利用者の豊かな社会生活の実現」などが果たされたかどうかは、利用者自身の満足度や実感をもって初めて評価できるものである。

ソーシャルワーカーや介護支援専門員が、意図をもって援助行為を選択し実行することは援助の専門家である以上、不可欠なことであり、今回の研究はその側面に焦点を当てた研究である。しかし言うまでもなく援助過程は利用者と援助者が協働するものであるから、ソーシャルワーカーの役割やソーシャルワークの技術が援助過程に現れているかどうか、また、援助を受けたことで生活がどのように変わったかを利用者側から評価することが必要なのではないかと考える。今後の課題として、利用者側から援助効果を評価する方法を模索する必要がある。

また本研究においては、弁護・擁護の技術と組織化の技術、ネットワーキング役割以外の政治的技術や政治的役割が発現しなかった。しかしソーシャルワーク実践はミクロだけでなくマクロの実践も含まれるものである。本研究を「ソーシャルワークを基盤とした実践」の延長線上に位置づけるならば、今回の検証結果をいかにしてマクロ的な発想に昇華させることができるかが問われている。

〔文献〕

- ・ 秋山 薊二 (2002) 「第 2 章 ジェネラル・ソーシャルワークの実践概念」 太田義弘・秋山薊二編著『ジェネラル・ソーシャルワーク』光生館、43-82。
- ・ 橋本泰子 (2000) 「第 1 部 総論」 橋本泰子・竹内孝仁・白澤政和監修『ケアマネジメント講座 第 3 巻 海外と日本のケアマネジメント』中央法規、2-5。
- ・ 平塚良子 (2004) 「第 1 章 ソーシャルワークにおけるスキルの意味」 岡本民夫・平塚良子編著『ソーシャルワークの技能』ミネルヴァ書房、1-20。
- ・ 広井良典 (1996) 「ケアマネジメントとはなにか 介護システムの中核をなすもの」 岡本佑三編『「論争」高齢者福祉』日本論評社、90-5。
- ・ 岩間伸之 (1999) 『援助を深める事例研究の方法 ー対人援助のためのケースカンファレンスー』ミネルヴァ書房。
- ・ 岩間伸之 (2004a) 「ソーシャルワーク研究における事例研究法」『ソーシャルワーク研究』29 (4)、36-41。
- ・ 金子 努 (2004) 『高齢者ケア改革とソーシャルワークⅡ』久美。
- ・ 空閑浩人 (2004) 「第 6 章 スキルの内容」 岡本民夫・平塚良子編著『ソーシャルワークの技能』ミネルヴァ書房、115-31。
- ・ 牧 洋子 (2004) 「第 8 章 スキルの展開と援助過程」 岡本民夫・平塚良子編著『ソーシャルワークの技能』ミネルヴァ書房、161-74。
- ・ McMahon, Maria. O. (1996) The General Method of Social Work Practice, 3rd. ed., Allyn&Bacon, 14。
- ・ 森 望 (2000) 「第 1 部 5 児童問題とケアマネジメント」 竹内孝仁・白澤政和・橋本泰子監修『ケアマネジメントの実践と展開』中央法規、66-80。
- ・ Moxley, David P. (1989) The Practice of Case Management, Sage Publications (=1994、野中猛・加瀬裕子監訳『ケースマネジメント入門』中央法規)
- ・ 野中猛 (1994) 「あとがき」 野中猛・加瀬裕子監訳『ケースマネジメント入門』中央法規、179-87。
- ・ 岡本民夫 (2004) 「はじめに」 i - v。「終章 ソーシャルワークにおけるスキル研究課題」194-9。岡本民夫・平塚良子編『ソーシャルワークの技能』ミネルヴァ書房。
- ・ 太田義弘 (1992) 『ソーシャル・ワーク実践とエコシステム』誠信書房。
- ・ 太田義弘 (2002) 「第 1 章 ジェネラル・ソーシャルワークの基礎概念」 太田義弘・秋山薊二編著『ジェネラル・ソーシャルワーク』光生館、9-42。
- ・ 太田義弘・小柴住まゆ子 (2005) 「高齢者に対する生活支援過程考察の意義ーケアマネジメントの実態調査を通じてー」『関西福祉科学大学紀要』9、1-18。
- ・ 太田義弘 (2006) 「第 4 章 社会福祉援助技術の体系」福祉士養成講座編集委員会編『新版社会福祉士養成講座 8 社会福祉援助技術論Ⅰ』中央法規、132-57。

- ・ 小澤温 (2006)「第3章 第2節 障害者領域におけるケアマネジメント」『新版・社会福祉学習双書』編集委員会編『新版・社会福祉学習双書 2006 17 ケアマネジメント論』全国社会福祉協議会、128-38。
- ・ Rose, Stephen M(1992) Case Management and Social Work Practice, Longman (=1997、白澤政和・渡部律子・岡田進一監訳『ケースマネージメントと社会福祉』ミネルヴァ書房)
- ・ 定藤丈弘 (1981)「IX コミュニティ・ワーク」高橋重宏・宮崎俊策・定藤丈弘編『ソーシャル・ワークを考える』川島書店、181-208。
- ・ 齋藤順子 (2002)「第5章 1・4 ソーシャルワーカーの機能と役割」太田義弘・秋山薊二編著『ジェネラル・ソーシャルワーク』光生館、155-64、182-92。
- ・ 芝野松次郎 (2002)『社会福祉実践モデル開発の理論と実際』有斐閣。
- ・ 白澤政和 (1992)『ケースマネージメントの理論と実際』中央法規。
- ・ 白澤政和編 (1993)『在宅介護支援センターに学ぶケースマネージメント事例集』中央法規。
- ・ 白澤政和 (2003)「ケアマネジメント研究・実践の回顧と展望」『ケアマネジャー』2003 (5)、70-3。
- ・ 白澤政和 (2006)「第1章 ケアマネジメントの概要」、2-57。「第3章 第1節 介護保険における介護支援サービス (ケアマネジメント)」、110-27。『新版・社会福祉学習双書』編集委員会編『新版・社会福祉学習双書 2006 17 ケアマネジメント論』全国社会福祉協議会。
- ・ 副田あけみ (1997)『在宅介護支援センターのケアマネジメント』中央法規。
- ・ 副田あけみ (2002)「第2章 ソーシャルワークの視点・目標・価値・倫理」、32-55。「第8章 ソーシャルワーカーの役割」、227-52。北島英治・副田あけみ・高橋重宏・ほか編『ソーシャルワーク実践の基礎理論』有斐閣。
- ・ 副田あけみ (2003)「ソーシャルワークとケアマネジメント—概念の異同を中心に—」『ソーシャルワーク研究』29 (3)、20-5。
- ・ 副田あけみ (2005a)「第9章 ケアマネジメント」久保紘章・副田あけみ編『ソーシャルワークの実践モデル』川島書店、159-83。
- ・ 副田あけみ (2005b)『社会福祉援助技術論 ジェネラリスト・アプローチの視点から』誠信書房。
- ・ 谷口泰史 (2002)「第5章 2・3・5 ソーシャルワーカーの機能と役割」太田義弘・秋山薊二編著『ジェネラル・ソーシャルワーク』164-82、192-200。
- ・ 植戸貴子 (2002)「第9章 ケアマネジメント」杉本敏夫監修 津田耕一・植戸貴子編『障害者ソーシャルワーク』久美、221-40。
- ・ 渡部律子 (1999)『高齢者援助における相談面接の理論と実際』医歯薬出版。
- ・ 渡部律子 (2002)「第5章 ソーシャルワークの実践過程」北島英治・副田あけみ・高橋重宏・ほか編『ソーシャルワーク実践の基礎理論』有斐閣、131-74。
- ・ 渡部律子 (2003)「改革期におけるソーシャルワークの行方—「対等な関係」「利用」「支援」の概念をてがかりに—」『ソーシャルワーク研究』29 (3)、4-13。