

## 52. 多問題事例における権利擁護を軸にした ソーシャルワークの展開について

山田 和子（特定非営利活動法人 おおきな輪）  
岡田 誠（大阪人間科学大学 教授）  
井上 みえ（特定非営利活動法人 おおきな輪）  
久保田成人（特定非営利活動法人 おおきな輪）  
永峰 千鶴（特定非営利活動法人 おおきな輪）  
馬場 浩樹（特定非営利活動法人 おおきな輪）  
濱田 陽子（特定非営利活動法人 おおきな輪）  
山口友美子（特定非営利活動法人 おおきな輪）

### 【 目 的 】

「困難事例と多問題事例の主観的な解釈の違いから、相談者や、利用者及びその家族などに対して権利侵害が起きているのではないか。」という疑問を持ち、下記の点を明らかにしていくことを目的に研究を行った。

「困難事例」と「多問題事例」の主観的な違いを明らかにすることにより、支援者の思考が整理され、視点が変化し、権利擁護を軸にした専門的価値観に基づいて、クライアントをシステムでみる視点に着目した支援を可能にする。

多問題事例に対しての支援プロセスを検証することにより、エンパワメントアプローチの手法を具体的に表し、ソーシャルワークの重要性を伝える。

多問題な状況に対し、より効果的な介入を行っていくためのネットワークの構築を考察する。

### 【 方 法 】

複雑なニーズを併せ持ち、複数の制度利用を必要とする事例を抱えている地域包括支援センターや、合同社会福祉士事務所、社会福祉協議会、権利擁護の活動を行っている法人、訪問介護事業所などに対して、インタビューを行った。

インタビューの結果と当法人の相談事例の結果より、支援困難事例への支援プロセスを検証し、調査報告書を作成、近隣の地域包括支援センターや、相談支援事業所、居宅介護支援事業所、介護サービス事業所などに配布した。（300部）

## 報告書の概要 (146 ページ 1 色刷)

### 多問題事例における権利擁護を軸にしたソーシャルワークの展開について

#### (目次と概要)

本研究を行うに至った経過 研究の予測成果 研究計画 困難事例とは何か 「いわゆる困難事例」に対するアプローチについて インタビュー結果 インタビュー結果からみえてきたもの 当法人の相談事例から見えてくるもの 研究前に予測された効果の検証 まとめと今後の課題の考察 編集後記

#### (インタビュー結果のまとめ)

困難事例の主観的な感じ方は、支援者の基本的な資格や経験年数や、熟練度によりばらつきがみられた。

比較的経験が長い支援者や、日常的に複数の生活課題を抱えている利用者にかかわりを持っている支援者は、客観的にみて多問題な状況であっても困難と主観的には感じておらず、むしろ支援者との方向性の違いや、すり合わせの失敗に対しての困難さを困難と捉えている。

困難さをあまり感じていない支援者は、見えている生活課題に潜む生活歴や、利用者を取り巻く環境（家族や関係者）をシステム（まとまり）としてみている。

複雑な問題状況や、生活課題を抱えている利用者に関わっている支援者ほど、権利擁護の視点や、基本となる価値観を支援者自身の言葉で語っている。

困難さをあまり感じていないと答えた職種は全員社会福祉士であった。

困難さを感じていない人にみられる共通項は、本人の思いを中心にアプローチを行っていることや、または、本人のストレングスに着目する能力に長けていることであった。

社会福祉士が語る困難さは、手立てがない、時間をかけても変わらない、関係者間の調整困難などであり、ケアマネジャーが語る困難さは、本人と家族の思いのすりあわせができない、ケアマネジャーの思いや意向が家族に伝わらない、経済的困難、家族関係の調整困難などで、ヘルパーが語る困難さは、認知症、家族と本人の思いが異なる、ターミナルケアなど具体的な状態を指すものが多かった。また障がい関係で、地域生活への

移行支援などを行っている比較的時や手間のかかる事例に日常的に接している社会福祉士は、事例の調整困難さよりも、関係者間の支援観の違いなどに困難さを感じていることがわかった。

地域包括支援センターや、法律職などスーパーバイザーとしての活動を行うことが多い事業所では、支援者が困難事例を作り出している実態があることを実感しており、直接支援者へのスーパービジョンが進まないことに対する困難さを感じていた。

#### **(支援者の質を高めるために確認シートを作成)**

事例検討やスーパービジョンなどに活用してもらうことができるようにアカウントビリティ・ラポール・ポジショニング・アドボカシー・ストレングス・エンパワメントやバイスティックの原則についての解説及び確認シートや、広義の権利擁護を軸にした専門的価値観に基づくアプローチのための思考プロセスシート、事例検討のポイントなどの振り返りシート(参考資料1～4)を作成した。

#### **(困難事例の分類の変化)**

困難事例の分類については、インタビュー前後で下記のように変化した。

#### **(インタビュー前の分類)**

- 支援者が主観的に困難と感じている事例
- 複数の課題があり客観的にみて多問題である事例
- と の要素が混在している事例

#### **(インタビュー及び研究後の分類)**

##### **支援者に問題がある事例**

支援者の対人援助技術の向上で「困難事例」でなくなるもの、および、支援者が交代すれば、問題としている状況が問題でなくなる可能性を持つ事例。

##### **支援者間の関係性に問題がある事例**

支援者の姿勢や、価値観、介入や調整技術に問題は無いが、支援者間の価値観や、専門性の違い、立場の違いなどにより、協働や、連携の不調和により起きている専門職側のすり合わせ過程に関する困難を継続して抱えている事例。

##### **事例そのものに客観的な困難さがある事例**

基本的には複数の生活に対する課題を抱えているが、単一の課題を抱えているだけでも、

客観的にみて困難と感じる事例であり、かつどのような支援者が関わっても、主観的にも困難と感じる事例。

上記の3種類の困難性それぞれについての基盤となる価値観の確認作業や、対人援助技術の向上及び解決策を考察した。

また、多問題事例に対する有機的なネットワークの構築について、インタビュー結果やマズローの欲求段階に合わせて社会資源の表の作成、留意点についての考察を行った。

### (結果及び考察)

権利擁護を軸としたソーシャルワークの展開は、経験年数や、熟練度に関係はしているが、活動基盤にソーシャルワークの基本的な価値や、倫理が存在していなければ、どのような専門資格を持っていても、利用者のエンパワメントアプローチは難しくなる。

ソーシャルワーカーの資格があるか無いかに関わらず、人間の尊厳や自由を獲得していくアクションを起こす実践力や、さまざまな角度から何度も考え抜き、アプローチを繰り返すプロセスそのものが、権利擁護を軸としたソーシャルワークの実践につながる。

実践力を持った支援者は、客観的にみて多問題な状況であっても困難と主観的には感じておらず、むしろ支援者との方向性の違いや、すり合わせの失敗に対しての困難さを困難と捉えている。

チームアプローチで関わる際にもっとも留意する点は、方向性に違いが見られても、そのすり合わせを繰り返すプロセスに対してお互いの専門的領域や、主張にこだわらず、今この時点でクライアントの権利擁護とは何かの主眼をおき、正しい方向性や、あるべき姿に捉われずに、アクションを起こしていくことに主眼を置くことが、危機介入時期を見失った「専門職が作り出す困難事例」にさせないポイントである。

権利擁護を軸としたソーシャルワークの展開の基本は、利用者のストレングスに着目し、エンパワメントアプローチを行うことにある。

複雑な生活課題を抱えている人は、課題解決能力は高いが、一時的に失っていることが多い。一見問題とみえている状況をストレングスに変えていく支援者の視点が重要である。

「権利擁護を軸としたソーシャルワークの展開」の基礎となる専門職の権利擁護に対する捉え方を間違えないことが大切である。ここでいう実践のための権利擁護観とは、制度

上使われる成年後見人の受任などという狭義のものではなく、広義の権利擁護を指している。それは、ノーマライゼーションの考え方と同じく、人としてあたりまえのことをあたりまえに行う権利が保証されているのかという点であり、個々の支援者は、自分の専門性が常にそこにあり、利用者に対して、根拠のある一步踏み込んだ姿勢を持つことが必要である。

### （おわりに）

今回の研究において「支援者が作りだした困難事例」があること、主観的な「困難」さは変えることができること、熟練した一定の資質を持つソーシャルワーカーや弁護士は困難さをあまり感じていないこと、専門職の価値観や権利擁護観により困難さは異なることがわかり、今後の専門職における質の向上は、広義の権利擁護観を基礎にして対人援助技術を磨き、「いわゆる困難事例」の支援の方向性を専門的に見出すことができる力をもつことに深く関係することがわかった。

今後も権利擁護を軸としたソーシャルワークの展開とエンパワメントアプローチ、多問題事例については、関心を持ち続け、自らの実践や、専門職の質の向上のために役立てていきたいと考えている。

### 【 経費使途明細 】

資料作成用事務用品費	（コピー用紙・インク・裁断機他）	31,834 円
ソフト購入費	（調査集計・公開用）	13,880 円
参考書籍購入	（7冊）	39,344 円
アンケート謝礼	（VISA ギフトカード 1,000 円×35）	35,000 円
調査交通費	（調査及び研修会出席交通費）	104,400 円
研修会参加費	（パワーアップセミナー2人）	4,000 円
通信運搬費	（エクスパック 500×30、切手）	77,400 円
印刷製本費	（300部）	200,025 円
	合 計	505,883 円