

### III ジェネラル・ソーシャルワークの理論

ジェネラル・ソーシャルワークは、一般的にはあまり使用されていない用語である。諸外国においては、ジェネラリスト・ソーシャルワーク (generalist social work)、ジェネラリストの観点 (generalist perspective)、ジェネラリスト・アプローチ (generalist approach)、ジェネラリストとしての実践家 (generalist practitioners)、ジェネラリスト・モデル (generalist model)、ジェネリック・ソーシャルワーク (generic social work)、一元的アプローチ (unitary approach)、一般的方法 (general method) などの用語として用いられている。これに関連して秋山はその著書の中で、「学問研究の業績は、ジェネラリスト (ジェネラルな方法を用いるワーカー) のための援助形態、すなわち環境における人間理解、問題把握・分析、問題解決目標、援助役割論、援助実践基盤、などが体系化、組織化され、もはや単なるアプローチではなく、学的体系を備えていると思われる」とし、「人に関するジェネラリストをやめ、あえてソーシャルワーク実践体系に冠する、ジェネラル・ソーシャルワーク」<sup>41</sup>と名づけると論じている。

また、中村佐織は、「①歴史的な経過からみてもジェネリックやジェネラリストがスペシフィックやスペシャリストの対置概念として非専門的ニュアンスをもたざるをえないこと、②米国との教育体系の違いやわが国における実践者養成に焦点をあてたプログラムの課題の多さから、実践者教育ではなく方法に焦点化することの方が重要であること、③わが国独自の新しい方法や展開過程の精緻化を目指していきたいことから、米国が強調するジェネラリストやジェネリック・ソーシャルワークと一線を画するものとして、わが国のソーシャルワークを理解していく必要がある」とし、「グローバルな視野で今日の複雑で多様な生活状況をとらえようとする包括総合的発想や視点を実践する考え方としてジェネラル・ソーシャルワークの呼称が大きな意味をもつと思われる」<sup>42</sup>と述べている。

このようにわが国では、欧米諸国の動向や成果を踏襲しつつ、ジェネラル・ソーシャルワークという新しい呼称を使用し、わが国固有のソーシャルワークの確立を目指す努力が積み重ねられている。よって本稿でも、秋山や中村などの考え方に賛同し、ジェネラル・ソーシャルワークという用語を使用し、諸外国での発展状況を検討していくとともに、その基本的な枠組みについて整理する。また、日本におけるジェネラル・ソーシャルワークの進展についても検討していくこととする。

## 1 ジェネラル・ソーシャルワークの特性と基本的枠組み

### (1) ジェネラル・ソーシャルワークの登場

ジェネラル・ソーシャルワークが登場してくる背景には、1960年代までの人間の心理的側面に突出した援助方法による限界と、それに伴うケースワークに対する内外からの痛烈な批判があった。また、1970年代以降の方法論の統合化の流れの中で、ソーシャルワーク実践において利用者の問題を全体的に把握し援助を行っていくジェネリックな視点が重要視され、併せてパラダイムの転換が図られたこととも密接な関わりがある。その当時の援助は、問題をできるだけ細分化し、専門分化した方法により問題の原因を特定しそれを除去するという非常に狭大な視野に基づいて行われており、問題を表面的に捉えているにすぎなかった。しかしこのような方法では、問題の全体像を把握することはできず、幾重もの要素が絡み合う利用者の日常生活における問題を根本的に解決することはできなかった。

一方アメリカでは、1955年にそれまで分野別に組織されていた専門職団体等が合併・統合され、ソーシャルワーカーの専門職団体として全米ソーシャルワーカー協会（NASW）が設立された。これによりアメリカでは、ソーシャルワークの全体的な動きとして方法論を統合化していく流れが出現してくるようになった。またイギリスでは、1959年の『ヤングハズバンド報告』（Younghusband Report）において、「1世帯1ワーカー」の原則が作られたが、1968年の『シーボーム報告』（Seebohm Report）でもこの原則は継承された。これは、一人のソーシャルワーカーが利用者や家族を総合的に援助し、福祉・保健サービスを効率的に提供していくことを目指したものであり、この原則によって、サービスの提供機関と具体的なサービス提供を統合していくことが迫られていたのである。

しかし、上記のような動きはあったものの、1960年代以降も依然として実践の場面では、ある問題に焦点化して援助を行っていく傾向は続いていたために、複雑多様な社会問題や生活問題に対して現実的な状況に応じた柔軟な対応をすることがますます難しくなっていた。そこで、このような状況をなんとかと打破していくために、専門分化した方法ではなく統合化した方法により、人間の生活を全体的に把握し援助していく重要性が指摘され、ジェネリック・ソーシャルワークが再び脚光を浴びることとなった。これに伴い教育の場面においても、ジェネリックな視点を持ったソーシャルワーカーを養成するためのカリキュラム整備が行われていったのである。

## (2) ジェネラル・ソーシャルワークの概念

ジェネラル・ソーシャルワークとは、基本的には、対象のサイズや種別、援助の方法に関係なく、あらゆる人間の生活全体を包括的に捉え、人間と環境との相互作用、交相互作用を重視し、社会との関係を踏まえた援助を行うための実践体系の枠組みのことを言う。また前述したように、ジェネラル・ソーシャルワークとは諸外国の動向を踏まえ、わが国独自のソーシャルワークの確立を目指し構築された概念である。

これに関連して、わが国の研究者がジェネラル・ソーシャルワークをどのように捉えているかを検討していくと、小松源助は、ジェネラリスト・アプローチを、「まず、専門職としての社会福祉実践活動を、包括的・統一的にとらえていくための共通基盤を確立しながら、総体としての方法を特質づける視点と枠組みを確定し、そのうえにたつて方法の再編成をはかっていくことをもって統合化とみなしていくというとらえ方」<sup>43</sup>であると規定している。

副田あけみは、ジェネラリスト・アプローチを、「ジェネラリスト・ソーシャルワーカー養成の概念枠組みとして、アメリカで発展してきたもの」であるとし、「あらゆる種類の問題・ニーズ、またあらゆる実践の場に対しても応用可能な、問題・ニーズを全体的（包括的）にとらえる視点と、多面的な援助内容を柔軟に計画・実施していける能力・融通性・想像力をもったソーシャルワーカーを養成するための認識および実践の枠組みである」<sup>44</sup>としている。

太田義弘は、ジェネラル・ソーシャルワークを、「グローバルな視野で錯綜した生活や環境を捉える時代の要請が生み出した包括・統合的な発想や視点である。この概念は、現在のところまで確立した固有の理論や、それに基づくアプローチを意味するものにまで成熟してはいない。多様なソーシャルワーク実践理論や実践方法の成果を摂取しながら、ソーシャルワークの原点を再考し、時代が求める包括・統合的なソーシャルワーク実践を新しいパラダイムのもとに再構築しようとする発想であり、その方法を具体化する視点である」<sup>45</sup>と論述している。

また、秋山は、「社会環境、物的・自然環境、と人間との境界域（インターフェイス）に介入して行き、よりよい安定した人間としての生活環境を作り出して行こうとするものである」とし、「このジェネラル・ソーシャルワークは人間の問題を環境の中で発生する生活問題へと視点を変え、従来の局所集中対応的な問題理解と援助方法を捨て、地球的規模

から人間を見直し、そこに内在する諸システムとのバランスは問題を訴える人々のみならず、一般の人々の生活とその質にまで関心を寄せるものになる」<sup>46</sup>と論述している。さらに、中村は、「グローバルな視野で今日の複雑で多様な生活状況をとらえようとする包括総合的な発想や視点を実践する考え方である。そして、わが国の多様な生活問題解決に向け、新たに社会的に要請された組織も視野に入れた施設・機関での実践活動を行っていくうえで唯一の専門的基盤を与える特徴ある概念と位置づける」<sup>47</sup>と述べている。

佐藤は、ジェネラリスト・ソーシャルワークを、「社会福祉サービスを提供する過程で共通基盤としての基本的枠組み（4つの総体〈価値・知識・技能・能力〉と10のP〈人間、問題、人間：環境：時間：空間、専門職ワーカー、場所、専門職団体、エコ・システム視座、ソーシャルワークの目的、実践理論・実践モデル・実践アプローチ、ソーシャルワーク過程〉）を中心として、専門職者としてのジェネラリストが、社会生活を送るうえで何らかの生活課題（life task）に直面している人（福祉サービス利用者＝クライアント）と共に、「人間：環境：時間：空間の相互作用」を促進することにより、利用者の社会生活機能を支援する過程の総体をいう」<sup>48</sup>と論じている。

以上、これらの考え方をもとにジェネラル・ソーシャルワークについて定義していくと次のように言うことができるであろう。すなわち、さまざまな環境システムの中で生活する人間という視点を基軸に、日々刻々と変化している人間の生活を地球的規模から包括・統合的に捉え、その中で生じる問題・課題・ニーズに対して、多種多様な実践理論や実践方法を組み合わせて柔軟に援助を行っていくための実践体系の枠組みである。

### (3) ジェネラリスト・ソーシャルワークとジェネラル・ソーシャルワークの相違

ジェネラリストとジェネラルの相違について述べる前に、これらに関連する用語としてジェネリックがあるので、まずはこの言葉について整理をしていくことにする。ジェネリックとは、実践活動の根幹をなす共通特性を意味する<sup>49</sup>とともに、派生、分化したものの共通項を捉え、その起源や本質の同一性を表現しようとするものである<sup>50</sup>とされている。ジェネリックという考え方の源流はリッチモンドまで遡ることができるが、この言葉が用いられるようになったのは1923年から開催されたミルフォード会議の中で、分野ごとに専門分化されていたケースワークに共通する視点や基本的な事項について検討したことがきっかけであった。その当時、児童、障害者、老人などのように分野や対象ごとに行われ

ていたケースワークに対して、どの実践分野・対象であろうとも、そもそもケースワークとして実践を行っていくのであれば、分野を超えた共通部分が存在するという考え方であり、その共通基盤を整理した概念がジェネリック・ケースワークであった。そして、1929年に出されたミルフォード会議の報告書の中ではじめてジェネリックの概念が登場することとなる。その後この考え方は、ジェネリック・ソーシャルワークへと発展していくことになる。これは、ケースワークのみだけではなく、グループワーク、コミュニワークを含めて、ソーシャルワーク実践においては、それぞれの方法論を超えて、その中に共通している価値、知識、技術、理論、目的などが存在するという見方であり、方法論を収束し、統合化させた概念である。しかし、ジェネリック・ソーシャルワークは、ジェネリックケースワーク論争にとどまり、その当時は一般に広まることはなく、一般市民に認知されるようになるのは1970年代に入ってからである。

次に、ジェネラリストとジェネラルの相違について検討していくことにする。ジェネラリストとは、広範な機能を用いる一般性を持ったソーシャルワーカー<sup>51</sup>、ジェネラルな方法を用いるワーカー<sup>52</sup>、ジェネリック・ソーシャルワークを行う人<sup>53</sup>などという意味で用いられている。このことから理解できるように、ジェネラリストとは、あらゆる分野・対象に対応し、特定の理論やアプローチではなく、統合された方法論を用いるソーシャルワーカーのことを指す。また、ジェネラリストは、米国のソーシャルワーク教育課程との関係性が深く、学部卒業生をジェネラリスト、修士課程以上の卒業生をスペシャリストあるいは上級ジェネラリストと呼んでいた<sup>54</sup>。一方ジェネラルとは、マクマホン(McMahon, M.O.)によると、ジェネラリストと同じ意味で、基本的な実践活動のタイプ<sup>55</sup>を表すものとして捉えられるという指摘もある。しかし、前述の秋山の考え方によると、ジェネラル・ソーシャルワークとは、環境の中で生活している人間を全体的な視点から捉え、援助を行っていくための実践基盤が整っており、具体的な方法を伴った実践理論であると理解できる。

つまり、ジェネラリスト・ソーシャルワークがジェネラリストとしての教育カリキュラムを受けた援助者を示しているのに対して、ジェネラルは、ジェネラリストが展開するジェネラルな視点に基づく方法や援助過程などの援助の実践体系そのものに焦点を当てていることが特徴であり、そこに、ジェネラリストとの相違があると言えよう。ジェネラリストは、大学の学部レベルにおいて基準化されたカリキュラムによりソーシャルワークの基本的な事項（人間と環境に関する幅広い知識、いずれの対象者にも対応できる技術、援助

者としての価値・倫理など)を学んだことを示しているのに対して、ジェネラルとは、ジェネラリストとしての視点を基盤としつつ、現在の社会福祉における多種多様な問題に対して、全体的な視点に基づき柔軟に対応するという方法論に焦点を当てているのである。

#### (4) ジェネラル・ソーシャルワークの基本的な特性

ジェネラル・ソーシャルワークの基本的な特性について検討していくと、マクマホンは、ソーシャルワークの基礎(知識、価値、技術、目的、承認、環境の中の人間という視座)を発展、拡大、統合させた概念としてジェネラル・ソーシャルワークを位置づけ、その重要な構成要素について構造図を用いてあらわし、その特徴を次の5点で整理をしている。すなわち、①生態的・システムの視座、②問題の焦点化、③多面的アプローチ、④理論や支援方法の自由な選択、⑤問題解決過程<sup>56</sup>である。ティンバーレイク(Timberlake, E.M.)らは、マクマホンの視点をさらに発展させ、上記①～⑤の基本的な特徴に、利用者へのストレンクス視点ないしはニーズへの適応<sup>57</sup>を追加し、時代の要請に応じた視点の強化を図っている。

デュボア(DuBois, B.)らは、ジェネラリスト・ソーシャルワーク実践の特徴を次の4点で整理している。その内容は、①ジェネリックな実践過程を活用し、クライアントシステムとの協働を系統立てる、②多様なシステムレベル、すなわち、人間システムの範囲内で、システム間で、また環境システムの中で、変化に対する潜在能力を認識する、③社会環境の文脈における人間行動を考察する、④直接的実践と、社会政策及びソーシャルワーク・リサーチの活動を統合化すること<sup>58</sup>であるとし、社会の中で生活しているクライアントに対して具体的な実践を行っていくための視点、方法、活動などについて考察している。

また、シーフォー(Sheafor, B.W.)らは、ジェネラリスト実践の特徴を4つの構成要素から明らかにしている。その内容は、①人間に関わる諸問題、生活状況、社会的状況の相互関係を強調する多面的な方向づけ、②アセスメント及び介入へのアプローチは、多くの異なる実践の枠組みからアイデアを引き出し、クライアントにとって妥当かつ有用であると思われる全ての行動を考慮すること、③介入の戦略とワーカーの役割の選択が行われるのは、主としてクライアントの問題や目的、状況、および変化の対象とされるシステムの規模に基づくこと、④知識、価値、技術の基盤は、文脈や位置、諸問題の間を自由に移動すること<sup>59</sup>であるとしている。スキヤチ(Schatz, M.S.)、ジェンキンス(Jenkins, L.E.)、

シーフォアのモデルによると、ジェネラリストの視座とは、①社会行動とエコシステムの知識で満たされ、②民主主義、人道主義、エンパワーメントを含むイデオロギーを組み込み、③ワーカーが実践場面でアプローチを行う際に、理論的、方法論的に受け入れやすいことが要求され、④クライアントを中心に据え、問題に焦点を当て、⑤直接的、間接的な介入の両方に目を向け、⑥調査に基づいたものである<sup>60</sup>と述べている。

ミレーらは、ソーシャルワークとしてのジェネラリスト・アプローチは主として次の4つの前提から決定されるとしている。その前提とは、①人間行動は、社会的・物理的環境と密接に結びついていること、②この人間と環境とのつながりに基づき、あらゆる人間システムの機能を高めるための機会として、システムそのものの変化、環境との相互作用による修正、置かれている環境の範囲内の他のシステムの変更が含まれている。そして、ジェネラリストは、これらの生じうる変化の手段に対応した多様なレベルのアセスメントと多様な方法による介入を履行（実行）すること、③個人から社会に至るまでのいかなるレベルの人間システムに対する援助においても、似たようなソーシャルワークの過程を使用する。あらゆる人間システムへのソーシャルワークの介入に必要とされることは、対話形式を通しての情報交換、置かれている状況の変化を発見する過程、援助の目的を成し遂げるための発展の局面である、④ジェネラリストは、直接的実践を越えて責任を持つ。それは、調査を行い応用するのと同様に、社会政策に対する援助が大切であるということである<sup>61</sup>。すなわち、人間と環境との相互作用に焦点を当て、多様な人間システムと環境システムに柔軟に関わっていくための諸活動が基本的な特性であることを示している。

モラレス（Morales,A.T.）らは、ジェネラリストとして最低限保有していなければならない能力として次の7つを挙げている。①対人援助に対して効果的な関わりをもつ、②変化の過程をうまくマネジメントする、③多様な介入の形式について適切に選択し、利用する、④実践状況の決定に基づき、多様なシステムサイズに介入する、⑤援助者としてのさまざまな実践的役割を遂行する、⑥自分自身の実践を評価し、調査する、⑦機関における役目を十分に果たすこと<sup>62</sup>である。つまり、技術、多様な方法と介入、役割（援助者として、機関として）、環境調整に関する視点、評価などを認識していくことがジェネラリストにとって必要な能力とされている。

わが国においても、1990年代以降にこれらの諸概念が紹介され、秋山や太田などによってわが国固有の視点としてのジェネラル・ソーシャルワークの研究が進められている。秋山はジェネラル・ソーシャルワークの基本的な発想として次の5点を挙げている<sup>63</sup>。

- ① 固有の実践状況のなかにあっても、全ての人間や集団・組織に対して援助の手段を提供すること。いわゆる、無差別援助の原則の履行である。
- ② 状況を阻害している身体的・物的・社会的環境を統合的に考慮に入れること。
- ③ 人間と環境の間の相互作用、交互作用の実体と影響を理解すること。
- ④ 必要とする援助実践を開始する焦点を提供すること。
- ⑤ 一貫した明瞭な実践枠組みを提供すること。

とし、対象、手段、環境と状況、視点、焦点（問題の把握方法）、実践の枠組みがジェネラル・ソーシャルワークにとって必要不可欠な構成要素であると述べている。

また太田は次のとおり、視点、焦点、目的、手段、方法、運動、過程、特性という8点を基本的な特性<sup>64</sup>とし、これらを共通認識していくことがジェネラル・ソーシャルワークにとって必要であることを述べている。

- ① 視点 - 人間の固有性と主体性を尊重した利用者中心の視点
- ② 焦点 - 人間と環境が織りなす人間の生きざまをトータルにとらえる生活概念
- ③ 目的 - より豊かな社会生活の回復・維持・向上と自己実現
- ④ 手段 - 社会福祉諸サービスの提供を通じた具体的課題の解決
- ⑤ 方法 - 社会的自律性の支援を基本とした科学的方法
- ⑥ 運動 - 社会福祉諸サービスの維持と改善・向上へのフィードバック活動
- ⑦ 過程 - ミクロからマクロへ循環するネットワーク活動を通じた支援の展開過程
- ⑧ 特性 - 専門職業者による人間と環境への支援活動の展開

以上、これらの先行業績を踏まえて、ジェネラル・ソーシャルワークの基本的な特性について筆者なりに検討していくと次のとおりとなる。

- ① 視点：利用者の個別性と主体性を尊重し、社会生活機能を高めるために、環境システムへの介入を強調する。
- ② 焦点：人間と環境に対するエコシステムの視点を重要視する。
- ③ 目的：問題・課題の解決、対処能力の獲得・向上、潜在能力の活用・開発、成長・変容の促進、生活の質（QOL）の向上を目指す。
- ④ 対象：あらゆるシステムサイズ（ミクロ、メゾ、エクソ、マクロ）を援助の対象として介入する。
- ⑤ 方法：状況に応じて、種々の実践モデルや実践アプローチを適切に組み合わせて使用



する。

⑥ 過程：援助は一貫した展開過程を通して実践され、各局面における利用者との協働が重要となる。

⑦ 実践：直接的な実践とともに自らの実践を調査・評価し、振り返る。

それぞれの内容について簡単に説明を加えていくと、第1に、唯一無二の存在である一人ひとりの人間を援助の中心に据え、自己選択と自己決定といった利用者の主体性を尊重していくことが援助の前提となる。そして、効率的な問題の解決のため、人間の生活をより豊かにするためには、人間のみではなく、環境に対する幅広い視野を持つことが極めて重要であり、双方の接触面に焦点を当てることが大切となる。また、社会生活機能とは、人間と環境との相互作用、交互作用によって生み出される調和のとれた生活のことを言う。

第2に、ジェネラル・ソーシャルワークでは、人間の生活全体を包括的に捉え、人間と環境との相互作用、交互作用を重視しているので、エコシステム的な視点を欠かすことはできない。この発想によって、さまざまな環境システムの中で生きている人間の生活状況を全体包括的かつ個別的に把握し、それぞれの実態に即してより詳細に理解することが可能となる。

第3に、ソーシャルワークの根本的な目的としては、今も昔も変わらず利用者の生活上の問題を援助活動や各種サービスを提供することによって解決していくことが第一義的となるだろう。しかし、問題の捉え方については以前とはだいぶ様相が異なっている。因果関係のはっきりした病理的な側面だけではなく、生活上の課題や困難、円滑な生活状況を阻害している要因、ニーズとの関連性で問題を捉える視点が一般的となっており、利用者の成長・変容の促進にも目が向けられている。また、ジェネラル・ソーシャルワークではこれだけにとどまらず、利用者や環境の持つ潜在能力を活用したり開発することによって、対処能力の獲得や向上を目指し、利用者の生活の質の向上にまで関心を寄せている。

第4に、ジェネラル・ソーシャルワークの対象は、個人から社会に至るまで、また、児童、障害者、高齢者などの属性に関係なく、すべての人々が援助の対象となり、それぞれの状況に合わせた介入を行っていくこととなる。

第5に、ジェネラル・ソーシャルワークには、固有の方法論があるのではなく、これまで積み上げられてきた実践理論や実践方法を場面、場面に応じて適切に用いることとなる。ここでは、ソーシャルワーカーの分析力やアートのセンスが重要な要素となる。

第6に、ソーシャルワーク実践は、無手勝流なやり方によって行われるのではなく、一

定の援助プロセスを経て実施される。よって、一貫した援助過程の枠組みが重要となる。しかし、援助過程はいつも同じ手順を踏むということではなく、場合によっては、状況に応じて柔軟に変更していく必要がある。過程の手順を守ることだけに終始しては、援助過程のもつ本来の意義を見失う恐れがある。

最近では、効率的な援助を展開していくことがより重視されてきたために、アセスメントの局面だけではなく、評価の局面の重要性についても強調されるようになってきている。

最後に、援助過程のすべての局面を通して、できるかぎり利用者と協働して取り組んでいくことが重要となる。

第7に、これまでのように利用者に対してただ援助を提供していけばよいというのではなく、自分の実践を調査し振り返ることによってその効果や効率性を検討し、援助の成果をマクロレベルにまでつなげていくことがますます必要となっている。つまり、直接援助と調査と社会政策へのフィードバックを一体的に捉えていくことが重要である。

このように、ジェネラル・ソーシャルワークでは、社会生活を営んでいる人間を理解し、利用者の生活全体を捉え、各環境システムを十分に活用し、また必要に応じて社会資源を開発し、人間と環境との相互作用を促進させ、利用者に対する短期、中期、長期の支援計画に基づき、一定の実践プロセスを経て、各種実践モデルやアプローチを駆使・アレンジしながら支援が行われる。そして、支援内容を客観的に評価し、それをマクロレベルにまで反映させていくのである。

## 2 日本におけるジェネラル・ソーシャルワークの進展

日本でジェネラル・ソーシャルワークという用語が使われるようになったのは 1990 年代に入ってからである。日本でも社会福祉におけるパラダイムの転換が図られる中で、ソーシャルワーク実践にエコシステムによる視点が導入されたことによって登場し、発展してきた理論である。1993 年には伊藤葉子と小松が、1995 年には秋山がジェネラル・ソーシャルワークに関連する論文を発表している。そしてわが国において、ジェネラル・ソーシャルワークがクローズアップされることとなったきっかけは、1998 年に『ソーシャルワーク研究』の 24 巻 1 号で、「ジェネラル・ソーシャルワークへの接近」というテーマで特集が組まれたことによるものであろう。紙上ではこのテーマに関連して合計 6 本の論文が紹介されている。太田、秋山、中村は「ジェネラル・ソーシャルワーク」という呼称を使

用し、佐藤は「ジェネリック・ソーシャルワーク」を、また、渡部律子と副田は「ジェネラリスト」という呼称を用いており、それぞれの立場からソーシャルワーク実践でのジェネラルな視点による援助の必要性や今後この理論がわが国で発展していく可能性について述べられている。現在では社会福祉援助技術論や社会福祉援助技術現場実習の標準テキストの中に、ジェネラル・ソーシャルワークやジェネラリスト・ソーシャルワークという用語を目にするようになり、一般的に受け入れられてきた考え方であると言える。

アメリカにおけるソーシャルワーク教育は、前述のとおり大学院での教育が中心であり、学部卒業生をジェネラリスト、修士課程以上の卒業生を上級ジェネラリストまたはスペシャリストと呼び、その役割の違いを強調していた。その背景には、スペシャリストの専門性や立場、存在意義を一般に認知させたいという動向が見られる。しかし、福祉サービス利用者の増加や、利用者が抱える生活問題やニーズが複雑多様化していく中で、特定の部分に焦点化する援助では、効果的に問題を解決することが難しくなった。そこで、広範な視野により利用者の抱えているさまざまな生活問題をみつめ、包括的に把握し、ケースに応じて柔軟に対応し援助を行っていくジェネラルな視点を持ったソーシャルワーカーが次第に必要とされたのである。そして、1974年に米国のソーシャルワーク教育協議会(CSWE〔Council on Social Work Education〕)により、ジェネラリスト教育としての科目の基準が設けられ、ジェネラリストの養成も重要視されることとなった。

日本におけるソーシャルワーク教育は、上記のようなはっきりとした分化はなく、学部中心の教育カリキュラムで構成されており、その中で社会福祉士の養成が行われている。

(一部の学校では、大学院で社会福祉士の指定科目を修得することができる場所もある)厚生省告示第200号<sup>65</sup>により社会福祉士養成のための指定科目として12カテゴリー16科目が規定されているが、その指定科目のひとつに「社会福祉援助技術現場実習」がある。この現場実習では、法令で定められた指定施設(厚生省告示第203号<sup>66</sup>)での180時間以上の実習が必須条件とされているが、この現場実習に関して、本学を例にして考えた場合、学生の実習先の種別(例えば、社会福祉協議会、児童養護施設、身体障害者更生施設など)と就職先とが一致していない場合が少なからずある。例えば、福祉事務所の社会福祉主事や児童相談所の児童福祉司になるためには、それぞれの地方公共団体における採用試験に合格し、なおかつそれらを担当する部署に配属されなければならない。そのため、ごく当たり前のことであるが、実習先として福祉事務所に行ったからといって必ずしもその機関に就職することはできないのである。このような状況は他大学でも同様であると考えられ

る。このように、就職の条件として実習の有無との相関関係があまり高くなく、実習先種別と就職先が異なる学生が多数いることを考えると、わが国のソーシャルワーク教育においては、ジェネラル・ソーシャルワークについて教授していくことが極めて重要であり、またそれを浸透させるのにまさしく相応しい環境とすることができるだろう。

一方で、わが国の大学院の中には、これまでも福祉現場におけるスーパーバイザーやリーダー的な立場の人材を養成することを目的とした学校も存在はしていたが、その数は僅かである。しかし、2004年度より日本社会事業大学において、わが国はじめての社会福祉分野の専門職大学院がスタートした。養成期間が1年という短期間の中で、どれだけ実践現場で大いに活躍できる有用な人材を育成することができるのかという問題点も指摘されてはいるが、日本ではじめてスペシフィック・ソーシャルワーカーの養成を明確に打ち出し、それに基づいた教育カリキュラムや教育体制が整備されたことについては注目に値する。このように、わが国においてもスペシャリストを養成する動きが出てきたことで、日本におけるソーシャルワーク教育の構造も今後何らかの変化が生じることも十分に考えられる。

#### IV ジェネラル・ソーシャルワークの展開過程 –GI モデルを中心に–

この章では、実践現場でジェネラル・ソーシャルワークによる援助を具体的に展開していくために、カースト＝アシュマン（Kirst-Ashman, K.K.）とハル（Hull, G.H.）によって考案されたジェネラリスト・インターベンション・モデル（*The Generalist Intervention Model* (GIM)、以下、GI モデルと略す）<sup>67</sup>を参考に、その展開過程を考察する。GI モデルではソーシャルワークの実践過程を、図2のように7つの局面に分類している。ここでは、それぞれの局面における特徴を整理していくと共に、環境を重視するジェネラル・ソーシャルワーク実践の展開過程について検討する。

GI モデルとは、計画的変革をもたらすための援助過程における取り組みに、段階的な方向づけを提供する実践モデルであり、一般的には、利用者が現在抱えている問題に焦点を当て取り組むことに方向づけを与える。また、このモデルには3つの主要な特徴・特性がある<sup>68</sup>。それは、

第1に、GI モデルでは、ソーシャルワーカーが、折衷的な知識基盤、広範囲なシステムを対象とする実践技術、専門職としての価値基盤を具備していることを想定している。

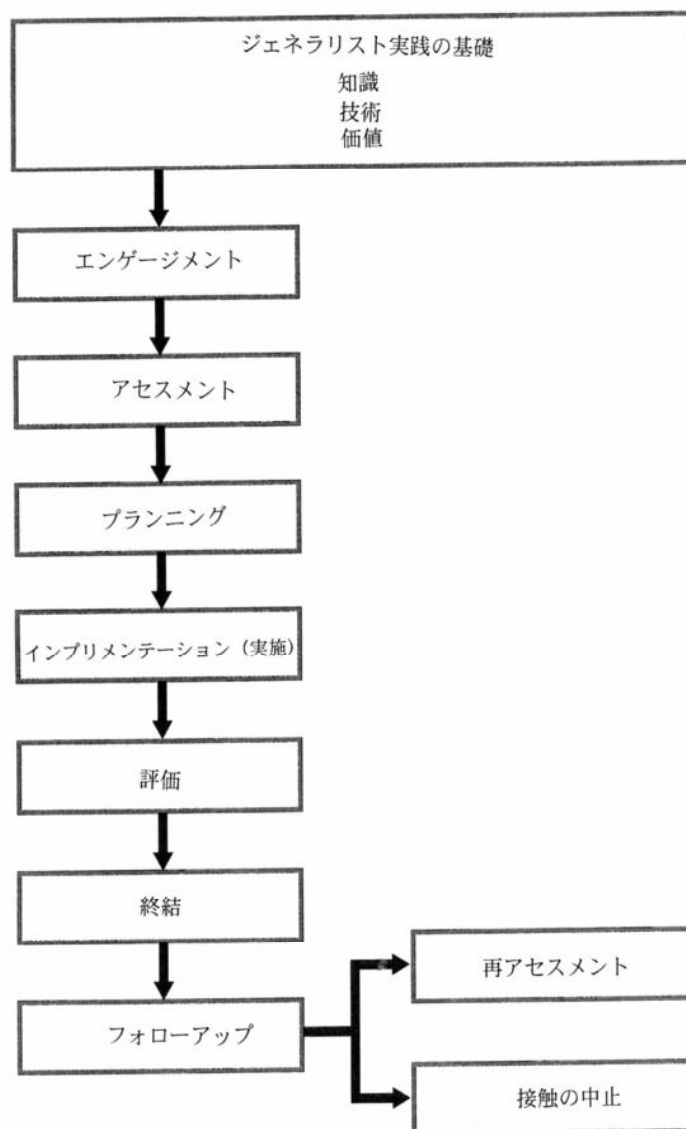
第2に、GI モデルは、計画的変革をもたらすための援助過程として、その中核となる7つの段階（局面）から構成されており、利用者の強さ（ストレングス）を評価することを重視する。その過程とは、①エンゲージメント、②アセスメント、③プランニング、④インプリメンテーション（実施）、⑤評価、⑥終結、⑦フォローアップである。

第3に、ジェネラリスト・アプローチとは、実質的にはどのような問題に対しても、多様なレベルの介入により分析し、問題解決に取り組むことを意味している。つまり、GI モデルの目指す方向性は諸問題に取り組むことであり、個人だけではなく、集団、組織、そして主要な社会政策をも援助の対象として捉えている。言い換えると、この実践モデルが関わっているのは、変化の対象としてのミクロ、メゾ、マクロのシステムである。

なお、上記で述べられている折衷的な知識基盤には、①実践現場についての知識、②システム理論、③エコロジカルな視座、④教育カリキュラムの内容（科目としては、人間行動と社会環境、社会福祉政策とサービス、ソーシャルワーク実践、調査研究、人間の多様性と社会的・経済的正義、現場実習、ソーシャルワークの価値と倫理）が含まれている。また、広範囲にわたる実践技術とは、第3の事柄に取り組んでいくことである。専門職としての価値基盤については、①全米ソーシャルワーク協会の倫理綱領、②カナダソーシャ

ルワーク協会の倫理綱領、③倫理的なディレンマに専門的な価値を適応することが挙げられている<sup>69</sup>。ここでは、GIモデルによる援助の展開過程に焦点化して述べていくので、これらの事項に関する詳細については省略する。

図2 GIモデルにおける計画的変革の段階



資料 Kirst-Ashman, K.K.&Hull,Jr, G.H. *Understanding Generalist Practice* (3rd ed.), Thomson Learning, 2001.

## 1 これまでの援助における展開過程との相違

この節では、これまでの援助の展開過程と GI モデルによるそれとの相違点を整理することによって、後述する GI モデルによる展開過程の特徴をより明確にする。

これまでのソーシャルワークの歴史上における援助過程を理解していく場合には、①援助における過程のもつ意味の変遷と、②援助の展開過程を構成する局面の機能・名称の変遷という2つの側面から理解していくことが可能である。ソーシャルワークの援助過程の認識の仕方は、時代背景、それぞれの実践モデルやアプローチ、立場によって変化してきた。また、研究者によって援助過程の各局面の名称には若干の違いがある。しかし、進行の手順や、実践過程に含まれている内容については共通している部分が多い。この変化について中村は、ソーシャルワークにおける過程研究の位置づけを次の3期に分けて整理している<sup>70</sup>。

第1期（1910～1940）： 援助関係の基本枠組や前提としての過程

第2期（1950～1970 前半）： 援助関係を築く重要な機能としての過程

第3期（1970 後半～現在）： 実践機能としての包括総合的な過程

それぞれの時代区分での特徴を簡潔に述べると、第1期では、援助者と利用者との援助関係に関心が向けられており、援助過程では、双方の援助関係をスムーズに形成していくためにはどのようにすればよいのかという点に焦点が当てられていた。つまり、援助過程は、援助関係をうまく形成するために活用されていたにすぎなかった。またこの時代は、診断主義派が、医学モデルの治療の手法・手順である、インテークー調査（検査）ー診断ー治療という一連の流れをソーシャルワークに準用し、インテークー社会調査ー社会診断ー社会治療という援助過程を構築した。その一方で機能主義派は、過程を初期、中期、終結期に分け、時間的な経過を重視したモデルを構築していった。しかし、援助の展開過程が直線的であったことや、援助関係の進展に特化していたことについては双方の学派とも同一であり、目指す方向性は同じであったと言える。

第2期では、よりよい援助関係を形成していくためには、援助過程が必要不可欠であるという認識が持たれるようになった。また、バイスティック（Biestek, F.P.）らによって、援助過程は、援助関係を通して利用者を変容するための必要な仕組みとして理解されるようになった。

第3期では、従来までの援助関係を前面に出した認識から脱却し、実践機能として援助過程が認識されるようになった。また、人間の病理現象に視点を向け、援助者が治療的な役割を果たす医学モデルから、環境の中で生きている人間の生活をエコシステム的な視座から把握・理解していこうとする生活モデルに移行した。これによって、人間と環境との相互作用という幅広い視点から問題を把握することが可能となった。併せて、援助過程のおおの局面もモデルと共に変革され、医学モデルのときの直線的な援助から必要に応じてフィードバックを行う循環型の展開過程へと移行していった。なお、一般システム理論や生態学的視座に基づく人間と環境を同時一体的に捉えていく援助過程については、研究者によってその局面の構成要素や名称などに若干の違いがある。一般的に理解されている基本的な形式は、①インテーク、②アセスメント（事前評価）、③目標設定、④援助計画、⑤援助活動（介入）、⑥事後評価、⑦終結、⑧追跡調査<sup>71</sup>である。

ジェネラル・ソーシャルワークでは生活モデルによる展開過程をベースに若干の変更を加え、その機能をさらに強化している。

## 2 GIモデルによる展開過程の特徴

### (1) エンゲージメント

ソーシャルワーク実践の展開過程におけるはじめの局面をこれまではインテーク（一般的には受理、受付）と呼んでいたが、ジェネラル・ソーシャルワークではエンゲージメントを用いる。インテークとエンゲージメントは基本的に違う機能であると言われているが、その違いについて中村<sup>72</sup>は次のように整理している。「インテークは、一般的には『取り入れること』、『受理』と訳される。これは、初めて社会福祉施設・機関を訪れた人の問題をソーシャルワーカーとの面接を通じて受け入れ、判断を行なう点に特徴がある。そこでは、クライアントとソーシャルワーカーが送り手と受け手のように各自の役割を明確化しながら援助を開始する」のであり、「今後の援助を行なうかどうかを決定する段階であるため、援助の準備段階とも理解されている」のである。他方、エンゲージメントは、『契約』や『約束』という訳にも示されているように両者の関係が平等なパートナーシップをもって問題解決にとりかかることを意味している。すなわち、エンゲージメントとは、まずクライアントとソーシャルワーカーの信頼関係を持ったパートナーシップづくりをとおして次



の局面展開に向かうための問題・感情・達成課題を整理していく局面」であるとしている。つまり、インテークは、援助の送り手と受け手というように、援助者と利用者との関係が上下関係とまでは行かなくとも、受け入れ側の機関・施設の機能によって利用者をふるいにかける形になっていたため、援助者側の権力が強かったと言える。それに対して、エンゲージメントでは、あくまでも援助者と利用者との対等なパートナーシップの形成を目指し、この段階でふるいにかけるのではなく、協働して次の局面を目指していくところに特徴がある。そして、この局面からすでに援助がはじまっていることを意味している。

ジェネラル・ソーシャルワークにおけるエンゲージメントの局面は、利用者が抱えている生活問題にはじめて触れる場面であり、パートナーシップの形成を図りつつ、利用者も援助者もお互いに情報を交換し、利用者が抱えている問題を的確に把握し、共に取り組んでいく問題を明確化することが必要である。この局面を滞りなく終えるために確認しておかなければならない事柄、留意点を整理すると下記のとおりとなる<sup>7374</sup>。

① 利用者の抱える問題を理解する。

まずは利用者の主訴を適切に捉え、何が問題となっているかを双方で客観的に確認することが大切である。そのためには、人間システムと環境システムとの接触面（境界）に焦点を当てた問題の把握が必要となる。

② 問題に対する感情を認識する。

利用者が問題状況をどのように認識し、それに対してどのような感情を抱いているのかを理解することが必要である。そして、援助者は利用者の揺れ動く心境を言語・準言語・非言語コミュニケーションなどを通して理解していくことが重要となる。

③ 利用者が話しやすい状況を作る。

援助者は、緊急を要する問題を抱えて混乱していたり、あるいは、はじめて福祉機関・施設を利用することに対する不安や心の葛藤などを持つ利用者の気持ちを十分に考慮する必要がある。そして、利用者の緊張を解きほぐし、少しでも話しやすい環境を作るために働きかけ、声をかけることが重要となる。

また、援助者として利用者の状況に限りなく関心を持っているということを示し、温かく、誠意を持った対応をしていくことが必要である。

④ 援助者と利用者との専門的な援助関係を形成する。

ソーシャルワークでは、ただやみくもに援助を行っていけばよいというものではない。専門的な援助関係を形成しつつ、利用者を援助関係に適応させることが重要となる。

⑤ 施設・機関で提供できるサービスと利用者が期待していることについて話し合う。

利用者がどのような目的を持って援助を求めてきたのかを明確にし、利用者の期待に沿うサービスを当該施設・機関で提供できるかどうかを判断していく。

⑥ 援助開始の決定及び他機関への委託

話し合いにより双方の同意が得られれば、援助契約を結び援助開始となる。ただし場合によっては、他機関の方がサービス提供に適していることがある。そのときは、他機関に委託する理由をわかりやすく利用者に伝え、了承を得ることが必要である。また、委託したからといってそれで援助が終了するというのではなく、利用者の社会資源のひとつとして、今後もその役割を果たしていくことが重要となる。

⑦ 仮目標の設定

当面、取り組んでいくべき目標を設定する。ただし、この目標はあくまでも初期段階のものであるため、援助過程が進展していくに従って柔軟に変更していく必要がある。

⑧ 必要とされる書類・記録を作成する。

フェイスシート等の書類について、次の局面にスムーズにつなげていくために必要な事項は過不足なく記入することが肝要である。

## (2) アセスメント

GI モデルにおける 2 番目の局面はアセスメントである。アセスメントとは、問題解決やニーズ充足のために必要となる情報をさまざまなルートを通して収集し、その収集した情報を利用者とともに分析・吟味をして、必要となる情報に意味づけを行い、プランニングやインターベンションに関しての方向性を定めるための重要な過程である。そして、援助に必要な状況、能力、資源等の的確かつ適正な認識<sup>75</sup>を行う機能を有し、適時必要に応じてフィードバックが繰り返される。中村はアセスメントの基本的な機能を①情報収集、②情報認識、③情報の確認とプランニング・インターベンションへの方向づけであるとし、これにエコシステム視座の具体化という近年の動向を踏まえたアセスメントの新しい機能として、チーム・アセスメントの視点とエンパワーメントの視点を追加している<sup>76</sup>。そして、ミクロからマクロに至るまでの循環過程によるアセスメントとフィードバック機能を重要視している。

GI モデルにおけるアセスメントの目的とは、ミクロ、メゾ、あるいはマクロ的な視点か

ら、さまざまなところに影響をおよぼしていることが明らかになった問題についての調査と決定であるとし、まずは問題解決のために必要となる関連情報の収集を行い、次にすべての実践レベルに関する介入の準備が必要であるとしている<sup>77</sup>。そして、アセスメントを進行していく上でのサブステップとして次の4点を挙げている<sup>78</sup>。

- ① 援助の対象者を明確にする。
- ② 利用者のおかれている生活状況をアセスメントし、問題を明確化する。
- ③ 利用者の問題とニーズについての情報を得る。
- ④ 利用者の持つ強さを明確にする。

それぞれの内容を説明していくと、第1に、ごく当たり前のことのように感じるが、まずは「誰が援助の対象者になるのか」を特定しなければならない。このときに考慮すべきことは、援助の対象者は利用者個人の場合もあるし、複数の場合もあるということである。つまり、対象者を利用者システムとして捉える視点が重要であり、こうすることによって、個人から家族、集団、組織、地域をも援助の対象者として認識することが可能となる。

第2に、GIモデルでは、問題を多面的な側面から理解することを強調しているため、ミクロレベル、メゾレベル、マクロレベル、そして人間の多様性の部分について、それぞれについてのアセスメントの必要性を示唆している。具体的には、まずミクロ的な視点では、利用者の身体的・精神的な状況を把握し、利用者の抱えている危機的な問題は何か、それに対する対処能力、耐性はどうか、そのおかれている状況を利用者自身はどのように感じているのかを確認していく。ミクロ・メゾ的な視点での具体的な例としては、家族関係について、近くに家族はいるのか、助けてくれる子どもはいるのかなどを確認していく。メゾ的な視点では、近隣との関係、手助けしてくれる友人などはいるのかを確認する。マクロ的な視点では、制度・サービスの利用状況を確認していく。そして、人間の多様性については、人種、民族意識、年齢、地理的環境、宗教、価値観、文化、見当識、身体的・精神的健康、その他、個人によってそれぞれ異なる特性を把握していくことが必要となる。

第3では、上述した4つの一般的なカテゴリーであるミクロ、メゾ、マクロ、そして人間の多様性の部分についての情報を得る必要がある。どのような状況で問題が発生し、それはいつから、どのぐらいの頻度で、それに関連している人々は誰か、利用者は何を求めているのかなど、利用者の問題とニーズについての情報を収集していくことはもちろんのこと、ジェネラル・ソーシャルワークのアセスメントでは、その他に人間（利用者、利用者システム、左記と関連の深い人々）、環境、人間と環境との相互作用<sup>79</sup>についての情報を

収集していくことが大切である。この中でもとりわけ、環境に対するアセスメントを強調していく必要があると筆者は考えている。そして情報は、面接や観察、聞き取り、資料、記録などを通して確認し、整理・分析を行っていくこととなる。

第4に、援助の展開過程を通して、利用者が潜在的に有している強さや問題状況に対する対処能力を見極め、「利用者の強さ」に関する視点を常に念頭に置き、それらが高まっていくように援助していくことが重要である。またアセスメントでは、援助に関わる多職種間の人々が、必要な情報を正確に理解し共有していくために、アセスメントシートやマップなどを用いて客観化していくことも重要となる。

ジェネラル・ソーシャルワークのアセスメントの局面では、環境に対するアセスメントを特に重視している。第2章で、ジェネラル・ソーシャルワークにおける環境概念の枠組み（試案）（図1-3）として整理したように、ソーシャルワークでは、実に多様な環境システムから構成されている環境概念をよく把握しておく必要がある。その中でどの環境システムに働きかけていくのかを状況に応じて判断し、それに基づき情報を収集し、分析を行っていくこととなる。

環境を重視するアセスメントに関して大きな示唆を与えてくれるものとして、ケンプらが提案している「人—環境の実践における環境アセスメント」を挙げることができる。ケンプらはそれを次のように定義している。すなわち、「クライアントとワーカーが協働して、多様なレベルの環境と相互作用を持つクライアントとクライアント・システムについての情報を集め批判的に分析する、進行中の過程である。情報には、リスク、課題、関心のあつた問題と同じく、長所、資源、可能性、機会が含まれ、クライアントが経験する環境の意味に注意が払われる。」<sup>80</sup>とし、どのようなアセスメントにおいても必ず調べなければならない環境の側面として、①環境が基礎的な人間のニーズをどの程度満たしているか、②環境に存在する長所と資源、③環境の障害物<sup>81</sup>を挙げている。つまり、環境システムの有するマイナス面ではなくプラスの面に焦点を当て、その利用者の取り巻く環境の現状と潜在性を分析する必要性を説いている。また、同じような環境条件であっても人によってその感じ方や問題意識が異なるので、その点についても十分に考慮し、環境に対する利用者の想いに配慮すべきことを示唆してくれている。

環境重視のアセスメントの目標は、それぞれの利用者によって焦点化するところが異なる多様な環境の諸システムを把握することである。そして、そのどの部分（接触面）で問題が起こっているのかを状況からの的確に把握し、援助対象、援助の優先順位を見定め、環

境がおよぼしている影響について考えていくことである。

また、環境のアセスメントでは、ソーシャル・サポート・ネットワークに関する考え方を欠くことはできない。ソーシャル・サポート・ネットワークとは、「社会的な支援の機能を果たすためのネットワーク」であり、基本的には、フォーマルなネットワーク（専門職による援助システム）とインフォーマルなネットワーク（家族、友人、隣人、地域の有志、ボランティアなど）から構成されている<sup>82</sup>。これらのネットワークの状況を把握することによって、活用可能な資源や、他の環境システムとの関係性、影響関係が見えてくる。

### (3) プランニング

GIモデルにおける3番目の局面はプランニングである。プランニングとは、アセスメントで収集、意味づけを行った情報に基づき、インターベンションに向けて援助方針を確定し、具体的に目標を設定し、問題解決のための支援計画（短期、中期、長期）を作成していく局面である。

GIモデルでは、支援計画を策定していく上でのサブステップとして次の8点が挙げられている<sup>83</sup>。

- ① 利用者と協働して行う。
- ② 問題の優先順位をつける。
- ③ 問題を利用者のニーズにすり合わせる。
- ④ 各々の必要に応じてインターベンションのレベルを評価する。
- ⑤ 援助のゴールを設定する。
- ⑥ 目標を明確にする。
- ⑦ 行動の段階を明確にする。
- ⑧ 援助契約を結ぶ。（正式に契約する）

それぞれの内容を簡単に説明していくと、第1に、支援計画の作成に関しても利用者の参加が不可欠となる。利用者は問題の定義づけと問題の焦点づけに対して同意し、援助者とともに協働していかなければならない。またこの過程においても、利用者の強さを活用することが重要となる。

第2に、利用者の抱えている問題はひとつではなく複数である場合が多いので、その中からまずどの問題に焦点を当てて取り組んでいくかという優先順位をつける必要がある。

その場合、利用者と援助者の双方が重要であると認識している問題に取り組んでいくことが肝要である。

第3は、援助方法として、問題を解決するためのニーズは何かを考える視点が重要である。つまりそれは、「問題という視点」を「ニーズという視点」に変えるということである。常にこの視点を有していれば、状況に応じた解決方法を導き出すことが容易となる。

第4に、まずは利用者がそのとき抱えているニーズの中で、最も優先順位が高いものについて、その解決に向けての選択肢を利用者とともに話し合うことが必要である。なお、解決方法の選択肢は、ミクロ、メゾ、マクロレベルという変化の対象に焦点を当てている。

問題解決への選択肢が明らかになったら、次に解決方法を提案していく。そして、提案された解決方法に賛成か、反対かを双方で評価していくことが必要となる。具体的には、どのようにすれば実行可能か、成功のための機会は何か、どのぐらいの時間がかかるのか、利用者の強さは問題解決をしていく上である程度保持することができるかなどから判断していくこととなる。

第5に、援助のゴール（目標）を設定することによって、インターベンションをどのように進めていけばよいかの方向性が見えてくる。具体的には、利用者が本当に達成したいことは何か、利用者の大きなニーズはどのようにしたら叶えられるのか、利用者が当初考えていた結果は何だったのか、などについて検討していく必要がある。

第6に、援助のゴールがあまり明確でなく、あいまいな場合が多いので、ゴールに到達したか否かを利用者に知らせることがとても難しいことがある。このようにゴールが漠然としていると、ニーズに出くわしたときにどのように対応すればよいかわからなくなってしまうという問題が生じる。そこで援助者は、利用者のあいまいなゴール設定を、より明確な結果や目標設定に導く努力が必要となる。また、目標をはっきりさせるためには、我々が進んでいかなければならない段階を示し、目標をできる限り具体的な数値にして設定するとよい。

第7に、「誰が」、「いつから」、「何をするのか」、「どのようにして」といった各人が具体的に何をすべきかという行動の段階を詳細に記したリストを作成する。そして、目標を達成し、ゴールに辿りつくために必要となる課題を利用者に提示し、ともに取り組んでいく。また、目標を達成するためには、多様な行動の段階や積み上げが必要であることを予め考慮に入れておかなければならない。

この行動の段階では、利用者と一緒にモニタリングを行う。また、必要に応じて再アセ

スメントを行い、行動を変更する場合もある。

第8に、援助者と利用者がともにゴールに向かって援助を行っていくという援助契約を結ぶこととなる。契約に際しては、たくさんの確認項目が存在する。例えば、サービス内容、サービス提供者、サービス開始時期、援助目標、料金、財政的な保証人、面接の回数などである。また、契約を結ぶ際には、利用者が契約内容をすべて理解しているかを確認し、理解していない場合には、利用者のわかりやすい言葉で説明していくことが重要となる。さらに、留意しておかなければならないことは、ここで結ばれる援助契約は法律的な契約とは異なるということであり、利用者のニーズや状況の変化に柔軟に対応していくことが望まれている。

#### (4) インプリメンテーション

GIモデルにおける4番目の局面はインプリメンテーション（実施）である。通常この局面はインターベンション（介入）という呼称が用いられるが、GIモデルではあまり一般的には使用されていないインプリメンテーションという用語を使用する。ただし、インプリメンテーションとインターベンションは、ほぼ同義である。

インプリメンテーションとは、アセスメントに基づき作成された支援計画を具体的に実行していく過程であり、さまざまな実践アプローチを使用し、利用者システムあるいは環境システムに働きかけ、問題解決や援助目標の達成をめざす局面である。一般的なインプリメンテーションの方法としては、利用者システムに直接働きかける側面と環境に働きかける側面がある。インプリメンテーションをスムーズに進行させるためには、定期的なモニタリングやアセスメントが必要となる。それは、順調にインプリメンテーションが進行している場合には、モニタリングによって次の局面である評価、終結の段階に移行していけばよいのであるが、時として、インプリメンテーションを実施している最中に新しい問題や状況、状態が出現することがある。その場合には再度アセスメントを行い、支援計画を変更していく必要がある。

また、GIモデルにおけるインプリメンテーションでは、マイクロ、メゾ、マクロそれぞれのレベルにおける①フォロープラン、②進行状況のモニタリング、③修正プランの作成、④完全な計画の作成<sup>84</sup>を考慮に入れる必要性が指摘されている。

さらに、ジェネラル・ソーシャルワークでは、環境を重視するアセスメントと同様に環

境に焦点化した介入を重視する。この介入に関しても、ケンプらが提案している、「人—環境の実践における環境介入」の考え方が非常に役立つ。ケンプらはそれを次のように定義している。すなわち、「環境における行動、および環境条件が与える影響力の批判的分析をとおして個別と集合の視点を変換させること」<sup>85</sup>とし、環境介入の究極の目標を、「個人とグループ成長と変化を育み支える環境を作り出すことと、環境のなかで個人とグループが自らのために行動できる能力を強化すること」<sup>86</sup>であると述べている。つまり、環境に焦点化した介入とは、環境を重視するアセスメントから導き出され、分析、意味づけの行われた情報に基づいて、環境システムの長所や潜在性に気づき、他の環境システムとの関係性を考慮に入れつつ、環境の改善や修正、新しい環境の創造に向けて各種環境システムに対して具体的に介入し、利用者の快適な生活環境の基盤を整備していくことである。それと同時に、利用者それぞれが、自らのおかれている生活環境の中で、主体的に判断し、行動していけるようになるための能力やパワーの獲得を目指し、働きかけていくことでもある。これによって、利用者システムのエンパワーメントを促進させることが可能となる。

環境に焦点化した介入の中核概念として、サービスや資源を動員、開発していくことによるソーシャル・サポート・ネットワークの構築や、そこへのアクセスの促進、その強化<sup>87</sup>を挙げることができるが、そのためには社会環境を変化させていくことが重要となる。社会環境を変化させるための主な介入方法としては、①自然発生の援助者による介入（利用者がたんに援助を受けるだけでなく、援助も行なう機会をもつという互酬性の概念である）、②ネットワークの促進（新しい援助者の紹介や新しい援助資源の確認によりネットワークの境界を広げること）、③相互援助アプローチ（共通の認識をもつこと、個人的な悩みが公共の関心事となる）、④ネットワーク技能訓練の方策（資源へのアクセスを獲得したり、資源を増やすための貴重な方策を提供する）<sup>88</sup>が挙げられる。

## （5）評価

GIモデルにおける5番目の局面は評価である。評価とは、支援計画に沿ったインプリメンテーションやインターベンションが効率的に行われたかを確認し、ゴールと援助目標がどの程度達成されたかを利用者とともに調査・分析していく局面である。また、援助者が自分自身の援助を冷静かつ客観的に振り返る局面でもある。

評価の内容は、大きく分けて二つに分類することができる。一つ目は、支援計画や目標



と結果としての支援内容の効果を援助者と利用者で測定し評価していく過程評価である。もうひとつは、支援のなかで利用者に利用されたプログラムの有効性と効果を測定し評価するプログラム評価である<sup>89</sup>。

ソーシャルワーク実践では最近、この評価の局面の重要性が強調されてきている。その背景には、援助に関する利用者への説明責任やソーシャルワーク実践の改善に対する要求の高まり、ソーシャルワークにおいて **Evidenced-based practice** という考え方が導入されてきたことなどがある<sup>90</sup>。**Evidenced-based practice** とは、医学の分野で登場してきた考え方であり、看護や理学療法、そして福祉の分野でも紹介され注目されつつある。この用語を強いて日本語に訳すとすれば、「証拠・根拠に基づいた実践」ということになるだろうか。これは、援助者の経験や勘に基づく援助ではなく、仮説や効果に基づいた援助方法や援助技術を使用し、援助を展開していこうとする考え方である。

GIモデルにおける評価では、それぞれのゴールに対して、どの程度達成・到達したかをジェネラリスト実践としての調査の原理を適用し分析していく。この調査の結果に基づき終結に向かうのか、それとも再度新しい援助目標を作成していくのかが決定される<sup>91</sup>。この調査における概念には、形成された評価、付加的な評価、基本線、妥当性、信頼性、情報収集の方法、独立変数、従属変数、一般化が含まれる<sup>92</sup>。また、援助者が専門職者として、インプリメンテーションが効果的であったかを利用者に対してきちんと証明していくことが極めて重要となる。

最後に、評価の局面においてもできる限り利用者に参加してもらうことが大切である。また、援助者一人だけで評価するのではなく、援助に関わった他の専門機関の人々やスーパーバイザーにも加わってもらうことによって、より客観的で洞察の深い評価を行っていくことが可能となるだろう。

## (6) 終結

GIモデルにおける6番目の局面は終結である。終結とは、これまで利用者と援助者によって築き上げられてきた契約に基づく援助関係が終了を迎える局面であり、終結に対する双方の感情を分かち合い、援助終了後の利用者の生活に着目していく視点が重要となる。また、援助過程において得られた展開方法や効果に関して、個別的な生活問題の解決で完結するのではなく、メゾ、マクロレベルにフィードバックさせることも重要となる<sup>93</sup>。

終結の局面では、ただ援助を終了させてしまえばそれでよいといった単純なものではなく、特別な配慮や特有の技術、技量が必要となる。また終結に際しては、適切なタイミングが重要となるが、フォーチュン（Fortune,A.E.）はその基本的な理由を下記の5つに整理している<sup>94</sup>。

第1に、支援計画に沿って援助が行われているために、予めサービスの提供期間が定められていることがある。よって、その期限が切れることによって援助の終結が生じる。このように時間の制約がある場合に援助者は、援助の枠組みを形成するための時間的な感覚を大切にし、利用者の意欲を高めるような支援をしていく必要がある。

第2に、援助の途中であっても相互の同意により「開かれた終結」をすることが可能である。ここでいう開かれた終結とは、援助が終結したからといってこれまで築き上げてきた関係性がすべて切れてしまうということではなく、援助が再度必要になった場合にはいつでも対応するという、今後の援助の可能性を残した終結のことである。

このような状態になる要因として考えられることは、援助がスムーズに進行したことによって、援助途中にしてゴールに到達することができたり、逆に利用者の目標を達成したというエネルギーが弱まり、援助を断念することなどである。

第3に、援助者が施設・機関から離職したり、利用者が別のところへ引っ越したり、組織のサービス提供の方針の変化などから予期していない形で終結を迎えざるをえないことがある。

第4に、終結とは、他の援助者に引き継がれることについての話し合いでもある。この要因としては、援助者が別のケースを担当することになったり、利用者が他のサービスを受けた方がより相応しい場合が考えられる。

第5に、利用者が何の予告もなしにいなくなってしまう、援助が終結する場合がある。この理由としては、例えば、利用者の感情としてもう援助を受けたくないと感じたり、他にサポートしてくれる人を見つけることができ、現在の生活をあまり不都合に思わなくなったり、家族が転居してしまったりといったことなどが挙げられる。

また、ジェネラリストとしての援助者と利用者とのこの局面で取り組んでいかなければならない課題として次の5点を挙げるができる<sup>95</sup>。

① 援助者と利用者との援助関係を終了する時期を決定する。

終結の時期が近づいてきたら、援助が終了することを利用者に予告し、終結に向けての準備を行っていく。

② 援助目標の達成度を評価する。

これまで行われてきた援助の達成状況を、援助者が要約し利用者に伝え、利用者が獲得することができた知識や技術、パワーなどに対する認識を成長させる。

③ 進歩を維持、継続させる。

支援過程によって達成された目標が、終結後も維持、発展するように援助していく。

④ 援助者と利用者の感情的な相互作用を解決する。

援助が終了してしまうことに対する利用者の悲しみや喪失感、自由になることへの不安感などを取り除く。そして、援助者と利用者は感情的な相互作用を認識し、話し合いを行うことによってそれらを解決していく。

⑤ 適切な委託や送致を行う。

終結の局面では、今後利用者に対してさらに援助が必要になるかを判断する。もしも援助が必要であると判断した場合には、援助者は利用者を適切な施設・機関に委託する。

#### (7) フォローアップ（再アセスメント、接触の中止）

GI モデルにおける7番目かつ最終局面はフォローアップである。フォローアップとは、援助が終結してしばらく時間が経過した後に、利用者の状況を再検討していく局面である。また、フォローアップの目的は、援助の効果が持続し、社会生活機能を促進することができているかについての情報を得ることである。実際、援助が終結した後に、利用者がその状態を維持していくことは困難な場合が多い。その理由としては、援助する前の生活方法や生活状況に戻ってしまったり、まわりの環境が利用者システムの変化に対して支持的でないなどが挙げられる<sup>96</sup>。

フォローアップの方法としては、手紙や電話での問い合わせ、訪問による聞き取りなどが考えられる。それらの調査によって、利用者システムに自ら解決できない問題や新しい問題が発生している場合には、必要に応じて再アセスメントを行い、援助を再開していくこととなる。また、生活状況が安定している状態であれば、援助者からの利用者に対する接触は中断される。