

ソーシャルワークにおけるアセスメント

—— ワーカーの認識とスキル ——

大谷京子

要旨

ソーシャルワークアセスメントプロセスにおいて求められるソーシャルワーカーの態度と、プロセスを進めるための行為・スキルについて、先行研究をレビューした。

態度としては、ソーシャルワークの価値に根ざした認識論を基礎にしたときに求められる態度について先行研究を整理した。その「世界の見方」として、「問題の所在は社会の抑圧構造にある」という見方、「真実は一つではない」という見方を取り上げた。そこから導き出されるあるべきワーカーの態度とは、自らの役割に対する徹底的な自己批判的省察と、クライアントに対して欠損を負わせないストレングス視点、自らの偏った見方へのわきまえとクライアントとの協働を促進する態度である。

行為・スキルとしては、①どのようなデータを、②どのように集め、③いかに分析し、④記録に残すか、ソーシャルワーカーの行為とそこで使われるスキルに関する先行研究を整理した。

これらの整理を基に、ニーズアセスメントに焦点を絞って研修プログラムを開発することが今後の課題である。

キーワード：ソーシャルワーク、アセスメント、スキル、枠組み

はじめに

アセスメントプロセスは、ソーシャルワークプロセスを通して遂行される、ソーシャルワーカー（以下、ワーカー）とクライアントとが協働するプロセスである。第一稿（大谷2013）では、ワーカーとクライアント双方の認識と行為が同時並行で行われるものとしてモデルを提示した。先行研究では、収集すべき情報項目やアセスメント票の提示、特に児童分野でのリスクアセスメントの留意点、ストレングス視点の強調などをテーマにした研究は多く存在する。し

かし、収集された情報をいかに分析し、包括的理解につなげるのか、いかにクライアントとの協働作業を進めるのかの解説は十分になされているとはいえない。しかし、アセスメントプロセスを実行力のあるものとし、ワーカーがアセスメントでこそ存在価値を示すことができるようにするためには、いかにそのプロセスを遂行するのか、方法論の確立と共有が必要であろう。そこで本論文では、アセスメントプロセスにおいて求められるソーシャルワーカーの認識と行為・スキルがいかに語られてきたか整理することを目的とする。

1. ソーシャルワーカーに求められる認識

アセスメントこそ専門性が発揮される場所とされている。しかし一方で、アセスメントこそがクライアントを無力化させるものになるとも言われている。なぜなら、アセスメントプロセスを通して、クライアントに劣っているというメッセージを提供することになる (Laird 1995) からである。「人に問題があるから援助を必要とする」という前提に立てば、問題は人に帰属していることを示唆し、「問題」こそが専門職の存在理由になる。そうして専門職に、問題の特定とそれへの命名、原因の解明と問題解決が求められるようになる。すると専門職の力は、問題に名づけること、問題を克服する方法を知っていることから増大する。エンパワメントを志向するソーシャルワークにおいて、その全プロセスの基礎になるアセスメントが、クライアントを無力化する構造を内在化させていることになる。

こうした潜在的矛盾を含むアセスメントプロセスを遂行するソーシャルワーカーには、無力化を避けるために、プロセスを進める上での認識についての専門性が求められる。ここでいう認識とは、世界認識であり、ソーシャルワークの価値に基づく「世界の見方」である。本論では、①社会の抑圧構造にこそ問題がある、②状況については多数の解釈が考えられ (Parker & Bradley = 2008)、一つの物語は他のものと同じように真実であるという2つを取り上げる。これらはポストモダンの影響を受けた見方だが、個人の尊厳と社会正義を価値基盤とし、個と環境との相互作用を重視するソーシャルワークの世界観と一致する。こうした認識に立つと、ワーカーの態度は自ずと変容が迫られる。

(1) 問題の所在は社会の抑圧構造にある

社会の抑圧構造にこそ問題があるという捉え方では、問題は個人に帰属するものではないとする。また、ワーカーも抑圧者集団の一員である (Lee 1996) と考える。つまりクライアント＝問題なのではなく、ワーカーこそが問題を生じさせる側に立つ者であるという、抑圧的な環境としての専門職という自己批判的な視点 (稲沢 2003) である。ワーカーには専門的、特殊な情報と、限られた福祉資源の提供決定に関する実質的権限があり、クライアントとの間には圧倒的な権限の違いが存在する (副田 1994)。この非対称の関係の中で、多様なニーズを抱えるクライアントに対して、ワーカーは理想的なクライアント基準を暗黙に作り出し、それを強制しがちである

(植田 1999). つつましく支援者の指示に従う「障害者役割」(石川 1992)をこなす、ステレオタイプ化された「クライアント基準」に合わないクライアントは、「困難ケース」などとラベリングされる。分類, カテゴリー分け, DSM のような診断基準, 「多問題家族」といった用語でクライアントをカテゴリー分けするのは, ワーカーとして不適切である。専門職が診断用語をクライアントに適用したら, 環境の中の人という見方と共に, パートナーシップや協働の感覚を失ってしまう (Compton et al 2005)。ワーカーは法, 言葉, 見方を通して, 他者の経験を定義づける力を持っている。するとクライアントは自分自身の言葉で語るができず, 彼らの生活の現実には伝達できなくなってしまう。言葉や意味を失うということは, 自己意識や自己理解の喪失につながる。ソーシャルワーク面接の本来の目的は, クライアントの自己意識を強め, ワーカーとクライアントとの相互作用においてクライアントが自分のストーリーを語るのを促す (Butler, Ford, & Tregaskis 2007) ことであるが, アセスメントプロセスを通して, 逆効果を生む可能性が示唆されているのである。

問題をベースにしたアセスメントでは, 社会環境よりも個人によって問題が説明される。つまり, ①問題は常に人の能力のなさで見られる, ②問題状況は専門職によって特定される, ③治療は問題の核である欠損の克服に向けられる, という力動が明確になる。アセスメントのために個人や環境を見るとき, 欠損, ニーズ, 弱さ, 病理への焦点付けは, 「犠牲者非難」(Rapp 1998: 8)につながる。こうした犠牲者非難に必要な要素は, ラベリングである。例えば精神障害者は, 診断名でラベリングされてきた。病理の目録が多くの仮説を生みだし, クライアントを描き出していく。精神障害者は, 「彼は統合失調症」, 「彼女はボーダー」というように, その診断で言い表されてきた。障害は社会によってつくられたものであり, 疾患はその人の一部にすぎないにもかかわらず, その人のアイデンティティは障害や病名で最もよく描写され説明されるとみなされる。個人にグループのラベリングを付与すると, その個別の差異は消されていく。このような非個別化は介入の効果を下げただけでなく, 彼らを非人間的にしてしまう (Rapp & Goscha 2006)。

Salabeebey (2006) も, こうした欠損モデルの問題点として, 以下の5点を挙げている。それらは, ①人は問題か病理で名づけられ, そうした診断ラベルは「最上の地位」を得る傾向がある, ②悲観的で個人や集団の価値をおとしめる言葉が使われ, 個人が自分をどう見ているか, 他者がどう見ているかを変えていき, しだいに個人のアイデンティティにも影響する, ③距離のとりかた, 力の不均衡, 支配, 操作が, 援助する側とされる側との間の関係の特徴づける, ④文脈を除去し, クライアントの人生(文化的, 社会的, 政治的, 民族的, スピリチュアル, 経済的)の重要な要素や, 彼らがいかに悲惨な状況や苦難, 失敗を経験し, 維持し, 形作ったかを見逃してしまう, ⑤疾患モデルは障害の原因と解決を想定し, 人間の不確かさや複雑さを無視する, である。このように病理 / 欠陥モデルの最大の問題点は, その援助観, 人間観がクライアントの様々な側面の中で, 欠陥や弱さのみに収斂し, 人間の強さや成長力などが隠べいされることにある (狭間 2001)。本来ソーシャルワークが目指すのは, 唯一無二のクライアントのより良い人生で

ある。その「良い」人生かどうかを評価するのはクライアント自身であり、「良い」人生に貢献するのはクライアントと環境のストレングスである。したがってストレングス視点は、ソーシャルワークにとって最重要課題の一つである。

実践過程においてアセスメントの役割とアセスメントプロセスにおける場が、ストレングス視点の中核をなす。ストレングスの認識は、専門職の価値の立場と使命の基礎であり (Cowger 1994), クライアントのストレングスに働きかけることは、反抑圧的な焦点を維持し、ソーシャルワークの価値を促進し、個人と自己責任が強調されるのを保証するのに役立つ。ストレングス、クライアントへの尊敬、明瞭な記録が、レッテル貼りやステレオタイプ化、決めつけといった落とし穴にはまるのを防ぐ (Parker & Bradley = 2008)。

ここで焦点を合わせるべきストレングスとは、①個人の人格、特徴、価値、②その人が自らを取り巻く世界について知っていることで、知的に・教育的に学んだものから、人生経験を通して抽出し、理解したことまでを含む、③驚くべき才能、④文化的個人的ストーリーと伝承の知恵、⑤「生き残りのプライド」とも言うべき自尊心、⑥地域、⑦スピリチュアリティなどであり、人が自分自身と他者、そして世界について学んだことはほぼ何でも、ストレングスと見なすことができる (Saleebey 2013)。

クライアントとクライアントが置かれている状況におけるストレングスをアセスメントするために、Cowger(1994) は、以下のようなガイドラインを提示している。①クライアントが理解する事実に優位性を与える、②クライアントを信じる (クライアントは信用できないという先入観はソーシャルワークの価値とも矛盾するし、その先入観は予言の自己成就に至ってしまう)、③クライアントが欲していることを発見する、④個人と環境の強さに向かってアセスメント、⑤多次元でアセスメント (クライアントと環境との間の交互作用における力関係も含む)、⑥独自性の発見のためのアセスメントをする、⑦クライアントが理解できる言葉を使う、⑧アセスメントはワーカーとクライアントとの協働で行う (アセスメントはオープンで共有されるべき)、⑨アセスメントについて双方の同意に至ること (ワーカーは内緒でアセスメントすべきでない)、⑩非難されることや非難することは避ける (非難をクライアントに負わせればクライアントの自己効力感を低め、他者に負わせれば学習された無力感を招く)、⑪原因=結果という短絡的思考を避ける、⑫アセスメントをするのであって、診断ではない。

さらに Rapp & Goscha (2006) は、上記のストレングスアセスメントのための、実践的行動を挙げている。それらは、①対話の中での情報収集、②自然な環境の中で、地域の様々な場面において繰り返し行うこと、③情報はクライアントの言葉で書くこと、④クライアントの才能や関心、情熱を示すものを見つけ、引き出し、記録すること、⑤クライアントの関心、要望、希望、願望は生活領域において記録すること、⑥社会資源利用については、成功した対処方法を記入するよう提案すること、⑦クライアントがストレングスアセスメントを自分のものと思えるようにすること、⑧クライアントにとって意味のある、文化的・民族的・人種的情報を反映させること、⑨グループスーパービジョンで使用することである。

以上のように、社会の抑圧構造への気づきは、マジョリティがつくる社会の一員であるワーカーの立ち位置の矛盾を浮き彫りにする。すなわち、クライアントを排除し障害を負わせる側いながら、その障害の解消のために支援に乗り出すというのである。アセスメントの前にワーカーは自らの立ち位置の潜在的ジレンマに対する批判的視点が求められる。ワーカーの「支援」という名のもとになされる関わりが、クライアントの新たな無力化を生む可能性をはらむことを理解する必要がある。その矛盾への意識化は、ワーカーのクライアントに対する見方の変容を迫る。ワーカーのまなざしは、当然ながらクライアントに影響する。欠損モデルの問題を認識しながら、クライアント個人に問題がある、クライアントが問題であるとみなさないこと、カテゴリーに分類しないこと、個別化してクライアントと環境のストレングスに注目することが求められる。

(2) 真実の一つではない

米本（2005）はアセスメントを、数量化、定義、分類、概念化によって「クライアントを専門職側の言語系によって測り定めること」として、そうして描いたクライアントの世界は、あくまでもワーカー側の装置が描いた世界で、本当のクライアントの世界ではないと警鐘を鳴らしている。Aaron（1993）も、クライアントよりもワーカーの方が、多くの問題を抽出し、それらを環境よりも個人の問題として捉える偏りがあるという調査結果を示し、そうしたワーカーの見方が介入方法の選択や、結果にも影響を与えると主張している。さらに、プロセスについての見方も、クライアントのものと異なることに気づいておくべきだと Beckett（2010）は主張する。

ワーカーとクライアントの見方は異なることを踏まえ、多様な解釈があるという前提に立つと、ワーカーは、ワーカーの専門知が多くの真実の内の一つにすぎないことを認識しつつ保持することになる（原田 2010）。また、他者に関する知識は常に部分的であるという事実を、敬意を持って受け止め（Bogo 2006）ざるをえなくなる。その「完全な理解に到達できていない」という不確かさは、さらにクライアントの経験を把握しようという挑戦を促し、複数の仮説を展開すること、有用性という点でオルタナティブと競合する見解を比較すること（Milner, & O'Byrne 2009）を促進する。

ワーカーは、純粋な現実的認識論に執着するより、「実用的な真実」を求め、「なるほど」（Milner, & O'Byrne 2009）という、解釈における「腑に落ちる」理解を追求するようになる。そのためには、自らの偏見がアセスメント結果に影響することを認識し、チェックしておく必要がある（Parker & Bradley = 2008）。社会的な諸要因を検討し、ステレオタイプや偏見には注意しなければならない。その判断枠組みは、ワーカーの価値、理解、情緒に影響され、専門的知識もドミナント文化の嗜好から免れられず、ゆがむ可能性がある。ワーカーは自分の社会文化的信念が、否定的な影響を及ぼす危険性があると、ずっと意識していなければならない。

ワーカーは、違いと多様性に敏感でいて、自分たち専門職のパワーを認識する必要がある。クライアントに被差別的役割を担わせないように、社会の多数派の規範に従わせないように、差別

と抑圧に挑戦し、解決し、不利益を被っている人々の負担を増大させないように (Thompson = 2004) 意識するのである。

また、最初に行ったアセスメント結果は、その後の決断に影響を与えたり、評価の過程を阻む可能性があるため、その重要性について認識しておく必要がある (Milner & O'Byrne = 2001)。ワーカーは、状況やニーズより、リスクや資源のなさに影響を受けたアセスメントをしがちであること、最初の仮説にしがみつき、それを支持するためのデータを求める傾向がある (Milner & O'Byrne 2009) という調査結果があり、合理的なアセスメントのために、複数の視点を持つこと、状況についての絶対的な解釈も、他者についての完全な理解もないことをわきまえることが重要である。

一方的で偏った理解に導きがちなアセスメントプロセスを、より実用的でクライアントと共有したものにするために、クライアントとの協働が求められる。岩間 (2001) も、アセスメントもクライアントの側からの評価の視点をもつことが重要とし、面接では、援助関係を通してクライアントの世界に近づくこと、本人の側から本人を理解することの必要性を説いている。そのため面接では、クライアントの気づきを促し、問題に対する認識を深め、その結果をアセスメントの材料とすることが求められる。

そもそもクライアントの参画は、民主的な価値の反映であり (久保 2000)、「個人の尊厳」から派生する「自己決定」という価値のひとつのバリエーションである (副田 1994)。したがって、ワーカーが必要に応じてクライアントの参加を判断するのではなく、全てのプロセスにクライアントは参加する (中村 1995b) 必要がある。

知識が「社会的相互作用から産出されるものであり、参加者間の対話の中で生み出される、協同的創造 (create)」(狭間 2001; 88) であるならば、クライアントとその環境を評価するアセスメントプロセスにおいても、クライアントとの対話、つまり協働プロセスが極めて重要である。専門職によるアセスメントは、真実と受け止められ揺るぎない地位を与えられがちであるが、唯一の真実などなく、クライアントとワーカーは見えている現実が異なる。したがってクライアントのいるところから始めるソーシャルワークにおいて、クライアントから経験を聴き、ワーカーが自らの考えを伝え、理解を共有するという相互性はアセスメントプロセスの基礎になる。

アセスメントプロセスにおいては、「何が本当に起こったか」を発見するより、クライアントの人生経験に対する見方や、それが人生や問題にどう影響したか (Laird 1995) といった主観的経験、望み、人生のゴール (Bogo 2006) を探索することが重視される。クライアントはクライアント自身を最もよく知るエキスパートなので、ワーカーはクライアントから聴く以上の方法はない。

そのような協働を実現するために、ワーカーは自らを専門職の優位性を維持するエキスパートとしてではなく、「敬意をもった見知らぬ人」、「脱専門的」立場 (Laird 1995) を採用する。それは、専門知識は持ちつつも、民俗学者のように敬意をもった好奇心をもって相手の見方を探す

姿であり、絶対的知識を知る者ではなく、考察のためのアイデアとして一つの知を提供する協働参画者としてのありようである。相手の経験を解釈する「知る者」として取り組む一方的なアセスメントプロセスは、専門職の「植民地化」(Laird 1995)であり、その方法ではクライアントの物語が聴けなくなる。

そこでワーカーは、多様な考え、多様な可能性を奨励する方法で会話が構築されるようにし、新しい考えを生み出すような会話の場を開くこと(Laird 1995)が重要になる。ワーカーは始めから、クライアントに自分の言葉で自身を語るよう促し、積極的傾聴の技術を使ってクライアントの語りを注意深く聴き、質問をしながら詳細を尋ね、聞いたこと、理解したこと、仮の予測を伝え、フィードバックを求め、クライアントの返答や反応に基づいて、変更と修正を提案する(Bogo 2006)。

アセスメントプロセスが協働で行われているかは、以下の条件が整っているかで評価できる(Moxley 1989)。それらは、①ニーズについての発言と、ニーズをどう受け止めているかコミュニケーションする機会があること、②ニーズの優先順位をつける機会があること、③クライアントに専門職を選ぶ機会があること、④アセスメントに関する情報が話し合われる場には、クライアントが参加する機会があることの4点である。

以上のように、「真実の一つではない」という見方に立てば、ワーカーの専門知に偏らず、自らの経験についてエキスパートであるクライアントに聴き、協働でプロセスを展開せざるをえない。自らの偏見を省察しつつ、初めのアセスメントに囚われず、疾患名などのカテゴリーに左右されず、少ない社会資源に引きずられずに、個別のクライアントを理解するためには、自分の見ている現実は一側面にすぎないことの自覚とクライアントの参画を促す姿勢、協働作業を維持する態度が求められる。

2. アセスメントプロセスにおいて求められるスキル

データの深い理解を得るプロセスは、「その問題はどのように問題とされたか、誰にとっての問題か？」という問いから始まる(Milner & O'Byrne 2009)。クライアントがどのような人か、どんな生き方をしてきたか、今はどんな状況にあり、その状況をどう捉えているのか、どうしていきたいと考えているか、どんな取り組み方が本人の力を最大限に生かし価値観に沿ったものになるかを、総合的に理解し、個別化(渡部 2011)して個別のクライアントと環境を理解する。

ワーカーがアセスメント作業にかかわるときは常に、自分に対して以下のような問いをする。それらは、①どんな情報が必要と思うか、②なぜ重要だと思うか、③どのようにそれを収集するか、④どのようにアセスメントレポートを作成するか、⑤どの技術がアセスメント作業に関係するか、⑥訪問で何を行うつもりか、⑦アセスメントでは、どの倫理を考慮にいれる必要があるか、である(Parke & Bradley = 2008)。また、①なぜアセスメントをしているのか、自らの機関がアセスメントする理由と、アセスメントを何の目的で使うかを知っていること、②アセスメ

ントのために注意深く計画を立てること、③ワーカーとして持っている権限を意識していること、④クライアントが参画する創造的な方法を見出すこと、⑤プロセスに関わるクライアントとその周りの者について、注意深くアセスメントをチェックすること、⑥情報を細心の注意をもって扱うこと (Parke & Bradley = 2008) が必要になる。つまり何を重視して行うかを問いかけながら、情報収集と分析を実行するのである。重要なのは、集められたデータから引き出された意味を理解することであり、①どのようなデータを、②どのように集め、③どのような方法で整理していくか (中村 1995a) が大切になる。

(1) 必要なデータ

Hepworth ら (1986) は、①クライアントの問題状況 (その困難にクライアントや重要な他者がどんな役割を担っているかに特に注目することを含む)、②クライアントと重要な他者の機能 (ストレングス、限界、資源や欠損)、③クライアントの問題に取り組もうとする動機づけ、④問題に関連する環境的要因、⑤クライアントの困難を解決するために必要な、あるいは利用できる社会資源、といった重要な側面を包含すると提示した。また Bogo (2006) の提唱する多様な視点モデルでは、①医療的精神的経歴と現在の健康状態といった生物学的要素、②問題行動 (頻度や期間を強化し、長引かせている要因、これらの行為の否定的な結果)、③個人の判断、現実の見方、態度、思い込み、自身や他者に関する中心的信念といった認知的要素、④過去や現在のキーになる関係についての個人の感情や思考、葛藤の対処の仕方、自己経験、意識・無意識の動機といった精神力動的要素、⑤親密な関係、核家族、原家族、親戚、友人、社会的ネットワーク、学校や職場の関係といった、個人の中心的対人関係やネットワークの状態を評価するのに役立つシステムの要素について理解する必要があるとする。

奥村 (2006: 58) は、アセスメントのための必要最小限の情報を、①身体的側面、②精神的側面、③日常生活面、④経済的側面、⑤住居環境面、⑥社会交流面、⑦家族関係面、⑧職業生活面、⑨自己実現面、⑩その他とした。また渡部 (1999) は、アセスメントのために理解すべき要素として、以下の16項目を挙げている。それらは、①何がクライアントの問題なのか、②問題の具体的な説明、③この問題に関するクライアントの考え、感情、および行動は何か、④この問題はどのような発達段階や人生周期に起こっているのか、⑤この問題はクライアントが日常生活を営むのにどれほど障害になっているのか、⑥この問題を解決するためにクライアントが使える人的・物質的資源、⑦この問題解決のためにどのような解決方法あるいは計画がすでに考えられたり、とられたりしたか、⑧なぜクライアントは援助を受けようと思ったのか? 進んで援助を受けようと思っているのか、⑨問題が起こるのに関係した人やできごと。それらの人間や出来事は問題をより悪くしているか、あるいは良くしているか (現在抱えている問題以外のストレスの存在)、⑩クライアントのどのようなニーズや欲求が満たされないためにこの問題が起こっているのか、⑪だれが、どんなシステムがこの問題に関与しているか、⑫クライアントのもつ技術、長所、強さは何か (クライアントの持つ資源)、⑬どのような外部の資源を必要としている

か、⑭クライアントの問題に関する医療・健康・精神衛生などの情報（生活のしづらさや問題行動の有無と状態，医療に関する情報），⑮クライアントの生育歴，⑯クライアントの価値観，人生のゴール，思考のパターン，である。

日本のソーシャルワーク初期には，竹内（1949）が124項目を提示しているし，仲村（1970）は心理的・社会的・身体的側面から資料を集め，力動的診断，臨床的診断，原因論的診断という対象理解の方法を提示している。大野（2009）は，経済・制度的側面（職歴・居住歴・住宅・所得・保険給付・制度利用），身体・医療的側面（性・年齢・病歴・医療歴・疾病・傷害・治療・心身の発達），心理・社会的側面（教育歴・家族歴・生活の共同性・生活者・家族構成・地域）の3側面から捉える方法を提示した。

以上の情報項目は，いずれもクライアントの状況に焦点が絞られており，ワーカー側の情報はほとんど含まれていない。人と環境の相互作用にこそ問題があると捉えるのであれば，問題とその解決方法を理解するために，ワーカーが管轄する地域の情報は必須である。さらに，協働してソーシャルワークプロセスを進めるのであれば，その基礎である，ワーカークライアント関係，ワーカーの力量も把握すべき情報となろう。

アセスメントの定義も目的も評価対象も，どの領域で用いるかによって異なる。つまり何を査定するのか，対象を明確にしなければ，結果とチェック項目にギャップが生じる。設定したカテゴリーの信頼性と妥当性の検証を科学的に行う必要がある（小原 2000）。精神障害者福祉領域で特有の項目としては，医療的な情報やスティグマに伴うクライアントの障害観などが挙げられるが，個別のクライアントに特に必要な情報もある。全ての項目が全ての人に等しく必要なわけでもない。クライアントによって必要な情報の詳細度や深さには差があるが，上述の項目群を念頭に置きつつ，その優先度や重要度を，クライアントを理解しながら判断し，クライアントと共有していくことが必要である。

(2) 情報収集

情報収集はアセスメントプロセスの要である。そのためには，面接，観察，調査，文献という手段を活用する。ワーカーに必須の専門能力（competency）とその能力を構成するスキル一覧を抽出した West Virginia Project を紹介した近藤（2008）によると，面接に必要なスキルは，状況把握の活動に必要な情報を交換するための，意図的なコミュニケーション，文化の異なる状況における効果的なコミュニケーション，言語の異なる状況での効果的なコミュニケーションスキルである。観察に必要なスキルは，活動が生じている諸条件の観察，諸条件を活動に関連させるスキル，観察された行動を言葉で述べられた事柄に関連させるスキル，行動パターンと状況の意味を解釈するスキルである。実践者は注意深く，クライアントのコメント，説明，解釈，質問，示唆への反応を観察する。それは面接時に限らず，クライアント理解のために他の視点を得たいときに，クライアントの面接以外の活動場面を観察する場合もある。最後に，社会制度関連の情報，未だ充足されないニーズに関する情報，人と社会制度との関係における諸問題に関する

情報を得るため、調査法や文献資料を活用するスキルが必要である。

対象者が精神障害者の場合は、情報源として最も重要なのはクライアントなので、情報収集の対象は第一にクライアントであり、その手段は面接が主である。岩間（2001）は、アセスメント技法としての面接の特質として、①クライアントの世界に近づくこと、②情報収集だけでなく、クライアントが問題に対する認識を深め、気づきを得るよう促し、その結果をアセスメントの材料とすること、③クライアントの変化を継続的に捉えること、④客観的事実、主観的事実、クライアントが言語化する情報とワーカーが観察する情報、ワーカーの解釈による情報など、情報の性質によって分類すること、⑤関係形成と情報収集をふまえた問題解決機能を持つことを挙げている。その上で、クライアントの波長に合わせることで、共感的アプローチでクライアントの率直な言葉を引き出すこと、専門的な感情移入をすること、クライアントの変化に応じて柔軟に対応すること、適切な質問をすること、など面接で用いる技法にも言及している。

Bogo（2006）も、クライアントの積極的参加、傾聴、状況理解の促進のためのコミュニケーション、クライアントの経験を理解できたかクライアントからフィードバックを求めるといった特別なスキルが必要であると主張する。クライアントの参画を求め協働を達成するためには、最初に作業は協働的であると定義すること、クライアントの意見などの提供が重要だと述べることで、定期的に情報提供を求めそれを利用する。「あなたを支援するために、何を私は知る必要があるかしら？」といった質問は役に立つ戦略である（Bogo 2006）。

一方で、情報源はクライアント以外の関係者、多職種や多機関の場合もあり、文書の往復、電話、カルテや記録の閲覧など、あらゆる状況に合わせたコミュニケーションスキルが求められる。

（3）情報分析

情報をいかに分析するかというプロセスが、最も解明されていない部分である。このプロセスは、「ストーリーを読む」、「見立てる」に近い（藏野 2005）。アセスメントプロセスの目的は、問題を特定し、解決のための有効な選択肢を計画するために、情報を得て検討することである。ワーカーとクライアント間の話からできたストーリーを共同制作したものがアセスメントである（Parker & Bradley = 2008）。

ワーカーが持つべき分析の視点として平塚（1991）は、①個人の問題・ニーズの発生は、個人と環境というシステム内の諸要素間の相互作用による。②問題やニーズの性質・要因については、人一状況の枠組みで捉える。システムにかかわる相互作用を明らかにする。③個人の心理的維持機能、社会生活維持機能を確認する。④実践モデルや理論的アプローチの活用。⑤代替的説明案を持つ。1つの因果関係の説明にこだわらない、という5点を挙げている。

次に、分析の基礎として必要なのが理論である。どのような情報が必要で、情報同士をいかに関連付けて説明するかを検討するためには、理論的見方の使用が効果的である。しかも複数の理論を使うことが偏りを防ぐためにも重要である。仮説も質問も理論から生まれるため、どんな理

論が質問を引き出しているのか明確にする必要がある。理論を基に仮説を立て、状況について役に立つ説明を獲得する (Milner & O'Byrne = 2001) のである。

具体的なプロセスとしては、まず問題とされる出来事が、クライシスか、過渡的なステージか、継続的状况で起こっているのかを区別する。それによってアセスメントプロセスも、それに費やせる期間も変わるからである (山辺 2011)。

全体的実態は、客観的事実だけでなく、以下の3側面から構成される。第一に、事実としての断片であり、エビデンスに基づく真実である。第二に、解釈としての断片である。経験からの推測に基づく解釈が、直接アクセスできない社会的現実を理解するには重要である。第三に社会的構造としての断片である。すべての素材は社会的に構築され文化的ストーリーをもつと考えるので、どの枠組みも一時的なもので、継続的に見直し続ける。それぞれの見方には強みと弱みがあるので、状況はこれら3側面の混合と捉える。

そうした側面の違いを踏まえ、集められた情報から導き出される一貫したテーマやパターンを見つけ、リストにする。なぜクライアントが特定の問題を抱えているのか、何がニーズを生みだしているのか、クライアントの身体的、心理的、家族、社会的環境について説明するサマリーに到達するために、関連する個々のデータのつながりを追求し、矛盾を見つける。さらに考慮すべき関連要素を識別し、適切に意味と重みを与えていく。このように重みづけられた情報の破片を組み合わせて、全体的な実態を構築する。出来事や記述の意味を理解することで、全体的な絵が描けるようになり、何が起こっていて、いかにその状況が起こったかいくつかの理論的地図を使って仮説を持つことである。

以上のようなプロセスを経て、全体的な実態について有効な、しかし仮の説明を立てる。その説明が理論的に適合するか検証し、クライアントや情報提供者と共にチェックする。そこでクライアントや他情報源からの情報を得て、さらなる説明を展開する。情報の選択的使用を防ぐため全てのデータの最終チェックをする。そしてクライアントに必要な支援、到達したい結果、避けたい結果をリストにし、計画の準備をしながら、情報源のリストを含む報告書案を準備する (O'Sullivan 1999)。

分析はクライアントの積極的参加を伴い、セッションの中で行われる。関係と共に新しい情報が現れ、さらなる洞察と、クライアントと状況についてより複雑な理解を生み出す。そこには個人的・対人間・環境と社会的レベルが含まれる。複雑な現実を、完全に明確にできるはずもないので、ワーカーの固有の視点を反映させ、状況の多面性、文脈とクライアントの固有性を強調して構築すべきである (O'Sullivan 1999)。

分析は、セッションの後も面接を省察してなされ、スーパービジョンやコンサルテーションを通してなされる。主観的な反応や客観的事実を吟味し、系統的論述の構築を目指す (Bogo 2006)。批判的自己覚知と省察の実践によって、判断枠組みが適切かモニターする必要がある。省察とは、行為や選択について考えることで、行為の後から、あるいは失敗から学ぶこと、行為の最中に洞察することである。広い視野から知識や実践に疑問を持つこと、文脈が使わ

れている意味の通りか考えることを意味する批判的省察、「この質問はあなたにとって意味がある？」と聞くなど、「クライアントと共に」を意味する関係の省察がある (Milner & O'Byrne 2009)。そしてデータの解釈や分析が、どのようにバイアスを避けているか、できるだけ示す。

こうした分析に必要とされるスキルは、収集した知識を整理し、いくつかの情報を関連付け、組織化するスキル、パターンを明確にするスキル、情報に基づいて人と環境の交互作用を推測するスキル、合理的意味を見出す能力、個人の独自性を尊重する能力、複数の仮説を立てるスキル、クライアントと共に仮説を1つずつ検証する交渉スキル、クライアントと解釈を点検するコミュニケーションスキル、人と環境との関係を特定するスキル、問題をサービスに関連付けるスキルなどが挙げられる。

(4) アセスメント記録

以上のような情報収集と分析を踏まえて、成果物としてのアセスメント記録は、変革目標、達成手段、代案の明確化に結びつく (Parker & Bradley 2003)。つまりニーズ・目標を導き出し、問題がなぜ起きているのか、関係する要素がどうからんでいるか、目標達成のためにどんな社会資源をいかに利用できるか、他にできそうな方法があるか、といった現時点でのまとめが含まれる。アセスメント記録は、アセスメントの主体であるクライアントの環境や状況についての解釈である。クライアントとの協働プロセスで得たその解釈を、責任ある専門職として表明し、それが合理的である根拠を提示できなければならない。

報告書は、①問題の範囲と背景などを描写する、環境情報も含めた「事例」の定義、②どんな事実、できごと、抑圧や支援が存在するかデータをリストにする、③状況の中で、その人はどのように機能しているか、状況に影響する長所と限界、対応と資源のバランスはどんな状況か、④変数間の相互作用、因果関係、⑤ニーズは何か、ニーズに対して何ができるか、優先事項は何か、どのようなリスクがあるか、⑥インタベンションとして何が最良か、好ましい方法は何か、代替りの方法は何か、結果を評価する基準は何かについての報告が含まれる (Milner & O'Byrne = 2001)。このアセスメント記録によって、変化を起こし、支援を提供するために何が必要か、計画の方向性が示される (Bogo 2006) のである。

しかし記録に一旦ある事項が記入されると、それは権威を持つものになる。言語は人を定義したり構成したりする働きの中心的役割をもつ。つまりソーシャルワーク記録が単なる事実の記述でなく、診断的、分析的になっているということである。その分析はアセスメントプロセスを助ける予測的なものではなく、ワーカーの思考過程を回顧的に再構築するものである。報告は、情報を与え、説明するのと同時に、読み手が助言を受け入れるようにする目的を持つので、ゆがみやすい。そこで報告へのフィードバックを受け、見直し、判断への不同意とその理由を書きしておく (Milner & O'Byrne 2009) ことも必要である。

アセスメント記録に必要とされるのは、ワーカーの知識、文章力、記録の構成力など具体的な記録作成に伴うスキルと共に、現時点での理解が間違っている可能性があるという認識と、この

記録の読み手に誤りを伝える可能性へのおそれを持つことである。その上で、言葉の選び方、記述内容の正確さ、書き方のバイアスに慎重でなければならない。

4. まとめ

第一稿大谷（2013）では、ソーシャルワークアセスメントプロセスの枠組みを明らかにした。ソーシャルワークの歴史の中で、アセスメント概念が変遷してきていることを概観し、クライアントとの協働が強調されるようになってきていること、それに伴い、ワーカーのあり様も変容が迫られていることを示した。また、従来教科書で描かれているように、単線で連結されるソーシャルワークプロセスの中に1段階として置くのではなく、全プロセスを通して、情報収集する行為と、クライアント像について複数の仮説を想定し、それらを検証する認識が同時並行するモデルを提示した。

その上で本稿では、アセスメントプロセスを遂行するためのワーカーの認識と行為・スキルに関する先行研究を整理した。認識としては、抑圧構造への気づきと、多様な現実への気づきに言及し、そこから導き出されるあるべきワーカーの態度を示した。すなわち自らの役割に対する徹底的な自己批判的省察と、クライアントに対して欠損を負わせないストレングス視点、自らの偏った見方へのわきまえとクライアントとの協働を促進する態度である。また行為・スキルとしては、収集すべきデータ、収集のためのスキル、収集した情報を組み立てて記録にまとめるスキルについて整理した。

研修プログラムでは、以上の認識とスキルの向上を目指す。「各実践領域や対象などによって、個々のアセスメント・アプローチは開発され」（中村 1994: 272）るべきだと考えるので、研修プログラムは、精神保健領域におけるソーシャルワークのアセスメントに焦点を絞ることとする。さらに精神保健領域では、疾患の急性期状態によるリスクが伴う場合もあり、PSW がリスクアセスメントを担わざるを得ない状況がある。加藤（2001）はリスクアセスメントを、過去と現在の情報を用いて、危害が将来起こる確率および危害の深刻さについて仮説を立て、仮説を検証する系統的なプロセスとし、「時間軸」（緊急度）、「発生確率」、「危害の深刻さ」における理解であるとした。ニーズアセスメントが、ニーズと環境とのギャップをみつけ、社会的資源を分配しつつギャップを調整することを想定するのに対し、リスクアセスメントは危険性を生むギャップのみに焦点を合わせ、その判定のためにアセスメントを行う（松岡 2001）。したがって、ニーズアセスメントとリスクアセスメントは、短期的な目的が異なる。そこで研修では、基本的にニーズアセスメントに焦点を絞ることとする。

これらの枠組みを基に、アセスメントプロセス評価指標を作成すること、アセスメントプロセス遂行に焦点を絞った研修プログラム開発が今後の課題である。

参考文献

- Aaron, Rosen (1993) Correction of workers' personal versus environmental bias in formulation of client problems, *Social Work Research & Abstracts*, 29 (4), 12-17.
- Bartlett, Harriett M. (1970) *The Common Base of Social Work Practice*, Natl Assn of Social Workers Pr.
- Butler, Avril., Ford, Deirdre., & Tregaskis, Claire (2007) Who do we think we are? Self reflexivity in social work practice, *Qualitative Social Work*, 6 (3), 281-299.
- Beckett, Chris (2010) *Assessment & intervention in social work: Preparing for practice*, SAGE Publications Ltd.
- Bogo, Marion (2006) *Social work practice: concepts, processes, and interviewing*, Columbia University Press.
- Compton, Beulah R., Galaway, Burt., & Cournoyer, Barry R. (2005) *Social work processes, 7th ed*, Brooks/Cole-Thomson learning.
- Cowger, Charles D. (1994) Assessing client strengths: clinical assessment for client empowerment, *Social Work*, 9 (3), 262-268.
- 原田聖子 (2010) 「ニーズ・アセスメントとソーシャルワークの存在意義」『東洋大学大学院紀要』47; 137-150.
- 狭間香代子 (2001) 『社会福祉の援助観 ストレngths視点・社会構成主義・エンパワメント』筒井書房。
- Hepworth, Dean H., & Larsen, Jo Ann (1986) *Direct social work practice; theory and skills, 2nd ed.*, Dorsey Press.
- 平塚良子 (1991) 「対人援助における事前評価」奥田いさよ編『対人援助のカウンセリングーその理論と看護・福祉のケース・スタディ』川島書店。
- Hollis, Florence (1964) *Casework: a psychosocial therapy*, Random House.
- 稲沢公一 (2003) 「エンパワメント」『精神科臨床サービス』3 (4) 423-427.
- 石川准 (1992) 『アイデンティティ・ゲーム』新評論。
- 岩間伸之 (2001) 「ソーシャルワークにおけるアセスメント技法としての面接」『ソーシャルワーク研究』26 (4), 273-278.
- 加藤純 (2001) 「児童虐待への介入に際するリスクアセスメント・モデル」『ソーシャルワーク研究』26 (4), 299-305.
- 近藤哲郎 (2008) 「ソーシャルワークの実践スキル体系 (1) —West Virginia Project にもとづく教育資源開発の試み—」『関西福祉大学社会福祉学部研究紀要』11; 47-55.
- 久保美紀 (2000) 「エンパワメント」加茂陽編『ソーシャルワーク理論を学ぶ人のために』世界思想社, 107-135.
- 藏野ともみ (2005) 「ソーシャルワーク論におけるアセスメント概念の位置づけ」『人間関係学研究：社会学社会心理学人間福祉学：大妻女子大学人間関係学部紀要』7; 187-193.
- Laird, Joan (1995) Family-centered practice in the postmodern era, *Families in Society*, 76 (3), 150-162.
- Lee, Judith A. B. (1996). The empowerment approach to social work practice, Francis J. Turner. *Social Work Treatment: interlocking theoretical approaches*, 4th ed. Free Press, 218-249.
- 松岡敦子 (2001) 「アセスメントにおける技法とツールの意味」『ソーシャルワーク研究』26 (4), 267-272.
- Milner, Judith & O'Byrne, Patrick (1998) *Assessment in social work*, Macmillan Press Ltd. (= 2001. 杉本敏夫・津田耕一監訳『ソーシャルワーク・アセスメント利用者の理解と問題の把握』ミネルヴァ書房)
- Milner, Judith & O'Byrne, Patrick (2009) *Assessment in social work, 3rd Edition*, Palgrave Macmillan Press Ltd.

- Moxley, David P. (1989) *The practice of case management*, Sage Publications, Inc.
- 中村佐織 (1994) 「ソーシャルワーク援助におけるアセスメントと記録方法の模索」『ソーシャルワーク研究』20 (1), 4-9.
- 中村佐織 (1995a) 「ソーシャルワーク援助プロセスのアセスメント—その方法と具体的展開 (ソーシャルワークにおけるアセスメント)」『ソーシャルワーク研究』20 (4), 267-274.
- 中村佐織 (1995b) 「ソーシャルワークにおけるエンパワメントの意味—アセスメントとのかかわりから」『ソーシャルワーク研究』21 (2), 120-125.
- 仲村優一 (1970) 『ケースワーク第2版』誠信書房.
- 小原真知子 (2000) 「ソーシャルワーク援助におけるアセスメント概念の理論的一考察」『日本女子大学大学院人間社会研究科紀要』6; 37-51.
- 奥村ますみ (2006) 「実践課程に沿った記録」副田あけみ・小嶋章吾編著『ソーシャルワーク記録理論と技法』誠信書房.
- 大野勇夫 (2009) 「生活アセスメントと社会福祉実践の専門性」『総合社会福祉研究』34; 11-19.
- O'Sullivan Terence (1999) *Decision making in social work*, Macmillan Press LTD.
- 大谷京子 (2013) 「ソーシャルワークにおけるアセスメント—研修プログラム開発の枠組み—」『日本福祉大学社会福祉論集』129; 1-13.
- Parker, Jonathan & Bradley, Greta (2003) *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review*, Learning Matters. (= 2008. 岩崎浩三・高橋利一監訳『進化するソーシャルワーク事例で学ぶアセスメント・プランニング・介入・再検討』筒井書房.)
- Rapp, Charles (1998) *The strengths model : case management with people suffering from severe and persistent mental illness*, Oxford University Press.
- Rapp, Charles A., & Goscha, RichardJ. (2006) *The strength model: case management with people with psychiatric disabilities, 2nd ed.* Oxford University press.
- Saleebey, Dennis (2006) *The strengths perspective in social work practice, 4th ed.* Allyn and Bacon.
- Saleebey, Dennis (2013) *The strengths perspective in social work practice, 6th ed.* Pearson Education, Inc.
- 副田あけみ (1994) 「社会福祉援助実践における価値と倫理」『人文学報社会福祉学』10, 1-60.
- 竹内愛二 (1949) 『ケース・ワークの理論と実際』巖松堂書店.
- Thompson, Neil (2000) *Understanding Social Work: Preparing for Practice*, Palgrave Macmillan. (= 2004, 杉本敏夫訳『ソーシャルワークとは何か—基礎と展望—』晃洋書房.)
- 植田寿之 (1999) 「transactionに見いだせるクライアント認識についての問題点—生態—システム論的視点からの考察—」『ソーシャルワーク研究』25 (3), 202-208.
- 渡部律子 (1999) 『高齢者援助における相談面接の理論と実際』医歯薬出版株式会社.
- 渡部律子 (2011) 「ソーシャルワーク面接相談援助面接が果たす役割・面接を支える要素・面接力向上の方法」『老年社会科学』33 (3), 454-460.
- 山辺朗子 (2011) 『ジェネラリスト・ソーシャルワークの基盤と展開総合的包括的な支援の確立に向けて』ミネルヴァ書房.
- 米本秀仁 (2005) 「基調講演ソーシャルワーク実践とアセスメント—ツールは必要なのか?—」『ソーシャルワーク研究』31 (2), 90-103.