

《論文》

支援困難な利用者に対するケアマネジメントにかかわる検討

—ジェネラリスト・ソーシャルワークの視点から—

山井理恵

1. 問題の所在・研究の目的

ソーシャルワークにおいては、支援困難な利用者に対する支援のあり方は、大きな課題となってきた。1950年代以降、北米におけるソーシャルワーク研究において、「接近困難な (hard-to-accessあるいはhard-to-reach)」利用者の存在や支援のあり方が大きな課題として検討されてきた。

わが国においても、福祉事務所や保健・医療福祉相談、居住型施設などにおいて、「複雑困難」「処遇困難」「多問題家族」というように、その名称はさまざまであるが、業務において、多くのエネルギーや時間を費やし、ときにはソーシャルワーカーの士気をそぐものとして、その存在が示されてきた。介護保険下のケアマネジメントにおいても、支援困難な利用者時間に時間やエネルギーを費やすことが指摘されており（吉沢 2003: 81-89）、支援困難な利用者の存在は、領域や制度を超えた、普遍的な難しさを抱えていることがうかがわれる。

その一方において、支援困難な利用者こそ、社会福祉援助を必要とする個人や家族の実態が最も鮮明に現れていること、そしてこれらのケースに共通する特質とそれに対応すべき支援方法を探索することによって新たな理論の枠組みが開けるのではないかという指摘もなされている（窪田 1993: 158）。ソーシャルワークにおいては、支援困難な利用者注目することで、

新たな支援方法が示されてきた。そのひとつとして、自分から専門機関に支援を求めない利用者に対するアグレッシブ・アプローチ（Ernest 1965; Herre 1965; 黒川 1968; Lane 1952）は、ソーシャルワーカーが利用者を待つのではなく、潜在的な利用者を発見するために地域に出て行くことの重要性を打ち出した。このように、支援困難な利用者について検討することは、ソーシャルワークやケアマネジメントにかかわる実践の枠組みを考えるうえで、大きな手がかりとなる。

また、利用者が支援困難となるのは、利用者にかかわる要因だけではない。利用者の複雑で多岐にわたるニーズを充足するための社会資源の未整備や、彼らを支援するケアスタッフの力量の問題も、利用者を支援困難とする要因である。既存の社会資源では充たされないニーズを集約していくことにより、新たな社会資源が整備され、利用者の支援困難性が緩和される可能性は、決して低いものではない。

2. 本稿における視点

—ジェネラリスト・ソーシャルワークの視点からのケアマネジメントの検討—

本稿においては、ソーシャルワーク、なかでもジェネラリスト・ソーシャルワークの視点から、支援困難な利用者に対するケアマネジメントについて検討する¹⁾。

ジェネラリスト・ソーシャルワークは、生態

学的視点やシステム論的視点を導入しながら、利用者、家族、集団、施設・機関やコミュニティ、政策システムや社会といった、マイクロからメゾ、マクロシステムにまでわたる支援や介入を行っていくことである。そして実践の状況に応じて、多様な理論や介入方法を用いていく。それぞれのシステムにおける支援や介入がフィードバックされることで、システムが相互に関連し影響しあうと考える (Johnson and Yanca 2001=2004; Miley et al. 2007; 佐藤 2001; 副田 2005a, 2005b; Timberlake et al. 2002; 渡部 1998; Zastrow 2000)。

ジェネラリスト・ソーシャルワークを本稿における視点として採用するのは、第一に、ジェネラリスト・ソーシャルワークが利用者に対する支援のみならず、環境に対する介入にも焦点を当て、かつ両者の相互の関連性を強調しているからである。したがって、支援困難な利用者に対するケアマネジメントを検討する場合においても、その支援困難性が利用者個人にかかわる要因のみから生じるものではなく、サービスの供給体制なども含めた環境との相互作用によって、派生するという枠組みを示すことが可能となる。

第二に、ジェネラリスト・ソーシャルワークとケアマネジメント (利用者志向アプローチ) の目標の類似性が指摘されているからである。近年ジェネラリスト・ソーシャルワーク研究においては、その位置づけや分類は異なるものの、ケアマネジメントが援助技術の一つとして位置づけられていることは共通している²⁾。ケアマネジメントにおいては、在宅ケアの継続という目標の明確化、ケアマネジャーの一貫した責任体制や権限の付与、サービスが効果的に達成されているかを確認するモニタリングの実施、多職種チームによる実践、利用者の参加といった点が強調されているものの、ジェネラリスト・

ソーシャルワークの持つ利用者主体という価値や問題解決のプロセスは共通性が示されている (Intagliata 1982; Kirst-Ashman and Hull 1993; Moxley 1989=1994; Rose 1992; 佐藤 1999; 副田 1997, 2002; 渡部 2000)。

したがって、ジェネラリスト・ソーシャルワークの視点から、ケアマネジメントのあり方について論じることにより、利用者に対する直接的な支援と、利用者を取り巻く環境に対する介入との関連性や循環性をふまえた議論ができるものと考えた。

本稿においては、第一に支援困難な利用者の特性と、ジェネラリスト・ソーシャルワークの立場からの支援方法や介入方法を検討する。そのうえで、支援困難な利用者にかかわる研究の達成状況と、研究課題を提示する。

なお、ソーシャルワークにおいては、サービスを拒絶したり、複雑なニーズを持ち、支援が難しい利用者について、「接近困難」「多問題家族」「処遇困難」「援助困難」「支援困難」といった用語が用いられてきたが、本稿においては、初期の接触のみならず、実践活動全般を対象とすること、また支援困難性が利用者に関連する要因だけではなく、環境的な要因や専門職の力量不足も要因となりうることから、比較的中立的な表現と考える「支援困難」の用語を用いることとする。

3 支援困難な利用者の特性

— 利用者が支援困難となる理由 —

利用者が、支援困難となった理由は、大きく二つの側面から検討することができる。ひとつは、利用者にかかわる側面であり、もうひとつは環境にかかわる側面である。

(1) 利用者にかかわる側面

利用者にかかわる側面を考えると、ソーシ

サルワーカーやケアマネジャー、あるいは彼らの所属する専門機関との接触の有無から、二つのタイプに分けることができる。

一つは、専門機関に自分から接触しない利用者（以下、タイプ①）であり、もうひとつは専門機関との接触がなされても支援を受けようとしない利用者（以下、タイプ②）である。タイプ②の利用者には、専門機関との接触がなされ、サービス利用を経験した後に、再び利用者からサービス利用を中断した利用者も含めるものとする。次に、それぞれのタイプの利用者ごとに、支援困難となった理由を検討する。

前者のタイプ①の利用者とは、援助を受ける必要があるにもかかわらず、問題を認識していないなどで、接触がなされていない利用者である。このような利用者が、専門機関に支援を求めようとしない理由としては、専門機関の存在を知らないことや、サービスを利用することに対するスティグマ、あるいは高齢や疾患による身体・精神的な障害による判断力の低下や外出困難であることも多い（福富 1990: 45; 根本 1990: 1）。

一方において、タイプ②の利用者は、専門機関などの接触があるにもかかわらず、サービスの利用には至らない利用者や、サービスをいったんは利用したが中断した利用者である（福富 1990: 45）。このような、何らかの形で接触があるにも関わらず、サービスを拒否する利用者においては、他者や専門家に対する信頼³⁾の欠如があることが考えられる。小松（1980: 1）は、多問題家族6事例について論じる中で、これらの事例において個人や家族が、外部のもの、とりわけ、公的な立場にある者に対して強い不信任、敵意を抱いており、積極的な関与や利用をしないことや、トラブルを起こしがちであることを述べており、ソーシャルワーカーが支援困難と感じている利用者や家族について、信頼の

問題が強くかかわっていることを示唆している。さらに、黒川（1968: 18-19）も、利用者が支援を拒否する理由のひとつとして、利用者への他者に対する信頼の低さを掲げている。そのため、かような利用者との支援の困難性には、信頼の欠如が強く関連している。

信頼は、情報に依拠して、不確かな将来にむけて、対象が自分の期待に応えてくれるであろうとあてにすることである。人が抱く不信の念は、他者から傷つけられたり、搾取、拒絶、批判、罰、コントロールされるのではないかという恐れから立脚する（Gambettia 1988）。したがって、過去における体験が、利用者にとっては信頼に大きな影響を有する（Rapp 1998: 64）。支援困難な利用者のなかに、しばしば複雑で長くにわたる家族関係にかかわる問題が含まれるのは（小松ら 1980: 1-2; 窪田 1993: 163-164）、利用者が育っていく中で、他者一般に対する「一般的信頼」を有することができなかったということにかかわっていくと考えられる。このような利用者においては、家族や親戚、友人・知人、地域との信頼関係が形成されず、社会的孤立に陥る可能性が高くなる。

このほか、他者一般に対する「一般的信頼」は有しているが、ケア専門職や機関というカテゴリーに対する信頼は有していない利用者も存在する。この場合、利用者がケア専門職や機関に対する信頼を有していないのは、過去の不快な経験や裏切られたという経験によるところが大きいと考えられる。

さらに、いったんは社会資源を利用しても中断する利用者も存在する。このような利用者においては、社会資源を利用継続しない何らかの理由があるものと推測される。それは、提供される社会資源が利用者の思うものと異なっているか、あるいはニーズに適合していないことが考えられる（福富 1990: 45）。この場合、利用

者は、一度は社会資源を利用しているの、その内容にかかわる情報は、利用者に提示されている。したがって、利用者の抱く期待が非現実的なものであったのか、あるいは提供された社会資源が期待に応えられない質や内容のものであったのかという、二つの要因が関連しあっている。

(2) 環境にかかわる側面

後者の環境にかかわる側面については、利用者の発見システムの遅れ、専門職の力量や職場環境、社会資源の整備状況といった問題に分けることができる。

第一に、地域に潜在する、解決すべき問題を抱えている利用者の発見がおろそかにされてきたという問題がある（窪田 1993: 173）。ソーシャルワークにおいては、利用者に対して受身であったという反省から、「アグレッシブ・アプローチ」や「アウトリーチ」が提唱されたが、現実のソーシャルワークにおいては十分に実行されてこなかった（根本ら 1999: 152）。また、介護保険制度におけるケアマネジメントにおいても、利用者からの申請によって支援が開始され、報酬が支払われるため、利用の意思が無いものに対する接近は困難である。

第二に、利用者を支援する専門職の力量や職場環境に関する問題がある。利用者を支援困難とみなすか否かについては、専門職側の基礎資格や経験年数、職場環境、ケアマネジメントの理解度にかかわる要因の影響も大きいことが指摘されている（竹本ら 2004: 56; 竹内 2006: 13; 和気 2005: 113-114; 安田 2002b: 55; 吉江ら 2004: 96）。したがって、同じ状態の利用者に対しても、専門職の力量や所属する職場環境によって認識が異なることがうかがわれる。

第三に、社会資源の整備状況については、利用者のニーズが既存の制度では充足されない場

合、その支援困難性は深刻化する（窪田 1993: 173; 根本 1990: 246）。制度間の谷間にあるようなニーズをもつ利用者においては、そのニーズが充足できるような社会資源を開発・修正することにより、彼らが支援困難な利用者でなくなる可能性は高い。

したがって、支援困難な利用者を考えるときには、利用者個人へのアプローチと同時に、専門職の力量の向上や、環境の整備についても、アプローチを行う視点が必要と考える。

4 先行研究に対する批判的検討

次に、支援困難な利用者に対する支援方法についての研究の達成状況を提示し、ジェネラリスト・ソーシャルワークの立場から、批判的検討を行うこととしたい。

(1) 先行研究の達成状況

支援困難な利用者を支援するにあたっては、まず一般的な支援の原則にもとづく支援方法が適用される。一般的な支援の原則にもとづいた支援方法が提供され、それでも進展が見られない場合に、より特化した支援方法が駆使されることとなる。したがって、一般的な支援方法と支援困難な利用者に対する支援方法の間には、連続性があり、厳密に区別できるものではない。本項では、ソーシャルワークやケアマネジメントの手続きにかかわる先行研究をも踏まえながら、支援困難な利用者に対する支援方法について、検討を行う。

先行研究で示されてきた支援困難な利用者に対する特化した支援方法としては、①アウトリーチによる利用者の発見、②初期の集中的支援の実施、③傾聴⁴⁾による信頼関係の形成、④利用者の状況に関する詳細な情報収集と分析、⑤社会資源の利用による具体的な問題解決、⑥関係機関や関係職種との連携の推進といった支援方

法が示されてきた。

①のアウトリーチについては、ソーシャルワーカーが、顕在化しているサービス利用者だけではなく、潜在的にニーズを持っているサービス対象者や地域にサービス利用を働きかけることである。大別すると、(1)利用者宅を訪問するという直接的なもの、(2)インフォーマルサポートネットワークや関係機関と連携をとることで、支援を受けようとする利用者の存在に気づいた関係者から、連絡を受けるシステムを作るという地域づくりにかかわる間接的なものがある（根本ら 1999: 154; Miley et al. 2007: 20-21⁵⁾; 座間 2001: 60)

(1)の利用者宅を発見することにかかわるアウトリーチは、利用者が専門機関をはじめとする支援システムに接近することを促すことにある。支援困難な利用者のなかには、専門機関に自分から接近しないものも存在する。利用者が専門機関をはじめとする支援システムの存在を知らないという場合、スティグマや不信のために接近を行わない場合、障害や疾病などのためにそのシステムに接近しない場合などがある。(1)のソーシャルワーカーが利用者宅を訪問するという側面でのアウトリーチは、利用者支援システムの存在を知らせ、接近を促すこと、さらには利用者と支援システムの対立を緩和し、利用者が支援システムを利用することの最初の糸口である。

(2)の地域のインフォーマルサポートネットワークへの連携の構築は、専門機関だけではなく、地域のインフォーマルサポートシステムを活用して発見することである。くわえて、地域に社会福祉に関する問題やサービスに関する関心を高めてもらうというインフォーマルサポートにかかわるシステムを整備することにもつながっていく。

②は、利用者が専門機関につながってからの

集中的な介入である。アウトリーチは専門機関が利用者を発見し、専門機関に利用者につながることに重点が置かれている。近年の研究においては、アウトリーチが、サービスの利用開始や利用者の問題解決につながることや、インタークのみならず、アセスメントやケアプランにも連続していることが示されている（久松・小野寺 2007: 301-308）。アウトリーチが、支援困難な利用者が専門機関につながることでなく、アセスメントやケアプラン作成、サービスの導入などとの連続性を持っていること、初期の集中的な支援方法が利用者にも、好転をもたらすことがうかがわれる。

③は傾聴を中心とした信頼関係の形成である。アウトリーチや初期の集中的な介入の場面を設定しても、その場面において、ソーシャルワーカーに傾聴の姿勢がないと、その後の支援につながる信頼関係の形成は困難であると予測される。支援困難な利用者の多くは、それまでに家族や友人・知人、専門職から、指導、注意、助言を受け、あるいは無視された経験を有していることが多い（西原 2002: 99）。指導や注意、助言、無視を経験したことによって、利用者は傷つき、他者全般やケアスタッフという支援システムに対する信頼を形成できないできたと考えられる。

信頼の獲得には、相手が自分を傷つけるような行動をとらない人であることを、主体が認識する必要がある（Gambetta 1988: 219）。したがって、利用者にとっては、ソーシャルワーカーが自分の言い分を批判しないで受容的に耳を傾けることは、自分を傷つける意思がないことを示す重要な証明となる。

④の利用者に関する詳細な情報収集と分析は、ソーシャルワークのプロセスの一つである情報収集とアセスメントにかかわる部分である。支援困難な利用者においては、通常の情報

収集とアセスメントにくわえ、サービスやサポートを拒否・中断する理由を知ることの必要性が示される（福富 1990: 45-47; 小松 1980: 159; 窪田 1993: 168-173; 黒川 1968: 239-254; 根本 1990: 250-254; 2003: 19-20）。利用者にかかわる情報を収集し、サービスやサポートを拒否・中断する理由が解消されない限り、利用者がその後、拒否を続けたり、中断を行う可能性は高い。

さらに、支援困難な利用者においては、人生観、生活観、価値観によって、独自の生活態度をとっていたり、非現実的な期待を抱いている場合もある（竹内 2003: 5-11）。したがって、ソーシャルワーカーやケアマネジャーは、利用者に対する情報収集やアセスメントにおいて、利用者の価値観を把握するとともに、非現実的な期待を見つけることによって、利用者の価値観に即した支援や、誤解の解消をすることが求められることとなる⁶⁾。

⑤の社会資源の利用による問題の解決については、利用者の問題、特に具体的な生活にかかわる問題を解決することの有効性が指摘されている。支援困難な利用者に対するソーシャルワークにおいては、日常生活上の具体的なサービス提供による保証、特に最も切実な生活問題や関心ごとに対する援助方策をとることが、単に言葉で安心感や励ましを与えるよりも有効であることが指摘されてきた（小松 1985: 160-161; 根本 1990: 253）。ソーシャルワークにおいては、所得を保証したり、生活にかかわる具体的なサービスである社会資源を利用することが、より求められることとなる。

ただし、社会資源の導入は、あくまで利用者の問題解決のための手段であり、目的ではない。副田（2005a: 91）は、動機付けの低い利用者においては、ソーシャルワーカーが「待つ」しかない場合もあることを指摘しているが、社会資源の導入を急ぐことによって、信頼関係が損な

われ、問題解決を逆に難しくする危険性も踏まえておく必要がある。

⑥の関係機関・関係職種との連携の推進については、複数の関係職種がかかわることにより利用者のニーズを様々な角度から検討し、複数のニーズに対応できるような支援方法を駆使することが可能となる（小松ら 1985; 窪田 1993: 170; 根本 1990: 254）。介護保険下のケアマネジメントにおいても、支援困難な利用者については、職場内の上司のほかに、行政や関係機関に相談することが多く行われている（名古屋市在宅介護サービス事業者連絡研究会サービス提供困難ケース検討委員会 2001; 安田 2002a, 2002b; 和気 2005）。支援困難な利用者は、複数のニーズや長期にわたって解決困難なニーズを有していることが多い。このようなニーズに対応していくためには、複数の関係機関や関係職種によるケアチームで、一貫した援助方針のもとに、支援を行っていくことが求められている。

(2) 先行研究に対する批判的検討

以上のように、支援困難な利用者については、アウトリーチによる利用者の発見や初期の集中的な支援、傾聴による信頼関係形成、利用者の状況にかかわる状況を分析し、チームで問題を解決していくことが示されてきた。しかしながら、利用者が支援困難となるのは、利用者だけの要因ではなく、社会資源の整備状況や専門職の力量不足といった環境にかかわる要因からも発生することは、指摘されてきたところである。

ジェネラリスト・ソーシャルワークにおいては、システムの人と環境の間の接点であるところのインターフェイスを現すために、「環境の中の人」という表現が示されてきた。このインターフェイスにおいて、相互作用が生じ、さらにこれらの相互作用を通じて、資源、エネルギー

一、情報を交換すれば、そこに交互作用が発生する。そして、これらの相互作用または交互作用が均衡を保っている場合、相互関係が形成され、一定レベルの相互依存が存在し、人と環境の両方が恩恵を受けることができる。しかしながら、相互作用や交互作用が不均衡な場合、人と環境のニーズとそれらのニーズを充たすために利用できる資源との間に不調和が生じる (Johnson and Yanca 2001=2004: 205)。したがって、支援困難な利用者の存在は、単に利用者だけの問題ではなく、利用者と環境の間の不均衡や不調和によるものである。ソーシャルワーカーは、環境やその下位概念である社会資源に対する介入をも行うことが求められる。また、利用者に対しても、そのコンピテンスを引き出し、環境や社会資源を利用できるようにしていくことが求められる。以下、環境や社会資源に対する介入と、利用者に対する支援の二側面から、検討する。

①環境や社会資源に対する介入にかかわる批判的検討

ソーシャルワークは、環境への介入がその業務の独自性として提示されてきたものの、環境に対する介入をめぐる研究が少なく、その手続きについて明らかになっていないことは指摘されてきた (Kemp et al. 2000⁷⁾; Neugeboren 1996; 阪口 1997, 1998a, 1998b; 白澤 1999b)。

わが国のソーシャルワーカーやケアマネジャーの業務にかかわるタイムスタディや実態調査等を見ても、ソーシャルワーカーやケアマネジャーが、関係機関や関係職種との連絡調整に多くの時間やエネルギーを割いていることは示されている (綾部・岡田 2002: 80-83; 日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワークのあり方研究会 1997; 沖田ら 2002: 54-61; 奥田 1992: 237-248; 斉藤 2005: 105-123; 副田ら 2004: 99-127; 東京都

老人総合研究所 2003, 2004: 33-40)。したがって、恒常的に実施されている業務であるにもかかわらず、実際に社会資源に対して、ソーシャルワーカーやケアマネジャーがいかなる手続きを取っているのかについては、明らかになっていないという矛盾が生じている。

ソーシャルワークやケアマネジメントにおける供給主体に対する介入としては、仲介や連結、連絡、調整や調停、交渉、ネットワーク構築、ケアカンファレンス、コンサルテーション、アドボカシーが示されてきた (Holt 2000=2005: 164-183; Moxley 1989=1994: 106-129; Payne 1995=1998: 206-217; 白澤 1999a: 44-45)。

このうち、ケアカンファレンスやサービス調整会議、地域ケア会議などの、場所や時間を設定した構造的な会議にかかわる実態については、明らかにされてきている (馬場 2002: 77-78; 沖田ら 2002: 56-57; 東京都福祉局 2004: 222-223; 東京都老人総合研究所 2003: 81-90, 2004: 35-40; 和気 2004: 27-28)。

しかしながら、構造的な場面ではない、日常的に実施される、供給主体との仲介や連結、連絡・調整、調停、交渉については、その実態は明らかになっていない。ケアマネジャーの業務遂行に対する自己評価においては、中程度から高程度の実施状況の評価がなされ (綾部・岡田 2002: 80-83; 日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワークのあり方研究会 1997; 沖田ら 2002: 54-61; 奥田 1992: 237-248; 斉藤 2005: 105-123; 副田ら 2004: 99-127; 東京都老人総合研究所 2003, 2004: 33-40)、業務において重要な役割を果たしていることは、予想されるものの、その具体的な内容については、把握がなされていない。

さらに、支援困難な利用者に対する事例研究は、利用者や家族を分析の単位としている。そのため、ソーシャルワーカーやケアマネジャー

が利用者や家族を支援するために仲介した社会資源やその供給主体といかにして出会い、情報収集や吟味を行い、介入がなされていったかについては、示されてこなかった。

②利用者に対する支援にかかわる批判的検討

一方で、利用者が環境や社会資源を利用していくための直接的な支援についても、課題が残されている。

第一に、ソーシャルワーカーに対する信頼関係の形成が、いかにして社会資源の利用による問題解決を経験させることにつながるかという点である。ソーシャルワークにおいては、ソーシャルワーカーの役割は、相談者や治療者といった利用者との関係に限定されたものだけではなく、仲介者や調停者、アドボケイト、コーディネーターといった社会資源やその供給主体に結びつけることによって成り立つものもある。

ソーシャルワークにおいては、利用者との信頼関係を形成していくための方法として、傾聴による、利用者との信頼関係を形成することの重要性が示されてきた。傾聴を行うことは、サービス導入にかかわるソーシャルワーカーの援助である「地ならし的活動」(西原 2002: 88-91)や「水路付け (channeling)」(Rothman and Sager 1998: 208)、「サービス導入」(副田 2005a: 81)に強くかかわっている。したがって、ソーシャルワークにおいては、利用者に出会ったソーシャルワーカーが、傾聴にかかわるコミュニケーション技法を駆使して、利用者との信頼関係を形成することが強調されていることが言える。そのことによって、利用者が相談援助やサービスを利用しようという動機を持つことにつながるとされてきた。

その一方で、ソーシャルワーカーは、利用者の気持ちを面接によって受け止める努力をしただけでは、その職務を果たしたことになる。

利用者を支援システムにつなげていくことを通して、利用者が問題解決に必要な社会資源を利用していくことを支援する役割をも遂行することが必要である。

ソーシャルワーカーによる面接は信頼関係の形成と同時に、情報の収集や解決策の検討の手段でもある。さらに、ニーズ理解の難しい利用者においては、アセスメントと目標設定それ自体をカウンセリングの援助として行うことの必要性も指摘されているものの(副田 2005a: 90)、傾聴を中心とした信頼関係の形成から、いかにして利用者の解決すべき問題に対する認識を促し、具体的な問題解決につなげていくについては、これまで十分な議論がなされてこなかったと考える。したがって、ソーシャルワーカーの接触から、実際の社会資源の利用につながるまでの支援方法を明らかにすることが求められる。

第二の課題として、社会資源が実際に提供されてからの支援についても、明らかになっているとは言いがたい。ジェネラリスト・ソーシャルワークにおいては、利用者と環境の交互作用に焦点を当てており、利用者がコンピテンスを高めるような支援がソーシャルワーカーに求められている。したがって、ケアマネジャーにおいても、利用者に社会資源を仲介するだけでなく、利用者が仲介した社会資源を適切に利用するための支援を行っていく必要がある。特に支援困難な利用者においては、ワーカビリティの不充分さから、社会資源への接近や、社会資源の供給主体と交渉を行うといったことができない場合も少なくない。したがって、利用者に社会資源を仲介した後に、利用者が社会資源を十分に利用しているかについて、継続的に確認していく必要性がある。

わが国のソーシャルワーク実践においては、担当ケース数の多さやサービスの質を問うとい

う発想が欠けていたこともあり、従来サービスが実施されてからのモニタリングや評価にあまり関心を払ってこなかった(副田 2005a: 99)。また、ケアマネジメントにおいても、アセスメントやケアプランにかかわる研究が蓄積されていることに比較すると、モニタリング後のサービスの提供機関に対する介入に対する研究の蓄積がなされていない。支援困難な利用者においては、利用者の持つ複雑なニーズに対応し、社会資源を利用していくコンピテンスを促すことがソーシャルワーカーやケアマネジャーに求められる。

5. おわりに

本稿においては、ソーシャルワークやケアマネジメントにおける支援困難な利用者に焦点を当てて、その支援方法にかかわる研究の達成状況を概観した。その結果、支援困難な利用者を取りまく環境や社会資源に対する介入、ならびに支援困難な利用者が実際に社会資源を利用していくことにかかわる支援についての研究課題が浮き彫りになった。今後は、ソーシャルワーカーやケアマネジャーがいかにこれらの支援や介入を図っているかを実証的に研究していくこととしたい。

注

- 1) 「ジェネラル・ソーシャルワーク」「ジェネラリスト・アプローチ」などの名称が用いられることもあるが、本稿においては、「ジェネラリスト・ソーシャルワーク」の名称で統一する。
- 2) 北米におけるジェネラリスト・ソーシャルワークにおけるケアマネジメントの位置づけについては、①ソーシャルワーカーが果たすべき役割を、マイクロ、ミド、マクロのようなシステムレベルに分け、利用者にかかわるマイクロレベルにケアマネジメントを位置づけているもの

(Miley et al. 2007: 18-19)、②「マイクロ 人(Person)」「メゾ((環境の)中(の人)In)」「マクロ 環境(Environment)」に分類し、メゾレベルの実践の「利用者中心(Client-Centered)の方法」のひとつとして位置づけているもの(Timberlake 2002: 12-14)、③ソーシャルワークを「直接援助活動」と「間接援助活動」に大別し、「間接援助活動」に位置づけているもの(Johnson and Yanca 2001=2005: 489-491)、④ソーシャルワーカーの介入レパートリーや役割を並列的に示し、その一つに位置づけているもの(Derezotes 2000: 60; Hepworth and Larsen 1993: 27-28)に大別される。わが国においては、ケアマネジメントは「関連援助技術」のひとつとして位置づけられている。

- 3) ソーシャルワークやケアマネジメントの領域においては「信頼」の明確な定義は、信頼関係と訳される「ラポール」を除いては充分になされていない。本稿においては、「複数の選択肢が存在し、かつその選択肢のプロセスや結果が不明瞭な状況において(リスクが存在する状況において)、特定の人物、さらにはその人物が所属するシステムが自分の期待に答えてくれるであろうという期待のもとに、その人物、さらにはその人物が所属するシステムを選び、あてにすること」と規定する。また、本稿においては、山岸(1998: 42-43)をふまえ、ケアマネジャーやケア専門職、サービス供給機関、ケアに関わる制度や政策を含むシステムに対する、情報に依拠した信頼については「信頼」の用語を、他者の信頼性のデフォルト値(他に判断材料がないときに用いる値)としての他者一般に対する信頼については、前者と区別するために「一般的信頼」とする。
- 4) 本稿で言う傾聴とは、利用者の話を批判しないで受容的に耳を傾けるということであり、言葉によるバーバル・コミュニケーションのみな

- らず、態度や表情も含めたノンバーバル・コミュニケーションをも含む。
- 5) Miley et al. (2007: 20-21) においては、アウトリーチを、コミュニティの教育によって社会問題やサービスにかかわる公的な情報を伝達するという、マクロレベルにおける教育的な役割に位置づけており、コミュニティに対する教育という側面が強くなっている。
- 6) 利用者や家族による非現実的な期待は、パーソナリティや文化的規範、利用者の以前の経験、コミュニケーションのずれ、以前の担当者の影響のほかに、ソーシャルワーカーやケアマネジャーの質問の仕方によっても形成される危険性が指摘されている。(Holt 2000=2005 60-61; Miley et al. 2007: 131)。
- 7) Kemp et al. (1997=2000: 222) は、ジェネラリスト実践のテキストを再検討したところ、「環境」も「環境介入」も索引になく、環境援助として解釈できる処遇は、中身がないか、または非常に限られたものであったと述べている。
- 文献**
- 綾部貴子・岡田直人 (2002) 「介護支援専門員の業務上の役割に関する達成度に関する研究」『梅花女子短期大学研究紀要』第50号, 75-86。
- 馬場純子 (2002) 「介護支援専門員のケアマネジメント業務の現状と課題—『介護支援専門員のケアマネジメント業務に関する調査』より—」『人間福祉研究』第5号, 63-86。
- Derezotes, D. S., (2000). *Advanced Generalist Social Work Practice*, Sage Publication, Ca.
- Ernest, A. H., (1965). Aggressive Case Work in a Protective Services Unit, *Social Case Work*, 43 (6), 358-362.
- 福富昌城 (1990) 「接近困難な在宅要介護老人に対するソーシャルワーク的対応」『同志社社会福祉学』No.4、41-50。
- Gambettia, D., (1988). Can We Trust Trust? Gambettia, D. ed. *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, Basil Blackwell, Oxford, 213-237.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., and Larsen, J. A., (1997). *Direct Social Work Practice, 5th edition*, Books/Cole Publishing. Pacific Grove..
- Herre, E. A., (1965). Aggressive Case Work in a Protective Services Unit, *Social Casework*, 70 (1) 358-362
- Holt, B. J., (2000) *The Practice of Generalist Case Management*, Allyn and Bacon, Boston (=2005 白澤政和監訳、所道彦・清水由香編訳『相談援助職のためのケースマネジメント入門』中央法規出版)。
- 久松信夫・小野寺敦志 (2006) 「認知症高齢者と家族へのアウトリーチの意義—介護保険下に置ける実践の役割と条件」『老年社会科学』28(3)、297-311。
- Intagliata, J., (1982→1992) Improving the Quality of Community Care for the Chronically Mentally Disabled : The Role of Case Management, Rose, S ,M., (Ed.) *Case Management and Social Work Practice*, National Association of Social Workers, INC, Washington, DC. (=1997白澤政和・渡部律子・岡田進一監訳『ケースマネジメントと社会福祉』ミネルヴァ書房、44-84)。
- Johnson, L. C., and Yanca, S. J. (2001). *Social Work Practice : A Generalist Approach, 7th edition*, Allyn and Bacon, Boston. (=2004 山辺朋子・岩間信之訳『ジェネラリスト・ソーシャルワーク』ミネルヴァ書房)。
- Kemp, S. P., Whittaker, J. K., & Tracy, E. M., (1997). *Person-Environment Practice : The Social Ecology of Interpersonal Helping*,

- Aldine De Gruyter. (=2000 横山譲・北島栄治・久保美紀・湯浅典人・石川久美子訳『人—環境のソーシャルワーク実践—対人援助の社会生態学』川島書店。
- 小松源助・仲村優一・根本博司・畠山龍郎編(1985)『多問題家族へのアプローチ』有斐閣。
- 黒川昭登 (1968)「接近困難なクライアントに対するケースワーク」『大阪市立大学家政学部紀要』第16巻、239-254。
- Landon, P. S., (1995) Generalist and Advanced Generalist Practice, Edwards, R. L., et al. eds, *Encyclopedia of Social Work 19th edition*, National Association of Social Workers, Washington, DC, 1101-1108.
- Lane, L. C., (1952). Aggressive Approach in Preventive Casework with Children's Problems, *Social Casework*, 33(2), 61-67.
- Miley, K. K., O'Melia, M., and DuBois, B., (2007). *Generalist Social Work Practice : An Empowering Approach, 5th Edition.*, Allyn and Bacon, Boston.
- Moxley D P (1989). : *The Practice of Case Management*. Sage, Beverly Hills (1994).=野中猛・加瀬裕子監訳『ケースマネジメント入門』、中央法規出版。
- 名古屋市在宅介護サービス事業者連絡研究会 サービス提供困難ケース検討委員会編著 (2001)『介護支援専門員によるケアマネジメントガイド サービス提供困難ケースの対応法と解決策』日総研。
- 根本博司編 (1990)『援助困難な老人へのアプローチ』中央法規出版。
- 根本博司 (2003)「困難事例に対する援助のポイント」『介護支援専門員』5(1)、17-20。
- 根本博司・成田すみれ・堺園子・杉浦由美子・郷有美・高橋幸三郎・座間太郎 (1999)「社会的孤立状態にある要介護独居高齢者へのソーシャルワーク実践に関する研究」『研究助成論文集』152-161。
- Neugeboren, B. (1996), *Environmental Practice in the Human Services : Integration of micro and macro roles, skills and contexts*, Haworth Press, New York.
- 日本社会福祉実践理論学会ソーシャルワークのあり方研究会 (1997)『ソーシャルワークのあり方に関する研究 調査報告書』。
- 西原雄次郎 (2002)「ソーシャルワーカーと面接—その特質と必要性を考える」日本ルーテル神学大学『テオロギア・ディアコニア』第36巻、87-108。
- 太田義弘 (1999)「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『ジェネラル・ソーシャルワーカー社会福祉援助技術総論—』光生館、9-42。
- 岡本玲子編著 (2003)『対応困難な事例に学ぶケアマネジメント 質改善の視点とともに』医学書院。
- 沖田裕子・岡本玲子・村岡枝理子 (2002)「介護支援専門員の質改善のためのケアマネジメント過程の検討」『日本在宅ケア学会誌』5(3)、54-61。
- 奥田いさよ (1992)『社会福祉専門職性の研究—ソーシャルワーク史からのアプローチ：わが国での定着化をめざして』川島書店。
- Payne, M., (1995) *Social Work and Community Care*, Macmillan Press=(1998 日本社会福祉士会監修、杉本敏夫・清水隆則監訳『地域福祉とケアマネジメント—ソーシャルワーカーの新しい役割』筒井書房。
- Rapp, A. C. (1998). *The Strengths Model : Case Management with People Suffering from Severe and Persistent Mental Illness*, Oxford University Press (=1998 濱田龍之介・辻井和男・小山えり子・平沼郁江訳、江畑敬介監訳、『精神障害者のためのケースマネジメント』

- 金剛出版)。
- Rothman, J. and Sager, J. S., (1998). *Case Management: Integrating Individual and Community Practice, Second Edition*, Allyn and Bacon, Boston.
- Rose, S. M., (1992). *Case Management and Social Work Practice*, National Association of Social Workers, INC, Washington, DC. (=1997 白澤政和・渡部律子・岡田進一監訳『ケースマネジメントと社会福祉』ミネルヴァ書房)。
- 齋藤順子 (2005) 「介護支援専門員の職務意識とその課題 -利用者主導のケアマネジメントの実践に向けて-」『関西学院大学総合政策研究』No.19、105-123。
- 阪口春彦 (1997) 「社会福祉及び社会保障分野における『社会資源の整備方法』に関する先行研究の概観」龍谷学会『龍谷大学論集』No.451、28-39。
- 阪口春彦 (1998a) 「社会福祉分野における『社会資源の整備方法』—その概念と研究の必要性—」大阪府立大学社会福祉学部『社会問題研究』47-52。
- 阪口春彦 (1998b) 『「社会資源の整備方法」の構想とフィードバックによる展開—マクロ・ソーシャル・ワークへのアプローチとして—』大阪府立大学大学院社会福祉学研究科博士学位論文。
- 佐藤豊道 (1999) 「ケアマネジメントの意義と方法」古川孝順編『社会福祉21世紀のパラダイムⅡ〔方法と技術〕』誠信書房、219-239。
- 佐藤豊道 (2001) 『ジェネラリスト・ソーシャルワーク研究 人間・環境・時間・空間の相互作用』川島書店。
- 白澤政和 (1999a) 「ニーズと社会資源の選好調整」古川孝順編『社会福祉21世紀のパラダイムⅡ〔方法と技術〕』誠信書房、36-54。
- 白澤政和 (1999b) 「社会福祉援助における資源」白澤政和・尾崎新・芝野松次郎編『社会福祉援助方法』有斐閣、23-39。
- 副田あけみ著 (1997) 『在宅介護支援センターのケアマネジメント』中央法規出版。
- 副田あけみ (2002) 「ソーシャルワーカーの役割」北島英治・副田あけみ・高橋重宏・渡部律子編『ソーシャルワーク実践の基礎理論』有斐閣、227-252。
- 副田あけみ (2005a) 『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。
- 副田あけみ (2005b) 「ジェネラリスト・アプローチ」久保絃章・副田あけみ編著『ソーシャルワークの実践モデル 心理社会的アプローチからナラティブまで』川島書店、135-157。
- 竹本与志人・内藤絵里・馬場智恵子・宗好祐子・橋本智江・濱口須美・忠田正樹・香川幸次郎・堀部徹 (2004) 「痴呆性高齢者のケアマネジメントにおける介護支援専門員の社会保障制度の理解と活用状況—医療職と福祉職との比較を通して」『日本ケアマネジメント学会 第3回研究大会 研究報告概要集』56。
- 竹内孝仁 (2003) 『ケアマネジメントの職人』年友企画。
- 竹内孝仁 (2006) 『ケアマネジメントの職人 困難事例』年友企画。
- Timberlake, E.M., Farber, M.Z., and Sabatino, C.A., (2002). *The General Method of Social Work Practice : McMahon's Generalist Perspective*, Fourth edition, Allyn and Bacon, Boston.
- 東京都福祉局 (2004) 『都内の居宅介護支援事業所の運営及び介護支援専門員の現状についての実態調査』。
- 東京都老人総合研究所 (2003) 『東京都内の在宅介護支援センターにおける保健・医療・福祉の協働・連携に関する実態調査 報告書』。
- 東京都老人総合研究所 (2004) 『東京都内の居宅

- 介護支援事業所におけるケアマネジメントの実態調査 報告書】。
- 和気純子 (2004) 「介護支援専門員によるケアマネジメント—障害要因の計量的分析—」東京都立大学『人文学報』第350号、17-44.
- 和気純子 (2005) 「高齢者ケアマネジメントにおける困難ケース—ソーシャルワークからの接近—」東京都立大学『人文学報』第361号、99-121.
- 渡部律子 (1998) 「ソーシャルワーク教育におけるジェネラリストの視点」『ソーシャルワーク研究』24(1)、31-46。
- 渡部律子 (2000) 「ソーシャルワークとケアマネジメント」白澤政和・橋本泰子・竹内孝仁監修『ケアマネジメント概論』中央法規出版、246-269。
- 山岸俊男 (1998) 『信頼の構造 心と社会の進化ゲーム』東京大学出版会。
- 安田裕子 (2002a) 「介護保険下のサービス提供困難ケースへの支援のあり方の検討(前編)」『月刊総合ケア』12(7)、45-51。
- 安田裕子 (2002b) 「介護保険下のサービス提供困難ケースへの支援のあり方の検討(後編)」『月刊総合ケア』12(8)、52-58。
- 吉江悟・齊藤民・高橋都・甲斐一郎 (2004) 「ケースの対応に関して居宅介護支援専門員が抱く困難とそれに対する研修・社会的支援の役割」『日本ケアマネジメント学会 第3回研究大会 研究報告概要集』96。
- 吉澤みどり (2003) 「援助困難ケースの全体像～実態把握票作成とその集計分析より～」『地域保健』81-89。
- 座間太郎 (2001) 「在宅介護支援センターにおけるアウトリーチ実践に関する研究」『ソーシャルワーカー』第6号、59-70。
- Zastrow, C.A., (2003). *The Practice of Social Work : Applications of Generalist and Advanced Content, Seventh Edition*, Brooks/Cole Thomson, Ca.

(やまのい りえ、本学科准教授)