

# 社会福祉施設における エンパワメント志向の社会福祉実践

植 戸 貴 子

## I. はじめに

### (1) エンパワメントと社会福祉の動向との関連性

わが国では、2000年6月に従来の社会福祉事業法が改正されて社会福祉法となった。それに伴って身体障害者福祉法・知的障害者福祉法・児童福祉法なども改正され、第2次世界大戦後から続いてきた社会福祉制度が大きく変革しつつある。当然のことながら、この法改正は、社会福祉に対するとらえ方や社会福祉援助のあり方などの見直しと無関係ではない。「社会福祉事業法等の一部を改正する等の法律の概要」の改正内容を見ると、①利用者の立場に立った社会福祉制度の構築、②サービスの質の向上、③社会福祉事業の充実・活性化、④地域福祉の推進などが含まれている。社会福祉というものが、市民全体を対象としたより普遍的なものとして地域社会の中で活発に実践されるとともに、それが単に与えられるものではなく、利用者が自ら選び、あるいは創り上げていけるような、質の良いものであることが求められていると言える。

このような制度改正や新しい社会福祉観と一体で注目されている概念が、エンパワメントである。エンパワメントとは「利用者が力をつけること」「利用者の力を引き出し、発揮できるよう支援すること」というような意味で使われており、近年わが国でも頻繁に見聞きするようになった、社会福祉のキーワードのひとつである。社会福祉サービスを、国家や地方自治体から与えられる恩恵としてではなく、利用者が自ら選択できる権利として捉えるならば、利用者が主体となったサービス・システムが必要となり、そのためには利用者が自ら選び取る力を備えることも条件として欠かせない。利用者が、主体的に自分の

人生を生き、その中で自分の必要な福祉サービスを適切に選び利用していくこと、「保護・管理・指導を受ける対象」から「権利やサービス利用の主体」へと変わっていくこと、すなわち「パターンリズム」からの脱却が、エンパワメントであろう。

そこで、従来の社会福祉制度や社会福祉援助観に基づいて利用者支援を行ってきた社会福祉施設において、エンパワメントという概念をどのように実践に生かすのかが大きな課題となる。本稿では、エンパワメントの概念と実践理論について概観し、障害者や高齢者の施設における従来の社会福祉援助実践の問題点を指摘し、今後、具体的に利用者支援をどのように実践していけばよいのかについて検討する。

## II. エンパワメントとは

### (1) エンパワメントの起こりとその歴史的背景

「エンパワメント」という用語は、1976年に米国のソロモンが、差別や偏見に直面する黒人に対する社会福祉実践について著した著書で使ったのが、社会福祉分野に登場した始まりであると言われている（小松 1995）。1950年代から1970年代にかけて展開された公民権運動や障害者自立生活運動など、抑圧・排除されてきた人々が自らの権利を主張して立ち上がるという動きや、従来の「医療モデル」から「生活モデル」への転換と連動して、エンパワメントという概念は1980年代から急速に広がっていった。現在では、社会福祉実践のあらゆる分野で、実践の基盤となる鍵概念ととらえられている。

### (2) パワーとは

パワーについて、久保は「資源の所有」と「人—環境の関係性」の2つの要素から構成されるとしている（久保 1995）。またパワーには、搾取・不十分な資源といった否定的な側面と、自己表現・自己決定などの肯定的な側面があり、個人的レベル・対人関係レベル・環境的レベルの3つのレベルで捉えることが必要であるとされる（グティエーレス他 2000）。

障害者・高齢者など福祉サービスを求めてくる人は、障害や高齢のために資

源（知識・情報・生活技術・経済力・生産力・ネットワークなど）を十分に持つておらず、それゆえに問題解決を求めて援助者のところへやってくる。そこで利用者は、治療や援助の「対象」として位置づけられ、専門家との関係性の中で「低い立場」に置かれがちである。一方、社会生活においては、障害や高齢にまつわるさまざまなスティグマやバリアを経験する。このような経験の積み重ねにより、自己効力感が持てなくなり、「無力感を学習」してしまい、パワーレスな状態に陥ってしまうと考えられる。

### (3) エンパワメントの定義づけ

このような「パワーレスな状態」から抜け出して、パワーをつけていくことを目指すのがエンパワメントであるが、これまで多くの研究者がさまざまに定義づけをしてきている。

例えば、グレンメイは「個人や集団が無力化状態から、個人的、政治的、文化的なパワーをつけていくこと」（グティエーレスほか 2000、P33）としている<sup>#1</sup>。また、久保は「人とその人の環境との間の関係の質に焦点をあて、所与の環境を改善する力を高め、自分たちの生活のあり方をコントロールし、自己決定できるように支援し、かつそれを可能にする公正な社会の実現を目指す過程のこと」（山縣文治他、2000）と定義づけている<sup>#2</sup>。

エンパワメントは、援助の理念・目標・志向性であり、援助のプロセスであり、アプローチのひとつでもあると言える。

### (4) エンパワメントのプロセス

エンパワメントのプロセスは、4つの要素から構成されている（グティエーレス他 2000）。ひとつ目は「態度・価値・信念」であり、エンパワメントのプロセスにおいて、利用者は、自分や自分を取り巻く環境に対する態度・価値・信念について検討し、修正・獲得する。2つ目は、「集団的な体験を通しての正当化」である。グループワークなどで同じ体験を持つ他者と共感し受容しあい、自分の体験が正当なものとして受容される。そのことで孤立感や自責の念から解放され、癒されるとともに、個人のレベルを超えたところにある問題性に気づいていく。3つ目は、「批判的思考と活動のための知識と技術」である。

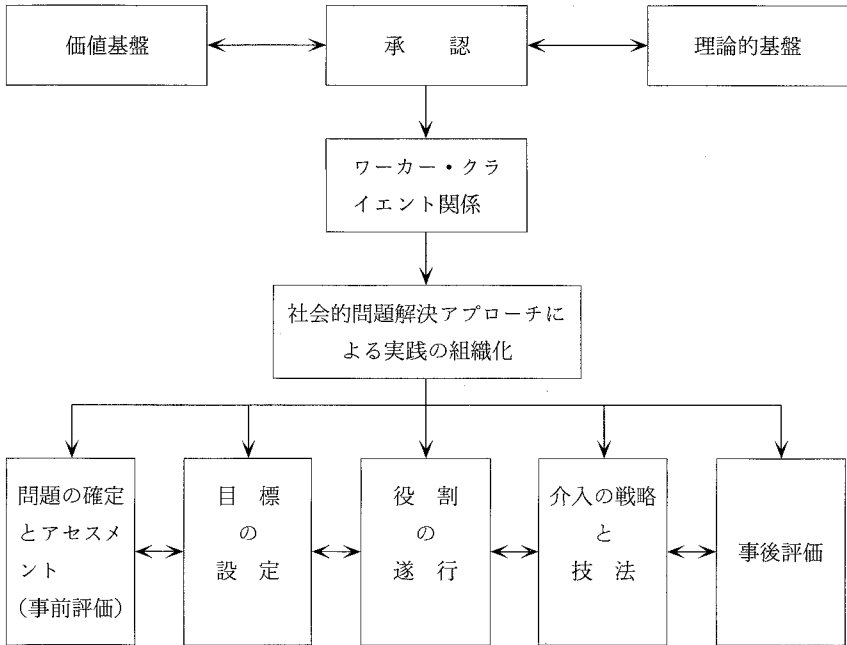


図1 実践モデルの構成要素

利用者は自分の問題のさまざまな側面を批判的に考え、問題解決を集団として考え行動していくことの必要性に気づいていく。4つ目は、「活動」であり、実際に問題解決のための資源・知識・技能を獲得し、自分の行動に責任を持ちつつ他者と協力して、問題解決のために活動する。

(5) エンパワメント実践の構成要素

グティエーレスらは、エンパワメントの実践を、いくつかの要素から成り立つものとしてモデル化している(図1)(グティエーレスら 2000)。社会福祉実践・エンパワメント実践の基となる価値基盤と、社会福祉実践やその周辺領域の数々の理論的基盤とに支えられて、介入のための承認が得られる。その介入は現実的に利用者とワーカーとの関係を通じて、またアセスメント・目標設定といった実践の枠組みのなかで行われるとされる。

社会福祉施設におけるエンパワメント志向の社会福祉実践

表1 基本的な問題解決のための活動

次元1	次元2	次元3	次元4
ワーカー・クライアント 関係の構築； 当面のニーズの充足	教育； 技能の発達 セルフヘルプ	資源の確保； システムのアセスメント	ソーシャル・アクション 州・連邦・国際レベルでの政治的（マクロ）変革
個人／家族を既存サービスにつなぐ	知識を高める	資源、組織に関する知識を発達させる	政治経済システムや国家的問題に関する知識を発達させる
意識高揚プロセスを開始する	問題解決の身体的、心理的、社会的側面	専門職や組織とのコミュニケーション技能の形成	国家的問題（マクロ）に取り組み、組織と協力していくために 関する技能の習得
資源をいかに見つけ出し、要求するかについて実際に学習する	権利擁護や媒介のように新しい技能を開発する	組織や地域を変革する技能の形成	個人的問題の政治的性質の明確化
	選定された問題に特有な知識 共通の問題や解決に取り組むためグループを活用する 他者を援助することによって自己を援助する 相互に問題解決していく技能	組織の変革への参加 意思決定機関や機会への参加 正式なセルフヘルププログラムや組織の創設や加入	手紙・電話キャンペーン交渉、媒介 要請行動や監視行動
<b>基本的な参加者</b>			
個人 家族 ワーカー	個人 家族 小グループ ワーカー	個人 家族 小グループ 大規模グループ 問題に焦点をあてたネットワーク	個人 家族 小グループ 大規模グループ 地域 全国団体 地域／州の団体
<b>基本的な変革の目標</b>			
個人 家族	個人グループの状況 「共通の問題解決」	団体 機関 個人 「共通の問題」	大規模グループ 地域 法律 政策 地方政府 州政府 連邦政府

(6) エンパワメント介入の次元

エンパワメント介入は、個人、身近なシステム、サービス提供システム、政治組織の4つの次元で行われる(表1)(グティエーレス他 2000)。これらの次元は相互に関連しており、介入活動は、利用者の意識高揚から利用者が取り組む活動への支援までの、連続体として捉えることができる。

### Ⅲ. 社会福祉施設における従来の実践の問題性

わが国の社会福祉施設で行われてきた利用者援助を振り返ってみると、利用者の救済・保護・指導・更生という視点での援助の時代があり、それが次第に自立や社会参加の促進という方向へと移行してきている。しかし、その実質的な援助の内容が、利用者の自立や自己実現を支援するというよりも、むしろ利用者に依存的な役割を与え、自己評価を低下させ、自分らしさを奪い取り、パワーレスな状態に追いやってきた側面もあるのではないかという反省がある。とりわけ障害者や高齢者の入所施設において、その傾向が強いと云わざるを得ない。具体的に、社会福祉施設においてそのような利用者のパワーレス状態をつくってきている要素とは何かを整理してみる。

(1) 利用者とワーカーとの関係の不均衡性

社会福祉施設の利用者は、何らかの解決すべき問題を持っており、「助けてください」「教えてほしい」とワーカーのところへやってくる。一方で、ワーカーは「人の役に立ちたい」「問題解決を援助したい」というスタンスで利用者とは対峙する。両者の間には、ほぼ必然的に、心理的な上下関係、すなわち「関係性」という意味でのパワーの不均衡が起これると考えられる。そして当然のことながら、利用者は問題を自分で解決するために必要な資源(知識・情報・技術・サポートネットワークなど)を全くあるいは十分に持たない状態であり、ワーカーはそのような資源を持っている。「資源の所有」という意味でもパワーに不均衡が存在している。しかも、社会福祉における利用者とは違い、援助する側と援助される側の立場が入れ替わることがなく、利用者は自らを「いつもお世話

になっている」存在と捉え、パワーの不均衡がより明確で確固たるものとなっていく。

このような上下関係を象徴し、また一層助長するような現象として、援助関係を表すさまざまな「言葉」がある。近年はあまり使用されなくなっているが、「処遇」「指導」という言葉には、上下関係を感じさせるものがある。高齢者や成人の障害者に対して、「～くん」「～ちゃん」「この子ら」といった呼び方をし、ワーカーが「先生」と呼ばれるという習慣がまだ残っている。「園生」「指導員」「寮母」「寮父」という表現も、「一人前でない利用者をワーカーが指導し保護する」という感覚から来ているのではないか。

文献やケース記録などにもよく見られる表現として「ワーカー—利用者関係」というものがあるが、「利用者—ワーカー関係」ではなく、「ワーカー」が先にくるということも、従来の両者の関係性の実態を反映しているように思われる。

あるいは、「利用者に～させる」といった表現も現場で日常的に使われ、文献やケース記録・支援計画などに見られるものである。これは、利用者を行為の主体としてではなく、あたかも操作可能な客体であるかのようなとらえ方ではないだろうか。例えば、「利用者に気づかせる」「利用者に自分で電話をかけさせる」という表現を考えてみる。ワーカーは、利用者が気づくように働きかけ、自分で電話をかけるよう励ますことはできるが、実際に気づくかどうかは利用者次第であるし、電話をかけるかどうかは利用者の自己決定に委ねられるものである。あるいは、「利用者をお風呂に入れる」「利用者連れて行く」という表現にもよく出会うが、本来は「利用者が入浴するのを介助する」「利用者同行する」ととらえるべきものであろう。

さらに、利用者・ワーカー・第三者の関係においても、利用者とワーカーのパワーの不均衡を象徴し、利用者が心理的にパワーレスな状態になってしまうような場面が見られる。利用者・家族・ワーカーの三者面談において、ワーカーが家族に対して名刺を渡して自己紹介し、利用者の前で、「利用者について」家族と会話を交わすことがある。利用者は本当に面談に参加しているとは言えず、ただ同席して話し合いの「対象」「話題」「客体」となってしまう。

同様に、ワーカーが他の職員と「利用者の前で、利用者について」話をすることも、利用者のパワーレス状態と無関係ではないだろう。

あるいは、ワーカーは利用者との面接を通して、アセスメントを行い、目標を設定し、支援計画を立て、援助の評価をするわけであるが、それら一連の作業に利用者は「自分のこと」として関わることがほとんどなく、利用者の知らないところでワーカーの頭の中だけで行われている。ケース会議に利用者が「自分のことを語る場」として参加することがなく、ケース記録を「自分の記録」として見る機会も保障されていない。最近では利用者のケース会議への参加や、ケース記録の開示を導入する施設も出てきているが、それはむしろ少数の例外でしかない。

また、利用者の自己決定を尊重すると言いながら、実際には「提供可能なサービスの選択肢」をワーカーが利用者へ提示し、その中からワーカーが最も良いと思われるものを選ぶよう利用者が「説得」「誘導」されている場面もある。利用者はワーカーの前で自己主張することが難しく、結局「自分が何を求めているか」「何をしたいか」ということではなく、「何がしてもらえそうか」という基準でサービスを選び、自分の生活を方向づけていかざるを得ない。これは、パワーの不均衡から来ている現象であり、また、このような体験が利用者のパワーレスな状態へとつながっていく可能性がある。

## (2) 組織やワーカーの都合を優先した援助

社会福祉施設では、複数の利用者に対してサービスを提供しており、それを効率的に実施するために組織としての管理運営を進めている。またワーカーは、組織の一員として、組織の枠組みの中でのみ援助活動を行うことができる。これらのことは、利用者ひとりひとりの生活や思いよりも、組織やワーカーの都合で物事が運んでいくことにつながりやすく、利用者の自立や自己実現よりも、組織としての効率を優先した援助に流されやすいことを意味する。例えば、利用者が自分の好きな時間に起床し、食事をし、好きな活動で時間を過ごし、入浴し、就寝するということは、現実的に不可能に近い。限られた人的・経済的・物理的資源では、利用者個々のニーズや好みに対応した支援やケアではなく、



どうしても利用者集団への効率的なケアを提供せざるを得ない。

また、それぞれ異なった個性やバックグラウンドをもつ複数の利用者が、24時間、集団生活のルールに従って生活することが求められている。実際、施設側がそのような何らかの介入をしなければ、利用者同士の衝突が起これ、利用者自身から「適切な管理」を求める声も上がるのである。

あるいは、ワーカーが、利用者との面接という直接的な援助活動と、会議などの組織の一員としての業務とのいずれを優先するかで、選択を迫られることがある。組織の枠組みの中で働くワーカーにとって、組織人としての業務をおろそかにすることはできず、利用者に対する援助活動よりも優先させる場合も出てくる。しかし、そのようなことが繰り返されると、利用者は「ワーカーは、私よりも会議が大切」「私の存在はその程度のもの」と感じてしまうのではないだろうか。このようなところにも、利用者が自己評価を低くし、パワーレスになってしまう要因が潜んでいるのではないだろうか。

### (3) プロセスよりも、効率や結果を重視した援助

高齢や障害のためにケアや支援を必要とする利用者であっても、時間をかければ自分でできること、時間をかけてでも自分でやりたいことはあるはずである。人はだれでも、失敗やつまずきを繰り返しながらも、自律的に生活し、生活体験を積み重ねることで、「生きている」実感を得て、人間としても成長していけるのである。ところが、施設においては、ひとりひとりのペースに合わせたケアや支援を行うことは、時間がかかり効率が下がることを意味する。結局、「職員がやった方が早くて失敗がない」ということになってしまう。「自分でできる」というパワー、「自分でやりたい」というパワーが否定され、できなくなることができなくなり、やりたい気持ちも萎えてしまうのである。

### (4) スティグマを助長するようなサービス・援助活動

高齢者や障害者を「弱者扱い」「子ども扱い」するような見方、いわゆるスティグマを助長するようなことを、社会福祉の専門家こそが行っているという指摘がある (Dudley, 2000)。知的障害者が、30才、40才になっても、子どもが参加するようなサマーキャンプに行くように誘われたり勧められたり、高齢

者に対して子どものお遊戯的なレクリエーションが行われたり、というようなことは、日常的にあちこちで見られることである。「子ども扱いされたくない」と不満をもらす知的障害者や、「童謡を歌わされるのがイヤだからデイサービスに行きたくない」と言う高齢者がいることも事実である。ひとりひとりの障害者・高齢者の希望から出てきたサービス・プログラムとして提供しているのであればまだしも、ワーカーや施設の側が、「彼らはこういうことを喜ぶだろう」という一方的な思い込みでこのようなプログラムを実施しているとすれば、利用者の主体性という視点からも問題であるし、知的障害者や痴呆性高齢者を「子どものような存在」ととらえる社会の中のスティグマを、むしろ助長する結果となっているのではないだろうか。そして、そのような社会のスティグマが利用者自身に内面化されていくことも十分に考えられる。

#### IV. 社会福祉施設において利用者のエンパワメントを促進する介入活動

先に見てきたような諸要因が、施設の中の利用者をパワーレスにしている可能性があるということを前提に、利用者のエンパワメントを促進するための日々の実践とはどういうものかを考えることが必要となる。グティエーレスらが提示した、エンパワメントのプロセスや、介入次元のモデルを参考に、具体的な介入方法について考察してみる。

##### (1) 個人の次元の介入

グティエーレス他、およびコックス他によれば、この「個人の次元の介入」とは、ワーカーが利用者信頼関係を築き、ニーズや資源のアセスメントに基づいて、必要なサービスなどの提供を保障すると共に、意識の高揚を図ることとされる（グティエーレス他 2000、コックス他 1997）。

まず最も重要な事柄として挙げられるのは、ワーカーが利用者のパワーを信じることであろう。利用者が利用者自身のことを誰よりもよく知っている、自分について語るべきことを持っている、自分のことを考えて決める力を備えている、自分らしく生きたいという主体性や志向性を持っている、ということへの信念がなければ、エンパワメント志向の実践はありえない。そしてその信じ

る気持ちがあれば、ワーカーの利用者への接し方も当然変化してくると思われる。ワーカーが、従来のパターンリズムや自己満足的援助活動に対して自己批判することができるようになり、関係性におけるパワーの不均衡を是正して、利用者と対等なパートナーとして協働していく基盤が作られるであろう。

面接場面では、ワーカーが利用者をひとりの大人として敬意を持って接し、共感を示しつつ受容的態度を貫くことが大切である。アセスメントにおいては、利用者の個性やスタイルに応じたコミュニケーションを取りながら、利用者とワーカーが情報を共有し、利用者に分かる形で情報を提供し、目標設定や支援計画の作成は利用者の主体的な判断に基づいて行うことなどが重要である。必要とされたサービスや支援は、迅速かつ的確に提供されることが必要であり、援助のプロセスにおいては、利用者の問題性や病理性にとらわれることなく、ストレングスに焦点を当ててそれを引き出すようなアプローチ、利用者が自分の目標に向かって自分のやり方で進んでいくことを尊重する姿勢が求められる。アセスメントは、単にワーカーが利用者のことを理解するための作業なのではなく、利用者にとっては、自分や自分を取り巻く状況を理解し、目標に向けて取り組む意欲・エネルギーを獲得する重要なプロセスなのである。利用者はアセスメントの対象ではなく、主体であるという視点が不可欠である。

また、特に高齢者や障害者の場合、コミュニケーションの工夫が重要である。例えば、高齢者の視力低下・聴力低下を補う工夫として、書かれたものを拡大コピーする、面接室の照明などに配慮する、面接室やその周辺の雑音・騒音を除去する、きちんと対面して明瞭な発音で話すなどが挙げられる。知的障害者などの場合は、漢字に振り仮名をつける、文章を簡潔にする、難しい表現や専門用語を避け、日常使用する言葉で説明する、絵文字やピクトグラムを活用するなど、細かい配慮が必要である。ひとつひとつを利用者に確認しながら話を進め、どのように提示すればわかりやすいかを利用者と一緒に探りながら、その人に合った伝達の方法を見つけていくことが大切である。対等なパートナーであるとは、利用者が伝えたいことをワーカーが正確に理解し、ワーカーが伝えるべきことが利用者に確実に伝わるが大前提となる。利用者にとって、

「自分の言いたいことがきちんと伝わった」「ワーカーの言っていることが理解できた」という実感は、パワーを獲得していく第一歩となる。

もうひとつ重要な点は、ワーカーが、その人なりのエンパワメントを尊重するという点である。一般的にエンパワメント志向の実践では、政治的な力をつけていくことをも目指すが、この目標は決してワーカー側から利用者に対して押しつけるべきことではない。それは利用者の主体性を軽視することであり、むしろ、エンパワメントの本来の意義とは矛盾する。あくまでも、利用者自身が「自分は何を目指すのか」を決め、それを側面から支援する姿勢がワーカーには求められる。

さらに、目の前のニーズに適切にかつ迅速に対応することが、利用者のパワー向上に直結する。必要な資源が提供されるということは、それ自体パワーを獲得することであると同時に、「サービスや支援への要求を表明するという自らの行為が、その実現につながった」という自己効力感を生み出し、意識の高揚が図られると考えられる。

## (2) 対人関係の次元の介入

2つめの「対人関係の次元の介入」とは、セルフヘルプ、個人的な成長、問題解決に必要な知識・技術の発達を目指した、個人・家族・小グループというシステムに焦点を当てた介入である（グティエーレス他 2000、コックス他 1997）。

利用者はグループ内の相互作用を通して「共通の問題」という認識を持つようになり、グループとして解決に取り組んでいく。そのようなプロセスの中で個々の利用者は、それまでの孤独感や孤立感から解放されて、「自分ひとりではない」という安心感を得る。そして、エンパワメント志向のグループワークにおいては、パワーに関する理解を促すような学習のプログラムを導入することが重要である。パワーをつけていくためには、自分たちがどのようにしてパワーレスな状態になってきたのかを理解し、どのようにパワーをつけていくことができるのかを見出していくことが必要なのである。また、グループの中で同じような苦しみを持つ他のメンバーをさまざまな形で援助することによって、

肯定的なパワーを行使する機会が得られる。利用者間の相互支援は、支えられ受容されることで得られるパワーと、支えることで実感できる自分のパワーという2つの側面を持っている。これは、どうしても「援助を受ける側と提供する側」という役割が固定しがちな、利用者とワーカーとの関係では得ることのできない、利用者同士の相互作用によってこそ得られる、大変貴重な体験である。

施設の利用者は、自分たちが抑圧され、スティグマを受け、哀れみの対象となり、「弱者」というレッテルを貼られてきているということに気づいていない、あるいは意識の底に押し込んでしまっている場合もある。例えば、家族から「施設ではおとなしくして職員の言うことを聞きなさいよ」と言われる、外部から大勢の見学者が殺到し居室をのぞき見る、「かわいそうな人たちを慰めてあげよう」とボランティアたちが「慰問」に来る、「気の毒な人たちを励まそう」とさまざまなプレゼントが贈られてくる、「楽しみを与えてあげよう」と地域のイベントなどに無料で招待されるなどが挙げられる。外部の人たちは善意で行っていることであっても、それは利用者のプライバシーや尊厳という視点で捉えれば、問題と言わざるをえない。特にそれらが、外部の人たちや施設側の一方的な思いや判断で行われているとすれば、なおさらである。しかし最も深刻な問題は、その関係性におけるパワーの不均衡に、利用者自身が気づいていないということである。ワーカーが、利用者に関わる中で、自分たちが社会の中でどのように位置づけられ扱われてきたのかということ、一緒に考えていく機会を提供する役割を担っているのではないだろうか。

また、施設の中では、長年の間に利用者が受動的で従順なライフスタイルを身につけてしまっていることが多く、新しく入ってきた利用者は、利用者集団のそのような雰囲気戸惑う。時にはそのような雰囲気に抵抗して自由に振舞おうとすることもあがるが、そうするとすでに入所期間の長い利用者からは、「集団の秩序を乱す異分子」として圧力をかけられることになる。利用者同士が肯定的なパワーを培いあうのではなく、逆にそれを否定的なパワーで抑えつけてしまうような構図が存在するのである。利用者同士がお互いに押さえつけ

あうのではなく、お互いを認め合い、支え合い、学び合う中で、ひとりひとりが抑圧から解放されて生き生きと生活し、利用者同士の協力を通してその力が増幅されていくように、ワーカーが側面から支援することが重要である。ワーカーとしては、グループ活動の機会を活用して利用者同士がパワーを高め合うことの重要性を伝え、「良い意味でパワーを高めるとはどういうことか」「仲間がパワーを高めるのをどう支援することができるのか」ということに関して、具体的に役割モデルとして提示することが求められる。

### (3) 組織の次元の介入

3つめの「組織の次元の介入」では、資源やサービス・システムなどの周囲の環境を変革・調停することに焦点を当てる。資源を確保すること、サービスのシステムや組織についてアセスメントすること、組織やシステムと対話しそれらを変えていくための技能を修得すること、そのような改革を実行するためにグループ・団体の活動に参加することなどが含まれる（グティエーレス他 2000、コックス他 1997）。

施設の利用者にとっての資源やサービス・システムとは、すなわち施設や職員集団（ワーカーおよび他職種を含む）である。前述のように、利用者と施設・職員の関係の中にすでにパワーの不均衡があり、施設というサービス・システムが、施設および職員主導で動いていることを考えれば、利用者から見たときに改革が必要と感じられる部分は少なからずあると推測できる。それらの改革の実現をワーカーが、いかに側面から支援できるかがポイントとなる。利用者の声を集めるための仕組みとしての自治会を立ち上げたり、その活動をより効果的に進めたりするためには、ワーカーが対等な関係でオープンなコミュニケーションを取りながら、利用者主導で物事を決めて実行できるよう、ファシリテーターとして機能しなければならない。時には、利用者と施設とを橋渡しする仲介役も務めなければならないであろう。また、施設の行事やさまざまなプログラムなどには、利用者が企画段階から参加し、むしろ利用者を中心に職員がそれをサポートする態勢で臨むことが求められる。そして、サービスやプログラムの提供のプロセスや結果についても、利用者が評価に参加することが

重要である。このように、施設運営の方法自体を変えていくということが、利用者のエンパワメントにつながるであろう。

この次元の介入において課題の一つと思われるのが、ワーカーの微妙な立場である。ワーカーは、利用者のエンパワメントを促進する支援者であるが、一方で、利用者から見れば、「施設」という体制側の人間でもある。利用者と施設との関係において、どの位置にワーカーが立ち、どれだけの距離を取って、どの角度から見えていくのかの判断が非常に難しい。ワーカーが施設側に立って施設を弁護しつづけ、利用者の声に抵抗するような態度が問題であることは勿論であるが、利用者と一緒にあって施設を一方的に批判することも決して望ましいこととは言えない。基本的には利用者の利益を優先するという専門職としての倫理観にしっかり立脚しつつ、利用者の利益を保障していくプロセスとしては、利用者や施設とが民主的で建設的な対話が行えるように促進する役割が必要であろう。ワーカーのコミュニケーション技術が問われるところである。

#### (4) 政治社会の次元の介入

4つめの「政治社会の次元の介入」では、利用者が問題の政治的側面に関わっていき、問題の背景にある環境要因に働きかけるソーシャルアクションなどを起こしていくことを指している（グティエーレス他 2000、コックス他 1997）。

利用者は、当事者団体や専門職団体の活動に関わる中で、問題の政治的側面についての認識や理解を得て、自分たちの問題解決のために、政治や社会に働きかけていく。具体的には、キャンペーン活動、メディアへの働きかけ、要請活動や監視行動など、社会に向けての発信や発言など、実際的な行動が求められる。

施設の利用者にとって、このような政治的なレベルでの活動に携わることは、必ずしも容易ではないが、現実にもそのような活動を展開している施設利用者も大勢いる。施設の利用者自治会の代表者が、専門職団体の集会に参加して発言・提言したり、社会福祉関係の研究誌や機関紙に文章を載せたりしている事例はある。また、地域の障害者などとともに、キャンペーンなどのイベントに参加して啓発に努めるなども行われている。中には、たった一人でも行政の窓口へ

出かけていき、路線バスへのノンステップ・バスの導入を訴えたり、駅前に立ってピラを配ったりという活動をしている施設の利用者もいる。ワーカーとしては、施設の外におけるこのような活動にどこまで関わり、支援できるかという現実的な限界はある。しかし、利用者のこのような積極的な行動に理解を示し、情報を提供したり相談に乗ったり、時には励ましたり支援者を集めることに協力したりして、側面からサポートすることはできる。ワーカーが施設の中での援助活動だけではなく、利用者が社会に向けて発信し、行動を起こしていくことをも視野に入れた支援が望まれる。

## V. 社会福祉施設におけるエンパワメント実践の今後の課題

### (1) 社会福祉施設運営の課題

前述のように、社会福祉施設においても、さまざまな次元での介入を行うことにより、利用者のエンパワメントを進めることが可能である。しかし、それは単にワーカーひとりがその実践の中で実現できるものではない。利用者にとっての生活・活動・社会参加の場、もっとも身近な生活環境である社会福祉施設そのものが、エンパワメントを志向した運営を行うことが不可欠である。

これまで見てきたように、エンパワメント実践においては、「何をするか」と同時に、「どのようにするか」の視点が重要である。すなわち、プロセスを重視しながら結果を出す、ということである。今回の社会福祉基礎構造改革に伴い、社会福祉施設にも「経営」や「競争」の視点が持ち込まれるようになってきており、施設の生き残りをかけて「経済効率」を重視する施設が増えている。しかし、その結果として、採算を取るために、本来の目的である利用者の生活の質の向上や自己実現という重要な命題を疎かにすることのないよう、施設経営者は十分注意しなければならない。

あるいは、「選ばれる施設」になるということ、単なる「おもてなし」のようにとらえる傾向が見られることも重大な懸念事項である。消費者のデマンドに応える一般のサービス業とは異なり、福祉サービスにおいては、社会福祉の価値観に支えられながら利用者のニーズに応えることが求められる。ホテ



## 社会福祉施設におけるエンパワメント志向の社会福祉実践

ルの宿泊客とは違い、社会福祉施設の利用者は、施設サービスの利用者であると同時に、施設に暮らす生活者である。生活者であれば、自分の生活環境を自分で管理し、整備し、改善することが当然求められるはずである。それは権利でもあり義務でもある。職員がすべてをお膳立するのではなく、利用者が施設を自分の生活の場としてとらえ、施設の運営にも主体的に関わることが望まれる。

また、いかに利用者の施設運営への参加を進めたとしても、やはり問題点は完全には解消しないであろうし、利用者と職員とが真に対等な関係になっていくには遠い道のりであろう。そのような状況の中で、利用者の権利を保障し、サービスの質を確保し向上させるためには、第三者評価が有効であると思われる。施設側が積極的にオンブズパーソンや苦情解決システムなどを導入し、地域社会との風通しを良くして、透明な運営を心がけることが必要である。

### (2) ワーカーのエンパワメント

利用者のエンパワメントを実現するためには、同時にワーカーのエンパワメントを推進する必要がある。利用者とワーカーとの関係は、ワーカーと上司との関係とパラレルであると言われる。すなわち、ワーカーが上司に信頼され、支えられ、耳を傾けてもらっていれば、自然とワーカーも利用者に対して同じように接することができる、というものである。逆に、職員の意見を全く無視してすべてをトップダウンで決めて、職員に対して高圧的・懲罰的な態度で管理しようとする施設では、職員も利用者に対して管理的・独断的に関わるようになる。施設の管理者がまず、ワーカーのエンパワメントの重要性を認識し、ワーカーの主体性を尊重し、ワーカーの成長を信じて、ワーカーを支援することが必要である。ワーカーが発言できる機会を保障し、施設経営に関わる事柄に関しても、可能な限りワーカーの意見を反映して民主的に物事を決定していくことが望まれる。

また、施設職員全体の質の向上も課題のひとつである。利用者と日々接するのはワーカーだけではなく、医師・看護婦・調理員・事務員などの職員も、利用者の生活に大きな影響力を持っている。ワーカーのみならず、すべての職員

がエンパワメントの理念を理解し、それぞれの立場で適切に利用者に関わる事ができるよう、職員教育を行う必要がある。

### (3) 社会福祉制度そのものの問題

施設の中でエンパワメント志向の実践に努めても、より大きなシステムである社会福祉制度そのものがエンパワメントを志向したものでなければ、努力の成果に限界がある。例えば、2003年度から障害者福祉の領域では、「支援費支給方式」の利用契約制度がスタートする予定である。この支援費は、本来行政から利用者に対して支払われた後、利用者が施設に利用料として支払うべき性質のものである。しかし、実質的には利用者を介さずに、行政から直接施設に支払われるようになる予定である（代理受領）。この方式では、利用者が「サービスを購入している」という実感を持ちにくく、従来の措置制度と同様、「施設にお世話になっている」という感覚が続いていく可能性がある。利用者と施設との真に対等な関係を築いていくためには、すなわち利用者の実質的な、心理的なパワーを向上させるためには、「代理受領」という形ではなく、利用者自身が一旦支援費を受け、それを施設に支払う形をとることが必要ではないかと思われる。

### (4) 個人・グループ・サービス・制度への重層的アプローチ

社会福祉施設の利用者のエンパワメントを実現するためには、さまざまな次元での介入を重層的に行っていくことが大切である。ワーカーとしては、ミクロ・メゾ・マクロのすべての視点を持ち、ケースワーク、グループワーク、コミュニティワーク、ソーシャルアクションなどの多様な援助技術を駆使して日々の実践に携わることが望まれる。

## VI. まとめ

本稿では、エンパワメント志向の社会福祉実践を、高齢者や障害者の社会福祉施設においてどのように実現していけばよいかについて考察してきた。社会福祉の転換期を迎えた今日、社会福祉施設におけるワーカーの役割や施設運営などを見直し改善することで、真に利用者の立場に立った援助やサービスを提

## 社会福祉施設におけるエンパワメント志向の社会福祉実践

供していくことが強く求められている。これこそが、今の社会福祉現場に突きつけられた大きな課題なのではないだろうか。

### [引用文献]

- 注1 M. グティエーレス、R. J. パーソンズ、E. O. コックス編著、小松源助監訳  
「ソーシャルワーク実践におけるエンパワメント：その理論と実際の論考集」  
相川書房 2000年 p33
- 注2 山縣文治・柏女霊峰編集「社会福祉用語辞典」ミネルヴァ書房 2000年 p29

### [参考文献]

- Adams, R. (1996). "Social Work and Empowerment". British Association of Social Workers. London.
- Braye, S., & Preston-Shoot, M. (1995). "Empowering Practice in Social Care". Open University Press. Bristol, PA.
- Cowger, C. D. (1994). "Assessing Client Strengths: Clinical Assessment for Client Empowerment" *Social Work*, 39(3). pp262~268
- Dudley, J. R. (2000). "Confronting Stigma within the Services System". *Social Work*, 45(5), pp449~455.
- Gutiérrez, L., GlenMaye, L. & DeLois, K. (1995). "The Organizational Context of Empowerment Practice: Implications for Social Work Administration". *Social Work*, 40(2), pp249~258.
- Smale, G., Tuson, G., Beihal, N., & Marsh, P. (1993). "Empowerment, Assessment, Care Management and the Skilled Worker". National Institute for Social Work. London.
- 小田兼三・杉本敏夫・久田則夫編著「エンパワメント：実践の理論と技法」中央法規 1999年
- 北野誠一「ヒューマンサービス、エンパワメントそして社会福祉援助の目的」『ソーシャルワーク研究』第21巻2号 相川書房 1995年 pp36~47
- L. M. グティエーレス、R. J. パーソンズ、E. O. コックス編著、小松源助監訳「ソーシャルワーク実践におけるエンパワメント：その理論と実際の論考集」相川書房 2000年
- 久保美紀「ソーシャルワークにおける Empowerment 概念の検討～Power との

植 戸 貴 子

- 関連を中心に」『ソーシャルワーク研究』第21巻2号 相川書房 1995年 pp21～27
- E. O. コックス、R. J. パーソンズ著、小松源助監訳「高齢者エンパワメントの基礎：ソーシャルワーク実践の発展を目指して」相川書房 1997年
  - 小松源助「ソーシャルワーク実践におけるエンパワメント・アプローチの動向と課題」『ソーシャルワーク研究』第21巻2号 相川書房 1995年 pp 4～10
  - 久田則夫著「社会福祉における権利擁護の視点に立つ新たな援助論」『社会福祉研究』第70号 鉄道弘済会 1997年 pp46～58
  - 三毛美予子「エンパワメントに基づくソーシャルワーク実践の検討」『関西学院大学社会福祉学部紀要』第78号 1997年 pp169～184