

児童・家庭福祉実践のイノベーション* ～実践モデルと実践マニュアルの研究開発について～

芝野松次郎**

はじめに

介護保険制度の実施を目前にして、多様な主体が、高齢者に対する介護や高齢者の家族に対する援助に関わるさまざまなサービス¹⁾の提供に参入し始めている。それに伴い、高齢者福祉に関しては、「介護や福祉サービスもサービス産業であって、市場原理が当然そこに働く」との見方が、ほぼ当たり前になりつつある。こうした考え方は、児童・家庭福祉にも当てはまる。すでに保育の領域では、認可要件の簡素化により多様な主体の参入が本格的に始まろうとしている。

高齢者福祉や児童・家庭福祉に限らず「福祉は解禁された」と言われる意味は、他の専門職あるいは非営利の機関や組織団体 (**not-for-profit organizations**) ばかりではなく、営利を目的とする機関や組織団体 (**for-profit organizations**) に対しても開け放たれたということで、福祉専門施設・機関とそこに働く福祉専門職の存在意義 (**raison d'être**) が問われているのである。

決して多様なサービス主体の参入を否定するわけではない。むしろ、高齢者あるいは児童そしてその家族にとっては、サービスを選択する幅が広がり、好ましいことである。また、そこに市場原理が働き適正な競争が生まれれば、サービスの質が高まるとも考えられる。しかし、市場原理導入

によるコスト抑制効果のみへの過剰な期待は、福祉サービスの本質とは相容れない。人の尊厳を重んじ、人のウェルビーイング(幸せで豊かな生活)を援助するためには、営利を前提とした安易な「顧客 (**customer**)」重視のサービス提供ではなく、また単にコストの削減を目的とする効率的な (**cost-effective**) サービスの提供ではない、「人 (**human being** : 尊厳ある存在としての **customer** あるいは **client**)」への思いやり (**compassion**) に基づく福祉専門施設・機関や専門職としての本来の働きを必要とする。そうした部分では、他の専門職や営利を目的とする企業にその働きを譲るわけにはいかないということであり、その意味において存在理由を明らかにしなければならないのである。

この存在理由を示すには、しっかりした実践の理論に基づく具体的な援助の遂行がなければならない。「実践理論 (**practice theory**)」とは、福祉の専門施設・機関とそこで働く専門職 (以下ワーカーとする) がサービスを求める人に対して²⁾、そのニーズを満たすために、福祉の理念に基づき「具体的に何ができるのか」を示す理論である。少子化の歯止めと児童虐待への対応が急がれる児童・家庭福祉においては、地域における子育て支援の要となる「児童相談所」や「家庭児童相談室」、保育所に併設される「地域子育て支援センター」、児童養護施設に附置される「児童家庭支援セン

*キーワード：児童・家庭福祉、イノベーション、実践理論のシステム、R&D

**関西学院大学社会学部教授

- 1) 社会福祉援助を「サービス」と呼ぶかどうかは議論の多いところであるが、アメリカなどではソーシャルワークを含め人に対する専門援助に対して“**Human Services**”ということばを用いており、本稿でも、社会福祉の具体的な援助をサービスと呼ぶこととする。
- 2) 社会福祉では、「ワーカー」に対して「クライアント」という語が援助を受ける人を示すのに用いられるが、この語にはやや依存的なニュアンスがある。また、顧客あるいはカスタマーは営利を目的とするサービスを連想しやすい。したがって本稿では、尊厳ある存在としてのクライアントあるいは顧客としてあえて「人」という語を用いることとする。

ター」といった児童・家庭福祉機関に勤務するワーカーの実践を支え、福祉の理念に基づく具体的なサービスの提供を可能とする「実践理論」の存在が極めて重要となる。

こうした施設・機関は、しっかりした「実践理論」に基づくイノベーション、すなわち変革 (organizational change) とサービスの質の向上 (service improvement) が期待される。児童・家庭福祉施設・機関において提供される援助にも、早晚、国際標準化機構 (ISO) が定める ISO 9000ファミリーといった品質管理の基準に基づくサービスの質の高さが求められるようになる (ISO, 1999)。さらに、顧客重視の視点から高い質を維持しながらサービス (quality services) を提供するための総合的な経営品質改善の取り組み、すなわち TQM (Total Quality Management) の導入が求められるようになる (Gunther と Hawkins, 1999)。

こうした点を踏まえ、本稿では、児童・家庭福祉の施設や機関における TQM への取り組みを意識しながら、子どもや家族のニーズによりよく応え得るサービス提供のためには、児童相談所や地域子育て支援センター、児童家庭支援センターなどの児童・家庭福祉機関において活用できる実践理論のシステムを確立することが極めて重要であることを確認する。また、そうした実践理論システムにおける「実践モデル」と「実践マニュアル」の研究開発を進める手続きについても触れる。開発された実践モデルあるいはマニュアルは、イノベティブなサービスの叩き台としてそれぞれの機関における TQM のプロセスをとおして改善され質の維持管理が行われるのである。

I 児童福祉から児童・家庭福祉へのシフト

戦後いち早く「福祉」という名称を持つこととなった児童福祉法は、特定の子どもに対する「保護」から脱却し、すべての子どもの「福祉」への変身を意図した法律であったが、半世紀を経てようやくその意図が形になりつつある。70年代後半から80年代は、「子どもの権利保証」が保護的な性格からなかなか脱却できない児童福祉にとって大きなチャレンジとなった。また、「個人の自助

努力」、「家族の相互扶助」、「近隣社会等の社会連帯」を強調する「日本型福祉社会」論や「家庭生活基盤充実」構想が、児童のみならず家族の福祉を強調したために児童福祉に大きな影響を与えることとなった (高橋・江幡, 1983)。すなわち、児童の人として生きていく権利の擁護をバックボーンとしつつ、児童のしあわせを育む家族の福祉の重要性を強調することが、児童福祉の焦点をすべての子どもと家族の福祉へとシフトさせる必要性を明らかにしたのである。ただ、このシフトは、90年代になりよりインパクトの強い状況が出現するまでなかなか進まなかったと言える。

90年代に入り社会経済的な状況が大きく変化するなかで、少子高齢化の問題、その対応としての社会福祉基礎構造改革の本格的な推進、そして児童虐待の問題といった大きなインパクトをもたらす状況が出現することとなった。こうした状況変化のなかで、1994年には文部、厚生、労働、建設の4大臣合意による「今後の子育て支援のための施策の基本的合意について」いわゆる「エンゼルプラン」が策定、施行された。そのなかに盛り込まれた「緊急保育対策5カ年事業」あるいは子育て支援の基盤整備としての「地域子育て支援センター」の整備に関しては、予算措置や数値目標が示された。また、98年の児童福祉法改正では、養護施設、教護院、母子寮の名称変更と役割の見直し、保育における措置制度の見直しと選択に基づく契約制への移行、「児童家庭支援センター」の整備、また、厚生省通達のなかでは、児童虐待の問題への対応および児童相談所の業務の見直しと新たな指針が示された。こうしたなかで児童福祉の焦点は、ようやく地域での子どもと家族の総合的計画的な生活支援へと移ることになったのである。

II 児童・家庭福祉におけるイノベーションの必要性

こうしたシフトのなかから、はっきりと見えてくるのは、児童福祉がもともとそこから分化、専門化してきた家族福祉の重要性である。アメリカのファミリー・ベースト児童福祉がエコロジカルな視点を重要な柱の一つとしているように (Peccora ら, 1996)、子どもは真空のなかで育つのではなく、その環境と切り離せないことを再確認す

る必要がある。これまで日本にはなかなか育たなかった家族福祉の理論をしっかりと捉え直すことが大きな課題である。そして、この場合の理論とは、政策的な理論というよりはむしろ実践理論（*practice theory*）でなければならない。具体的には、エンゼルプランや児童福祉法の改正のなかによってクローズアップされることとなった児童・家庭福祉施設・機関、すなわち保育所に併設される地域育て支援センター、児童養護施設に附置される児童家庭支援センター、児童相談所、家庭児童相談室、児童自立支援施設、母子生活支援施設などが地域において総合的、計画的に子どもと家族の福祉をどのように支援するかを具体的に示す実践理論である。

不十分とは言え、近年の法改正や施策によって上記のような児童・家庭福祉を実践できる器が用意されつつある。だが、問題は実践（サービスの提供）を導くソフトである。子ども家族支援として何が求められているかを把握したうえで、それに対してどのようなサービスを提供するのか、他の施設・機関や社会資源とどう連携をとり、児童・家庭福祉施設・機関としての固有の役割を果たしていくのか、そして、それを如何に評価し、それを社会に対して情報提供するのか、などなど、現場での課題は山積みである。こうした課題に対するソリューションとしての実践理論システムが必要とされているのである。児童相談所や家庭児童相談室のような既存の機関、地域子育て支援センターのように拡充された機関、児童家庭支援センターのように新たに設置された機関、児童自立支援施設や母子生活支援施設のように名称が改められ地域における新たな役割を期待される施設、このような施設・機関においてイノベーションが求められているのである。

Ⅲ 実践理論のシステム

社会福祉における「実践理論」とは、一人ひとりの人が環境のなかにあるさまざまな資源を活用しながらそのニーズを満たしつつ生活を営む過程において生じる社会関係上（岡村、1983）の問題の解決を具体的に援助する有効な手続き（方法）についての系統だった知識と技術のまとまりであ

る。したがって、そうした具体的な知識や技術の背後にある理念や法律、政策に関わる社会福祉の理論ではなく、社会福祉の理念や法律に基づく政策や施策を具体化し、実践するための理論である。さらに言えば、ワーカーの日々の実践に動機づけと方向性を与え、実践活動を具体的に導く枠組みとしての理論が、実践理論である。

多様な主体が福祉サービスを提供する状況において、社会福祉専門施設・機関とワーカーがその存在意義を社会に向かって示すためには、こうした実践理論のシステムを持つ必要がある。社会福祉の理念や政策に基づき人びとの福祉ニーズを満たすために、いつ、どこで、何を、どのように、するかを具体的に示す実践理論のシステムを持つことによって、社会福祉専門施設・機関とワーカーがその専門的な働きと効果を社会に対して明確に説明すること（説明責任：*accountability*）ができ、その存在理由を明らかにすることになると考えられる。日本の社会福祉は、これまで政策論や理念に偏重した実践論が優位にあり、こうした実践理論のシステムを持たないままにきたために、その存在理由を問われることになっていると言える。

実践理論は、具体性あるいは抽象度という観点と実践を行うワーカーの裁量（*discretion*）という観点から階層を形成すると考えられる。本稿では、このような階層を成す実践理論の全体を「実践理論のシステム」と呼ぶ。図1に示すように、実践理論のシステムは、幅広い福祉の問題をカバーする抽象度の高い「実践理論」（*practice theory*）と、絞り込んだ（*specific*）対象者や対象問題に対応するより具体的な「実践モデル」（*practice model*）や、そうした対象者と問題に対するワーカーの実践行動をきめ細かくガイドする「実践マニュアル」（*Practice Manual*）といった具体性の高いものを含んでいる。ReidとSmith（1981）は、臨床調査によって効果（ワーカーが特定の問題に対してこう援助するとこのような効果が得られるということ）が示された援助手続きを中心として援助の具体的な知識と技術をまとめたものを実践モデル（*Practice Model*）と呼んだ。本稿でいう実践モデルや実践マニュアルは、ReidとSmithの実践モデルほどは有効性の実証には

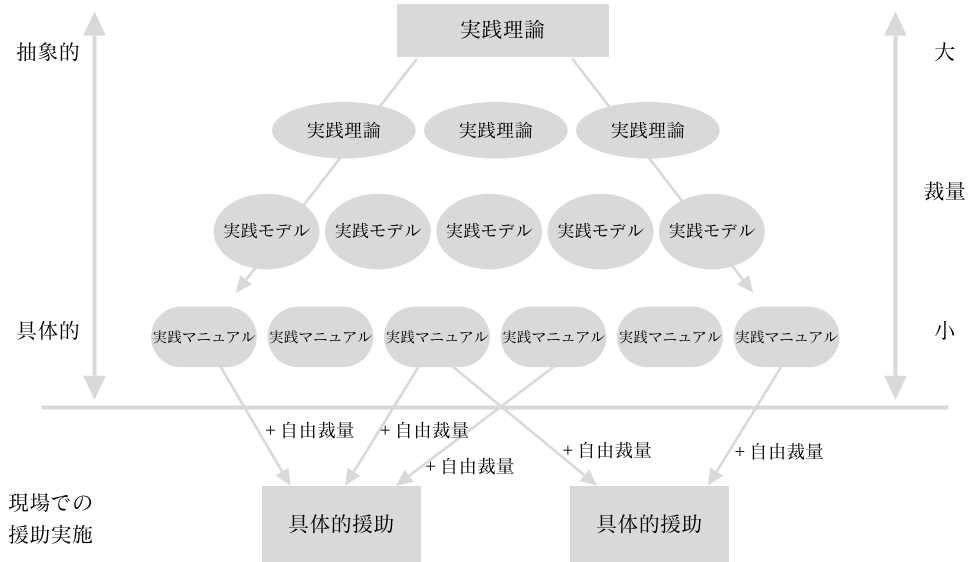


図1 実践理論のシステム

こだわらない。本稿でいう実践モデルと実践マニュアルは、実証的にその効果が明らかにされたものだけではなく、実践で用いられることをとおしてその効果が明確になる可能性をもった援助手続きを含む。

ワーカーの裁量に目をやると、実践理論システムの抽象度が高くなるにつれワーカーの裁量は大きくなり、具体的にしなければなるほど小さくなる。したがって、ワーカーの裁量という観点からすると、実践理論ではワーカーの裁量（自由度）が大きく、実践モデルや実践マニュアルではワーカーの裁量が小さいということになる。図のように、ワーカーが実際に人を援助するときは、その人のニーズを十分に把握した上で、実践理論を参照しながら、より具体的な実践モデルや実践マニュアルを活用し、限られた裁量のなかで、人を援助することになる。場合によっては、実践に基づき実践モデルや実践マニュアルに修正が加えられる。実践モデルやマニュアルは、実践理論から抽象されることも多いが、このようにワーカーが人を実際に援助するなかで活用されることによって、帰納的により現実に即した効果的なものへと改善されることも多い。

Reid と Epstein (1972) の“Task-Centered Casework”、Reid と Epstein(1977)編集の“Task-Centered Practice”、Reid (1978) の“The Task-

Centered System”、あるいは Epstein (1980) の“Helping People: Task Centered Approach”など一連の課題中心アプローチについての著作は、ソーシャルワークのさまざまな領域で活用可能な実践理論の例であり、アメリカのソーシャルワーク実践に大きな影響を与えて続けている。

実践理論としての課題中心アプローチは、より具体的な実践モデルを多く生み出している。たとえば、Stein と Rzepnicki (1984) による“Decision Making in Child Welfare Services : Intake and Planning”は、対象を児童福祉に限定し、かつインテークとプランニングにおける意思決定のプロセスに焦点を絞った実践モデルの好例である。同じく Stein と Rzepnicki (1983) の“Decision Making at Child Welfare Intake: A Handbook for Practitioners”は、それをさらに具体化した実践マニュアルである。これは、児童福祉機関においてケース援助の初期段階で行うアセスメントとケースプランニングに焦点を絞った、極めて具体的な実践マニュアルとなっている。人が自発的に援助を求める「任意サービス」(voluntary services) の場合と、虐待ケースのような「強制的保護サービス」(protective service) の場合とに分けて、アセスメントとプランニングの詳細な手続きを、豊富なフローチャートやチェックリストを用いて示している。

こうした実践マニュアルでは、対象問題が明確に限定され、それに対する明細な対応手続きが、ステップ・バイ・ステップの形で示されており、ワーカーはそれをガイドラインとして活用しながら、具体的にケース援助を進めることができる。実践マニュアルは、この例のように、援助の手続きをわかりやすく示すフローチャートやプロセスチャートを含んでいたり、ワーカーの行動をガイドするチェックリストを含むことが多い。実践マニュアルが厳密になればなるほど、ワーカーの裁量は限定されるが、一方個々のケースへの対応にばらつきが少なくなるという利点もある。

福祉専門施設・機関に勤務するワーカーは、日々の実践のなかで、人の抱える問題やニーズを吟味しながら、実践理論システムのなかから適切な実践理論を参照しつつ、より具体的な実践モデルや実践マニュアルを選択し活用することによってクライアントを援助することになる。必要に応じて、ワーカーは自ら具体的な問題に合った実践モデルやマニュアルを実践理論から演繹的に導き出し、実践を通してその有効性を検証する作業をすることもできる。アメリカのソーシャルワークには、このようにワーカーの日々の実践活動に深い関わりを持ち、福祉専門職としての存在意義を示すのに役立つ実践理論のシステムがある。

しかし、日本の社会福祉の場合、このように実践理論を土台とし、より具体的な実践モデルと、ワーカーの援助活動を直接ガイドする実践マニュアルによって構成される実践理論のシステムがほとんどない。ことに実践モデルや実践マニュアルが不足しており、そのために、医療や看護といった専門職に比べて、あるいは営利を目的とするサービス産業に比べても、福祉専門職はいったい何ができるのかがわかりにくく、その存在意義を社会に対して示し難くなっている。ことに児童・家庭福祉においてはこうした具体的な実践モデルや実践マニュアルを含んだ実践理論のシステムがほとんど見あたらない。児童福祉の歴史、法律、政策、あるいはサービスの現状や展望を解説した教科書は多いが、具体的に何ができるのかを示す実践理論モデルや実践マニュアルが極めて少ないと言わざるを得ないのが現状である。

IV 実践モデル、実践マニュアル開発の手続き

アメリカにおいても実践モデルや実践マニュアルの不足が指摘された時期があった。1970年代から80年代かけてである。奇しくもほぼ同じ時期に、実践モデルの不足を指摘し、実践モデルの開発手続きを提案した3つの論文が発表されている。ミシガン大学の Thomas は1978年、“*Mouse-traps, Developmental Research, and Social Work Education*”と題した論文を発表した。彼は、その論文のなかで、他の分野、ことに工学(engineering)のような応用化学の分野では、人びとのニーズを満たすために新しい技術の研究開発(R&D)があたりまえとなっているにもかかわらず、ソーシャルワークのような対人援助の分野では研究開発という考え方が浸透していないことを指摘した。そして「DR&U」(Developmental Research and Its Utilization)という援助技術の開発手順を明らかにしている(芝野, 1984)。同年、シカゴ大学の Mullen は、“*The Construction of Personal Models for Effective Practice*”という論文のなかで、理論や調査研究から得られた知見をベースとして、ワーカーが効果的な実践モデルを研究開発するための手続きを提唱した。そして、1979年にシカゴ大学の Reid が“*The Model Development Dissertation*”というタイトルの論文のなかで、実践モデルの不足を指摘したうえで、博士論文が研究に偏りすぎていたことが問題だとして、直接実践に関わる研究をテーマとし、実践に必要な介入モデルを研究開発する技術を大学院で教育訓練し、介入モデルの開発研究を博士論文として認めることが必要だとする“*Practice Doctorate*”の構想を提唱している。これはまさに工学において特許に値する技術開発を博士論文として認めているのと同じである。

筆者の研究室では、これまでいろいろな実践モデルやマニュアルの R&D を行ってきた(桑田・芝野, 1990; 中川・芝野, 1993; 遠藤・芝野, 1998; 遠藤・芝野, 1999; 芝野・寺本, 2000)。その際、Thomas (1978) の DR&U を開発・普及(dissemination)プロセスの全体的な枠組みとしてきた。後に Thomas (1984) は、DR&U

をさらに詳細にし、「デザイン (design)」という概念を取り入れた D&D (Design and Development) の手続きを明らかにした。筆者も実践モデルやマニュアルの詳細な開発手続きとしてこれを参考としてきた。こうした経験を踏まえながら、また、開発された実践モデルやマニュアルが現場における TQM のプロセスにスムーズに取り入れられるように配慮しながら、以下に、実践モデルとマニュアルの開発手続きをまとめる。

1. 開発的研究のフロー

前提条件：本説では、研究開発のプロセスの本流を順を追って示すが、まずはじめに、この流れ (フロー) を辿るに当たって必要な3つの前提条件に触れておきたい。

①グループプロセスであること：R&Dは、例外はあるとしても、基本的にはグループによる作業を前提としている。R&Dは個人の努力によってももちろん可能である。場合によっては、個人の創造力から非常にユニークで豊かな可能性を秘めた実践モデルが生み出されることもある。しかし、ここで紹介する手続きは、集団で行う方が、作業の効率とイノベティブな実践モデルやマニュアルを得られる可能性という点で好ましいと考えられる。たとえば、文献検索やアセスメントの計画・実行といった作業は、グループで行うことによって作業をかなり短縮することができる。また、グループの方が個人が思いつくよりは遙かに多くのアイデアを生み出す可能性があり、アイデアが多いほど質の高いものを見いだすチャンスが高まると考えられる。「量が質を生む」(quantity ferments quality) と考えられる (Kanfer と Goldfried, 1980)。

②検閲をしないこと：たたき台としての実践モ

デルを考え出す際など、R&Dのプロセスでは、制限されることのない想像力をもって「考え出す」ことが重要となる。「これはよくない」とか「こんな考えは稚拙だ」とかといった検閲を意図的にさけることが重要である。検閲は知らず知らずのうちに働くことが多い。したがって、グループメンバーには意識的に検閲をさけることをルールとして伝え、確認する必要がある。こうしたことを徹底することによって優れたアイデアが創出されるチャンスが増える。ここでも「量が質を生む」という考え方が背後にある。

③イテレーション：開発的な作業は、はじめから最高のものを作り出すことが極めて難しい作業である。むしろ、作っては試験し評価しながらよりよいものを作るという作業を繰り返すことにより、最高のもの至ると考えられる。こうした繰り返しをイテレーション (iteration) と呼ぶ。このようなイテレーションは「作り出す」作業をともなう研究には付き物であるといつてよい。問題解決のプロセスとしての知られる TOTE (test-operate-test-exit: Kanfer と Goldfried, 1980) あるいは TQM において一般に Shewhart-Deming サイクルとして知られる PDCA (Plan-Do-Check-Act) もイテレーションである。本稿に示す実践モデルとマニュアルの開発プロセスもイテレーションの体裁をとる。

フロー：図2に示すように研究開発のプロセスは4つのフェーズにまとめることができる。

①第1フェーズ(アセスメント)：最初のフェーズは、人びとのニーズと、それに対応する効果的、効率的なサービスの有無を把握することが課題となる。もしニーズに対応するサービスがあるならばそのサービスの利用状況や利用者の満足度を把握することも課題となる。こうした把握には、記

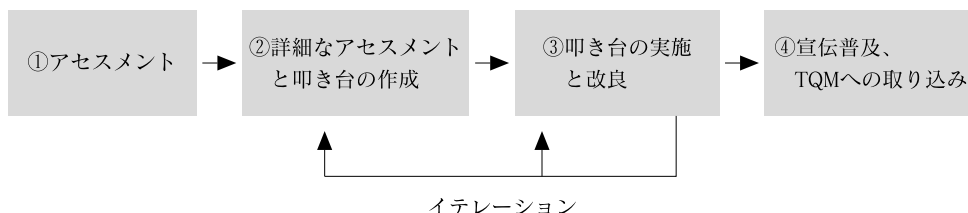


図2 研究開発のフロー

述的な調査や因果的な調査の実施をとまうことが多い¹⁾。ニーズがあるにもかかわらず、サービスがなかつたり、あるいはサービスはあっても十分な利用がなされていない場合には、そうしたサービスの根拠となる実践モデルやサービス提供の具体的なガイドとなる実践マニュアルの開発が必要となる。

②第2フェーズ（詳細なアセスメントと叩き台の作成）：このフェーズでは、第1フェーズのアセスメントによって明らかにされた情報に基づき、さらに詳しいニーズの調査、そしてそのニーズを満たすための援助方法に関わる実践理論や既存の実践モデル、実践マニュアルなどの文献調査を通して、新たな実践モデルやマニュアルのための叩き台が作成される。この段階での実践モデルやマニュアルの叩き台は、必ずしも実証的な調査によって有効性が明らかにされた手続きから構成されたものである必要はない。既存の実践理論を参照したり、調査の報告や既存のサービスを参考にしたりしながら、ニーズに答え得ると考えられるモデルやマニュアルを叩き台として作るのである。次のフェーズにおいて実施・評価・改善というイテラティブなプロセスを経て、この叩き台をより効果的効率的なものへと改良する余地が残されている。

この段階では、創造的に実践モデルや実践マニュアルを「デザイン」することが重要となる。これについては Thomas の D&D に触れながら後でより詳しく触れることにする。

③第3フェーズ（叩き台の実施と改良）：このフェーズは、叩き台を実際に試し、評価する作業が中心となる。叩き台としての実践モデルあるいは実践マニュアルを実際に使い、それが活用されるプロセスをモニターしながら、活用上の問題点を明らかにし、改良を加える。また、結果（アウトカム）としてクライアントのニーズを満たすことができたのかも評価する。実践モデルや実践マニュアルを実施するのにかかったコストについ

ても評価することになる。この段階では、このようなプロセス評価とアウトカム評価を行いながら、たたき台を改良し、さらに改良した叩き台を再実施、再評価し、改良するという作業を繰り返しながら、実践モデルやマニュアルをよりよいものにしていくことになる。すなわちイテレーションのプロセスである。なお、評価のための調査法に関しては紙面の都合上、他に譲ることとする¹⁾。

④第4フェーズ（宣伝・普及と活用、現場のTQMへの取り込み）：こうして改良された最終的な実践モデルやマニュアルを周知させ、地域の新たな資源として活用してもらわなければならない。第4フェーズは、この宣伝・普及と地域での活用をはかる段階である。ちょうど、メーカーが開発した商品の存在を広報し、販売ルートに載せ、販売するのに相当する。実践モデルやマニュアルを、学会発表や専門誌への投稿、新聞などマスメディアの活用、あるいはワークショップ開催などを通して、広報するのがこの段階である。そして、必要であれば、実践モデルやマニュアルを使用する現場に合わせて改良することも考えられる。現場は人的資源や施設・機関の制約などがあり、開発されたモデルやマニュアルをそのまま使用できないことがある。また、独自にTQMの取り組みを進めているところもある。そうした場合には、その現場の資源や制約に合わせて部分的な修正が必要になる。また、TQMが実施されている場合には、そのプロセスのなかで開発されるべきイノベティブなサービスの叩き台として活用してもらうよに関係者に説明する必要がある。

また、販売された商品が正しく使われ、本来の効果を発揮できるように研修などを実施する必要があるように、このフェーズでは、実際にモデルやマニュアルが現場でフルに活用されるように現場のワーカーによる正しい理解と活用を促さねばならない。スーパーバイザーなどを介して実践モデルやマニュアルを使用するワーカーを現場で教

1) Schuerman (1984) によると、調査によって導き出そうとする結論には、ニーズ把握のように事象を記述することが主であるもの、変数間の関係について判断することが主なもの、そして、効果測定のような変数（処遇＝独立変数と問題の変化＝従属変数との）間の因果関係について判断することが主なものがある。彼は、そうした結論により調査を、記述的調査、相関的調査、因果的調査に分類している。

1) たとえば、芝野 (1999) を参照のこと。

育訓練したり (OJT)、あるいは現場を離れワークショップなどによってワーカーやスーパーバイザーを指導訓練する (Off-JT) 必要も生じる。

2. 実践モデル、実践マニュアルのデザイン

ここでは、第2フェーズにおいて実践モデルやマニュアルをデザインし叩き台を作成する際に、モデルやマニュアルを構成する内容を導き出す情報と、モデルやマニュアルがイノベティブであるための条件について触れたい。

情報源：Thomas は、イノベティブな援助の方法を導き出す (generation) 際の資源 (sources of information) を図3のようにまとめているが、実践モデルやマニュアルの叩き台を導き出す際には、少なくとも次のような資源を活用する必要がある。①ニーズや問題およびその処遇に関する既存の実践理論②ニーズや問題とその処遇に関する既存調査および独自調査の報告③ニーズや問題に対する既存のサービスとその評価④そのサービスの内容、手続きを具体的に示す実践モデルあるいは実践マニュアル⑤問題やサービスに関連する法律および政策⑥ニーズや問題の処遇に関連するワーカーの経験などである。

イノベティブであるための条件：こうした資源を活用し叩き台をデザインするのだが、Tho-

mas は、叩き台がイノベティブであるためにはデザインに当たって次の4つの点に配慮する必要があるとしている。すなわち①客観的な有効性 (客観的な基準に照らして効果が認められ、かつ実施にともなう費用がすくないこと)、②援助手続きの妥当性 (援助の手続きにしっかりとした根拠があり、かつ確実に援助目標へ到達するための手続きが明確に示されていること)、③倫理的適正 (インフォームド・コンセントにより人の権利が守られること)、そして④実施の容易性 (いろいろな状況に置いて誰が実施しても容易かつ経済的に実施できること) である。

①に関しては、すでに触れたように、叩き台の段階では、必ずしも有効性が明らかにされている必要はない。しかし、第3フェーズにおいて有効性を評価しやすいように、援助の手続きを遂行した場合にもたらされる結果 (outcome) すなわち問題の変化 (従属変数) を測定する客観的かつ具体的な方法を考える必要がある。②については、参照した実践理論に基づく根拠や法的、制度的な裏付けが実践モデルのなかで明確にされている必要がある。また、援助手続きがステップ・バイ・ステップの形で具体的に示されている必要もある。ことに実践マニュアルの場合は、フローチャートやチェックリストなどを用いて手続きを

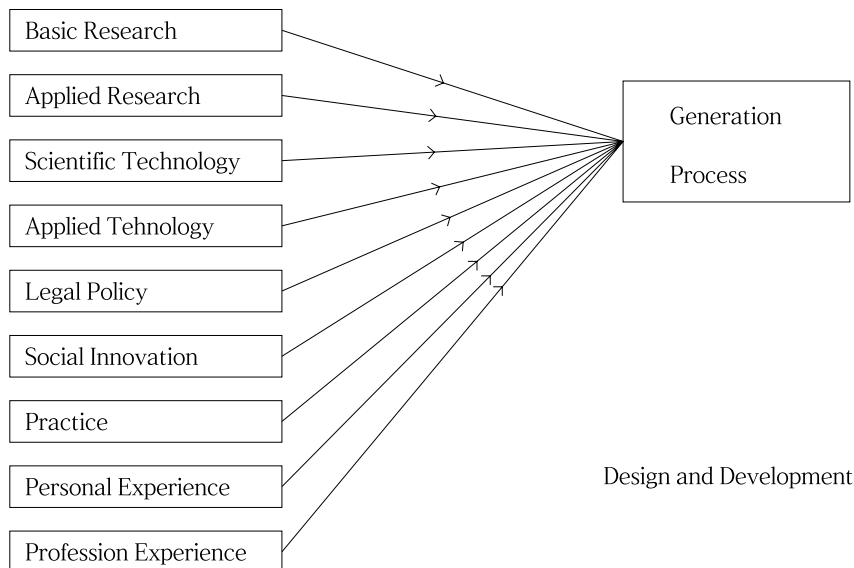


図3 Sources of basic information for innovation and relation to design and development (Thomas, 1984)

示し、誰が行っても実行可能であることが望ましい。③は、サービスを受ける人の権利を護るために、叩き台の内容がサービスを受ける人に対してわかりやすく説明できなければならないということを示している。④は、②と関連しており、できるだけ多様な現場で多様なワーカーによって実施可能であるための条件である。すなわち第4フェーズにおいて普及を促進する場合に不可欠な条件ということになる。現場での採用を促すためにはコスト面への配慮も重要となる。

V 児童・家庭福祉に必要な実践モデルと実践マニュアル

前述したように、社会福祉の基礎構造改革、エンゼルプラン、少子化対策への提言、児童福祉法の一部改正といった流れのなかで、児童福祉は地域におけるすべて児童とその家族への生活支援としての性格を明確にしつつある。そして、児童・家庭福祉の充実が、福祉の時代と言われる21世紀の重要な課題となろう。しかし、見てきたように、日本の児童・家庭福祉における実践理論のシステムが貧弱であるために、実践的な教育訓練を受けたワーカーが育たず、結果として、児童・家庭福祉の専門施設・機関の存在意義を社会に向かって示すことが難しい状況にある。児童相談所のワーカーのなかで社会福祉の専門教育を受けた者が少なく、家庭児童相談室の専門職もほとんどが嘱託であり社会福祉の専門的な教育訓練を十分に受けていない、といった現状を見ると、児童・家庭福祉現場における社会福祉専門職の存在意義に対する社会的な認知度の低さがわかる。少し言い過ぎかもしれないが、このような状況では、近い将来、児童・家庭福祉機関におけるワーカーが人材派遣会社から派遣されるようになってもおかしくない。そうならないためにも、しっかりとした実践理論のシステムを構築し、それに基づいて教育訓練されたワーカーを現場に送り出す必要がある。

日本には児童・家庭福祉の実践理論が全くないかということ、決してそうではない。日本においても児童・家庭福祉のための実践理論 (practice theory) をいくつか見いだすことができる。その一つが、岡村 (1963) の「社会福祉学各論」のなかに示されている「家族福祉事業」である。これ

は、アメリカやヨーロッパの家族に対する社会福祉事業 (family social work) を参照しつつも、岡村 (1957) の「社会福祉学総論」に示された社会福祉理論から演繹された実践理論である。40年近くを経てはいるが、決して古さを感じさせない。家族に関わる広い範囲の問題に対する社会福祉援助の手続きが明確に述べられている優れた実践理論であり、これに匹敵する、あるいはこれに代わりうる実践理論は今日まで現れていないと言える。しかし、残念なことに、この実践理論が十分に活用されることはなかったようである。すなわち、この実践理論から実践モデルや実践マニュアルが導き出され、実践での活用を通してその有効性が試され、よりよい実践モデルや実践マニュアルへと改良されたという形跡がないのである。

前に触れた「地域子育て支援センター」や「児童家庭支援センター」は、岡村の家族福祉事業を担う可能性のある児童家族福祉機関 (social service agency) として注目されるが、こうした機関において提供するサービスに関しては、実践のモデルや実践をガイドするマニュアルが見あたらない。家族福祉事業の機能として岡村が提唱したサービスのなかで、「統合と調整機能」といった「間接的援助機能」は、まさに児童・家庭福祉機関としての地域子育て支援センターや児童家庭支援センターに求められているケースマネジメントのサービスである。また、岡村のいう直接的援助機能として家族一人ひとりの社会的機能 (social functioning) を高めるための家族ケースワークもこうした機関の重要なサービスとなる。児童と家族のニーズ把握や現行サービスの利用状況調査と効果測定を踏まえ、統合と調整のケースマネジメントや家族ケースワークのための実践モデルと実践マニュアルの R&D が求められる。

今一つの児童・家庭福祉機関である「児童相談所」は、地域における児童・家庭福祉の公的サービスの拠点としてその役割の見直しが急がれる。ことに、深刻化している児童虐待への対応において児童相談所が果たす役割に社会的な関心が集まっている。しかし、リスクアセスメントの方法、緊急の場合の立ち入り調査の方法、被虐待児の緊急分離といった強制的保護サービス (protective service) は、これまでの児童相談所の役割とし

ては明確ではなかった部分であり、早急に実践モデルやマニュアルの開発が必要となる。また、緊急分離や措置後の家庭復帰のための手続き、措置された被虐待児童への直接援助や早期家庭復帰へ向けての援助方法、高年齢児に対する自立援助の方法、親へのペアレンティング・スキルズ・トレーニングや直接援助の方法などといったところでは、計画的な (planned) マネジメントと効果的な直接援助のための実践モデルやマニュアルの開発が必要となる。こうした児童相談所の専門的サービスは、岡村の家族福祉事業のような児童・家庭福祉の実践理論を根拠として開発された実践モデルやマニュアルを必要としているのである。

まとめ

児童・家庭福祉施設・機関とそこに勤務するワーカーが、他の専門職や社会に対してその存在意義を示すためには、岡村の実践理論を含め、児童・家庭福祉に関連する既存の実践理論や実践モデルを見直し、児童とその家族のニーズを満たしうる実践モデルや具体的な援助のガイドとなる実践マニュアルを R&D する必要がある。研究機関での研究開発のみならず、実践現場での研究開発や TQM のプロセスを通して実践モデルと実践マニュアルが次つぎと公にされることが、児童・家庭福祉のイノベーションの鍵を握っていると言える。そして、このイノベーションを通して児童・家庭福祉施設・機関とワーカーは、他のサービス提供主体が取って代わることでできない専門的役割とそれを遂行する能力を社会に対して説明することができる。すなわち、そのアカウンタビリティを果たすことになるのである。

文献

- 遠藤史子・芝野松次郎 「老人保健施設における頻回な要求行動を示す高齢者に対する行動療法：刺激統制とディファレンシャル法 (DA 法) に基づく環境変化の効果」行動療法研究 第24巻 第1号 頁1-14 1999年
- 遠藤和佳子・芝野松次郎 「養護施設における早期家庭復帰援助プログラムの研究開発 (R&D)：パーマネンシーの保障にむけて」ソーシャルワーク研究 Vol. 23 No. 4 頁19-29 1998年
- Epstein, L. *Helping People: The Task-Centered Approach*. St. Louis: The C.V. Mosby Company, 1980.
- ISO 『ISO 9000:2000』ISO (PDF ファイル) 1999年
- Gunther, J.J. and Hwakins, F. *Making TQM Work: Quality Tools for Human Service Organizations*. New York: Springer Publishing Company, 1999
- Kanfer, F.H. and Goldstein, A.P. (eds.) *Helping People Change: A Textbook of Methods*. New York: Pergamon Press, 1980.
- 桑田繁・芝野松次郎 「ソーシャルワーク実践における R&D の試み：0才児を持つ親に対する母子相互作用スキル指導プログラムの調査開発例」関西学院大学社会学部紀要 61号 頁49-82 1990年
- Mullen, E.J. "The Construction of Personal Models for Effective Practice: A Method for Utilizing Research Findings to Guide Social Intervention." *J. of Social Service Research*, 2, pp. 45-63, 1978.
- 中川千恵美・芝野松次郎 「ソーシャルワークの R&D における普及 (Dissemination) の試み：「親と子のふれあい講座」出張講座を通して」関西学院大学社会学部紀要 67号 頁131-142 1993年
- 岡村重夫 『社会福祉学総論』柴田書店 1957年
- 岡村重夫 『社会福祉学各論』柴田書店 1963年
- 岡村重夫 『社会福祉原論』全国社会福祉協議会 1983年
- Peccora, P.J. et al. *Quality Improvement and Evaluation in Child and Family Services: Managing into The Next Century*. Washington D.C.: Child Welfare League of America, 1994.
- Reid, W.J. *The Task-Centered System*. New York: Columbia University Press, 1978.
- Reid, W.J. "The Model Development Dissertation." *J. of Social Service Research*, 3, pp. 215-225, 1979.
- Reid, W.J. and Epstein, L. *Task-Centered Casework*. New York: Columbia University Press, 1972.
- Reid, W.J. and Epstein, L. (eds.) *Task-Centered Practice*. New York: Columbia University Press, 1977.
- Reid, W.J. and Smith, A.D. *Research in Social Work*. New York: Columbia University Press, 1981.
- Schuerman
- 芝野松次郎 「ソーシャルワークにおける R&D」青少年問題研究第33号 頁65-79 1984年
- 芝野松次郎 「直接援助における効果測定と評価」『社会福祉援助技術各論 I』中央法規出版 頁177-198 1999年
- 芝野松次郎・寺本典子『子どもの虐待に対するケース

マネジメント：子どもの権利を護るためのソリューション』有斐閣 近刊

Stein, T.J. and Rzepnicki, T.L. *Decision Making in Child Welfare Services: Intake and Planning*. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing, 1984.

Stein, T.J. and Rzepnicki, T.L. *Decision Making at Child Welfare Intake: A Handbook for Practitioners*. New York: Child Welfare League of America, 1983.

高橋重宏・江幡玲子 編著 『児童福祉を考える：子供のしあわせと家族福祉の接点』 川島書店 1983年

Thomas, E.J. "Mousetraps, Developmental Research, and Social Work Education." *Social Service Re-*

view, 52, pp. 468–483, 1978.

Thomas, E.J. *Designing Interventions for The Helping Professions*. Beverly Hills: Sage Publications, 1984.

Innovation in Child Family Services: Research and Development of Practice Models and Manuals

ABSTRACT

Due to the recent changes in socio-economic environments and the on-going social welfare reform, recently the *raison d'être* of the child family services (CFS) profession has been questioned. The roles of the CFS profession are to be taken over by other professions or by private for-profit organizations unless they commit themselves to research and development of practice models and manuals, which has never been given appropriate attention by the profession. In this paper, the fact that innovation in CFS could be accomplished only by the R&D reinforced by TQM of CFS organizations was examined. The procedures to implement the R&D of practice models and manuals were also discussed.

Key word: CFS profession, Practice Models, Practice Manuals, R & D, Innovation